

The image features decorative geometric shapes in the top-left and bottom-right corners. These shapes are composed of various colored triangles and polygons in shades of pink, green, purple, yellow, and orange, arranged in a dynamic, overlapping pattern.

# 商务礼仪公司礼仪礼节手册

万  
科  
礼  
仪  
礼  
节

# 手 册

目录

序言

---

## 万科物业管理通用行为规范

万科物业管理人员行为规范：办公室人员、前台接待人员

万科物业服务人员行为规范：客户服务、司机、家政、维修、会所服务、食堂人员

万科物业安全人员行为规范：入口岗（迎宾岗）、巡逻岗、车场入口（收费）岗、中心值班岗、展厅值班岗

万科物业保洁人员行为规范：保洁、绿化、样板房、泳池管理员

## 序言

万科物业始终将优质客户服务作为物业管理核心能力之一，经过多年的积累和沉淀，不断以优质的服务形象诠释着万科物业特有的服务理念，并形成了让客户倍感温馨的服

务口号：“全心全意全为您”和“持续超越我们的客户不断增长的期望”的服务宗旨。

面对激烈的市场竞争，要持续保持万科物业在行业中的领先地位，赢得客户的满意和忠诚，需要全体万科物业员工群策群力、全力以赴，发挥“全心全意全为您”的服务精神，从客户角度出发，把每件事情做到最好，为客户提供最为满意的服务。为此，万科物业全力推行“为您 100%”活动，以持续超越客户不断增长的期望，提升客户满意度。

为使各位员工清楚了解“为您 100%”活动的要领和标准要求，特制定此“为您 100%礼仪礼节手册”，所有员工每年都须接受行为规范的培训，并须在日常工作中严格执行。每个主管除了需要以更高的标准履行职责外，还须对其下属遵守规范的情况负责。

定期学习规范要求并检视自己的行为，应该成为每位万科物业员工的自觉行动。规范仅仅是一种基本的行为标准，每一个万科物业人都被期望表现出更高标准的职业素养，为万科物业的发展创造更优秀的业绩。

让我们以规范的行为礼仪，赢得客户的赞赏和尊重！

## 万科物业管理通用行为规范

仪容仪表：

部位	男性	女性
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁。	
头发	头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。	
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	女员工发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻。
面容	脸、颈及耳朵绝对干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵绝对干净，上班要化淡妆，但不得浓妆艳抹和在办公室内化妆
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。勤洗澡，无体味。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。	

饰物	领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个扣子处。	注意各部细节，头巾是否围好，内衣不能外露等
	上班时不佩戴夸张的首饰及饰物。	
衣服	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整，无明显污迹、破损。</li> <li>2. 制服穿着按照公司内务管理规定执行，不得擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物，不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。</li> <li>3. 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。</li> <li>4. 西装制服按规范扣好，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好，衬衣袖口可长出西装外套袖口的 0.5-1cm。</li> </ol>	
裤子	裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。	
手	保持指甲干净，不留长指甲及涂有色指甲油。	
鞋	鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜，无破损，勿钉金属掌，禁止着露趾凉鞋上班。	
袜	男员工应穿黑色或深蓝色、不透明的短中筒袜。	女员工着裙装须着肉色袜，禁止穿着带花边、通花的袜子，无破洞，袜筒根不可露

		在外。
<b>工牌</b>	<p>工作时间须将工作牌统一按规范佩带，一般佩带在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。</p>	

### 行为举止：

<b>项目</b>	<b>规范礼仪礼节</b>
<b>整体</b>	姿态端正及自然大方，工作中做到：走路轻、说话慢、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。
<b>站姿</b>	以立姿工作的员工，应时刻保持标准的站立姿势：两腿直立，两脚自然分开与肩同宽，两眼平视前方，两手自然下垂，挺胸、收腹。禁止双手交叉抱胸或双手插兜、歪头驼背、依壁靠墙、东倒西歪等不良行为。
<b>坐姿</b>	以坐姿工作的员工，应时刻保持端正的姿势：大腿与上身成 90 度，小腿与大腿成 70 至 90 度，两腿自然并拢。不盘腿、不脱鞋、头不上扬下垂、背不前俯后仰、腿不搭座椅扶手。
<b>走姿</b>	员工在工作中行走的正确姿势：平衡、协调、精神，忌低头、手臂不摆或摆幅过大、手脚不协调、步子过大、过小或声响过大。



<p>行走</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 员工在工作中行走一般须靠右行，勿走中间，与客人相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。</li><li>2. 与客人同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客户先行，不与客人抢道并行，有急事要超越客人，应先在口头致歉“对不起”“请借光”，然后再加紧步伐超越。</li></ol>
-----------	--

---

会见客人	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 应起身接待，让座并倒水。</li><li>2. 与人接触保持 1.5 米左右的距离，尽量少用手势，切勿用手指或手中物品在客人面前比划、或直指客人。</li><li>3. 时刻保持微笑的表情：笑容自然、适度、贴切庄重，保持自然的目光与眼神，视线接触对方面部时间占全部交谈时间的 30—60%、保持正视，忌逼视、斜视、扫视、窥视。</li><li>4. 自觉将 BP 机、手机拨到震动档，使用手机应注意回避。</li><li>5. 没有挖鼻孔、掏耳朵、伸懒腰、打哈欠、抠指甲、搔皮肤、搓泥垢、整理个人衣物等不良行为。避免在客户面前咳嗽、打喷嚏，不得已时，应以纸巾遮住口鼻，将头转向无人之侧处理，并及时道歉，说“对不起”。</li><li>6. 不在客人面前抽烟、吃东西、嚼香口胶、看书报等，不在客户面前大声哼唱歌曲、吹口哨、谈笑、喧哗。</li></ol>
------	---

<b>引导客人</b>	引导客人时，应保持在客人前方二至三步的距离，与客人大约呈 130 度的角度，步伐与客人一致。引导客人上楼梯时，让客人走在前，下楼梯，让客人走在后。引导客人乘电梯时应让客户先入，不得自己先行，电梯进门左侧为上位。到达时请客户先步出电梯。
<b>指引方向</b>	为客人指引方向或指点位置时手势得当，手指并拢用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾。
<b>进出办公室</b>	进入办公室、客人家中须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。为客人向外开门时：敲门—开门—立于门旁—施礼。向内开门时：敲门—自己先进—侧身立于门旁—施礼。

<p>接听电话</p>	<p>1. 接听电话时电话铃响三声之内接起，报单位名称和自己的姓名，电话机旁准备好纸、笔进行记录，确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误。邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话。</p> <p>2. 打电话最好在对方上班 10 分钟后或下班 10 分钟前，通话要简短：每次 3—5 分钟为宜。如拨错号码要道歉。接听电话时，与话筒保持适当的距离：耳朵紧贴听筒、嘴唇离话筒约 2.5 厘米。</p>
<p>握手</p>	<p>与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，客户、年轻者、身份职位低者和男性见面时先问候，待对方伸手后，上身前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，距离对方一步，双目注视对方，面带微笑，握手用力不宜过大。时间不宜过长，一般 3 秒钟左右即可。</p>

<p>介绍</p>	<p>1. 做介绍时，受尊敬的一方有优先了解权，首先把年轻者、男性、资历较浅者、未婚女子和儿童，介绍给年长者、女性、资历较深者、已婚女子和成人。之后，再向另一方介绍。</p> <p>2. 自我介绍时要先面带微笑问好，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位。当他人为您做介绍时，要面带微笑、点头致意，介绍完毕后，握手并问候，可重复一下对方的姓名等称呼“您好，*先生/小姐！”。</p>
<p>名片</p>	<p>接受名片时，须起身双手接受，认真阅看，不可来回摆弄和遗忘。递名片时由下级、访问方、被介绍方先递名片，用双手递上，齐自己胸部，并做自我介绍，正面朝上，正对对方。互换名片时，右手拿自己的名片，左手接对方的名片后用双手托住。</p>

## 乘车

1. 接送客人上车，要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，让客人先行，如是贵宾，则应一手拉开车门，一手遮挡门框上沿（但是信仰伊斯兰教和佛教的不能遮挡），到达目的地停车后，自己应先下车开门，再请客户下车。
2. 乘坐前后两排4个座位的小车时，司机后排右侧的座位为上位，司机正后面的位置次之，司机旁边的位置为最低。上车时，应请客户从右侧门上车，自己从车后绕到左侧门上车。坐飞机或火车，靠窗边和向着前进方向的座位让给客人坐。
3. 女士上小车时，开门后半蹲捋整裙摆顺势坐下，依靠手臂做支点腿脚并拢抬高，脚平移至车内，调整身体位置，坐端正后，关上车门。下车时，身体保持端坐状态，侧头，伸出靠近车门的手打开车门，略斜身体把车门推开，双脚膝盖并拢，抬起，同时移出车门外，身体可以随转。双脚膝盖并拢着地，一手撑座位，一手轻靠门框，身体移近门边从容从车身内移出，起身后等直立身体以后转身面向车门关门。

<p><b>培训</b></p>	<p>培训期间，主动与讲师配合，积极思考，主动做好听课笔记，主动提出问题，参与讨论，解决问题，主动关闭手机或BP机等通讯工具或置于震机档，培训结束后，主动做好培训总结并将学习所得主动运用到工作中。</p>
<p><b>保持清洁</b></p>	<p>主动拾捡小区或大厦内随手可及的垃圾。</p>

**语言态度：**

<p><b>项目</b></p>	<p><b>规范礼仪礼节</b></p>
<p><b>问候</b></p>	<p>1. 在任何工作场所，见到客人应主动问候。 2. 与同事首次见面应主动问好。</p>
<p><b>称呼</b></p>	<p>注意对客人的称呼礼仪：男性称呼“先生”、未婚女性呼“小姐”、已婚女性“太太”、“夫人”，如无法断定对方婚否，则可称呼为“女士”。老年人称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。对儿童可称呼为“小朋友”。</p>

<p>礼貌语言</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用 10 字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。</li> <li>2. 接受别人的帮助或称赞，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。</li> <li>3. 禁止用“喂”招呼客人，即使客人距离较远。</li> </ol>
<p>电话接听</p>	<p>接听电话时，拿起话筒—“您好！万科**管理处（部门）/姓名”—确认对方—听取、记录对方来电内容—确认重要内容准确—“再见”，拨打电话时，接通电话—自报家门（“您好！我是万科物业公司（**管理处）”—确认电话对象（请问您是***？）—讲述电话内容—“再见”。</p>
<p>面对客人</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 面对客人发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气亲切。</li> <li>2. 尊重客人，与客人意见发生分歧时，不予当面争论，更不应说客人错、自己正确之类的言语。尊重同事，不因意见分歧而发生争吵。</li> <li>3. 客人有过激行为时，工作人员应巧妙地化解，不得与客人正面冲突，尤其避免动用武力。</li> </ol>



<b>态度</b>	<p>1. 交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。</p> <p>2. 对客人的咨询和困难，应诚心帮助解决，永远不说“不知道”或“不归我们管”、“这是上头的事”之类的言语。</p>
-----------	---

## 万科物业管理有限公司行为规范

**办公室人员行为规范：**

**仪容仪表：**参照共用类行为规范中仪容仪表内容

**行为举止：**

项目	规范礼仪礼节
参照共用类行为规范中行为举止内容	
<b>工作场所</b>	<p>1. 自己的工作台收拾得干净，特别注意卫生死角的清洁。</p> <p>2. 经常检点自己的桌面、文件柜、抽屉等，不要因疏忽而失落文件，给公司带来麻烦与损</p>

	<p>失。资料、备用材料用完以后，要放回原处。离开工作岗位时，文件收存好，保持工作场所的整洁，椅子要归位。</p>
面对投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对客户的投诉，应立即放下手头上的工作，第一时间向客户致歉，请客户入座，并聚精会神聆听投诉内容，以友善目光与投诉者接触，切勿东张西望，敷衍了事，适当时做出简单的复述，以示了解问题所在。</li> <li>2. 如果无法处理投诉，应尽快转交上级或委托人员跟进，无论投诉跟进情况如何，应给予客户初步回复及定期汇报跟进情况。</li> </ol>
使用订书机	<p>订书机订在左上方，横拿或竖拿都比较方便，也比较容易存档</p>
使用电脑	<p>使用电脑完毕后，应将新打开的程序或文档关闭，回到初始状态，在制作重要文件时，要小心处理，以免泄密，文件存档时应注意存放地点，并作好登记工作，磁盘应经过病毒检查后方可在他人电脑上使用。</p>
使用传真机	<p>要注明收件人全名、传真号及发件人的全名、传真号，注明传真件页码，顺序，传真件发完后须确认。</p>
使用复印	<p>使用前确认纸张大小、方向，墨色的浓淡（以免</p>

机	浪费纸张)，复印后机器还原，复印件上注明来源（便于查询）。
---	-------------------------------

### 语言态度

项目	规范礼仪礼节
参照共用类行为规范中语言态度内容。	
对待同事	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对待同事或下级的过错，应亲切指正，严肃批评，不可责骂或刁难。</li> <li>2. 与同事讨论交流时用语应文明、友善，使用礼貌用语。</li> </ol>
对待客人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接待客人时，应面带微笑，真诚自然，态度友善。</li> <li>2. 客人的中肯建议，应以主人翁的姿态向客户衷心致谢。</li> <li>3. 回答客人投诉时，态度要亲善，语调要温和，用词要恰当，要在和谐的气氛下将事情圆满解决。</li> </ol>

### 前台接待人员

项目	规范礼仪礼节
----	--------

仪容仪表	坐立行走端庄自然,保持良好的精神风貌语言清晰、礼貌,声音柔和、亲切,面带微笑。
迎送同事 上下班	着规定制服,制服整洁无破损污染,言行举止大方得体,面带微笑,每日上午于8:40—9:00以站姿面带笑容向上班人员示意问候:“早上好”。下午17:30—17:50分之间以站姿目送上班人员离去,并说“再见”。
电话接听	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电话在三声内接听,先说:“您好,万科物业”,待来电者报上转接号码后说:“请稍候”,并立即转接。</li> <li>2. 如转接电话占线说:“您好,先生/小姐,电话占线,请稍后打来”。转接电话无人接听,线路回响时应说:“您好,总机,电话无人接听,请您稍后再拨”。如对方要求转接其他人,再请其稍候再转接相关人员。</li> <li>3. 接到长途呼叫要求,应及时与被呼叫方联系,并做好长途呼叫记录。接通长途呼叫方电话时,应对被呼叫方说:“您好,这里是**长途,请稍等”并将其电话迅速转接致呼叫方,如遇忙或无人接听时应及时通知要求呼叫者。</li> </ol>
访客接待	1. 当有客人来访时,应面带微笑起身,热情、主动问候:“您好,有什么可以帮到您吗?”

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 与客户沟通时，须起身站立、身体略微前倾、眼望对方，面带微笑，耐心的倾听客人的来意，根据客人的需求予以安排。</li> <li>3. 对客人的咨询，应细心倾听后再做解答，解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意“对不起，请您稍等，我了解一下再告诉您好吗”？</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>访客指引</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有来访客人时，要先询问被访对象，然后微笑有礼貌地询问来访者姓名：“请问您贵姓？”或“请问怎么称呼您？是否已与*先生/（女士）联系好”，再告之“请稍候，我马上帮您联系”，在与被访者联系前，作相关登记工作。</li> <li>2. 当得到被访者的确认同意后，对来访客人说“，先生/（女士）马上来见您，请您在前台接待厅稍等片刻”。或：“让您久等了，请从这里坐电梯上*楼”，并以手势示意方向。</li> <li>3. 如果被访者不在，应向来访者表示歉意“对不起，*先生/小姐不在公司，请您稍后与他联系”。</li> <li>4. 如果被访者要求等候时，应热情接待客人并安排休息等候，及提供送茶水服务。</li> </ol>

<p><b>送客服务</b></p>	<p>1. 当有访客离去时，应主动起立微笑示意，并说“请慢走”。</p>
<p><b>文件及资料的收发与传递</b></p>	<p>1. 当接到顾客发送传真资料时，需有礼貌地向顾客明确：发送地址、传真号码、收件人、联系电话，并与收件方电话予以确认，同时在作好相关登记工作。</p> <p>2. 代顾客收发的任何文件、资料、信件、传真件，在未经得顾客本人同意的情况下，不能给第三人传阅。</p> <p>3. 收到内、外部需转交代送的文件、资料、物品等，需尽快转交给物品接收人，并作好相关登记工作。</p>

## 服务类行为规范

客户服务人员

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	参照共用类行为规范中仪容仪表内容
接待来访	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”</li> <li>2. 与客户沟通时，须起身站立、身体略微前倾、眼望对方，面带微笑，耐心的倾听，并点头致意表示认真倾听。</li> <li>3. 对所有客户应一视同仁，友好相处，热情亲切。</li> <li>4. 办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁。</li> <li>5. 与客户道别主动讲：“先生/小姐，再见！”“欢迎您再来”等。</li> </ol>
接受电话 咨询	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 严格遵守接听电话的礼仪。</li> <li>2. 对客户服务口径专业、一致，避免不同工作人员对同一问题给客户的解释出现偏差。</li> </ol>
接受投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受客户投诉时，应首先站在客户的角度思考问题，急客户之所急，想客户之所想，尽量考虑周到。</li> <li>2. 与客户约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致。</li> <li>3. 不轻易对客户许诺，一旦许诺就必须守信，</li> </ol>

	<p>按约定期限解决，不能解决的，应立即向上级或相关部门反映，并及时跟踪和向客户反馈问题进展的程度，直到问题解决。</p> <p>4. 处理问题时，如客户觉得不满意，要及时道歉，请求对方谅解，可说“请您原谅”、“请您多包涵”、“请您别介意”。同时要配合适当的补偿行为。</p> <p>5. 对客户的表扬要婉言感谢。</p>
<p>办理各类收费业务（如门禁、会员卡、停车卡等）</p>	<p>1. 熟悉业务操作规程，办事迅速，工作认真细致，不忽视任何影响服务质量的细小环节。</p> <p>2. 及时提出改善工作流程的好办法，提高部门的服务层次。</p> <p>3. 礼貌地请客户出示所需的证件，“请、您”字不离口。</p> <p>4. 为客户准备好笔和表格，耐心细致地引导客户填写表格。</p> <p>5. 想客户解释清楚相关的收费标准。</p> <p>6. 请客户交费，将开具的发票收据和零钱以双手奉上，并说：“这是您的发票和零钱，请收好”，同时微笑注视客户，等客户确认无误后，向客户表示感谢。</p>



<p>收取拖欠 物业管理 服务费</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首先电话预约客户，请其约定来交费的时间，并在电话中清楚地告之其拖欠费用的款项和数目。</li> <li>2. 如特殊情况要上门收费时，要尊重客户的生活习惯和个人喜好，因工作造成的打扰应诚恳道歉，同时也不能对客户家里有任何评价。</li> <li>3. 工作时精神振奋，情绪饱满，充满自信，不卑不亢，对工作有高度的责任心，积极主动，尽职尽责，任劳任怨。</li> <li>4. 如收费中碰到投诉，对态度不好的投诉客户要理智冷静，自己不能处理时，予以记录，并及时报告上一级领导。</li> <li>5. 对客户的意见应诚挚道歉并虚心接受。</li> <li>6. 客户交费时，要及时出具相关费用明细表，如客户有疑问，要做好相关的解释工作。</li> <li>7. 客户交费后，将开具的发票和找零用双手奉上给客户，同时微笑注视客户，等客户确认无误后，向客户表示感谢。</li> </ol>
------------------------------	---

## 司机

项目	规范礼仪礼节
----	--------

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/225012301221011241>