米家崖及西大街交易大厅协助运维项目合同

合同编号：

委托方（以下简称“甲方”）：西安市房产交易管理中心

法定代表人：冯银利

联系电话：029-87639960

受托方（以下简称乙方）：陕西永恬居商务服务有限公司

法定代表人：韩进

联系电话：029-81320156

为切实提高西安市房产交易管理中心办事大厅的对外服务能力，不断增强人民群众对办事大厅的满意度。根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规之规定，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将米家崖及西大街交易大厅协助运维项目委托给乙方进行日常运营管理维护，订立本合同，以兹共同遵守。

第一条 项目基本情况

1.运营项目位置：本合同约定的运营服务地点坐落于 陕西省西安市灞桥区浐河西路北段2266号S2商业楼、陕西省西安市碑林区西大街116号房产交易大厦。

第二条 运营服务期限

1.甲方委托乙方进行运营服务的期限为 壹 年。自 2025 年 2 月 28 日起至 2026 年 2 月 27 日止。

2.本合同约定的运营服务期限届满后，甲方根据考核结果决定是否续签。

第三条 运营服务及要求

1.办事大厅转件服务

转移整理资料及档案并往返于各行政单位和职能部门的业务往来服务。办事大厅提供的转件服务人员不少于1人，提供的车辆服务不少于1辆。

2.引导+服务

服务大厅办事引导、业务咨询、政策宣传等工作。人员配备要求：不少于7人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，身体健康，形象好，气质佳，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

3.免费代办服务

帮助办事群众进行存量房合同填写、了解交易办事流程，为办事群众提供高效便捷的服务体验。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，身体健康，形象好，气质佳，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

4.“办不成事”反映服务

对群众在业务办理时因政策、系统、材料要件以及办理程序等原因办不成或多次办问题，进行协调解释。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的抗压能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

5.互联网+自助服务

“互联网+房产交易”网上办、二手房交易业务“一窗办”两种模式，实现办事群众即来即办。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

6.金融宣传服务

通过“线上＋线下”双模式提升大厅特色服务。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，熟悉相关业务政策，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

7.业务培训服务

定期内部业务、礼仪、安全等多领域的主题培训提升大厅工作人员的办事能力。人员配备要求：不少于2人；均应当具备大专以上学历，具备相应的工作能力，具备较强的语言表达沟通能力，身体健康，待人和蔼，无犯罪等不良记录。

8.综合耗材及检修服务

办公耗材、保洁耗材、工程耗材、弱电设备等耗材采买及检修，保证大厅的

稳步运营。

（注：具体运营服务方案详见附件 1）

第四条 运营服务考核

1. 甲方对乙方提供的服务通过绩效评估、绩效目标管理、绩效运行监控、绩效评价管理、评价结果应用等环节开展绩效管理。

2. 甲方针对乙方提供给的服务制定绩效考核方案（具体方案详见附件 2）。乙方认可并承诺按照甲方的考核方案完成服务工作，自愿接受甲方及其委托的第三方开展的绩效考核。

3. 甲方或其委托的第三方按季度对乙方进行绩效考核评价。绩效考核评价结果将作为甲方决定是否续签合同、扣除相应服务费的重要参考依据。

4. 甲方对乙方的绩效评价结果采取百分制，根据分值为四档：90 分以上为优，80-90 分为良（不包含 90 分），60-80（不包含 80 分）分为中，60 分以下为差。

5. 甲方对乙方按季度考核的结果为“中”或者“差”的，甲方有权向乙方发出整改通知，要求乙方限期整改。甲方对乙方按季度考核的结果为“中”或“差”的，按照双方确认的绩效考核结果，以 80 分为计算基数，每少一分，则甲方有权扣除该季度运营服务费。甲方根据考核得分计算应扣减的管理服务费后，将扣减后的管理服务费支付给乙方。

第五条 运营服务费用

1. 本合同项下的运营服务费共计 1220000 元/年，人民币大写：壹佰贰拾贰万元整

具体各项费用表（格式）：

序号	项目名称	单项总价
1	办事大厅转件服务	150000 元
2	引导+服务	560000 元
3	免费代办服务	150000 元
4	“办不成事”反映服务	150000 元

5	互联网+自助服务	150000 元
6	金融宣传服务	20000 元
7	业务培训服务	20000 元
8	综合耗材及检修服务	20000 元
	合同总价款/年	1220000 元

2. 本合同项下运营服务费用为一次性包干制，该合同价格不受市场价格变化因素的影响。

3. 甲方向乙方支付的运营服务费用已包含人员工资、物资装备费、日常运营费、乙方利润及税金、清洁材料及工具费、办公经费等，为全年十二个自然月全部服务费用。除合同价款外，甲方无其他付款义务。

第六条 服务费用结算

1. 甲方向乙方按季度结算运营服务费。每季度实际支付费用=月服务费用（年服务费÷12 月）×3 个月-季度考核扣款。

2. 自甲方向乙方出具书面考核结果之日起 5 个工作日内，乙方应向甲方提出付款申请，甲方应自收到乙方付款申请起 5 个工作日内向乙方支付该季度运营服务费。

3.前三季度服务费按前款约定周期正常支付，第四季度服务费需于 2025 年 12 月 20 日前完成支付（遇法定节假日提前至前一工作日）。

4. 甲方向乙方支付运营服务费前，乙方应当向甲方开具合法合规的等额发票，否则甲方有权延迟付款且不承担任何逾期付款责任。

5. 乙方收取甲方运营服务费用的账户为：

户名：陕西永恬居商务服务有限公司

账号：456650100100035756

开户行：兴业银行股份有限公司西安小寨支行

第七条 甲方权利义务

1. 甲方有权根据法律和本合同约定对乙方的服务进行绩效考核；

2. 甲方有权根据对乙方的绩效考核结果提出相关整改建议；

3. 甲方有权审定乙方制作的运营服务方案、年度服务计划，听取乙方运营服务报告；

4. 甲方有权因突发事件要求乙方临时增加或调整运营人员配置；

5. 甲方有权要求乙方提供在运营服务过程中的形成的资料信息；

6. 甲方有权决定对乙方进行绩效考核的方式和考核指标；

7. 甲方有义务按照合同约定向乙方履行付款义务；

8. 乙方进场服务人员上岗前应向甲方留档备案，甲方有权对人员提出调整要求，乙方应当积极配合。

第八条 乙方权利义务

1. 乙方有权根据合同约定制定运营服务方案，经甲方审核后执行；

2. 乙方有权要求甲方按照合同约定及时支付运营服务费用；

3. 乙方有权利自行组织招聘相关工作人员派驻至办事大厅工作；

4. 因乙方配备的人员不能胜任办事大厅工作的，经甲书面方通知，乙方应当更换能够胜任的工作人员；

4. 乙方应按照甲方要求向甲方书面告知运营服务的实施情况；

5. 乙方应按约配合甲方或甲方委托的第三方进行绩效考核；

6. 乙方用于按约在年度末月 30 日之前向甲方提供书面服务报告，汇报当年度运营服务成果；

7. 本合同终止时，乙方应向甲方移交全部管理用房及运营服务中形成的档案资料。

第九条 运营服务交接

1. 甲、乙双方自本合同生效之日起 3 日内，根据甲方委托服务事项，办理接管验收手续。

2. 甲、乙双方自本合同解除或终止之日起 3 日内，根据甲方的要求办理退场手续。

第十条 违约责任

1.甲方逾期支付运营服务费的，每逾期一日，甲方应向乙方支付应付金额万分之一的违约金。

2.甲方按照本合同第四条第五款之约定要求乙方限期整改服务质量，经整改仍未达到服务标准的，乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金。

3.经甲方考核，乙方累计两个季度绩效考核结果为“中”或“差”的，视为乙方根本违约。甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金。

4.乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权解除本合同，且乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额10%的违约金，因此造成甲方经济损失的，乙方还应承担赔偿责任。

5.甲方按照本合同第九条第二款约定要求乙方退场，乙方未按期退场的，每逾期一日，乙方应向甲方支付本合同运营服务费总额万分之一的违约金。

第十一条 争议解决方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方协商解决，协商不成的任何一方有权提交西安仲裁委员会仲裁。

第十二条 附件

1.本合同的附件

附件1运营服务方案；

附件2西安市房产交易管理中心考核方案。

第十三条 其他

1.甲、乙双方对本合同的条款进行补充的，应当以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有相同等效力。

2.本合同壹式肆份，甲、乙双方各执贰份，自甲、乙双方有权代表人签字并加盖双方公章之日起生效，具有同等法律效力。

（以下无正文，为签署页）

甲方：西安市房产交易管理中心

授权代表人：

日期：　　年　　月　　日

乙方：陕西永恬居商务服务有限公司

法定代表人：

日期：　　年　　月　　日

附件 1

米家崖及西大街交易大厅协助运维项目服务方案

1、服务方案

1.1 办事大厅转件服务方案

1.1.1 服务内容

在协助运维项目中，我们将提供全面且高效的转件服务，具体内容如下：

（一）资料及档案的整理与分类

对各类资料及档案进行系统化的整理与分类。我们会根据不同类型的文件制定详细的分类标准，确保每一份文件都能在最短的时间内被准确找到。我们的整理工作将包括但不限于：

1. 文件审核：对所有待转移的文件进行审核，确保其完整性与准确性。

2. 分类编码：为不同类型的文件进行编码，便于后续的管理与查找。

（二）高效的文件转移服务

我们将负责各类文件的转移工作，确保其在行政单位与职能部门之间的及时送达。具体而言，我们的转移服务将包括：

1. 文件调度：根据文件的紧急程度和重要性，制定合理的转移计划，确保每一份文件能够在规定时间内送达指定地点。

2. 专人负责：为每一项转移任务指派专人负责，确保信息传递的准确性和及时性。

3. 往返服务：我们将提供往返于各行政单位和职能部门的业务往来服务，确保文件在各个环节之间的顺畅流转。

（三）文件跟踪与记录

为确保每一份文件的安全与可追溯性，我们将建立完善的文件跟踪与记录机制。

（四）服务保障

1. 专业团队：我公司拟派 1 名专业的转件服务人员，人员具备丰富的档案管理与文件传送经验，能够高效精准传送各类文件。

2. 现代化工具：配备先进的文件管理工具与设备，提升文件整理与转移的效率。

1.1.2 人员配置

（一）转件服务团队构成

转件服务团队将由 1 名专业人员组成，具备相应的业务知识和操作技能。该人员需具备以下基本素质和能力：

1.专业知识：转件人员熟悉相关的业务流程和操作规范，能够独立处理日常转件业务，确保服务的顺利进行。

2.操作技能：具备良好的计算机操作能力，能够熟练使用相关软件系统，确保转件信息的准确录入和处理。

转件人员将定期参加专业培训，更新行业知识和技能，从而能 够适应不断变化的业务需求。

（二）服务人员考核与评估

为确保服务人员的专业素养和服务质量，我们将建立定期考核与评估机制。考核内容包括但不限于以下几个方面：

1.业务能力考核：通过实际操作和案例分析，评估服务人员对业务流程的掌握程度和解决问题的能力。

2.群众满意度调查：定期收集群众反馈，评估服务人员在实际工作中的表现，以便及时调整服务策略。

3.人员协作能力：通过活动和项目合作，评估服务人员的协作能力和沟通能力，确保整体运作的高效性。

（三）车辆配置

为支持转件服务的顺利进行，我公司将配备 1 辆专用车辆。该车辆将用于转运相关文件和物品，确保业务的及时性和准确性。车辆的配置要求如下：

1.车辆类型：选择适合转件业务的车型，确保足够的空间和安全性，能够容纳所需转运的文件和物品。

2.驾驶人员：驾驶员具备相关的驾驶资格和良好的驾驶记录，以确保转件服务的顺利进行。

（四）服务时间安排

为满足群众的需求，转件服务人员将根据业务量和群众要求，灵活安排服务时间。转件服务人员将根据实际情况，制定合理的工作计划，确保在高峰期和紧

急情况下能够及时响应群众需求。

1.1.3 车辆服务

（一）专用车辆配置

为满足办事大厅转件服务的需求，我公司将配备 1 辆专用车辆。该车辆将专门用于文件及物品的转运，确保服务的及时性和可靠性。车辆的选择将优先考虑适合城市道路行驶的车型，确保在各种天气和交通条件下均能顺利完成转运任务。

（二）车辆维护与管理

为确保车辆在使用过程中的安全性与稳定性，我们将制定严格的车辆维护计划。车辆将定期进行全面检查和维护，包括发动机、刹车系统、轮胎、灯光等关键部件的检查。维护周期将根据车辆使用频率和行驶里程进行调整，确保车辆始终处于最佳工作状态。

（三）驾驶员配备与培训

为提升车辆服务的专业性，我们将为专用车辆配备经过专业培训的驾驶员。驾驶员将接受交通法规、驾驶技能、群众服务等方面的培训，以确保其具备良好的职业素养和服务意识。驾驶员在日常工作中，将严格遵守交通规则，确保车辆安全行驶，减少事故发生的风险。

1.1.4 服务流程

（一）资料接收

服务人员将与相关部门进行沟通，明确需要转移的资料类型、数量及其重要性。所有资料将在接收时进行详细登记，包括资料名称、数量、接收时间、接收人员等信息，以确保资料的完整性和可追溯性。

（二）资料整理

接收完成后，服务人员将对资料进行整理。整理的过程包括对资料进行分类、编号和标记，以便于后续的转移和查找。此环节将确保资料的有序性，避免在转移过程中出现混乱。整理后的资料将形成一份清单，清单中将详细列出每项资料的具体信息，确保每一件资料都能被准确识别。

（三）资料转移

在完成资料整理后，服务人员将根据事先制定的转移计划，实施资料转移。

转移过程中，服务人员将采取适当的措施，确保资料的安全性和完整性。在转移重要或敏感资料时，服务人员将使用专用的文件袋或箱子，并对资料进行加密处理，确保在转移过程中不被泄露或损坏。

（四）资料交接

资料转移完成后，服务人员将进行资料交接。交接环节中，接收方将对转移过来的资料进行核对，确保数量和内容与清单一致。

服务人员将在交接单上签字确认，形成正式的交接记录。此记录将作为后续追溯的重要依据，确保在任何情况下都能明确资料的去向和责任。

（五）记录与归档

在整个服务流程中，服务人员将做好详细的记录，包括每个环 节的操作时间、参与人员、资料状态等信息。所有记录将被及时整理归档，以便于日后的查阅和审计。

（一）承诺时间框架

我们承诺在规定的时间内完成转件任务，具体时间框架将根据不同类型的转件需求进行细分，以确保每一项任务都能在预定时间内完成。对于常规转件需求，我们将设定明确的处理时限，通常在接到请求后的 24 小时内完成资料的整理与转交。对于复杂或大规模的转件任务，我们将根据实际情况制定合理的时间计划，并提前与相关单位进行沟通，确保各方对时间安排的理解与认可。

（二）快速响应机制

1.优先级识别

在接到转件请求时，我们将对请求进行优先级评估，紧急需求将被标记为高优先级，确保相关人员在接到请求后能立即着手处理。

2.专属处理团队

为紧急转件需求组建专属处理团队，该团队由经验丰富的工作人员组成，能够迅速响应并高效执行任务。团队成员将接受专项培训，以提升其在紧急情况下的应对能力。

3.实时监控与调整

在紧急转件过程中，我们将建立实时监控机制，跟踪任务进展，并根据实际情况进行必要的调整，确保转件过程不受外部因素的影响，及时解决可能出现的

问题。

（三）信息化管理系统

我们将引入信息化管理系统，对转件请求、处理进度及完成情况进行全面记录与管理。该系统将具备以下功能：

1.在线申请与追踪各行政单位和职能部门可以通过在线平台提交转件申请，并实时追踪处理进度，增强透明度和信任感。

2.自动提醒与通知

系统将设定自动提醒功能，确保相关人员在规定时间内完成各项任务，并及时通知申请单位转件进度，避免因信息滞后造成的延误。

3.数据分析与报告

定期生成服务时效分析报告，评估各类转件任务的处理效率，为后续服务的优化提供数据支持。

（四）灵活应对突发情况

在实际运作中，可能会遇到突发情况导致转件服务的时效受到影响。对此，我们将制定灵活应对方案，包括：

1.临时资源调配

在遇到突发情况时，能够迅速调配人力与物力资源，确保转件服务的持续进行。

2.多渠道沟通

保持与各单位的多渠道沟通，及时通报情况，争取理解与支持，确保转件服务能够在最短时间内恢复正常。

1.2“引导+服务”服务方案

1.2.1 服务目标

（1）保障前来办理业务的群众能够快速找到办理窗口，减少排队等待时间。我们将通过优化导引员的引导路径和设置高效的电子导引系统，保证群众在最短时间内找到正确的窗口。

（2）提供高效便捷的引导服务，使群众能够顺利办理各项业务，提升群众的满意度。我们将通过专业的导引员和先进的导引设备，保障每位群众的业务办理过程顺畅无阻。

1.2.2 服务大厅办事引导

在服务大厅办事引导中，提升办事效率和群众满意度是重要环节。我们将采取一系列有效措施，确保每位前来办理业务的群众都能获得及时、准确的引导与服务。

（一）设立专业的引导岗

我们将在服务大厅内设立专门的引导岗，安排经过培训的专业人员负责为前来办理业务的群众提供详细的指引。引导岗的设置将覆盖服务大厅的主要出入口和各个业务办理区域，以确保群众在进入大厅时能够第一时间获得所需的信息和指引。引导员将主动接待前来办理业务的群众，询问其所需办理的具体事项，并根据群众的需求引导其前往相应的服务窗口或区域。

（二）业务咨询与政策宣传

在服务大厅内，我们还将设立业务咨询区域，提供专业的政策宣传和业务咨询服务。通过设置专门的咨询台，群众可以随时向工作人员咨询相关政策、业务办理流程及所需材料等信息。咨询人员将根据群众的需求，提供个性化的解答与建议，帮助他们更好地理解和适应各项政策，顺利完成业务办理。

1.2.3 业务咨询服务

（一）设立专门的咨询台

为提升群众的咨询效率和满意度，我们将在交易大厅内设立专门的咨询台。该咨询台将配备经过专业培训的工作人员，具备扎实的政策知识和业务办理经验。

（二）咨询方式

服务热线：我们设立咨询台电话热线在工作日时间内群众可以随时拨打电话答疑解惑。服务热线将由专业的客服人员接听，确保群众在任何时间都能获得及时的帮助。客服人员将具备丰富的业务知识，能够快速解答群众的疑问，并提供必要的指导。

1.2.4 政策宣传与推广

（一）定期组织政策宣传活动

我们将定期在交易大厅开展政策宣传活动，具体措施包括：

1.宣传手册的发放：我们将设计并印制内容详实、易于理解的宣传手册，涵盖最新的政策法规、业务办理流程及相关注意事项。

2.海报展示：在交易大厅及周边区域设置政策宣传海报，海报将采用简洁明了的语言和生动的图示，突出重点政策和办理流程。

（二）利用新媒体平台发布政策解读视频和图文内容

在数字化时代，新媒体已成为信息传播的重要渠道。我们将充分利用新媒体平台，增强政策宣传的互动性和吸引力。

（三）鼓励群众参与政策宣传活动

在政策宣传过程中，我们将积极鼓励群众参与，具体措施包括：

1.志愿者招募：我们将招募政策宣传志愿者，鼓励热心群众参与到宣传活动中来。通过培训志愿者，使其能够向周围人群传播政 策信息，形成良好的宣传氛围。

2.线上线下活动结合：我们将策划线上线下结合的政策宣传活动，例如线上知识竞赛、线下政策宣讲会等，通过丰富的活动形式吸引更多群众参与。

1.2.5 人员配备与素质建设

（一）人员配备要求

我们将组建一支 7 人的服务团队。团队成员均具备大专以上学历，确保他们具备扎实的专业知识和技能，以适应项目的需求：

1.学历要求：所有团队成员均具备大专及以上学历，专业背景涵盖管理、信息 技术、市场营销等相关领域，以确保团队具备多元化的知识结构，能够全面应对群众的不同需求。

2.工作能力：团队成员均具备相应的工作能力，包括良好的业务理解能力、问题解决能力和服务意识。他们能够快速响应群众的 咨询与需求，提供专业的解决方案。

3.身体健康：所有人员身体健康，能够适应项目的工作强度，确保在服务过程中保持良好的状态。

4.形象与气质：团队成员具备良好的形象和气质，待人和蔼，能够在与群众的接触中展现专业性和亲和力，增强群众对服务的信任感。

5.无不良记录：所有成员无犯罪记录，确保团队在道德和法律上的合规性，以维护公司及项目的良好声誉。

1.3 免费代办服务方案

1.3.1 服务内容

在协助运维项目中，我们致力于为办事群众提供高效、便捷的 服务体验，特别是在存量房交易及相关手续的处理过程中。满足广大群众的需求，确保他们在交易过程中能够顺畅无阻。

（一）存量房合同填写指导

为办事群众提供全面的存量房合同填写指导服务。具体措施包括：

1.合同条款解读：我们的团队将对存量房合同的各个条款进行详细解读，确保群众能够准确理解合同内容。通过面对面的咨询、电话指导以及在线支持等多种形式，帮助群众掌握合同的要点，避免因对条款理解不清而导致的法律纠纷。

2.填写示范：针对常见的填写问题，提供示范案例，帮助群众在实际操作中避免错误。通过实地演示和示例，让群众能够在填写过程中更加自信，减少因填写不当产生的后续问题。

（二）交易办事流程解读与操作指导

1.流程图解：制作交易办事流程图，清晰展示各个环节的步骤与要求。通过可视化的方式，使群众能够一目了然地了解整个交易流程，从而减少因信息不对称而造成的时间浪费。

2.操作手册：为群众提供详细的操作手册，手册中将包含每个环节的具体操作步骤、所需材料以及注意事项。群众可以根据手册进行自助操作，提升办事效率。

3.现场指导：在交易大厅，安排专门的工作人员为群众提供现场指导。无论是填写材料还是办理手续，工作人员都将全程陪同，确保群众在每个环节都能够顺利进行。

（三）高效便捷的服务体验

1.一站式服务：在交易大厅内，我们将整合各类服务资源，提供一站式服务，群众只需到一个窗口便可完成所有相关手续，避免了多次往返的麻烦。

2.预约服务：为提高办事效率，我们将推出预约服务功能，群众可以提前预约办理时间，减少排队等待的时间，确保能够在约定时间内得到及时的服务。

1.3.2 人员配备

（一）团队组成

我们的服务团队将由 2 名具有大专以上学历的专业人员组成。这些人员具备法律、房地产及相关领域的专业知识，确保能够为群众提供全面、专业的咨询服务。团队成员经过严格的筛选，具备相应的工作能力和丰富的实践经验，以应对各种复杂的事务需求。

（二）人员素质

1.身体健康：团队成员通过健康检查，确保身体状况良好，能够承担日常的工作任务，保持高效的工作状态。

2.形象良好：在公共场合，工作人员保持良好的仪表和形象，体现出专业的服务态度和职业素养。良好的外在形象有助于增强群众的信任感和满意度。

3.气质佳：我们重视团队成员的气质修养，要求他们具备良好的礼仪素养和沟通技巧，能够在与群众交流时展现出友好、热情的态度。

4.待人和蔼：工作人员具备良好的亲和力，能够以耐心、细致的态度对待每一位群众，确保群众在服务过程中感受到温暖和关怀。

5.无不良记录：所有团队成员提供无犯罪记录证明，确保其背景清白，树立良好的企业形象，增强群众的信任感。

（三）专业培训

在正式上岗之前，我们将为团队成员提供系统的专业培训，内容包括法律法规、房地产政策、服务礼仪、沟通技巧等，确保每位成员都能熟练掌握相关知识和技能，为群众提供高质量的服务。

（四）岗位分工

团队成员将根据各自的特长和经验进行合理分工，以提高工作效率和服务质量。

1.群众咨询专员：负责接待群众，解答群众咨询，提供相关政策和法规的信息，协助群众办理相关业务。

2.事务处理专员：负责具体的业务办理，包括文件的准备、资料的整理及提交等，确保各项事务的顺利进行。

3.后勤支持专员：负责团队的日常管理和后勤保障工作，确保团队成员能够在良好的环境中高效工作。

（五）绩效考核

我们将建立健全的绩效考核机制，定期对团队成员的工作表现进行评估。考核内容包括工作效率、群众满意度、服务质量等，通过量化指标对团队成员的工作进行综合评价，以激励他们不断提升服务水平。

（六）团队协作

团队成员之间将保持密切的沟通与协作，定期召开工作会议，分享工作经验和案例，讨论遇到的问题和解决方案。

1.3.3 服务目标

我们的目标是为办事群众提供高效、便捷的服务体验，力求在最短的时间内完成服务，提升群众满意度。我们深知存量房交易对于广大群众的重要性，因此我们将致力于简化交易流程，确保每位群众都能在轻松愉快的环境中完成交易。

1.优化服务流程

对现有的服务流程进行全面梳理和优化。我们会对群众在办理存量房交易中常见的问题进行分析，找出流程中的瓶颈环节，并针对性地进行改进。制定标准化的服务流程，确保每位群众都能按照 清晰的步骤进行办理，避免因信息不对称或操作不当而造成的时间浪费。

2.提高服务效率

在提高服务效率方面，利用信息化系统进行数据管理和流程监控。通过建立群众信息数据库，工作人员可 以快速查询群众的交易信息，减少重复性工作，提高办事效率。

3.提供全方位支持

（1）合同填写指导：工作人员将为群众提供详细的合同填写指导，确保群众在填写过程中不出现错误，避免因信息不准确而导致的交易延误。

（2）交易流程解读：为群众提供交易流程的详细解读，包括所需材料、办理步骤、注意事项等，帮助群众全面了解整个交易过程。

4.强化群众体验

始终把群众体验放在首位，通过提供舒适的环境和人性化的服务来提升群众的整体满意度。在交易大厅内，设置休息区、饮水机等便民设施，为群众提供一个舒适的办理环境。

5.保障服务的连续性

为了确保服务目标的实现，建立健全的服务管理机制，确保服务的连续性和稳定性。我们将不断提升服务质量，使每位群众都能享受到高效、便捷的服务体验。

1.3.4 服务方式

（一）提供线上和线下两种服务方式，方便不同需求的群众选择，确保服务的灵活性和便利性。

我们将积极帮助群众进行线上过户预约，群众可以通过西安市不动产官方平台随时随地进行服务请求。

（二）在服务过程中，根据群众需求，提供一对一的专属服务，确保每位群众都能获得个性化的帮助。

在服务的实施过程中，定期与群众进行沟通，主动了解群众的使用体验和需求变化，根据群众的反馈不断调整和优化服务内容。

我们深知，不同群众的需求各不相同，因此在服务方式上我们将保持灵活性。对于有特殊需求的群众，提供个性化的解决方案。

1.3.5 服务承诺

（一）全免费服务承诺

我们郑重承诺，所有提供的代办服务均为免费，旨在消除办事 群众在办理过程中可能面临的经济负担。

为落实这一承诺，建立完善的服务流程和透明的服务标准，确保每一项服务都能够高效、顺畅地进行。同时，对服务过程中的所有环节进行严格管理，确保没有隐性收费和额外经济负担的发生。

（二）严格筛选工作人员承诺

为确保服务的专业性和安全性，严格筛选所有参与服务的工作人员。我们深知，工作人员的素质直接影响到服务的质量和群众的 满意度：

1.背景审查：所有工作人员必须通过严格的背景审查，确保其无犯罪记录及不良行为记录。这一措施不仅是对服务质量的保障，更是对群众安全感的重视。

2.专业培训：对所有工作人员进行系统的专业培训，确保他们具备必要的服务技能和知识。培训内容包括服务礼仪、政策法规、沟通技巧等，旨在提升工作人员的综合素质，使其能够在服务过程 中更好地满足办事群众的需求。

3.定期考核：定期对工作人员进行考核，确保其始终保持高水平的服务能力和良好的职业道德。考核内容将包括服务态度、业务能力和群众反馈等多个方面，以确保服务质量的持续稳定。

1.4“办不成事”反映服务方案

1.4.1 服务目标

（1）本项目旨在建立一个高效的“办不成事 ”反映服务机制，确保米家崖及西大街交易大厅的运营过程中，任何未解决的问题能够得到及时反馈和处理，提高群众满意度，提升整体服务质量。

（2）通过设立专门的服务窗口和热线电话，收集群众的反馈意见，保障问题能够被迅速识别和记录。同时，设置专门的处理团队，对反馈的问题进行分类和优先级排序，及时跟进处理。

（3）定期进行服务质量评估，保障服务机制的有效性，及时调整和优化服务流程，以应对不断变化的需求和挑战。

1.4.2 服务流程

（1）群众可以通过现场服务窗口、电话、电子邮箱等多种方式进行反馈。每个反馈渠道都设有专人负责，保证信息传递的及时性和准确性。

（2）收到反馈后，工作人员立即记录，并根据问题的紧急程度进行分类。对于紧急问题，在 24 小时内给予初步回复，非紧急问题则在一周内完成处理。

（3）问题处理完成后，向群众进行回访，了解群众对处理结果的满意程度，并根据群众反馈进一步优化服务流程。

1.4.3 业务协调与解释

（一）服务窗口设立

服务窗口将配备两名经过专业培训的工作人员，具备大专以上学历，拥有相应的工作能力和较强的抗压能力。工作人员在接待群众时，将以和蔼可亲的态度，耐心倾听群众的疑问，并进行详细的解答。

（二）定期业务培训

定期组织业务培训，以确保服务人员能够及时掌握政策变化及系统更新。这些培训将涵盖政策解读、系统操作流程、材料准备要件等多个方面，旨在提升服务人员的专业素养和服务能力。

（三）业务协调机制

在实际操作中，建立一套完善的业务协调机制。当群众在办理过程中遇到问题时，服务窗口的工作人员将及时记录相关情况，并与业务部门进行协调，确保问题得到快速解决。设立反馈渠道，鼓励群众将遇到的问题和建议反馈给我们，以便我们不断优化服务流程，提升服务质量。

（四）个性化服务方案

针对不同群众的需求，提供个性化的服务方案。针对老年人或 身体不便的群众，提供上门服务，帮助他们完成业务办理。这体现了我们对群众的关怀，也进一步增强了服务的可及性和便利性。

（五）信息公告栏

在交易大厅内设置信息公告栏，及时发布相关政策、业务办理流程及注意事项等信息。这将有助于群众在办理业务前做好充分准备，减少因材料不齐或程序不明而导致的办不成事的情况。

（六）定期评估机制

建立定期评估机制，定期对服务窗口的工作进行评估和总结，分析群众在办理业务过程中遇到的常见问题，并针对性地进行改进。

1.4.4 人员配备要求

（一）人员数量与学历要求

我们将配备两名具备大专以上学历的专业人员。这些人员具备必要的理论知识，具备相应的实践能力，确保能够有效地执行各项服务任务。

（二）工作能力与专业素养

所配备的人员具备较强的工作能力，包括但不限于信息处理、群众服务、问题解决等方面的能力。我们将优先选择那些在相关领 域具有工作经验的人员，以便他们能够迅速融入团队并发挥作用。

（三）身体健康与待人和蔼

参与本项目的人员需身体健康，能够适应长时间的工作和高强度的服务要求。健康的身体是保证服务质量的基础。此外，服务人员应具备友好的待人态度，能够以和蔼可亲的方式与群众进行交流，提升服务的亲和力。

（四）无犯罪等不良记录

为确保服务团队的整体素质，对所有人员进行严格的背景审查，确保其无犯罪记录及其他不良行为记录。建立一支高素质的团队，树立交易大厅的良好形象，增强群众的安全感和满意度。

1.4.5 能力与素质要求

（一）具备相应的工作能力

参与协助运维的人员具备专业的技能和知识，能够独立处理日常业务及突发问题。人员具备扎实的专业背景，熟悉交易大厅的运作流程及相关技术，能够快速上手并适应工作环境。

（二）具备较强的抗压能力

在高强度的工作环境中，服务人员需具备较强的抗压能力。交易大厅的运维工作常常面临突发情况，如设备故障、系统崩溃等，这些情况可能会对工作造成极大的压力。参与人员应能够在高压环境下保持冷静，迅速分析问题并采取有效措施。

（三） 良好的沟通能力

服务人员具备良好的沟通能力，能够与团队成员、群众及其他 相关人员进行有效的沟通与协调。在协助运维的过程中，良好的沟通能力能够帮助团队更好地理解群众需求，及时反馈问题，并提供有效的解决方案。

（四）团队协作能力

协助运维项目需要团队成员之间的紧密合作，良好的团队协作能力是确保项目顺利进行的重要因素。参与人员应具备团队意识，能够积极参与团队活动，支持和帮助其他成员，共同完成工作任务。

1.5“互联网+自助服务”服务方案

1.5.1 服务模式

在实施服务方案中，采用两种主要的服务模式：“互联网+房产交易 ”模式和“ 一窗办 ”模式。这两种模式的结合，为办事群众提 供高效、便捷的服务体验，确保他们能够在最短的时间内完成各项房产交易相关的业务。

（一）“互联网+房产交易 ”模式

“互联网+房产交易 ”模式的核心在于利用现代信息技术，建立一个全面的线上服务平台。该平台将涵盖房产交易的全流程服务，包括信息查询、交易申请、

材料提交、进度查询等功能。

1.信息查询：群众可以实时获取房产市场的相关信息，包括房源信息、价格走势、政策法规等。这一功能将帮助群众在交易前做 出更加明智的决策。

2.交易申请：群众可以在线提交房产交易申请，系统将自动生成申请编号，并向群众发送确认信息，确保申请的有效性和可追溯性。

3.进度查询：群众可以随时查询交易进度，系统将实时更新各项事务的处理状态，增强群众的透明度和信任感。

（二）“一窗办 ”模式

“一窗办 ”模式则是针对线下服务的整合与优化。通过在交易 大厅设立综合服务窗口，将各类房产交易相关的服务整合在一个窗口进行办理。

1.一站式服务：群众到达交易大厅后，可以在一个窗口完成所有与房产交易相关的手续，无需在不同窗口之间反复奔波。

2.服务整合：整合房产交易所需的各类服务，包括信息咨询、交易受理、材料审核、业务办理等，确保群众在一个地点就可以完成所有事务。

3.高效办理：在“一窗办 ”模式下，工作人员将经过专业培训，能够熟练掌握各类业务的办理流程，确保群众的需求能够得到及时响应和处理。

1.5.2 人员配置

（一）人员数量与学历要求

我们计划配备 2 名经过专业培训的服务人员。所有服务人员均具备大专以上学历，其在技术能力和理论知识上具备一定的基础。

（二）专业能力与工作技能

服务人员经过严格的专业培训，掌握相关系统的操作流程和功能模块，能够熟练使用自助服务设备，确保在群众遇到问题时能够 迅速提供技术支持。

（三）沟通能力与服务意识

服务人员具备良好的沟通能力和服务意识，能够耐心解答群众疑问，帮助群众顺利完成各项业务。

（四）团队协作与工作分配

在实际工作中，服务人员根据业务需求进行合理的工作分配，确保每个服务环节都有专人负责。团队成员之间保持密切的沟通与协作，互相支持，共同提升

服务效率。

1.5.3 群众体验

（一）优化群众界面设计

我们将注重群众界面的设计，确保其操作简便、信息清晰。具体措施包括：

1.简化操作流程：针对群众的使用习惯和需求，梳理出最常用的功能模块，减少不必要的步骤，确保群众能够在最短的时间内完成所需操作。

2.视觉设计优化：采用符合群众审美的色彩搭配和图标设计，使界面在视觉上更加友好。使用清晰的字体和适当的字号，确保信息的可读性，避免因视觉疲劳导致的操作错误。

3.引导提示功能：在群众操作界面中，设置必要的引导提示，帮助群众理解操作步骤。

（二）建立群众反馈机制

建立有效的群众反馈机制，确保能够及时收集和分析群众的意见和建议。

1.多渠道反馈收集：群众可以通过多种渠道提交反馈，包括自助服务终端、官方网站、移动应用等。

2.群众体验调查：定期开展群众体验调查，邀请群众参与问卷调查或访谈，深入了解他们的使用体验和期望。

3.反馈处理机制：建立快速反馈处理机制，对群众提出的意见 和建议进行分类和优先级排序，确保重要问题能够得到及时响应和处理。

1.5.4 服务推广

（一）线上宣传策略

1.社交媒体推广

利用微信、微博、抖音等社交媒体平台，发布关于自助服务的宣传内容。

2.合作平台推广

与房产中介、金融机构等相关企业合作，在其平台上推广自助服务。根据合作伙伴的资源，扩大宣传范围，增加群众的接触机会。

（二）线下宣传策略

1.实体宣传资料

制作宣传册、海报等实体宣传资料，在交易大厅、社区中心、房产中介等人

流量较大的地方进行发放和张贴。

2.线下培训讲座

组织定期的线下培训讲座，邀请专家或服务团队成员为公众讲解“互联网+自助服务”的相关知识。

1.6 金融宣传服务方案

1.6.1 宣传内容规划

（1）针对金融知识普及，设计一系列宣传材料，涵盖储蓄、投资、保险、贷款等基本金融概念，以图文并茂的形式展现，便于市民理解和接受。

（2）宣传材料定期更新，保证内容新颖且贴近实际，同时结合当前经济形势和社会热点，增强宣传的时效性和吸引力。

1.6.2 宣传渠道的多样化

（一）线上平台宣传

在现代社会，互联网已经成为信息传播的主要渠道。充分利用各类线上平台进行金融产品及服务的宣传，以吸引更多潜在群众的关注。

定期举办线上金融知识分享会、网络直播等活动，邀请行业专家进行讲解，吸引群众参与。通过线上活动，不仅能够提升群众对金融知识的了解，还能增强群众对我们的认同感和信任感。

（二）线下活动宣传

除了线上宣传，我们还将积极开展线下活动，与群众进行面对面的交流，进一步增强群众的信任感和参与感。具体措施包括：

1.金融知识讲座

定期在交易大厅举办金融知识讲座，邀请业内专家分享金融投资的基本知识、市场趋势分析及风险管理等内容。通过这种形式，能够提高群众的金融素养，让群众在轻松愉快的氛围中了解我们的金融产品和服务。

2.社区活动

结合社区的特点，开展金融知识普及活动。在社区活动中心设立咨询台，向居民普及金融知识，介绍我们的金融产品和服务。

1.6.3 宣传内容的专业性

（一）制作专业的宣传材料

（二）内部知识分享与业务培训

为提升团队的专业素养和服务能力，定期组织内部知识分享和业务培训：

1.定期培训计划：每季度开展一次全员培训，内容涵盖金融市场动态、宣传技巧、群众服务等相关知识。

2.知识分享会：鼓励团队成员分享各自的工作经验和成功案例，定期举办知识分享会，促进团队内部的学习与交流。

（三）考核与激励机制

为确保人员素质提升的有效性，建立一套完善的考核与激励机制：

1.定期考核：每半年对团队成员进行一次综合考核，考核内容包括专业知识、工作表现、沟通能力等。

2.激励措施：对于表现优秀的团队成员，将给予一定的物质和精神奖励，如奖金、晋升机会、培训名额等，以激励团队成员不断提升自身素质。

（四）营造学习氛围

我们将积极营造一个良好的学习氛围，使团队成员在轻松愉快的环境中成长。

1.7 业务培训服务方案

1.7.1 培训目标

（1）提升工作人员的专业技能和服务意识，确保他们能够熟练 掌握各项操作流程和应急处理方法。

（2）增强团队协作能力，提高工作效率，减少因操作不当造成的失误率。

（3）定期更新知识库，保障员工了解最新的政策法规和技术标准，以适应不断变化的工作环境。

1.7.2 培训内容

（一）定期开展内部业务培训

内部业务培训将作为一项常规活动，定期组织相关课程，内容包括但不限于以下几个方面：

1.服务流程：详细讲解大厅的各项服务流程，包括群众接待、信息咨询、交易办理等环节，确保工作人员能够熟练掌握每一个流程，减少群众等待时间，提高服务效率。

2.政策法规：培训将涵盖与交易大厅相关的法律法规、政策文件及行业标准，

确保工作人员在提供服务时能够遵循相应的法律法规，维护交易大厅的合法合规运营。

（二）礼仪培训

1.群众接待：培训将涵盖接待群众的基本礼仪和注意事项，包括如何礼貌问候、引导群众、处理群众咨询及投诉等。通过角色扮演和情境模拟，帮助员工在实际工作中更好地应对不同类型的群众，提升群众的满意度和信任感。

2.沟通技巧：培训将重点教授有效沟通的技巧，包括倾听、反馈和非语言沟通等。

（三）综合素质提升培训

1.心理素质与情绪管理：帮助工作人员认识自我，掌握情绪管理技巧，提高其在高压环境下的应变能力和心理素质。

2.时间管理与效率提升：培训介绍时间管理的基本原则和技巧，帮助工作人员合理安排工作时间，提高工作效率，确保在繁忙的工作中能够高效完成任务。

1.7.3 培训方式

（1）内部培训：由公司内部资深员工担任讲师，结合实际案例进行教学，使得培训内容贴近实际工作场景。具体内容包括：资深员工将通过亲身经历的案例，向新员工展示如何解决实际问题，并传授宝贵的经验。

（2）外部培训：邀请行业专家进行专题讲座，分享最新行业动态和前沿技术，拓宽员工视野。具体内容包括：邀请行业专家进行专题讲座，介绍最新的行业趋势、技术和最佳实践，帮助员工了解行业发展的最新动态。

1.7.4 人员配备要求

（一）专业培训师的配备

项目组将配备 2 名专业培训师。每位培训师均具备大专以上学历，拥有相关行业的深厚背景知识及丰富的实践经验，确保培训内容的专业性。

（二）人员素质要求

所有培训师具备较强的语言表达和沟通能力，能够清晰、准确地传达培训内容，确保学员能够理解和掌握所学知识。

（三）背景审查与记录

为维护培训的专业性和学员的安全，所有培训师提供无犯罪记录证明及相关

的职业经历证明。对培训师的背景进行严格审查，确保其无不良记录。

1.7.5 学历要求

所有参与培训的工作人员均应当具备大专以上学历。这一要求是对参与人员基本素质的保障，也是有效开展培训的重要前提。

1.7.6 能力要求

在业务培训服务的实施中，参与培训的工作人员必须具备以下能力要求，以确保培训的有效性和参与者的学习成果。

（一）语言表达能力

参与培训的工作人员需具备良好的语言表达能力。这意味着他们能够清晰、准确地传达信息，还能够根据不同的受众调整自己的表达方式。具体要求包括：

1.清晰度和准确性：工作人员需要能够用简洁明了的语言解释复杂的概念和操作流程，确保受训者能够理解并掌握所学内容。

2.适应性：在面对不同背景和知识水平的受训者时，工作人员应能够灵活调整自己的表达方式，以满足受训者的需求。

（二）团队协作能力

在培训过程中，团队协作能力是提升学习效果的关键因素。工作人员应具备以下能力：

1.积极参与和互动：工作人员需能够在培训中积极参与互动，鼓励受训者提出问题和分享经验，营造积极的学习氛围。这种互动能够提高受训者的学习积极性，还能促进知识的深入理解和应用。

2.协作精神：工作人员应具备良好的协作精神，能够与其他培训师和团队成员紧密合作，共同设计和实施培训课程。

（三）学历与工作能力

1.专业背景：工作人员应具备与运维相关的专业知识，能够为受训者提供专业的指导和支持。这样的专业背景能够增强受训者的信任感，提高培训的接受度。

2.实践经验：除了学历，工作人员还应具备一定的实际工作经验，能够结合实际案例进行讲解，使培训内容更加贴近实际工作，增强受训者的学习兴趣和应用能力。

（四）沟通与协调能力

良好的沟通与协调能力是确保培训顺利进行的重要保障。工作人员需具备以下能力：

1.有效沟通：工作人员应能够与受训者、团队成员及其他相关方进行有效沟通，确保信息的及时传递和反馈。这种有效的沟通能力能够减少误解和信息传递的延迟，提高培训的效率。

2.协调能力：在培训的组织和实施过程中，工作人员需具备较强的协调能力，能够统筹安排培训内容、时间和地点，确保各项工作有序进行。

1.8 综合耗材及检修服务方案

1.8.1 办公耗材采购与管理

在办公耗材的采购与管理中，确保日常运营顺利进行是重要环节。制定一套科学、系统的管理方案，以满足实际需求，提高采购效率，降低成本，确保耗材的供给稳定性。

（一）定期评估与调整使用情况

1.使用情况分析：对纸张、墨盒、文具等耗材的使用频率、消耗量进行数据统计，分析各类耗材的使用趋势，找出高频次使用的耗材和相对滞后的耗材。

2.需求预测：对历史数据的分析和未来需求的预测，制定相应的采购计划，避免因需求波动导致的耗材短缺或过剩。

（二）建立集中采购机制

降低采购成本，提高耗材的供货稳定性，建立集中采购机制，具体措施如下：

1.供应商筛选：在全国范围内筛选出一批优质的耗材供应商，重点考虑其产品质量、服务水平、供货能力及价格竞争力。对比多家供应商的报价与服务，选择性价比高的合作伙伴，确保耗材的高 效采购。

2.集中采购平台：搭建集中采购平台，整合各部门的耗材需求，形成统一的采购订单。

（三）其他耗材的采购与管理

除了办公耗材，我们还将对保洁耗材、工程耗材、弱电设备等进行全面的采购与管理。

1.保洁耗材：根据交易大厅的实际使用情况，定期评估保洁耗材的需求，确保清洁工作顺利进行。与专业的保洁耗材供应商合作，确保清洁用品的质量与供

应的及时性。

2. 工程耗材：针对工程项目的需求，建立专门的工程耗材采购渠道，确保在项目实施过程中所需的各类材料能够及时到位，避免因材料短缺导致的工程延误。

3. 弱电设备：与弱电设备供应商建立合作关系，确保在设备维护和更新时，能够及时采购到高质量的设备和配件，提升整体运维效率。

1.8.2 保洁耗材的选用与维护

（一）根据不同区域的清洁需求，选择环保、高效的清洁剂和工具，确保清洁效果与安全性

在保洁工作中，针对不同区域的清洁需求，采取科学合理的保洁耗材选用策略。

1. 公共区域：针对人流量较大的公共区域，选用具有强效去污能力的清洁剂，如中性清洁剂和消毒剂，确保地面、墙面及设施的整洁与卫生。

2. 办公区域：在办公区域，清洁剂的选择将以环保为主，优先 用无毒、无刺激性气味的清洁剂，以保证员工的健康。

3. 卫生间：卫生间的清洁尤为重要，选用专业的卫生间清洁剂，具备强效杀菌和去污能力，确保卫生间的清洁和安全。定期使用空气清新剂，保持卫生间的良好气味。

4. 会议室：会议室的清洁需要注重细节，使用专用的设备和清洁剂，确保投影仪、会议桌、椅子等设施的清洁，避免因灰尘和污垢影响会议效果。

（二）定期对保洁耗材的库存进行盘点，及时补充，避免因缺货影响日常清洁工作为确保保洁工作能够顺畅进行，建立一套完善的保洁耗材管理制度。

1. 库存管理：对保洁耗材建立详细的库存台账，记录每种耗材的使用情况、剩余量及到货时间。每月定期进行库存盘点，确保数 据的准确性和实时性。

2. 预警机制：当某种保洁耗材的库存低于预设的安全库存量时，系统将自动发出预警，提示相关人员进行补货。

3. 集中采购：与多家优质的供应商建立长期合作关系，确保所需保洁耗材的及时供应。在采购时，优先选择环保、高效的产品，以降低对环境的影响，并提升清洁效果。

1.8.3 工程耗材的储备与调配

（一）建立工程耗材的标准化清单

根据项目的具体需求，建立一份详尽的工程耗材标准化清单。此清单将涵盖项目实施过程中所需的各类常用材料及设备，包括但不限于弱电设备、接线材料、配件、工具和消耗品等。

1.耗材种类：根据项目的实际需求，列出各类耗材的具体名称、规格、型号、数量等信息，确保清单的全面性和准确性。

2.采购渠道：选择信誉良好、供货及时的供应商，建立长期合作关系，确保在需要时能够快速获取所需耗材。

3.库存管理：制定合理的库存管理制度，确保耗材的存储条件符合要求，避免因环境因素导致耗材的损坏或过期。

（二）根据项目进展，灵活调配和分配工程耗材

在项目实施过程中，工程的进展情况会受到多种因素的影响， 因此，灵活调配和分配工程耗材显得尤为重要。

（三）工程耗材采买及检修

在项目实施过程中，及时的采买和检修也是确保项目顺利推进的重要环节。建立完善的采买及检修流程，以确保工程耗材的质量和供应的及时性。

1.采买流程：根据标准化清单和项目进展，制定详细的采买计划，明确采购责任人，确保每次采购都能满足项目的实际需求。

2.检修管理：对于在项目实施中使用的设备和耗材，建立定期检修和维护机制，确保其处于良好的工作状态。

1.8.4 弱电设备的维护与检修

（一）定期检查计划的制定

1.检查频率：根据设备的使用情况和重要性，制定每月、季度及年度的检查频率。

2.检查项目：检查内容包括设备的运行状态、连接线缆的完整性、供电系统的稳定性、软件系统的更新情况等。每次检查后，形成详细的检查报告，记录发现的问题和处理情况。

3.问题预警机制：在定期检查中，建立问题预警机制，对于发现的潜在故障，及时进行记录和分析，以在问题扩大之前采取相应措施。

（二）专业技术支持与维修服务

确保弱电系统的高效运行，提供专业的技术支持与维修服务。

1.技术团队建设：组建一支由经验丰富的技术人员组成的团队，负责弱电设备的日常维护与检修。团队成员需具备相关的专业资质和丰富的现场经验，能够快速识别和解决问题。

2.故障响应机制：建立完善的故障响应机制，确保在设备出现故障时，能够在最短时间内进行响应。

3.备件管理：针对常见的弱电设备故障，建立备件库，确保在设备出现故障时，能够迅速更换损坏部件，减少设备停机时间。

（三）弱电设备的耗材采购与管理

1.集中采购：针对弱电设备所需的耗材，如电缆、接头、开关等，采取集中采购的方式，确保采购的质量和成本控制。

2.库存管理：建立完善的库存管理系统，实时监控耗材的使用 情况和库存水平。当库存低于预设的安全线时，系统将自动生成采购申请，以确保在任何时候都有足够的耗材供应。

3.耗材使用记录：对于每次耗材的使用情况，进行详细记录，分析耗材的使用频率和成本，从而为后续的采购决策提供依据。

1.8.5 综合耗材的数字化管理

（一）引入信息管理系统，对各类耗材进行数字化管理，实现实时监控和数据分析

在综合耗材管理中，数字化管理系统的引入非常重要。我们将 采用先进的信息管理系统，对各类耗材进行全面的数字化管理。该系统将实现对耗材的实时监控，确保各项耗材的使用状态、存储位置及库存数量均可随时查阅。

（二）通过数据分析优化采购策略，降低库存成本，提高整体 运营效率数字化管理系统的支持下，通过数据分析来优化采购策略。

具体来说，我们将实施分级采购策略。对于使用频率较高的耗材，我们将制定较为稳定的采购计划，确保在高峰期前提前备货；而对于使用频率较低的耗材，则可采取按需采购的方式，减少库存占用。这样一来，能有效降低库存成本，提高资金的使用效率，为整体运营提供更为灵活的支持。

米家崖及西大街交易大厅协助运维服务考核细则

	考核岗位：各项服务人员		考核评分：100分	
编号	考核内容	考核标准（扣分项）	考核分数	评分标准
1	出勤（10分）	1、上班迟到或早退；	3分	每发现一次扣0.1分
		2、未请假外出，不按时请假，且没有B岗的；	2分	每发现一次扣0.1分
		3、未提出申请，而且未经领导批准擅自休假的；	3分	每发现一次扣0.1分
		4、上下班不打卡的。	2分	每发现一次扣0.1分
2	遵规守纪（15分）	1、搞不团结、拉帮结派，造成不良影响的；	2分	每发现一次扣0.1分
		2、勤俭办公，节约用水、用电，杜绝一切浪费现象；	2分	每发现一次扣0.1分
		3、不听指挥，顶撞上级，不服从管理的；	2分	每发现一次扣0.1分
		4、无故不参加培训、训练；在培训期间无故旷课或迟到；	2分	每发现一次扣0.2分
		5、爱护公物及公用设施，自觉维护和保持环境卫生；	2分	每发现一次扣0.1分
		6、不协助办公室管理人员工作或不执行大厅临时性任务的；	3分	每发现一次扣0.1分
		7、衣容整洁，精神饱满、待人热情，文明用语，否则扣分处理。	2分	每发现一次扣0.2分
3	服务质量（15分）	1、用语不文明，接待不热情，询问不耐心解答；	3分	每发现一次扣0.1分
		2、因工作态度不好，引起与服务对象发生争吵的；	3分	每发现一次扣0.1分
		3、不熟悉岗位业务知识，办事群众不满意且被投诉的；	3分	每发现一次扣0.1分
		4、协调不力，影响其他部门和服务对象开展工作的；	3分	每发现一次扣0.1分
		5、不能熟练掌握电脑使用和文字录入功能，影响业务办理的；	3分	每发现一次扣0.1分
4	岗位执勤（10分）	1、巡查时发现大厅内外有隐患，不及时报告的；	1分	每发现一次扣0.1分
		2、不按规定时间巡查或不作记录和记录不实、书写不规范、肆意涂改的；	1分	每发现一次扣0.1分
		3、脱岗、离岗而造成大厅资产及群众的人身财物损失的；除赔偿外还作违纪辞退处理。	1分	每发现一次扣0.1分
		4、执勤中私自扣留群众的物品或证件不归还或不上缴；擅自处理或挪用的；作违纪辞退处理。	1分	每发现一次扣0.1分
		5、利用执勤工作之便向他人实施勒索或受贿者作违纪辞退处理并送公安机关处理。	1分	每发现一次扣0.1分
		6、当值时睡觉、看书、听收音机、闲聊、吸烟、吃东西、喝酒或酒后上班	1分	每发现一次扣0.1分
		7、当值时对来访者不按规定履行职责；不登记、不问明情况；对出入的可疑人员或物品不检查登记的；	1分	每发现一次扣0.1分
		8、未履行交接班手续离开岗位的；	1分	每发现一次扣0.1分
		9、巡查时发现大厅内外有隐患，不及时报告的；	1分	每发现一次扣0.1分
		10、不能完成岗位职责任务，未按职责相关工作程序要求完成工作	1分	每发现一次扣0.1分
5	工作态度（20分）	1、服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配，不服从者扣分；	4分	每发现一次扣0.2分
		2、严于职守，坚持本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡岗，违者扣分；	4分	每发现一次扣0.2分
		3、正直诚实，对上级领导、同事和群众要以诚相待，不得阳奉阴违，否则扣分；	4分	每发现一次扣0.2分
		4、团结协作，各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力的解决困难，否则扣分处理；	4分	每发现一次扣0.2分
		5、勤勉高效，发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作，否则扣分。	4分	每发现一次扣0.2分

编号	考核内容	考核标准（扣分项）	考核分数	评分标准
6	行为举止（10分）	1、举止应大方得体，与人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼，不付合规范的；	2分	每发现一次扣0.1分
		2、在前台嬉闹、串岗聊天、声喧哗的；	2分	每发现一次扣0.1分
		3、进出办公室、电梯时，应主动上前一步先拉开门或按住电梯按钮，请同行的群众、女士或来访人员先行，不付合规范的；	2分	每发现一次扣0.1分
		4、对群众或来访人员提出的询问、疑难、要求、意见，要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确（对自己无把握回答的应婉转地表示歉意，联系有关人员给予解答，或留下文字记录，限时予以回复），否则扣分；	2分	每发现一次扣0.1分
		5、工作时间在室内办事区域用餐及在前台吸烟的。	2分	每发现一次扣0.1分
7	接听电话（10分）	1、工作期间所有来电，务必及时接答，否则扣分处理；	3分	每发现一次扣0.2分
		2、拿起话筒先说“您好，沪河西路房产交易服务大厅！”，语气平和，不符合规范的；	3分	每发现一次扣0.1分
		3、必要时要做好记录，将要点向对方复述一遍，不得含糊其词或记录不清，否则扣分处理；	2分	每发现一次扣0.1分
		4、通话完毕后应说“再见”，不得用力掷话筒；	2分	每发现一次扣0.1分
8	停车管理（10分）	1、车辆出入地上停车场没做好记录的；	3分	每发现一次扣0.1分
		2、不按规定指挥车辆出入或停放的；利用职能之便，故意刁难车主的；	2分	每发现一次扣0.1分
		3、门岗工作人员就餐间隙没有及时换岗导致车辆出行受阻的；	2分	每发现一次扣0.1分
		4、车辆没按规定位置停放或停放不整齐的。	3分	每发现一次扣0.1分
编号	考核内容	考核标准（加分项）	考核分数	评分标准
9	服务质量（10分）	工作中始终保持爱岗敬业、积极上进的；	3分	每发现一次加1分
		为大厅赢得群众赠送的锦旗、表扬信或者证书；	5分	每发现一次加1分
		遇到突发情况及时处理为大厅挽回重大损失的；	2分	每发现一次加1分
注	考核应用	1、工作人员考核细则适用于本合同的各项服务。 2、甲方对乙方的绩效评价结果采取百分制，根据分值为四档：90分以上为优，80-90分为良（不包含90分），60-80（不包含80分）分为中，60分以下为差。		