

全国棉花交易市场 客户服务人员行为规范

第一章 总则

第一条 根据全国棉花交易市场（以下简称“交易市场”）各项规章制度和交易市场各项业务管理办法，为规范交易市场客户服务人员服务行为，特制定本办法。

第二条 本办法适用于交易市场客户服务中心及办事处的客户服务人员。

第三条 交易市场客户服务以满足客户需求、愿望和利益为出发点，以提高服务质量为根本，以树立交易市场服务新形象为目标，以提升交易市场知名度和美誉度为宗旨。

第四条 本办法用于指导客户服务人员为客户提供标准化的服务，展现交易市场追求“主动、高效、卓越”的服务理念。

第五条 交易市场客户服务中心负责监督、检查本办法的执行情况。

第二章 服务理念

第六条 服务理念是指人们从事服务活动的主导思想意识，反映人们对服务活动的理性认识。交易市场肩负“服务棉花产业，促进规范流通”的使命，始终坚持以客户为中心的指导思想，在为客户服务过程中，做到真诚服务，换位

思考，用心服务；以提高客户满意度为目的，让客户欣喜和感动，从而塑造交易市场服务品牌形象。

（一）客户为亲友

“客户为亲友”不应说在口，而应藏于心。体现于服务实践中，于无意识之中以亲友相待，微笑的面孔、百倍的热情、细心的关怀，使每一位客户如沐春风。在客户服务中，想客户之所想，观客户之心理，当客户之参谋；

（二）客户永远对

“客户永远对”，表义上呈显绝对化，但其并不是狭义地说每一位客户的所有行为和要求均为正确的，这里的“客户”并不对单个具体的人，而是把“客户”作为一个整体。交易市场为整体的客户服务，不应挑剔于个别客户的个别不当言行，更不能因此而影响到交易市场对整体客户的看法。“客户永远对”是一种理念，它要求我们将客户的地位放在交易市场的首位，一切活动围绕着客户；

（三）客户是交易市场的生命线

“客户是交易市场的生命线”是由交易市场的定位所决定的，交易市场是由国务院批准设立的为中国棉花产业健康发展的综合服务平台，其为行业服务与获取经济利益相统一的服务理念是交易市场生存与发展的根本要素；

（四）客户是我们的衣食父母

没有客户，交易市场就成了无源之水，无本之木。视客户为我们的衣食父母，就意谓交易市场所有人员要有感恩之心，为客户提供无微不至的周到服务。

第三章 服务职责

第七条 客户服务人员须严格遵守交易市场的各项规

章制度和有关规定，熟悉交易市场各项业务办理流程。

第八条 客户服务人员应服从领导，维护并增强团队合作，努力完成各项工作任务，做好本职工作。

第九条 客户服务人员接到出差任务，要做好出差前的各项准备工作。

第十条 客户服务人员在与客户交往中，应注意仪容和仪表，处处从尊重客户出发，到达或离开应向客户通报。

第十一条 客户服务人员出差期间，须经常与本部联系并向上级主管汇报工作进展情况。

第十二条 客户服务人员应加强与客户沟通，收集有关信息。

第十三条 客户服务人员应加强交易市场业务学习，积极参与业务培训，认真做好客户服务工作，争创一流业绩。

第四章 服务准则

第十四条 首问负责制。对客户问到的问题，客户服务人员应在第一时间帮助客户解决。

第十五条 安全保密制度

（一）客户资料为交易市场的重要无形资产，客服人员要对客户信息严格保密，在任何情况下不得擅自泄露客户的任何资料；

（二）严守交易市场保密制度，不向竞争对手泄露交易市场情况，严禁擅自复印客户资料、成交情况表等，对客户的资料，未经许可不得带出交易市场；

（三）对客户资料妥善建档管理并建立电子文档；

（四）保管好工作必需物品、交易商资料和办公物品；

(五) 严禁与客户闲聊，不准带非工作人员进入办公区域，禁止交易市场以外人员使用本部电脑，以免客户资料流失。

第五章 服务纪律

第十六条 客户服务人员严禁弄虚作假、违反规定办理业务，不得私自更改交易商资料。

第十七条 客户服务人员应自觉维护客户利益和交易市场形象，严禁借工作之便向客户吃、拿、卡、要，严禁对客户投诉进行打击报复。

第十八条 客户服务人员应服从交易市场调度，不得因人为因素耽误客户办理业务。

第十九条 客户服务人员对不清楚、不明确或不懂的问题，不能妄加判断，凭感觉或猜测回答客户，必须请示主管领导如何处理，不能轻言承诺。

第二十条 客户服务人员必须站在交易市场的立场和角度去应对客户，对自己认为存在问题的事项，应先了解事情真相及原委，而不能擅自在客户面前表示认同或直接承认交易市场存在问题。

第二十一条 客户服务人员在处理客户的问题过程中，答应客户的事情，如何给客户答复，何时打电话等都必须有记录，且在约定的时间内回复。

第二十二条 当客户有过激言行时，特别是对客户服务人员有侮辱性言行时，客户服务人员不得直接进行回击，或还以颜色，应保持镇定及清醒认识，克制自己的情绪，予以适当回避，并请主管领导出面协调解决。

第二十三条 客户服务人员处理争议时，应提高警惕和自我防范意识，对非规定的由客户服务人员签字的文件，不得擅自留下签字和书面承诺。

第二十四条 客户服务人员在接待客户时，必须保持良好的工作状态和心态，及时调整工作中的情绪，体现良好的职业素养和专业素养。

第二十五条 客户服务人员必须运用交易市场的统一宣传和解释口径来回答客户的质疑和问题，在操作流程和处理方式上保持统一、完整，不得根据自己的判断，随意改变。

第二十六条 客户服务人员必须与同事团结互助、一致对外，在发生任何问题时应及时做好反应和支援，绝不能漠然旁观，特别是发生意外冲突时，更应及时反应，控制事态发展。

第六章 服务规范

第二十七条 仪容、仪表

（一）男士应穿戴整齐，不能留长发、染发，不得留长指甲，严禁上班时不修边幅、蓬头垢面、衣着不整、萎靡不振；

（二）女士应着职业套装，可适当化淡妆，不可过多佩戴首饰，严禁浓妆艳抹，以淡雅、清新、自然为宜。

第二十八条 办公室规范

（一）礼貌待人，严禁说脏话；

（二）工作区域干净、整洁、办公用品摆放规整；

（三）上班时间严禁看与工作无关的网站，严禁看电影、小说、严禁上网玩游戏；

(四) 严禁脱岗、串岗，严禁与其他工作人员闲聊、吃东西、讲私人电话等事项发生。

第二十九条 服务语言规范

(一) 声音运用

- 1、声调。显得有朝气，且便于控制音量和语气；
- 2、音量。正常情况下，应视客户音量而定；
- 3、语气。轻柔、和缓但非嗲声嗲气；
- 4、语速。适中，每分钟应保持在 120 个字左右。

(二) 语言选择

1、一般情况下使用普通话；若是外宾，应使用简单的英语；

2、在解答客户疑难问题时，要用简单易懂的语言，尽量不使用专业术语；

3、如当着客户的面询问其他同事问题时，应使用客户能听懂的语言。

(三) 礼貌用语

1、欢迎语：欢迎光临/见到您很高兴；

2、问候语：您好/早上好/下午好/晚上好；

3、祝愿语：祝您生日快乐/祝您节日快乐；

4、送别语：再见/慢走/走好；

5、征询语：需要我的帮助吗？/有什么可以帮到您？/我可以帮忙吗？/请问您办理什么业务？/我的解释您满意吗；

6、答应语：好的/是的/马上就好/很高兴能为您服务/这是我们应该做的/不要紧/没有关系；

7、道歉语：对不起/很抱歉/请您谅解/这是我们工作的

疏忽；

8、答谢语：谢谢您的夸奖/谢谢您的建议/多谢您的合作；

9、指路用语：请这边走/请往左（右）边拐；

（四）服务禁忌

- 1、客户讲话时轻易打断客户、插话或转移话题；
- 2、客户挂机前主动挂机；
- 3、客户尚未挂机便与同事交谈；
- 4、解答过程中使用过多专业术语；
- 5、精神萎靡，态度懒散；
- 6、与客户发生争执；
- 7、责问、反问、训斥或谩骂客户；
- 8、与客户交谈时态度傲慢；
- 9、与客户闲聊或开玩笑；
- 10、不懂装懂，搪塞、推诿客户；
- 11、频繁使用口头禅、非礼貌性语气助词（如：喽、嘛等）；

12、拖腔、语气生硬、顶撞客户； 13、通话时打呵欠、吃东西或嚼口香糖；

14、上班时外拨或接听私人电话。

第三十条 电话用语规范

客户服务人员在接听客户电话时要求用普通话，在解答客户疑难问题时，要用简单易懂的语言。具体规范如下：

（一）问候语：“您好，全国棉花交易市场，请问有什么可以帮助您！” 严禁说：“喂，说话呀！喂、喂”；

（二）通话开始时应主动了解客户的单位名称、交易商

代码、客户的姓氏等基本资料；

（三）当已经了解了客户的单位名称和姓名后，客户服务人员应在以下的通话过程中，用客户的姓加上“经理”保持礼貌回应称呼；

（四）遇到无声电话时：客户服务人员应礼貌询问“您好，请问有什么可以帮助您？”稍停5秒还是无声再次询问一遍，如还无声，则说“对不起，您的电话没有声音，请您换一部电话再打来，再见！”然后挂机。严禁直接挂机；

（五）电话听不清楚

当电话声音太小听不清楚时，客户服务人员应保持自己的音量不变的情况下说：“对不起！请您大点声，好吗？”若仍然听不清楚，客户服务人员：“对不起，您的电话声音太小，请您换一部电话打来，好吗？”，严禁直接挂机；

（六）遇到客户讲方言，客户服务人员听不懂时，客户服务人员应当说：“对不起，请您讲普通话，好吗？谢谢！”，当客户继续讲方言，客户服务人员听不懂时，客户服务人员应当说：“对不起，请问您说的是 XXXXX 吗？”耐心猜测客户讲的意思，并用普通话复述给客户，直到客户的意思完全得以表达为止，严禁直接挂机；

（七）若没有听清楚客户所述内容，要求客户配合重复时，客户服务人员应当说：“对不起，麻烦您将刚才反映的问题再重复一遍，好吗？”严禁说“什么？你说什么？我没听清，你再说一遍”；

（八）遇到打错电话的，客户服务人员应当说：“对不起，这里是全国棉花交易市场，请您查证后再拨。”严禁说：“你打错了”；

（九）遇到客户投诉热线难拨通、应答慢时，客户服务人员应主动道歉：“对不起，刚才线路较忙，让您久等了，请问有什么可以帮助您”；

（十）遇到客户情绪激烈且破口大骂时，客户服务人员应调整好心境，尽量抚平客户的情绪，若无法处理，应马上向上级主管报告。严禁与客户争执或对骂；

（十一）遇到客户投诉工作人员态度不好时，客户服务人员应当说：“对不起，我们的服务不够周到给您添麻烦了，请您原谅，您能否将详细情况告诉我”；

（十二）遇到无法处理的投诉时，客户服务人员应当说：“很抱歉，XXX 经理，多谢您反应的意见，我们会尽快向有关领导反应，并尽快给您明确的答复”。一般性投诉应在 1 个小时内给交易商明确答复；复杂投诉且需要领导协调解决问题的，应在 24 小时内给交易商明确答复；

（十三）向客户解释完毕后，应向客户确认是否明了。客户服务人员应当说：“请问我刚才的解释您是否明白/是否清楚”，若客户不能完全明白，应将客户不明白的地方重新解释，直到客户明白为止；

（十四）通话结束时，应询问客户是否有其它方面的问题，客户服务人员应当说：“请问您还有其它问题吗”，在确保客户没有其它方面问题后礼貌的做结束语：“感谢您的来电，若有问题请再次来电，谢谢，再见”；

（十五）当客户来电不在座位上，没有及时接听，参考第（九）条；

第三十一条 客户服务人员与客户会面时的行为规范

（一）服务原则

- 1、热情接待客户，工作高效有序；
- 2、接待客户要做到“三个一样”：生人熟人一个样；忙时闲时一个样；领导在与不在一个样；
- 3、帮助客户要做到献“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心；

（二）服务规范

- 1、与客户沟通时使用礼貌用语，先做自我介绍，始终保持口齿清晰，友好的态度；
- 2、需用名片介绍时，应双手递上名片或双手接过名片；
- 3、当客户递上资料、名片时，双手相接，且轻拿轻放，并致语道谢；
- 4、约好与客户见面而客户不在时，应与其他人员或主管交谈、询问，不可随意离去；
- 5、当客户很忙时，应相机行事，以不妨碍客户为宜；
- 6、与客户交谈时，避免令人生厌的举动；
- 7、与客户交谈时，自始至终维护对方的自尊心与优越感，谈论话题应是对方感兴趣的；
- 8、交谈过程中，注意了解对方的职务、故乡、学校、家庭、个人经历、价值观、兴趣爱好、业务专长等信息，以及对方企业的一些有价值的信息；
- 9、交谈中，应向客户介绍交易市场业务能给客户带来哪些增值服务；
- 10、交谈中，若客户提出不当或过分要求，客户服务人员要委婉说明或转移话题；
- 11、当客户报怨或批评，要注意控制情绪，冷静处理，主动承担责任，尽量化解矛盾；

12、对客户提出的问题高度重视，在解决问题后第一时间电话通知客户；

13、接到潜在客户的来电后，应做好记录并及时通知业务人员跟进。

第七章 投诉处理

第三十二条 接受投诉

（一）当客户在陈述事由时，投诉处理人员应将客户所陈述的事由作详细记录，以备查询；

（二）当客户在陈述投诉理由时，不要随意打断客户的话，让客户把话讲完，以避免影响客户的情绪；

（三）如客户说话太快，可以示意客户：“对不起，请您慢慢讲，我会尽力帮助您的”。在倾听过程中，适时给予客户回应，点头并同时发出“嗯”等语气词或说：“嗯，是这样”等口语，用以缓和气氛；

（四）如客户表现出非常的气愤、焦急、伤心等激动异常的情绪，首先要自我暗示，让自己保持冷静，再去安抚客户；

（五）安抚客户时，首先要从客户的角度出发，同情和理解客户。安抚语可采用：“发生这样的事，真是够烦的，不过，我们应该积极面对才是，对吗？”、“请您息怒，我非常同情您的遭遇，我们一定会竭尽全力帮助您的”；

第三十三条 投诉确认

（一）当客户陈述完投诉理由后，再开始对全过程进行详细询问和确认。询问时，语速不易太快，必要时作详细的投诉记录。在询问过程中，语气要亲和，表情要真诚，以鼓

励客户给予最好的配合；

（二）当了解整个事件全部过程后，必须向客户核准你的纪录，以便确认客户陈述的准确性。确认语可采用：“刚才您所讲的是……好的！”或其他类似的话；

（三）根据客户所投诉的事项作业务分类，并立即核查投诉事项是否真实，以及加以判断是否需要立即处理，若重大事件不能当时处理的，可跟客户协商解决时间，请示有关领导后，及时给予电话回复。

第三十四条 投诉处理

（一）投诉解决时限：根据规定可直接解决或部门内部可协调解决的，投诉解决时限不超过 2 小时。需部门间协调或上级领导抉择的投诉，解决时限不超过 48 小时；

（二）处理投诉问题时，应告诉客户你将如何处理问题，什么时候可以得到答复，并感谢他提出的问题。应当注意，不能在没有了解清楚事实就盲目承认错误；

（三）对客户合情合理的投诉，应尽可能满足客户的要求，面对客户不合理的要求时，应态度明确，但语气不可强硬，详细、耐心、周到地为客户解释，得到客户的理解与配合。根据投诉类别和情况，提出相应的解决问题的具体措施；

（四）无论是否我方的原因，不得先强调我方的理由，要从客户的角度出发，做合理的解释或澄清。如是我方的原因，必须诚恳道歉，注意保持恰当的语气。如很明显是客户的原因，也应委婉地向客户解释，不得表露出对客户轻视、冷漠或不耐烦；

（五）如解决投诉需要其他同事或部门帮忙时，接转过程中不要让客户等待的太久；

（六）在解释过程中，如客户提出异议，不得与客户争辩或一味地寻找借口，更不得试图推卸责任。在解释过程中，不得在客户面前评论交易市场、其他部门或同事的不是；

（七）如客户不认可或拒绝接受解决处理方案，要用心坦诚地向客户表明公司的限制。如客户对解决方案表示接受，要向客户道谢：“感谢您的合作”；

（八）按时限及时将需要后台处理的投诉纪录传递给相关部门处理；

（九）当遇到无法解决的投诉问题时，首先向客户致歉，求得客户的谅解，并可以说：“对不起，您的问题目前还没法解决，请您留下联系电话，我马上和有关人员沟通，在××××时间内，我会与您联系。对于由此给您带来的麻烦，还请您多多谅解，谢谢”。

第三十五条 跟踪总结

（一）根据处理实现的要求，注意跟进投诉处理的进程；

（二）在客户等待处理结果的过程中，必须通过电话做到适时回访。回访时，首先要给客户真诚、亲切的问候，再说上一些抱歉的话：“真不好意思，让您等了这么久”、“请您在耐心地等××××时间，我们会抓紧时间为您解决的”；

（三）处理结果出来后，要及时告知客户。如客户对处理结果不满意，要尽量耐心解释，请客户给予理解。如客户对处理结果感到满意，要记住向客户道谢；

（四）将每一次的投诉做以总结，特别是那些比较棘手的投诉。总结时要记住：每一个投诉，可能给我们带来一次提高服务质量的机会，也可能给我们带来一次商机；

（五）将每一次的投诉总结，都要给每一位客服人员学

习，以便于日后顺利解决类似的投诉。

第八章 附则

第三十六条 本办法由交易市场客户服务中心负责解释。

第三十七条 本办法自发布之日起施行。