**仪容仪表**

第二条仪容仪表整洁、端正、规范，精神状态饱满。

第三条上班时间着装统一，一律穿工作服、佩带工作卡。

第四条制服保持清洁、挺括，工作卡涂污或破损应及时更换。

第五条严禁穿着私人服装上岗，严禁穿拖鞋上岗，严禁无卡上岗。

第六条仪容举止文雅有礼、热情，力争给住户留下良好的第一印象，严禁不雅观、不礼貌的举止和行为。

第七条严禁与住户发生争吵和打骂行为;处理违章，对待无理行为，要耐心、容忍，以理服人，教育为主

第八条办公室禁止吸烟，禁止大声喧哗，办公时间禁止哼唱歌曲、吃东西、聊天、随意串岗、打私人电

第九条注意个人卫生，禁止蓄须，留长指甲，注意个人卫生，以免因异味引起住户和同事的尴尬。

**文明用语**

第十条养成使用礼貌、文明的词语的习惯，主动向住户和来访者问好，作到彬彬有礼，态度亲切。

第十一条接听电话务必注意以下事项:

1、在第一时间接听电话

2、首先向对方问候“你好，xx物业客服中心，我姓x，请问有什么可以帮助您?

3、不得用“喂、讲话、哪里、找谁”等生硬失礼的.词语。

第十二条客服中心员工应掌握以下20条文明用语，并切实在工作中运用:

1、你好! (您好! )

2、上午好/下午好/晚上好! xx物业客服中心，我姓x，请问有什么可以帮助您?

3、谢谢!

4、对不起!

5、不客气!

6、再见!

7、请稍等!

8、是的，先生/小姐

9、请问你找谁?

10、请问有什么可以帮助你吗?

11、请你不要着急!

12、请你与xx部门xx先生/小姐联系

13、请留下您的电话号码和姓名，好吗?

14、我们会为您提供帮助!

15、请您填好《投诉单》!

16、谢谢您的批评指正!

17、这是我们应该做的!

18、感谢您的来电!

19、对不起，打扰了!

20、对于您反映的问题我们会马上处理，并尽快给您回复，好吗?

第十三条客服中心员工应杜绝以下服务忌语在工作中出现

1、喂!

2、不知道

3、墙上贴着，没长眼睛呀

4、急什么，烦死人了

5、急什么，没看到我在忙着吗?

6、哪个? 他不在

7、要下班了，有事明天再来

8、不舒服，你别来了

9、快点，说完了没有

10、就这么说，怎么样?

11、有本事你去告

12、喊什么，等一下

13、讲了半天，你还没听懂?