



# 2011年呼叫中心行业 易才博普奥租赁一线员工薪资报告

- 北京 - 上海 - 天津 - 广州 - 成都 - 南京 -



北京

天津

南京

上海

成都

广州

版权声明

Copyright 2011 北京易才博普奥管理顾问有限公司 (www.ctghr.com) 版权所有

本报告中的内容, 包括但不限于文字、图片、图表、标志、标识、商标等所有信息, 未经北京易才博普奥管理顾问有限公司的书面同意, 任何个人或组织不得复制、改动或利用本报告中的局部或全部的内容。

## 关于易才博普奥

易才博普奥 (CTG BPO) 隶属于易才集团 (CTG) 是易才集团全资子公司。2007 年启动运营, 依托集团全国的服务网络和品牌实力, 充分利用优质的服务理念及专业的信息处理服务能力, 为企业客户提供全方位、多层次、高匹配的行业性人力资源外包服务方案 (包括物流、公共服务、地面交通、信息数据处理、财务管理、金融、现代服务业、快速消费品等行业)。博普奥承载人才转化和租赁业务群, 并于 2007 年 7 月在杭州建立了中国第一个 BPO 人才实训和就业基地, 目前在杭州、上海、西安、佛山、武汉和大连等地设有分支机构, 服务于国内外知名企业。

易才博普奥呼叫中心事业部 (BPO CC) 是专注于服务外包产业的专业人力资源外包服务商, 依托集团广泛的服务网络和品牌实力, 凭借国内领先并特有的团队情商管理模式、正向职涯人才转化机制、区域化的人才实训基地部署、完善的项目执行程序, 为行业客户提供满足上岗要求的专业人才, 并提供后续人力资源外包整体解决方案服务, 用标准精细化服务带来卓越客户体验, 以人才租赁的规模效应推动服务外包产业的高速发展。

易才集团 (CTG:China Talent Group) 成立于 2003 年, 是中国最专业的人力资源及相关流程外包服务供应商。2010、2011 连续两年作为中国人力资源唯一代表企业入选国际外包专业协会 (IAOP) “全球外包 100 强 (Global Outsourcing 100)”, 是目前国内唯一获得国际认可, 具有中国最大全球性服务网络的人力资源服务提供商。为客户提供人事外包服务 (人事代理、工资与薪酬、人才派遣服务等)、人才开发服务 (行业租赁解决方案 BPO、招聘流程外包、咨询与培训、劳动关系管理服务等)、福利管理服务 (员工关爱、健康管理、商业保险服务等) 等全方位、多层次、高效率的人力资源服务。目前已在中国北京、上海、广州、西安、南京、拉萨等 300 多个城市 and 香港、美国设立分公司及办事处。

## 目 录

一、概述.....	3
本报告的适用对象.....	3
本报告的指导意义.....	3
二、样本分析.....	3
(一) 企业样本分析.....	4
1、地理分布.....	4
2、性质分类.....	4
3、行业分布.....	5
4、业务功能.....	5
(二) 员工样本分析.....	6
1、性别比例.....	6
2、年龄分布.....	6
3、学历分布.....	7
4、工作经验值.....	7
三、薪资水平与薪金.....	8
(一) 区域员工薪资状况.....	8
1、平均年薪和月薪.....	8
2、平均年薪对比.....	9
(二) 不同性质企业薪资状况.....	9
1、平均年薪和月薪.....	9
2、平均年薪对比.....	10
(三) 不同行业企业薪资状况.....	11
1、平均年薪和月薪.....	11
2、平均年薪对比.....	11
四、总结: .....	12
五、附录: .....	13
名词解释.....	13
关于易才博普奥.....	13
版权声明.....	14

## 薪资报告简介：

《2011 年呼叫中心行业易才博普奥租赁一线员工薪资报告》是北京易才博普奥管理顾问有限公司（注：以下简称易才博普奥），针对华东、华南、华北、西南四个区域企业租赁员工进行年度薪酬调研后统计、分析、制作完成的。它从地区、企业性质和行业三个维度分析了区域员工 2011 年的薪酬状况，并预测了员工 2012 年薪酬增幅走势。《2011 年呼叫中心行业易才博普奥租赁一线员工薪资报告》是专注于服务外包产业租赁一线员工薪酬的分析报告，是对服务外包产业指定薪资及合理调整薪资体系的重要参考。

## 适用对象：

《2011 年呼叫中心行业易才博普奥租赁一线员工薪资报告》将对以下人群有较高参考价值：

- 企业高层管理人员和决策者
- 企业内人力资源总监/人力资源经理等相关人力资源负责人
- 企业内运营总监/运营经理、客服总监/客服经理等呼叫中心相关管理人员
- 关注客户服务和呼叫中心行业的相关人员

## 指导意义：

《2011 年呼叫中心行业易才博普奥租赁一线员工薪资报告》不仅保证了易才博普奥薪酬数据库信息不断扩充和更新，还为客户提供了最具时效性的薪酬报告产品，同时它还还为各级适用对象在企业人才战略制定、运营管理、成本优化等方面提供科学、可靠的数据支持，从而全面助力企业提升核心竞争力。

## 购买指南：

如欲了解报告详情，或购买完整版薪资报告，请与我们联系。（易才博普奥公司合作客户，可通过销售代表免费获取“内部客户版”薪资报告）

- 【报告名称】 2011年呼叫中心行业易才博普奥租赁一线员工薪资报告
- 【交付方式】 EMAIL
- 【发布日期】 2012-3-31
- 【报告页数】 15页
- 【报告字数】 6768字
- 【报告价格】 电子版¥2800

## 账户信息：

- 【收款人名称】 北京易才博普奥管理顾问有限公司
- 【银行名称】 花旗银行(中国)有限公司上海分行
- 【银行账号】 1748476209

## 联系我们：

联系人：邢瑞

电话：010-85892886 转 8016

传真：010-85891126

邮箱：[ruirui.xing@chinatalentgroup.com](mailto:ruirui.xing@chinatalentgroup.com)

公司网址：<http://www.ctghr.com/>

新浪微博：易才博普奥 <http://weibo.com/ctgbpo>



— 人力资源外包专家 —  
服务外包产业专业人才租赁供应商

北京-上海-广州-西安-成都  
标准精细化服务带来卓越客户体验

## 易才博普奥 (BPO) 精细化服务带来卓越客户体验

CTG BPO providing the excelsior services to bring you a excellent customer experience

北京 Beijing

北京易才博普奥管理顾问有限公司  
地址：北京市朝阳区建国路88号  
SOHO现代城B座0706室  
( 100022 )

电话：010-85892886

传真：010-85891126

上海 Shanghai

上海易铭天企业管理有限公司  
地址：上海市杨浦区周家嘴路  
3199号141幢406室  
( 200093 )

电话：021-60746988

传真：021-60746998

杭州 Hangzhou

杭州易才博普奥企业管理咨询有限公司  
地址：杭州下沙6号大街19号路口新加  
坡杭州科技园1幢7层01-12单元  
( 310018 )

电话：0571-86871288

传真：0571-86871280

佛山 Foshan

佛山市易才博普奥管理顾问有限公司  
地址：佛山市南海广播电视大学校内  
1号楼401  
( 528200 )

电话：0757-86336986

传真：0757-86336987