

客服主管岗位职责

一、职责概要

- 1、贯彻执行公司制订的各项管理规章制度及流程、负责监督审核物业服务各个阶段相关手续办理管理工作。
- 2、负责业主投诉接待、分析、处理，物业相关费用的催缴，社区活动的组织落实，对所属员工进行培训，跟进处理突发事件，定期进行业主满意度调查。

二、岗位职责

- 1、全面负责小区项目的物业服务协调管理工作，制定客户服务部月度、季度工作计划，合理分工并保证计划的实施；
- 2、收集及审阅每天的投诉记录、巡查报告及管理日志，并跟进处理、回访，重大问题报请领导处理；
- 3、每月定期对客户服务部员工进行培训和考核，不断提高员工的业务水平和服务质量；
- 4、协调客户服务部与各部门的工作关系，梳理优化客户服务部与各部门工作对接流程，合理调配人力和物力资源；
- 5、负责优化完善客户服务部的各项管理制度、服务标准和操作规程，上报后检查落实；
- 6、及时安排客户服务部人员向业主（统计各项费用的收缴率并向项目经理汇报）派发各种费用的交费通知单，并督促下属及时收缴物业管理费等各项费用；
- 7、负责发现工作中存在的不合格服务项目，并进行跟踪、验证，处理业户投诉，遇有紧急事故，及时向上级领导报告并协助处理善后工作，不断促进物业管理与服务水平的提高；
- 8、物业入驻项目阶段、前期介入阶段、正常运营等各个阶段物业各项手续办理的监督审核，安排收集、整理、归档管理中各类有效手续文件、档案及运行记录等，确保存档记录资料的齐全及有效性；
- 9、组织策划开展小区各种社区文化活动及宣传工作，丰富社区文化生活；
- 10、负责定期对业主满意度、对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；
- 11、负责行政文件归档、起草、审核；负责企业文化建设及VI系统应用管理；
- 12、负责公司对外行政收、发文件及社会政府部门联系工作；
- 13、认真落实完成上级领导安排的其它工作。

三、相关说明

- 1、手续规范监督执行；
- 2、物业客诉、满意度处理改善；
- 3、物业费用收缴；
- 4、业主档案管理。

陕西金水物业管理服务有限公司