

客服标准作业规范要点





培训目的

- 深入讲解标准作业规程要点，纠正存在的问题，便于基层管理人员依照规程控制要点开展工作日常服务工作和层级检查工作。



培训目录

- 一、入住管理标准
- 二、装修管理标准
- 三、维修管理标准
- 四、回访管理标准
- 五、投诉处理标准



一、入住管理标准

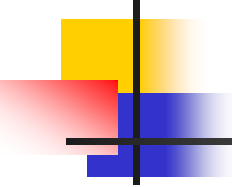
- 常见问题：
- 1、入住时办理的手续的相关资料、表单填写不完整，如在《业主档案登记表》中业主的身份证号未填写，未留业主身份证复印件，业主电话只填写一个。
- 2、业主车辆登记一栏未填写。
- 3、业主手签的《物业服务协议》（《临时管理规约》）未盖公司公章。



一、入住管理标准

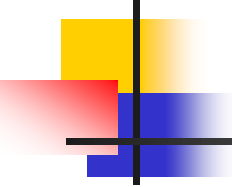
- 标准要求：

- 1、要求客服人员在为业主办理入住手续时，对销售合同进行审核，保证文件中各项内容填写全面，如业主姓名、建筑面积、小区名称等；
- 2、核查业主身份证是否与业主《入住通知单》上名字相符，代办理入住手续的是否有业主《委托书》。



一、入住管理标准

- 注意事项：
- 1、业主档案或信息记录表内容尽量全面，并及时更新《小区业主档案》。
- 2、收费过程中票据填写要清晰、完整。
- 3、不随意向业主承诺自己不知道或不确定的事项。
- 4、严格按照员工行为规范的要求接待每一位来办理入住手续的业主。
- 5、入住手续相关协议、验房单等业主档案存档及时、专门建档、保存完好。



二、装修管理标准

■ 关键控制点：

- 1、身份确认
- 2、装修手续的办理
- 3、施工期间的管理
- 4、装修施工的竣工验收
- 5、常见装修违章情况
- 6、违章装修的处理
- 7、装修垃圾的管理
- 8、档案保存
- 9、记录填写



二、装修管理标准

- 常见问题：
 - 1、装修资料填写不完整，装修人员无出入证、填写不全、无照片。
 - 2、秩序维护人员对装修现场（开门装修、超时装修）、施工人员出入证检查的控制少或没有。
 - 3、房管员对现场巡查控制不到位，主要是对楼道污染、楼道保护等，巡查记录内容填写简单、未到现场去核实等现象。
 - 4、装修完毕房管员未告知客服，未及时告之业主验收。



二、装修管理标准

- 标准要求：
- 1、施工人员《出入证》必需有照片，填写完整，并在《出入证登记表》中详细记录出入证编号以及装修地址。
- 2、《装修申请表》中内容要求填写全面，按照相应栏目填写详细。
- 3、秩序维护员对施工人员出入证要认真查看。
- 4、房管员按规程要求每天对装修现场进行巡查，及时制止违章装修，并及时将装修完毕的情况反馈给客服中心。



三、维修管理标准

- 关键控制点：
- 1、及时记录报修内容。
- 2、2分钟内将《物业公司报修记录单》传递至维修部。
- 3、维修人员接到报修后到现场进行核实，并维修。
- 4、《物业公司报修记录单》反馈部门：第二联业主，第一联交到客服中心存档。
- 5、到达现场处理的时间要求。
- 6、当日报修，当日统计到电子表中。
- 7、客服主管每天查看接报修记录、传递、统计过程，同时协调与其他部门的对接工作。



三、维修管理标准

- 常见问题：
- 1、客服人员接到报修后未及时记录，或未记录清楚，导致业主询问相关报修问题时无据可查。
- 2、部分维修人员入户维修不穿鞋套、没有注意员工行为规范的要求。
- 3、《物业公司报修记录单》维修人员返单不及时。
- 4、有些流程外报修问题不记录、管理。



三、维修管理标准

- 标准要求：
- 1、客服人员接到报修后3分钟内记录完毕。
- 2、维修过程需严格按员工行为规范的要求执行，使用礼貌用语、鞋套、工具垫布等。
- 3、报修记录表中的每项内容均需记录清楚、全面。



三、维修管理标准

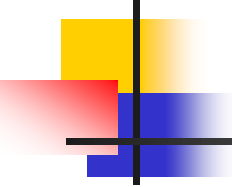
标准要求：

- 4、《物业公司报修记录表》与《物业公司报修记录单》上的编号应一致。
- 5、未完成事项应详细填写未完成原因，并做好统计、存档工作。
- 6、客服主管应及时跟进未完成事项的解决情况。



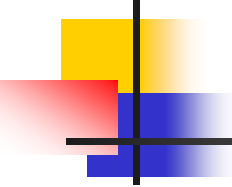
四、回访管理标准

- 关键控制点：
 - 1、投诉事件的回访时间要求。
 - 2、维修类的回访时间要求。
 - 3、回访率要求。
 - 4、客服主管定期抽查，将报修处理情况作对比。



四、回访管理标准

- 常见问题：
 - 1、回访不及时，回访率达不到公司制度要求。
 - 2、各服务中心对回访结果的分析较少。
 - 3、部分回访工作真实性较差。



四、回访管理标准

- 标准要求：
 - 1、客服主管每月度对回访结果进行统计、分析，并将业主的意见、事情处理的结果进行记录。
 - 2、要求严格按照规程的要求开展真实的回访工作，将回访工作落到实处，投诉回访率应达到100%，维修服务的回访应达到30%。



四、回访管理标准

- 注意事项:

- 回访时间的安排:

- (1) 地产类问题的回访时间需要施工单位返单后一天内完成，是否修复与修复时间需查看施工单位反馈回的维修单；
- (2) 维修类问题的回访时间需在维修班返单后一天内完成，修复时间需查看《物业公司报修记录单》中维修人员记录的情况。

注：维修类回访内容涉及维修人员的服务态度、礼仪、维修质量、收费情况、其他意见等，将被回访业主的意见记录在表中。



四、回访管理标准

- （3）投诉的回访分为三类：轻微投诉、重要投诉、重大投诉的回访。
 - a. 轻微投诉：应在2日内处理完毕，回访应在投诉一周内完成；
 - b. 重大投诉：应在2日内处理完毕，解决时间不宜超过3日，回访应在一个月内完成；
 - c. 重要投诉：应在10日内处理完毕，回访应在一个月內完成。



五、投诉处理标准

- 关键控制点：
- 1、正确区分地产类投诉与物业类投诉、轻微投诉与重大投诉。
- 2、所有投诉均需登记在《业主投诉记录表》上，并简要记录处理情况。
- 3、投诉反馈、跟踪处理及时。
- 4、客服主管每天对投诉处理情况进行检查，每周对投诉记录情况进行检查。



三、投诉处理标准

■ 常见问题：

- 1、客服中心接到业主的投诉后，不能及时记录。
- 2、业主投诉后不能及时作出回访，投诉升级。
- 3、部分地产类投诉物业服务公司方面无法进行彻底的解决。

■ 标准要求：

- 1、要求严格按照规程的要求，在传递、处理投诉的同时，及时记录投诉内容，并跟踪、督促解决问题。
- 2、物业服务公司无法解决的地产类投诉问题，需积极协调地产公司进行解决，同时，为业主提供力所能及的超值物业服务，做好对业主的解释工作。



三、投诉处理标准

- 注意事项：
- 1、回访是征询业主对投诉受理过程、处理措施、结果的意见。形式包括电话回访、上门回访等。
- 2、无须回访的情况：现场能即时处理并得到业主满意确认的投诉；匿名投诉、无法确定联络方式的投诉；由于业主个人情况提出不愿接受回访的。