

保安员服务文明礼貌用语

1.0 接电话。

文明用语：您好，请讲。XX 不在，有事我帮您转告。

2.0 接到语言粗鲁，不礼貌，无休止纠缠的电话。

文明用语：请不要讲粗话，注意文明礼貌。我们这里很忙，请不要妨碍我们工作。

3.0 接待来访客户找人。

文明用语：请稍等，请问您找谁，我帮您找。对不起，我们有规定执勤中不准代转（存放）物品，请您另想办法。

4.0 接待人员或车辆进出客户。

文明用语：同志，请留步；请出示证件；请停车验证；谢谢合作。

禁忌用语：没有证件不能进，没有商量余地。

5.0 与客户、公司领导打招呼。

文明用语：您早，您好，节日好，请进，再见，您慢走。

6.0 在巡逻中发现有违反治安条例的人和事时，主动上前询问：“请问先生（小姐）发生了什么事？”

需要向当事人做调查时：

“对不起，请到值班室协助我们调查”

7.0 在巡逻中，当发现违章时，予以制止（制止违章时须敬礼）：“请您不要，请您离开 请您停止”

8.0 遇到群众问路。

文明用语：请就近坐 X 路公交车或请往 X 方向走。这儿我不熟，我来帮您问一下。

9.0 接到客户紧急求助电话。

文明用语：请您不要着急，我们马上来帮助您。我们马上联系有关部门帮您解决。

10.0 遇客户对某事办理或处理不理解。

文明用语：您对某事处理有意见，可直接向单位领导反映，或我们代您反映。

11.0 执勤中接待多名客户。

文明用语：对不起，请稍等，我马上给您办。

12.0 接待处理纠纷。

文明用语：请冷静一点，有话好好说，不要争吵。

13.0 接报警。

文明用语：请您慢慢讲，把情况（经过）讲清楚，我们马上到现场。

14.0 接报不属于管辖范围的事项。

更多物业免费资料，请关注微信公众号：wuyeguancha

文明用语：请您不要急，我们负责帮您联