ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS 点击此处添加 CCS 号

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

党政机关物业服务人员用语规范

点击此处添加标准名称的英文译名

草案版次选择

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

山东标准化协会 发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本要求 1
4.1 节奏 1
4.2 语调 1
4.3 音量 1
4.4 礼貌 1
4.5 情绪 1
5 现场服务用语规范 1
5.1 日常接待服务场景 1
5.2 秩序维护服务场景 2
5.3 物业维修服务场景 3
6 电话沟通用语规范 3
6.1 电话接听 3
6.2 电话拨打 5
7 服务投诉处置用语规范 6
7.1 倾听客户投诉 6
7.2 沟通技巧 6
8 服务禁忌用语 6

前　　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由邹平市机关政务保障中心提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

党政机关物业服务人员用语规范

1 范围

本文件规定了党政机关物业服务人员用语的基本要求、现场服务用语规范、电话沟通用语规范、投诉处置用语规范以及服务禁忌用语等内容。

本文件适用于党政机关物业服务人员日常服务用语等。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 节奏

4.1.1 沟通过程中应注意掌握语速“匹配”，语速宜控制在每分钟 100-150 个字之间。

4.1.2 除注意语速外，对服务对象所讲问题的反应速度也应适当。

4.2 语调

4.2.1 讲话时应控制语调的抑扬顿挫，使语调处于适中状态。

4.2.2 在重要的词句上，应注意使用重音，不宜使用太过平淡的声音。

4.3 音量

音量大小应适中，确保所有交流对象均能够听清。

4.4 礼貌

4.4.1 应热情而迅速的应答、使用礼貌用语、准确适宜的询问对方的称呼。

4.4.2 交流过程中表示兴趣、真诚，耐心细致的倾听对方的谈话,语言技巧运用恰当。

4.5 情绪

4.5.1 与服务对象沟通时，应使用和蔼可亲、诚恳真挚、温柔平和的语气进行通话。

4.5.2 因心情或身体不适等原因导致的个人情绪，应坚决克制，不应带到工作中，不应与服务对象发生争吵。

5 现场服务用语规范

5.1 日常接待服务场景

5.1.1 特殊礼貌用语

日常待人接物应有礼貌。遇见领导首先应问好，做到语气清晰、声音柔和、语言准确、简练清楚、面带微笑、态度和蔼，注意语言与表情一致、不左顾右盼，应垂直恭立、距离适当、说话文明礼貌。用语如下：

——欢迎语：如了解领导职务，可称局长好、处长好、科长好、主任好，如不了解领导职务可统称领导好；

——告别语：再见，领导请慢走；

——道歉语：对不起，抱歉，请原谅，打扰您了；

——道谢语：谢谢，非常感谢，谢谢您的宝贵建议；

——应答语：好的、是的、没关系、这是我们应该做的、不客气、不用谢；

——征询语：请问您有什么事吗？请问您需要我做什么？

5.1.2 常用礼貌用语

常用礼貌用语包括“请，您，您好，对不起，没关系，谢谢，再见，早上好，中午好，晚上好，慢走再见”。

5.1.3 禁忌语

禁忌用语包括“喂、哎、没有、不知道、不归我管、不可以、没空”或说话带脏字等。

5.2 秩序维护服务场景

5.2.1 日常用语

您好，早上好，下午好，晚上好，谢谢，对不起，不客气，再见，您请。

5.2.2 消防岗位用语

5.2.2.1 先生/女士，您的房间报警，我们要检查一下，请给予协助！

5.2.2.2 先生，请您不要在此吸烟，请把窗户(门)打开，谢谢您的配合！

5.2.2.3 现在有火情，请您赶快疏散，请您往这边(那边)消防通道走。

5.2.3 巡逻用语

5.2.3.1 先生/女士，请出示一下您的证件，谢谢您的配合！

5.2.3.2 先生/女士，请问您(您几位)去哪里，我能帮助您吗？

5.2.3.3 先生/女士，走时请将门锁好，谢谢您的配合！

5.2.4 停车场用语

5.2.4.1 先生/女士，请您将车停到停车场，谢谢您的配合！

5.2.4.2 先生/女士，请您将车挪一下，后面过不去，谢谢您的配合！

5.2.4.3 先生/女士，我们这里今天有活动，这几个车位暂时不允许停放，请您将车停到那边，谢谢您的配合！

5.2.5 指引方向用语

应面带微笑：“请您这边走”、“请慢走，再见”。

5.2.6 外来人员接待用语

5.2.6.1 规范用语示例：

——工作人员：请问，您去哪家单位？

——外来人员：我要找**；

——工作人员：稍等，请您先登记。

5.2.6.2 规范用语示例：

——外来人员：我要找**单位领导；

——工作人员：不好意思，由于楼内有多家办公单位，为了不影响正常办公，请您亲自联系业主确认办公单位和房间号，请您谅解。

5.2.6.3 各岗位工作人员应服务态度温和，时刻保持冷静，任何情况下不应与外来人员发生冲突。

5.2.7 对讲机用语

呼叫和被叫方在使用对讲机时，语气平稳话语简明，所有结束语后面需加上完毕，示例如下：

——呼叫方：A 门岗，A 门岗，收到请回答，完毕；

——被叫方：A 门岗收到，请讲，完毕。

5.3 物业维修服务场景

5.3.1 日常用语

您好，早上好，下午好，晚上好，谢谢，对不起，不客气，再见，您请。

5.3.2 上门维修用语

5.3.2.1 上门维修时应主动通报身份并说明来意时：“您好，我是 XX 公司的的物业维修人员，接到报修通知，您的房间…… 请问我现在方便进来检修吗？”

5.3.2.2 物业使用人不方便被打扰时，应表明：“打扰您了。您方便的时候请再联系物业主管通知我们，我们将尽快为您修复。再见。”

5.3.2.3 维修完成需物业使用人确认时：“您好，您的 XXX 问题已经处理好，麻烦您检查一下。”

5.3.2.4 暂时不能完成维修时：“非常抱歉，因为 XXX 原因，这次不能完全给您修好，请您再等 X 天时间，我们将尽快为您解决。”

5.3.2.5 完成维修离开前：“请问还有什么需要帮忙的吗”，若没有时：“祝您工作愉快，再见。”

6 电话沟通用语规范

6.1 电话接听

6.1.1 通话开始阶段

6.1.1.1 电话一接通就应主动问候来话人并询问来话人需要什么帮助。

6.1.1.2 开始通话后中间不要停顿，不能让来话人持机等待。

6.1.1.3 通话过程中，语气、语调应亲切。

6.1.1.4 宜用规范服务用语如下：

—— “您好，XXX 公司工作人员为您服务，请问有什么可以帮您？”

——“请问您有什么事情需要帮助？”

6.1.2 信息收集阶段

6.1.2.1 对来话人的需求应给予迅速关注。

6.1.2.2 适当称呼来话人。通话过程中，工作人员应称呼来话人 X 女士、X 先生，称呼来话人的时间应选择在：通话开始时、通话中途、通话结束时。

6.1.2.3 表现对来话人的尊重。在与来话人沟通中，工作人员应保持耐心，即使接听多次重复的问题，也不应存在厌烦情绪，要使来话人感到被重视。

6.1.2.4 礼貌并充满活力地对待来话人。任何时候都不能对来话人报以叹气的语气或做出不恰当的评论。

6.1.2.5 注意与来话人保持合作的气氛。不得与来话人争吵或态度急躁，应保持冷静，关注来话人的需求，并应以不会引起来话人不快的方式对过于冗长的通话实行积极控制，使通话不偏离主题。

6.1.2.6 注意倾听并正确理解来话人的意图。工作人员应认真倾听，并适时归纳要点；恰当使用“是”、“啊”、“对”等回应语；注意听取对方的全部诉求，然后进行整合。

6.1.2.7 宜用规范服务用语如下：

——“您不用着急，有什么事您可以慢慢地说。”

——“请等一下，我为您详细记录一下……，您请讲……”

——“您是否愿意告诉我您……的原因呢？”

——“您可以说得再详细点儿吗？”

——“对不起，为了能全面的记录您的信息，更快捷的为您处理问题，请您说的再具体一点或再清楚一些。”

6.1.3 信息提供阶段

6.1.3.1 工作人员应对来话人提出的合理诉求和关注的问题予以认真解答，不可敷衍了事。

6.1.3.2 通话中应保持中立的态度，不擅自作评论，不在电话中批评或指责某一方。

6.1.3.3 确认来话人已正确理解工作人员的解答。

6.1.3.4 宜用规范服务用语如下：

—— “X 先生（女士），经过查询，您反映的问题我们正在处理，有结果我们将会及时通知您。”；

——“您反映的问题我会马上帮您联系处理，请您耐心等待。”；

——“关于您刚才所提到的问题，我需要核实一下再给您回复，请您留下联系电话，我们会将核实结果及时回复给您”。；

—— “对于您提出的问题我需要转给 XX 部门处理，请您留下您的姓名、联系方式，相关部门会尽快与您联系。”。

6.1.4 通话结束阶段

6.1.4.1 正确使用标准的结束语。

6.1.4.2 宜用规范服务用语如下：

——“XX 先生（女士），请问您还有其它的问题需要帮助吗？”；

——“XX 先生（女士），非常感谢您的支持与理解，欢迎您再次致电，再见！”；

——“XX 先生（女士），感谢您的来电，再见！”；

——“您的问题我们会联系 XX 部门尽快调查处理。”；

——“感谢您提出的建议，我们会尽快转有关部门研究。”；

——“祝您生活愉快！”。

6.1.5 电话接听过程中的特殊情况及服务用语

6.1.5.1　当来话人声音很小时：“对不起，我听不清楚您的声音，您可以大声点吗？”
6.1.5.2　当来话人语速太快时：“对不起，您可以说慢一点吗？”
6.1.5.3　当听不到对方的声音时：“您好，请问有什么可以帮您吗？”或“很抱歉，听不到您的声音，请您稍候再拨，再见！”
6.1.5.4　当来话人打进电话，中途与他人讲话或停顿时间较长时：“您好，您在听吗？我听不到您的声音，请您讲话。”
6.1.5.5　当来话人对工作人员进行表扬时：“不客气，这是我们应该做的。”

6.2　电话拨打

6.2.1　自我介绍、确认对方与问候

6.2.1.1　电话接通后，应先介绍单位名称，询问和确认来话人的称谓并在接下来的对话中加以使用。
6.2.1.2　在自我介绍之前应礼貌的问候来话人。例如：“您好，这里是 XXX 物业公司回访中心，请问您是 X 先生（女士）吗？现在对您反映的 XX 问题进行回访。”

6.2.2　说明来电事项并达成共识

6.2.2.1　说明来电事项

通话开始后应立即转入主题，工作人员应把自己预备说明的事项有条不紊的加以叙述，使对方对问题有更清晰的了解。

6.2.2.2　确认对方是否理解

为了确保重点内容被对方理解，必要时应加以确认。应告知对方：“不知道我刚才讲的是否清楚？”。而不要冒昧的询问对方：“你能不能听清楚？”、“记住了没有？”。

6.2.2.3　达成共识

通过问问题，确认并与来话人达成共识。在促进达成共识的提问过程中，应注意对对话的控制能力。宜使用的提问步骤是：提问，获得答案，再提问。

6.2.2.4　礼貌地结束通话

6.2.2.4.1　在通话内容得到确认后，应使用恰当语言向对方发出结束通话的暗示，有礼貌地结束通话。
6.2.2.4.2　应使用规范用语感谢来话人的配合并感谢他提出的建议和意见。
6.2.2.4.3　可告诉来话人：欢迎其再次致电。

6.2.2.5　规范服务用语

宜用规范服务用语如下：

——“您好，这里是 XXX 物业公司回访中心，请问您是 X 先生（女士）吗？现在对您反映的 XX 问题进行回访。”
——“该问题主要是……，我们已经联系公司有关部门……。”
——“打扰您了，非常感谢您的理解与支持，再见!”
——“您好!请问您是 XX 先生（女士）吗?我是 XXX 物业公司回访中心工作人员，为了进一步改善我们的服务，想就几个简单的问题与您沟通一下，不知您现在是否方便？”
——“非常感谢您的参与和支持，打扰您了，再见！”

7 服务投诉处置用语规范

7.1 倾听客户投诉

7.1.1 首先给予客户一个亲切的问候，创造一个和谐的沟通环境。
7.1.2 适当地给予回应：“是的”“是这样的”“我理解”。
7.1.3 倾听过程中可以表述：“谢谢您告诉我”“由于我们服务的不周给您带来不便，请原谅”“这是我们的责任”“您希望如何解决这件事”“您看如下解决方案好不好”。
7.1.4 不一定认同业户的观点但一定要认同业户的心情，可以表述“您的心情我理解”。
7.1.5 表达解决方案时应用肯定语气，让业户放心：“您放心，我们一定会尽快帮您查清楚这个问题，只要一查证清楚，我们马上就会致电给您。”

7.2 沟通技巧

7.2.1 委婉表达法：用“您可以……”代替“不”，用“您能……”代替“您必须……”。
7.2.2 正面表达法：用“非常感谢您的耐心等候”代替“很抱歉让您久等了”。
7.2.3 合一表达法：用“与此同时”代替“但是”。
7.2.4 少用双重否定：用“我想给您准确的建议”代替“我不想给您错误的建议”。
7.2.5 谦逊表达法：用“可能我没有表达清楚”代替“您误会了”。
7.2.6 取得信任法：表示承担责任时用“我”代替“我们”。
7.2.7 条件拒绝法：用“如果……就”代替“不……除非”。
7.2.8 表示自己“感同身受”：“我理解您为什么会这么生气，换成是我也会跟您一样的感受。”“请您不要着急，我非常理解您的心情，我们一定会竭尽全力为您解决的。”
7.2.9 多用“我”来代替“您”：
——“您搞错了”换成“我觉得我们的沟通存在误解”；
——“我已经说得很清楚了”换成“对不起，或许是我未解释清楚，令您误解了”；
——“您听明白了吗？”换成“我解释清楚了吗？”；
——“啊，您说什么？”换成“对不起，我没有听明白，请您再说一遍好吗？”

8 服务禁忌用语

8.1 物业服务人员在现场服务过程中，不应使用以下用语：
——你可能不明白…
——你肯定弄混了…
——你应该…
——我们不会…
——我们从没…
——我们不可能…
——你弄错了…
——这不可能的…
——你别激动嘛…
——确定…？/绝对不可能！
——还有比你更倒霉的呢。
——如果您再不…，我可…。

——我们的政策是…/你必须…。

——这不归我负责/今天不行，只能等明天

——…，但是（不过）…。

——我试试看…。

8.2 物业服务人员在通过电话沟通过程中不应使用以下语言：

——我不知道。

——喂，你大声讲。（以“嗯”作回答）

——你还有什么问题，我已经给你讲得很清楚了（已讲了几遍了）你还没懂吗？

——投诉是你的权利（你去投诉好了），我是按政策告诉你的（政策就是这样规定的）。

——有意见找领导去提！

——是听你的，还是听我的！

——跟您这种人没什么好讲的。

——刚才我不是都说了吗？

——喂！你有完没完？

——你是谁呀？

——有事快讲，别那么啰嗦。

——这个我说了你也不懂（不明白）。

——你问我，我问谁？

——你可以挂电话了。

——你不要再讲了，我听清楚你的意思了。

——反正我该讲的都对你讲了，我也没办法。

——一声不吭（保持沉默）。