

## 阿里巴巴菜鸟溪鸟客服岗位招聘简章

### 【公司简介】：

浙江海博人力资源开发服务有限公司成立于 2005 年，注册资金 2000 万元，主要从事人力资源服务外包，呼叫中心全业务流程外包，整体人力资源服务解决方案等全方位综合服务。公司自成立起立足于浙江，辐射全国，在浙江全省拥有 11 家分公司，在北京、上海、广州、深圳、重庆、天津、江苏、成都、安徽、河南等 10 余个省市重点城市设立服务分支机构。公司深耕公共事业、通信运营商、互联网电子商务领域，与中国移动、中国电信、国家电网、阿里巴巴、盒马鲜生、天猫精灵、支付宝等行业标杆企业结成了长期业务合作关系。2019 年浙江海博携手阿里巴巴菜鸟、溪鸟物流强势入驻丽水。

菜鸟物流是一家互联网科技公司，专注于物流网络的平台服务。通过大数据、智能技术和高效协同，菜鸟与合作伙伴一起搭建全球性物流网络，提高物流效率，提升消费者的物流体验。2022 年前，阿里巴巴和菜鸟网络还将投入 1000 亿元升级全球智慧物流网络，加快实现“全国 24 小时、全球 72 小时必达”；

溪鸟物流科技有限公司是由菜鸟网络与股东快递（中通，申通，韵达）共同出资成立的合资公司，立足于县域物流市场，旨在通过系统和技术为手段，以商业模式创新为突破，为国内快递行业提供面向三四线以下城市的共同配送技术平台服务，以此优化快递行业配送成本，并和阿里巴巴集团业务紧密协同，为县域农产品企业提供基于仓储配送一揽子供应链解决方案。通过和广大县域快递和物流企业一起，溪鸟将连接平台诸多生态伙伴，并依托菜鸟、阿里和快递总部资源，致力于为广大县域几亿消费者和商家提供创新物流服务，切实解决包裹进村和农产品销售的各类痛点，让城乡流通更便捷，让乡村生活更美好，真正做到千县万镇一张网，服务六亿乡村消费者。

### 【菜鸟岗位职责】：

- 1、线上处理物流各类咨询投诉，及时响应并保障和提升商家或消费者满意度，并做好相关服务记录；
- 2、参与物流危机事件协调处理，及时有效地进行预警，避免事态恶化；
- 3、向关联业务团队输出业务及服务能力，提升整体升级和处理问题的能力；
- 4、从升级问题中有效管理客户声音，通过分析和挖掘背后的问题，推动产品、服务流程以及平台的完善，提升客户体验。

### 【溪鸟岗位职责】：

- 1、实时服务：按照溪鸟要求准时登入工作台，为溪鸟客户提供物流服务咨询、订单查询、工单处理、索赔退款等服务问题处理，保障客户的全链路问题解决。
- 2、工单服务：按照溪鸟要求对小 JV 进行客诉的兜底升级处理及对内外部的客户仲裁
- 3、服务记录：在解答环节中通过智能知识系统，业务文档提供咨询、查询服务，并做好相关服务记录。
- 4、及时升级：在解决环节中，如发现业务异常、或者客户有舆情升级倾向，应及时按甲方要求升级，并同步给二线及主管。

### 【任职要求】：

- 1、优秀应往届毕业生，可提供长期实习；
- 2、熟练使用 Excel、Word 等办公软件，打字速度快；
- 3、具备阿里精神，强烈的客户服务意识，热爱服务行业，并具有较强的学习能力以及良好的团队协作能力；
- 4、沟通技能优秀，能够准确提炼客户投诉及需求的核心要点，有效协调相关部门及人员进行沟通，并达成解决方案；
- 5、具备良好的产品思维，逻辑性强，善于通过数据以及客户声音，发现、分析并根本解决客户的问题。

### 【职业发展渠道】：

1、海博内部：

一线员工→二线员工→团队主管→项目主管→项目经理→运营总监

一线员工→品质运营→品质主管→项目主管→项目经理→运营总监

一线员工→培训师→培训主管→项目主管→项目经理→运营总监

2、阿里方向：一线员工→运营支持岗位→阿里巴巴菜鸟溪鸟正式员工

**【福利待遇】：**

- 1、为您提供新员工入职、电商入门、客户服务、阿里文化等各方面的培训；
- 2、有贴心的后勤保障体系，营养卫生实惠的休闲餐贴，宽敞明亮的办公环境；
- 3、为确保工作效率，提升满意度，专门准备了员工宿舍，免去您的住宿忧虑；
- 4、每年定期的员工集体 outing 旅游和各种类型的拓展活动；
- 5、享受法定节假日、带薪年假、婚假、产假等假期待遇，有效平衡工作与生活；
- 6、正式员工缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险，让您无后顾之忧。



**薪资福利：**实习生 3000-4500 元/月+生日福利+节假日福利+年终奖+员工旅游

正式工 3500-6000 元/月+五险一金+生日福利+节假日福利+年终奖+员工旅游

**工作时间：**9:00~18:00，大小休或做五休二，工作时间自由，可轮班。

**工作地点：**浙江省丽水市莲都区城北街 368 号绿谷信息产业园 2 号楼 803

**咨询方式：**金老师13666608638