

## 物业管理中心客务部部门职责

<b>部门名称：</b>	客务部	<b>部门编制：</b>	共 9 人
<b>直属上级：</b>	物业中心主任	<b>岗位设置：</b>	客务经理 1 人，运营主管 1 人，客务主管 1 人，应收主管 1 人，物业助理 2 人，商务中心 3 人
<b>部门职能：</b>	负责提供各类客户服务项目，及时将客户需求传达给有关部门作为工作指导和完善大厦服务功能的依据，积极开发新的服务项目，不断提升大厦的服务水准和客户满意度，以促进实现精品物业的经营目标。		
<b>主要职责：</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 负责高质量的完成客户服务工作并建立良好的客户关系，例如客户入住管理，车场租赁，客户投诉处理，定期沟通和拜访；</li><li>2. 负责收集、整理和反馈客户意见及需求，并及时传达给有关部门作为工作指导和进一步完善服务水平与功能的依据；</li><li>3. 负责商务中心、员工餐厅和康体中心的日常行政管理和服务工作；</li><li>4. 负责监督大厦有偿服务分包商的经营情况；</li><li>5. 积极开发新的客户服务项目；</li><li>6. 负责大厦客户应收租金、应收费用的管理及客户欠款的催缴工作；</li><li>7. 负责制订各项环境管理计划并执行，负责保洁公司的管理和大厦公共区域绿化环境管理；</li><li>8. 负责公司部分对外联络工作；</li><li>9. 总经理或上级交办的其它工作。</li></ol>			