



物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业客服培训

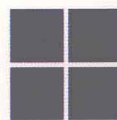
邵小云
等编

W U Y E K E F U P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社





物业服务全程培训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业客服培训

邵小云 等编

W U Y E K E F U P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社

· 北 京 ·



本书首先介绍了物业客服工作范围、岗位职责、人员要求等内容, 然后对物业客服管理的每一个层面——物业客服工作基础、物业入住服务、物业日常服务、物业二次装修服务、物业资料管理、物业回访服务、社区文化建设、物业投诉处理等进行了详细介绍, 并在最后一章中列举了物业客服工作中常用的一些文书, 如通知、简讯、揭示、通告等, 方便客服人员直接运用于实际工作中。

本书内容丰富、实用, 可操作性强, 是物业客服人员日常必备、随取随用的工作手册。

本书可作为学术机构、教育培训机构等的物业部门日常的参考资料。

图书在版编目 (CIP) 数据

物业客服培训 / 邵小云等编. —北京: 化学工业出版社, 2014.1

(物业服务全程培训)

ISBN 978-7-122-18845-8

I. ①物… II. ①邵… III. ①物业管理—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 257162 号

责任编辑: 辛 田

责任校对: 边 涛

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 装: 化学工业出版社印刷厂

787mm × 1092mm 1/16 印张 8 1/2 字数 209 千字 2014 年 1 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



在我国，物业服务行业发展非常迅速。据不完全统计，目前我国物业管理企业总数有7万余家，住宅物业管理规模达到120多亿平方米，许多一线城市物业管理服务收入占到当地GDP的2.5%以上。

然而，随着人们生活水平的不断提高，简单、粗线条式的服务早已满足不了人们的需求，细化、贴心的优质服务成为人们追求的目标。同时，随着物业管理企业的增多，物业服务行业竞争也在不断加剧，要想在竞争中获胜，物业管理企业就必须不断提高自己的服务水平，以便在竞争中处于有利位置。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。员工的素质是物业管理企业服务水平的基礎，也是物业管理企业服务于业主（用户）的基本条件。

提升物业管理企业员工的素质，必须对员工进行培训。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，编写了《物业服务全程培训》系列丛书，对物业管理处主任、客服人员、安保人员、保洁人员、绿化人员、设备维护人员等的要求、具体工作内容从基础入门谈起，进行了最详细、最实用的介绍，同时，把物业管理过程中常见的问题、服务案例一一解析，供读者参考。

◇《物业管理处主任培训》一书详细介绍了要成为一个合格的物业管理处主任，应当了解哪些知识，掌握哪些技能，能做好哪些工作，例如业主（用户）关系维护、物业小区安全防范与控制等，方便物业管理处主任参照学习。

◇《物业客服培训》一书从实务的角度详细介绍了物业客服实际工作的方方面面，如入住服务、日常服务、资料管理等，方便物业客服人员参照学习。

◇《物业安保培训》一书从物业安保的基本要求、工作基础讲起，详细介绍了安保工作的各项内容，如出入管控作业、巡逻作业等，方便各级保安人员参照学习。

◇《物业保洁培训》一书详细介绍了保洁工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如开荒清洁作业、日常保洁作业、清洁消毒作业等，方便保洁人员参照学习。

◇《物业绿化培训》一书详细介绍了绿化工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如树木栽种与养护作业、草坪栽植与养护作业等，方便绿化人员参照学习。

◇《物业设备维护培训》一书详细介绍了物业设备维护的基本要求、日常维护作业内容等，同时对物业设备的核心部分，如给排水系统、供暖系统、供配电系统等，从基础知识、日常检查、维护保养、故障处理四个方面进行了全面的讲解，方便设备维护人员参

前言

PREFACE



照学习。

◇《物业服务案例解析》一书精选了物业服务工作中最常见的一些案例，并对其进行了非常细致、清晰的解析，方便读者参照学习。

◇《物业管理常用表格及文书写作》一书介绍了各项物业管理工作的常用表格和物业管理工作中常用的一些文书，如物业客服管理常用表格、物业安保管理常用表格、物业日常管理文书、物业费用管理文书、物业消防安全管理文书等，方便读者参照使用。

《物业服务全程培训》系列丛书在每章前、后设置了“培训指引”和“培训反馈”两个栏目，既为读者提供指引，又通过不断地反馈巩固所学的知识。同时在每章开头设置了一章“快速阅读示意图”，提取本章重点内容，方便读者快速学习。

《物业服务全程培训》系列丛书中也设置了大量实用的小模块，使正文内容更为丰富。

◎“请牢记”模块将一些重点内容单列出来，提醒读者应特别注意的事项。

◎“边学边记”模块则鼓励读者随时记下学习心得，加深对所学知识的了解。

◎“实景演示”模块则精选了一些经典的案例，以“实景”的方式对正文内容进行生动化演示。

◎“拓展学习”模块则对正文内容进行必要的拓展，使读者掌握更多知识。

◎“参考范本”模块则列举了一些非常实用的范本，方便读者即学即用。

《物业服务全程培训》系列丛书定位于实际操作，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确，既可作为专业培训机构、院校物业专业等的培训教材，也可以作为具体物业工作的“作业指导书”，直接应用于实际工作中。

本书由知名物业管理专家邵小云主持编写，在编写整理过程中，还获得了许多物业公司和地产公司朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有安建伟、李景吉、马永骋、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。另外，本书还参考了一些网站、论坛上的管理精英所谈及的一些方法、技巧，因为不知道作者的具体名字，未有列及，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



第一章 物业客服基本要求 / 1

第一节 客服工作范围	2
范围01：接待工作	2
范围02：沟通协调及投诉处理	2
范围03：监管工作	2
范围04：资料档案管理	2
范围05：社区文化活动的开展	3
范围06：综合事务处理	3
第二节 客服岗位职责	3
职责01：客服主管岗位职责	3
职责02：物业管理员岗位职责	3
职责03：客服专员岗位职责	4
职责04：社区文化管理员岗位职责	4
职责05：收费员岗位职责	4
第三节 客服人员要求	5
要求01：仪容仪表要求	5
要求02：举止仪态要求	6
要求03：言谈及常用语言要求	8
要求04：电话接听要求	11
要求05：来访接待要求	12

第二章 物业客服工作基础 / 14

第一节 客服工作要点	15
要点01：了解与本物业有关的信息	15
要点02：严格保持职业道德	16
要点03：掌握物业服务礼仪	16
要点04：掌握各项工作的操作程序与要求	16
第二节 客服工作制度	17
制度01：值班制度	17
制度02：交接班制度	18

第三章 物业入住服务 / 20

第一节 入住服务	21
要点01：入住前的准备工作	21

目录

CONTENTS



要点02：集中入住服务	23
要点03：零散入住服务	26
第二节 迁入迁出服务	26
要点01：确认新业主（用户）	26
要点02：新业主（用户）资料的发放与交回	27
要点03：向新业主（用户）介绍物业管理处的服务	28
要点04：验房、迁入	29
要点05：整理新业主（用户）资料	29

第四章 物业日常服务 / 31

第一节 咨询服务	32
要点01：业主（用户）咨询的准备	32
要点02：业主（用户）咨询服务流程	33
第二节 业主（用户）报修服务	34
要点01：日常报修的范畴	34
要点02：维修服务接待要求	34
要点03：详细记录	35
要点04：通知工程部	36
要点05：服务跟踪	36
第三节 拖欠费用催缴	36
要点01：拖欠费用的种类	36
要点02：催缴工作要求	36
要点03：停车费的催缴	38
第四节 业主（用户）意见征询	38
要点01：征询的内容	38
要点02：征询方式	38
要点03：征询结果的统计与分析	39
第五节 物业手续办理	40
要点01：搬入搬出手续办理	40
要点02：车位租赁手续办理	41
要点03：向物业管理处主任投诉的接待预约手续办理	42
要点04：水牌制作	43
要点05：场地证明出具手续办理	43
要点06：租借会议室的手续办理	44
要点07：IC卡的业务办理	44
要点08：专用货梯手续办理	45

目录

CONTENTS



要点09：拾遗或业主（用户）失物认领手续办理	46
要点10：小区宽带接入手续办理	47
第六节 常规联络服务	48
要点01：特种服务联络	48
要点02：银行的联络	49
要点03：快递公司联络	49
要点04：电信运营商联络	50
要点05：证券公司联络	50
要点06：售后服务联络	50
要点07：外卖订餐联络	51
要点08：网上购物联络	51

第五章 物业二次装修服务 / 53

第一节 装修手续办理	54
步骤01：装修申请	54
步骤02：审批装修方案	54
步骤03：办理装修手续	55
步骤04：收取费用	56
步骤05：办理入场手续	56
第二节 装修过程监控	59
要点01：采取措施有效防止干扰	59
要点02：装修现场定期巡查	60
要点03：装修违规及时处理	61
第三节 装修完工验收	62
要点01：装修验收的分类	62
要点02：装修验收的要求	62
要点03：装修验收程序	62
要点04：装修查验的技巧	63
要点05：验收合格后的事务处理	65

第六章 物业资料管理 / 66

第一节 物业档案资料管理	67
要点01：档案的接收	67
要点02：登记建档	67
要点03：档案资料的使用	67

目录

CONTENTS



要点04：档案资料的变更	68
要点05：档案资料的保存	68
要点06：档案的销毁	69
第二节 业主（用户）资料管理	69
要点01：业主（用户）资料的内容	69
要点02：业主（用户）资料的建立	70
要点03：业主（用户）资料的分类管理	70
要点04：业主（用户）资料的使用	70
要点05：业主（用户）资料的归档和清理	71
要点06：进行业主（用户）资料管理的常用表格	71

第七章 物业回访服务 / 73

第一节 回访的方式与内容	74
要点01：回访的方式	74
要点02：回访的内容	74
第二节 回访工作开展	74
要点01：关于投诉的回访	74
要点02：关于维修的回访	75
要点03：上门回访的安排	76
第三节 回访的细节	77
细节01：见面问候时最好点名道姓	77
细节02：如果业主（用户）没请你坐下，你最好站着	77
细节03：不要急于出示随身携带的资料	77
细节04：主动开始谈话，珍惜时间	77
细节05：时刻保持相应的热情	77
细节06：学会听的艺术	78
细节07：避免不良的动作和姿态	78
细节08：要善于“理乱麻”，学会清楚地表达	78
细节09：注意衣着和发式	78
细节10：避免过度关心和说教	78
细节11：注意告别	78

第八章 社区文化建设 / 80

第一节 制订社区文化活动方案	81
要点01：社区文化活动方案的内容	81

目录

CONTENTS



要点02：社区文化活动方案	81
要点03：社区文化活动方案	89
第二节 社区文化活动的开展	90
步骤01：社区文化活动宣传动员	90
步骤02：社区文化活动现场的控制	92
步骤03：社区文化活动结束后的工作	92
第三节 办好社区的宣传栏	92
要点01：宣传栏的管理要领	92
要点02：宣传栏的内容要求	92
要点03：宣传栏的设计要求	93
第四节 社区报刊管理	93
要点01：设立社区报刊的必要性	93
要点02：设置报刊管理人员	93
要点03：社区报刊投稿要求	94
要点04：做好稿件登记工作	94
第五节 社区夏令营活动开展	95
要点01：开展社区夏令营活动的好处	95
要点02：制订活动方案	95
要点03：发布活动通知	96
要点04：做好安全管理工作	97
要点05：做好活动总结	97

第九章 物业投诉处理 / 99

第一节 树立对投诉的正确认识	100
要点01：什么是投诉	100
要点02：投诉的方式	100
要点03：投诉原因分析	100
要点04：投诉者分析	101
第二节 投诉的处理	103
要点01：投诉处理的要求	103
要点02：投诉处理的程序	104
要点03：投诉的常规应对方法	106
要点04：投诉处理的技巧	107
要点05：要填好各项投诉记录表	109

目录

CONTENTS



第十章 物业客服文书写作与发布 / 111

第一节 客服文书写作与范本	112
要点01：通知的写作要领与范本	112
要点02：简讯的写作要领与范本	115
要点03：提示的写作要领与范本	116
要点04：通告的写作要领与范本	121
要点05：启示的写作要领与范本	122
第二节 客服文书的发布要求	124
要求01：安装统一布告栏	124
要求02：布告应有较高的认可及接受度	124
要求03：语言要灵活	124
要求04：版面应严谨	125
要求05：符合礼仪规范	125

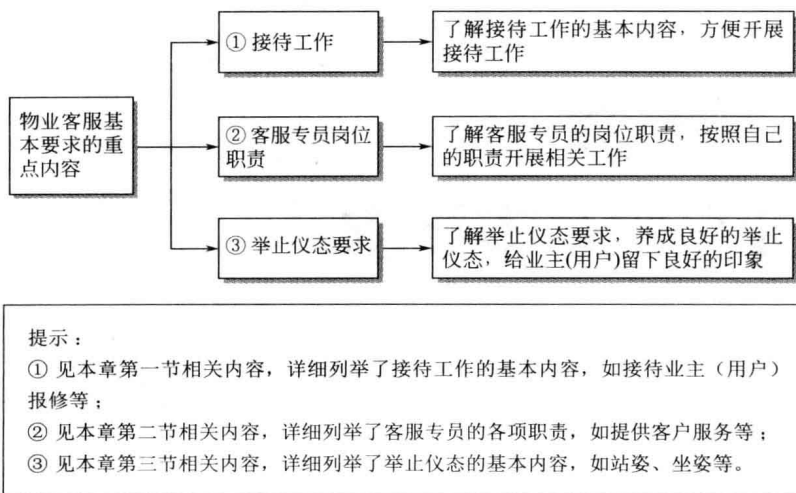
第一章

物业客服基本要求

■ 培训指引：

物业客服是一项非常专业的工作，各级客服人员应当对各自的岗位有着清楚的认知，并掌握基本的培训要点，做好客服工作。





物业客服基本要求快速阅读示意图



第一节 客服工作范围

范围01：接待工作

- (1) 接受业主（用户）的日常咨询、报修等工作，并负责通知相关部门处理。
- (2) 负责客服热线答复各种询问，接待来访业主（用户）及其他客户。

范围02：沟通协调及投诉处理

- (1) 客户服务中心作为物业管理处对外开设的主要窗口，对外协调与上级单位及行政主管部门的关系。
- (2) 协调与沟通和业主（用户）、业主委员会的关系。
- (3) 日常维修结果回访、定期回访工作。

范围03：监管工作

- (1) 负责各种管理工作的检查、督促。
- (2) 外包工程项目（清洁、消杀、绿化、电梯等）的检查监管。

范围04：资料档案管理

- (1) 业主（用户）各种档案（资料、装修资料）的管理。

- (2) 各种家访、回访、统计资料管理。
- (3) 物业管理处各类管理文件的整理。
- (4) 各种文件、通知的起草、印发等工作。

范围05：社区文化活动的开展

- (1) 组织物业管理处各类社区文化开展，制订各类活动方案。
- (2) 对活动做好总结。

范围06：综合事务处理

- (1) 物业管理处各种费用的收取。
- (2) 办理各种出入证件、车辆月卡、IC卡等手续。



第二节 客服岗位职责

职责01：客服主管岗位职责

- (1) 积极参加业务学习，严格执行物业管理处的各项制度。
- (2) 熟悉所管辖物业的基本情况，包括楼栋户数、居住人员情况、物业服务费、有偿服务的收费标准和计算方法等。
- (3) 根据部门分工对所分管的事务进行管理、监督、协调，做好各项日常工作记录，定时上报物业管理处主任。
- (4) 热情接待业主（用户）和来访客人，对其提出的建议、意见、投诉要认真倾听、详细记录、耐心解释、及时处理。
- (5) 与业主（用户）保持友好联系，定期上门征求意见与建议，按照要求组织业主（用户）意见调查测评，达到指定标准的客户满意率。

职责02：物业管理员岗位职责

- (1) 熟悉有关物业管理法律法规及社区物业管理的有关政策的内容，熟悉小区房屋和业主（用户）基本情况。
- (2) 负责业主（用户）来访、投诉、报修的登记和接待工作。
- (3) 负责物业管理处各类公文处理、档案的管理工作。
- (4) 在客服主管领导下工作，检查督促清洁绿化工作，巡查小区情况，对客服主管负责。
- (5) 负责根据小区清洁、绿化管理工作程序及标准，通过清洁、绿化的日、周检及记录，监督相关人员的工作实施情况。





职责03：客服专员岗位职责

- (1) 提供业主（用户）服务，包括咨询、请修服务、投诉受理、建议接待、事务办理、重要电话、留言及来访记录等。
- (2) 资料归档：做好各项业主（用户）服务记录；负责整理业主（用户）服务档案。
- (3) 业主（用户）入伙手续、装修手续的办理：清楚地告诉来访业主（用户）办理入伙与装修需要的具体手续。入伙期间，三天追踪跟进一次业主（用户）提出的房屋质量不合格单；入伙期间，建立业主（用户）服务档案；装修期间，按物业管理处规定办理装修出入证、放行条。
- (4) 办理车位租赁合同和车卡：在规定期限内办理完业主（用户）车位租赁合同的签订事务；负责办理本物业管理处车卡的新卡办理、延期、注销及建档等。
- (5) 办理入伙，办理水、电、管理费过户和报停、报启等手续。

职责04：社区文化管理员岗位职责

- (1) 在客服主管的安排下，负责开展社区文化及社区宣传等工作。
- (2) 熟悉国家和本地有关物业管理法规、政策，熟悉小区业主（用户）和文体配套设施的基本情况，熟悉各种文娱、体育活动的特点。
- (3) 制订年度社区文化活动计划，报上级批准后负责实施。
- (4) 采取多种方式向业主（用户）宣传社区物业管理政策法规，宣传物业管理处各种管理措施及服务项目，促进业主（用户）了解在社区推行物业管理服务的积极意义。
- (5) 根据业主（用户）的特点，因地制宜地组织各种聚会和文体娱乐活动，活跃小区的气氛，使业主（用户）与物业管理处建立良好的互动关系。

职责05：收费员岗位职责

- (1) 收款建账 水、电、维修费以及管理费、固定车位费的收取；物业管理处日常现金收费项目的收款、建账、核算。
- (2) 账务管理 按财务制度规定，对物业管理处现金、发票、收据、账簿的保管。
- (3) 统计 水、电、管理费收费单的分类、发放、统计、报账等工作，协助业主（用户）补单。
- (4) 报表 向物业管理处财务核算室报送各类财务报表。
- (5) 解答业主（用户）费用方面咨询 熟悉小区内水电费、管理费、车位租赁费等各项收费标准，向业主（用户）做有关费用查询的解释工作。



请牢记

各级客服人员应当熟知自己的职责，按照职责要求开展工作，不得违背职责要求，做出有损物业管理处和业主（用户）的事情。



第三节 客服人员要求

要求01：仪容仪表要求

1. 制服

制服是客服人员的正式工作服装，制服的穿着必须符合物业管理处的规定。

- (1) 上班时间除特殊规定以外必须穿着制服。
- (2) 制服必须整洁、平整，按制服设计要求系上纽扣，挂上挂钩，无松脱和掉扣现象。
- (3) 爱护制服，使其干净，无污迹、无破损及补丁。
- (4) 在工作场所，工作期间应将洁净的工牌端正地佩戴在左胸前，不得任其歪扭。
- (5) 在物业管理处的工作范围内应按规定着鞋，特殊情况需穿着非工作鞋时，应穿和制服颜色相称的皮鞋，不得穿凉鞋、拖鞋或赤脚上班。



边学边记

通常，我是这样穿着制服的：

1. _____;
2. _____;
3. _____。

2. 头发的妆饰

头发整洁、发型大方是个人礼仪对发式美的最基本要求。作为客服人员，乌黑亮丽的秀发、端庄文雅的造型，能给业主（用户）留下美的感觉，并反映出员工的精神风貌和健康状况。

- (1) 头发必须常洗并保持整洁，发式应朴素大方。
- (2) 女员工留长发的，超过衣领的长发应整齐地梳成发髻，或以黑色发卡或样式简单的头饰束发；留短发的，肩膀以上的头发应梳理整齐；必要时，可用灰黑色发箍及发带束发。
- (3) 男员工头发的发梢不得超过衣领，鬓角不允许盖过耳朵，不得留大鬓角，不得留胡须。

3. 个人卫生

清洁卫生是仪容美的关键，是礼仪的基本要求。不管长相多好，服饰多华贵，若满脸污垢，浑身异味，那必然破坏一个人的美感。

- (1) 每天洗脚，常剪脚指甲，而且袜子要经常换洗，以免产生异味。
- (2) 常洗头，避免头发油腻和产生头皮。
- (3) 每天洗澡，保持身体清洁卫生，无异味。





(4) 每天刷牙, 饭后漱口, 保持口气清新, 牙齿洁白、无杂物, 上班前, 不吃蒜头、韭菜等气味浓烈的食品。

(5) 保持整洁、干净、典雅及职业化的外表。

要求02: 举止仪态要求

1. 站姿

(1) 要求: 自然、优美、轻松、挺拔。

(2) 要领: 站立时身体要求端正、挺拔, 重心放在两脚中间, 挺胸、收腹, 肩膀要平, 两肩要平, 放松, 两眼自然平视, 嘴微闭, 面带笑容。平时双手交叉放在体后, 与业主(用户)谈话时应上前一步, 双手交叉放在体前。

(3) 女员工站立时, 双脚应呈“V”字形, 双膝与脚后跟均应靠紧。男员工站立时, 双脚可以呈“V”字形, 也可以双脚打开与肩同宽, 但应注意不能宽于肩膀。站立时间过长感到疲劳时, 可一只脚向后稍移一步, 呈休息状态, 但上身仍应保持正直。



请牢记

客服人员管理、服务过程中, 应做到举止大方, 不卑不亢, 优雅自然。站立时不得东倒西歪、歪脖、斜肩、弓背、O形腿等, 双手不得交叉, 也不得抱在胸口或插入口袋, 不得靠墙或斜倚在其他支撑物上。

2. 坐姿

在接待业主(用户)时, 员工坐姿要求如下。

坐姿要端正稳重, 切忌前俯后仰、半坐半躺, 上下晃抖腿, 或以手托头, 俯伏在桌子上。不论哪种坐姿, 女性切忌两腿分开或两脚呈八字形, 男士双腿可略微分开, 但不要超过肩宽。若需侧身说话, 不可只转头部, 而应上体与腿同时转动面向对方。

3. 走姿

(1) 要求: 自然大方、充满活力、神采奕奕。

(2) 要领: 行走时身体重心可稍向前倾, 昂首、挺胸、收腹, 上体要正直, 双目平视, 嘴微闭, 面露笑容, 肩部放松, 两臂自然下垂摆动, 前后幅度约45°。

(3) 行走时路线一般靠右行, 不可走在路中间。行走过程中遇到业主(用户)时, 应自然注视对方, 点头示意并主动让路, 不可抢道而行。如有急事需超越时, 应先向业主(用户)致歉, 再加快步伐超越, 动作不可过猛; 在路面较窄的地方遇到业主(用户)时, 应将身体正面转向业主(用户); 在来宾面前引导时, 应尽量走在宾客的左前方。



请牢记

行走时不能走“内八字”或“外八字”, 不应摇头晃脑、左顾右盼、手插口袋、吹口哨、慌张奔跑或与他人勾肩搭背。

4. 举止

(1) 注意举止形象, 上班时间不得哼歌曲、吹口哨、跺脚, 不得大声说话、喊叫, 不