

# 最新物业客服部岗位职责培训小结 物业 客服部大管家岗位职责(精选5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 物业客服部岗位职责培训小结篇一

职责

岗位职责1：物业客服管家岗位职责

1、负责业主办理入住的各项准备工作，及入住流程办理和后续的服务工作；

4、负责业主委托代办服务的咨询及服务工作，及时反馈相关信息；

5、负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案 岗位职责2：  
物业客服管家岗位职责

1、熟悉项目部各项管理制度、收费标准及用户情况；

2、定期整理客户资料；

3、协助客户服务部主管制定项目部清洁设备使用方法及操作规程；

4、负责办理业主入住手续，装修审查；

- 5、负责装修档案、业主档案、项目部文书档案的管理；
  - 6、负责项目部公共钥匙的管理工作；
  - 7、负责准时向客户派发各种费用的交费通知单；
  - 8、追收管理费及其它费用的工作；
  - 9、接待处理业主投诉、记录，向执行部门反应，并进行反馈、上报；
  - 11、协助处理突发事件，并负责处理善后工作；
  - 12、制订一般之文书通告表格等工作；
  - 13、负责项目部的文件收发及传达等日常工作，妥善保管物业项目部的文件；
  - 14、按上级领导的要求及时与业主沟通，反馈有关信息；
  - 15、负责项目部文件的拟定和整理归档工作；
  - 16、负责办理各类对客代办业务；
  - 17、完成上级领导交办的其它工作；
- 岗位职责3：物业客服管家岗位职责

- 1、熟悉物业公司各项管理制度、收费标准及其它部门的工作职能、工作范围。
- 2、熟悉园区环境及各种配套设施的公共设施的位置，各楼宇的外观结构、单元户数、入住率等楼宇的综合情况。
- 3、与住户保持良好的关系，定期开展回访工作，向住户解释说明物业公司的有关管理工作细则、管理公约、住户手册等，

能灵活正确运用国家有关的法令法规和公司的有关规定，巧妙的处理好每件事情，维护公司的利益和声誉。

4、负责区域内物业管理各项工作的巡查，督查园区内各岗位工作质量，善于发现工作中存在的问题或安全隐患，跟进、处理有关违章整改事宜，认真做好巡查记录，及时将巡查发现的问题以《工作联系单》报相关部门处理。

5、全面负责收楼及收楼后的遗留工程以及日常维修工程的跟进完成，受理业主在保修期内的房屋维保修事项，及时联系或发函施工单位处理。

6、定期检查空置单元，发现需整改事项及时联系施工单位处理。

7、受理前台传达的工作信息，接受住户提出的投诉或服务要求，及时到现场实地了解，经有效分析后转交相关职能部门跟进处理。

8、负责起草对住户发出的温馨提示、通知、通告等文件，督促各部门通告按序张告及归档，包括文本格式、定期拆撕等。

9、负责跟进《保安日报表》中反映的事项，制定当天工作维修单，及时监督相关部门的维修和验收情况。每月整理《保安日报表》和公共维修单并存档。

10、全面负责各区车位管理工作。更新各区车位表及变更资料、催缴车位费，分析车位租赁管理问题，制定管理方案。现场了解各区车位租赁情况，跟踪喷牌、擦牌等工作情况，处理有关漏费、欠费、逃费等问题；定期更新各区车位表，如半年度或一年度更换一次车位表，视车位表的使用情况而定。

11、负责协助保安部、工程部处理突发事件，并及时上报管理中心主任。

12、协助组织、开展社区文化活动和宣传工作

13、执行上级所指派的其他工作。

#### 岗位职责4：物业客服管家岗位职责

1) 负责业主办理入住的各项准备工作，及入住流程办理和后续的服务工作；

4) 负责业主委托代办服务的咨询及服务工作，及时反馈相关信息；

5) 负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案。

6) 跟进所服务区域的楼宇维保修工作，对每日工作进行跟进、记录、拍照，并反馈相关部门及业主。

7) 对区域内的保洁服务进行业务的组织、指导和管理的工作；

8) 熟悉了解项目所有的服务设施及服务项目，对项目运行管理做到心中有数。

9) 协助处理各类突发事件；

10) 完成上级领导交办的其他工作

物业客服管家岗位职责\_物业客服管家工作职责

## 物业客服部岗位职责培训小结篇二

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。

### **物业客服部岗位职责培训小结篇三**

- 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。

### **物业客服部岗位职责培训小结篇四**

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。

### **物业客服部岗位职责培训小结篇五**

直接上级：项目部正、副经理

工作监督：项目部服务值班室

- 1、在本项目正、副经理领导及物业服务值班室的监督下，按本项目物业服务管理方案、程序，对本项目的各项服务过程承担工作管理责任。
- 2、承担对客服值班室、客户服务职工(楼宇管理员)的在岗工作管理责任;负责编制本部门服务工作计划，组织在岗职工服务专业培训，并对客户服务职工做出工作质量评价。
- 3、受理服务质量投诉，核对投诉事实，提出投诉处理意见，获得项目(副)经理批准后，按公司《物业投诉处理工作程序》解决投诉问题。
- 4、负责对本项目公共区域内的各项设施、服务岗位进行巡检，并做巡检记录。
- 5、负责物业值班室的工作环境、服务记录、工作日志进行质量巡检，对所发现的问题按公司和项目《职工处罚条例》规定做出处罚决定并将决定在项目部门内做公示。
- 6、利用工作便利征求业户意见，及时形成改进，提高服务质量，达到客户满意，承担本项目的服务质量责任。
- 7、利用工作巡检之时监督客户服务各岗职工与业户的沟通方法是否正确、有效，并随时对其做出指导培训。
- 8、督促客户服务或楼宇管理员完成物业管理费的及时收缴工作，完成公司所下达的项目物业服务费的收缴工作。
- 9、对客户服务部门所有职工的工作质量进行业绩考核，形成考核评定，报本项目经理。
- 10、完成项目(副)经理下达的其他工作。