

最新物业客服主管岗位认知总结(通用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业客服主管岗位认知总结篇一

1.0 直接上级：项目负责人（助理）直接下级：客服领班、客服助理 2.0 职责大纲：

2.1 严格贯彻执行公司及项目的各项规章制度。

2.2 协助项目负责人（助理）负责项目的日常管理、客户服务工作。2.3 完成项目负责人（助理）交办的其它工作。3.0 职务内容：

3.1 制定本部门岗位职责、规章制度、工作程序。并严格执行、监控。在执行过程中不断做出检查、修改及完善，并即时提交项目负责人（助理）审批。

3.2 确保本部门的正常运作，对本部门员工定期做出监控、考核。做到公正、透明、公开，从而建立一支高效团结的部门团队。3.3 制订可行性年度培训大纲及培训教材。定期对本部门人员进行培训并进行不定期的岗位技能的抽查考核工作。将考核结果通报项目负责人（助理），对考核结果进行存档。

3.4 对本部门新入职员工于试用期前一周做出公正、科学、

透明的考核。为公司留用合格专业的人材，从而优化公司的员工队伍。

3.5 有责任和义务督导本部门人员严格遵守公司的各项规章制度，加强专业技能学习，提高工作效率，不断完善自我，使其成为一名爱岗敬业的优秀员工。3.6 定期召开部门工作例会，部署本部门的各项工作安排，做到清晰、准确。列明各项工作的负责人，完成时间等。督导其各项决议的执行情况，并做好会议纪要的存档工作。

3.7 科学合理的编制本部门排班表。

3.8 熟悉掌握物业管理法律法规及政府的相关规定。

3.9 按时参加与发展商、公用事业机构、政府部门及有关项目管理等方面安排的会议，并及时向下属及相关部门传达会议精神。

3.10 负责项目现场对客户的相关物业管理总是的解答并提供相关的规范性咨询服务。就客户投诉热点进行分析，找出症结所在，与相关部门进行调整，降低投诉率。

3.11 负责督导客服中心的工作，确保为客户提供优质便捷的服务。

3.12 遇有水浸、火警等突发事件，要及时与相关部门做好善后工作。负责接待客户的投诉及解释工作。

3.13 为确保服务园区的正常运转，需每日全面巡视园区，发现问题及时做出反应。及时审阅项目之巡楼报告、投诉记录及报修纪录，并跟进处理进度，将资料整理汇报至总经理室。

3.14 对所属部门资产、财务进行严格的监管、审核，避免浪费及财产的流失现象发生。

- 3.15 建立一个完整、高效的资料档案系统，透过资料分析发现问题后，对有关程序做出相应的修改使其更加完善，从而提高对客户服务质量。
- 3.16 对项目之清洁、绿化进行日常的协调、督导，并与有关承包商代表定期进行交流。
- 3.17 草拟及发放客户的管理通告。
- 3.18 每年年底提交下一年度之预算，提交项目负责人（助理）审批，并严格按照审批后的预算执行。
- 3.19 严守公司的各项机密资料，严禁外泄他人。
- 3.20 定期向项目负责人（助理）提交项目管理报告，提出合理化建议。
- 3.21 每周一向项目负责人提交本部门的工作汇报，及下周工作计划。做到详细清楚，责任到人。
- 3.22 每月30日前提交下月的工作计划，每月于5日前提交上月详细的工作报告。
- 3.23 确保与其它部门形成良好的合作沟通渠道。
- 3.24 针对业主逾期未交付的管理费及其它费用，协助财务部门制订出可行性方案，从而完成公司的预期目标。
- 3.25 无条件遵从公司一切合理的工作安排。

物业客服主管岗位认知总结篇二

- 6、负责日常部门或业户的各项合同费用支付、流程申请等；
- 7、定期制作园区业户的各项费用账单并对欠缴费用的业户进行定期催缴；

- 8、根据日常催缴情况，定期更新催缴汇总记录表；
- 9、协助做好会务接待工作及园区各项活动的筹备等工作；
- 10、完成上级交办的其他工作任务。

物业客服主管岗位认知总结篇三

(2) 考评制度/流程管理：建立有效的考评制度、保障工作的及时和有效性；

□3□pdca□在工作中发现问题进行持续改进；

(4) 与其他部门的配合：为营销部提供有效的. 数据分析；

(5) 报表：各种报表的审核与提交；

(6) 会员活动：定期组织会员活动，提升客户满意度；

(7) 监督职能：部门之间的沟通工作与业务部门的监督工作；

(9) 确保iso9001质量管理体系在本部门的有效运

物业客服主管岗位认知总结篇四

2、主动与业主沟通，跟进处理业主需求，按规定的响应时限和完成时限完成业主诉求；

3、负责责任区域各项费用的催收工作，并对催收过程中的问题进行统计分析；

4、协助客服主管定期按计划执行客户访谈、满意度调查及社区文化活动；

5、相关通知及温馨提示的草拟及张贴。

物业客服主管岗位认知总结篇五

2. 负责本部门职责范围内的工作的策划、监督、指导；

3. 负责每月向管理处主任（经理）提交本部门工作计划及工作总结；

4. 负责对本部门员工进行定期、不定期考核，向主任提交本部门员工的工作绩效报告；

11. 完成上级领导交办的其他任务。