

## 物业客服工作职责

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、规定。
2. 制定客服部周、月、年度工作计划，并组织落实，认真监督检查。
3. 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。
4. 主动熟悉大厦业户情况，积极走访、回访业户，与业户保持密切的联系、建立良好的关系，及时处理、反馈业户的诉求意见，做到“有问必答，有求必应。”
5. 积极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。
6. 按操作规程和服务标准，结合实际情况，督导员工做好绿化养护、卫生保洁工作，有计划的进行巡视检查和抽查工作，发现问题及时处理。
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、职业道德进行有计划的培训，并做好相关的考核，不断提高职业道德、团队意识、服务质量和履职能力。
8. 积极配合有关部门做好管理区域的有关工作。
9. 依据管理区域的组团分布、户型结构、相关配套设备、设施的基本情况，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。
10. 检查、督促各项日常工作和上级交办的领导交办的其他工作，定期向客服部经理汇报有关工作进展情况，随时总结经验，不断提高管理水平及工作效率和质量。
11. 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。