



Image Design
Guide V3.0

- 1 设计理念
- 2 设计原则
- 3 形象管理
- 4 物料规范

contents — 目录

1

设计理念

- 1.1 设计主题
- 1.2 设计调性
- 1.3 设计元素
- 1.4 设计呈现

第一章、设计理念

设计主题

简约化

人性化

模块化

科技化

设计调性

简 约

时 尚

亲 和

科 技

设计元素

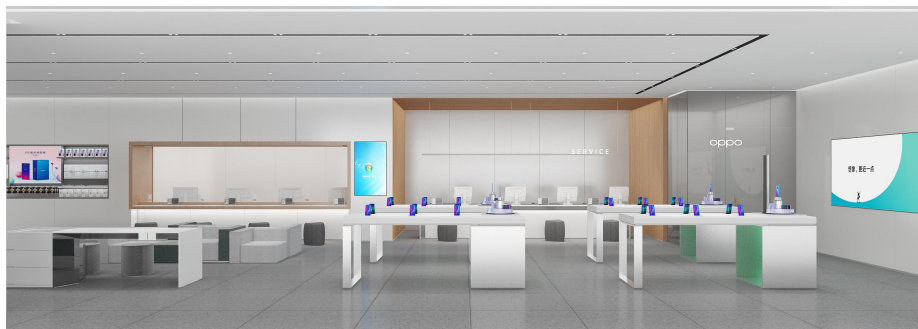
材质

服务

互动

体验

设计呈现



A 设计准则

- 门店级别
- 建店流程

B 设计模块

- 功能分区
- 分区原则

C 空间设计原则

- 平面设计原则
- 门面设计原则
- 天地墙设计原则

3.0 客服中心形象分级标准						
类别	门店类型	形象版本	城市级别	面积（㎡）	层高	户型要求
旗舰店	商场	根据区域社会人文特色、量身定制、精准设计的OPPO海外销服旗舰店；店内陈列、标件道具均为高端定制、并专属配备多样化、科技化多媒体设备；店面形象不拘泥于总部形象标准	A级	大于200 ㎡	高于3.6m	长宽均大于10m
销服一体店	商场、街边门面房	参照OPPO总部销售&服务一体店形象标准、装修建设的OPPO海外销服一体店，店内陈列、标件道具以总部终端物料、客服标件为主，店面面积大于100㎡，其中客服所占面积大于40㎡	A级、B级	大于100 ㎡	高于3.2m	长大于10m；宽大于8m
客服单体店	商场、街边门面房、写字楼	严格按照OPPO总部客服形象标准、装修建设的OPPO海外客户服务中心，店内陈列、标件道具均为总部的标准件，店面面积大于40㎡	A级、B级 C级	大于40 ㎡	高于2.8m	长大于8m，宽大于4米

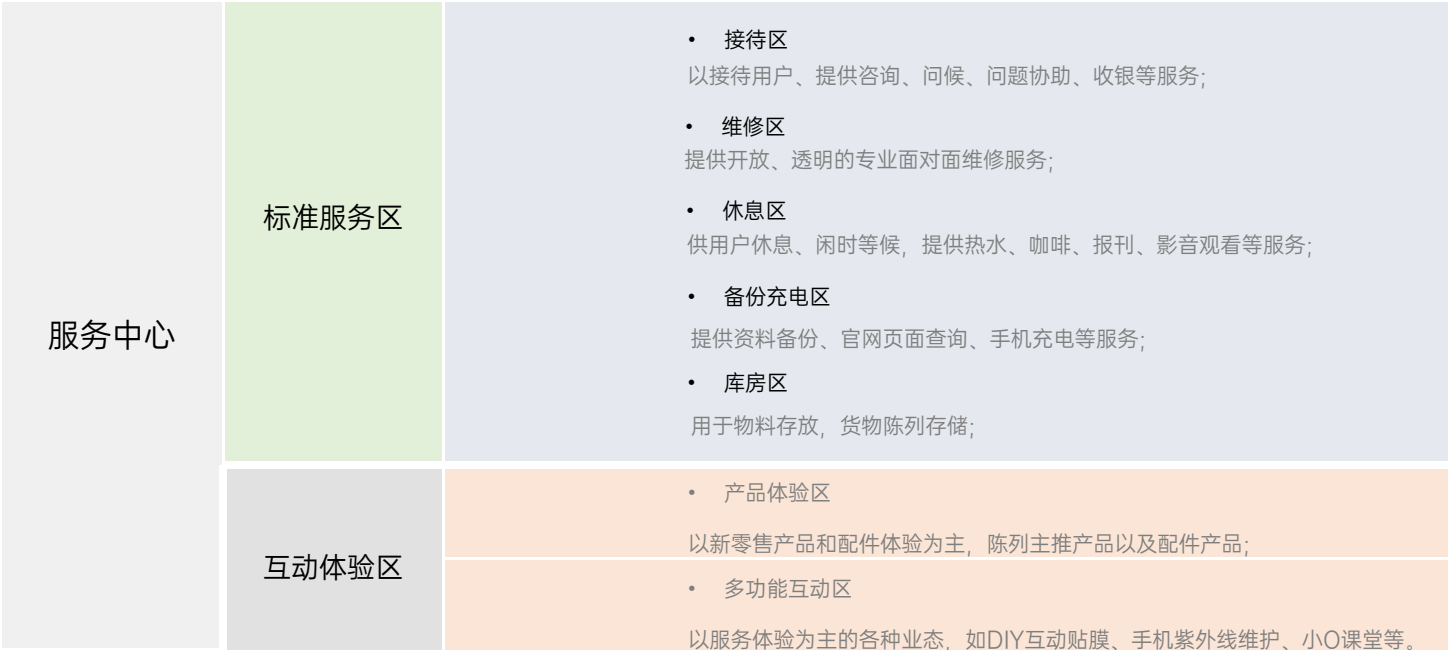
第二章、设计原则- 设计准则

2.1.2 建店流程



2.2.1 功能分区

A、功能分区：



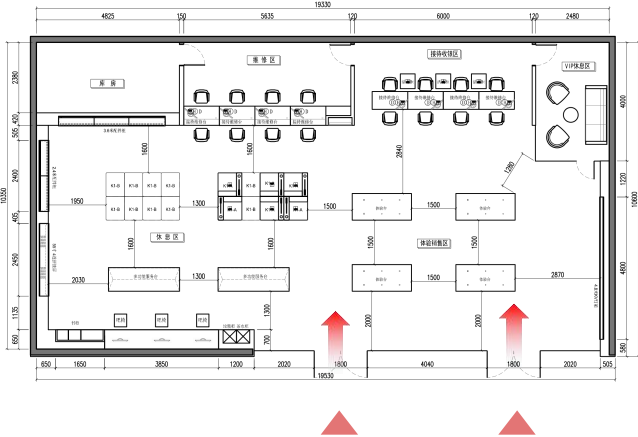
2.2.2 分区原则

分区原则:

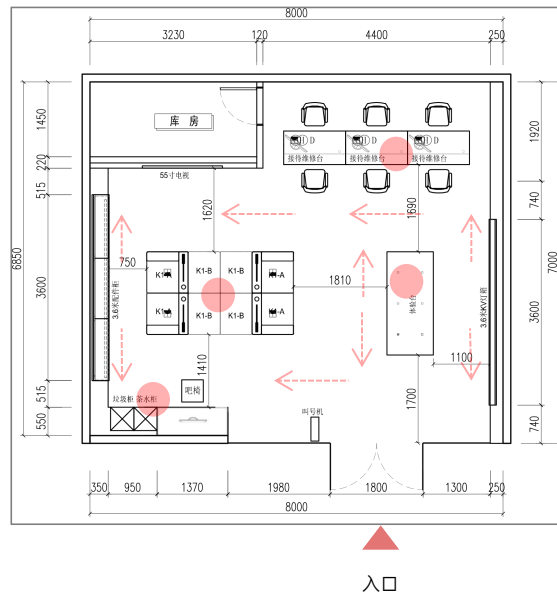
- 接待区: 正对主入口, 不被墙柱遮挡, 紧邻维修区;
- 维修区: 需要与接待区紧邻, 便于与前台工作互通;
- 休息区: 位于维修区接待区正面可视范围内;
- 备份区: 内嵌设计在店内左右其中一侧墙面, 充分利用店面空间;
- 库房区: 设计于维修区附近, 从暗门进入;
- 产品体验区: 体验台靠近入口, 优先与入口方向一致;
- 多功能互动区: 一般位于休息区其中两侧。

- 不同面积必备功能:
- 40m²~50m²必备: 接待区、维修区、休息区、备份区、库房区
 - 50m²~80m²必备: 接待区、维修区、休息区、备份区、库房区、产品体验区;
 - 80m²~120m²必备: 接待区、维修区、休息区、备份区、库房区、产品体验区;
 - 150m²以上面积必备: 接待区、维修区、休息区、备份区、库房区、产品体验区、多功能互动区;

室内功能分区示意 (以200m²户型为例)

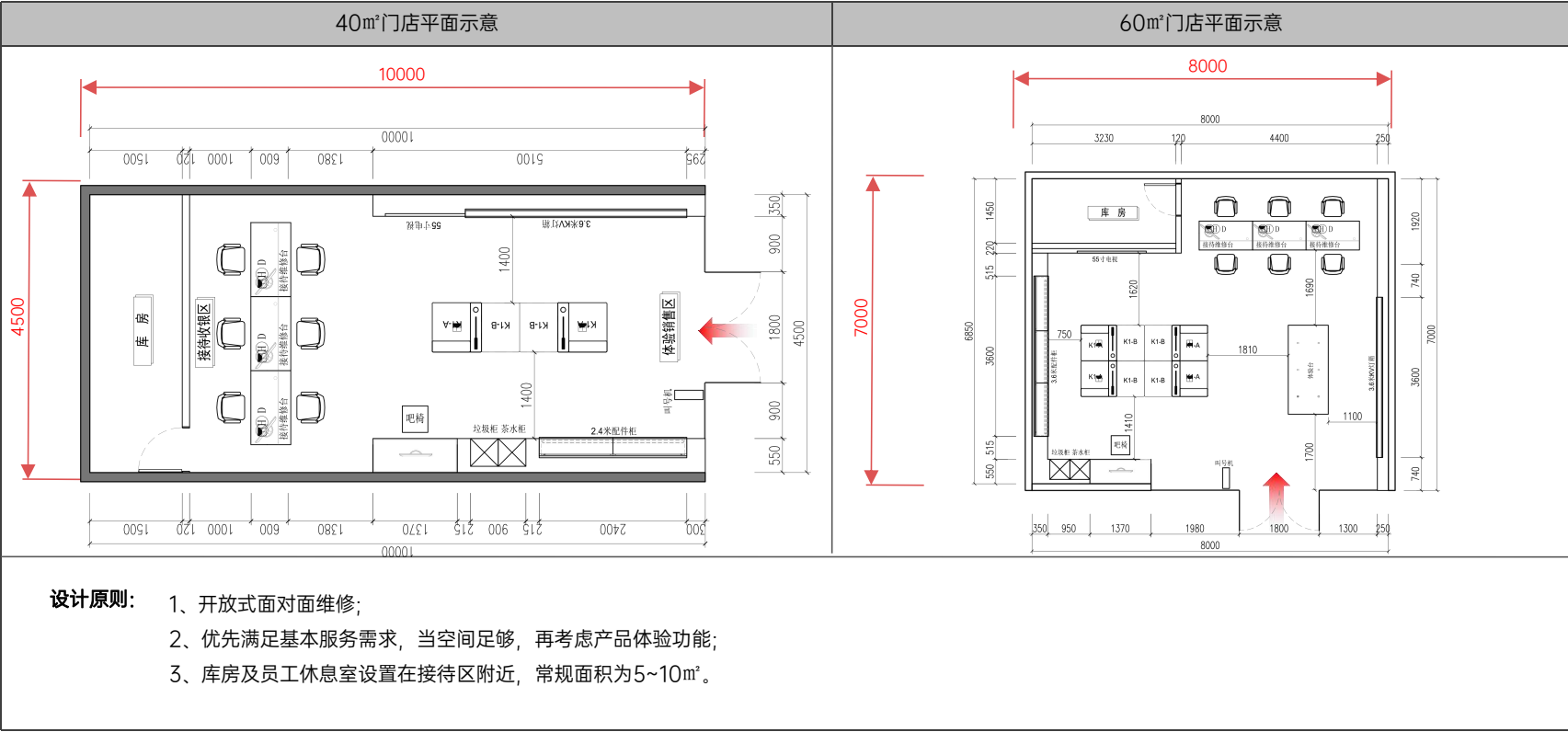


区域	接待区	维修区	休息区	备份区	库房区	产品体验区	多功能互动区
必备	接待台	维修台	沙发、电视	电脑、吧椅	货位架	体验台	多功能服务台
可选	/	/	/	内嵌书柜	备用维修台	展示道具	体验道具



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.2 平面设计原则 - 店型延展



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.3 平面设计原则 - 店型延展

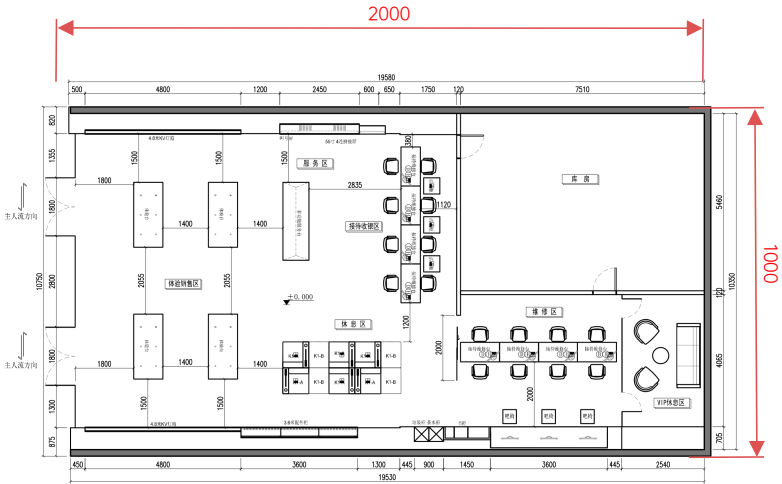
200m²门店平面示意

设计原则：

- 1、接待区与维修区需紧邻，可采用“L”型布局或“一”字型布局；
- 2、当面积超过200平，即应具备全部功能，包括标准服务功能、互动体验功能；
- 3、库房应设置在维修区附近，便于工程师领取物料。

区域	接待区	维修区	备份充电区
必选功能	接待台	维修台	电脑、吧椅
可选功能	/	/	内嵌书柜

区域	休息区	产品体验区	多功能互动区
必选功能	沙发、电视	体验台	多功能服务台
可选功能	/	展示道具	体验道具



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.4 门面设计原则-设计标准

门面设计标准:

1.LOGO标准

A. LOGO及品牌色设计要求

B.LOGO比例标准

C.LOGO位置标准

2. 门面标准

A.门面比例标准

B.门面材质标准



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.5 门面设计原则 - 门面比例、材质

A.门面比例标准

- 1.整体比例要求：门头X尺寸必须小于门柱尺寸(Y)，X/Y的值小于1。
- 2.玻璃门设计：当门高 $\leq 3200\text{mm}$ 时,玻璃门设计到顶。
- 3.门把手：
当玻璃门高 $\leq 2400\text{mm}$,门把手H=1200mm,
当玻璃门高 $> 2400\text{mm}$,门把手H=1800mm
- 4.橱窗玻璃：单块玻璃 $< 2400\text{mm}$ 时，玻璃保持整块完整，避免出现接缝。



B.门面材质标准

- 1.门头/门柱饰面：氟碳白铝塑板
- 2.绿色线形发光带：绿色亚克力+防水LED灯带
- 3.玻璃门：12mm钢化玻璃
- 4.门把手：不锈钢门把手贴绿色电光膜
- 5.防撞条：磨砂即时贴透空字居中



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.6 门面设计原则 - LOGO标准

A.LOGO及品牌色设计要求

- a. 标准颜色：首选绿色
- b. 门头LOGO安全距离

a

CMYK:
90、33、100、24
RGB:
4、106、56

b



1:1≤高宽比<1:2



1:2≤高宽比<1:3；标志左右边距最小预留空间为1个“O”的高度
标志位于版面十字中心位置



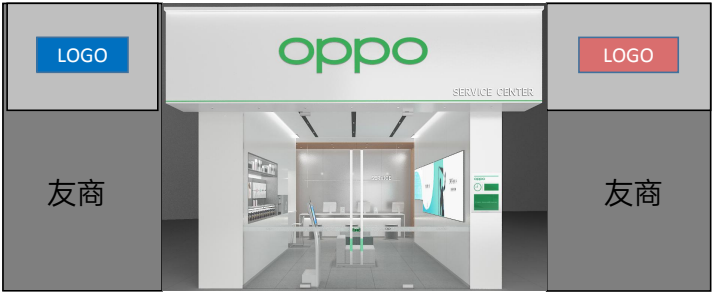
1:3≤高宽比<1:6；标志上下边距最小预留空间为1个“O”的高度
标志位于版面十字中心位置



1:6≤高宽比
标志上下边距最小预留空间为0.5个“O”的高度标志位于版面十字中心位置

2.3.7 门面设计原则 - 位置标准

A.LOGO位置标准



- 注：.当门店相邻店面有友商品牌：
- ① 门头宽度应以展示最佳视觉效果为最终目的；
 - ② 门头自身高度可以相邻店面门头相等，保证整体效果。

B.组合门头

- 注：当门头上下宽度 > 4000mm时：
- ① 可做广告画与 logo 二合一门楣，根据整体比例调整广告画与 logo 大小；
 - ② 组合方式有且只有一种：上（广告画）+下（OPPO门楣）。

友商广告	OPPO广告	友商广告
LOGO	LOGO	LOGO

2.3.8 天花设计原则

天花设计原则分为:

A、造型设计

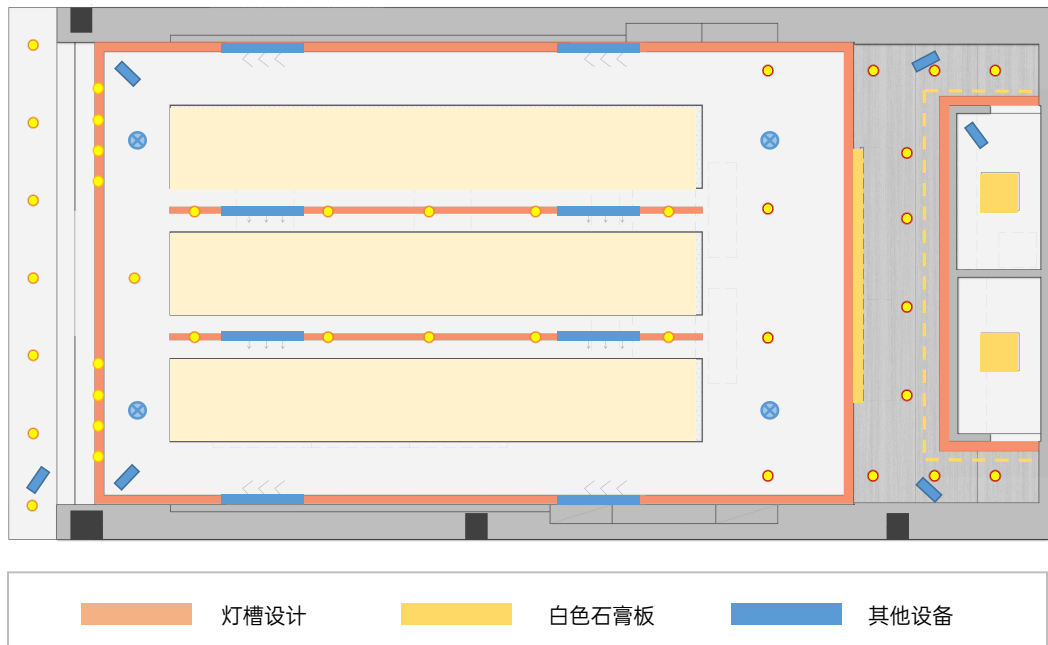
- 天花造型设计;
- 天花材料;

B、灯光设计

- 重点照明;
 - a.豆胆灯
 - b.接待台吊灯
- 普通照明;
 - a.天花筒灯
 - b.收银台吊灯

C、其他设备

- 空调设计;
- 其他设备设计;



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.9 天花设计原则-造型设计

A、造型设计原则:

a) 天花造型设计

- 需按方正、整齐、对称的大原则布置天花;

- 黑色凹槽:

a、沿白色天花围合设计;

b、居中分割布置;

注: 天花凹槽尽量要避开立柱、避免制作异形天花, (特殊情况, 总部审核);

b) 天花材料

- 天花材料大面积以白色乳胶漆饰面为主;
- 接待区以木纹饰面为主, 特殊独立空间可考虑木纹;



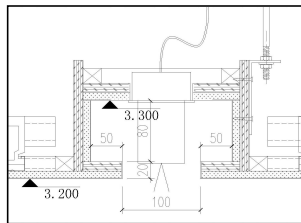
品牌: 立邦
序号: NN7107-4细雪飞舞
用途: 天花



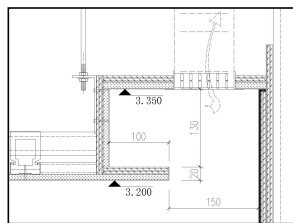
品牌: LG Hausys
序号: CW314
用途: 天花及墙面饰面



黑色凹槽剖面图
槽宽100、深100



普通凹槽剖面图
槽宽150、深150



B、 灯光设计原则:

a) 灯具总布置原则

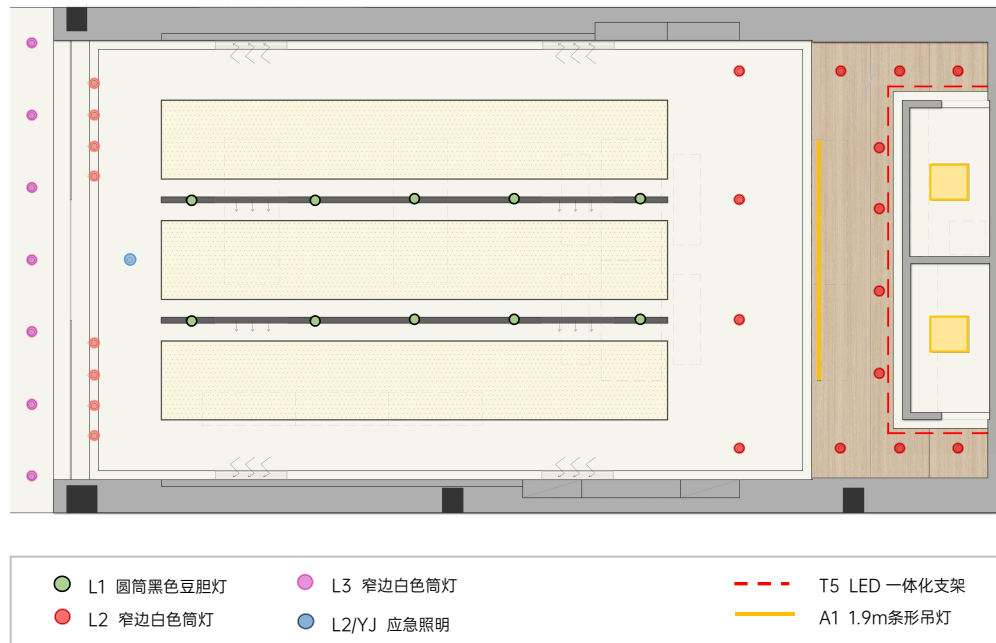
- 布置灯具点位需同天花造型找到合适关系布置（居中或对齐等）；
- 满足照度需求，天花1.2米直径内有筒灯或者其他灯具，避免灯光空白区域；

b) 重点照明

- b1.黑色豆胆灯布置原则；
- b2.前台吊灯布置原则；

c) 普通照明

- c1.普通照明筒灯布置原则；



2.3.11 天花设计原则-灯具要求

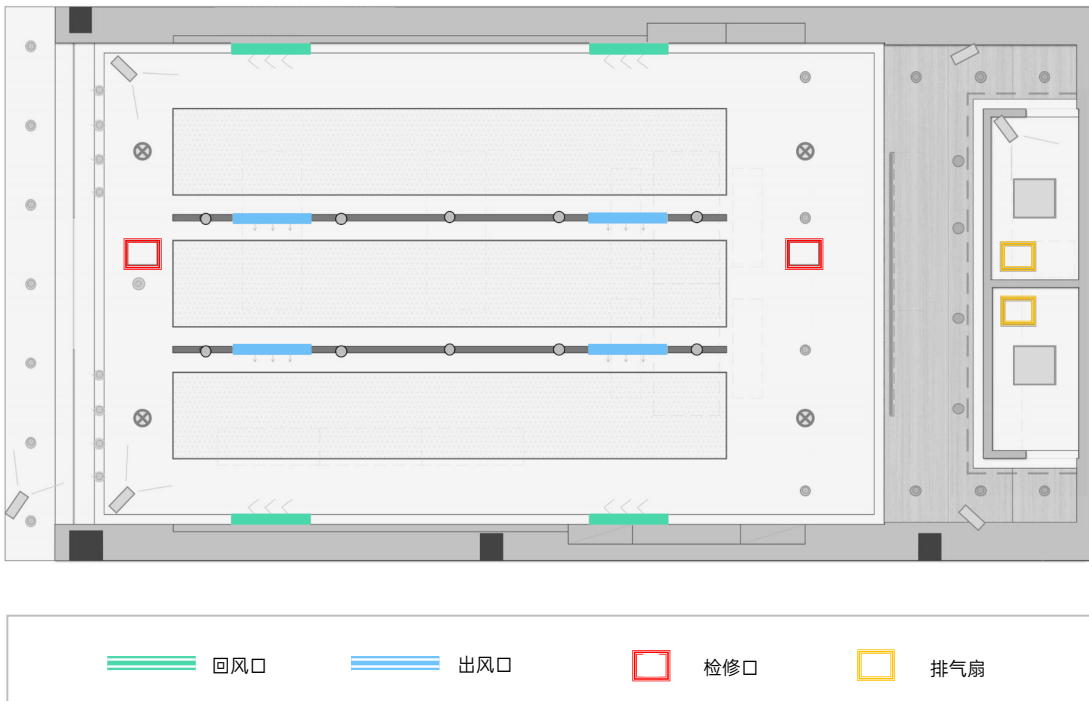
灯具类型	图片	功率	色温	使用位置
豆胆灯		25W	6500K	天花黑色天花灯槽内部
天花筒灯		25W	6500K	天花石膏板，用于普通照明
库房筒灯		18W	6500K	内部库房区
应急灯		20W	6500K	天花石膏板，用于应急照明

C、其他设备设计原则:

a) 空调&通风口排布原则

- 出风口统一摆放在中间黑色凹槽中;
- 回风口统一摆放在周边凹槽中;
- 如有排气扇, 尽可能放置于库房区内部;
- 检修口原则上放在风机就近位置方便检修, 放置位置需同造型线齐平或者灯具齐平;

注: 本图纸布置后应由代理提交至空调安装公司进行评估,
(特殊情况, 总部审核)



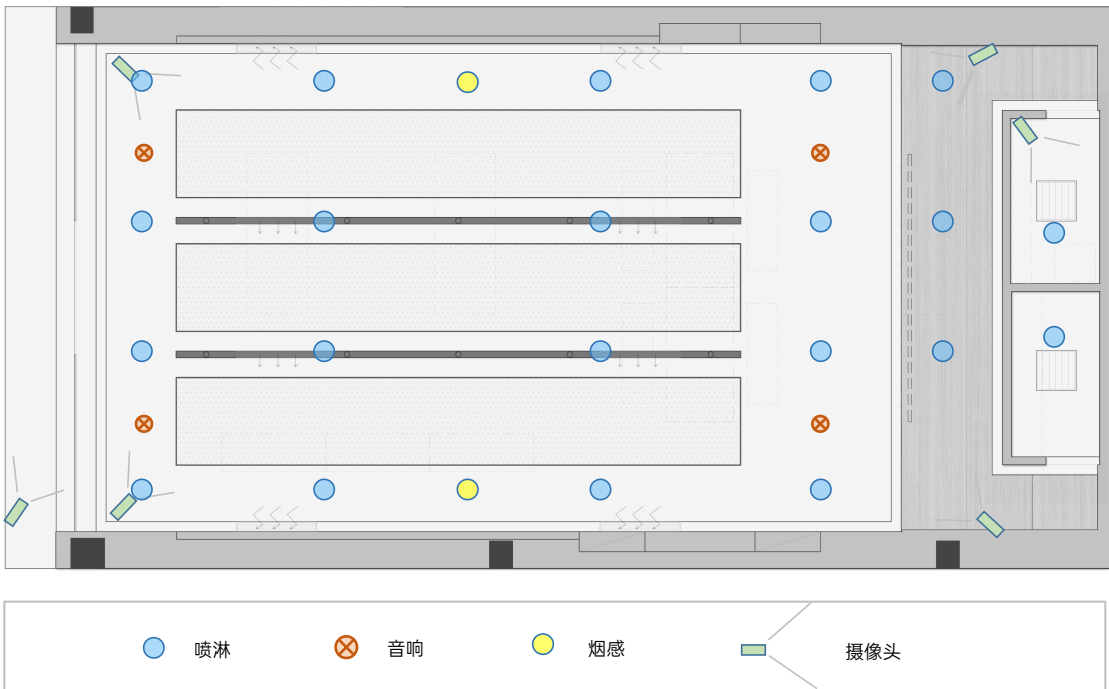
2.3.13 天花设计原则-其他设备

C、其他设备设计原则：

b) 其他设备设计原则

- 其他设备：错开灯具摆放原则，尽量安放在凹槽中，隐藏式处理；
- 天花音响：根据需求均匀布置在整个天花中，与灯具线对齐；
- 摄像头：根据店内空间需求，做到覆盖整个店面；
- 烟感：根据店内需求均匀布置在整个天花中，与灯具线对齐；
- 喷淋：根据消防规范布置，尽量同灯具线对齐；
- 其他注意事项（音响、摄像头、烟感外观均为白色、喷淋为暗藏式喷淋，盖子为白色）

注：本图纸应由代理提交至灯具安装公司进行评估，
（特殊情况，总部审核）



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.14 地面设计原则

地面设计标准

1.设计原则:

- A.起铺点: 常规店面以地砖满铺, 对缝KV灯箱靠入口墙面, 为起铺点; 如设计木纹地面, 需要对其墙面缝隙;
- B.防尘地垫: 临街店入口需要加防尘地垫,防尘地垫的颜色同地砖颜色相似(灰色)。

2.地面材料:

- A.颜色: 芝麻灰;
- B.参考型号: 东鹏YF800P07, 通体中灰白点.通体砖;
- C.尺寸: 800mm*800mm*9mm;
- D.辅料: 地砖采用同色美缝剂, 缝隙小于2mm;

3.地砖收边:

- A.一般情况, 地砖收边, 收边条颜色为黑色或不锈钢银色, 地砖与木地板采用2mm不锈钢压边条; 地砖与其他商家或过道收边条宽度为50mm左右;
- B.如商场、写字楼对地砖收边有明确规定, 则以具体要求为准。

4.地面电源位置:

- A.接待台&维修台:底部左上角开孔位置;
- B.活动柜: 底部居中位置;
- C.体验台: 体验台一侧桌腿位置;
- D.备用电源: 根据实际需求, 地面提前预留电源;
- E:地面安全疏散指示牌:根据商场要求增加。

注: 地面设计均以总部设计图为准, 特殊情况, 需提交总部设计审核。



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.15 墙面设计原则

墙面设计标准

1.设计原则:

- A.入口展示
- B.入口距离
- C.离地高度
- D.墙面材料

2.组合原则:

- A.灯箱与配件展示柜组合形式
- B.室内显示屏组合拼接

3.形象墙标准

- A.设计位置
- B.设计形式
- C.类型应用
- D.形象墙材料



第二章、设计原则 - 空间设计原则

2.3.16 墙面设计原则

1.设计原则:

A.入口展示:

以灯箱为主, 配件展示柜为副;

(注: 如店面销售要求或者遇到柱子、消防栓等实际要求时, 可以根据需求调整)

B.入口处距离W: 标准为600或者1200mm, 特殊情况可特殊设计。

C.离地高度H:

根据设计需求, 离地高度分为

950mm (2800mm<净层高≤3000mm);

1000mm (3000mm<净层高<3500mm);

1100mm (净层高≥3500mm)。

D.墙面材质:

a.颜色: 哑光米白铝塑板;

b.参考型号: 未来之窗,3系铝, 聚酯漆, 无防火;


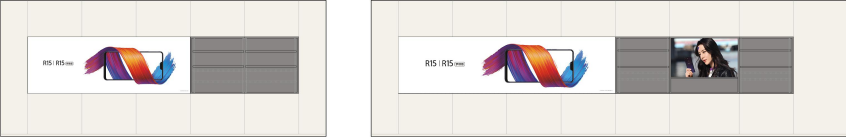
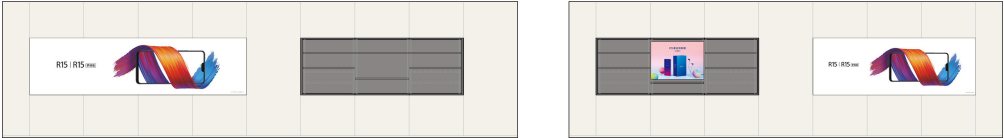

c.尺寸: 1220mm*3500mm*4mm。



注: 灯箱、配件展示柜离地高度必须统一, 木基层在原尺寸上预留5mm安装空间。

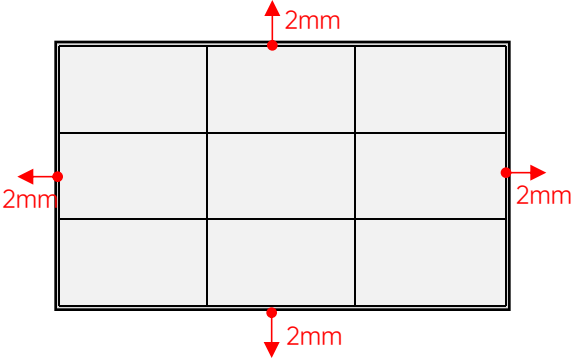
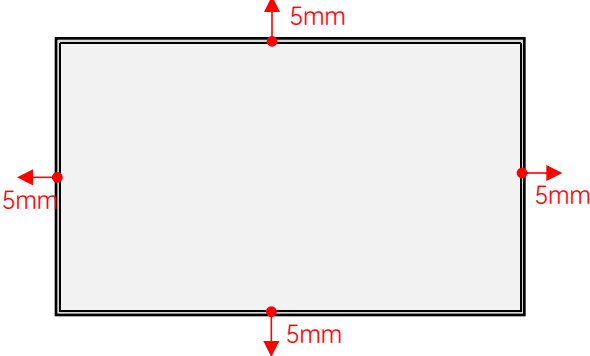
2.3.17 墙面设计原则

2.组合原则：灯箱与配件展示柜

组合形式	效果示意
<p>A.灯箱/配件展示柜-独立设计:</p> <p>非入口灯箱/配件展示柜: 中间墙板1200mm一个单元, 左右两侧墙板均分。 入口灯箱: 中间墙板1200mm一个单元, 入口墙板600mm/1200mm, 最后一块板尺寸以实际为准。</p>	
<p>B.灯箱+配件展示柜-密拼设计:</p> <p>中间墙板1200mm一个单元, 入口墙板600mm/1200mm, 如墙面无明显凸出柱子或消防栓, 灯箱与配件展示柜密拼, 最后一块板尺寸以实际为准。</p>	
<p>C.灯箱+配件展示柜-间隔设计:</p> <p>中间墙板1200mm一个单元, 入口墙板600mm/1200mm, 如墙面有明显凸出柱子或消防栓, 灯箱与组合配件间隔1200mm, 最后一块板尺寸以实际为准。</p>	
<p>D.两个灯箱-间隔设计:</p> <p>中间墙板1200mm一个单元, 入口墙板600mm/1200mm, 灯箱与灯箱间隔1200mm, 最后一块板以实际尺寸为准, A画面尺寸≥B画面尺寸(两个画面尺寸差不能超过1200mm)。</p>	

2.3.18 墙面设计原则

3.组合原则：显示屏拼接

室内LED拼接屏	室内LED显示屏
<div></div> <div><p>1.液晶拼接屏：3*3拼接（2*2拼接）。</p><p>2.壁挂支架屏装：上下左右各预留2mm。</p><p>3.液压前维护支架：上下左右各预留5mm（结构根据当地供应商产品厚度制作）。</p></div>	<div></div> <div><p>1.屏幕：上下左右各预留5mm。</p><p>2.屏幕尺寸需要屏幕的箱体尺寸或者托架尺寸确定最终尺寸。</p><p>3.深度根据屏幕不同可以前维护，或者后维护需要有空间进入维护。</p></div>

注：拼接屏背面必须为实墙或有加固龙骨，特殊情况，需提交总部设计审核。

2.3.19 墙面设计原则

4.形象墙：设计规范

设计规范	效果示意
<p>A.设计位置:</p> <ul style="list-style-type: none">•正对入口或侧入口明显的位置 <p>B.设计形式:</p> <ul style="list-style-type: none">•根据位置不同，设计分为：一字型、L型。•形象墙需要与吊灯（加SERVICE）、接待台搭配设计使用。 <p>C.类型应用:</p> <ul style="list-style-type: none">•标准形象墙：（墙面无发光LOGO） 3000mm ≤高度< 4200mm； 3000mm≤ 宽度≤6000mm； 中间1200mm一块，左右均分； <p>D.形象墙材料:</p> <ul style="list-style-type: none">a.颜色：超细银灰色铝塑板；b.参考型号：未来之窗,3系铝，聚酯漆，无防火；c.尺寸：1220mm*3500mm*4mm。	

注：特殊情况，需提交总部设计审核。

A 品牌形象规范

- 品牌logo规范
- 品牌色彩规范
- 品牌字体规范

B 服务中心形象规范

- 门店类型
- 核心功能区

3.1.1 品牌logo规范

1. 停用Logo Box的组合形式

新logo将以字标形式单独使用，不再包含色块。（电视广告等vi界定的特殊形式除外）。

2. 更多logo色彩

新logo包含深绿、浅绿、白色、黑色4种颜色， 首选使用深绿色；关于浅绿和深绿logo应用区分和规则，后续将补充更详细的规范和示意。

oppo



oppo



3.1.2 品牌logo规范-放置标准

Logo放置标准:

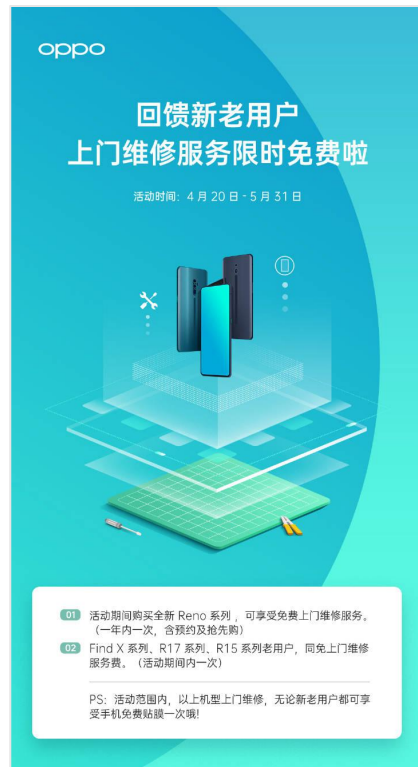
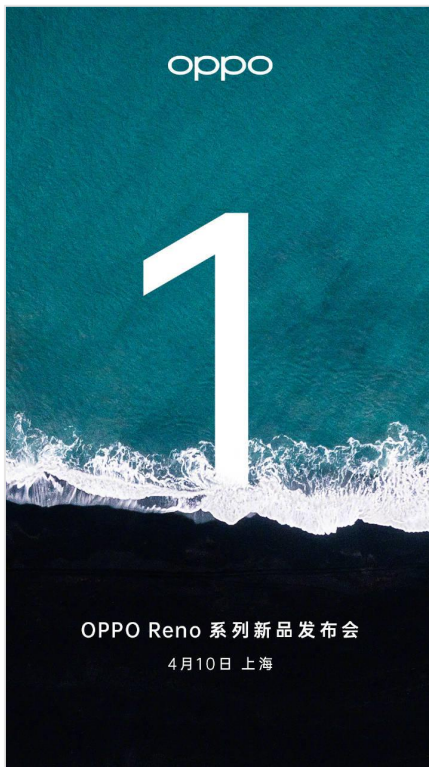
1. Logo默认置于画面左上角；但实际使用时可以根据版面需要置于不同位置，并根据画面需要自由选择logo颜色；在同一项目或同一组图尽量保持一致。

2. 不论何种情况，必须以符号“O”的高度作为最小边距。



第三章、形象管理 - 品牌形象规范

3.1.3 品牌logo规范-应用范例



3.1.4 品牌logo规范-禁止范例

Logo禁用范例:

- ① 缩放标识时必须保持原始比例;
- ② 不要使用轮廓、旋转或倾斜;
- ③ 不要压缩、设置渐变或颜色;
- ④ 不要翻转或改变固定位置。



3.1.5 品牌色彩规范

首选绿色：OPPO的深绿色支撑品牌的健康与长久，因此为品牌主色。
二级绿色：OPPO的浅绿充满活力、温暖、年轻。它激发并赋予OPPO新的活力。
铂金色：铂金是一种贵金属，象征着持久的魅力、产品的材质和经久耐用。
白色：白色是OPPO品牌色彩系统最有价值的资产之一。它是激活OPPO色彩系统的关键颜色。
备注：当涉及到使用绿色时，请记住：“少即是多”的使用原则！

CMYK	RGB
C 90	R 4
M 33	G 106
Y 100	B 56
K 24	



CMYK	RGB
C 61	R 45
M 0	G 200
Y 73	B 77
K 0	



CMYK	RGB
C 4	R 202
M 3	G 202
Y 6	B 200
K 9	



RGB	HEX
R 250	#FFFFFF
G 250	
B 250	



3.1.6 品牌色彩规范-应用范例



✓



✓

备注：当涉及到使用绿色时，请记住：“少即是多”的使用原则！

3.1.7 品牌色彩规范-禁止范例

色彩应用禁止范例：

- ① 不要在铂金上使用浅绿色，因为对比效果不理想。
- ② 不要在首选绿色上使用铂金色，并避免大面积使用绿色。
- ③ 不要在铂金上使用黑色。



×



×



×

3.1.8 品牌字体规范

文字排版原则：

1. OPPO Sans 是一款多语言集合字体，首批设计了中文和英文；
2. 拥有5个字重版本配合不同的应用场景需要，设计师应根据实际画面选择合适字重的品牌字体，以确保画面信息的正确及有效传达应遵循右侧基本原则，保证品牌视觉传达的一致性；
3. 在对文本进行排版时，任何时候应首先遵循左对齐的原则。

编辑排版

OPPO Sans Heavy 适用于大标题

OPPO SanS HEAVY OPPO SanS BOLD

OPPO Sans Bold 适用于小标题

OPPO SanS HEAVY OPPO SanS BOLD

OPPO Sans Medium 适用于注解类文本

OPPO Sans Regular 适用于注解类文本

这段文字的作用只在于表现及示范。
Duis arcu ipsum, lobortis in ligula vel, venenatis congue mauris.

广告

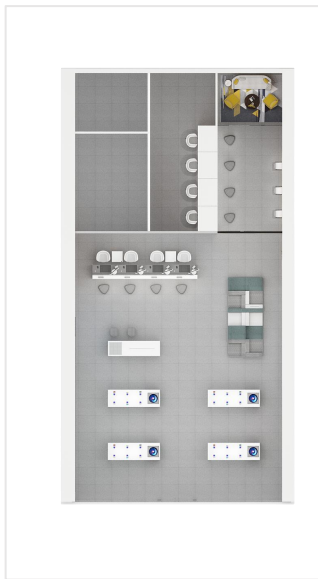
OPPO SanS HEAVY OPPO SanS BOLD

OPPO SanS HEAVY OPPO SanS BOLD

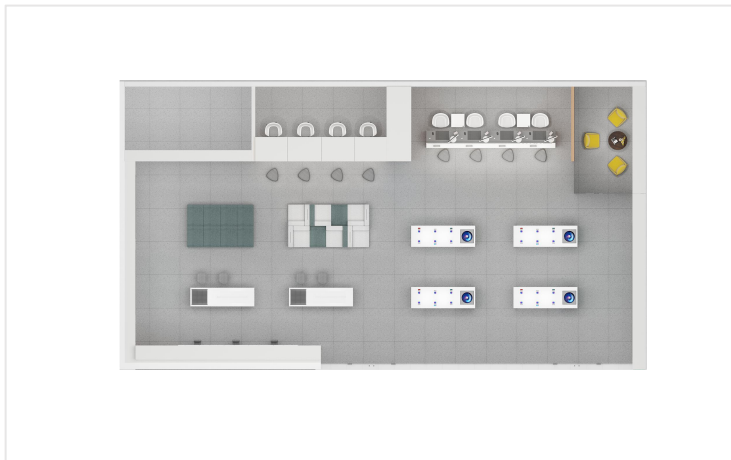
OPPO Sans Medium

3.2.1 门店类型

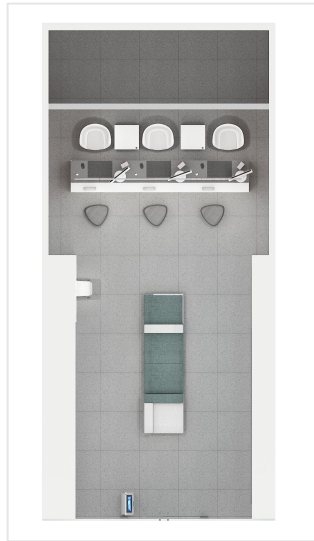
常规型 ✓



横向型 ✓



异型 ✗



备注:

- ① 门店类型**首选横向型、次选常规型**;
- ② 除特殊情况外, **不允许选择长度特别深的异型**。

3.2.2 门店类型-禁用户型-1

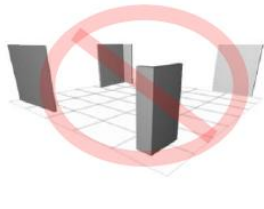
×



门店要求:

1. 门店的宽度 $>3.5\text{m}$
2. 门店深度 <4 倍店面宽度。

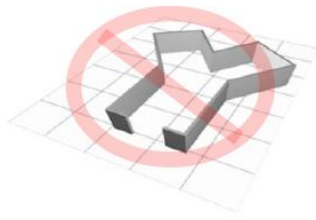
×



门店要求:

1. 争取可利用足够长的墙面满足展示。

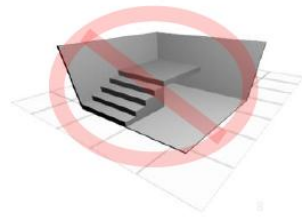
×



门店要求:

1. 保持客流基本的通畅性,避免店铺过于异型。
2. 无明显的死角。

×



门店要求:

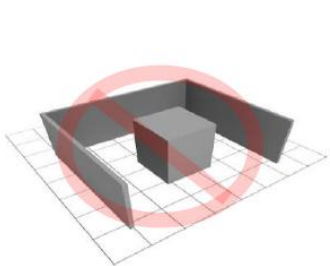
1. 有效面积 $\geq 40\text{m}^2$ 。
2. 楼梯面积在 $3 \sim 5\text{m}^2$ 左右。

备注:

- ① 门店类型**首选横向型、次选常规型**;
- ② 除特殊情况外, **不允许选择长度特别深的异型**。

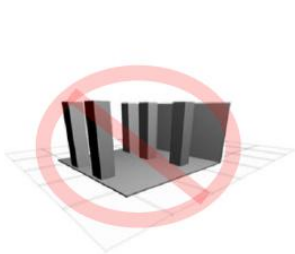
3.2.3 门店类型-禁用户型-2

×



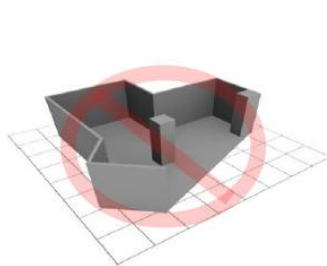
门店要求：
1. 门店中间无不可拆除墙体。

×



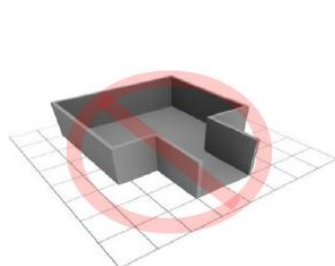
门店要求：
1. 门店中间不能出现2根以上的柱子为佳。
2. 柱子之间距离 > 3m。

×



门店要求：
1. 不规范的门店在设计时可划零为整。
2. 不出现有角度的墙体为佳。

×

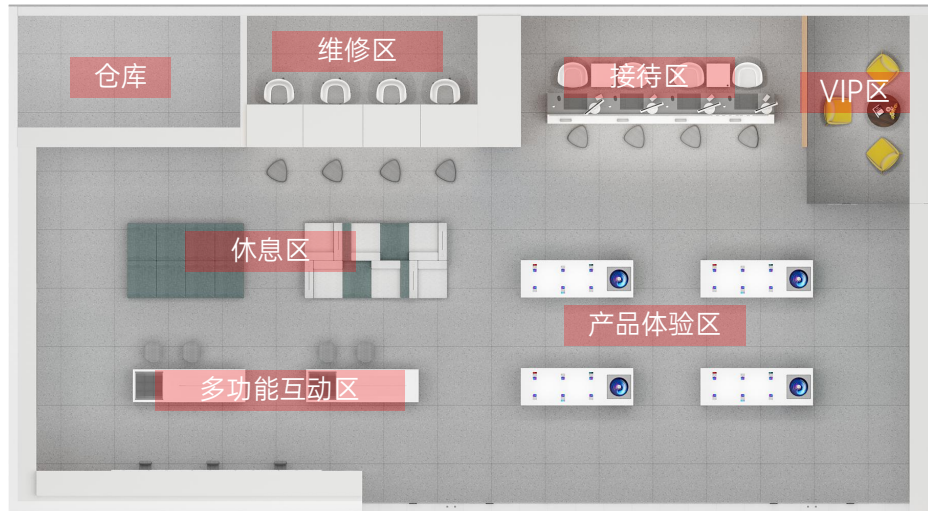
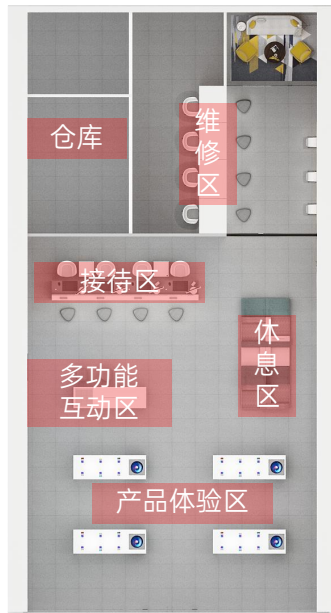


门店要求：
1. 整场入口空间应等于或大于后场空间。

备注：

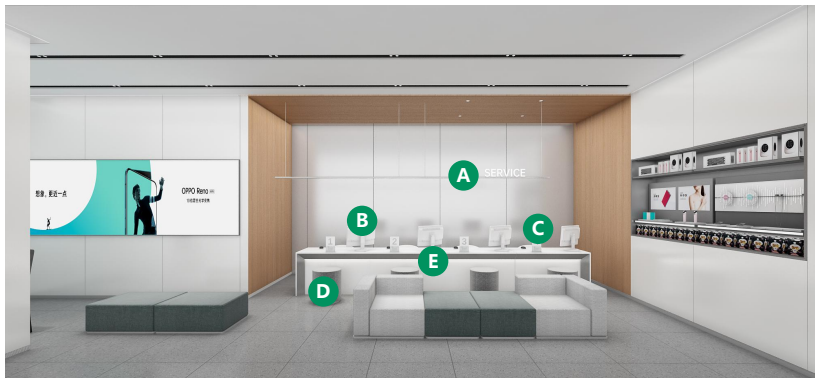
- ① 门店类型**首选横向型、次选常规型**；
- ② 除特殊情况外，**不允许选择长度特别深的异型**。

3.2.4 核心功能区



第三章、形象管理 - 服务中心形象规范

3.2.5 核心功能区-接待区&维修区



F.维修台

G.三角圆凳

H.工程师电脑(台式机): 统一方向, 斜向45°摆放, 背面不能粘贴杂物

注意事项:

- 1、维修台面不能摆放杂物, 例如水杯; 台面只允许摆放: 静电托盘、酒精、离子风机, 镊子等小型维修工具只能摆放在静电托盘上;
- 2、维修台需干净整洁, 正面不能有脚印等脏污;
- 3、三角圆凳必须摆放在接待台的中间位置, 并排摆放整齐, 圆凳角尖正对接待台;

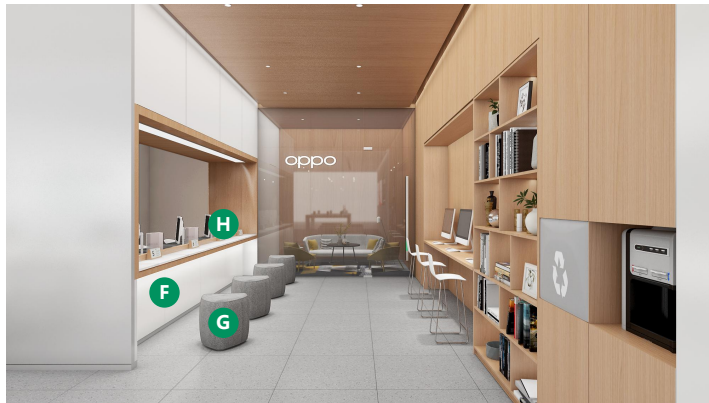
A.SERVICE吊灯;

B.前台电脑(台式机): 统一方向, 斜向45°摆放, 背面不能粘贴杂物

C.号码牌; D.三角圆凳; E.接待台

注意事项:

- 1、接待台整体居中摆放, 接待区与形象墙中间过道不能摆放杂物;
- 2、三角圆凳摆放在接待台中间位置, 并排摆放整齐, 圆凳角尖正对接待台;
- 3、上班期间, SERVICE吊灯必须打开;
- 4、接待台需保持干净整洁, 台面不能有笔渍, 正面不能有脚印等脏污;
- 5、打印机不能放在台面;



第三章、形象管理 - 服务中心形象规范

3.2.6 核心功能区-休息区&多功能互动区

A.多功能服务台

B.K1-A沙发

C.K1-B沙发

D.三角圆凳

E.电视

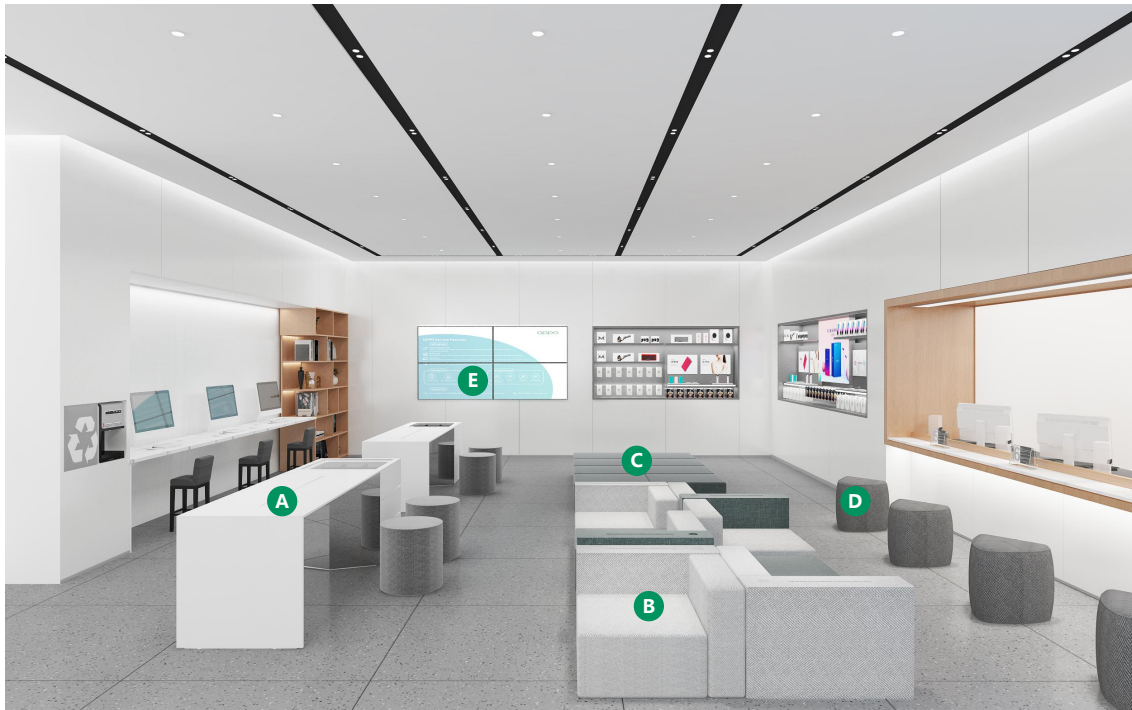
注意事项：

1、沙发需整齐划一，不能出现破损、褶皱、水渍；沙发上不能随意放置杂物，例如：杂志、衣服、水杯等；

2、多功能服务台面需要摆放物品需要整齐，不能摆放杂物，例如：包装袋、水杯等，九宫格内部的摆设物品也需保持整齐；

3、三角圆凳并排摆放整齐，圆凳角尖对多功能台；

4、电视上班期间需保持播放状态，需定时循环播放服务政策等信息；



第三章、形象管理 - 服务中心形象规范

3.2.7 核心功能区-备份充电区

A.一体式电脑（白色）

B.吧椅

C.书柜

D.垃圾柜（内置）

E.饮水机（内置）

注意事项：

1、备份电脑需要使用一体式白色电脑，必须安装锁屏动画，循环播放服务政策等信息；电脑桌面壁纸必须为总部要求的壁纸；

2、吧椅需正对备份台，不能随意摆放，不能损坏；

3、备份台面需保持整洁，台面必须摆放：电脑、鼠标、充电键盘、充电数据线；可选择摆放：鼠标垫（不要求）、小型盆栽（不要求）、A4台卡（不要求）；

4、数据线可从线孔接通电源，为用户提供充电服务，充电器可固定在台面下方插座，避免丢失；

5、垃圾柜和饮水机必须内置在墙壁，不能缺水，表面保持整洁，不能有水渍，脏污，垃圾盖必须能够自动关闭；

6、书柜摆放的杂志、书本需不定期更新，不能有灰尘；



第三章、形象管理 - 服务中心形象规范

3.2.8 核心功能区-产品体验区



A.体验台：必须摆放手机，必须安装报警器；
台面保持干净整洁

B.灯箱：画面必须为最新广告画面；
上班期间必须打开灯箱

C.配件墙：配件墙需摆放附件或IoT产品；
不能空置，不能有灰尘

A 常规标件规范

- 客服标件
- 终端标件

B 定制物料规范

- 手提袋、纸杯
- 雨伞、保温水杯
- 防撞条

C 自购物料规范

- 饮水机、咖啡机
- 电视、电脑
-

第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.1 常规标件规范-客服标件

1.接待台:

规格: L1200mm*W650mm*H800mm

颜色: 白色台面+灰色边框;

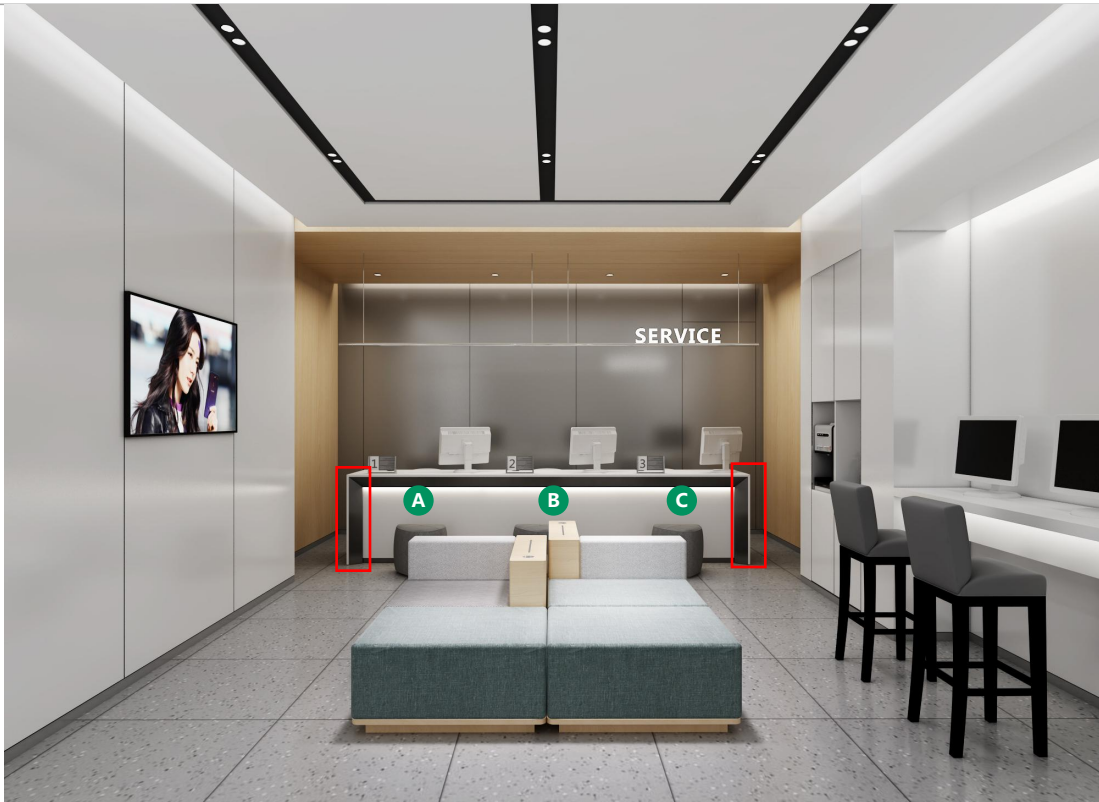
材质: 人造大理石台面+五金框架;

类型: 接待台一共三款, 最左边的是A款接待台, 有左侧边框, 如图红框标注; 中间的是B款接待台, 没有包边; 最右边的是C款接待台, 有右侧边框。

注意事项:

- 1、接待台需每天清洁, 可以用酒精清洁笔渍、脚印等脏污
- 2、接待台正面灯带不允许损坏, 上班期间, 灯带必须点亮

备注: 接待台维修台款式规格基本相同, 便于组合搭配使用。



第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.2 常规标件规范-客服标件

2.维修台:

规格: L1200mm*W650mm*H800mm

颜色: 灰白色台面+白色立面+灰色边框;

材质: 人造大理石+五金台面+五金框架;

类型: 维修台一共三款, 最左边的是A款, 有左侧边框, 如图红框标注; 中间的是B款, 没有包边; 最右边的是C款, 有右侧边框。

注意事项:

- 1、维修台外立面可用酒精清洁笔渍, 脚印等脏污
- 2、维修台正面灯带不允许损坏, 上班期间, 灯带必须点亮
- 3、维修台面黄色静电扣不允许损坏掉落
- 4、当维修台和接待台并排组合摆放时, 必须安装磨砂挡板; 当服务中心使用维修窗口设计方案时, 维修台必须拆除磨砂挡板, 并安装灰色金属长条 (维修台附带: 磨砂挡板+灰色金属长条, 根据实际情况选择使用)



备注: 接待台维修台款式规格基本相同, 便于组合搭配使用。

第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.3 常规标件规范-客服标件

维修台图例



A



B



C

备注：接待台维修台款式规格基本相同，便于组合搭配使用。

第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.4 常规标件规范-客服标件

3.K1-A沙发:

规格: L800mm*W800mm*H630mm

颜色: 深灰&浅灰布面+木纹边框;

材质: 棉质布料+复合夹板框架;

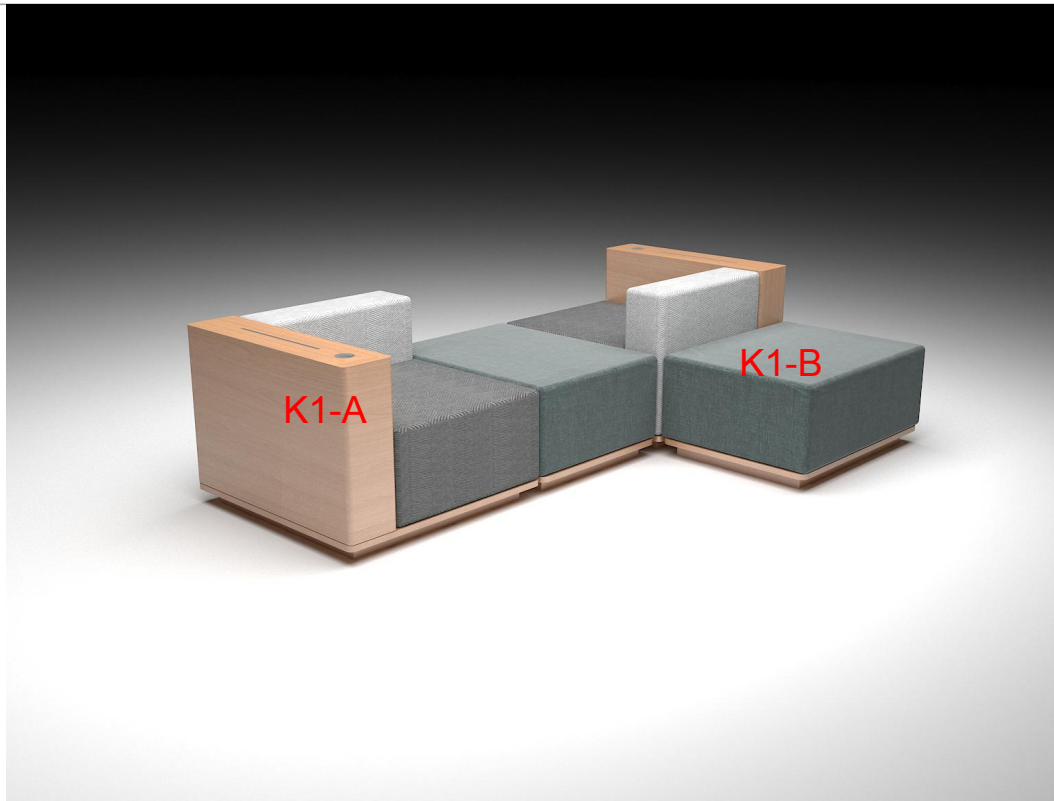
4.K1-B沙发:

规格: L800mm*W620mm*H410mm

颜色: 深灰&浅灰布面+木纹边框;

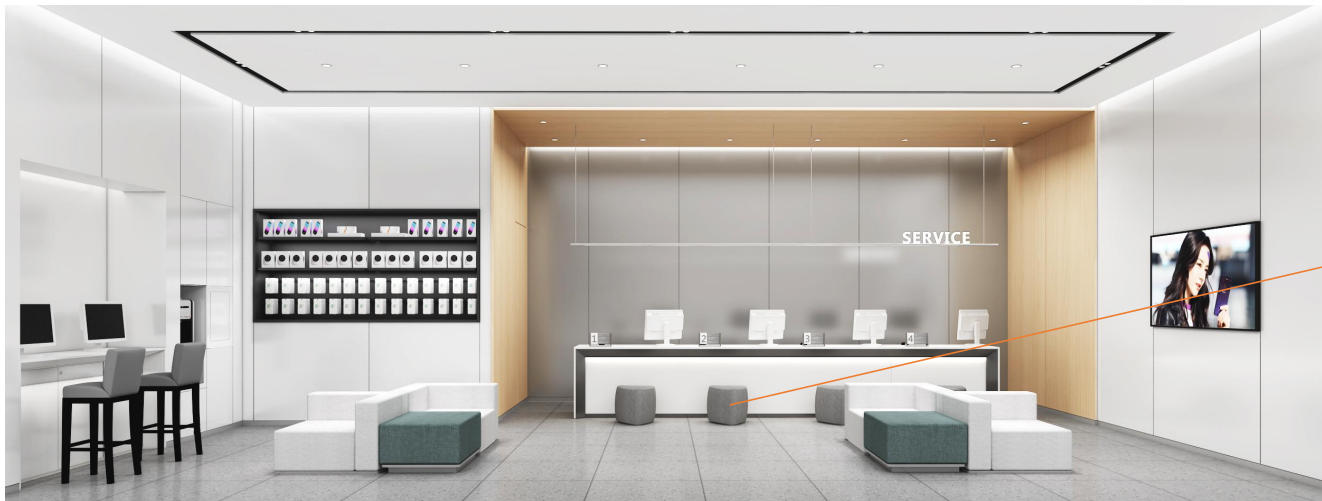
材质: 棉质布料+复合夹板框架;

备注: 两款规格沙发可任意组合搭配使用; 每款沙发均标配标配2套沙发布, 每半个月必须更换清洗沙发布,



第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.5 常规标件规范-客服标件



5.三角圆凳:

规格: L435mm*W435mm*H400mm

颜色: 深灰色布面;

材质: 棉质布料+复合夹板框架;

注意事项:

- 1、三角圆凳用于服务现场的用户座椅，一般与接待台、维修台、多功能服务台搭配使用；
- 2、三角圆凳标配2套布料，每半个月必须更换清洗布料。

4.1.6 常规标件规范-客服标件

6.号码牌:

规格: L260mm*W165mm*H70mm

颜色: 灰色;

材质: 透明超厚亚克力;

类型: 号码牌一共分为A、B两款; A款为1号-5号, B款为1号-8号, 根据服务中心接待台&维修台数量任意搭配;

注意事项:

1、同一服务中心内, 接待台和维修台的号码牌数字不能重复。

2、前台接待中——“号码提示”,

前台离开——“暂停服务”



4.1.7 常规标件规范-客服标件

7.SC亚克力字体:

规格:

A款: L930mm*W80mm*H2mm

B款: L440mm*W38mm*H2mm

颜色: 灰色;

材质: 亚克力;

注意事项:

1、SC亚克力字体一共分为A、B两款; A款大尺寸应用于大门头, B款小尺寸应用于小门头;

2、A款字体距离门头右下边缘统一为110mm;

B款小字体距离门头右下边缘统一为80mm

备注: SC字体规格、粘贴位置均以设计图要求为准, 精准搭配使用。



4.1.8 常规标件规范-客服标件

8.活动柜:

规格: L500mm*W500mm*H500mm

颜色: 白色;

材质: 五金冷板;

注意事项:

- 1、主要放在接待台或维修台之间, 放置打印机或维修工具(加热平台), 活动柜有线孔, 可以直接通过线孔连接到地面插座, 保证电源线路的整齐;
- 2、活动柜摆放在接待台或维修台的中间, 严禁摆放在形象墙过道;

备注: 因活动柜的制作工艺难度较低, 各区域可根据实际情况, 选择是否在本地产, 总部将提供活动柜设计图纸, 本地化原则: 必须符合总部设计标准。



第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.9 常规标件规范-客服标件

9.a.营业时间玻璃贴:

规格: L600mm*H135mm

颜色: 白色;

材质: 白色镂空玻璃贴;

注意事项:

- 1.营业时间玻璃贴由代理根据服务中心实际营业时间,在当地印刷制作,玻璃贴源文件请联系总部网点形象对接人;
- 2.玻璃贴大小规格可根据玻璃大门实际情况,适当进行调整,但只能调小,不能调大;

备注: 服务中心优先使用营业时间玻璃贴, 严禁使用不符合标准的营业时间玻璃贴!

9.b.营业时间牌:

规格: L400mm*W300mm*H15mm

颜色: 白色+绿色;

材质: 亚克力;

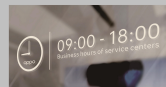
注意事项:

- 1.包装内附带25张内页纸张,其中一张为绿底白字的“服务理念”宣传页,附带的内页纸张规格统一为A4,代理可根据实际情况自行打印营业时间,并自行裁剪纸张;
- 2.如右图所示,必须统一为白底绿字,小方格显示营业时间,大方格为通知栏,如无通知内容,则必须展示“服务理念”宣传页;
- 3.打印纸张需根据方格规格,需自行裁剪适配,不允许出现褶皱,边缘不齐等情况。

备注: 必须使用营业时间牌自带的纸张, 严禁使用普通白纸进行张贴!



09:00 - 18:00
Business hours of service centers



600mm X 135mm
WHITE

oppo



09:00 - 18:00
Business hours of service centers

Friendly,

Notification

September 22th to 25th will be the Mid-Autumn Festival. We will be closed for 4 days. We will resume work on September 26th. Enjoy!

HR Department

Service Center

第四章、物料规范 - 常规标件规范

4.1.10 常规标件规范-客服标件

10.吊灯:

规格:

A款: L2300mm (SERVICE吊灯)

B款: L1900mm (SERVICE吊灯)

C款: L1900mm (无发光字)

颜色: 银色;

材质: 铝材;

使用方式: 吊灯一共三款, 分别搭配适用于不同门店类型,

需严格按照设计图要求进行安装;

安装规范: 离地1.9m;

注意事项:

1、A/B两款吊灯均带SERVICE发光字, 只是长度不一样;

2、C款吊灯属于终端销售物料, 客服可以通用;

备注: 因三款吊灯均为特别定制标件, 单价较高, 代理应按需申请, 避免标件积压浪费。



4.1.11 常规标件规范-客服标件

11.多功能服务台:

规格: L1800mm*W650mm*H700mm

颜色: 白色;

材质: 五金冷板+超厚玻璃;

注意事项:

- 1、主要应用于超过150平方米的大型服务中心,为用户提供闪充服务、服务日贴心服务活动(如:免费贴膜、DIY手机壳等);
- 2、多功能服务台分为长短款,必须组合摆放,不允许单独摆放;
- 3、上班期间,服务台必须打开电源,点亮灯光;

备注: 多功能服务台主要针对OPPO特色服务场景而推出,代理需根据服务中心实际需求,按需申请。



4.1.13 常规标件规范-终端标件

1.体验台:

规格:

长款: L1800mm*W800mm*H900mm

短款: L600mm*W800mm*H900mm

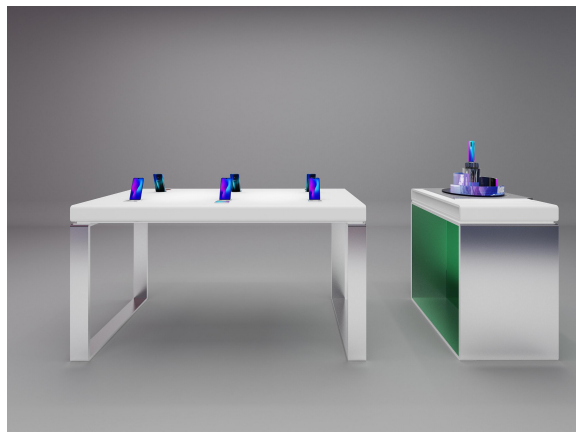
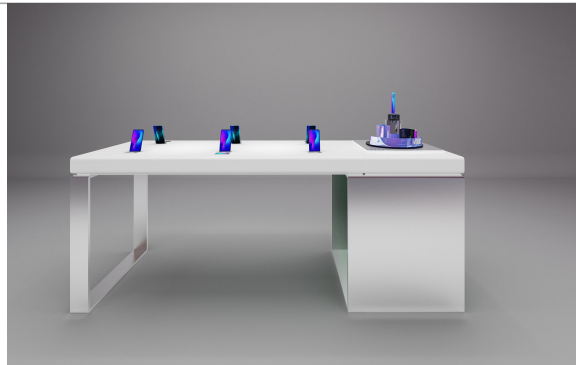
颜色: 白色+灰色;

材质: 五金冷板+人造大理石;

使用方式: 主要应用于服务中心产品体验区, 为用户提

供产品体验销售于一体的服务;

备注: 体验台分别长短款搭配使用, 需严格按照设计图
申请使用, 可统一通过POP系统申请该标件。



第四章、物料规范 - 定制物料规范

4.2.1 定制物料规范

- A.手提袋
- B.保温水杯
- C.一次性纸杯
- D.雨伞

重要提示：代理客服团队自行定制物料严禁添加OPPO logo；由总部统一发货的OPPO物料可正常使用。



4.2.2 定制物料规范-防撞条

防撞条:

款式: 统一使用磨砂镂空logo;

规格:

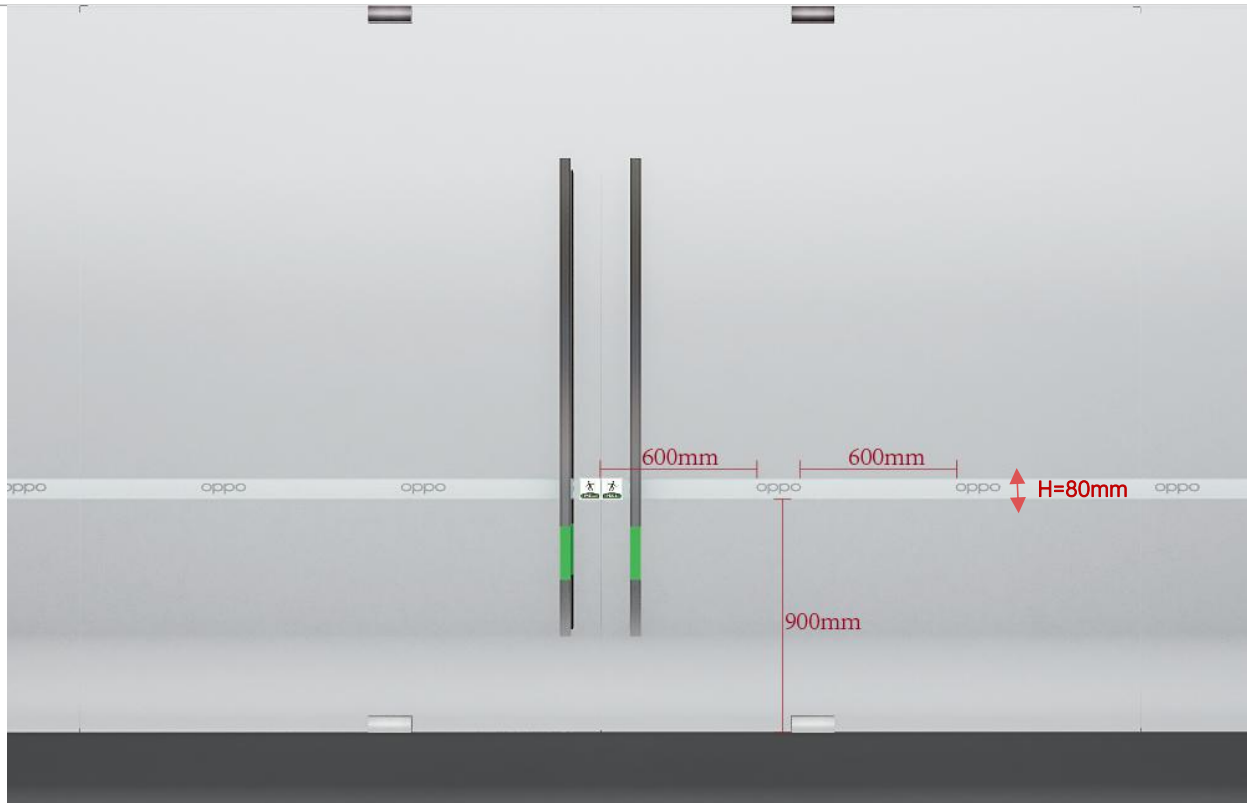
防撞条 H=80mm, 离地900mm;

Logo字母"P"的高度为: 40mm

Logo 之间的间距600mm。

备注: 当遇到切段或遇到拐角时, 必须保持

logo 的完整性, 严禁对 logo 进行切割。



第四章、物料规范 - 自购物料规范

4.3.1 自购物料规范

名称	图片	名称	图片	备注
员工座椅 (首选)		员工座椅 (次选)		员工座椅根据代理实际情况选择使用，一旦确定款式，则需统一标准，特殊情况，必须提前向总部报备。
备份台吧椅 (首选)		备份台吧椅 (次选)		备份台吧椅由代理自行采购，可根据区域实际情况适当调整款式，但必须向总部提交审核，才可采购使用。
一体式电脑 (白色显示屏 21寸)		台式电脑 (白色显示屏 21寸)		<p>一体式电脑用于备份台；台式电脑用于：前台接待区、维修区；前台和维修工程师统一改为台式电脑，显示屏必须为白色或银色，电脑主机颜色没有要求。</p> <p>一体式电脑、前台电脑没有电脑配置要求，满足需求即可； 工程师电脑配置要求：内存8G+128固态硬盘1T机械硬盘；I5八代处理器；Win10系统；USB3.0；分辨率>1920*1080。</p>

第四章、物料规范 - 自购物料规范

4.3.2 自购物料规范

名称	图片	名称	图片	备注
咖啡机 (首选)		咖啡机 (次选)		代理根据服务中心实际需求，自行选择是否配备咖啡机； 咖啡机尺寸规格建议约等于： H60mm,L50mm,W40mm
饮水机 (首选)		饮水机 (次选)		


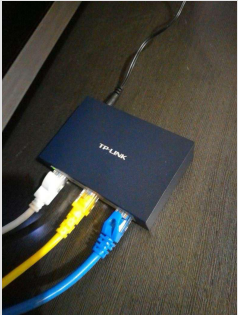
第四章、物料规范 - 自购物料规范

4.3.3 自购物料规范

名称	图片	名称	图片	备注
电视 (55寸)		拼接屏		根据服务中心实际需求，搭配对应的电视，具体规格要求，以设计图为准。
前台电话		打印机 (无线传输)		前台电话机首选统一为白色。 打印机必须能够支持无线连接打印!

第四章、物料规范 - 自购物料规范

4.3.4 自购物料规范

名称	图片	名称	图片	备注
无线路由器		网络交换机		无线路由器最少为3天线，保证无线覆盖范围
				服务中心必须配备网络交换机，确保内部员工电脑网线与备份台备份电脑网线分开使用！
纸巾盒		鼠标垫		纸巾盒选择浅色调即可，一旦选用，需全部服务中心统一款式。
				鼠标垫选择浅色调，不允许加OPPO logo；可选择统一不使用；一旦选用，全部服务中心统一款式。

T H A N K S
