

对外服务管理办法

第一章 总则

第一条 为切实加强工作纪律，转变工作作风，营造规范有序、优质高效的服务环境，根据集团《供水服务管理办法》《对外服务承诺和标准》《员工考勤管理办法》《工装管理办法》《6s管理办法》等相关规章制度，结合公司工作实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于润达水业具有对外服务职能的部门。

第二章 服务原则

第三条 用户至上，以用户为本，从用户的感受和利益出发，为用户提供高品质的服务。无论在任何情况下，都不得同用户发生争执或冲突。

第四条 责任追究坚持实事求是、客观公正、有责必问、有错必纠和教育与惩处相结合的原则。

第三章 服务大厅工作环境

第五条 严格执行集团《6s管理办法》，办公区域干净整洁，不得有灰尘和污渍，不得擅自悬挂、张贴、摆放标识，标志及其他印刷品。

第六条 办公物品摆放整齐，办事指南等宣传折页分类摆放，并及时补充。供服务对象使用的物品，干净整洁，办公用品定点定位放置，私人物品放在隐蔽位置。

第七条 工作结束后关闭各类用电设备设施，文件资料、办公用品等入夹入柜，恢复桌面台面整洁。

第四章 服务形象

第八条 按照集团《工装管理办法》规定统一着装上岗，着装规范、整洁，不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、穿拖鞋。

第九条 头发保持清爽、整洁，修饰得体，不蓄留怪异发型；不戴有色眼镜；男士不蓄胡须，不佩戴手表以外的配饰；女士不留长指甲，不涂有色指甲油。

第十条 站姿要挺拔，不得插兜、搭肩；坐姿要端正，不得趴在工位上，不得仰坐办公、跷二郎腿；行姿要稳重，不得挽臂、揽腰，不得单手指人。

第十一条 不得在服务对象面前剪指甲、整理发型、化妆补妆，避免直面服务对象打哈欠、咳嗽、打喷嚏。

第五章 服务行为

第十二条 举止文明。举止端庄，谈吐文明，礼貌，要坚持使用“请、您好、对不起、谢谢、再见”等文明服务用语；接待服务对象或接听电话，不得使用“不知道”，“你去问”，“自己看”，“不归我管”，“下班了，明天再来”，“快点，要下班了”，“已经告诉你一遍了，还不懂”，“没看我忙着吗”等忌语。

第十三条 牢固树立“百姓的事就是天大的事”的服务宗旨

意识，努力做好供水服务工作。

（一）在服务工作中，对用户应热情有礼，周到细致，耐心准确答疑，不得对用户合理诉求不认真处置，不得刁难、冷落、呵斥，不得与用户发生争执冲突。

（二）在服务工作中，应严格遵守相关流程，不得随意降低或变相提高办事门槛；应推行“一站式”服务、“红色帮办代办”服务。

（三）在服务工作中，应正确履行职责，不得随意延长办结时间，办事效率低下；不得简单程序复杂化，让用户反复跑。

（四）在服务工作中，应与用户保持“亲”“清”关系，不得对用户“吃拿卡要报”。

第十四条 供水服务工作实行延时服务。下班时，如服务人员正在处理业务，不得中断服务，应照常办理完毕后方可下班。

第十五条 严格落实首问负责制，严禁出现推诿、扯皮，让顾客自行寻求解决办法，造成顾客多次求助或投诉的现象。

第六章 上门服务规范

第十六条 对外服务人员需外出上门的，应遵守以下服务规范。

基本要求	具体详细
	1. 上门服务前必须先联系确认客户信息，预约上门时间，需了解内容：用户姓名、地址、联系电话等。

第一步：上门之前准备	2. 电话联系用户要使用标准问候语“您好，我是润达水业XXX”，电话中要使用文明礼貌用语。
	3. 检查必备物品是否齐全。（维修工具、所需备件和维修耗材等）
	4. 按时赴约，严禁无故迟到或失约。特殊情况应在约定时间前1—2小时与用户联系、致歉并重新约定时间。
	5. 上门时着装整洁，佩戴胸卡。
第二步：现场服务标准	1. 进门前要整理仪容、着装。
	2. 敲门礼节：轻敲房门三下“咚、咚、咚”或者轻触门铃一下。
	3. 用户无响应，按照上述动作再次操作。如果用户不在，需要在用户处留下留言条，告知用户您到达时间和用户回来联系的方法。
	4. 用户响应后要主动问候并自我介绍“您好，我是润达水业XXX”，同时出示胸卡，请客户监督。
	5. 耐心听取客户反映问题，再现故障现象，向客户说明发生故障现象可能的原因及准备采取的维修办法，付费维修时要向客户说明费用的组成。
	6. 在维修过程中工具、备件、故障机摆放有序、整齐，螺丝和小配件装入统一的零件盒内。维修时拆卸、放置、安装要轻拿轻放。
	7. 现场服务“五禁止”： A. 禁止与用户发生争执，禁止无故失约； B. 禁止在用户处抽烟、喝酒、喝水和食用食品； C. 禁止未经许可使用用户的通讯设备； D. 禁止代替用户在维修单据上签名； E. 禁止接受、索要用户馈赠；
第三步：服务结束告别	1. 服务结束后应清理现场，维护地面、桌面整齐干净
	2. 与客户告别时请采用标准用语：“对不起，耽误了您的时间。今后有问题欢迎拨打我们的服务电话，再见！”

第七章 服务纪律

第十七条 工作人员到岗后，要迅速进入工作状态、不得存在串岗闲聊、喧哗打闹、上网聊天、炒股、打游戏、吃零食、看电影、听音乐等非工作行为，不得使用电脑、手机做与工作无关的事情，日常巡查发现存在以上行为的，扣除当月绩效5分，并在公司范围内通报。

第十八条 综合服务大厅工作人员应严格执行集团考勤和请销假制度，并遵守以下要求：

（一）按时上下班，按规定签到，原则上应提前十分钟到岗。事假、年休假或因特殊情况不能按时到岗、提前离岗的，应及时办理请销假手续，不得无故缺勤，迟到、早退。

（二）工作人员上班期间不得擅离岗位，临时离开工作岗位的，需经综合服务大厅负责人同意，方可离开。未按要求离开的，按擅自离岗处理。窗口工作人员暂时离岗，应摆放“暂离工作岗位，请稍候！”温馨提示牌，未按照规定摆放的，按中途擅自离岗处理。

（三）工作人员因公外出，需经综合服务大厅负责人同意，未经同意擅自外出的，以缺勤处理。窗口工作人员外出应摆放“暂停服务、请谅解！”提示牌，未按照规定摆放的，以缺勤处理。

（四）因个人私事外出的，按规定办理请销假手续。

第十九条 部门负责人负责日常巡查工作，及时掌握工作人员遵规守纪情况，对违反工作纪律工作人员按照润达绩效考核细则和集团员工奖惩办法处理。

第八章 附则

第二十条 本办法由聊城润达水业有限公司负责解释。

第二十一条 本办法自公布之日起施行。