

# 万 科 礼 仪 礼 节 手 册

## 目录

### 序言

#### 万科物业管理通用行为规范

万科物业管理人员行为规范：办公室人员、前台接待人员

万科物业服务人员行为规范：客户服务、司机、家政、维修、会所服务、食堂人员

万科物业安全人员行为规范：入口岗（迎宾岗）、巡逻岗、车场入口（收费）岗、中心值班岗、展厅值班岗

万科物业保洁人员行为规范：保洁、绿化、样板房、泳池管理员

## 序言

万科物业始终将优质客户服务作为物业管理核心能力之一，经过多年的积累和沉淀，不断以优质的服务形象诠释着万科物业特有的服务理念，并形成了让客户倍感温馨的服务口号：“全心全意全为您”和“持续超越我们的客户不断增长的期望”的服务宗旨。

面对激烈的市场竞争，要持续保持万科物业在行业中的领先地位，赢得客户的满意和忠诚，需要全体万科物业员工群策群力、全力以赴，发挥“全心全意全为您”的服务精神，从客户角度出发，把每件事情做到最好，为客户提供最为满意的服务。为此，万科物业全力推行“为您 100%”活动，以持续超越客户不断增长的期望，提升客户满意度。

为使各位员工清楚了解“为您 100%”活动的要领和标准要求，特制定此“为您 100%礼仪礼节手册”，所有员工每年都须接受行为规范的培训，并须在日常工作中严格执行。每个主管除了需要以更高的标准履行职责外，还须对其下属遵守规范的情况负责。

定期学习规范要求并检视自己的行为，应该成为每位万科物业员工的自觉行动。规范仅仅是一种基本的行为标准，每一个万科物业人都被期望表现出更高标准的职业素养，为万科物业的发展创造更优秀的业绩。

让我们以规范的行为礼仪，赢得客户的赞赏和尊重！

### 万科物业管理通用行为规范

#### 仪容仪表：

部位	男性	女性
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐清洁。	
头发	头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。	
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。	女员工发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻。
面容	脸、颈及耳朵绝对干净，每日剃刮胡须。	脸、颈及耳朵绝对干净，上班要化淡妆，但不得浓妆艳抹和在办公室内化妆
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。勤洗澡，无体味。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。	
饰物	领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个扣子处。	注意各部细节，头巾是否围好，内衣不能外露等
	上班时间不佩带夸张的首饰及饰物。	

衣服	1. 工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整，无明显污迹、破损。 2. 制服穿着按照公司内务管理规定执行，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物，不敞开外衣、卷起裤脚、衣袖。 3. 制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 4. 西装制服按规范扣好，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好，衬衣袖口可长出西装外套袖口的 0.5-1cm。	
裤子	裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。	
手	保持指甲干净，不留长指甲及涂有色指甲油。	
鞋	鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜，无破损，勿钉金属掌，禁止着露趾凉鞋上班。	
袜	男员工应穿黑色或深蓝色、不透明的短中筒袜。	女员工着裙装须着肉色袜，禁止穿着带花边、通花的袜子，无破洞，袜筒根不可露在外。
工牌	工作时间须将工作牌统一按规范佩带，一般佩带在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，保持清洁、端正。	

#### 行为举止：

项目	规范礼仪礼节
整体	姿态端正及自然大方，工作中做到：走路轻、说话慢、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。
站姿	以立姿工作的员工，应时刻保持标准的站立姿势：两腿直立，两脚自然分开与肩同宽，两眼平视前方，两手自然下垂，挺胸、收腹。禁止双手交叉抱胸或双手插兜、歪头驼背、依壁靠墙、东倒西歪等不良行为。
坐姿	以坐姿工作的员工，应时刻保持端正的姿势：大腿与上身成 90 度，小腿与大腿成 70 至 90 度，两腿自然并拢。不盘腿、不脱鞋、头不上扬下垂、背不前俯后仰、腿不搭座椅扶手。
走姿	员工在工作中行走的正确姿势：平衡、协调、精神，忌低头、手臂不摆或摆幅过大、手脚不协调、步子过大、过小或声响过大。
行走	1. 员工在工作中行走一般须靠右行，勿走中间，与客人相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。 2. 与客人同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客户先行，不与客人抢道并行，有急事要超越客人，应先在口头致歉“对不起”、“请借光”，然后再加紧步伐超越。
会见客人	1. 应起身接待，让座并倒水。 2. 与人接触保持 1.5 米左右的距离，尽量少用手势，切勿用手指或手中物品在客人面前比划、或直指客人。 3. 时刻保持微笑的表情：笑容自然、适度、贴切庄重，保持自然的目光与眼神，视线接触对方面部时间占全部交谈时间的 30—60%、保持正视，忌逼视、斜视、扫视、窥视。 4. 自觉将 BP 机、手机拨到震动档，使用手机应注意回避。 5. 没有挖鼻孔、掏耳朵、伸懒腰、打哈欠、抠指甲、搔皮肤、搓

	<p>泥垢、整理个人衣物等不良行为。避免在客户面前咳嗽、打喷嚏，不得已时，应以纸巾遮住口鼻，将头转向无人之侧处理，并及时道歉，说“对不起”。</p> <p>6. 不在客人面前抽烟、吃东西、嚼香口胶、看书报等，不在客户面前大声哼唱歌曲、吹口哨、谈笑、喧哗。</p>
引导客人	<p>引导客人时，应保持在客人前方二至三步的距离，与客人大约呈130度的角度，步伐与客人一致。引导客人上楼梯时，让客人走在前，下楼梯，让客人走在后。引导客人乘电梯时应让客户先入，不得自己先行，电梯进门左侧为上位。到达时请客户先步出电梯。</p>
指引方向	<p>为客人指引方向或指点位置时手势得当，手指并拢用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾。</p>
进出办公室	<p>进入办公室、客人家中须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。为客人向外开门时：敲门—开门—立于门旁—施礼。向内开门时：敲门—自己先进—侧身立于门旁—施礼。</p>
接听电话	<p>1. 接听电话时电话铃响三声之内接起，报单位名称和自己的姓名，电话机旁准备好纸、笔进行记录，确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误。邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话。</p> <p>2. 打电话最好在对方上班10分钟后或下班10分钟前，通话要简短：每次3—5分钟为宜。如拨错号码要道歉。接听电话时，与话筒保持适当的距离：耳朵紧贴听筒、嘴唇离话筒约2.5厘米。</p>
握手	<p>与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，客户、年轻者、身份职位低者和男性见面时先问候，待对方伸手后，上身前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，距离对方一步，双目注视对方，面带微笑，握手用力不宜过大。时间不宜过长，一般3秒钟左右即可。</p>
介绍	<p>1. 做介绍时，受尊敬的一方有优先了解权，首先把年轻者、男性、资历较浅者、未婚女子和儿童，介绍给年长者、女性、资历较深者、已婚女子和成人。之后，再向另一方介绍。</p> <p>2. 自我介绍时要先面带微笑问好，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位。当他人为您介绍时，要面带微笑、点头致意，介绍完毕后，握手并问候，可重复一下对方的姓名等称呼“您好，*先生/小姐!”。</p>
名片	<p>接受名片时，须起身双手接受，认真阅看，不可来回摆弄和遗忘。递名片时由下级、访问方、被介绍方先递名片，用双手递上，齐自己胸部，并做自我介绍，正面朝上，正对方。互换名片时，右手拿自己的名片，左手接对方的名片后用双手托住。</p>
乘车	<p>1. 接送客人上车，要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，让客人先行，如是贵宾，则应一手拉开车门，一手遮挡门框上沿（但是信仰伊斯兰教和佛教的不能遮挡），到达目的地停车后，自己应先下车开门，再请客户下车。</p> <p>2. 乘坐前后两排4个座位的小车时，司机后排右侧的座位为上位，司机正后面的位置次之，司机旁边的位置为最低。上车时，应</p>

	<p>请客户从右侧门上车，自己从车后绕到左侧门上车。坐飞机或火车，靠窗边和向着前进方向的座位让给客人坐。</p> <p>3. 女士上小车时，开门后半蹲捋整裙摆顺势坐下，依靠手臂做支点腿脚并拢抬高，脚平移至车内，调整身体位置，坐端正后，关上车门。下车时，身体保持端坐状态，侧头，伸出靠近车门的手打开车门，略斜身体把车门推开，双脚膝盖并拢，抬起，同时移出车门外，身体可以随转。双脚膝盖并拢着地，一手撑座位，一手轻靠门框，身体移近门边从容从车身内移出，起身等直立身体以后转身面向车门关门。</p>
培训	<p>培训期间，主动与讲师配合，积极思考，主动做好听课笔记，主动提出问题，参与讨论，解决问题，主动关闭手机或BP机等通讯工具或置于震机档，培训结束后，主动做好培训总结并将学习所得主动运用到工作中。</p>
保持清洁	<p>主动拾捡小区或大厦内随手可及的垃圾。</p>

语言态度：

项目	规范礼仪礼节
问候	<p>1. 在任何工作场所，见到客人应主动问候。</p> <p>2. 与同事首次见面应主动问好。</p>
称呼	<p>注意对客人的称呼礼仪：男性称呼“先生”、未婚女性呼“小姐”、已婚女性“太太”、“夫人”，如无法断定对方婚否，则可称呼为“女士”。老年人称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。对儿童可称呼为“小朋友”。</p>
礼貌语言	<p>1. 使用10字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。</p> <p>2. 接受别人的帮助或称赞，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。</p> <p>3. 禁止用“喂”招呼客人，即使客人距离较远。</p>
电话接听	<p>接听电话时，拿起话筒——“您好！万科**管理处（部门）/姓名”——确认对方——听取、记录对方来电内容——确认重要内容准确——“再见”，拨打电话时，接通电话——自报家门（“您好！我是万科物业公司（**管理处）”）——确认电话对象（请问您是***？）——讲述电话内容——“再见”。</p>
面对客人	<p>1. 面对客人发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气亲切。</p> <p>2. 尊重客人，与客人意见发生分歧时，不予当面争论，更不应说客人错、自己正确之类的言语。尊重同事，不因意见分歧而发生争吵。</p> <p>3. 客人有过激行为时，工作人员应巧妙地化解，不得与客人正面冲突，尤其避免动用武力。</p>
态度	<p>1. 交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。</p> <p>2. 对客人的咨询和困难，应诚心帮助解决，永远不说“不知道”或“不归我们管”、“这是上头的事”之类的言语。</p>

## 万科物业管理有限公司行为规范

### 办公室人员行为规范：

**仪容仪表：**参照共用类行为规范中仪容仪表内容

### 行为举止：

项目	规范礼仪礼节
参照共用类行为规范中行为举止内容	
工作场所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自己的工作台收拾得干净，特别注意卫生死角的清洁。</li> <li>2. 经常检点自己的桌面、文件柜、抽屉等，不要因疏忽而失落文件，给公司带来麻烦与损失。资料、备用材料用完以后，要放回原处。离开工作位时，文件收存好，保持工作场所的整洁，椅子要归位。</li> </ol>
面对投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对客户的投诉，应立即放下手头上的工作，第一时间向客户致歉，请客户入座，并聚精会神聆听投诉内容，以友善目光与投诉者接触，切勿东张西望，敷衍了事，适当时做出简单的复述，以示了解问题所在。</li> <li>2. 如果无法处理投诉，应尽快转交上级或委托人员跟进，无论投诉跟进情况如何，应给予客户初步回复及定期汇报跟进情况。</li> </ol>
使用订书机	订书机订在左上方，横拿或竖拿都比较方便，也比较容易存档
使用电脑	使用电脑完毕后，应将新打开的程序或文档关闭，回到初始状态，在制作重要文件时，要小心处理，以免泄密，文件存档时应注意存放地点，并作好登记工作，磁盘应经过病毒检查后方可在他人电脑上使用。
使用传真机	要注明收件人全名、传真号及发件人的全名、传真号，注明传真件页码，顺序，传真件发完后须确认。
使用复印机	使用前确认纸张大小、方向，墨色的浓淡（以免浪费纸张），复印后机器还原，复印件上注明来源（便于查询）。

### 语言态度

项目	规范礼仪礼节
参照共用类行为规范中语言态度内容。	
对待同事	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对待同事或下级的过错，应亲切指正，严肃批评，不可责骂或刁难。</li> <li>2. 与同事讨论交流时用语应文明、友善，使用礼貌用语。</li> </ol>
对待客人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接待客人时，应面带微笑，真诚自然，态度友善。</li> <li>2. 客人的中肯建议，应以主人翁的姿态向客户衷心致谢。</li> </ol>

	3. 回答客人投诉时，态度要亲善，语调要温和，用词要恰当，要在和谐的气氛下将事情圆满解决。
--	---

### 前台接待人员

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	坐立行走端庄自然，保持良好的精神风貌语言清晰、礼貌，声音柔和、亲切，面带微笑。
迎送同事上下班	着规定制服，制服整洁无破损污染，言行举止大方得体，面带微笑，每日上午于 8：40—9：00 以站姿面带笑容向上班人员示意问候：“早上好”。下午 17：30—17：50 分之间以站姿目送上班人员离去，并说“再见”。
电话接听	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 电话在三声内接听，先说：“您好，万科物业”，待来电者报上转接号码后说：“请稍候”，并立即转接。</li> <li>2. 如转接电话占线说：“您好，先生/小姐，电话占线，请稍后打来”。转接电话无人接听，线路回响时应说：“您好，总机，电话无人接听，请您稍后再拨”。如对方要求转接其他人，再请其稍候再转接相关人员。</li> <li>3. 接到长途呼叫要求，应及时与被呼叫方联系，并做好长途呼叫记录。接通长途呼叫方电话时，应对被呼叫方说：“您好，这里是**长途，请稍等”并将其电话迅速转接致呼叫方，如遇忙或无人接听时应及时通知要求呼叫者。</li> </ol>
访客接待	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当有客人来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”</li> <li>2. 与客户沟通时，须起身站立、身体略微前倾、眼望对方，面带微笑，耐心的倾听客人的来意，根据客人的需求予以安排。</li> <li>3. 对客人的咨询，应细心倾听后再做解答，解答问题要耐心，不能准确解答的应表示歉意“对不起，请您稍等，我了解一下再告诉您好吗”？</li> </ol>
访客指引	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有来访客人时，要先询问被访对象，然后微笑有礼貌地询问来访者姓名：“请问您贵姓？”或“请问怎么称呼您？是否已与*先生/（女士）联系好”，再告之“请稍候，我马上帮您联系”，在与被访者联系前，作相关登记工作。</li> <li>2. 当得到被访者的确认同意后，对来访客人说“，先生/（女士）马上来见您，请您在前台接待厅稍等片刻”。或：“让您久等了，请从这里坐电梯上*楼”，并以手势示意方向。</li> <li>3. 如果被访者不在，应向来访者表示歉意“对不起，*先生/小姐不在公司，请您稍后与他联系”。</li> <li>4. 如果被访者要求等候时，应热情接待客人并安排休息等候，及提供送茶水服务。</li> </ol>
送客服务	1. 当有访客离去时，应主动起立微笑示意，并说“请慢走”。
文件及资料的收发与传递	1. 当接到顾客发送传真资料时，需有礼貌地向顾客明确：发送地址、传真号码、收件人、联系电话，并与收件方电话予以



	<p>确认，同时在作好相关登记工作。</p> <p>2. 代顾客收发的任何文件、资料、信件、传真件，在未经得顾客本人同意的情况下，不能给第三人传阅。</p> <p>3. 收到内、外部需转交代送的文件、资料、物品等，需尽快转交给物品接收人，并作好相关登记工作。</p>
--	---

## 服务类行为规范

### 客户服务人员

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	参照共用类行为规范中仪容仪表内容
接待来访	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户来访时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”</li> <li>2. 与客户沟通时，须起身站立、身体略微前倾、眼望对方，面带微笑，耐心的倾听，并点头致意表示认真倾听。</li> <li>3. 对所有客户应一视同仁，友好相处，热情亲切。</li> <li>4. 办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁。</li> <li>5. 与客户道别主动讲：“先生/小姐，再见！”“欢迎您再来”等。</li> </ol>
接受电话咨询	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 严格遵守接听电话的礼仪。</li> <li>2. 对客户服务口径专业、一致，避免不同工作人员对同一问题给客户的解释出现偏差。</li> </ol>
接受投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受客户投诉时，应首先站在客户的角度思考问题，急客户之所急，想客户之所想，尽量考虑周到。</li> <li>2. 与客户约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致。</li> <li>3. 不轻易对客户许诺，一旦许诺就必须守信，按约定期限解决，不能解决的，应立即向上级或相关部门反映，并及时跟踪和向客户反馈问题进展的程度，直到问题解决。</li> <li>4. 处理问题时，如客户觉得不满意，要及时道歉，请求对方谅解，可说“请您原谅”、“请您多包涵”、“请您别介意”。同时要配合适当的补偿行为。</li> <li>5. 对客户的表扬要婉言感谢。</li> </ol>
办理各类收费业务（如门禁、会员卡、停车卡等）	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟悉业务操作规程，办事迅速，工作认真细致，不忽视任何影响服务质量的细小环节。</li> <li>2. 及时提出改善工作流程的好办法，提高部门的服务层次。</li> <li>3. 礼貌地请客户出示所需的证件，“请、您”字不离口。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 为客户准备好笔和表格，耐心细致地引导客户填写表格。</li> <li>5. 想客户解释清楚相关的收费标准。</li> <li>6. 请客户交费，将开具的发票收据和零钱以双手奉上，并说：“这是您的发票和零钱，请收好”，同时微笑注视客户，等客户确认无误后，向客户表示感谢。</li> </ol>
<b>收取拖欠物业管理服务费</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首先电话预约客户，请其约定来交费的时间，并在电话中清楚地告之其拖欠费用的款项和数目。</li> <li>2. 如特殊情况要上门收费时，要尊重客户的生活习惯和个人喜好，因工作造成的打扰应诚恳道歉，同时也不能对客户家里有任何评价。</li> <li>3. 工作时精神振奋，情绪饱满，充满自信，不卑不亢，对工作有高度的责任心，积极主动，尽职尽责，任劳任怨。</li> <li>4. 如收费中碰到投诉，对态度不好的投诉客户要理智冷静，自己不能处理时，予以记录，并及时报告上一级领导。</li> <li>5. 对客户意见应诚挚道歉并虚心接受。</li> <li>6. 客户交费时，要及时出具相关费用明细表，如客户有疑问，要做好相关的解释工作。</li> <li>7. 客户交费后，将开具的发票和找零用双手奉上给客户，同时微笑注视客户，等客户确认无误后，向客户表示感谢。</li> </ol>

## 司机

项目	规范礼仪礼节
<b>仪容仪表</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 驾驶员在执行工作任务时，按要求穿着岗位制服，保持干净、整齐，面对客户、乘客态度诚恳，表情自然大方。</li> <li>2. 仪表端庄，车容整洁。</li> </ol>
<b>对待客户</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 热情对待每一位客户，对客户要礼貌，热情接待；微笑服务；安全整点，一心意为客户服务。</li> <li>2. 要树立正确的职业观“客户至上，服务第一”的观点，为客户提供优质服务。</li> <li>3. 要做到有车必供，供车及时，照顾特殊客户，扶老携幼，急人所难。</li> <li>4. 按规定停车，及时报站。注意顾客上下车安全。</li> <li>5. 态度和蔼，时时使用礼貌语言，在车上拾到东西物品，要及时寻找失主，物归原主。</li> <li>6. 学习心理学常识，掌握服务技巧</li> </ol>
<b>检查车辆</b>	加强车辆的预防保养，做到勤检查，勤保养，使车辆经常处于完好的状态。做好出车前、行驶途中，收车后的三检工作。
<b>安全运行</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 牢固树立“安全第一，预防为主”的观念，树立良好的驾驶作风，集中精力驾驶车辆、礼貌行车，文明驾驶，确保行车安全。</li> <li>2. 努力钻研驾驶技术，练好基本功，熟悉车队的有关技术规章，正确地执行驾驶操作规程。</li> <li>3. 钻研技术，熟悉业务，练好驾驶操作和简单修理的基本功。</li> </ol>

	4. 遵章守法：严格遵守政府法令及公司的各项规章制度，服从车队管理人员、道路交通管理人员的调度、指挥和管理
责任心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正确认识驾驶员工作岗位的重要性，树立职业的荣誉感和责任感。</li> <li>2. 对自己的工作高度负责，尽可能避免或减少差错，增强安全感，确保行车安全。</li> <li>3. 牢固树立“安全第一、预防为主”的观念。</li> <li>4. 处理好服务与安全的关系。</li> <li>5. 增强法制观念，敢于和善于同违法乱纪的现象作斗争。</li> <li>6. 服从管理，听从指挥，照章收费，谢绝馈赠。</li> <li>7. 熟悉交通环境，提高服务本领。</li> </ol>

### 家政服务人员

项目	规范礼仪礼节
仪表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内着本岗位规定制服及相关饰物、胸牌，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩带工牌。</li> <li>2. 保持个人卫生清洁，并尽量统一穿着深色平底布鞋。</li> <li>3. 对讲机统一佩带在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。</li> <li>4. 提供饮食方面服务时，应配带口罩。</li> <li>5. 工作期间应保持积极良好的精神面貌。</li> </ol>
敲门	进入客户家中前，先穿好鞋套，按门铃或敲门三声（敲门声音应适中），若没有应答，应等候 10 秒钟左右进行第二次按门铃或敲门。
问候	客户开门后，应表现主动，态度热情，面带微笑说：“先生/小姐，您好！”同时鞠躬 30 度。“我是管理处的保洁员，请问是您预约了家政服务吗？”。
进入客户家中	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 得到客户确认后，主动说：“请问现在可以开始吗？”。</li> <li>2. 得到客户的许可后，说“谢谢”后，进入客户家中。</li> </ol>
开始服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入客户家中后，主动询问：“请问您需要我做些什么？”或重复已知的服务事项。</li> <li>2. 在客户交待完工作内容后，重复一遍服务内容，客户认为无误后说：“谢谢，我会尽快做完”。</li> <li>3. 开始服务。</li> </ol>
服务完毕	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务完毕后，应先收拾好服务工具，然后找到客户说：“先生/小姐，您好！您安排的工作我已经完成，麻烦您检查一下。”</li> <li>2. 客户看后若满意，应说：“谢谢，麻烦您确认一下。”请客户签单。</li> <li>3. 若客户有异议，服务人员应尽量满足客户意见，并主动道歉：“对不起，我马上处理好。”</li> <li>4. 客户签完单后，主动说：“谢谢，请问还有其他事情需要帮忙吗？”。</li> </ol>

<b>告别</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户应答没有后，主动讲“再见。”</li> <li>2. 拿起工具出门，关门时，应面向客户主动讲：“打扰您了，再见！”并点头致意。替客户关好门后（注意关门声响），脱下鞋套。</li> </ol>
-----------	---

### 家庭维修人员

项目	规范礼仪礼节
<b>仪容仪表</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内本岗位规定制服及相关饰物，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等。并保持制服干净、平整，无汗味，无明显油污、破损、褶皱。正确佩带工牌。</li> <li>2. 对讲机统一佩带在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。</li> <li>3. 工具包统一挎在右肩处，并保持整洁。</li> <li>4. 工作期间应保持积极良好的精神面貌。</li> </ol>
<b>骑单车行进</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上下车跨右腿从后上下。</li> <li>2. 行进时应昂首挺胸，面带微笑，精神抖擞，保持直线前进、中速行驶，双手扶车头手柄，双腿踏车并靠里，不超出车头宽度。</li> <li>3. 行进时遇到客户询问或与客户交涉时，应下车停稳车辆，呈姿态立正，点头致意，面带微笑，然后进行交谈。</li> </ol>
<b>敲门</b>	进入客户家中前，先穿好鞋套，按门铃或敲门三声（敲门声音应适中），若没有应答，应等候 10 左右秒钟进行第二次按门铃或敲门。
<b>问候</b>	客户开门后，应表现主动，态度热情，面带微笑说：“先生/小姐，您好！”同时鞠躬 30 度。“我是管理处的技术员，请问是您预约了家庭维修？”。
<b>进入客户家中</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 得到客户确认后，主动说：“请问现在可以开始吗？”。</li> <li>2. 得到客户的许可后，说“谢谢”后，进入客户家中。</li> </ol>
<b>开始服务</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进入客户家中后，主动询问：“请问您需要我做些什么？”或重复已知的服务事项。</li> <li>2. 在客户交待完工作内容后，重复一遍服务内容，客户认为无误后说：“谢谢，我会尽快做完”。</li> <li>3. 铺好工作地垫（“全心全意全为您”字体正面面对自己），开始服务。</li> </ol>
<b>服务完毕</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务完毕后，先收拾好服务工具，及清理现场。然后找到客户说：“先生/小姐，您好！您安排的工作我已经完成，麻烦您检查一下。”同时介绍使用时应注意事项。</li> <li>2. 客户确认后若满意，应说：“谢谢，麻烦您确认一下。”请客户签单。</li> <li>3. 若客户有异议，服务人员应尽量满足客户意见，并主动道歉：“对不起，我马上处理好。”</li> <li>4. 客户签完单后，主动说：“谢谢，请问还有其他事情需要帮忙吗？”。</li> </ol>
<b>告别</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户应答没有后，主动讲“再见。”</li> </ol>

	2. 拿起工具出门，关门时，应面向客户主动讲：“打扰您了，再见！”并点头致意。替客户关好门后（注意关门声响），脱下鞋套。						
附：	家庭维修服务人员工具包里工具物品必备表						
序号	名称	型号	数量	序号	名称	型号	数量
1	克丝钳		1	18	电胶布		1
2	十字螺丝刀	大、小	各 1	19	小铁锤		1
3	活板手		1	20	三相插头		1
4	尖嘴钳		1	21	两相插头		1
5	扁口钳		1	22	字工螺丝		1
6	试电笔		1	23	胶塞	6 分	1
7	万用表		1	24	水阀	4 分	1
8	管钳		1	25	软管		1
9	大力钳		1	26	花线		1
10	刻刀		1	27	三通	4 分	1
11	卷尺		1	28	直通	4 分	1
12	板尺		1	29	弯头	4 分	1
13	毛刷		2	30	内接	4 分	1
14	电烙铁		1	31	灯泡		1
15	清洁毛巾		1	32	手套		1
16	一字螺丝刀	大、小	各 1	33	地垫		1
17	水胶布		1	34	鞋套		2

### 会所服务

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	1. 工作时间内，着本岗位规定制服及相关饰物、胸牌，不得擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。 2. 保持个人卫生清洁，并尽量统一穿着深色平底布鞋。
迎接客人	1. 客户进入会所，应面带微笑，主动问好：“先生/小姐，您好，欢迎光临！”并行 30 度鞠躬礼。 2. 主动引客户入内，并为客户拉开座椅：“先生/小姐，请坐。”
点单	1. 身体直立，交叉于腹前（左手在下，右手在上）立于客户侧面（间隔 1 米），征询客户：“先生/小姐，请问您需要些什么？” 2. 客人点完单后，确认定单，及时下单。
送客	客户离开会所时，应主动为客户开门，立于门侧：“欢迎下次光

	临!”。
<b>解答顾客咨询</b>	客人有需要咨询的问题时，应起身或走进客人大约一米左右的距离热情解答，不说不知道或模糊的语言。
<b>收银</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首先告之客人的消费金额。</li> <li>2. 收钱时，确认所收金额，“您好，收您**元，请稍等”。</li> <li>3. 找回客人的零头，应双手递上，身子稍前倾，面带微笑，恭敬地对客人说：“这是找您的零钱，**元，请收好，谢谢光临”。</li> </ol>
<b>接受电话订场</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接听电话严格按照电话礼仪要求进行。</li> <li>2. 详细记录订场客人的姓名、电话、所订的功能厅的时间段等。</li> <li>3. 如所订场地已经订满，要委婉地向客人说明，并把还剩的场地向客人介绍，或者推荐其他的功能厅给客人选用。</li> <li>4. 向客人致谢。</li> </ol>
<b>维护前台秩序</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委婉地制止客户的拍照行为。</li> <li>2. 客人较多需排队时，应不时向客人招呼以抚慰客人。</li> </ol>

#### 食堂人员

项目	规范礼仪礼节
<b>仪容仪表</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按要求着厨房制服，且保持干净整洁，不能擅自改变穿着形式。</li> <li>2. 注意个人卫生，不应出现衣衫不整，油污满身的现象。</li> <li>3. 佩带口罩。</li> </ol>
<b>清洁</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各种肉菜要清洗干净，冻肉要解冻清洗，蔬菜类要清洗三遍。</li> <li>2. 加工完毕后，及时清理炉头及周围的卫生，清洗各种厨具。</li> <li>3. 保证供餐间的卫生，提前十分钟打开就餐间所有的空调。</li> <li>4. 打饭菜的和汤架的台面要时刻保持干净，无污迹。</li> <li>5. 在工作过程中严禁出现挖耳朵、抠鼻子的不良动作。</li> </ol>
<b>态度</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 热情周到，主动帮助别人，拾到东西主动寻找失主。</li> <li>2. 主动询问用餐人员的意见，对其表示感谢，并及时整改。</li> <li>3. 婉言拒绝外单位人员就餐。</li> <li>4. 引导就餐人将剩饭菜倒入规定的垃圾篓。</li> <li>5. 出现饭菜不够的情况，及时向顾客道歉，并尽量尽快满足顾客的要求。</li> </ol>
<b>及时</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提前十分钟将饭菜送到备餐间台面。</li> <li>2. 如有特殊就餐者或团体，按要求及时做好接待工作。</li> </ol>

## 万科物业安全人员行为规范

### 安全类共用行为规范

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内一律按照公司规定着本岗位规定制服及相关饰物、警用器材，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。</li> <li>2. 停车场岗位夜间要着反光衣。</li> <li>3. 对讲机统一佩戴在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。</li> <li>4. 站岗时不依靠在其他东西上，呈立正姿势或双脚分开与肩同宽，双手没有拿不相干的物品，自然下垂或交叉与腹前或背后。</li> <li>5. 工作期间精神饱满，充满热情，接听电话时面带微笑，声音热情、亲切。</li> </ol>
驾车	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如骑单车、摩托车巡逻，上下单车、摩托车跨右腿从后上下。</li> <li>2. 骑车时应昂首挺胸，双手扶车头手柄，双腿踏车并靠里，不超出车头宽度。</li> <li>3. 骑车巡逻时应尽量保持直线前进、中速行驶，头可微摆，主要以眼睛余光巡视四周。</li> <li>4. 如骑车巡逻时遇到客户询问或与客户沟通时，应下车停稳车辆，立正、敬礼，然后进行交谈。</li> <li>5. 如开电瓶车，应在车上张贴有关“顾客请勿将头手伸出车外”标识。顾客上车前，司机须向顾客提示，“手脚请勿伸出车外，以免被路桩撞伤”。</li> <li>6. 不属陪同顾客的内部员工，在电瓶车载有顾客的情况下，不宜坐车。</li> </ol>

	<p>7. 电瓶车由专人驾驶，未经批准，不得让他人驾驶，遵守一般的交通规定。日上班前需对车辆外观清洁，保持良好的卫生，如有特殊接待任务需提前做好准备。</p> <p>8. 电瓶车在行驶过程中，驾驶员须提高注意力，禁止东张西望，与人谈工作无关的事，保持好良好的精神状态。严禁开快车，最高车速每小时 15 公里；小区内转弯处及交通要道或人员较多的场所，必须减速慢行。</p> <p>9. 礼貌对待上下电瓶车的顾客，待客上车时立于车辆右侧，两手交叉重叠或两臂自然下垂成立正姿势，面带微笑，</p> <p>10. 直引导顾客上车，使用礼貌用语，上车时要面带微笑说“欢迎乘坐电瓶车”，下车时对顾客致谢，“谢谢各位，欢迎下次乘坐”。</p> <p>11. 询问顾客的目的地，可适当介绍小区情况，到达目的地，先下车并引导顾客下车。</p>
行礼	<p>1. 着军装值班的员工行礼为正规军礼，着西服和门童服值班的员工如行礼须行 30 度左右的鞠躬礼或点头致意。</p> <p>1. 当值期间，遇到客户询问或与客户交涉时，须行礼。</p> <p>2. 当值期间，遇到由公司或管理处领导陪同客户参观时，须行礼。</p> <p>3. 当值时每天第一次遇见部门经理时，须行礼。</p> <p>4. 当值换岗时，须双方相距 1.5 米，立正行礼。</p> <p>5. 车辆进出停车场，立正向驾驶人员敬礼。</p>
对讲机使用	<p>1. 语言要简练，清晰，易懂，呼叫：“××岗、××岗，我是中心，收到请回答！”</p> <p>2. 应答要明朗，“××岗收到，请讲！”表达完一个意思时，及时向对方说“完毕”。</p> <p>3. 通话结束，须互道“完毕！”</p> <p>4. 遇到客户的对讲，应主动应答：“先生/小姐，您好！请问有什么需要帮助？”</p>

### 入口岗（迎宾岗）

项目	规范礼仪礼节
来访人员接待	<p>1. 主动向来访人员打招呼问好，面带微笑。</p> <p>2. 与客户沟通时保持一米以外的距离</p> <p>3. 不直接拒绝客户，不说“不知道”等模糊的话</p> <p>4. 陌生客人来访时，有礼貌地询问客人来意后进行登记，登记时态度诚恳，使用礼貌语言，并用正确手势向客户指引方向。</p> <p>5. 当客户有不礼貌的言行时，不与之理论和还击，婉转解释。</p>
物资放行接待	<p>1. 主动要客户填写“物资放行条”。</p> <p>2. 认真核对物资无误后，对客户表示感谢。</p> <p>3. 客户离开，要有礼貌地告别。</p>



接待客户投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当值时接到顾客投诉，在处理时应热情大方，举止得体，文明礼貌，认真听取顾客投诉的内容，必要时进行记录。</li> <li>2. 自己能正确解决或回答的情况下，自己予以解决或回答。并将处理情况反映给领导或部门客户服务人员。</li> <li>3. 如自己不能解决顾客投诉要及时反馈相关人员进行处理。</li> <li>4. 如遇到特殊情况下顾客的投诉，如：<b>业主没有预约且非常不理性的投诉到访；被辞退或被批评的员工没有预约且非常不理性的投诉到访，未经预约的媒体采访；公检法、工商、税务等政府部门人员的突然到访检查等</b>，应做如下的接待： <ol style="list-style-type: none"> <li>A、报告上级领导和客户服务人员，并积极维持现场秩序</li> <li>B、现场应作到礼貌、得体，不得表现出反感和敌对情绪，不对顾客的言行进行讨论和指点，以免引起顾客的误会，激化矛盾。</li> <li>C、同时在接待过程中，对外围的情况应保持警惕，特别关注是否存在媒体现场采访、摄影摄像等活动，一经发现，及时通知上级领导或授权人员，由其负责处理。</li> </ol> </li> </ol>
--------	--

### 巡逻岗

项目	规范礼仪礼节
巡逻	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行走时应昂首挺胸，正视前方，保持中速，手臂要摆直线，肘关节略屈，前臂不要向上甩动。向后摆动时，手臂外开不超过 30 度，随步伐自由、协调摆动，前后摆动的幅度为 30—40 厘米。手不能插入口袋。</li> <li>2. 巡逻行走时头可微摆，主要以眼睛余光巡视四周。</li> </ol>
路遇客户	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 巡逻行走时遇到客户，要面带微笑，点头致意。</li> <li>2. 在小区或大厦内见到需要帮助者，应主动上前询问并帮忙。</li> </ol>
遇见可疑人物	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通知中心进行监视。</li> <li>2. 进行跟进，严密注意对方行为。</li> <li>3. 上前询问前，要先通告同伴，再近距离接触。有礼貌地询问对方：“您好，是否有什么可以帮到您”，如确定对方是外来无干人员，要委婉地告诉对方，这是私人住宅小区，谢绝参观。</li> </ol>
保持小区卫生	巡逻时主动拾捡小区内垃圾，做到人过地净。

### 车场出入口（收费）岗

项目	规范礼仪礼节
交通手势	<p>车辆交通指挥手势（停止、直行、右转弯、左转弯）均采用国家规定之标准手势。交通手势分为：直行手势与直行辅助手势、左转弯、右转弯、停车手势、慢行手势与前车避让后车手势。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直行手势，在身体保持立正姿势，以左手势伸出与身体呈 90 度，掌心朝外，五指并拢，并且目跟臂走。</li> <li>2. 直行辅助手势，在直行手势前提下，由目随右臂伸出与身体成 90 度，然后手臂由右至左摆动，小臂与身体平行，小臂</li> </ol>

	<p>与大臂成 90 度，距胸前约 20 公分。</p> <p>3. 左（右）转弯：以身体保持立正姿势下，左（右）手臂朝前方伸出，手臂与身体约 120 度，手呈立掌，掌心向前，五指并拢，随即左（右）手向前伸出，手臂与身体成 45 度距右小腹部约 30 公分，目光随左（右）手掌进行左右摆动。</p> <p>4. 停车手势动作要领：以身体保持立正姿势下，左手臂伸出前方伸出，手呈立掌，掌心朝前，手臂与身体约 120 度。</p> <p>5. 慢行手势动作要领：以身体保持立正姿势下，右手臂伸出前方伸出，掌心朝下，右手臂与身体约 60 度，目光随右手臂上下摆动。</p> <p>6. 前车避让后车动作要领：身体保持立正姿势，以左手臂向前伸出与身体呈 90 度，掌心朝左同时向左摆动、随即右手向前伸出与身体呈 90 度，掌心向上，小手臂后折与大手呈 90 度，掌心朝后同时向后摆动。</p>
车辆进出停车场	<p>1. 车辆驶入入口前即填好出入凭证（使用智能卡除外）。</p> <p>2. 发放（收取）车辆出入凭证：“请您保留凭证。”、“请您出示凭证”。</p> <p>3. 立正，右手（或左手）抬起路障，使路障呈直立状态。</p> <p>4. 右臂（左臂）向右（向左）平伸，手掌向前，示意车辆直行通过。</p>

#### 中心值班岗

项目	规范礼仪礼节
接听电话	1. 按照接听电话礼仪执行。
客户预约	<p>1. 接客户预约时，要严格遵守接听电话的礼仪，及时记录并重复内容以确认。</p> <p>2. 及时反馈给相关部门。</p> <p>3. 跟进处理结果，及时登记。</p>

#### 展厅值班岗

项目	规范礼仪礼节
姿态	立正姿势，双手可交叉放于前腹，保持微笑。
迎客	客人进门，手臂伸直，手掌合拢，向所示方向做引导手势，请客人进入，同时说 “您好，欢迎光临！”
当值	<p>1. 当值时碰客人咨询问题，耐心倾听，及时作出反映和回答，指引方向或联系相关人员。</p> <p>2. 密切注意展厅内的各类人员，及时发现安全隐患，发现有可疑现象时，及时用对讲联系同事或上级，随时关注事情动向。</p> <p>3. 注意对展厅内的物品监控，发现有损坏和丢失现象及时向中心和直属上级汇报。</p>
送客	客人出门，做引导的手势，鞠躬 15-30 度引导客人离去 “请慢走，欢迎再次光临！”

### 万科物业保洁人员行为规范

#### 保洁

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内一律按照公司内务管理规定执行，着本岗位规定制服及相关饰物、胸牌，不得擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。</li> <li>2. 保持个人卫生清洁，并尽量统一穿着深色平底布鞋。</li> <li>3. 对讲机统一佩戴在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。</li> </ol>
工具	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保洁、绿化工具应放置在规定位置，并摆放整齐。</li> <li>2. 在楼道内等区域进行清洁服务时，应放置或悬挂“此区域正在清洁中”的标识，以知会相关人员。</li> </ol>
遇到客户	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在保洁过程中，如遇客户迎面而来，应暂时停止清洁，主动让路，并向客户点头问好。</li> <li>2. 保洁时遇到客户询问问题，要立刻停止工作，耐心仔细地回答客户提问。</li> <li>3. 不大声说话、聊天。</li> </ol>

#### 样板房

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 工作时间内一律按照公司规定着本岗位规定制服及相关饰物，不得擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。</li> <li>2. 对讲机统一佩戴在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。</li> <li>3. 工作期间精神饱满，充满热情。</li> </ol>
值班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不能在样板房内吃东西，不能因为无人参观而坐在房内。</li> </ol>

	2. 上班时间不聊天。 3. 在清洁收拾房间时有客人进来，马上停止手中工作，起身向客人问好。
接待参观客人	1. 热情接待客人，耐心讲解，耐心地引导参观。 2. 时刻注意使用礼貌语言，表现良好而专业的形象。 <b>3. 注意加强对物品的临控。</b>
客人拍照	1. 有礼貌地告之对方不能拍照。 2. 如遇蛮横不讲理的客人不能与其争吵冲突，应委婉解释，不能解决时，应请示上司。

### 泳池管理员

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	1. 工作时间内一律按照公司内务管理规定执行，着本岗位规定制服及相关饰物，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。正确佩戴工牌。 2. 保持个人卫生清洁，佩带泳池救生员证上岗，白天泳池开放期间值班，须佩带墨镜。 3. 上班时间保持精神饱满，热情，经常脸上挂着微笑。
泳池清洁	1. 及时对泳池进行水质和吸尘处理。 2. 对水中的落叶垃圾等要及时打捞干净。 3. 及时根据泳客多少进行余氯补充，保持余氯含量为 0.3~0.5。
当值	1. 上岗时间不能接听电话，不会亲友，不擅自离岗。 2. 遇到客户，主动问好。 3. 泳客在游泳时，泳池管理员须穿着专用救生衣，坐于救生台上，密切注意观察水面，及时发现问题，避免险情发生。 4. 制止客人危险动作和不文明行为。 5. 严格查验泳客健康证件，礼貌劝阻无证或不适合游泳锻炼者进入泳池。 6. 对发生危险的客人及时进行抢救。

### 绿化管理员

项目	规范礼仪礼节
仪容仪表	工作时间按岗位规定统一着工装，佩带工牌。
服务态度	态度和蔼可亲，举止端庄，谈吐文雅，主动热情，周到优质，礼貌待人。
浇灌水	1. 浇灌水时，摆放相关标识，以提醒顾客。 2. 路上不能留有积水，以免影响顾客行走。 3. 节约用水。 4. 有业主路过，及时停止工作让路，并可点头致意或问好。
施肥、除虫害	1. 洒药时要摆放消杀标识。 2. 不使用有强烈气味或臭味的用料。 3. 有客户经过，要停止工作。 4. 药水不能遗留在马路或者叶片上，如有遗留，需及时清扫干

	<p>净。</p> <p>5. 喷洒药水时，须佩带口罩。如药水有气味，须向业主作好相关解释工作，说明是没有毒性的药物。</p> <p>6. 不在炎热的时候喷洒药水。</p>
<b>修剪和除草</b>	<p>1. 准备和检查使用设备能正常使用，避免有漏油等情况发生。</p> <p>2. 及时清除绿化垃圾，不能摆放在在路边影响景观顾客方便。</p> <p>3. 节假日及中午休息时间不能进行操作，以免影响顾客休息。</p> <p>4. 有客户经过，要停止工作。</p>

——完——