# 物业保安的职业礼仪要求

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-04-09

*物业保安的职业礼仪要求（精选3篇）物业保安的职业礼仪要求 篇1　　讲求服务的社会，要求各个行业都要使出浑身解数，取得客户是要凭真本事的，没有过硬的服务质量，包装再好的公司也会面临倒闭。物业公司名气是随着房价的高涨而越来越响的，真正能赢得客户*

物业保安的职业礼仪要求（精选3篇）

**物业保安的职业礼仪要求 篇1**

　　讲求服务的社会，要求各个行业都要使出浑身解数，取得客户是要凭真本事的，没有过硬的服务质量，包装再好的公司也会面临倒闭。物业公司名气是随着房价的高涨而越来越响的，真正能赢得客户的公司，是要在员工身上下本钱的，比如经常给员工进行培训，特别是物业服务礼仪培训。

　　物业服务礼仪

　　服务礼仪包含的内容从身体到姿势都有很具体的要求和规范，常用的有以下几种：

　　微笑礼仪：服务行业离不开的就是微笑，微笑要从内而发，让顾客感受到你的真诚。微笑的方法是，收紧双唇、微露下齿、目光平视、保持该神态及表情左右。对着镜子反复练习。

　　打招呼：根据不同的对象，分别用呼喊、点头、问候、微笑等打招呼。一般男士及年幼者应该先问候女士及年长者，在公司的话一般下级要主动向上级打招呼。

　　握手礼：用来表示礼貌、问候、感谢和祝愿等。行握手礼时，双方各伸出右手，手心向左，手掌呈垂直状态，五指并拢，稍许一握，以三秒钟为宜，面带微笑、目视对方。一般女士及地位较高者先伸手，对方再去行握手礼，但不可交叉握手。握手时保持手心干燥，清洁。

　　站姿：站立的正确姿势是，身体自然挺直、目光平视，面部与身体平行，两腿微微分开成60度，前臂自然下垂，两手叠于脐前或垂于身体两侧。下颌微收、挺胸收腹、腰背挺直、中指贴裤缝、身体庄重挺拔。尽量不要太僵硬，影响整个形象。

　　坐姿：人常说站有站姿坐有坐姿，正确的坐姿是身体挺直，两腿合拢，双手自然放在膝上，目光平视，面带微笑，头与肩平正，双腿外间距与肩同宽，两脚平行自然着地，两脚可并膝稍分小腿或并膝双腿前后相错，女士落座时应将裙子向腿下理好。

　　手姿：不管是站立，还是行走或者坐下，手的姿势都是很有讲究的。掌心向上，上体微微前倾，不可掌心向下、指手划脚、频率过大。双手执物时，双手不可分开。廊紧靠身体但不可夹紧。

　　物业服务人员行为要求

　　物业服务人员代表的是公司的形象，不能因为个人的行为而使公司的礼仪受到损坏，所以工作中应对自己的行为严格要求。

　　举止要端庄，动作要文明，站、走、坐要符合规定要求。迎接客人时走在前面，送客人走时服务人员要在后面，客人要过的话需要让路，与客人同行不要抢道，不要在客人中间穿行，不在小区内奔跑追逐。 在客人面前，吸烟、吃零食、掏鼻孔、剔牙、挖耳朵、打饱嗝、打喷嚏、打哈欠、抓头、搔痒、修指甲、伸懒腰等，这些都是不文明行为尽量避免，即使在不得已的情况下也应尽力采取措施掩饰或回避。 在工作时服务人员应保持室内安静，说话声音要轻，不在客人面前大声喧哗、打闹、吹口哨、喝小调，走路脚步要轻，操作动作要轻，取放物品动作要轻，避免发出响声。 客户第一，当客人向你的岗位走过来时，无论你在做什么，都应暂时停下来招呼客人。 对客人要一视同仁，切忌两位客人同时在场的情况下，对一位客人过分亲热或长时间倾谈，而冷待了另一位客人。与客人接触要热情大方，举止得体，但不得有过分的亲热举动，更不得做有损国格、人格的事。 服务人员工作中严禁与客人开玩笑、打闹或取外号。 客人之间交谈时，不要走近旁听，也不要在一旁窥视客人的行动。 对容貌奇特或穿着奇装异服的客人切忌交头接耳或指手画脚，更不许围观；听到客人的方言土语认为奇怪好笑时，不能模仿讥笑；对身体有缺陷或病态的客人，应热情关心，周到服务，不能有任何嫌弃的表示。 客人并不熟悉公司的分工，他的要求可能会趋近你某项不属于你的职责范围内的服务，切不可把客人当皮球踢来踢去，应主动替客人与有关部门联系，以满足客人的要求。 客人要求办的事，必须踏实去做，并把最后的结果尽快告知客人。 不得把工作中或生活中的不快带到服务中来，更不可发泄在客人身上。物业服务电话礼仪

　　电话时每个人都会用的，但在服务行业使用电话是有很多说头的，电话礼仪在工作中的作用是不容忽视的。

　　接听电话的礼仪：

　　接电话要及时，电话铃响三声之内，必须及时接听，不要怠慢，更不可接了电话就说请稍等，撂下电话半天不理人家。如果确实很忙，可表示歉意，说：对不起，请过10分钟再打过来，好吗？或则说不好意思，我现在有些忙，要不待会我再给你回过去好吗？

　　主动报家门，自报家门是一个与人方便、自己方便，且节约时间、提高效率的好方式。如接起电话可以说“您好，\*\*公司”。

　　认真听对方说话，接电话时一定要认真听对方说话，同时要有回应，如：是、对、好、请讲、不客气、我听着呢、我明白了等等，或用语气词“唔、恩、嗨等，”让对方感到你是在认真听。漫不经心，答非所问，或者一边听一边同身边的人谈话，都是对对方的不尊重。

　　如果对方打错了电话，应当及时告之，口气要和善，不要讽刺挖苦，更不要表示出恼怒之意。

　　替他人接电话时，要询问清楚对方姓名、电话、单位名称，以便在接转电话时为受话人提供便利。在不了解对方的动机、目的是什么时，请不要随便说出指定受话人的行踪和其他个人信息，比如手机号等。

　　如果对方没有报上自己的姓名，而直接询问上司的去向，应礼貌，客气地询问对方：“对不起，您是哪一位？“在电话中传达有关事宜，应重复重点，对于号码、数字日期时间进行再次确认，以防出现错误。挂断电话前的礼貌不可忽视，要确定对方已经挂断电话，才能轻轻挂上电话。

　　拨打电话的礼仪：

　　电话接通后，应首先向对方致意问候，如：“您好“并做自我介绍。 使用敬语，把将要找的通话人姓名及重要的事交待清楚，如：“请”、“不客气”、“不好意思”等。 通话完毕以后，应说：“谢谢，再见”。物业服务礼貌用语 问候语：您好，早安，早，早上好，下午好，晚上好，路上辛苦了，您回来了。 欢迎语：欢迎您到来，欢迎您的入住，欢迎光临，欢迎您的 临指导。 祝贺语：恭喜，祝您节日愉快，祝您圣诞愉快，祝您新年愉快，祝您生日愉快，祝您新婚愉快，恭喜发财。 告别语：再见，晚安，明天见，祝你一路顺风，欢迎您下次再来。 道谢语：谢谢，非常感谢，多谢你的帮助。 道歉语：对不起、请原谅，打扰你了，失礼了。 应答语：在对业主说完话后访客回答：是的，好的，我明白了，谢谢你的好意。别人对你的帮助表示感谢时可说：不客气，没关系，这是我应该做的。 征询语：当业主来访时应起立致敬问好，如：“请问您有什么事”“我能为你作写什么吗？”当你为别人做完一件事或问答完一个问题后可说：“你还有别的事情吗？ 请求语：请您协助我们…….例如：发生了车辆碰撞事故时，可客气的说：“请您协助我们维持现场！“：请您……好吗？例如：当保安要求客人出示证件，客人不肯时可说：“协助我们的工作，好吗？”。 商量语……你看这样好不好？例如：有些问题处理不了，可以对业主说：“您的问题我会向领导反映以后再告诉您，你看这样还吗”？解释语：……很抱歉，这种情况，公司是这样规定的，例如：当保安要求客人登记而客人不愿意时，可说：“很抱歉，来访登记，这是公司的规定，请你配合”。物业服务接待礼仪

　　物业服务中接待工作至关重要，很可能一位很生气的客户来找事的时候，因为你的以礼待人而气消。接待礼仪就是要在管理和服务中讲究礼貌、礼节，使业主、用户满意，给业主、用户留下美好印象，做到礼貌服务、微笑服务、周到服务。

　　物业服接待时要注意三点：

　　注意礼节、讲究原则。物业管理礼仪接待要讲究礼貌，要克服服务工作低人一等的思想，要认识到尊重客户就是尊重自己，所以要在接待中既坚持原则，又要注意礼貌。 一视同仁、举止得当。物业管理礼仪接待的对象都必须热情的对待，不能看客施礼，更不能以貌取人，必须以优质接待服务来取得业主或用户对你工作的信任，使他们乘兴而来，满意而归。 严于律己、宽于待人。在物业管理接待服务工作中，业主或用户可能会提出一些无理甚至是失礼要求，应耐心地加以解释，宽容待人。

　　沟通礼仪：

　　物业服务中，跟客户的有效沟通是有技巧的，在与客人平时的交谈中，要本着真诚、和蔼、热情友好的态度与客人交谈。 要用正确的称谓正确礼貌地称呼客人，用词文雅，使用规范合乎礼仪的礼貌用语，避免使人为难的话题。 语音应以低音为主，但要吐字清楚，语句清晰，语气委婉含蓄，避免争执，善用幽默，掌握语言应变能力。 语调要注意高低昂扬适度，亲切委婉动听表现出温文而雅的良好形象。 要运用语气词来表达感情色彩；语速要因人而异，快慢适中根据不同的对象，灵活掌握。

**物业保安的职业礼仪要求 篇2**

　　一、在着装方面，保安要注意几点：除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服，因私外出时应着便服；着保安制服时，要按规定佩戴保安标志；男性保安不留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不过肩；不染发染指甲，不化浓妆、戴首饰。

　　二、在岗位纪律方面，保安必须遵守物业单位内部的各项规章制度，对业主的生活，不随意打听、记录、传播；未经允许不动用业主物品和接受业主赠送的礼品。

　　三、在言行举止方面，物业保安还要会使用规范的职业用语，包括您好、请进、请讲、请稍等、请您出示证件、请您把车停好、请您登记、请问您找谁、抱歉、对不起、谢谢、再见等。

　　四、具体来说，根据物业保安的岗位不同，其职业礼仪的要求也有不同。

　　1、门卫：按时到岗，交接后换岗，坚守岗位不脱岗。保持个人仪表整洁，门岗周围环境清洁。注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，但语气要礼貌。

　　2、巡逻：发现业主、使用人在物业使用、装修过程中有违反国家和本市有关规定以及业主临时公约、业主公约行为的，要予以礼貌的劝阻、制止；对劝阻、制止无效的，及时报告小区经理。

　　3、车管：对违反车辆停放规定的业主进行礼貌的劝导并协助整改；发现车辆门窗未关，漏油、漏水等情况及时通知车主；按规定或合同约定收取小区车辆停放费用，出具正规票据，不可乱收费。

**物业保安的职业礼仪要求 篇3**

　　1.当面接待扎仪

　　上级来访，接待要周到。对领导交待的工作要认真听、记;领导了解情况，要如实回答;如领导是来慰问，要表示诚挚的谢意。领导告辞时，要起身相送，互道\"再见\"。

　　下级来访，接待要亲切热情。除遵照一般来客礼节接待外，对反映的问题要认真听取，一时解答不了的要客气地回复。来访结束时，要起身相送。

　　2.接听电话礼仪

　　语气平和，礼貌问候;认真倾听，真诚交流;

　　明晰内容，准确记录;灵活应答，干脆利落。

　　【电话接待的基本要求】

　　(1)电话铃一响，拿起电话机首先自报家门，然后再询问对方来电的意图等接待礼仪常识接待礼仪常识。

　　(2)电话交流要认真理解对方意图，并对对方的谈话作必要的重复和附和，以示对对方的积极反馈。

　　(3)应备有电话记录本，重要的电话应做记录。

　　(4)电话内容讲完，应等对方结束谈话再以\"再见\"为结束语。对方放下话筒之后，自己再轻轻放下，以示对对方的尊敬。

　　3.引见时的礼仪

　　到办公室来的客人与领导见面，通常由办公室的工作人员引见。在引导客人去领导办公室的路途中，工作人员要走在客人左前方数步远的位置，忌把背影留给客人。在陪同客人去见领导的这段时间内，不要只顾闷头走路，可以随机讲一些得体的话或介绍一下本单位的大概情况。

　　在进领导办公室之前，要先轻轻叩门，得到允许后方可进入，切不可冒然闯入，叩门时应用手指关节轻叩，不可用力拍打。进入房间后，应先向领导点头致意，再把客人介绍给领导，介绍时要注意措词，应用手示意，但不可用手指指着对方。介绍的顺序一般是把身份低、年纪轻的介绍给身份高、年纪大的;把男同志介绍给女同志;如果有好几位客人同时来访，就要按照职务的`高低，按顺序介绍。介绍完毕走出房间时应自然、大方，保持较好的行姿，出门后应回身轻轻把门带上。

　　4.介绍礼仪

　　属于社交场合的介绍有两种：即为他人做介绍和自我介绍。

　　为他人做介绍时五指并拢，手心向上，指向被介绍人。掌握介绍的先后顺序：一般情况下先将职位低的人介绍给职位高的人;先将男士介绍给女士;先将晚辈介绍给长辈;先将未婚者介绍给已婚者;先将客人介绍给主人;先将非官方人事介绍给官方人士;先将个人介绍给团体，如个人身份和地位明显高于团体，应将团体先介绍给个人。

　　自我介绍要先向对方点头致意，再说明自己的姓名和身份，可以同时递上名片。自我介绍时要把握分寸，既不过分自谦，也不夸大其词。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找