

GAOZHUN ZUOYE GUICHENG

2004 年版

物业管理标准作业规程

下 册

中国物业管理协会推荐用书

深圳银典物业管理服务有限公司

深圳物业管理进修学院

大庆林源物业管理（集团）公司

联合编著

协作编著

主 编：陈瑞正 周心怡

299.233 3-65/112

2. 管理处经理/副经理、公共事务部员工绩效考评实施标准作业规程

1.0 目的

规范员工绩效考评工作，确保公平、公开、公正考评员工的德、绩、能、勤。

2.0 适用范围

适用于物业管理公司公共事务部员工的绩效考评工作。

3.0 职责

3.1 公共事务部组长负责依照本规程对管理员进行日检工作。

3.2 公共事务部主管负责依照本规程对组长、管理员进行周检工作。

3.3 管理处经理负责依照本规程对主管的周检，组长、管理员进行月检工作。

3.4 公司分管副总经理（总经理助理）负责依照本规程对主管进行月检，管理处经理/副经理的周检工作。

3.5 公司总经理负责依照本规程对管理处经理/副经理进行月检工作。

4.0 程序要点

4.1 公共事务部员工的工作标准。

4.1.1 巡楼管理员每日当值工作应符合公共事务部《装修管理标准作业规程》、《报修管理标准作业规程》、《住户求助服务管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》、《回访管理标准作业规程》、《楼宇巡查管理标准作业规程》、《空置房管理标准作业规程》、《住户违章处理标准作业规程》、《文体设施管理标准作业规程》、《社区文体活动组织实施标准作业规程》、《社区宣传刊物编辑、印刷、发行标准作业规程》中的各项工作要求。

4.1.2 接待管理员每日当值工作应符合公共事务部《装修管理标准作业规程》、《报修管理标准作业规程》、《住户求助服务管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》、《回访管理标准作业规程》、《入住管理标准作业规程》、《住户违章处理标准作业规程》、《钥匙委托管理标准作业规程》、《社区文体活动组织实施标准作业规程》、《社区宣传刊物编辑、印刷、发行标准作业规程》、《小件物品寄存保管标准作业规程》、《有偿便民服务标准作业规程》、《业主档案管理标准作业规程》中的各项工作要求。

4.1.3 接待管理员、巡楼管理员在值班与交接班时，必须符合管理处《住户服务中心值班与交接班标准作业规程》中的各项工作要求。

4.1.4 公共事务部员工每日当值的仪容仪表、言行举止应符合《物业管理处员工服务

管理标准作业规程》中的各项工作要求。

4.1.5 公共事务部员工必须按《公共事务部员工培训实施标准作业规程》的要求参加培训并达到培训要求，培训合格后上岗。

4.1.6 公共事务部各级干部均应按上述标准作业规程进行工作，履行自己的职责，符合标准作业规程的要求。

4.1.7 公共事务部各级员工除应严格按公共事务部的标准作业规程进行工作外，还需严格遵守公司其他相关标准作业规程的要求。

4.2 管理处经理/副经理的工作标准。

管理处经理/副经理每日工作应严格依照《管理处内部管理标准作业规程》和其他所有公司、管理处相关标准作业规程进行工作，符合相关标准作业规程的工作需要。

4.3 绩效考核评分结构。

4.3.1 绩效考评由日检、周检、月检、抽检、内审、管理评审构成，各种检查考评的要求详见公司《绩效考评管理标准作业规程》。

4.3.2 巡楼管理员、接待管理员的绩效考评的日检、周检、月检、抽检评分均按百分制进行。具体构成：

- a) 岗位工作质量（满分 20 分）；
- b) 交接班质量（满分 10 分）；
- c) 培训质量（满分 10 分）；
- d) 工作效率（满分 20 分）；
- e) 服务质量（满分 20 分）；
- f) 执行其他相关作业规程质量（满分 10 分）；
- g) 其他质量（满分 10 分）。

4.3.3 管理处经理/副经理、公共事务部主管/组长绩效考评的周检、月检、抽检评分按百分制进行。具体构成为：

- a) 岗位工作标准作业规程的执行质量（满分 10 分）；
- b) 培训质量（满分 10 分）；
- c) 自身工作技能（满分 10 分）；
- d) 服务质量（满分 10 分）；
- e) 工作效果（满分 10 分）；
- f) 工作责任心质量（满分 10 分）；
- g) 处事公正性质量（满分 10 分）；
- h) 遵守相关作业规程质量（满分 10 分）；
- i) 团结配合质量（满分 10 分）；
- j) 道德水准（满分 10 分）。

4.4 绩效考评扣分细则。

4.4.1 巡楼管理员考评扣分细则。

- a) 岗位工作质量考评扣分细则：每次检查发现不符合《装修管理标准作业规程》、

《报修管理标准作业规程》、《住户求助服务管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》、《回访管理标准作业规程》、《巡查管理标准作业规程》、《空置房管理标准作业规程》、《住户违章处理标准作业规程》、《文体设施管理标准作业规程》、《社区文体活动组织实施标准作业规程》、《社区宣传刊物编辑、印刷、发行标准作业规程》要求的每发现一项一般违规扣减该项评分1~2分；严重违反作业规程操作的严重违规，每发现一项扣减该项3~5分；引起不良后果的视情况扣减6~20分。扣完为止。

- b) 巡楼管理员值班与交接班时违反《住户服务中心值班与交接班标准作业规程》的，每次检查每发现一项一般违规扣减交接班项目0.5~1分；严重违规扣减交接班项目2~4分；引起不良后果的，视情况扣减交接班项目5~10分。扣完为止。
- c) 巡楼管理员必须按《公共事务部员工培训实施标准作业规程》要求参加培训并考试合格。每次检查每发现一项一般违规扣减对应项目0.5~1分；严重违规扣减对应项目2~3分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目4~10分。扣完为止。
- d) 巡楼管理员当值时违反《物业管理处员工服务管理标准作业规程》，言行举止、仪容仪表达不到要求的，每次检查每发现一项一般违规扣减对应项目1~2分；严重违规扣减对应项目3~4分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目5~20分。扣完为止。
- e) 巡楼管理员必须按本部门标准作业规程的工作时效要求按时完成相关工作，否则每发现一项一般违规扣减对应项目1~2分；严重违规扣减对应项目3~5分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目6~20分。扣完为止。
- f) 巡楼管理员除应按本部门标准作业规程工作外，还应同时严格按公司其他相关标准作业规程工作，否则每发现一项一般违规扣减对应项目0.5~1分；严重违规扣减对应项目2~3分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目4~10分。扣完为止。

4.4.2 接待管理员考评扣分细则。

- a) 岗位工作质量考评扣分细则：每次检查发现不符合《装修管理标准作业规程》、《报修管理标准作业规程》、《住户求助服务管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》、《回访管理标准作业规程》、《入住管理标准作业规程》、《住户违章处理标准作业规程》、《钥匙委托管理标准作业规程》、《社区文体活动组织实施标准作业规程》、《社区宣传刊物编辑、印刷、发行标准作业规程》、《物品寄存保管标准作业规程》、《有偿便民服务标准作业规程》要求的，每发现一项一般违规扣减该项1~2分；严重违反作业规程操作的，每发现一项扣该项3~5分；引起不良后果的视情况扣减该项6~20分。扣完为止。
- b) 接待管理员值班与交接班时违反《住户服务中心值班与交接班管理标准作业规程》的，每次检查每发现一项一般违规扣减交接班项目1~2分；严重违规扣减交接班项目2~4分；引起不良后果的，视情况扣减交接班项目5~10分。扣完

为止。

- c) 接待管理员必须按《公共事务员工培训实施标准作业规程》要求参加培训并考试合格。每次检查每发现一项一般违规扣减对应项目 0.5~1 分；严重违规扣减对应项目 2~3 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 4~10 分。扣完为止。
- d) 接待管理员当值时违反《物业管理处员工服务管理标准作业规程》，言行举止、仪容仪表表达不到要求的，每次检查每发现一项一般违规扣减对应项目 1~2 分；严重违规扣减对应项目 3~4 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 5~20 分。扣完为止。
- e) 接待管理员必须按工作时效要求按时完成相关工作，否则每发现一项一般违规扣减对应项目 1~2 分；严重违规扣减对应项目 3~5 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 6~20 分。扣完为止。
- f) 接待管理员除应按本部门标准作业规程工作外，还应同时严格按公司其他相关标准作业规程工作，否则每发现一项一般违规扣减对应项目 0.5~1 分；严重违规扣减对应项目 2~3 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 4~10 分。扣完为止。

4.4.3 管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长绩效考评扣分细则。

- a) 管理处经理/副经理须严格按照管理处所有相关标准作业规程及公共事务部主管、组长须严格按公共事务部各个标准作业规程中规定的操作要领、程序作业，组织、监控、检查工作，每项检查每发现一项一般违规扣减对应项目 1~2 分；严重违规扣减对应项目 3~4 分；引起不良后果的，视情况扣减对应项目 5~10 分，同时应判断发生违规的主观因素，属培训未到位达标造成的，在检查表“培训栏目”内同时连带扣分；属自身工作技能、素质低造成的，在检查表“工作技能”栏目内同时扣分；属工作责任心不够造成的，在检查表“责任心”栏目内同时扣分；属处事偏差，有失公正造成的，在检查表“公正处事”栏目内同时连带扣分；属团结不力、配合不畅造成的，在“团结配合”栏目内同时连带扣分；属道德水准有失造成的，在“道德水准”栏目内同时连带扣分。如同时数项违规，应在违规的所有栏目内同时连带扣分，直至对应项目分值扣完为止（一般每次发现扣减 1~2 分；严重的扣减 3~10 分）。
- b) 管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长当值时仪容仪表、言行举止达不到《物业管理处员工服务管理标准作业规程》要求的，每次检查每发现一项，一般违规扣减 1~2 分；严重违规扣减 3~4 分；引起不良后果的，视情况扣减 5~10 分，并同时按本款 a) 项的方法分析造成不合格的主观因素，在相应栏目内同时扣减相应项目分值（一般违规扣减 1~2 分；严重的扣减 3~10 分）。
- c) 管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长组织安排、监督、检查不力，员工工作或本部门、本班组工作效果达不到各个相关标准作业规程要求的，每次检查每发现一项一般违规扣减对应项目 1~2 分；严重违规扣减对应项目 3~10 分；并同时按本款 a) 项的方法分析造成不合格的主观因素，在相应栏目内同

时扣减相应项目分值（一般违规扣减 1~2 分；严重的扣减 3~10 分）。

- d) 管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长不遵守公司其他相关标准作业规程的，每次检查每发现一项，视程度在“相关规程”栏目内扣减相应项目分值（一般违规扣减 1~2 分；严重违规扣减 3~4 分；引起不良后果的，视情况扣减 5~10 分）；并同时按本款 a) 项的方法分析造成不合格的主观因素，在相应栏目内同时扣减相应项目分值（一般程度扣减 1~2 分；严重的扣减 3~10 分）。

4.4.4 一般违规、一般程度、一般情况是指偶发性的，因粗心大意引起的，或因记录签名不清、不合要求或有一定的客观因素（需经确认）造成的程度轻微不合格。严重违规、严重程度是指明知故犯引起的不合格；造成不良后果是指引起连锁反应，造成实际损害、恶劣影响或引起其他工作质量受到连带影响的结果。

4.4.5 “其他”栏目是为本公司相关作业规程所未包括，或超本规程 4.3 款所列出的原因造成的不合格所设置，如果未发生或未出现，该栏目考评时应当给出满分 10 分。

4.4.6 检查、考评时，如出现《行政奖罚标准作业规程》中所列明的应受嘉奖事件，则应视情节在正常考评完毕后在总分中追加 1~20 分（但总分不应超过 100 分），另依据《行政奖罚标准作业规程》对受考人进行奖励。

4.4.7 奖评时受考人的行为造成的不良后果已触犯《行政奖罚标准作业规程》所列出的必须加以惩处的情形，则除在考评检查表相应栏目内扣完相应分值外，另依据《行政奖罚标准作业规程》对受考人追加处罚。

4.4.8 绩效考评扣分细则的解释权在公司品质部。

5.0 记录

5.1 《公共事务部接待管理员、巡楼管理员日检、周检、月检、抽检考评表》。

5.2 《管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长周检、月检、抽检考评表》。

6.0 相关支持文件

6.1 《绩效考评管理标准作业规程》。

6.2 公共事务部所有标准作业规程。

6.3 公司相关标准作业规程。

公共事务部接待管理员、巡楼管理员
日检、周检、月检、抽检考评表

年 月 日

No:

岗 位	姓 名	岗位工 作质量 20分	交接 班 10分	培训 10分	服务 质量 20分	工作 效率 20分	相关 规程 10分	其他 10分	总 分	检 查 人	备 注

审核人:

日期:

管理处经理/副经理、公共事务部主管、组长
周检、月检、抽检考评表

年 月 日

No:

岗 位	姓 名	岗位 工作 10	工作 技能 10	责任 心 10	公正 处事 10	团结 配合 10	道德 水准 10	服务 质量 10	培训 质量 10	工作 效果 10	相关 规程 10	总 分	检 查 人	备 注

审核人:

日期:

3. 管理处内部管理标准作业规程

1.0 目的

规范管理处内部管理工作，确保各部门内部管理高效有序。

2.0 适用范围

适用于管理处各部门的内部管理工作。

3.0 职责

3.1 总经理负责审批管理处的年度工作计划，并组织监控管理处总体工作质量。

3.2 管理处经理负责组织管理处年度工作计划、月度工作计划的制定、实施与控制，并对年度、月度工作进行总结。

3.3 各部门主管负责本部门的年度工作计划、月度工作计划的制定、实施与控制，并对年度、月度工作进行总结。

3.4 各部门班组长及员工负责依据本规程按计划实施工作。

4.0 程序要点

4.1 工作职责：详见各部门标准作业规程。

4.2 工作计划的制定。

4.2.1 年度（半年度）工作计划。

a) 每年6月15日和12月15日前，各部门主管应根据公司总体工作计划，结合本部门、本小区工作的实际特点编制出下一年度（半年度）工作计划。

b) 年度（半年度）工作计划应以书面格式于6月20日和12月20日前报管理处经理进行审核。管理处经理应当于6月25日和12月25日前组织管理处主管工作会议进行专项讨论通过，并将各部门计划汇总后于6月25日和12月25日前上报公司总经理，申请公司经理办公会议修订、批准。

c) 经批准后的年度（半年度）工作计划由管理处经理布置，各部门主管具体实施。计划的完成情况作为管理处经理、各部门主管的绩效考评指标之一。

d) 年度（半年度）工作计划的内容应包括以下几部分：

- 年度工作目标；
- 主要工作实施说明；
- 保证措施；
- 工作计划完成时间表；
- 费用预算。

4.2.2 月度工作计划。

a) 每月月底前，各部门主管应根据公司批准后的年度（半年度）工作计划、公司

新的要求以及小区的实际工作情况具体编制出下月度工作计划。

- b) 月度工作计划应当于月底前报管理处经理审批,并将各部门计划汇总后于每月28日前上报公司行政部备案。
- c) 经管理处经理批准后的各部门月度工作计划由各部门主管具体组织实施、监控,计划的实施、完成情况作为各部门主管绩效考评的依据之一。
- d) 月度工作计划的内容应包括以下几部分:
 - 月度工作计划;
 - 主要工作实施说明;
 - 工作计划完成时间表;
 - 费用预算。

4.3 工作总结的制定。

4.3.1 年度(半年度)工作总结。

- a) 每年6月30日和12月31日前,各部门主管应依据年度(半年度)工作计划、工作记录、档案,编制出年度(半年度)工作总结报告书报管理处经理,由管理处经理召开管理处工作会议讨论通过,将通过的各部门年度(半年度)工作总结汇总后报公司总经理室。
- b) 总经理应在每年的7月15日和次年的1月15日前召开公司经理办公会议对管理处年度(半年度)工作总结进行审议,并作出审议结论。
- c) 审议结论作为管理处经理、各部门主管绩效考评的依据之一。
- d) 审议可以结合年度管理评审一起进行。
- e) 年度(半年度)工作总结的内容要求包括:
 - 计划目标的逐项完成情况、完成数据;
 - 主要工作措施的实施情况;
 - 员工的绩效考评结果;
 - 费用成本支出情况;
 - 附录各种原始证据。

4.3.2 月度工作小结。

- a) 每月1日前,各部门主管应当依据月度工作计划、工作记录、档案,对上月工作进行小结。
- b) 工作小结应以书面形式报管理处经理进行审核。管理处经理应当在每月5日前将各部门月度工作小结汇总后上报公司行政部备案。
- c) 管理处经理对工作小结的审核结果作为各部门主管月度绩效考评的依据之一。
- d) 月度工作小结的内容应包括:
 - 工作计划的完成情况(附统计数据);
 - 员工绩效考评结果;
 - 附录的原始证据。

4.4 日常工作组织、布置、实施。

4.4.1 工作例会、专项会议、协调会议。

- a) 管理处经理或各部门主管每周应定期召开工作例会。工作例会是为日常工作安排、工作协调、工作小结的会议,应当按以下要求召开:
 - 通报各方面、各班组的主要工作实施情况;
 - 提出需要协助的问题、困难;
 - 布置下一周的各项工作的;
 - 总结上一周的工作实施情况;
 - 依据《绩效考评管理标准作业规程》和《行政奖罚标准作业规程》奖优罚劣。
 - b) 专项工作会议是由管理处经理或各部门主管临时组织召开的为解决某一问题的专项工作会议。会议应当按以下要求召开:
 - 有明确的解决问题目标;
 - 事先以书面通知形式通知相关人员;
 - 有相关人员的主要发言记录;
 - 有结果。
 - c) 协调会议是由管理处经理或各部门主管为协调各部门或班组之间的工作而召开的联席会议。会议应当按以下要求召开:
 - 有书面通知;
 - 有相关人员的主要发言摘要;
 - 有结果。
 - d) 各类会议均应有详细的会议纪要。
- 4.4.2 工作的组织实施:管理处经理、各部门主管应当严格依据管理处所有标准作业规程以及公司相关标准作业规程组织实施专项工作。
- 4.5 工作日常检查、监控。
- 4.5.1 管理处经理、各部门主管、班组长应当依据相关标准作业规程对下属的工作进行日常例行检查。
- 4.5.2 检查频次及检查人:
- a) 管理处经理每天应对辖区的工作状况、下属表现进行不少于 1 次的工作检查,并将结果记录于当日《工作日记》中;
 - b) 各部门主管每天应对辖区的工作状况、下属表现进行不少于 2 次的工作检查,并将结果记录于当日《工作日记》中;
 - c) 各部门班组长每天每班应当对辖区的工作状况、员工表现进行不少于 4 次的工作检查,并将检查情况记录于当天的《工作日记》中;
 - d) 如遇特殊原因不能完成规定次数的检查,应当在《工作日记》中加以注明。
- 4.5.3 检查方式。
- a) 检查可以采用抽检的方式,但主管、班组长每天至少应有一次以上是全面检查。
 - b) 检查的原则:
 - 重点部位、重要工作要重点、重复检查;
 - 在会议上列出来的问题要重点检查;
 - 对工作的执行结果要重点检查;

——检查时注意原始证据的保留。

- c) 检查以纠正违规、提高工作水准为目的，因而在检查出违规现象时，应当场予以纠正，示范指导。严禁只查不帮的行为。

4.6 绩效考评。

4.6.1 管理处经理、各部门主管及班组长应当依据每日的《工作日记》对下属员工进行绩效考评中的《日检》、《周检》和《月检》。

4.6.2 绩效考评的要求详见公司《绩效考评管理标准作业规程》和管理处各部门《绩效考评实施标准作业规程》。

4.7 员工培训。

管理处应当定期和不定期组织各种内部培训和参加公司相关知识、技能培训，详见《培训管理标准作业规程》、管理处各部门《培训实施标准作业规程》。

4.8 记录/管理。

4.8.1 经审核批准后的年度（半年度）工作计划、工作总结由公司归档长期保存。

4.8.2 月度工作计划、工作小结由管理处归档保存。保存期5年。

4.8.3 各部门各种会议纪要由各部门各自归档保存。保存期2年。

4.8.4 主管《工作日记》每半年归档由管理处保存，保存期5年。班组长《工作日记》每半年归档由各部门各自保存，保存期2年。

4.8.5 《日检》、《周检》和《月检》统一在每月底交回公司人事部归档长期保存。

5.0 记录

6.0 相关支持文件

6.1 《绩效考评管理标准作业规程》。

6.2 管理处所有相关作业规程。

6.3 《档案管理标准作业规程》。

6.4 《行政奖罚标准作业规程》。

6.5 《管理评审标准作业规程》。

4. 物业管理处员工服务管理 标准作业规程

1.0 目的

规范物业管理处员工的服务行为,确保公司的良好形象,为住户提供优质的服务。

2.0 适用范围

适用于物业管理处所属各部门员工的服务工作。

3.0 职责

3.1 公司管理处各部门主管负责监督、考核员工的服务行为。

3.2 管理处全体员工负责按照本规程开展服务工作。

4.0 程序要点

4.1 总则。

4.1.1 各部门主管每天至少巡视一次所属部门员工的着装、仪容仪表及工作情况并将检查结果记录在《工作日记》中,作为员工绩效考评的依据之一。

4.1.2 服务的“十二字”方针:礼貌、热情、友善、乐观、主动、平等。

4.2 仪容仪表。

4.2.1 服饰着装:

- a) 上班时间必须穿工作服,工作服要整洁,纽扣要扣齐,不允许敞开外衣,非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起,不允许将衣服搭在肩上;
- b) 制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物,制服外不显露个人物品,服装衣袋不装过大过厚物品,袋内物品不外露;
- c) 上班统一佩戴工作牌,工作牌应端正地戴在左胸襟处;
- d) 非当班时间,除因公或经批准外,不穿着或携带工衣外出;
- e) 鞋袜穿戴整齐清洁,鞋带系好,不允许穿鞋不穿袜,女员工不允许穿高跟鞋,非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走;
- f) 女员工应穿肉色丝袜,男员工不允许穿肉色丝袜;
- g) 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋;
- h) 男女员工均不允许戴有色眼镜。

4.2.2 须发:

- a) 女员工前发不遮眼,后发不超过肩部,不梳怪异发型;
- b) 男员工后发根不超过衣领(其中:保安员头发不得长于5 cm),不盖耳,不留

胡须；

- c) 所有员工头发应保持整洁光鲜，不允许染除黑色以外的其他颜色；
- d) 所有员工不允许剃光头。

4.2.3 个人卫生：

- a) 保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，不涂有色指甲油；
- b) 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗；
- c) 上班前不允许吃有异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口；
- d) 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

4.2.4 女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的化妆品。

4.2.5 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能在住户面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

4.3 行为举止。

4.3.1 服务态度：

- a) 对住户服务无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；
- b) 在将住户劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；
- c) 谦虚和悦接受住户的评价，对住户的投诉应耐心倾听，并及时向主管领班汇报。

4.3.2 行走：

- a) 行走时不允许把手放入衣袋里，也不允许双手抱胸或背手走路；
- b) 在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹；
- c) 行走时，不允许随意与住户抢道穿行；在特殊情况下，应向住户示意后方可越行；
- d) 走路动作应轻快，但非紧急情况不应奔跑、跳跃；
- e) 手拉货物行走时不应遮住自己的视线；
- f) 尽量靠路右侧行走；
- g) 与上司或住户相遇时，应主动点头示意。

4.3.3 就座时姿态要端正，入座要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容，男员工满坐，女员工一律半坐，严禁将双手夹在腿中间。就座时不允许有以下几种姿势：

- a) 坐在椅子上前俯后仰，摇腿跷脚；
- b) 在上司或住户面前双手抱着胸前，跷二郎腿或半躺半坐；
- c) 趴在工作台上或把脚放于工作台上；
- d) 晃动桌椅，发出声音。

4.3.4 其他行为：

- a) 不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；
- b) 上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情；
- c) 在公共场所及住户面前不吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒、不允许脱鞋、卷裤角衣袖、不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠；

- d) 到住户处进行工作时, 不允许乱翻乱摸, 更不允许拿住户的东西、礼物;
- e) 谈话时, 手势不宜过多, 幅度不宜太大;
- f) 不允许口叨牙签到处走。

4.4 语言。

- 4.4.1 问候语: 您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了、你回来了。
- 4.4.2 欢迎语: 欢迎您来我们住宅小区、欢迎您入住本楼、欢迎光临。
- 4.4.3 祝贺语: 恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚快乐、祝您新春快乐、恭喜发财。
- 4.4.4 告别语: 再见、晚安、明天见、祝您一路平安、欢迎您下次再来。
- 4.4.5 道歉语: 对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
- 4.4.6 道谢语: 谢谢、非常感谢。
- 4.4.7 应答语: 是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
- 4.4.8 征询语: 请问您有什么事? 我能为您做什么吗? 需要我帮您做什么吗? 您有别的事吗?
- 4.4.9 请求语: 请你协助我们……、请您……好吗?
- 4.4.10 商量语: ……你看这样好不好?
- 4.4.11 解释语: 很抱歉, 这种情况, 公司的规定是这样的。
- 4.4.12 基本礼貌用语 10 字: 您好、请、谢谢、对不起、再见。
- 4.5 对来访人员。
 - 4.5.1 主动说“您好, 请问您找哪一位”或“我可以帮您吗”; “请您出示证件”(保安专用)。
 - 4.5.2 确认来访人要求后, 说“请稍等, 我帮您找”并及时与被访人联系, 并告诉来访人“他马上来, 请您先等一下, 好吗”。
 - 4.5.3 当来访人员不理解或不愿出示证件时, 应说: “对不起, 先生/小姐, 这是公司规定, 为了住户的安全, 请理解!”(保安专用)。
 - 4.5.4 当来访人员忘记带证件必须进入区域时, 应说: “先生/小姐, 请稍候, 让我请示一下好吗?” 此时应用对讲机呼叫干部前来协助处理。
 - 4.5.5 当确认来访人故意捣乱, 耍横硬闯时, 应先说“对不起, 按公司的规定, 没有证件不允许进入小区, 请配合我的工作”。当对方执意要硬闯时, 立即用对讲机呼叫就近干部, 但应注意尽量保持冷静克制, 只要对方没危及他人安全或进行破坏, 均应做到冷静克制。
 - 4.5.6 当来访人员出示证件时, 应说: “谢谢您的合作, 欢迎光临。”
 - 4.5.7 如果要找的人不在或不想见时, 应礼貌地对对方说“对不起, 他现在不在, 您能留下卡片或口讯吗”。
 - 4.5.8 当来访人员离开时, 应说: “欢迎您再来, 再见!”
- 4.6 对住户。

- 4.6.1 为住户提供服务时，无论何时均应面带微笑、和颜悦色、给人以亲切感；与住户谈话时，应聚精会神、注意倾听，给人以受尊重感；应坦诚待人，不卑不亢，给人以真诚感；应神色坦然、轻松、自信，给人以宽慰感；应沉着稳重，给人以镇定感。
- 4.6.2 对住户要一视同仁，切忌有两位住户同时有事相求时，对一位住户过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位住户。当值时有住户有事相求时，应立即放下手中工作，招呼住户。
- 4.6.3 严禁与住户开玩笑、打闹或取外号。
- 4.6.4 住户之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视住户的行动。
- 4.6.5 对容貌体态奇特或穿着奇异服装的住户切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观，不许背后议论、模仿、讥笑住户。
- 4.6.6 当住户提出不属于自己职责范围内的服务要求时，应尽可能为住户提供力所能及的帮助，切不可说“这与我无关”之类的话。
- 4.6.7 与住户交谈时，要全神贯注用心倾听，要等对方把话说完，不要随意打断对方的谈话。对没听清楚的地方要礼貌地请对方重复一遍。
- 4.6.8 对住户的问询应尽量圆满答复，若遇“不知道、不清楚”的事，应请示有关领导尽量答复对方，不许以“不知道、不清楚”作回答。回答问题要尽量清楚完整，不许不懂装懂，模棱两可、胡乱作答。
- 4.6.9 在与住户对话时，如遇另一住户有事相求时，应点头示意打招呼或请对方稍等，不能视而不见，同时尽快结束谈话招呼住户。如时间较长，应说：“对不起，让您久等了”。
- 4.6.10 与住户交谈，态度和蔼，语言要亲切，声调要自然、清晰、柔和、亲切，音量要适中，不要过高，也不要过低，以对方听清楚为宜，答话要迅速、明确。
- 4.6.11 需要住户协助工作时，首先要表示歉意，并说“对不起，打扰您了”。事后应对住户帮助或协助表示感谢。
- 4.6.12 对于住户的困难，要表示充分的关心、同情和理解，并尽力想办法解决。
- 4.6.13 对于住户质询无法解释清楚时，应请上级处理，不许与住户争吵。
- 4.6.14 见住户搬出大宗物品时，应先主动打招呼：“先生/小姐，您好！”然后再履行手续，“对不起，请出示放行条！（保安专用）”当住户搬运物品有困难时，要主动帮忙，住户表示谢意时，用“不用谢或不客气，没关系”回答。
- 4.6.15 当遇到熟悉的住户回来时，应说“××先生/小姐，您回来了”。
- 4.6.16 当熟悉的住户经过岗位时，应说“你好，××先生/小姐”。
- 4.6.17 当住户有事咨询时，应热情接待，并说“有困难直说，但愿我能给您帮助”。当遇到住户施以恩惠或其他好处时，应说“谢谢您的好意，公司有规定不能收取，请您理解”。
- 4.6.18 当发觉自己和对方有误解时，应说“不好意思，我想我们可能是误会了”。
- 4.6.19 当发觉自己有失误时，应立即说“噢，对不起，我不是那个意思”。
- 4.6.20 对来咨询办事的住户，值班员应立即起立，神态热情，主动问好：“先生/小姐，

您好！请问有什么事需要我们帮助的？”

4.6.21 当对方挑衅时，应说：“请尊重我们的工作，先生/小姐。”

4.6.22 当遇到行动不便或年龄较大的住户经过时，应主动上前搀扶。

4.6.23 与住户交谈时，应注意：

- a) 对熟悉的住户应称呼其姓氏，如××先生、××小姐；
- b) 与住户对话时宜保持1米左右的距离，应使用礼貌用语；
- c) 与住户谈话时，应专心倾听住户的意见，眼神应集中，不浮游，不应中途随意打断住户的讲话；
- d) 应在不泄露公司机密的前提下，圆满答复住户的问题，若有困难时应积极查找有关资料或请示领导后答复住户，不可不懂装懂；
- e) 当住户提出的要求超出服务范围时，应礼貌回绝；
- f) 在服务工作中，处理问题要简洁明快，不要拖泥带水；
- g) 与住户打交道应遵循不卑不亢、坦诚自然、沉着稳重的原则；
- h) 任何时候都不得对住户有不雅的行为或言语。

4.7 接听电话。

4.7.1 铃响三声以内，必须接听电话。

4.7.2 拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门。”

4.7.3 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人；如对方有公事相告或相求时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。

4.7.4 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话，任何时候不得用力掷听筒。

4.7.5 接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说广州话。”

4.7.6 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。

4.7.7 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。

4.8 拨打电话。

4.8.1 电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。

4.8.2 使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。

4.8.3 通话完毕时，应说“谢谢、再见”。

4.9 进行工作操作。

4.9.1 进行室外工作可能影响到住户的工作、生活的工作时，应摆放警示牌。

4.9.2 室内进行维修、种植等工作时，应在地面铺一层报废床单或毛巾等保护地面，不允许弄脏家具、地面、墙身等。工作完毕要彻底清理工作现场恢复原样。

4.9.3 工作操作时应注意走路轻、工作轻、说话轻。

4.9.4 工作进行中若有住户走过工作区域应暂时停止工作，并面带微笑面对住户，等

住户走过后再继续工作。

4.9.5 无论何时不允许坐在地上操作。

4.10 与顾客同乘电梯。

4.10.1 主动按“开门”钮。

4.10.2 电梯到达时，应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，以免梯门突然关闭，碰到顾客；另一只手微微抬起放在胸前，手心朝上，五指并拢，指向电梯，面带微笑地说“电梯来了，请进”。

4.10.3 顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。关闭电梯时，应防止梯门夹到他人的衣服、物品。

4.10.4 等电梯门关闭呈上升状态时，转过身与梯门呈 45° 面向顾客。

4.10.5 电梯停止，梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外，另一只手五指并拢，手心向上，指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好”。

4.11 保安员检查出租屋。

4.11.1 应先按门铃 1~3 下，无门铃时可用手轻轻敲门，但不要用力过大或长时间敲门。

4.11.2 见到租客时，应首先敬礼，问好，并说明单位、事由等。

4.11.3 礼貌的要求租客出示暂住证，切勿粗声粗气。

4.11.4 检查完毕后，礼貌的向对方致意。

4.12 保安员检查工地。

4.12.1 对被检查人员先敬礼，然后礼貌的要求对方出示暂住证，身份证、出入证。

4.12.2 任何时候不得打骂施工人员。

4.13 保安员对车辆管理。

4.13.1 对违章行车者，应说：“对不起，为了您的安全，请您按规定行驶。”

4.13.2 对违章停车者，应说：“对不起，此处禁止停车，请您将车停在车位里好吗。”

4.13.3 对车场内的闲杂人员，应说：“您好，为了确保您的安全，请您不要在车场逗留”。

4.13.4 当车主离开车辆时，应注意提醒车主：“请您将车锁好，贵重物品随身带走，不要放在车（内）上”。

4.14 当值时接到投诉、咨询的处理。

4.14.1 对住户的投诉咨询要细心聆听，不允许有不耐烦的表现。

4.14.2 对于投诉，应指引住户到“住户服务中心”反映；对于误解，如自己能解释清楚时应尽量向住户解释；如自己无法解释清楚应立即请求上司协助或指引住户到“住户服务中心”咨询。

4.15 在服务过程中，应注意事项。

4.15.1 三人以上的对话，要用互相都懂的语言。

4.15.2 不允许模仿他人的语言、声调和谈话。

4.15.3 不允许聚堆闲聊、高声喧哗或高声呼喊另一个人。