



2025

岗位薪酬调查报告

报告名称：呼叫中心服务人员岗位薪酬调查报告

报告调查地区：全国地区

报告调查职位：呼叫中心服务人员

数据财务年度时限：20240101 - 20241231

统计单位：人民币

统计口径：税前收入

薪酬网： www.xinchou.cn

全国服务热线：400-6363-638

薪酬调研介绍

每个公司都需要获取可靠的和不断更新的市场薪酬和福利信息,以确保薪酬方案在市场上保持成本优势和竞争优势。薪酬网的整体薪酬调研向客户提供格式统一、定位准确和高质量的市场薪酬数据,完整覆盖薪酬福利的各个方面,包括所有形式的现金薪资、绩效激励和补贴福利等。该调研涵盖了本行业中各类公司的普遍共性岗位,覆盖性广,由此实现了在本行业内进行薪酬和福利等人力资源信息的比较。

■ 薪酬网整体薪酬分析将薪酬分为四大组成部分:

年度基础现金收入 (S1) : 基础月薪X年度月薪数。

年度固定现金收入 (S2) : S1+年度补贴收入总额。

年度总现金收入 (S3) : S2+年度变动收入总额。

年度总薪酬 (S4) : S3+年度福利总额。

注:按照国际薪酬统计分析惯例,每一横项均以分位值方式处理,纵向不可相加或相乘;
细分项统计样本数量少于3,则此项为0;其他概念解释请参看报告中的名词解释。

薪酬网的专家将与参与调研的公司紧密合作,并在职位匹配和/或职位评估的过程中提供支持。我们将提供给客户易于理解且便于操作的职位评估工具,为处理非标准岗位提供了充分的灵活性。

■ 薪酬网薪酬调研覆盖的行业和地区：

地区、行业列表 | Region & Industry List

地区 (Region) :

北京市 Beijing	重庆市 Chongqing
上海市 Shanghai	西安市 Xi'an
广州市 Guangzhou	昆明市 Kunming
深圳市 Shenzhen	大连市 Dalian
杭州市 Hangzhou	济南市 Jinan
南京市 Nanjing	青岛市 Qingdao
武汉市 Wuhan	沈阳市 Shenyang
成都市 Chengdu	长沙市 Changsha

.....

行业 | Industry

信息技术和互联网（计算机软硬件，通讯） IT, Telecom and Software

电子技术Electrical/Electronic Engineering

金融（银行，风险基金） Finance （Banking, Venture Capital)

贸易Trading

快速消费品（食品，饮料，化妆品） Fast Moving Consumer Goods

耐用消费品（服装，纺织，家具，家电，工艺品） Durable Consumer Goods

咨询业 Consulting

生物/制药/保健/医药 Biomedical/Pharmaceutical/Healthcare

建筑/设计/装潢 Construction/Design/Decoration

酒店/餐饮 Hotel and catering

广告业 Advertising

加工/制造（工业自动化，设备，零部件） Manufacturing

化工/能源 Chemical Engineering/Energy

交通/运输/物流 Transportation/Logistic/Distribution

批发和零售 Wholesale & Retail

房地产及中介 Real Estate & Agency

名词解释

基础月薪：该岗位每月获得的税前基本工资（不含各种补贴、福利）。

年度月薪数：该岗位每年实际获得基本月薪的月数（如 12 个月）。

年度基础现金收入总额（S1）：该岗位每年获得的税前基本工资总额。

年度交通补贴：该岗位每年获得的用于工作内容相关的交通方面固定现金补贴。

年度膳食补贴：该岗位每年获得的用于膳食的固定现金补贴。

年度住房补贴：该岗位每年获得的用于租用、购买、修缮房屋的固定现金补贴。

年度通讯补贴：该岗位每年获得的用于通讯方面的固定现金补贴。

年度岗位津贴：该岗位每年因为工作岗位的特殊性而获得的固定现金补贴。

年度其它补贴：该岗位每年获得的其它项目固定现金补贴（不含以上补贴项目）。

年度补贴收入总额：该岗位每年获得的所有现金补贴收入总额。

年度固定现金收入总额（S2）：该岗位每年获得的固定现金性收入总额（不含绩效）。

年度绩效收入：该岗位每年获得的与个人绩效表现相关的现金性收入。

年度加班费总额：该岗位每年由于超过规定工作量而获得的加班费总额。

年度其他变动收入：该岗位每年获得的非固定、现金性收入（不含绩效及加班费）。

年度变动收入总额：该岗位每年获得的销售提成、绩效奖金、加班费、股份、红利等非固定性的现金收入总额。

年度现金收入总额（S3）：该岗位每年获得的所有现金形式的收入总额（税前）。

年度法定福利：国家规定公司每年为该岗位所缴纳的福利项目总额。

年度补充住房福利：该岗位每年获得的补充住房福利部分总额。

年度补充养老福利：该岗位每年获得的补充养老福利部分总额。

年度补充医疗福利：该岗位每年获得的各种补充医疗福利部分总额。

年度车辆福利：公司每年向该岗位提供配车或报销相关车辆费用总额。

年度商业保险福利：该岗位每年获得的商业保险福利总额。

年度自助福利：公司每年向该岗位提供自助福利的额度上限。

年度人事外包：该岗位每年用于人事外包费用总额。

年度其他福利：该岗位每年获得的其他福利项目费用总额。

年度福利总额：该岗位每年获得的所有福利项目总额。

年度总薪酬（S4）：公司每年为该岗位所支付的薪酬福利总额。

分位值：表示被调查群体中有 n% 的数据小于此数值。n 的大小反应市场的不同水平，通常使用 P10、P25、P50、P75、P90 来表示市场的不同水平。

10 分位值：表示有 10% 的数据小于此数值，反映市场的低端水平。

25 分位值：表示有 25% 的数据小于此数值，反映市场的较低端水平。

50 分位值（中位值）：表示有 50% 的数据小于此数值，反映市场的中等水平。

75 分位值：表示有 75% 的数据小于此数值，反映市场的较高端水平。

90 分位值：表示有 90% 的数据小于此数值，反映市场的高端水平。

平均值：所有数据的平均值，反映市场的平均水平。

报告中职位等级范围 代表市场中该职位评估后所应涵盖的等级区间；

提供样本公司（家） 代表本次薪酬调查参与企业数量；

在岗者样本量（个） 代表本次薪酬调查该岗位的抽取样本数量；

在岗者平均年龄（岁） 代表本次薪酬调查该岗位的抽取样本年龄平均数；

在岗者平均工作经验（年） 代表本次薪酬调查该岗位的抽取样本平均工作经验；

岗位 123

岗位编号: CS016

岗位名称: 呼叫中心服务人员

职位等级范围: 4至7

提供样本公司(家): 315

在岗者样本量(个): 2229

在岗者平均年龄(岁): 27

在岗者平均工作经验(年): 2.1

薪酬福利项目	10%分位	25%分位	50%分位	75%分位	90%分位	平均值
基础月薪	3,627	4,159	4,699	5,388	5,915	4,778
年度月薪数	12	12	12	12	13	12
年度基础现金收入总额	43528	49905	56388	70044	74974	58717
年度交通补贴	1,620	1,952	2,225	2,323	2,347	2,069
年度膳食补贴	1,366	1,381	1,604	2,063	2,211	1,730
年度住房补贴	0	0	0	0	0	0
年度通讯补贴	844	917	1,008	1,061	1,125	986
年度岗位津贴	1,812	1,883	2,070	2,363	2,492	2,110
年度其他补贴	698	770	994	1,116	1,144	944
年度补贴收入总额	6,961	7,051	7,932	8,560	8,642	7,840
年度固定现金收入总额	51217	58169	64220	78211	81995	66558
年度绩效收入	3,523	3,941	4,285	4,755	5,259	4,274
年度加班费总额	767	906	1,071	1,190	1,292	1,046
年度其他变动收入	1,722	1,800	1,993	2,044	2,213	1,969
年度变动收入总额	6,177	6,744	7,342	7,811	8,807	7,291
年度总现金收入总额	57394	65390	71353	86587	89779	73849
年度法定福利	18,419	20,919	22,934	27,246	27,874	23,444
年度补充养老福利	1,581	1,679	1,919	2,246	2,420	1,969
年度补充住房福利	2,389	2,668	2,829	2,993	3,386	2,823
年度补充医疗福利	2,167	2,250	2,618	3,023	3,750	2,768
年度车辆福利	0	0	0	0	0	0
年度商业保险福利	227	238	275	333	395	292
年度自助福利	1,081	1,122	1,196	1,240	1,338	1,209
年度人事外包	649	701	776	831	934	780
年度其他福利	661	695	820	1,063	1,087	862
年度福利总额	29,896	31,617	34,491	37,195	38,059	34,150
年度总薪酬	87290	97766	105338	124333	127066	107999

结尾：最后感谢您用宝贵时间来阅读本报告，希望薪酬网提供的薪酬数据能给您的人力资源工作带来帮助。薪酬网所能提供的服务内容薪酬数据服务，薪酬设计，员工满意度调研等人力资源方向相关调研，并可以为您的公司提供定制化的人力资源调研服务。

您可以通过以下方式联系我们获得相应服务

薪酬网官方网站：www.xinchou.cn

全国服务热线：400-6363-638

邮箱：info@xinchou.cn

企业 QQ：4006363638

添加公众微信：薪酬

新浪认证微博：@中国薪酬网