

物业管理服务实操一本通丛书

第2版

物业客户服务

培训与管理手册

余源鹏 ◎ 主编

Management

制度
范本
流程
图表



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

物业管理服务实操一本通丛书

第2版

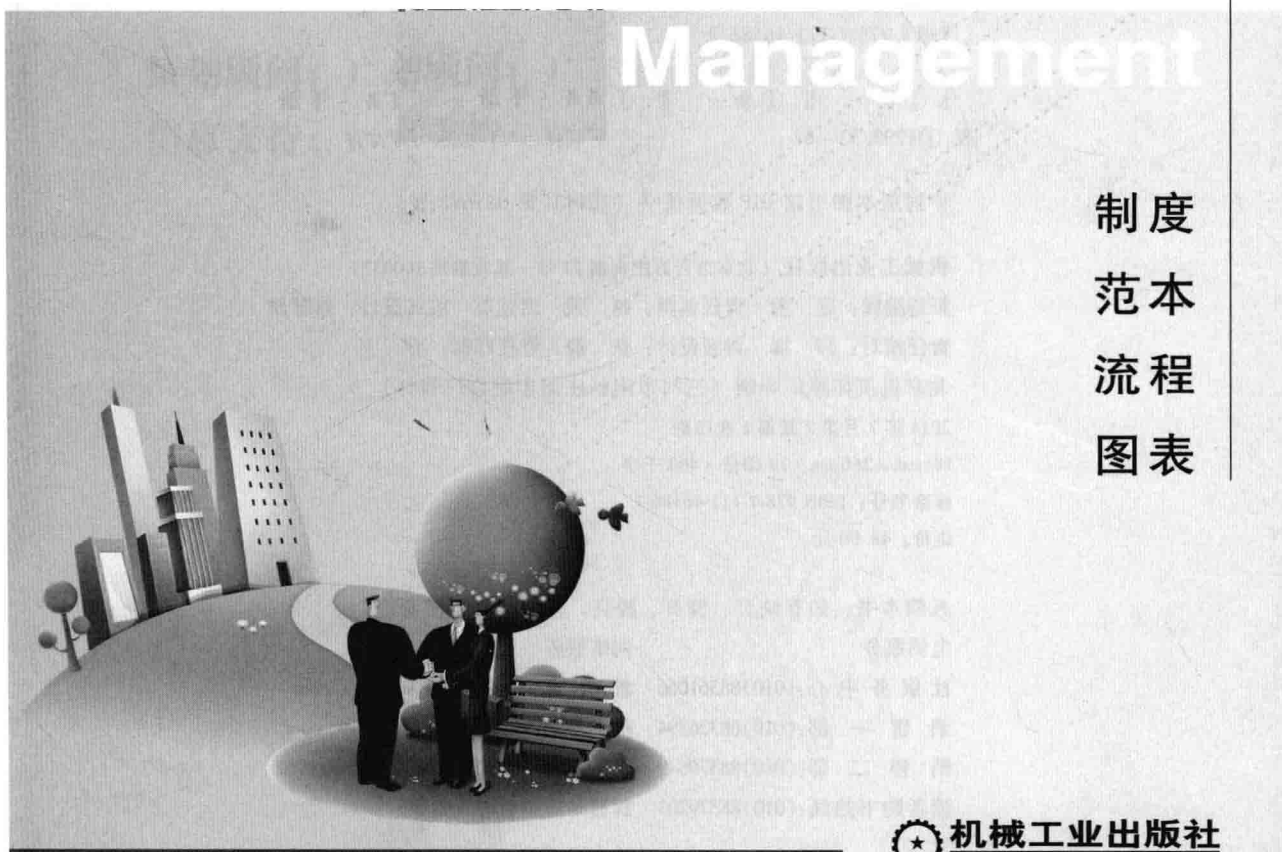
物业客户服务

培训与管理手册

余源鹏 ◎ 主编

Management

制度
范本
流程
图表



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书用七章内容全面讲述了物业客户服务实操的工作内容,内容包括客户服务部内部管理,业户收楼入住管理,业户装修管理,日常业户服务工作,绿化与保洁管理工作,其他日常物业管理工作,社区文化活动管理。阅读本书能使读者对物业管理客户服务工作有更全面和深入的认识,本书所阐述的物业客户服务工作具有实操性、全面性、工具性、规范性、流程性。

本书特别适合作为物业客户服务人员的入门培训教程,也适合作为物业客服部的主管经理制定相关管理制度的参考书籍,也是广大物业客服人员职业提升的实用读本。同时,本书还是物业公司其他管理和服务部门的从业人员提升自身管理、服务水平的必读书籍,是大专院校物业和房地产相关专业师生的优秀教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业客户服务培训与管理手册/余源鹏主编.—2版.—北京:机械工业出版社,2014.6

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-46586-7

I. ①物… II. ①余… III. ①物业管理—商业服务—手册
IV. ①F293.33—62

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第087692号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 席建英 版式设计:赵颖喆

责任校对:薛娜 封面设计:张静 责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2014年7月第2版第1次印刷

184mm×260mm·19印张·460千字

标准书号:ISBN 978-7-111-46586-7

定价:48.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

参编人员：刘雁玲 李惠东 黄 颖 马新芸
夏 庆 林达愿 宋明志 陈晓冬
张雄辉 崔美珍 王旭丹 张家进
邓祝庆 余鑫泉 罗宇玉 罗 艳
林旭生 杜志杰 曾 琳 刘丹霞
唐璟怡 肖文敏 林敏玲 谭玉婵
黄志英 胡银辉 李苑茹 叶志兴
蒋祥初 陈思雅

策划顾问：广州市智南投资咨询有限公司

信息支持：www.eaky.com

前言

物业管理客户服务是指针对物业的业主、住户和外来人员（这三者统称为“业户”）所提供的服务。客户服务部作为物业服务企业直接面对客户的窗口部门，是体现物业公司的服务水平、展示公司的形象、树立公司管理品牌的窗口，是实现优质服务的关键性职能部门。物业客户服务在物业管理服务工作中占据着核心位置并起着举足轻重的作用。

本书第1版（书名为《物业管理客户服务实操一本通》）自2010年出版以来深受广大读者认可，几经加印。为了适应物业客户服务的新需求，让广大读者能够更全面、更深入地了解客户服务实操工作，满足广大物业客服人员的学习参考要求，经过近一年的研究，我们特意策划编写了本书——《物业客户服务培训与管理手册》。

修订后的本书用七章的内容全面讲述了物业管理客户服务实操的工作内容，这七章内容包括：

第1章客户服务部内部管理，主要包括客户服务部的职能及岗位职责说明、客户服务部内部工作管理制度、客户服务部日常工作管理制度、客户服务部员工培训和客户服务部员工绩效考核。

第2章业户收楼入住管理，主要包括业户收楼入住的前提条件、业户收楼入住前的准备工作、业户收楼入住前的钥匙管理、业户收楼入住时的注意事项、业户收楼入住的流程管理、业户收楼入住工作的相关文件范本和业户收楼入住的常见问题解答。

第3章业户装修管理，主要包括业户装修管理总述、业户装修的相关申请工作流程和业户装修过程的监管与验收管理。

第4章日常业户服务工作，主要包括业户服务工作基本管理制度、便民服务、业户报修处理、业户投诉处理、突发事件处理、业户回访管理和业户意见征询管理。

第5章绿化与保洁管理工作，主要包括环境绿化的监督管理与检验标准、清洁卫生的监督管理与检验标准、卫生消杀与垃圾处理的监督管理。

第6章其他日常物业管理工作，主要包括日常物业巡视工作、公共场地使用管理、商铺的规范管理、空置房的管理、信息发布管理、智能卡的管理、房屋租赁和转让管理、业户迁出管理、来访登记管理、业户物品放行管理、业户违章处理的管理和日常收费管理。

第7章社区文化活动管理，主要包括社区文化的功能和内涵、社区文化建设的内容与组织方式、社区文化活动管理的人员配备、社区文化活动的管理流



程、社区文化活动的组织要领、社区文化活动的注意事项和社区文化活动的管理的相关表格。

本书在编写时力求做到以下三大特性：

(1) 实操性。本书一如既往地保持了我们的编写房地产和物业管理图书的实战性风格，用大量的制度、规程、流程、图表、范本等把物业客户服务的日常管理内容全部囊括在内，是物业客服人员提高自我能力的最佳参考书籍。

(2) 全面性。本书在实操性的基础上，力求用通俗易懂的语言，全面重点地讲述了涉及物业客户服务的全部内容。

(3) 工具性。本书分章详细讲述物业客户服务各方面的内容。物业客服人员可以根据实际工作需要快速查阅本书的相应部分内容，把本书当成一本工作中实用的工具手册。

除了以上三大特性外，本书还具有规范性和流程性两个明显特性。

本书特别适合作为物业客户服务人员的入门培训教程，也适合作为物业客服部的主管经理制定相关管理制度的参考书籍，是广大物业客服人员提升自身职业素养的实用读本。同时，本书还是物业公司其他管理和服务部门的从业人员提高自身管理、服务水平的必读书籍，是物业和房地产相关专业的优秀教材。

本书是我们编写的“物业管理实操一本通丛书”之一，有关物业管理服务的其他相关的实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和意见。对此，编者将不胜感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录智地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，我们将每月为您免费发送一份《智地网中国房地产情报》。

目 录

前言

第1章 客户服务部内部管理	1
1.1 客户服务部的职能及岗位职责说明	3
1.1.1 客户服务部的职能	3
1.1.2 客户服务部岗位职责说明与工作规程	4
1. 客服部经理的职责说明	4
2. 客服部主管的职责说明和工作规程	5
3. 前台岗客服助理的职责说明和工作规程	7
4. 大堂岗客服助理的工作规程	10
5. 住宅岗客服助理的职责说明	11
6. 会所岗客服助理的职责说明	12
7. 租赁管理岗客服助理的职责说明	12
8. 装修管理岗客服助理的职责说明	12
9. 清洁绿化岗客服助理的职责说明	12
10. 配套设施岗客服助理的职责说明	13
11. 兼职收银员的职责说明	13
12. 社区文化专员的职责说明	13
13. 礼宾领班的职责说明	14
14. 礼宾员的职责说明	14
15. 监控领班的职责说明	15
16. 监控员的职责说明	15
1.2 客户服务部内部工作管理制度	16
1.2.1 客户服务部员工守则	16
1.2.2 客户服务部员工文明服务制度	18
1.2.3 客户服务部员工当值的工作态度和纪律	18
1.2.4 客户服务部对讲机的使用及管理规定	19
1.2.5 客户服务部办公用品申领管理规定	20
1.2.6 客户服务部办公环境管理规定	21
1.2.7 客户服务部值班管理规定	22



1.2.8 客户服务部交接班管理规定	23
1. 交接班统一管理规定	24
2. 接班管理规定	24
3. 交班管理规定	24
1.2.9 客户服务部文件管理制度及规定	25
1. 客户服务部文件管理制度	25
2. 客户服务部文件管理规定	26
3. 通知（文件）签收表	26
1.2.10 客户服务部会议管理制度	27
1.2.11 客户服务部办公管理制度	27
1.2.12 客户服务部部门安全管理制度及措施	28
1. 客户服务部部门日常安全管理制度	28
2. 客户服务部风险防范措施	28
1.2.13 客户服务部考勤管理制度	30
1.2.14 标志管理规定	30
1.3 客户服务部日常工作管理制度	32
1.3.1 客户服务工作品质管理指标	32
1.3.2 客户服务部员工接待管理制度	36
1.3.3 客户服务部员工接听电话的工作规定	37
1.3.4 客户服务部首问责任制管理规定	38
1.3.5 客户服务部业户沟通管理规定	40
1.3.6 客户服务部业户求助服务工作管理规定	42
1. 客户求助服务的分类及处理原则	42
2. 急救病人的求助处理规定	42
3. 咨询的求助处理规定	43
1.3.7 客户服务部钥匙管理制度	43
1. 管理区域钥匙管理	43
2. 单元内各房间的钥匙管理	43
3. 空置单元钥匙管理	44
4. 借（领）钥匙管理	45
1.3.8 客户服务部业户档案管理规定	45
1. 业户档案类别	45
2. 业户档案管理规定	46
3. 资料存档、归档操作规程	47
4. 资料存档管理规定	48

5. 业户档案管理常用表格	49
1.3.9 客户服务部日常工作记录表格	54
1.4 客户服务部员工培训	57
1.4.1 做好客户服务的基本要素培训	57
1.4.2 投诉处理培训	58
1. 处理投诉的基本原则	58
2. 投诉情况的分类	59
3. 投诉事件常规处理程序	60
4. 处理投诉的基本策略	60
5. 处理投诉的服务态度	61
6. 认识投诉价值	62
7. 鼓励业户投诉	62
8. 投诉的答复	62
9. 从投诉中学习	62
10. 处理投诉的十大要点	62
11. 认识投诉产生的原因	62
1.4.3 安全保卫培训	63
1.4.4 工作技巧培训	65
1.4.5 服务礼仪礼貌培训	66
1. 服务礼仪礼貌须知培训	67
2. 服务礼仪礼貌规定培训	68
1.4.6 英语会话培训	74
1.4.7 业户接待与联系服务培训	75
1.4.8 优质服务培训	78
1.4.9 管理员工培训	79
1. 基本观念的建立	79
2. 基本沟通技巧	80
3. 督导技巧	80
4. 当班管理技巧	80
1.4.10 常犯工作错误的应对方法培训	82
1.5 客户服务部员工绩效考核	85
1.5.1 客户服务部员工绩效考核管理	85
1.5.2 客户服务部员工绩效考核标准	86
1. 仪容仪表考核标准	86
2. 行为举止考核标准	87



3. 工作态度考核标准	89
4. 工作能力考核标准	91
第2章 业户收楼入住管理	97
2.1.1 业户收楼入住的前提条件	99
2.1.2 业户收楼入住前的准备工作	99
2.1.3 业户收楼入住前的钥匙管理	101
2.1.4 业户收楼入住时的注意事项	102
2.1.5 业户收楼入住的流程管理	103
1. 一手房业户收楼入住的流程管理	103
2. 非业主使用人及二手房业户收楼入住管理	105
2.1.6 业户收楼入住工作的相关文件范本	106
2.1.7 业户收楼入住的常见问题解答	117
第3章 业户装修管理	121
3.1 业户装修管理总述	123
3.1.1 业户装修时相关部门的职责	123
1. 客户服务部的工作职责	123
2. 工程部的工作职责	123
3. 财务部的工作职责	123
4. 安全部的工作职责	123
3.1.2 业户申请装修时需告示业户的装修规定	124
1. 装修施工前	124
2. 装修施工中	125
3. 装修完毕	126
3.1.3 业户装修管理协议范本	126
1. 装修管理服务协议	126
2. 装修保证书	131
3. 房屋装修工程、防水工程质量、防火安全承诺书	131
4. 消防安全责任书	132
3.1.4 业户装修过程的管理	133
3.1.5 业户装修资料的归档管理	136
3.2 业户装修的相关申请工作流程	138
3.2.1 业户装修的申请手续	138
3.2.2 业户装修申请相关文书	139



3.2.3	办理施工临时出入证的工作流程	143
3.2.4	办理施工临时用电申请的工作流程	146
3.2.5	办理施工动火申请的工作流程	147
3.2.6	办理施工单位大件物品放行的工作流程	149
3.2.7	办理装修停工或延期申请的工作流程	149
3.3	业户装修过程的监管与验收管理	150
3.3.1	业户装修过程的监管	150
3.3.2	业户装修的验收管理	154
1.	装修验收分类	154
2.	装修验收的要求	154
3.	装修验收程序	154
4.	业户装修验收流程图	155
5.	业户装修验收管理相关资料范本	155
3.3.3	业户装修的退场管理	158
第4章	日常业户服务工作	161
4.1	业户服务工作基本管理制度	163
4.1.1	业户服务工作基本规定	163
4.1.2	业户报事服务工作流程	164
4.1.3	业户服务工作相关表格	165
4.1.4	业户服务质量监控	171
1.	定期监控	171
2.	不定期抽查	171
4.1.5	业户服务承诺	173
4.2	便民服务	177
4.2.1	无偿便民服务	177
4.2.2	有偿便民服务	179
1.	客户服务部有偿便民服务管理要求	179
2.	客户服务部有偿便民服务工作流程	179
3.	有偿便民服务项目表	179
4.	有偿便民服务相关表格范本	182
4.3	业户报修处理	184
4.3.1	业户报修的处理流程	184
1.	业户报修处理操作流程	184
2.	业户报修处理具体操作细节	184



3. 维修单的处理	189
4. 业户报修处理相关表格	191
4.3.2 客户服务部制定的维修人员服务标准	193
4.3.3 客户服务部对维修服务的检验	194
4.3.4 业户破/换门锁申请的工作处理	195
4.4 业户投诉处理	196
4.4.1 业户投诉处理制度	196
4.4.2 业户投诉处理流程	198
1. 业户投诉渠道	198
2. 业户投诉受理	198
3. 业户投诉的处理操作	198
4. 业户投诉处理的回访	201
4.4.3 业户投诉常见问题及处理要点	201
4.4.4 业户投诉处理相关表格	204
4.5 突发事件处理	206
4.5.1 突发事件处理流程	206
4.5.2 突发案件的处理要点	209
4.5.3 火灾事故的处理要点	210
4.5.4 触电事故的处理要点	210
4.5.5 突发性水浸事故的处理要点	211
4.5.6 停电停水的处理要点	211
1. 紧急停电处理要点	211
2. 部分区域停电处理要点	211
3. 紧急停水处理要点	212
4. 设备/设施故障停水处理要点	212
4.5.7 其他突发事件的处理要点	212
1. 煤气泄漏事件处理要点	212
2. 台风自然灾害事故处理要点	213
4.6 业户回访管理	213
4.6.1 业户回访的工作规定	213
4.6.2 业户回访的分类处理	214
4.6.3 业户回访的工作流程	214
1. 业户回访的工作流程图	214
2. 业户回访的具体操作细节	215
3. 业户回访的相关记录表格	215



4.7 业户意见征询管理	217
4.7.1 业户意见征询的方式与内容	217
1. 业户意见征询的方式	217
2. 业户意见征询的内容	217
4.7.2 业户意见征询程序	217
1. 半年度意见征询程序	217
2. 年度意见征询程序	218
4.7.3 业户意见征询的相关资料范本	218
第5章 绿化与保洁管理工作	221
5.1 环境绿化的监督管理与检验标准	223
5.1.1 环境绿化的监督管理	223
1. 客户服务部绿化监督的工作职责	223
2. 客户服务部绿化监督的工作流程	223
5.1.2 环境绿化的检验标准	223
5.1.3 环境绿化管理的相关表格	224
5.2 清洁卫生的监督管理与检验标准	226
5.2.1 清洁卫生的监督管理	226
1. 客户服务部清洁卫生监督的职责	226
2. 客户服务部清洁卫生监督的工作程序	226
3. 客户服务部清洁卫生监督的工作流程	227
5.2.2 清洁卫生的检验标准	227
1. 室外区域检验标准	227
2. 室内区域检验标准	228
5.2.3 清洁卫生监督的相关表格	229
5.3 卫生消杀与垃圾处理的监督管理	237
5.3.1 卫生消杀的监督管理	237
1. 客户服务部的卫生消杀监督职责	237
2. 客户服务部卫生消杀监督的工作程序	237
3. 客户服务部卫生消杀监督工作流程	237
4. 客户服务部卫生消杀监督的相关记录表格	237
5.3.2 垃圾处理的监督管理	239
1. 客户服务部的垃圾处理监督职责	239
2. 客户服务部垃圾处理监督的工作程序	239
3. 客户服务部垃圾处理监督工作流程	239

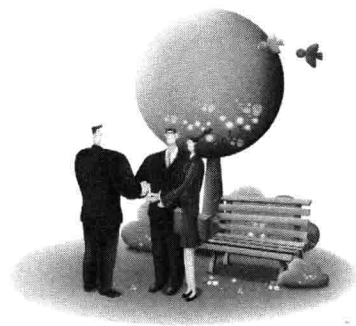


4. 垃圾清运服务质量记录表	239
第6章 其他日常物业管理工作	241
6.1 日常物业巡视工作	243
6.1.1 日常物业巡视工作管理	243
6.1.2 日常物业巡视的工作要领	246
1. 空置房巡视的工作要领	246
2. 公共配套设施设备巡视的工作要领	246
3. 对巡查中发现问题的处理要领	247
6.1.3 日常物业巡视的相关记录表格	247
6.2 公共场地使用管理	251
6.2.1 公共场地使用管理的内容	251
6.2.2 公共场地使用管理流程	251
6.2.3 公共场地租赁及信息发布申请程序	251
6.2.4 公共场地使用管理相关表格	253
6.3 商铺的规范管理	256
6.4 空置房的管理	257
6.5 信息发布管理	258
1. 信息发布的内容	258
2. 信息发布的要求	259
3. 信息发布的程序	259
6.6 智能卡的管理	260
1. 智能卡的种类及使用权限	260
2. 智能卡申请办理程序	260
3. 智能卡退卡程序	261
4. 智能卡挂失程序	261
5. 智能卡资料查询	261
6. 智能卡月报表编制程序	262
6.7 房屋租赁和转让管理	262
6.8 业户迁出管理	263
1. 业户迁出管理流程	263
2. 业户迁出管理内容	263
3. 业户迁出管理的相关表格	264
6.9 来访登记管理	265
1. 来访登记管理的内容	265



2. 来访登记管理的注意事项	266
6.10 业户物品放行管理	266
1. 业户物品放行管理的内容	266
2. 业户物品放行管理流程	266
3. 业户物品放行管理的相关登记表格	266
6.11 业户违章处理的管理	269
1. 业户违章处理管理职责	269
2. 业户违章处理的原则	269
3. 常见的业户违章现象	269
4. 业户违章处理的基本方式	270
5. 业户违章处理的程序	270
6.12 日常收费管理	271
1. 日常收费管理制度	271
2. 日常收费管理相关文书	272
第7章 社区文化活动管理	275
7.1.1 社区文化的功能和内涵	277
1. 社区文化的功能	277
2. 社区文化的内涵	277
7.1.2 社区文化建设的内容与组织方式	277
1. 社区文化建设的内容	277
2. 社区文化建设的组织方式	280
7.1.3 社区文化活动管理的人员配备	281
7.1.4 社区文化活动的管理流程	282
1. 社区文化活动意向调查	282
2. 社区文化活动计划与实施方案的制订	282
3. 社区文化活动的实施	282
4. 社区文化活动的总结	283
5. 社区文化活动计划安排的范本	283
7.1.5 社区文化活动的组织要领	284
7.1.6 社区文化活动开展的注意事项	285
7.1.7 社区文化活动管理的相关表格	285

第 1 章



客户服务部内部管理



