京东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。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。2016 年，京东集团市

场交易额达到 9392 亿元\*，净收入达到 2601 亿元，同比增长 43%。京东是中国收入规模最大的互联

网企业，2017 年 7 月，京东再次入榜《财富》全球 500 强，位列第 261 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。

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。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。

# 一、招聘岗位：会员顾问（工作地点：江苏宿迁）

**二、电话顾问（接听电话处理顾客问题）在线客服（在线打字处理顾客的问题）**

## 岗位职责：

1、运用标准语言规范受理客户来电；

2、了解客户需求，为客户提供快速，准确及专业的咨询服务，达到客户满意目的；

3、记录并整理客户提出问题，将无法立即解决的问题记录跟进或根据标准升级转接至专员；

4、对典型案例可进行分析，及时总结处理问题方法技巧达到迅速提升业务技能目的；

5、能严格执行客服体系各项指标标准； **任职资格：**

1、大专及以上学历，专业不限；

2、18-35 岁，男女不限；

3、口齿清晰，普通话流利，语音富有感染力；

4、具备较强的学习能力和优秀的沟通能力及良好的服务意识；

5、有强烈的事业心、责任心和积极的工作态度；

# 二、薪资福利：

1、薪资标准

试用期 2 个月（含 2 周带薪培训）薪资 3180 元，转正后综合薪资 3380-6000 元，上不封顶，多

劳多得，另有日常加班费，突击费等；月休 4-6 天。

2、工龄补贴（实行 11111，即满一年每月 100 元/月工龄工资,每满一年底薪基础加 100 元/月工龄奖，

上顶 5 年）；

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）按照 2750 工资基数个人承担 391.75

元，公司承担 851 元，实习生缴纳意外险；

7、免费住宿（配有空调、洗衣机、无线网等设施；如员工不住公司宿舍，可享受公司住房补贴 300 元/月）；

8、每天牛奶、水果发放给员工；

9、公司 KTV、健身房、瑜伽室、图书馆等；

10、年终奖、6.18&双 11 激励奖、突击奖励、业务标兵等等；

11、入职满一年享有 5 天带薪年休假。另员工享有超长产假、陪产假等。

# 三、联系方式：

地址：江苏省宿迁市宿豫区洪泽湖东路京东科技园

**四、公司展示：**

1. 可容纳万余人的办公园区；

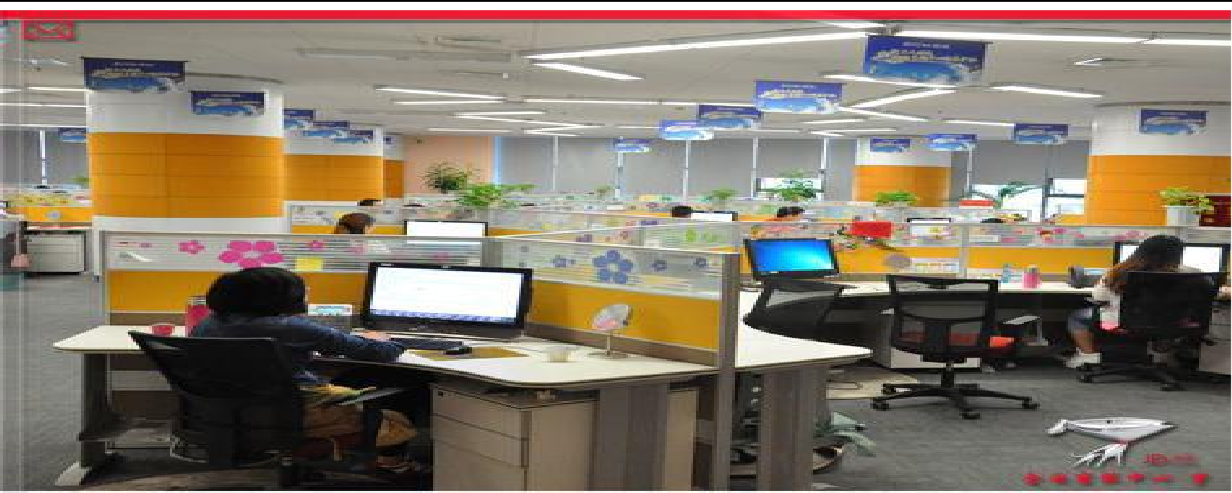


**二期职场**









1. 全年 365 天能量补给从未间断；



3、员工宿舍









