

某某物业公司员工礼仪手册

序 言

进入二十一世纪, 房地产市场化发展进程加快, 消费者更加重视房地产行业的“软件”——物业管理管控, 从而对物业管理管控服务品质提出了超越房地产本身价值的更高要求。*****物业要超越自我, 引领行业, 就得苦练内功, 不断提升员工的整体形象和综合素质, 而这一切, 首先要从规范全体员工的礼仪行为入手。

本手册力求让每位*****物业员工清楚地了解在物业管理管控活动中应该如何正确的运用礼仪来提高服务质量, 创造服务价值。

*****物业人礼仪格言

礼仪不是一种形式, 而是从心底产生的对他人的尊敬; 当您真心关心他人, 重视他人的自尊与感受, 发自内心且表现在外的待人处事的方式就是礼仪。

一句热情的问候, 一个亲切的微笑, 一个真诚的鞠躬, 都可以使你得到一个朋友, 一份友情, 生活因此而变得温馨和谐。

微笑是一种国际礼仪, 能充分体现一个人的热情、修养和魅力, 真正甜美而非职业化的微笑是发自内心的、自然大方的、真实亲切的。

礼仪无需花费一文而赢得一切, 赢得客户的赞许, 赢得朋友的关心, 赢得同事的尊重。

礼仪看起来是日常生活和工作中极为普通的、非常细小的事情, 但它却代表着一种深刻的道德指引, 能潜移默化地影响*****物业的每一位员工。

目 录

第一部分 通用礼仪规范

第一章 仪表仪容规范

第一节 整体要求

第二节 着装要求

第二章 行为举止规范

第一节 整体要求

第二节 对客礼仪

第三节 鞠躬礼仪

第四节 晨迎礼仪

第五节 电话礼仪

第六节 社交礼仪

第七节 会议礼仪

第八节 办公礼仪

第二部分: 岗位礼仪规范

第一章 管理管控人员礼仪规范

第二章 对客服岗位礼仪规范

第一节 前台接待人员

第二节 客户服务人员

第三节 会所服务人员

第四节 上门维修人员

第三章 安全管理管控岗位礼仪规范

第一节 安全类共用礼仪规范

第二节 出/入口岗（迎宾岗）

第三节 巡逻岗

第四节 停车场出入口（收费）岗

第四章 其它服务岗位礼仪规范

第一节 保洁员

第二节 样板房服务员

第三节 泳池服务员

第四节 绿化工

第五节 司机

第六节 食堂服务员

第一部分 通用礼仪规范

礼仪包含仪容仪表和行为举止两个方面。仪容仪表展现了职业要求的静态美；行为举止表现工作要求的动态美，二者相互促进，缺一不可。

通用礼仪规范适用于*****物业系统全体员工。

第一章 仪表仪容规范

第一节 整体要求

整体形象

简单、大方、整洁、明快；符合工作需要及场合要求。

精神状态

精神饱满，面带微笑，充满干劲与活力。

头发

洁净、整齐、无头屑、色泽自然。不染与工作身份不符的特殊色调。

发型

男职员为短发，不烫发。清洁、庄重，梳理齐整。

女职员的发型，要求大方、文雅、庄重、梳理齐整。在一线岗位上以统一发式为最佳。

面容、手、身体

脸、颈及五官干净清爽。

男职员：要求每日剃刮胡须。

女职员：上班要化淡妆，不得浓妆艳抹。

手：随时保持清洁；指甲整齐，不留长指甲及涂有色指甲油。

身体：注意个人卫生，勤洗澡，无异味；

上班前不吃异味食物，保持口腔清洁；

在工作场所内不吸烟、不饮酒和吃零食。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第5页 共21页
---------------------	------------------------	-------------

第二节 着装要求

工装整体要求

工作时间必须着本岗位规定工装，工装应干净、平整，无明显污迹、破损。工作时间以外不得着工装；

不得擅自改变工装的穿着形式，私自增减饰物；衣、裤口袋整理平整，不得卷起裤脚、衣袖。

工装按规范扣好，衬衣袖口可长出西装外套袖口的0.5-1cm。

裤子要烫直，裤线笔挺，长及鞋面。

工牌佩戴：按规定佩戴在左胸上方居中位置(见标识图)。

司徽佩戴：按规定佩戴*****物业的司徽，佩戴在左翻领上居中位置(见标识图)。

男职员着装要求

工作时间必须着本岗位规定工装。

西装、衬衣必须平整、整齐，领口、袖口无污迹，西装外侧口袋不放物品。

领带：工作时间必须系公司配发的领带，平整端正，领带大箭头以正。

好盖过皮带扣为宜；如佩戴领带夹，需夹在衬衣自上而下第四个扣子处。

皮鞋：着黑色皮鞋，袜子颜色为黑、深兰或深灰色，皮鞋每日必须擦抹光亮，无灰尘。

总部男职员星期五工作时间可以穿符合办公场所和接待客户要求的职业便装，但不得穿运动衫和无领衫，不得穿拖鞋。

女职员着装要求

工作时间必须着本岗位规定工装。

套装、衬衣必须平整、整齐，领口、袖口无污迹，西装口袋不放物品。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第6页 共21页
---------------------	------------------------	-------------

皮鞋：自配黑或深棕色皮鞋，着深色或肤色袜子，皮鞋每日必须擦抹光亮，无灰尘。

穿套裙时，须穿无图案连裤肤色丝袜，并保持丝袜完好无破损；40岁以下女职员衬衫要束进西裙。

饰物：上班时间不佩戴影响工作的首饰及饰物。

总部女职员星期五工作时间可以穿符合办公场所和接待客户要求的职业便装，但不得穿运动装或吊带装，不得穿拖鞋。

第二章 行为举止规范

第一节 整体要求

仪态的整体要求

在办公场所内保持正确的坐姿、站姿或走姿，身体不懒散，双手不叉腰。体态保持端正、自然，工作中做到走路轻、动作稳，会话使用礼貌用语。

站姿

男职员站立时，抬头，目视前方，挺胸直腰，双肩摆平，双臂自然下垂，双脚并拢直立，也可以双脚打开与肩同宽。

女职员站立时，抬头，目视前方，收腹挺胸，双腿并拢直立，脚尖分开呈“V”字型或丁字型。

坐姿

从椅子的左侧入座，入座时要轻，两膝自然并拢，身体稍向前倾，表示尊重和谦虚。

男职员两腿可略为分开，但不要超过肩宽。

女职员入座后将裙角收拢，两腿并拢，双脚同时向左或向右放，或一前一后，双手叠放于腿上。如长时间端坐，可将双腿交叉重叠，但要注意上面的腿向回收，脚尖向下。

行姿：收腹挺胸，目光平视，步伐坚定，手臂前后摆动适中均匀，精神抖擞，忌低头。

蹲姿：一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚脚跟提起，脚尖着地，臀部向下。

手势：手势属肢体语言，是谈话的必要辅助手段，手势的幅度和频率不要过大过多，要特别注意手势的规范和含义。

在示意方向或人物时，应用掌心，掌心斜向上，四指并拢，切不可用手指；在示意他人过来时，应用手掌，掌心向下，切不可掌心向上。

微笑：

真诚亲切、自然大方。

要求“三米之内见微笑，一米之内听问候。”

与客户见面时，眼睛要正视对方，并保持自然的微笑；同时也要接受对方的

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 8 页 共 21 页

目光; 微笑应贯穿礼仪行为的整个过程。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第8页 共21页
---------------------	------------------------	-------------

微笑要合乎标准：笑肌打开，牙齿微露，眼睛有笑意，保持一段时间。

注意微笑的尺度。还要注意掌握交流沟通时的距离和位置。尽量选择侧面位置，避开完全正面的位置，不能在后面微笑和说话。

目光：柔和亲切。与人说话时，大部分时间应看着对方；不能左顾右盼，也不能紧盯着对方；道别或握手时，应该注视着对方的眼睛。

语言：提倡普通话，声音清晰、悦耳、自然、友善。

礼貌用语：您好、请、对不起、谢谢、再见。

语言文明，讲究礼貌；语速适中，表达清晰；语调平和，不过激伤人。

当接受别人的帮助或称赞时，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时道歉。

禁止用“喂”招呼客人，应使用“您好!”。

称呼

按职务称呼，或通称男性为“先生”、女性视年龄称呼“小姐”或“女士”。老年人称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。对儿童可称呼“小朋友”。

第二节 对客礼仪

遇见客人

遇见客人或领导时，应停下手中工作，站立，面带微笑。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第9页 共21页
---------------------	------------------------	-------------

交谈时，应态度诚恳，耐心倾听，不轻易打断别人的谈话。

如与领导或客户在较窄过道中相遇：应侧身向对方通行方向做出“请”的手势，并说“您先请！”

如遇急事需超越前方领导或客户时：需放慢速度，在接近对方时，轻声示意：“对不起！”、“劳驾！”等，然后从对方身旁侧身通过。

对客人提出的中肯建议，应向客户致谢。

投诉接待

面对客人投诉时，冷静，积极倾听。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。

执行“首接负责制”。当客人咨询和遇到困难时，要积极帮助客人解决，永远不说“不知道”或“不归我们管”、“这是领导的事”之类的言语。

面对客人发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气语调。与客人意见发生分歧时，不予当面争论，更不应说客人错、自己正确之类的言语。

当客人有过激行为时，应巧妙地化解，不得与客人发生正面冲突，尤其避免发生过激行为。

迎送客人

迎宾 对重要客人应提前做好接待准备，根据来宾身份，指派合适身份的人提前五分钟在约定地点等候。客人到来时应主动迎上，初次见面时应主动作自我介绍，并引领客人至接

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 10 页 共 21 页

待处或参观地点。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第10页 共21页
---------------------	------------------------	--------------

引路：在为客人引导时，应走在客人左前方一、二步处，让客人走在路中央，并适当地做些介绍。

乘电梯：等候电梯时，应替客人按下“▲”或“▼”键；进电梯时，在电梯外按住“▲”或“▼”键，并以手势请客人先进；进入电梯后，按下相应楼层号；出电梯人多时，在电梯内按住“<||>”（开门）键，以手势请客人先出。电梯内不可大声喧哗。电梯内人多时，后进的人应面向电梯门站立。严禁用锁匙、雨伞等物件按电梯按钮。

乘扶梯：应请客人先上梯，靠右站立，以便行人在左侧行走，避免并排站立。

走楼梯：引导客人上楼梯时，让客人走在前，下楼梯，让客人走在后，多人同行时，应让客人走在中间，以便随时提供服务；上下楼梯时，应端正头部，挺胸，弯膝，伸直脊背，轻移脚步；经过拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，提醒客人“这边请”或“注意楼梯”等。

开门：先敲门，开门后把住门把手，站在门旁，对客人说：“请进”，并施礼，进入房间后，轻轻把门关上，请客人入座。

送客：送客时级别低者应主动为客人开门，待客人和领导走后，再紧随其后。可在适当的地点与客人握别，级别低的代级别高的送客到合适的地点。

奉茶：客人就座后应快速上茶。上茶时应注意不要使用有缺口或裂痕的茶杯；打开茶杯盖时，应用右手将茶杯盖内面向上放在台面上，不可直接将茶杯盖扣在台面上；有茶杯把的应手持茶杯把手，不可大把抓住杯体；没有茶杯把的拿杯子下段（玻璃杯、纸杯）；沏入水以七分满为宜。来客较多时，应从身份高的客人开始上茶，如不明身份的，则应从上席者

编号:

时间: 2021 年 x 月 x 日

书山有路勤为径, 学海无涯苦作舟

页码: 第 11 页 共 21 页

开始, 陪同者最后。

乘车

接送客人：上车时按先主宾后随员、先女宾后男宾的顺序，并主动为客人拉车门；到达目的地后，随员先下车后，再请客人下车；客人上下车时要用手示意客人注意避免碰到车顶或车门。

安排座位：小卧车司机后排右侧是主宾座。但若主人亲自驾车，则副驾驶位置为主宾席。另外，主宾首先上车，则任其所坐，不必请客人再移位。坐飞机或火车时，靠窗边和向着前进方向的座位让给客人坐。

第三节 鞠躬礼仪

■ 鞠躬礼仪规范要求：

- ◆ 欠身礼：头颈背成一条直线，目视对方，身体稍向前倾。
- ◆ 15度鞠躬礼：头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女职员双手交叉放在体前），前倾15度，目光约落在体前1米处，再慢慢抬起，注视对方。
- ◆ 鞠躬礼行礼的距离：行鞠躬礼一般在距对方2—3米的地方，在与对方目光交流的时候行礼，面带微笑。没有微笑的鞠躬礼是失礼的。

■ 各种场合的鞠躬礼仪

- ◆ 在公司内遇见贵宾，行15度鞠躬礼。
- ◆ 当客人和领导经过你的工作岗位时，问候“您好！”、行欠身礼。

编号： 时间：2021 年 x 月 x 日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第 12 页 共 21 页
--------------------------	------------------------	------------------

- ◆ 在电梯门口和电梯内遇见客人，问候“您好!”、行欠身礼。

第四节 晨迎礼仪

- ◆ 适用于高档办公类全委相关项目（写字楼、政府办公楼、高科技智能化楼宇等）
- ◆ 各属下公司应建立晨迎制度，晨迎时间及具体要求由各属下公司根据所管

相关项目实际情况自定。

第五节 电话礼仪

- ◆ 电话铃响在 3 声之内接起。
- ◆ 必须使用规范应答语：“您好，××*****物业”、“您好，××部门/中心/管理管控处”；电话铃响 3 声以上时，回答：“对不起，让您久等了，我是××”。接电话时，不使用“喂——”回答。
- ◆ 在电话结束时应简明地重复一下要点以核实自己的理解是否正确，确认后再挂电话。
- ◆ 在通话完毕后要礼貌地道别，确认对方挂机后，才能挂机，以示礼貌；
- ◆ 拨打办公电话最好在对方上班 10 分钟后或下班 10 分钟前，通话要简明扼要，表达清楚。
- ◆ 使用普通话。语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接转电话时，应轻拿轻放。
- ◆ 接听电话时，应让对方感受到精神状态良好而非懒散。
- ◆ 电话机旁备纸、笔，随时准备记录客人提出的要求和帮助解决的事项。尤

其对时间、地点、事由等重要事项认真记录并及时转达有关部门和责任人。

- ◆ 在接听投诉电话时, 更要注意使用礼貌用语, 积极帮助客户解决遇到的困难和问题, 态度和蔼。
- ◆ 代转电话时, 如果对方打错了电话, 或不清楚应该找谁时, 应礼貌解释, 并热情地为对方转接给相关人员。
- ◆ 邻座无人时, 主动在铃响三声内接听邻座的电话。
- ◆ 通话过程中若需对方等候时, 等候时间不能超过 30 秒钟。
- ◆ 热线电话接听人离开岗位前, 必须设定电话转移。
- ◆ 当正在听电话, 而又有客人来到面前时, 应做到:
 - 要点头示意, 以示与客人打招呼, 让客人稍等之意;
 - 同时要尽快结束通话, 以免让客人久等;
 - 放下话筒后, 首先要向客人道歉“对不起, 让您久等了”;
 - 不能因为自己正在听电话, 而客人来到面前也视而不见, 毫无表示; 冷落客人。
- ◆ 通话时应注意控制环境的背景声音, 不要大声喧哗, 吵闹; 转接来电时, 确认对方接听后, 方可挂机, 如无人接听, 应切换回来向来电者说明。
- ◆ 如拨错号码要道歉。

第六节 社交礼仪

■ 介绍

- ◆ 介绍别人: 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, 介绍给年长者的、女性、资历较深者、已婚女子和成人; 把主方介绍给客方。之后, 再向另一方介绍。
- ◆ 自我介绍: 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, 称呼“您好, ××先生/小姐!”。

■ 握手

- ◆ 握手时强调“五到”即: 身到、笑到、手到、眼到、问候到。
- ◆ 握手时双方的上身应微微向前倾斜, 面带微笑, 同时伸出右手和对方的右手握手, 可上下抖动几下, 眼睛平视对方的眼睛, 同时寒暄问候。
- ◆ 握手时, 伸手的先后顺序: 贵宾先, 长者先, 主人先, 女士先。
- ◆ 握手时间一般在 3-5 秒之间为宜; 握手力度必须适中。
- ◆ 握手时注意: 不要交叉握手, 不要在握手时与他人交谈, 不要摆动幅度过大, 不要戴手套, 不要用不清洁的手与人握手。

■ 名片礼仪

- ◆ 递送名片时: 用拇指压住名片边缘, 正面朝上, 文字正对对方, 双手递上, 高度以自己胸部为宜, 并做自我介绍, 同时可讲“请多关照”。
- ◆ 接受名片时: 须起身双手接受, 认真阅看, 并称呼对方的职务, 以示对赠送者的尊重, 并将客人的名片暂放在桌前, 切忌马虎瞟一眼, 或随意放进衣袋里, 也不可来回摆弄和遗忘在桌上。

编号： 时间：2021年x月x日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码：第 15 页 共 21 页
---------------------	------------------------	------------------

- ◆ 互换名片时：右手拿自己的名片在下，左手接对方的名片在上，互换后用双手托住对方名片。

第七节 会议礼仪

- ◆ 与会者必须提前 5 分钟到达会场，将手机关闭或设置静音状态。
- ◆ 会议中应集中注意力，不做与会议无关的事，不随意走动及发出不必要的声响。
- ◆ 主持人或发言者上台讲话时，先向与会者行欠身礼。
- ◆ 会议迟到者须向与会者行欠身礼表示歉意、会议中途离开者须向与会者行欠身礼示意离开。
- ◆ 会议中不可随意打断对方的发言。
- ◆ 主持人或发言者讲完话，应向与会者行欠身礼，与会者应鼓掌回礼。
- ◆ 离开会场时，要将个人用过的纸杯、饮料瓶、纸屑等杂物带离会场。

第八节 办公礼仪

■ 遇见同事和领导

- ◆ 每天与同事第一次见面、和久未见面的同事相遇时，问候“你好!”、点头示意。
- ◆ 与经常见面的同事相遇，微笑、点头示意。
- ◆ 到领导或同事办公室时，敲门，听到回应后进门。
- ◆ 在公司内遇到领导，微笑、问候“您好!”、点头示意。

■ 办公场所礼仪

- ◆ 办公场所应保持安静有序的工作环境，不在办公室内大声喧哗；
- ◆ 上班时间不做与工作无关的事情，控制打私人电话；
- ◆ 办公用品摆放有序，办公文件、资料按照密级及时归档和保存。
- ◆ 使用公司的电脑、复印机、传真机等自动化设备，要严格按照公司的有关规定执行。
- ◆ 正确使用和认真保管好公司配置的办公用品，爱护公共财产。
- ◆ 下班后应保持工作台面的干净整齐，椅子要归位。随时保持工作场所的整洁。

■ 对待同事

- ◆ 在工作中应互相关心、帮助和尊重，态度和蔼和坦诚，学会沟通，不因意见分歧而发生争吵。

■ 对待上级

- ◆ 尊重领导。工作中有不同意见时，应及时与领导沟通，阐述自己的意见和建议，一旦领导决定后就要坚决执行。工作完成情况要及时向领导汇报。

■ 对待下级

- ◆ 关心、尊重下级。对于下级的成绩或进步，应及时给予肯定或表扬；对于下级的过错，应及时指出，并予以纠正，不可不闻不问任其发展，更不可只追究过错不关心进步。要注意倾听下级的意见和建议，注重团队建设。

第二部分 岗位礼仪规范

第一章 管理管控人员礼仪规范

- 参照第一部分《通用礼仪规范》

第二章 对客服岗位礼仪规范

- 整体要求，参照第一部分《通用礼仪规范》，具体岗位要求见以下合适的内容。

第一节 前台接待人员

■ 形象要求

- ◆ 前台接待人员是企业的“形象代言人”或称企业的“门面”。因此要求前台接待小姐坐、立、行、走，端正自然，保持良好的精神风貌。

■ 迎送客人和同事上下班（适用于高档写字楼前台接待）

- ◆ 每日于上班前十分钟、下班时间开始后十分钟内，以站姿微笑面向上、下班人员，行注目礼，并主动问候。

■ 接待来客

- ◆ 当有客人来访时，应起身站立、行欠身礼。面带微笑，热情、主动问候，使用礼貌用语：“您好，请问有什么可以帮您吗？”，耐心倾听客人的来意，并根据客人的需求积极予以帮助。
- ◆ 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，请稍等，我帮您问一下”，问完要向客人反馈。
- ◆ 对来访者经核实后引导其进入相关区域。
- ◆ 做好来访者的登记工作（根据公司规定执行）。
- ◆ 谢绝外来推销员、衣着不整的闲杂人员进入办公区。

■ 电话接听

编号: 时间: 2021 年 x 月 x 日	书山有路勤为径，学海无涯苦作舟	页码: 第 18 页 共 21 页
---------------------------	------------------------	-------------------

- ◆ 电话在三声内接听，必须使用规范应答语：“您好，××*****物业”、“您好，

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/598043105043006051>