



客户管理客服人员通用行为规范

客服员工通用行为规范

仪容仪表

部位	男性	女性	不允许	要领
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。 微笑是东风物业员工最起码应有的表情。		精神不振，面无表情，目光无神，邈邈。	容貌端正， 举止大方， 服饰庄重， 整洁挺拔， 淡妆素抹， 打扮得体， 态度和蔼， 待人诚恳， 不卑不亢。
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。		有头油和异味。	
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻。	张扬、散乱。	
面容	脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵保持干净，上班要化淡妆。	男士胡须拉杂，女士浓妆艳抹、在众人前化妆。	
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。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。		异味、污垢。	
饰物	男士领带平整、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钮扣处。	领花平整，紧贴衣领。注意各部细节。	服饰皱巴，佩带夸张的首饰或饰物，内衣外露，衬衣不束腰内。	

衣服	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作时间，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。 2. 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 3. 西装制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。 4. 裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制服有明显污迹、破损，掉扣。敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。 2. 衣服不合身，过大过小或过长过短。 3. 冬装和夏装混合穿。 4. 擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物。 		
手	保持指甲干净。	留长指甲及涂有色指甲油，指甲内有污垢。		
鞋	深色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鞋子破损，或鞋上有灰尘污迹不拭擦。 2. 穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外）。 3. 钉金属掌或着露趾凉鞋。 		
袜	着黑色或深色、不透明的短中筒袜。	裙装须着肉色长筒袜或裤袜。	袜子有破损；女士穿着带花边、通花的袜子，有破洞，袜筒根露在外。	
工牌和徽标	工牌佩带在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置），挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。		工作牌放在上衣口袋中，工牌有破损或字面有磨损	

行为举止

项目	规范 BI	不允许	要领
整体	姿态端正，自然大方，工作中做到：走路轻、说话清、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。	精神萎靡，面无表情，态度冷漠，做事粗鲁。	
站姿	以立姿工作的员工应保持精神饱满，挺胸、收腹，两腿直立，男士两脚自然合拢或分开与肩同宽，两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后；女士双脚并拢，两眼平视前方，两手可自然下垂或交叉置于前腹，面带微笑。	双手交叉抱胸或双手插兜、歪头驼背、依壁靠墙、东倒西歪，手里拿与工作不相干的物品。	抬头、挺胸、收腹、脚并拢（男士可分开）、面带微笑
坐姿	以坐姿工作的员工上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽，女士脚后跟和膝盖并拢，手势自然。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盘腿、脱鞋、头上扬或下垂、背前俯后仰、腿搭座椅扶手。 2. 架二郎腿，架二郎腿时脚抖动，手大幅度挥舞。 3. 趴在台面上或双手撑头。 	自然端正

<p>走姿</p>	<p>员工在工作中行走的正确姿势：两脚分别走在一条较窄的平行线上，抬头挺胸，目视前方，面带微笑。保持平衡、协调、精神。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 走内外八字路。 2. 肩膀不平，一高一低。 3. 上身摆动幅度较大。 4. 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。 5. 手插在裤兜或衣兜里。 	<p>抬头挺胸，目视前方，面带微笑。</p>
<p>行走</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 员工在工作中行走一般须靠右行，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。 2. 与客人同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客人先行，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。 3. 三人并行，中间为上，右侧次之。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 走过道中间。 2. 与客人抢道并行。 3. 工作场合内奔跑，跳跃。 4. 边走边吃东西。 	<p>稳健、礼让。</p>

<p>接听电话</p>	<p>1. 接听电话时电话铃响三声之内接起,问好并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 分钟后至下班 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>1. 不报单位名和自己姓名。</p> <p>2. 使用过于随便的语言。</p> <p>3. 说话口齿不清。</p> <p>4. 没听清楚对方谈话内容时没有复述。</p> <p>5. 通话时间过长。</p> <p>6. 用力掷话筒。</p>	<p>及时、礼貌、清晰,带着笑容。</p>
--------------------	---	--	-----------------------

会见客人

1. 应起身接待，让座并上茶，上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯（碗）。茶水的温度应在七十度左右，不能太烫或太凉，应浓淡适中，沏入茶杯（碗）七分满。来客较多时，应从身分高的客人开始沏茶，如不明身分，则应从上席者开始。
2. 与人接触保持适当的（1.5米左右）距离。
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。
4. 自觉将BP机、手机拨到震动档，使用手机应注意回避。
5. 不得已在客户面前咳嗽、打喷嚏时，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”。

1. 过多地使用手势，用手指或手中物品在客人面前比划、或直指客人。
2. 逼视、斜视、扫视、审视、目光游移不定。
3. 手机呼机响声很大，当着客人面接电话，大声说话。
4. 接待客人时做别的事情，或与别的人谈话。
5. 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。
6. 在客人面前抽烟、吃东西、嚼香口胶、看书报，大声哼唱歌曲、吹口哨、谈笑、喧哗。

茶水即上，有礼有节，自然大方、亲切专注

<p>介绍</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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！”。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介绍时在一个或者几个朋友前对另一个朋友做过分的颂扬。 2. 颠倒介绍顺序，随意介绍。 3. 用手指去指点被介绍者进行介绍。 4. 自我介绍夸夸其谈华而不实。 5. 被介绍时不起立。 	<p>礼貌介绍，了解在前，尊长优先，热情微笑，谦虚问好。</p>
<p>握手</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，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，手掌呈垂直状态，距离对方一步，双目注视对方，面带微笑，自然大方，一般握手3秒钟左右即可。 2. 北方寒冷的冬天，在户外与人握手，来不及脱手套时，应说一声：对不起。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 握手用力过大，不时拍打对方肩膀。 2. 男士戴着帽子和手套同他人握手。（着制服安全员可不脱帽子） 3. 衣冠不整，手指肮脏与人握手。 4. 用力而长久地握着异性的手。 5. 用左手与他人握手。 6. 交叉握手。 7. 握手时目光它顾。 8. 握完手用手帕纸巾等擦手。 	<p>尊长伸手，受者恭敬，面带微笑。</p>

名片	接受名片时，须起身双手接受，认真阅看，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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用一只手接递名片，随意地来回摆弄名片或者遗忘。 2. 将名片插放钱包或裤兜中。 3. 念错名片上姓名或头衔。 4. 多个客人只发其中一人名片。 	尊长先受，起身微笑，双手递接。
引导客人	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，里面无人时，应引导人先入，待客户进入后，再启动电梯；里面有人时，应客户先入，引导人再入。电梯进门左侧为上位。到达时请客户先步出电梯。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 背对客人。 2. 面无表情，忽视客人。 3. 没有手势指引。 	斜前方引导，礼貌亲切。
指引方向	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，眼睛注视客人，面带笑容。拐弯时，引导人应伸手指引。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用一个手指头。 2. 手势高过头部或低于腰部，幅度过大或过小。 3. 眼睛看地上或别处。 	手掌指示，亲切明确。
进出办公室	进出办公室须先轻轻敲门（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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不敲门进入。 2. 进入室内直接打断别人谈话。 3. 擅自翻看办公室内资料。 	进出敲门，礼貌大方。

<p>乘车</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，起身等直立身体以后转身面向车门关门。</p>	<p>1. 在车内吸烟。</p> <p>2. 不系安全带。</p> <p>3. 在车内吃东西。</p> <p>4. 同司机说话，分散司机注意力。</p> <p>5. 催促司机加快速度。</p> <p>6. 帮助客人上车时，关门太急。</p> <p>7. 把头、手伸出窗外。</p>	<p>先客后主，仪态优雅。</p>
-----------	--	--	-------------------

会议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与会者必须提前5分钟到达会场，并且关闭一切通讯工具。 2. 主持人或发言者上台讲话前，向与会者行30度鞠躬礼。 3. 会议进程中，集中注意力，若要发言，则应等待时机， 4. 会议进程中，应详细记录会议讨论的重点和其他与会者的意见。 5. 主持人或发言者讲完话，应向与会者行30度鞠躬礼，与会者应鼓掌回礼。 6. 若开会时是用纸杯喝茶，或喝罐装、瓶装饮料，散会后，应把身边的空罐子、纸杯、纸巾收拾好。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迟到，早退。 2. 接听电话。 3. 干扰他人发言，随意发表评论。 4. 吃东西，乱扔垃圾。 	精力集中，认真记录。
保持清洁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动拾捡小区或大厦内随手可及的垃圾。 2. 使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。 3. 在规定地点用餐，统一放置餐具，注意用餐卫生。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乱扔垃圾，或对眼前的垃圾视而不见。 2. 看见有乱扔垃圾现象不及时制止。 	人过地净，习惯良好。

语言态度

项目	规范 BI	不允许	要领
问候	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 问候时面无表情或嬉皮笑脸。 2. 对同事的问候毫无反应。 	互相问候，主动真诚。

<p>称呼</p>	<p>称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。一般男性称呼“先生”、未婚女性呼“小姐”、已婚女性呼“太太”、“夫人”，如无法断定对方婚否，则可称呼为“女士”。对儿童可称呼为“小朋友”。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 称一个单独的女性为妇女。 2. 态度不礼貌，侮辱性的称谓。 3. 面对群体时，称呼次序颠倒，先卑后尊。 	<p>称呼亲切友好，不逾习俗。</p>
<p>礼貌语言</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用 10 字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。 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。 3. 节假日的祝福语根据地域习惯使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用“喂”招呼客人，即使客人距离较远。 2. 使用礼貌语言态度生硬冷淡。 	<p>音量适中，语气真诚，用语礼貌。</p>
<p>电话接听</p>	<p>接听电话时，拿起话筒——“您好！[东风物业+部门名称+姓名]/[部门名称+姓名（分机接听时）]”——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！东风物业公司/东风物业**管理处”——确认电话对象（请问您是***？）——讲述电话内容——“再见”。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 趴在桌上接听电话。 2. 板着面孔接听电话。 3. 接听电话时，没有捂上话筒与别人讲话。 4. 声音矫揉做作，不自然。 	<p>自报家门，专业素养，礼貌规范。</p>

<p>面对客人</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼貌亲切、一视同仁、热情地接待客人。 2. 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。 3. 尊重客人，诚恳耐心地倾听。 4. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客人话还没有说完就开始为自己辩解。 2. 不关心顾客，不维护顾客尊严。与客人当面争吵。 3. 对客人的问题心不在焉，不做记录。 	<p>主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。</p>
<p>态度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。 2. 对客人的咨询和困难，应诚心帮助解决，任何时候不能说“不知道”或“不归我们管”、“这是地产的事”之类的言语。 3. 根据实际情况，给予对方帮助，但不轻易许诺。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对待客人“冷、硬、顶”。 2. 粗心大意，办事拖拉，互相推诿，态度消极。 	<p>耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。</p>

东风物业管理人员行为规范

总经理及各级管理人员

项目	规范BI	不允许	要领
<p>仪容仪表</p>	<p>工作时间内，按照《东风物业物业企业形象手册》规定着装，仪表端庄，面带微笑。</p>	<p>面无表情、态度冷漠、形象邋遢</p>	<p>注重细节，精益求精</p>

行为举止	1. 主动与顾客沟通，了解顾客需求，不刻意回避问题； 2. 常与基层员工交谈，了解员工需求； 3. 常巡视现场，关注细节，主动拾捡纸屑、烟头； 4. 以身作则，言行一致，要求他人做到的事情自己首先做到； 5. 身先士卒，不推卸责任。	1、让员工为自己干私事； 2、当顾客面训斥员工； 3、对顾客的投诉或建议敷衍了事，不耐烦； 4、推脱责任。	求精,实事求是, 善于沟通,心态 开放,严于律己, 举贤避亲,言传 身教。
语言态度	1、常用文明用语； 2、部署工作时，耐心细致，对待下级的过错，应亲切指正，严肃批评； 3、对待顾客不卑不亢、态度和蔼； 4、对待合作伙伴态度温和。	1、讲粗话； 2、责骂或刁难下属； 3、打官腔。	

办公室人员

仪容仪表：参照通用类行为规范中仪容仪表内容

行为举止

项目	规范BI	不允许	要领
参照通用类行为规范中行为举止内容			
工作场所	1. 自己的工作台收拾干净，特别注意卫生死角的清洁。 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	1. 在办公室谈论与工作无关的话题，特别是疾病死亡等不愉快的话	遵守 5S：清理、 清扫、整理、整

	件，给公司带来麻烦与损失。资料、备用材料用完以后，要放回原处。离开工作位时，文件收存好，保持工作场所的整洁，椅子要归位。	<p>题。</p> <p>2. 在同事工作时还滔滔不绝打扰对方。</p> <p>3. 在办公室内抽烟，来回走动。</p>	顿、素养
面对投诉	<p>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，适当时做出简单的复述，以示了解问题所在。</p> <p>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。</p>	<p>1. 与客人争吵。</p> <p>2. 不熟悉应知应会内容。</p> <p>3. 客人投诉时不做记录。</p> <p>4. 处理不及时，乱许诺。</p> <p>5. 东张西望，敷衍了事。</p>	身同感受,换位思考,专业快捷
使用订书机	除特别要求，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		
使用电脑	<p>1. 使用电脑完毕后，将新打开的程序或文档关闭，回到初始状态。</p> <p>2. 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> <p>3. 保持电脑的清洁和卫生，使用电脑一定时间注意休息。</p> <p>4. 使用集团内统一的屏幕保护。</p>	<p>1. 随便使用他人的电脑，随便看他人电脑上的资料。</p> <p>2. 上班时间观看与工作无关的网站，观看色情、垃圾、股票网站，上网聊天，听音乐，看电影等。</p>	规范操作,安全使用

使用传真机	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。	1. 长时间占用传真机。 2. 发完传真不带走原件。	
使用复印机	使用前确认纸张大小、方向，墨色的浓淡（以免浪费纸张），复印后机器还原，复印件上注明来源（便于查询）。	1. 随便浪费纸张。 2. 不正确操作机器。	

语言态度

项目	规范 BI	不允许	要领
参照通用类行为规范中语言态度内容。			
对待同事	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。 2. 与同事讨论交流时用语应文明、友善，使用礼貌用语。 3. 与人交谈时保持适当的距离。	1. 对同事托付事情不了了之。 2. 忘记转告同事电话。 3. 随便翻看同事的抽屉、东西。 4. 干预同事的私事。 5. 对同事怀有嫉妒心理。	互相尊重，礼貌友善，团队合作。
对待顾客	1. 接待客人时，应面带微笑，真诚自然，态度友善。 2. 客人的中肯建议，应以主人翁的姿态向客人衷心致谢。 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。	1. 当着客人的面频频看表。 2. 在客人有问题时，与别的人说话或继续打电话，做自己的事情等。	以客为尊，亲切专业。

前台接待人员

项目	规范 BI	不允许	要领
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。	浓妆艳抹或素面朝天，坐在前台化妆。	
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，每日上班提前 20 分钟以站姿面带笑容向上班人员示意问候：“早上好”。下班后以站姿目送上班人员离去，并说“再见”。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面无表情，说话语言生硬。 2. 问候时坐在椅子上，不起身。 	大方得体，微笑打招呼
电话接听	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电话在三响内接听，先说：“您好，*”，待来电者报上转接号码后说：“请稍候”，并立即转接。 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，再请其稍后再转接相关人员。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将转接电话挂断，转错电话号码。 2. 使用语言不专业规范，随便，不使用礼貌语言。 3. 说话语气生硬，音量很高或很低，声调装腔作势，语调单调，不柔和。 4. 普通话不标准，夹杂地方乡土口音，说话口齿不清。 5. 长时间拨打接听私人电话。 	三声接听，声音亲切，“您好，*”，面带笑容，专业干练。
访客接待	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当有客人来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不熟悉岗位应知应会内容。 	热情主动，礼貌

	<p>好，有什么可以帮到您吗？”</p> <p>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。</p> <p>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”？</p>	<p>2. 对待客人态度冷淡或粗鲁，带着情绪上班。</p> <p>3. 同时办理几件事情。</p> <p>4. 与熟悉的客人谈话过久，冷淡其他客人。</p> <p>5. 吃东西、嚼口香糖、抽烟等。</p>	<p>专注 耐心聆听。</p>
访客指引	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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”。</p> <p>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。</p>	<p>1. 为客人指引方向时，用一个手指。</p> <p>2. 没记住经常来访客人的姓名，不主动打招呼。</p> <p>3. 与在等待的来访者过多地聊天，特别是聊一些私人话题，说话声音大。</p>	<p>访客登记，及时接待，手势优雅。</p>
送客服务	<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>对客离开不闻不问，装作没看见。</p>	<p>起立微笑，“请</p>

			慢走”
文件及资料的收发与传递	<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. 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>	<p>1. 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，给第三人传阅。</p> <p>2. 不及时递送资料，延误信息。</p>	仔细登记,收发准确。

客户接待人员

项目	规范 BI	不允许	要领
仪容仪表	参照通用类行为规范中仪容仪表内容		
接待来访	<p>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？”</p> <p>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。</p> <p>3. 对所有客户应一视同仁，友好相处，热情亲切。</p> <p>4. 办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁。</p> <p>5. 与客户道别主动讲：“先生/小姐，再见！”</p>	<p>1. 不熟知项目的应知应会内容。</p> <p>2. 对待客人态度冷淡或粗鲁，带着情绪上班。</p> <p>3. 不一视同仁对客，对熟悉的客人热情，对不熟悉的客人冷淡。</p> <p>4. 吃东西、嚼口香糖、抽烟等。</p>	热情主动,礼貌专注,耐心聆听,一视同仁。
接受电话咨询	1. 严格遵守接听电话的礼仪。	1. 在电话中与熟悉的客户大声谈	耐心诚恳,专业

	<p>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。</p>	<p>笑。</p> <p>2. 没了解清楚客户的要求。</p>	<p>高效。</p>
接受投诉	<p>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。</p> <p>2. 与客户约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致。</p> <p>3. 不轻易对客户许诺，一旦许诺就必须守信，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，要及时记录客户要求，并向上级反映。</p> <p>5. 对客户的表扬要婉言感谢。</p>	<p>1. 总在为自己做辩解，不对客人表示同情和理解。</p> <p>2. 对客人的问题敷衍了事，心不在焉，不及时做记录，推委。</p> <p>3. 让投诉客人在其他客人面前倾述。</p>	<p>身同感受，换位思考，主动诚信，及时高效。</p>
办理各类收费业务(如门禁、会员卡、停车卡等)	<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，提高部门的工作效率。</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. 向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：</p>	<p>1. 客人进门，接待人员不及时接待，与人聊天或继续干自己的事情。</p> <p>2. 有多名客人等待不一视同仁，熟悉的人先办，或对久等的顾客置之不理，没有作好安抚工作。</p> <p>3. 客人态度激动时，以牙还牙。</p>	<p>业务专业，礼貌高效，帐目清晰，微笑注视，“这是您的发票和零钱，请收好”</p>

	“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。	4. 客人多问问题时显得不耐烦。	
收取拖欠物业管理服务费	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 工作时精神振奋，情绪饱满，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。</p> <p>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。</p> <p>5. 对客户意见应诚挚道歉并虚心接受。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 帐目不清楚。</p> <p>2. 票据不完整。</p> <p>3. 收取现金不及时存款。</p> <p>4. 去客户家中迟到，或提前到达超过5分钟。</p> <p>5. 抽客户的烟，吃客户的东西。</p> <p>6. 当客人有意见时，向客户诉苦，数落公司的不是，以博取客户的同情。</p> <p>7. 对客户家里的东西评头论足。</p>	<p>礼貌预约，了解客户，不卑不亢，尊敬耐心，责任心强</p>

司机

项目	规范 BI	不允许	要领
-----------	--------------	------------	-----------

<p>仪容仪表</p>	<p>1. 驾驶员在执行工作任务时，按要求穿着岗位制服，保持干净、整齐，面对客户、乘客态度诚恳，表情自然大方。</p> <p>2. 仪表端庄，车容整洁。</p>	<p>1. 服装不整洁，有油污。</p> <p>2. 说话粗鲁，大大咧咧，说脏话。</p>	<p>仪表端庄，车容整洁</p>
<p>对待客户</p>	<p>1. 要树立正确的职业观，有“客户至上，服务第一”的观念，安全整点，热情为客户提供优质服务。</p> <p>2. 要做到有车必供，供车及时，照顾特殊客户，扶老携幼，急人所难。</p> <p>3. 接送公司来访客户，应提前 10 分钟在车前等候客人到达，主动为客人开拉车门，到达目的地停车后，主动先下车开门，再请客人下车。</p> <p>4. 客户班车应按规定停车，及时报站。注意顾客上下车安全。</p> <p>5. 态度和蔼，时时使用礼貌语言，在车上拾到物品，要及时寻找失主，物归原主。</p> <p>6. 注意提醒客人不要把头、手伸出窗外。</p> <p>7. 提醒客人不要在在车内吸烟，乱扔脏东西。</p> <p>8. 正确对待客户投诉，不得与客户发生争执。</p>	<p>1. 与乘客开玩笑。</p> <p>2. 乘客还未完全上下车，即关车门。</p> <p>3. 对着客人打喷嚏。</p> <p>4. 中途停车，办理自己的私人事务，让客人等待。</p> <p>5. 与其他车抢道。</p> <p>6. 塞车时，不停地鸣喇叭。</p> <p>7. 擅自改变交通路线。</p> <p>8. 播放嘈杂的音乐。</p> <p>9. 私自推迟开车时间。</p>	<p>客户至上，服务第一，扶老携幼，文明用语</p>
<p>检查车辆</p>	<p>加强车辆的预防保养，做到勤检查，勤保养，使车辆经常处于完好的状态。做好出车前、行驶途中，收车后的三检工作。</p>	<p>私自将车送到维修厂维修。</p>	<p>勤检查，勤保养，落实三检</p>

<p>安全运行</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 牢固树立“安全第一，预防为主”的观念，树立良好的驾驶作风，集中精力驾驶车辆、礼貌行车，文明驾驶，确保行车安全。 2. 努力钻研驾驶技术，练好基本功，熟悉车队的有关技术规章，正确地执行驾驶操作规程。 3. 钻研技术，熟悉业务，练好驾驶操作和简单修理的基本功。 4. 遵章守法:严格遵守政府法令及公司的各项规章制度，服从车队管理人员、道路交通管理人员的调度、指挥和管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 急刹车和过快速的启动。 2. 开车时聊天，抽烟。 3. 酒后驾车。 4. 疲劳驾驶。 5. 开车时接听电话。 	<p>遵章守法，安全第一，预防为主</p>
<p>责任心</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正确认识驾驶员工作岗位的重要性，树立职业的荣誉感和责任感。 2. 客户班车驾驶员每天须提前半小时到达工作岗位，做好出车前的准备及车辆检查工作。 3. 对自己的工作高度负责，尽可能避免或减少差错，增强安全责任感，确保行车安全。 4. 牢固树立“安全第一、预防为主”的观念。 5. 处理好服务与安全的关系。 6. 增强法制观念，敢于和善于同违法乱纪的现象作斗争。 7. 服从管理，听从指挥，照章收费，谢绝馈赠。 8. 熟悉交通环境，提高服务本领。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 迟到。 2. 不经批准，私自用车或将车借给其他人。 3. 候客时无故离开车位或在车上打瞌睡、抽烟、看书报。 4. 车辆不停放在规定地点。 5. 不到指定的地点加油。 	<p>警钟常鸣，安全行车，客户至上，服务规范</p>

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/945334314220011241>