

## 高新兴科技集团股份有限公司

### 职位说明书

RH310. 05. 01A

<b>基本信息</b>			
<b>职位名称</b>	服务台主管（管理岗）	<b>所在部门</b>	运营业务部
<b>职位设置目的</b>			
通过职位描述的方式对各岗位的工作内容进行了划分，使得运营业务部在实践工作中更好的发挥各岗位的作用，更好的为客户服务。			
<b>主要职责</b>			
1. 负责服务台的管理工作，实现与用户的沟通； 2. 建立本中心内部考核体系； 3. 负责对内和对外服务报告的制定、审核、发布； 4. 建立本中心上岗培训流程、制度和上岗培训考核标准； 5. 监督项目管理、安全审计、服务质量管控和流程持续改进等工作。			
<b>对外及对内主要协调关系（联系方与联系内容）</b>			
<b>对外</b>		移动、电信、公安相关单位	
<b>对内</b>		公司各部门	
<b>职位汇报关系</b>			
<b>直接上司职位名称</b>		部门经理	
<b>直接下属职位名称</b>		各岗位人员	
<b>职位权限</b>			
<b>财务控制额度</b>		<b>非财务控制权限</b>	
<input type="checkbox"/> 预算额度审批权		<input type="checkbox"/> 人事任命权	
<input type="checkbox"/> 预算额度建议权		<input type="checkbox"/> 人事建议权	
<input type="checkbox"/> 预算内额度自主使用权		<input type="checkbox"/> 业务考核权	
<b>任职条件</b>			
<b>学 历</b>		本科及以上	
<b>专业资格</b>		计算机相关专业	
<b>工作年限</b>		3 年以上	

专业经验	3 年以上服务管理经验，IT 行业工作优先
职位胜任能力	
知识：熟悉项目管理、安全审计、服务质量管控和流程持续等相关知识。	
技能：具备较强的沟通和管理能力。	
特质：耐心细致，有责任心。	
其它基本技能	
√ 熟练使用办公软件	
√ 英语	
√ 其它	