



# 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



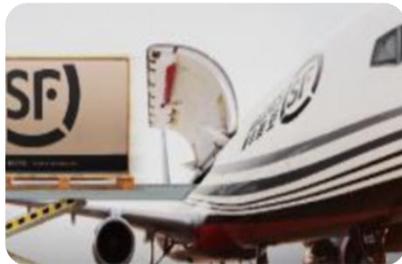
冷运业务



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

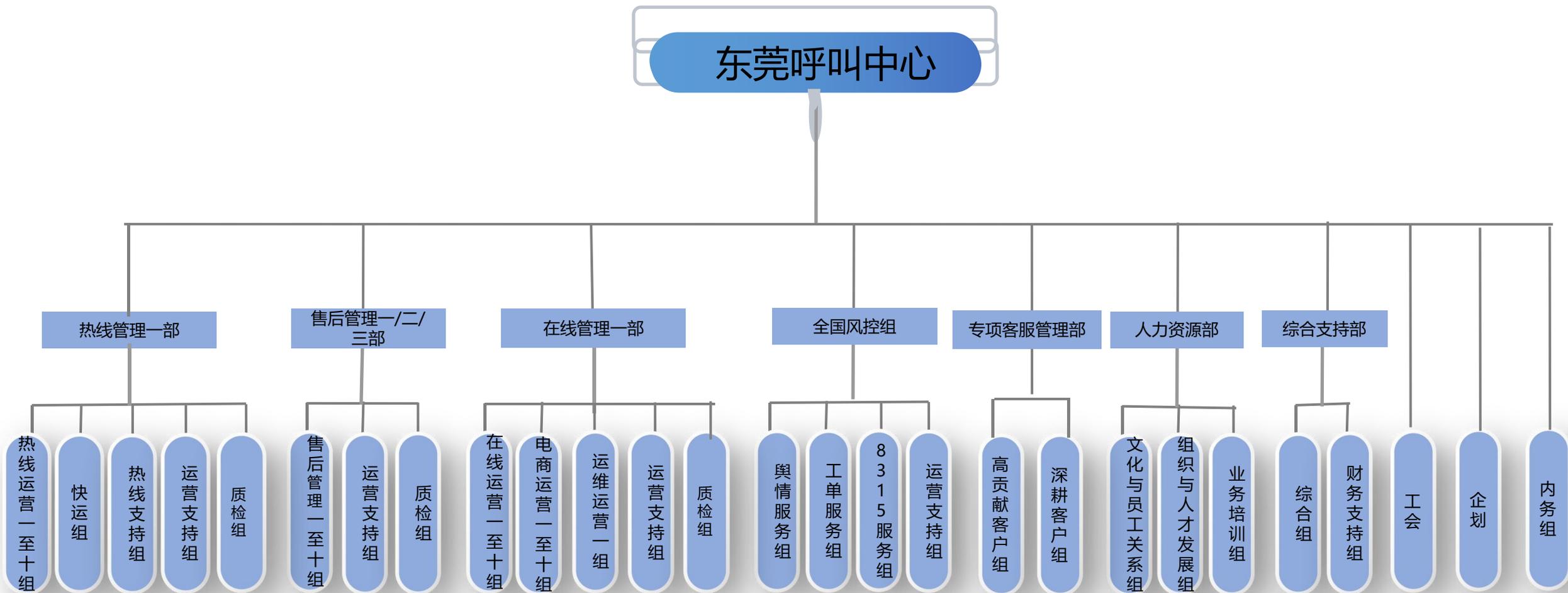
## 开放共赢

拥抱变化，在开放中寻发展  
求同存异，在合作中赢未来

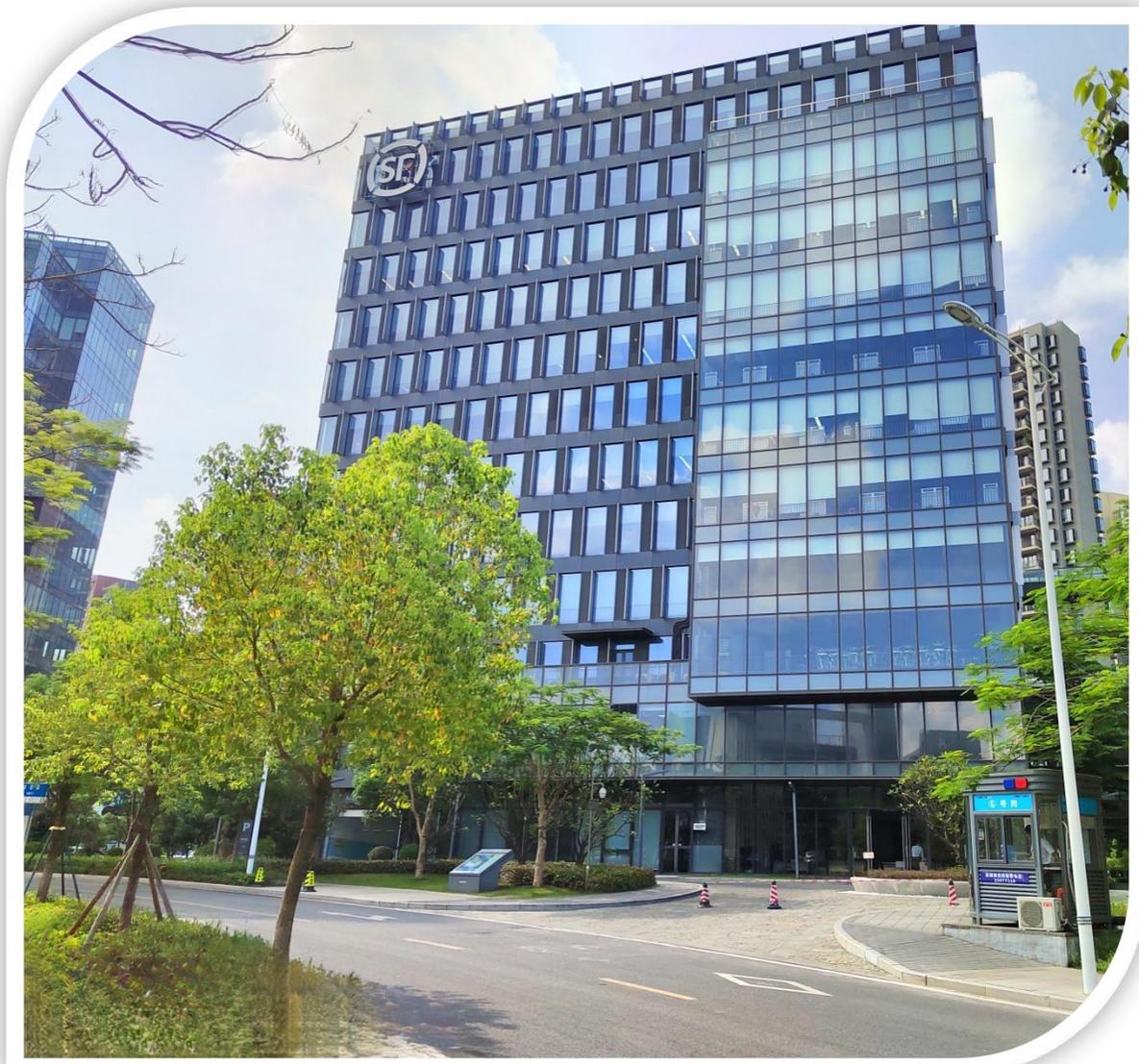
# 我们践行对员工的关爱



# 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  
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

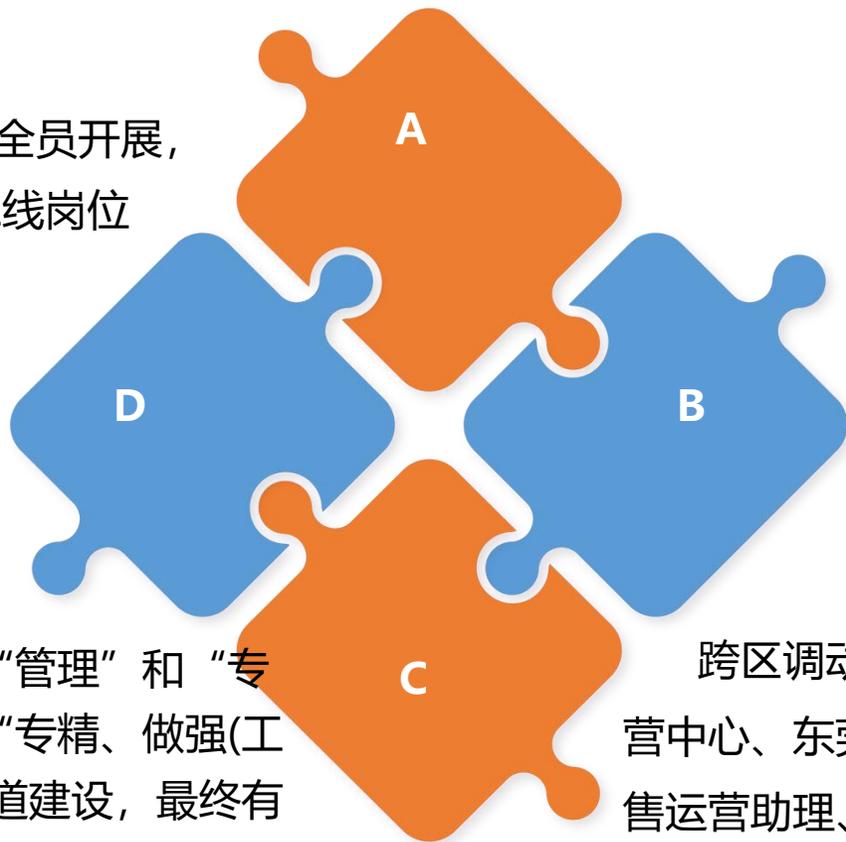
D

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

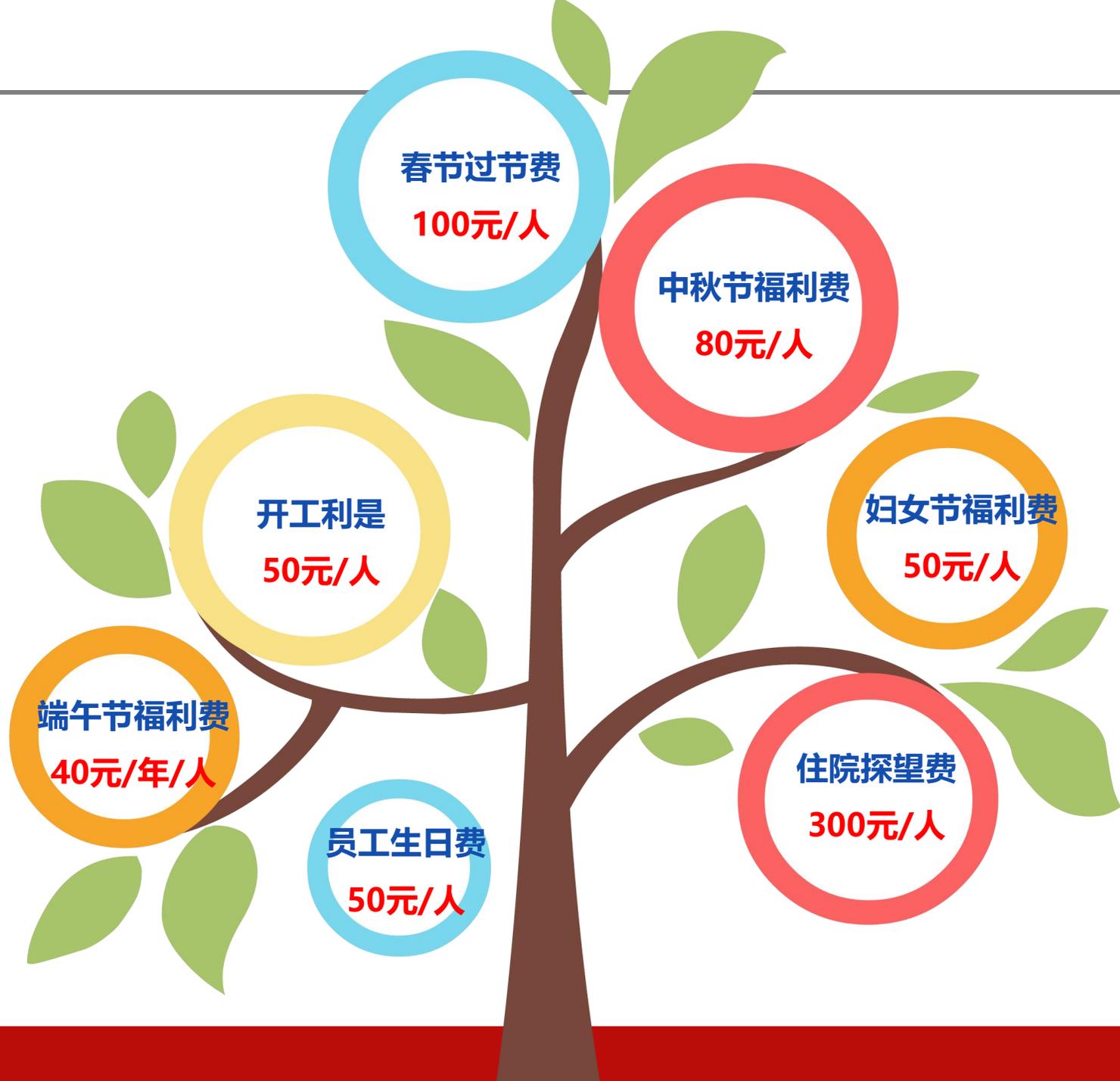
物资管理专员：2023.01—至今

## 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

周一

羽毛球社、礼仪社

周二

瑜伽社

周三

歌唱社、乒乓球社

周四

舞蹈社、读书社

周五

摄影社、主持社、吉他社

周六

跑步社 手游社、篮球社

周日

自由活动

## 精彩社团活动

## 寮步场

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

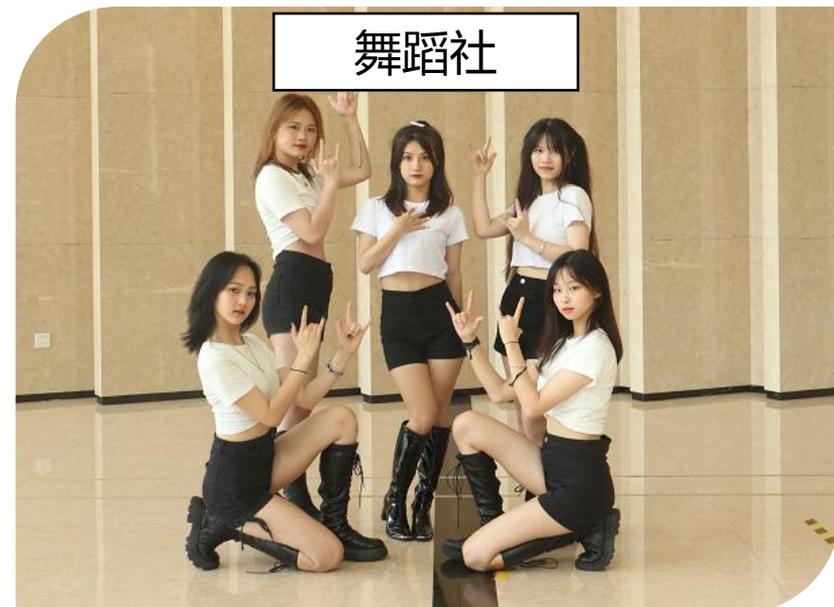
乒乓球社



舞蹈社



舞蹈社



跑步社



摄影社



瑜伽社



# 精彩社团

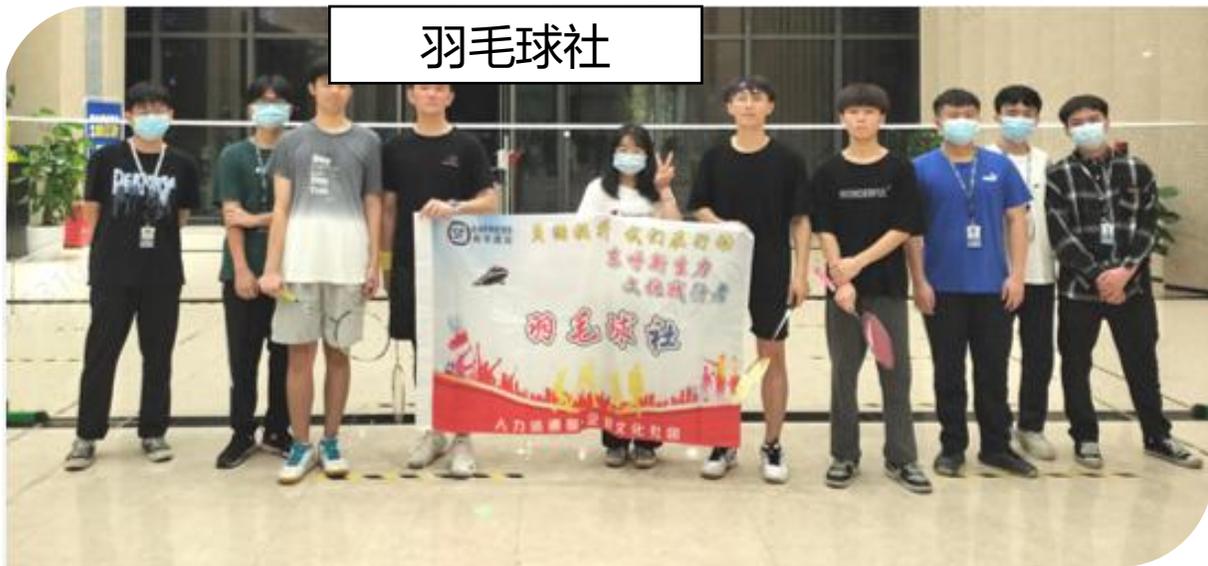
松山湖篮球社



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

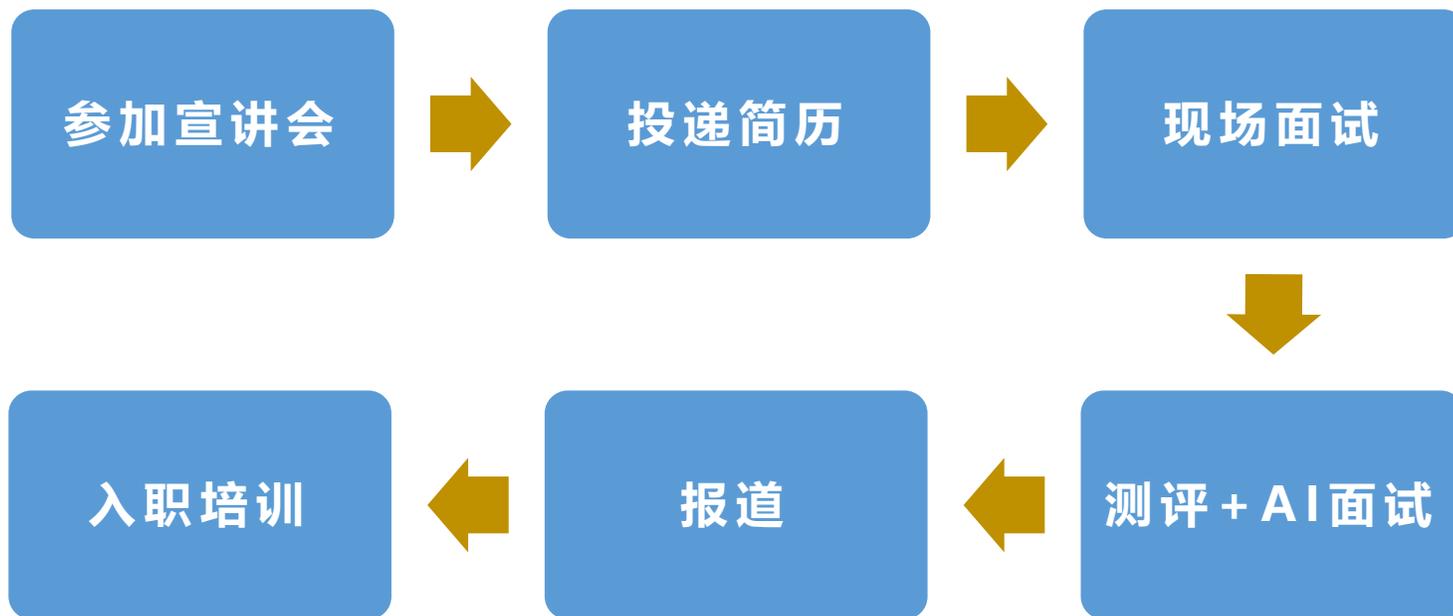


7月松山湖野炊



7月打卡葡萄庄园





## 投递简历





**感谢大家的聆听！**