### 余区管委会维修管理科水电维修人员

### 服务规范

一、维修人员和维修接待人员必须做到文明服务，使用礼貌用语如“您好”、“请问”、“请讲”等。工作期间应衣帽整洁，不得穿拖鞋、打赤膊、穿短背心上门维修。

二、努力做到文明维修、文明施工、礼貌服务。工作结束后应及时清理现场和维修工具。上门服务应首先出示维修工单，得到用户同意后方可入室进行维修施工。

三、上门服务，若家中无人应留留言条，并预约下次维修时间。一时解决不了或不属维修范围内的工作，应耐心解释。维修接待员应热情接待，指导报修者填好报修单。

四、不得向用户索要物品或刁难用户。对有偿服务的用户，不得超标准收费。

五、维修应及时，做到小修不过夜，大修时时抢。

六、维修返修率不超过3%。

七、绝对禁止和服务对象争吵。