客户服务主管岗位职责

1. 收取、审阅小区的巡记录及每天的投诉记录并对重点内容进行归纳。
2. 具体负责对小区保安、工程、保洁、绿化工作进行协调。
3. 负责对客户服务、业主信访接待的工作。
4. 遇有紧急事故或客服处理不了的问题，及时向上级报告。
5. 接受及处理、分解客服投诉，并做好记录，重要情况及时向上级报告。
6. 制作一般文书通告、报表等工作。
7. 核算各项物业服务收费，准时安排客户服务助理向客户派发各种费用的缴费通知单。
8. 指导客户服务助理收缴管理费，对收费指标负责。
9. 协调各部门处理突发事件。
10. 指导档案资料员整理小区之装修档案、客户档案、管理处文书挡等资料。
11. 指导客户办理入住并签订装修合同。
12. 负责小区的公共钥匙和未入住的住户钥匙的管理工作
13. 组织员工学习、开会等。

客服部工作内容

客服部负责对客服的服务和公共区域的管理工作，是物业费管理公司的窗口部门，承担着办理客户装修手续，进行日常感情沟通与常规服务，收集反馈客户意见与建议，监督与协调相关部门处理客户投诉，监督配合其他职能部门服务，执行物业管理公司各项管理方案等多项重要工作。

1. 建立物业公司与业主保持紧密的第一窗口，通过与客户接触、定期拜访、回访意见征询等方式收集、整理客户信息和需求，并及时传达给有关部门作为工作指导和决策依据。
2. 安排新入住的业主办理入住手续，领取钥匙，核实水电表底及填写业主入住交房验收单，协助业主办理装修申请，及时处理与分解业主投诉、求助与保修。
3. 配合工程部，装修进行管理，及时纠正违章施工。
4. 核实及催缴物业管理费，水电费，及其他相关费用。
5. 拟定部门总结，计划班次安排，部门文件整理及归档工作，建立客户挡案和装修施工档案。
6. 与安防、工程等部门配合，提高服务质量和工作效率，并相应提出合理化建议。
7. 适时引导业主树立对物业管理的正确认识，与业主形成良好的合作关系。
8. 及确认与转达客户的服务要求并跟踪整改的进程和结果。
9. 负责定期对服务质量进行统计、分析、并提出整改方案。
10. 负责制定节假日布置方案。
11. 执行上级所指派工作。