

物业客服工作职责(25 篇)

物业客服工作职责（一）：

岗位职责

- 1、熟悉有关物业服务法律法规及社区物业服务的有关政策的资料，熟悉小区房屋和业主、住户的基本情景。
- 2、负责业主、住户的来访、投诉、报修的登记和接待工作。
- 3、负责管理处各类公文处理、档案管理工作。
- 4、在客服主管的安排下，负责对小区进行巡查、对客户进行回访、开展客户意见征询等活动。
- 5、在客服主管的安排下，负责上门催缴及收取物业服务费等费用。
- 6、根据业主、住户的特点，因地制宜组织各种聚会和文体娱乐活动，活跃小区的气氛，使业主、住户和管理处建立良好的关系。
- 7、领导交办的其他工作。

任职要求

1. 相貌端庄，普通话标准，大专以上学历，熟练电脑操作，有相关工作经验者优先。
2. 年龄 35 岁以下，男女不限（上岗需持有健康证）。

物业客服工作职责（二）：

职位描述

岗位职责：

- 1、掌握管辖楼宇的结构、单元户数、管线网络、住户的基本情景、人员、数量、管理费、水电费的收费标准和计算方法。
- 2、参与住宅区的验收交接工作，办理入住手续，发放钥匙，负责陪同业主验收房屋，填写房屋验收表。
- 3、每一天坚持巡视检查工作，监督卫生、绿化、维修、装修违章等工作情景，发现问题及时处理并报告有关负责人做好记录工作。
- 4、定期回访业主，主动为他们排忧解难，与业主建立良好的关系。
- 5、协助经理开展社区文化活动，搞好管辖区域精神礼貌建设。
- 6、完成部门经理交待的其它任务。

任职资格：

- 1、统招大专及以上学历，若为中专学历仅限物业管理或工程管理类专业毕业；
- 2、良好的人际沟通本事和语言表达本事、掌握基本的计算机操作办公软件应用技能；
- 3、具有物业相关岗位工作经验，持物业上岗资格证，年龄 22—30 周岁，熟悉物业管理相关法律、法规和 ISO9000 体系知识。

工作时间：八小时制、单休

物业客服工作职责（三）：

职位描述

该岗位为下属物业公司招聘。

岗位职责：

1、负责营销中心及样板房客房咨询接待工作，主要包括客户咨询接待，吧台服务，样板房咨询接待等工作；

2、负责销售现场的清洁、绿化的环境管理及相关外包单位的沟通联系工作；

任职资格：

1、形象要求：年龄 20-30 岁；女：1.60 米，形象佳，声音甜美，具有亲和力；

2、教育背景：初中及以上学历，

3、工作经验：2 年以上工作经验，1 年以上中大型企业同岗位管理经验；

4、专业知识：精通物业管理等相关专业知识；有物业管理上岗证优先；

5、工作本事：有较强的责任心和敬业精神，良好沟通本事及服务意识，较强的执行力；

6、工作态度：良好的团队协作精神，热情开朗，心态健康，为人诚实可靠、品行端正。

物业客服工作职责（四）：

职位描述

岗位职责：

1、负责小区的信息收集。

2、负责对小区的业主进行平台推广，维系商户和业主之间的关

系。

3、负责业主的水电报修及跟踪处理。

4、负责公司在外部的接待及关系维护工作。

任职资格：

1、大专以上学历，有客服经验者优先考虑，应届生亦可。

2、有较强的组织、沟通、指导与执行力。

物业客服工作职责（五）：

职位描述

岗位职责：

1. 负责电话的接听，并接待业主投诉记录、报修处理、咨询等；

2. 负责物业管理前台收费及费用的基本催缴工作；

3. 做好各类钥匙的接收、借用、托管工作，并作详细登记，定期

清点所管钥匙；

4. 建立辖区内业主住户的宣传、调查工作，与业主住户坚持良好的关系；

5. 各类档案有效整理及管理。

任职要求：

1. 年龄 20-32 周岁，性格外向，物业、行政、财务类相关专业；

2. 懂得礼仪礼节规范，并了解客户服务相关工作流程；

3. 具备较强的沟通本事与职责心，服务意识强；

4. 有相关客户服务工作经验者优先。

物业客服工作职责（六）：

工作资料：

- 1、负责大堂前台的日常接待、电话接听工作；
- 2、配合大厦内客梯服务工作；
- 3、负责租户报刊、信件的收取发放工作；
- 4、负责与大厦租户之间的日常服务及沟通；
- 5、领导交办的其他任务。

任职要求：

- 1、有相关工作经验者优先；
- 2、性格开朗、热情；
- 3、工作有责任心、认真仔细、有良好的沟通技能、协调本事

物业客服工作职责（七）：

职位描述

岗位职责：

- 1、负责办理业户入住手续，严格审核、监督装修流程，做好每日的巡检工作。
- 2、负责物业费等相关费用的收缴、催缴工作。
- 3、负责管辖区域日常运作，相关业务所涉资料的管理。
- 4、做好管辖区域内的巡视工作，对发现的问题及时联系相关部门改善，并跟进后续整改情景，适时查验。
- 5、发放调查问卷，对业主提出的各项问题及时反馈至各部门，做好回访工作；发放各项重要通知，对重要通知做好签收工作。
- 6、维护区域内业户关系，定期听取业主意见，处理各类服务事

务，提出工作改善提议。

任职资格：

- 1、中专及以上学历，形象佳，亲和力强。
- 2、2年以上物业客服工作经验。
- 3、有较强的沟通协调本事，善于处理各类物业问题。
- 4、会熟练使用各类办公软件。

物业客服工作职责（八）：

职位描述

岗位职责：

- 1、负责物业管理费收费通知单的发放和费用的催缴工作；
- 2、负责辖区内用户档案资料的收集与管理；
- 3、记录业主报修情景，负责与业主用户联系等工作；
- 4、负责业主来信、来访、投诉等处理工作，及时做好回复、跟踪及检查等工作。

任职要求：

- 1、大专以上学历（优秀者可适度放宽）；
- 2、良好的沟通和协调本事，热情有亲和力，能够操作办公软件。

福利待遇：

- 1、具有行业内竞争力的薪酬激励，年终十三薪；
- 2、按照国家规定为员工办理社会保险及公积金；
- 3、享受国家规定的节假日，每周六天、每一天8小时工作制；
- 4、员工生日会、拓展训练、员工旅游、过节礼品等福利；

5、公司免费供给午餐，并为有需要的同事供给住宿；

6、具有完善的内部培训体系及双通道晋升机制，广阔的发展平台和空间。

物业客服工作职责（九）：

一、收取及审阅天天的投诉记录、巡查报告及治理日志，并跟进处理；

二、定期对清洁、绿化、消杀等外包工作进行监察协调，审核各项清洁绿化工作计划及实施方案，并定期组织对清洁绿化等外包方进行服务质量评价；

三、制定本部门的规章制度及员工守则，编制及安排各级治理员工值班表，并负责对本部门员工的工作做出安排及进行指导、监督及考核；

四、理解及处理业主投诉，并予记录，对违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向治理处主任报告；

五、准时安排客服治理员向业主派发各种费用的交费通知单，并督促下属及时收缴各项物业治理费及其他费用，统计各项费用的收缴率并向主任汇报。

六、跟进处理突发事件；

七、编写部门治理月年度报告

八、熟悉治理处各项治理制度、收费标准、客户情景及辖区规划、各类房屋、公共设施的分布、机构和安全检查要求，把握各类管线的走向、位置和分布情景。

九、定期组织安排收集、整理、归档治理处各类档案及运行记录等，确保存档记录资料的齐全及有效性。

十、负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；

十一、负责本部门员工的日常培训工作，制定培训计划，并报治理处主任审批后实施。

十二、协助工程维修部组织辖区内房屋建筑、设施设备的大、中、小修及更新工作和业主的装修审核、监督。

十三、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。

十四、确保小区出租屋资料的完整、确切和及时性。

物业客服工作职责（十）：

1、对进出管理区域的人员加强管理。

2、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。

3、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。

4、坚守岗位，按时上下班，着装整齐，佩带工牌。

5、认真完成领导交办的其他工作。

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，定期供给房屋维修保养方案。

7、负责巡视检查消防设施环境卫生绿化及车辆停放的工作。

8、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。

9、物业助理要进取参与大厦的管理工作，为公司的发展提出具有建设性的提议。

10、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。

11、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。

12、及时热情周到的为业户供给一流服务，树立公司良好形象。

13、配合客服部领导做好各项管理工作，进取主动出主意，想办法，提高管理区域整体档次。

物业客服工作职责（十一）：

1、对保洁服务供方的服务质量进行监督检查，熟悉相关合同(协议)的资料，监督检查履行情景，落实公司对服务供方的管理要求，到达公司的工作标准。

2、提交管理区域内除“四害”消杀工作的计划，并落实实施。

3、按照物业管理企业的管理方针目标和任务，制定环境卫生的保洁计划，组织安排各项环境卫生保洁的具体工作。

4、定期向物业客服部汇报有关情景，听取有关提议和意见，进取改善工作

5、负责对保洁员进行劳动技能专业知识及仪容仪表的培训，提高员工整体素质。

6、经常和管理区域内巡查，做到每日检查各区域各保洁任务的完成情景，并根据不一样情景及时做出相应的处理意见。发现不足之

处要及时组织人员返工;发现卫生死角,要及时调配人员予以清除。

7、全面负责管理区域内的清洁卫生工作的安排,做好每日巡检记录,及时向客服部经理进行汇报。

8、根据管理文件的规定,落实质检频次,确保质检质量,发现服务供方的不合格问题,及时要求整改,并进行验证。

9、认真完成领导交办的其他工作。

物业客服工作职责(十二):

1、在客服部经理领导下,认真贯彻执行《住宅区物业管理条例》和公司的有关规章制度。

2、适时的做好社区文化活动的策划组织与实施,在业户心中树立公司的良好形象。

3、进取与大厦所属的街道办事处物业办公安机关等政府行政机构和供电供水供气有线电视邮政通讯等社区服务机构建立良好的公共关系与业务关系,做好公司对外合同的履行工作。

4、组织召开每日例会,及时了解各方面信息,掌握工作动态和工作难点,检查总结和布置工作。

5、依据管理区域的组团分布户型结构相关配套设施设施的基本情景,结合有关技术理论,制定切实可行的管理措施。针对疑难问题提出切实可行的解决方案,并予以协调和解决。

6、制定客服部周月年度工作计划,并组织落实,认真监督检查。

7、负责组织协调部门员工的工作安排,搞好部门内的团结与协作,关心员工的思想状态,对本部门员工的专业知识专业技能职业道

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/898113127060007001>