附件1

**综合管理岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 综合管理部 | 职位： | 综合管理 | 直接上级： | 综合管理部部长 | 职位编码： | ZH-02 |
| 主要工作   1. 协助开展行政管理、文秘、宣传、会议、档案机要、信息化建设、后勤管理等相关制度建设的统筹与规划，以及年度工作计划的制定与督办； 2. 负责公共关系、内部部门协调及对外联络、接待管理等工作，做好网络舆情管理工作； 3. 负责起草公司、部门工作总结、汇报材料、工作报告、领导讲话稿、简报等日常文稿； 4. 协助筹办总经理办公会、工作会议、重要专题会议及以本部门名义召开的行政类会议，搜集整理、准备议案材料和会议纪要并负责各项会议决议、会议纪要的草拟，跟踪议定事项的催办落实； 5. 负责各类文件的收、发、归档、印章、印鉴管理等工作，并做好档案管理，建立分级分类管理体系； 6. 负责医院办公用品、后勤消耗材料等日常采购以及物资出入库管理工作； 7. 负责医院安全生产管理工作，做到上传下达，定期进行医院职工安全培训工作； 8. 负责医院日常法律服务和咨询对接工作；负责监督医院遵守法律法规和公司规章制度的情况。 9. 负责医院公务用车、员工餐、办公场所维护及固定资产管理； 10. 负责廉洁风险防控体系建设，受理员工投诉建议，按信访工作条例办理信访事项； 11. 完成领导交办的其他各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，汉语言文学、文秘、行政管理等相关专业或参加过相关专业培训取得相关资质证书优先； 2. 1年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 熟悉公文写作，工作细致，责任心强，有较好的责任心和团队精神‌； 4. 具备良好的语言表达能力和交际能力，能够独立处理流程性事务，具备良好的学习能力和独立工作能力‌； 5. 熟练操作常用办公软件与办公自动化设备； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**会计岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 财务部 | 职位： | 会计 | 直接上级： | 财务部部长 | 职位编码： | CW-02 |
| 主要工作  （1）负责医院会计核算和会计监督工作，编制财务报表；  （2）负责审核经济业务原始凭证，编制会计凭证，并进行过账处理；  （3）负责银行账务核对，编制银行存款余额调节表，清理未达账项；  （4）负责编制会计核算方面的专题分析报告；编制医院财务报表等相关报表；编制医院年度财务决算报表、会计附注、财务决算专项说明、财务情况说明书；  （5）配合中介机构对医院的财务决算审计；参与（或组织）中介机构与医院所属企业年报审计意见的交换；分析、汇报医院重大会计事项；  （6）完成财务预决算专题分析报告；负责配合对财务的各项审计、专项检查；对财务数据进行备份，提供财务数据查询服务工作；  （7）参与全面预算管理制度的制定、修正和完善；参与编制全面预算管理规则与预算指导意见，编制医院年度预算，并负责跟进各项预算目标的实施情况，对产生的偏差，配合相关部门进行整改并分析医院财务预算执行情况；  （8）根据《企业会计准则》及国家相关管理规定，医院实行全成本核算；结合医院特点和管理需求拟订成本管理办法；负责会计档案的保管、归档管理；  （9）负责按月收集、整理成本核算数据，根据医院成本支出特点和管理目标，确定各项成本归集方法、成本对象和成本单元、分摊的程序和方法；  （10）负责成本管理的基础工作；会同有关部门建立标准成本、内部结算价格等制度，为正确计算科室成本提供可靠的依据；  （11）按成本核算的内容、程序、方法和时限要求，进行费用的归集、分配和考核；  （12）负责审核成本费用原始凭证，编制会计凭证，并进行过账处理；  （13）提出加强成本费用管理和控制的建议，努力降低医院运行成本；  （14）参与医院财务信息化建设、实施、升级、完善等工作；  （15）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，会计或财务管理相关专业； 2. 1年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 熟悉会计准则、会计法、税务筹划及出纳工作，具有专业职称者优先； 4. 具备良好的综合协调能力、执行能力； 5. 熟练操作常用办公软件、熟悉医院财务管理信息系统、会计核算软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**运营专员岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 运营专员 | 直接上级： | 运营管理部部长 | 职位编码： | YY-02 |
| 主要工作  （1）完成定向市场调研报告。通过各种方式，了解各大口腔医院和竞争对手的医疗动态与经营状况，综合分析医疗市场竞争走势、宣传推广方式，定向完成市场调研报告；  （2）维护市场良好的资源关系，定期拜访、沟通，为以后更好的合作做进一步拓展；进行各种形式的渠道拓展，建立维护良好的合作伙伴关系；负责执行医院、社区等外场推广点的推广工作；  （3）建立完善的客户档案，对客户就诊全程进行跟踪管理，做好优质服务、定期随访、长期维护；  （4）完成部门下达的绩效指标；  （5）协助医院内医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （6）做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈，针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者，如遇跨部门的意见建议，必须于当天交接至责任部门；  （7）负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （8）负责与患者进行有效沟通，根据患者需求提供口腔咨询服务；  （9）负责拓展业务，不断开发新的患者、维护老患者；  （10）建立完善的客户档案，对客户就诊全程进行跟踪管理，做好优质服务、定期随访、长期维护；  （11）热心、耐心、认真地对待每一位患者，对患者介绍医院的特色、优势、服务，增加患者对医院的信任；  （12）每天及时、完整、正确的做好患者诊疗情况的登记，统计并做好分析；  （13）协助医生与患者做好沟通，比如咨询服务、治疗方案讲解；  （14）做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈，针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者，如遇跨部门的意见建议，必须于当天交接至责任部门；  （15）负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （16）能积极熟悉医院就诊流程及产品特色，能将医院的优惠政策准确无误的告知患者，尽量满足患者的需求，对有顾虑的患者可提供适合的口腔治疗方案；  （17）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，市场营销、管理等相关专业优先； 2. 1年以上相关工作经验，40岁以下； 3. 爱岗敬业，工作作风严谨求实，创新意识强，有强烈的事业心和责任感。 4. 熟悉口腔医院工作流程，具有良好的组织、协调、判断、应急能力及沟通技巧，具备一定的市场分析及判断能力； 5. 能熟练操作常用办公软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |

**客服专员岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： | 运营管理部 | 职位： | 客服专员 | 直接上级： | 运营管理部部长 | 职位编码： | YY-04 |
| 主要工作  （1）熟练掌握电脑挂号及收费系统流程，规范操作，按照门诊电子病历相关要求，正确进行患者建档、票据打印等；  （2）熟练掌握岗位技能，努力提高工作效率，尽量减少患者排队、等候时间；  （3）熟悉收费业务信息，根据应收做到细致准确，唱收唱付，现金当面点清，银行卡及医保卡确认刷卡有效；妥善保管收费专用章，负责电脑等收费设施的维护保养；  （4）严格按照医院有关退号、退费管理规定，完善手续后办理；所有退费单据连同当日报表上交财务部；妥善保管和规范使用收费票据，不间断、不跳用，作废票据按规定核销；  （5）每日工作终了，完成日报表，做到日清日结，核对当日账务信息交账并签字确认；  （6）参与医院财务信息化建设、实施、升级、完善等工作；  （7）负责患者的接待、维护及管理工作，协助医院内医生与患者做好沟通；  （8）主动与各部门各科室做好沟通协调工作；  （9）对医院各项经营数据进行汇总，并向部门负责人报送；  （10）对医院服务流程、服务态度等细节工作中出现的问题及时收集整理并反馈，做好患者满意度管理，对患者所提意见建议及时反馈；针对患者意见建议，做好登记，于当日完成上报并将处理措施反馈给患者；负责根据《患者投诉处理办法》完成患者投诉相关工作流程及内容；  （11）接听医院服务专线，做好患者咨询服务，拨打患者预约提醒电话及术后回访工作；  （12）对前台物资进行申领登记、领用管理，登记在册，做到有据可依；  （13）及时接听工作电话，解答咨询患者的问题，介绍宣传、诊疗项目，预约患者到医院；  （14）适时对预约未到医院及未成交患者进行跟踪回访，及时提供专业的口腔健康服务咨询；  （15）完成领导交办的各项工作。 | | | | | 任职资格要求 | | |
| 1. 全日制大学本科及以上学历，行政管理、航空、酒店管理等相关专业优先； 2. 1年以上相关工作经验，形象气质佳 ，40岁以下； 3. 爱岗敬业，工作作风严谨求实，创新意识强，有强烈的事业心和责任感。 4. 熟悉口腔医院工作流程，具有良好的组织、协调、判断、应急能力及沟通技巧； 5. 能熟练操作常用办公软件； 6. 条件优秀者可适当放宽。 | | |