# 《物业管家岗位职责》

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-10-16

*第一篇：《物业管家岗位职责》G/QC-BF-01COPM沈阳分公司物业管家岗位职责A/01/10 1.0 客服中心职责1.1 通过各种方式的调研（上门、电话、日常接待业主），及时准确掌握客户需求，完成《客户投诉月报》；1.2 受理客户报修...*

**第一篇：《物业管家岗位职责》**

G/QC-BF-0

1COPM沈阳分公司物业管家岗位职责A/01/10 1.0 客服中心职责

1.1 通过各种方式的调研（上门、电话、日常接待业主），及时准确掌握客户需求，完成《客户投诉月报》；

1.2 受理客户报修、咨询、投诉等服务需求，并及时流转，协调公司内外部相关部门跟进处理、回访，直至工作闭环；

1.3 负责客户物业服务费及其他约定费用的收缴及催缴工作；

1.4 按集团要求，保证客户信息档案的完整性和准确性，对客户信息随时进行动态更新管理；

1.5 负责对客户服务过程中发现的不符合、异常、紧急情况项采取有效措施，并持续实施改进；

1.6 负责增值服务的咨询和提供；

1.7 定期向上级领导和品质管理部提供品质管理工作分析报告，为上级领导决策提供参考依据；

1.8 协助集团开展一年一度的客户满意度调查；

1.9 撰写年度客户满意度调查分析报告；

1.10 负责社区文化活动的策划和实施，维护客户关系服务；

1.11 完成公司部门领导安排的其它工作。

2.0 岗位要求

大专及以上学历，具有较强的工作责任感、服务意识和创新精神。有较强的沟通技巧和协调处事能力。形象气质较好，谈吐大方得体，有亲和力。有较强的书写、记录能力，具备初级电脑操作能力。普通话流利标准，掌握基础英语会话者优先。

3.0 物业管家岗位职责

3.1 客户熟悉度达到95%以上，在关注经常投诉的重点客户的同时，也关注大多数沉默客户，熟知本片区客户的基本情况，建立工作台帐，负责客户资料的收集、整理、存档及随时动态更新工作；

3.2 负责办理客户入住、迁出手续，受理单元入伙（交付）、住户卡的办理；

3.3 客户关系建设：按照公司要求，以标准化、规范化的客户接待礼仪，换位思考，受理客户报修、咨询、投诉等服务需求，并流转至责任部门/人，第一时间跟踪落实服务需求的处理进度；客户服务结束后，第一时间进行客户回访，3.4 每日至少对所管辖片区全面巡查一次，负责对片区的安全、工程、环境服务过程及服务质量进行监督、跟踪、整改和复查；

3.5 搬家预约、客户的迁入、搬出放行手续等客服日常事务办理；

3.6 负责客户当期、陈欠物业服务费及电梯使用费、车位物业管理费等费用的收缴，负责代地产公司收取的新项目水、电、暖、煤气等约定费用的收缴；

3.7 熟知小区周边相关衣食住行、休闲娱乐、健康教育等客户服务需求资讯，熟知水电气等政府部门的问询电话，定期更新，客户问询时能够流利解答；

3.8 负责客户装修申请的办理，每日进行装修现场巡查，协调安管、工程人员对装修过程的管理，发现违规装修立即制止，对于难点客户协调政府行政执法部门处理。妥善保存好装修管理相关记录备查；

3.9 建立并维护良好的公共秩序，协调处理客户邻里纠纷；

3.10 与客户密切沟通，负责定期组织业主见面会，定期进行客户满意度调研，整理分析判断客户需求并予以满足，建立并保持良好的客户关系；

3.11 依照公司的社区文化工作计划，定期开展社区活动，在活动过程中与客户进行良好的沟通；

3.12 向客户提供婚庆服务、搬家服务、生日祝福、事务提醒、钥匙托管等特色服务，提升客户满意度；

3.13 在日常与客户的沟通过程中，有效降低客户期望值，向客户讲清楚物业的服务内容，使客户能够分清物业、施工单位、水电气等政府部门各自的职责界定；

3.14 认真学习物业行业法律法规，掌握公司《百问百答》培训内容，在与客户的对接过程中体现专业性，有理有据的解答业主各项问询；

3.15 按公司要求对客户服务诉求的解决质量及时进行回访，整理回访结果上报管理处经理；

3.16 负责各分项业务的对接人（体系管理员、档案管理员、钥匙管理员、NC对接人、CRM对接人、社区文化专员、装修管理等兼职模块），在完成责任区域内本职工作的基础上，要与品质管理部对接，依照公司要求的时间，高质量完成各类资料的收集、整理、统计及上报；

3.17 负责完成领导交办的临时性工作。

4.0 管家联络人岗位职责：

4.1 认真贯彻执行管理处经理及上级主管部门的工作指令，负责客服

中心的全面管理，主持日常会议和定期召开客服工作会议；

4.2 协助管理处经理建立、完善管理处的品质服务体系文件；积极配合公司品质管理部服务产品的推行、落实、监督检查工作，并做好信息的传递及反馈；

4.3 团队管理：完成自己责任区域的物业管家本职岗位工作，重点督促、检查、协调下属物业管家工作开展;定期对下属管家业务能力及服务品质进行考核及评价，对管理处客服人员进行业务培训和指导；

4.4 协助管理处经理制定管理处年度、季度、月度工作计划，跟进督促客服条线工作计划的落实；

4.5 协助管理处经理，根据日常与客户的沟通，分析把握客户服务需求，做好管理处物业服务品质监管及品质提升工作；

4.6 进行有效的客户管理和沟通，重点接待、处理管理处难点客户的投诉；负责对投诉信息进行收集、统计、分析，定期向上级领导提供投诉数据以及相关分析报告、整改措施及客户关系建设的改善计划。

4.7 落实重大投诉和突发性事件的整理、记录与申报，保证客户投诉记录的完整性、有效性，无缺失；

4.8 监督、协调内部各岗位人员高效、妥善处理客户投诉，做好投诉回访，直至事件处理闭环；

4.9 负责跟进各类由品质管理部转达的“疑似负面信息”及投诉，协助经理处理并及时向品质管理部汇报跟进过程及结果，并定期向客户做好阶段性反馈及相关记录工作；

4.10及时指导物业管家收集、更新客户资料、生活便利信息、收集物

业管家完成的月度工作计划、月度管理服务报表、月度物业费分析、客户资料及物业费周报等报表按周/月汇总上报品质管理部；

4.11 负责协助品质管理部对制度、政策、指引的拟定、修改、完善及执行；

4.12 指导、监督物业管家客户软件使用管理工作；

4.13 协助客户满意度调查；

4.14 定期向管理处经理述职，接受公司对岗位职责履行情况的检查。

4.15 负责与品质管理部对接，按时提报各类工作报表、统计数据等相关资料；

4.16 按时完成上级领导交办的其他工作。

**第二篇：物业管家岗位职责**

高级物业管家 直属上级客服经理 直属下属助理物业管家、管家助理 岗位职责 1 严格按照质量管理体系的要求落实与本岗位相关工作执行公司的各项规章制度服从上级安排积极主动完成本职工作。2 全面掌握业主情况、按照物业管理法规及政策进行管理和协调业主事务合理、高效地安排和完成各项工作圆满地完成任务。3 保证公司配发工具、物品的安全使用不发生、不出现人为造成的损坏、损毁、丢失等问题。4 负责整个地块的运营工作领导所辖工程、安管人员为业主提供高效、快捷、满意的服务为业主打造一个安全、整洁、舒适的园区环境。对工作授权内不能解决或需要协调其他部门协助处理的事项要在第一时间内向部门经理汇报由部门经理进行协调不能直接跨部门协调或越级处理。5 负责监督、检查及考核助理物业管家、管家助理的工作并要求达到规定的工作标准及规范。6 负责业主入住二次装修手续的办理、监督及验收工作。7 负责业主日常投诉的确认、处理、跟踪并安排人员回访。8 负责实现物业管理相关费用的收费指标。达到整个地块总收费率85后每上升5工资上升两级直至达到公司规定的本岗位工资最高标准。对于不能完成每一收费期半年既定任务的应给与降工资或降职处分。9 做好业主档案及钥匙的监督管理工作与助理管家共同负责客户钥匙托管的管理工作。10 每周对公共区域巡视1次、认真关注公共设备实施的完好情况和公共

区域形象建设发现问题及时跟进解决无法解决的及时上报。11 对遭遇紧急突发事件影响的业主必须到现场处理紧急事项并跟进善后工作。12 协同助理管家及时组织人力、物力与其他部门共同解决小区重要事项和突发事件。13 负责客服部本地块人员的排班、考勤及请假管理工作并及时将情况上报经理。14 就对客服务工作的改进和完善向上级领导提出意见和建议。15 对业主的潜在要求保持高度的敏感性与业主建立良好关系。建立重点业主与物业管理处之间的有效沟通渠道提供最优质的服务以保证其满意率达标。16 负责检查物业管家特约服务的推广情况。17 负责制定本地块的工作月/计划和进行总结。18 解决业主提出的问题、困难认真听取业主反映的意见和建议在实际工作中加以改进。19 负责业户满意度调查的监管工作。20 定时对辖区内的服务质量进行统计分析每周统计维修、投诉、业户入住信息、业户提出的其它建议。21 服从领导协助部门经理开展部门工作完成上级领导交办的各项工作。助理物业管家 直属上级高级物业管家 直属下属管家助理 岗位职责

1、严格按照质量管理体系的要求落实与本岗位相关工作执行公司的各项规章制度服从上级安排积极主动完成本职工作。

2、负责配合高级物业管家完成所属辖区内的一切管理工作。

3、负责监督、检查、考核管家助理及所辖工程、安管人员的工作要求其达到规定的工作标准及规范。

4、全面掌握业主情

况、按照物业管理法规及政策进行管理和协调的业主事务合理、高效地安排和完成各项工作圆满完成任务。

5、负责配合高级物业管家实现物业管理相关费用的收费率指标。达到整个地块总收费率85后每上升5工资上升两级直至达到公司规定的本岗位工资最高标准。对于不能完成每一收费期半年既定任务的应给与降工资或降职处分。

6、随时关注辖区内业主的意见和要求及时纠正服务中的缺陷并给予解决和回应按物业管理处要求进行用户走访。

7、每周对公共区域巡视1次、认真关注公共设备设施的完好情况和公共区域形象建设发现问题及时跟进解决无法解决的及时上报。

8、对遭遇紧急突发事件影响的业主必须到现场处理紧急事项并跟进善后工作。

9、就对客服务工作的改进和完善向上级领导提出意见和建议。

10、对业主的潜在要求保持高度的敏感性与业主建立良好关系。建立重点业主与物业管理处之间的有效沟通渠道提供最优质的服务以保证其满意率达标。

11、负责辖区内有偿服务的推广工作和业主意见的反馈。

12、负责对管家助理进行工作指导以及培养和培训。

13、负责制定本地块的工作月/计划和进行总结。

14、负责辖区范围内的客户档案及钥匙管理工作。

15、负责空置房屋的管理和园区内保洁的监管工作。

16、定时对辖区内的服务质量进行统计分析每周统计维修、投诉、业户入住信息、业户提出的其它建议。

17、当高级管家休假或不在岗位时

助理管家应担负所有高级管家的岗位职责。

18、服从领导安排协助部门经理工作并完成上级领导交办的各项工作。

**第三篇：物业管家岗位职责**

1.0 熟练掌握客户的基本情况，建立工作台帐，掌握小区动态。2.0 负责办理客户入住、迁出手续。

3.0 受理客户报修、咨询、投诉等服务需求，并流转至责任部门/人，跟踪落实服务需求的处理进度。

4.0 使用OVS核查系统对片区每日巡查不少于一次，对所管辖片区的安全、工程、环境服务质量过程进行监督；每5天覆盖一次。

5.0 负责受理或告知客户住户卡的办理、搬家预约、客户的迁入、搬出放行手续等办公事务。

6.0 负责客户物业服务费及水、电其他约定费用的催缴工作。7.0 负责客户资料的收集、整理、存档及定期更新工作。

8.0 负责装修申请的办理，资料完整后协调工程主任审核及管理处经理审批。9.0 建立并维护良好的公共秩序，协调客户间的纠纷，做好责任片区的品质监管工作。

10.0 加强与客户之间的沟通，定期开展入户走访活动，片区客户有效沟通率不低于60%，建立并保持良好的客户关系。

11.0 积极组织、引导片区客户参与社区文化活动，与客户建立良好的沟通关系。

12.0 负责提供房屋维修、房屋清洁、代买代办等在内的各项有偿服务工作。13.0 负责提供有关衣食住行、休闲娱乐、健康教育等市场资讯服务，并定期收集、更新。

14.0 负责定期对客户服务需求、咨询及投诉的质量进行回访，并将结果上报管理处经理。

15.0 按时完成管理处经理交办的其他工作。

**第四篇：物业管家助理岗位职责**

物业管家助理需要负责客户来电、来访的接待与业务洽谈工作，全面解答项目情况，带看现场，做好业务登记及进度分析;以下是小编精心收集整理的物业管家助理岗位职责，希望对你有所帮助，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

物业管家助理岗位职责11、建立客户资料档案和客户合同管理;

2、日常巡查管理工作，并安排保安及保洁日常工作;

3、维护物业正常经营秩序，督促、检查各项制度的落实与执行情况;

4、熟悉应急措施，及处理各项突发事件;

5、协助主管做好招商及收租工作，完成公司工作指标。

物业管家助理岗位职责21、了解房产营销流程及相关专业知识;

2、负责协助市场调研和相关数据分析;

3、协助撰写项目的营销、策划、推广方案;

4、协助执行房地产前期策划及后期包装推广工作;

5、协助制作活动海报、楼盘项目海报;

6、协助做好与各部门的沟通对接工;

7、协助做好企业线上线下审批相关工作;

8、完成领导交办的其他任务。

物业管家助理岗位职责31、接待来人来访，进行联络和登记。

2、负责值班区域环境卫生监管，及时制止违规及不文明行为;

3、负责公司电话总机的接听、转接、留言。

4、客户网络服务需求及意见的接收、分类记录，将相关信息转交相关责任人处理，并回访客户。

5、租赁合同管理、租金账单管理。

6、入伙、二次装修和停车位手续的办理，跟进遗留工程问题的整改情况。

7、停车场车辆办理手续。

8、负责与各岗位及其它相关部门保持信息通畅;

9、负责完成公司领导交办的其他工作。

物业管家助理岗位职责4

1.负责制订、完善物业管理各项规章制度、流程并严格落实执行;

2.负责编拟物业部每月工作总结和下月计划，定期报送各项报表;

3.监督接待业户来访及投诉，与其它相关部门联络尽快解决问题，并正确处理;

4.负责对物业部员工的业务培训工作，强化员工对业主/租户/客户的服务意识;

5.组织物业管理绿化、清洁等工作;

6.负责装修的申报审核工作，督导进行装修监理工作;

7.掌握物业服务中心各项收费标准和计算方法，积极配合财务部做好业户的各项费用的缴 交工作做好各项费用的催缴工作;

8.检查监督各区域的安全管理工作，协同管理部筹划、筹备物业安全管理的全面防范计划、措施;对整个园区内的安全防范作、日常工作进行疏导;

9.有良好的敬业精神和职业道德，责任心、事业心强;

10.有较强的语言表达及沟通能力，善于与业主及相关政府职能部门沟通;

物业管家助理岗位职责51、协助领导做好项目物业管理统筹、计划、组织、检查、改进、落实，确保预算及费用支出的控制;

2、负责安排中心各部门工作任务下达、检查、督促工作完成进度，严格按照考核办法和奖惩机制，协助上级领导对中心各部门人员进行考核;

3、督导相关规章制度的实施及完善，规范各项业务流程，提升项目物业管理服务的标准化、规范化;

4、制定项目物业管理方案，管理日常物业的服务品质、操作管理流程及实际操作运行情况，确保服务品质及满意度，保证物业费收缴率;

5、监察物业服务的各项业务开展情况进行，做好项目环境管理，消防安全管理，维保管理以及外包合作单位工作质量监督管理;

6、对接政府部门及集团区域往来文件及工作的统筹落实，监督日常各类文件、图纸、资料、档案的保管;

7、公司领导交办的其他事务;

物业管家助理岗位职责61、投标文件的编制、整体投标文件的排版、打印、装订、封标等工作，并按规定如期完成标书制作;

2、项目前期信息收集、整理，关注政府相关政策变化及时完善招标流程;

3、负责与经理的沟通协调工作，保证招投标各项资料文件完成的质量和进度;

4、负责收集整理本行业最新资料，及时了解本行业内涉及标书制作的法律法规并整理备案。

物业管家助理岗位职责7

1.负责协调租客的日常事宜

2.跟进处理物业维修，联系维修人员

3.要求定期巡视物业，交通费用补贴

物业管家助理岗位职责

**第五篇：物业客服管家岗位职责**

深业堤亚纳湾（沙河城）四期Ⅰ区物业客服管家岗位职责

1、负责制定管理区域内的日常巡查计划，并组织协调各部门处理各项巡查工作中的问题，整改后进行问题验收并做好巡查记录。

2、负责业主资料的收集、汇总、归档、变更和上报工作。

3、熟悉辖区设施设备的具体位置及运行情况，经常进行巡视，做好空置房的管理工作，对发现的问题和安全隐患及时通知相关部门处理，跟踪结果并记录。

4、负责小区物业管理费和各项费用的收缴，每月的收缴率需达标。

5、对于业主提出的问题，应协调各部门解决处理，实行“首问责任制”

6、熟悉辖区业主的情况，全面与业主沟通并建立良好的关系。及时全程跟踪处理业主的意见、建议、投诉、纠纷、报事报修、服务请求，并跟踪处理结果，反馈相关人员

7、积极做好住户巡查和入户拜访工作，主动上门为孤寡老幼户、困难户提供服务，为其解决困难，与业主建立和维持良好的关系，提高业主满意度。

8、负责做好管理区域的日常巡查工作，及时发现和制止各种不容许的事件和现象，做好小区有关业主的装修申请、报审、验收工作。

9、参与新楼验收工作，并站在业主角度，进行严格验收，发现问题及时向有关部门反映，督促其及时处理。

10、协助开展特约服务、小区文化、体育活动、协助开展对小区的各种宣传活动；

11、在上级领导的带领下，具体行使管理、监督、协调服务的职能

12、参加部门例会，总结当月工作，制定下月工作计划

13、积极参与物业管理决策，及时了解房产市场动态。

14、完成上级安排的各项工作。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找