



京东全国客户服务中心招聘简章

京东 (JD.com) 是中国最大的自营式电商企业, 京东集团创始人兼首席执行官刘强东先生, 江苏宿迁宿豫来龙人, 1998 年于北京创立京东公司, 2004 年正式涉足电商领域。京东是中国收入规模最大的互联网企业, 2019 年 7 月, 京东再次入榜《财富》全球 500 强, 位列第 139 位, 成为排名最高的中国互联网企业, 在全球仅次于亚马逊和 Alphabet, 位列互联网企业第三。

2014 年 5 月, 京东集团在美国纳斯达克证券交易所正式挂牌上市, 是中国第一个成功赴美上市的大型综合型电商平台。2015 年 7 月, 京东凭借高成长性入选纳斯达克 100 指数和纳斯达克 100 平均加权指数。截至 2019 年, 京东集团拥有超过 17 万名正式员工, 业务涉及电商、金融和技术三大领域。

京东客户服务中心成立于 2009 年 11 月, 位于江苏省宿迁市宿豫区洪泽湖东路与环城东路交汇处京东科技园, 总建筑面积达 60000 平方米。目前拥有 1 万个呼叫坐席, 可容纳 1.5 万人轮班工作。京东全国客服中心是连接客户与京东的桥梁部门, 同时为京东的机制客户体验献计献策 (为京东的平稳运营保驾护航)。目前, 客户服务中心含有宿迁、成都和扬州三大分中心, 三地联动, 互联互通。其中, 宿迁分中心主营电话业务, 承接所有新项目的孵化; 成都分中心主营在线业务, 定位为服务创新中心; 扬州分中心主营 pop 商家支付服务, 电话及在线业务双备份。

客户服务中心采用国际先进管理标准及行业先进 Genesys 系统, 建立以客户满意为目标的 KPI、流程。2014 年 11 月 7 日, 客服中心宿迁分中心率先通过 COPC 国际化高绩效标准, 意味着京东的客户服务水平正式步入了国际领先行列。

招聘岗位—全职客服顾问岗，招聘人数 50

一、岗位职责

- 1、负责接听客户热线/在线解答客户咨询，解决客户问题、详细做好问题记录；
- 2、将无法立即解决的问题提交相关部门解决，跟踪问题解决进度，并及时回复客户；
- 3、负责收集和整理用户建议，并提交部门主管；
- 4、负责处理客户投诉、售后等问题；

二、任职要求：

- 1、普通话标准，口齿伶俐，反应敏捷，善于沟通，有一定的语言组织表达能力，良好地客户服务意识，有耐心以及良好的心态；
- 2、年满 18 周岁，男女不限；
- 3、大专及以上学历，专业不限；高中、中专择优录用；
- 4、中文输入 40 字/分钟以上，能适应轮班轮休工作制；

三、薪资福利：

1、薪资标准

试用期 2 个月（含 2 周带薪培训），综合薪资 3180 元，转正后综合薪资 3380-5000 元（根据实际个人绩效，上不封顶）；

薪资构成部分：1700 月标+800 绩效+50 全勤奖+300 房补+330 饭补=3180

- 2、工龄补贴（实行 11111，即满一年每月 100 元工龄工资，满两年每月 200 元工龄工资，直至 500 元封顶）；
- 3、每季度 150 元/人团队建设费；



- 4、员工入职后每位员工享有 600 元/季度的东券；
- 5、每年两次升职加薪机会，提供有效的晋升机制和平台；
- 6、交纳五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育、住房公积金），实习生缴纳意外险；
- 7、每天牛奶、水果发放给员工；
- 8、公司与市区多家餐饮、健身房、体育馆、美容、足浴、医院、游乐场等各种机构合作，凭京东工牌均享有大额度优惠；
- 9、年终奖，年底发放；
- 10、入职满一年享有 5 天带薪年假；

四、工作地点：

江苏省宿迁市宿豫区洪泽湖东路与环城东路交汇处京东科技园

五、联系电话：

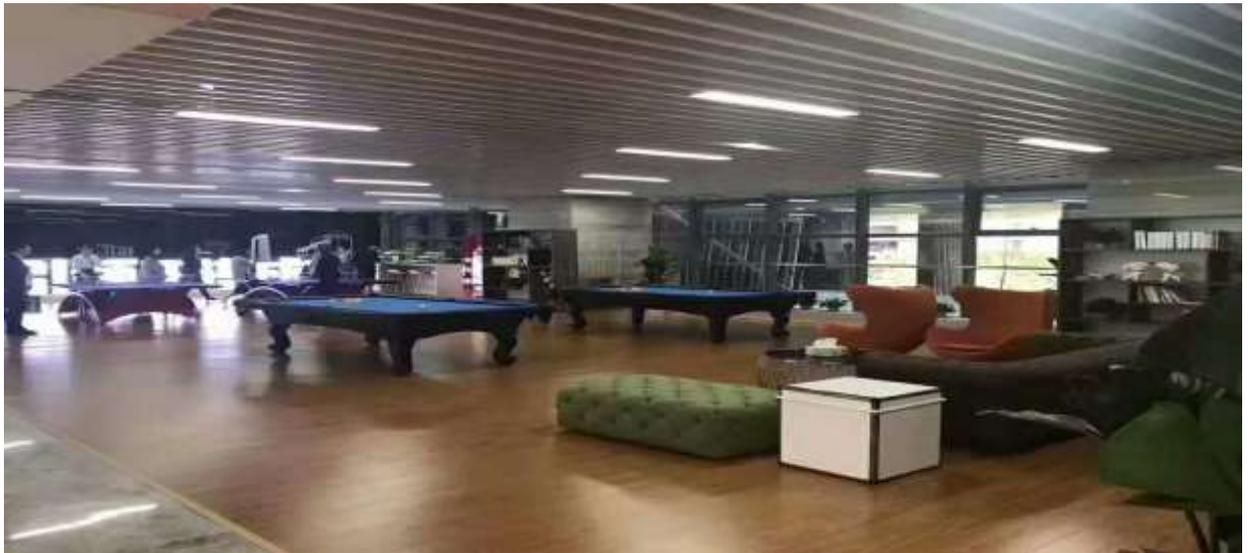
李经理 16651172016

六、公司展示：

- 1、可容纳万余人的办公园区；



二期职场





2、京东班车，爱心车队，为您的出行保驾护航；

