

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 3686.1—2024

物业管理服务规程
第1部分：客户服务

Property management service procedures—Part 1: Customer service

2024-09-27发布

2024-10-27实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 客户服务中心	1
5 服务礼仪	2
6 客户服务	6
7 特约服务	11
8 装修管理服务	11
9 投诉处理	12
10 舆情管理	14
11 监督与评价	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB15/T 3686《物业管理服务规程》的第1部分。DB15/T 3686已经发布了以下部分：

- 第1部分：客户服务；
- 第2部分：工程运维；
- 第3部分：秩序维护；
- 第4部分：保洁服务；
- 第5部分：绿化养护。

本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区住房和城乡建设厅、赤峰绿城物业服务有限公司、内蒙古自治区物业管理协会。

本文件主要起草人：张鹤、雷振华、赵文宗、董朝旺、贾晓峰、王国峰、王欣欣、连海波、杨可心、孙海涛、邹海涛、马忆历、程志新、李亚鹏、于永淇、吴小乐、陈宾、白艺佳、许砚秋、刘艳霞、刘洋、王建、刘泽、李博苑、曹彦慧、邱建刚、陈娟、康永刚、刘梦沙、张利梅、陈蕾。

引 言

物业管理服务实质是对业主共同事务进行的管理服务，是社会综合治理的一个重要内容，对于和谐社区建设、帮助居民获得更加舒适、便捷的生活环境、提升幸福指数发挥重要作用。为提升内蒙古自治区物业管理服务质量，内蒙古自治区住房和城乡建设厅牵头制定了《物业管理服务规程》。该规程由五个部分构成。

- 第1部分：客户服务。目的在于规范客户服务中心建立、服务礼仪、客户日常服务、特约服务、装修管理服务、投诉处理、舆情管理、监督与评价等内容及标准。
- 第2部分：工程运维。目的在于规范设施设备管理总体要求及共有部位管理、共有设施设备管理、有限空间作业管理、监督与评价等内容及标准。
- 第3部分：秩序维护。目的在于规范秩序维护服务的总体要求及人员出入管理、车辆管理、安防管理、巡逻管理、安防控制中心管理、消防安全管理等内容及标准。
- 第4部分：保洁服务。目的在于规范保洁服务的总体要求、楼内保洁、楼外保洁、生活垃圾收集与处理、保洁服务质量、卫生消杀、突发事件处理等内容及标准。
- 第5部分：绿化养护。目的在于规范保洁服务的总体要求及浇灌、施肥、病虫害防治、修剪、除草、补植、改植、防寒、绿化清洁、绿化垃圾处理、分类养护、极端天气下植物的防护、绿化设施维护等内容及标准。

物业管理服务规程

第1部分：客户服务

1 范围

本文件规定了客户服务中心、服务礼仪、客户服务、特约服务、装修管理服务、投诉处理、舆情管理、监督与评价的服务操作规范。

本文件适用于物业客户服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特约服务 **special service**

为满足业主（物业使用人）的个别需求，受其委托而提供的服务。

注：通常指在物业服务合同中未要求、物业服务人在专项服务中也未设立，而业主（物业使用人）又提出该方面的需求。

3.2

投诉 **complain**

业主（物业使用人）通过各种渠道对物业服务人所提供的服务，向物业服务人表达的意见、建议。

4 客户服务中心

4.1 服务机构

4.1.1 应有固定的服务场所，客户服务中心根据实际工作配备相应数量的办公设备等。有人员负责为业主（物业使用人）提供咨询、缴费、报修、受理投诉等服务。

4.1.2 应在客户服务中心明显位置公示企业营业执照、服务人员姓名、照片、岗位信息、服务事项及标准、收费标准、特约服务、24 h 服务电话等信息。

4.1.3 在客户服务中心明显位置悬挂物业服务人（公司）铭牌。

- 4.1.4 服务场所环境干净、整洁、舒适，物品摆放整齐、有序。
- 4.1.5 接待区域内应保持工作秩序良好，工作人员不聚集、不闲聊，不应从事与工作无关的事宜。
- 4.1.6 对业主（物业使用人）托管的物品，放置指定区域妥善进行保管。

4.2 工作人员

- 4.2.1 根据项目实际需求配备专业人员，物业从业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位证书，具备相应的物业管理知识。有特殊涉密方面要求的岗位人员应满足相应要求，必要时进行政审。
- 4.2.2 物业服务人应在上岗前对工作人员进行专业培训，培训合格方可上岗，工作期间应进行定期培训，包括专业知识、相关法律法规、安全知识等内容。

4.3 岗位职责

- 4.3.1 熟悉物业服务相关法律法规、物业服务合同、管理规约，掌握公司规章制度、服务标准、服务项目基本情况等内容。
- 4.3.2 受理业主（物业使用人）各类手续的办理（如：入住手续、装饰装修申报登记手续、特约服务手续、票据开取等）；受理物业服务报事、报修、投诉、咨询等问题，及时跟进问题处理情况，适时向业主（物业使用人）进行反馈，作好记录、回访、存档工作。
- 4.3.3 对管理区域内业主（物业使用人）进行定期拜访、满意度调查等，了解客户需求，维护客户关系。
- 4.3.4 定期对公共区域进行巡查，明确了解所管理区域内的设备设施运行情况以及环境卫生等情况，发现的问题，及时报修并跟进结果。
- 4.3.5 对装修现场根据服务标准进行巡查管理，发现违规装修，应及时进行制止、劝阻并上报。
- 4.3.6 及时对物业服务相关信息、法律法规、通知公告、物业服务合同、管理规约、温馨提示、公益事项等内容进行推广宣传。
- 4.3.7 对所有工作记录进行统计、分类、存档。
- 4.3.8 熟练掌握紧急事故的应急措施。

4.4 培训

- 4.4.1 制定培训工作计划、有效评估等培训内容。
- 4.4.2 根据培训计划落实培训工作，并进行培训效果评估。
- 4.4.3 客户服务培训内容包括但不限于以下内容：
 - a) 物业相关法律法规、物业服务合同、管理规约；
 - b) 物业服务基础知识；
 - c) 物业服务礼仪礼貌、服务意识；
 - d) 工作流程、制度；
 - e) 沟通、表达技巧；
 - f) 案例分析等。

5 服务礼仪

5.1 仪容仪表

5.1.1 仪容

- 5.1.1.1 仪容自然、大方、端庄，讲究个人卫生，保持面部整洁。

5.1.1.2 男士不留胡须，女士宜着清新自然淡妆，保持肤色均匀，不浓妆艳抹。

5.1.2 着装

5.1.2.1 上岗统一着工作装。工作装应保持整洁、无异味。工作服装纽扣扣好、齐全，不应内衣外透、外露。

5.1.2.2 上岗应佩戴统一工号牌或其他表明人员职务、编号的工号牌。别针式工作胸牌统一平整放在外衣左胸口上；挂脖式工作牌统一居中佩戴，含照片一面朝外展示。党徽应佩戴在外衣左胸中间位置。党徽与其他徽章同时佩戴，应将党徽置于其他徽章正上方。

5.1.2.3 头饰、领带、领花等应按照工作装统一要求佩戴。不宜佩戴佛珠、手镯、脚链等夸张饰品。

5.1.2.4 男士着黑色皮鞋，女士着 5 cm 以下黑色皮鞋。保持鞋袜整洁无异味。

5.1.3 发型

5.1.3.1 头发干净整洁，不染怪异发色，宜保持头发自然色。

5.1.3.2 不留怪异发型、不剃光头。

5.1.3.3 男士头发前不覆额、侧不掩耳、后不触领。

5.1.3.4 女士刘海不遮眉、不披发、散发。短发齐肩或过肩应盘发。

5.1.4 指甲

5.1.4.1 保持手部清洁，指甲不应过长。

5.1.4.2 不涂彩色指甲油。

5.2 行为举止

5.2.1 站姿

5.2.1.1 站立时应抬头、挺胸、收腹，双手交叉于小腹部，目视前方、脚尖微开、后跟并拢。

5.2.1.2 不应双手抱胸、叉腰，做到自然、文雅、端庄、大方。

5.2.1.3 女士迎接或接待服务对象时应左手在下、右手在上，交叠于小腹前，两脚后跟并拢，脚尖微开或左脚后撤半步，右脚脚跟顶于左脚足弓处。

5.2.1.4 男士迎接或等待服务对象时应躯干挺拔，头部上引，左手半握空拳，右手握在左手手腕处，放置于小腹前或放置于后背，两脚分开不超过肩宽。

5.2.2 坐姿

5.2.2.1 应抬头、挺胸、收腹，上身自然挺直，两肩平衡放松，目视前方，面带微笑。仅坐座椅的三分之二处，后背与椅背保持距离，忌手托腮或趴在工作台上。

5.2.2.2 男士两脚平行分开，双手放在膝盖处。

5.2.2.3 女士两腿并拢，小腿垂直于地面，右手在上、左手在下，交叉叠放于两腿中部，靠近小腹。与服务对象交谈时双腿应向同侧倾斜，小腿与脚面呈直线。

注：坐姿可在此基础上适当调整，以适应服务工作需要为宜。

5.2.3 行姿

5.2.3.1 走路时，步幅适当、节奏适宜，不奔跑追逐，不边走边大声谈笑喧哗。

5.2.3.2 男士应稳定、矫健；女士应轻盈、优雅。

5.2.4 蹲姿