

家政服务管理制度

第一章：客户服务管理总则

实施目的

为了对客户服务工作进行有效控制，明确服务规范，及时处理客户的投诉，建立大客户服务中心，最大限度地为客户提供满意的服务，并广泛吸取客户的意见，掌握市场信息，不断提高产品质量和公司信誉，特制定本公司服务管理制度。

第二章：主要岗位职责

一、建立各类客户服务管理具体制度并具体执行。

三、客户信息管理：新客户的建卡、建档，客户信息采集、统计、分析工作，建立健全的客户档案资料数据库，并进行相关的分析，协助其他部门的决策。

第三章：客户服务规范

9.接待客户投诉，以友善同情的态度倾听，完整准确地记录；保证立刻调查或派人解决，落实处理结果，给客户满意的答复。

10.若有在自己能力范围内不能处理的问题，记录下来请上级领导指示，处理。

13.下班时，将传真设置为自动接收状态。

产品的质量和使用情况：

(1)产品性能。

(2)产品使用情况。

三、投诉服务标准

全体员工均有热情接待、听取顾客投诉的职责，并设身处地为其解决实际问题，不可以职权范围为借口推诿顾客，当客户来电或上门投诉时，须坚持以下处理原则：

1.听清楚在接待客户投诉时，应耐心听客户讲完，听清投诉的内容，不得打断其说话，更不能急于表态。

2.问清楚待客户讲完后，要进一步问清有关情况，切忌与客户正面辩驳，应客观冷静地引导其叙述清楚实际情况。

3.跟清楚受理客户投诉要一跟到底，直到问题得到解决并回复为止。对不能解决的投诉，应婉转地向其讲清楚，并确定下次回复的时间。

4.复清楚对客户的投诉在充分了解有关情况后，应及时把处理的过程及结果清楚地回复客户，以表明其投诉已得到足够的重视和妥善的解决。

5.记清楚处理客户投诉后，应把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于《顾客投诉记录》。

6.报告重大投诉，必须马上报告部门负责人或分管经理。

四、接待服务标准

1、客户到达公司后，必须在1分钟内有人主动上前与客户打招呼，主动、热情的问候“先生（女士），您好。”

2、每一位客户进展厅前应该给他们倒水，（新客户应先做客户信息登记）。

3、待客户坐下后，礼貌问清来意，并转相关人员接待处理。

当客户点完货准备离开时，应主动提出送客户下楼，（不管客户愿意不愿意，我们要先采取主动）。

1.在客户快要离开的过程中，远方的要主动问客户是坐火车还是坐飞机，近点的可以问客户是自己有车还是叫车，可以让我们更好的为客户服务。

2.在送客户出发前，要主动提醒客户，带走他们的所有物品，以免造成补寄的麻烦。

3.送客户上车的时候，可顺便讲一下，祝他们生意好，生意兴旺之类的话。

第四章

检查与考核

1.对《制度》的执行情况，各科室每月进行一次自查。公司每季组织一次检查，并进行不定期抽查。

2.对《制度》条款的执行情况，与经济责任挂钩，纳入各部门精神文明目标考核。

3.对各科室和个人执行《制度》的情况，公司纳入阶段性工作和年度工作考评考核。

4.本《制度》自发布之日起执行。

1.虚心接受客户投诉，耐心倾听对方诉说。

2.设身处地，换位思考。当接到客户投诉时，首先要有换位思考的意识。

如果是本方的失误，首先要代表公司表示道歉，并站在客户的立场上为其设计解决方案。对问题的解决，也许有三到四套解决方案，可将自己认为最佳的一套方案提供给客户，如果客户提出异议，可再换另一套，待客户确认后再实施。当问题解决后，至少还要有一到二次征求客户对该问题的处理意见，争取下一次的合作机会。

3.承受压力，用心去做。当客户的利益受到损失时，着急是不可避免的，以至于会有一些过分的要求。

4.有理迁让，处理结果超出客户预期。纠纷出现后要用积极的态度去处理，不应回避。

5.长期合作，力争双赢。

在处理投诉和纠纷的时候，一定要将长期合作、共赢、共存作为一个前提，以下技巧值得借鉴：

A、学会识别、分析问题；

B、要有宽阔的胸怀，敏捷的思维及超前的意识；

C、善于引导客户，共同寻求解决问题的方法；

E、有换位思考的意识，勇于承担自己的责任；

F、处理问题时留有回旋的余地，任何时候都不要将自己置于险境；

G、处理问题的同时，要学会把握商机。通过与对方的合作达到双方共同规避风险的共赢目的。

3、所有工作人员应牢记公司使命和企业文化，向客户传递公司服务理念，维护公司良好的形象。

1、时刻保持桌面的干净、整洁。

2、个人形象代表公司形象，穿着应得体大方，佩戴好工作牌，保持良好的个人形象。

4、工作时间不得看视频、听歌，禁止吃零食等其他与工作不相干事宜。

5、不得利用公司资源做私人事情。

1、配合销售人员做好试机、充卡和资金回收工作；

3、与客户建立良好的工作关系，为公司进一步开展业务工作奠定良好的基础；

1、工作期间应面带微笑，工作认真进取有耐心，负有责任心；

2、与客户接触的过程中，应主动的全面了解客户的情景，及时为其解决问题；

3、根据当天的工作情景，详细的把与客户接触的不一样情景以工作报表的形式进行登记，并向部门经理汇报；

4、应严格遵守公司和部门的各项规章制度，按时出勤上下班，做好签到；

5、在工作期间，代表公司的形象，应注意语言的技巧，不得与客户发生争执，不得做有损公司利益的事情；

1、客户服务人员不得对用户做出夸大其辞的承诺，或运用一些权威机构的名义对客户施压等；

3、严格执行公司的相关规定，依据有关规章制度对客户提出的疑问，做细致、明确的回答，如有自我不能确定的事项不能信口辞黄，做不负责任的答付；

4、建立完整的客户资料及时反馈客户意见及市场信息，为销售部门开展业务做辅助工作；

5、定期向客户供给本公司新的业务项目及相应的新服务项目，和客户坚持良好的合作关系

2、要有健全的心智，整齐的仪表，良好的习惯，亲切的微笑，饱满的热情与正直的品质；

3、广泛的人际关系和良好的自我形象；

4、对公司的产品和服务项目要有深入的了解和认识；

1、要持有不仅仅想把客户留住，还要与客户建立长久合作关系的心态；

基本工资元，试用期三个月，工作期间如没有客户和销售人员的投诉，则基本工资发放。如有客户与销售人员的投诉视情节严重性而定，最低罚款 10 元次；

七、考勤制度

1、出勤情景：

上班时间：早 8：30，17：30

迟到人次日扣除标准为基本工资总额的 1%，最多每月不得超过三次，超过三次（含）以上者，扣除人次日标准为基本工资总额的 5%。

2、工作表现：

在工作期间应坚持严谨的工作态度，不应破坏公司的形象及管理制度，每一天递交完整、真实、标准的工作报告。

2.及时完整准确的反馈客户问题，并做记录；协同相关部门为客户解决问题并及时给予客户回复。

4.做好客户来访的登记工作，并接待好客户。

5.根据客户所投诉的资料和严重程度进行分类，并且制定不一样的处理流程，而对于严重事件则需要第一时间为客户反馈和处理，持续跟踪事件处理情景，做好客户的安抚和沟通工作。

6.树立企业良好形象，提高客户服务水平，及时满足客户需求，最大程度的为客户供给满意的客户服务。

7.明确客户管理部门的管理职责，细化客户服务流程，分工分责，制定要客户管理部门的培训和培训目标，保证为客户供给优质的客户服务。

第一章总则

第1条目的

为了向光临本酒店的客人提供最好的餐饮服务和就餐环境，提高客人对酒店各项服务的满意度，特制定本制度。

第2条适用范围

本制度适用于本酒店餐饮部各个岗位。

第二章餐前服务管理规定

第3条餐前检查工作的管理

每日上班前，各领班应准备好餐厅检查一览表，按照餐厅检查一览表逐条检查。

①台面摆设；餐具整齐、摆放统一、干净、无缺口，席巾无洞、无污渍。

②台椅摆设；椅子干净无尘，坐垫无污渍，台椅横竖对齐或显图案形状。

③工作台；餐柜摆设、托盘安放要整齐划一，餐具布置整齐。

④地毯；要做到无污物、纸屑。

⑤大理石地面；无污迹，注意防滑。

⑥环境；灯光、空调设备完好正常，提前半小时开放空调。

⑦如发现问题及时更正，解决不了时应及时向上级汇报，以便及时处理。

第4条餐前清洁工作的管理

①未铺设地毯的地面，应随时拖洗清洁。

②墙上不得有油渍或污斑，挂图及墙基处应予擦拭，窗台、玻璃窗、镜子均要每天擦拭洗刷，不容有污垢或烟雾尘土遗留在上面。

③餐桌椅要用干净的布揩抹干净，检查其边缘是否粗糙，有无裂缝，以免伤及客人或损坏客人衣服。餐桌所用的桌布不得破损污秽。

④调味品的瓶子应予擦拭，特别是瓶颈周围及盖子。瓶内调味品应每日加满，注意不要混淆。

⑤餐具必须清洁光亮，中餐的碗筷、西餐的刀叉、匙及盘碟上面均不得有水渍污痕，应仔细检查，不得有缺口或者裂痕。

⑥如在餐桌上摆放鲜花，则花瓶应每天都擦拭干净，如使用人造花，更不可令上面积满灰尘。

⑦准备清洁卫生的毛巾时，注意要做好消毒工作。

第5条迎接服务的管理

1. 迎宾员

①客人进入餐厅，主动上前，热情问候客人：“先生/小姐，您好，欢迎光临！请问几位？”

②带客人到座位后，拉椅示意请坐，双手把菜谱递给客人：“先生/小姐，这是我们的菜谱。”

③告知该区域的领班及服务人员。

2. 餐厅服务员

①开餐前半小时，到达各分管岗位，等候开餐迎接客人。

②等候站立时注意姿势，两手自然垂下向后，肩平、挺胸而立，不叉腰，不倚墙或工作台。

③服务员应协助迎宾员安排客人入座，服务时以女性优先。

④善于观察，分清楚谁是主人。

第三章餐中服务管理规定

第6条餐厅服务人员行为守则

①在餐厅中不准大声喊叫，不准斜靠墙或服务台站立，不得照镜子、梳头发、化妆。

②不得在餐厅中奔跑，站立姿势要端正，如遇客人时应侧身站立等客人先行，举止稳重，态度温和。

③同事之间应互相合作，切忌围聚在一起聊天或打闹。

④餐中服务七要点。

1) 餐桌、坐椅必须保持清洁、整齐，让客人坐得舒服。

2) 餐巾必须保持干净，折叠艺术化，供客人欣赏和使用。

3) 茶或水必须保持适宜的温度，客在不许空杯。

4) 调味品必须齐备，注意配合食品适当供应。

- 5) 烟灰缸必须保持清洁，不准有两个以上烟蒂的脏污烟灰缸放在餐桌上。
 - 6) 菜单必须是完整的，要充分了解其内容，向客人做适当的推荐。
 - 7) 结账必须将账单核对清楚，正确而迅速地结算。
- ⑤ 预先了解客人的需要，除非客人有需求，否则不要聆听客人的闲聊。
 - ⑥ 对待客人要按先来后到的顺序服务，不可有双重标准。
 - ⑧ 不可介入客人的谈话，更不得批评客人的举动，也不应对客人有过分的言行。
 - ⑨ 客人交待之事要尽量办到，应对要诚恳，口齿要清晰。
 - ⑩ 在上菜时，要先将菜式呈给客人过目，报菜名，确定每道菜需要用的调味酱及佐料没有弄错。

第7条点菜细节

- ① 餐厅服务应事先仔细研读当日的菜单，如有不明之处，应请教领班或厨师，熟悉菜名、价格、菜品原料和制作方法，以备向客人做必要的介绍说明。
- ② 服务人员出示菜单时应用右手打开菜单，自客人右侧呈上。原则上每一位客人都应递上一份菜单，如果不够，其次序应先给女士，如无女性则以年长者为先，有时主人会为全部客人代点。
- ③ 当客人阅读菜单时，服务人员应立于桌旁或稍离片刻，让客人有机会斟酌选择菜肴，以免使他（她）们感到是在催促点菜。
- ④ 用有夹板的拍纸簿记录客人所点的菜品，书写要正确清晰，点菜完毕后向客人重述其所点的菜，确定无误之后至出纳台开具“出菜凭单”，然后将点菜单送至厨房。
- ⑤ 记录菜单时需注意如下事项：
 - 1、用蓝色或黑色的圆珠笔，记录时字迹要端正、清晰，让人容易明白。
 - 2、注意写明服务人员的名字或号码、日期、桌号和客人的数目。
 - 3、如使用副本联时，最好是复写一份，使其他人容易辨别。
 - 4、书写错了不可撕去，将不对的项目用线划去签名，再于其上修正，切勿擦掉。
 - 5、不准将点菜用的笔夹在耳朵上。

第8条上菜的技巧

上菜要按照一定的顺序进行，以免发生错误，如果客人在赶时间，应提示厨房加速烹调。

上菜时应注意以下事项。

- ① 前往配餐间或厨房叫菜，不可争先恐后，要按顺序接受领菜。
- ② 离开配餐间或者厨房之前，要检查托盘的清洁，依服务顺序将菜放置在托盘上，并注意食物的美观和温度；
- ③ 上菜时不宜一次端得太多，以免发生意外。
- ④ 上菜时顺便收除空盘、脏的茶杯及烟灰缸，以腾出放置菜肴的空间。
- ⑤ 上菜时要轻巧，不要弄出声音，端盘、碟、碗时，要以手支撑底部，拇指轻轻按盘的边缘，不可触及食物。
- ⑥ 上菜的方向，从客人的左方端上，但饮料恰恰相反，要用右手从右方奉上；有时视餐桌的位置，以便于行事为宜。
- ⑦ 热汤或者高温的菜上桌时，应提醒客人注意，以免烫伤。
- ⑧ 外籍客人用中餐时，除筷子外，应同时准备刀叉。
- ⑨ 服务中注意酒水、饮料的添加时机，避免客人等候。
- ⑩ 随时更换烟灰缸、毛巾、汤碗、骨盘，如赠送客人水果，要及时提供水果碟及水果叉。

第四章餐后服务管理规定

第9条结账的技巧

- ① 账单应在最后一道菜上过后，即将正确的数目结算清楚准备好，以免客人等候，对于餐饮完毕的客人，习惯上要待客人招呼结账（买单）时，快速呈上账单。
- ② 账单的'呈递：将结算正确的账单由客人左侧递上，随即应保持距离，等客人将钱准备妥当后再趋前收取，并当面将现金复点一遍，如是伴同客人到出纳台付账，也应站离远一点，避免有等候小费之嫌，结账完毕后应向客人说声“谢谢”。
- ③ 结账的注意事项。
 - 1) 凡涂改或不洁的结账单，不可呈给客人。
 - 2) 付款时钱款要当面点清。
 - 3) 客人付现金时，即将账单及现金一并交给出纳点收，开具统一发票并找零钱，再连同统一发票及各项消费凭单交给客人。
 - 4) 客人签单时，原则上应由经理或者以上人员审核而予背书。
 - 5) 客人使用信用卡时，服务员应将账单及卡一并交给出纳人员，登记号码做好结账单，然后由服务员持请客人在账单上指定的地方签名，再将卡交回客人，将结账签单交回给出纳人员。

第 10 条餐后送客注意事项

- ① 客人用餐完毕而无意离去时，不得整理桌面，借故催促。
- ② 客人结账完毕将要离去时，可以询问客人对本店菜肴及服务是否满意，提醒客人不要遗漏物品并将客人送至门口，道再见。
- ③ 客人退位后，注意有无遗留物，如拾获遗留物，应呈报主管。
- ④ 客人离去后，立即收拾桌面，撤除残余餐具，并将地面清理干净，重新铺台摆设餐具，以接待再来新客人。

第五章餐后的清洁整理规定

第 11 条清理脏污的盘碟

- ① 将所有残羹剩菜拨到一个盘子，大盘及大碟置于托盘或手推车底部，再将小件餐具置于大盘之上。
- ② 银器的器具应持其把柄，所有的把柄应朝向同一方向，置放在托盘一边，如此可避免沾污了手，且宜于用洗碗机处理。
- ③ 勿将盘碟堆叠过高，并小心轻放，以免发出噪音。
- ④ 玻璃水杯不可套叠，因套得太紧，分开时宜弄破割伤手指。

第 12 条清理桌面

1. 先将脏台布向后折半，再将干净台布向前展开一半，铺于桌上，抽去脏台布，将干净台布慢慢拉至定位。
2. 将擦拭干净的用具重新摆放好。

第 13 条清扫地面

- ① 清扫地面时，如果有客人尚未离去，要隔开清扫的地方。
- ② 清扫完毕，座椅归还原位，如座椅有垫布，应置平，避免皱纹。

一、总则

公司秉承“技术为本，务实创新，客户至上，服务第一”的经营理念，体现温馨、温情、温暖的服务宗旨，提高顾客满意度为指导方向，追求最完善的客户服务。

二、服务承诺

1. 专业安装：我们拥有专业安装人员，免费上门设计、安装，根据客户要求，我们以专业的水准为其选定合适的安装地方，力争让顾客称心、满意。

GPS 系列产品，我们将做长期售后跟踪服务，让我们用周到热情的服务保障每一位消费者能用上满意的产品。

3. 保修与维护：售出的 GPS 系列产品保修期外维修只收零部件费用。

三、工作守则

1. 负责公司 GPS 终端产品的安装、维护及售后服务工作。

2. 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司。

3. 认真保管和维护安装维护资料和工具。

4. 及时赶赴现场处理各种故障。

四、安装维修服务细则

1. 公司客户服务人员接到《安装需求单》、《安装车辆明细》及《司机信息和车辆基本信息》，填写《安装任务派工单》

3. 经 GPS 事业部经理审批《安装任务派工单》和《维修服务单》，安排合适的维修人员。

4. 公司安装维修人员出发前须核对安装维修信息，准备好工具，备品配件及相关文件等。

5. 如需返修，维护人员须将车牌号，故障现象写在纸胶带上粘贴在终端上，并将原终端号与更新的终端号填写在《维修服务单》上。保证终端产品外观整洁。

6. 如需更换 SIM 卡，要将新旧 SIM 登记在《维修服务单》上。

7. 对安装维护工作的质量及其文件的完整性负责。

8. 公司安装维修人员在服务过程中必须要做到诚心、精心、细心，不损坏其他物品。

9. 凡属，应由维修人员直向接客户收取费用，并开具发票，回到公司后，立即将款交于财务。

10. 公司鼓励维修人员通过多种形式提高其维修技能。

五、客户意见和投诉

2. 公司客户服务人员要按照公司规范语言进行，热情礼貌，不许怠慢任何一个客户和消费者。

3. 公司对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，提供给相关部门。

见和结果及时通报给客户。

七、客户服务人员的服务准则、权限及应急方案

1. 服务准则

一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象。

服务及时、快捷，最短的叫修、等待时间，最少的修理耗时。

2. 安装维护人员权限

对使用的材料工具及资料严格控制和保管。

及时向部门主管如实反映各种情况。

严格执行公司的客户服务管理制度。

3. 应急方案

如在维修过程中由于器件或配件的不足而不能处理，可通过口头请示或其他办法灵活处理。

遇紧急叫修通知，维修技术人员都不在公司时，可经部门经理同意，派外协厂家或其他部门人员协助。

本制度自 20xx 年二月开始执行。

1. 目的

规范家政服务,及时提供服务工作,确保管理服务质量。

2. 适用范围

适用于物业管理处服务工作。

3. 职责

3.1 环境主管负责安排服务工作。

3.2 保洁员依照保洁工作要求工作。

4. 程序要点

4.1 接客户提出的地毯清洁、地板打蜡、室内清洁、绿化养护、送水等家政服务需求,按'家政服务收费标准'告之业主。

4.2 业主确认服务费用后,与其确认服务项目、地点、业主姓名、需派人数,预约服务时间,并登记在《家政服务表》上。

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/297054115060006135>