



品质舜鑫 创造温馨家园
QUALITY SHUN XIN CREATES WARM HOME



Expectation

目录 CATALOGUE

争创一流业绩 用心提供服务

公司简介	1	员工成长	25
集团组织架构	2	员工福利	26
企业信用	3	部分项目展示	27
企业荣誉	5	先后保障项目名录	37
企业文化	13	公司礼仪	38
社区文化	14	员工风采	61
设施设备	21	项目日报	63
员工培训	23		

COMPANY PROFILE

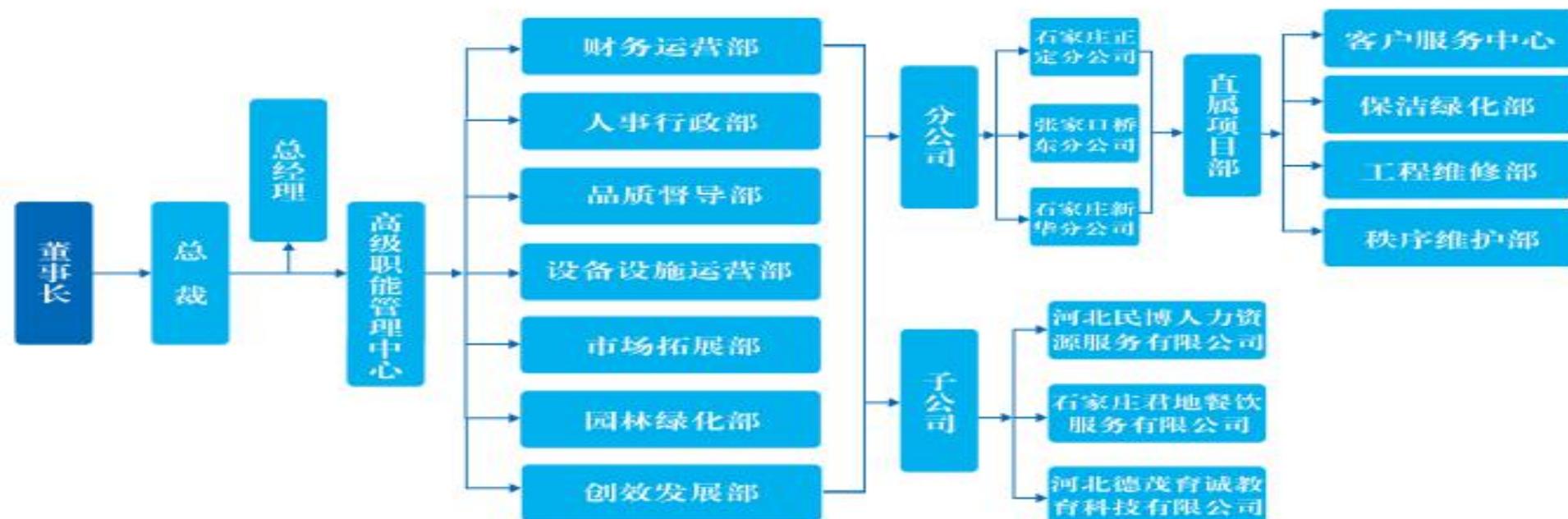
公司简介

河北舜鑫物业服务集团有限公司成立于2000年8月28日,注册资金3000万元,是一家从事物业服务并具有独立法人资格的服务企业。公司是为全军营房社会化保障改革试点单位,优质服务受到总部、首长的高度重视和好评,多次召开现场会、观摩会,推广经验。

公司已顺利通过ISO9001质量体系、ISO14001环境管理、GB/T28001职业健康安全管理体系“三体系”审核认证。公司始终秉承“服务第一,用户至上”的服务理念,不断锻造“诚信、厚德、专注、进取”的企业精神,把“追踪国内物业管理先进企业,争创一流业绩,为用户提供一流服务,提升物业使用寿命和价值”作为我们始终不渝的奋斗目标,我们一如既往地贯彻公司的奋斗目标和宗旨,做业主的贴心管家,让业主放心、安心、舒心、顺心。



集团组织架构 Group organizational structure



ENTERPRISE CREDIT 企业信用





ENTERPRISE CREDIT 企业信用



诚信企业家
田韵
Tian Yun




诚信企业家荣誉证书
Honorary Certificate of Integrity Entrepreneur

中一信代码: SX18003155466093
Code of Zhongyi

河北舜鑫物业服务服务有限公司

田韵 诚信企业家
Tian Yun Integrity Entrepreneur

评价依据: ZYX-315-9903
Review Criteria

颁发日期: 2018年06月24日
Issue Date

有效期至: 2019年06月23日
Date of Expiry

查询网址: <http://www.zjz.com.cn>
Enquiry Website

全国诚信企业家查询网站: www.zjz.com.cn 中国诚信网: <http://www.creditchina.com>

注: 每年12月31日前须进行一次诚信评价, 评价合格后方可续用, 评价不合格者, 本证书无效。
Note: The credit status of individual year shall be subject to annual inspection before December each year. The credit status can be checked on the ZJZ website and website. Without passing the annual inspection, the certificate is invalid.





ENTERPRISE HONOR
企业荣誉



荣获2017年度
守合同信用企业



荣获2018年度河北省物业服务企业
综合实力100强

ENTERPRISE HONOR
企业荣誉



河北省物业认证
常务理事单位



石家庄物业管理认证
常务理事单位



ENTERPRISE HONOR
企业荣誉



荣获2017年度
省会知名品牌





ENTERPRISE HONOR 企业荣誉





ENTERPRISE HONOR
企业荣誉





ENTERPRISE HONOR
企业荣誉





ENTERPRISE HONOR
企业荣誉



CORPORATE CULTURE 企业文化



企业宗旨

坚持以人为为本、坚持诚信务实、坚持创意进取、坚持回馈社会

企业使命

让客户满意，让员工满意，让社会满意

企业目标

创建具有强大竞争力的精品企业

服务目标

高标准，精细化，零缺陷



COMMUNITY CULTURE
社区文化

STRATEGIC COOPERATION 战略合作



舜鑫物業與金地物業“線上享家”戰略項目簽約儀式

2018年11月16日，舜鑫物業與金地物業“線上享家”戰略項目簽約儀式在石家莊市江西大廈隆重舉行。本次智能平台項目簽約啟動，標誌著雙方的合作邁上了一個新階段，向著更深層次、更廣領域穩步發展，對於雙方都具有深遠的戰略意義。河北省物業管理行業協會高炳連會長、協會石益青秘書長、河北舜鑫物業服務有限公司總經理田韻女士、金地物業華北物業公司市場總經理王媛媛女士等嘉賓出席了簽約儀式。



STRATEGIC COOPERATION 战略合作

在活动中田韵女士指出，“线上享家”智能平台项目，作为一个面向未来的信息化解决方案，无论对于广大客户，还是对于舜鑫物业自身的发展，都有着重大的意义。

金地物业华北物业公司市场总经理王媛媛女士，回顾了金地物业25年的发展历程，并特别介绍智慧享联作为金地集团互联网子公司，是中国领先的物业企业信息化解决方案服务商，并荣获“2018中国特色物业服务领先企业-集团化科技管控平台”等荣誉。

作为各自领域内的领军者，本次项目签约，是舜鑫物业和金地集团强强联手、互惠合作的又一典范，双方将在此次合作的基础上，进一步密切联系，广泛开展多领域、多层次的全面合作，最终实现互利双赢、共同发展，开创战略合作的新篇章。





STRATEGIC COOPERATION 战略合作

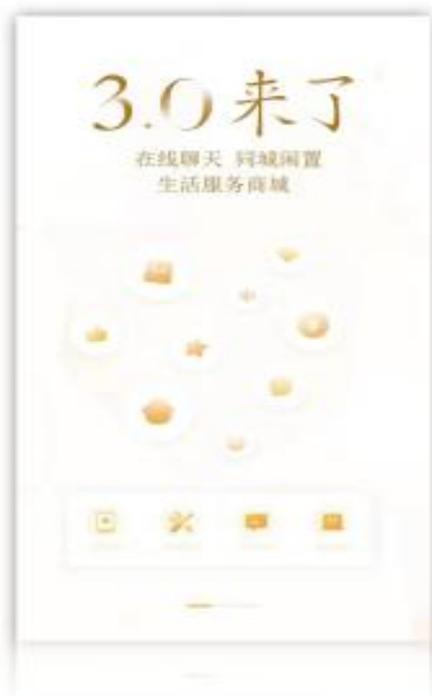


“享家”APP功能模块

“享家社区”APP智能平台功能简单化、模块化，具有：报事报修、线上缴费、物品放行、房屋租赁、意见建议等多板块服务，社区住户可根据项目的具体情况进行选择服务内容，该软件系统具有高度的灵活性、适应性，给社区住户带来个更加便捷的生活服务。



STRATEGIC COOPERATION 战略合作



“享家” APP功能特点（一）

1. “享家社区” APP-完善社区管理

舜鑫物业通过“享家社区”APP服务系统，利用互联网、物联网、大数据等信息集成应用，多端联合运营管理，实现对物业的系统管理、人员管理、社区管理，提升人工效能和大规模管理解决了以上难题。



STRATEGIC COOPERATION 战略合作



“享家”APP功能特点（二）

2. “享家社区”APP-丰富居民生活

舜鑫物业通过智慧平台进行企业服务转型升级，以社区业主的需求为出发点，多端联合交互管理，业主通过“享家社区”APP便可轻松享受贴心、实用的小区通知公告、在线报修、投诉建议等服务内容，全方位满足社区业主日益增长的物业服务需求。



STRATEGIC COOPERATION 战略合作



“享家”APP功能特点（三）

3. “享家社区”APP-提高工作效率

“享家社区”物业服务系统则有效提高了物业服务效率，即将上线的在线缴费功能中，将实现物业费、水电费在线缴费一键导入，并且自动生成在线支付，实现物业账单的数字化、可视化，极大地提高物业工作效率和质量。



FACILITIES 设施设备



完善的
设施
设备



FACILITIES
设施设备



完善的设施设备



STAFF TRAINING 员工培训



摄影
技术培训

安全健康
科普培训



物业
法律讲堂

珍爱生命
关爱健康
讲座



法律
知识培训



STAFF TRAINING 员工培训

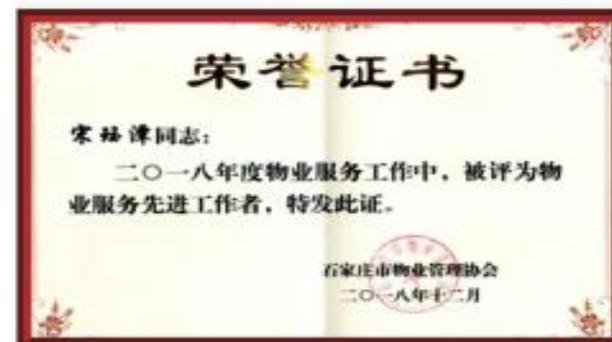
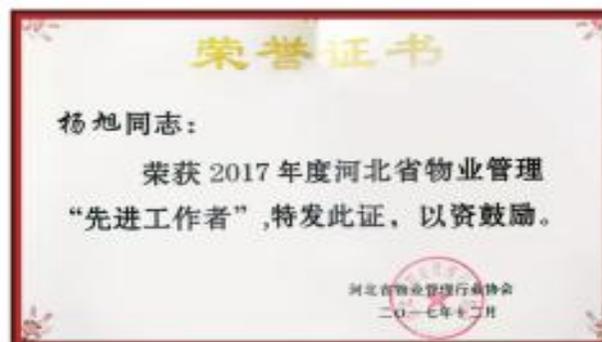
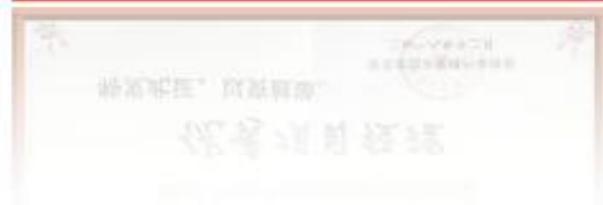
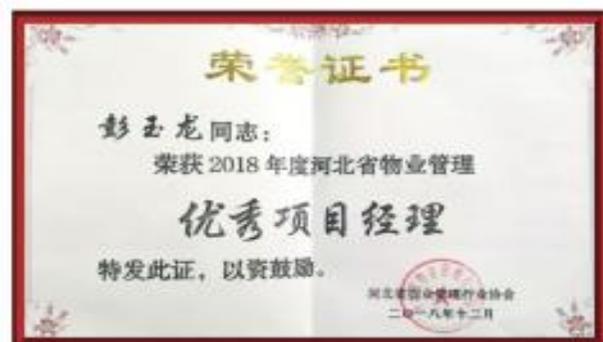


消防责任
重于泰山





EMPLOYEE GROWTH 员工成长





EMPLOYEE WELFARE 员工福利





PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目

陆军工程大学项目

管理面积66万m²，该项目为优秀文明服务窗口单位，受到全军各大军区首长的高度重视和好评，并多次召开现场会、观摩会，推广改革经验。



颐佳小区项目

颐佳小区为陆军工程大学的经济适用住房，该项目2015年被评为优秀住宅小区，顺利通过“市优”验收，并于2018年评为“标准化达标项目”。



军队领导检查指导





PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



石家庄陆军指挥学院项目

中国人民解放军石家庄陆军指挥学院是一所军政指挥员向校合训的综合性中级指挥院校，坐落在河北省省会石家庄市，占地面积1300亩。学院隶属总参谋部直接领导。

设有“四馆、四场、四中心”，四馆：图书馆（藏书35万余册）、军事教育博物馆、党史馆、院史馆；四场：陆军装备训练场、参谋技能训练场、模拟演习训练场及野外训练场；四中心：教学指挥中心、计算机中心、指挥自动化训练中心和电教制作、控制、维修中心。另外，还有运动场、游泳池、印刷厂、教员厂等辅助教学设施。



PARTIAL PROIJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



中国人民解放军空军石家庄飞行学院

中国人民解放军空军石家庄飞行学院，简称空军石家庄飞行学院，是一所空军歼击机初级指挥高等院校，副军级。中国人民解放军空军石家庄飞行学院由中国人民解放军空军第四飞行学院和中国人民解放军空军第六飞行学院合并而成，座落在河北省石家庄市，总建筑面积为28万平方米。

是一所初级飞行指挥学院，担负培养具有歼击机飞行驾驶技术，初步具备航空兵部队指挥、管理能力的初级指挥干部的任务



PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



天下锦程项目

天下锦程是石家庄二环内绝版的具有地中海异域风情的高品质花园式洋房。该项目2015年被评为优秀住宅小区，顺利通过“市优”验收，并于2018年评为“标准化达标项目”。



特种勤务研究所项目

该项目为优秀文明服务窗口单位，项目类型为办公/住宅。



PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



盛景佳园项目

石家庄市政府坚持力推市场化物业服务，对有条件实行市场化物业管理的老旧小区，由辖区政府负责引入物业服务企业管理，同时和物业企业签订长期合同，激励企业进行市场化运营。

桥西区新石办事处着力打造盛景佳园老旧小区为试点项目。



PARTIAL PROIECT DEMONSTRATION 部分展示项目



舜鑫物业与盛景佳园业委会签署物业服务合同

2019年5月25日上午9点在盛景佳园小区广场，举办关于选聘物业公司的投票活动，广大业主积极参与进行投票。在街道办事处范主任、盛景佳园居委会余书记、盛景佳园业委会、民警及媒体的监督、见证下，进行了一次公开公正的投票活动，并当场进行了投票结果的宣读。河北舜鑫物业服务有限公司达到双过半要求，盛景佳园业委会一致赞同河北舜鑫物业服务有限公司入驻盛景佳园小区。



PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



御江景城项目

御江景城，由河北京坤房地产开发有限公司开发建设，位于长安区北二环东沿线以北，齐河道（规划路）以南，天桂中街（规划路）以东，占地357亩，容积率2.5，绿化率达到35.5%，总建筑面积60万平米（其中一期占地138亩，建筑面积30万平米）。

由6栋高层和9栋小高层组合而成，一室到三室，面积由64平米到135平米多种舒适户型，满足不同人群需求，法式建筑，富有浓郁简欧风格气息。



PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



乐城国际贸易城

乐城国际贸易城项目位于石家庄市长安区西兆通镇，毗邻正定新区。项目分三期建设，其中一期建筑面积220万平方米，包括175万平方米商城及45万平方米配套。已建成6个场馆及3座写字楼、公寓，总投资90亿元。

乐城国际贸易城整体定位为：倡导“新城市、新经济、新生活”的定位理念。2600万平方米项目分为国际贸易区、仓储物流区、中央商务区、主题公园区、教育医疗区、住宅区、文化艺术区等七个板块。



PARTIAL PROJECT DEMONSTRATION 部分展示项目



张家口工业文化主题公园

张家口工业文化主题公园地处中心城区南口位置，东临胜利中路、北通建设东街、西接钻石北路、南至工业东街，占地168亩，整体呈“人”字形架构。

公园内自北向南依次规划设计火车头广场区、南口货场区、京张铁路文化区、奥林匹克健身区、儿童游乐区5大主题功能区，建设了智能健身步道、动感单车运动场、内燃动力剧场、标准门球场、蒸汽朋克乐园、下凹式活动场等6个主要休闲娱乐场地，打造了奥运五色树、蒸汽火车头、音乐镜面喷泉、“小蜜蜂”奥运灯光塔、桥式龙门吊、蒸汽飞马雕像、詹天佑铜像等7大标志性景观。



PARTIAL PROJIECT DEMONSTRATION 部分展示项目



小蛮腰奥运灯塔



火车头广场



遇见书店



多彩健身道



蒸汽飞马雕像



百年京张



屠天佑铜像



SUCCESSIVE GUARANTEES 先后保障项目名录

1 北京军区联勤部第七分部以及下属8个单位

2 中国人民解放军军械工程学院

3 中国人民解放军63908部队

4 北京军区联勤部第一干休所

5 空军石家庄红军路干休所

6 中国人民解放军93558部队

7 河北省石家庄警备区

8 颐佳小区

9 天下锦程

10 御江景城

11 盛景佳园

12 乐城国际贸易城米兰城

13 张家口工业文化主题公园

14 高柱西站

15 干休所

16 联强站

17 高柱西站

18 佳兴园

19 宏基花园



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

（一）仪容仪表

1. 工作时间一律按要求穿工装，工装应干净平整，工装内不得套过分雍肿的服装，上衣领口处不得露出内衣
2. 皮鞋要保持洁净光亮，如有破损应及时修补，不得穿带钉子的鞋。男士穿黑色的皮鞋和深色的袜子，不能穿白色的运动袜。女士上班穿少有装饰的黑色皮鞋，肉色或黑色袜子，穿裙装时丝袜一定要高于裙子下摆，无论站、坐均不能露出袜边；
3. 员工的工号牌应佩戴于左胸，男士着西服时工号牌与最上面衣扣对齐，着短衬时上衣口袋上方1公分处；女士工号牌与最上面衣扣对齐；
4. 员工的头发要经常清洗，保持干净整齐。男士头发不宜太长，更不准长发盖耳，留大鬓角、小胡子；女士头发不披散、不凌乱。男女均不得将头发染成五颜六色的颜色，发型不得夸张；
5. 女员工须淡妆上岗，给人清洁健康的印象。不能浓妆艳抹，不宜用香味浓烈的香水；
6. 所有员工不戴夸张性首饰，除一只戒指外不准佩戴其他饰物；
7. 不留长指甲，并注意经常修剪。女士不得涂夸张的指甲油，可以涂无色或浅色指甲油；
8. 经常保持耳、鼻、口、颈清洁，非工作需要中午不能喝酒，不能吃有异味食物，保持口腔无异味。



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

(二) 言谈举止

1. 言谈

(1) 在日常工作中，大家应使用以下语言：

※请：请进、请坐、请多关照

※好：您好、早上好、中午好、晚上好

※您：您回来了、您这么多物品，我帮您拿一下吧、您放心，马上给您修好、您别着急、我帮您联系、很快给您回电话

※谢谢：谢谢光临、多谢合作、非常荣幸；

※对不起：非常抱歉、真不好意思；

※劳驾：打扰了、麻烦您；

※请稍候：对不起，让您久等了；

(2) 声调要自然、柔和、亲切、不得装腔作势；声音要清晰爽朗，不可太高亦不可太低。

(3) 不模仿他人的语音语调，不讲粗俗的语言，不开过分的玩笑，更不得冷嘲热讽，任何时候不准讲“喂”



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

“喂”“不知道”等言辞。

(4) 三人对话，要用相互都懂的语言。

(5) 要用积极的态度和温和的语气与客人谈话。与客交谈必须眼睛看着对方，充分的关注对方的神情，不得无动于衷。客人谈话时，要认真听，回答时，以“是”为先。

(6) 在职场称呼一般是“姓+职务”，如：李经理、王主管、马工等。若不清楚对方的职务应称“X先（女士）”。即便上司允许，切忌不可在有外人的场合直呼其名。同事之间也不可互称昵称、小名、绰号、称兄道弟等。

2. 站姿

在站立等待的场合，基本姿势是挺胸收腹，两臂自然下垂，不耸肩，身体重心在两脚中间。面露微笑，视线维持水平或微高的幅度，使人看清你的面孔。男士站立时要气度安泰自信，双脚打开与肩同宽，左手搭在右手手、自然半握放于腹前；女士站立时要优雅大方，右手搭于左手上、自然半握放于腹前，两脚脚跟并拢，脚尖分开约45度，特别注意在会见客户、出席仪式站立场合，或在长辈、上级面前，不得把手交叉抱在胸前、叉腰或插在口袋里。

3. 坐姿

入座时多半从椅子左侧入座，上身保持正直，不得靠着椅背前倾；双手可轻握于腿上或分放于膝前；两脚的



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

脚后跟靠拢，膝盖分开约与肩宽。若是坐在较深软的沙发上，应坐前端约三分之二的部分，不可深埋在沙发里，下腭上抬。女士如着裙装坐下时应先拢一下裙子，双脚并拢坐下，双手轻握于腿上；如坐久较疲劳，可双腿膝盖并拢左右交替自然倾斜。若气氛较闲适，男士可翘二郎腿但切记不要抖动，女士则不可翘二郎腿。

4. 行走

(1) 行走时应目视前方，大方自然。不得将手插入口袋、左顾右盼、勾肩搭背、吹口哨、哼歌曲、吃食物。

(2) 在楼内廊道行走时应靠右侧沿墙边行走，不得以任何借口在工作区跑动，拐弯时注意放慢脚步。

5. 表情

(1) 微笑 良好的第一印象来源于人的仪表谈吐，但更重要的是取决于他的表情。面部表情是内心世界的真实写照，微笑则是表情中最能赋予人好感，增加友善和沟通，愉悦心情的表现方式。一个微笑可以体现出热情、修养和魅力，从而得到他人的信任与尊重。

下面是几种训练微笑的方法：

※ 对着镜子念“CHEES”□形当作最佳笑容时的唇形练习，多说“茄子”也能达到同样的效果。

※ 把手指放在嘴角并向脸上方轻轻上提，一边上提，一边使嘴充满笑意。

※ 手张开举在眼前，手掌向上提，并且两手展开。随着手掌上提，打开，眼睛一下子睁大。



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

(2) 眼神 眼睛是心灵的窗户，最得体的眼神为“散点柔视”，当然以交往对象的远近、多少不同，“散”的范围会有所区别。通常，两个人在社交距离上的交往中，目光是集中在对方两眼和鼻尖构成的倒三角形的中心，并以此向外扩散上至发际，下到衬衫的第二个纽扣，两边到耳朵这样的一个范围内，可能这样的一种“专业”眼神一时还难以把握，但至少应避免偏视、俯视、斜视、窥视等不受人欢迎的眼神。

(3) 情绪 真诚饱满的情绪乐人乐己。面对客人要热情、友好、精神振奋、不得流露出厌烦、冷淡、僵硬、紧张、扭捏的神情。

良好的习惯

要养成良好的习惯，克服各种不雅举止。不要当着客人的面，擤鼻涕、掏耳朵、剔牙、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏，实在忍不住，要用手帕捂住口鼻，面朝一旁，尽量不要在场发出骇人的声响，不要乱丢果皮纸屑烟头等。这虽然是一些细节，但它们组合起来构成客人对你的总印象。需要说明一点的是：人前化妆是男士们最讨厌的女性习惯。女士需要梳头，磨指甲，涂口红和化妆时，请到化妆室或盥洗室。

（三）体态礼节



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

1. 点头礼 微微地点头，以示对人礼貌。适用于比较随便的场合，如：在路上行走、拥挤的场合或是在公共场所与熟人相遇，无须驻足长谈时，可行点头礼，并可随之说些问候语。与相识者在同一场合多次见面，只点头致意即可。对一面之交的朋友或不相识者在社交场合均可点头致以微笑。

2. 鞠躬礼 鞠躬是表达敬意、尊重、感谢的常用礼节。鞠躬时应从心底发出对对方表示感谢、尊重的意念，从而体现于行动，给对方留下真诚的印象。行礼前要目视对方，行礼时要双腿并拢，男士双手放于体侧，女士双手交叉体前，头、颈、背成一条直线，以腰为轴向前俯身。通常遇到上司、重要客人表示敬意或感谢时，可行15度礼，即目视脚前1.5米处。当接受颁奖或客人访问时表示尊敬可行30度礼，即目视脚前1米处。至于90度鞠躬礼，则仅于忏悔、追悼等特定场合。

鞠躬时要避免以下事项：

- (1) 只弯头的鞠躬；
- (2) 不看对方的鞠躬；
- (3) 头部左右晃动的鞠躬；
- (4) 双腿没有并齐的鞠躬；
- (5) 驼背式的鞠躬；
- (6) 可以看到后背的鞠躬。

3. 欠身礼 欠身礼常和其他动作结合，表示一种关注、振作或回应的姿态。一般用在正处于闲适状态下客人突然进来，或领导对下属的回应、常见面的同事经过你的办公桌旁等场合。



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

（四）引领指示

1. 电梯没有其他人的情况下，应在位尊者之前进入电梯，按住“开”的按钮，此时请位尊者再进入电梯。如到大厅时，按住“开”的按钮，请客人先下。电梯内有人时，无论上下都应客人、上司优先。电梯内，先上电梯的人应靠后面站，以免妨碍他人乘电梯。电梯内不可大声喧哗或嬉笑吵闹。电梯内已有很多人时，后进的人面向内站立。

2. 在楼梯上，原则上都应尽量靠右边排成一列走，让出左边，让急于上下的人通过。无论上下，都应是位卑者走在下方一、二阶，以防意外。在楼梯间引路时，让位尊者走在右侧，引路人走在左侧，拐弯或有楼梯台阶的地方应使用手势，并提醒位尊者“这边请”或“注意楼梯”。

3. 在走廊里，两人时应让客人走在自己右侧，以示尊重。若是三人行，中为上；四人不能并排走路，而应排成竖行。如自己是主陪，应并排走在客人的左侧，不能落后，如果自己是陪访随同人员，应走在客人和主陪人员后面，不能并排或走在前面。随同领导外出，一般应走在领导的两侧偏后一点或后面。在为位尊者引导时，应走在位尊者左前方2、3步前，让位尊者走在路中央。要与位尊者保持步伐一致，适当地做些介绍。

手势是谈话必要的辅导手段。除手段的幅度和手势的频率外，还要特别注意手势的规范和手势的含义。不能单指指人，最好也应知道同样是伸出中指和食指，但掌心向内或向外则代表着截然相反两种含义。



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

（五）会见拜访

1. 开门 有人敲门时，打开门后把住把手，站在门旁，对客人说“请进”并施礼。进入房间后，用右手将门轻轻关上，请客人入座。带客人入房间开门后，自己先进入房间，侧身、把住门把手，对客户说“请进”并施礼。轻轻关上门后请客人入座。

2. 接待 客人预约来访，应提前作接待的准备，提前几分钟在约定地点等候，客人来到时应主动迎上去表示欢迎，初次见面的还应主动自我介绍，并领客人至接待处，安置好客人后，奉上茶水或饮料，再进入正式的会谈。临时来访的客人，也应以礼相待。若确实因工作太忙抽不开身时，应大方地向客人说明原因，表示歉意，主动地与客人另约时间，千万不可吞吞吐吐或频频看表来显示送客的心情。来客有同伴时，应请同伴在合适的地方等待，要注意别对同行者失礼。

3. 奉茶 客人就座后应快速上茶，上茶时要注意不要把有缺口和裂缝的茶杯拿来使用。太烫和太凉的茶水都起不到招待的作用，只会引起来客的不快。茶水合适的温度为七十度，浓淡适中，沏入茶杯七分满（进餐时亦应把握“茶七饭八酒十分”的礼节）。同样的来客中应从身份高的开始沏，如不明身份，则应从上席者处开始沏起。在未给客人沏完时，不要给本公司的人沏。

4. 送客 送客时应主动为客人开门，待客人走后，你再随后出来。送客千里，终有一别，我们可在适当的



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

地点与客人握别，如电梯（楼梯）口，大门口，停车场或公共交通停车点等。若是远道而来的贵宾，我们送客至车站、机场、轮船码头，并目送客人从视线内消失后再打道回府。

5. 工作拜访 拜访他人前应通知对方，并约定好会面时间。尽量避免突然造访，若来不及事先通知对方的，见到对方时应先致歉，说明原因，并请求谅解。约好拜访时间，不要早到或迟到，因临时有事不能如约而至的，要尽快通知对方，并致歉。访谈应提高效率，闲话少聊，以避免过多地打扰对方。

6. 敲门 敲门时用手的食指第二关节轻叩三次，每次频率：当、当当，每次隔3 - 5秒钟，经允许后方可进入房间；如无回应可再敲一次，但不可连续不断的敲门。

7. 问候 交往过程中的谈话，有些属于较为正式的，其言语本身就是信息；也有些属于非正式的，言语本身并没有什么真正含义，只不过是礼节上的应酬而已，问候寒暄的方式主要有两种：一种是言语招呼，如熟人见面时说“您好！”“最近忙什么呢？”“早上好”。另一种是非言语招呼，如见面时注目微笑，点头鞠躬，举手示意等。

8. 自我介绍 初次见面应先简要、热情地做自我介绍，介绍时要注意场合、时间和礼貌。正式场合，应由主人先介绍。在其他场合，不能不打招呼或转了一阵后再介绍自己，显得很不够尊重对方。自我介绍后应稍作交谈再离开，而别人谈话时，不可打断他们作自我介绍；年轻的女士遇到陌生男士，不可主动介绍自己，可以打个招呼，等对方自我介绍后再作自我介绍。介绍自己时要说清楚自己的姓名和身份，有名片要主动与对方交



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

换，递、接名片都要用双手才显得合乎礼节。

9. 介绍他人 向对方介绍他人，一般先向女士打招呼，比如说：“××先生（女士），请允许我介绍您认识一下××。”然后将介绍者的姓名、职务、单位等交待清楚，方便对方与之交往。一般先向女士介绍男士；先向长者和职位高者介绍年轻人或职位稍低者；如果身边各有一人，先介绍右边的，再介绍左边的。介绍时不可过分赞誉。如果你是被介绍的，一定要起立，向对方略带微笑行注目礼或点点头。年长女士则可以不必起来，只打个招呼即可。

10. 握手规则 握手是最常见的礼节。握手的姿势、力度和持续时间都可表达不同的感情信息：手掌直伸，略微用力表示平等、尊重；手心朝上表示顺从、谦恭，晚辈宜采取这种方式；手心朝下则显得比较傲慢、粗鲁、不受欢迎；双手重叠握住对方，显得真挚、热情；为表示热烈，可以长时间紧紧握手，并上下摇动几下。

握手的先后顺序：如果对方是长者、贵宾，或是女士，那么最好先等对方伸出手来，再与之握手。如女士不伸手无握手之意，男士点头、鞠躬致意即可。与许多人同时握手时，要顺其自然，不交叉握手。最有礼貌的顺序是：先上级后下级先长辈后晚辈，先主人后客人，先女士后男士。

当长者、贵宾向你伸出手来时，你最好快步趋前，双手握住对方的手，身体可以微微向前倾，这表示对对方的尊敬。



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

握手时间不宜过长或过短，一般控制在3 – 5秒钟之内。男士与女士握手，时间要短一些，用力要轻一些，一般应握女士的手指。握手时要专注，避免目光他顾，心不在焉，也不应该目光下垂。

握手前，男子应脱下手套，摘下帽子。女士的戒指如果戴在手套外边，可不脱，否则也应脱下手套与人握手。按国际惯例，身穿军服的军人可以戴手套与人握手。伸出去的手最好不要是湿的或脏的，否则会给对方不舒服、不愉快的感觉。

握手时一定要用右手（除非右手受伤），用左手与人握手是不合适的。在特殊情况下用左手与人握手应当说明或者道歉。如果一方站着，一方坐着，握手时，坐着的一方要站起来，除非年事较高或身体不适（应说明情况）。在正常情况下，坐着与人握手是不礼貌的。

在外交场合遇见外国贵宾，不要主动上前握手问候，可有礼貌地点头致意表示欢迎。只有贵宾主动伸手，才可向前握手问候。

11. 名片 使用名片的用途十分广泛。最主要的是用作自我介绍，也可随赠送鲜花或礼物，以及发送介绍信、致谢信、邀请信、慰问信等使用。在名片上面还可以留下简短附言。要把自己的名片准备好，放在易于掏出的口袋或皮包里。不要把自己的名片和他人的名片或其他杂物混在一起，以免用时手忙脚乱或掏错名片。递交名片要用双手或右手，名片的正面要向着接受者。递交时要目光注视对方，微笑致意，可顺带一句“请多多关照”。每个人都十分重视自己的名字，所以收到别人的名片时应轻轻读一下，尽可能多地记住而且要准确，不仅是发音，还有写法。如有不认识



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

要当场请教，以免以后联系时引起不快。

（六）通讯礼仪

1. 固定电话礼仪

（1）打电话的礼仪

①选择适当的时间。一般的公务电话最好避免临近下班的时间，因为这时打电话，对方往往急于下班，很可能得不到满意的答复。公务电话应尽量打到对方单位，若确有必要往对方家里打时，应注意避开吃饭或睡觉时间。

②首先通报自己的姓名、身份。必要时，应询问对方是否方便，在对方方便的情况下再开始交谈。

③电话用语应文明、礼貌，电话内容要简明、扼要。

④通话完毕时应道声“再见”，然后轻轻放下电话。

（2）接电话的礼仪

①电话铃一响，应尽快去接，最好不要让铃声响过三遍。拿起电话应先自报家门，“您好，舜鑫物业+部门名称”；询问时应注意在适当的时候，根据对方的反应再委婉询问。如对方找人，一定不能用很生硬的口气说：“他不在”、“打错了”、“没这人”、“不知道”等语言。电话用语应文明、礼貌，态度应热情、谦和



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

、诚恳，语调应平和、音量要适中。

②接电话时，对方的谈话可作必要的重复，重要的内容应简明扼要的记录下来，如时间、地点、联系事宜、需解决的问题等。

③在电话通话过程中，如遇紧急事情需与第三方谈话，应请不太紧急的一方稍等或使电话闭音，不可同时三方交谈。

④电话交谈完毕时，应尽量让对方结束对话，若确需自己来结束，应解释、致歉。通话完毕后，应等对方放下话筒后，再轻轻地放下电话，以示尊重。

2. 移动电话礼仪

现在的城市里，随处可以看见打移动电话的人。但是使用时需要注意礼节，以免侵犯他人的隐私。如果你说话的声音很大，应该从人群中离开，走到一个安静的角落，以免隐私众人皆知。如果你正处在一个聚会中，总接听移动电话绝不是朋友们期待的。

在公共场所手机应调为振动。通话时，应当尽量放低音量以免妨碍打扰其他人。

(七) 宴请会议





CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

在宴请和会议中，桌次与座位是一个不可忽视的问题。按习惯，一般以最前面居中的桌子为主桌，桌次的高低以离开主桌位置远近而定，右高左低。桌数较多时，要摆桌次牌。单桌的宴请一般冲门最显眼的位子为主席，或冲门一方的左为上，右为下，是为首次两席。礼宾次序主要依据安排位次。在具体安排座位时，还应考虑其它因素。例如：双方关系紧张的应尽量避免安排在一起，身份大体相同，或同一专业的可安排在一起。恰当的用桌次和座位的安排显示你的地位，表达你的尊敬，将会为你的赴会或宴请增添风采，并取得特定的效果。

(八) 送花须知

1. 春节送花

春节是中国最古老、最喜庆的传统节日。在这除旧迎新的快乐时刻，大家都希望说话做事求个吉利。因此春节送花，色彩要鲜艳、吉祥，有富贵气。例如：用腊梅、南天竹、银芽柳、月季既高雅又喜庆。选择牡丹、杜鹃、唐菖蒲、金橘、荷包花、瓜叶菊、报春花及一些红色系的花，送给亲戚朋友或摆放在自家，均可带来祥和与生机。

2. 情人节送花



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

每年的2月14日情人节，是玫瑰花的天下。红艳艳的玫瑰花，配一盒巧克力，送女友或男友，温情缠绵。或用红玫瑰做一朵漂亮的胸花，别在爱人的衣扣上，享受一份温馨。

3. 母亲节送花

每年五月的第二个星期天是母亲节。母亲一生为养育儿女付出心血最多，这一天正是提醒每位做儿女的，要永远记住母亲的养育之恩。康乃馨是母爱之花，在母亲节这天给妈妈送上一束红色或粉色的康乃馨，以表达对母亲的感激与爱心。另外，蝴蝶兰也适宜表达对母亲真诚的敬意。

4. 父亲节送花

每年六月的第三个星期天是父亲节。做儿女的，送上一束黄色康乃馨或石斛兰，来表达对父亲终年辛劳养家的尊敬与感谢之情。

5. 中秋节送花

中秋节是全家团圆的日子，用唐菖蒲、兰花、百合、火鹤等花，配一些应季水果，插成一个花篮，表达合家团圆、家道兴旺。

6. 元旦送花

一月一日标志万象更新、新的开始，选用大丽花、唐菖蒲、月季、兰花、百合等一些色彩艳丽、生机盎然的花卉来馈赠亲友较为合适。



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

7. 探望病人送花

看望病人时，选择花的色彩不要过于素淡，香味不要过于浓烈。适合用百合、月季、菊花、火鹤、康乃馨、洋兰等与排草或天冬草搭配成花束或花篮，放在洁白的病房里，令病人心情开朗，有助于恢复健康。

8. 祝贺生日送花

青年人过生日喜欢热闹，用月季、百合、洋兰、勿忘我，配上万年青叶或银芽柳，撒上满天星，送朋友祝贺生日，既漂亮活泼，又表达了对朋友事业有成、青春永驻的祝愿。为家中长者过生日，可选用鹤望兰、百合、康乃馨、长寿花、万年青等，以表达祝愿老人健康长寿的心愿。

9. 恭贺喜得贵子（千金）送花

家中添丁，选用非洲菊、雏菊、满天星，表示孩子是大人眼中的“小太阳”，活泼可爱。得千金多送粉色花，得男孩多送淡紫色的花。

10. 祝贺乔迁新居送花

迁居是件大喜事，选用唐菖蒲、百合、石斛兰等表示家道兴旺、万事如意。巴西木、龟背竹、米兰、文竹等绿色植物，也同样适合亲戚、朋友迁居时作为礼品。

(九) 轿车位次



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

轿车上的位次数 排定轿车具体位次时，一般讲究不同数量座位的轿车，在排座时做法各异。而在同一种轿车上，驾车者的实际身份也对排座构成明显的影响。

一般双排五座轿车，当主人驾驶此种轿车时，其排座自高而低依次应为：副驾驶座，后排右座、后排左座、后排中座。车主有太太同坐时，太太应坐在副驾驶座，后排次序如上。当专职司机驾驶此种轿车时，其排座自高而低依次则应为：后排右座、后排左座、后排中座、副驾驶座。

上下车的顺序 上下轿车时，倘若具体条件允许，一般均应请与自己乘坐同一辆轿车的尊者首先上车，最后下车。在尊者上下车时要替其开门，并用一手遮住门框以免碰头。请对方首先上车，是为了请其优先选择自己所钟意的座位。请其最后下车，则主要是为给予适当的照料。有时，尊者首先下车，亦是许可的。

当尊者先上车后，自己在随后登上同一辆轿车时，宜从车后绕行至另外一侧的车门上车。下车时，亦须如此，不要在上下车时，有意无意妨碍对方。

在与尊者同乘一轿车时，遵守符合礼仪的先后顺序自然理所应当。不过在具体招待这一规则时，切勿不顾当时的实际条件。在任何时候，讲究上下轿车时先后顺序，都有不宜忽略上下车时的方便与否的问题。

(十) 吸烟礼仪



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

现今社会完全不吸烟的人不多，为了尊重不吸烟的人，要注意不准吸烟的时间和地区。工作场所的吸烟有不同的规定应按规定加以遵守。

【综合应用】

（一）同事之间

1. **尊重他人的空间** 以我为主和自以为是在办公室里是行不通的，应该按照办公室的情况摒弃自己各种不适应的工作习惯，这里也用得上“入乡随俗”这句古谚语。有人爱擅自借用别人办公桌上的铅笔、胶水和剪刀，长时间使用后就作为自己的办公用品，这种人应该想想如果别人也这样用你的东西时的情况。不能遵守这一条的人是不合格的办事员，更有的人满不在乎地把借来的东西又转借他人，这样的人毫无信用可言，是一种很不好的习惯。在诸如此类的事情上，最能体现“以小见大”的内涵，所以应当避免。

2. **保持距离** 距离才能产生美，同时距离也才能展示权威。相互间适度的距离感可以营造一种更好宽容、和谐的氛围。通常认为1.2-3.6米为社交距离。小于0.5米为亲密距离，0.5-1.2米为私人距离，大于3.6米则为公共距离。

3. **上班时间** 应是提前5分钟。有人说：“提前三十分钟上班，你能出人头地”，至少连续好几天上班前最后几分钟才闯进工作场所的工作人员不能算是合格的。在半路上遇上同事或见到办公室早到的同事要问好，早



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

晨大家都精神饱满地响亮地互相问候“早上好”，大家一天都会有个好心情。

4. 参加晨会 严守时间、着装整齐、姿态端庄、精神饱满、全心投入。许多人是通过晨会来认识我们的企业和我们自己的形象。

5. 缺勤时注意的事项 不要先为迟到辩解，应直率地道歉：“我迟到了，真对不起”。被问及到原因的时候，应说明类似路上发生塞车或身体不佳等原委。事先知道会缺勤时，应在前一天得到上司的应允。突然因事缺勤也应在上班之前用电话进行联系，不能不打招呼就缺勤。

6. 整洁的办公环境 办公桌老是弄得乱糟糟的会使人觉得这个人的工作也像他的办公桌一样杂乱无章或者办事效率低。

7. 按分工行事 不要插手他人分管的工作，帮别人干是可以的，但不能大包大揽。

8. 遇见同事 主动微笑问候“您好”，行欠身礼，久未相见的行15度鞠躬礼。服务不仅是客户，也包括对你的同事。因为从“服务”的概念讲，他们都是你的顾客。要常想着两条规则：第一条，顾客永远是对的；第二条，如果顾客错了，请参照第一条，这就是礼仪。

9. 不要随意放弃工作 “让我干这种事？真是太没劲了？”这样随意放弃工作是不行的。无论什么事都努力争取最好成绩，这对人的成长极为有益。要记住天下大事，必作于细；天下难事，必作于易。真正的意义恰恰就在于过程之中，“过程”将是最终唯一属于你的不可剥夺的财富。



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

10. 接受任务 在上司面前应保持良好的姿态，精神集中，不要战战兢兢或点头哈腰，要安静地听取上级指示，并应复述确认重点。

接受上司委派的任务时，不要当场询问要去的地方的详细地理情况或要办的事情的详细程度，由自己去查明、去完成恰恰是自己的职责。

11. 迅速处理问题 对工作不要挑挑拣拣，自己分到的工作，无论干什么都应热情对待，麻利地加以处置。

12. 合作第一 企业规模越大，合作就越显重要，企业的工作是大家配合进行的，只有不忘记这一点，一切才能正常地运转。

13. 工作报告 工作报告应履行由下至上，层层负责的原则，将其打给直属领导。报告要直截了当、简洁。提纲挈领。上司要认真听取下属的汇报，并至少说一句“辛苦了”以示慰劳。这句话将对下属员工产生很大的鼓励作用。

14. 虚心接受批评 受到批评指责时，当场进行“巧妙”的辩解往往只会起到适得其反的效果。受到指责时应该平静地、坦率地认错，改日有机会时再加以说明，如果自己完全没有道理时，应在表示歉意后退下。

15. 外出公司或离开工作岗位 离开自己的工作岗位，把自己的座椅推至办公桌下，同时应向同室的人声明，在外公出。另外，如果从下班前30分钟起就一个劲地看表心神不宁是很不雅观的。只有那些不去注意时间而始终埋头工作的人，才能得到人们的肯定。

(二) 上下级之间



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

1. 当有中层以上领导经过工作岗位时，员工应起立行欠身礼问好。
2. 在公共区域遇见高层领导，主动停下点头致意，并微笑问好。
3. 员工到中层以上领导办公室请示工作，敲门待听到回应后进门，行30度鞠躬礼，领导回点头礼；汇报工作要声音柔和，口齿清楚，要等领导安排完才能告辞，不可急急忙忙、慌慌张张。出门时先在原位基础上面向领导退后两步，并行15度鞠躬礼告辞，再走至门口拉开门，面向领导关门退出。
4. 在电梯间遇见高层领导时，主动微笑问候，行15度鞠躬礼，上下电梯时注意礼让；如在电梯内，主动微笑问候，行欠身礼。

（三）对客服务

1. 巡逻岗秩序维护员要熟记高层领导的车辆，在及时疏导交通的同时，见到高层领导车辆行至，要立正敬礼，目送领导的车经过后礼毕。如遇问题车辆，应先向司机敬礼：“对不起，请您……”。
2. 门岗秩序维护员当客户出货时要行点头礼问好，认真查验客户出货的证明并按要求登记。如有高层领导经过要立正敬礼并问好。
3. 前台服务员/门岗值勤维护员
上午7:45--8:15要以站姿迎宾。
当有客人来咨询时，服务员起立行15度鞠躬礼 / 维护员起立行欠身礼致意：“您好！很高兴为您服务”。如客人是



CORPORATE ETIQUETTE

公司礼仪

拜访客户的，则要准确的告知来访者客户的楼层及如何乘梯；客户有特殊要求的则对来访者表示抱歉：“对不起！该客户未公开详细情况，请谅解”。

4. 商务中心

客人进门后，应站姿行15度鞠躬礼问好：“您好！欢迎光临”，并主动问其服务需要，若要客人等待时应说：“请稍候”或“对不起，让你久等了”；为客人结账时要表示感谢，并请客人查收所找的零钱；客人离开时要说：“欢迎再来，请慢走”。

5. 维修人员

进入客户房间要先敲门，经允许后方可进入，进门后要先点头问好，如手中所拿工具少时要行15度鞠躬礼。然后告知：“我是公司技术维修人员，前来安装（或维修）”。维修时所有工具物品都应轻拿轻放，需挪动房间内的家具或物品时要先征得客户同意，维修完毕要恢复原样，将地面打扫干净，并告知客户：XXX已装（修）好，如有问题请拨打……电话”。如客户无其他事情离开时要说：“打扰了，谢谢合作，再见”。面向客人退出并轻轻关上房门。

6. 电梯间引领

当有高层领导行至时应行15度鞠躬礼问好（高峰期较拥挤时可只点头问候）并为其按梯。如遇熟识客户也应行欠身礼问好，不得无动于衷。

7. 电梯司机



CORPORATE ETIQUETTE 公司礼仪

电梯司机以站姿微笑面对客人。在运行中有领导或客人上梯，应行欠身礼问好；当无人叫梯时应把电梯停至一层，司机以站姿在该梯召唤处守候，当有领导或客人行至时应行15度鞠躬礼问询后，进入电梯按住开门请领导或客人上梯，待大家站好后方可按关门钮。电梯停时司机要提醒所到楼层，按开门钮开门时说：“请走好（或请慢走）”

8. 客户接待

听到有人敲门要立即回应“请进”，方便的话应替客人开门，离客人最近的职员要起立点头微笑问好，重要的客人要行15度鞠躬礼，需长谈的客人要奉茶。如客人所办业务不在自己的职责范围内，应指引或带领客人到业务档口办理处。若要客人等待时或工作中要离开面对的客户应该说：“请稍候”，不得一言不发就开始工作，回来后要讲“对不起，让您久等了”。客人离开时要说“谢谢，再见”，并为客人开门，重要的客人要送至电梯间或楼外。

9. 公共场所

所有员工在公共场所遇到认识的客户都要点头致意，对重要的客人要主动停下微笑问候“您好”，并行15度鞠躬礼。需要共同等梯、乘梯或引领客人时要主动和客人作简单的礼节性攀谈，不可把客人冷落一旁。

谢谢观看



EMPLOYEE ELEGANCE 员工风采





EMPLOYEE ELEGANCE
员工风采





DAILY NEWSPAPER 项目日报

2020年2月14日 星期五
农历正月二十一

SHIXIN service
舜鑫物業

 早晚班例行工作交接会  每天统计上海保供员工体温  协助业主 员工回叶	 楼道消毒  维修灯管  维修燃气漏水  楼道消毒  楼道落叶  维修路灯	 楼道落叶  物业主门把手消毒 垃圾桶消毒
客服部	工程部	保洁部

陆工大项目部工作日报

2020年2月2日 星期日
农历正月初九

SHIXIN service
舜鑫物業

 放户发放，二氧化碳	 全面消杀，不留死角	 楼内消毒，业主放心	 全天执勤，进出测温
客服部工作内容	工程部工作内容	保洁部工作内容	维护部工作内容

盛景佳园项目部工作日报



DAILY NEWSPAPER 项目日报

2020年2月6日 星期四
农历正月十三

SHIXIN service
舜鑫物業

客服部工作内容	工程部工作内容	保洁部工作内容	维护部工作内容

天下锦程项目部工作日报

2020年2月23日 星期日
农历二月十一

SHIXIN service
舜鑫物業

客服部工作内容	工程部工作内容	保洁部工作内容	维护部工作内容

研究所项目部工作日报



DAILY NEWSPAPER 项目日报

2020年2月4日 星期二
农历正月十一

Shixin service
舜鑫物業

客服部工作内容 工程部工作内容 保洁部工作内容 维护部工作内容

颐佳小区项目部工作日报

2020年2月9日 星期日
农历正月十六

Shixin service
舜鑫物業

客服部工作内容 保洁部工作内容 维护部工作内容

御江景城项目部工作日报



DAILY NEWSPAPER
项目日报

2020年3月27日
星期五

SHIXIN SERVICE
舜鑫物業

 2号	 扶梯清洁 2号	 入场登记 2号	 入场登记 2号	 区域清洁 2号
 区域清洁 2号	 27 夜间巡视 2号	 秩序维护 2号	 秩序维护 2号	 秩序维护 2号

保洁部工作内容 秩序维护部工作内容

国贸城项目部工作日报

和谐共创
双赢明天



>> 舜鑫公众号

