# 服务内容及要求

**一、费用标准及费用说明**

1、乙方负责的运营费用包括运营人员费用、管理运营费、耗材费、利润、税金。

2、甲方负责包括示范区的设备更换、设施设备维修、清洁用水、值班用电、水吧接待所需物料、售场软装更新清洗、地面养护(抛光打蜡翻新）等。

3、如甲方新增管理区域，与物业服务相关的必备固定资产、器材、设备等，由甲方配备。

**二、人员要求**

**人员总编制（表一）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位配置 | | 人数 | 备注 |
| 1 | 案场主管 | | 1 | 可由其案场人员兼职或专职，以乙方达到服务要求为准，负责跟甲方进行沟通汇报。 |
| 2 | 形象岗 | 秩序员 | 2 | 男，身高不得低于1.75，年龄20-35之间 |
| 3 | 水吧 | 客服员 | 2 | 女，身高不得低于1.65，年龄20-35之间； |
| 4 | 售楼处保洁  示范区保洁 | 保洁员 | 3 | 年龄35-55之间；夜保，男，年龄40-60之间 |
| 5 | 夜保 | 秩序员 | 1 | 夜保，男，年龄40-60之间 |

工作要求：

1. 确保售楼处开放时间，物业岗位不得出现空岗位现象。

2、服务标准详见附表

3、因本项目工作需要，甲方如需增加或减少服务人员，应至少提前10个工作日通知乙方。

4、如甲方需增加其它特殊岗位另行约定。

5、管理区域内物业服务所需设备、工具及耗材费用由乙方负责并负责采购。

6、若因甲方特殊需求或超出本合同约定范围的物业服务需求，经双方协商后另行签订补充协议。

7、甲方需为乙方提供员工休息室、作业工具储物间及岗亭空调等设备设施。

**三、双方的权利和义务**

（一）甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方按本合同约定的服务内容及标准为本项目的案场提供物业服务，并按本合同约定及时足额地向乙方支付物业服务费。

2、甲方有权依据《案场检查标准》对案场物业进行检查，并针对发现服务不到位及相关问题进行相应扣款。（详见附表），如物业拒不整改或多次出现相同问题，甲方有权要求乙方更换相关服务人员。情节严重时甲方有权终止合同

3、甲方有义务向乙方提供管理工作必备的办公、休息场所。

4、甲方应确保移交乙方管理区域的供水、供电设施齐全有效，为乙方工作人员提供工作便利条件，包括值班室、饮水、存放工具场地等。

5、甲方应维护乙方工作人员的人身安全，由于甲方或甲方客户造成乙方工作人员人身伤害的，甲方应积极协调处理，保证乙方工作人员的切身利益不受侵害。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方应积极配合甲方的销售工作，并有权要求甲方配合乙方的管理服务工作。

2.根据有关法律法规及本合同约定，制订本案场的物业服务方案。

3.指派专人为本项目的案场提供物业服务，并有权根据实际情况调整派出的管理人员及各岗位服务人员，在与甲方达成一致意见后实施。

4.本合同终止，乙方应及时撤出本案场，并退还甲方提供的相关办公场所和设施设备等。

5.乙方需与其委派至本项目案场的全部工作人员签署劳动合同。若乙方与其委派至本项目案场的工作人员产生纠纷（包括但不限劳动纠纷）的，由乙方自行负责与其工作人员处理解决，与甲方无关。

**四、其他约定：**

甲乙双方一致同意，以下事由所致伤害，双方可不予负责相互赔偿责任：

1.因不可抗力因素或非双方能控制的其他事由，包括但不限于因自然灾害、政府行为或法律、法规及政策变动所致损害；

2.案场内发生的刑事、治安案件（包括但不限于抢劫、盗窃、火灾、爆炸等）或第三人行为所致损害（因双方员工原因造成的除外）；

3.因非双方方责任出现供水、供电、供气、通信、有线电视及其他共用设施设备运行障碍所致损害；

4.为公共利益或他人的合法权益免受现实和紧急的损害危险而采取的紧急避险行为，给双方造成的损害；

**附表一：**

| **案场检查标准及扣款标准** | | |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **标准** | **发现一次** |
| **停车场接待** | 1、客户入场，至岗台约2米内形象岗敬礼，引导客户至停车场，对讲机呼叫车场岗。 | 50元 |
| 2、客户停车，车场岗跑步到停车场以标准手势引导客户停车。 |
| 3、车场岗送客，客户至车辆旁后给予开门，并以标准手势指挥客户车辆安全驶出车位，敬礼并行注目礼目送客户离开。 |
| 4、形象岗在接到销售顾问客户离开的通知后立即至岗台以军姿标准站好，当客户驶至岗台约10米以内时敬军礼并目送客户离场。 |
| **仪容仪表** | 1、服装统一；衣服洁净无褶皱无异味；皮鞋、袜子、领带符合规范，新员工入职的一周内配齐工装。 | 100元 |
| 2、发型符合标准，头发不油腻、无头屑；不染发、不做夸张指甲；男士不留胡子，不蓄长发，头发修剪整齐，两侧不可超过耳朵和衣领的任何部位。 |
| 3、精神饱满，女士必须淡妆上岗。 |
| 4、站立坐行和言谈举止等要符合服务标准行为规范，不得出现不雅举止和行为。 |
| **案场卫生** | 1、售楼处外围路面/停车场/岗亭/自行车干净整洁，下雨天路面无积水；喷水池、水池：无杂物、水无变色异味；绿地/地面无杂物清洁卫生。 | 50元 |
| 2、外围道旗、广告展示牌、绿化等需保持干净 |
| 3、售楼处内部各处地面需保持清洁卫生。 |
| 4、接待台、水吧、桌椅摆放整齐无杂物。 |
| 5、卫生间洗手台整洁无水渍、洁具清洁,无异味。 |
| 6、沙盘、户型模型、门窗、装饰品整洁无灰尘。 |
| 7、绿植、盆栽定期浇水和擦拭，不得出现枯黄和灰尘，花盆内无积水。 |
| 8、售楼处进门玻璃及沙盘玻璃，保持光亮干净，无手印；墙面/窗/扶手/电表箱/灯开关/消防栓干净无积尘。 |
| 9、样板间卫生符合标准管理制度 |
| 10、花盆内不得出现烟头、茶叶等杂物。 |
| **水吧接待** | 1、置业顾问带领客户到洽谈区落座之后，水吧服务人员按标准向前询问客户。 | 100元 |
| 2、水吧人员按照标准行为规范给客户摆放饮品，严格按照上饮品规定，并及时续杯。 |
| 3、客户离开之后5分钟内收拾茶具水杯，确保清洁到位，桌子干净整洁，无手印水渍。 |
| 4、每天下班前10分钟清点水吧处的所有物品，并清洁水吧区域卫生，特殊情况及时上报。 |
| **日常规范** | 1、案场不得出现大声喧哗、嬉戏打闹、聚众聊天的情况。 | 200元 |
| 2、案场内不得在岗吃东西、睡觉、抽烟、化妆。 |
| 3、不得玩手机，不得看与工作无关的书籍和视频。 |
| 4、站岗台不得出现空岗现象（≥3人时）。 |
| 5、不得在公共场合吵闹、打架。 |
| 6、案场所有物业人员应遵守案场的规章制度。 |
| **备注** |  |  |

**附表二：**

**保洁服务标准**

1. **仪容仪表**

案场保洁员需着干净整洁岗位工装、无底纹长裤、无配饰皮鞋/布鞋；长发女士需佩戴统一发罩，时刻保持面部干净整洁。

1. **服务礼仪**

作业期间遵守“三轻原则”（说话轻、操作轻、取放物品轻），同时需展现礼让客户、客户先行的服务品德，避免影响客户到访体验；

1. **岗位职责**

案场保洁员负责案场所辖工作范围内卫生清洁、物品规范摆放、软硬装饰品清洁擦拭与日常维护保养等清洁工作。

1. **工作流程及标准**

（一）案场卫生间工作流程及标准

1、工作流程：采用由里至外、由上至下、由左至右（由右至左）的清洁顺序对各清洁区域依次清洁，对少于标准易耗物料（如厕纸、洗手液、擦手纸等）进行补充；

2、作业标准：洗手台面、镜面、墙面、马桶内外侧目视无水迹、无污迹、干净明亮；易耗物料充足待用。

(二)案场地面、地毯工作流程及标准

1、工作流程：

（1）地毯、瓷砖地面及木地板：定期对所辖作业区域内地毯进行吸尘清洁等日常清洁工作；以由里至外的清洁顺序对案场地面依次进行清扫、推尘处理；

（2）大理石地面及广场砖地面、绿化带：以由里至外的清洁顺序对案场地面、绿化带内垃圾及落叶依次进行清扫，大理石地面定期使用清水进行刷洗。

2、作业标准：

（1）地毯、瓷砖地面及木地板：地毯目视无尘土、绒毛、无明显污迹（甲方定期对地毯进行全面养护清洁，乙方负责日常清洁）；地面目视无水迹、无污迹、无杂物，表面干净光亮；

（2）大理石地面及广场砖地面、绿化带：目视无落叶、无白色垃圾等，定期使用清水进行刷洗。

（三）案场展示架（牌）、软装、摆件、绿植工作流程及标准

1、工作流程：以由左至右（由右至左）、由高至低的清洁顺序依次对案场销售展示架（牌）、软装、摆件、绿植等依次进行清洁擦拭；

2、作业标准：案场展示架（牌）、软装、摆件、绿植目视无浮灰，软装摆件呈本色，无明显灰尘、污迹，绿植无枯叶、无明显灰尘。

（四）案场墙面、墙围、玻璃及镜面工作流程及标准

1、工作流程：

（1）2米以下墙面、墙围、玻璃以由高至低、由左至右（由右至左）的清洁顺序进行依次清洁擦拭；

（2）2米以上墙面、玻璃、镜面定期借助伸缩杆按由高至低、由左至右（由右至左）的清洁顺序进行依次清洁擦拭。

2、作业标准：

（1）2米以下墙面、墙围、玻璃、镜面目视无指印、无明显污迹，墙面无污染；

（2）2米以上墙面、玻璃、镜面目视无浮灰、无污迹。

（五）案场儿童乐园工作流程及标准

1. 工作流程：采用先摆放后清洁的原则，对儿童乐园内儿童玩具、桌椅进行依次清洁擦拭，并按规定将儿童玩具及桌椅进行摆放，定期对乐园内儿童玩具进行消毒处理；
2. 作业标准：儿童玩具无损坏，桌椅、玩具目视无浮尘、无损坏，安全卫生。
3. 案场垃圾桶工作流程及标准
4. 工作流程：作业区域各垃圾桶内容量应低于垃圾桶容积的2/3，定时更换垃圾袋并对各垃圾桶内外侧进行全面清洁擦拭；
5. 作业标准：案场内各垃圾桶应保持干净、无异味、无蚊蝇肆意，垃圾桶内外侧无浮尘、无水迹。
6. 案场木栈道工作流程及标准
7. 工作流程：采用先扫浮尘、杂物后推尘保养的原则对案场木栈道进行清洁维护；
8. 作业标准：表面无浮尘、落叶等杂物。
9. 案场水景池工作流程及标准
10. 工作流程：采用先清扫后刷洗的顺序对水景池进行清洁，定期使用清洁剂对水景池内污垢进行刷洗清洁；
11. 作业标准：水景池内无明显尘土、落叶等杂物，池底无水垢、青苔等。
12. 恶劣天气作业标准
13. 雨后应保证外围地面无积水；
14. 持续降雪时，应保证留有一条看房通道，避免引起客户到访滑倒；雪后对积雪进行清理，避免引起地面结冰，出现安全隐患。

**附表三：**

**形象岗服务标准**

1. **仪容仪表**

着岗位工装，配饰齐全，纽扣齐全扣好，整齐整洁，皮鞋保持清洁光亮；在岗期间不得佩戴任何首饰。

1. **服务礼仪**

值岗期间对到访车辆行至值岗亭五米行注目礼、三米行敬礼，规范使用“十字文明用语”，提升客户到访体验。

1. **岗位职责**

案场形象岗负责对到访车辆拦停询问，指引到访客户规范停车，负责案场活动现场秩序维护及安保等工作。

**四、工作流程及标准**

（一）拦停询问、车辆停放、迎来送往工作流程及标准

1、工作流程：

（1）客户到访：在客户车辆距离3米时（具体距离可根据场地自行调整）使用拦停手势，示意停车，并询问：“您好，先生/女士，欢迎光临XX售楼处，请问您来办理什么业务”？回答：“看房”。回复：“好的请您配合我将车辆停放在指定位置”。转体跑步至车位指定位置，进行指挥车辆；

（2）客户离开：送客时，车辆行驶至岗亭外3米处行敬礼送客；

2、作业标准：规范使用车辆拦停手势、跑步等对客服务指令，话术规范自然；车辆按规定停放至停车位。

（二）开车门与护顶工作流程及标准

1、工作流程：左脚向前迈一步，右手开启车门，左手挡住门框的上方，为客户开门；开门护顶的同时，提醒客户不要碰头，并微笑欢迎客户参观。客户下车后提醒客户带好随身物品；

2、作业标准：规范对客服务动作，搭配文明用语的使用。

（三）客户到访通知工作流程及标准

1、工作流程：话术：售楼处，XX位贵宾到访，请注意接待；

2、作业标准：规范使用客户到访话术。

**附表四：**

**水吧服务人员工作流程及服务标准**

1. **仪容仪表**

着岗位工装，服装干净整洁，衣扣紧扣；淡妆上岗，口红的颜色以正红色为准；长发统一用黑色发兜束起，短发梳理整齐；

1. **服务礼仪**

案场水吧要求案场内坐、立、行、走，端正自然，接待客户时，应选择合理站位，微笑目视客户，规范使用“十字文明用语”。

1. **岗位职责**

案场水吧负责接待来访客户，为客户提供饮品、糖果、小点心服务（甲方提供物料），适时为客户续水，更换烟灰缸，客户离开后做好大厅台面的复位与清洁工作，保持水吧台的整洁。

1. **工作流程及标准**
2. 对客询问服务工作流程及标准

1、工作流程：待客户落座洽谈区，水吧应使用饮品单，站立于客户右侧，行30度鞠躬礼仪，轻声询问：“您好，先生/女士打扰一下，这是我们的饮品单，请问您需要哪一种？”点完后应向客户复核一遍所点饮品，并说：“好的，请稍等”。

2、作业标准：走姿、鞠躬礼仪、话术标准、自然。

（二）对客上水服务工作流程及标准

1、工作流程：依据客户喜好对客提供对应饮品，上水时位于客户右侧，行30度鞠躬礼仪，结合话术“您好，先生/女士打扰一下，您的XXX请慢用”；

2、作业标准：规范使用背手服务、鞠躬礼仪，话术标准、清晰、自然，有亲和力，水温适宜。

（三）对客续水服务工作流程及标准

1、工作流程：对客上水服务后，进行不间断巡场，时刻关注客户饮品剩余量为1/3，烟缸内有三个烟蒂时应进行二次服务。

2、作业标准：按客户喜好对客续水，水温适宜。

（四）会客区清洁工作流程及标准

1、工作流程：客户离开售楼处后，水吧客服对桌椅、沙发、抱枕等进行清洁复位，等待下一组客户到访；

2、作业标准：桌椅摆件、沙发抱枕等按规定依次摆放至指定位置，等待下一组客户到访。

**附表五：**

**夜保工作流程及服务标准**

**一、仪容仪表**

着岗位工装，配饰齐全，纽扣齐全扣好，整齐整洁，皮鞋保持清洁光亮，于左胸前规范佩戴本岗位工牌；在岗期间不得佩戴任何首饰。

1. **服务礼仪**

对来访或施工的外部人员进行询问落实并记录、劝离无关逗留人员，规范使用“十字文明用语”，提升客户到访体验。

**三、岗位职责**

案场夜保负责案场的安全防范检查，熟知突发紧急事件处理流程，能及时处理或上报上级领导。

**四、工作流程及标准**

（一）夜间安保工作流程

1、按规定着装，检查仪表仪容后到岗；

2、做好相关交接工作，进行全场巡查，发现问题及时处理上报；

3、检查水系灯光等设施设备；

4、关闭所有门窗及水电设施设备；

5、清理卫生，做好相关交接工作。

（二）作业标准

1、负责案场安全防范检查（各办公室门窗是否关闭）；

2、节能工作检查（楼内夜间灯光、空调是否按规定开启、公共区域的水源设备电源是否切断）；

3、对来访或施工的外部人员进行询问落实并记录、劝离无关逗留人员；

4、对在案场工作（插花、护理、清洁等）的外部人员做好监督；

5、对携带外出的物品进行严格检查；

6、熟知突发紧急事件处理流程，能及时处理或上报上级领导。

7、填好值班记录，做好交接工作。

**附表六：**

**主管工作流程及服务标准**

**一、仪容仪表**

着岗位工装，佩戴相应的领带、丝巾，工装要干净、平整、无垢尘、无脱线、纽扣齐全扣好，在左胸规范佩戴工号牌，不得歪斜，淡妆上岗保持领子、袖口干净，内衣不外露。

**二、服务礼仪**

案场主管要求案场内坐、立、行、走，端正自然，接待客户时，应选择合理站位，微笑目视客户，规范使用“十字文明用语”。

**三、岗位职责**

案场主管负责主持并参与项目的日常工作，协调处理重要事项，负责与相关部门的协调工作。

**四、工作流程及标准**

（一）案场主管工作流程

1、着装到岗，负责组织召开晨会；晨会后召集全部形象岗并带队到岗台前进行岗前形象展示。

2、制作考勤、交接表、物料出入库登记表、物料采购需求计划单等各类日常用表，检查灯光、空调等设施设备运行情况；检查所辖区域内卫生清洁情况,并督促保洁人员跟进。

3、联合巡场（协同销售经理一同检查中心的灯光、空调、设备、水系是否按规定开启，以及卫生状况，确保中心处于待接待状态）。

4、接待客户并检查监督员工的接待礼仪、服务规范和服务标准；对各作业区域进行循环检查，填写巡检表；与开发商协调沟通各项工作事宜；下班时召集全体形象岗带队到岗前进行岗前形象展示并全员带回。

5 、上班时召集全体形象岗并带队到岗前进行岗前形象展示；所需物品的落实；与项目公司有关部门及人员的沟通协调；对各作业区域进行循环检查，填写巡检表；完成上级安排的其它工作；应聘人员的面试；一线员工的企业文化与专业技能培训。

6、检查清点案场物料；督促水吧进行吧台物品清点整理；检查签批外出登记表、未打卡记录表、请假条、调班表、交接表等日常表格；对各类表格文档进行整理归档。

7、 下班时召集全体形象岗并带队到岗台前进行岗前形象展示，组织下班例会。

（二）作业标准

1、严格按照中心的规章制度和部门的工作程序，主持并参与项目的日常工作；

2、听取下级各项日常工作的汇报，协调处理重要事项，负责与相关部门的协调工作；

3、负责每月规划与总结（物耗、参观人数及次数、亮点的提报与不足的改进措施），及时向销售中心分管人员汇报工作情况并提供相关合理化建议；

4、每日召开班前晨会，安排、下达工作任务，传递各类信息，工作中负责监督下属员工仪表仪容、服务礼仪、操作规范、标准及工作区域内日常卫生检查工作；修正工作中存在的问题；

5、制定接待人员在接待来访客户时的站位及服务责任，并介入日常服务接待；

6、负责对下属员工的管理及团队建设；每周进行不少于一次的培训；

7、重视安全隐患；负责指挥、协调并落实紧急预案的实施；

8、负责协调下属的考勤、调班情况；

9、负责项目人员招聘、面试与录入。

10、对甲方提出的问题进行限期整改。