# 营业厅管理制度[精选合集]

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-08-25

*第一篇：营业厅管理制度营业厅管理制度（一）营业前台现场管理制度 1．所有当班服务人员必须服从当班值班经理的调度。2．服务人员不得将通信工具、包等个人物品带进工作现场。3．服务人员未穿制服不得进入工作区域。4．各岗位人员因事离开需先向值班经...*

**第一篇：营业厅管理制度**

营业厅管理制度

（一）营业前台现场管理制度 1．所有当班服务人员必须服从当班值班经理的调度。2．服务人员不得将通信工具、包等个人物品带进工作现

场。

3．服务人员未穿制服不得进入工作区域。4．各岗位人员因事离开需先向值班经理请示，值班经理根

据忙闲情况安排顶替人员，若无人顶替，服务人员应摆放“暂停服务”的提示牌后方可离开。

5．值班经理要维持营业厅秩序，确保客户排队均匀，工作

人员无脱岗。

6．服务人员在服务过程中全面落实“四无”，即无忌语、无责难、无顶撞、无推诿。

7．当客户所要办理的业务不属于本台席时，服务人员为客

户准确指明其所要办业务的台席位置，不得用笼统的语言或不明确的手势敷衍客户。

（二）营业厅安全制度

1．营业厅必需设有保安工作岗位，24小时负责营业厅的安全工作。

2．营业厅必需配备消防、安全、报警、监控装置，并做好

使用知识培训。

3．定期组织安全生产学习，普及消防知识，加强员工防火、防盗意识，提高自防自救能力。

4．营业厅的消防装置有专人定期检查。

5．营业结束，各岗位人员关闭自己使用的电脑、服务区的电器设备、照明，由值班经理负责关闭所有电源开关。无人接班的座席交班人员应退出操作界面后关闭电脑。6．办公区、员工休息区的门做到随开随锁，以防闲人进入。7．营业实物（各类卡、手机、寻呼机等）及钱款、财务票

据等重要物品在营业时间由各岗位人员保管，营业结束后由专人及值班经理收入保险箱，并做好交接。

8．对营业厅内的可疑现象和可疑人员，任何服务人员都必

须及时向值班经理汇报，值班经理应采取有效措施防止意外发生。

9．对营业用设备、终端进行定期维护，杜绝隐患。

（三）营业厅信息保密制度 1．各种统计数据、客户资料、业务资料等由专人保管，非

工作需要不得将上述资料带出工作场所。

2．有关组织机构、人员编制、通信设备、营业收入、客户

号码等信息不得告诉与该项工作无关的人员。

3．不得将客户资料透露给他人。

4．非服务人员不得进入工作区域。

5．遇到客户查询其他客户的个人资料应礼貌的拒绝。6．遇到公、检、法系统查询客户信息，由值班经理负责接

待。

7．服务人员必须对公司商业信息保密，营业报表等按工作

流程及时传送，以免遗失。

8．不得在操作系统中随意安装程序、软件和游戏，以保证

系统运行安全。

9．过期、作废的资料应予销毁，严禁当废品出售。

（四）营业厅交接班制度

情况，并填写交班日志。

2．接班的值班经理提前10分钟到达营业厅，做好当班票、3．

4．5．

6．1．据、物等各项准备工作，并与上一班值班经理做当面交接。交接内容：值班日志（包括上级指示及业务通知）；计算机系统运行情况；票据、业务单据使用情况；现场发生的问题及处理情况；客户的委托；客户投诉情况；待办事项处理意见及各类营业报表等。交班人员必须按日志要求逐项填写。值班经理交接完毕，分别在值班日志上签名和签注交接时间。接班服务人员提前15分钟到班，开班前会，并做好上岗前的准备工作。班前会内容为：计算机运行情况；重大问题及处理情况；客户的委托；客户投诉情况；有关通知等。若接班人未能及时到岗，交班人员不得擅自离岗，需向值班经理请示同意后方能离岗，严禁出现脱岗现象。营业厅工号权限管理制度服务人员必须使用自己的工号进入营业操作系统工作，并

注意密码保管，严禁将工号、密码告诉他人。

（五）的营业人员操作工号分析权限管理制度。

（六）营业厅卫生管理制度 1．营业厅内任何区域始终保持清洁、无杂物和灰尘。2．

3．4．

5．6．

（七）1．2．值班经理在当班期间应每30分钟巡视一次，整理宣传单页、物品、督促各岗位人员保持工作区域整齐，发现不整洁处立即通知相关人员进行清理。各岗位人员要保持工作区域的卫生，作废的单据与帐单一并交帐务稽核处。营业厅应每天进行清洁，营业设备应在当天最后一班次人员下班后进行清洁。桌面、台面、地面及门、橱窗、空调等可由物业人员进行清洁。营业厅每周进行一次全面清洁，包括悬挂物品的除尘等。卫生用具不得放在营业厅内，应放在办公区保管。营业厅考勤制度 营业厅服务人员必须按照值班表上班。因有事调班需填写调班登记表，由调班双方当事人签字，并交调班申请人的值班经理签字同意后方可调班。

请假手续，续假手续同请假手续一样。4．未经同意擅自休假视为旷工。5．迟到、早退超过半小时按旷工处理。6．班前会、例会、培训未到者均按事假处理。7．迟到、早退、病假、事假、旷工均与工资考核挂钩。

**第二篇：移动营业厅管理制度**

营业厅管理制度

1、营业前台现场管理制度是否有以下规定内容①工作区域的卫生整洁状况要求。②受理业务时全面落实“四无”要求，即无忌语、无责难、无顶撞、无推诿情况。③“暂停服务”报告执行要求。④首问负责制要求。

2、营业厅安全制度有价卡、备用金没有置于桌面，应立即将百元面值人民币投入投币式保险柜或放置抽屉中，面值百元以下零星钞票可临时放抽屉中，但总额不得超过500元。

3、信息保密制度①各种统计数据、客户资料、业务资料、统计资料等由专人负责保管。②各类密码必须分类，按职责划分，严格保密，各岗位工作人员应坚守各自职责，要妥善保护好自己的工号与密码，不得相互探听、偷窥他人的权限密码。定期更改操作密码。③严格执行保密制度，不得将客户信息、系统信息和操作密码等公司机密，泄露给第三方或与业务无关的单位和个人。④营业受理等工作区严禁无关人员进入，若有参观学习者，须报请营业主管部门同意。若有维修等需求须报请营业主管部门同意后，方可佩带工作证进入前台。前台电脑需在每周一、周五受理业务之前清理IE浏览器临时文件。

4、交接班制度①值班人员应提前做好准备，写好交班日志及各项文字记录单，点清卡品和现金，按时交接班，不得迟到、早退。②接班服务人员提前15分钟到班，值班长提前30分钟到达营业厅，做好当班票、据、物等各项准备工作，并与上一班值班长作当面交接。③若接班人未能及时到岗，交班人员不得擅自离岗，需向值班长请示同意后方能离岗，严禁出现无故脱岗现象。④各岗位交接完毕，分别在《交接班日志》上签名和签注交接时间。(全天班需在>中标注.)

5、班前班后会及例会制度

6、统计分析制度①每日填报营业日报表，当天账、款、票据存根三者相符，当日向上级主管部门上报。②营业厅卡品、终端、票据等的出入库帐务管理、核对库存保证帐务无误。③每日的工单进行分类排序、装订，每月汇总整理存放。

7、工号权限管理制度是否有以下规定内容①服务人员使用自己的工号进入营业操作系统工作，并注意密码保管，严禁将工号、密码告知他人。②长时间离柜时，应将工号退出营业操作系统。③营业员离职后由营业厅值班经理及时按照流程注销工号。

8、营业厅卫生管理制度是否有以下规定内容①营业厅保持清洁、无杂物、灰尘和污垢（含键盘、鼠标、电脑等），卫生清理不留死角死面。②厅内各种用品摆放要整齐有序，营业员需随时整理台面，保证台面整洁，不凌乱。③不准在厅内外摆放个人物品。

9、营业厅考勤制度是否有以下规定内容①营业人员必须按照值班表当班工作，不得迟到或早退。一个月内换班不能超过三次。②工作时间未经批准不能随意离开工作区。经批准后离开的时间不能超过15分钟。

10、营业厅劳动纪律是否有以下规定内容①工作区域内严禁打游戏，看VCD、打扑克、看书报，睡觉、化妆、抽烟及吃东西、随意开关工作微机等，禁止拷贝与工作无关的文件。②不得聊与工作无关的事，不得和用户闲聊

11、宣传物品、公示管理制度是否有以下规定内容①各种宣传海报、单页、资料、碟片等实物由专人做好接收登记。②宣传品应摆放时应整齐、有序，不可乱堆乱放。③禁止在厅内外墙面张贴，每日查看宣传单页、资料数量，及时补充。④过期宣传物品及时撤换。

12、培训制度是否有以下规定内容①制订营业厅当月培训计划，定期上报，并按时执行，装订成册。②建立培训档案，将每次培训内容、培训对象、培训效果及考试成绩记录在案，列入每月考核。

13、营业厅应急排班制度是否有以下规定内容①综合受理台等候的客户数超过5人并且时间持续10分钟以上，应合理引导、缓解排队现象。②月初、月末业务受理高峰期，应立即引导用户绑定易付通等其它方式缴费，并提醒用户缴费应尽可能避开高峰期。

14、营业设备设施维护制度是否有以下规定内容①实行“营业厅经理例行巡检，使用人员交接班检查”制度，发现隐患及时报告设备设施维护负责人维修。②按照规定频次进行检查维护，填写检查记录。③出现故障后，以温馨提示明示用户，并在营业设施检查记录中备注送修时间。

15、营业厅客户挽留制度：作为加分项①用户离网时，营业员是否有主动挽留意识（询问原因、主动推荐新套餐、通知维系挽留人员和营业厅经理）。②中高端用户是否能主动通知“一对一”客户经理。③采集上报月度离网数据是否留档记录。

6、客户意见及建议征集制度：作为加分项①营业前台是否采用意见卡、客户意见簿、意见箱等方式收集客户反馈意见；②客户意见是否在24小时内回复。③是否定期汇总客户意见上报。

17、营业厅紧急事件处理制度是否有以下规定内容①营业员、保安、营业厅经理是否了解火警、抢劫、盗窃、斗殴、强行闯入以及其他紧急事件处理程序及各自岗位重要职责。②是否制定有培训计划和预演方案。③突发事件信息传递流程是否通畅。

18、常客档案”资料收集制度是否有以下规定内容① “常客档案”记录，小型营业厅不得少于20个，标准营业厅不得少于50个，示范营业厅不得少于100个。②按期填写常客表格并及时进行汇总。③对常客到营业厅办理业务时，营业员能够直接体现常客服务细节。

19、营业厅团队建设制度

营业厅岗位职责

营业厅经理：

①重点查看营业厅月计划、周计划和周例会会议记录。

②对营业人员的考勤记录、每日1小时巡检制度(巡检记录)落实情况。

③负责营业厅团队建设，加强与班组人员间的沟通，增强集体凝聚力。

④负责营业厅帐、款、物等的安全管理。发现隐患及时排除或上报。

⑤动态排班、重大投诉处理。

值班长：

①落实考核营业员的着装、工号、仪容仪表及各项班前准备工作，并做好班组考勤登记。②其他人员按照规范抽查是否落实。重点检查交接班日志填写、台面整洁规范等情况。VIP高端客户维护是否明确以下职责：

①接待高端用户投诉，解决用户投诉。

②对离退网高端用户进行挽留、维护及退网业务的受理。

③采集有离网倾向的高端用户及退网高端用户信息。

④向高端用户提供过户、补卡、转套餐、功能变更等综合业务的受理。

⑤高端用户资料的整理归档工作。

迎宾、导购是否明确以下职责

①新业务的宣传和推介，随时补充新的业务宣传单(每种类五张以上)。

②负责引导顾客到相应的柜台办理业务。

③引导有需求的用户使用便民服务。

④接受用户投诉，并跟踪处理进程，及时回复用户。

⑤随时关注厅外环境及现场卫生情况，及时清理。

综合业务咨询是否明确以下职责：

①对顾客提出的问题进行耐心解答。

②引导顾客到相应的柜台办理业务。

③负责客户意见调查，及时将客户反馈的意见、建议汇总上报。

④接受用户投诉，并跟踪处理进程，及时回复用户。

⑤随时关注厅内多媒体打印机、自助打印机、触摸屏等营业设备的运转情况。

综合业务受理是否明确以下职责：（一台清按综合业理岗对待,其余按相应岗位进行考核。）①负责对顾客提出的问题进行耐心解答，向顾客主动宣传、推广公司各项综合业务。②清理台席周围卫生，整理好当日所需零钱，各项用品摆放整齐有序。

③清点现金、卡品，做到营业款及时上缴，帐实相符。

收银员是否明确以下职责：

①清理台席周围卫生，整理好当日所需零钱，各项用品摆放整齐有序。

②负责营帐系统存款操作、唱收唱付及找零。

③清点现金、卡品，做到帐实相符。

投诉受理是否明确以下职责：

①耐心解答用户提出的问题。

②接待用户投诉，解决用户投诉。

③对离退网用户进行挽留、维护，退网业务的受理。

④对有离网倾向用户及退网用户信息的采集。

新业务区演示是否明确以下职责：

①负责对顾客提出的各种问题进行解答，并给予现场演示，指导用户如何使用，并详细宣传公司各种新业务的优势及资费标准。

②对新业务区演示的电脑、手机终端、上网卡、数据卡品进行保管，保证资产安全。③有义务帮助用户开通、关闭、或下载某项增值业务（包括SP/CP提供业务），并有责任教会用户使用。

营业厅服务办理规范

1.仪容仪表：男女营业员均不能染发、烫发，女营业员如有短发则不过肩，淡妆上岗；男

营业员不能剃光头；面部自然得体。不符合规范的，每人次扣1分，2分扣完为止。行为举止：不符合下列规范之一的，每项每人次扣0.5分，5分扣完为止。坐：工作时就坐整个座椅的四分之三；

立：不叉腰，不抱胸，不将手插入衣袋内、切忌歪脖、斜腰、曲腿，身体不要东倒西歪2.或依门靠墙。

行：在营业厅行走时，两人以上行走禁止拉手、追逐、奔跑和打逗。

手姿；唱收唱付，双手接递。

微笑服务：营业服务人员在工作中应面含微笑，表情自然大方。

主动服务：临柜1.5米站立迎接客户。

暂停服务：如需整理头发或补妆等情况，应放置暂停服务牌离开业务办理区到后台处理

3、服务过程

服务用语：实行“五声”服务，做到“来有迎声、问有答声、谢声（唱收唱付）、歉声、送声”。无禁语；

不中断办理：为用户办理业务过程或介绍过程中，在未向用户至歉的情况下不得回答其他营业员咨询的问题，导致业务办理中断；

耐心服务：为用户办理业务时应始终保持微笑、友好、和善；倾听客户需求，保持耐心、细致为客户服务；

营销意识：能够根据客户需求灵活解答，向客户推荐适合的业务，赠送宣传资料； 挽留观念：客户在办理销号或取消增值业务时，主动挽留，并询问原因，按照要求采取挽留程序。

4、业务办理规范：

1.接待规范：做到“接一待二”，请客户坐下办理业务；1人次没做到扣0.5分，1.5分扣完为止；

2.首问负责制：对客户的咨询和投诉，禁止推诿，如确实需到其它台席办理，应负责指引客户到相应的柜台办理；1人次没做到扣0.5分，1.5分扣完为止；

3.助销系统使用：熟练使用助销系统向客户推介业务，资费介绍；使用助销系统不熟练，每人次扣0.5分，1分扣完为止

4.唱收唱付：与客户交付零钱时间，要唱收唱付，轻拿轻放；1人次没做到扣0.5分，2分扣完为止；

告别规范：向办理完业务的客户告别，如无客户再办理业务，应站立告别。1人次没做到扣0.5分，2分扣完为止；

5、业务素质：业务知识掌握准确，回答问题全面、无错误；逻辑性、灵活性强，不罗嗦，有条理，解释语言易于客户接受；受理业务快捷。业务掌握不熟练，迟疑时间超过30秒，办理过程中向其他营业员询问的超过3次的扣0.5分；术语过多，语言不够简练扣0.2分；缺乏条理性，不与客户充分沟通扣0.5分；总分4分扣完为止。

6、抽查工单：对是否规范办理进行确认：工单每张必须均有三方签字(或盖章),必须于次日稽核完毕.无违规现象不扣分，未签字视为未落实，每例扣0.2分，最多扣1分；有违规现象发现一起扣1分，5分扣完为止。特殊流程必须以当地市分公司正式文件为依据，否则视为违规。

7、营业款上交：每天17：00以前要将当天营业款存入公司指定银行账户，次日12：00以前必须将昨日尾款存入公司指定银行账户；无违规现象不扣分，有违规现象发现一起扣1分，5分扣完为止。

**第三篇：营业厅卫生管理制度**

卫 生 管 理 制 度

-----------------------

一、目的

为提高营业厅环境卫生质量，向顾客提供清新、整洁、卫生的消费环境，特制定本管理制度，以规范营业厅卫生管理工作。

二、职责范围

1.1由大厅经理负责随时监督、检查各区域卫生情况。

1.2各员工负责划分区域卫生的保持。

1.3由经理统一安排全体人员定期进行大扫除。

1.4全体在职员工需严格按照本制度执行。

三、具体内容

2.1 公司公共场所、区域环境卫生。

2.1.1 营业厅外侧卫生和公共场所环境卫生由专职清洁人员进行清洁。2.1.2 厅内外不准乱堆、乱放、乱倒垃圾及杂物，所有人员都有保持环境卫生干净整洁的责任。

2.1.3 营业厅过往通道不准乱放、乱堆各种物品，各通道应该随时清洁畅通。

2.1.4 营业厅内的车辆及其它私用物品必须放置在规定的区域内。2.2 营业厅内卫生间的卫生。

2.2.1 营业厅内卫生间由专职清洁人员负责清洁。2.2.2 卫生间使用后，使用人必须立即冲净。

2.2.3 所有人员都应保持卫生间处于干净、无异味状态。2.3 营业厅办公区域卫生。

2.3.1 办公区域当天负责人开始工作时首先检查办公桌卫生状况及办公用品完整性，若发现卫生不整洁应随时处理，若发现办公用品有损坏应及时上报负责人。若交接工作是发现办公区域内卫生不整洁或办公用品有损坏应及时上报给负责人，追究前一天临时负责人员的责任。

2.3.2 临时负责人在负责期间有责任保持办公桌卫生的整洁性及所有办公用品摆放整齐、美观、办公用品的完整性，负责期间不可随意移动办公用品。

2.3.3工作结束后，办公区域临时负责人员要对办公区域进行必要打扫，将办公用品归位整理好，地面清扫至无纸屑、杂物为止，同时将当天的垃圾清理掉。

2.3.4 负责人离开前，做最后检查后，关好所有电源方可离开。2.4 营业厅内生活垃圾的处理。

2.4.1 所有生活垃圾必须自觉倒入指定的垃圾桶，不得随意乱倒，以维护厅内环境卫生。

2.4.2 每天由清洁人员清理垃圾桶中的生活垃圾，并倒在公司外指定地点，由地方环卫部门统一处理。

2.5

营业厅定期大扫除。

2.5.1 周期性的有大厅负责人组织全体人员大扫除。2.5.2 主要针对营业厅内易脏处和卫生死角进行清洁。

四、考核部分

3.1 违反规定处理方法

3.1.1 办公桌及办公用品要求表面光亮、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序，否则根据情节的严重程度和造成的影响给予1-5分的处罚。

3.1.2 厅内外乱堆、乱放、乱倒垃圾及杂物轻微卫生问题，每处给予扣除当月考评1-2分的的处罚。

3.1.3 厅内外主要通道因个人原因不能保持畅通，造成客户进出不方便或者影响整体卫生的，客户提出卫生不清洁的，每次给予扣除当月考评2-5分的处罚。

3.1.4 注意保持个人卫生和衣衫整洁，不能保持的给予警告及酌情处理。

五、本规定自下发之日起执行。

审批人： 编制人： 日期：

**第四篇：收费营业厅安全管理制度**

一、每个营业员保持高度警惕，随时发现各种异常现象，并采取有效的控制、防范措施；

二、严禁无关人员进入柜台内；

三、营业人员要熟记就近公安机关的值班电话号码，会熟练地使用报警设备；

四、营业时大额现金锁入保险柜，有价卡必须锁入保险柜，钥匙要拔下，密码要打乱；当日营业帐款要及时上交银行；

五、营业员下班时，必须切断电源、火源、熄灭火种；必须将抽屉、保险柜全部落锁，钥匙随身携带；必须将有关技防设施置于布防状态；必须锁好营业厅大门。

**第五篇：营业厅现场管理制度及业务流程**

营业厅现场管理制度及业务流程

一、营业服务管理：

1、营业厅服务时间：

营业时间为每日早8：30时至晚17:30时（根据公司具体情况进行调整），遇国家法定节假日另行公告用户。

2、开店管理：

(1)营业前应注意更换厅内空气，保持适宜温度。雨雪天应在厅门口铺垫地毯，贴出温馨提示。

(2)打开营业服务设施和营业工作设施电源，检查设备状态是否正常，（简单故障马上自行处理）如不正常需马上报修。营业服务设施在修复前须贴出通知指引客户。

(3)每日主管组织当班人员进行班前会。

(4)组织营业员对门前及厅内进行保洁，组织营业员将台席内部和台面收拾整齐。（由主管进行安排）

(5)营业开始，营业员应在相应工作岗位迎接客户。3.关店管理:

(1)营业员下班无法继续办理业务时，应提前10－15分钟将提示牌放于工作台前，但必须接待完正在等候的客户，并请引导员协助引导客户到当日当班台席办理。

(2)营业结束时，如有客户在等待办理业务，稳定客户在等候中的急躁情绪，待所有业务办理完毕后再结束营业。不得无礼驱赶客户。客户全部离开后，关闭厅门。

(3)关闭营业后不需要使用的营业设施电源。

(4)营业员将台席收拾整齐，整理厅内资料架、休息区等。

二、晨会管理：

(1)营业厅在营业前要进行班前会，由营业厅主管主持，当班人员必须准时参加，做好会议记录。(2)根据排班表对当天当班人员到岗情况进行点名。同时检查营业员仪容仪表、着装等达标情况。

(3)针对前日工作情况营业厅主管进行点评。

(4)针对当天学习与目标环节：布置当天工作，强调注意事项。(5)针对团队百分百环节：激励当班人员，创造良好气氛，提高团队的士气与合作精神。

三、交接班管理：

(1)当班人员必须遵照规定的排班表上班，不得擅自调班或离岗，严禁私自代换班，如确因特殊原因需要代换班的，需经过营业厅主管批准后方可进行。若未经营业厅主管批准，私自代换班所发生的一切后果，由双方共同承担。(2)将未处理完的事情妥善交接给接班人员,认真做好交接记录。

四、单据及营业款管理：

(1)用户业务受理单、收据或发票需妥善保管，不得私自带出或转交他人，如有填写错误的，请注明作废字样，提交给营业厅主管处理。为用户填写时业务受理单或收据时，需字迹清晰、规范、统一,不得私自涂改或增加公司政策以外的承诺。

(2)每日营业款金额认真核对准确，按公司规定按时上缴公司财务部门，确保人身及公司财务安全，营业报表要求准确无误。

五、每日两级巡检制度：

(1)一级巡检:每日主管对营业厅的现场情况进行合理组织,并不定期对现场情况进行检查,确保各岗位作业顺畅，使营业现场始终处于受控状态。

(2)二级巡检:值班主管每日分别从环境卫生、营业安全、营业设施、员工仪表、员工业务、员工服务、业务保密等七方面进行检查。指出工作中存在的问题，并提出改进的建议、目标及改进期限。以便及时处理营业服务过程中发生的问题，确保营业服务质量。

六、特殊情况处理：

1、设备故障处理：

(1)业务支撑部门已提前告知营业系统因升级等原因无法正常使用，主管需提前制作营业厅对外公告在营业座席前进行公告；同时对外解释口径要及时统一。

(2)现场临时出现营业受理系统运行缓慢或者出现死机情况，营业员需要对正在办理业务的客户致歉并说明情况；安排营业厅工作人员为客户提供其他可行的建议或替代方法。对于缴纳费用的客户，应引导和进行缴费。对于办理变更类业务的客户，要求营业员现场帮助客户登记、填单、复印相关证件并留下用户联系方式，待故障排除后为用户办理，通知客户。

2、客流高峰疏导处理：

(1)营业厅出现客流高峰，当客户办理业务的等候时间较长时（超过15分钟时），营业厅主管应及时调度，增加营业受理台席，缩短客户等候时长，达到快速疏通客流量的目的。同时对于业务促销而产生的客流高峰，客户办理业务异常拥挤时，营业厅主管应及时采取预登记、预受理等各种方式，减轻前台压力。

(2)请其他同事帮忙时,要求主动询问用户办理业务种类，能协助先期办理或填写的先行处理，能当场解答的问题当场明确回复，注意主动营销。

3、业务体验区情况处理：

(1)业务体验区是重要的营销场所，每日应有专人负责演示区的机器设备情况，以保证当日营业所需。

(2)每日营业员应对演示电脑、电视、耳机、电话机、等设备情况于营业前进行彻底的检查，检查的标准是设备状态能满足演示所需，同时根据不同的业务情况将电脑设置于演示业务的外网界面。如检查中发现机器设备故障、网页无法正常打开等情况及时通知营业厅主管，主管接到情况第一时间及时与维修人员取得联系，马上处理，确保营业使用。

(3)每日营业员对业务体验区的宣传展架、宣传材料、饮水机、水杯等情况进行检查，发现需要及时补充的要及时补充，发现有破损、污迹、褪色、起角等情况及时更新、清理，时刻保持演示区的环境卫生。

七、客户投诉、意见及建议反馈：

(1)根据客户投诉的问题，营业员应主动耐心解答，如现场不能直接解决，做好安抚工作，明确告诉客户回复时间。

(2)如有投诉客户在前台大声吵闹，主管需将客户引导到适当的地方进行解释安抚，避免投诉客户对其他客户的影响；做好投诉客户的安抚，安排就座，递送茶水，将处理过程反馈给客户（对不便向客户反馈的过程可委婉解释），让客户知道我公司正在及时处理中，请客户耐心等候。做到先解决用户情绪，再解决用户问题。

(3)将处理结果或领导的处理指示精神告知客户，并同时做好相关解释，必要时可向客户赠送小礼品表示歉意。

(4)营业厅台面摆放《客户意见及建议簿》，及时反馈客户的意见和建议，及时发现问题，快速解决，以提高服务品质，提高客户满意度。

八、现场卫生管理及营业台面的日常管理：

(1)营业员上班前要把自己所在的工作区打扫干净，包括工作台、地面、背景墙、电脑、打印机等，并要检查电脑、打印机等工作设施是否可以正常使用。

(2)营业期间，要保持营业厅内地面干净、无污物（主管安排值日表）。当班人员发现污物，应在5分钟内自行清理。主管安排营业厅员工定期清洁环境卫生（玻璃，地面，电脑，个人办公区域）。

(3)营业人员在工作过程中应随时整理工作台面的资料、物品摆放整洁有序。营业台席规定摆放受理登记单、宣传单类、指示牌等。

(3)电脑摆放位置统一，单面显示屏要方便营业人员与客户的沟通。所有电脑不得安装与工作无关的软件、游戏、私人图片；显示器不得私自粘贴饰物，屏保及桌面图片应按公司统一要求设定；应安装病毒软件，作好防电脑病毒工作。

(5)设备故障或部分操作设施有问题及时通知主管马上处理，不能在较短的时间内处理完毕的，马上更换备用电脑，减少用户因设备故障而等待的时间。

九、保密制度：

(1)严格遵守保密制度，不得泄露公司商业机密和业务机密，不得泄露客户信息。

(2)公司内部文件和资料妥善保管，不得私自带出。

十、防火防盗等应急情况处理：

(1)发生盗窃、抢劫的处理：如果发生盗窃、抢劫时，需及时拨打110立即报警，并做好现场保护，防止坏人趁火打劫。必须第一时间通知主管及上级领导。

(2)发生火灾的处理：如果发生火灾时，需及时拨打119立即报警，所有员工都有本单位防火灭火的责任和义务，头脑要冷静，迅速把初期火扑灭。必需第一时间通知主管及上级领导，相关人员应积极配合把火灾的原因调查清楚。(3)隐患防治:离岗前关闭营业后不需要使用的营业设施电源，检查好门窗、水电、电脑及其他办公设施，消除一切隐患。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找