

物业客服工作职责(实用18篇)

创新驱动，引领未来。如何创作一个有力、简洁、有吸引力的企业标语？以下是一些创作的方法和技巧。精益求精，追求卓越。

物业客服工作职责篇一

- 1熟悉物业各项管理制度，收费准备及租户信息。
- 2收集租户信息资料、装修资料，不定时更新、整理客户资料存档。
- 3负责准时向租户派发各类费用的缴费通知。
- 4负责追收管理费、水电费等工作。
- 5接待、处理租户投诉，及时处理并反馈信息。
- 6协助处理突发事件，并负责处理善后工作。
- 7统筹协调供应商对应方案制作、报价、现场跟进及复盘总结。
- 8制订一般文书文件通告、表格等文件。
- 9负责物业部文件收发及传达等日常工作，妥善保管物业文件。
- 10完成上级领导交办的其他工作

物业客服工作职责篇二

1. 认真贯彻执行《物业管理法规》和公司有关规章制度，在实践中不断提高自身的业务素质和领导工作能力。

2. 建立健全客服部的组织系统，使之合理化、精简化、效率化。
3. 选择合格的服务供方，拟订有关合同(协议)，实施监督检查、验收评定，确保达到合同(协议)的要求。
4. 定期向公司汇报客服部的工作情况，提交公司有关物业后期物业管理的建议，认真完成公司交付的各项任务，实现各项目标。
5. 负责签定客服部的合同，并监督合同实施。
6. 负责本部门工作的组织指挥、计划控制、指导检查和综合评定。
7. 主持每周一次的客服部例会，听取工作汇报，布置工作任务，解决实际问题，改进管理方法，促进工作进展。
8. 经常巡视管理区域内外场所及各部门的工作情况，检查服务质量，发现问题，及时解决。
9. 负责审批员工培训考核及奖惩计划，监督员工培训工作。
10. 负责组织客服部的各项工作检查，通过检查、考核，加强部门及责任人的工作责任感，督导各项管理服务工作的有效落实。
11. 关心员工生活，为员工解决实际困难，增强集体凝聚力。
12. 积极与属地派出所、居委会等管理机构和供电、供水、供气、有线电视、邮政、通讯等服务机构建立良好的业务关系，协助有关部门开展各项工作。
13. 负责客服部日常管理经费的报批工作。

14. 负责组织协调员工的工作安排，负责客服部员工工作绩效考评。
15. 自觉接受甲方公司、销售部的监督，采纳合理化建议。
16. 接受公司总经理和项目部组织的年度和任期考核。
17. 完成总经理交办的各项工作。

物业客服工作职责篇三

1. 自觉遵守国家法律、法规、市政府有关规定和公司的规章制度。
2. 熟悉有关物业管理的各项规定、条例、标准，懂得物业管理的基本知识。
3. 坚守岗位，按时上下班，着装整齐，佩带工牌。
4. 熟悉管理区域楼宇的结构、排列、楼座、单元数、户数、管线的走向、各种设备的操作方法及开关位置。
5. 每日对管理区域进行巡视检查，维护公共设施和楼宇的安全、完善、美观，做好巡视记录。
6. 熟悉管理区域内房屋结构，定期巡查楼宇外观、安全、公用设施的完善程度，定期提供房屋维修、保养方案。
7. 汇总巡检过程中发现的问题，及时填写维修单上报开发商工程部或联系施工单位及厂家进行维修。
8. 对进出管理区域的人员加强管理。
9. 负责巡视检查消防设施、环境卫生、绿化及车辆停放的工

作。

10. 及时、热情、周到的为业户提供一流服务，树立公司良好形象。

11. 配合客服部领导做好各项管理工作，积极主动出主意，想办法，提高管理区域整体档次。

12. 物业助理要积极参与大厦的管理工作，为公司的发展提出具有建设性的建议。

13. 认真完成领导交办的其他工作。

物业客服工作职责(五)

物业客服工作职责篇四

1、严格遵守本公司的《职业规范》各各项管理 规章制度 。

2、全面负责本部门的工作。

3、负责本部门的工作安排，对本部门员工的工作进行监督、检查、考核。

4、协调与相关部门的工作联系。

5、按时拟定 工作计划 和总结。

6、定期召开工作例会。

7、完成总经理及公司其它领导交给的其它工作。

8、负责策划、组织、总结社区活动。

9、接待客户来访。

10、负责检查各管理员的日常工作，并对管理员的工作给予具体指导。

11、负责督促和检查各管理的收费工作，统计全区收欠费情况。

12、对日常工作中难以解决的问题，及时汇报部门经理。

1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。

2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的有关问题。

3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。

5、为客户办理养犬证、暂住证。

6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件在接受和分发。

7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。

8、负责对客通知的印刷、分发和存档。

9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。

10、按规定认真完成每日工作记录。

11、随时解答客户提出的各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。

12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。

1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。

2、每月按时收取电话费。

3、每月月末做现金 日记 帐月结。

4、每季按时收取水电、热水、燃气、有线电视和管理费等各项费用。

5、每年按时收取供暖费。

6、按时核对现金、业主费用等各项帐簿。

7、每日按规定将现金上缴财务。

8、每日下班前检查 保险 柜的安全性并对保险柜进行乱码。

9、规范接听电话，作好日工作记录并通知相关人员进行处理。

10、办理出门条。

11、接受客户投诉、听取住户意见和建议，及时向相关部门反映。

12、及时了解小区住户变化情况，并与相关部门沟通信息。

13、协助作好户籍管理和外籍人口登记工作。

14、督促养犬客户及时办理养犬证。完成部门经理及公司领导临时交予的其他工作。

物业客服工作职责篇五

- 1、协助领导搞好与周边各单位的关系。
- 2、负责社区文化活动的策划及组织实施工作。
- 3、负责参观团体的接待及策划工作。
- 4、协助做好管理处与业主住户的关系维护工作。
- 5、负责租户的统计及管理工作。
- 6、负责制订本部门的培训和工作计划，并组织实施和考核。
- 7、负责管理前台及大堂的接待和投诉收集业户意见并进行汇总分析。
- 8、负责对大堂助理及前台的日常工作进行监督和指导。
- 9、负责业户需求信息的收集及回访工作。
- 10、负责客户关系管理crm系统的维护管理。
- 11、协助组织向同行业及所有具有先进客服管理经验的组织进行学习参观活动。
- 12、负责向大堂助理传达管理处的工作任务及各部门与业户相关的工作安排进度等信息。
- 13、协助做好各类增值服务项目的增选策划拟订工作。

物业客服工作职责篇六

- 1、严格遵守本公司的《职业规范》各各项管理规章制度。

- 2、全面负责本部门的工作。
- 3、负责本部门的工作安排，对本部门员工的工作进行监督、检查、考核。
- 4、协调与相关部门的工作联系。
- 5、按时拟定工作计划和总结。
- 6、定期召开工作例会。
- 7、完成总经理及公司其它领导交给的. 其它工作。
- 8、负责策划、组织、总结社区活动。
- 9、接待客户来访。
- 10、负责检查各管理员的日常工作，并对管理员的工作给予具体指导。
- 11、负责督促和检查各管理的收费工作，统计全区收欠费情况。
- 12、对日常工作中难以解决的问题，及时汇报部门经理。

1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。

2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的有关问题。

3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

- 4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。
 - 5、为客户办理养犬证、暂住证。
 - 6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件接受和分发。
 - 7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。
 - 8、负责对客通知的印刷、分发和存档。
 - 9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。
 - 10、按规定认真完成每日工作记录。
 - 11、随时解答客户提出的各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。
 - 12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。
- 1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。
 - 2、每月按时收取电话费。
 - 3、每月月末做现金日记帐月结。
 - 4、每季按时收取水电、热水、燃气、有线电视和管理费等各项费用。
 - 5、每年按时收取供暖费。
 - 6、按时核对现金、业主费用等各项帐簿。
 - 7、每日按规定将现金上缴财务。

- 8、每日下班前检查保险柜的安全性并对保险柜进行乱码。
- 9、规范接听电话，作好日工作记录并通知相关人员进行处理。
- 10、办理出门条。
- 11、接受客户投诉、听取住户意见和建议，及时向相关部门反映。
- 12、及时了解小区住户变化情况，并与相关部门沟通信息。
- 13、协助作好户籍管理和外籍人口登记工作。
- 14、督促养犬客户及时办理养犬证。完成部门经理及公司领导临时交予的其他工作。

物业客服工作职责篇七

4. 做好空置房管理以及小区公共区域的巡视工作，发现不合格项及时安排整改；
5. 做好小区车辆识别、电梯门禁卡等管理工作；
8. 负责辖区内的社区文化及宣传工作；
9. 督促客服中心及时做好工作周报、月报工作。

物业客服工作职责篇八

- 2、受理、记录、协调客户的直接投诉、报修及其它事项；
- 3、积极配合其他客服人员和维修人员的工作，共同完成园区的各项工作；

- 5、负责维护停车系统的操作和数据输入；
- 6、负责管理处办公室行政事务，协调与总部各个部门的事务；
- 7、上级领导安排的其他工作事项。

物业客服工作职责篇九

- 1、负责接听客户服务热线电话，全程跟踪并书面记录各类投诉及处理结果。
- 2、做好业主或使用人来信、来访的接待工作。
- 3、业主投诉定期整理存档和上报，上门回访业主，了解业主思想动态。熟悉辖区入住业主情况，掌握辖区各种配套设施的运行情况，认真、及时替业主排忧解难。
- 4、负责做好所管区内的巡视，及时发现制止和处理违规、违法事件，做好装修申请、报审、验收工作。
- 5、参与物业接管验收，发现问题及时反映，并监督其及时处理。
- 6、负责催缴和收取物业管理费等其他相关费用，协助收费员完成写单发单工作。
- 7、完成领导交办的其他工作。

物业客服工作职责篇十

- 2、物业费用催收，达成收费目标；
- 3、物业关怀活动策划、组织与协调开展；

- 5、定期回访业主，收集业主建议，做好满意度分析；
- 6、协助安保、消防部、工程部、保洁绿化部做好管理项目突发事件等的应急处理；
- 7、完成上级领导交办的其他工作任务。

物业客服工作职责篇十一

2. 协助租户办理进驻、装修等相关手续；协助社区文化管理；负责特色增值服务的开展；
3. 完成对客户服务记录，客户服务内部管理资料的存档、并做好客户分类管理工作；
5. 负责各项费用的收取及与财务进行对接，并且协助财务开展费用催缴工作；
6. 收集保管号园区房产相关图纸、资料，收集租户资料，配合管理处建立详细、完整的业主档案。

物业客服工作职责篇十二

2. 接待日常来访、咨询与投诉、合理调动相关部门为客户提供服务
6. 监督、指正物业中心其他各部门的工作，协助处理突发事件及善后处理工作；
7. 协助组织、开展社区文化活动和宣传工作
8. 协调好各部门之间的关系，按时完成领导交办的其它工作

物业客服工作职责篇三

- 2、掌握客户日常生活中的物业需求，及时做好信息反馈，完成客户信息的核对工作；
- 3、完成管辖区内物业费的收缴工作；
- 4、负责维护所管辖区域的宣传栏工作；
- 5、协助完成小区内组织的各类社区文化活动；
- 6、维护客户关系，定期开展满意度调研工作，为客户提供专业周到的物业服务；
- 7、开展经营类业务工作；
- 8、完成公司领导安排的其他临时性工作任务。

物业客服工作职责篇十四

- 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。

物业客服工作职责篇十五

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。

物业客服工作职责篇十六

物业服务公司客服部人员作为研究对象, 以对其绩效考核评价为主线, 从提高物业服务客服部服务质量的水平出发, 建立了物业服务客服人员绩效考核体系。物业客服管家岗位职责有哪些, 下面是本站小编整理的物业客服管家岗位职责, 欢迎阅读。

- 1、负责业主办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, 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
- 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；
- 10、负责对投诉的处理结果进行回访，并做好回访记录统计总结；
- 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；
- 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。

1) 负责业主办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；

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

物业客服工作职责篇十七

工作职责是指在工作中所负责的范围和所承担的相应责任，包括完成效果等。比如：人事专员岗位职责、保安工作岗位职责。那么物流客服的工作职责是怎么样的呢？下面是小编为大家整理的物流客服主要工作职责范文十篇，希望能帮助到大家！

02、负责协调并完成产品的汽车运输，负责安排搬运装卸工作、并负责搬运管理

05、协助上级实施对下级的管理和考评

06、负责运输成本分析及控制

07、完成上级安排的其它工作

1、每日给客户的到货信息反馈(电子邮件)。

2、提供联想所需要的货物暂存报表。

3、负责统计汇总所有业务订单表；

4、跟踪派单客户信息，并及时做好统计；

5、协调送货司机与客户之间异常问题。

7、提供客户咨询的货物信息。

8、根据业务部反馈将订单的轻重缓急信息反馈至物流经理助理并协助派单；

9、派单计划表每日早上9：00前发送至业务部物流专员；

10、破损货物的处理。

11、与客户预约送货的相关事宜(系统、邮件、电话)

12、联想信息的导入、维护(系统)

13、做好订单开票以及送货过程的追踪结果，及时反馈问题
订单信息至业务部物流专员。

1、负责核对项目业务量、协助项目报价；

5、负责监督协调处理项目存在的异常；

6、负责项目客户报表的制作和及时递交；

7、负责该项目进港工作事务安排与协调，及时将到港指令和
通知下达相关部门以便操作；

9、负责跟进项目客户返单情况；

10、负责客户投诉受理和反馈，对外、内部进行良好的沟通。

1、具有强烈的主人翁意识，能够服从上级领导安排，公司利
益高于一切；

3、使接送货品得到安全完好的运输及存放；

4、严格按照工作流程执行工作；

6、负责物流车辆的整洁及勿受损坏；

8、加强学习，提升能力，保证不出物流事故；

9、敢于反映问题，发现有坏工作的事情，敢于向上级汇报；

10、严格遵守公司员工手册规定。

1、负责协助做好客户的来访接待工作;认真完成公司对其相应岗位制定的目标任务。

2、负责开单,贴标,及时做好发货信息,帮助客户查询货物信息

3、负责开发客户资源,有意向的客户应立即上报部门经理以及副总经理或总经理;并协助沟通谈判。

4、每日认真详实的向部门经理汇报当日工作情况并协助当日工作报表的填写。

5、负责与客户的联络,根据客户的要求和设计情况,及时准确的将有关信息资料交回公司填写好设计工单。

6、将客户的重要情况、要求及建议要迅速上报部门经理、副总经理或总经理。

7、认真完成公司其他临时交办的任务。

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。

2、接单:接到电话寻价询问对方公司名称、姓名,最后要求对方留下联系方式,以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求,最好要求对方提供产品的msds[]把对方的需求弄明白之后,根据我们现有的资源,当时能报价的,当时报价,如果当时不能报价的,告诉客户我们需要对产品进行分析,对距离进行测量,稍后给他回电报价,(根据寻价的情况)无论价格是否有,必须在8小时内回复客户电话。

3、下单:将客户要求,和注意事项在内部委单上写清楚,转交到单证那里;

- 4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找；
- 5、每天的货量做成报表；
- 6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户；
- 9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票；
- 10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款；
- 12、顾客满意程度的统计分析工作；
- 13、客户档案时时更新；
- 14、每月运作统计分析。

一、严格遵守公司关于物资流通的各项规定；

二、建立、健全、贯彻落实公司的物流管理制度及相关工作流程；

三、对公司物流、供应链运作模式及物流配送网络进行规划和设计；

四、制定物流渠道建设和考评的指导政策；

五、根据产品的开发进度，组织评审、制定产品开发各阶段物料需求计划并对其监控实施；

七、负责货物的收发、配送、搬运等物流工作；

九、销售人员开拓了一个新的客户，物流应立刻寻找一个运费合理安全可靠的运输公司；

十、协助客服做好返修坏件的打包发货与收货工作；

十一、跟踪货运的情况，每天查询前一天发给客户的货物是否到达；

十二、配合做好与库房安全工作，保证消防通道的畅通，以防万一；

十三、认真及时完成公司领导安排的其他临时性工作。

1、负责公司进出口关单的登记和整理。

2、负责与海关，商检部门联系，确保所有进出口相关事务操作合法有效。

3、熟悉海关相关法律法规，以海关规范要求对各部门的报关业务进行协调。

4、按照海关规范要求进行商品归类，对商品作出hs编码建议。

1、负责日常客户关系的沟通与维护，不断增加发货订单；

2、负责日常车辆的统计与维护，不断增加承运车辆；

3、负责来电记录，来访客户接待，及等货车辆的安排；

4、内部的沟通协作(异常处理及财务结算等内部管理协调)；

5、负责所承运货物在途跟踪服务管理；

6、承运车辆回单的接收、审核、上交管理；

7、协助上级处理突发事件或紧急情况。

1、负责公司加工贸易手册的管理(申请，变更，核销)。

- 2、完成电子帐册的变更，核销，月度盘点，报核补税，季度自查，平衡帐册、库存差异；应对不定期海关稽查要求。
- 3、熟悉海关在加工贸易领域内的法规和操作要求，能够结合企业实际情况给公司准确的意见和建议。
- 4、精通办公室软件，特别是精通excel的各类函数大量数据的运算。
- 5、负责公司进出口关单的登记和整理。
- 6、负责与海关，商检部门联系，确保所有进出口相关事务操作合法有效。
- 7、熟悉海关相关法律法规，以海关规范要求对各部门的报关业务进行协调。
- 8、按照海关规范要求进行商品归类，对商品作出hs编码建议。

物业客服工作职责篇十八

- 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。