

# 东营市鲁辰燃气有限责任公司客户服务标准总则

**第一条** 为加强东营市鲁辰燃气有限责任公司（以下简称公司）客户服务工作的管理，推进客户服务标准化，提高服务水平和服务质量，制定本标准。

**第二条** 本标准适用于公司所属各投产运行单位。

## 第一章 服务理念、承诺

### **第三条** 服务理念

始于用户需求，超越用户期望，终于用户满意。

### **第四条** 服务承诺

（一）为用户提供全天候服务。

（二）提供符合国家质量要求的天然气，保证稳定供气，如遇管网检测、维修等情况需停气时，应按照相关规定或协议的时间要求提前通知用户。

（三）如果输气管网发生故障，公司将及时维修，一般故障排除不超过 4 小时，大故障不超过 24 小时修复。

（四）用户燃气设备、设施发生故障，公司接到报修后，除和用户另有约定外，专业维修人员立即赶到现场进行维修，一般故障原则上在 6 小时内处理、24 小时内修复。对无能力（即：不在规定的维修范围内或无配套的零配件）进行的维修，及时告知或帮助用户转到其它报修渠道。

(五) 定期按时上门服务。对居民用户每年检查不得少于 2 次；对经营性用户每月检查不得少于 1 次。

(六) 设立用户投诉电话。接到投诉电话时，立即调查并进行处理，48 小时内给予用户答复。

(七) 对老、弱、病、残等特殊用户群体，进行重点登记并派人上门办理相关手续，保证用户顺畅用气。

## 第二章 服务用语

### 第五条 基本服务用语

(一) 迎客时说：“您好、“欢迎您的光临”、“很高兴为您服务”。

(二) 征询时说：“您需要办理什么业务”、“有什么需要吗”、“有什么可以帮到您”

(三) 感谢时说：“谢谢”、“多谢您的支持”、“多谢您的帮助”、“谢谢你的夸奖”、“谢谢您的建议”、“多谢您的合作”、“给您添麻烦了”。

(四) 应答语：“好的”、“是的”、“马上就好”、“我会尽量按照您的要求去做”、“这是我们应该做的”、“请不要客气”、“您过奖了”。

(五) 听取客户意见时说：“听明白了”、“清楚了”，“请放心”。

(六) 不能立即接待客户时说：“请您稍等”、“麻烦您等一下”。

- (七) 对在等待的客户说：“对不起，让您久等了”。
- (八) 打扰客户或给客户带来麻烦时说：“对不起，打扰您一下”。
- (九) 表示歉意时说：“很抱歉。“非常抱歉”。
- (十) 当客户向你致谢时说：“请别客气”、“不用客气”，“很高兴为您服务”。
- (十一) 当客户向你道歉时说：“没有什么”、“没有关系”、“不要紧”。
- (十二) 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？”
- (十三) 送客时说：“再见，欢迎下次再来。”
- (十四) 当打断客户谈话时说：“对不起，我可以占用您一点儿时间吗？”
- (十五) 衔接语：“请稍等！我将与××部门联系，由他为您进行解释（答复）”。
- (十六) 请托语：“请稍后”、“打扰了”、“劳驾您帮我递一下工具”。

#### 第六条 委婉的表达方式

- (一) 说“我会……”以表达服务意愿。
- (二) 说“我理解……”以体谅对方情绪。
- (三) 说“您能……吗”以缓解紧张程度。
- (四) 说“我能做到的是……”来代替说“不”。

## 第七条 称呼用语

- (一) 称呼：男性一般称“先生”；女性一般称“女士”。
- (二) 知道客户姓氏时，可称“××先生/小姐/女士”。
- (三) 对于第三者，要称呼“那位先生/那位小姐”。

## 第八条 用词要求

- (一) 与客户交谈时，用词要文雅，力求谦虚、恭敬、友好、高雅。
- (二) 不说粗话、脏话、怪话、待人宽恕，不说不尊重之语，不说不耐烦之语，不说不友好之语。
- (三) 客户讲话时不要轻易打断客户、插话或者转移话题。

## 第九条 禁忌用语

- (一) “不知道”、“不管”。
- (二) “找领导去”、“你找我没用，要解决就去找领导”。
- (三) “不能办就是不能办，没有为什么，这是规矩”。
- (四) “不是告诉你了吗，怎么还问”。
- (五) “急也没用，我太忙了”。
- (六) “有意见，告去”、“你尽管投诉好了”。
- (七) “我没工夫”。
- (八) “我就这态度”、“你问我，我问谁”。
- (九) “快下班了，明天再来”。
- (十) “我解决不了”。
- (十一) “我不是为你一个人服务的”。

(十二) “嫌贵，就别用”。

(十三) “现在才说，干吗不早说”、“你怎么这么多毛病”、“我们一向都是这样”。

(十四) “自己看着办”。

(十五) “没看到我在忙吗”。

### 第三章 电话服务工作要求

#### 第十条 接听电话前准备

(一) 检查设备、系统运行状态，保持设备、系统正常。

(二) 准备好记录本、笔等物品。

#### 第十一条 接听电话的基本要求

(一) 客户服务人员要熟知有关燃气法律、法规、标准，燃气常识及公司相关规定等内容，应掌握熟练的电脑操作技能，汉字录入速度应不小于 50 字/分钟，并应定期进行培训和考核。

(二) 客户服务人员接听电话执行“首问负责制”。

(三) 电话振铃 3 声内接听电话。

(四) 问候客户并询问来电意图：“您好，XX 燃气公司 XX 号客服员为您服务”。

(五) 询问客户的姓氏，并运用客户的姓氏进行尊称；正确地称呼客户，并在沟通过程中频繁运用，叫错客户姓氏一定要向客户致歉。

(六) 确认客信息：“您是 XX 小区 XX 号楼 X 单元 X 号 XXX (全称) 先生/女士吗？”。

(七) 信息确认后，按客户来电意图将业务分类处理。

(八) 与客户的通话过程中，应认真聆听，准确把握客户来电意图，有效引导客户，尽量在 3 分钟内为客户解决问题。

(九) 在与客户沟通过程中，让客户在线等候时，必须征得客户同意后方可咨询其他人员信息，让客户在线等候时间不宜过长。

(十) 在与客户沟通过程中，不得离开工作台。

(十一) 与客户沟通过程中，严禁与客户发生争执，处理业务应保持平和心态；遇到客户由于其它原因导致心情不好时，应安抚客户的情绪，使客户愿意与之沟通。

(十二) 通话结束前，应询问客户：“您还有其他问题吗？”，没有无其它问题时应说：“感谢您的来电，如果有问题，请您与我们联系，再见！”，并应在客户挂断电话后挂机。

## 第十二条 咨询电话

(一) 接听客户咨询时，应仔细聆听，耐心、细致解答。

(二) 接听客户报装咨询时，应将报装流程、报装时应带证件等向用户详细说明。

(三) 接听安全用气咨询时，应向用户介绍相关安全用气知识、法律法规要点，告知客户获取安全用气资料的渠道。

（四）不能当即答复的问题，向客户致歉，并留下姓名、联系电话，研究或请示上级后应在 24 小时内答复，不可越权答复。

（五）做好咨询电话记录。

（六）48 小时内随机电话回访。

### **第十三条 投诉电话**

（一）记录好客户的姓名、联系电话、投诉内容，并立即将投诉转交相关部门。

（二）当客户的要求与政策法规及公司制度相悖时，向客户耐心解释，争取理解，不与客户发生争执；当客户过于激动时，可转由其他人员接听并做好进一步解释工作。

### **第十四条 维修、报警电话**

（一）记录好客户的姓名、报修地址、联系电话、报修、报警内容，并立即将报修转交相关部门。

（二）可指导用户解决正确使用 IC 卡、更换燃气表电池等问题。

### **第十五条 回访电话服务要求**

（一）开头语：“您好，我是 XX 燃气公司 XX 号客服员，想对您做一下回访，能占用您一点时间吗？”。

（二）征得客户同意后，对客户进行规定项目的回访。

（三）如客户不方便则应说：“抱歉，打扰了，再见！”挂断电话。

（四）完成回访应对客户表示感谢：“感谢您对我们工作的支持，如您有关于燃气方面的问题可以随时拨打 XXXXXXXX 电话，再见！”，然后在客户挂断电话后挂机。

（五）回访记录录入电脑中。

## 第四章 客服大厅服务要求

### 第十六条 基本要求

（一）用户进门时，服务人员应立即点头微笑致意。

（二）对待客人态度要自然大方、热情、稳重、有礼、不以肤色种族、信仰、服饰取人。

（三）在与客人谈话时注意站立姿势端正，讲究礼貌，用心聆听，不抢话。

（四）肢体语言适度，态度真诚、和蔼，严禁表情呆板，张大嘴打哈欠，或手势过多，目光游离不定，手指着对方说话或将手放在工作服的口袋内。

（五）讲话声音适度，有分寸，不大声喧哗，听到客人的意见或批评时不应辩解，应冷静对待，及时上报。

（六）如用户较多，对新来用户，要在座位上行欠身礼，并主动问候，安排座位，说：“请您稍等，一会儿为您处理！”。

（七）如遇用户较多时，接听电话应用手捂住话筒与对方交谈。

（八）对待客人的询问，做到有问必答，解答不了的，应找熟悉的同事解答，不得以生硬、冷淡的态度待客。



（九）服务人员应时刻保持良好的精神状态，注意坐姿端正，不可东斜西歪，无精打采。

（十）说话时保持心态平和，思路清晰，有条理，不因用户的态度不好而影响自己的态度。

（十一）对待违规用气和存在安全隐患的用户，我们需像其他用户一样热情服务，并向用户说明我们这样做的本意，尽量对用户说明我们这样也是为了他的安全着想，让用户明白我们是为了他好，而不是专门刁难于他，并且要站在用户的立场看问题，在不违背原则的前提下，尽量让用户满意。

（十二）需改管或安检的用户，因为工作人员未能及时到或者用户当时没时间而导致的未能及时为用户整改情况，用户前来指责，如是我们的责任，我们应勇于承认，向用户说明“我们确实很抱歉，由于某种原因，没能给您及时整改”，如果是用户的责任，我们可以对用户这样说：“不管是谁的责任，现在确实是没能给您整改，影响了您的正常使用，我们真的很抱歉，我们一定和其它部门尽快沟通，给您答复”！。

（十三）零散户报装根据用户要求提供相关业务咨询，要当面问清有关情况，以确定是否有条件施工。确实无条件的（或公司无为其安装意向）要告知缘由，并婉言谢绝。有条件的要详细回答关于价格、施工、服务等方面的问题。达成报装意向的，引导用户登记，后将信息报相关部门。

(十四) 业务办理或咨询完毕后,用户要离开时,应起立,说:“请您慢走”,并目送用户离去。

(十五) 对于用户口头意见客服中心工作人员须耐心倾听,询问详情后进行记录。并将顾客意见第一时间反馈上级主管领导。

(十六) 对于用户书面意见客服中心工作人员须为顾客提供公司专用的写字笔、意见簿,并妥善保管顾客填好的意见,将意见报上级领导。

(十七) 公司领导或同事来访或离开时,应热情、主动地打招呼,公司领导或长者来访或离开时应起立迎送,并目送其离开。

(十八) 随时保持服务大厅及周边环境的卫生整洁,门前脚垫清洗,厅内物品及时擦拭。

(十九) 严禁在工作区域内用餐、吃零食。

(二十) 严禁工作时间闲聊、看报纸、杂志及做其他与工作无关的事情。

(二十一) 上班时间不准拨接打私人电话、发信息,有紧急事情要处理的通话时间不得超过两分钟,应简洁、从速。

(二十二) 严禁工作时间擅自离岗,服务大厅内至少一人值班。

(二十三) 工作时间不得喧哗、吵闹及追逐,不能当着客人谈及与工作无关的事情,不能在公众区域搭肩、挽手。

（二十四）上班期间严禁会客，如遇特殊情况及需处理的，经主管领导同意后，方可将亲友安置在其他会客室，待下班后方可离去。

（二十五）上班期间，保持牙齿洁净，口气清新（无异味）。

（二十六）严禁上班时手指不停地敲东西，玩弄手指或咬指甲，当众梳头、化装、照镜子，做不雅观的动作。

（二十七）严禁不停的摆弄笔、钥匙链等小物件，咀嚼口香糖。

（二十八）用完的物品应放回原处，离开座位应将椅子摆放好，与工作无关的物品（含食物）尽量避免带进工作场所内，保持工作场所环境整洁。

（二十九）为其他同事或领导接收快递或包裹后，应将接收物品放在不明显处，保持桌面干净。

## 第五章 入户服务要求

先约后访，如约而至，不做失约之客。先声后入，彬彬有理，不做冒失之客。衣冠整洁，不做邋遢之客。先寒暄后讲题，举止谈吐得体，不做粗俗之客。时间掌控合理，先告辞后请留步，不做难辞之客。

### 第十七条 准备

（一）调整好精神状态，以良好的精神面貌面对客户，避免将不愉快的情绪带给客户。

(二) 作好各项准备，以便随时向客户提供准确便利的服务，避免因考虑准备不周造成的不必要的浪费和损失。

(三) 准备的物品：工作牌、相关工具材料工具、文件表格及宣传资料。

(四) 如果是同客户约好了时间，必须守时，应提前到场，如遇特殊情况迟到或者不能履约，要即时告之客户，取得客户谅解。

#### 第十八条 入户

(一) 属突然造访，见到客户应首先道歉，说明上门原因，表明身份。

(二) 按门铃时间不超过 3s，等待 5-10s 后再按第二次。

(三) 入户前先敲门，得到允许后再入内。敲门时，应用食指或中指连续敲门三下，等待 5-10s 后再敲第二次。敲门时应用力适中，避免将门敲得过响影响其他人。

(四) 等候开门时，应站在距门 1m 处。

(五) 客户开门后，向客户点头微笑示意，向客户讲明身份及来意。“您好！我是××燃气公司的安全检查员，上门为您的燃气设施进行安全检查。” / “接到您的预约，前来为您服务，打扰了。”

(六) 如果进门前门是关闭的，进门后应随手将门关上，进入房间或厨房后，应尊重客户的习惯。

#### 第十九条 辞别

(一) 确认客户没有其他需求或疑问后应适时提出告辞，将资料物品整理好，避免遗留在客户处，并说：“如果您有需要，请拨打客户服务电话×××××××，谢谢，再见。”

(二) 在走到门口的时候请客人留步，并说：“打扰您了，请留步。”

(三) 为客户提供满意的服务是每一位员工的责任，严禁接受客户任何理由的馈赠和招待，要与客户保持适度的距离，与客户关系再好也不能失“敬”，如确实无法推辞，应及时向相关领导请示或汇报。

## **第二十条 特殊客户的处理**

### **(一) 匆忙型**

客户赶着上班或出门时，应告知燃气安检的重要性，避免向客户发问无谓问题，完工后向客户致歉。

### **(二) 问题型**

喜欢发问很多问题，有些问题超出解答能力之外。如遇到此类型客户，我们应做到：不要表现烦躁，耐心聆听，一次不能解答的问题，可要求留下联系电话，待考证后回复。

### **(三) 不合作型**

不肯开门及对提问采取不合作态度。如遇到此类型客户，我们应做到：礼貌地询问不开门的原因，如客户肯开门，可告知客户因不能及时安检而不能及时发现安全隐患，会对客户居家安全带来影响，不要和客户吵架。

#### （四）抱怨型

抱怨我们的服务不能达到客户的要求，如气费贵、气质差等。如遇到此类型的客户，我们应做到：切勿说客户所抱怨的问题与我们无关，也不要让客户投诉有关部门，应把客户的投诉记录，转到有关部门跟进。

#### （五）粗暴型

粗言秽语。如遇到此类型的客户，我们应做到：尽可能不要提问，尽快把工作完成，但离去前还需礼貌地说声“谢谢”。

#### （六）亲切型

给茶水或食物、香烟等。如遇到此类型的客户，我们应做到：礼貌告知不能接受，可告知是公司的严格工作指引。

#### （七）贿赂型

以金钱利益向安检人员行贿，使工作不按规范及工作守则完成。如遇到此类型的客户，我们应做到：坚守公司制度，绝不收受利益，包括金钱、礼品、人情及私人感情等。可告知用户自己的立场，绝不能接受任何利益，一切须按正常程序处理。