**中节能首座（北京）建设有限公司**

**各服务线条岗位职责及岗位专业条件**

1. **客服主管**
2. 岗位职责：
3. 协助客服部主任做好客服工作，负责检查有关客户服务部的工作记录，定期完成物业工作月报。
4. 负责物业管理费及相关费用的收取工作，确保收费率。
5. 主动走访客户，了解客户需求，提出改善服务的合理建议，达到客户满意。
6. 负责检查客服工作人员的仪容仪表、礼仪礼貌、工作纪律、考勤和排班工作。
7. 负责客户二次装修的有关协调和配合工作、并指导客户服务人员办理二次装修进场手续。
8. 负责核对客户的物业管理费及相关费用的帐单，检查费用收取情况，对客户的欠费进一步的跟综，对当月的物业管理费及相关费用进行统计。
9. 与客户做好日常的联系和沟通工作，处理客户投诉，并及时进行回访和做好回访记录。
10. 及时做好客户调整、变动备忘录，并收集归档。协助客服部工作人员做好用户的档案管理的归档工作，并定期进行检查。
11. 全面了解机动车停车位的出租率；合理调配停车位。
12. 检查客服部工作人员的工作情况，随时了解客服部工作人员的思想动态和工作情况，并及时向部门经理汇报。
13. 对物业管理软件管理系统的收费、客户信息、报修、投诉等网络信息记录管理。
14. 岗位专业条件
15. 中共党员优先。
16. 有5年以上中国节能系统内工作经历。
17. 大专及以上学历，年龄25-40周岁。
18. 物业管理、空乘专业、酒店管理等相关专业。
19. 3年以上物业行业或服务行业相关经验。
20. 具备同岗位管理工作经验2年以上。
21. 熟练掌握常用办公软件。
22. 普通话标准，语言沟通能力、理解执行能力、亲和力。
23. **秩序主管**
24. 岗位职责：

负责项目治安、消防、交通、车辆管理、二次装修、安保队伍建设。

1. 在部门主任的领导下对治安、消防、交通、车辆管理、二次装修、负有全面的责任，负责与派出所、防火监督处、街道的联系，做好安全防范、消防管理的工作。
2. 负责保安队伍的日常工作安排，合理调配人员，督促队员遵守员工内务管理制度。负责队员的培训、考评，公正地评价队员的工作情况。
3. 定期组织队员进行常规训练，学习火警、匪警以及突发事件的应急措施。定期组织队员参加物业服务中心消防训练，帮助每个队员都能按物业服务中心的要求达标。
4. 负责对物业服务中心的各项管理制度的上传下达，及时将当值情况进行综合整理，向物业主任汇报。负责本项目的每月小结、季结、年终总结工作。
5. 督促中控队员的工作，检查防盗系统，消防报警系统和自动检测系统，确保其随时处于完好状态。
6. 查看是否有可疑人员、可疑情况等，对在巡查中发现的重大情况或重大问题，必须立即上报，按规定和管理权限做相应的应急处置。
7. 熟练掌握各种突发事件的应急预案，遇突发事件时严格按应急预案执行并交事件报告。
8. 负责招聘保安部队员，选思想品德好，有责任心的择优录用，不徇私情，对保安队伍的发展和建设负有全面的责任。
9. 定期回访客户对项目治安管理状况，消防安全管理状况的意见和建议，并做好记录，向管理处物业主任汇报。
10. 完成上级交办的一切任务。
11. 岗位专业条件
12. 中共党员优先。
13. 有5年以上中国节能系统内工作经历。
14. 大专及以上学历，年龄25-40周岁。
15. 安全、消防、法律、人力相关专业。
16. 语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力。
17. 保安证或消防操作员证或系统内安全工作经历。
18. 无犯罪记录、退伍军人优先。
19. **餐饮主管**
20. 岗位职责：
21. 全面负责北京首座园区餐饮项目的经营管理工作。
22. 负责制定餐饮业务长期、短期的年度和月度计划，组织、督促完成各项任务和经营指标，并对月度、年度经营情况作分析。
23. 制定服务标准程序和操作规程。检查下属各岗位人员的服务态度、服务规程，保证食品的质量，促使做好卫生清洁工作，开展经常性防火、安全教育。
24. 与财务部配合作出每年的预算和月计划，研究扩大销售范围和销售量，增加经营收入。
25. 根据市场情况和季节拟订并组织食品的更换计划，控制食品、饮品标准规格和要求，正确控制毛利率和成本。
26. 负责组织餐饮团队的业务和卫生知识的培训工作。
27. 制定服务技术和烹饪技术培训计划和考核制度。定期同总厨研究菜点推出新菜。
28. 了解市场动向和掌握原材料行情，有效控制经营成本，降低营业费用，从而确保营业指标和利润指标的完成。
29. 注意现场管理，经常性地对餐厅、厨房巡视监督，保证各项运作正常。
30. 组织、安排大型团体就餐和重要宴会，负责VIP客人的迎送，处理客人的重要投诉。
31. 配合主持日常和定期的餐饮内部工作会议，经常检讨业务状况，及时调整，完善经营措施。
32. 抓好设备、设施维修保养，确保各种设施处于完好状态，并得到正确使用，防止发生事故。
33. 岗位专业条件
34. 中共党员优先。
35. 具备5年以上中国节能系统内工作经历。
36. 大专学历以上。
37. 个性沉稳，有魄力，具备优秀的综合管理能力。
38. 有良好的抗压性，对结果负责。
39. 熟练使用OFFICE办公软件。
40. **保洁主管**
41. 岗位职责：

统筹管理、安排保洁部日常工作，督查环境卫生品质，垃圾清运管理。

1. 负责制订保洁部岗位职责，服务标准及要求、人员安排；
2. 负责制订部门服务方案及年度、半年度、季度、月度工作计划；
3. 完成专业技能年度培训计划，根据计划实施培训并记录；
4. 熟练各清洁工具使用、各清洁用剂的特征，正确配比和使用各类清洁剂；
5. 定期检查各易耗品存储量和易耗情况，做好月底各项物品的盘点工作；
6. 每日负责检查园区内、楼宇内环境卫生情况；
7. 定期组织专项卫生清洁、设施设备维护保养等；
8. 负责完成部门考勤汇总表、排班表；
9. 做好与其他部门的配合，并在完成自己任务的前提下做好对其他部门的辅助工作，平时遇到各种工作情况及困难要及时向项目主任汇报；
10. 严格遵守公司制定的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

（二） 岗位专业条件

1. 中共党员优先。
2. 具备5年以上中国节能系统内工作经历。
3. 高中及以上学历，年龄45岁以下。
4. 物业管理、酒店管理等相关专业。
5. 5年以上物业行业或相关服务行业经验，具备同岗位3年以上管理工作经验。
6. 熟练掌握常用办公软件。
7. 普通话标准，较好沟通能力、理解执行能力强、统筹管理能力。
8. 形象端正，身高165cm以上，有同岗位管理经验者优先。
9. **客服领班**
10. 岗位职责：
11. 培训客服管家及前台的专业技能，为业主和客服部建立良好的沟通环境，听取业主和各个部门的信息反馈，促进业主的问题能够得到解决及各部门的工作能有序开展。
12. 组织开展本项目的社区活动及与业委会定期的业主恳谈会。
13. 拟定物业费的目标及分解、催缴方式、方法的培训。
14. 拟定并实施业主满意率调查方案，做好调查情况的综合分析。
15. 针对部门投诉案例做好归档及分析，为客服部工作提供更有效的连接。
16. 处理各部门的投诉、跟踪和回访，提高各部门之间的工作效率，完善本项目的整体良好的沟通环境。
17. 完成物业的各项经营管理服务工作，落实物业经营管理及经济指标，推进增值业务开展。
18. 对本部门工作采购、用章、体系的整理和归档工作。
19. 岗位专业条件：
20. 中共党员优先。
21. 大专及以上学历，年龄 24-35 周岁。
22. 物业管理、空乘专业、酒店管理等相关专业。
23. 1-2年以上物业行业或服务行业相关经验。
24. 具备同岗位管理工作经验1年以上。
25. 熟练掌握常用办公软件。
26. 普通话标准，沟通能力、理解执行能力、亲和力。
27. 形象好气质佳，身高168cm(净身高)以上，有处理客诉、收费等面客经验优先。

工作时间：每周做五休二，8:30-17:30

1. **服务中心前台**
2. 岗位职责：
3. 负责向新入住业户介绍交付的有关事项，并了解业户的其他需求，为其办理交付手续。
4. 接听客服中心热线，记录并上报。
5. 收缴所负责项目的物业管理及其他相关费用，做好各项收费统计工作。
6. 拟定各类通知，下发至各区域负责客服并通知到各业户。
7. 熟知物业管理各项规章，各项收费标准及构成，并做好业户的解释工作。
8. 结合各条线客服的巡查工作记录，归纳汇总并及时上报至各部门处理。
9. 定期更新、整理业户档案信息，纸质电子存档同步。
10. 岗位专业条件：
11. 中共党员优先。
12. 大专及以上学历，年龄 22-35周岁。
13. 物业管理、空乘专业、酒店管理等相关专业。
14. 1-2年以上物业行业或服务行业相关经验。
15. 具备同岗位管理工作经验1年以上。
16. 熟练掌握常用办公软件。
17. 普通话标准，较好沟通能力、理解执行能力强、亲和力。
18. 形象好气质佳，身高168cm(净身高)以上，有处理客诉、收费等面客经验优先。

工作时间：每周做六休一，8:30-17:30。

1. **客服接待**
2. 岗位职责：
3. 熟悉《物业服务协议》、《业主临时管理规约》、《业主生活手册》及物业相关法律法规。
4. 负责顾客日常接待工作、详细记录顾客报修、投诉、代办事宜等。
5. 负责各类文稿的打印、复印、传递和整理。
6. 按照收费流程收取各类费用，做好水、电、费和物业费的台账和归档。
7. 在规定期限内，办理车位租赁合同的签订及建卡手**续。**
8. 岗位专业条件
9. 大专及以上学历，年龄 20-30 周岁；
10. 物业管理、空乘专业、酒店管理等相关专业；
11. 1-2年以上物业行业或服务行业相关经验；
12. 具备同岗位管理工作经验 1年以上；
13. 熟练掌握常用办公软件；
14. 普通话标准，语言表达能力、理解执行能力、亲和力；
15. 形象好气质佳，身高168cm(净身高)以上。

工作时间：每周做六休一，8:30-17:30。

1. **公寓管家客服**
2. 岗位职责：
3. 熟悉《物业服务协议》、《业主临时管理规约》、《业主生活手册》及物业相关法律法规
4. 熟悉并掌握区域内的业主、租户、装修户、空置、空关房等信息的详情。
5. 做好本区域内物业费和水电费的收缴工作。
6. 定期拜访客户、了解客户诉求和需求，提高业主满意度。
7. 熟悉本区域内的装修户，及时巡查，发现问题及时联系报告业主及监督后期整改和跟进服务。
8. 积极参加部门培训，增强业务、技能，进一步促进物业工作的开展。
9. 负责对园区内业主的资料收集并整理，制定业主档案。
10. 岗位专业条件
11. 中共党员优先。
12. 大专及以上学历，年龄 22-35 周岁。
13. 物业管理、空乘专业、酒店管理等相关专业。
14. 1-2年以上物业行业或服务行业相关经验。
15. 具备同岗位管理工作经验1年以上。
16. 熟练掌握常用办公软件。
17. 普通话标准，沟通能力、理解执行能力、亲和力。
18. 形象好气质佳，身高165cm(净身高)以上，有处理客诉、收费等面客经验优先。

工作时间：每周做六休一，两班倒。

1. **秩序领班**
2. **岗位职责**
3. 严格按照公司各项防范体系要求做好各项安全防范工作；
4. 负责日常防盗、防火、预防交通事故的组织与实施，检查指导各执勤队员（岗位卫生、物品摆放、质量记录、装备佩带、操作规程、精神面貌、服务礼仪等）、考勤、讲评（“班前点名”、“班后点评”）做好信息上传下达工作，及时将各责任区域发生的安全问题及处理情况综合整理，向部门主管汇报，并传达给责任区域当值秩序维护员。协助队员处理疑难问题；
5. 负责本区秩序维护员培训、行政管理、思想教育，定期向直接领导汇报队伍管理状况；
6. 定期对所管辖区域物防、技防进行安全自查，确保物防、技防处于良好的防范状态；
7. 负责所管辖区域内外来人员管理、各类车辆管理、犬类管理，做到各类管理规范有序、受控；
8. 向上级请示报告工作。
9. 岗位专业条件
10. 中共党员优先，5年物业行业相关经验。
11. 具备同岗位管理工作经验3年以上。
12. 消防安全管理、岗位培训、军体训练等专业能力。
13. 语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力。
14. 持有保安证。
15. 身体健康、退伍军人优先、身高 175 厘米以上。

工作时间：

做六休一 07:30-19:30 19:30-07:30 两班倒

1. **维修领班**

工作职责：

负责项目工程维修班组专业化管理；负责项目设施设备日常维修及年度中、大修计划管理。每周做六休一。

1.落实部门安全生产责任制；

2.负责制订设施设备年度中、大检修计划并督促、检查、落实计划的实施情况;

3.统筹安排与合理调配工程维修班组人力;

4.做好装修审图、装修现场管理，严格按照审图报告及标准开展二装管控工作;

5.负责专变、中央空调、电梯、弱电以外系统的故障处理以及设备、设施类突发事件处理;

6.负责对本班组员工的培训及日常工作的监督指导;

7.监督及控制工程维修的费用开支;

8.公司及部门领导按排的其他临时性任务。

任职条件：

1.中共党员优先。大专及以上学历，年龄 30-45 周岁。

2.机电、暖通、工程等相关专业。

3.5年以上房地产或物业行业相关经验。

4.具备同岗位管理工作经验2年以上。

5.熟悉商写物业工程技术知识，精通强弱电、给排水、土建等设施设备维修作业知识。

6.较强的责任心，情绪稳定，抗压能力强。

7.持有高压或低压电工证。

工作时间：

做五休二8:30-17:30

1. **装修管理员**

岗位职责：

执行公司《二次装修管理制度》，做好区域内业户的二次装修图纸审核及现场规范管理工作。

1 负责对业主、租户的装修施工单位资料审核；

2 负责对申请装修的业户的装修现场进行日常巡查，并做好巡查记录；

3 负责对违反装修规定的业户下发整改通知书，督促其及时进行整改；

4 负责对装修完成的现场进行验收；

5 不定期向业户公布装修小常识及装修验收类法律、条规；

6 严格遵守公司安全环保管理规定；

7 严格遵守公司制定的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

任职条件：

1. 中共党员优先。高中及以上学历，年龄25-45周岁；
2. 机电、暖通、工程等相关专业；
3. 5年以上房地产或物业行业相关经验；
4. 具备同岗位管理工作经验2年以上；
5. 掌握强弱电、给排水、土建等设施设备维修作业知识和操作技能；
6. 语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力；
7. 持有低压电工证。

工作时间：每周做六休一，8:30-17:30。

1. **工程文员**

岗位职责：

负责物业工程部日常行政类工作。

1.贯彻执行部门负责人的工作指示,协助部门负责人处理工程部的日常文书工作;

2.负责工程部各类文件及报告的收发、打印、复印、传阅及存档等工作;

3.负责接听/接待任何至工程维修的投诉、查询电话及拜访人员;

4.负责工程部的办公用品、劳保用品和工具的签收、领用、发放、管理;

5.负责工程技术资料、文件及合同的保管、存档，做好工程资料借阅登记工作;

6.每月备品备件和消耗品的采购计划申请和仓库管理;

7.每月维修费用及维修情况的统计、造册;

8.负责工程部人员考勤统计;

9.参加工程部例会，负责做好会议纪要;

10.每月起草工程部工作月报及工作计划的整理、汇总和归档工作，定期向部门负责人呈报;

11.严格遵守公司安全环保管理规定;

12.严格遵守公司制订的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

任职条件：

1. 中共党员优先。
2. 大专及以上学历，年龄 23-45 周岁；

2.工程管理、建筑、机械自动化等建筑类相关专业；

3.有物业管理、房地产相关工作经验；

4.1年以上同等岗位工作经验；

5.熟练操作 office 办公软件，能使用 CAD 软件；

6.具有良好的观察判断能力、沟通协调能力、文字表达能力及持续学习能力。

工作时间：

每周做五休二，8:30-17:30。

1. **电梯专员**

岗位职责：

负责项目电梯系统设施设备的日常运行和保障。

1.必须持证上岗，熟悉项目电梯系统设施设备状况、操作方法和安全注意事硕;

2.根据年度设施设备巡检计划，按时间节点开展电梯系统的日常巡检工作并做好相关工作记录;

3.严格遵守电梯系统运行管理规定，根据国家电梯规范和行业要求，现场监管、检查验收保养公司对电梯的日常维护、检修工作并做好相应记录收集保养单位的《维修保养服务报告》及《电梯/液压梯/自动扶梯定期检验报告》等资料;

4.电梯发生故障时协助电梯保养单位紧急救援及监督修复处理工作;

5.善保管电梯三角专用钥匙;

6.发现电梯运行安全隐患，需要停止使用的，作出暂停使用的建议，并报告上级领导;

7.做好电梯系统的档案记录、收集和管理工作;

8.做好与其他工种的配合，并在能够完成自己任务的前提下做好对其他工种的辅助工作，平时遇到各种工作情况及困难要及时向工程领班汇报;

9.严格遵守公司安全环保管理规定;

10.严格遵守公司制订的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

任职条件：

1.高中及以上学历，年龄 25-40 周岁；

2.机电工程、电梯等相关专业；

3.3年以上房地产或物业行业相关经验；

4.具备同岗位管理工作经验2年以上。掌握电梯及机电工程设施设备维修作业知识和操作技能，语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力；

5.持有电梯安全管理员证。

工作时间：

每周做六休一，8:30-17:30。

1. **暖通工**

负责项目中央空调、燃气锅炉、VRV、新风机组等设施设备的日常运行和保障。

在工程运行领班的带领下，负责配电系统（二级柜及以后）、给排水系统、公共设施等的计划性保养及日常巡检；能耗统计管理。

1. 必须持证上岗，熟悉项目中央空调、燃气锅炉、VRV、新风机组等设备状况、操作方法和安全注意事项;+2、负责项目配电系统、供水设施、排水管道、消防水系统设备的巡检和维保工作。
2. 负责中央空调机组、燃气锅炉启、闭作业和运行值班。
3. 根据年度设施设备巡检、维保计划，按时间节点逐步开展前述设备系统的日常巡检和维保工作，对锅炉天然气管道进行定期测漏、观察压力仪显示是否正常并定期校验，跟进和配合特检部门年度安检工作并做好相关工作记录。
4. 根据年度制定的设施设备巡检、维保计划，按时间节点逐步开展前述设备系统的日常巡检和维保工作，并做好相关工作记录。
5. 跟进中央空调、燃气锅炉等系统设施设备的外委作业，并做好相关工作记录;
6. 值班期间，应作业规程巡检，并在《空调机组运行记录表》上做好记录。
7. 离开值班岗进行外部设备维修时，必须事先通知工程负责人或当值领班工作完毕后，及时报告工程负责人或当值领班工作结果，同时做好记录。
8. 保持配电及空调机房消防设施的完好齐备，保证应急灯在停电状态下能正常使用。
9. 做好空调机房的防水、防潮工作，保持空调机房地面及设备外表清洁无尘。
10. 做好与其他工种的配合，并在能够完成自己任务的前提下做好对其他工种的辅助工作，平时遇到各种工作情况及困难要及时向工程领班汇报。
11. 严格遵守公司安全环保管理规定。
12. 严格遵守公司制定的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

任职条件

1. 中共党员优先。高中及以上学历，年龄25-50周岁。
2. 给排水、暖通、机电、压力容器等相关专业。
3. 3年以上房地产或物业行业相关经验。
4. 具备同岗位管理工作经验2年以上。
5. 掌握空调、暖通、给排水、机电等设施设备维修作业知识和操作技能。
6. 语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力。
7. 中央空调工+锅炉操作工证+低压电工证。

工作时间：每周做六休一，8:30-17:30。

1. **综合维修工**

工作职责：

1.在工程维修领班的带领下，负责对项目公共区域(顶、地、墙)的日常维修工作确保项目设施设备始终处于完好状态。

2.做好区域内设施设备的安装与维修工作;

3.根据年度设施设备年度中、大检修计划，按时间节点逐步开展附属设施土建、装潢的日常维修工作，并做好维修内容记录;

4.认真做好外包施工项目的跟进、检查工作，对施工内容和质量严格把关验收，并做好竣工验收记录;

5.树立良好的服务态度，遵守维修操作程序，做到高效、优质、安全地完成维修任务，注意“工完场清”，节约用料，努力使客户满意。如报修项目确实无法完成，应向客户做好耐心的解释工作，并提供合理的建议;

6.掌握供配电、给排水系统的线路情况、设备情况，熟练掌握设备的技术性能及操作;

7.掌握当班水系统上下管道，设备运行状况,发现重要问题或不能解决之事立即报告工程负责人并积极参加抢修;

8.合理使用工具、仪器和材料，爱护设备和公物，保持所管机房、设备和值班室的环境整洁;

9.做好与其他工种的配合,并在能够完成自己任务的前提下做好对其他工种的辅助工作，平时遇到各种工作情况及困难要及时向工程领班汇报；

10.严格遵守公司安全环保管理规定;

11.严格遵守公司制订的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

任职条件：

1.高中及以上学历，年龄 25-50 周岁；

2.机电、暖通、工程等相关专业；

3.年以上房地产或物业行业相关经验；

4.具备同岗位管理工作经验2年以上；

5.掌握强弱电、给排水、土建等设施设备维修作业知识和操作技能语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力；

6.持有低压电工证。

工作时间：

每周做六休一，8:30-17:30。

1. **强电值班**
2. 岗位职责

1.值班员必须持证上岗，熟悉变配电设备状况、操作方法和安全注意事项；

2.值班员必须熟悉所辖设施/设备的情况，掌握相关设备的操作程序和应急处理措施，及时排除故障，或采取应急措施，迅速通知相关人员处理；

3.按时巡视设备并做好记录。值班员应坚守岗位，精神集中，密切注意电压表、电流表、功率因数表的指示情况；严禁变压器、空气开关超载运行；

4.保持配电房消防设施的完好齐备，保证应急灯在停电状态下能正常使用；

5.做好配电房的防水、防潮工作，堵塞漏洞；严防蛇、鼠等小动物进入配电房。保持配电房地面及设备外表清洁无尘；

6.值班员应认真做好值班记录和巡查记录，认真执行交接班制度；

7.做好与其他工种的配合，并在能够完成自己任务的前提下做好对其他工种的辅助工作，平时遇到各种工作情况及困难要及时向工程领班汇报；

8.做好项目供配电设施设备巡检、维保工作；检查各配套安全操作工具完备且在有效检验期间并检验合格；检查配电间配置消防设备设施压力在合格范围内且在消防联动状态下可正常启用。定期断电测试，确保双电源切换开关可正常自动投切。

9.做好项目用电统计管理工作；

10.做好项目夜间工程问题急修、抢修；

11.严格遵守公司安全环保管理规定；

12.严格遵守公司制定的员工守则和各项规章制度，服从领导安排，完成领导交办的其他各项工作。

1. 岗位专业条件：

1.高中及以上学历

2.男，28-50岁，身体健康

3.输变电或机电工程相关专业

4.3年以上物业工程维修工作经验

5.3年以上高压变配电室值班工作经验

6.熟练掌握高压电工基础知识和操作技能

7.语言表达能力、理解执行能力、学习成长能力

8.持有高压电工证

9.电工相关基本知识及电气维修工作经验，退伍军人、转业干部优先

工作时间：

每周做六休一，长白长夜两班次，12小时制