

高新兴科技集团股份有限公司

职位说明书

RH310. 05. 01A

基本信息			
职位名称	服务台客服员（操作岗）	所在部门	运营业务部
职位设置目的			
在运行维护服务中负责日常操作的实施；根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。			
主要职责			
1. 负责项目上运维服务热线电话的接线工作和话务台管理工作； 2. 负责客户服务需求登记、分类、分派、记录、跟踪、反馈工作； 3. 客户满意度回访工作； 4. 根据服务单统计服务人员工作量，为考核提供依据； 5. 负责对项目上的备品备件进行统计、分类、出入库管理工作。			
对外及对内主要协调关系（联系方与联系内容）			
对外		用户	
对内		公司各部门	
职位汇报关系			
直接上司职位名称		服务台主管	
直接下属职位名称		无	
职位权限			
财务控制额度		非财务控制权限	
<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	
任职条件			
学 历	大专及以上学历		
专业资格	计算机或通信、自动化、管理、文秘专业		
工作年限	2 年以上		
专业经验	相关工作经验 2 年以上		

职位胜任能力
知识：具备良好的文字处理能力、语言表达能力。
技能：具有良好的归纳总结能力和沟通能力。
特质：具有较强的组织协调能力和团队精神；道德品质优秀，责任心强，做事严谨细致、准确高效。
其它基本技能
√ 熟练使用办公软件
√ 英语
√ 其它