

物业 客服

培训手册

邵小云 等编

WUYE

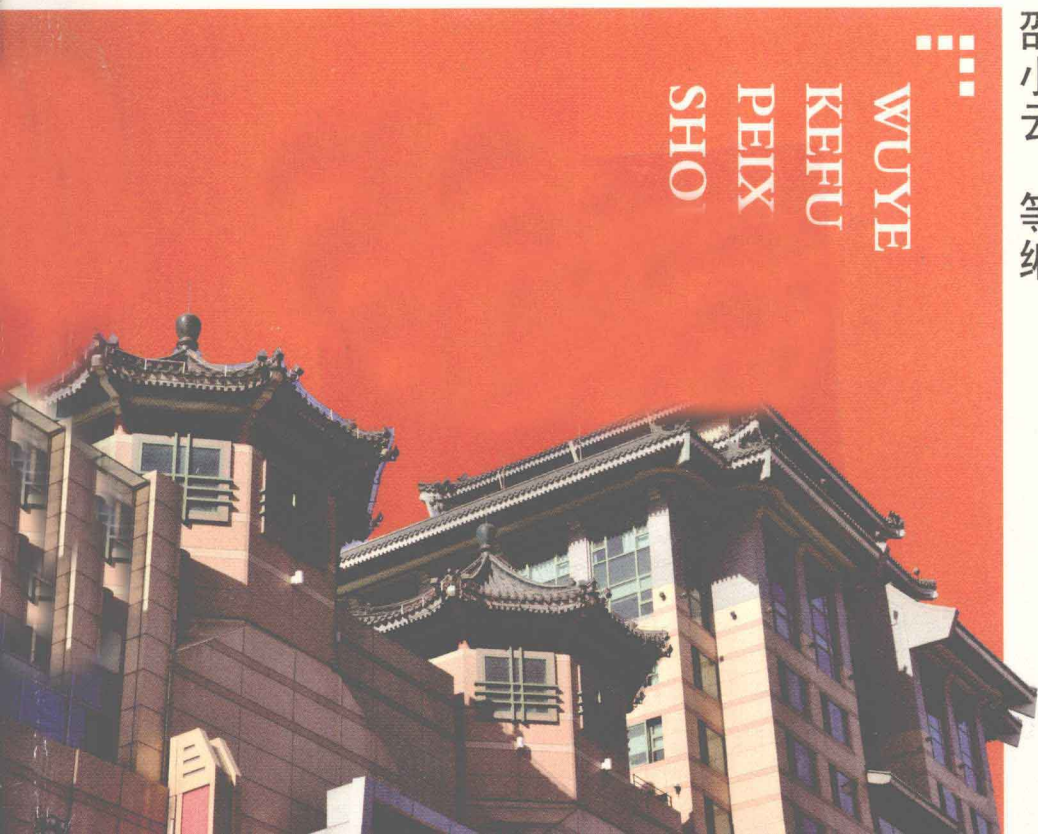
KEFU

PEIX

SHO



化学工业出版社



物业 客服

培训手册

邵小云 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书从物业客服培训的要求出发,首先介绍客服培训的规划工作,再一一就各项培训项目(包括物业客服工作认知、入住服务、日常服务、社区文化建设、投诉处理)进行介绍,内容丰富多彩,紧贴现代物业客户服务的实际要求,具有非常强的实际可操作性,尤其是附录的经典案例和与物业有关的英语使物业客户服务更注重精细化,是一本不可多得的、拿来即可用于学习或讲课的培训教材。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理作为客户服务培训工作的参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业客服培训手册/邵小云等编. —北京:化学工业出版社,
2011.7

ISBN 978-7-122-11274-3

I. 物… II. 邵… III. 物业管理-商业服务-岗位培训-
手册 IV. F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 088393 号

责任编辑:辛 田
责任校对:周梦华

文字编辑:冯国庆
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张 11¼ 字数 275 千字 2011 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00 元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



物业服务已成为我国社会发展最快的行业之一。物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等，物业服务面积达数百亿平方米。

当前，物业客服问题是关注的焦点，简单的粗线条式的服务，早已满足不了人们的需求，细化优质的综合性服务是人们追求的目标，先行的、主动的、长期的优质服务是其重要内容。而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。员工的素质是企业素质的基础，是服务于业主的基本条件，其工作方式和态度都要正确、得体。物业企业在业主面前的形象，都要由员工来展现，那么较高的员工综合素质就十分重要。高素质的员工须具备主动服务、用心服务、创新服务的观念，必须确立“业主第一”的思想，同时，须掌握相关的知识和技能，才能及时发现问题，准确分析问题，进而妥善解决问题。

所以，提升员工的素质，对员工给予培训就非常需要。基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，就客户服务和安保服务两个重点编写了《物业客服培训手册》和《物业安保培训手册》，可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司各管理处客服中心、安全管理部门的工具书。

在本书编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、宋伟、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、谭双可、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 物业客服培训规划 1

第一节 物业客服培训的内容 2

- 一、与本物业有关的信息 2
- 二、物业管理知识 3
- 三、职业道德的培训 3
- 四、物业服务礼仪 4
- 五、各项工作的操作程序与要求 4

第二节 培训计划与控制 4

- 一、客服培训计划 4
- 二、培训实施监控 5
- 三、培训质量的监控 7
- 四、培训记录的管理 7

第二章 物业客户服务工作认知 8

第一节 客户服务中心与人员职责 9

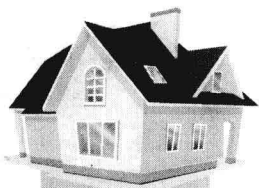
- 一、客户服务中心的主要职责 9
- 二、客户服务中心的整体运作流程 10
- 三、客户服务中心的岗位构成及职责 10

第二节 客户服务礼仪 13

- 一、仪容仪表 13
- 二、举止仪态 14
- 三、表情 16
- 四、言谈及常用语言 17
- 五、电话接听礼仪 21
- 六、业主或客人来访接待礼仪 22
- 七、引见时的礼仪 22

第三节 客户服务人员必须遵守的工作制度 23

- 一、客户服务中心值班制度 23
- 二、客户服务中心交接班制度 24



第三章 入住服务培训 26

第一节 新盘入住服务 27

- 一、入住前的准备工作 27
- 二、办理集中入住手续 29
- 三、零散入住 34

第二节 旧盘迁入迁出服务 35

- 一、确认新业主/用户 35
- 二、新业主/用户资料的发放与交回 35
- 【范本 01】 业主授权书 36
- 【范本 02】 租户室内大件物品放行协议书 37
- 三、向新业主/用户介绍管理处的服务 37
- 四、验房、迁入 38
- 五、整理新业主/用户资料 38

第三节 二次装修管理 39

- 一、装修手续办理 39
- 【范本 03】 装修协议书 45
- 【范本 04】 协议书 47
- 二、装修过程监控 48
- 三、装修完工验收 52
- 四、验收合格后的事务处理 55

第四章 日常服务工作 56

第一节 客服中心日常事务处理 57

- 一、客户咨询 57
- 二、客户请修服务 59
- 三、客户搬入搬出放行条办理 62
- 四、拖欠费用催缴 63
- 五、车位租赁办理 65
- 【范本 05】 车位租赁合同 66
- 六、向总经理投诉的接待预约 66
- 七、办理用户公司水牌制作 67
- 八、为业主或用户出具场地证明 68
- 九、用户租借会议室的手续办理 69
- 十、住户 IC 卡的业务办理 70
- 十一、办理专用货梯手续 71
- 十二、拾遗或用户失物认领手续办理 72

十三、客户意见征询	73
十四、业主(住户)资料登记、管理	74
十五、物业档案资料建立管理	78
第二节 公告、通知类文书的发布与写作	80
一、公告、通知类文书的发布要求	80
二、通知的写作要领与范本	81
【范本 06】 停水通知	82
【范本 07】 停电通知	82
【范本 08】 清洗外墙通知	83
【范本 09】 关于灭鼠的通知	83
【范本 10】 公共场地消杀通知	84
【范本 11】 电梯暂停服务通知	84
【范本 12】 换水表通知	85
【范本 13】 养犬通知	85
【范本 14】 出入刷卡通知	86
【范本 15】 关于楼栋天台管理的通知	86
三、简讯的写作要领与范本	87
【范本 16】 好消息	87
四、提示的写作要领与范本	88
【范本 17】 五一节日温馨提示	88
【范本 18】 十一国庆节节日温馨提示	89
【范本 19】 春节温馨提示	90
【范本 20】 冬季用电温馨提示	90
【范本 21】 关于夏季小区安全防范的温馨提示	91
【范本 22】 关于防台、防汛的温馨提示	92
【范本 23】 关于儿童暑期安全的几项温馨提示	92
【范本 24】 关于天气变化的温馨提示	93
【范本 25】 关于电梯使用的温馨提示	93
【范本 26】 关于实行“放行条”的温馨提示	94
五、通告的写作要领与范本	94
【范本 27】 禁止高空抛物通告	95
【范本 28】 关于物业维修中心开展特约服务项目通告	95
【范本 29】 关于启用门禁系统的通告	96
【范本 30】 关于弱电系统改造工程完工的通告	97
【范本 31】 关于治理私搭乱建的通告	97
六、启事的写作要领与范本	98
【范本 32】 失物招领启事	99
【范本 33】 寻物启事	99
第三节 上门维修服务培训	99
一、上门维修服务流程与要求	100





二、常规项目的维修作业程序	102
第四节 走访回访	108
一、回访的方式	108
二、回访的内容	108
三、关于投诉的回访	108
四、关于维修的回访	109
五、上门走访回访的安排	110
六、走访、回访的细节	111
七、走访回访的记录	112

第五章 社区文化建设

第一节 制订社区文化活动方案

一、社区文化活动方案的内容	115
二、社区文化活动方案的形式与范本	116
【范本 34】 庆祝“六一”儿童节“讲文明爱科学” 活动方案	116
【范本 35】 重阳节活动方案	117
【范本 36】 “圣诞联欢晚会”活动方案	119
【范本 37】 “春节游园”活动方案	120
【范本 38】 “迎春节”社区文化活动方案	122
三、活动方案的调整	123

第二节 社区文化活动的开展

一、社区文化宣传动员	123
【范本 39】 重阳节活动的通知	123
【范本 40】 中秋活动邀请函	124
【范本 41】 文艺活动通知	125
【范本 42】 圣诞联欢晚会通知	125
二、社区文化活动现场的控制	125
三、社区文化活动结束后的工作	126

第三节 办好社区的宣传栏

一、宣传栏的管理要点	127
二、宣传栏的内容要求	127
三、宣传栏的设计要求	128

第四节 节日气氛营造

一、节日布置方案	128
【范本 43】 圣诞节活动布置方案	129
【范本 44】 小区新春布置方案	132
二、节日布置实施	133

三、节日结束后的工作	133
------------------	-----

第六章 投诉处理

134

第一节 对投诉的正确认识

135

一、什么是投诉

135

二、投诉的方式

135

三、投诉的原因

135

四、投诉动机

136

五、对待投诉的心态

137

第二节 投诉的处理

138

一、投诉处理的原则

138

二、投诉处理的程序

140

【范本 45】 投诉处理内部工作程序

141

三、处理投诉的要求

142

四、处理投诉的依据

142

五、投诉的常规应对方法

142

六、投诉处理的技巧

143

七、要填好各项投诉记录表

147

附录

150

附录一 客服中心服务案例

151

附录二 涉外物业日常用语 120 句

162

附录三 物业管理情境英语

166

参考文献

172



第一章

物业客服培训规划

- 第一节 物业客服培训的内容
- 第二节 培训计划与控制





=====

培训目标

通过本章的学习，使读者掌握以下几点。

1. 了解物业客服培训的内容。
2. 掌握培训计划的内容、培训实施、培训质量的监控方法及培训记录的保管要求。

=====

第一节 物业客服培训的内容

物业是一种服务行为，所做的工作都是对客服务。所以物业客服从广义上讲包括安全、维修保养、保洁、绿化、客户的接待、投诉处理、社区文化建设等。从狭义上讲则只涵盖客户服务中心的工作。本书主要从狭义的角度来探讨客服培训。

一、与本物业有关的信息

作为一个客服人员，要做好服务工作，必须掌握与本物业有关的信息。

- (1) 本物业管理企业的服务宗旨与原则。
- (2) 本物业管理处所管房屋的总栋数、总面积、总户数。
- (3) 本物业片区内房屋的总栋数、总面积、总户数。
- (4) 本物业管理范围内住户的家庭基本情况，包括：户主、年龄、职业、工作单位、家庭人口、人口结构、联系电话。
- (5) 本物业管理范围内居民构成基本情况，包括：本市居民、外国人、华侨、港澳台人士、临时住户各多少，业主（或租产）所属的社会阶层和经济状况。
- (6) 本物业管理处范围内各类不同属性的房屋有多少，包括：住宅、商业办公、公共项目用房以及其他用房。
- (7) 房租、管理费和各种费用的收费标准。
- (8) 政府主管部门和本单位制订的房产管理各项指标，包括：租金、管理费、规费收缴率、业户（业主、用户）投诉率和投诉处理率、供电和应急发电率、生活供水率、电梯运行率、中央空调工作率、房屋完好率、维修工程优良率等。
- (9) 本管理处范围内公共道路绿化面积有多少平方米，上下水总管道有多少米，铺设位置、排污、检查井各有几个及其位置；化粪池有几个及其位置；供水、供气、供电总闸在哪里。
- (10) 本管理处范围内有几个泵房，几部电梯，多少备用发电机，有多少台生活水泵、消防水泵。
- (11) 本管理处范围内高低压电站、室内室外消防栓有多少个，路灯、楼梯灯有多少盏。
- (12) 火警、匪警、急救中心、居委会、派出所等相关部门的电话号码。



二、物业管理知识

（一）物业法律法规知识

例如物业管理条例、物权法、民法、经济法等法律知识；宪法、土地管理法、城市规划法等对房地产有关的条款内容；对经济合同、租赁合同等的内容和格式有较准确地理解与运用等。

（二）物业管理公文写作知识

能正确撰写物业管理公文，在接管、撤管及订租、退租物业户（业主、用户）籍管理中能写出具有一定专业水平的公文。

（三）物业管理有关规章制度

与客户服务相关的物业管理有关规章制度包括以下几种。

- （1）入伙管理制度。
- （2）业主公约。
- （3）装修审批及管理规定。
- （4）交接班制度。
- （5）值班制度。
- （6）催交管理费用的操作程序。
- （7）服务中心与客户沟通办法。
- （8）走访回访制度。
- （9）客户投诉处理规定。
- （10）门禁 IC 卡管理及授权登录制度。
- （11）装修费、物管费收费规程。
- （12）小区物业管理费及其他费用收费标准。
- （13）业/住户资料整理规定。
- （14）物业档案管理制度。

（四）涉外物业服务英语知识

对于一些高档楼宇或外籍人士比较多的物业小区，则要有针对性地进行物业服务英语方面的培训。

（五）消防知识、报警知识

作为物业服务人员，每个人都是消防义务队员，所以，都有必要了解消防知识、报警知识。

三、职业道德的培训

（一）职业道德的主要体现

物业服务人员的职业道德主要体现在其履行职责的过程中，应该怎样做，不应该怎



样做。

职业道德的教育要使每个员工都清楚地认识到，物业管理是服务性行业，其生命力在于为业主和使用人提供最优质的服务。物业管理的工作对象虽然是房产及其附属设施，但房屋及其附属设施是为业主和使用人服务的，因而物业管理的对象第一是人，第二才是物。因此应树立以人为本的思想，把业户（业主、用户）的需要当作自己的工作需要，热爱本职工作，爱岗敬业，遵规守纪，热情服务，诚实守信，不怕困难，虚心好学，热心公益，爱护公物，勤俭节约，能以良好的精神面貌、积极的奉献精神、过硬的业务技能很好地完成自己的本职工作，树立物业服务从业人员的新形象。

（二）职业道德教育的主要任务

职业道德教育的根本任务：培养有理想、有道德、守纪律的员工，他们能坚持原则，秉公办事，廉洁奉公，虚心好学，热心公益，爱护公物，以“想业户（业主、用户）之所想，急业户（业主、用户）之所急，解业户（业主、用户）之所难”为服务宗旨，努力完善业户（业主、用户）的工作和生活条件。

四、物业服务礼仪

礼貌是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现的。物业管理中的礼仪服务工作的宗旨是“业户（业主、用户）至上、服务第一”，就是要在管理和服务中讲究礼貌、礼节，使业主、用户满意，给业主、用户留下美好印象，做到礼貌服务、微笑服务、周到服务。

五、各项工作的操作程序与要求

客服中心的事情很琐碎，但不管怎么琐碎，按照一定的程序来进行就可以有条不紊，所以，宜就各项事务制订完善的操作流程，并在员工入职时即加以培训，使之掌握程序与细节，以提高工作效率。

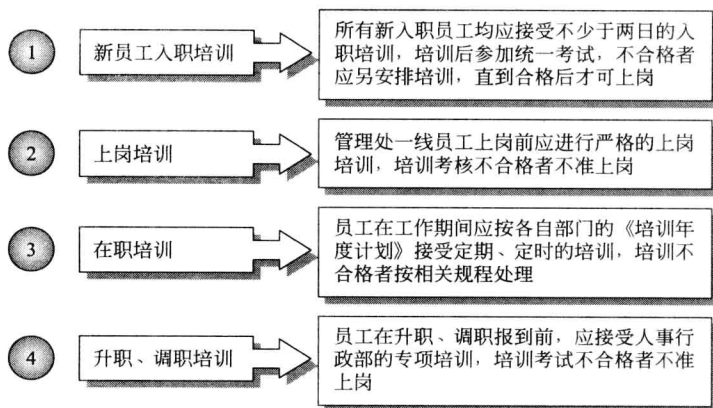
第二节 培训计划与控制

一、客服培训计划

计划像一座桥，连接我们现在所处的位置和你想要去的地方。同样，计划是连接目标与目标之间的桥梁，也是连接目标和行动的桥梁。没有计划，实现目标往往可能是一句空话。对于客服培训而言，也需要有一个计划来指导具体的工作。

（一）确定培训的类别

客服培训通常有如下类别，如图所示。



（二）制订培训计划

培训计划应符合下列要求。

- (1) 明确的培训内容和培训要求。
- (2) 具体的实施时间。
- (3) 培训的方式说明。
- (4) 培训考核的要求和培训结果的验收方法。
- (5) 培训费用的预算。

客户服务培训计划

管理处：

[illegible]

审批意见:

管理外主任(签名):

日期:

二、培训实施监控

培训按计划进行，培训前参加人员按《培训签到表》签到。培训结束后及时填写《培训记录表》。



三、培训质量的监控

（一）培训效果的验证

每次培训结束后，均应对培训效果做出评价，评价的方法可以是：

- （1）问卷调查，就授课的效果征询接受培训的员工的意见；
- （2）组织专人对培训的质量、效果做出评价。

（二）员工培训后的考核

培训结束后，可每次或定期组织对参加培训员工的考试，以验证培训效果；考核可采用书面考试和实际操作考核两种方式；对考核不及格的员工通常可以给予一次补考的机会。

四、培训记录的管理

（一）必须归档的记录

培训记录必须统一归档保存。一般以下记录必须归档。

- （1）年度培训计划。
- （2）公司组织的培训记录。
- （3）员工培训档案。

（二）培训记录保存期

按照公司的规定对培训记录进行保存。

- （1）培训计划：3年。
- （2）培训人员签到表：3年。
- （3）培训记录表：3年。
- （4）考核试卷：3年。
- （5）培训考试/考核成绩汇总表：3年。
- （6）员工培训档案：长期（员工离职为止）。



第二章

物业客户服务工作认知

- 第一节 客户服务中心与人员职责
- 第二节 客户服务礼仪
- 第三节 客户服务人员必须遵守的工作制度

