

# 物业行为标准指引

*Geographical location*

*The Geopria is Hong Kong capital based company that has supported the property and management operations into the market and mainland China. It provides a well developed management services and a well developed operation about the economy is thriving.*

## 〔效劳篇〕





# 服务篇

〔适用于物业效劳中心客服助理、收银员、工程维护人员〕

**一、物业效劳中心客服助理**

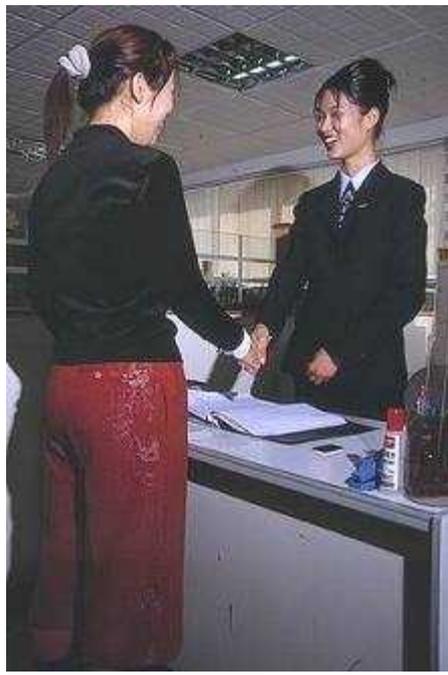
**二、收银员**

**三、工程维护人员**

# 物业效劳中心客服助理

- 1、投诉、咨询的处理
- 2、投诉处理八步骤
- 3、急救病人的处理
- 4、咨询的求助处理
- 5、业户托管钥匙
- 6、便民效劳

# 1、投诉、咨询的处理



- 对业户的投诉要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

- 对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向业户解释；如自己无法解释清楚应立即请求上司协助或指引业户到相关单位咨询。

- 向业户道谢，感谢支持与理解。

## 2、投诉处理八步骤



- 1) 道谢；
- 2) 说明接到投诉快乐和致谢的缘由；
- 3) 为失误向业户致歉，先致谢再抱歉可与业户建立良好的关系；
- 4) 4) 承诺立即解决问题，采取行动，挽回局面；

## 2、投诉处理八步骤



- 5) 寻求所需信息。了解怎么样才能到达业户要求或让业户满意；
- 6) 6) 马上纠正错误。反响快捷说明你对改正效劳的态度认真；
- 7) 7) 核查业户满意度；
- 8) 8) 防患于未然。把业户投诉告示全企业员工，防止再次发生类似事件；

## 2、急救病人的处理



•接到急救病人求助信息时，首先应主动询问病人的住址及联系电话并及时记录，然后征求求助人的意见，询问是否需送医院、打120急救电话或派人帮助护理。

## 2、急救病人的处理



- 1) 如需要送医院
- 2) 效劳人员应通知保安部根据距离的远近程度安排两人到客户效劳中心或病人家中待命；
- 3) 安排车辆到业户楼下；
- 4) 安管员向业户说明来意，并听从业户的安排将病人送往医院，要求业户同往，并提醒业户准备必备用品。
- 5) 当求助业户征求有关病情处理意见时，切不可不懂装懂，误导求助业户而延误病人病情
- 6) 将病人安置妥当后，应询问业户是否还需要帮助。如无需要应及时赶回公司，如需要帮助，应及时向公司领导汇报及请示，由物业经理根据情况安排办理。

## 2、急救病人的处理



2) 如果业户需要帮助联系拨打120急救电话时

效劳人员应了解病人病情后及时帮助，并告诉业户会安排人员在小区入口处做好应接准备。

急救车到后，小区入口值班安保应指引急救车到业户所在地，并尽力实施应有帮助。

效劳人员应做好相关记录



## 2、急救病人的处理



- 3) 如果求助业户要求派人帮助短时护理时
- 4) 效劳人员按业户要求向保安部值班班长说明情况，由其安排适当人员前去参与护理。
- 5) 护理人员应向业户说明来意后业户的要求实施护理。
- 6) 必要时，效劳人员应到现场巡查护理情况
- 7) 护理时不可单独与病人在一起，应要求病人亲属一起守护，以便处理突发事件。
- 8) 应安排在急救工作结束后的一周内进行回访

### 3、咨询的求助处理



- 1) 对业户提出的书面咨询，效劳人员应予以登记，并在两日内以书面形式回复。

### 3、咨询的求助处理



- 2) 对业户提出口头咨询，效劳人员应按公司有关规定立即解答，解答不了，请相关部门或物业经理回复或详细记录业主咨询的问题，并告知业主具体的回复时间，依时回复。切忌不懂装懂。

### 3、咨询的求助处理



- 3) 在答复业户咨询时要耐心，细致，礼貌。
- 4) 咨询事项涉及公司机密的，应注意保密。

## 4、业户托管钥匙



1) 效劳人员应特别向业户说明本效劳中心不承担为业户保管家庭财产的责任，业户同意后，方可接受业户在特定情况下托管钥匙的效劳。

## 4、业户托管钥匙



2) 按?业户托管钥匙委托书?要求填写日期、单位编号、业户姓名、钥匙数量、托存原因及领取钥匙的要求等。

- 3) 效劳人员将?业户托管钥匙委托书?一联交业户保管。
- 4) 效劳人员在托管钥匙上贴上标有业户姓名的标识并存放好。
- 5) 业户或业户指定人前来领钥匙时，效劳人员要求顾客出示身份证，并确认，最后请领匙人签字确认。

## 5、便民效劳



- 1) 便民效劳工程公告业户
- 2) 在管理处或小区入口醒目位置张贴
- 3) 在小区宣传栏、公告栏张贴
- 4) 将公告投递到业户信箱或业户家中。

## 5、便民效劳



- 2) 便民效劳的原那么
- 3) 优质效劳原那么
- 4) 时效性原那么
- 5) 不影响其他业户原那么
- 6) 不接受业户小费原那么

## 5、便民效劳



- 2) 有偿便民效劳
- 3) 效劳人员接到业户的效劳电话时，应将业户姓名、住址、效劳工程作详细登记，对订立有长期效劳协议的业户应按协议内容提供效劳。
- 4) 要询问业户采用哪种方式结帐：付现金、月结，并指引业户到财务收银处办理
- 5) 向租户提供效劳时，应向其说明需要交纳一定的效劳费用或押金

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/548133074132006070>