

GUOWANG ZHEJIANGSHENGDIANLIGONGSI
BIAOZHUNHUALIYIFUWUGUIFAN

国网浙江省电力公司 标准化礼仪服务规范

本书编委会 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

F426.61
138

国网浙江省电力公司 标准化礼仪服务规范

本书编委会 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

国网浙江省电力公司标准化礼仪服务规范 / 《国网浙江省电力公司标准化礼仪服务规范》编委会编. —北京: 中国电力出版社, 2013.6 (2014.11重印)

ISBN 978-7-5123-3809-8

I. ①国… II. ①国… III. ①电力工业—工业企业—营销服务—礼仪—浙江省 IV. ①F426.61

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第287825号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

北京博图彩色印刷有限公司印刷

*

2013年6月第一版 2014年11月北京第二次印刷

710毫米×980毫米 16开本 8.5印张 118千字

定价40.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换
版权专有 翻印必究

本书编委会

主 任

孔繁钢

副主任

王 炜 朱 炯

委 员

裘华东 陈吉旻 张甦涛

赵 刚 孙 益 杨永香

本书编写组

组 长

朱 炯

副组长

裘华东

成 员

陈吉免	张甦涛	赵 刚	孙 益
洪健山	钟永颀	周 斌	史 婵
倪晓蔚	唐森木	张 莉	李 莉
邵海磊	张 维		



“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，礼仪是一种规范，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成固化，促进社会和谐、维系人际秩序的准则；礼仪是一种文化，是一个企业、一个集体、一名员工的文明程度、文化底蕴、道德风尚、内在修养、综合素质的集中反映。

优质服务是电网企业的生命线，国网浙江省电力公司广大一线员工的仪容仪表、言谈举止、待人接物都影响着国网浙江电力在广大客户心目中的形象，关系着国网浙江电力事业的发展，所以每位一线员工都应成为“真诚服务，共谋发展”服务理念的真实倡导者、传播者和践行者。为此，国网浙江电力编发《国网浙江省电力公司标准化礼仪服务规范》，以规范供电服务行为，提升供电服务水平。

企业在发展，员工在进步，相信本书能为国网浙江电力广大一线员工深入开展标准化礼仪服务、提升服务能力、升华工作境界提供帮助和指引，能为深化供电服务提升工程、实现“供好电、服好务”的基本目标、磨合提升“三集五大”体系起到积极的促进和保障作用。

谨此，是为序。

2013年5月

前言

为深入学习实践科学发展观，围绕国家电网公司“一强三优”发展战略，大力弘扬“努力超越、追求卓越”的企业精神，切实践行“真诚服务、共谋发展”的服务理念，全面加强供电服务标准化管理，确保“供好电、服好务”，提高客户满意度，更好地推行准军事化管理，展现员工的“精、气、神”，特制定《国网浙江省电力公司标准化礼仪服务规范》。

本规范以优质服务为主线，以“四个服务”为宗旨，按照规章制度标准化、人员行为规范化、工作流程程序化、物品摆放定置化、现场环境整洁化和考核监督制度化的管理要求，以国家电网公司供电服务规范、服务质量标准、服务提供标准、营业厅建设标准等相关制度为基础，从供电服务工作的实际需要出发，归纳并整合了国网浙江省电力公司有关供电服务管理制度。

本规范涵盖国网浙江省电力公司所有与客户接触的服务渠道、服务环节、服务内容、服务流程和礼仪服务规范，分为通用标准化礼仪服务规范、95598标准化礼仪服务规范、营业厅标准化礼仪服务规范、业扩报装标准化礼仪服务规范、装表接电标准化礼仪服务规范、抄表收费标准化礼仪服务规范、用电检查标准化礼仪服务规范、故障抢修标准化礼仪服务规范、社区共建标准化礼仪服务规范、优化用电标准化礼仪服务规范十个部分。

本规范经国网浙江省电力公司审核、修订后颁行。

编 者

2013年5月

目录 contents

序

前言

通用标准化礼仪服务规范	1
95598标准化礼仪服务规范	39
营业厅标准化礼仪服务规范	49
业扩报装标准化礼仪服务规范	69
装表接电标准化礼仪服务规范	77
抄表收费标准化礼仪服务规范	85
用电检查标准化礼仪服务规范	95
故障抢修标准化礼仪服务规范	103
社区共建标准化礼仪服务规范	111
优化用电标准化礼仪服务规范	121

通用标准化礼仪服务规范

通用标准化礼仪服务规范目次

1 范围	3	7.8 同行礼仪	16
2 规范性引用文件	3	7.9 电梯礼仪	17
3 基本原则	3	7.10 奉茶礼仪	17
4 基本要求	4	7.11 递接礼仪	18
4.1 基本职业素养	4	7.12 会议礼仪	19
4.2 基本工作要求	4	7.13 电话礼仪	19
4.3 服务质量要求	4	7.14 办公礼仪	20
5 仪容仪表规范	4	7.15 乘车礼仪	20
5.1 着装	4	7.16 拜访礼仪	21
5.2 仪容	6	8 会话沟通规范	21
5.3 微笑	8	8.1 语言	21
6 行为举止规范	8	8.2 声音	21
6.1 站姿	8	8.3 聆听	22
6.2 坐姿	9	8.4 询问	22
6.3 走姿	10	8.5 应答	22
6.4 蹲姿	10	8.6 答复	23
6.5 手势	10	9 接待服务规范	24
6.6 眼神	11	9.1 参观接待	24
7 服务礼仪规范	11	9.2 汇报讲解	24
7.1 开门礼仪	11	10 服务用语规范	25
7.2 鞠躬礼仪	12	10.1 日常礼貌用语	25
7.3 称呼礼仪	13	10.2 服务情景用语、 忌语	26
7.4 握手礼仪	13	10.3 电话礼仪服务规范 用语	29
7.5 介绍礼仪	14	10.4 典型电话礼仪服务 情景	31
7.6 名片礼仪	15		
7.7 引导礼仪	16		

1 范围

本标准规定了国网浙江省电力公司管理层、执行层的礼仪服务规范。

本标准适用于国网浙江省电力公司所属各供电企业。

2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 28583—2012 供电服务规范

电监会27号令 供电监管办法

中华人民共和国电力工业部第8号令 供电营业规则

国家电网政工〔2003〕257号 国家电网公司员工道德行为规范

国家电网生〔2003〕477号 国家电网公司供电服务规范

国家电网营销〔2007〕35号 国家电网公司供电服务品质评价办法

国家电网科〔2011〕56号 国家电网公司供电客户服务提供标准

3 基本原则

以客户需求为中心、创新客户服务产品

以客户接触为中心、优化客户服务流程

以客户情感为中心、规范客户服务行为

以客户体验为中心、引导客户服务期望

以客户关注为中心、解决客户服务问题

以客户价值为中心、强化客户服务管理

以客户满意为中心、提升客户服务水平

4 基本要求

4.1 基本职业素养

- 4.1.1 严守《国家电网公司员工守则》，厉行《国家电网公司员工服务“十个不准”》。
- 4.1.2 熟练掌握岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练，专业技术水平高。责任感强，工作尽职尽责。
- 4.1.3 工作期间精神饱满，注意力集中、不做与工作无关的事情。使用规范文明用语，提倡使用普通话。
- 4.1.4 遵守国家的保密原则，尊重客户的保密要求，不对外泄露客户的商业机密。

4.2 基本工作要求

- 4.2.1 贯彻落实国家电网公司“真诚服务、共谋发展”核心理念和国网浙江省电力公司供电服务执行理念，按规定的服务流程、服务标准、行为规范，为客户提供专业化、规范化服务，积极塑造和彰显“国家电网”品牌形象。
- 4.2.2 以客户为中心，真心实意为客户着想，努力满足客户的合理要求，努力兑现《国家电网公司供电服务“十项承诺”》。
- 4.2.3 服务准则：应做到业务公示、挂牌服务、首问负责、一口对外、先外后内、限时办结。

4.3 服务质量要求

- 4.3.1 不发生违规违纪行为。
- 4.3.2 不发生引发客户投诉的供电服务质量事故。
- 4.3.3 客户满意度在公共服务行业中处于领先水平。

5 仪容仪表规范

5.1 着装

- 5.1.1 上岗应统一着装，佩戴统一编号的工作牌或工号牌，统一服务形象。

5.1.2 着装换季时间应统一规定，同一单位做到同步换装。

5.1.3 着装应保持整洁、无明显污渍。套装应平整、清洁。衬衣下摆束入裤腰或裙腰内，袖口扣好，内衣不外露。扣子齐全，不漏扣、错扣。男士着西装时，系好领带，不将领带置于松开状态，做到不敞怀、不挽袖口和裤脚。

5.1.4 女士穿黑色船型鞋，肉色丝袜；男士穿黑色系带皮鞋，深色袜子，鞋袜应保持干净、卫生。在工作场所不赤脚、不穿拖鞋。



5.1.5 营销职业装分营销管理、营销窗口和营销外勤三类。

5.1.5.1 营销管理着装规范。

a) 春夏装规范。

男：着淡蓝色衬衫、深藏青色长裤，佩戴领带、工号牌。

女：着淡蓝色衬衫、深藏青色短裙，佩戴领带、工号牌。

b) 秋冬装规范。

男：着深藏青色西装，内配淡蓝色衬衫，佩戴领带、工号牌。

女：着深藏青色西装，内配淡蓝色衬衫，佩戴领带、工号牌。

5.1.5.2 营销窗口着装规范。

a) 春夏装规范。

男：着淡蓝色衬衫、深藏青色长裤，佩戴领带、工号牌。

女：着淡蓝色衬衫、深藏青色短裙，佩戴丝巾、工号牌。

b) 秋冬装规范。

男：着深藏青色西装，内配淡蓝色衬衫，佩戴领带、工号牌。

女：着深藏青色西装，内配淡蓝色衬衫，佩戴丝巾、工号牌。

5.1.5.3 营销外勤着装规范。

a) 春夏装规范。

着深蓝色棉质长袖衬衫、深蓝色棉质长裤，佩戴工号牌。

b) 秋冬装规范。

着深蓝色棉质外套、深蓝色棉质长裤，佩戴工号牌。

5.2 仪容

5.2.1 仪容应整洁大方、简约朴实、自然得体。



5.2.2 保持头发卫生。头发干净、梳理整齐。忌头发蓬乱、发型怪异。男士不留长发，头发前不覆额、侧不掩耳、后不触领。女士长发盘起并用统一

的发饰固定在脑后，短发应合拢在耳后，不披发上岗。

- 5.2.3 保持面部清洁，不戴墨镜或深色眼镜。牙齿不留食物残渣，避免产生异味。男士不留胡须。



- 5.2.4 保持指甲卫生。指甲长度不超过2毫米。
- 5.2.5 没有明显体味，不使用香味过浓的香水，以1米范围外闻不到香味为宜。
- 5.2.6 女士工作时可化淡妆，不浓妆艳抹。化妆或补妆时，应在更衣室、洗手间或个人独立办公室进行，不在客户面前化妆。不染彩色指甲，不佩戴夸张饰物。



5.3 微笑

5.3.1 面含笑意、齿露八颗、目光正视对方，笑容合时宜且适度。

5.3.2 微笑“三要”：一要发自内心，真诚微笑；二要神、情结合，显出气质；三要笑容与仪表举止和谐一致。

6 行为举止规范

6.1 站姿

6.1.1 正确的站姿。

a) 男士。

1) 双臂侧放式：两脚跟靠拢，脚尖分开成60度（呈V字形），两膝并拢、挺直，双臂自然下垂，虎口向前，手指自然弯曲。

2) 双臂后背式：两腿分开与肩同宽，两脚平行，双手在背后轻握于后腰处，右手握住左手手指部位，两臂肘关节自然内收。

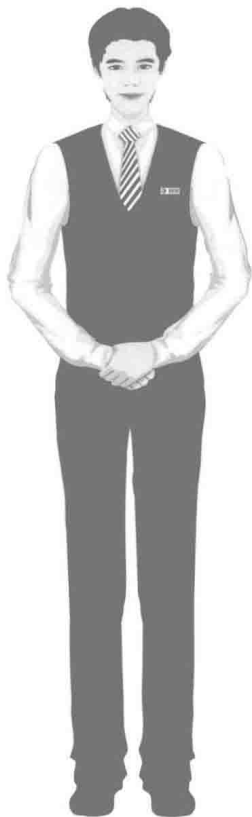
3) 腹前握指式：双手在腹前相交，右手握住左手自然下垂，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开。

b) 女士。

1) 腹前握指式：两脚跟靠拢，两膝并拢、挺直，两脚尖分开成30度（呈V字形），左手在下、右手在上在小腹前交叉叠放。

2) 丁字步腹前握指式：一脚在前，脚跟靠在另一只脚的内侧，双手在腹前相交，右手握住左手手指部位。

6.1.2 禁忌站立时双手抱胸、叉腰，探脖挺腹、斜肩弓背、趴伏依靠。





6.2 坐姿

6.2.1 入座轻稳、动作协调、坐姿文雅、安详端庄、稳重大方。

6.2.2 坐下时，上身自然挺直，头部端正，双肩平衡放松，脖子伸直，挺胸，后背与椅背保持一定间隙。有尊者（客户）在座时，不可满座，应只坐满椅面的2/3。男士应两腿略为分开，或交叉重叠。女士应双膝自然并拢，腿往回收。椅子过低时，双膝并拢侧向一边。

