



大悦城控股物业事业部

编号：GJW-KF-C-017

版本：A/0

生效日期：2021年1月1日

销售案场物业服务指引

编制	张瑞	日期	2021年1月1日
审核	李仕林	日期	2021年1月1日
批准	吴坤镛	日期	2021年1月1日

修订记录

修改日期	申请单号	修改人	审核人	批准人

销售案场物业服务指引

1. 目的

为销售案场物业服务的策划、启动、运营和撤场工作提供指引，满足地产公司对于保障和促进销售的需求。

2. 适用范围

适用于大悦城控股物业各销售案场。

3. 职责

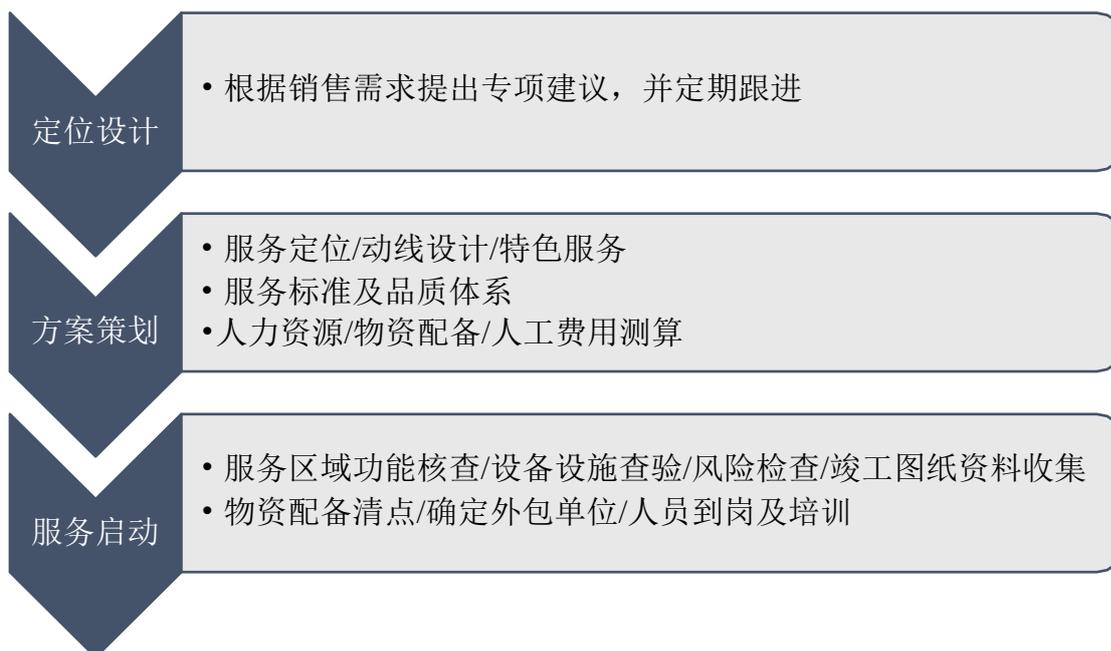
3.1 销售案场是指由售楼处主体、样板房区域、配套建筑/区域、室外景观及公建等部分组成的销售区域整体。

3.2 区域、各分公司组织专业团队，依照销售案场物业服务合同约定，对案场及配套设施设备和相关场地实施统一的专业维护、管理。

4. 方法与控制

4.1 案场物业服务前期介入

案场物业服务的前期介入包括案场定位设计、物业服务方案策划、物业服务启动三个阶段。在这个过程中，物业服务的有效介入能够保障后期物业服务的有效运营。



4.1.1 案场定位设计阶段

此阶段前期介入的主要工作是根据销售方面的需求，在收集相关图纸、信息的基础上，提出专项建议并跟进。可以参考以下方面：

4.1.1.1 明确机动车、非机动车、行人的行走动线和分离动线。

4.1.1.2 正门入口符合人车分离设计，提出停车场位置及停车位数量建议（包括非机动车停车）。条件允许的情况下，停车位应集中。

4.1.1.3 水吧设置备餐区域和储存区域，需安置水槽及操作台；有条件的可将其设置在后台区域内。根据案场服务需求，可考虑设置独立冰柜、橱柜、冰箱和排风设备的配置空间大小。如有儿童游戏区，应设在水吧周边，独立一角，无遮挡，水吧岗可以照看。

4.1.1.4 案场内水（包括绿化用水等）、电独立计量。照明统一采用节能光源，种类不宜过多，以便于日后统一采购和替换。景观/光彩照明、水系应采用自动时间控制装置。

4.1.1.5 按规定配置消防及安全防范设施设备，与地产公司销售部门沟通确认安防监控点位分布，包括售楼处大厅出入口、沙盘区、洽谈区、车场、收费区、样板房区域、销售部办公室区域等重要位置。监控录像保存 30 天以上。

4.1.1.6 公共污水井应设置在绿化带上，主要机动车道路路面少用石材道路及石材井盖，应有方便开启的拉手。

4.1.1.7 景观水系需注意施工防水及排水便利性。

4.1.1.8 软装家具方面在设计或采购时需考虑后期维护、清洁问题。如布艺类座椅沙发在客流量大的情况下易污染且不易清洁，必要时需配备换洗布罩。

4.1.1.9 根据案场实际情况提供物业办公区域、办公设备、独立储藏室、保洁作业间、绿化取水点、垃圾中转点及员工宿舍等。

4.1.1.10 如案场与项目施工现场相邻，需考虑安全措施，例如施工区域围墙，施工人员出入控制等。

编制：

审核：

批准：

生效日期：

4.1.2 案场物业服务方案策划阶段

4.1.2.1 案场物业服务方案是展示和指导后期案场物业服务运营的指引性文件。通过物业服务方案，确定后期运营的服务动线、人员配置、物资配备、服务标准、业务培训、费用预算等方面的原则和内容。

4.1.2.2 案场物业服务方案的策划编制，应在物业服务启动前 3 个月开始，最终输出为文档形式，应格式清晰、内容完整，并作为销售案场物业服务合同的附件。

4.1.2.3 在编制案场物业服务方案时应至少包含以下章节。

A. 项目概况

项目概况是对案场项目基本情况的描述，应包括以下内容：项目名称、坐落位置、占地面积、建筑面积、四至、类型（设计/销售部门对案场的定位和类型描述）、平面图（示意图）等。

B. 物业服务定位

作为物业服务方案编制的基础，首先要确定案场物业服务的定位，主要依据以下三个方面：

a) 销售对物业服务的需求：了解销售部对目标客户的定位（包括客户收入、职业、家庭情况、置业需求等）；对于物业服务在秩序维护、客户服务、保洁环境等方面的需求（包括常规及特色服务内容、氛围/形象的营造和展示、服务标准等）。

b) 前期介入情况：主要指在案场定位设计阶段中前期介入的成果，包括所获得的图纸、资料、建议反馈及落实情况等。

c) 周边环境考察：包括案场红线之外的周边市政配套、商业、交通路线及流量、人文环境、同类项目等方面。同时可适当进行社会公共关系网的搭建工作，为后期项目销售及案场物业服务提供必要支持。

根据上述三个方面总结出明确详细的案场物业服务定位，并根据定位聚焦出案场物业服务方案的重点内容。

编制：

审核：

批准：

生效日期：

C. 服务动线设计

动线，原是建筑与室内设计的用语之一。意指人在室内、室外移动的点，连合起来就成为动线。优良的动线设计在展示性质的空间中特别重要，让进到空间的人，在移动时感到舒适，没有障碍物，不易迷路，有时更特别强调缓速、迂回，以便能看到各个展示点。基于案场的销售动线即是这样一种动线设计。

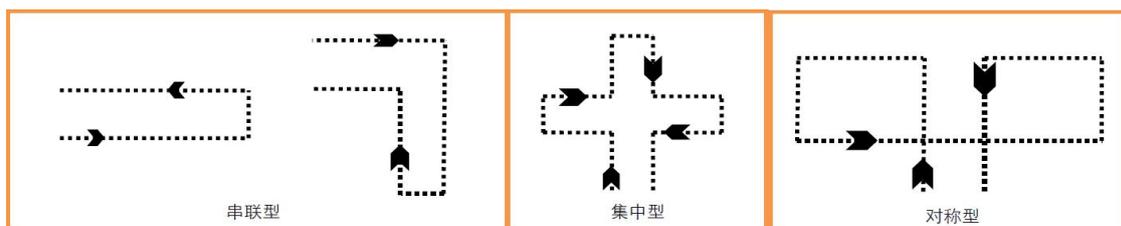
物业服务动线也并非独立存在，而是依附于针对客户设计的销售动线，为销售动线的正常运行提供支持和保障。物业服务动线的设计应遵循以下原则：

a) 流畅完整：自客户进入案场区域至离开，对应的服务动线全程完整无缺失，并能在此过程中向客户展示案场的特点（包括意图展现给客户的案场规划布局、景观示范、公司/项目形象及其它细节等）。

b) 关键节点串联衔接：服务动线中存在着关键节点，或是承接流转，或是突出服务特色，一般是由案场物业服务的主要岗位来实现。这些关键节点之间应通过语言、动作保持衔接。

c) 符合案场布局规划：案场的布局一般分为核心功能区域和辅助功能区域两部分，其中核心功能区由完成销售动作的接待区、销控区、沙盘区、洽谈/签约区、样板房体验区、收款区组成，辅助功能区域包括盥洗区、水吧服务区、多功能厅、增值服务体验区、VIP室、办公区、室外景观区、公建等区域。具体的物业服务动线设计应符合这些区域的规划，在确保动线完整，节点突出的前提下，减少冗余环节。

配合但不干扰销售动线：销售动线一般围绕案场核心功能区展开，根据不同的布局规划，有集中型、串联型、对称型几种形式。物业服务的动线应实现将客户引入/引出销售动线，并在销售动线外围提供保障和协助的功能。



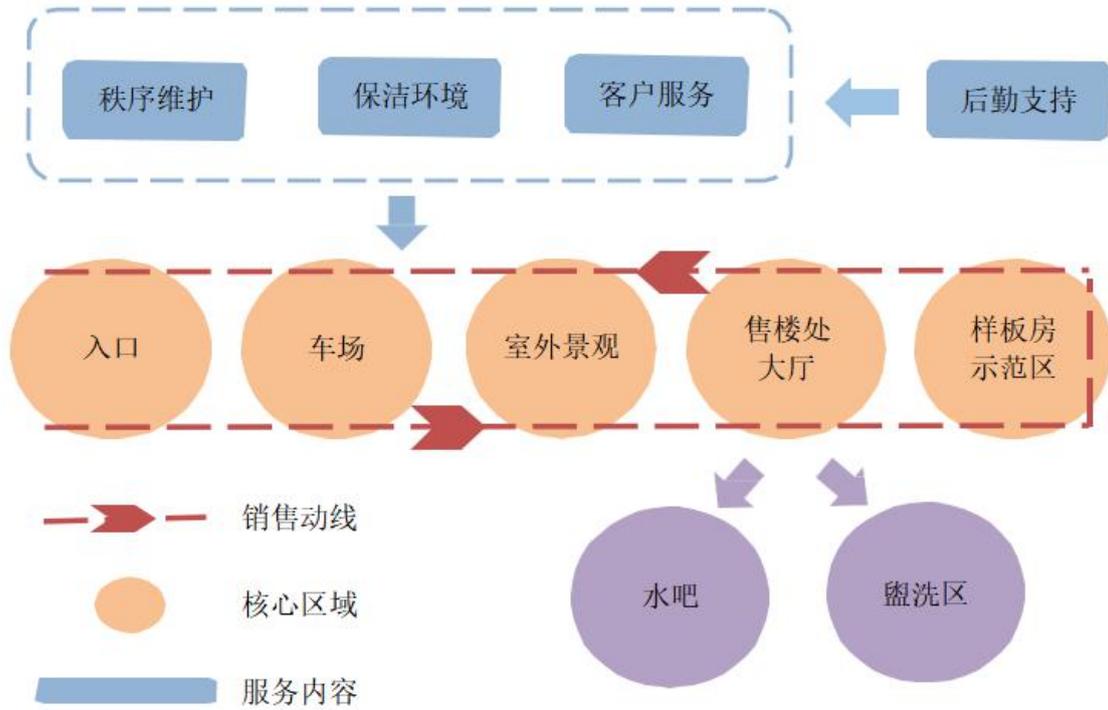
销售动线设计示意图

编制：

审核：

批准：

生效日期：

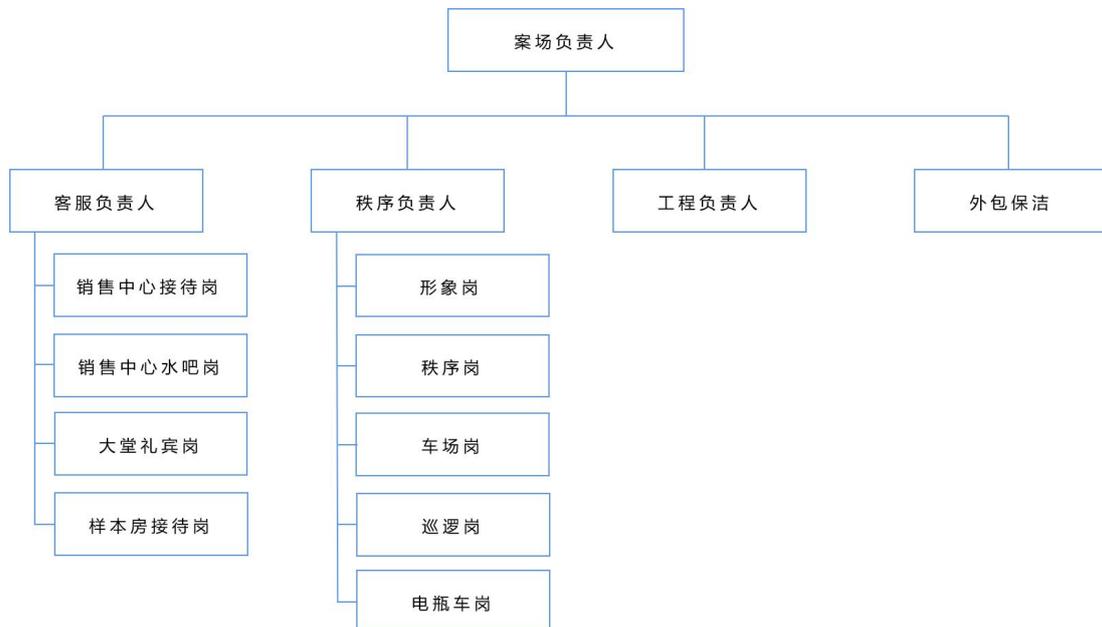


物业服务动线设计示意图

4.1.3 人力资源

4.1.3.1 岗位架构

结合 4.1.2.3 物业服务动线设计的情况，编制相应的岗位架构。



编制:

审核:

批准:

生效日期:

岗位设置说明:

- 1、项目应根据地产销售部门需求及案场实际情况调整岗位配置;
- 2、在满足销售需求和现场管理前提下,案场物业服务团队应较为精炼,管理人员可考虑一人兼多职,例如案场负责人兼客服负责人,客服负责人兼管环境。

4.1.3.2 岗位配置

岗位配置原则:

在与销售部就物业服务需求和人员配置进行充分沟通的基础上,通过适当完整的岗位配置,能够确保案场物业服务的顺利进行。案场物业服务团队应较为精炼,其组织架构宜扁平化,管理人员可考虑一人兼多职。案场物业服务启动前 2 个月开始岗位设定配置的准备工作的,依照以下原则进行:

- A. 确定岗位需求:根据销售案场定位和地产销售部的需求,确定需要配置的岗位。
- B. 确定服务区域:结合物业服务动线,确定各岗位作业的区域,如出入口、车场、售楼处大厅、水吧、样板房等。
- C. 确定工作内容:确定各岗位作业内容及服务标准。
- D. 确定人员配比:根据岗位工作内容,确定案场定岗定编方案。

4.1.3.3 岗位任职要求、职责

案场各岗位任职要求、岗位职责具体如下(具体岗位要求可根据地产销售部的需求予以调整):

岗位	任职要求&岗位职责	
案场负责人	标准	男女不限,男性身高 170 厘米以上,女性身高 160 厘米以上;形象气质佳,亲和力强,善于沟通交流;大专及以上学历,2 年以上相关工作经验,熟悉案场各岗位服务流程,熟悉物业管理相关法规。
	职责	全面负责案场的在前期介入、开盘、日常管理各项工作;案场团队建设、工作计划审定、服务品质监督、培训工作落实监督;掌控案场全局,了解客户需求;统筹协调资源,与地产各部门及外部合作单位协调对接工作,配合营销活动,并与销售部保持良好的沟通,建立定期例会的沟通制度,及时处理相关问题;案场现场应急突发事件的调度处理。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

主管/领班/负责人	标准	男女不限，男性身高 170 厘米以上，女性身高 160 厘米以上，年龄 40 周岁以下，身材匀称、形象气质佳，表达能力强，责任心强；具有良好的职业道德、团队合作精神和团队管理经验；大专及以上学历，2 年以上相关工作经验。有四星级以上酒店、高端物业管理经验者优先。
	职责	分解及落实相关工作计划，监督指导下属日常服务工作；完成下属月度培训和考核工作；定期收集汇总客户需求和解决方案；完成案场负责人交办的其它工作。
秩序岗 【形象岗/秩序岗/车场岗/巡逻岗】	标准	男性，年龄 30 周岁以下；身高 175 厘米以上，身材匀称、形象气质佳，亲和力强，善于沟通，理解并解决客户需求能力强；高中及以上学历，1 年以上相关工作经验。
	职责	<ol style="list-style-type: none"> 负责案场安全秩序维护、形象展示； 负责看房客户的车辆正常进出，疏导出入口及案场交通秩序，指引车辆进出； 负责园区、销售大厅、样板房、会所等公共区域的安全巡查，对进入案场可疑人员/物品进行询问和检查；检查公共部位设施和物品的完好情况； 熟悉案场消防监控系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器材的使用方法；遇到突发事件能正确进行处理； 维护营销活动现场秩序；完成上级交办的其它工作。
客服岗 【接待岗/水吧岗/礼宾岗】	标准	男女不限，年龄 30 周岁以下；男性身高 175 厘米以上，女性身高 160 厘米以上，身材匀称，形象气质佳，表达能力强；亲和力强，善于对客户沟通；具备服务意识和关注客户需求的敏锐度；普通话标准，服务意识强；高中及以上学历，1 年以上相关工作经验。有四星级以上酒店、高端物业工作经验者优先。
	职责	<ol style="list-style-type: none"> 水吧区域营业准备工作；形象展示；食品、饮品制作和提供；杯具清洗、消毒；物料盘点；区域内物品摆放/设施设备状态/环境检查及确认； 销售中心为客户提供多种物业服务，包括形象展示、礼仪接待、咨询 一对一服务等；熟悉销售卖场设施设备分布情况，积极配合销售人员接待来访客户，引导客户办理各项事务；独立或协助解决客户提出的合理需求。 样板房区域开关准备工作；形象展示；样板房区域物品清点；样板房区域对客户接待；品牌展示等方面辅助介绍；样板房区域内成品保护；样板房区域物品摆放/设施设备状态/环境检查及确认。 完成上级交办的其它工作。

电瓶车岗	标准	男女不限，年龄 30 周岁以下；男性身高 175 厘米以上，女性身高 160 厘米以上，形象气质较好、亲和力强，沟通能力强，持有驾照者；有星级酒店从业经历者优先。
	职责	观光车安全运行，定期进行检查保养，观光车驾驶员应持有机动车驾驶证；观光车保持车身及车内清洁；观光车驾驶员在无人乘坐时将车辆停在指定位置，保持随时待客的状态；观光车运行时车速应控制在 15KM/小时以内；做到客户上车时有问好，车辆启动时有提醒，车辆到达时有送别。
工程岗	标准	男性，年龄 45 周岁以下，熟悉并掌握工程维修各工种基本知识；有四星级以上酒店、高端物业相关工作经验者优先。
	职责	负责园区设备设施的运行维护及维修；开启/关闭案场现场设施设备；小型维修；检修调试设备；能耗记录；完成上级交办的其它工作。
保洁岗	标准	女性优先，年龄 45 周岁以下；身体健康、五官端正、体貌端庄；具备 1 年以上大型住宅小区或星级酒店清洁服务经验，熟悉清洁服务工作的技术要求。
	职责	1、负责案场销售中心、样板间、洗手间等室内区域地面、设施、设备、物品的日常保洁工作； 2、负责案场水景、道路、绿化等室外区域的日常清洁工作； 3、负责及时跟换卫生纸、洗手液等易耗品； 4、完成上级交办的其它工作。

4.1.3.4 人员招聘

在案场各个岗位定岗定编之后，参考以下原则开展人员招聘工作。

A. 招聘计划：按照案场物业服务启动的节点，编制倒排的人员招聘计划。招聘计划分为整体（如年度）和分解（如月度）两类，整体计划应从一个较长周期内进行全局考虑，包括人员储备、应届生等内容；分解计划针对短期人员需求（如因人员流动造成的岗位空缺）而设计。招聘计划应通过分公司审批后实施。

B. 招聘途径：分为内部推介和社会招聘两种方式。在社会招聘方面，职介（人才市场）和招聘网站（如智联招聘、中华英才网及同城网站等）是效率较高的渠道。建议与这些招聘渠道建立长期合作，保证充足的人员储备。

C. 招聘时间：案场负责人、主管/领班/客服负责人是案场物业服务的主要负责人，在服

编制：

审核：

批准：

生效日期：

务启动前 2 个月招聘到位，基层岗位至少在服务启动前 15 天招聘到位，以保障新员工能够接受系统的岗前培训和筛选。

4.1.4 外包服务

选择合适的案场物业服务内容进行外包，有利于提升专业化和降低管理难度，一般而言适合外包的是保洁环境、秩序类服务，如案场保洁、垃圾清运、化粪池清掏、园林绿化、秩序维护等。在确认外包服务时应注意：

4.1.4.1 确定外包内容：根据案场功能配置、销售部需求及服务标准，确定需外包的服务内容。

4.1.4.2 核定成本预算：根据外包服务内容，通过自行测算或参照市场报价等方式，核定外包服务的成本预算。

4.1.4.3 时间和计划：依照案场物业服务启动节点，确定完成外包方选择的时间和计划。上述外包服务内容、成本预算、时间节点须与地产公司销售部门充分沟通，经地产公司销售部门审核确认后方可实施。

4.1.5 物资准备

为保障案场物业服务启动和后期运营的顺利进行，需要提前进行物资准备。根据性质和用途，物资主要分为以下三类：

4.1.5.1 后勤物资：为保障案场物业服务正常启动和运营所需的物资准备，如物业办公用房和设备、物业人员服装、工具、宿舍等后勤保障物资；后勤物资应在物业服务启动前基本到位。

4.1.5.2 对客服务物资：在对客服务过程中所需的一次性购置的物资，如水吧所需的冰箱、杯具等。一般仅由物业服务公司使用或代管。

4.1.5.3 日常消耗品（代采购物资）：在对客服务过程中所需的，消耗频率高，需周期采购的物资，如客用食品、纸巾、饮用水等。

常见物资清单详见附表 1《案场物业常用物资清单》

4.1.6 与销售的沟通机制

为保障案场物业服务的顺利启动和运营，在前期介入和后期运营阶段均应重视与销售、开发等部门的沟通，并建立沟通机制，主要的形式有：例行工作协调会、书面沟通、专

编制：

审核：

批准：

生效日期：

题研讨会、满意度调查及日常工作口头沟通。

4.1.6.1 例行工作协调会:在固定周期牵头组织相关部门负责人开会或定期参加相关例会,就上周期案场物业服务整体工作及问题整改进行回顾,汇报计划完成情况,同时就工作中存在的问题进行沟通并研讨解决办法,会上无法解决的问题需及时向公司汇报。每次会议须形成会议纪要。

4.1.6.2 书面沟通:涉及产品标准、设计说明、与物业服务方面人员配置/费用/设备设施/服务需求/客户评价等重要事项时,应通过书面形式(如专项报告、会议纪要、呈文等)向销售或开发团队提出意见建议,经审批或确认后执行。案场物业服务正常运行,可考虑编制定期的(如月度/季度)物业服务报告,以记录工作内容,体现工作沟通。

4.1.6.3 专题研讨会:当与销售或开发团队在特定建议特定工作配合上出现分歧,或有重要紧急事项需进行沟通研讨时,应发起专题研讨会并形成会议纪要。

4.1.6.4 满意度调查:建立满意度调查和评价体系。在案场物业服务进入运营阶段后,应定期组织满意度抽样调查,调查对象为销售团队,由其为案场物业服务情况进行评价。案场物业服务负责人组织进行结果汇总分析,根据调查结果制定改进措施。

4.1.6.5 口头沟通:除上述会议、书面等正式沟通形式外,日常的沟通多采用面谈、电话等形式。横向沟通时需注意沟通对象和沟通层级,每个沟通层级明确统一出口,各自团队内部也应理顺纵向汇报、请示流程,避免出现信息丢失或信息失真的情况,影响正常工作。

4.1.7 人员费用测算

案场物业服务费用主要为人工综合成本,在进行实际操作时,应结合当地劳动用工政策、案场服务需求、物资配备需求等因素进行测算。

4.1.8 案场物业服务合同

案场物业服务合同是市场化的基本体现,通过合同明确物业服务的内容和费用,约定双方的权利和义务,规避可预见的风险。在案场物业服务方案确定通过之后,应着手完成案场物业服务合同的签订工作,并在案场物业服务启动之前完成,费用应按《大悦城控股集团股份有限公司开发与物业往来交易及结算制度》中的标准执行。

4.2 案场物业服务启动阶段

编制:

审核:

批准:

生效日期:

4.2.1 案场物业查验与物资清点

为保障案场物业服务工作正常开展，在物业服务方进场前，应依据设计要求及销售服务需求对案场各服务区域硬件设备设施的功能和物资进行查验、清点，存在的问题应及时提交地产进行调整。

4.2.1.1 案场查验内容

- A. 竣工图纸、资料：案场竣工总平面图、各专业竣工图、各设备设施竣工资料。
- B. 功能查验：售楼处主体、样板房区域、配套建筑/区域、室外景观示范区及公建区域的房屋本体的硬件设施、软装在使用功能、数量及设备设施等方面的核准、记录。
- C. 物资清点：2.2.6 中涉及的物资以及案场内软装物品（包括售楼处主体、样板房区域的装饰、家具和器皿等）。
- D. 风险检查：包括消防安全隐患、安防安全隐患、工程设备安全隐患检查。

4.2.1.2 案场查验方法

- A. 竣工图纸资料查验：首先分专业类别核准竣工图纸及设备资料，再复核竣工图纸资料是否与实体一一对应，重点是使用说明书、设备设施内部线路图等。
- B. 案场实体查验：案场实体查验主要从硬件设备设施的使用功能、安全隐患、观感等角度实施。一般可由案场内部按区域进行，同一区域内土建、水、电、空调、通风、供暖等同步检查，并进行记录、拍照，逐步向案场楼宇外立面、屋面、园林、市政、车场等部位进行检查。记录中应明确各类设施名称、数量及安装位置，并留存图片，该记录可作为物业服务公司进入案场实体核查交接记录。
- C. 物资清点：确定应配备的物资（2.2.6）是否到位，编制物资清单（可附照片），由双方确认并按各岗位作业需求进行配置。同时建立相关管理要求，明确责任人。针对案场软装物品的使用或摆放，可参考以下要求：

类别	要求
装饰、家具、器皿	售楼处主体、样板房区域的装饰、家具和器皿根据设计要求摆放，按标准进行日常规整（整齐、对称、凸显销售特征）。

编制：

审核：

批准：

生效日期：

绿植、花卉	根据设计要求, 摆放和养护完好的绿植和花卉, 使之达到最佳的展示效果。
-------	-------------------------------------

D. 查验结果提交: 案场查验结束, 将查验记录进行整理, 由地产公司、施工单位、物业公司三方签字后, 提交地产公司, 由地产公司安排施工单位进行整改, 物业公司对整改情况进行跟进。

4.2.2 确定外包方

按照 4.1.4 的原则确定外包方, 应参照以下步骤:

4.2.2.1 三方比价: 针对需求, 采用招标或比价方式, 寻找至少三家外包方进行服务内容、价格、服务质量、及时性等方面综合对比。特殊情况选择三家以下的应有专门说明。

4.2.2.2 确定合同: 根据三方比较结果, 在协商一致的基础上拟定合同, 明确双方权利义务以及费用结算依据、时间, 并按流程报审。

4.2.2.3 确认到位: 执行合同条款, 确保在案场物业服务启动前相应的人员、物资到位。

4.2.3 人员到岗及岗前培训

在案场物业服务启动前所有人员应到岗, 按计划完成岗前培训, 培训的要求如下:

4.2.3.1 制定计划: 结合公司培训管理要求, 由案场负责人制定计划并落实, 在各岗位人员陆续到位之后, 分批组织进行。有条件的可组织集中封闭培训以提高培训效果。

4.2.3.2 培训内容: 主要为企业文化、公司及项目概况、员工行为规范、员工薪酬福利制度培训、安全生产、各岗位工作要求/标准/流程。根据培训内容编制课件并实施培训。

4.2.3.3 效果评估: 培训结束后应组织效果评估, 部分作业要求培训可采取实操检验的方式进行评估, 评估合格后方可正式上岗。

4.2.3.4 流程预演: 作为效果评估的重要方式, 在案场物业服务启动前进行服务流程预演习, 通过预演, 磨合各岗位的衔接配合, 针对不足之处及时改进。可邀请销售部人员作为客户体验预演过程。

4.2.4 保洁开荒

案场物业服务启动前 3 天完成保洁精开荒并验收, 在开荒时注意成品保护, 避免交叉污染。

因装修完毕后室内的装修有害物质较多, 在开荒保洁后, 需进行空气净化处理, 以保

编制:

审核:

批准:

生效日期:

证为客户提供良好的服务环境。如选择外包方进行此项工作，则该外包方应具备相关资质，保证治理施工质量，并且治理产品不会对治理表面产生不良影响。经治理的场所十五个工作日内，室内空气质量应符合国家有关室内空气质量标准（即《GB/T18883-2002 室内空气质量标准》）。

4.2.4.1 室内开荒保洁标准

清洁内容		清洁标准	检查方法
门		无明显灰尘、无污渍、无水泥印记	目视
窗	玻璃窗	无油漆、涂料及污渍、无胶迹、无灰尘、无明显水迹、无手印、洁净明亮	目视
	窗框	无水泥渍、无油漆、涂料及污渍、无泥沙、无灰尘、无污迹、无水迹、呈本色	目视
	窗槽	无水泥渍、无油漆、涂料及污渍、无泥沙、无灰尘、无污迹、无水迹、呈本色	目视
	窗台	无杂物、无灰尘、无污渍、呈本色	目视
地面		无水泥渍、无油漆、涂料及污渍、无明显的灰尘、无污迹、无水迹、无杂物、呈本色、石材地面有光泽	目视
墙面		无明显灰尘、无蜘蛛网、无污迹、呈本色	目视
贴脚线		无污迹、无涂料、无灰尘	目视
开关/插座面板		无水泥渍、无涂料、油漆及污渍、无明显灰尘	目视
灯		无涂料、无胶迹、无污渍、无明显灰尘、无蜘蛛网	目视
灯罩		无涂料、无胶迹、无污渍、无灰尘	目视
铁花		无水泥渍、涂料及污渍、无明显灰尘、无蜘蛛网	目视
扶手		无水泥渍、无明显灰尘、无水迹、无污迹	目视
室内	玻璃	无明显水迹、无污迹、无明显灰尘	目视
	空气	无异味	嗅觉
配电箱/冷热水管		无涂料、无水泥、无胶、无明显灰尘、无蜘蛛网	目视
消防栓、灭火器		无水泥渍、无油漆、涂料及污渍、无灰尘、无水迹、无蜘蛛网	目视
卫生间	墙	无污迹、呈本色	目视
	地	无污物、无积水	目视
不锈钢、钛金部件		无油漆、无涂料、无胶迹、无污迹、无灰尘、无水印、无手印、有光泽度	目视

编制:

审核:

批准:

生效日期:

电梯	门	无明显污迹、无胶迹、无手印、无灰尘	目视
	轿厢	无砂粒、无杂物、无污迹、无异味, 门槽: 无泥沙、无污迹	目视/嗅觉

4.2.4.2 室外开荒保洁标准

检查内容	清洁标准	检查方法
雨棚、消防楼梯等公共设施	保持清洁、畅通, 地面无积水、无纸屑烟头、无异味、无积尘、无杂物堆放	目视/嗅觉
消防门	表面无尘、无污物、无明显手印、无水迹、无蜘蛛网、呈本色	目视
各类地面	无垃圾、无污迹、无积水、无积尘、无烟头、无杂物纸屑、无水泥痕迹、	目视
井盖	无水泥、无油漆、无涂料、无污迹、无泥沙、无灰尘	目视
各类墙面	无明显污迹、无灰迹、无蜘蛛网、无乱贴乱画	目视
铁花	无水泥渍、无涂料、无蜘蛛网、无灰尘	目视
喷泉水景	水质不浑浊、无青苔、明显沉淀物和漂浮物	目视
灯罩	无灰尘、无水迹	目视
垃圾桶	无污迹、无灰尘、无水迹	目视
标示牌、烟灰盅	无污迹、无积尘、无水迹	目视
其他建筑小品	无水泥渍、无油漆涂料等污渍、无灰尘、无水渍	目视
地下车库、车行道	无污迹、无杂物、无积水、无明显灰尘、无异味、无蜘蛛网	目视/嗅觉

4.3 案场物业服务运营

案场物业服务运营的目的是保障案场营销功能的顺利实现, 激发客户的良好心理感受, 增强购买欲望, 促进项目销售。为了实现这个目的, 需要从制定和执行服务标准、进行品质管理、实施培训和绩效考核等主要方面综合开展工作。

4.3.1 各岗位服务流程及标准

4.3.1.1 服务流程

A. 各岗位的工作流程应予以固化并能够互相衔接, 同时依据案场的销售需要扩充具体内容, 例如服务用语、服务动作、着装形象等。

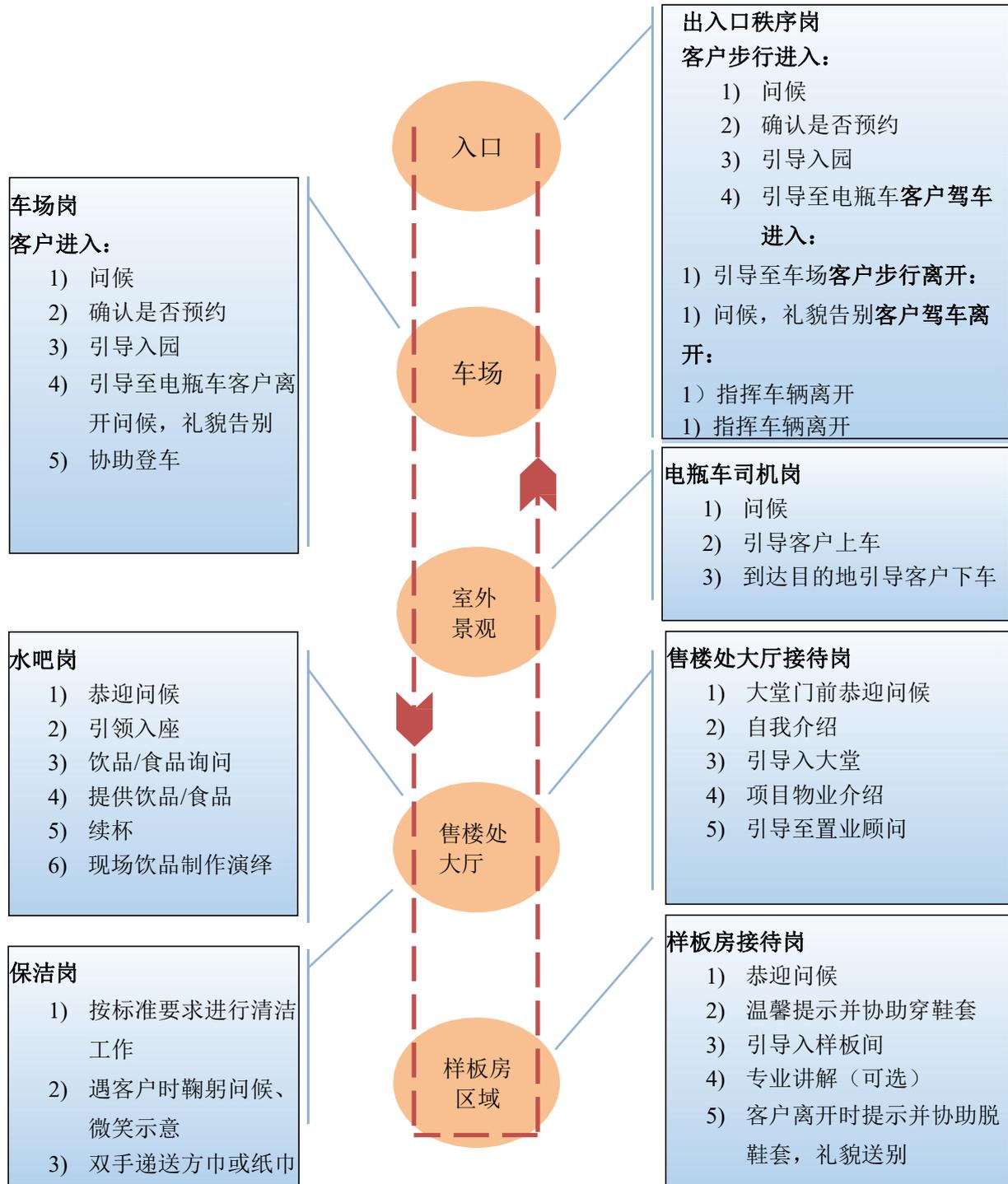
编制:

审核:

批准:

生效日期:

B. 具体客服动线导视图:



4.3.1.2 服务标准

编制:

审核:

批准:

生效日期:

A. 行为规范通用要求

与常规的物业服务一样，案场物业服务对于各岗位员工（尤其是直接面对客户的岗位）也应有明确的，统一执行的行为规范要求。一般而言，行为规范包括仪容仪表、语言态度和行为举止三部分。

a) 仪容仪表主要原则：整体形象自然大方得体，符合工作需要及安全规则，精神奕奕，整齐清洁；头发要经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，勿标新立异，不得留光头或染发（染夸张发色）；保持面部、身体、手指（指甲）的清洁，无异味；着本岗位完整制服及配饰，保持制服和配饰合体、整洁干净。

b) 语言态度主要原则：主动问候，使用礼貌用语；使用符合地区习惯的称呼和说话方式；交谈时尊重对方，诚恳耐心地倾听，态度平和，不卑不亢；根据实际情况给予对方帮助，但不轻易承诺。

c) 行为举止主要原则：结合案场实际情况和营销需要，制定基本的岗位服务动作，以下为站姿、走姿、交通指挥、指引、提供饮品等基本行为规范：

B. 各岗位工作规范

a) 客服负责人

工作要求及流程

例行工作	培训工作	1) 拟定客服培训计划，并按计划对员工进行培训； 2) 合理利用班会及日常巡检的机会，对员工进行在岗培训； 3) 培训内容包括应知应会、服务礼仪和服务技艺。
	排班及考勤	1) 每月底编制客服排班表报经理审核； 2) 每月末编制物业考勤表报经理审核。
现场管理	1) 每天上班前组织班前会，检查客服人员的仪容仪表是否规范，提出工作要求； 2) 定期巡视销售大厅、样板房各岗位客服员值班情况，发现问题及时纠正处理。巡查过程中兼顾卫生情况，发现存在问题及时通知就近清洁员处理或自行妥善处理； 3) 及时补位，承担部分客服岗位的具体工作。	

编制：

审核：

批准：

生效日期：

b) 销售中心接待岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	1) 参加班会, 自检或互检仪容仪表, 以饱满的精神面貌进入工作区域; 2) 检查使用工具及销售大厅物资情况, 异常情况及时登记并报告上级; 3) 检查销售大厅的卫生状况, 发现问题及时通知清洁员处理或自行妥善处理。	
班中阶段	行为规范	标准站姿待客→迎接客户→询问客户需求→为客户送上饮品→客户离开后清理桌面
	工作要求及注意事项	1) 当客人距离 5-8 步距离时, 应主要跨出自己的位置迎宾, 微笑招呼, 在客人前方 1 米距离领位; 2) 当遇到两位客人相互交谈时, 应重复问候两次, 如仍无反应, 则就站在客人右侧, 以右手指引客人向休息区走, 询问客人对座位表示满意后指引客人入座; 3) 当置业顾问都在接待时, 问候完毕后, 礼貌告知客人稍等, 置业顾问会很快过来介绍, 同时请置业顾问关注该顾客; 4) 问候的起始语为“先生、小姐早上、中午、下午好(问候时间段为 8: 30-11: 30 早上好; 11: 30-14: 30 中午好; 14: 30-18: 00 下午好), 欢迎光临, 这边请。”; 5) 在满座位的情况下, 须先向客人致歉, 请其先到沙盘区进行观摩稍作等待; 6) 饮料、点心、水果服务 ①询问客人: “请问您需要喝些什么? 我们这里有茶水、咖啡和饮料?” ②在所有饮料食品服务过程中必须使用托盘; ③服务方向: 从客人的右面服务, 并左手示意客户: “请慢用。” ④当客人的饮料杯中只剩下三分之一时, 必须询问客人是否需要

编制:

审核:

批准:

生效日期:

	<p>再添一杯，在二次服务中特别注意瓶口绝对不可以与客人使用的杯子接触；</p> <p>⑤在客人再次需要饮品时必须更换杯子；</p> <p>7) 客户离开 2 分钟内将桌面收拾干净。在没有客户时要巡查整个销售中心，保持现场所有桌面无纸杯杂物和水渍，桌椅及沙发等摆放整齐。</p>
<p>下 班 程 序</p>	<p>1) 检查使用的工具及销售案场物资情况，异常情况及时记录并报告上级领导；</p> <p>2) 填写物资领用申请表并整理客户意见；</p> <p>3) 参加班后总结会；</p> <p>4) 积极配合销售人员的接待工作，如果下班时间已经到，必须等客人离开后下班。</p>

可视化工作标准

微笑迎客	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 距离客户 1.5 米时，面带微笑，点头致意 2. 身体呈 15° 鞠躬 3. 双脚站直呈丁字步 4. 标准用语：您好，欢迎光临

编制：

审核：

批准：

生效日期：

回复询问	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面带微笑，眼睛看向指引方向 2. 礼貌回应客户的咨询，如涉及销售价格等问题，需请客户咨询销售人员 3. 标准用语：您好，详细问题请咨询现场销售人员

c) 销售中心水吧岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 班前早会（检查仪容、着装、鞋袜的穿着、发型、手指甲、佩饰、精神面貌）； 2) 上岗前的思想准备： <ol style="list-style-type: none"> a. 今天我要做到主动服务、主动问候、主动微笑； b. 今天我要做到礼貌待客； c. 遇到挑剔的客户，要耐心、宽容、平静的对待客户； d. 一直保持良好的精神面貌； e. 控制自己的情绪。 	
班中阶段	服务流程	保持立姿微笑待客→按客户需要准备饮品→清理吧台桌面、水槽、工具及物料等
	茶水服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 准备 <ul style="list-style-type: none"> ● 使用洁净、无破损、无水迹、已消毒的茶具和新鲜、无异味、无杂质的茶叶； ● 烧开水：用 90℃-100℃的水泡茶。 2. 上茶 <ul style="list-style-type: none"> ● 接待员将准备好的茶和茶具等依次摆放在托盘内（托盘须洁净、

编制：

审核：

批准：

生效日期：

		<p>无破损、无水迹、无污渍);</p> <ul style="list-style-type: none"> 接待员上茶水时须按尊者为先(公司买房客户)、老人为先(家庭买房客户)、兼顾女士优先的原则,从客人右侧将茶水倒入杯中,只须倒入杯中的8分满即可; 四指并拢,手心向上用手示意并请客人慢慢饮用,为客人斟满茶水后将茶壶放置在吧台台面的中央处。 <p>3. 注意事项</p> <ul style="list-style-type: none"> 茶水服务时,接待员尽量托住杯具底部,不能用手触摸杯口; 现场客户较少的情况下,客户入座后,3分钟内上茶。
咖啡服务		<p>1. 准备</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用洁净、无破损、无水迹、已清毒的咖啡专用器具和优质的咖啡。 <p>2. 上咖啡</p> <ul style="list-style-type: none"> 营销中心提供研磨咖啡、袋装糖、独立包装奶杯; 客服人员将倒好咖啡的成套咖啡器具(含碟、杯、钢勺,杯耳朝右,钢勺置于碟上且勺把朝右)摆放在托盘内(托盘须洁净、无破损、无水迹、无污渍,咖啡用专用器具),注意不要将咖啡洒在咖啡碟上; 水吧员上咖啡时须按尊者为先(公司买房客户)、老人为先(家庭买房客户)、兼顾女士优先的原则,从客人右侧将咖啡杯碟、袋装糖、独立包装奶杯依次摆放在客人面前的台面上; 当客人的咖啡杯中的咖啡仅剩1/5时,水吧员需主动询问客人是否再添加一杯咖啡; 如客人需要,需迅速重新为客制作,标准同上; 撤去原咖啡具,为客人端上新咖啡。 <p>3. 注意事项</p> <ul style="list-style-type: none"> 上咖啡时,不能用手触摸杯口;

编制:

审核:

批准:

生效日期:

		<ul style="list-style-type: none"> 同一桌的客人使用的咖啡杯、碟和钢勺，大小、式样须一致，配套使用。 记住客户的忌口，下次上饮品时注意。
	<p>点心 / 糖果服 务</p>	<ol style="list-style-type: none"> 准备 <ul style="list-style-type: none"> 使用洁净、无破损、无水迹、已消毒的骨碟和新鲜、无异味的点心和包装完好的糖果。 上点心/糖果 <ul style="list-style-type: none"> 从客人右侧将装有点心/糖果的骨碟放置在吧台台面的中央处； 四指并拢，手心向上用手示意并请客人慢用。
	<p>茶具清 洗</p>	<ol style="list-style-type: none"> 清洗 <ul style="list-style-type: none"> 先将杯子残渣倒掉； 用杯刷刷洗，再用清水冲洗； 茶具按大小分类放进保洁柜。 消毒 <ul style="list-style-type: none"> 配置消毒水：“84”消毒液 1:200 的比例加温水配置而成； 杯具浸泡时须轻拿轻放，一次性浸泡不可过多，避免因挤压造成杯具破损； 杯具浸泡时间须保证在 30 分钟以上，并须在消毒水中对茶具进行洗涤后，再用清水冲洗； 每次的消毒水使用时间不能超过 1 天，次日须重新配置。 擦拭 <ul style="list-style-type: none"> 一只手用口布（洁净、不掉毛）的一角包裹住杯具底部，一手将口布另一端拿着塞入杯中擦拭，擦至杯中水份完全干净，杯子透明锃亮为止； 擦拭玻璃杯时，双手不要接触茶杯，不可太用力，防止扭碎杯子； 轻拿玻璃杯子底部，口朝下放置台面上；

编制:

审核:

批准:

生效日期:

		<ul style="list-style-type: none"> 将擦拭过的杯具放进消毒柜内分类摆放。
外场更换烟灰缸		<ol style="list-style-type: none"> 准备 <ul style="list-style-type: none"> 烟灰缸必须保持清洁, 当烟缸内有 2 个烟蒂时, 须为客人更换烟缸; 从服务台取出洁净、无破损的烟灰缸放入托盘。 更换烟灰缸 <ul style="list-style-type: none"> 客服人员左手托托盘, 走到客人右侧, 询问客人是否可现在更换烟缸; 客人同意后, 须用右手拿起一个洁净的烟缸, 从客人的右侧将其盖放在需要更换的烟缸上; 右手将两个烟缸同时拿起, 放在托盘中; 重新拿起干净的烟缸, 将其摆放回吧桌的原位置上。 注意事项 <ul style="list-style-type: none"> 如客人正在谈话, 不许人去打扰, 可另为客人准备一个烟缸放在吧桌上; 可在烟缸内倒入少许清水等方式防止烟灰飞扬。
饮品洒在客人的身上的处理程序		<ul style="list-style-type: none"> 立即道歉; 用干净的口布或纸巾为客人擦拭衣物上的水迹; 迅速将打湿的用具撤走, 清理桌面, 补充用具, 重新换上新的饮料; 通知主管, 同时询问客人是否愿意将衣服放在这里免费为其清洗, 如果客人不需要, 再次道歉。
失物招领		<ul style="list-style-type: none"> 如拾获遗留物品, 立刻上报, 通告当班各岗同事, 设法寻找失主; 除接待员外, 其他人员一律不允许打开遗留物品; 将遗留物品登记在《客服交接班记录表》内, 妥善收存于指定地方; 贵重物品(如相机、手机、珠宝、金器、手表等)及钱钞经客服人员登记后, 放进保险箱保管; 非贵重物品亦须上锁保管; 找到失主后, 接待员查找登记表, 取出相应物品, 检查失主的描述

编制:

审核:

批准:

生效日期:

		是否与物品相符，确认相符后还给失主，请失主在登记表上签字，留存失主身份证件复印件。
小护理箱服务		<ul style="list-style-type: none"> 小护理箱提供创口贴、清凉油、酒精棉球、干棉球、红药水、碘酒、纱布等常用护理用品； 客人需用护理物品时，及时提供，属于受伤范畴的应报项目经理，了解受伤具体原因，改善案场软/硬件，防止再度发生； 定期查看护理用品使用情况，及时补充，及时替换失效药品。
清理工作台		<ul style="list-style-type: none"> 工作台的位置一般比较小，应经常清洁、整理，不应将物品随意堆放在工作台上，以免影响操作； 不小心泼倒在工作台上的水或污渍要及时抹掉； 专用于清洁、抹手的毛巾要叠成方形整齐放置，不要随便揉成一团到处乱放。
接收并登记招待物品		<ul style="list-style-type: none"> 验收招待物品时检查数量、质量、保质期，拒绝验收不合格物品； 详细记录招待物品的接收时间和数量。
整理库存物品		<ul style="list-style-type: none"> 接待物品须堆码整齐，定位存放，便于点数； 及时登记“接收、领出、结余”数量，做到帐实相符； 每日物品领用都要做好及时登记，以便随时核查； 每月月底做好物品盘点手续，及时结出月末库存数，发现不符合及时查明原因。
下班程序		清点易耗、非易耗物品，关闭责任区域内下班后无需使用电源，并做好交接班记录。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

可视化工作标准

装盘	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清洁整理托盘，使用前，检查盘面是否无凹凸并擦洗干净 2. 托盘随时备着干净的毛巾，发现桌子上有水迹，立刻擦干净 3. 不同数量的水杯可按图示摆放 4. 将高物重物放于身体内侧，将轻物低物或先派用的物品装在盘的外侧

微笑问好	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持精神饱满，面带微笑，目视前方 2. 身体呈 15° 鞠躬 3. 双脚站直呈丁字步 4. 标准用语：您好，欢迎光临。

问茶	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 距离客户 1 米时，面带微笑，点头致意 2. 四指并拢，虎口交叉，放于脐处，身体呈 15° 鞠躬 3. 客户回复后，礼貌回应，收回鞠躬礼，后退两步，转身离开

上茶	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 距离客户 1 米距离时，致问候语 2. 行交叉式蹲姿礼，把杯垫轻轻放下，LOGO 朝向客户，茶杯放在客户右侧 45° 处 3. 五指并拢，掌心微屈，指向茶杯，致标准用语 4. 标准用语：“您好，您的茶到了”
托盘	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 距离客户 1 米时，面带微笑，点头致意 2. 左手托盘，将托盘平托于与胸平行，右手大臂与小臂呈 90°，紧贴后腰 3. 丁字步站立
倒茶	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 倒茶时，站在客人右侧 45 度处，丁字步站立，15° 鞠躬 2. 注意茶水七分满，其他饮品八分满。 3. 遵循地位高者、长者、女士优先的原则

编制:

审核:

批准:

生效日期:

续杯询问	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 左手托托盘，右手伸出成一条直线，手肘与腰约呈 45° 2. 五指并拢，掌心微屈，身体距离桌沿 15cm-20cm 处 3. 标准用语：您好，为您续茶。

续杯	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 拿起水杯放置托盘上，把托盘放置于身体左侧，右脚后撤一步，右手持壶，在托盘上续杯 2. 续杯完毕后，右脚向前一步，将八分满的水杯放置客户右手边 45 度角处 3. 标准用语：您的茶，小心烫，请慢用。

d) 样板房接待岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 上班之前换工作服，微笑面对正容镜，自检仪容仪表，以饱满的热情进入工作状态； 2) 对照样板房物品清单，清点物品并做好记录，填写《样板房物品清点核对表》； 3) 检查责任区域内卫生情况，整理各类装饰品是否摆放到位，发现物品异常需立即上报并做好记录，将卫生巡视情况登记在《巡查记录表》

编制：

审核：

批准：

生效日期：

	上, 将接班情况填写在《客服交接班记录表》上;	
	4) 站立于样板房门口外, 等待客户到来。	
	服 务 流 程	迎接客户→协助向客户介绍样板房→送别→整理样板房
班中 阶段	工 作 要 求 及 注 意 事 项	<p>1) 迎接客户</p> <p>a. 客人离岗位 5 米远时, 面带微笑主动走上前去, 站立于离门 1 米处;</p> <p>b. 当客人离岗位 3 米远时(服务人员见到客户距离不足 3 米的, 为见到客户时), 接待员微笑站立迎接客人: “您好, 欢迎参观”;</p> <p>c. 礼貌问候后, 伸出右手, 引导客户 “请参观, 小心台阶 (如有台阶)”, 礼貌地请客户进入样板房参观;</p> <p>d. 在客户穿好鞋套后, 礼貌站在门口, 伸出右手, 引导客户 (如有台阶: 提示 “小心台阶”, 如转弯, 提示 “这边请”) 礼貌地请客户进入电梯上样板房参观, 电梯门前闭前: 行 30 度鞠躬礼并祝 “客户参观愉快”;</p> <p>e. 客户入内参观后, 如果有销售人员陪同, 在门口保持等待状态; 如果有老人和儿童, 则须随时给予照顾和看护。</p> <p>2) 讲解样板间 (一般不负责讲解, 在营销授权范围内讲解)</p> <p>a. 在无销售人员陪同, 或者营销中心管理服务合同中明确接待员有样板间讲解职责时, 承担讲解职责的接待员应接受营销部专门培训, 培训合格方可按照要求讲解;</p> <p>b. 首先向客户介绍物业周边环境、配套设施和项目的基本情况;</p> <p>c. 带领客户依次参观样板房, 对样板房内各个房间的户型、面积、装饰风格、楼盘的卖点、特色及项目的其他情况进行介绍讲解, 介绍顺序: 由门厅开始, 从右至左顺序进行介绍、讲解;</p>

编制:

审核:

批准:

生效日期:

	<p>d. 对于超出培训内容的咨询,礼貌请客户咨询销售人员,切忌擅自回答。</p> <p>3) 样板间拍照、吸烟(具体按营销要求操作)</p> <p>a. 如客户有拍照需求,接待员应有礼貌地告知对方不能照相: “先生或小姐,对不起,样板房不允许拍照,您如需房间资料信息,请与销售人员联系。”或“很抱歉,样板房是不允许拍照的,如果您需要相关房型示意图,可以联系销售人员为您提供;”</p> <p>b. 如遇客户在样板房内抽烟,则礼貌地告知客户:“很抱歉,样板房是不允许抽烟的,感谢您的合作;”</p> <p>c. 如遇蛮横不讲理的客人,不能与其争吵冲突,应委婉解释,不能解决时,应请示上级。</p> <p>4) 欢送客户</p> <p>a. 在客户离开样板房时,应温馨地提醒客户脱掉鞋套,将鞋套放到回收筐内,对于不方便人士,请客户坐在椅子上,帮助客户脱掉鞋套;提醒客户带好私人物品,并礼貌地鞠躬 30 度,向客户道别:“请慢走,欢迎再次参观!”指引客户进入电梯离开;</p> <p>b. 在客户离开样板房后,服务人员须立即巡视样板房,将客户动过的物品按原样整理摆放整齐,以便迎接下一批客户参观;</p> <p>c. 客户接待结束后填写《客户参观记录表》,对客户提出的意见和建议,及时报告上级。</p>
<p>下 班 程 序</p>	<p>1) 每天下班前对样板展示区软装饰进行检查核对,填写《非易耗品物资点检表》,发现缺损立即报告上级,并在《样板房物资损坏点检表》中记录;</p> <p>2) 统计当天参观客户,并在《客户参观记录表》上记录;</p> <p>3) 关闭门窗及下班后无需使用电源;</p>

4) 将交班情况在《客服交接班记录表》上记录。

可视化工作标准

迎客	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户来临时，双手奉上鞋，鞋套 LOGO 朝向客户 2. 身体呈 15° 角鞠躬 3. 鞋套整齐地放置在鞋套篮子中，LOGO 统一朝向 4. 标准用语：“上午好/下午好，欢迎参观样板房。”
鞋套服务	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用提臂式手势（小请）指引客户入座，递送时鞋套放置在膝盖上方 2. 迎客时标准用语：“您好！这边请坐，请穿鞋套。” 3. 送客时标准用语：“您好！鞋套请给我。请慢走，欢迎下次光临”

编制:

审核:

批准:

生效日期:

进电梯	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户乘坐电梯时，帮客户按好电梯 2. 电梯门打开时，一手压着电梯门。 3. 一手作指引手势，自然贴于腰带霞方，5-10CM 处
出电梯	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯门打开时，一手压着电梯门 2. 一手用摆臂式（中请）手势指引客户 3. 客户离开电梯时，帮客户按住电梯，扶门时切忌背对客户
温馨送别	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目光亲切柔和，微笑致意客户 2. 以待岗式站姿，行 15° 鞠躬 3. 标准用语：“谢谢参观，请慢走。”

编制:

审核:

批准:

生效日期:

协助讲解	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 与客户进行适当的语言交流 2. 适当做指引手势 3. 保持微笑, 声音亲切

整理物品	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 待客户离开后将样板房物品归于原位, 注意轻拿轻放 2. 保持样板房物品干净整洁

e) 大堂礼宾岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 当值人员提前 10 分钟在指定地点集合, 注意自身形象, 不得相互追逐、打闹, 保持站立姿势, 不得蹲坐。 2) 整理着装, 保持仪容仪表严整。 3) 交接班人员互相敬礼并问好。 	
班中阶段	服务流程	微笑待客→开门迎客→回应咨询→开门送客

编制:

审核:

批准:

生效日期:

<p>工作 要求 及 注意 事项</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 树立良好的服务意识, 待客有礼有节, 谈吐得当; 处理问题机智果断, 进退有度; 以 BI 标准站立, 交接班时按岗进行; 2) 为每一位进出营销大厅的客户(开门)道好、引导、欢送、报岗; 3) 了解和熟悉营销中心应知应会, 掌握进出人员的情况; 4) 劝阻未经许可的推销员及其他闲散人员、衣冠不整者等进入现场; 5) 为客户指引方向, 如需帮助, 主动提供能力范围内帮助; 6) 营销有需要时, 协助营销部门提醒销售顾问客户到来, 并做好客户指引工作; 7) 关注本岗范围及视线可及之处各类设施、设备是否处于完好和正常的使用状态, 对当场发现的损坏行为应与事主妥善交涉赔偿事宜, 对未能当场发现的缺损现象亦应立即报修。 8) 关注本岗范围及视线可及之处的清洁状况, 当值期间有义务捡拾或清除可随手处理的垃圾杂物等, 除此以外的则应即刻联系清洁人员携工具、器具及时处理, 保持环境整洁。 9) 人员出入控制 <ol style="list-style-type: none"> a 对进入营销中心的人员及物品进行严格控制, 发现形迹可疑人员及可疑情况立即向当值负责人汇报, 并做好与其他各岗的信息沟通, 实行岗位联动共同控制意外突发事件的发生。 b 施工人员凭施工临时出入证和营销中心部门开具的维修施工联系单进入施工区域, 并向当值负责人报告, 同时通知工程技术人员跟进施工现场管理, 如没有联系单, 应告知需要办理相关手续。 c 公检法、工商、税务等政府部门人员突然到访、检查, 以及未经预约的媒体人员突然到访, 应礼貌询问, 规范指引, 并立即报告上级。
--------------------------------------	--

	<p>10) 物品出入控制</p> <p>a 凡大型物品运出岗位服务区域的, 应主动询问去向, 凭《物品放行条》放行, 做好记录, 并留存好放行条, 签署后保存月底统一存档;</p> <p>b 对进出服务区域的可疑物品、危险品等应暂不放行, 上报当值负责人、主管或相关管理人员前来处理;</p> <p>11) 完成不限于以上操作要求范围的其他工作和上级指示交办的各项工作。</p>
<p>下班程序</p>	<p>认真将值班期间发生的问题向客服主管汇报, 并由客服主管填写值班记录, 收集整理好相关的工作证据。</p>

可视化工作标准

待岗	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 抬头目视前方, 面带微笑, 表情自然大方 2. 挺胸收腹, 双肩放松下沉, 双手自然交叉于腹前, 右手在上 3. 双脚站直, 与肩同宽

编制:

审核:

批准:

生效日期:

指引方向	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 离客户 1.5 米时面带微笑 2. 五指并拢，掌心微屈，指引正确方向 3. 保持微笑，亲切自然

f) 秩序负责人

工作要求及流程

例行工作	培训工作	<ol style="list-style-type: none"> 1) 编制秩序队伍培训计划报经理审批，并组织执行。培训内容包括服务礼仪、工作流程、军事训练及车辆指挥等； 2) 组织开展消防演习等各种应急预案的演练。
	排班及考勤	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每月编制秩序队伍排班表报物业经理审核； 2) 每月汇总秩序队伍考勤表。
	班会	<ol style="list-style-type: none"> 1) 传达上级指示，研究提出贯彻意见，并组织落实； 2) 点评一天工作，对表现好的员工提出表扬，对存在的问题提出整改要求。
日常工作	<ol style="list-style-type: none"> 1) 每天上班前组织班前会，检查秩序队员的仪容仪表是否规范，提出工作要求； 2) 定期巡查营销中心内外场各区域，检查秩序队员仪容仪表、精神面貌及工作表现，发现问题及时纠正处理； 3) 检查现场各种设施设备的是否齐备及运行正常，发现情况及时处理，并向经理汇报； 	

编制:

审核:

批准:

生效日期:

- | | |
|--|--|
| | <p>4) 检查和维护现场的安全秩序;</p> <p>5) 巡查过程中, 兼顾各区域的卫生状况, 发现存在问题及时通知就近清洁员或自行妥善处理;</p> <p>6) 做好秩序队员宿舍内务管理。</p> |
|--|--|

g) 秩序班长

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	召开班前会, 检查仪容仪表, 点评上一日工作, 安排当日工作并提出工作要求	
班中阶段	工作流程	保持良好基准行为→巡视→检查→交接班
	工作要求及注意事项	<p>1) 巡检过程中检查秩序员岗位执勤情况, 检查安全质量记录是否规范完整;</p> <p>2) 维护展示区公共秩序及安全防范工作, 掌握安全防范重点部位, 并加强巡视;</p> <p>3) 关注展示区域设施设备的完好情况, 发现问题及时处理, 并报上级领导;</p> <p>4) 巡视过程中兼顾清洁卫生状况, 发现问题及时通知就近清洁员处理或自行妥善处理;</p> <p>5) 安排好秩序员轮流休息和吃饭的工作。</p>
下班程序	做好交接班工作, 填写《交接班工作记录表》	

编制:

审核:

批准:

生效日期:

可视化工作标准

巡查	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行走姿势按齐步走动作要领，保持精神面貌良好 2. 注意周边环境卫生、绿化绿植、设施的防护及安全 3. 检查岗位人员在岗状态

h) 形象岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 当值人员提前 10 分钟在指定地点集合，注意自身形象，不得相互追逐、打闹，保持站立姿势，不得蹲坐。 2) 整理着装，保持仪容仪表严整。 3) 交接班人员互相敬礼并问好。 	
班中阶段	服务流程	形象展示：跨立迎客车辆出入：敬礼迎送
	工作要求及注意事项	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按 BI 标准站立，交接班换岗时按岗进行； 2) 无人无车时保持军姿站立，展示物业秩序维护员良好形象； 3) 车辆进入停车场时形象岗队员负责敬礼后并以车辆指挥手势示意允许其进入停车场，然后恢复以军姿姿势站立，并报岗； 4) 为客户指引方向，如需帮助，主动提供能力范围内帮助； 5) 配合疏导人员车辆，保障通道顺畅有序；注意出入口周围动态，劝阻任何车辆在区域内乱停乱放；

编制：

审核：

批准：

生效日期：

	<p>6) 了解和熟悉营销中心应知应会, 掌握进出人员的情况;</p> <p>7) 劝阻未经许可的推销员及其他闲散人员、衣冠不整者等进入现场;</p> <p>8) 使用标准手势指挥车辆按指定路线行驶入营销停车区域;</p> <p>9) 人员出入控制</p> <p>a 对进入营销中心的人员及物品进行严格控制, 发现形迹可疑人员及可疑情况立即向当值负责人汇报, 并做好与其他各岗的信息沟通, 实行岗位联动共同控制意外突发事件的发生。</p> <p>b 施工人员凭施工临时出入证和营销中心维修施工联系单进入施工区域, 并向当值负责人报告, 同时通知工程技术员跟进施工现场管理, 如没有联系单, 应告知需要办理相关手续。</p> <p>c 公检法、工商、税务等政府部门人员突然到访、检查, 以及未经预约的媒体人员突然到访, 应礼貌询问, 规范指引, 并立即报告上级。</p> <p>10) 物品出入控制</p> <p>a 凡大型物品运出岗位服务区域的, 应主动询问去向, 凭《物品放行条》放行, 做好记录, 并留存好放行条, 签署后保存月底统一存档;</p> <p>b 对进出岗位服务区域的可疑物品、危险品等应暂不放行, 上报当值负责人、主管或相关管理人员前来处理;</p> <p>11) 完成不限于以上操作要求范围的其他工作和上级指示交办的各项工作。</p>
下班程序	认真将值班期间发生的问题向班长汇报, 并由班长填写值班记录, 收集整理好相关的工作证据。

可视化工作标准

形象岗待岗	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上体保持立正姿势，身体重心落于两脚之间 2. 手后背，左手握右手腕，右手手指并拢自然弯屈，手心向后 3. 左脚向左跨出约一脚距离，两腿自然伸直

敬礼	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户离本岗 3-5 步时敬礼：右手五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约 2 厘米处，手心向下，微向外张（约 20°），手腕不得弯屈，右大臂略平，与两肩呈一线 3. 两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约 60° 4. 敬礼目光随客户行走方向转移

i) 车场岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 当值人员提前 10 分钟在指定地点集合，注意自身形象，不得相互追逐、打闹，保持站立姿势，不得蹲坐。 2) 整理着装，保持仪容仪表严整。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

3) 交接班人员互相敬礼并问好。	
服务流程	<p>迎客: 引导停车→敬礼→开车门问好→指引销售大厅方向→对讲通知销售大厅迎宾</p> <p>送客: 为客户开车门→指挥车辆→敬礼目送客户驶离</p>
班中阶段	<p>工作要求及注意事项</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 掌握交通管理知识, 熟练操作交通指挥手势, 熟悉当值出入口环境, 能果断处理紧急事件, 正确保护顾客和自身权益, 不能处理时, 及时通知营销案场主管; 2) 负责指挥营销展示区域进出停车场的车辆, 确保车道畅通、停放有序, 对于其他与本项目无关(业务往来单位除外)的外来车辆谢绝入内。礼貌的对车主讲“先生/女士, 不好意思。这是内部专用停车场不对外开放, 请您将车停到其他位置;” 3) 了解并熟记各重要客户及公司领导车型及车牌号, 如发现可疑人员驾车或有可疑人员携带物品离开停车位, 应立即上前过问, 得到客户或销售确认后放行; 4) 随时掌握停车场泊车状况, 车辆指引岗对进入车辆的车况进行检查(包括车身油漆、玻璃灯罩、铭牌、钣金等)。并记录在《营销中心来访车辆登记表》上。对于巡视中发现的车门未关、车内有贵重物品等现象, 应及时报告当值负责人通知客户。车辆指引岗每小时对车场车辆检查一次, 及时发现并消除安全隐患; 5) 了解和熟悉营销中心应知应会, 掌握停车场进出车辆的情况; 6) 遇车辆停放违反规定时, 应及时制止并耐心向车主说明; 遇特殊情况及时报告上级领导处理; 7) 禁止车辆装载易燃易爆物进入停车场, 停车场内严禁吸烟; 8) 营销有需要时, 协助营销部门做好客户登记工作, 并做好客

编制:

审核:

批准:

生效日期:

	<p>户指引工作;</p> <p>9) 车辆停放至指定位置后, 主动上前帮助客户开车门, 要有防撞手势, 即左手扶住车框顶部, 右手将车门拉开, 同时主动向客户问好“您好, 欢迎参观”, 并主动提醒客户“贵重物品请随身携带”。</p> <p>10) 车场指挥岗走在客户前方 1.5-2 米, 使用规范手势指引至营销中心门前。</p> <p>11) 如为预约服务模式, 车场指挥岗主动询问客户: “您好, 欢迎参观, 请问是否预约”, 根据客户提供的信息, 及时报销售中心对接人员, 并报下一个服务岗, 做好对应服务。</p> <p>12) 对于进入停车场的人员应礼貌的提醒其走人行通道。</p> <p>13) 如在停车场区域有施工项目, 应当做好围挡和安全提示, 在施工期间, 定时巡检保证施工区域附近环境、设施不受损坏, 督促施工方及时将施工垃圾进行清理, 保证停车场畅通。</p> <p>14) 在客户下车后根据天气(高温、雨等)及项目要求为客户撑伞, 为客户打伞时, 走在客户的左后方 0.5 米处。</p> <p>当有客户或其他车辆停放于停车场通道时, 在车辆熄火前, 车场指挥岗应快步走向前, 轻敲呢车窗敬礼致意, 面带微笑对车主轻声讲“对不起先生/女士, 这里不能停车。麻烦您将车移开好吗?” 如核实为看房客户车辆应礼貌的对车主讲“先生/女士, 我们营销中心有为看房客户提供的专用停车场。请您将车停放于停车场内好吗?” 而后用标准指引手势将车辆指引到停车场内进行停放。</p> <p>15) 协助维护停车场区域的清洁卫生, 定期巡视, 发现卫生情况及时通知清洁员处理或自行妥善处理。</p>
<p>下 班 程 序</p>	<p>认真将值班期间发生的问题向班长汇报, 并由班长填写值班记录, 收集整理好相关的工作证据;</p>

编制:

审核:

批准:

生效日期:

可视化工作标准

小跑指引	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 车辆进入停车场时，目视车辆，作指引手势指挥车辆前往停车处 2. 按跑步标准动作引导客户进行停车

指引方向	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼貌回应客户咨询，以交通手势指引客户正确方向 2. 标准用语：“请直行。”

j) 巡逻岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程
班前阶段	<ol style="list-style-type: none"> 1) 由换岗人员及班长兼任，当值人员提前 10 分钟在指定地点集合，注意自身形象，不得相互追逐、打闹，保持站立姿势，不得蹲坐。 2) 整理着装，保持仪容仪表严整。 3) 交接班人员互相敬礼并问好。 4) 巡查区域内有无异常情况，系统的检查责任区域内的设施、设备进

编制:

审核:

批准:

生效日期:

	行检查, 发现异常情况及时报告营销案场主管;	
	服务 流程	巡视→路遇客户致意, 回应咨询, 指引方向→人过路净
班中 阶段	工作 要求 及 注意 事项	<ol style="list-style-type: none"> 1) 按照规定时段和线路进行认真细致地巡查, 保证白天 6 次以上 巡逻次数; 2) 检查营销中心公共设施设备、消防器材、安全通道等情况, 如 有损坏现象应及时向工程维护部报修, 并做好详细记录; 3) 发现可疑人员在楼内外活动, 须进行跟踪观察, 对闲杂人员应 劝其离开现场; 4) 当发生突发事件时, 应严格按《突发事件处理程序》要求进行 处理, 并向上级报告; 5) 一旦出现火警时, 应迅速赶到现场, 并按《火灾、火警应急预 案》的有关程序进行扑救; 6) 营销区域内有闲逛人员(无关人员)乱张贴、派发传单等业务 联络人员或占用公共区域无关人员应给予制止, 及时进行警 告, 严重者请相关人员离开营销区域或移交营销现场主管处 理; 7) 及时与各岗位保持联络、信息传递、跟踪、监控、询问流动或 异常行为人员; 8) 人过路净, 协助维护展示区域的清洁卫生, 发现卫生情况及时 通知清洁员处理或自行妥善处理。 9) 完成领导交办的其他工作任务。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

可视化工作标准

巡 逻	标 准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行走姿势按齐步走动作要领, 保持精神面貌良好 2. 注意周边环境卫生、绿化绿植、设施设备的防护及安全
检 查	标 准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动检查展示区域内卫生情况及物品摆放 2. 开放区域范围内每小时巡视 1 次 3. 检查岗位人员待岗状态
指 引 方 向	标 准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 离客户 1.5 米时, 面带微笑 2. 五指并拢, 掌心微屈, 指引正确方向 3. 保持微笑, 亲切自然

编制:

审核:

批准:

生效日期:

人过路净	标准
	<p>1. 巡逻时主动拾捡展示区域的垃圾，遇到较大面积的污迹或积水，应立即通知保洁员进行处理</p>

k) 电瓶车岗

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程	
班前阶段	<p>1) 当值人员应持证上岗，提前 10 分钟在指定地点集合，注意自身形象，不得相互追逐、打闹，保持站立姿势，不得蹲坐。</p> <p>2) 整理着装，保持仪容仪表严整。</p> <p>3) 上岗前驾驶司机对电瓶车外观进行擦拭，保证车辆整洁漂亮，检查车辆电瓶电量是否充足。</p>	
班中阶段	服务流程	致意问好→指引上车→提示倒车、转弯等→提示客户下车
	工作要求及注意事项	<p>1) 电瓶车主要服务对象是看楼、买房的客户，日常工作是配合营销部门做好售楼工作，电瓶车不得另作他用。</p> <p>2) 电瓶车辆由物业服务中心指定专人驾驶，任何人不得随意驾驶或转让他人驾驶，不得将电瓶车开出小区外。</p> <p>3) 驾驶人员要时刻注意自身形象，用 BI 规范严格要求自己，随时随地准备为客户提供热情、礼貌、周到的服务。</p> <p>4) 当有业主和非看楼人员要求搭乘电瓶车时，应礼貌、委婉拒绝，并礼貌讲明原因请其谅解，必要时知会营销部或物业服务中心管</p>

编制:

审核:

批准:

生效日期:

		<p>理人员协调解决，绝不能直言拒绝。</p> <p>5) 严格按照营销部规定的行车路线行驶（除大型活动或特殊接待外），如有物业服务中心接待的参观团时应主动将电瓶车停放于指定位置，司机站立于车旁，热情、礼貌请顾客入座，按照物业服务中心接待人员指定的路线行驶。</p> <p>6) 营销展示区域内慢速驾驶，车速不得超过 5 公里/小时。严禁鸣笛惊吓路人，做到车让行人、礼让三分。（客人上车时应主动问好“您好，欢迎乘坐电瓶车”，车辆启动行驶前应提醒顾客“各位乘客，请坐稳扶好，请勿将手、臂、脚伸出车外”，到达目的地后停稳车辆，驾驶司机应站立于左车旁，提醒顾客下车“各位顾客，x x x 样板间已到，请小心下车”。顾客离开电瓶车时应说“欢迎下次乘坐，谢谢”）</p> <p>7) 电瓶车严禁带有故障作业或超员运行，电瓶车发生故障时，物业服务中心在营销部门授权下，及时通知厂家前来维修。</p> <p>8) 当班期间车辆停放要做好安全措施，做到车在人在，车旁有人，不得聚岗、脱岗。等待顾客时驾驶司机需立正或跨立站于车旁。</p> <p>9) 定期对电瓶车进行保养及维护，以确保车辆正常运行，并及时将车辆使用情况反馈给营销秩序主管及营销部人员。</p> <p>10) 电瓶车驾驶人员时刻牢记“安全第一、预防为主”方针，提高警惕，谨慎驾驶，做到礼让三分，不争道、抢道，切实保障顾客及车辆安全。</p>
<p>下班程序</p>		<p>1) 下班后对车辆进行详细的检查，尽可能及时发现和解决存在的问题，电瓶车钥匙统一交电瓶车班长保管。</p> <p>2) 下班后做好电瓶车充电工作，充电现场周围做好安全保护措施。</p>

可视化工作标准

上车动作规范	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立正姿势，身体略前倾 2. 一只手自然垂直，伸出一只手，呈一条直线，与身体呈 60° 3. 五指并拢，掌心微屈，指引客户上车

下车动作规范	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立正姿势，身体略前倾 2. 一只手自然垂直，伸出一只手，呈一条直线，与身体呈 60° 3. 五指并拢，掌心微屈，指引客户下车

L) 工程负责人

工作要求及流程

阶段	工作及服务流程
<p>班前阶段</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) 检查销售中心及样板间、供水、供电、空调、电梯、监控设备、消防系统、音响广播是否能够正常运行，发现问题及时处理，需要营销或项目处理的及时沟通处理。 2) 巡视售楼中心、展示通道、样板间是否有设施损坏，及时维修，需要营销及项目维修安排人员维修的及时沟通安排维修。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

班中阶段	工作要求及注意事项	<p>1) 审阅及熟悉本项目建筑、供水、供电、暖通、消防等专业施工蓝图,在图纸阶段以物业管理角度提出专业优化意见。</p> <p>2) 巡视本项目施工现场的各类隐蔽工程是否按照相关规范要求施工,发现产品缺陷及时与项目部、设计部沟通进行优化。</p> <p>3) 配合公司沟通落定本项目的物业管理用房及员工宿舍用房的工作。</p> <p>4) 及时和公司前介部门反映现场疑难问题,配合公司拟定产品优化联系函件,并协调召开优化建议的专题会。</p> <p>5) 参与及跟进各类设备设施的调试工作,熟悉各类设备设施的操作方法。</p> <p>6) 做好设备设施移交前的模拟验收工作,针对整改问题出具相关检验报告,以发函形式交给项目部,并跟进相关进度。</p> <p>7) 配合公司做好公共区域及设备设施的移交工作。</p> <p>8) 做好营销案场各类设备设施的管理及维修工作。</p> <p>9) 做好前期各类工程资料的归档。</p>
下班程序		<p>1) 检查销售中心供水、供电、空调、电梯、监控设备、消防系统、音响广播是否能够正常运行并关闭不需要使用的设备设施。检查样板间供水、供电、空调是否能够正常运行并关闭。</p>

可视化工作标准

室内维修	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用工具整齐摆放 2. 非公区范围穿戴鞋套作业 3. 携带工具包

编制:

审核:

批准:

生效日期:

C. 通用标准汇编

a) 语言态度

项目	规范	禁止	要领
问候	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在任何工作场所, 见到客人应主动问候致意 2. 与同事首次见面应主动问好 3. 上午好、中午好、下午好、晚上好 (问候时间段为 8:30-11:30 早上好; 11:30-14:30 中午好; 14:30-18:00 下午好) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 问候时面无表情或嬉皮笑脸 2. 对其他人的问候毫无反应 	互相问候, 主动 真诚
称呼	<p>一般男性称呼“先生”、未婚女性称呼“小姐”、已婚女性呼“太太”、“夫人”。如无法断定对方婚否, 可称呼为“女士”。对儿童可称呼为“小朋友”</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 称一个单独的女性为妇女。 2. 态度不礼貌, 侮辱性的称谓 	称呼亲切友好, 不逾习俗
礼貌用语	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用十字礼貌语: “您好、请、谢谢、对不起、再见” 2. 接受别人的帮助或称赞, 应及时致谢; 因自身原因给对方造成不便, 应及时致歉 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用“喂”招呼客人 2. 使用礼貌语言时语气态度生硬冷淡 	音量适中, 语气 真诚

编制:

审核:

批准:

生效日期:

<p>面对客人</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 面对客人发脾气时应耐心忍让, 友善劝说和说明, 注意语气亲切 2. 尊重客人, 与客人发生意见分歧时不可当面争论, 更不可说客人错。 3. 客人有过激行为时, 工作人员应巧妙化解 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客人话未说完就开始为自己辩解 2. 不维护客户尊严, 与客户争吵甚至动用武力 3. 对客户问题心不在焉, 不做记录 	<p>主动亲切, 尊重礼让, 不卑不亢</p>
<p>态度</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交谈时, 应态度诚恳, 不轻易打断别人的话语 2. 对客人的咨询和困难, 应诚心帮助解决, 永远不说“不知道”、“这事不归我管”、“这是上头的事”之类的语言 	<ol style="list-style-type: none"> 1、对待客人“冷、硬、顶” 2、粗心大意, 办事拖拉, 相互推诿 	<p>耐心诚恳, 尽心尽力, 专业守信</p>

b) 仪容仪表

b-1 客服人员

<p>客服员形象</p>	<p>标准</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 头发要用黑色发网盘好, 固定头发统一用发卡, 不带头饰, 不留有刘海, 不能染艳丽 2. 耳朵、脖子不能佩戴饰品 3. 穿着黑色亚光 5cm 高跟鞋 4. 妆容基本要求: 化淡妆, 画眉, 画眼影, 打粉底, 上腮红, 涂口红 5. 丝巾按照要求, 系呈三角形状, 纹路清晰 6. 按要求穿戴黑色丝袜、无破损

编制:

审核:

批准:

生效日期:

b-2 大堂礼宾岗

礼宾员形象	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 头发勤梳洗, 不留长发, 前发不过眉, 侧发不过耳, 际发不触后衣领, 无烫发 2. 耳朵、脖子不能佩戴饰品 3. 服装款式: 白色衬衫, 黑色夹克, 黑色西裤, 黑色蝴蝶结 4. 表情自然, 神态大方, 面带笑容, 每天剃刮胡须 5. 工牌佩戴于左胸上方适当位置 6. 穿着黑色皮鞋、深色袜子

b-3 工程师

工程师形象	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 发型朴实大方, 不留长发, 前发不过眉, 侧发不盖耳, 后发不触后衣领, 无烫发 2. 表情自然, 神态大方, 面露笑容, 脸、颈、及耳朵绝对干净 3. 佩戴工具包, 工具包统一放在右手边, 保持干净整洁无污渍, 工具齐全 4. 穿着黑色绝缘鞋, 深色袜子, 保持干净整洁

编制:

审核:

批准:

生效日期:

b-4 秩序员

秩序员形象	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 发型朴实大方，不留长发，前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发 2. 表情自然，神态大方，面露笑容，脸、颈、及耳朵绝对干净 3. 穿着黑色皮鞋，深色袜子，干净整洁

c) 形体规范

c-1 站姿

客服站姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持精神饱满，表情自然，目视前方 2. 挺胸、收腹，两手交握放于小腹 3. 两腿直立，女性两脚自然合拢或丁字步站姿

秩序站姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保持精神饱满, 表情自然, 目视前方 2. 挺胸、收腹, 两手自然下垂 3. 两腿直立。男士两脚自然合拢或分开与肩同宽

c-2 坐姿

客服坐姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表情自然, 目视前方 2. 上身坐直, 双手交握置于裙口 3. 女士右腿架于左腿上, 脚尖朝下, 斜放左侧或脚后跟和膝盖并拢, 斜放左侧

秩序坐姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表情自然, 目视前方 2. 上身坐直, 双手自然放于膝前 3. 男士两腿自然并拢或分开与肩同宽

编制:

审核:

批准:

生效日期:

c-3 走姿与蹲姿

客服走姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作中行走的正确姿势: 平衡、协调、精神 2. 行走时双手放于腹前, 忌低头、手臂摆幅过大、手脚不协调、步子过大、过小或声响过大, 左右脚成一字直线步伐行走 3. 保持微笑, 亲切自然
秩序走姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作中行走的正确姿势: 平衡、协调、精神 2. 忌低头、手臂不摆或摆幅过大、手脚不协调、步子过大、过小或声响过大, 左右脚以平行步伐向前行走, 切忌“八”字步 3. 精神饱满
客服蹲姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表情自然, 目视前方 2. 上身挺直, 双手交握置于裙口 3. 下蹲时两腿交叉, 左脚掌基本全着地, 右脚脚跟提起, 脚掌着地, 臀部向下

秩序蹲姿展示	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表情自然, 目视前方 2. 上身挺直, 双手至于膝盖上方 3. 下蹲时左脚在前脚掌着地, 右脚在后脚尖踮起

d) 服务手势

d-1 指引方向

摆臂式指引 (小请)	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 眼睛看向指引方向 2. 五指并拢, 掌心微屈 3. 手肘与腰呈一拳距离身体呈 15° 鞠躬 4. 大臂与小臂呈 130°

提臂式指引 (中请)	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 眼睛看向指引方向 2. 五指并拢, 掌心微屈 3. 手臂呈一条直线 4. 手臂与腰呈 45°

编制:

审核:

批准:

生效日期:

抬臂式指引（大请）	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 眼睛看向指引方向 2. 五指并拢，掌心微屈 3. 手臂呈一条直线 4. 手肘与腰呈 130°

d-2 交通手势

直行	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，左手伸出与身体呈 90° 2. 掌心朝外，五指并拢 3. 目光跟臂走

直行辅助	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在直行手势的前提下，右臂伸出，与身体呈 90° 2. 手臂由右至左摆动，小臂与身体平行 3. 小臂与大臂呈 90°，距胸前 20 公分

编制:

审核:

批准:

生效日期:

右转弯	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，右手臂朝前方伸出 2. 手臂与身体约 120°，手呈立掌，掌心向前，五指并拢 3. 随即左手向前伸出，手臂与身体呈 45°，距离腹部约 30 公分 4. 目光随右手掌进行左右摆动
左转弯	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，左手臂朝前方伸出 2. 手臂与身体约 120°，手呈立掌，掌心向前，五指并拢 3. 随即右手向前伸出，手臂与身体呈 45°，距离腹部约 30 公分 4. 目光随左手掌进行左右摆动
停车	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，左手臂朝前方伸出 2. 手呈立掌，掌心朝前，手臂与身体约 120°

编制:

审核:

批准:

生效日期:

慢行	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，右手臂朝前方伸出 2. 掌心朝下，右手臂与身体约 90° 3. 目光随右手臂上下摆动

前行	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身体保持立正姿势，左手臂向前伸出与身体呈 90°，掌心朝左同时向左摆动 2. 随即右手向前伸出与身体呈 90°，小手臂后折与大手呈 90°，掌心朝后同时向后摆动

d-3 保洁标准

洽谈区	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地毯干净无污迹 2. 桌椅时刻保持，整齐、干净 3. 靠枕正面向外，摆放统一、整齐 4. 桌面摆件统一、整齐、干净 5. 桌上植物需每周浇一次水

编制:

审核:

批准:

生效日期:

吧台物品	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物品摆放，整齐有序 2. 台面无水迹 3. 台面干净无污垢
吧台洗手盆	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盆内干净，无污渍 2. 台面干净，无水迹
外围地面	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地面干净，无垃圾、污渍 2. 地砖完整，无破损

编制:

审核:

批准:

生效日期:

外围隔离带	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 护栏标示, 干净、无污渍2. 摆放整齐, 稳当3. 护栏无破损
垃圾桶	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 垃圾桶外观, 干净无污渍2. 沙粒铺放均匀, 垃圾及时清扫
外围绿植	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 绿植修剪整齐, 旺盛, 无枯萎2. 花盆干净, 无污渍

编制:

审核:

批准:

生效日期:

样板房沙发	标准
 A photograph of a modern living room featuring a grey sofa with dark cushions, a round glass coffee table with a decorative vase and books, and a floor lamp.	<ol style="list-style-type: none">1. 沙发抱枕, 摆放整齐, 外观无污渍2. 物品摆放整齐, 台面干净, 无污渍3. 统一拉链朝下、标签朝下
样板房餐具	标准
 A photograph of a dining table set for a meal, with plates, glasses, and a centerpiece of red flowers.	<ol style="list-style-type: none">1. 餐具整洁, 无杂质灰尘2. 饰品朝向一致, 摆放间距一致
样板房寝具	标准
 A photograph of a bedroom with a bed made in a dark and light color scheme, featuring a quilted blanket and decorative pillows.	<ol style="list-style-type: none">1. 饰品保持, 整齐, 干净2. 装饰品摆放, 依据设计师图样

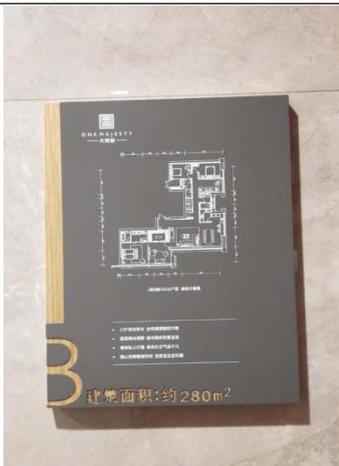
编制:

审核:

批准:

生效日期:

样板房摆饰	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物品摆放, 整齐无灰尘 2. 饰品朝向一致

样板房标识	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 标识整洁, 无杂质灰尘 2. 标识完整, 无破损

样板房消防门	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安全出口, 指示灯无故障 2. 消防通道门常闭

编制:

审核:

批准:

生效日期:

样板房卫生间摆饰	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 毛巾 LOGO, 朝向一致, 摆放间距一致 2. 洗手盆具整洁, 无杂质灰尘

样板房地板	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 石材地板, 镜面光亮, 无灰尘杂质 2. 干爽, 无水印水渍

洗手间洗手池	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盆外干净, 无水迹 2. 盆内干净, 无污渍

编制:

审核:

批准:

生效日期:

洗手间台面	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 台面干净, 无灰层, 无水迹2. 物品干净、摆放整齐

洗手间镜面	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 镜面干净, 无水迹、手印、污渍2. 保持镜面无破损

洗手间地面	标准
	<ol style="list-style-type: none">1. 地面干净, 无水迹2. 保持地面无破损, 发黄

编制:

审核:

批准:

生效日期:

洗手间小便池	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 池内干净，无污渍 2. 保证池内有，固定数量除臭 3. 地面干净，无水迹、污渍

洗手间马桶	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 马桶盖干净，无污渍 2. 池内干净，无污渍 3. 地面干净，无水迹、污渍

洗手间卫生纸	标准
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 卫生纸周围，干净无水迹、污渍 2. 保证卫生纸，用量充足

编制:

审核:

批准:

生效日期:

区域	清洁内容	标准	频次
外围	地面保洁	地面无垃圾,新丢弃的垃圾物 5 分钟内清扫完	随时
	物料保洁	领地导示牌、花植等物料表面无污渍、破损	2 次/天
	大门岗地面保洁	地面无垃圾,新丢弃的垃圾物 5 分钟内清扫完	随时
	项目周边保洁	地面无垃圾,新丢弃的垃圾物 5 分钟内清扫完	随时
	项目边界物料保洁	大门岗形象伞、太阳伞、保安亭等及项目周边 界绿植表面无污渍	1 次/天
营销中心大堂	门窗、墙面	门窗、玻璃无污渍,墙面无污渍	随时
	楼梯、走廊	无纸屑、烟头、杂物	随时
	台椅、沙发	摆放整齐。表面、台椅脚、底部无灰尘污渍	2 次/天
	电源、开关	光洁干净,无灰尘印迹	1 次/天
	销售道具	各种标识牌、沙盘、户型台等表面完好、无灰 尘和污渍	1 次/天
电梯	地面	地面光洁干净无灰尘、污渍、无烟头果皮等垃 圾杂物	随时
	玻璃、不锈钢	玻璃、不锈钢清洁光亮,无手印、污渍、灰尘	随时

区域	清洁内容	标准	频次
外围	纸巾、洗手液	及时补充	随时
	坐便器、小便池	地面清洁光亮、无水渍、无水印、手印及污渍	随时
	卫生洁具	洗手台、洗手盆、水龙头、梳妆镜等卫生洁具表 面要清洁光亮、无水渍、无水印、手印及污渍	随时
	废纸筒	内外清洁干净,无污渍,垃圾不超过二分之一	随时
	配套设施	干手机、喷香机、开关、插座隔板、门、锁等清 洁无灰尘、污渍	随时

编制:

审核:

批准:

生效日期:

	天花灯具	天花、空调口, 抽风口, 灯管清洁干净, 无灰尘, 无蛛网, 无污渍	2 次/ 周
销售通道	地面保洁	地面无灰尘垃圾, 呈本色, 无明显水渍	随时
	标识清洁	标识系统完好, 无污迹	2 次/ 天
	围挡清洁	围挡规整, 画面无破损, 无污迹	1 次/ 天
样板房	地面保洁	地面无污迹, 呈本色, 无水渍, 石材地面和木质地板定期打蜡, 保持光亮	随时
	物品清洁	摆放整齐, 无灰尘污迹, 专业护品打理	2 次/ 周
	门窗、地面	门窗、玻璃无污迹、水印, 墙面无灰尘、污渍	随时
	地毯	清洁干净, 无灰尘、污迹和杂物	1 次/ 周

绿化花木检验标准

项次	项目	检验标准	
		合格	优良
1	乔木	树干基本通直, 树冠基本完整, 生长势良好, 叶色基本正确, 基本无枯枝败叶及病虫害。	树干通直, 树冠完整, 树形美观, 无缺冠, 偏冠 (设计要求除外), 树木生长势良好, 叶色正常, 无枯枝败叶及病虫害。
2	灌木	生长势良好, 叶色基本正常, 基本不脱脚叶, 基本无枯枝败叶及病虫害, 花、木开花较整齐。	生长势良好, 叶色正常, 不脱脚叶, 无枯枝败叶及病虫害, 花、木开花整齐。

编制:

审核:

批准:

生效日期:

3	花卉及地被植物	配置基本符合设计要求, 生长基本茁壮, 苗木基本均齐, 根系基本良好, 无损害, 无明显病虫害。	配置符合设计要求, 生长茁壮, 苗木均齐, 根系发达, 无损害, 无损伤及病虫害。
4	草皮	草块尺寸基本一致, 厚度不少于 2cm, 基本无杂草 (杂草数量在规定数量内), 生长势基本良好, 无明显病虫害。	草块尺寸一致, 厚度不少于 2cm, 无杂草 (杂草数量在规定数量内), 生长势良好, 无病虫害。
5	定向及排列	树木朝向的主要视线应基本丰满完整, 生长良好, 姿态较美。孤植树林冠幅基本完整, 树木按高低排列种植, 林缘线、林冠线基本符合要求。	树木朝向的主要视线应丰满完整, 生长良好, 姿态较美。孤植树林冠幅完整, 树木按高低排列种植, 林缘线、林冠线符合要求。
6	栽植深度	栽植深度基本符合植物生长要求, 并保证定植后在土壤下沉树根颈与地表面等高。	栽植深度符合植物生长要求, 并保证定植后在土壤下沉树根颈与地表面等高。

4.4 案场物业服务撤场

当物业服务公司不再需要为案场提供物业服务时 (如营销项目销售完毕, 案场功能转变或其它特殊情况), 需进行撤场工作。案场物业服务撤场主要包括: 制定计划、物资资料盘点、物资资料移交、人员安置、管理权移交几方面。

4.4.1 撤场计划

根据现场实际情况, 案场负责人应提前三个月同案场营销负责人沟通撤场事宜, 包括但不限于: 撤场时间计划安排、明确撤场日期、尾盘销售计划 (如有), 是否设置尾盘销售接待点 (如有) 等, 然后制定撤场计划, 并由物业公司和地产销售部审阅。

4.4.2 物资资料盘点

编制:

审核:

批准:

生效日期:

撤场前事务繁多，物资的撤场安排是一项非常重要的工作，所有物资必须按照已有的台帐清单进行整理，这些物资包括：案场及附属设备图纸资料、运营期间装修和设备更新资料、代管物资、自有物资和工具、档案资料（工作记录、制度文件、财务相关数据等）、合同（包括长期合作及正在执行的合同资料）等。

盘点后需确认这些物资资料的去向，同时做好物资资料看护工作，防止撤场期间发生遗失和损坏。

4.4.3 物资资料移交

将需移交的物资资料移交给接管方，一般包括案场及附属设备图纸资料、运营期间装修和设备更新资料、代管物资、钥匙、长期合作及正在执行的合同资料等。同时对水、电、气、通讯、网络、电视等单位的费用往来款项进行报停或移交改名。移交工作须有明确的记录。

无需移交的物资资料，如工作记录、自有物资和工具等，转移至新的地点保存。报废和残旧的物资根据授权由物业公司相关部门做残值处理。

同时配合销售部对由其管理控制的案场物资进行盘点、拍卖或转移搬运。

4.4.4 人员安置

在撤场前安排员工面谈，每位员工都必须得到妥善安置，根据员工意愿优先考虑物业公司内部安置，原则上不主动辞退员工。确有员工离职的，也须规避法律风险。

4.4.5 管理权移交

根据案场实际情况，设计移交工作记录表，在记录表中明确最后的撤场日期，与对接部门完成移交工作。

5. 相关文件

无