

T/JSVA

江苏省体育场馆协会团体标准

T/JSVA 004—2022

公共体育场馆服务人员礼仪规范

Etiquette rules for service personnel in public sports venues

2022 - 09 - 21 发布

2022 - 09 - 28 实施

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
5 仪容仪表	1
5.1 仪容	1
5.2 仪表	1
6 行为举止规范	2
6.1 基本行为规范	2
6.2 日常工作规范	2
6.3 服务语言规范	3
6.4 对客服务礼仪规范	4

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。

本文件由江苏省五台山体育中心提出。

本文件由江苏省体育场馆协会归口。

本文件起草单位：江苏省五台山体育中心。

本文件主要起草人：顾雷锋、张晁新、邓凌云、丁元、蔡浩飞、陶琳、刘悦、甘恬。

江苏省体育场馆协会

公共体育场馆服务人员礼仪规范

1 范围

本文件规定了公共体育场馆服务人员礼仪的术语和定义、基本要求、仪容仪表、行为举止规范。本文件适用于各类公共体育场馆。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32169.3-2015 政务服务中心运行规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

礼仪

人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、言谈举止等方面约定俗成的，共同认可的行为规范。

3.2

客户投诉

客户对本单位的产品或服务不满意的表示，其中明确或隐含地期望得到回应或解决。

4 基本要求

4.1 应遵守国家法律法规和行业的相关规定。

4.2 应恪守职业道德，具有良好的思想品质。

4.3 应按照文明礼仪要求为服务对象提供热情周到的服务，对待客人一视同仁。

4.4 应根据服务对象的合理需求，持续优化服务方式和服务行为，提供便捷高效服务，达到服务对象满意。

5 仪容仪表

5.1 仪容

5.1.1 应精神饱满，面带微笑。

5.1.2 应保持个人的清洁卫生，头发整洁、自然、大方，不宜留怪异夸张发型和染奇色头发，头发颜色应接近自然色的深色，不挑染。

5.1.3 女士不宜披肩发，发散过肩应盘起或托起。男士发型应前不遮眉，宜露出额头，侧不遮耳，鬓角及时修理，发不披肩，颈部保持洁净。

5.1.4 不宜露出纹身，不用气味浓烈的化妆品或香水。

5.1.5 面部保持洁净，不得浓妆艳抹，男员工不留胡须，女员工应化淡妆，不用珠光、闪亮的彩妆用品。

5.1.6 应保持手的清洁，指甲长度不超出指尖，不涂色彩艳丽的指甲油，不镶嵌美甲饰品，无污垢

5.1.7 应保持口腔清洁，上班前不能喝酒或吃有异味的食物。

5.2 仪表

- 5.2.1 应按内部管理规定着工服，保持衣着平整、干净。
- 5.2.2 着装应遵守以下规定：
- 内衣不外露、不外透，不翻卷袖口和裤脚，鞋袜保持干净；
 - 着正装时，上衣下摆系进裤腰内，袜子选择与裤子或鞋子同色系。
- 5.2.3 不宜穿拖鞋、戴帽子上岗。
- 5.2.4 不宜佩戴墨镜、彩色隐形眼镜。
- 5.2.5 可佩带款式简洁的一枚戒指、一块手表，男士除手表、戒指以外，不应佩带其他饰品，女士可佩带款式简洁的一条项链、一条手链、一对耳钉。
- 5.2.6 不宜佩带佛珠、手镯、脚链等其他饰物，手链和手表不宜同时佩带于同一手上。

6 行为举止规范

6.1 基本行为规范

- 6.1.1 服务人员在为顾客服务过程中，应达到以下标准：
- 在工作中须举止温和、谦恭、庄重、得体。坐姿服务时，应坐姿端正；
 - 面对顾客应面带微笑，双眼正视顾客的鼻眼三角区，自然真诚，尽量满足其合理的服务需要，耐心解答顾客的咨询；
 - 对客服务时应尽量使用普通话，做到语言文明、语气亲切、口齿清晰、表达清楚；
 - 在与顾客交流时，应根据所处的环境，采用合适的音量与顾客交流，不应过高或过低，应以客人能够清晰听到为标准；
 - 应及时准确受理收银服务，唱收唱付，当面核对钱款收付信息；
 - 应主动为顾客让道，不与顾客争道，行走时不碰撞顾客，不强行超越顾客，确需顾客让路应有礼貌招呼在先。
- 6.1.2 服务人员在服务期间不应出现以下行为：
- 站姿服务时，不应将手插在裤兜内或双手抱肩，背靠物体或趴在服务台上；
 - 不应在客人面前做出不雅行为，如挖耳、抠鼻子、打哈欠等；
 - 不应从事与工作无关的事情，如吃东西、打瞌睡、大声喧哗、扎堆聊天、处理私人事务等；
 - 不得在工作桌上摆放与工作无关的物品；
 - 不得带私人财物、现金进行收银；
 - 不得使用手机进行与工作无关的活动。

6.2 日常工作规范

6.2.1 上岗前工作要求

- 6.2.1.1 服务人员应提前到岗，每天开放营业前确保工作区域内环境卫生，并做好相关办公设备的擦拭、清洁工作。
- 6.2.1.2 应在每天营业前检查办公设备，补充办公耗材，确保正常使用。

6.2.2 在岗期间工作要求

- 6.2.2.1 不能重手重脚或野蛮使用公共物品，各类办公设备与物品应妥善使用，不得挪为私用。
- 6.2.2.2 借用他人或部门的物品或设备，使用后应及时送还或放回原处。
- 6.2.2.3 未经同意不得随意翻看同事的文件、资料等。
- 6.2.2.4 服务人员当班期间暂离工位时，应与同班组人员做好工作交接和对客解释，若一人当班的情况下，应在工位放置“暂时离开”等标语并留下紧急联系电话，离开后应尽快返回岗位。

6.2.3 离岗前工作要求

- 6.2.3.1 应每天下班前，及时整理办公设备和文件资料，确保摆放整洁有序；。
- 6.2.3.2 应每天下班前检查办公设备情况和用电线路安全，发现设备故障和线路问题应及时报备相关职能部门。

6.2.4 接打电话的基本要求

- 6.2.4.1 正确、迅速、谨慎地接打电话，通话应简明扼要，不得在电话中闲谈。
- 6.2.4.2 电话来时应在铃响三声内取下话筒。通话时先问候，对方讲述时要留心听，并记下要点。未听清时，及时告诉对方，内容特别重要的，应复述一遍请对方确认。通话结束时应礼貌道别，待对方挂断电话，自己再放话筒。
- 6.2.4.3 对咨询和联系业务的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上将电话交给能够处理的人。转交前，应先把对方所谈内容简明扼要地告诉接受人。

6.3 服务语言规范

6.3.1 基本礼貌用语

- 见到顾客上前咨询问题时，要主动打招呼问好：“先生/女士，您好！有什么可以帮您？”；
- 当上级领导与你谈话应主动询问：“(职位)，请问您有什么指示？”；
- 对上级领导称呼职位，对平级同事须称“先生”或“小姐”；
- 员工之间应常用礼貌用语：“您”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“没关系”；
- 当接听顾客咨询电话时，必须在铃响三声之内拿起话筒，并有礼貌地答复：“您好，XXX。”

6.3.2 岗位用语示例

6.3.2.1 欢迎用语

- “欢迎您的光临”；
- “欢迎您到XXX来”；
- “希望您在本馆玩的愉快”。

6.3.2.2 征询用语

- “先生/女士您好，请问您有什么事？”；
- “我能为您做些什么？”；
- “您的事，我马上去办理，请您稍候。”；
- “您还有什么事情需要我办理？/您还有什么需要我帮助的吗？”；
- “您喜欢……吗？”；
- “如果您不介意的话，我能……吗？”。

6.3.2.3 应答用语

- “好的/是的。”；
- “这是我应该做的。”；
- “照顾不周的地方，请您多原谅。”；
- “欢迎批评指正。”。

6.3.2.4 道歉用语

- “实在对不起，请原谅。”；
- “打扰您了。”；
- “感谢您的提醒。”；
- “对不起，那是我的过失。”；
- “对不起，让您久等了。”；
- “对此，我表示歉意。”。

6.3.2.5 答谢用语

- “感谢您的光临。”；
- “为您服务，我感到荣幸。”；
- “感谢您为……”。

6.3.2.6 祝贺用语

- “祝您生日快乐。”；
- “祝您周末愉快。”；
- “祝您身体健康。”。

6.3.2.7 告别用语

- “再见。”；
- “欢迎您再来。”；
- “请您留下宝贵意见。”。

6.3.2.8 指路用语

- “往前走 / 一直向前走。”；
- “先生/女士，请这边走。”；
- “在拐弯处向右，第 X X 门。”；
- “请在这里上/下楼。”。

6.3.2.9 电话接线用语

- “您好，XXX（部门）。”；
- “您好，请问您要咨询什么业务？”；
- “请您不要挂电话，我为您转接。”；
- “您好，请您提供一下您的个人信息，我帮您查询一下。”；
- “对不起，先生/女士，让您久等了。”；
- “不好意思，您咨询的事情需要跟其他部门沟通了解后再给您准确答复，麻烦您提供一下联系电话，2 小时内将会有人跟您联系。”。

6.4 对客服务礼仪规范

6.4.1 顾客接待的礼仪要求

- 在规定的接待时间内不得缺席。有顾客来访，应立刻起来接待，并让座；
- 来客多时应以先后顺序进行接待，不得先接待熟悉顾客；
- 当现场顾客排队较多产生不耐烦和催促时，应及时安抚顾客情绪，主动维持排队秩序，不应无视顾客的情绪和诉求；
- 对事前已通知来的顾客，要表示欢迎，并查询顾客的预约项目，帮助顾客与其教练、业务经理等联络，避免顾客现场等待，能够顺利入馆；
- 接待顾客时应主动、热情、大方、面带微笑。

6.4.2 业务办理的礼仪要求

6.4.2.1 日常业务咨询和办理

- 首先仔细倾听顾客的问题，了解顾客的咨询方向；
- 解答顾客问题时，应清晰、准确，面对年纪较大的顾客应适当提高音量、放慢语速，耐心的为顾客提供咨询服务；
- 对于第一次来馆的顾客，应主动介绍场馆基本情况，开放时间、场地情况等；
- 主动帮助老年人或首次入馆的顾客，为其提供高效便捷的场馆入馆服务；
- 为顾客推荐产品时应时刻关注顾客表情和语气的变化，及时调整推荐方向，为顾客找到合适的产品。

6.4.2.2 特殊业务咨询和办理

6.4.2.2.1 客户咨询回访

- 对于第一时间没能给予顾客满意答复的业务，应主动留下客人的联系方式，在咨询业务部门了解详细情况后，给客人电话回复，回复时间不超过 2 小时；
- 因顾客打错场馆电话等其他原因没能给予答复的业务，应坚持首问责任制，不应让顾客自行联系其他部门，应主动留下客人的联系方式，并内部与相关部门传达顾客诉求，由相关部门主动与顾客联系帮助其解决问题；
- 现场受理的咨询业务，在需向上级领导请示或跨部门协调处理时，应主动告知顾客处理时间较长，可先安排顾客入馆锻炼或在休息区等待，若顾客急于离开，应留下顾客联系方式，待咨询业务处理好后第一时间给予顾客答复。

6.4.2.2.2 客户投诉处理

- 服务人员在接待投诉顾客时，应首先保持冷静，尽量将投诉的顾客请到妥善地点，以免影响其他顾客；
 - 面对情绪较为激烈的顾客投诉，应安抚客人情绪，理解顾客的感情，表现出对顾客不好体验的同理心；
 - 在倾听顾客投诉时，不应表现出厌烦或愤怒情绪，不应打断顾客的陈述，应用真诚、友好、谦和的态度耐心倾听；
 - 接受顾客投诉时，不应与顾客争辩或批评顾客，应用和蔼的语气告诉顾客，了解他的感受和想法，让顾客感受到尊重；
 - 待顾客讲完后，服务人员应首先向顾客道歉，说明会立即处理，对于权限内不能解决的顾客投诉，应立即逐级汇报。
-