



商务礼仪 物业员工礼仪与行为规范

碧桂园【凤凰城·钻石墅】

《员工礼仪与行为规范》

二〇一一年十一月

目 录

禁止行为部分	03
基准行为部分	
物业员工通用行为规范	05
物业管理人员行为规范	
各级管理人	
员	13
办公室人员	1
前台接待人员	16
客户接待人员	18
司机	20
物业物管员行为规范	
物管员通用行为规范	

入口岗(迎宾岗)	24
巡逻	
岗	25
车场出入口(收费)岗	26
中心值班	
岗	27
展厅值班	
岗	27
物业保洁、服务人员行为规范	
保洁员	28
绿化员	28
救生	
员	29
家政人员	30
食堂人员	31
会所服务人员	32
样板房服务人	
员	33
物业工程及维修人员行为规范	
家庭维修人员	34
室外维修及施工人员	36
禁止行为部分	

岗位	红线标准	黄线标准
<p style="text-align: center;">管理人员</p> <p>(包括总经理在内的各级管理和行政人员)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以权谋私、营私舞弊、索贿、受贿、欺 诈，或利用职权间接获利的行为； 2. 私设小金库，指使下属做假帐的行为； 3. 未经公司批准不得在外兼职； 4. 纵容打击报复员工或顾客的行为； 5. 挪用或盗窃公司或顾客财物； 6. 窃取或泄露顾客资料或隐私； 7. 收费不给票据； 8. 与顾客或与同事打架； 9. 拾遗不上交； 10. 向顾客或外部单位(含个人)索取小费、物品或其他报酬。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轻视顾客需求或对顾客言而无信； 2. 不调查实情，放纵或乱指挥给公司造成 损失的行为； 3. 不关心员工生活，不解决员工的合理 要求； 4. 知情不报，有意缓报造成损失和不良 影响的行为； 5. 遇到工作职责交叉或模糊事项时，推 三阻四，不执行上级指示，不顾大局 遇 紧急工作时 临阵脱逃； 6. 不关心业务，不熟悉业务，业务重心 管 理失衡而产生不良影响的行为； 7. 不举贤避亲，不主动回避与自己有特 殊关系人员的利益合作或利益分配； 8. 私自接受顾客赠送的物品。
<p style="text-align: center;">安管人员</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 酗酒、赌博； 2. 当值时间睡觉； 3. 不顾大局，遇紧急工作时临阵脱逃， 推 卸责任； 4. 挪用或盗窃公司或顾客财物； 5. 窃取或泄露顾客资料或隐私； 6. 收费不给票据； 7. 与顾客或与同事打架； 8. 拾遗不上交； 9. 向顾客或外部单位(含个人)索取小费 物品或其他报酬； 10. 结交有黑社会背景的人员 组织或参 与 有损公司正常工作的不良群体。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轻视顾客需求或对顾客言而无信； 2. 明知侵害公司、顾客、同事利益的 事 项 不报； 3. 见危不助； 4. 与顾客发生言语上的冲突，向顾客搬 弄 是非，造成不良影响 5. 不遵守安全作业规定，不自我保护， 不 采取保护他人措施可能造成人身 伤 害 的行为。 6. 聚岗、串岗、擅自脱岗； 7. 不按规定使用工作配备工具、消防器 材 者； 8. 私自接受顾客赠送的物品。

<p style="text-align: center;">保洁、 服务人员</p> <p>(含保洁、绿化、会所、样板房、食堂、家政、救生员)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 玩忽职守，违反操作规程，造成严重后果； 2. 私自为顾客提供获取报酬的劳务； 3. 不顾大局，遇紧急工作时临阵脱逃，推卸责任； 4. 挪用或盗窃公司或顾客财物； 5. 窃取或泄露顾客资料或隐私； 6. 收费不给票据； 7. 与顾客或同事打架； 8. 拾遗不上交； 9. 向顾客或外部单位(含个人)索取小费物品或其他报酬； 10. 当值时间擅离职守，造成重大损失 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轻视顾客需求或对顾客言而无信； 2. 发现问题故意回避，不处理、不报告； 3. 浪费或损坏顾客或公司财物； 4. 与顾客发生言语上的冲突； 5. 不讲究个人卫生，影响服务质量的行 为； 6. 不遵守安全作业规定，不自我保护，不采取保护他人措施可能造成人身伤害 的行为。 7. 向顾客搬弄是非，造成不良影响。 8. 私自接受顾客赠送的物品。
<p style="text-align: center;">工程 及维修人员</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 玩忽职守，违反操作规程，造成严重后果； 2. 发现安全隐患，不及时整改，导致人员 伤亡和财产损失； 3. 工作弄虚作假，偷工减料，造成损失； 4. 挪用或盗窃公司或顾客财物； 5. 窃取或泄露顾客资料或隐私； 6. 收费不给票据； 7. 与顾客或同事打架； 8. 拾遗不上交； 9. 向顾客或外部单位(含个人)索取小费物品或其他报酬； 10. 私自为顾客提供获取报酬的劳务； 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轻视顾客需求或对顾客言而无信； 2. 不钻研业务，维修、安装工作不到位 3. 浪费或损坏顾客或公司财物； 4. 与顾客发生言语上的冲突； 5. 知情不报，有意缓报造成损失和不良 影响的行为； 6. 向顾客搬弄是非，造成不良影响。 7. 不遵守安全作业规定，不自我保护不采取保护他人措施，可能造成 人身 伤害的行为。 8. 私自接受顾客赠送的物品。

基准行为部分

物业员工通用行为规范

仪容仪表

部位	男性	女性	不允许	要领
整体	自然大方得体,符合工作需要精神奕奕,充满活力,整齐清洁。微笑是物业员工最起码应有的表情。		精神不振,面无表情,目光无神,邋遢。	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、头皮屑和异味。	
发型	前发不过眉,侧发不盖耳,后发不触后衣领,无烫发、光头。	发长不过肩,如留长发须束起或使用发髻。刘海不能遮挡眼睛。	张扬、散乱。染烫怪异发型。	
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,上班要化妆,使用口红。	男士胡须拉杂,女士不化妆或浓妆艳抹,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。注意各细节。	服饰皱巴,内衣外露,衬衣不束腰内。为统一公司良好的对外形象,女士上班时间不能佩戴耳环、手镯等饰物。	
衣服	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作时间按规定着岗位制服,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	保持双手清洁及指甲干净。		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。		1. 鞋子破损,或鞋上有灰尘污迹泥巴。	

			2. 穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外） 3. 钉金属掌或穿露趾凉鞋。	
袜	着黑色或深色不透明的中筒袜。	裙装须着肉色或黑色长筒袜或裤袜。	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。		1. 工牌放在上衣口袋中 2. 工牌有破损或字面有磨损	

行为举止

项目	规范	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，行走或搬拿物品时，尽量不发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，两脚跟相靠两脚分成“V”字形，脚尖开度45°—60°，身体重心主要支撑在脚掌、脚弓上两眼平视前方，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、依壁靠墙、东倒西歪、手臂背后或者手里摆弄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。	1. 盘腿、脱鞋、前俯后仰、腿搭座椅扶手。 2. 架二郎腿，脚抖动，手大幅度挥舞。 3. 趴在台面上或双手撑头。	自然端正
走姿	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。	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。	抬头挺胸，目视前方，面带微笑。

<p style="text-align: center;">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，应注意礼让客户先行，有急事要超越客人，应先口头致歉“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. 上电梯时靠左边走。 3. 与客人抢道并行。 4. 工作场合内奔跑，跳跃。 5. 边走边吃东西 6. 成群行走，勾肩搭背。 	<p>稳健、礼让。</p>
<p style="text-align: center;">接听电话</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 通话结束后应在客人挂机后再挂断电话。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不报单位名和自己姓名。 2. 使用过于随便的语言。 3. 说话口齿不清或语速过快。 4. 没听清楚对方谈话内容时没有复述。 5. 通话时间过长。 6. 用力掷话筒。 7. 先于客人挂电话。 	<p>及时 礼貌 清晰，带着笑容。</p>
<p style="text-align: center;">会见客人</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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”。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 3. 手机响声很大，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，哼歌曲、吹口哨、谈 	<p>茶水即上，有礼有节，自然大方、亲切专注</p>

		笑、喧哗。	
介绍	<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。 	礼貌介绍，了解在前，尊长优先，热情微笑，谦虚问好。
握手	<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. 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. 用左手或者双手与他人握手。 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。 	尊长伸手，受者恭敬，面带微笑。
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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<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，手指并拢拇指微张，用手掌指向所指示	<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 	手掌指示，亲切明确。

	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。	部,幅度过大或过小。 3. 眼睛看地上或别处。	
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。	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。
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。	1. 在车内吸烟。 2. 不系安全带。 3. 在车内吃东西。 4. 同司机说话,分散司机注意力。 5. 催促司机加快速度。 6. 帮助客人上车时,关门太急。 7. 把头、手伸出窗外。	先客后主,仪态优雅。
培训	培训期间,主动配合,积极思考,主动做好笔记,主动提出问题,参与讨论,解决问题,主动关闭手机或对讲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。	1. 迟到,早退。 2. 培训期间在培训室进进出出。 3. 培训期间在培训室内接打电话。	主动、积极、遵守纪律。
会议	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。	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。

	<p>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。</p> <p>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。</p>		
保持清洁	<p>1. 主动拾捡小区或大厦内随手可及的垃圾。</p> <p>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。</p> <p>3. 在规定地点用餐，统一放置餐具，注意用餐卫生。</p>	<p>1. 乱扔垃圾，</p> <p>2. 对眼前的垃圾视而不见。</p> <p>3. 看见有乱扔垃圾现象不及时制止。</p>	人过地净，习惯良好。

语言态度

项目	规范	不允许	要领
问候	<p>1. 在任何工作场所，见到客人应主动问候。</p> <p>2. 与同事首次见面应主动问好。</p>	<p>1. 问候时面无表情或嬉皮笑脸。</p> <p>2. 对同事的问候毫无反应。</p>	互相问候，主动真诚。
称呼	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>1. 称一个单独的女性为妇女。</p> <p>2. 态度不礼貌，侮辱性的称谓。</p> <p>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。
礼貌语言	<p>1. 使用10字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。</p> <p>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。</p> <p>3. 节假日的祝福语根据地域习惯使用。</p>	<p>1. 用“喂”招呼客人即使客人距离较远。</p> <p>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。
电话接听	接听电话时，拿起话筒——“您好！[宁骏+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	<p>1. 趴在桌上接听电话。</p> <p>2. 板着脸孔接听电话。</p> <p>3. 接听电话时，没有捂上话筒与</p>	

	准确—“再见”，拨打电话时，接通电话—自报家门“您好！宁骏物业公司/宁骏**管理处”—确认 电话对象（请问您是***？）—讲述电话内容—“再见”。	别的人 讲话。 4. 声音矫揉做作，不自然。	自报家门，专业素养，礼貌规范。
面对客人	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。	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. 对客人问题心不在焉，不做记录。	主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。
态度	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。	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。	耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。

物业管理人员行为规范

各级管理人员

项目	规范	不允许	要领
仪容仪表	工作时间内，公司规定着装，仪表端庄，面带微笑。	面无表情、态度冷漠、形象邋遢	注重细节 精益求精，实事求是，善于沟通，心态开放，严于律己，举贤避亲，言传身教
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. 对顾客投诉或建议敷衍了事不耐烦； 4. 推脱责任。	
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	1. 讲粗话； 2. 责骂或刁难下属； 3. 3 打官腔。	

	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。		
--	---	--	--

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	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。	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题。 2. 在同事工作时还滔滔不绝打扰对方。 3. 在办公室内抽烟，来回走动。	遵守5S：清理、清扫、整理、整顿、素养
面对投诉	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。 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。	1. 与客人争吵。 2. 不熟悉应知应会内容。 3. 客人投诉时不做记录。 4. 处理不及时，乱许诺。 5. 东张西望，敷衍了事。	感同身受，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		规范操作，安全使用
使用电脑	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。 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。 3. 保持电脑的清洁和卫生，使用电脑一定时间注意休息。 4. 如暂时离开座位超过半小时，离开前要关闭电脑显示屏。 5. 使用集团内统一的屏幕保护。	1. 随便使用他人的电脑，随便看他人电脑上的资料。 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。	
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	1. 长时间占用传真机。	

	序， 传真件发完后须确认。	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	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	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，长时间照镜子。	
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”。	1. 面无表情，说话语言生硬。 2. 问候或答话时坐在椅子上，不起身。	大方得体，微笑打招呼
电话接听	1. 电话在三响内接听，先说：“您好，宁骏物业”，待来电者报上转接	1. 将转接电话挂断 转错电话号码。	

	<p>号码后说：“请稍候”，并立即转接。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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"> 使用语言不专业规范，随便，不使用礼貌语言。 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。 普通话不标准，夹杂地方乡土口音，说话口齿不清。 长时间拨打接听私人电话。 	<p>三声接听，声音亲切，“您好，宁骏物业”面带笑容，专业干练。</p>
<p>访客接待</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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？” 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。 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”？ 当来访人员较多时，要及时对等待的客户表示歉意：“对不起，现在办事的人员较多，请您耐心等待” 	<ol style="list-style-type: none"> 不熟悉岗位应知应会内容。 对待客人态度冷淡或粗鲁，带着情绪上班。 同时办理几件事情。 与熟悉的客人谈话过久，冷淡其他客人。 对等待已久的客户漠不关心。 吃东西、嚼口香糖、抽烟等。 	<p>热情主动，礼貌专注，耐心聆听。</p>
<p>访客指引</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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”。 如被访者要求等候时，应热情接待客人并安排等候，及提供送茶水服务。 	<ol style="list-style-type: none"> 为客人指引方向时，用一个手指。 没记住经常来访客人的姓名，不主动打招呼。 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>访客登记，及时接待，手势优雅。</p>
<p>送客服务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 当有访客离去时，应主动起立微笑示意，并说“请慢走”。 	<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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 不及时递送资料,延误信息。 	仔细登记,收发准确。

客户接待人员

项目	规范	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	<ol style="list-style-type: none"> 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?” 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。 3. 对所有客户应一视同仁,友好相处,热情亲切。 4. 办事讲究方法,做到条理清晰,不急不躁。 5. 与客户道别主动讲:“先生/小姐,再见!” 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不熟知项目的应知应会内容。 2. 对待客人态度冷淡或粗鲁,带着情绪上班。 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。 4. 吃东西、嚼口香糖、抽烟等。 	热情主动,礼貌专注,耐心聆听,一视同仁。
接受电话咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 严格遵守接听电话的礼仪。 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的解释出现偏差。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在电话中与熟悉的客户大声谈笑。 2. 没了解清楚客户的要求。 	耐心诚恳,专业高效。
接受投诉	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2. 与客户约定好的服务事项,应按时赴约,言行一致。 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。 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 总在为自己做辩解,不对客人表示同情和理解。 2. 对客人的问题敷衍了事,心不在焉,不及时做记录,推委。 3. 让投诉客人在其他客人面前倾述。 	感同身受,换位思考,主动诚信,及时高效。

	<p>上级反映</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>	<ol style="list-style-type: none"> 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小环节。 及时提出改善工作流程的好办法，提高部门的工作效率。 礼貌地请客户出示所需的证件，“请、您”字不离口。 为客户准备好笔和表格，耐心细致地引导客户填写表格。 向客户解释清楚相关的收费标准。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 客人态度激动时，以牙还牙。 客人多问问题时显得不耐烦。 	<p>业务专业，礼貌高效，账目清晰，微笑注视，“这是您的发票和零钱，请收好”</p>
<p>收取拖欠物业管理服务费</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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知其拖欠费用的款项和数目。 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。 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。 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。 对客户的意见应诚挚道歉并虚心接受。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 帐目不清楚。 票据不完整。 收取现金不及时存款。 去客户家中迟到或提前到达超过5分钟。 抽客户的烟，吃客户的东西。 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。 对客户家里的东西评头论足。 	<p>礼貌预约，了解客户，不卑不亢，尊敬耐心，责任心强</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/348041136064006111>