

# 最新物业服务方案演讲稿(优质5篇)

演讲稿是进行演讲的依据，是对演讲内容和形式的规范和提示，它体现着演讲的目的和手段。演讲的直观性使其与听众直接交流，极易感染和打动听众。以下是我帮大家整理的最新演讲稿模板范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 物业服务方案演讲稿篇一

新发改法规〔2012〕3088号印发

第一条为加强我区物业服务收费管理，规范物业服务收费行为，保障业主（使用人）和物业服务企业的合法权益，建立物业服务“质价相符、优质优价”模式，促进物业服务行业健康发展，根据《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》和《物业服务定价成本监审办法(试行)》的规定，结合我区实际，制定本办法。

第二条本办法适用于在自治区境内依法登记、取得住房和城乡建设行政主管部门核发的物业服务企业资质的物业服务企业，按照合同约定，提供物业服务并收取费用的行为，以及政府价格主管部门管理物业服务收费的行政行为。

第三条本办法所称物业，是指已建成交付使用的各类房屋建筑及其配套设施设备、场地等。

本办法所称业主，是指房屋的所有权人。

本办法所称使用人，是指房屋的承租人或房屋的实际使用人。

本办法所称物业服务收费，是指物业服务企业接受经业主大会选举产生的业主委员会或业主（使用人）委托，按照物业

服务合同约定提供物业小区公共区域清洁卫生、冰雪清除服务、公共区域维护秩序（安全、交通、消防等）服务、公共区域绿化养护服务，以及共用部位、共用设施设备的日常运行、保养及维修服务，按约定或规定向业主（使用人）收取的费用。

第四条政府鼓励和倡导业主（使用人）根据物业服务的内容和质量标准要求，通过公开、公平、公正的市场竞争机制，自主选择物业服务企业和物业服务等级，确定物业服务收费标准。鼓励物业服务企业开展正当的价格竞争，禁止价格欺诈。

第五条物业服务收费实行统一政策，分级管理。各级人民政府价格主管部门是物业服务收费的主管机关，按照价格管理权限，会同同级房地产行政主管部门加强对物业服务收费的监督、管理和指导。

自治区价格主管部门会同住房和城乡建设主管部门负责制定物业服务收费的政策和定价原则，指导全区物业服务收费的管理工作。

各地、州、市价格主管部门根据国家、自治区物业服务收费的有关政策规定，按照物业服务收费的定价原则和定价办法，结合当地实际，调控本地、州、市物业服务收费水平，制定本地区、州、市的物业服务收费管理实施办法及普通住宅物业服务收费指导价。

县（市）价格主管部门根据物业服务收费管理实施办法及普通住宅物业服务收费指导价管理当地物业服务收费，监督物业服务企业的收费行为。

第六条物业服务收费属经营性收费，应当遵循公开、合理、公平以及收费项目、标准与服务内容、服务质量相适应的原则，根据物业服务成本，法定税费和合理利润确定物业服务

收费标准。

第七条物业服务收费的价格构成因素为：

（一）人员费用：是指物业服务企业管理、服务人员的工资，按规定计提的工会经费、福利费、职工教育经费，以及按照政府有关规定应当缴纳的社会保险费用（包括养老、医疗、住房公积金、失业、工伤、生育保险等）。

部位、共用设施设备（含电梯、消防设施）正常使用和运行、维护保养、检测和公共用电（含楼道照明用电）所需的费用。不包括保修期内由建设单位履行保修责任支出的维修费。物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不计入物业服务成本。

物业小区的水、电、暖二次供应费用应计入物业服务成本，不再另收。采用中央空调（地源热泵、太阳能等）供暖

（冷），其动力设备发生的能源费用、运行维护费用应计入其供应价格中，不计入物业服务成本。

（三）清洁卫生费：是指物业服务区域内公共场地（所）、公共设施、设备房（间）、环境卫生所需的工具购置费、消杀防疫费、化粪池清理费、管道疏通费、清洁用料费、环卫所需费用、二次供水设施设备的消毒及保洁防疫费用等。

居民城市生活垃圾处理费由业主（使用人）按当地政府有关规定自行缴纳，不计入物业服务成本。

（四）绿化养护费：是指管理、养护绿化所需绿化工具购置费、绿化用水费，花草树木修剪费、补苗费、农药化肥费、防治病虫害等费用。不包括应由房屋建设单位支付的种苗种植费和前期维护费。

（五）秩序维护费：是指维护物业服务区域内秩序所需的器

材装备费、安全防范人员的人身保险费及由物业服务企业支付的服装费等。不包括应由房屋建设单位支付的共用设施设备的监控设备和器材装备费用。

（六）办公经费：是指物业服务企业为维护物业服务区域内正常的物业服务活动所需的办公用品费、交通费、房租费、水电费、取暖费、通讯费、书报费及其他费用。

（七）固定资产折旧费：是指按规定折旧方法计提的物业服务固定资产的折旧金额。物业服务固定资产是指在物业服务区内由物业服务企业拥有的、与物业服务直接相关的、使用年限在一年以上的资产。

（八）物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用：是指物业服务企业购买共用设施设备及公众责任保险所支付的保险费用，以物业服务企业与保险公司签订的保险单和所缴纳的保险费用为准。

（九）经业主（使用人）同意的其他费用：是指业主或业主大会按规定同意由物业服务费开支的费用。

（十）法定税费。

（十一）合理利润。原则上成本利润率不超过5%。

第八条物业服务企业与业主（使用人）应当在物业服务合同中明确物业服务收费标准和收费办法。

物业服务收费按照房屋权属证书记载的建筑面积计算；尚未进行权属登记的，暂按购房合同记载的建筑面积计算。

住宅小区内的物业已完成竣工验收交付使用，但小区内的道路、绿化、部分公共设施未达到设计要求或使用要求的，物业服务费用由房屋建设单位承担。

纳入物业服务范围的已竣工但尚未出售的、房屋建设单位出租的、因房屋建设单位原因未按时交给物业买受人的，物业服务费用由房屋建设单位缴纳。

第九条普通住宅（指除别墅以外的所有住宅）物业服务收费实行政府指导价，由各地、州、市价格主管部门根据物业服务行业成本，在听取企业和业主（使用人）意见的基础上，按物业服务等级分类制定、发布指导性收费标准。

费标准。物业服务企业不得区分业主（使用人），实行不同的收费标准。

第十条住宅小区成立业主大会的，由业主大会或业主委员会与物业服务企业按照《自治区住宅物业服务等级规范标准细则》协商确定物业服务企业提供物业服务的等级，并按照“分等定价、质价相符、优质优价”的原则，在价格主管部门规定的指导价范围内，协商确定物业服务收费标准。

未成立业主委员会，其物业服务企业提供前期物业服务的，其住宅小区物业服务等级由当地房地产行政主管部门确定，物业服务收费标准由当地价格主管部门核定。

第十一条为住宅小区配套建设的非住宅用房（商业用房、幼儿园、诊所等）及改变用途的住宅，其物业服务收费应在统一的住宅物业服务收费标准基础上加价。原则上用于商业的加收不超过100%；用于办公的加收不超过50%，具体加价办法由各地价格主管部门确定。改变住宅用途的，须经有关部门许可。

对业主拥有产权（或使用权）的车库及车库内的车位按照住宅物业收费标准收取物业服务费。第十二条物业服务收费实行备案制度。物业服务企业在收取物业服务费前应到当地价格主管部门提交营业执照、资质证书及物业服务合同等材料，按规定办理备案手续。具体办法由各地价格主管部门制定。

第十三条住宅小区内的车库及车库内车位的产权拥有人委托物业服务企业管理提供机动车辆停放服务的，其机动车停放服务收费标准由各地价格主管部门按照《新疆维吾尔自治区机动车停放服务收费管理办法实施细则》制定，其产权拥有人应当缴纳物业服务费，并按约定向物业服务企业支付酬金。

机动车辆停放占用小区内的公共道路、公共场地的，车主应当缴纳场地占用费。场地占用费由当地价格主管部门制定指导价，业主委员会与物业服务企业可在指导价范围内协商确定场地占用费标准；未成立业主委员会的，由当地价格主管部门确定场地占用费标准。场地占用费应当委托物业服务企业收取，物业服务企业应单独建账、单独核算，其收入原则上按照业主大会的决议分配使用，也可以将收入的30%用于补偿物业服务企业费用支出，70%用于住宅小区内公共区域、公共设施的专项维修、更新改造，并向全体业主（使用人）定期公布实际收入与支出情况，接受业主委员会及业主的质询。

业主（使用人）对车辆或非机动车辆有看管要求的，应当与物业服务企业另行约定看管责任、看管费用等。

第十四条业主（使用人）对房屋进行装修，应当在室内装饰装修工程开工前，向物业服务企业告知。通过约定或以协议的方式确定双方的权利、义务、责任及损坏公共财产的赔偿办法。物业服务企业及其他组织不得向业主（使用人）收取装修管理费等任何名目的费用。房屋装修期间产生的建筑垃圾应由业主（使用人）自行清运，需要委托物业服务企业清运的，由双方协商确定费用。

第十五条物业服务企业不承担收取自身不提供服务的费用的义务。任何单位不得强行委托物业服务企业代其向业主（使用人）收费，供水（排污）、供电、供气、供热、通讯、有线电视、环卫等单位应当向住宅小区内的最终用户按照有关规定收取费用。需要委托物业服务企业代收费（代抄表）的，应征得物业服务企业同意，委托单位应当与物业服务企业签

订委托合同，并向物业服务企业支付酬金。

上述收费凡属于政府定价、政府指导价的，应当执行规定的收费标准，任何单位不得乱加价、乱收费。

第十六条前期物业服务费按月收取，成立业主大会的，业主委员会可与物业服务企业通过物业服务合同约定提前预收，预收时间不得超过六个月。

人)提供配送、维修、安装等服务的外来人员收取包括办证费在内的任何费用。

第十八条物业服务企业按规定向业主(使用人)收取了物业服务费的，其他任何单位和个人不得再重复收取性质相同的费用。

第十九条物业服务未达到合同约定的服务质量，业主委员会或业主(使用人)可按照合同约定，要求物业服务企业整改；整改后仍未达到合同约定的，业主委员会或业主(使用人)按照合同约定追究物业服务企业违约责任。双方发生的服务收费纠纷，可协商解决，或者通过仲裁或诉讼程序解决。

第二十条业主(使用人)应当按照物业服务合同约定的交费时间，及时交纳物业服务费。业主(使用人)违反物业服务合同约定逾期未交纳物业服务费的，业主委员会应当督促其限期交纳，物业服务企业也可依法追缴。

第二十一条业主(使用人)擅自改变物业用途的，由有关部门依法处理，物业服务收费按照本办法规定收取。

第二十二条物业服务收费实行明码标价，应当在物业服务区域内显著位置公示物业服务企业名称、服务内容、服务标准、计费方式、计费起始时间、服务项目、收费标准以及收费依据，代收的水、电、气、热、有线电视等收费项目、收费标

准以及收费依据，12358价格举报电话等，接受业主（使用人）的监督，不得向业主（使用人）收取任何未予标明的费用。第二十三条物业服务企业应当定期在物业服务区域显著位置公告共有部分收益的收支账目。

第二十四条政府价格主管部门应当对物业服务实行定价成本监审制度和价格监测制度。物业服务企业应当按照政府价格主管部门的要求，如实反映情况，提供必要的资料。政府价格主管部门应当根据物业服务成本的变动情况，及时调整物业服务收费指导价。

第二十五条对社会反应强烈，明显不合理的物业服务收费，当地价格主管部门应当及时纠正；当地价格主管部门未及时纠正的，上级政府价格主管部门应当责令其改正，并通报批评。

（一）超出政府指导价自定收费标准的；

（四）强制服务或变相强制服务并收费的；

（五）违反规定收取保证金、押金，或以保证金、押金等形式变相收费的；

（六）不按规定实行明码标价的；

（七）其他违反价格法律、法规规定的行为。

第二十七条价格主管部门、房地产行政主管部门未按照《中华人民共和国价格法》、《物业管理条例》和本办法管理和监督物业服务的，由上级价格主管部门、房地产行政主管部门予以纠正，并依法追究有关人员责任。

第二十八条本办法由自治区发展和改革委员会会同住房和城乡建设厅负责解释。



第二十九条本办法自2013年1月1日起执行。《关于印发〈新疆维吾尔自治区物业服务收费管理办法〉的通知》(新计法规〔2004〕531号)同时废止。此前凡与本办法相抵触的规定，一律以本办法为准。

## 物业服务方案演讲稿篇二

为达到业主要求和期望，遵照物业服务的目标任务，以真诚、友善、高效、精致的服务精神及科学规范、务实细致、安全文明、精益求精的质量目标，切实做好县长途汽车站物业服务工作，获得业主与旅客的满意，特制定县长途汽车站物业服务方案。

认真学习物业服务知识，掌握物业服务技能，树立物业服务意识，加强物业服务工作，实现一流物业服务水平，为县长途汽车站营造清洁、安全、舒适的工作环境。

通过细致、周到、真诚、高质量的工作，优化县长途汽车站物业服务，打造凸显精细服务特色，逐步形成“规范化、常态化、特色化”运作，推动物业服务工作向规模化、现代化方向发展。

### (一) 清洁服务

1、汽车站大厅、通道保洁每日打扫2次，拖洗干净；每日收集垃圾；每日用干净的抹布擦抹墙面、防火门、消防栓、指示牌等公共设施；墙面、天花板每月除尘1次；每周擦1次门窗玻璃。做到地面洁净，无污渍、水渍、灰尘，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；房屋顶面无蜘蛛网、灰尘，地脚线干净无灰尘，地面干净无杂物、污迹，有光亮；所有玻璃、门窗等要保持明亮、干净。

2、共用卫生间每日保洁2次，做到：通风换气；冲洗洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；清洗大、

小便池；用拖把拖干净地面。要求室内无明显臭味、便池洁净基本无黄渍；地面基本洁净。

3、道路每日保洁2次，保持道路干净、无浮尘、无杂物、无油污，无积水、积雪、污渍、泥沙；雨雪天气及时清扫路面，确保无积水、积雪。

4、绿化带每日保洁2次，清除绿化带、草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾，目视基本无杂物、无污渍、无垃圾。

## （二）水电服务

水电是汽车站正常工作和生活秩序必不可少的物质条件，水电支出是汽车站财务的一项重要费用，必须千方百计减少这两项支出和浪费，合理和科学用水用电。一是加强宣传，提高节约意识，要珍惜汽车站财产，爱护一切水电设施，不浪费一滴水、一度电。二是加强水电管理，杜绝浪费。设立水电专职管理人员，对全站用水用电情况进行管理，每日巡视水电设施和使用情况，确保大家节约用水用电，杜绝常流水、长明灯等“跑、冒、滴、漏”现象的发生。三是提高水电管理人员责任性与技术水平，在做好正常供电供水工作的同时，加强能效分析、节能挖潜、节能监管等全方位管理工作。

## （三）安全服务

汽车站的安全防卫工作是物业服务的重中之重，要建立健全严格的出入管理制度，增加巡逻次数，二十四小时安全监控，恶劣天气加强门窗巡查等一系列积极有效的防范手段，加强安全管理力度。在实际安全服务中，采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，彻底维护汽车站的公共秩序，防止和制止任何危及或影响汽车站安全的行为。对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录像措施，并及时通知值班保安就地处理。

## （四）消防服务

汽车站规模大、功能多、设备复杂、人流频繁，为防范火灾，做好消防服务，与物业员工签定消防责任书，明确消防安全责任人，积极宣传消防基本知识，帮助大家掌握防火、救火、逃生的基本技能，二十四小时消防监控，定期进行消防设施的检查 and 保养，定期进行消防联合演练，人防与机防有效结合，确保汽车站消防安全。

超越业主和旅客期望，追求细致与完美，提供清洁、安全、和谐、舒适的工作环境。树立“以人为本”的服务理念，明确物业服务主要任务：一是服务、二是服务、三还是服务。做到安全第一、质量为重。遵循“严谨、细致、踏实、热情、微笑、礼貌、主动、准确”的工作原则，实现品质服务、超值服务、创新服务。

一流的物业必需一流的管理，要加强对员工队伍管理与培训，按照实际物业服务需要，设置岗位，配备人员，开展业务培训，全面提高业务素质；在具体物业服务工作中，制定岗位职责，做到责、权、利分明；加强员工思想作风建设，树立全心全意服务的观念和物业的品牌意识；对物业服务工作进行业绩考核，优胜劣汰。

## 物业服务方案演讲稿篇三

为了贯彻执行《物业管理条件》，规范我街物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，改善社区居民的生活和工作环境，现结合我街实际，制定物业管理工作实施方案。

### 一、组织领导

街道成立物业管理领导小组。主任由街道党工委书记、办事处主任沈萌同志担任；副主任由街道党工委书记郑文珍、街道办事处副主任陈旭同志担任；成员由街道党政办、社区办、物业管理公司和各社区居委会负责人组成。下设办公室，由街道社区办主任蔡莹同志兼任主任，城管办主任林燕芳同志

担任党务副主任。办公室设在社区办。主要职责：负责指导各社区居委会划分物业管理小区，抓好试点，协调帮忙社区居委会解决有关问题。各社区居委会要成立物业管理委员会，作为社区基层的物业管理协调机构。

## 二、规划与目标

### 1、小区规划

根据需与合理原则，全街城建区规划为56个物业管理小区，其中基础条件较好的居民区(一类小区)15个；单位型居住区(二类小区)21个，目前，各方面尚不具备条件的小区(三类小区)20个。

### 2、工作目标

社区物业管理工作是城市管理工作的基础，直接关系到居民的切身利益和社会的稳定与发展，加强社区物业管理不公有利于提高城市管理水平和改善城市居住环境，并且对于我市创立卫生城市、礼貌城市和一流人居环境具有重要意义。

20\_\_年前，我街物业管理工作的目标是：加大物业管理工作的宣传力度，让社区居民充分认识到物业管理工作的重要意义，取得理解和支持；在36个一、二类物业管理小区逐个召开业主大会，成立业主委员会，切实发挥业主、业主委员会在物业管理活动中自治的作用；根据住宅小区的特点搞好分类指导，年内抓好五个试点，并认真推广；进一步规范小区的物业管理。力争到达36个一、二类物业管理小区在20\_\_年底，逐步实行规范化的物化管理，20个三类物业管理小区，按照“旧城改造一个规范一个”的原则进行，以全面提升城市管理水平。

## 三、实施步骤

- 1、制订方案(20\_\_年5月-6月15日)。组织街、居工作人员对社区居民住宅进行摸底调查，研究讨论，在征求有关单位和社区居民意见的基础上，划定物业管理小区，制定社区物业管理实施方案。
- 2、宣传部署(20\_\_年5月26日-6月31日)。召开各种会议，对社区物业管理工作的动员部署;运用墙报、黑板报、专栏等形式加大物业管理工作的宣传力度，使社区居民充分认识实行物业管理工作的必要性和意义，以及给群众带来的切身利益。
- 3、抓好试点(20\_\_年6月16日-10月30日)。街道确定江滨社区的永乐花园、后溪洋社区的后溪公寓小区、鸿燕社区的黄山新村一路、红山社区的双龙小区、黄山社区的贮木场新村作为物业管理的试点小区。试点方案另文。
- 4、推广(20\_\_年11月1日-20\_\_年底)。试点工作经验在各社区加以推广，对试点中存在的问题和不中之处加以修正和改善。在具体实施过程中搞好分类督促指导，推进《物业管理条例》在我街的全面落实。

#### 四、主要措施

- 1、物业管理业管理领导小组每月召开一次会议，学习上级有关文件和会议精神，分析进度，查摆问题，研究部署阶段性工作等。
- 2、建立街、居二级目标管理责任制。街道和社区居委会主要领导是落实物业管理条例的第一责任人。对社区物业管理工作做到亲自规划部署，经常了解情景，进取协调解决问题，确保全街物业管理工作有步骤有秩序地推进。
- 3、强化考评，严肃纪律。街道将定期或不定期地对各社区居委会和驻区单位推进物业管理工作的情景进行督促检查评比，对物管工作落实好的单位和表现突出的个人，年终进行表彰。

对群众反映强烈，不认真宣传条例，不主动划定物业管理区域，不进取支持业主成立业主委员会或配合有关部门推进物业管理工作的单位，要及时督导，责令其限期改正，典型的要予以通报批评或组织处理。

## 物业服务方案演讲稿篇四

### 一、接待大厅和样板房物管服务的主要工作内容

- 1、工作人员礼仪、形象职守。
- 2、向来访的客人指挥车辆停放、为客人开启车门、指引道路、再征得客人同意后为提拿大件行李，为客人支撑雨（阳）伞。
- 3、为客人提供门僮、鞋套提醒服务。
- 4、为客人引导座位。
- 5、为客人提供饮料（水）服务。
- 6、维护接待中心大厅和样板房的良好秩序。
- 7、保证接待中心大厅和样板房物品安全。
- 8、保证接待中心大厅和样板房内的清洁卫生。
- 9、保证接待中心大厅和样板房各类物品的整洁摆放。
- 10、保证接待中心大厅和样板房内各类物资及时供应。
- 11、保证接待中心大厅和样板房内的各种设备完好、随时发挥应有功能。
- 12、配合销售现场完成必要的应急工作。

# 物业人员任职条件及工作职责

## （一）岗位任职条件

### 1、客服主管

#### 1.0客服主管的任职条件

1.1大专以上学历，有3年以上酒店相同岗位或二级资质以上物业管理客服工作经验。

1.2熟悉物业管理法规政策，对现代企业运作制度、现代的管理原理有一定的了解和认识。

1.3能与同事、团队合作共事，热爱本职工作；作风正派、品行端正、廉洁自律。

1.4能与企业相互拥有，遵守企业制度、保守企业机密。

1.5对工作尽职尽责、任劳任怨、兢兢业业；有良好的职业道德。

1.6熟悉公司管理体系运行流程；有一定的组织、管理及协调能力。

1.7文字及表达能力较强，有一定的社交能力。

1.8能处理所辖范围出现的各类问题及应变能力。

1.9有同职工作经历2年以上及上岗资格证。

### 2、客服人员 2.0入职要求

2.1女，中专以上学历，25岁以下，身高不低于163厘米，具有良好的形象、气质，酒店管理专业或具有二年以上三星级酒店

服务工作经验。

2.2具有良好的语言文字表达能力和沟通能力和服务意识。

2.3熟悉销售工作的特性，具备良好的沟通协调能力及应变处理能力。

### 3、安全主管

3.1男，35岁以下，大专以上学历，具有四年以上大型物业的安全管理经验。

3.2熟悉物业管理、安全及消防管理法规政策。

3.3对工作尽职尽责、任劳任怨、兢兢业业；有良好的职业道德。具有较好的组织、管理及协调能力。

3.4能与企业相互拥有，遵守企业制度、保守企业机密。

3.5能与同事、团队合作共事，热爱本职工作；作风正派、品行端正、廉洁自律。

3.6文字及表达能力较强，有一定的社交能力。3.7能处理所辖范围出现的各类问题及应变能力。

### 4、门童

4.1男，22岁以下，高中以上学历。

4.2身高180以上，体格健康，较好的仪容仪表。

4.3有较强的工作责任心和应变能力。

4.4有较好的服务意识，团队精神强。



4.5有酒店服务从业经验和退伍军人优先。

5、保安员 5.1男，25岁以下，高中以上学历。

5.2身高173以上，体格健康，较好的仪容仪表。

5.3具有物业或酒店保安管理工作经验，持保安培训上岗证。

5.4有较强的工作责任心和应变能力。

5.5有较好的服务意识，团队精神强。

5.6酒店服务从业经验和退伍军人优先。

6、维修工

6.2有二年以上住宅小区或大厦（酒店）工程类职务工作经验，有较全面的工程管理经验，具备专业职称及技术职称证书。

6.3熟悉各类机电系统的原理，能熟练编制各类规章制度及相关工作计划。

6.4具备良好的协调沟通能力及应变处事能力。

6.5服务和配合意识强。

6.6持物业管理培训上岗证优先。

7、保洁员

7.1初中以上文化程度，35岁以下，身体健康，相貌端正。

7.2 有一年以上高档住宅或写字楼清洁工作经验。

7.3为人勤快，干练，任劳任怨。

7.4服务意识和责任心强。

## （二）岗位职责及工作要求

### 1、客服主管

#### 1.1岗位职责

1.1.1负责具体xx□接待中心大厅和样板房日常物业管理业务工作；

1.1.9在物业项目经理指导下，做好物品采购、仓库、员工宿舍的监督管理。

1.1.10负责各部门有关物业管理服务的业务指导与服务过程监控；

1.1.13 负责接待中心大厅和样板房工程维修方面服务的安排与协调； 1.1.14对物管公司负责，接受物业项目经理指示，协助配合其他部门，为接待中心大 厅和样板房提供优质的客户服务。

#### 1.2 工作要求

##### 1.2.1每日

1.2.1.1随时配合接待中心大厅和样板房的营销活动。

1.2.1.2随时接待客户的物业管理服务方面的咨询和答疑。

1.2.1.3物业管理服务方面员工的仪容仪表。

1.2.1.4现场物业管理服务的服务质量的监督、指导。

1.2.1.5 员工每日的班前、班后工作例会。

1.2.1.6 检查接待中心大厅和样板房各项设备、设施保证其完好功能发挥。

1.2.1.7 检查督导接待中心大厅和样板房的卫生工作。

1.2.1.8 监督各个岗位的工具、耗材的使用、保管、领用、清点和登记工作。

## 1.2.2 每周

1.2.2.1 参加接待中心大厅和样板房每周工作例会并回报相关的管理服务工作。

1.2.2.2 协助物业项目经理组织物业管理方面员工周例会。

1.2.2.3 制定员工的周工作计划和培训计划并组织实施。

1.2.2.4 按周向接待中心大厅和样板房提交服务耗材的消耗统计。

1.2.2.5 向物业项目经理汇报有关的工作情况。

## 1.2.3 每月

1.2.3.1 制定每月的工作计划并总结工作实施的结果汇报至接待中心大厅和样板房和 物业管理公司。1.2.3.2 根据项目的实际进展情况，提交有关物业管理服务的阶段性改进方案。

1.2.3.3 安排员工月度作息计划、月度考勤统计及月度考核的组织实施。

1.2.3.4 进行消耗物品月度盘存并提交月度采购计划。

1.2.3.5统计客户与物业管理有关的服务咨询、投诉等事项。

1.3.6根据实际情况进行人员的辞退、招聘、录用、培训等计划与落实。

## 2、客服人员

2.1熟悉接待中心大厅和样板房的服务程序，根据顾客需要提供相应的饮品，掌握与服务有关的知识 and 礼貌服务技巧。

2.2提前做好一切服务的准备工作，并搞好工作范围内的环境卫生。

2.3营业时要注意客人的动态，勤换烟灰缸，收拾台面，并经常为客人加水，主动征询客人的意见。

2.4做好吧台内饮品、样板房内设备设施等物资的每日盘点，务必保持物资数目和及时供应及管理工作，未经批准不得擅自处理及借出。

2.5及时清理好服务范围内的杂物，保持环境的干净，并检查有否遗留物品及火种。2.6注意个人卫生及仪容仪表的美观和工作环境的卫生整洁，各类物品要及时清洁（洗）并整齐摆放。

2.7主动聆听、记录及时向上司反映客户的意见及建议。

2.8认真配合销售部组织的各项营销活动并执行管理人员所指派的任务。

## 3、安全主管

### 3.1岗位职责

3.1.1负责具体接待中心大厅和样板房日常物业安全管理工作；

3.1.4协助物业项目经理监督检查安全管理工作执行情况；

3.1.6在物业项目经理指导下，做好安全员宿舍的监督管理。

3.1.7负责各部门有关物业管理服务的业务指导与服务过程监控；

3.1.8对物管公司负责，接受物业项目经理指示，协助配合其他部门，为接待中心 大厅和样板房提供优质的客户服务。

### 3.2工作要求

#### 3.2.1每日

3.2.1.1随时配合接待中心大厅和样板房的营销活动。

3.2.1.2随时接待客户的物业管理服务方面的咨询和答疑。

3.2.1.3物业管理安全服务方面员工的仪容仪表。

3.2.1.4现场物业管理安全服务的服务质量的监督、指导。

3.2.1.5保安员每日的班前、班后工作例会。

3.2.1.6监督各个岗位的工具、耗材的使用、保管、领用、清点和登记工作。

#### 3.2.2每周

3.2.2.1参加接待中心大厅和样板房每周工作例会并回报相关的管理服务工作。

3.2.2.2协助物业项目经理组织物业管理方面员工周例会。

3.2.2.3制定员工的周工作计划和培训计划并组织实施。

3.2.2.4向物业项目经理汇报有关的工作情况。3.2.3每月  
3.2.3.1制定每月工作计划并总结工作实施结果汇报至物业项目经理。

3.2.3.2根据项目的实际进展情况，提交有关物业管理安全服务的阶段性改进方案。

3.2.3.3安排保安员月度作息计划、月度的考勤统计及月度考核的组织实施。

3.2.3.4根据实际情况进行保安员的辞退、招聘、录用、培训等计划的上报与落实。

#### 4、门僮

4.1对进出客户提供开门服务，客户进出门时应致意微笑并主动问好，征询同意并协助客户提拿大件行李。

4.2指引户到销售员处或顾客休息等候区，由销售员负责进一步的接待工作。

4.3认真回答客户咨询相关事项。

#### 5、保安员

5.1负责维护接待中心内的公共秩序及停车场有序、安全，并确保接待中心内财产的安全。

5.2向进出接待中心的客户敬礼、问候，并主动予以必要的指引。

5.3为进出接待中心的客户提供打伞、提行李等服务。

5.4向驶入接待中心的车主（客户）致以敬礼，并指引停放位路及方向。

5.5协助、指挥车主准确、合理地停泊车辆。

5.7不定时巡视停车场,发现并处理可疑情况,并及时采取保护措施,确保客户车辆的安全。

5.8为客户提供打伞、拎提重物的服务。

5.9对进入接待中心施工、维修的人员,应问明情况并核实,及时做好登记,并跟进工作进度。5.10严格遵守公司各项规章制度,按时上下班,不得擅离职守,做私事,尽自己最大努力把工作做好。

5.11完成上级交办的各项工作,虚心接受相关人员对卫生工作的检查指导。

## 6、维修工

6.1负责接待中心大厅和样板房各类电气设备、管线及动力操作盘箱的巡查与维修工作。

6.2负责霓虹灯、彩灯电气设备的监护管理。

6.3负责为接待中心大厅和样板房及时处理有关电气维修方面的问题。6.4负责协助销售工作中的一切电器设备、设施的安装、调试工作。

6.5负责对本岗位工作范围内的隐患检查及处理,处理不了的问题上报。

6.6负责每日维修工作记录的填写。

6.7负责保管好个人工具、公用工具、检测仪表和电器材料,不丢失损坏。

6.8负责完成所管辖范围内的电气设备清洁卫生工作。

6.9负责完成其它交办的临时工作。

## 7、清洁员

7.1工作勤勤恳恳，任劳任怨，坚持卫生工作经常化、制度化、标准化，为保持接待中心大厅和样板房整洁优美的环境而努力工作。

7.2负责接待中心大厅和样板房内外的卫生清洁工作，保证卫生区域达到接待中心大厅和样板房的标准和要求。

7.3除按规定进行清洁作业外，还要及时清理杂物，随时保洁，保持接待中心大厅和样板房良好的卫生状态。

7.4正确使用、爱护清洁工具、设备，使得接待中心大厅和样板房现场的装修、家具、用品得到合理的日常保洁，免受非正常损坏。

7.5合理使用清洁用品，努力降低各种清洁用品的消耗。

7.6及时清理袋装垃圾、废物到指定地点，保证垃圾定时、定点收集，不得随意丢弃在公共场所。

7.7严格遵守公司各项规章制度，按时上下班，不得擅离职守，做私事，尽自己最大努力把工作做好。

7.8完成上级交办的各项工作，虚心接受相关人员对卫生工作的检查指导。

## 五、岗位作业规程

### 第一部分

#### 客服人员岗位作业规程



## （一）接待大厅客服人员作业规程

### 1.0目的

熟悉xxx项目的整体概况及接待大厅所使用之物品、设施。

### 2.2

为来访客户提供标准的星级酒店式接待服务。

### 2.3

维护接待大厅内整齐有序、洁净、舒适。

2.4 保证接待用品得到合理使用，及时补充。

### 3.0

#### 工作程序

#### 3.1 班前准备

3.1.1每天上班前参加班前点名并参加班前会，3.1.2每天上的时间比接待中心大厅和样板房开放的时间提前30分钟到岗。

3.1.3打开到各个区域的门、窗透气，并于正式开放前10分钟开启全部空调。

3.1.4于接待中心大厅和样板房正式开放前10分钟检查完各负责区域卫生，补充 当日所需饮品、水并做好开放前的各项准备工作。

3.1.5于正式开放（或有客户到访）时站立于吧台位路、面带微笑迎接客人并主动 问候客人并询问客人是否需要帮助。

## 3.2

### 客户接待

3.2.1没有客户接待时，在指定位路站立，保持警觉，随时注意来访客户动态。

3.2.2客户进入接待厅由销售人员引导客人入等候休息区并拉椅让座。

3.2.3坐好后，客服人员应微笑着走近客户并弯腰询问：“先生（小姐），您好，请问您喝茶还是咖啡？”根据客户的回答将相应饮品倒好轻放在客户面前的桌上，并说“请慢用！”。如果是热饮，应提醒客户“这是热饮，当心烫手”。

3.2.4给客人倒（加）水时，站在客人右后侧，侧身斟倒，右脚在前，左脚在后成丁字步、手握水壶手柄对准客人杯口向下倾斜，倒完后及时提起，以免水滴漏撒在客人身上。3.2.5客服人员回到岗位后，要随时用目光巡视大厅客户的饮料杯、烟灰缸，应及时续杯（当饮品少于半杯时），清理烟灰缸（缸内烟头不超过两个），在操作过程中动作要轻，态度要温和，要做到轻拿轻放。

3.2.6如客户进入大厅后并未就座，而是直接进入接待中心大厅，客服人员应走到客户身边，在不干扰他与别人交谈的情形下，询问其需要什么饮品，倒上并递到客户手中。

### 3.3 客户离开及现场清理

3.3.1客人离开时，应及时送出道别语。

3.3.2客人离开时，应及时清洁桌面，将桌上的水杯撤去，将桌子清洁干净，并将台面恢复成接客前的样子。

## 收工前的准备工作

3.4.1每天于接待中心大厅和样板房营业结束后做好存、进、销日报表，做好收市后的清洁工作。

3.4.2各类设备的电源及时关闭，做到人走灯灭。

3.4.3统计各类消耗物资，做到及时申购补充。

3.4.4检查后，所有贵重物品必须上锁并与保安交接。

## 3.5 其他事项

3.5.1帮助临时照看物品等服务。

3.5.2无客户间隙，保证一名客服人员在岗，其余人可稍作歇息。

3.5.3如接待中心内设有室内乐园，应随时注意乐园内小孩的动态，提醒或阻止小孩的危险或潜在危险的行为。

## （二）样板房客服人员作业规程

### 1.0目的

为客户提供专业服务，树立企业优秀形象，提升楼房品牌，创造优雅、舒适的环境及保证样板房内物品、设施的完好。

### 2.0职责

2.1熟悉样板房之整体概况及物品。

2.2维护、清洁样板房内的环境卫生及设施的完好。

2.3维护样板房内的物品完好，不丢失。

2.4为进入样板段的客人提供指引服务。

### 3.0工作要求

#### 3.1礼仪

着装整洁，淡妆上岗；接待参观人员做到礼貌、热情，面带微笑。

#### 3.2开放前准备：

3.2.1检查每天在8：00前是否已对辖区内进行一次彻底清洁，确认清洁符合标准。

3.2.2上班后按规定打开房间的灯、空调、音响等设施。

3.2.3 注意调整样板房内的空气，上班前开窗半小时通风（注意风向风力，以免样板房内的物品被风吹倒）。

3.2.4例行检查，清点样板房内物品，做到帐实相符、完好，损坏的应及时报修。

3.2.5需要穿鞋套的样板房将椅子摆好，鞋套摆放整齐。

3.2.6开放时间内样板房门、窗保持关闭状态。如看房客户开启应在其离开后立即关闭。

#### 3.3客户接待：

3.3.1客户参观样板房时，客服人员应在门口迎、送。没有客户接待时，应在指定位路站立，保持警觉，随时注意来访客户动态。

3.3.2有客户前来参观样板房时，当客户行近岗位约3米处，当值人员（客服人员、样板房保安）应迎着客户鞠躬（弯

腰30度，双手掌交叉贴于腹部），说“欢迎参加xxx”□

3.3.3待客户到达门口时，配合客户穿好鞋套，发放时统一用语：“请使用鞋套，行动不便请小心行走”；回收鞋套时统一用语：“感谢您的使用，请脱下鞋套放入废弃篓内，请慢走”。

3.3.4带领客户参观样板房，提醒客户“小心楼梯”、“小心碰头”等。

3.3.5客户离开样板房时，客户出门后，应迎着客户鞠躬（弯腰30度，双手掌交叉贴于腹部），说“欢迎再次光临，请慢走”，并帮助客户将鞋套放入垃圾桶，目送客户离开。遇到多批次客户参观，应做到全面兼顾，不冷落任何一个客户。

3.3.6看房客户询问敏感或无法确定的问题，应礼貌地请其向售楼人员咨询。

3.3.7客户来参观时应尽量回避，但需注意物品的安全。

3.3.8客户或维修人员移动的家具、物品，客户离开后应立即将其恢复原状。

### 3.4样板间日常管理

3.4.1所有进出样板间的物品均需交接，对物品交接要仔细、严格，样板间客服人员上班之后、下班前必须与夜班保安进行物品交接，以保证正常的工作运作程序。

3.4.2人为损坏设备、家具、物品，应由责任人书面登记，如系看房客户损坏，应由带其看样板房的销售人员登记，损坏物品清单应交主管转售楼处。

3.4.3样板房内不允许客户摄影，有客户欲在样板段拍照或触

碰不宜触碰的物品，应有礼貌地阻止“对不起，我们这里不能拍照，请您配合，谢谢！”，“不好意思，这些物品容易损坏，请不要触摸，谢谢！”。特殊情况除外（如：得到地产部门及管理处允许的装饰、设计、参观人员等）。

### （三）门僮作业规程

#### 1.0目的

为客户提供专业礼宾服务，树立企业优秀形象，提升楼房品牌。

#### 2.0职责

2.1迎送进出接待中心之宾客。

2.2 为进出接待中心的客人提供指引。

#### 3.0工作要求

3.1待客姿势：成正立姿势，站立在售楼大厅门内右侧门后1米左右。

3.2随时为进出接待中心的客户开、关门。

3.2.1客户走至门前约1.2米处（正常两步距离），向前一步，迎着客户鞠躬（弯腰30度，双手掌交叉贴于腹部），说“xxx欢迎您，请小心台阶”，并探身为客户拉开玻璃门。

3.2.2有客户离开接待大厅时，客户走至门前约1.2米处（正常两步距离），向前一步，为客户拉开门。待客户出门后，应对客户鞠躬（弯腰30度，双手掌交叉贴于腹部），说“欢迎再次光临xxx□小心台阶，请慢走”，并目送客户离开。

3.2.3如遇雨天或太阳暴晒的天气时，岗位上要准备好雨伞，及时主动为没带雨具的客户打伞。

#### (四)清洁员

##### 1.0目的

为客户提供专业礼宾服务，树立企业优秀形象，提升楼房品牌。

##### 2.0职责

2.1 服从管理，明确责任、尽心尽职，在规定时间内完成各区域范围内清洁卫生工作。

2.2在所负责的卫生区域内，发现损坏或维修的设施、设备要及时上报。

##### 3.0工作要求

3.1工作程序（以接待中心大厅和样板房每天上午9：00种开放为例）

3.1.1上午9：00开放前必须完成尘推大堂地面、清扫大堂垃圾、杂物、撤垃圾、清洁男女卫生间卫生、会议室、办公室桌子、椅子的卫生。

3.1.3随时保洁客户接待区的桌面、清理空杯等杂物并随时保洁地面和垃圾。3.1.4随时保洁洗手间、撤换垃圾。

##### 3.2日常作业标准

###### 3.2.1接待中心大厅和样板房

3.2.1.1天花：一周清洁一次，天花不能有蜘蛛网，墙身不能

有污渍。3.2.1.2墙身、地脚线：每天清洁一次。

3.2.1.3地面：（云石、大理石地面）每天用尘拖清理，每半小时循环一次，视灰尘量及客户流量情况而增减次数。3.2.1.4沙发、台面：用进口家私保养蜡，每天喷抹二次，视人流量情况而增减次数。

3.2.1.5灯具：（天花灯，射灯）一周清洁一次。

3.2.1.6彩喷灯箱、玻璃：一天清洁一次，毛头浸入已配好的玻璃水，平放在玻璃上推擦，再用玻璃刮清理干净。

3.2.1.7花卉、盆景：保持花盆干净，根据需要浇水（夏季每天一次，冬季每周一次）清除植物黄叶。

3.2.1.8垃圾桶：每天清理四次，保持垃圾桶干净，无污渍，可视垃圾量增减次数。

3.2.2接待中心大厅和样板房看楼临时停车场、外围、道路

3.2.2.1每1小时清扫一次，保持地面干净、无垃圾。

3.2.2.2每天擦抹标识、标牌一次。

3.2.2.3花卉、盆景、绿化：保持花盆干净，每天浇少许水，清除植物黄叶。

3.2.2.4外围清洁员为在停车场停放车辆的车窗及后视镜进行清洁。

3.2.3垃圾处理

3.2.3.1频度：每天二次，上午：12：00，下

午：17：30。3.2.3.2要求：垃圾袋装化，无破裂、外溢、泄露、无二次污染。



## (五) 维修工

### 1.0 目的

确保接待中心及样板间所有设施设备的正常运行。

### 2.0 职责

2.1 对接待中心内的所有设备、设施、照明系统进行检查、维护，并认真做好记录，确保正常运行。

### 3.1 日常作业程序

3.1.1 维修工根据每日巡查公共设施设备的情况，安排相关维修和保养，并做好相应的记录。

3.1.2 根据维修或保养内容，到材料仓库按程序领取相关材料。

3.1.3 对维修或保养将直接影响接待中心大厅和样板房正常使用的，应提前一天告知接待中心大厅和样板房。

3.1.4 维修工作应尽可能减少对客户参观的影响。设施、设备维修或保养，现场应根据实际情况设置警示牌及围护措施，防止行人误入维修区；高空作业应做好安全措施。

3.1.5 项目维修或保养工程结束应在维修单上注明完成情况及消耗的材料情况，以便核算维修或保养的费用。

3.1.6 工程结束，维修或保养人员应收回现场警示、围护，并将维修记录交客服主管，客服主管到现场检查验收，不符合要求的应尽快要求返工。

3.1.7 每月公共设施、设备维护、维修、保养应分类装订归档。

3.1.8 为特别的销售活动提供供电、音响、现场灯光等设备提

供技术支持。

## 第二部分

### 安全岗位作业规程

#### （一）安全岗工作制度

1.0每天工作时间为8:30—17:30，实行两班制，即每1个小时轮班一次。

2.0上班前15分钟，所有员工到达现场，更换好工作服装，戴好白手套，备齐岗位配备的设备用具，准备上岗。

3.0交接班制度：由各班班长带队，按规定时间统一交接班。流程如下：

3.3待所有岗位交接完成后，班长带队齐步走到指定位路，班长讲话完毕后解散。

#### （二）大门岗及道路迎宾岗

##### 1.0目的

通过规范、得体的礼宾服务向进入接待中心的客户致意，并提供导向指引。树立企业优秀形象，提升楼房品牌。

##### 2.0职责

2.1迎送进出接待中心之宾客。

2.2 为进出接待中心的客人提供指引。

##### 3.0工作要求

### 3.1待客

3.1.1无车辆经过时，在岗位指定位置成立正姿势，目光平视正前方，两手掌互握放于身前，保持警觉，随时注意路上来往车辆情况。

### 3.2迎宾

3.2.1观察车辆方向指示灯，发现车辆指示灯显示向接待中心驶入时，在车辆距离岗位10米时，向前跨一步，顺着接待中心停车场方向做车辆指引手势，然后面向车辆敬礼。3.2.2待车辆驶离10米远处停止敬礼，回跨一步，回复站岗姿势。

## (三) 停车场岗

### 1.0目的

规范接待中心停车场的各项管理制度，确保车辆安全停放和通道畅通。

### 2.0职责

2.1熟悉接待中心停车场的运作程序、车位分布及周边情况。

2.2严格执行车场安防管理制度。2.3维护责任区内的正常秩序

2.4迎送进出接待中心停车场之宾客,并为客人提供指引。

### 3.0工作要求

3.1无车辆人员出入时，在停车场入口岗位处成立正姿势，挺胸站立，目光平视前方，两手掌互握放于身前，保持警觉，随时注意停车场人员车辆出入动态。

3.2有车辆开往停车场时，在车辆距离岗位5米时，向前跨一步，顺着停车场入口方向做车辆指引手势，待车辆驶离岗位后，保持距离跟进车辆，及时站在合适的位路用语言及手势协助车辆停好车位。车辆停稳后，举动上前帮客户打开车门，并说“欢迎光临xxx”同时指引客户前往接待中心。客户离开停车场后，立即用对讲机通知接待大厅正门岗准备接待客户，然后回岗位恢复站岗姿势。

3.3客户进入停车场准备开车离开时，在客户距离岗位5米时，向前跨一步，立正敬礼，待客户走过岗位后，立即跟进，举动上前帮客户打开车门，并说“欢迎您再次光临，再见！”，并及时站在合适的位路用语言及手势协助车辆倒车离开，待车辆到达出入口处，应及时回到岗位，立正敬礼，欢送车辆离开，待车辆驶离岗位10米远时，停止敬礼，恢复站岗姿势。

3.4如遇雨天或阳光暴晒时，岗位上要准备好雨伞，客户下车时及时为客户打伞遮拦，并指引客户前往接待中心，同时用对讲机通知接待大厅门岗。

3.5如有大件行李，在征询客户同意后，为其提拿至门童处。同时记住客户的基本特征，待其出来时，为其提拿行李，并为其开车门，并妥善放好物品，关上车门。

3.6不定时巡视车场内车辆的车门、窗，发现有未关闭的现象应立即采取措施进行监控，可能的话应及时通知车主。如停车场内有异常人员或行为，应及时查看、处理，确保停车场内秩序井然。

#### （四）样板房保安岗

##### 1.0目的

规范接待中心停车场的各项管理制度，确保车辆安全停放和通道畅通。

## 2.0 职责

2.1 熟悉接待中心停车场的运作程序、车位分布及周边情况。

2.2 严格执行车场安防管理制度。

2.3 维护责任区内的正常秩序

2.4 迎送进出接待中心停车场之宾客, 并为客人提供指引。

## 3.0 工作要求

### 3.1 迎送宾客

3.1.1 无客户参观样板房时, 在样板房门左侧处成站立姿势, 挺胸站立, 目光平视前方, 两手掌互握放于身前, 保持警觉, 随时注意参观样板房客户动态。

3.1.3 有客户欲在样板段拍照或触碰不宜触碰的物品, 应有礼貌地阻止“对不起, 我们这里不能拍照, 请您配合, 谢谢!”, “不好意思, 这些物品容易损坏, 请不要触摸, 谢谢!”。

3.1.4 有客户离开样板房时, 客户出门后, 应迎着客户鞠躬(弯腰30度, 双手掌交叉贴于腹部), 说“欢迎再次光临, 请慢走”, 并提醒客户解除鞋套, 帮助客户将鞋套放入垃圾桶, 目送客户离开。

### 3.2 安全管理

3.2.1 室内物品经接管验收后, 应逐项统一登记在册。

3.2.2 每周检查核对室内物品, 发现遗失、损坏及时汇报。

3.2.3 值班员对搬入的物品应做好登记. 搬出室内物品、搬运

人员须凭销售部开具的“样板房物品放行条”经保安核验无误后放行，保安收回放行条（过期放行条一律无效）。

3.2.4对进入样板房施工、维修的人员，值班员应问明情况并核实，及时做好登记，并跟进工作进度。

3.2.5保安应即日将放行条交回保安队长值班室存档。

3.2.6大门锁匙由销售部指定专人管理，每天负责开门及锁门。

3.2.7锁门前需关闭室内所有电器开关，关闭室内门窗。

### 第三部分

#### 纪律及礼仪要求

（一）接待中心大厅和样板房物管服务人员的纪律要求及行为准则

1、各部门员工敬业爱岗，积极主动完成部门各项工作。

2、对待客户热情礼貌，亲切周到，时时处处注意保持公司的形象维护公司的声誉，任何情况下不得与接待中心大厅和样板房工作人员和客户争吵。

3、部门员工任何事情均应以公司利益为重，团结互助；部门经理关心爱护员工，随时解决部门员工在工作上遇到的困难。

4、部门员工要积极遵守公司和部门各项管理规章制度，积极对公司各项工作提出合理化建议，树立企业主人翁形象。

5、部门员工在对外工作中，要坚持原则，维护公司利益，注意有关销售信息等商业机密的保密工作，上述信息未经公司同意不得对外公开。

- 6、上下班不得迟到早退，中途不得随意离开工作岗位。如有工作需要离开，须向主管请示，并将工作交代清楚后方可离开。
- 7、上班时间不得吃东西，看书报杂志、大声闲谈或交头接耳、在前台化妆、抽烟，以及做其它与工作无关的事情。
- 8、不得使用客户专用杯饮水，不得私自拿广告宣传资料及物品。
- 9、爱护公物、售楼处内设备、家私，不可随意移动。
- 10、保持与维护接待中心大厅和样板房的环境的整洁与秩序，废弃的纸杯、纸张、杂物不可乱摆乱放，严禁在售楼处样板房内吸烟或用餐。
- 11、节约用水用电，下班时应仔细检查各种电器开关，关闭不必要的设备。
- 12、员工之间应以公司利益为重，团结协作、互助互爱，不得挑拨是非，破坏团结、损害客户及同事荣誉。
- 13、对待客户热情礼貌、亲切周到，时刻注意保持公司形象，维护楼盘声誉；不得假公济私，私下炒楼；不得将工作中的不悦带到服务现场。
- 14、员工必须无条件服从上级的工作安排和调动，不得消极怠工和不听指挥。
- 15、员工不得收取客户礼物或是索取回扣。

## （二）岗位物业管理服务人员形象、礼仪要求

## 物业服务方案演讲稿篇五

曾经有一个单位要招聘一个部门负责人，出的唯一一道面试题是：“谁为你发工资？”这实际上考核的是服务意识的问题。\*后，只有一人被录取了，他的回答是：“单位为我发工资，因为是单位给我提供了舞台；顾客为我发工资，因为顾客为我们带来了效益；我自己为自己发工资，因为一切还要靠自己的主观努力”。

在工作岗位上，要赢得服务对象的尊重，是取得成功的重要环节。要做到这一点，就必须勤勤恳恳，严于律己，维护好个人形象。因为个人在工作岗位上的仪表和言行，不仅关系到自己形象，而且还被视为单位形象的具体化身。

维护好个人的形象，既要注意自己的仪表、举止、着装，也不要“衣帽取人”。要做到“六不和四要”。

就是：不对他人评头论足，不谈论个人薪金，不要谗过给同事，不干私活，不听私人电话，不打听、探究别人隐私。

就是：卫生要主动搞，个人桌面要整洁，同事见面要问好，办公室来人要接待。

除了以上的要求个人着装也非常重要，有6戒要注意：

二戒乱。工作时间，通常应力求庄重、素雅而大方，花色不要过于鲜艳抢眼，不要让人产生“抢顾客的风头”的错觉。

三戒奇。绝对不应当在款式上过分奇特，也不应在搭配上过于特殊。

四戒短。衣着过分肥大或短小，都是不得体的。要避免着装过短的情况。在庄重严肃的场合，不允许穿西装短裤、超短裙等过“短”的服装，不然既不文明，也不美观。



五戒紧。女性，还应避免使自己的正装过于紧身。服装过快地紧身，只会产生两种效果：要么过度地展示个人的线条，要么会使自己内衣的轮廓被不雅地外现。它们都只会破坏服装的美感，把自己的“美中不足”夸张地暴露在别人面前。

六戒露。工作场合，着装不允许过分暴露或太透明。特别是女性，胸、肩、背、腰、脚趾、脚跟不可以露。

同时作为职场的一员关系的处理也是也要注意相应的礼节。

服务人员，必须高度重视各种人际关系的协调。应注意以礼待人，内求团结，外求和睦。

1、和顾客的关系。处理、协调和顾客的关系，要热诚接待、一视同仁。要注意你所处的特殊位置，明确你的形象就是单位形象，你的态度就是单位态度。所以，一定要协调好和顾客的关系。即使和顾客发生了异议、冲突，只要没伤害到自己的原则问题，都应该站在体谅顾客的角度，退一步进行处理。

2、和上级的关系。要服从上级的安排，支持上级的工作。并要维护上级的威信。上级需要把握的是大局，不管自己和上级关系怎么样或对他们的看法怎么样，都要以实际行动维护上级的威信，要以礼相待，不能嚣张放肆。

3、和下级的关系。要处处尊重，时时体谅，不徇私情、善解人意。当下级提出不同工作意见时，上级应该持欢迎和感谢的态度。要注意发挥整个办公室的力量来商讨解决事情，而不要只顾面子，不懂装懂。如果下属的意见说得太刺耳，甚至是不合实际的个人攻击，只要不妨碍工作，都没有必要或者不应该想着报复。对于下属中有较强才干、能独当一面的，应该积极地提拔。

4、和平级的关系。处理好和同级的关系，对于团队精神的体

现非常重要。一要相互配合、互相勉励。二要不即不离，保持同事间交往的适当距离。三是要诚信待人，互相团结。

上面讲的是关于服务礼仪概念方面的内容，下面我们为大家准备了详细的物业客服部的礼仪规范。

3、在小区、电梯内、楼道内遇到客户应微笑并主动问好，并让客户先行；

4、接待来访客户时要举止得体、大方，语言要礼貌、热情，不夸张；

8、交往语言：您好，您请，请问……，麻烦您……，劳驾您……，谢谢，对不起……，再见。

9、电话语言：您好康桥物业，请稍等，请问，请您放心，我一定帮您留意的，对不起，谢谢，再见。

10、接待语言：您好，请坐，请您……好吗？打扰您一下，我能帮您什么吗？请稍等，对不起，谢谢，再见。

2、确认来电人的身份、要求，应说：“请问您贵姓？”或“请问您是哪里？”“有什么可以帮到您？”。如果不能马上满足对方的要求，应说：“对不起”或“请稍等”，然后再解释。语调平稳、语气平和，发音清楚。

3、在接听电话过程中，不得长时间沉默，应适当地用“好！”、“好的！”等语言回应，以表示在认真倾听。

6、收线：应先确认对方是否有其它需要：“您还有其它需要吗？”，待对方确认无需求后，说“再见！”并等对方挂断电话后再收线。

1、每天上班遇到业主或同事，都应面带微笑，并主动问好。

2、应随时保持办公室安静，不大声喧哗；暂时离开办公室也应将办公桌收拾整齐，站起时应轻轻起身，把座椅轻轻置于办公桌底。

3、值班场所及工作区域不能抽烟、吃东西。

4、进入其他值班场所时，应先敲门，经允许方可进入；如遇业主或同事正在交谈，应表示歉意，说“对不起，打扰了！”。

5、下班时应主动向同事说“再见！”。

6、与人握手时要微笑欠身，伸出右手。

(1) 不可戴手套；

(2) 特殊情况（如手脏）不方便握手时，应及时表示歉意；

(3) 同女士、上级、年长者握手时，应等对方先伸手。

1、客人来访时应立即放下手边的工作，起身热情问好、招呼让座。

(2) 如处理时间过长，应适时表示歉意。

2、礼貌得问明来意，耐心地听取对方叙说，保持正确的仪态。

3、如来访者寻衅闹事时，应保持高度冷静，本着“有理、有利、有节”的原则，控制事态的进一步扩大。

4、来访者告辞时，应主动起身送至门口，并说：“再见！”、“您慢走！”“欢迎再来！”。

5、与客人同行时，应主动为其开门、引导，并让客人先行；乘坐电梯时，应主动选层，电梯门打开后，站在电梯轿厢门边，用手挡住轿厢门，让客人先上、下。

1、按规定着装、佩带工作牌，保持良好形象。

2、敲门：

(2) 业主开门后应先说“您好！”，并说明身份及来意。

3、进门：征得业主同意后，应微笑说“谢谢！”。

4、进门后：

(1) 业主让座方可就坐；

(2) 向业主说明拜访目的，并同业主进行有效交流；

(3) 严禁接受业主敬烟、小费及礼物；

(4) 严禁在业主家中吸烟、喝水、吃零食、用餐等；

(5) 严禁使用洗手间。

5、告辞：

(1) 应向业主说“谢谢！”和“再见！”；

(2) 主动为业主把门关上。