

目录

（一） 物业项目针对性服务方案.....	3
1. 垃圾分类方案.....	3
2. 本项目节能方案.....	8
（1） 物业自用能耗的节能降耗方法.....	8
（2） 室内公共照明设施运行能耗.....	9
（3） 日常室外公共照明设施运行能耗.....	9
（4） 共用配套设施能耗的节能降耗方法.....	10
（5） 地下车库照明设施运行能耗.....	11
（6） 供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗.....	11
（7） 节日亮化用电能耗.....	11
（8） 水系水体更换.....	12
（9） 绿化能耗.....	12
（10） 计量设备安装.....	13
（11） 监督检查.....	13
3. 保密工作方案.....	15
4. 增值服务方案.....	18
（1） 拓展增值服务工作思路.....	19
5. 投诉处理服务方案.....	22
（1） 投诉产生原因分析.....	22
（2） 投诉处理基本原则.....	25
（3） 投诉处理规范.....	27
（4） 投诉处理流程.....	30

6. 石材养护方案.....	32
7. 玻璃幕墙清洗方案.....	56
(1) 施工技术措施.....	56
(2) 清洗的条件.....	56
(3) 清洗的步骤.....	57
(4) 清洗的工作流程.....	58
(5) 清洗的专用药剂.....	58
(6) 安全操作规程.....	59
8. 楼层分布图及指引路牌方案.....	61
(1) 楼层分布图.....	61
(2) 设计方案.....	61
(3) 户外指引牌安装种类.....	63
(4) 室内指引牌安装种类.....	63
(5) 其他楼外公共区域指引牌安装种类.....	64
(6) 地面停车场、地下车库指引牌安装种类.....	65

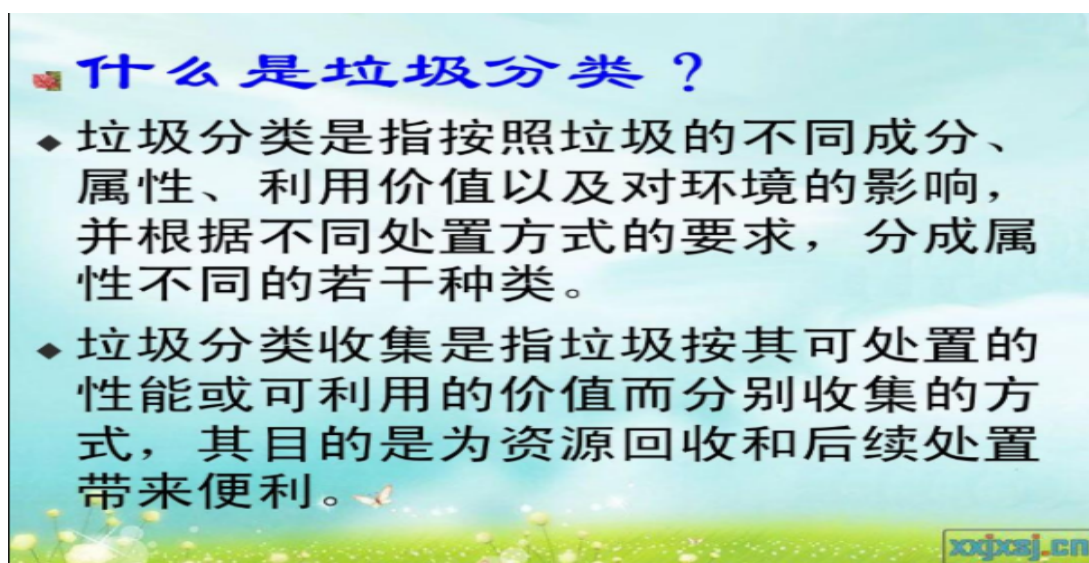
（一）物业项目针对性服务方案

1. 垃圾分类方案

垃圾分类方案



为了响应国家号召，完成餐饮人及公司应尽的社会义务，我公司在餐厅中实施垃圾分类方案，并严格执行垃圾分类处理，并在餐厅中增设“垃圾分类宣传员”的岗位，倡导健康、低碳生活，从垃圾分类开始。



垃圾分类：

第一种 可回收物

可回收物是指，适宜回收利用和资源化利用的生活废弃物，如废纸张、废塑料、废玻璃制品、废金属、废织物等。

可回收物主要包括：

报纸、纸箱、书本、广告单、塑料瓶、塑料玩具、油桶、酒瓶、玻璃杯、易拉罐、旧铁锅、旧衣服、包、旧玩偶、旧数码产品、旧家电。

可回收物投放要求：

1. 轻投轻放。
2. 清洁干燥、避免污染，废纸尽量平整。
3. 立体包装请清空内容物，清洁后压扁投放。
4. 有尖锐边角的，应包裹后投放。

第二种 有害垃圾

有害垃圾是指，对人体健康或者自然环境造成直接或潜在危害的废弃物。

有害垃圾主要包括：

废电池（充电电池、铅酸电池、镍镉电池、纽扣电池等）、废油漆、消毒剂、荧光灯管、含汞温度计、废药品及其包装物等。

有害垃圾投放要求：

1. 投放时请注意轻放。
2. 易破损的请连带包装或包裹后轻放。
3. 如易挥发，请密封后投放。

第三种 厨余垃圾（也称湿垃圾）

厨余垃圾是指，日常生活垃圾产生的容易腐烂的生物质废弃物。

厨余垃圾主要包括：

食材废料、剩饭剩菜、过期食品、蔬菜水果、瓜皮果核、花卉绿植、中药残渣等。

厨余垃圾投放要求：

1. 纯流质的食物垃圾，如牛奶等，应直接倒进下水口。
2. 有包装物的湿垃圾应将包装物去除后分类投放，包装物请投放到对应的可回收物或干垃圾容器。

第四种 可回收垃圾（也称干垃圾）

可回收垃圾是指，除可回收物、有害垃圾、湿垃圾以外的其它生活废弃物。

可回收垃圾主要包括：

餐盒、餐巾纸、湿纸巾、卫生间用纸、塑料袋、食品包装袋、污染严重的纸、烟蒂、纸尿裤、一次性杯子、大骨头、贝壳、花盆等。

可回收垃圾投放要求：

1. 尽量沥干水分。
2. 难以辨识类别的生活垃圾投入干垃圾容器内。



垃圾分类指示图

餐厅内放置垃圾分类专用桶



垃圾分类宣传海报



内容	工作步骤
垃圾清理	1. 专人每天 3 次运送垃圾至垃圾房。 2. 用绳捆好垃圾袋口，将垃圾倒入专用垃圾槽。 3. 湿垃圾应及时运离餐厅。 4. 运走垃圾后，应对运送车辆及垃圾房的地面进行冲洗，保持清洁、卫生、干爽、无异味；保持垃圾房天花板没有蜘蛛丝，周围没苍蝇。

垃圾桶	1. 垃圾运走后，将垃圾桶内外冲洗干净，直到无异味为止。 2. 冲洗后重新套上黑色胶袋（垃圾袋）再盖上桶盖
-----	--

委托第三方垃圾清运公司进行专业处理



2. 本项目节能方案

(1) 物业自用能耗的节能降耗方法

1.1 物业办公水电能耗

1) 办公室照明灯具使用在开关处张贴“人走关灯”的标识，下班后关闭照明灯具。连续照明在 2 个小时（含 2 个小时）以上的地方，采用节能灯照明。阴天、雨天、雪天等室内采光效果不好的天气下，才需要开启室内照明灯具。在室内采光效果良好的情况下，不得开启室内照明灯具。

2)

办公设备使用在办公设备处张贴“人走关闭”的标识。外出办事、休息日等长时间不使用办公设备时，应关闭办公设备的电源开关，拔下电源插座。

3) 空调使用夏季室外温度达到 30 摄氏度（含 30 摄氏度）时，办公室内可以开启空调。使用空调时，应关好门窗。空调开启时间为上午 9：30-11：30，下午 14：00-16：00；使用时间严格控制在 4 小时之内（含 4 小时）。空调制冷温度设定在 27 摄氏度（含 27 摄氏度）以上。9*

4) 冬季在有正常供暖的情况下，禁止在办公室内使用电暖气等大功率热能设备。每年供暖前及供暖结束后，禁止在办公室内使用电暖气等大功率热能设备。

5) 卫生间用水、用电办公区域卫生间开关和水龙头处，张贴“人走关闭”的标识。卫生间采用节能灯具与节水设备，如节能灯、节水水箱与水龙头。

(2) 室内公共照明设施运行能耗

1) 室内公共照明应使用声光控方式进行控制。

2) 地下室照明在保证正常照明的情况下，适当减少灯的数量或是有选择的在部分区域使用功率小的灯。

3) 对室内公共照明安装计量设备，计量用电情况。

(3) 日常室外公共照明设施运行能耗

1)

工程部依据项目所处阶段，根据计划时间表，制定室外公共照明每月开启关闭时间表，报物业服务中心总经理审核后，由专甲方管指定专人具体执行。具体执行如下：

项目正常运行阶段

室外照明运行时间表（见运行计划）

备注：如遇到雨、雪、雾等天气影响室外能见度，可适当提前开启照明设备或是延长照明时间。

2）内其他常用照明设施，工程部经理也要指定专人制定严格运行时间表，由专甲方管组织专人执行。（见运行计划）

（4）共用配套设施能耗的节能降耗方法

电梯运行能耗

电梯设备间养护、巡查时，工作完毕后关闭照明灯具。

如分区电梯，可采取下列措施控制用电能耗：每个区除留一台值班电梯 24 小时运行外，其他所有客梯 8:00-20:00 开放使用，晚上 20:00-第二天早上 8:00 关闭，避免电梯在非办公时间有人外招反复启停造成能源浪费。

夏季室外温度达到 30℃（含 30℃）时，才可以使用空调。空调温度设定及使用月份要依据下表并结合实际情况执行。

(5) 地下车库照明设施运行能耗

- 1) 根据实际情况，以达到不影响照明为依据，开启照明设备。
- 2) 部分设置采光井的区域，如果采光效果较好且视线清楚，可以适当延迟开启或提前关闭此区域的照明灯具。
- 3) 部分未设置采光井并且已经使用的区域必须开启照明设施。
- 4) 未投入使用的区域，除检修维护等特殊情况下需要开启照明设施，其他情况下应关闭照明设施。
- 5) 连续照明时间达 4 小时以上时，应使用 LED 节能灯具。

(6) 供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗

在开关处张贴“人走关灯”的标识，长时间照明应使用节能灯。禁止泵房内照明设备 24 小时运行。

(7) 节日亮化用电能耗

- 1) 节日亮化使用灯具应本着美化、亮化环境、用电节约的原则，选择装饰灯具。
- 2) 节日亮化应结合内景观、照明设施进行。
- 3) 工程部制定严格的运行时间表，指定专人执行，禁止 24 小时运行。具体运行如下：

项目正常运行阶段

备注：因节日不同，亮化可依据需要进行开启运行和关闭，一般运行时间不得超过 8 个小时，并与照明设施相辅使用。

备注：因节日与项目销售需要的不同，亮化可依据需要进行开启运行和关闭，并与照明设施相辅使用。

3) 水系景观、景观照明开启后，禁止 24 小时运行，由维修主管依照上述运行表制定具体运行计划，经物业总经理审核后执行。

(8) 水系水体更换

水系水体更换原则上按照以下周期进行更换。如有特殊情况经物业经理许可后，方可进行更换。

水系一般全年运行，原则上每月进行 1 次水体更换。

具体更换周期可由保洁主管，依据水体实际维护情况适当延长 5 天左右。

(9) 绿化能耗

1) 绿化浇灌时，可结合水系的清洁进行，采用潜水泵将要清洁的水系内存水用于绿化灌溉。禁止在水系清洁时随意将存水进行排放。水系存水灌溉绿植对植物有很好的增肥及补水作用，即可以节约绿化用水，同时还可以节约用肥。

2) 绿化灌溉时，应选择早晚温度较低时进行，同时对灌溉情况进行巡查，避免灌溉水量过度，造成浪费。

3) 水系清洁及绿化灌溉前，应注意关注天气状况，利用雨水进行水系清洁、补水和绿化灌溉。避免工作进行期间或结束后，出现雨水天气，而造成水资源浪费。

(10) 计量设备安装

内涉及水电能耗的设备设施，在条件允许的情况下，均应安装计量设备，进行水电能耗统计。计量设备的作用：

对能源消耗进行计量，为能源消耗测算提供数字依据。

为节能降耗提供数据依据，验证节能降耗措施是否有效。

(11) 监督检查

行政部每周对公司办公区域照明及办公设备等用电设备的使用情况进行监督、检查。

办公室负责每半年组织一次全公司范围内的节能降耗教育活动；各部门负责每季度组织一次内部的全员节能降耗教育活动；从上至下的引导、树立员工节能意识，形成节约就是效益的风气。



3. 保密工作方案

一、总则

（一）物业公司员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。

（二）各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。

（三）物业公司员工未经允许不得擅自接受任何媒体的采访。

（四）未经允许不能将机关内的任何资料带出机关或以电子邮件的形式发出。

（五）机关所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。

（六）所有工作人员不允许谈论、打听机关领导及工作人员的私人生活。

（七）所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入。

（八）严禁使用临时工参加涉及机密的工作，外来人员在机关内从事维修等工作时，现场必须最少有一名机关工作人员或物业公司工作人员。

（九）未经同意任何人严禁加配机关大院及机关内任何地方的钥匙。

（十）任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。

（十一）对违反保密规定，失密泄密员工必须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安机关处理。

二、管理人员保密规定

（一）管理人员原则上只能在机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到机关相关工作人员的批准。

（二）管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。

（三）日常管理中管理服务中心与机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。

（四）对机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

三、秩序员保密规定

对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。

日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通过文字表格从安保系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

日常监控室所看到的任何情况除非安全工作需要向相关人员及领导报告外，不得向任何人透露，更不得作为日常话题。

（四）严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

（五）严禁利用安全监控设备对机关内的工作人员私人日常活动进行监控。

四、维修人员保密规定

（一）维修人员未经允许不得进入各部门办公室。

（二）维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到机关相关部门的允许，并且现场必须有一名机关工作人员。

（三）进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。

（四）维修工在维修过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

（五）严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

五、保洁员保密规定

（一）重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。

（二）清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件视为垃圾丢弃。

（三）所有磁盘、带字纸张文件的处理必须经机关各相关部门同意，并由专门途径处理，严禁未经允许擅自将机关内废纸变卖。

（四）清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

4. 增值服务方案



一、根据《物业管理服务合同》的要求，提高物业管理服务质量。这是物业管理增值服务的基础。此点做不到，则该物业的管理肯定是失败的，物业也就谈不上所谓的保值与增值了。

第二，根据物业的特殊情况及业主的需求，提供物业管理的特色服务。特色服务是物业管理品牌形成的核心。只有特色的，才是有生命力的。物业管理的特色服务是体现物业管理增值性服务的重要方式。物业管理企业要从物业的实际情况，如物业的地理位置、业主层次、业主的需求等方面，提炼物业管理的特色服务，从而提高物业管理的增值性服务水平。

第三，增加和深化物业管理的衍生性服务。通过增加物业管理的衍生性服务，可为业主提供更便捷、更多样的服务，以此减轻业主的生活困难和工作压力，使物业的功能得以衍生，物业的价值得以提升，从而促进物业的增值。

第四，营造物业独特的文化品味，塑造良好的物业形象。通过社区文化活动及物业管理公司自身的品牌建设等方式，给物业注入一种强大的文化内涵。这种文化内涵将成为物业的“灵魂”，成为该物业的特有标志。我们知道，一栋古老的建筑很值钱，其实不是它本身的建安成本和地皮值钱，而是它所积淀的历史文化底蕴值钱。品牌的背后是文化，文化具有巨大的无形资产，当这种无形资产转移到物业之中，就会带来物业的增值。

（1）拓展增值服务工作思路

一、做全面细致的需求收集

1. 调研对象

机关物业涉及的客户相对复杂，除了在机关工作的人员以外，同时还包括前来办事的各种社会人员，我司调研的对象主要是是中心工作人员和社会人员。

2. 调研方式

我司主要通过两种方式进行调研，一种是调查表的方式，通过分区域落实的做法，先从书面上收集相关客户的需求。另外一种

座谈会的方式，通过不同分类的人员有选择性的邀请客户代表召开座谈会，以获取更直接的需求信息。

3. 调研时间

计划在中标后三个月后开始，调研时间为期 1 个月。

4. 调研结果应用

分析整理完调研结果后，我司会根据需求的合理性提出增值服务方案，并召集相关客户代表审议，如果通不过，则继续优化，如果通过，则制订计划实施。

二、具体增值服务内容

1. 开发本项目物业服务小程序，将服务搬到线上，第一步实现沟通的便捷和高效。

现有的很多物业服务公司特别是住宅类的物业服务公司，已经开始做这方面的尝试，之前他们大多采取 APP 的方式，在微信开放小程序之后，我司会借助微信平台，开发本项目物业服务小程序，功能与 APP 接近，也方便客户即用即走。事实上，我司准备引入的“XX 物业管理系统”也能实现以下功能，但一方面这个系统比较复杂，更适用于管理，一方面，更简化友好的“小程序”，有利于客户的接受和参与。

小程序的功能大致包括以下 4 块：

（1）基本服务功能：

线上订餐、线上报修、线上其他服务预约等；

（2）便民服务功能：

线上预约买菜、线上预约代寄取件等；

（3）共同监管功能：

打造行政中心全员参与的共管平台，可以随时对物业服务工作提出意见及建议，并定期汇总意见给予改进反馈。

2. 增值服务具体内容

（1）引进第三方合作，将“菜市场”搬进行政中心，满足中心人员即买即走的高效采购需求。我司将与第三方物流配送公司的合作，借助便民采购车提货点，根据客户的采购需求，为客户提供包括蔬菜、水果、肉类、鱼类、干货、日用品等日常生活所需商品，客户只需在小程序上下单预定，下班即可到提货点取货，马上带走。对于部分忘记预定的人员，也可到便民采购车提货点现场采购。

（2）提供团购服务，满足部分客户对高品质商品的采购需求。便民服务车品种相对大众化，对于部分有高品质或者个性化需求的客户，我司将提供团购服务。服务人员会在小程序上发布可供团购的商品，比如有机蔬菜、净菜、五常大米、现摘新鲜水果等，由中心工作人员报名认购，达到一定数量则确认采购，并按约定时间送货上门或者在自提点自取。中心工作人员也可根据自己的喜好，在小程序上提出自己的采购需求，由我司来满足。

（3）提供跑腿服务，代中心工作人员取件、寄件，对于大宗物品，帮中心工作人员送货到家等等。

5. 投诉处理服务方案

（1）投诉产生原因分析

一、投诉的定义

投诉是指业主住户（即物业所有人和使用人）在使用物业或享受服务的过程中，由于对房屋质量、设施设备运行、毗邻关系以及服务质量、服务态度等产生不满情绪或抱怨，而提请物业管理企业解决处理，或者直接向有关主管部门反映的行为。

二、剖析投诉成因

（一）房屋质量方面

如房屋渗水、内外墙体开裂、管道裂缝或堵塞、下水道不通畅等。

（二）物业配套方面

如水电、煤气、防盗系统等未到位，垃圾房布置不合理，没有足够的车辆停放场所，没有休闲与娱乐场所或活动室等。

（三）设备设施方面

如电梯经常故障，防盗门禁电子系统无法正常使用等。

（四）管理服务方面

主要包括服务态度、服务时效、服务质量、所提供的服务项目等。

1. 服务态度

如物业管理人员礼仪礼节欠佳，出言不逊，态度生硬，横眉冷眼等。

2. 服务时效

如工作效率低、处理速度慢，维修不及时，办事拖拉等。

3. 服务质量

如人身、财产的安全得不到保障，环境卫生脏、乱、差，绿化区域杂乱丛生，维修返修率高等。

4. 服务项目

主要是指物业管理企业所提供的物业服务项目单一，不能满足各类不同层次业主的需求。

（五）管理费用方面

主要是指对物业管理服务费、各种分摊费用等感到不满。如认为物业管理费太高，各类公共能耗等费用的分摊不均或不合理等。

（六）突发事件方面

如突然停电，被困于电梯，室内被盗、浸水、火灾、车辆丢失、私人物件被损等。

（七）相邻关系方面

主要是由于业户与相邻业户之间产生的矛盾协调不成而转至物业管理企业的各类投诉。如漏水、噪音等。

三、投诉动机分析

（一）投诉者类别

1. 职业投诉者

这类人不间断的以不同的理由进行投诉，希望通过这样的途径能直接或间接的获得经济上更多的收益或补偿，以及为其提供超高的服务水准。投诉的内容往往是小问题。

2. 问题投诉者

在物业管理投诉项目中，绝大多数都属于这一类，他们对所出现的问题感到不满，但不想小题大做，只想将问题或不满通过各种有效途径进行反映，以求得到妥善处理。

3. 潜在投诉者

这类投诉者有其合理的投诉事由，但出于某种原因的考虑并不想进行投诉。此类投诉者只有在被“逼上梁山”才会转为问题投诉者。

（二）投诉者的心态

1. 求尊重。

主要是指那些有身份地位、有财富的业主。他们往往口气大、来势猛，力图通过这一系列行为向物业管理企业提示：你要关注我、尊重我、要不折不扣的为我办事等。

2. 求发泄。

这种心态类型的业主，由于他们在工作上、家庭生活中受到不同程度的委屈，造成心理上的偏差或不平衡，想通过某一件小事甚至想尽办法寻找投诉点，发泄心中的郁闷或不快，以此来满足心理上的安慰。

3. 求补偿。

目的主要是获得经济上的补偿。

4. 求解决。

这类业主确实遇到问题，希望通过物业管理企业帮助或协调解决。

（2）投诉处理基本原则

物业服务中心接受业主的投诉是非常正常的现象，可以说没有投诉的物业服务中心是不正常的，投诉率高的物业服务中心也不一定就是不好的物业服务公司。投诉能指出客服中心在服务过程中应改善的环节，能使有意见的业主重新接受物业服务中心，是业主给予物业服务公司改善服务质量的机会，所以业主投诉并不可怕，关键是物业服务公司如何对待，如何处理。要求客服员在处理投诉的过程中，如何掌握投诉处理原则。

一、换位思考原则

在接受投诉处理的过程中，必须以维护公司利益为准则，学会换位思考，以尊重业主、理解业主为前提，用积极诚恳、严肃认真的态度，控制自己的情绪，以冷静、平和的心态先处理业主的心情，改变业主的心态，然后再处理投诉内容。不能因为一个小小的失误导致投诉处理失败，从而产生一系列的投诉事件发生。

二、有法可依原则

物业服务公司每天都要面对形形色色的各类投诉，如果不加甄别，认为每件投诉都是有效的，那么服务水准再高的物业公司也要累得够呛。一方面承担了本公司不该承担的责任；另一方面还会让物业公司成为业主冤屈的申诉地，客服中心将会成为一锅大杂烩，从而导致工作权限不清，出力不讨好的情况发生。因此在接受业主投诉时，在稳定业主情绪的情况下，必须对投诉事件进行有效与无效投诉区分，提高工作效率。这就要求物业公司客服员必须熟悉物

业服务的相关法律法规。

三、快速反应原则

投诉事件的发生具有偶发性且业主大多是带着情绪而来，若处理不当小则导致业主拍案大怒，引起关联业主围观影响公司品牌形象，大则业主一怒向新闻媒体报料给公司造成极大的负面影响。这种情况就要求我们必须快速、准确地识别业主的投诉是否有效，若有效，当场可以解决的必须予以解决，需要其他部门共同解决的，必须在沟给予解决；若现场无法解决的，经与业主协商约定投诉解决的具体时间、期限，并在规定期限内给予圆满解决。面对重大的投诉问题，一定要在第一时间内向上级反映信息，第一责任人要亲自处理，同时要正确把握好与新闻媒体的关系。

四、及时总结原则

投诉在很多时候仍无法避免，若就事论事，只满足于投诉处理过程的控制，让业主满意而归而不注意事后的跟踪及投诉的分析、总结、培训；同类投诉事件仍会继续发生。周而复始，对物业服务失去耐心的业主将从侧面传播公司的负面信息，导致公司声誉、品牌受损。古人云：“吃一堑，长一智”。今天的总结、改进、培训一方面是为了提高相关人员的服务水准；另一方面则是为了少投诉，为下一步工作打好的基础，并在此基础上提升业主满意度，增强公司竞争力，放大公司品牌知名度。

（3）投诉处理规范

投诉处理常分为四个过程：接受投诉阶段，解释澄清阶段，提出解决处理阶段，跟踪总结阶段。在每一个阶段需要掌握不同的处理规范。

一、接受投诉阶段

1. 业主在陈述投诉理由时，不得随意打断业主的话，让业主把话讲完，以避免影响业主的情绪。

2. 要认真倾听，准确记忆，尽量做到不让业主重述，以避免业主的火气升级。

3. 适时给予业主回应，表明你对这件事情的关注和重视。

4. 注意对事件全过程进行仔细询问，语速不宜过快，要做详细的投诉记录。

二、解释澄清阶段

1. 根据业主的表现快速分析整个事件对业主影响的程度。

2. 注意面部表情和解释语言的语调，不得给业主有受轻视、冷漠或不耐烦的感觉。

3. 换位思考、易地而处，从业主的角度出发，做合理的解释或澄清。

4. 在没有完全了解清楚业主所投诉的问题时，不得马上将问题转交其他同事或相关部门。

5. 无论是否我方的原因，不得先强调我方的理由，要从业主的角度出发，做合理的解释或澄清

6. 如是我方的原因，必须诚恳道歉，注意保持恰当的语气，同时提出解决问题的办法。

7. 如明显是业主的原因，也应委婉地向业主解释，不得表露出对业主的轻视、冷漠或不耐烦。

8. 在解释过程中，如业主提出异议，不得与业主争辩或一味地寻找借口，更不得试图推卸责任。

三、提出解决处理阶段

1. 根据业主的投诉将问题进行分类，大致分三个方面：是否当即可解决的；在短期内可以解决的；是否技术问题现阶段无法解决的。

2. 根据投诉类别和情况，提出相应的解决问题的具体措施。

3. 向业主说明解决问题所需要的时间及其原因。

4. 如果业主不认可或拒绝接受解决方案，用心坦诚地向业主表明公司的限制。

5. 按照时限，及时将需要后台处理的投诉纪录传递给相关部门处理。

四、跟踪总结阶段

1. 根据处理时限的要求，注意跟进投诉处理的进程。
2. 在业主等待处理结果的过程中，必须做到适时回访（通过电话）。
3. 处理结果出来后，要及时告知业主。
4. 关心询问业主对处理结果的满意程度。

（4）投诉处理流程

一、记录投诉内容

根据客户投诉登记表详细记录客户投诉的全部内容，如投诉人、投诉时间、投诉对象、投诉要求等。

二、判断投诉是否成立

在了解客户投诉的内容后，要确定客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如果投诉并不成立，就可以委婉的方式答复客户，以取得客户的谅解，消除误会。

三、确定投诉处理责任部门

依据客户投诉的内容，确定相关的具体受理单位和受理负责人。

四、责任部门分析投诉原因

要查明客户投诉的具体原因及造成客户投诉的具体责任人。

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/965304202344011314>