

# 物业中心客务部规章制度

## 客户投诉处理管理制度

### 1. 客户投诉须坚持“五清楚，一报告”的处理原则：

- (1) 听清楚：在接待客户投诉时，应耐心听客户讲完，听清客户投诉的内容，不得打断客户说话，更不能急于表态。
- (2) 问清楚：待客户讲完后，要进一步问清有关情况，切忌与客户正面辩驳，应客观冷静地引导客户叙述清楚实际情况。
- (3) 跟清楚：受理客户投诉要一跟到底，直到问题得到解决并回复客户为止。对不能解决的投诉，应婉转地向客户讲清楚，并确定下次回复的时间。
- (4) 复清楚：对客户投诉在充分了解情况后，应及时把处理的过程及结果清楚地回复客户，以表明客户的投诉已得到足够的重视和妥善的解决。
- (5) 记清楚：处理客户投诉后，应把投诉的事项、处理过程及结果清楚地记录于客户意见处理表内，由客户确认后收回存档。
- (6) 报告：重大投诉，必须马上报告部门经理和物业管理中心领导。

### 2. 客户投诉处理程序：

- (1) 一般性投诉：当接到一般性投诉时，将投诉情况记录在《客户投诉记录表》上，及时向职能部门进行信息传递并立即将情况回复客户。
- (2) 通过物业管理中心处理的一般性投诉有：大厦内装修噪音滋扰他人办公；卫生间等公共设施使用出现故障和问题；客户室内设施需要维修；客户邮件、报纸遗失或欠收；大厦公共区域环境卫生及绿化花木问题；大厦鼠虫害防治问题；涉及物业管理中心所提供的各类服务问题。
- (3) 重大投诉：遇到重大投诉，须将投诉事项及时上报部门经理和中心领导并向投诉客户解释原因，确定回复时间；重大或突发事件包括：火灾、电梯困人、爆炸、突发性停电、水浸、盗窃等破坏性行为、刑事案件、客户集体投诉（三家以上）、中央空调主机、发电机、高低压电柜、通讯设备等主要设备设施故障、大厦主体结构遭受破坏等。
- (4) 书面投诉：对客户的书面投诉，确认投诉性质以书面形式回复客户。
- (5) 投诉汇总：每月对投诉进行一次汇总，记录在《客户月投诉统计表》上，

并根据客户投诉情况，进行客户回访。

## 客户档案管理制度

1. 客户档案的管理工作由客务部负责。
2. 客户资料按单元号一户一档建立，按楼层统一存放在客户档案文件柜内。
3. 每个客户档案内由入住资料、二装资料、往来函和房门锁、电话、车位、水牌、客户加班等申请单等组成，退租客户的资料须及时装订另存。
4. 每个客户档案均按日期顺序排列，将最新的文件摆在最前面。
5. 客户档案的标牌须与档案内现客户的公司名称吻合。
6. 客务部每年整理一次退租客户档案，对已装订好的退租客户资料打印目录后按楼层装入文件盒内存放。
7. 客户档案查阅可向客务主管借出，经客务部经理批准后在客务部办公室阅览。
8. 原始客户档案一般不可修改，客务部工作档案需经客务部经理同意方可修改。
9. 客务部档案应积极推行计算机管理，由客务主管设置客户档案管理系统，将客户各类资料、各单元房屋使用情况等输入计算机中，进行资料分析、整理和信息传递。

## 回访客户工作管理制度

1. 物业管理中心客务部负责客户回访制度。
2. 客务部按照回访客户记录表的内容，按客户投诉的程度进行适当回访，回访时间按客户投诉内容具体确定。
3. 回访期间发现客户不满意之处，必须及时解决，一时无法解决的应向客户解释原因，并确定下次回访时间并知会相关部门限期整改。
4. 将回访内容记录在客户投诉记录表上，交部门经理审阅，部门经理将每月统计回访结果记录在回访客户月统计表上，并提交中心领导，作为改进工作的依据。

## 客户二次装修管理规定

1. 装修单位的客户必须严格按照本大厦的《二次装修管理手册》的有关规定提交相关资料，未经管理中心书面同意，各客户不得从事任何室内的改动、增建和装修、所有装修工程必须遵照已获批准的申请项目进行，如有更改或增减，必须重新向管理中心申报，待批准后，方可施工，一切未经管理中心书面批准的装修工程，管理中心有权停止该客户的施工，有关损失由该客户或装修单位负责。
2. 客户或装修公司领取二次装修开工证后，须将其张贴在施工区域内醒目的地方，施工人员出入大厦时必须佩带出入证，自觉接受大厦物业的检查，不得到其施工楼层以外的区域活动，按物业指定通道出入。
3. 施工区每日工作结束后，应将当天产生或遗留的废料、垃圾等按照物业指定时间、指定位置、指定路线进行清运，清理时要做好废料、垃圾的密封处理；在非清运时间内须将废物、垃圾等放置在装修施工范围内，不得占用任何公共区域。
4. 二次装修保洁管理须遵守二次装修保洁责任书。
5. 为确保装修施工工程质量，在整个施工过程中，须遵守二次装修工程协议书。
6. 为确保大厦安全，在整个施工过程中，须遵守施工防火安全协议书、施工安全管理规定。
7. 如在管理中心批准的有效期内不能完成施工，客户或施工单位应到客务部办理延期装修手续。
8. 装修工程（包括整改工程）完成后，必须在 7 个工作日内向管理中心申请验收，客户不得在未申请验收或已申请但验收不合格的情况下迁入办公，否则管理中心持有采取一些强制性的措施如暂停各种服务或利用装修施工抵押金整改不合格的装修工程，并保留追究客户违约责任的权利，验收通过后，客户或装修公司接管理中心通知办理退还装修施工装修抵押金的手续。

## 商务中心前台接待管理规定

1. 对于客户电话号码资料，要妥善保管、不遗失、不外传。
2. 正常办公时间内，接线应手动，如需自动，要请示客务部经理。
3. 按时上岗，当值时不看无关书刊，不吃零食，不打私人电话，不让无关人员在话务台打电话，不擅自离岗。
4. 认真执行交接制度，做到班班有交接，每班有记录。
5. 严守客人秘密，不私自泄露有关客人资料和翻阅传看客客户的文件。
6. 加强对设备的日常维护及保养，保持工作环境的整洁及舒适。
7. 对待客户彬彬有礼，热情为客户服务。

## 绿化管理规定

为加大大厦绿化管理，保持大厦美观形象，制定如下管理规定：

1. 客务部负责大厦绿化承包商的评审以及绿化养护监督管理工作。
2. 保证大厦绿化养护状况，发现与绿化标准不相符的内容，通知绿化公司整改或更换。
3. 监督花农进行浇水、抹叶、除尘、修剪、清除杂物等日常性绿化养护。
4. 保证植物长势良好，检查大厦花槽及盆栽植物有无黄叶、折断、残留枝叶等。
5. 承包商更换盆栽植物的验收工作，所有送至大厦的盆栽植物必须整齐，鲜艳、无黄叶、无积尘、无虫，株型健康。

## 配水中心室管理规定

1. 配水中心室保持干净、整洁、无杂物。
2. 负责向楼内客户提供配水服务，保证及时、快捷地将水质良好、品牌正确的饮用水送到客户公司。
3. 负责配水服务电话的接听工作，服务人员不得擅自脱岗。
4. 当饮水量不足第二天正常供应时，需提前做好饮用水的储备工作。
5. 运送饮用水按物业指定路线进行配送。

进入客户室内进行配水服务时，需按照大厦各种规定执行。

## 垃圾存放及清运管理制度

1. 客户日常生活垃圾和办公垃圾需统一在客户所在楼层垃圾房或物业管理中心指定的垃圾桶内存放。
2. 施工垃圾需由施工方做密封处理，放置在施工区域内由物业管理中心统一安排时间进行清运工作。
3. 娱乐、餐饮服务产生的垃圾需由该单位按物业管理中心指定时间、指定路线自行处理，做到日产日清的原则。
4. 为保障各客户的安全，不得在指定地点外堆放垃圾，各类垃圾不得堵塞公共走道和消防通道，如果客户有过大或笨重的物品丢弃，可向物业管理中心申请协助清运，所产生的费用由客户支付。
5. 各客户不得雇佣个人或清运公司进入大厦搜集垃圾。
6. 每日最后一次清理完垃圾须将周转站的地面刷洗干净，并用清洁药剂将地面进行消毒处理。
7. 为了保障大厦清洁、舒适的办公环境，请各客户配合物业管理中心各项管理措施，共同维护大厦的卫生环境。

## 清洁卫生管理规定

为监督清洁承包商的清洁工作，确保大厦环境整洁，特制定如下管理规定：

1. 客务部每日定期检查、监督清洁承包商的卫生清洁工作。
2. 对清洁区域内的日常消耗品及工作用品的使用情况要及时掌握，并定期检查，核对易耗品的品质及领用消耗情况。
3. 客务部统计驻店清洁设备、小型工具的完好情况，保证清洁设备设施正常使用。
4. 客务部及时发现问题并及时与分包商协调限期整改，以保障大厦的整体清洁。
5. 客务部定期检查清洁承包商对清洁人员的培训情况，符合大厦各种管理规定和规章制度。
6. 清洁承包商如对客户提供入室清洁服务应按照入室清洁工作程序要求，在规定时间内、规定地点准时到达，使用礼貌用语。
7. 管理中心客务部每月定期检查，信息反馈存在的问题提交清洁承包商，并上报中心领导。

## 大件物品放行管理规定

客户个人带出便携物品（个人便携物品指个人单手携带、非手推车装载的物品）一般无需持公司证明或物业中心的放行条。

客户的公司产品需经常性运出大厦，须持有大厦出门条（必须是物业中心核准后的客户公司指定的物品放行模式）。

客户室内大件物品的放行：

1. 办公时间客户室内物品的放行，大件物品是指客户室内的办公家具（如大班台、大班椅、办公台、办公椅、助理椅、保险柜、沙发、茶几、文件柜、餐台、衣柜等）和办公电器（如电脑、打印机、复印机等），客户搬出大件物品，需持加盖公章的单位申请单到物业管理中心客务部申请办理出门手续后到保安部办理大厦统一印制的《大厦出门条》，经当值保安人员确认后方可放行。

2. 非办公时间客户室内物品的放行：

(1) 欠缴费用的客户室内的一切大件物品在非办公时间不得运出大厦。

(2) 没有欠费的客户，在非办公时间必须持有管理中心的大厦出门条并及时通知该公司的联系人经确认后方可运出室内大件办公物品；客户可提前在办公时间向物业管理中心客务部申请办理出门手续。

3. 客户退租大厦时室内物品的放行，如客户迁离需提前 3 个工作日办理退租手续，交清搬离大厦应收房租、杂费、其它费用等，到物业管理中心客务部提出书面申请，客务部审批后方可放行。

客户大件物品应从统一出入口运出大厦，当值管理员（保安员）负责校对客户物业运出与物品放行条的内容是否相符，相符则予以放行，如不相符客户须在物业管理中心补办手续，保安经理在大厦出门条“放行”一栏内签名，当值保安员确认收回大厦出门条交保安部统一存档。

## 服务质量调查管理规定

1. 通过对客户意见征询、调查等工作，收集有代表性的意见，提高大厦管理水平，为客户提供满意的服务。调查内容包括大厦管理、清洁质量、维修服务、保安服务、特约性服务等方面。
2. 调查人员可以由各部门组成调查小组或各部门依据本部门工作情况组织回访人员，调查形式以问卷或表格形式访问用户。
3. 调查分析为客务部在完成意见收集工作后，对所收集的原始意见材料从调查内容进行系统分析整理出具有代表性的意见、数字和比率，客务部从客户满意程度、客户提出意见和建议方面归纳分析结果。
4. 客务部将分析归纳整理出来的调查数据连同原始材料提交中心领导。
5. 各部门依据调查监督改进本部门工作。

## 客户加班申请管理制度

为加强大厦安全管理，维护大厦客户的人身财产安全，华星贸易大厦特做如下规定：

1. 非办公时间：周一—周五 19：00—次日 7：00  
周六—周一 周六 7：00—周一 7：00  
国家法定节假日全天
2. 客户进入大厦时出示出入证，并在值班处签入、签出。
3. 在法定节假日，客户加班需提前向客务部申请，根据客户加班情况提供相关配套服务。
4. 非办公时间进入大厦的客户应服从管理，配合巡楼保安人员、管理员的例行检查。
5. 非办公时间进入大厦的客户不得在其办公楼层以外的楼层游荡。
6. 大厦保安员、管理员因安全或其他原因认为有必要时，可随时请客户离开大厦。
7. 如客户在加班期间出现紧急事件，请及时与大厦保安部联系，客务部 24 小时为客户提供服务。

## 货梯使用管理规定

1. 如客户使用货梯，须提前先向管理中心客务部提出申请，由客务部统一安排货梯使用时间。
2. 客户运送货物用符合以下规格：重量不可超过 1500KG，高度不可超过 200CM，宽度不可超过 120CM，深度不可超过 170CM，严禁野蛮装卸，超重使用。
3. 客户使用货梯应对电梯设施进行保护，不得划伤轿箱壁或天花板，对违反者我物业管理中心保留要求赔偿的权利。
4. 装修单位在运送施工垃圾时，要将施工废料装袋，并保持货梯内的卫生清洁。
5. 客户安排搬家或二次装修运料等需长时间占用货梯的情况，需安排在工作日的晚 18：00 以后，并提前在物业管理中心客务部申请《货梯使用申请单》，客户须按照《货梯使用申请单》内所规定的时间使用货梯。
6. 货梯应实行 24 小时专人专管制度，在无人司梯时严禁运货人擅自使用，以保证人员安全。
7. 在大厦发生火灾或火警时，货梯严禁运货使用，将作为消防电梯以备消防人员使用。

## 卸货平台管理规定

为确保卸货区的正常的工作程序，方便客户货物进出，请遵守如下规定：

1. 客户搬家、施工运料，应根据货物到达时间提前 24 小时到物业管理中心客务部办理《货梯使用申请单》，大宗物品用具备吊装设备并作特别说明。其他客户日常使用小件物品，可直接进入并使用货梯，无需《货梯使用申请单》。

2. 进入卸货平台的人员和车辆需服从管理人员的指挥，装卸货物的车辆要按规定依次排放，在卸货平台内运货司机不得离开车辆，不得在卸货后将车长时间停放在卸货平台区域内，以免发生交通事故及拥堵情况，如司机离开车辆并长时间将车辆停放在卸货平台区域，物业管理中心有权采取锁车、拖车等措施，由此产生的费用和损失司机或车主负责。

3. 卸货区内严禁拖、拉物品，避免损伤墙壁和地面。运货司机在出入前要检查车上货物装载情况，特别是高度不能超过卸货平台出入口限高（不得超过 1.8M）。车辆出门要在确保安全的情况下进行，如造成本大厦、物业管理中心或第三方财产损失或人员伤亡，物业管理中心有权要求赔偿并追究相关单位或人员的责任。

4. 装修期间使用的材料应包装完整严禁散装水泥、砂石等进入大厦。

货物装卸完成后，场地要由运货人清理干净，垃圾要随车运走。所有施工运料及工程垃圾清运只能在晚间 18：00-次日 7：30 之间进行。如有垃圾遗散，物业管理中心将向相关单位或人员收取清洁费用；

如属施工必需，可提前到保安部申请携入当日用量之油漆、稀料等危险品，凭保安部签发的《易燃危险品许可证》方可从卸货平台运入大厦。

5. 各种搬离大厦的物品，需持有物业管理中心统一发放的并由客户或委托施工单位加盖公章的《大厦出门条》，经当值保安人员确认后放行。

## 应收管理制度

1. 物业管理中心客务部每月 1 日出本月房租、上月杂费付款通知单并派送给客户，外地客户通过邮递方式通知缴费。
2. 付款通知单一式两联各费用项目分别列示，并注明费用所属期除房租为当月费用外，其余的电费、维修费、水费、电话费均为上月应缴费用。
3. 房租、杂费缴交期限分四个阶段进行，正常缴交期为当月 1 日至 15 个工作日，逾期交的用户每日应缴额的 3‰ 加计滞纳金，电话催缴期与书面催缴期同时进行。
  - (1) 电话催缴期：正常期后次日（当月 16 日）起至当月底。
  - (2) 初次催款通知书（第一封信）催缴期从当月 16 日发出书面催缴通知起，期限为 7 天。
  - (3) 最后催缴通知书（第二封信）从当月 23 日发出最后书面催缴通知起，期限为 7 天。
  - (4) 暂停服务通知书视情况而定，当月 30 日发出，期限为 7 天。
4. 所有关于客户的通知书应送到各楼层用户，并由客户在催缴通知书签收本上签收。
5. 当客户收到暂停服务通知书后缴清欠费，客务部应及时发出恢复服务的通知，通知工程部、保安部对客户的正常服务，并作好发文记录。
6. 若客户用现金缴交费用时，应收主管必须当面点清缴款额，然后进行现钞真伪的鉴别。
7. 客务部应收主管应严格按照催收程序进行催缴，电话催收费用时，应态度和蔼、语气柔和地通知客户应缴交所欠款项，禁止对客户措辞不当或态度恶劣，应收主管应将客户缴交款项记录在应收台帐以便核查。
8. 客务部每月核对费用的缴交情况并进行统计，编制月、度、年应收欠费情况统计表，并详细说明欠费原因上报物业管理中心领导。