

ICS 03.080

A 12

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 171—2016

物业服务人员管理规范

Management standard of property services personnel

2016 - 01 - 27 发布

2016 - 02 - 01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

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 总则	2
5 职业准则	3
6 职业素质	9
7 行为规范	7
8 工作管理及教育培训	7
参考文献	11

前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本规范由深圳市住房和建设局提出。

本规范由深圳市住房和建设局归口。

本规范文件主要起草单位：北京世邦魏理仕物业管理服务有限公司深圳分公司、嘉里建设管理（上海）有限公司深圳分公司、深圳市星河物业管理有限公司、深圳市中洲物业管理有限公司。

本规范主要起草人：许路、魏振清、江静舒。

本规范为首次发布。

物业服务人员管理规范

1 范围

本规范规定了物业服务人员在从事物业服务工作时应遵循的职业准则、职业素质、行为规范的要求。本规范适用于深圳市物业服务人员的管理活动，不含物业管理外包单位的人员管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000-2008 质量管理体系

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

3 术语和定义

3.1

物业服务 property service

业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及其配套设施设备进行维修、养护、管理，维护物业服务区域内的环境卫生和相关秩序，提供客户服务的活动。

3.2

物业服务人员 janitors and custodians

按照物业服务合同约定，通过对房屋建筑及与之相配套的设备、设施和场地进行专业化维修养护管理以及维护相关区域环境卫生和公共秩序，为业主、使用人提供物业服务的人员。

3.3

住宅 residence

专供居住的房屋，包括别墅、公寓等。

3.4

商业物业 commercial property

作为商业用途的物业，如写字楼、商场等。本规范中商业物业规范主要针对写字楼、商场而言。

4 职业准则

4.1 遵守国家法律法规。

4.2 遵循诚实信用原则，保护业主或使用者资料或隐私。

4.3 遵循勤勉尽责原则，严格遵守劳动纪律，恪尽职守。

4.4 遵循社会公德和职业道德，廉洁奉公，严谨操守。

5 职业素质

物业服务人员职业素质要求见表1。

表1 物业服务人员职业素质要求

编号	工作角色		职能	职业素质	
				通用要求	专业要求
1	项目负责人 (总经理、物业经理、管理处主任)		统筹项目整体运营及管理工作	<p>1. 掌握物业管理、建筑工程、房地产开发与经营等专业知识；能够熟练运用物业管理法律法规。</p> <p>2. 具有制定物业管理服务方案并组织实施，建立、健全管理制度的能力。具有综合组织及协调能力，具有公关、谈判的能力；具有处理突发事件的能力；具有计算机应用能力。</p>	<p>1. 具备大专以上学历者优先；</p> <p>2. 从事物业管理工作满3年，具有同等级职务工作经验者优先；</p> <p>3. 取得物业管理行业相关职业资格证书者优先。</p>
2	部门负责人 (部门经理、部门主管)		分管客户服务、工程管理、安全管理等专业模块工作	<p>1. 了解房地产有关理论和开发经营、管理等基本知识；熟悉物业管理的基本理论和物业管理法律法规；熟悉对应的客户服务/工程管理/安全管理专业工作；</p> <p>2. 具有建立健全部门岗位责任制和部门管理规章制度的能力；具有制定工作计划，并组织实施的能力；具有及时处理突发事件的能力；具有处理专项业务并能与相关机构协调的能力；具备较强管理和协调沟通能力；具有计算机应用能力。</p>	<p>1. 具备中专以上学历者优先；</p> <p>2. 从事物业管理工作满1年，具有同等级职务工作经验者优先；</p> <p>3. 取得物业管理行业相关职业资格证书者优先。</p>
3	一般员工	客户服务类	负责提供日常客户服务	<p>1. 了解物业管理法律法规，了解物业各项收费标准和计费规定；</p> <p>2. 具备良好的沟通能力、协调能力及服务意识；熟悉物业管理客户服务工作内容及业务流程；具有熟练使用计算机能力。</p>	<p>1. 具备高中以上学历者优先；</p> <p>2. 具有从事物业管理行业相关工作经验者优先。</p>
		环境管理类	负责环境管理日常工作	<p>1. 了解物业管理法律法规；</p> <p>2. 具有一定沟通能力、协调能力及应变处理能力；具有良好的客户服务意识；熟悉物业管理环境管理岗</p>	<p>1. 具备高中以上学历者优先；</p> <p>2. 具有从事物业管理行业相关工作经验者优先。</p>

编号	工作角色	职能	职业素质	
			通用要求	专业要求
			位的工作内容及业务流程；具有熟练使用计算机能力。	
	工程管理类	负责房屋、共用设施设备管理	1. 熟悉物业设备设施系统；掌握物业设备设施维修保养的专业理论知识及操作技能； 2. 具备必要的安全技术知识与技能；具有一定的沟通交流能力及良好的服务意识；无妨碍从事相应特种作业的疾病和生理缺陷。	1. 具备高中以上学历者优先； 2. 具有从事物业管理行业工程管理相关工作经验者优先； 3. 特种作业人员需持有特种作业操作证及其他相关有效上岗证。
	安全管理类	负责安全、消防、停车管理等工作	1. 了解治安、消防、交通、物业管理法律常识；有较强洞察力和灵活反映能力； 2. 熟悉安全管理工作岗位要求及操作流程；掌握各设备、设施、系统的应急处理程序；具备一定沟通交流能力及良好的服务意识。	1. 具备初中以上学历者优先； 2. 具有从事物业管理行业安全管理相关工作经验者优先； 3. 消防监控岗位员工必须持有消防操作上岗证。

6 行为规范

6.1 仪容仪表

6.1.1 基本要求

应符合工作需要及安全规则。

6.1.2 头发

头发应经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽，切勿标新立异。

6.1.3 发型

男性应前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发。女性发长不过肩，如留长发须束起或使用发髻，发饰款式简单大方。

6.1.4 面容

脸、颈及耳朵保持干净，男性每日应剃刮胡须，女性上班应化淡妆。

6.1.5 身体

注意个人卫生，保持身体清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁。上班时不在工作场所内吸烟、饮酒，以免散发烟味或酒气。

6.1.6 手部

保持指甲干净，不得蓄甲且修剪整齐，不涂颜色夸张的指甲油。

6.1.7 衣服

工作时间内着规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服干净、平整。制服外不显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。西装制服按规范扣好钮扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。裤子应烫直，折痕清晰，长及鞋面。

6.1.8 袜子

男性应着黑色或深色、不透明的短中筒袜。女性裙装应着肉色长筒袜或裤袜。

6.1.9 饰物

男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个钮扣处。女性领花平整，紧贴衣领。注意各部细节，饰物款式宜简单大方，避免佩戴夸张饰物。

6.1.10 鞋子

鞋子应不露趾，保持清洁，鞋面须擦亮，宜选用深色皮鞋，以黑色为宜。

6.1.11 工牌

工牌应佩戴在左胸显眼处，挂绳式应正面向上挂在胸前，不得在名牌上吊挂其他物品，保持清洁、端正。

6.2 行为举止

6.2.1 站姿

6.2.1.1 站立时挺胸收腹，两腿直立。

6.2.1.2 男士两脚自然合拢或分开与肩同宽，两手可自然下垂也可交叉置于前腹或背后。女士双脚并拢，两眼平视前方，两手可自然下垂或交叉置于前腹，面带微笑。

6.2.2 坐姿

6.2.2.1 坐立时上身应保持挺立姿势，男士两腿自然并拢或分开与肩同宽，女士脚后跟和膝盖并拢，手势自然。

6.2.2.2 不宜将椅子坐满，应坐椅子的三分之二。

6.2.3 行走

6.2.3.1 行走时应抬头挺胸，目视前方，面带微笑，两肩相平不摇，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步度适中均匀，两脚距离为45—50公分左右；双腿前后成一直线，脚步轻稳，脚步声尽量放轻，保持平衡、协调、精神。

6.2.3.2 在工作中行走一般须靠右行，与客户相遇时要稍稍停步侧身立于右侧，点头微笑，主动让路。与客户同时进出门（厅、楼梯、电梯）时，应注意礼让客户先行，有急事要超越客户，应先在口头致歉，然后再加紧步伐超越。

6.2.4 电话接听

6.2.4.1 接听电话时电话铃响三声之内接起，问好并报单位名称，电话机旁准备好纸、笔进行记录，确认记录下的时间、地点、对象和事件等重要事项准确无误。接听电话须使用礼貌用语，语气亲切、友好，通话结束后，礼貌挂机。

6.2.4.2 邻座无人时，主动在铃响三声内接听邻座的电话。

6.2.4.3 打电话最好在对方上班 10 分钟后至下班 10 分钟前，通话要简短，每次 3—5 分钟为宜。如拨错号码要道歉。接听电话时，与话筒保持适当的距离，耳朵紧贴听筒、嘴唇离话筒约 2.5 厘米。

6.2.5 会见客户

6.2.5.1 会见客户时应起身接待，让座并上茶，上茶时应注意不要使用有缺口或裂缝的茶杯（碗）。茶水的温度宜在七十度左右、浓淡适中，沏入茶杯（碗）七分满。

6.2.5.2 来客较多时，应从身份高的客户开始沏茶，如不明身份，则应从上席者开始。

6.2.5.3 与人接触保持适当的（1.5 米左右）距离，视线接触对方面部时间占全部交谈时间的 30—60%，保持正视。

6.2.5.4 自觉将手机拨到震动档，使用手机应注意回避。

6.2.5.5 不得已被客户面前咳嗽、打喷嚏时，应以纸巾遮住口鼻，将头转向无人之侧处理，并及时道歉。

6.2.6 名片递送

6.2.6.1 接受名片时，须起身双手接受，认真阅看，递名片时由下级、访问方、被介绍方先递名片，用双手递上，齐自己胸部，并做自我介绍，正面朝上，正对对方。

6.2.6.2 互换名片时，右手拿自己的名片，左手接对方的名片后用双手托住。

6.2.7 介绍

6.2.7.1 做介绍时，首先把年轻者、男性、资历较浅者、未婚女子和儿童，介绍给年长者、女性、资历较深者、已婚女子和成人，之后再向另一方介绍。

6.2.7.2 自我介绍时要先面带微笑问好，得到回应后再向对方介绍自己的姓名、身份和单位。

6.2.7.3 当他人为您做介绍时，要面带微笑、点头致意，介绍完毕后，握手并问候，可重复一下对方的姓名等称呼“您好，*先生/小姐！”。

6.2.8 握手

6.2.8.1 与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，年轻者、身份职位低者和男性见面时先问候，待对方伸手后再伸手握手。

6.2.8.2 握手时上身前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，手掌呈垂直状态，距离对方一步，一般握手 3 秒钟左右即可。

6.2.9 客户引导

6.2.9.1 引导客户时，应保持在外侧且前半步，步伐与客户一致。

6.2.9.2 引导客户上楼梯时，让客户走在前，下楼梯，让客户走在后。

6.2.9.3 引导客户乘电梯，里面无人时，应引导人先入，待客户进入后，再启动电梯；里面有人时，应客户先入，引导人再入。电梯进门左侧为上位。到达时请客户先步出电梯。

6.2.10 客户方向指引

为客户指引方向或指点位置时手势得当，手指并拢用手掌指向所指示方向，手臂微曲、低于肩部，身体向所指示方向微微前倾，眼睛注视客户，面带笑容。拐弯时，引导人应伸手指引。

6.2.11 办公室进出

6.2.11.1 进出办公室须先轻轻敲门（按门铃），得到允许后方可入内。

6.2.11.2 为客户向外开门时应先敲门，门开后立于门旁进行施礼；客户向内开门时应先敲门，门开后自己先进，侧身立于门旁进行施礼。

6.2.12 乘车

6.2.12.1 接送客户上车，要按先主宾后随员、先女宾后男宾的惯例，让客户先行，如是贵宾，则应一手拉开车门，一手遮挡门框上沿（但是信仰伊斯兰教和佛教的不能遮挡），到达目的地停车后，自己应先下车开门，再请客户下车。

6.2.12.2 乘坐前后两排4个座位的小车时，司机后排右侧的座位为上位，司机正后面的位置次之，司机旁边的位置为最低。上车时，应请客户从右侧门上车，自己从车后绕到左侧门上车。坐飞机或火车，靠窗边和向着前进方向的座位让给客户坐。

6.2.12.3 女士上小车时，开门后半蹲捋整裙摆顺势坐下，依靠手臂做支点腿脚并拢抬高，脚平移至车内，调整身体位置，坐端正后，关上车门。下车时，身体保持端坐状态，侧头，伸出靠近车门的手打开车门，略斜身体把车门推开，双脚膝盖并拢，抬起，同时移出车门外，身体可以随转。双脚膝盖并拢着地，一手撑座位，一手轻靠门框，身体移近门边从容从车身内移出，起身等直立身体以后转身面向车门关门。

6.2.13 参加培训

6.2.13.1 期间应主动配合，积极思考，主动做好笔记，主动提出问题，参与讨论，解决问题，主动关闭通讯工具或置于震动档。

6.2.13.2 培训结束后，主动做好培训总结并将学习所得主动运用到工作中。

6.2.14 参加会议

6.2.14.1 参加会议时与会者须提前5分钟到达会场，并且关闭一切通讯工具。主持人或发言者上台讲话前，向与会者行30度鞠躬礼，与会者应鼓掌回礼。

6.2.14.2 会议进程中，集中注意力，若要发言，则应等待时机，会议进程中，应详细记录会议讨论的重点和其他与会者的意见。

6.2.14.3 若开会时是用纸杯喝茶，或喝罐装、瓶装饮料，散会后，应把身边的空罐子、纸杯、纸巾收拾好。

6.2.15 保持清洁

6.2.15.1 主动拾捡小区或大厦内手可及的垃圾。

6.2.15.2 使用洗手间要及时冲水，并保持洗手间台面、镜面及地面干净整洁。

6.2.15.3 在规定地点用餐时，统一放置餐具，注意用餐卫生。

6.3 语言态度

6.3.1 基本要求

提倡普通话，声音清晰、悦耳、自然、友善，善于跟交谈对象互动，尊重对方；倾听时不打断、不补充、不纠正、不质疑，交谈不问个人隐私。

6.3.2 问候

6.3.2.1 在任何工作场所，见到客户应主动问候。

6.3.2.2 与同事首次见面应主动问好。

6.3.3 称呼

6.3.3.1 称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。

6.3.3.2 一般男性称呼“先生”、未婚女性呼“女士”、已婚女性呼“太太”、“夫人”，如无法断定对方婚否，则可称呼为“女士”。对儿童可称呼为“小朋友”。

6.3.4 礼貌用语

6.3.4.1 工作中应使用 10 字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。

6.3.4.2 接受别人的帮助或称赞，应及时致谢，因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。

6.3.4.3 节假日的祝福语根据地域习惯使用。

6.3.5 客户沟通

6.3.5.1 客户沟通时应礼貌亲切、一视同仁、热情地接待客户。尊重客户，诚恳耐心地倾听。

6.3.5.2 面对客户发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气亲切。客户有过激行为时，工作人员应巧妙地化解，不得与客户正面冲突，尤其避免动用武力。

7 工作管理及教育培训

7.1 工作管理

7.1.1 录用条件

物业服务人员应满足职业素质要求方可录用上岗。

7.1.2 考勤管理

物业管理企业应制定考勤制度，定期对物业服务人员实行考勤管理。

7.1.3 考核管理

物业管理企业应制定考核制度，定期对物业服务人员实行考核，以确保物业服务人员的工作满足要求。

7.2 教育培训

7.2.1 岗前培训

7.2.1.1 新入职员工应接受岗前基础培训，如员工手册、质量方针和质量目标、安全质量意识、服务意识、相关劳动法律法规等的培训。

7.2.1.2 新入职员工应接受部门基础教育，如部门工作手册、作业指导、岗位职责等内容。

7.2.1.3 新入职员工应接受岗位技能培训，学习作业指导相关内容，掌握所用设备的性能、操作步骤、安全事项及紧急情况的应变措施等。

7.2.2 日常培训

7.2.2.1 管理层人员应进行质量管理、督导管理等方面的培训。

7.2.2.2 物业服务人员应提升操作技能、实务技巧、岗位服务知识并接受业务培训。

参 考 文 献

- [1] 《物业管理条例》（中华人民共和国国务院令[2007]504号）
 - [2] 《保安服务管理条例》（中华人民共和国国务院令[2009]564号）
 - [3] 《特种设备安全监察条例》（中华人民共和国国务院令[2003]373号）
 - [4] 《特种作业人员安全技术培训考核管理规定》（国家安全生产监督管理总局[2010]30号）
 - [5] 《关于实行物业管理企业经理、部门经理、管理员岗位培训持证上岗制度的通知》（建教培[1996]41号）
 - [6] 《广东省物业管理条例》（广东省第十一届人民代表大会常务委员会[2008]10号）
 - [7] 《深圳经济特区物业管理条例》（深圳市人民政府令[2007]57号）
 - [8] 《〈深圳经济特区物业管理条例〉实施若干规定》（深圳市人民政府令[2013]258号）
-