

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
----	------	------	------	-----	------	------

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
1 商户 服务 信息 管理	受理与 传递	<p>1.受理商户上门、电话、书面等服务信息，详细填写在《商户信息记录表》上。</p> <p>2.根据信息性质，在《商户信息记录表》上填写分类：</p> <p>A 维修：</p> <p>A1 公共区域设施设备等的维修；</p> <p>A2 商铺内由甲方提供的设施设备等的维修；</p> <p>A3 商铺内商户自行装修/配置的设施设备等的维修，属有偿服务。</p> <p>B 投诉：</p> <p>服务质量不达标； 对工作人员工作态度、行为等的不满意；</p> <p>维修、服务、沟通超过规定时限或客户要求的时限；</p> <p>客户反映的情况未解决或解决结果业主不满意；</p> <p>二户及以上的业户针对同一事项提出的问题；</p> <p>承诺或服务合同规定提供的服务没有实施或实施效果有明显偏</p>	<p>1.营运主管每天检查《商户信息记录表》，对未及时回复的信息协调。</p> <p>2.商户群体性反映或多次反映不能有效解决的问题及时反馈营运副</p> <p>3.涉及主力店的投诉及时反馈营运副总。</p>	客服 助理	《商户信息记录表》	《总服务台人员服务规范》

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
2 进 退 场 管 理	1 进 场	<p>① 商户签订租赁合同及相关协议文件后，营运人员负责填写和流转《商户进场流程单》，协助商户办理进场手续。</p> <p>② 进场当日，由营运部、工程部、物业部陪同商户进场收房，共同填写《房屋交接确认书》。</p> <p>③ 商户二次装修完成并进入开业准备时，由营运部、工程部、物业部、财务部共同进行开业前检查，并填写《商铺开业检查表》。</p>	<p>① 营运部在商户进退场中起组织协调作用。</p> <p>② 营运人员督促商户及时缴纳各种费用，包括质量保证金、租金及租金保证金、物业管理费及物业管理费保证金、能源费保证金等。</p> <p>③ 完成《商铺开业检查表》审批确认后，商户方可正式营业。</p>	<p>营运 经理 营运 主管</p>	<p>《商户进场 流程单》</p> <p>《房屋交接 确认书》</p> <p>《商铺开业 检查表》</p>	<p>《进退 场工作 规范》</p>

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
	2 退场	<p>① 在确认终止租赁合同（合同到期或提前终止）时，须提前1个月填写《商铺终止合约审批表》，办理审批手续。</p> <p>② 营运部、工程部、物业部、财务部共同进行退铺验收检查，并填写《商户退铺验收表》。</p> <p>③ 营运人员负责填写和流转《商户退场流程单》，协助商户办理退场手续。</p>	<p>① 各地商管公司提前终止租赁合同，须提前1个月上报商管总部批准后方可执行。</p> <p>② 商户签订书面的《终止协议》后，营运部方可办理《商铺终止合约审批表》。</p>		<p>《商铺终止合约审批表》</p> <p>《商户退铺验收表》</p> <p>《商户退场流程单》</p>	
3	1 报修受理与传递	<p>1.详细填写《维修工作单》，并在《商户信息记录表》记录工单号。</p> <p>2.将《维修工作单》传递维修调度（《维修工作单》一式四联，分别由营运部、工程部、客服助理/仓库、客户留存）。</p>	<p>1.工程部接单后对无法及时维修的信息（理由、维修时间）10分钟内传递至客服中心，由客服助理及时向客户打电话解释并另约维修时间。</p>	客服助理	《维修工作单》	

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
3	报修处 2 回访	<p>1.报修 15 分钟以内进行首次回访，确认维修人员是否在规定时间内到达现场进行检查维修。</p> <p>2.对已修复的项目，客服助理次日内电话回访，同时记录客户的意见和建议（及时率及维修结果的评价），并将回访情况填写在《维修工作单》中维修回访一栏中，电话回访率应达到 100% 。</p> <p>3.将工单完成与回访信息录入 ERP。</p>	<p>1.营运部经理每天检查客服助理是否及时对已修复项目进行逐一回访，并核查相关表单。</p> <p>2.重点客户的报修营运部经理必须亲自回访。</p>	客服助理	《维修工作单》	

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
理	3. 跟踪与统计	<p>1.每天闭店前收回当天已完成的维修单并进行汇总，统计当日维修工作的及时率和满意率。</p> <p>2.对未完成的维修单，了解情况并填写在《商户信息记录表》上。</p> <p>3.对未及时完成的维修，尤其是保修期内的维修要做好与工程部的沟通工作，及时与商户沟通工作进展，重大问题及时汇报运营苗U总。</p> <p>4.每月底对当月维修的及时率、满意率、回访率等进行统计，并将相关记录归档。</p>	<p>1.商户报修后，维修人员必须在15分钟赶到现场。</p> <p>2.客服助理对维修回单所填写的内容进行检查，并确定客户是否签字确认。</p>	<p>第1-2、4项由客服助理完成</p> <p>第3项运营部经理完成</p>	《商户信息记录表》	

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
4	投诉管理 1 分类	<p>1.界定投诉影响程度：分为重大投诉、一般投诉，重大投诉指主力店及商户群体性投诉，以及影响企业信誉、运营的投诉。</p> <p>2.界定投诉性质：</p> <p>2.1 无责任投诉：经查实与事实不符，或超出物业管理服务范畴（相关法规、合同、方案规定内容）。</p> <p>2.2 责任投诉：情况经调查属实，属于物业服务范围或职责范围内的问题。</p> <p>2.3 协助处理投诉：指客户对因发展商、外部环境及服务范围以外公共配套设施等原因而产生的影响不满的问题。</p> <p>3.填写《投诉处理单》，一般投诉立即上报营运部经理，重大投诉立即上报营运副总。</p> <p>4.将投诉信息录入 ERP。</p>	<p>1.无责任投诉安抚客户情绪，倾听对方报怨，好说明解释工作。</p> <p>2.协助处理投诉协调相关部门进行处理，并及时将处理进程与结果与客户沟通。</p> <p>3.一般投诉三天内处理完毕，重大投诉七天内处理完毕。</p>	客服助理	《投诉处理单》	《总服务台人员服务2规范》> 投诉处理规范》

项目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
4 投 诉 管 理	2 传 递 与 跟 踪	1. 10分钟内将投诉信息传递至相关部门负责人。 2. 每天跟踪投诉的处理情况。 3. 收回处理完毕的《投诉处理单》。	1. 营运部经理每天检查投诉的受理与处理情况，监督投诉的处理过程。 2. 营运副总监督重大投诉的处理过程。 3. 超时限未处理的投诉及时上报营运副总。	客服助理	《投诉处理单》	《客户投诉处理规范》
	3 回 访	1. 一般投诉处理完毕后三天内对客户进行电话回访，回访结果记录在《投诉处理单》中。 2. 重大投诉和电话回访不满意的一般投诉由营运主管上门回访，将回访结果填入《投诉处理单》中。 3. 将回访情况录入 ERP。	1. 投诉回访率必须达到100%。 2. 对回访不满意的情况及时与责任部门沟通，必要时汇报分管副总。	客服助理 营运部经理	《投诉处理单》	《客户投诉处理规范》

项目	工 作 要 点	工作标准	管理控制	责任 人	工作记录	支持文件
	4 统 计 分 析	1.投诉信息需随时录入电脑，形成月度统计表。 2.每月对投诉记录进行分类统计，并形成分析报告。 3.每月将《客户投诉处理单》、统计表等存档。		营 运 部 经 理	《投诉处理单》	《客户投诉处理规范》

目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
5 装 修 管 理	1 装 修 申 请	<p>1.提供商户相关的平面图、管线图、结构图以及企划部统一规定的施工围挡画面。</p> <p>2.准备好到消防局报批手续所需的表格等，提前发给商户。</p> <p>3.按照《办理装修手续流程图》，告知商户办理装修手续的程序，提醒商户需要注意的相关事项。</p> <p>4.向商户提供装修所需填写的表格，指导商户和施工单位填写并签署：</p> <p>4.1《装修手册确认书》</p> <p>4.2《消防安全责任书》（一式三份）</p> <p>4.3《保险承诺书》（一式三份）</p> <p>4.4《房屋交接确认书》（一式三份）</p> <p>4.5《装修申请表》</p> <p>5.根据《装修图纸递交明细表》的规定，核对装修图纸是否完备，转交营运部、工程部、消防专职人员进行审图。</p>	<p>1.所有需签署的文件均需盖章并由具备委托资格的人签字，营运部保留所有签署文件的原件。</p> <p>2.营运部经理每周检查新装修户和新竣工户的档案归档情况。</p> <p>3.商户必须办理完毕进场手续后方可办理装修手续，特殊情况需营运副 总审批。</p>	客 服 助 理	<p>《装修手册确认书》</p> <p>《消防安全责任书》</p> <p>《保险承诺书》</p> <p>《房屋交接确认书》</p> <p>《装修申请表》</p> <p>《装修图纸递交明细表》</p> <p>《装修施工流转单》</p> <p>《装修档案目录清单》</p>	《装修手册》

目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
5	2 指定工程管理	<p>1.消防水电改造</p> <p>1.1统一由指定的消防公司施工。</p> <p>1.2协调商户与该公司签订委托协议，并保留一份合同。</p> <p>1.3装修验收合格后按合同收取指定的消防公司 10% 管理费。</p> <p>2.空调改造统一交专业承包商施工，由商户与承包商接洽。</p>		客服助理		《委托施工协议》

目	工作要点	工作标准	管理控制	责任人	工作记录	支持文件
5	装修管理 3 进场 手续 办理	<p>2.3 日内收取工程部、营运部、安全品质部、管理部消防主管的审图意见，出具《装修图纸审核表》。</p> <p>2.1 审批未通过的，组织相关部门与商户就修改事项进行沟通，待修改后再行审批；</p> <p>2.2 审批通过的，办理进场手续。</p> <p>2.办理进场手续，请装修商填写： 《租用方/施工方人装修期间联络表》 《装修水电申请表》（如需要）</p> <p>3.按《装修施工收费明细表》收取相关装修费用。</p> <p>4.当日内通知营运部、管理部和工程部装修进场信息，包括装修单元的施工日期、施工单位情况及相关负责人、联系电话。</p> <p>5.协助商户到工程部办理《装修施工许可证》。</p>	<p>1.所有过程需在《装修施工流转单》上记录。</p> <p>2.营运部经理每月检查新办装修档案的整理与归档情况。</p> <p>3.办理《装修施工许可证》前需对照《装修档案目录清单》检查档案是否齐全，并审核相关费用票据。</p>	客服助理	<p>《装修施工流转单》</p> <p>《装修图纸审核表》</p> <p>《租用方/施工方人装修期间联络表》</p> <p>《装修施工收费明细表》</p>	<p>《装修手册》</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/175030243303011334>