

WWW.YINXI.HK

五福降兮



民获禧

JUBILEE HONGKONG



致力于做中国服务业重要提升力量

WWW.YINXI.HK

客服管家。工作手册



JUBILEE HONGKONG

JUBILEE  
GROUP  
H.K.

# 录

## 一、基本要求

1 行为规范	101
2 形象规范	/03
2.1 发型	/03
2.2 面部	/03
2.3 表情	/03
2.4 手部	/04
2.5 服装	/04
2.6 鞋袜	/04
2.7 饰物	/05
2.8 工号牌	/05
3 禁止行为	/06

## 二、基础流程

1 客服人员应知应会内容	/07
2 前台接待管理	/08
3 交接班流程	/09
4 小件物品的寄存、保管及领取流程	/10

5 拾获物品的保管与认领流程	/11
6 业主信息处理流程原则	/12
6.1 处理原则	/12
6.2 业主来电、来访报修处理流程	/13
6.3 急救病人的求助处理流程	/14
7 钥匙委托管理	/15
8 投诉处理流程	/16
8.1 处理原则	/16
8.2 处理流程	/17
9 客服主管工作流程	/18

## 三、其他工作流程

1 前台送饮工作流程	/21
2 前台引领工作流程	/22



## 壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

### 1 行为规范

**▲站立时：**头端正、面微笑、双目视前方，肩平、挺胸、收腹、身正、腿直，两臂自然下垂在身体两侧或在体前交叉。双手不抱胸、不插袋、不叉腰。

女子站立时，脚呈V字形，双膝和脚后跟要靠紧，男子站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪。

**▲行走时：**上体正直，身体重心略向前，头部端正、双眼目视前方；肩部放松、挺胸立腰，两臂自然前后摆动；步幅均匀、步速适中，行进间不能

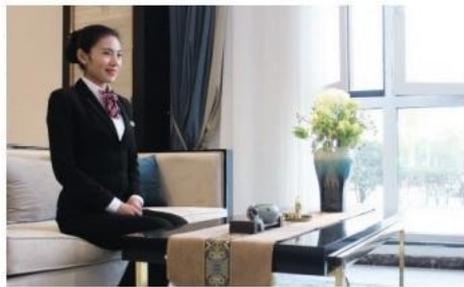


五 • 福 • 降 • 兮 • 民 • 获 • 禧

将手插在口袋里，也不能扒肩搭背、拉手搂腰。

**▲蹲姿时：**取低处物品或需要下蹲作业时，采用适当的蹲姿。以一膝微屈为支撑点，将身体重心移此，另一腿屈膝，脚稍分开，不能撅臀部、弯上身、低垂头；女员工穿裙装时，注意两腿要靠紧。

**▲坐姿时：**上身正直，立腰收腹，肩平头正，面带微笑，双膝并拢，坐椅子三分之二处，两臂自然弯曲放于腿上。





## 壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

### 2 形象规范

#### 2.1 发型

男员工勤洗发、理发，前不遮眼，侧不过耳，后不过领，发型常规大方。

女员工刘海不盖眉，不得披发，长发佩戴统一头花，短发要梳理整齐，淡妆上岗。

#### 2.2 面部

男士不留胡须；女士化淡妆。

#### 2.3 表情

目光平视对方口鼻三角区，平和自然，发自内心的



五 福 降 民 · 获 · 禧

微笑，亲切，自然，大方。

#### 2.4 手部

清洁干净，指甲修剪整齐，不留长指甲，指甲的长度不应超过手指指尖。

#### 2.5 服装

男员工夏装：若着衬衫，衬衫第二颗纽扣须扣上，衬衫衣摆扎入裤内；长袖袖口扣好。

男员工冬装：穿西式制服时着职业装型黑色皮鞋深色袜，系领带，领带系好拉正符合规范。

夏季女员工着裙装时，须着浅色长袜或连裤袜，袜子不得有破洞；着鞋要求前不露趾后不露跟。

#### 2.6 鞋袜

统一着黑色皮鞋，配备工作鞋的必须穿工作鞋，保持洁净。



## 壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

男员工的袜子颜色应跟鞋子的颜色搭配，通常以黑色、蓝色为主。

女员工裙装需配长筒丝袜。

### 2.7 饰物

可佩戴耳钉、婚戒、手表等，最多不能超过三件，不允许戴夸张饰品。

### 2.8 工号牌

清洁明亮，无破损，佩戴于工作服的左胸前。



五 · 福 · 降 · 今 民 · 获 · 槽

## 3 禁止行为

▲禁止在客户面前抽烟、吃东西、嚼口香糖。

▲禁止在客户面前大声哼唱歌曲、吹口哨、谈笑、喧哗。

▲禁止在上班期间擅自离岗、脱岗、串岗及闲聊。

▲禁止在上班期间用电脑网聊、网购、玩游戏等。

▲禁止在上班期间打电话闲聊及占用电话线路。

▲禁止以上班时间未到或已到下班时间为由，拒绝正常业务的办理。

▲禁止在上班前吸烟、吃大蒜、洋葱等有异味食物。

▲禁止使用气味浓烈的芳香化妆品。

▲禁止在上班时哈欠连天，趴在桌子上或打瞌睡。

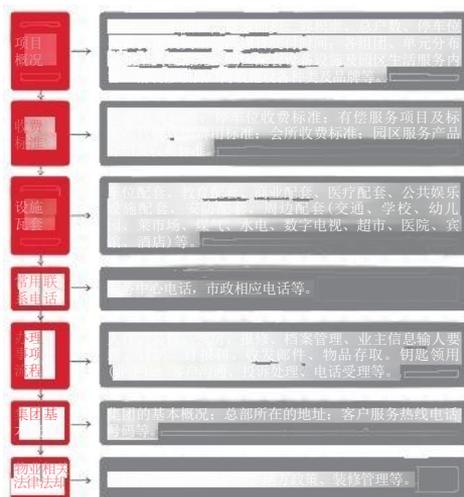
▲禁止与业主客户发生任何形式的争吵。



# 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

## 1 客服人员应知应会内容



## 2 前台接待管理





## 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

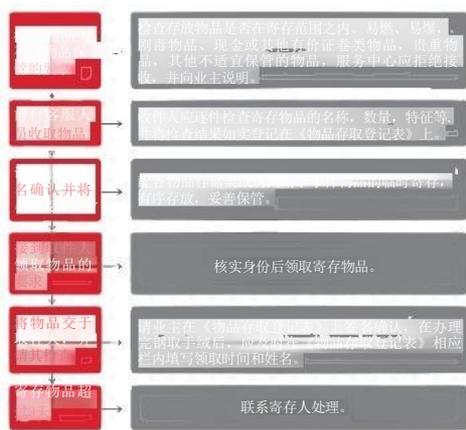
五 · 福 · 隆 · 今 · 民 · 获 · 檀

### 3 交接班流程



说明：休假交接班参照执行

### 4 小件物品的寄存、保管及领取流程

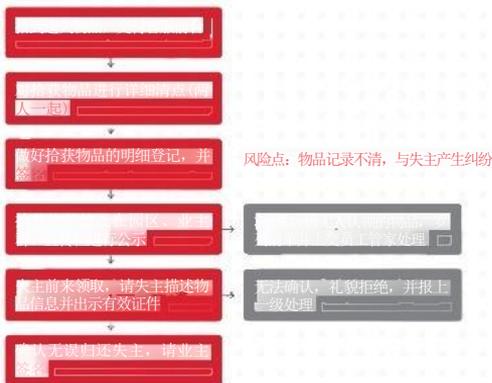




## 基础工作流程 WORK PROCESS

福 · 降 · 兮 · 民 · 秋 · 格

### 5 拾获物品的保管与认领流程



### 6 业主信息处理流程原则

#### 6.1 处理原则

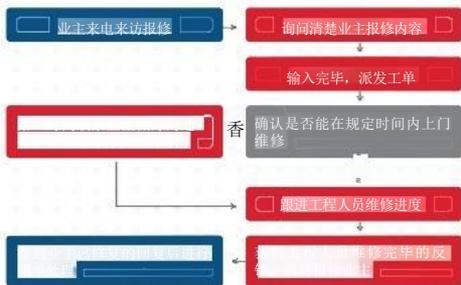




## 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

### 6 业主信息处理流程原则

#### 6.2 业主来电、来访报修处理流程



五 福 · 隆 · 兮 · 民 ， 获 · 禧

### 6 业主信息处理流程原则

#### 6.3 急救病人的求助处理流程



风险点：协助过程中处理不当对病人造成伤害



## 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

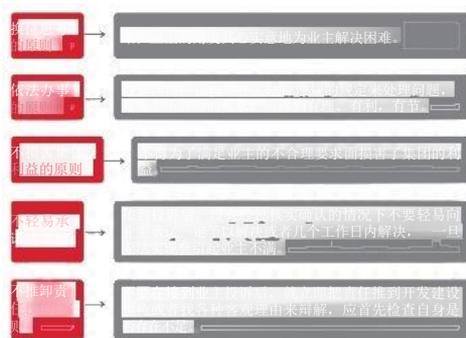
运 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 格

### 7 钥匙委托管理流程



### 8 投诉处理流程

#### 8.1 处理原则

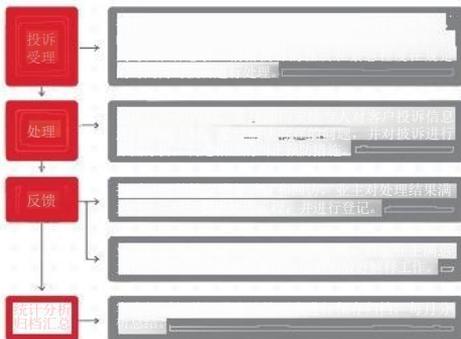




## 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

### 8 投诉处理流程

#### 8.2 处理流程



五 福 · · 降 兮 · 民 · 获 · 禧

### 9 客服主管工作流程

▲**人员安排:** 根据人员及实际工作需要分配人员, 排定人员无法到岗时及时安排休息人员顶替, 确保人员在岗; 有临时任务时合理调配人员。

▲**日常工作:** 召开早会传达重点工作, 检查人员在岗情况、岗位形象, 记录填写情况、工作任务



## 贰 基础工作流程 WORK PROCESS

五 福 · 降 · 今 · 民 · 获 · 禧

执行情况、岗位卫生情况，协调与其他部门的工作联系等。

▲**突发事件处理：**如投诉处理、紧急工作安排等。

▲**物品申领：**确保岗位所需物品的提供，合理控制使用量。

▲**培训指导工作：**向客服人员传授必要工作技能，接受员工工作及生活方面的咨询等。

▲**制度管理：**制定工作计划，编写条线所需管理文件，如项目具体工作管理制度、接待工作注意事项等，管理相关文件，进行制度的落实工作。

▲**其他：**员工考勤管理，客服岗位重要事项上报，完成项目布置的工作任务等。

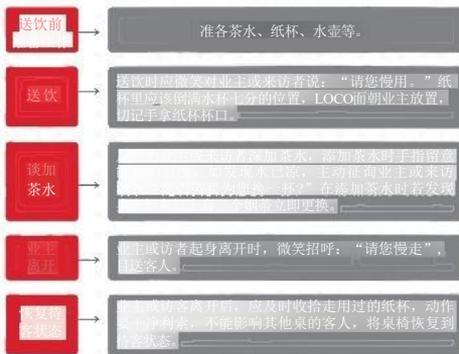




## 其他工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 隆 · 兮 · 民 · 获 · 禧

### 1 前台送饮工作流程



### 2 前台引领工作流程



