

物业中心客务部客务主管职务说明书

职务名称：	客务主管	职务编号：	
直属上级：	物业中心客务部经理	所属部门：	物业中心客务部
岗位目的：	协助客务部经理做好各项客户服务工作。		
<p>工作内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 负责办理公司入住、二装、退租手续，整理并熟悉客户档案； 接受处理客户投诉，严格执行投诉处理程序，每周汇总投诉报告上报部门经理； 负责保洁公司的管理工作，保证大厦有一个整洁的办公环境并委派专人管理； 每日定期检查下属各区域的工作，及时发现、杜绝及纠正差错； 负责本部门考勤工作，每月底负责将员工打卡记录交送人力资源部； 完成上级交办的其它工作。 <p>权限与责任：</p> <p>权限：</p> <ol style="list-style-type: none"> 对客户服务工作的检查和监督权； 对保洁公司的管理权； 对客户服务规章制度的建议权。 <p>责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> 对客户服务的品质负责； 对环境管理的完整性负责。 			
<p>岗位要求：</p> <p>教育背景：大学专科学历。</p> <p>工作经验：1年以上客户服务工作经验。</p>			
<p>岗位技能要求：</p> <p>专业知识：熟悉客户服务规范知识。</p> <p>能力与技能：协调能力，解决问题的能力，沟通能力。</p>			