

# 民权县豫天新能源有限公司 服务规范指导手册

编制	<u>李传坤</u>	日期	<u>2022.12</u>
审核	<u>刘东阳</u>	日期	<u>2022.12</u>
批准	<u>马志毅</u>	日期	<u>2022.12</u>



## 服务规范指导手册

### 1 总则

#### 1.1 目的

为了使企业与客户之间形成有效积极互动，通过了解客户并站在客户角度考虑问题、同时要主动创造客户服务的氛围、不断提升服务技能和人际交往能力等方式，为客户提供超值的的服务，最终达成使客户满意的服务宗旨，特制定客服服务规范手册。

#### 1.2 适用范围

本手册适用于燃气集团本部及所有成员企业。

### 2 概述

客户服务内容包括发展各类燃气用户、售气、收费、改装维修、定期入户进行安全检查、进行客户回访、受理服务投诉、进行客户满意度调查等工作内容。

服务承诺：统一设立400电话客户服务热线并公示，24小时专人值守，受理客户来电。如用户使用的燃气设备、设施发生故障，公司接到报修后，除和客户另有约定，维修人员在40分钟内赶到现场进行维修；如输气管网发生故障，一般故障排除不超过4小时，大故障不超过24小时修复。

### 3 基本服务规范

#### 3.1 职业仪表

##### 3.1.1 仪容

(1) 头发：洁净、整齐，无头屑，不染发，不做奇异发型。男性不留长发，女性不留披肩发，不用华丽头饰。

(2) 眼睛：无眼屎，无睡意，无充血，不斜视。眼睛端正、洁净明亮。

不带墨镜或有色眼睛。女性不画眼影，不用人造睫毛。

(3) 耳朵：内外干净，无耳屎。女性不戴耳环。

(4) 鼻子：鼻孔干净，不流鼻涕，鼻毛不外露。

(5) 胡子：刮干净或修整齐，不留长胡子、八字胡或其他怪状胡子。

(6) 嘴巴：牙齿整齐洁白，口中无异味，嘴角无泡沫，会客时不嚼口香糖等食物。女性不用深色或艳丽口红。餐毕应养成漱口的好习惯。

(7) 脸部：洁净，无明显粉刺。女性施粉适度，不留痕迹。

(8) 手部：洁净，指甲整齐，不留长指甲（指甲不超过指尖）。不涂指甲油，不戴结婚戒指以外的戒指。

### 3.1.2 着装

(1) 中层以上干部、科室职员和业务员着装标准为公司制服，如无制服者可着浅色衬衫、深色西服及长裤（长裙），穿皮鞋。

(2) 施工人员和外勤人员的着装标准为公司制服或公司统一发放的劳保服装。

(3) 经常洗澡，衣服勤洗勤换，特别要注意制服衣领、袖口的清洁卫生。

(4) 领带端正整洁，不歪不皱。质地、款式、颜色与其他服饰匹配，符合自己的年龄、身份和公司的个性。不宜过分华丽和耀眼。

(5) 鞋袜搭配得当，系好鞋带。鞋面洁净亮泽，无尘土和污物，不宜钉铁掌，鞋跟不宜过高、过厚或怪异。袜子干净无异味，不露出腿毛。女性穿肉色短袜或长筒袜，袜子不要褪落或脱丝。

(6) 着装“四不准”：不准赤脚穿鞋或穿鞋露脚趾；不准穿背心、短裤、超短裙；不准穿袒胸露背或透明、半透明服装及其他奇装异服；不准穿牛仔褲、运动服、旅游鞋等上岗。

### 3.1.3 化妆

(1) 上班时间女士尤其是直接面对客户的女士宜化淡妆，即可增加自信

也能给客户一个清新、悦目的视觉感受。但切忌浓妆淡抹。

(2) 饰品以雅致为宜，佩戴得体可起到画龙点睛的效果。但务必注意适度，过分修饰会给人一种庸俗不堪、不舒服的感觉。

(3) 身上喷点香水不宜过浓，有淡淡香味即可。

(4) 女士不得涂有色彩的指甲油，以透明为宜。

(5) 男士忌涂脂抹粉，应保持阳刚之气。

## 3.2 服务礼仪

### 3.2.1 微笑

(1) 与眼睛结合：当你在微笑的时候，你的眼睛也要“微笑”。眼睛会说话，也会笑。如果你内心充满温和、善良和关爱时，那眼睛的笑容一定非常感人。眼睛的笑容有两种：一是“眼形笑”，一是“眼神笑”。

(2) 与语言结合：在与客户沟通过程中，无论面对面还是通过电话，始终保持微笑进行沟通。

(3) 与身体的结合：微笑要与正确的身体语言相结合，才会相得益彰，给客户以最佳的印象。

### 3.2.2 站姿

拱北弯腰、不前挺后撅，既要站直又要放松，不要以单腿支撑整个身体的重量，具体要求如下：

(1) 站立时挺胸抬头，双脚直立，不准交叉，身体不准倚靠。

(2) 在接受客户咨询时，保持站立姿势，面带笑容，仪态自然、大方，双手微合于身前，抬头挺胸。

(3) 在迎接客户时，男士双手背后；女士双脚靠拢，膝盖打直，双手握于腹前，右手放在左手上。

(4) 在为客户介绍产品时，站在距产品 30CM 处，同客户之间的距离约 80CM 左右。

### 3.2.3 坐姿

(1) 男士坐姿：一般从椅子的左侧入座，紧靠椅背，挺直端正，不要前倾后仰，双手舒展或轻握于膝盖上，双脚平行，间隔一个拳头的距离，大腿和小腿成 90 度。如坐在深而软的沙发上，应坐在沙发前端，不要仰靠沙发。

(2) 女士坐姿：双脚交叉或并拢，双手应轻放于膝盖上，嘴微闭，面带微笑，两眼凝视说话对象。

(3) 坐姿忌讳：二郎腿、拖鞋、把脚放到自己的桌椅上或架到别人的桌椅上。

### 3.2.4 走姿

(1) 男士行走：抬头挺胸，步履稳健、自信，避免八字步。

(2) 女士行走：背脊挺直，双脚平行前进，步履轻柔自然，避免做作。可单肩背皮包，手持文件夹置于臂膀间。

### 3.2.5 视线

与客户交谈时，两眼视线落在对方的鼻间，偶尔也可以注视对方的双眼；恳请对方时，注视对方的双眼。为表示对顾客的尊重和重视，切忌斜视或光顾他人他物，避免让顾客感到你非礼和心不在焉。

## 3.3 接待礼仪

### 3.3.1 握手礼

(1) 表示友好、亲近、感谢祝贺外，还表示见面寒暄、告辞道别的信号。

(2) 握手时男士要等女士先伸手后再握；年轻者要等年长者先伸手；主人先向客人伸手；下级要等上级伸手再走前相握。如果主宾关系，做主人的尽管是下级也应先上级伸手表示欢迎；身份相当者则先伸手者为有礼。

(3) 握手应保持站立姿势，身体前趋，右臂向后伸，与身体呈五、六十度，掌心微向左上，拇指前指，其余四指自然并微向内曲，目视对方，握

手后稍用力即放开。关系亲密则可握住后上下微摇几下以示热情。

#### (4) 握手禁忌

握手时目光游移，精神不集中，四处顾盼，心不在焉；

握手时长时不放，忽视或冷淡别人或者影响对方握手与别人相握；

交叉握手，当其他两人握手时，跑去与正握手的人相握；

敷衍了事，漫不经心的应付对方；

上级遇到下级，年长者遇到年轻者、女士遇到男士需要握手致意的场合不主动握手；

出手慢，对方伸手后接手应快不应慢，更不能置之不理；

握手后用手帕擦手。

### 3.3.2 乘车礼仪

(1) 遵循“右为上、左为下、后为上、前为下”的原则。

(2) 一般情况司机后排右侧是上宾席，若主人驾车则副驾座为上宾席。如上宾先上车，他所坐位置既是上宾席，不必劳驾移位。

(3) 上车应是扶着门身体放低，轻轻移进车内，不应低头弓背转进车内。下车先伸一只脚站稳后让身体徐徐升起，不宜先伸头困难地钻出来。

### 3.3.3 上下电梯礼仪

(1) 电梯内无他人时应先客人入内，按住“开”的按钮，请客人进入后再按“关”的按钮。到达时按住“开”的按钮请客人先下。

(2) 电梯内有人时无论上下都应先客人、领导入内。

(3) 电梯内先入的人应靠里站，以免妨碍他人。

(4) 电梯内不可大声喧哗或嬉笑吵闹，电梯内很多人时，后进的人应面向电梯门口站立。

### 3.3.4 上下楼梯礼仪

应尽量靠右边行走，让出左边，方便急于上下的人。无论上下都应是

位卑者在下方一阶，以防意外。

### 3.3.5 引路礼仪

(1) 两人行时前为大、右为尊；三人行时中为尊，三人前后行时前为大；四人不宜并行，应排成竖行。

(2) 引导客人时应走在客人左前方两、三步，让客人走在中间，要与客人保持一致步伐并适当做些介绍。

(3) 在楼梯间引路，让客人走在右侧，引路人走在左侧，拐外或有台阶时应用手势提醒客人“这边请”或“注意楼梯”。

### 3.3.6 介绍礼仪

(1) 通常先介绍男士给女士，介绍年轻者给年长者，介绍位卑者给位尊者，介绍主人给客人，介绍未婚者给已婚者。

(2) 姓名、供职单位或部门、职务和职能范围是自我介绍的“三要素”，介绍应简洁明了。

### 3.3.7 工作拜访礼仪

(1) 拜访他人前应先通知对方，并约定好会面时间、地点。避免突然造访，若来不及通知对方，见到对方时应先致歉说明原因并请求谅解。

(2) 约好时间不可早到、迟到，临时有事不能如约而至应第一时间通知对方并致歉。

(3) 访谈应提高效率不宜聊天闲谈以免打扰对方。

### 3.3.8 开门礼仪

(1) 门外拉时把住门把手，站在门侧对客人说请进施礼后将门轻轻关上请客人入座。

(2) 门内推时先入内侧身，把住门把手对客人说请进并施礼轻轻关门后，请客人入座。

### 3.3.9 奉茶礼



- (1) 客人就座后应快速上茶，注意不要用缺口或裂缝茶杯。
- (2) 茶水不宜太烫（凉）浓淡适中，宜七分满。
- (3) 应先给上席客人茶人最后本公司人员。

### 3.3.10 问候礼仪

问候是基本礼，一种是言语招呼，熟人见面说“您好（早）！”最近忙什么呢？“早上好”等，另一种是非言语招呼，行致意礼，问候不能千篇一律，不同场合应有所区别。

### 3.3.11 接待客人礼仪

- (1) 预约客人来访应做好接待准备提前几分钟在约定地点等候。
- (2) 客人到时应主动向前迎候表示欢迎之意初次见面还应主动自我介绍，并领客人至接待处。
- (3) 客人落座后，端上水或饮料再进入正式会谈。
- (4) 客人临时来访，也应以礼相待。若因太忙抽不开身应向客说明原因表示歉意，与客人另约时间。
- (5) 来客若有同伴，应请同伴在适合地等待，对客人同伴一视同礼。

### 3.3.12 谈吐礼仪

- (1) 注意语调柔和语速适中扬顿挫吐字清晰低声细语。
- (2) 称呼、问候、感谢道歉使用礼貌用语。

### 3.3.13 交谈礼仪

- (1) 掌握诚大方平等谨慎多思自然实的原则要求语言准确亲切、富于幽默机智博学用语礼貌、口语通畅。
- (2) 善用交谈技巧，选择话题、适时发问，少谈自己。
- (3) 掌握交谈分寸和礼节，不涉及禁忌话题，避免争执。
- (4) 交谈中不可自吹自擂没完没了，无事不知语言刻薄、逢人诉苦背后议论、不言不语等不良言行。

### 3.3.14 手势礼仪

手势是谈话时必要的辅助手段，除手势幅度和手势应适当外，还要注意手势规范和手势含义。不可手指对方。

### 3.3.15 送客礼仪

(1) 主动为客人开门，待客人走出后随即出来，在适当地点与客人握别或言别，如电梯（楼梯）口、大门口、停车场或交通停车点等。

(2) 若是远道的贵宾，我们应到车站、机场、轮船码头送别。

## 3.4 电话礼仪

### 3.4.1 接听电话流程

(1) 电话铃响3声内拿起听筒，说“您好，豫天新能源”。

(2) 听取对方来电用意。用“是”、“好的”、“清楚”、“明白”等回答，谈话不要离题。

(3) 确认并记录时间、地点、对象和事由。若是传言必须记录来电时间和留言人。

(4) 结束语。用“好的”、“清楚了”、“请放心……”、“我一定转达”、“谢谢”、“再见”等。

(5) 放听筒。注意等对方放下后再轻轻放置。

### 3.4.2 接听电话注意事项

(1) 认真做好记录，注意时间、地点、事由和数字等重要词语。

(2) 使用礼貌语言。

(3) 讲话简洁明了，语速不宜过快。

(4) 通话中避免使用对方不能理解的专业语或简略语。

(5) 打错电话应有礼貌地回答，让对方重新确认电话号码。

(6) 遇有报修电话，应直接受理后及时转派维修人员。

(7) 遇有咨询电话，属燃气基本常识或报装业务流程问题的应向客户正

确解答；确实不能解答的请客户留下电话号码，及时转至相关部门或人员回复。

(8) 切记：无论顾客怎么做，都不能显露心烦、焦急之意或使用“请快点”等催促性语言；不要让顾客为了同一个问题重复拨打公司电话。

### 3.4.3 拨打电话流程

(1) 准备。确认拨打号码和对方姓名，准备好讲的内容，说话顺序和所需资料、文件等，明确通话的目的。

(2) 问候。告知对方自己的姓名，“您好！我是豫天新能源公司\_\_部”。注意讲话应礼貌有节，并通报自己的姓名。

(3) 确认电话对象。“请问\_\_\_\_部\_\_\_\_先生/女士在吗??”、“麻烦您，我找 ”，注意确认电话的对方是要找的人后，应重新问候。

(4) 电话内容。“今天打电话是想向您咨询一下关于事……”，注意先把要说的结果告诉对方，若是比较复杂的事情，请对方做记录；将时间、地点、数字等关键词进行准确的传达；说完后可总结并 强调所说内容的要点。

(5) 结束语。“谢谢”、“麻烦您了……”、“那就拜托您了”等等。注意语气诚恳、态度和善。

(6) 放回听筒。应等对方挂断电话后再将听筒轻轻放回电话机。

### 3.4.4 拨打电话注意事项

(1) 确认对方号码、单位、姓名，避免打错电话。

(2) 准备好所需要的资料、文件等。

(3) 讲话内容要有秩序，简洁明了。

(4) 通话时间不宜过长。

(5) 要使用礼貌语言。

(6) 外界杂音或私语不宜传入电话内。

(7) 避免工作时间打私人电话。

### 3.4.5 打错电话

自己打错要主动道歉，别人打错也要耐心解释。

## 3.5 行为规范

### 3.5.1 燃气服务“六个必须”

- (1) 佩带工作卡上岗。
- (2) 主动热情待客。
- (3) 便民利民，一切以客户为中心。
- (4) 安全质量第一。
- (5) 严格遵守《天伦员工手册》。
- (6) 认真执行服务规范。

### 3.5.2 燃气服务“六不准”

- (1) 不准乱收费：即不准在公司规定的各种收费标准外，擅自向客户收取其他费用，非收费人员和部门不得收费。
- (2) 不准以气谋私：即不准向客户暗示或提出不合理要求，利用工作之便谋取私利，索取或非法收受客户财物。
- (3) 不准私接私装燃气设施：即不准无施工单施工，不准擅自发展用户及更改燃气设施和超过职权审批设计安装。
- (4) 不准要求用户代工代劳：即不准要求用户提供劳力、运输工具及其他方便。
- (5) 不准对客户不礼貌：即不准对客户的询问不理不睬或当客户指责时用粗暴的语言对待客户，或以辱骂殴打待客等暴力方式对客户。
- (6) 不准要挟、刁难客户：即不准利用职务之便，为达到非正常目的违反有关规定，提出不合理条件或在职权范围内应该解决的问题，故意不办理或找借口拖延，给客户制造麻烦。

### 3.5.3 工作举止

- (1) 工作期间要精神饱满，精力充沛。
- (2) 要主动、热情与同事打招呼，在企业内营造一种关系融洽的工作环境，使自己心情舒畅。
- (3) 不扎堆聊天、嘻笑打闹。
- (4) 不应有打哈欠、打喷嚏、挖耳朵、剔牙、解衣擦汗等不雅动作。
- (5) 不能违反纪律，在工作时间随意吸烟、吃零食、看杂志、干私活。
- (6) 不与客户顶嘴、吵架。
- (7) 在为客户服务过程中，无论取拿物品或收找款项，都应轻拿轻放。

### 3.5.4 入户举止

- (1) 服务人员到达任务单上的地址，经确认无误后先稳定一下情绪，整理好衣装，轻轻敲门或按门铃。敲门以一次两下，每次相隔 10秒为宜；按门铃为每次一下，每次相隔10秒为宜。
- (2) 用户开门后，先要表明自己的身份和来意，出示胸卡说：“您好，我是豫天新能源公司的服务人员，上门为您家 …”，得到用户的允许后准备穿鞋套进门。
- (3) 穿鞋套时，要求一只脚穿好鞋套迈入室内后，再穿另一只脚的鞋套进入。
- (4) 进门后应径直到服务现场，做到“两点一线”不在客户室内随意走动。
- (5) 对服务现场要婉言要求客户妥善保存好有关物品，并请客户进行现场监护。
- (6) 服务完毕应将现场打扫干净，恢复原貌。请客户检查询问是否满意并征求意见。
- (7) 服务期间不能接受客户饮料（含茶水）、水果、食品、烟酒等各种

招待物品；不得向客户借用工具；禁止擅自动用室内物品，损坏用户物品要照价赔偿。

(8) 工作结束后向客户致谢、礼貌道别，出门时脱下鞋套，面向客户将门关好后方可离开。

(9) 如遇雨雪天气，不应将雨具直接带入客户家中，可放入干净塑料袋中携入。

### 3.5.5 服务用语

#### (1) 原则

使用标准普通话；

用明确精练、通俗易懂的语言与顾客交谈；

尊重对方，注意倾听；

学会使用敬语和谦语；

采取委婉的表达方式；

声音大小要适当。

#### (2) 基本服务用语

迎客时说——欢迎、欢迎您的光临、您好；

感谢时说——谢谢、多谢您的支持/帮助；

听取客户意见时说——听明白了、清楚了，请放心；

不能立即接待客户时说——请您稍等、麻烦您等一下；

对在等待的客户说——对不起，让您久等了；

打扰客户或给客户带来麻烦时说——对不起，打扰您一下；

表示歉意时说——很抱歉、实在很抱歉；

当客户向你致谢时说——别客气、不用客气、很高兴为您服务；

当客户向你道歉时说——没什么、不用客气、很高兴为您服务；

当你听不清客户问话时说——很对不起，我没听清，请再重复一遍好

吗；

送客时说——再见、欢迎下次再来；

当打断客户谈话时说——对不起，我可以占用您一点儿时间吗。

### (3) 礼貌用语

请：请进、请坐、请讲、请稍候、请留步；

好：您好（早）、早上好、新年好、大家好；

谢谢：多谢合作、多谢关照、辛苦了、谢谢帮助、感谢致电；

对不起：非常抱歉、真不好意思；

劳驾：打扰了、麻烦您。

### (4) 委婉的表达方式

说“我会…”以表达服务意愿；

说“我理解…”以体谅对方情绪；

说“你能…吗”以缓解紧张程度；

说“我能做到的是…”来代替说“不”；

说“我想想看…”来代替说“我不知道”。

## 4 岗位服务规范和操作细则

### 4.1 用户发展人员

#### 4.1.1 服务规范

用户发展人员上门洽谈业务应着正装，并佩带胸卡；

对客户来访要热情接待，耐心解答；

拜访客户应在约定时间之前到达；

要为工商业客户提供较为详细的能耗经济性分析服务；

为工商业用户提供特种燃气设备的信息和相关服务；

有责任帮助客户解决燃气安装和使用中的问题。

#### 4.1.2 操作细则

客户经理上门洽谈业务必须保持良好的心情；

与客户交往要积极主动，不卑不亢；

上门洽谈业务应主动向客户说明来意；

接待来访客户应主动询问客户来意，认真解答客户问题；

与客户洽谈时态度要诚恳，认真倾听客户意见和要求；

要针对客户的需求认真解释公司政策，可以满足的需求和公司提供的优惠要主动给予答复；

不可夸大公司服务范围及优惠政策；不可承诺超出职权范围的内容。

## 4.2 营业大厅柜台人员

### 4.2.1 服务规范

工作人员衣着制服，应保持干净整洁，并佩带胸卡。

站立自然，不缩肩哈腰；坐姿端正，不东倒西歪。

与客户交流要积极主动，面带微笑，语速适中，吐字清晰。

必须使用规范服务用语，讲普通话。

对用户的询问要耐心解答，对不清楚的问题要及时请教相关人员，寻求支持，并转达用户。

对于需要其他部门协调解决的问题，要主动联系相关部门人员接待，不得将用户支来使去。

处理用户投诉或抱怨要耐心细致，不可与用户发生冲突。

主动维护营业大厅的秩序，保证用户良好的购气和报装环境。

### 4.2.2 操作细则

保持工作环境整洁，提前15分钟到岗整理环境；

提前5分钟到岗候客；

保持工作场所环境整洁，服务设施完备，具体要求如下：

客户服务大厅、商品展示区地面清洁、无尘、无杂物；



各类便民设施、消防设施、绿化设施摆放整齐，无积尘；

各类业务宣传单、册摆放整齐，数量适中；

营业柜台上干净、无灰尘，无废弃物；

办公设施、物品统一摆放，整齐有序；

办公桌上要放置整齐、美观，禁止堆放与工作无关的物品。

用户较多时，应特别注意按礼待客，接待后一位用户，做到“接一顾二招呼三”；

普通话为标准工作用语，必须使用规范服务用语，热情耐心解答用户的询问；

谈话时面带微笑目视对方，声音和语速适中。语言和善诚恳，表达时注意技巧，先“请”后“谢”，不讲忌语或用言语激怒对方。用尊称（如“您”）及商量的口吻（如“能不能”、“麻烦您”、“可以吗”等），以表示对对方的尊重；用感谢语来表示对合作态度的肯定和谢意；

上班前禁止饮酒和进食具有异味的食品，保持口气清新；

工作中不闲谈、不进食、不使用手机，不做与工作无关的事情；

仔细聆听，了解清楚用户的真实意图；

注意自己的表现和肢体语言；

如不能当场处理用户抱怨，应以友善的态度和商量的口吻解释公司的有关规定，留下用户的姓名及联系方式，以利于后续处理；

对用户合乎情理的意见，要虚心接受，并当场道歉和致谢；

对用户不合理的意见，先表示理解或同情，再耐心解释，请用户理解；

当用户的抱怨消除后，应再次对其合作态度表示感谢。争取现场解决，事后及时向主管人员汇报。

#### 4.3 维修改装人员

##### 4.3.1 服务规范

入户维修/改装时应按与用户约定的时间提前到达，不得违约；

工作人员衣着应保持干净整洁，并佩戴胸卡；

应约上门如遇用户不在而又无法联系时，应填写用户留言单贴于用户门上以示通知；

用户开门后，先向用户问好并表明身份（展示胸卡）和来意；

认真执行入户一双鞋套、一块工作布的操作规范；在工作区域内活动；

在不影响工作的前提下维修时应主动与用户交谈，按规定内容进行安全宣传；

维修前要征求用户的同意，才可拆机及维修；

如需收费要事先提示，并向用户出示价目表。如用户需开具发票，按规定手续办理并送交用户；

维修改装完后，要用户试机，并在单据上签名确认及签署意见；

如有遗留问题报相关人员作下一步维修安排，并向用户说明。

#### 4.3.2 操作细则

当接到派工任务后，明确用户地址、姓名、用户需求、预约时间等信息。检查维修工具是否齐全，按维修故障将配件准备好，配件不足时及时领取，检查对讲机、检查检漏仪是否正常；

将所需工具、配件带好，身着工作服，佩戴好胸卡后准备出发；

维修员按《维修任务单》上的地址和预约时间到达用户家门前，先稳定情绪，然后轻轻敲门或按门铃；

当用户开门后，维修员应主动热情面带微笑向用户表明身份、说明来意，得到用户允许方可穿鞋套进门；

维修员入户后不得乱看和乱走，根据实际检查情况进行维修；

工作时，将工具箱放在工作布上打开，将所用工具和配件及卸下的零件放在工作布上，不得直接放在用户家的桌柜或地上；

维修员入户维修时也应主动和用户进行交谈（在不影响工作的同时），一方面进行安全宣传，另一方面能够拉近与用户之间的距离；

用户提出问题时，维修改装人员应细心解答；当无法确定答案时，应向用户说明原因，留下用户联系方式，及时请相关部门回复；

维修过程中，发现安全隐患时，要通知用户拆除或到燃气公司办理改管手续，并记录到《维修任务单》上；如发现有私接和偷气现象，能够当场处理的当场处理；不能处理的，正常维修完毕出门后再进行记录，并及时报相关部门处理；

维修时，对用户的燃器具要轻拿轻放，以防止损坏。对超出维修范围的用户要求，应耐心向用户解释清楚，不在权限范围内的不能维修；

维修员应做到入户必安检、必试漏；

维修完毕调试合格后，请用户测试，并及时将现场处理干净，用户满意后，请用户在维修单上签字。并主动询问用户有无其他燃 气具及设备故障，一并维修；

最后将工具、工作布等逐一放回工具箱，并将工作场地清理干净；向用户道别，出门时脱下鞋套，面向用户轻轻将门关好，方可离去。

#### 4.4 安检人员

##### 4.4.1 服务规范

工作人员衣着应保持干净整齐，并佩戴胸卡；

上门如遇用户不在时，应填写用户留言单贴于用户门上通知；

用户开门后，先向用户问好并表明身份（展示胸卡）和来意；

认真执行入户一双鞋套、一块工作布的操作规范；在工作区域内活动；安检时要主动进行安全宣传；

安检时要请用户在旁，向用户讲解简单故障排除；

安检完后，请用户在安检单子上签名确认及写上意见；

如发现隐患或故障，应立即按照公司规定进行处理，如当时无法处理，及时上报主管上级并跟踪整改落实。

#### 4.4.2 操作细则

核实用户基本信息及燃气具信息；

用检漏仪检查各管道接口，开关阀门试漏；

打开灶具，检查燃气表是否走字，抄记使用气量；

检查是否存在安全隐患，详细记录，并在安检单上记录隐患内容及整改期限；

对用户进行安全宣传；

了解用户家庭情况，帮助用户合理要求；

工作结束后，向用户致谢、道别，出门时脱下鞋套，面向用户，将门轻轻关好，方可离去。

#### 4.5 电话接听人员

##### 4.5.1 服务规范

微笑接听每一位客户来电；

在电话响铃三声内接听电话；

准确把握客户来电意图并有效引导，尽量在3分钟内完成与客户通话，解决客户问题；

未尽事宜，应主动致电客户，不得让客户回电；

与客户通话过程应保持态度良好，语气平和，语速适中；

严禁与客户发生争吵；

不能满足客户需求时，告知用户“我能做的是…”，不能跟客户生硬的说“不”。

##### 4.5.2 操作细则

微笑迎接客户来电，振铃三声内接听电话；

问候客户并询问来电意图：“您好，豫天新能源，请问有什么可以帮助的呢？”；

确认用户来电意图，如为咨询电话则准确详细进行解答，如需专业部门协助，请及时准确转接电话；

如需进行业务受理，则请确认用气地址信息：“您是XX小区XX号楼X单元X号，XX（全称）先生/女士家吗？”；

信息确认后进行业务受理，详细记录用户报修或置换信息，信息记录同时与用户约定入户时间；

与客户的通话过程，需准确把握用户来电意图，并有效引导用户，在3分钟内解决客户问题；

与客户沟通过程中，需保持平和心态，严禁与客户发生争吵；

通话结束时，需询问用户：“您还有其他问题吗？”无其他问题，则待客户挂断电话后挂断电话。

## 4.6 巡线人员

### 4.6.1 服务规范

巡线员工作服应保持干净整洁，并佩戴胸卡；

严格按照公司规定进行巡线；

耐心与施工方和业主沟通，要面带微笑；

要注意维护公司形象，做到有理有节；

如果有用户现场咨询停气或燃气使用问题，应耐心回答；

发现安全隐患应及时上报及处理，并落实跟踪。

### 4.6.2 操作细则

严格按照工作计划和巡检规程进行管网巡视工作。

巡视过程中发现占压管线的行为应及时予以制止，对于不听劝阻的，要及时上报领导处理，不可与客户发生争执。

巡线员在巡视过程中发现在燃气管道和设备周围施工的行为后，应及时与施工方沟通，确认施工方的施工范围与燃气管网是否有冲突。并告知对方燃气管道和设备的具体位置和深埋，提请对方注意保护，必要时与对方签订《燃气管道交底记录及施工注意事项》。

对于可能出现占压燃气管道的施工行为，应及时与施工方沟通协调，劝说对方进行施工变更，解除对燃气管道可能产生的占压。对于对方不进行施工变更的，应与用户积极沟通，劝说对方出资进行燃气管道改线。

## 4.7 投诉受理

### 4.7.1 服务规范

微笑接听每一位客户来电及来访；

与客户的沟通过程，保持态度良好，语气平和，语速适中；

耐心解答客户疑问，努力消除客户的抱怨情绪，严禁与客户发生争吵；

不能满足客户需求时，告知用户“我能做的是”，不能跟客户生硬的说“不”；

一个工作日内回复投诉处理情况、征询客户意见。

### 4.7.2 操作细则

接到用户投诉电话或现场投诉，要先安抚用户，表示对用户的理解；

请用户说明事件经过并详细记录，能当场解决的则给予合理处理，如当场不能解决的，可根据公司规定给用户承诺解决期限；

请相关部门领导尽快核实并解决；

及时跟踪相关部门的处理情况；

及时向用户反馈处理结果；

在投诉处理完的一个星期内，再次对用户进行回访，确认用户对处理结果是否满意，是否有其它建议。

## 4.8 现场管理员

#### 4.8.1 服务规范

接收到工程任务单时，积极主动与用户协调进场时间；

工作人员衣着应保持干净整洁，并佩戴胸卡；

组织进行技术交底时，在符合技术规范要求的前提下，尽量满足用户的要求，并要求其签字确认；

按照便民不扰民的原则，要求施工队做到文明施工；

对施工中遇到的各种情况协助施工方进行协调解决；

严格按照设计图纸进行施工，不得擅自变更。遇到阻挠应耐心解释，不得与客户争执、吵闹，特殊情况可上报主管领导处理；

施工结束应及时督促施工队恢复地面原貌，对确实不能及时恢复的，影响用户安全的地段夜间应要求施工队设置警示灯；

对工程现场需要协调的问题要耐心细致，不得与居民和用户发生争吵和争执。

#### 4.8.2 操作细则

接收任务单：要求明确任务单的具体内容、工程名称、施工地点、联系人、联系方式、户数/气量、工程号、计划完工日期并签字确认；

勘察现场并与联系人接触后，到现场实地勘察了解现场条件，具备调价后，与相关部门沟通后，确定进场时间；

主动承担各方面的协调，并做好公司其它对外公关工作，对工作中出现的各类情况及时回报主管领导；

领施工图：领取单项工程的施工图纸，并认真阅读设计文件，如有疑问或不明确之处做好记录，在现场技术交底时向设计人提出并解决，甲方代表将任务单和施工图交给施工方并记录；

组织技术交底：组织监理、设计人员、市政公司及用户(甲方)共同到达现场交底。对设计的图纸有不明白之处的可提出，如有与规范矛盾或与

现场条件不符的，当场提出要求解决；

材料领用：按照设计文件提供的材料表领用，如缺货及时与物资供应部门协调；

进场施工：应按与用户确定日期进场施工，按照设计文件及施工规范要求程序和工艺组织施工；

竣工报验：施工方在完成任务单所列内容并按验收标准自检合格后向主管部门报验；

组织并竣工验收：竣工报告完成后，尽快组织用户、客服部、安技部、管网部、监理方、施工方进行工程竣工验收；

工程验收通过后，进行工程移交和工程结算。

## 4.9 施工人员

### 4.9.1 服务规范

本着便民不扰民的原则，合理安排施工时间、坚持文明施工；外网施工要为居民和行人预留必要的通道；

施工人员应举止文明，衣着整齐，不得赤脚裸背、穿拖鞋进入施工现场；

对施工中遇到的各种情况应主动与合作方进行沟通协调，不得与用户发生争吵或冒犯用户；

严格按照设计图纸进行施工，不得擅自变更。遇到阻挠应耐心解释，不得与相关人员发生争执、吵闹；

施工结束应及时恢复工作区域原貌。

### 4.9.2 操作细则

身着工作服，保持心情愉悦；

上班后提前做好各种准备工作，图纸、材料及相关资料要携带齐全，并作好施工前的各项准备工作；



施工人员按照与甲方协调的时间进场；文明施工，按便民不扰民的原则施工；

在施工过程中，爱护公共设施，并设立提示牌，给用户带来的不便请求谅解；

外网施工中要爱护公共设施，保证用户人身及财产安全。施工区域要用隔离带隔离，影响用户安全的地段夜间应设置警示灯；同时施工区域要尽量减少行人和车辆的通行；

进场打眼时应注意电源、电线、水管等设施，避免破坏；

对施工过程中出现的各类问题应积极解决，特殊情况可上报主管领导处理；

施工完毕后，应及时恢复现场地貌。

## 5 客户服务监督

### 5.1 服务要求

5.1.1 服务者必须为被服务者提供细致、周到、规范、快捷、充满的服务。

5.1.2 服务者在了解被服务者需求的基础上，要设身处地为被服务者着想，最大限度地满足他们的期望。

5.1.3 在对用户服务上，强调服务创新。经常提供多样化、特色化的服务内容，满足并超越顾客不断变化的需求。

5.1.4 公司员工既是服务者，又是被服务者。每位员工在努力向被服务者提供优质服务同时，有责任、有义务对公司内所有部门和员工的服务进行监督，并提出改进意见，促使公司服务水平迈上新的台阶。

### 5.2 服务监督

服务监督是豫天新能源服务体系中的重要内容，完善服务监督内容是保证服务制度得以认真执行的保证。豫天新能源服务监督包括内部监督和社会监督两个部分。各公司总经办/综合部是服务监督工作的责任部

门。

### 5.2.1 服务监督内容

服务规范及客户投诉、回访等要求的执行情况；  
员工行为规范包括外在形象、言谈举止、服务态度；  
服务承诺的兑现、服务质量和效率；  
以客户为中心不断优化服务流程，确保服务水平的不断提升；  
对客户服务人员的客户意识及专业技能的系统性培训；  
服务体系的有效推行；  
其它日常服务工作的健全与开展情况。

### 5.2.2 内部监督

为加强公司服务制度执行力度，内部监督实行全员监督制。公司每个部门或员工均有权对其直接上级和其他部门、员工的服务进行监督检查。内部监督包括班子成员监督、部门主管监督、接口部门监督和综合办监督；各公司同时接受来自集团范围内的监督。

#### (1) 班子成员监督

班子成员负责本企业服务体系的全面制定与实施。其主要职责为：负责本企业服务体系的贯彻执行；负责企业全面服务质量管理；负责督导本企业不断实施服务创新，实现优质客户服务特性；确保客户满意度的持续上升。

#### (2) 部门主管监督

部门主管负责督导本部门员工严格执行各项服务规章制度；负责加强部门间沟通协调，不断提高服务效率；负责客户意见、建议和投诉的受理及跟踪调查；负责员工服务态度、知识与技巧的不断学习和提升；负责具体实施服务体系。

#### (3) 总经办/综合部监督

综合办是企业服务监督的责任部门，对企业的各项服务工作进行全面监督，直接向班子成员反馈服务质量监督情况，督导各部门实施服务改进；负责监督指导相关部门完成服务监督工作（回访）；负责通过培训使客服人员不断提高自身素质，树立服务意识和敬业精神；负责客户满意度工作的具体实施。

#### （4）员工监督

公司所有员工要做优秀的服务人员，又要做优秀的服务监督员。公司每位员工都有责任和义务对公司内所有的服务工作进行监督。公司设立员工信箱，对员工在工作过程中发现的服务问题及改进意见进行收集，并及时进行跟踪调查向员工反馈处理结果。

#### （5）社会监督

社会监督是公司通过用户回访、意见投诉及媒体报导等形式收集来自客户及社会其它各方面对我公司服务情况的监督。这些信息将作为对各企业服务情况进行评价的基础，及进一步改进管理和提高服务质量的依据。

##### 用户回访：

呼叫中心人员进行服务质量监督电话回访，对维修、置换、收费、改装等服务内容征求客户意见。运行服务部站负责人负责上门回访和稽查，并及时做好记录。

##### 意见投诉：

各公司设立服务投诉电话，建立《客户意见投诉台帐》，详实记录客户的服务监督意见，及时处理解决并反馈客户。同时定期通报本企业班子成员。

##### 媒体监督：

企业在经营运作中，还需接受各媒体对服务质量的监督。

## 6 客户服务评价

为提高公司全员服务意识，加强服务执行力度，履行服务承诺，奖优罚劣，促进服务水平迈上新的台阶，对服务行为和服务制度的执行情况进行评价。

## 6.1 服务评价体系

### 6.1.1 日常指标

为了保证对客户服务工作评价的全面性和客观性，全面掌控公司整体服务水平，帮助其不断发现问题制定改进措施，发挥企业主观能动性，对服务情况进行日常测评；测评指标紧密结合市场营销、客户服务和质量管理，由相关部门汇总、分析信息数据并按季上报至经营班子及燃气集团运营部。

### 6.1.2 客户满意度测评

在市场经济不断完善的条件下，客户满意度决定着企业的生存和发展。科学的客户满意度测评可以帮助企业了解客户对企业产品或服务的评价，成为企业评价经营状况及制定经营目标的重要基础；可以指导企业有效改进经营活动；可以用于预测企业未来的发展。

## 6.2 服务指标体系

### 6.2.1 合同按期履约率

用于评价市场部合同签订准确性及工程部配合施工的及时性。对于未能按合同约定时限完工的工程，如是甲方原因造成应由甲方出具书面申请或双方签订变更合同。

### 6.2.2 零散工程回访满意度

用于评价零散工程的到达及时性、安装人员的服务态度、安装质量、恢复情况等。

### 6.2.3 维修回访满意度

用于评价维修改装人员入户及时性、服务规范的执行、维修技能、

收费情况等。

#### 6.2.4 置换回访满意度

用于评价向用户提供的置换通气过程中服务规范执行情况。

#### 6.2.5 抄表、安检回访满意度

用于评价抄表员、安检员在日常工作中服务规范的执行情况。

#### 6.2.6 有效投诉率

用于评价企业服务过程中出现的质量问题。

#### 6.2.7 维修员人均入户量

用于评价维修员岗位编制与维修量的匹配程度，及维修服务人工成本的最佳设定。

#### 6.2.8 重复入户率

重复入户指因同一燃气设备入户三次或超过三次以上的维修，用于评价维修员维修技能。

### 6.3 客户满意度调查

#### 6.3.1 时间安排

第一阶段：根据调查重点进行问卷制定、问卷印制；

第二阶段：问卷的发放与回收，数据录入；

第三阶段：数据汇总、分析，撰写测评报告。

#### 6.3.2 问卷发放

(1) 总经办/综合部：负责总体组织、协调、配合和支持，具体工作包括人员落实、问卷复印、问卷分配、问卷汇总、问卷录入、抽查配合等；

(2) 市场部：牵头进行潜在客户满意度测评问卷的具体发放、回收等工作；

(3) 客服部：牵头组织/协调维修和抄表人员进行普通用户（家庭用户）和典型用户的满意度测评问卷的发放、回收等工作；工业商业（含公福）

用户由相关岗位负责人组织满意度测评问卷的发放、回收等工作。

### 6.3.3 问卷发放组织形式

(1) 现有客户主要采取入户调查方式，也可以将部分问卷放至营业大厅，随机填写。潜在客户除集中在小区进行入户、小区门口随机发放外，可以适当适量在公园和商场门口发放（但注意分辨是否为已通气用户）。工福户由工福户抄表员上门发放。为保证测评的实效性，以上问卷的发放必须做到当场发放的问卷当场回收。

(2) 测评人员应尽量参与问卷发放的过程，并进行有效的监控，了解问卷抽样情况、回收质量和客户的意见与建议，便于事后对问卷的分析。

(3) 调查时间一般可安排在休息日、节假日或中午和下午下班时间。

(4) 问卷发放前，应集中问卷调查人员进行培训；讲解注意事项（告知员工穿工作服，佩带胸卡）、分组分工情况、调查问卷内容、小区住户抽样原则、问卷检验回收等。

### 6.3.4 问卷整理和录入

#### (1) 问卷整理

问卷回收后应对问卷进行统一整理，清除无效问卷。确定无效问卷原则是：发现某一答卷非被调查者所答或可以断定属严重不真实；对某些问题的回答明显与题目要求不符，如应选一项的选两项，对相近问题做出了相互矛盾的回答等，则此问卷无效。

#### (2) 问卷录入和分析

组织相关人员完成问卷录入后，采用EXCEL表进行统计分析，对设置的指标进行分类统计，并根据不同用户设置权重，按照既定的数据分析模型/公式进行计算分析。

### 6.3.5 满意度调查报告

编写满意度调查报告是进行客户满意度调查工作的最后一个环节；其

编写目的是总结测评工作，提出评价意见和结论，指出亟须解决的问题和改进的建议。

### （1）报告编写要求

实事求是。本着对企业和客户负责的精神，实事求是的收集资料、分析问题、提出问题，确保评价的客观、公正。

用数据说话。测评报告必须严格以调查资料为基础，用数据说话。调查问卷取得的数据具有很强的概括力和表现力，准确、恰当地使用调查数据，增强科学性和说服力。

表述的观点力求鲜明、准确。在客户满意度测评报告中，要对产品质量、服务质量的顾客满意程度做出评价意见，对存在的问题做出分析。评价和分析中所表述的观点应力求鲜明、准确，避免含糊其词，防止夸大或掩盖事实。

### （2）客户满意度测评报告的基本内容

测评的背景、目的；  
调查问卷的设计及其检验；  
数据收集；  
数据整理及图示；  
客户满意度测评结果；  
测评结果分析；  
改进建议。

### （3）客户满意度测评报告的格式

客户满意度测评报告，一般按先后顺序由以下几部分组成：题目、概要、基本情况、正文、改进建议和附件。

题目：报告题目一般是通过标题把测评内容明确而具体地表示出来。

报告摘要：对整个客户满意度测评情况做出简要的介绍。

基本情况：包括组织状况、资源状况、客户资源、调查地点、调查时间、样本数量等。

正文：包括数据整理分析、测评结果及对测评结论的解释说明分析。

改进建议：包括对存在问题加以解决的必要性和可行性说明、改进的具体内容、改进的方案和措施等。

附件：包括测评报告正文包含不了或未提及、但与正文有关而必须附加说明的问题。如数据汇总表、投诉记录等。

### 6.3.6 注意事项

(1) 服务规范：问卷调查也是展现企业形象的过程，问卷发放过程中注意着装、佩带胸卡以及用语规范礼貌。

(2) 问卷质量：问卷调查人员注意提醒客户填写全面，回收时逐题检查以确保答题质量。

(3) 真实性：为确保问卷的真实性，问卷发放人员在进行调查时不应引导客户答题。问卷回收后，应抽取部分客户进行回访确认，以防作弊行为。

(4) 安全性：为确保客户和员工自身安全，问卷发放分组应至少每组两人，建议问卷收发只敲门不入户，待客户答完后及时回收。

(5) 代表性：严禁问卷发放过于集中。

## 7 附则

7.1 本制度由豫天新能源本部工程运营部负责解释和修订。

7.2 本制度自发布之日起试行，试行期为半年。届时如无修订自动转入正式执行，此前与本制度相关的规定、制度同时废止。