

附件二：

中智公司人力资源外包业务客户服务基本准则

一、职业道德

1、品德高尚，热爱祖国，热爱企业，热爱所从事的事业。服务人员应自觉维护国家、集体和群众的利益，遵守社会公德和职业道德，以发展中智人力资源服务事业为己任，以时刻维护企业的声誉和形象为着眼点，做好本职工作。

2、认真负责，忠于职守。服务人员要以高度的责任心和敬业精神对待本职工作，做到业务精通，技术娴熟，讲求效率，一丝不苟，严格按制度和操作程序办事，杜绝违纪违法行为。

3、廉洁奉公，遵纪守法。要加强修养，洁身自重。服务人员不以权力和工作之便谋取个人利益，不直接或变相收受客户/雇员的钱物好处，不参加影响执行本职工作的宴请和娱乐活动。

4、诚实守信，竭诚服务。服务人员不得越权、违规操作，强化信誉和服务意识，不断提高工作质量和服务水平，为客户/雇员提供一流的服务。

二、行为举止

1、服装整洁。服务人员在工作时间应保持服装干净整洁，不得戴帽子、穿拖鞋。男同志不准留长发和胡须；女同志不准留长指甲，化妆适度；佩带饰物庄重得体；头发梳理整齐、指甲常修。

2、仪表大方。服务人员应保持仪表端庄，头发梳理整齐，指甲常修。发型要整洁，不披头散发，化妆要适度、大方，不戴过多饰品。

3、举止文明。服务人员坐、立姿势要端正，坐时不能翘二郎腿或将腿脚架在桌面上；立时要自然站立，不可双手叉腰，上体摆动。看要真诚，听要专注。

4、言语和蔼。服务人员说话应亲切，对客户/雇员的询问应有问必答，音量要适中，使用礼貌语言，不讲污言秽语，更不能使用禁语。工作时间、工作场所严禁大声喧哗、嬉闹。

5、微笑服务。服务人员应对客户/雇员表现出亲切、友好，做到主动、耐心、热情、周到。愉快解答每一个客户/雇员的疑问，不以貌取人，不厚此薄彼。

6、礼貌待人。服务人员应使用文明用语，禁用“我不知道”、“不归我管”等服务忌语。不能怠慢客户/雇员和流露厌烦情结，不能无故刁难、推托、敷衍。对客户/雇员提出的批评或建议，虚心接受，遇有自己无法处理的问题，要及时请示部门主管和领导，做好解释工作，严禁与客户/雇员发生顶撞争吵，出现纷争时应当及时向负责人反映。

7、工作认真。服务人员应熟悉本岗位规章制度和操作流程，能独立完成每笔业务，严格要求自己，对工作有高度责任感。

8、作风严谨。服务人员应不迟到早退，不无故脱岗。办公时间做到不串岗、不吸烟、不吃零食、不看杂志小说、不在电脑上打

游戏、看股市、看视频、网上聊天、听音乐，以及做其他与工作无关的事情。

三、操作办理

1、在受理客户/雇员咨询时，服务人员应向客户/雇员提供相关资料，详细说明所需材料以及相关费用，避免客户/雇员产生歧义。

2、服务人员应熟练掌握操作规程，迅速办理相关业务，减少客户/雇员等待时间。

3、服务人员办理业务时应先外后内，先急后缓，对孕妇、长者、残障人士予以优先照顾。

4、服务人员应填写表单、合同时，字体要工整、易辨认，书写要符合规范，签字、盖章要完整、清晰。

5、服务人员向客户/雇员传递资料时，动作要轻、要稳，不扔、不摔。

6、服务人员应妥善保管工作中形成的或使用的各类印章、文件、资料，外出或离开工作岗位时，做到人走章收，不得将重要物品搁在办公桌上。

7、拜访客户时，服务人员应耐心回答客户/雇员的提问，不接受客户/雇员的礼品、招待。

四、服务用语

（一）接待来访时用语

1、当有人来访时，服务人员应立即停下手中的工作，主动与对方打招呼：“您好，请问您有什么事？”，与客户/雇员交谈应当口齿清楚、条理清晰、言简意赅、用语文明，提倡使用普通话。

2、当问明来意后，服务人员应说“请稍候，马上为您办理”。

3、服务人员在解释时应说：“您清楚了吗；我再重复一遍；有什么问题，请随时和我们联系”。

4、服务人员引导客户/雇员转去他处时应当使用“请您转到某处办理（指明准确位置）”等文明用语。

5、当客户/雇员要离开时，服务人员应说“再见，请慢走”。受到客户/雇员表扬时应当使用“没关系，这是我们应该做的”等文明用语。

（二）接听电话时用语

1、服务人员接听客户/雇员电话时，应当主动询问，使用“您好，中智公司，请问您有什么事？”

2、如对方要找的人正在处理其他工作或不在时，服务人员应表达自己可以给予帮助的意向，说“对不起，他（她）现在不在办公室，我能转达吗；请您留下电话、企业和姓名，等他回来给您复电话”。

3、未听清楚对方说话时，服务人员应说“对不起，我没听清楚您讲的话，请您重复一下好吗”；电话结束时，要说“再见”，在确认对方已挂断电话时才放下听筒。

（三）办理有关业务

1、客户/雇员前来申请办理有关业务时，服务人员应热情招呼，主动询问：“您需要办理什么业务”。

2、当了解清楚客户/雇员意图后，服务人员应向客户/雇员说明“根据有关规定，请您提交相关文件资料”或“办理相关手续”。

3、当提交的文件资料不符合要求时，服务人员应说“您提交的文件资料缺少某某，不符合有关规定的要求，请您完善后再来办理”。

4、当提交的文件资料符合要求时，服务人员应说“您提交的文件资料基本齐全，可以受理，办理情况会及时通知您”。

5、遇到较复杂的情况难以处理时，服务人员应说：“请您稍候，我需要请示有关领导；对不起，您提出的问题超出了我部门的职责范围，请您到某部门，他们会帮助您解决，耽误您的时间了；抱歉，因为某原因还要请您再来一次，请您某时间来办理好吗？（约定联系方式）；对不起，您的问题比较特殊，我请示一下有关部门（或领导），尽快给您答复，某时间我们再联系（约定联系方式）”。

五、环境设备

1、禁止在服务场所内吸烟、喝酒、吃零食。地面整洁，无纸屑、痰迹、烟蒂等。

2、办公桌面只能摆放电脑、打印机、电话、办公文具、备查文件和工具书等办公用品，定位摆正，保持桌面整洁，不得摆放私人物品，办公用具除用具茶杯外，桌面上无其他杂物和灰尘污垢。

3、设备清洁，电脑主机、键盘、电话等主副设备无灰尘和污垢。电脑显示屏应正对自己摆放，基本与服务台成直角或近似直角（屏幕反光的除外），不得擅自改变电脑摆放位置。禁止安装与工作无关的软件，电脑桌面按公司统一要求设置。

4、窗口立牌、工作人员座牌、办事指南、样表、服务意见反馈卡、书写笔等，应当在服务台固定位置整齐摆放，不得摆放与工作无关的物品。窗口人员在雨天使用的雨伞、雨衣、雨鞋等雨具及毛巾等私人用品，用后应妥善处置，不得随意挂靠或搁置在办公桌、椅、柜或墙壁上。

5、设立举报信箱，公布监督、投诉电话，方便客户/雇员监督和投诉。

6、窗口人员因事外出或暂离工作岗位时，必须摆放告知客户/雇员到其他窗口办理的指示牌；离开窗口时，应当将椅子推进办公桌下摆放整齐。

7、做好安全防范工作，下班时应主动关闭门窗、电脑等电器，切断电源。