



顺丰东莞呼叫中心校招宣讲

目录

发展历程

企业文化

介绍东莞呼叫
中心

招聘岗位
面试流程

one

two

three

four

发展历程



1993-1997

创业初期
手工操作

年营收1000+亿元

1997-2002

物流网络
初见规模

2003-2012

正式开启顺丰
信息化自动化进程

市值3000+亿元

2013-2015

全面进入物流
数字化进程

2016-至今

构建顺丰数字大脑
迈入智慧物流时代

满意度连续11年榜首

业务概况



快递业务



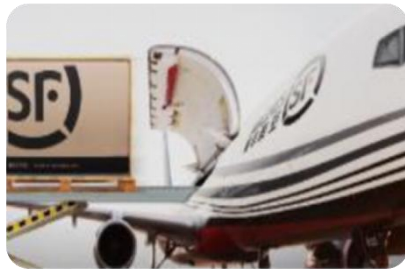
冷运业务



仓配业务



商业业务



快运业务



电商产业园



国际业务



顺丰科技



金融业务

自营网点

15000+个

港澳台

三地全境均可服务

国际

快递覆盖62个国家
打通225个国家和地区

陆运

3.5万台干支线车辆
7.3万末端收派车辆
9.7万条运输干/支线
451条高铁线路

中转场

300+个

大陆

覆盖全境336个地级城市
触达2779个县级城市

航空

80架全货机
2134条散航及专机线路

员工

就业岗位60万个
1400+工种

承诺，为每一份托付

平等尊重

平等相待，视对方为另一个自己
彼此尊重，用倾听理解接纳他人

创新包容

以创新之心，探求未知之路
以包容之道，佑护创新前行

成就客户

客户为先，创造极致的服务体验
随需而变，成就卓越的客户价值

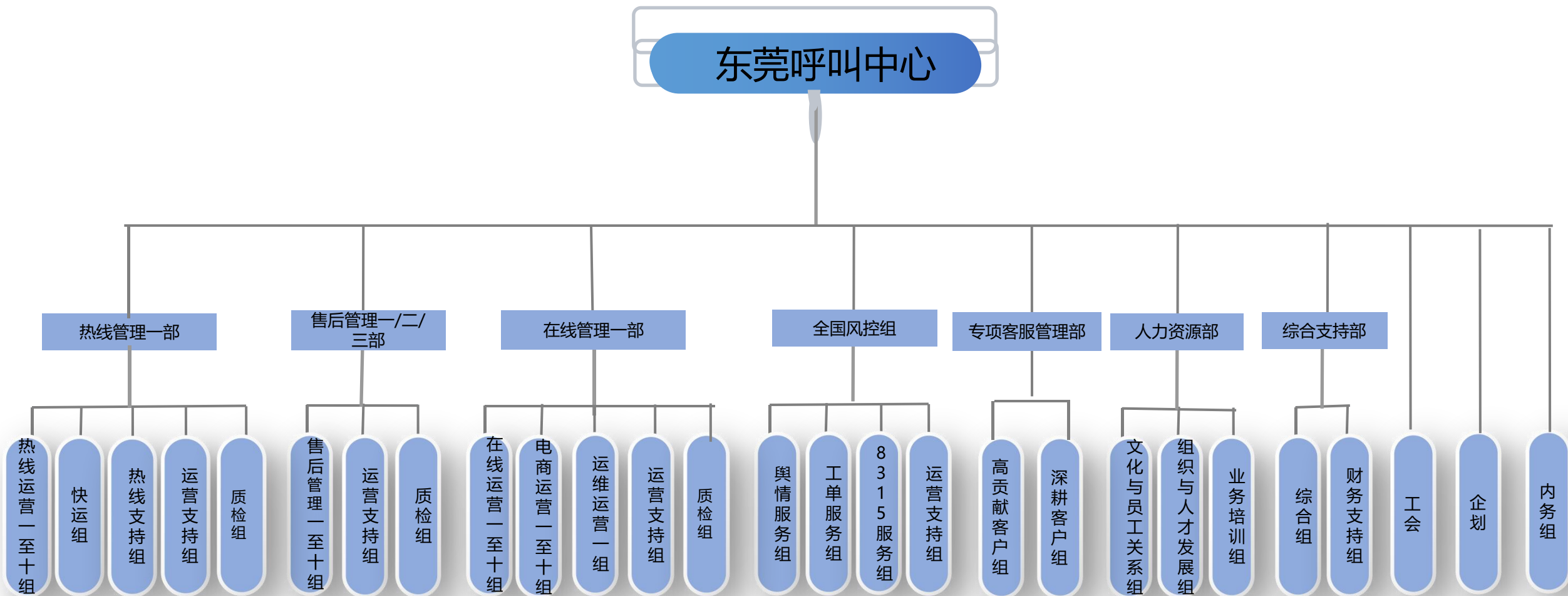
开放共赢

拥抱变化，在开放中寻发展
求同存异，在合作中赢未来

我们践行对员工的关爱



东莞呼叫中心组织架构



松山湖职场



东莞呼叫中心松山湖职场位于“中集智谷22栋顺丰科技”，职场园区内拥有拥有独立的办公大楼、饭堂、茶水间、心灵室、休息区、图书馆、健身房、电影院、羽毛球场、兵乓球场等基础设施；

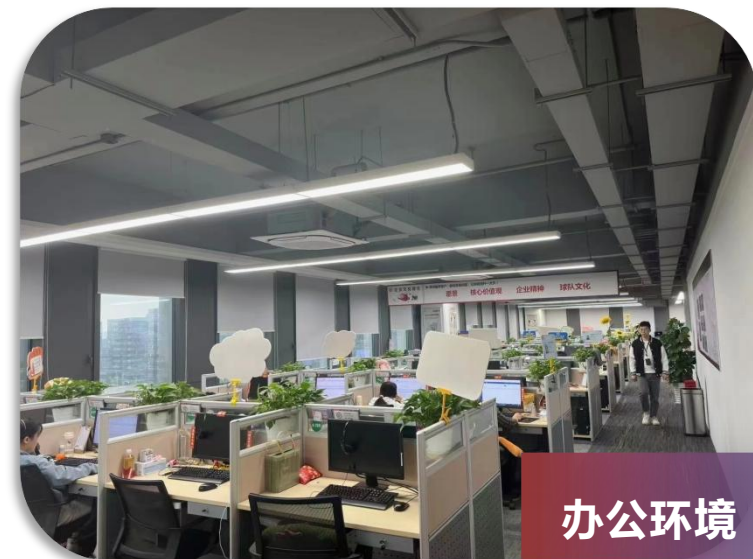
松山湖职场—办公环境



公司前台



办公环境



办公环境



办公环境



宿舍

松山湖职场—运动娱乐设施



乒乓球室



茶水间



图书馆



健身房



电影院



心灵室

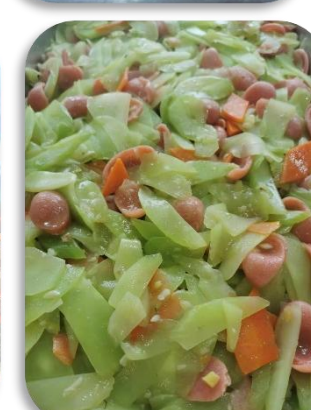
松山湖职场—餐厅

每周一综合部门会将菜品公布到生活群内，菜品会公司食堂现场烹饪，如有菜品意见可以随时提出。

餐厅



部分菜品



在线客服



【岗位职责】:通过网上沟通、微信、小程序等网络工具沟通受理客户来电下单、咨询、投诉、小额理赔等问题，为客户提供优质服务；

【工作要求】：

- 1、普通话标准，理解能力强，文字表达能力强；
- 2、熟悉电脑基本操作、入门打字速度不低于35字/分钟以上；

薪资福利】：

- 1、试用期：工资3200元/月（1-2个月左右转计提，）
- 2、转计提后，**平均工资5000-8000元/月**，多劳多得，**高达1万+**；
- 3、食宿：**安排免费住宿**，公司有餐厅，**餐补300元/月**；
- 4、福利：**社保（五险）**，享受**年终奖、员工福利、节假日福利、高峰激励、员工活动、发展晋升福利**等；

【作息安排】：

上班小时：每日工作9小时（高峰期加班有加班费/补休），月休息：每月8天休（高峰期加班有加班费/补休），**节假日值班按国家法定的有3倍工资；**；

客服等级

等级晋升

每年的3月、6月、9月、12月都会有一次客服代表等级晋升，每一次的晋升代表能力的认可和薪酬的增涨。

岗位名称	售前			售后			
	在线客服	热线客服	在线/热线支持	内部件客服	售后客服	升级件客服	客诉风控管理员
助理	0	0	0	0	0	0	0
初级	180	180	180	180	200	200	0
中级	300	300	300	300	350	350	350
高级	450	450	450	450	480	500	500
资深	600	600	600	—	650	700	700
特优级	—	—	—	—	800	900	900

说明：地区专项客服、代运营客服可酌情参考使用，专项客服经级别区间为（助理——资深）。



顺丰职业发展通道

➤ 基本每双月开展1次内部竞聘，多个岗位选择，入职半年即可参加竞聘，规划自己的职业发展！



2023年人员晋升数据

二线岗位资质等级晋升

A

二线岗位资质评定活动，每季度全员开展，每月转计提人员实时进行晋升，二线岗位资质评定全年晋升1141人

岗位晋升

B

全年晋升共45人，三线岗位晋升8人，组长岗晋升37人，组负责人、专业岗等

职级晋升

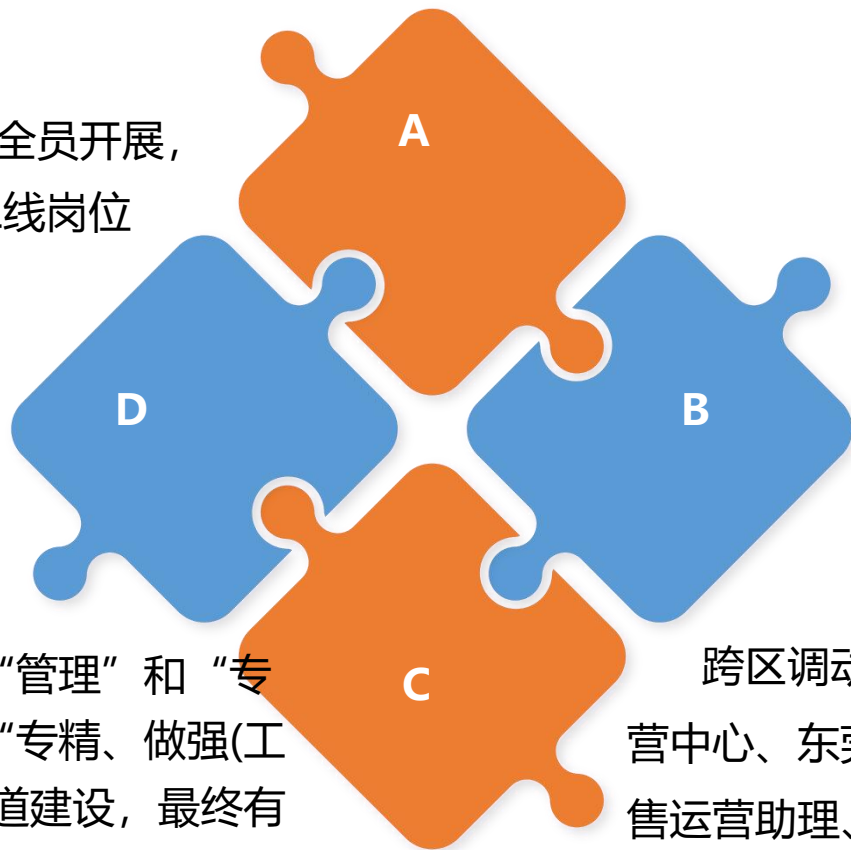
D

专业岗晋级工作：公司持续提供“管理”和“专业”双通道供员工发展，并依照“专精、做强(工匠精神)”的方向加强专业发展通道建设，最终有32人晋级

人员异动

C

跨区调动发展，21人调动成功（涉及供应链运营中心、东莞区、广西区、总部等）涉及岗位：销售运营助理、客服管理专员、营运质量管理专员、业务能力专员等



发展晋升案例 1

李幸 — 优秀实习生

茂名职业技术学院

现任职位：在线储备运营组负责人

个人经历：2016.07—至今

热线客服：2016.07--2017.09

热线客服组长：2017.10-2019.02

在线客服组长：2019.03-2022.02

电商服务组长：2022.03-2022.05

在线储备运营组负责人：2022.06-至今



发展晋升案例 2



韦富莉—优秀实习生

南宁职业技术学院

现任职位：物资管理专员

个人经历：2021.07—至今

SVIP 客服代表：2021.07—2022.04

物业管理专员：2022.04—2023.01

物资管理专员：2023.01—至今

员工关怀福利费

定义：体现员工关怀、丰富员工节假日活动内容，规范管理各项员工关怀福利费标准及使用。

适用范围：员工子组为长期合同制、业务外包、实习生。

使用方式：用于组织会餐、文体活动、采购礼品等，不以现金形式发放。



社团活动

松山湖场

寮步场

精彩社团活动

周一
周二
周三
周四
周五
周六
周日

羽毛球社、礼仪社

瑜伽社

歌唱社、乒乓球社

舞蹈社、读书社

摄影社、主持社、吉他社

跑步社 手游社、篮球社

自由活动

羽毛球社

瑜伽社

乒乓球社

舞蹈社、歌唱社

摄影社

手游社、篮球社

自由活动

精彩社团

乒乓球社



舞蹈社



舞蹈社



跑步社



摄影社



瑜伽社



精彩社团

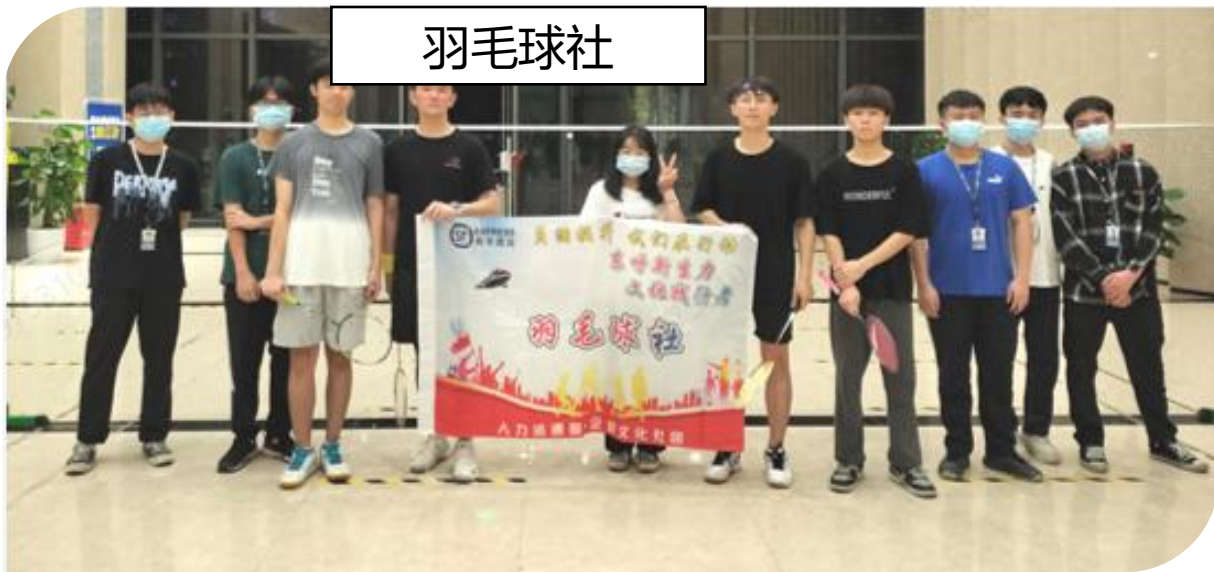
松山湖篮球社



篮球社



羽毛球社



吉他社



精彩社团——社团自主开展赛事

歌唱社-歌唱比赛



手游社-王者荣耀比赛



精彩社团—外部联谊赛

南部片区篮球联赛



“礼赞二十大 迈步新征程” 2022年松山湖全民健身20公里徒步活动



HUAWEI Mate 30 5G
SuperSensing Camera | LEICA

松山湖乒乓球成人 乒乓球公开赛

员工户外活动

3月踏春之行



4月农家乐柴火饭



4月农家乐柴火饭



5月第一场烧烤



5月团建游戏PK赛



五四青年节活动



员工户外活动

6月松山湖骑行



6月虎英公园野炊



6激情夏日派对



7月草坪音乐会

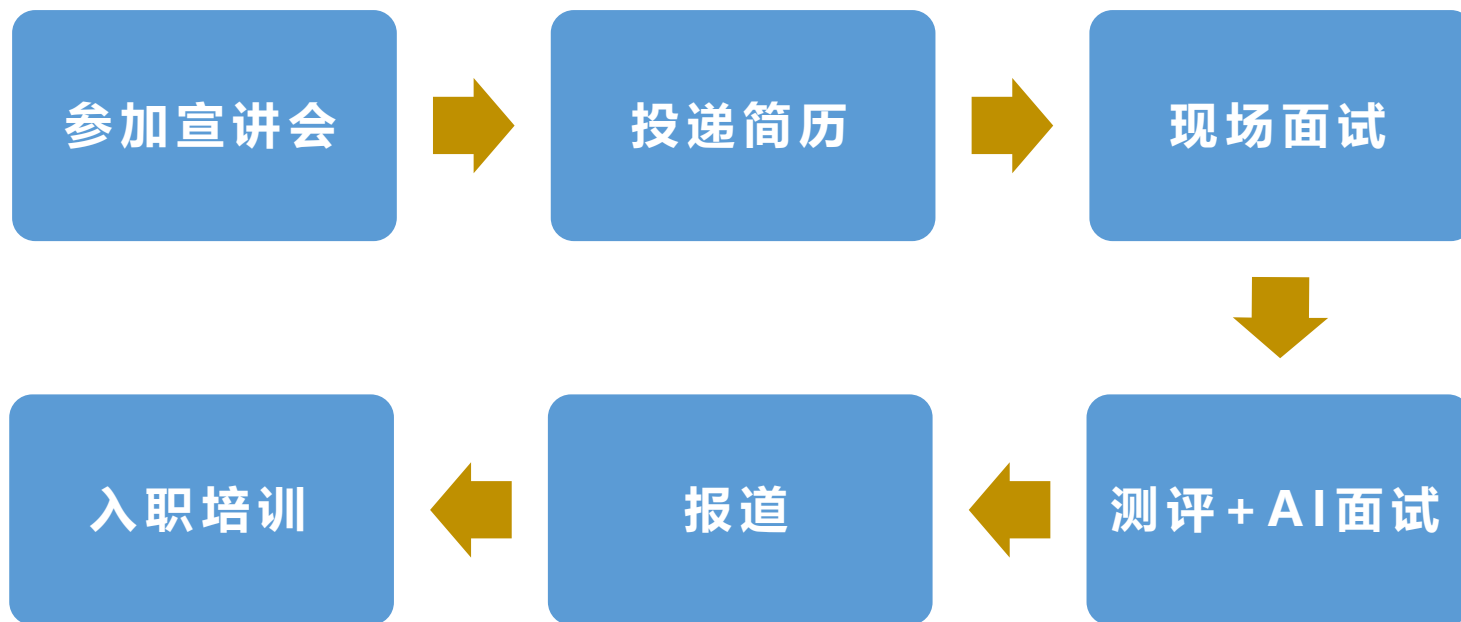


7月松山湖野炊



7月打卡葡萄庄园





投递简历





感谢大家的聆听！