# HR-F006 客服人員職務說明書

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F006 | A | 客服人員職務說明書 | 1/3 |
| 擬制部門：人力資源部 | 批准：總院長 | 制定日期：2024年1月1日 | 實施日期：2024年1月1日 |

## 職位基本資訊

| 職位名稱 | 客服人員 | 職位編號 | CS-S-01 |
| --- | --- | --- | --- |
| 所屬部門 | 客戶服務部 | 工作地點 | 歐亥健復健中心 |
| 直接上級 | 客戶服務主管 | 下屬職位 | 無 |
| 工作時間 | ☑全職 □兼職 | 職位層級 | 行政支援人員 |
| 編制日期 | 2024年1月1日 | 最近修訂日期 | 2024年1月1日 |

## 職位目的

提供專業、高效且溫馨的客戶服務，管理患者預約與接待流程，維持復健中心前台運作順暢，處理患者諮詢、意見與投訴，協調各部門溝通，確保患者獲得良好的服務體驗，提升復健中心整體服務品質與患者滿意度。

## 主要職責與工作任務

1. **前台接待與諮詢服務**（約佔工作時間：30%）
   * 親切接待來訪的患者與家屬
   * 回答患者關於復健中心服務、流程等問題
   * 提供復健中心設施、服務與收費標準等基本資訊
   * 引導患者至適當的治療區域
   * 協助行動不便患者完成登記與報到流程
   * 維持接待區域的整潔與舒適
2. **預約管理與排程**（約佔工作時間：25%）
   * 處理電話、現場與線上預約請求
   * 維護與更新治療師排班與時段安排
   * 協調並安排患者治療時間與頻率
   * 提醒患者即將到來的預約時間
   * 處理患者取消或更改預約的請求
   * 協調緊急或特殊預約需求
3. **患者資料管理**（約佔工作時間：15%）
   * 建立新患者檔案並錄入基本資料
   * 收集並更新患者的聯絡資料與保險資訊
   * 維護患者治療記錄與檔案的完整性
   * 確保患者資料的安全性與保密性
   * 整理並歸檔患者相關文件
   * 協助患者完成必要的表格與同意書
4. **收費與結帳處理**（約佔工作時間：15%）
   * 向患者說明治療費用與收費標準
   * 處理現金、信用卡等各種支付方式
   * 開立發票與收據
   * 協助患者處理健保或保險申請事宜
   * 進行每日收費對帳與結算
   * 記錄與追蹤欠費或特殊付款安排
5. **患者關係維護**（約佔工作時間：10%）
   * 接收並處理患者意見與反饋
   * 初步處理患者投訴並轉介至適當人員
   * 收集患者滿意度調查
   * 向患者提供關懷與支持
   * 實施患者忠誠度與回訪計劃
   * 與長期患者保持良好關係
6. **部門協調與溝通**（約佔工作時間：5%）
   * 在各治療部門與患者之間傳遞訊息
   * 協調跨部門的患者安排與需求
   * 向治療師通報患者抵達或特殊情況
   * 與醫護人員協調解決患者問題
   * 參與部門會議與溝通

## 決策權限

| 決策類型 | 獨立決策權限 | 建議權限 | 需上級批准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 專業服務決策 | 常規預約調整基本患者諮詢回應一般接待流程實施 | 預約流程優化建議服務流程改進建議患者體驗提升方案 | 非常規特殊預約安排重大服務流程變更特殊患者處理方案 |
| 行政管理決策 | 日常接待區域整理基本資料整理歸檔常規工作安排 | 工作流程改進建議前台區域設置建議工作優先順序調整建議 | 特殊工作時間安排資源分配與使用工作職責範圍變更 |
| 溝通決策 | 常規溝通事項處理患者基本問題回應部門間一般信息傳遞 | 溝通模式改進建議患者溝通方案建議部門溝通流程建議 | 敏感話題溝通重大投訴處理跨部門溝通困難處理 |
| 財務決策 | 常規收費處理日常結帳作業基本對帳工作 | 收費流程改進建議小額支出需求提報 | 費用減免或特殊處理收費標準解釋爭議財務異常處理 |

## 工作關係

### 內部溝通關係

| 部門/職位 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 客戶服務主管 | 每日 | 工作彙報、問題討論、服務指導、工作安排 |
| 物理治療師 | 每日 | 患者預約協調、治療排程溝通、患者特殊需求通報 |
| 物理治療部主管 | 週度 | 整體排程協調、服務流程討論、特殊情況處理 |
| 財務部門 | 每日 | 收費結算、對帳作業、費用問題協調 |
| 行政部門 | 週度 | 行政支援需求、資料管理協調、設施維護溝通 |
| 醫師 | 依需求 | 醫療諮詢預約、醫囑轉達、患者需求溝通 |

### 外部溝通關係

| 機構/人員 | 溝通頻率 | 溝通內容 |
| --- | --- | --- |
| 患者與家屬 | 每日 | 預約服務、諮詢回應、意見接收、服務引導 |
| 保險公司 | 依需求 | 保險理賠協調、資料提供、付款確認 |
| 外部合作機構 | 依需求 | 轉診協調、合作活動安排、資源共享溝通 |
| 供應商 | 依需求 | 基本物資需求、服務請求、交付確認 |

## 任職資格

### 教育背景與專業資格

* **學歷要求**：專科或以上學歷，醫療行政、客戶服務或相關科系優先
* **專業要求**：基本醫療行政知識
* **證照要求**：無特定要求，具備醫療行政相關證照者優先
* **培訓要求**：完成公司提供的客服培訓課程

### 工作經驗

* **最低工作年資**：1年以上客戶服務或醫療行政相關工作經驗
* **相關經驗**：醫療機構前台接待或客戶服務經驗優先
* **特殊經驗**：有醫療保險處理、醫療行政或復健中心工作經驗者優先

### 專業知識與技能

* **必備知識**：基本醫療術語、復健流程、預約管理知識、顧客服務原則
* **必備技能**：電腦基本操作、醫療管理系統使用、文書處理、收銀對帳技能
* **計算機/系統操作能力**：熟練使用醫療預約系統、Microsoft Office、基本數據輸入與處理
* **語言能力**：流利的中文口語與書寫能力，基本英文能力優先

## 能力素質要求

| 能力類別 | 關鍵能力要求 | 重要程度(1-5) |
| --- | --- | --- |
| 專業能力 | 預約管理能力 | 5 |
|  | 患者資料處理能力 | 5 |
|  | 基本醫療知識應用能力 | 4 |
|  | 收費結算能力 | 4 |
| 溝通能力 | 言語表達能力 | 5 |
|  | 電話溝通技巧 | 5 |
|  | 衝突處理能力 | 4 |
|  | 跨部門協調能力 | 4 |
| 工作態度 | 服務意識 | 5 |
|  | 責任感 | 5 |
|  | 工作主動性 | 4 |
|  | 抗壓性 | 4 |
| 個人特質 | 耐心 | 5 |
|  | 同理心 | 5 |
|  | 細心程度 | 5 |
|  | 情緒穩定性 | 4 |

## 績效指標

### 數量指標

* 每日處理患者數量
* 預約安排完成率(≥95%)
* 電話接聽率(≥95%)
* 資料輸入準確率(≥98%)

### 質量指標

* 患者滿意度調查結果(≥90%)
* 預約安排正確率(≥98%)
* 資料處理正確率(≥99%)
* 客訴處理滿意率(≥85%)

### 時效指標

* 電話接聽速度(≤3響鈴)
* 櫃台等候時間(≤5分鐘)
* 患者諮詢回應時間(≤24小時)
* 投訴初步處理時間(≤4小時)

### 服務指標

* 服務禮儀評分(≥90分)
* 溝通清晰度評分(≥85分)
* 服務流程順暢度評分(≥85分)
* 團隊協作評分(≥85分)

## 工作條件與環境

### 工作環境

* **工作場所**：歐亥健復健中心前台接待區
* **工作時間**：週一至週五8:00-17:30，可能需輪班或彈性工時
* **特殊條件**：需長時間接觸電腦、電話，主要為坐姿工作

### 工作壓力

* **主要壓力來源**：高峰期患者量大、多任務處理、特殊患者應對
* **壓力程度**：□輕微 □一般 ☑較大 □巨大

### 職業風險

* **安全風險**：情緒失控患者可能的衝突、長時間使用電腦的視力負擔
* **健康風險**：長期坐姿工作、聲帶疲勞、心理壓力
* **風險防護措施**：定期休息、人際衝突處理培訓、工作間隔伸展

## 職業發展

### 晉升路徑

* 資深客服人員
* 客服組長
* 客服主管
* 客戶關係經理

### 職業轉換路徑

* 醫療行政助理
* 醫療保險專員
* 患者關係專員
* 醫療機構營運專員

## 編制與確認

| 編制人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 審核人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 批准人 | 簽名 | 日期 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

| 文件編號 | 版本 | 標題 | 頁碼 |
| --- | --- | --- | --- |
| HR-F006 | A | 客服人員職務說明書 | 3/3 |