

团体标准

T/GZSJX 005-2020

家政服务规范：接待服务

2020 - 12 - 25发布

2020 - 12 - 25实施

贵州省家庭服务业协会
发布

目 次

前 言.....	2
1 范围.....	3
2 基本要求.....	3
3 服务礼仪.....	3
4 服务质量.....	5
5 服务质量监督、考核与改进.....	6
附录 A（资料性附录）服务质量满意度调查表.....	8

全国团体标准信息平台

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由贵州省家庭服务及清洁服务标准化技术委员会提出并归口。

本标准主要起草单位：贵州省家庭服务业协会。

本标准2020年12月首次发布。

全国团体标准信息平台

家政服务规范 接待服务

1 范围

本标准规定了家政接待服务的基本要求、服务礼仪、服务质量要求、服务质量监督、考核与改进。

本标准适用于贵州省取得合法经营资质家政服务机构的接待服务工作。

2 基本要求

- 2.1 以满足客户需求为中心。遵守有关法律法规，为客户提供便捷、耐心的服务。
- 2.2 以提供专业的技能服务为保障。服务人员应经过培训，掌握工作流程，具备一定的沟通能力、良好的职业素质和道德规范，不得利用工作之便，为单位和个人谋取不正当利益。
- 2.3 以维护客户权益为基础。诚信履行家政服务承诺，为客户提供安全、舒心的服务，对客户信息和资料承担保密义务。

3 服务礼仪

3.1 仪容、仪表、仪态

3.1.1 仪容仪表

接待服务人员应该端庄、大方、整洁、自然，并符合下列要求：

- a) 统一工服，佩戴工牌，保持服装干净整洁；
- b) 女士应妆容自然、干净、短发或者盘发，梳理整齐，前不遮眉；
- c) 男士仪容整洁，不留怪异、夸张的发型，前不遮眉，侧不过耳，后不触衣领；
- d) 保持手部清洁、指甲长度适宜，佩戴饰物应简洁得体。

3.1.2 仪态

3.1.2.1 站姿

站立时挺胸抬头，肩平收腹，不可以双手插兜或左右摇晃。男士双手自然下重于身体两侧，双腿并拢直立、脚尖分呈“V”型；女士右手放于左手上方自然下垂置于小腹，两臂略弯成弧线，两脚并拢成“丁”字型站立。

3.1.2.2 坐姿

上身应端正，挺胸收腹，使背部与臀部成直角，臀部坐于椅子2/3的面积处，不可仰靠椅背。起身离开座位时，动作缓慢，将座椅轻推至工作台。

3.1.2.3 走姿

行走时，抬头挺胸，目光平视前方，双臂自然下垂，手掌心向内，并以身体为中心前后自然摆动。

3.1.2.4 蹲姿

蹲姿应大方、端庄，一脚在前，一脚在后，两腿向下蹲，前脚全着地，小腿基本垂直于地面，后脚跟提起，脚掌着地，臀部向下。

3.1.2.5 手势应符合下列要求：

- a) 服务指示时，应五指伸直并拢，腕关节伸直，掌心斜上方，身体稍前倾，肩下压，目视来宾，面带微笑；
- b) 递送物品时，双手交接，将正面向着对方，递于客户手中；递接尖锐物品（如书写笔等），尖端朝内，方便客户接纳（如柜员采用侧坐方式，可单手递送物品）；
- c) 挥手道别时，应身体站直，目视对方，手臂前伸，掌心向外，左右挥动；
- d) 尽量避免使用手敲桌台来提醒、手指指点客户，不得随意用手摆弄物品衣服、头发等，使用摆手或摇头来表达“不清楚”、“不知道”等意思。

3.1.2.6 鞠躬

应符合下列要求：

- a) 行鞠躬礼前应目视对方，行礼时要双腿并拢，男士双手放在身侧；女士双手合起放在体前，以股为轴向前俯身，弯腰行鞠躬礼；
- b) 目视肢前1.5m处，迎接客户行15°致意式鞠躬，感谢或恭祝客户行30°致射式鞠躬，表示歉意45°~90°致歉式鞠躬。

3.1.2.7 握手

应符合下列要求：

- a) 握手时应站立，伸出右手用手掌和手指握住对方的手掌，力度适中；
- b) 注视对方，微笑致意或问好，时间宜3s~5s；
- c) 握手时不可以把一只手放在口袋，不应用不清洁的手或带着手套的手与对方相握；多人同时握手时应顺序进行，不能交叉握手。

3.2 服务用语

3.2.1 迎送接待客户时应使用普通话，称呼恰当、用语准确、热情有度。

3.2.2 进门使用语：“您好！欢迎光临！”。

3.2.3 办理业务与客户对话：

- a) “您好，您请坐，请问您有什么需求吗？”；

- b) “好的，我为您推荐几位合适的服务人员，请您稍等!”;
 - c) “有您满意的服务人员吗?需要我为您安排面谈吗?”;
 - d) “您感觉服务人员满意（合适）吗?您需要现在办理手续签订合同吗?”;
 - e) “这是您的收据和合同，请您收好!”;
 - f) “很高兴为您服务，感谢您的光临!”
- 3.2.4 未听清客户问题对话：“非常抱歉，我没听清楚您的问题，请您再说一遍可以吗?”。
- 3.2.5 需要客户提供资料、证件对话：“请您…感谢您的配合。”
- 3.2.6 业务繁忙时对话：
- a) “对不起，让您久等了，我们会尽快为您办理”;
 - b) “对不起，客户较多，请您谅解，谢谢!”。
- 3.2.7 客户失礼表现和无理要求，应说：“对不起，很抱歉，您的心情我能理解，您看这样……”。
- 3.2.8 送别客户礼貌说：“谢谢，请您慢走”。
- 3.2.9 客户表示感谢应礼貌回复，“不用谢，这是我应该做的。”等。
- 3.2.10 接听电话应礼貌确认对方需求，必要时进行记录，耐心、细致答复，不得随意转接电话，电话中应避免使用对方不能理解的专业术语或简略语。由对方确认问题记录是否正确、答复事项是否清楚等。使用以下规范用语：
- a) 电话铃响三声内接听电话，左手持电话，右手持笔，并告知自己所在公司及工号：“您好，*公司，林号，为您服务，您请讲。”
 - b) 确认对方身份后，要向对方进行问候：“**先生（女士）您好!”等。
 - c) “谢谢，再见”，等对方挂断电话后再轻轻放回电话机上，切忌抢先挂断电话。
- 3.2.11 拨打电话时谈话内容应有次序、简洁、明了，按下列要求对话，必要时应加以确认汇总：
- a) 在电话接通后，应进行自我介绍：“您好，我是*公司客户服务中心号。”等。
 - b) 确认对方的电话等信息，向对方进行问候：“先生（女士）您好!”等。
 - c) 通话结束时应向对方道别：“谢谢，再见”，并轻轻放下电话。

4 服务质量

4.1 接待场所

- 4.1.1 应设置接待服务区，具备咨询、洽谈等功能，合理布局，服务人员配置合理。
- 4.1.2 服务环境整洁明亮，温度适宜，做到并保持地面净、桌面净、墙面净、门面净，无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味。
- 4.1.3 装饰风格简洁、美观大方，应有明确的家政服务行业服务标识及公司名称。

4.2 服务要求

- 4.2.1 仔细聆听，耐心解答。热情接待，准确了解客户的需求；客户不明确时，应耐心解答。
- 4.2.2 服务确认，迅速办理。当客户表述结束后，应确认客户的服务需求，迅速进行业务处理。
- 4.2.3 咨询答疑，清晰准确。解答客户询问，态度要耐心诚恳，语言要通俗易懂，表达要清晰准确。
- 4.2.4 首问负责，不推诿、搪塞。遇到当场无法解答的问题，应及时上报部门经理，予以答复，或告知客户解决问题的途径。
- 4.2.5 暂时离座，礼貌致歉。离座办理相关事务，须向客户致歉说明，归位时向客户致谢。
- 4.2.6 热情主动，服务确认。对来访客户，应热情接待，准确了解客户需求，并得到客户确认。
- 4.2.7 耐心答疑，明确时间。对当场能答复办理的，应立即进行业务处理。遇到当场无法解答的问题，应详细记录、备案，及时上报部门经理，予以答复，在24h内回复。遇到突发事件应冷静处理，按程序启动应急预案。
- 4.2.8 迅速办理，签订合同。洽谈成功后，家政服务组织向客户和家政人员提供服务合同样本并解读，三方达成意向，签订服务合同。
- 4.2.9 询问他需，礼貌送别。业务办完后，进一步询问客户是否有其他业务需要。客户离开时行点头礼，面带微笑送别。
- 4.2.10 资料存档，保护权益。妥善保管公司及客户信息资料，维护公司及客户合法权益。
- 4.2.11 守时守纪，认真负责。工作时间不得擅自离岗、串岗、聊天、大声喧哗、吃零食、临柜补妆等，暂时离座时，应礼貌致歉；岗前不得饮酒，不得吸烟；不能以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难、辱骂客户。

4.3 投诉处理

- 4.3.1 应建立服务投诉受理及反馈机制，对客户提出的意见及时处理和反馈。
- 4.3.2 应在接待服务区明显位置，设置客户反馈意见、建议箱，明示投诉监督渠道。

5 服务质量监督、考核与改进

- 5.1 机构建立健全考核管理机制，定期对服务人员进行考核。
- 5.2 通过电话、网络、走访、现场接待等形式征求意见和建议，接受客户的评议。
- 5.3 定期开展客户满意度调查，向客户发放《服务质量满意度调查表》（参见附录A）。
- 5.4 接受第三方或行业管理部门组织的服务质量考评。
- 5.5 对考核检查中发现的问题应制定改进措施，不断提升服务质量。

附录 A
(资料性附录)

服务质量满意度调查表

服务质量满意度调查表

尊敬的顾客：您好！

这是专门为您设计的一份简单的调查表，目的是了解家政服务机构的服务质量和管理水平，改进工作。在此，我们提出一些问题，请您根据亲身感受，在每一个问题的五个答案中选择一个答案打“√”，真实地反映您的看法。

填写此表，是不记名的，我们将负责为您保密，请您不必有任何顾虑。问卷内容（可根据被调查对象的实际情况，选择项目，也可以增加其它项目）：

1、您在接受服务期间对服务机构印象如何？

a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差

2、您认为服务机构环境是否清洁卫生？

a) 卫生 b) 较卫生 c) 一般 d) 较差

3、您对接待工作流程是否满意？

a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

4、您进入服务机构时，服务人员接待的态度如何？

a) 热情 b) 较热情 c) 一般 d) 较冷淡 e) 冷淡

5、服务人员是否详细地向您介绍或提醒过您应享有的权益和注意事项？

a) 详细 b) 较详细 c) 一般 d) 不详细 e) 没有

6、您对服务机构提供的各项服务标准化流程是否了解？

a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚

7、您认为服务机构的服务活动是否符合标准？

a) 符合 b) 较规范 c) 一般 d) 较差

8、您认为服务机构在安全防护方面做得如何？

a) 很好 b) 较好 c) 一般 d) 较差 e) 很差

9、您的合理需求是否能在服务机构得到满足？

a) 能 b) 基本能 c) 一般 d) 不太能 e) 不能

10、您认为服务机构提供的服务是否方便、快捷？

a) 很方便 b) 较方便 c) 一般 d) 不太方便 e) 不方便

11、您对服务机构的设施设备、环境是否满意？

a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

12、如果您对服务机构提供的服务有意见，怎样解决您了解吗？

a) 很清楚 b) 清楚 c) 一般 d) 不太清楚 e) 不清楚

13、您对服务机构提供的各项服务完成质量、及时性满意吗？

a) 满意 b) 较满意 c) 一般 d) 不太满意 e) 不满意

14、您对目前本机构各项工作有何其他方面的建议和意见？

15、您还需要增加提供哪些服务内容？

再次感谢您的支持和配合！我们将不断努力，为您提供满意的服务。