

# 公交公司场地保洁及物业维护服务物 业维修服务方案

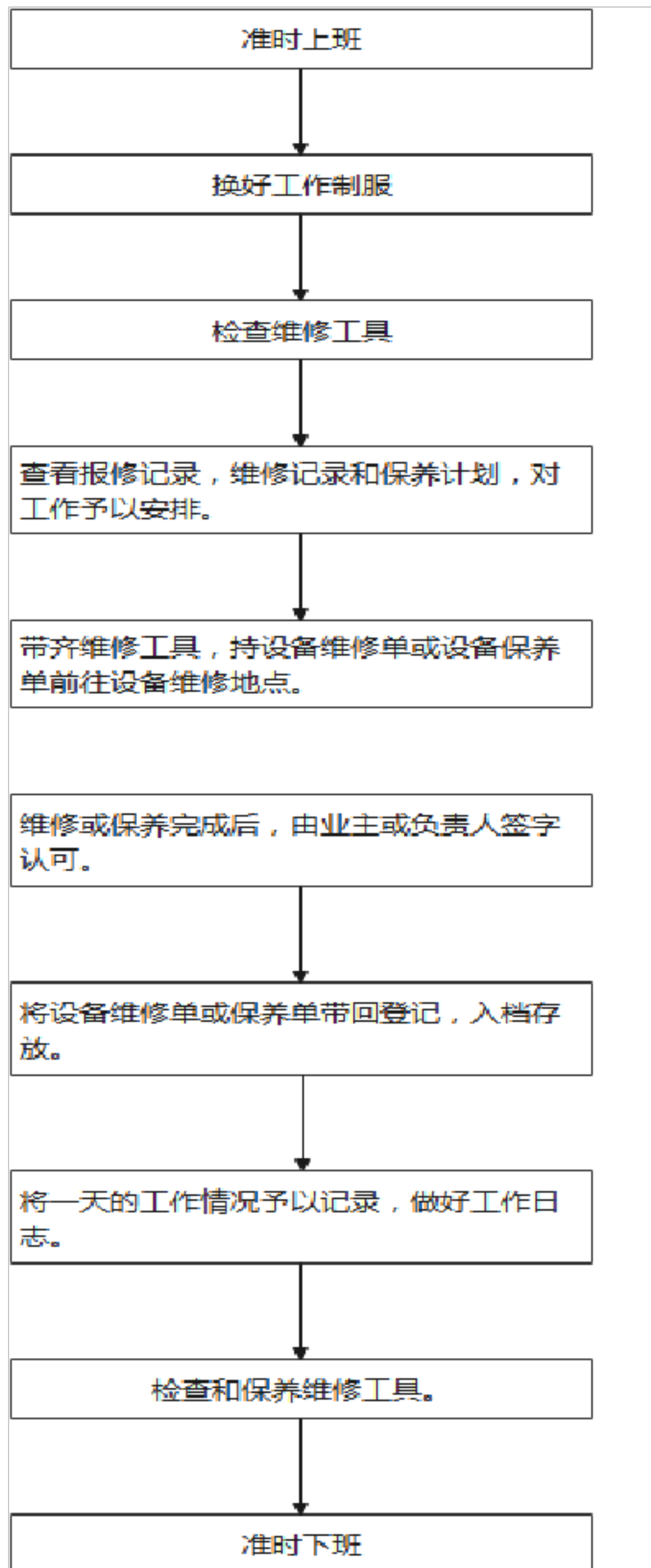
## 目 录

第一节 物业维修工作流程及细则 .....	2
一、物业维修正常工作流程 .....	2
二、正常工作流程细则 .....	4
三、紧急维修工作流程 .....	5
四、紧急维修工作流程细则 .....	6
第二节 维修服务方案 .....	6
一、设备维修服务 .....	6
二、维修部人员职责及行为规范 .....	10
三、公共设施维修养护管理 .....	15
第三节 相关管理制度 .....	18
一、公共部位、公共设施修缮养护管理制度.....	18
二、设备管理安全制度 .....	23
三、配电室管理制度 .....	24
四、报告制度 .....	26
五、场站及办公楼公共照明节能管理制度.....	27
六、电工日常巡检工作制度 .....	28

## 第一节 物业维修工作流程及细则

### 一、物业维修正常工作流程

#### (一) 工作流程图



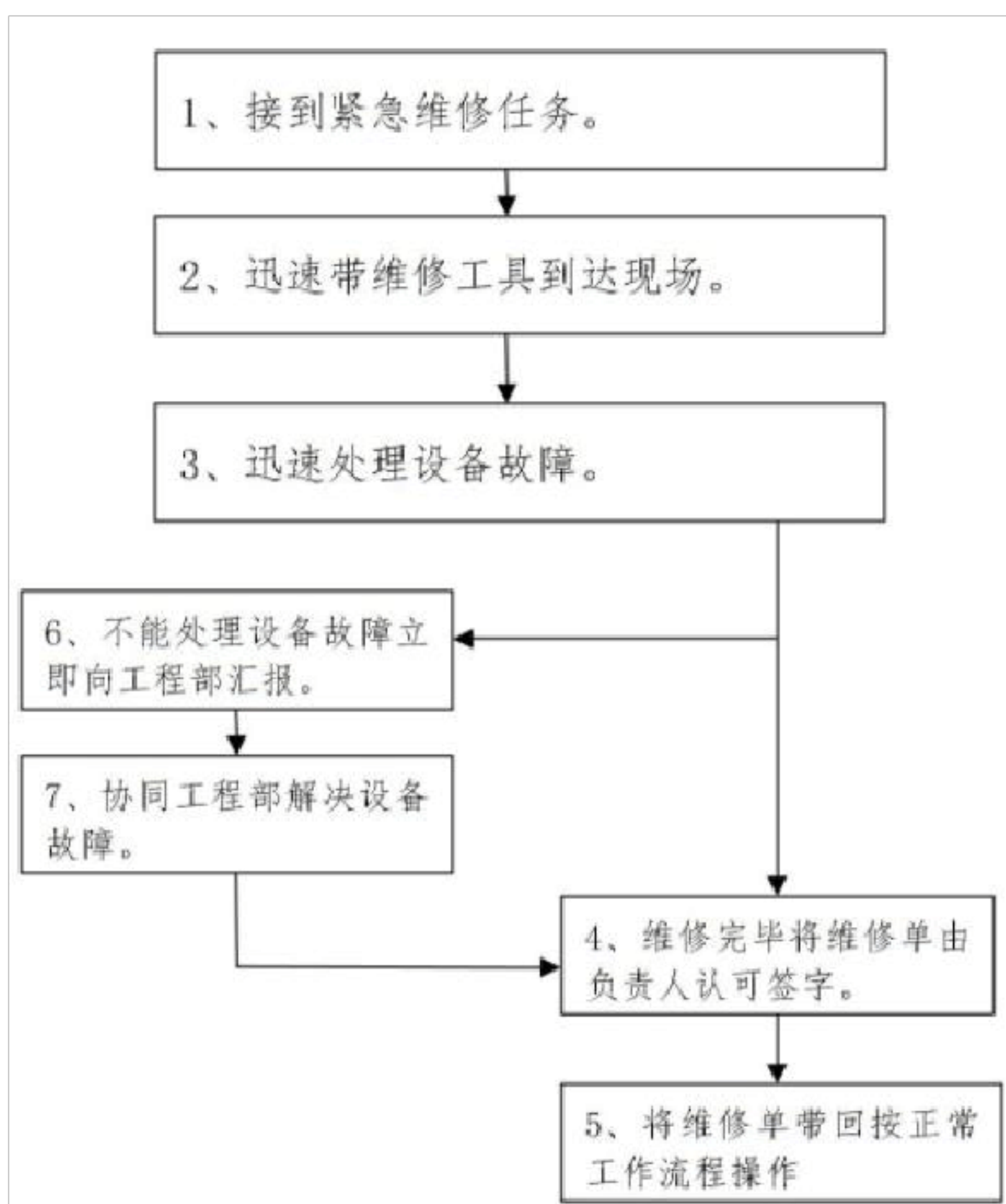
## 二、正常工作流程细则

1. 准时上班：根据公司上班制度规定时间，准时上班，不迟到。
2. 换好工作服：按公司规定穿着工作制服，佩戴工作证，工作服要干净整洁，工作证要清晰易辨。
3. 检查维修工具：检查使用的维修工具数目是否对，使用状况是否完好。如果缺失应立即报告维修组负责人，若维修工具有故障，应立即予以修复。
4. 查看记录：查看记录的报修情况和维修记录，如果有报修记录或维修记录中有未维修好的，应立即填好设备维修单，安排维修次序，若没有报修记录或维修中没有未维修的，应查看保养计划，根据保养计划安排工作。
5. 维修或保养设备：带齐维修或保养所需要的工具，持设备维修单或设备保养单，到达设备所在区域，按照维修或保养的正确工作程序进行维修或保养，严禁无证操作，违章操作。
6. 维修或保养完成：设备维修或保养完成后，请业主或负责人认可，并在设备维修单或设备保养单上签字。
7. 维修单登记：将已经完成的维修单或保养单带回，先予以工时登记，再对维修情况予以记录，并根据维修或保养设备的情况对设备台帐予以记录更新，将维修或保养单入档存放。
8. 工作日志记录：对一天的工作情况予以整理记录，维修完成和未完成的要记录清楚。

9. 检查和保养工具：检查维修工具在一天的使用中是否有损坏或缺失，如发现有遗失或损坏应及时查找或修理，对使用一天的维修工具进行保养，擦拭干净，加油润滑。

10. 按时下班：根据公司下班制度规定时间，按时下班，不早退。

### 三、紧急维修工作流程



#### 四、紧急维修工作流程细则

1. 接到紧急维修任务：应急维修人员应保证 24 小时电话开通。

2. 携带工具迅速到达现场：应急维修人员应随身携带一般常用工具包，以防紧急维修时没有工具，并且要备好交通工具，以便能快速及时到达现场。

3. 迅速处理设备故障：维修人员平时应对所辖物业各种设备的原理和情况有详细了解，学习各种业务知识和技术，保障在设备发生故障时能迅速解决处理。

4. 维修完成：设备故障解决后，将设备维修单填写清楚，由场站、办公楼负责人或当班负责人认可签字。

5. 将维修单带回按照正常的操作流程操作：将维修单带回按照正常的操作流程进行工时登记，维修记录，设备档案更新。

6. 不能解决设备故障：当维修工遇到设备故障不能解决时，应立即向工程部汇报，将故障的设备、故障现象等详细情况汇报清楚。

## 第二节 维修服务方案

### 一、设备维修服务

#### （一）维修服务承诺

日常维修服务是维修部一项大量而又重要的工作。维修

部就员工在维修服务中的服务意识、服务规范等提出具体要求并承诺如下：

### 1. 熟悉设备安装位置，建立日检巡查制度

(1) 维修部门必须建立多方面的信息渠道和监测机制。及时发现设备故障及故障隐患，并予排除。

(2) 建立日检巡查制度，值班人员须按具体设备巡查的要求，依时对所有运行设备检查巡视，以便及时发现问题尽快处理解决。

### 2. 维修服务承诺

与有关部门建立良好的联系，场站及办公楼工作人员的报修或设施设备故障可报综合管理部，也可直接通知维修部，统一协调安排。如果紧急的可用电话通知值班人员或维修部。维修部接到报修单或电话后应该在 10 分钟之内派员工到现场，属一般性零修或设备故障应立即排除；涉及到需临时购买配件的维修，向报修的科室解释，并另约定维修时间后，按约完成维修；属复杂故障应立即向公司汇报，由其组织力量或协调公司整体技术力量集中处理解决。并作出具体承诺如下：

(1) 实行客户报修电话接待，将报修电话向客户公布。接到报修电话及时记录，并通知综合维修部派人员维修。

(2) 水电急修项目：接报修后 10 分钟到达现场，1 小时内修复；

(3) 其他维修项目：10 分钟之内到达现场查勘，根据维修项目情况，能立即修复的，当场给予解决；不能马上修

复的，按约定时间给予修复；

(4) 有偿维修：10 分钟到达现场查勘，与客户洽谈，确定维修费和维修时间，按约维修。

(5) 做好从接单开始到维修完毕各环节的记录。

(6) 维修完毕应要求客户签名确认，并征求满意度。

(7) 维修服务应达到：

①临修急修及时率 100%；

②维修质量合格率 99%以上；

③客户满意率 95%以上；

④有偿服务回访率 100%，回访中发现维修质量问题，及时预约整改。

### 3. 维修服务规范要求

要求维修部员工到各楼层进行维修保养时，着装整齐，乘搭规定的员工电梯；走路轻盈，维修工作时尽量减少噪音，严禁在公共场所大声讲话喧哗。以免影响办公或休息。到房间内维修时还应注意如下事项：

(1) 敲门：接到报修，15 分钟内派员工到达现场维修处理。如果要进房间维修，需按门铃或轻轻叩门三声，等待开门。

(2) 介绍：办公室的人员开门或在门内询问，综合维修部员工应首先自我介绍：“对不起，打搅了，我是 XX 物业公司维修人员×××，前来为您服务”。

(3) 进门：如果房间内十分整洁，铺地毯，员工应穿好自备鞋套。经室内人员许可后进门维修服务。进入室内步

子要轻，工具袋背在肩上，如拎在手中应高于地面一定距离，不能在地上拖着工具袋。

(4) 铺布：走到工作地点后，将干净的帆布或塑料布铺在领导、办公人员指定的位置，用于存放工具和需要拆卸的零件，不能将工具和拆卸的零件直接放在地上。

(5) 维修：维修工作中手脚要轻，尽可能减少发出的噪声。实在无法避免时，应事先向领导、办公人员说明，并说一声“非常对不起”。

(6) 整理：维修完毕，用自备专用保洁布将设备擦干净，收好维修工具，将所有散落的工具、零件及杂物等收拾干净，如地面受污染，应负责清扫干净。

(7) 试用：请领导、办公人员当场试用设备，证实设备恢复正常运转，并请领导、办公人员在维修工作单签认。

(8) 讲解：必要时向领导、办公人员讲解故障原因，介绍维修保养知识，及正确使用设备的注意事项。

(9) 如实填写维修工作单（包括费用），请领导、办公人员对修理质量，服务态度等进行评价并签名。

## (二) 设备维修维护范围

(1) 维修范围：水电设备、公共设施、设备的维修。主要包括：建筑物内的灯具、风扇、电插座、电开关、水龙头、花洒、洗手盆、大小便器的给排水、木门窗、塑钢门窗、铝合金门窗等。

(2) 维护范围：建筑物上下水管道、雨水管；每栋建

筑物电力总闸以后全部电力线路；每栋建筑物总水闸以后的供水系统，中央空调系统；建筑物共用部位的楼盖、屋顶、内墙面、楼梯间、走廊、通道、门厅、门窗、电铃等。

## 二、维修部人员职责及行为规范

### （一）维修人员行为规范

1. 按时上下班。上班时间统一着工装、佩戴胸卡，精神饱满，举止得体。

2. 负责维修人员的任务分配、考评和管理，监督、指导其完成各项维修工作，有建议辞退不称职员工的权力；对维修人员的调、换班期间所发生的责任事故负责；对新录用的员工要进行认真考察、培训。

3. 每天接到办公楼、楼的报修单或报修电话后，根据工作情况及时安排维修，做到“水不过天，电不过夜”，不得以任何理由推诿、拖延。

4. 服从管理处主任安排，保质保量完成各项维修及其他临时性工作，不得以任何理由怠工、敷衍。

5. 全面掌握办公楼的各种物业情况，包括水、电、暖设施、消防设备、家具等；每周必须定期对所分管的设施状况，特别是用电设施进行巡视。

6. 严格管理各类维修材料及维修工具，杜绝假公济私、浪费等现象。

7. 及时并如实向管理处主任、仓库保管员提交维修材料计划，并对使用的到维修材料的质量予以监督、检查，提出

合理建议。

8. 负责对维修人员进行安全教育，防止工作中发生安全责任事故。

9. 自觉接受管理处主任及管理员工的工作监督，督促维修人员及时改进工作，杜绝投诉。

10. 服从管理处安排，完成管理处交给的其它工作。

## （二）维修部工作职责

1. 负责管理范围内供配电、给排水等公用设施（设施）的运行、保养、检查、维修。

2. 负责对管理范围内电梯、空调等分包方的保养、维修等工作的监督。

3. 负责管理范围内电梯、空调的运行操作。

4. 负责管理所有机电设备备品、备件、维修保养材料的申购。

5. 负责制定所有机电设备的大、中修计划并报批，并参与大、中修计划实施。

6. 负责外委维修的联系工作。

7. 负责管理范围内所有机电设备的技术资料、档案的收集、建立、整理，交综合管理处保管。

8. 负责三电节能工作，确保电气设备安全经济运行。

9. 负责记录所有机电设备的运行、维修保养、巡视检查。

10. 负责抄水电表数，并作出总表与分表核对记录。

11. 负责所有机电设备台帐的建立，并及时交综合管理

部保管。

12. 负责对所申购物品的检查。
13. 负责对装修用水、电的监督管理。
14. 负责为客户提供维修服务。

### （三）水电维修工岗位职责

1. 负责对应各种设备的日常管理和维修工作。
2. 熟悉设备的运行方式、工作原理、正常操作。
3. 负责各设备设施的定期维护保养工作，执行相关维保计划。
4. 做好设备的日常巡检工作，防止设备的跑、冒、漏现象，确保设备的正常运行。
5. 完成其它临时性工作。
6. 不断学习提高自身的工作技能，提高顾客服务质量。

### （四）管道工的岗位职责

1. 严格按管道维修、保养操作规程，做好管道及配件设备的维护、保养和检修工作，确保各种管道系统运转正常。
2. 熟悉消防、办公用水的管道路线，做好巡视，发现问题，及时处理。
3. 负责冷暖水系统管道，所有排水系统管道包括消防水龙头、消火栓、泵、厕所卫生设备、雨水管、楼层屋顶水箱、生活水池、阴井、地漏、阀门及辅件的维修保养清洗工作。
4. 负责各种管道、阀门及辅件的维护保养。

5. 做好各种检修、保养记录。
6. 发挥工作主动性和团队精神，配合部门做好其他工作任务。

#### （五）配电室岗位职责

1. 负责高压电气设备的运行监视及停、送电操作保证安全供电。
2. 对配电室的开关柜，变压器室进行定期清扫、维护。
3. 严格贯彻执行电气规章制度。
4. 必须了解高压电气设备的运行方式和运行情况。
5. 及时发现一切危及高压电气设备安全运行的隐患，将事故因素清除在萌芽之前。
6. 处理突然发生的停电事故。
7. 办理停电检修工作票，并负责做好一切安全措施。
8. 正确进行用电记录和电量计算，了解负荷情况。
9. 对危及安全供电的现象有权制止，并报告有关领导。
10. 坚守工作岗位，任何时间都不得无人值班或擅自离岗。

#### （六）电工岗位职责

1. 负责供配电、水泵系统、电梯等供配电设备的操作、维修、保养。
2. 熟练掌握机电设备的操作规程，安全可靠、按质按量准时地完成维修任务。
3. 负责供配电设备运行的操作、监控、记录。

4. 供配电设备发生异常，及时报告并在主管及班长协助下排除故障。

5. 负责配电消防中心对自动报警系统、监控系统进行维护保养。

6. 牢固树立“安全第一”的原则，认真做好本职工作。

7. 经常检查有无偷漏电及违章线路架设，发现问题及时处理并向领导报告。

8. 负责责任区域内的清洁卫生工作。

9. 负责保管好个人工具、公用工具、检测仪表和电器材料。

10. 负责本岗位用电设备的监护管理。

#### （七）维修工岗位职责

1. 负责公共设施、设备的检修、检查、保养，为客户提供有偿服务，创造一个顺畅、舒适的环境。

2. 遵守公司各项规章制度。

3. 服从管理，听从安排，按时按质按量完成工作，注意安全操作，保证维修质量，尽量让客户满意。

4. 遵守维修操作程序，做到高效、优质、安全地完成维修任务。

5. 努力学习，不断总结经验，提高业务技术水平和服务意识。

6. 对客户文明礼貌，以优质服务为公司创造效益。

7. 注意“工完场地清”，节约用料。

8. 发扬主人翁精神，开动脑筋，提出合理化建议，为公司多做贡献。

9. 着装整洁，佩戴工牌，建立、保持公司良好形象。

10. 积极完成领导交办的其它工作任务。

#### （八）设备运行人员岗位职责

1. 遵守公司及采购方的规章制度，不迟到早退。

2. 严格按安全操作规程协助采购方人员执行常规操作项目。

3. 服从工作安排，坚守岗位，发生故障时，第一时间到现场处理，保证质量，不推诿，对自己不能处理的故障应及时上报。

4. 加强对管理范围内各种设备进行巡视检查，确保所有设备常处于安全经济运行状态。

5. 上班时间不得做与工作无关的事，不得用对讲机谈天。

6. 做好值班记录，保持设备现场清洁工作。

### 三、公共设施维修养护管理

#### （一）建立巡视制度

每天上下午两次巡视水电及公共设施。

1. 巡视内容：

（1）检查公共排污、排水管道有无杂物，发现后做好记录，落实清理工作。

(2) 检查路灯及楼梯照明是否正常，发现问题及时进行维修。

(3) 检查有无损毁公共设施，包括门窗、桌子、室内照明、电线等，如有上述情况，立即进行维修，如属人为破坏，立即进行制止并视破坏情节轻重报校方后给予一定的处罚。

(4) 检查各类管道电线有无破损、断裂、生锈等情况，一经发现立即进行维修并做好记录，保证各类管道电线正常使用。

(5) 检查大门、围墙等设施是否完好。

(6) 配电部分电缆沟（竖井）无水渍、杂物、鼠害，楼层配电箱外观美观、完好、清洁、开关运行无影响等。

2. 楼内所有维护不大修、更新换旧以及新投入设施项目的费用由甲方投入。

## （二）事故处理规程

### 1. 目的

确保及时正确处理设备事故

### 2. 适用范围

适用于设备事故发生的抢救处理。

### 3. 内容

(1) 项目部维修部值班人员应按规定正确操作、维修保养机电设备，当事故发生时，应采取必要的措施防止事故扩大，事故发生后，责任人应在事故分析会上详细叙述事故

发生经过。

(2) 维修部主管应加强对维修部工作人员的技术培训，督促员工按规定操作、维修保养机电设备，工作指导、检查监督。

定期巡视各机电设备，设备事故发生后，应及时赶到现场处理，并实事求是组织维修部设备事故分析会，并将《事故分析报告》提交公司综合维修部。

(3) 管理处主任应加强对工程维修部的管理力度，及时主持召开事故分析会，并在《事故分析报告》上签字。

(4) 公司综合维修部应对各管理处工程维修部的工作加强指导，大力提高工程维修人员的素质，消除设备隐患；当设备事故发生后，应及时组织公司的事故分析会，界定事故原因、责任人、处理措施、改进及防范措施，并将《事故分析报告》提交公司领导批准。

### (三) 设备故障维修规定

#### 1. 目的

对设备故障维修进行管理，保障设备维修质量。

#### 2. 适用范围

适用于所有机电设备故障维修。

#### 3. 责任

(1) 小故障由工程维修部负责维修

(2) 比较大的故障由公司工程组织维修或外委。

(3) 项目经理负责外委维修的审批。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/257126064144006131>