**服务需求**

1、物业服务需求

（1）项目经理管理经验丰富，熟悉《物业管理条例》，管理能力强，沟通能力优；

（2）水电维护服务，设备保障得力，维修快速有效，操作技术规范；

（3）秩序维护人员形象好，保密程度高，反应快速及时，工作严谨认真；

（4）保洁绿化服务，清洁及时彻底，保证安全卫生；修剪养护及时技术专业规范保证安全；

（5）会议服务人员形象气质佳，热情服务要周到，服务礼仪要规范，保密守则记心中；

2、采购需求及人数配置要求：38人。（年龄要求 18岁至 60 周岁，身体健康）

其中：项目经理：1人

秩序维护：10人

保洁绿化服务：23人

水电维护服务：2人

会议服务：2人

**岗位任职要求**

1. 项目经理：1人。要求：

（1）具有大专及以上学历证明，有相关物业管理知识，并取得物业管理项目经理证书。

（2）具有物业项目管理经验2年以上。

（3）优秀的管理技能，具有组织能力，实干精神强。

（4）具有较强的安全意识及职业道德，具有良好的应变能力和处理问题的能力。

1. 秩序维护服务：10人。要求：

（1）具有相关工作经验，年龄55岁以下，男性，身体健康。

（2）吃苦耐劳，遵纪守法，服务态度好，无不良嗜好。

（3）持保安证上岗。

1. 保洁绿化服务：23人。要求：

（1）具有相关的工作经验，年龄60岁以下，身体健康。

（2）吃苦耐劳，遵纪守法，服务态度好，无不良嗜好。

（3）持健康证上岗。

1. 水电维护服务：2人。要求：

（1）具有相关专业知识，身体健康。

（2）吃苦耐劳，遵纪守法，服务态度好，无不良嗜好。

（3）持电工证上岗，技能满足招标要求。

1. 会议服务：2人。要求：

（1）女性，形象好、气质佳，身高160以上，年龄25-35岁。

（2）有相关工作经验，持健康证上岗。

**服务质量、标准要求**

1. 项目经理

1、负责主持项目物业服务工作，认真执行公司管理方针及各项规章制度。

2、对项目的岗位合理安排，使全部人员与职位达到最优化配置。

3、制定项目各项工作计划，确立长期、短期的工作目标，并维护项目工作高效运作。

4、制定及指导项目保洁、秩序维护、绿化及客服的各项工作，选择最有效的沟通渠道。

5、巡查保洁、秩序维护、绿化及客服工作，检查设备运转保养情况，发现问题及时解决，把问题消灭在萌芽状况。对各部门工作进行监督和管理，协调各部门关系，确保项目高效的运转。

6、代表公司与院方建立良好的沟通及形象，保持公司良好的企业形象。

1. 秩序维护服务

服务范围内的秩序维护及突发事件处理，负责车辆进出、停放的秩序及安全防范工作，包含门岗值守、进出登记、日常安全巡逻、24小时值班。

1、实施区域24小时不间断巡视，穿统一制服，用语礼貌，文明值勤。

2、确保本项目内公共秩序良好，无乱贴乱画现象。

3、遇有紧急情况或其它安全需要，本项目巡逻岗可在2分钟内到达现场进行确认。

4、门岗在特殊时段(上下班期间、领导参观等)保持立岗，控制人员、车辆进出，外来人员应登记并经许可后方能进入，严禁闲杂人员进入。

5、定时巡逻，巡逻内容包括：巡查车辆停放秩序，车辆按指定位置有序停放；巡查设备设施是否完好，发现问题及时报修；巡查办公楼是否有可疑人员。做好巡视记录、交接班记录，各项制度齐全。

6、建立健全各种应急处理预案。

（三）保洁绿化服务

1、楼层公共区域服务内容：楼内门厅、走廊通道、垃圾桶、公共卫生间、安全楼梯、电梯厅及轿厢的保洁服务。不包含职工餐厅卫生服务。

公共区域内墙面、窗台、墙角、踢脚线、天花板无污渍、无积尘、蜘蛛网；玻璃:无污迹、目视无指印、光亮透明、窗框清洁不沾灰；所有开关、门把、台阶、楼梯扶手、灯管、灭火器、标识、宣传栏、信报箱上无积尘。

1. 室外保洁服务内容：室外地面、栏杆、灯具、标识、宣传牌、信报箱、道路、行人道、行车道和大门外包干区域的保洁服务。

确保地面无烟头、无灰尘、无废弃物、无污迹、痰迹、水渍及粘附物、干净整洁。

3、垃圾处理：收集垃圾至采购方指定垃圾集中点，由采购方安排专业垃圾清运公司运输至项目外。

4、绿化养护内容：渭南市中级人民法院范围内绿植覆盖区域，绿植修剪及时、形状美观、树木生长良好，不缺肥、不缺水、无明显病害；花坛植被边缘整洁，绿化带无杂草丛生情况。

要求：定期拔草、浇灌，制定合理的绿化养护修剪方案，明确树种修剪、打药安排并认真落实。

5、绿化工技术专业规范，院内绿化修剪养护及时。

（四）水电维护服务

1、负责渭南市中级人民法院内的水电日常维护工作。

2、日常检查院落、停车场、天台、楼内公共区域、水电房的设施设备，做到随时检查，即坏即修，要求整洁、安全，无乱堆乱放。

3、供水、供电设备严格按国家规范管理，符合国家标准，运行状况良好，确保供水、供电系统的正常运行。确保阀门开闭灵活，系统密封良好，运转无异常声响，连续不间断供水，发现问题及时维修，有检查、维修记录。

4、供水、供电设备随时检查，小维修及时修理，中大型维修由采购方联系设备售后维修。要求整洁、安全，无乱堆乱放。

5、配合好自来水公司、供电局的相关规定要求，保障正常用水用电。

6、按供电局规定做好停、送电及线路切换工作，保障正常用电。

（五）会议服务

1、了解会议的需求，按照需求组织相关人员做好会前准备工作。

2、会议服务时应仪容仪表整洁，举止端庄，保持微笑服务、礼貌用语。

3、倒茶时依照先宾后主、先主席台上后主席台下，从左往右的顺序，在来宾的右手位上茶。

4、会议中应随时满足宾客的服务需求，原则上每15分钟添茶一次。

5、会议结束及时收拾清洗茶具，整理桌椅，关闭照明、空调设施后方可离去。

6、会议室卫生每星期大扫除一次，每天保洁，保证无卫生死角。