

物业客服主管的工作职责(精选8篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业客服主管的工作职责篇一

- 1、负责建立健全项目相关工作流程及工作手册。
- 2、负责制定本部门工作计划、工作目标、起草年度总结报告，督导本部门员工按工作计划、工作目标实施，并不断改进管理，努力提高工作质量和效率。
- 5、负责服务中心重大活动的安排、策划和对外公共关系工作，树立良好的公司形象；
- 10、级领导交办的其它工作任务。

物业客服主管的工作职责篇二

2. 负责管理区域内公示牌、展架等相关物品日常管理；
3. 接待来访客户，礼貌指引样板房参观；
5. 负责检查样板间设施设备，清点样板房内物品，设备摆放安排等；
6. 负责检查样板房，遇到工程问题应及时保修工程，跟进处理，并报告上级处理结果；
7. 协助销售给看房客户讲解所在样板间户型；

8. 负责日设备出入库记录;
9. 负责吧台茶水糕点管理及吧台接待工作。

物业客服主管的工作职责篇三

1提交部门工作计划，根据项目服务中心工作计划，负责完成部门职责范围内的各项工作，监督、检查工作执行情况，实施工作质量标准考核，对工作绩效负责。

2负责项目客户服务部的日常管理工作，对不符合内部管理和小区管理要求的现象，及时纠正或向上级及相关部门反映;负责组织办理住户入住、装修手续操作、相关资料的归档、报修接待、维修上门、服务结果反馈等工作落实。

4制定部门财务预算报告，严格执行财务制度与有关规定，厉行增收节支，做好预算控制;负责物业服务相关费用(往欠相关费)、租赁的收缴工作，检查和督导二级仓库的管理。

5 协助做好社区文化活动及社区宣传的组织策划工作。

6 负责项目客户服务部的业务培训、考核工作，做好团队建设。

7 负责对外保单位工作的现场管理、督导、考核、合同的管理。

8 完成上级交办的其它各项工作。

物业客服主管的工作职责篇四

岗位职责:

1. 熟悉项目业主基本情况，了解各类设施分布位置和情况。

2. 全面监督和检查管家的日常工作，每日检查管家日志的记录，发现问题及时纠正。
3. 对管家的专业技能和工作技巧进行日常培训，并定期进行考核。
4. 负责管理区域业主物业费的收缴工作，并与欠缴客户进行有效沟通，协助管家完成收费任务。
5. 同其他部门积极沟通，主动为业主提供服务，解决投诉和报修，并督促管家的落实情况。
6. 负责中级业主投诉的分析、处理及跟进，并进行回访；对于不能处理的，及时上报项目经理。
7. 协助项目经理起草物业管理的相关文件
8. 协助项目经理处理各种紧急突发事件，并协助善后工作处理。
9. 协助项目经理开展各种社区文化活动。
10. 完成项目经理下达的各项工作任务。

任职要求：

1. 教育背景：专科以上学历，酒店管理、物业管理等相关专业。
2. 相关经验：具有三年以上住宅或酒店管家工作经验，持有“物业经理岗位资格证”优先。
3. 技能技巧：
 - 3.1 熟悉任职岗位工作流程。

3.2 具有良好的协调能力、沟通能力和团队合作意识。

3.3 具有较强文案编写、组织能力，能熟练使用电脑及基本办公软件。

4. 个人素质：形象气质佳，有亲和力，较强的执行力和服务意识。

物业客服主管的工作职责篇五

对客服团队人员进行培训、引导及管理，并制定合理的客服流程及管理制度。

对售后客服人员(退换货、退款、查件)的. 工作组织和技能指导.

协助售后客服处理交易纠纷中出现的负面评价、投诉等问题.

负责安排客服工作班次，考勤和业绩考核工作.

负责培训客服，提高业务素质及服务水准.

负责接待并妥善解决顾客以各类方式(来访，致电和致函等方式)对服务等各方面的投诉.

负责协调解决由店小二转达的顾客投诉.

建立并优化企业独有的服务准则，包括售前、售中和售后服务，并致力于推动和监督准则的良好执行.

物业客服主管的工作职责篇六

对客服团队人员进行培训、引导及管理，并制定合理的客服流程及管理制度。

对售后客服人员(退换货、退款、查件)的'工作组织和技能指导.

协助售后客服处理交易纠纷中出现的负面评价、投诉等问题.

负责安排客服工作班次，考勤和业绩考核工作.

负责培训客服，提高业务素质及服务水准.

负责接待并妥善解决顾客以各类方式(来访，致电和致函等方式)对服务等各方面的投诉.

负责协调解决由店小二转达的顾客投诉.

建立并优化企业独有的服务准则，包括售前、售中和售后服务，并致力于推动和监督准则的良好执行.

物业客服主管的工作职责篇七

有关合同信息的'数据统计，合同档案及客户档案管理；

资金的尽快回笼，与资金部对接按揭安排；

处理客户投诉，维护客户关系，提供优质服务；

熟悉项目情况，做好开盘前期各项筹备工作，保证开盘顺利，认购书签署准确无误；

入伙筹备工作，入伙通知书寄发及入伙手续办理，处理、申报客户投诉；

房产证办理；

了解政府部门房地产相关政策，及时提供给公司决策层；

协助律师处理与业主相关法律诉讼，准备业主相关资料；

协调设计部、工程部、物业公司等部门配合做好客户服务工作；

对部门同事进行业务指导，业务培训；

完成公司安排的其它工作任务。

物业客服主管的工作职责篇八

- 2、负责客服热线的接听、做好相关记录工作；
- 3、负责处理业主的报修、投诉、并及时将处理进度、结果反馈给业主；
- 4、负责水电充值及低电量提醒业主；
- 5、负责梯控、门禁卡开卡、设置权限工作；
- 6、负责日常现场巡检、督促现场安全卫生工作；
- 7、服务台值班接待工作。