|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.30 |
| A  | 12 |

T/CPMI XXXX—XXXX

客户服务中心服务规范

Customer Service Center Service Specification

征求意见稿

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

团体标准

|  |  |
| --- | --- |
| 中国物业管理协会 | 发布 |

目次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

5 服务要求 5

6 服务评价与改进 7

参考文献 8

前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物业管理协会标准化建设专业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件主要审查人：

本文件为首次发布。

**客户服务中心服务规范**

1. 范围

本文件规定了物业客户服务中心硬件设置、功能分区、服务流程与服务标准等内容。

本文件适用于设立物业客户服务中心的项目，明确了物业客户服务中心的建立标准及对客服务要求。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 50016 建筑设计防火规范

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 基本要求
	1. 管理制度
2.

客户服务中心应建立完善有效的管理制度，对工作的全部内容进行控制，应制定的制度主要有：

1. 首问负责制；
2. 交接班制度；
3. 入住及搬出制度；
4. 信息保密制度；
5. 节假日值班制度；
6. 来电来访接待制度；
7. 对客服务规范；
8. 客诉处理制度；
9. 费用收取及发票管理制度；
10. 便民服务制度；
11. 日常服务流程。
	1. 服务场所
		1. 客户服务中心宜设置在地面以上，相对集中，便于开展物业服务活动。并在灯光照明、场所通风、通讯及网络信息布局、水电不间断供应、消防应急设备及物资等方面满足服务及业务需求。
		2. 宜从服务视角及人性化原则角度考虑，提供休息场所、便民物资等服务。
		3. 宜建立无障碍通道及其设施，提供无障碍服务。
	2. 功能分区

功能区域宜根据服务对象需求和具体服务类型进行功能区域划分，包括但不限于：休息等候区、服务接待区、办公区、洽谈区、卫生间等。

* 1. 服务设施
		1. 应在外部醒目位置设置客户服务中心标识，客户服务中心内部应为服务对象设置引导标识和服务标识。
		2. 应配备满足工作需要的办公设施设备，包括但不限于：电脑、打印机、饮水机、验钞机、计算器、电话、对讲机、办公桌椅、等候休闲座椅、手机充电设备、免费wifi。
		3. 应配备满足工作需要的办公用品，包括但不限于：签字笔、印泥、纸巾、老花镜、订书机、固体胶、剪刀。
		4. 消防设施应按GB 50016的要求安装防火、灭火系统，配备灭火器等消防物资。
		5. 宜配备存放常用突发性急救药物及其用品的急救医药箱，不得提供非OTC药品，箱内药品做好动态管理，应在有效期内。可根据条件配备AED自动体外除颤器等应急救援设备及操作人员。
		6. 宜配备便民服务箱，提供生活紧急用品，箱内物品做好动态管理，应在有效期内。
	2. 服务渠道
		1. 应提供线下服务。
		2. 宜结合互联网、云计算、大数据、区块链、人工智能等先进信息技术，通过物管APP、小程序、公众号、企业微信等方式提供智慧化线上服务，并做好服务渠道推广宣传。
		3. 客户服务中心应根据业务类型和服务对象需要，设立统一的客户服务电话和服务监督电话，并及时接听。
	3. 服务环境
		1. 应展示相关服务信息、服务流程和服务内容等；公开客户服务中心的岗位职责和人员。
		2. 应保持干净、整洁，桌椅及桌面物品摆放整齐，垃圾分类存放。
		3. 光线/照明正常，空气清新无异味，温度适宜，无噪音。
		4. 应在功能分区、设施及环境布局等方面进行规划，实现高效、舒适、绿色、温馨、正向的服务氛围。
		5. 基于办公和服务需求，做好客户服务中心绿色办公和节能管理。
	4. 服务时间

客户服务中心上下班时间应根据属地作息时间和服务对象习惯等因素进行设置和调整。下班后宜提供电话及线上服务。

* 1. 信息公示

物业服务有关信息宜在客户服务中心公示，包括但不限于以下信息：

1. 物业服务企业营业执照，物业服务事项和质量要求，收费项目、标准和方式等；
2. 物业项目负责人的基本情况、联系方式以及物业服务投诉电话；
3. 物业服务合同履行以及物业服务项目收支情况；
4. 利用物业共有部分、共用设施设备经营以及收益情况等；
5. 专项维修资金使用情况；
6. 电梯、水、电、气、暖等设施设备日常维修保养单位的名称、资质、联系方式及维修养护情况。
7. 服务要求
	1. 服务人员
		1. 岗位要求
			1. 客户服务中心应合理设置岗位，提供办理交房入驻手续、装修手续、费用缴纳、证明开具、报事报修等各流程的服务岗位。有与其服务范围相适应的服务人员。
			2. 应接受相关专业知识和技能的培训，具备符合工作岗位要求的文化程度、语言表达与智能化设备使用能力。
			3. 遵守客户服务中心规章制度、职业道德规范，保护服务对象隐私及个人信息。
			4. 具有与服务对象的沟通技巧，理解服务对象的基本需求，尊重服务对象的生活习惯和宗教信仰。
			5. 客户服务中心服务人员应具备以下业务能力：
8. 应准确快速判断服务对象诉求，根据服务对象类别和诉求种类，及时响应并解决服务对象问题；
9. 相关业务知识丰富并熟练掌握，能够快速、准确回答服务对象问题，对于超出解答能力范围的诉求，主动记录相关信息，及时反馈上报，并在必要时跟进进展，直至解决后回复客户。
	* 1. 仪容仪表
			1. 客户服务中心服务人员应着装规范，工装干净整洁、大方得体，佩戴统一工作牌，工作牌宜注明人员姓名、所在部门及岗位名称。
			2. 仪容应符合以下要求：
10. 发型：头发梳理整齐，男士保持前不遮眉、后不及领、侧不及耳；女士长发盘起，佩戴统一的发夹固定于脑后；
11. 手臂：手臂及手部保持清洁，指甲不超过手指3mm。手部除婚戒及手表外不得佩戴其他装饰物；
12. 口腔：保持清洁，工作前忌食有刺激性气味的食品；
13. 耳朵：耳钉数量不超过1对，样式以素色耳针为宜；
14. 妆容：女士化淡妆，化妆时应在独立场所，忌面对服务对象化妆，化妆应在上岗前完成；男士保持面部清洁，忌留胡须。
	* + 1. 服务人员不应在身体明显部位纹身，包括但不限于面部、手部、颈部、腿部。
		1. 言行规范

言行规范包括服务态度、服务行为和服务用语。

1. 服务行为应满足：
2. 自然、文雅、端庄、大方，讲究服务礼仪，为服务对象提供礼貌、谦和、热情的服务；
3. 不迟到、不早退、不空岗，当值期间不做与工作无关的事项；
4. 上班前不得饮酒、食用有异味的食品；
5. 服务对象进入客户服务中心，起身问好，引导至对应区域，业务办理完毕后，起身目送服务对象离开。
6. 服务态度应满足：
7. 具有良好的心理素质和为服务对象服务的基本理念；
8. 服务真诚、待人亲切，接待服务对象主动热情、微笑服务；
9. 客户优先，内部工作让步于服务对象诉求。
10. 服务用语应满足：
11. 使用文明用语，语言亲切、自认、简明、清晰；
12. 使用普通话或其他能与服务对象进行有效沟通的地方语言。
	* 1. 人员培训
			1. 搭建培训体系，建立培训计划，通过新员工培训、日常培训、岗位异动培训等方式落实培训管理。
			2. 岗位基础培训，包括但不限于岗位工作内容、业务流程、管理制度、项目概况、客户需求、物业法律法规政策、职业安全等。
			3. 操作技能培训，包括但不限于计算机操作、物管智能化软件操作、智能化服务设备使用和简单故障排除。
	1. 服务项目
		1. 手续办理服务，包括但不限于入伙手续、装修手续、租售手续、物品放行手续等。
		2. 证明开具服务，配合属地政府、开发商等组织提供开具居住证明、业主/房产证明等服务。
		3. 业务咨询服务，与物业有关的行政区划、周边配套、属地政府政策及要求等信息咨询服务。
		4. 业务受理服务，如报事报修、客户投诉等与物业服务有关的业务。
		5. 费用收取服务，包括物业费、车位管理费、装修有关费用以及水电费等其他代收代缴费用。
		6. 其他自助服务，包括资料打印/复印、手机充电、饮用水，物品寄存、快递代收、公开信息查询、紧急便民服务等。
	2. 服务过程
		1. 做好咨询、答疑、指引服务，受理客户投诉及意见等诉求并记录。
		2. 及时接听服务电话，识别服务对象，准确解答服务对象问题，根据业务类型提供相应服务，并做好记录。
		3. 服务对象办理业务时，应热情耐心指导，如发现问题及时指出，协助服务对象调整内容。
		4. 对服务事项应及时响应。不能及时办理的，向服务对象说明事由，约定期限，并主动回复事件进展及结果。
		5. 针对超出物业服务范围的诉求，应向服务对象说明原由，并主动告知诉求事项对应的相关部门的联系方式及办理程序、要求等信息。
		6. 服务过程应倡导绿色理念，宜实现线上无纸化办公。
	3. 服务管理
		1. 应定期对客户服务中心设施设备、环境卫生、人员能力及服务标准等内容进行检查，并留存记录。
		2. 客户服务中心服务人员对检查发现的问题，跟进整改。
13. 服务评价与改进
	1. 服务评价
		1. 客户服务中心服务评价应注重考虑持续改进能力，达到客户服务中心服务质量的各项要求及标准。
		2. 客户服务中心提供的各项服务及硬件环境等内容应纳入客户满意度调查与测评范围，从不同途径收集反映客户服务中心服务质量的信息，了解服务对象对服务中心的满意的程度。
		3. 客户服务中心服务评价要素应合理、客观，真实反应服务满意度。
	2. 服务改进

客户服务中心应根据服务评价提出服务改进措施，并跟进改进措施的执行，评估措施的有效性。

1.

参考文献

[1] DB43/T 2522-2022 社区公共服务中心无障碍环境建设规范

[2] 中华人民共和国全国人民代表大会.中华人民共和国民法典.2020

[3] 中华人民共和国国务院.物业管理条例.2018

