

目 录

第一章 工程部机构设置及岗位职责	4
一、工程部职责	4
二、工程部组织机构图	4
三、领班岗位职责	5
(一) 工程部经理岗位职责	5
(二) 强电领班岗位职责	5
(三) 弱电领班岗位职责	6
(四) 暖通领班岗位职责	7
(五) 维修领班岗位职责	8
(六) 电梯领班岗位职责	8
(七) 消防领班岗位职责	9
四、各维修工岗位职责	
(一) 综合维修技工岗位职责	11
(二) 运行技工岗位职责	13
(三) 中央空调技工岗位职责	14
(四) 消防技工岗位职责	16
(五) 弱电技工岗位职责	18
(六) 电梯技工岗位职责	20
第二章 工程部管理制度	22
第一节 基础管理制度	22
一、客户报修处理程序	22
二、紧急事故处理程序	24
(一) 停电的处理程序	24
(二) 水浸事件处理程序	25
(三) 电梯困人的处理程序	27
(四) 火灾应急处理程序	29
三、年报告、月报告、周报告、天反馈制度	33
四、设备运行报告制度	34
五、能源管理规定	36
六、工程设备档案管理规定	37
七、设备综合管理标准作业规程	38
八、零件、耗材采购、库存及领用管理制度	40
九、工具管理标准作业规程	42
十、工程部钥匙管理制度	44
十一、外包项目招标和监督制度	45
第二节、设备运行管理制度及作业流程	46
一、安全运行管理制度	46
二、安全用电管理制度	48
三、临时用电管理制度	49
四、给排水管理制度	50
五、值班运行、交接班制度及维修作业流程	50
(一) 安全运行管理制度	51
(二)、供配电运行作业标准管理规程	52
(三)、中央空调运行管理标准作业规程	54
(四)、电梯运行管理标准作业规程	56
(五)、弱电系统维修标准作业规程	58
(六)、公共设施安装/维修标准作业规程	60

(七)、给排水设备设施运行管理标准作业规程 62

(八)、二次供水管理标准作业规程 64

第三节、设备操作、保养及巡查标准作业规程 66

一、值班管理标准作业规程 66

二、供配电设备设施安全操作标准作业规程 68

三、供配电设施设备维修保养标准作业规程 69

四、电梯故障维修标准作业规程 71 五、电梯困人救援标准作业规程 73

六、电梯日常维修保养标准作业规程 74

七、给排水设备设施操作标准作业规程 79

八、给排水设备设施维修保养标准作业规程 80

九、中央空调操作标准作业规程 83

十、中央空调维修保养标准作业规程 84

十一、消防系统操作标准作业规程 88

十二、消防系统维修保养标准作业规程 90

十三、消防泵维修保养标准作业规程 94 十四、消防巡检作业规程 95

十五、化粪池管理标准作业规程 96

十六、装饰装修管理标准作业规程 97

十七、工程返修管理标准作业规程 100

第三章 工程管理部培训管理 102 第四章 工程部绩效考核 104

附件:工程管理部各类运行表单 108

第一章 工程部机构设置及岗位职责

一、工程部职责

工程部是项目工程管理，保障设备、设施正常运行的职能部门。工程部的管理具有严密的

科学性和较高的技术性，它是为客户创造安全、文明、舒适、方便的商住环境的基本保证和坚

强后盾，是反映大厦服务水准、良好形象和声誉的重要标志。其职责范围如下：1(

负责大厦供配电系统、智能自动控制系统、通讯系统、电梯系统、空调系统、给排水系

统的运行管理，维护保养和故障维修。

2(负责大厦公共设施、设备的维修保养。

3(负责业主(租户)室内二次装修的审批、监管、验收工作。

4(负责对业主(租户)室内设施、设备提供有偿维修服务。

5(负责大厦委外维修工程发包及监管工作。

二、 工程部组织机构图

1. 组织架构

工程部经理

人维弱冷配冷消冷电空暖 修电冻电冻防冻梯调通

工工机工机工机工维工 程程程程程修程

师师师师师技师 ,,,,师, 领领领领领领 一

班班班班班班1 , , , , , 人 ,

师维空运师空运师空运师空运师空运 修调行调行调行调行调行

———— 技维技维技维技维技维技

人人人人工工工工工人修工修修修 修

技技技技技

三、各岗位职责

(一) 工程部经理职责

直接上级:管理处总经理

直接下级:各专业(工程师)领班

工程部经理是进行管理、操作、保养、维修、保证设施正常运行的总负责人，其主要职责

是：

- 1、在项目总经理的领导下，贯彻执行有关设施设备和能源管理的工作方针、政策、规章和制度。负责本部门工作安排及管理工作。
- 2、履行与物业服务中心签定的目标合同，完成物业服务中心下达的各项管理目标和经济指标
- 3、负责组织设备的使用、维护、更新改造直至报废的整个使用过程的管理工作，使设备始终处于良好的技术状态。
- 4、在“安全、可靠、经济、合理”的前提下，及时供给各设备所需的能源(水、电、油、汽等)。做好节约能源工作。
- 5、组织人力、物力，确保设备的正常运转和保养工作。
- 6、组织编制各种设备的保养、检修计划，原材料采购计划，并组织实施。
- 7、参与设备、设施和装修装饰材料的采购评审工作；
- 8、负责外包工程的施工方案、工程报价的审核
- 9、组织收集、编制各种设备的技术资料、图纸，做好设备的技术管理工作。
- 10、组织拟定设备管理、操作、维护的各种规章制度和技术标准，并监督执行。
- 11、组织员工开展技术业务学习，不断提高员工的业务技术水平。

12、完成执行项目总经理安排的其它工作

(二)强电领班(工程师)岗位职责

直接上级:工程部经理

直接下级:运行班技工、高低压值班员、维修技工

强电领班在直接上级的领导下，负责大厦的各类供配电设施的运行、保养和维修。职责如

下:

1.

全面负责大厦变配电室的运行和管理，以及电力系统、电梯系统、照明系统的运行、维修和保养，确保电力系统的正常运行.为物业经营提供动力、照明、电能是强电领班的首要职责。

2.

检查供电系统的运行状况、控制状态，审阅运行记录，分析运行数据，发现异常立即处理，并及时上报工程部经理，同时提供节能运行方案，交工程部经理审定后组织实施。

3.

认真检查所属系统的巡视检查记录，分析故障现象，发现问题及时处理，并向工程经理报告。

4.

根据设备的要求和使用情况，按照维修保养制度的规定，提出对电力设备系统维护保养的计划，上报工程部审定，并负责组织实施。

5.

负责提供所属设备系统备品备件采购计划，并上报工程部经理师批准。

6. 要求值班人员每天详尽记录系统设备在运行过程中的工作状态。

7.

熟悉掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

8.

贯彻执行物业服务处和工程部制定的各项规章制度，督促检查下属员工严格执行安全操作规程、运行规程等，并起到模范带头作用。确保设备及人员不发生安全事故，保证所属配电室、配电间、电梯机房及其设备的干净整洁。

9. 做好下属员工的技术培训和考核工作。

10.

培训下属并督促检查下属的工作，监管属下之工作操守和工作环境，遇有特别事件立即汇报。

11.

做好技术档案的建立、管理，不得缺损，如有技术资料变更，应及时整理归档。为创优工作打下良好基础。

12.

设备系统维修完毕后，必须认真填写维修记录、零配件更换记录等，并归入设备维修档案存档备查。重要设备更换零配件前必须获得上级批准方可更换。

13. 做好与供电局、电梯维保承包商等外协单位的协作关系。

14. 提交每日、周、每月电力系统运行报告，编写停电的特别通告。

15. 管理使用好本班的工具及仪表，使之经常处于良好及准确状态。

16. 做好所属人员的排班安排及考勤工作，并定期向工程部经理报告。

(三)弱电领班(工程师)职责

直接上级:工程部经理

直接下级:运行班技工、维修工

弱电领班在直接上级的领导下，负责大厦的所有弱电系统的运行、保养和维修。职责如下：

- 1、对智能监控系统、背景音乐系统、智能音响、智能夜景系统、音乐喷泉及广场电子屏系统、BA自控系统、OA智能办公系统、大厦门禁系统、对讲系统、多媒体视讯，市政配套系统的日常巡检的监督、维修/维护工作的具体实施，并对检查的结果汇总上报经理。
- 2、严格遵守本专业的规章制度和操作规程进行操作、维护和检修。负责工作区域内所有的弱电设备及网络布线系统的正常运行，并对发生的事故及时做出判断，指导各班组并组织专业人员进行及时维修，保证设备的完好。
- 3、负责落实设备操作安全规程，确保各种设备正常运行。
- 4、督促下属和每位员工工作好交接班工作、认真准确填写工作报表。
- 5、负责并督促员工做好各类会议的音响、视讯、灯光等工作，保证会议顺利进行。
- 6、负责同市政配套等上级主管部门的工作联系，并及时反馈给工程部经理
- 7、负责各弱电设备系统外委检修、保养的监督、检查、考评工作
- 8、执行工程部经理的统筹工作意图，常务事件逐级反馈，执行日、周反馈及重大事件汇报制度
- 9、服从公司总的服务理念、员工管理制度及监督执行专业操作规程
- 1)、负责在防汛负责人的指挥下领导本组员工进行大厦雨季防汛工作的实施。
- 2)、负责本组员工的日常管理、考核。

3)、负责配合运行及设备维护领班制定公共区域设备、设施管理的各项规章制度。

4)、负责所有涉及本组工作及本专业的技术服务工作质量的达标并承担相应责任。 10、执行其它上级交代的任务

(四)暖通领班(工程师)岗位职责

直接上级:工程部经理

直接下级:运行班技工、维修工

暖通领班(工程师)在直接上级的领导下,负责大厦的所有空调系统的运行、保养和维修。

职责如下:

- 1、负责大厦暖通设备的安全运行及管理
- 2、负责水暖系统、空调系统、供水排水系统、通风排风系统的日常维护、检查管理工作
- 3、负责指导、管理暖通设备的维修及改造工作
- 4、负责暖通设备运行维护人员的技术指导和培训管理工作
- 5、负责暖通设备运行维护等规章、规程执行情况的督促检查工作
- 6、负责商场及写字楼业主/租户装修中关于暖通设备的施工图纸的审核及施工监督管理和验收工作
- 7、负责暖通设备运行维护中的突发事件事故的技术处理工作
- 8、负责公司新建、扩建改造工程的暖通设备配套技术保障工作和施工监督管理工作
- 9、负责对委外的主机维保及水处理维保进行全程跟踪,确保委外合同约定进行

10、执行工程部经理的统筹工作意图，常务事件逐级反馈，执行周反馈及重大事件汇报制度

1)、根据业主/租户的要求和环境温度的变化适时开启空调，有效调节制冷温度 2)、开、停机及运行调节均应按照空调的安全操作规程进行操作

3)、定时巡视主机、冷却水泵、冷却水塔、冷冻泵的运行情况，并做好记录。发现异常应及时处

理

4)、按空调保养要求对中央空调系统进行定期检查保养

5)、定期对现场各功能间进行巡查并进行综合效能测试。

6)、处理各功能间因漏水及其它原因引起的问题处理及解释

7)、配合各班组工作并进行监督跟踪

8)、配合及交代晚间与配电运行的交接及注意事项

9)、坚守岗位，按时上下班，认真交接班，做好值班记录，保管好资料、图表、工具。

10)、积极处理业主和客户投诉，一般投诉24小时内解决。

11)、完成上级交办的其它任务。

(五)维修领班(工程师)岗位职责

直接上级:工程部经理

直接下级:维修工

维修领班(工程师)在直接上级的领导下，负责大厦的所有公共维修和有偿服务维修。职

责如下:

1、熟悉和遵守国家有关房屋及楼内公共设施管理等方面的法规、规范及安全规程。

2、负责协助项目其他部门处理大厦工程维修投诉的解释和处理工作。

3、负责按公司及项目有关规定核定业户维修项目和标准，监督维修人员及时为业户提供服务，并按维修回访要求对业户进行回访，确保维修质量并采取有效措施改进服务。

4、负责向工程部经理提交管辖范围内设备、设施的更新、改造建议和大、中修计划，协助工程部

经理共同向总公司提交方案并组织、监督实施项目的整改全过程。向经理提交设备的改造、更

新前后运行效果的各方面对比和改造、更新经验总结。

5、负责完成日常使用的专业技术资料的搜集、管理工作。

6、负责所有涉及技术服务工作并承担相应责任。

7、负责每月15日前提交所有电气专业的维修工具、设备、材料采购计划和配合填写相关表格，

并配合仓管进行定期盘点，月盘点及较对各材料数量。

8、负责制定公共区域设备、设施管理的各种规章制度，工具设备、设施巡检表。

9、在部门经理的指导下具体负责大厦内改建、扩建项目的施工及现场监督管理工作并全面负责施

工现场安全管理工作。

10、

负责维修员工的日常管理、考核，安全教育和物业知识的培训，并对培训效果进行考核，以

促进维修人员业务素质的不断提高。

11、 积极推广新技术，努力降低能耗，节约管理成本。

12、 负责向经理提出工程管理方面的合理化建议。

13、 负责有偿服务的流程的管理、审核及监督。

14、

执行工程部经理的统筹工作意图，常务事件逐级反馈，执行周反馈及重大事件汇报制度。

(六)电梯领班(工程师)岗位职责

1. 在工程部经理领导下，具体组织执行有关电梯使用管理方面的规定。

2.

负责大厦电梯使用管理工作，编制和完善大厦电梯使用管理规章制度。

3. 负责制订电梯设备周、月、季、年度的保养计划并组织实施。

4.

对电梯供应商工作进行监管，定期对维保公司进行检查、考核，出具报告。

5.

组织做好电梯维保及使用管理基础工作，检查电梯档案资料的收集、整理和归档工作。

6. 做好电梯能耗测试报告、能耗状况、节能改造技术资料的保存。

7.

做好电梯操作人员的安全教育、技能培训和业务能力考核工作，确保规范操作，不断提高操

作人员的技术素质。

8.

根据本单位电梯使用情况，审定所编制的电梯定期检验和维护计划，并负责组织实施。

9. 定期和不定期组织检查本单位电梯使用管理情况，并做好记录与信息反馈。

10.

电梯设备发生故障时及时组织抢修,发现隐患及时组织排除,确保设备安全正常运行。

11. 负责电梯困人救援培训工作及参加和各专业知识培训。其培训内容是:

1)

熟悉电梯的性能、构造和使用方法,每天按要求准时开启和关闭电梯,确保电梯安全正常运行。

行。

2)

及时处理应急停机故障,接到应急故障后应迅速奔赴现场,先将电梯中被困客人救出,然后

排除电梯故障。

3)

做好电梯维护保养和电梯机房的清洁卫生,做到无污迹、无灰尘、无垃圾。树立安全第一

的思想,严格执行电梯维修保养的相关标准。

12.

负责对非公司责任的电梯事故进行调查与分析，提出处理意见，组织整改措施的落实和跟踪。

13. 完成上级领导交办的其他工作

(七)消防领班(工程师)岗位职责

1. 负责消防系统设备设施正常运行的技术监督和指导。
2. 负责监督消防维保公司工作，定期开展检查、考核，出具报告。
3. 负责消防设备设施的正确使用的指导和培训。
4. 制定消防系统大中修计划，报经批准后施行。
5. 负责消防系统维修保养的组织工作和技术监督。
6. 负责指导消防设施经济运行的技术管理，努力降低损耗，提高设备利用率。
7. 负责完善公司内部与消防设施安全使用、

(八)各岗位技工岗位职责

1、工程部综合维修技工岗位职责

基本岗位名称:维修技工 定员人数: 岗位编号:

信息

所属部门:工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1.项目工程部 1. 现场各施工岗2.物业各部门 单位
位直接下级岗位: 坐3. 2.供电局 标 3.自来水公司

4.燃气公司

熟悉大厦的水、电、气、空调、电梯、消防等设备设施，做好配套设施的定期维护保养工作，工作及时处理日常维修工作，及时跟进大厦的工程遗留问题及协调、处理、记录、存档工作，巡查、

监督、管理工作。了解大厦的水、电、气、电梯、消防、空调、弱电、水工、木工、喷漆等工概要

种的操作工序，能处理一般设备故障，综合技术能力比较强，并协助完成其它班组的工作 工作

确保熟悉:建正东方中心各配套设施的正常运作，高效节能。

责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容，并按工作重要性排序，注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率，不得低于85%

日常维修工作 请修及时率，不得低于95% 1

请修合格率，不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率，不得低于98% 2

3

4

岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容

一、教育背景: 中技以上

二、工作经验: 从事同行业设备维护保养经验3年以上。

三、执业资格、职称、上岗证:

高压进网证、电工维修证、空调操作证(, ,卡)各专业资格证

任

1、学科知识:物业管理、服务技巧与沟通 职 四、所需知识

2、专业知识: 电工基础、机电维修、高低压配电、制冷空调、电梯、消防。 资

专业技能:对建正东方中心物业配套设备设施常规故障的能及时处理, 会看水电格
图及水电安装 。

综合能力:善于沟通, 有服务意识, 了解物业报修的工作流程, 综合技术能力强。

五、所需能力

胜任特征:熟悉物业、写字楼大厦物业配套设施的工作原理及维修保养经验。

可直接晋升的岗位:中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间:8:30—18:00 环境

年龄:25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机:一般

2、工程部运行技工岗位职责

岗位名称:运行技工 定员人数: 岗位编号: 基本

信息

所属部门:工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1.项目工程部 1. 现场各施工岗2.物业各部门 位单位
直接下级岗位: 3. 坐2.供电局 标 3.自来水公司

4.燃气公司

熟悉建正东方中心物业各配套设备设施，做好各设施设备的日常巡视、记录工作，
及时处理巡工作

查中发现的故障，协调各班组对大厦的工程遗留问题跟进、协调、处理、记录、存
档工作，巡概要

查、监督、管理工作以及电梯困人的救援。完成协助其它班组的维修工作 工作

确保熟悉:建正东方中心各配套设施的正常运作，高效节能。

责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容，并按工作重要性排
序，注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率，不得低于85%

日常工作 请修及时率，不得低于95% 1

请修合格率，不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率，不得低于98% 2

3

4 岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容 任

职 一、教育背景: 中技以上

资 二、工作经验: 从事同行业设备维护保养经验3年以上。

格

三、执业资格、职称、上岗证: 高压进网证(, ,卡)职业资格证 , 电梯管理员证

1、学科知识:物业管理、服务技巧与沟通

四、所需知识

2、专业知识: 电工基础、机电维修、高低压配电、制冷空调、电梯、消防。

专业技能:对物业大厦各系统配套设备设施常规故障的能及时处理 , 会看水电图

及水电安装 。

综合能力:善于沟通 , 有服务意识 , 了解物业报修的工作流程。

五、所需能力

胜任特征:熟悉物业、写字楼大厦配套设施的工作原理及维修保养经验。

可直接晋升的岗位:中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间:三班倒(9小时一班,含吃饭一个小时,07-16:00,14:00-23:00,22:00-07:00) 环境

年龄:25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机:一般

3、工程部空调技工岗位职责

基本岗位名称:空调技工 定员人数: 岗位编号: 信息

所属部门:工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1.项目工程部 1. 现场各施工单位 岗2.物业各部门 2.供电局

位直接下级岗位: 3. 坐3.自来水公司 标 4.燃气公司

5、暖气公司

熟悉建正东方中心中央空调和通风以及各辅助系统的设备设施状况,做好中央空调、通风和配工作套设施的定期维护保养工作,及时处理暖通空调系统的日常维修工作,及大厦暖通空调的工程

遗留问题跟进、协调、处理、记录、存档工作,巡查、监督、管理工作。完成协助其它班组的概要

维修工作

工作

确保熟悉:建正东方中心暖通空调及配套设施的正常运作,高效节能。

责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容,并按工作重要性排序,注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率，不得低于85%

日常维修工作 请修及时率，不得低于95% 1

请修合格率，不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率，不得低于98% 2

3

4 岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容

一、教育背景: 中技以上

二、工作经验: 从事同行业设备维护保养经验3年以上。

任

三、执业资格、职称、上岗证:

高压进网证、电工作业操作上岗证、制冷空调操作证(, ,卡)职

职业资格证

资

1、学科知识:物业管理、服务技巧与沟通

格 四、所需知识

2、专业知识: 制冷空调、电工基础、机电维修、高低压配电。

专业技能: 对物业大厦暖通空调及配套设备设施常规故障能及时处理, 会看水电

五、所需能力

图及水电安装。

综合能力: 善于沟通, 有服务意识, 了解物业报修的工作流程。

胜任特征: 熟悉物业写字楼大厦各配套各设备设施的工作原理及维修保养经验。

可直接晋升的岗位: 中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间: 两班工作制(07:00-16:00, 13:00-21) 环境

年龄: 25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机: 一般

4、工程部消防维修技工岗位职责

岗位名称: 维修技工 定员人数: 岗位编号: 基本

信息

所属部门: 工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1. 项目工程部 1. 现场各施工岗 2. 物业各部门 位单位

直接下级岗位: 坐 3. 2、消防行政部标 门

熟悉大厦消防各子系统(如:中控室、报警系统、防、排烟、消防栓、喷淋、安全逃生、烟感、工作

温感等)及配套设施的定期维护保养工作,及时处理日常维修工作,及大厦消防工程遗留的问题概要

题跟进、协调、处理、记录、存档工作,巡查、监督、管理工作。协助完成其它班组的工作。 工作

确保熟悉:建正东方中心消防设施及配套设施的正常运作,高效节能。

责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容,并按工作重要性排序,注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率,不得低于85%

日常维修工作 请修及时率,不得低于95% 1

请修合格率,不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率,不得低于98% 2

3

4 岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容

一、教育背景:中技以上

二、工作经验:从事同行业设备维护保养经验3年以上。

三、执业资格、职称、上岗证:

消防工程师证、电工基础、高压进网证、维修电工证(, ,卡) 任

1、学科知识:物业管理、服务技巧与沟通

职 四、所需知识

2、专业知识:电工基础、机电维修、高低压配电。 资

专业技能:对物业大厦配套设施常规故障的能及时处理 , 会看水电图及水电安格
装 。

综合能力:善于沟通 , 有服务意识 , 了解物业报修的工作流程。

五、所需能力

胜任特征:熟悉物业、写字楼大厦的消防系统和各配套设施的工作原理及维修保
养经验。

可直接晋升的岗位:中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间:08:00-18:00 环境

年龄:25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机:一般

5、工程部弱电维修技工岗位职责

岗位名称:弱电维修技工 定员人数: 岗位编号: 基本

信息

所属部门:工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1.项目工程部 1. 现场各施工岗2.物业各部门 位单位
直接下级岗位: 3. 坐2. 租用场地单标 位

熟悉大厦的门禁、道闸、多媒体、视讯会议、音响设备等配套设施，做好设施的定期维护保养工作

工作，及时处理日常维修工作，及大厦的工程遗留问题跟进、协调、处理、记录、存档工作，概要 巡查、监督、管理工作，协助配合其它班组完成的工作

工作

确保熟悉:建正东方中心楼宇智能化、多媒体、视讯、音响等配套设施的正常运作，高效节能。 责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容，并按工作重要性排序，注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率，不得低于85%

日常维修工作 请修及时率，不得低于95% 1

请修合格率，不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率，不得低于98% 2

3

4

岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容

一、教育背景: 中技以上

二、工作经验: 从事同行业设备维护保养经验3年以上。

三、执业资格、职称、弱电工程、上岗证:

高压进网证、维修电工证(, 卡) 职业资格证、弱

电工程师证

任

1、学科知识: 物业管理、服务技巧与沟通

职 四、所需知识

2、专业知识: 电子基础、电工基础、机电维修、高低压配电。 资

专业技能: 对物业大厦配套设施常规故障的能及时处 理，会看水电图及水电安格 装。

综合能力: 善于沟通，有服务意识，了解物业报修的工作流程。

五、所需能力

胜任特征:熟悉物业大厦各配套设施的工作原理及维修保养经验。

可直接晋升的岗位:中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间: 环境

年龄:25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机:一般

6、工程部电梯技工岗位职责

岗位名称:维修技工 定员人数: 岗位编号: 基本

信息

所属部门:工程部 辖员人数: 整理日期:

内部工作关系 外部工作关系 1.项目工程部 1、现场各施工岗2.物业各部门 位单位
直接下级岗位: 3. 坐2、电梯维保供标 应商

熟悉建正东方中心的电梯运行状态、保证大厦电梯正常运行、监督和督促电梯供应商做好日常工作维保工作，做好电梯等辅助设施的定期维护保养，及时处理电梯困人等紧急救援，及大厦电梯

的工程遗留问题跟进、协调、处理、记录、存档工作，巡查、监督、管理，协助配合其它班组概要

完成的工作

工作

确保熟悉:建正东方中心电梯等配套设施的正常运作，高效节能。

责任

工作信息:请准确、简洁、尽量量化列举本岗位的重要工作内容，并按工作重要性排序，注明每项工作的频率。控制在5-10项以内。(可再详列)

重要性排序

发生频率

职责内容 关键衡量指标 (重要--次

(次/月)

要)

维修服务满意率，不得低于85%

日常维修工作 请修及时率，不得低于95% 1

请修合格率，不得低于95%。

设备保养及巡查 设备设施完好率，不得低于98% 2

3

4 岗 (仅限部门主管填写):

位 工作权限:

权 费用权限:

限 人事权限:

内 容 任

职 一、教育背景: 中技以上

资 二、工作经验: 从事同行业设备维护保养经验3年以上。

格

三、执业资格、职称、上岗证:电梯操作证、电梯管理员证:
高压进网证、维修电工证(, ,卡)

1、学科知识:物业管理、服务技巧与沟通

四、所需知识

2、专业知识:电子基础、电工基础、机电维修、高低压配电。

专业技能:对物业大厦配套设施常规故障的能及时处理,会看水电图及水电安
装。

综合能力:善于沟通,有服务意识,了解物业报修的工作流程。

五、所需能力

胜任特征:熟悉物业、写字楼大厦各配套设施的工作原理及电梯维修保养经验。

可直接晋升的岗位:中级技工、高级技工 职业

发展可相关轮换的岗位:

路径 可晋升至此的岗位:

工作工作地点:

工作时间:08:00-18:00 环境

年龄:25---45岁

其 性别: 男

它 外语:

计算机:一般

第二章 工程部管理制度

第一节 基础管理制度

一、客户报修处理程序

、(

若客户室内设施出现故障需要维修时，客户可以打电话通知客户服务部。

客户服务部接到

客户电话后，应将客户名称、地点、维修内容和维修时间详细填写在《维修(收费)单》

上，并及时送到工程部。若属于客户室内和室外临近区域出现停电、水和有焦糊味这些紧

急情况时，客户服务部应立即用电话通知工程部。工程部得知发生紧急情况时，按紧急事

故处理程序，处理突发事件。

、(

当工程内勤接到《维修(收费)单》后,应先将收单时间、单号和维修内容登记在维修单记

录簿上，随后交给对应维修人员。非办公时间的维修工作由工程部值班人员负责，当班所

做的维修应在当日值班日志上记录，过后由工程内勤补发维修单。

、(工程部维修人员接到《维修(收费)单》后，在维修单记录簿上签收。

、(

根据维修内容准备必要的工具和材料，按相应的维修服务承诺时间到达维修现场。 、(

到达客户门前后应先敲门或按门铃，客户许可后方能进入室内。

、(

当判定维修项目属有偿维修时，根据《用户手册》上的收费标准向客户报维修价格。 、(

客户同意维修，则将收费金额添在维修单对应位置上;客户不同意该价格，维修人员在维

修单上注明原因，交客户签名。

,(

因材料不足暂不能维修的，应向客户解释清楚，预约下次维修时间，并将有关情况记录在

《维修(收费)单》上。

,(

因客户自购设备故障无法维修的，应详细向客户说明原因，由客户联系其设备的供应商维

修，同时将情况记录在《维修(收费)单》上交客户签名。

,,(根据故障情况采取相应的维修措施，注意做好现场周围物品的防护和遮盖。

,,(故障修复后，客户验收合格，维修人员在《维修(收费)单》上填写维修结果，请客户签

名确认。维修人员在完成的维修单上签名并将维修单第四联留客户。维修人员清理现场后

才可离开。

,,(维修人员将完成的《维修(收费)单》(共三联)交工程部领班复核签名后，工程部内勤将

维修单录入电脑，并填写维修单记录簿，连同维修单第二联定期归入维修档案。

,,(工程内勤将《维修(收费)单》第三联返给客户服务部告之维修结果，以便于客户服务部

回访客户。若有客户不满意的情况，客户服务部马上电话通知工程部，工程值班领班会同

客户服务部处理客户投诉，安排补救措施，确属人为因素的应追究维修员的责任。

,,(工程内勤于每月26日前，将有偿维修费用汇总表连同对应的《维修(收费)单》第一联，

上报财务部。

,,(每周由工程部工程领班抽取10%已完成的《维修(收费)单》，检查维修质量。

客服部根据巡楼或客户反映 **维修流程表**

的情况，派发工作任务 单至

相关部门工程。

接到客服部维修单后根据工 作内容在30分钟内安排相应

的技工提供服务。

公共区域服务，接单技工在1对业户/租户室内服务，工程

个工作日内完成，工作完成部接单技工应在15分钟内到

后，在1个工作日内将工作达现场;完成后，请业户/租

任务单返还给部门主管。 户在工作任务单上签字确

认，在1个工作日内返还给

二、紧急事故处理程序

紧急事故是指:大厦停电，水浸，电梯困人，煤气泄漏，发生火情，和工伤事故。

当发生上述情况，工程部所有员工必须服从上级指派，参与处理紧急事故。

依据不同紧急事故，分别采取处理措施，程序如下：

(一)停电的处理程序

1(目的

对停电作出及时适当的反应，减少可能造成的损失和影响。

2(适用范围

适用于大厦临时停电。

3(职责

工程部负责设备的保护和恢复供电的工作;其他部门各司其职，维护大厦秩序，减少可能

造成的不利影响。

4(处理程序

(1)

如发生突然停电，工程部应立即查看配电房双电源指示灯情况，立即供电部门联系，

问题原因是否出在户外供电网络，如是，则等待市网恢复供电。若问题出在本大厦(大

厦)供配电系统，工程领班和所有在岗工程人员迅速查找故障所在供电支路，停掉该支

路，恢复其他部位供电。同时将情况汇报给执行总经理。

(2)

根据情况通知客户服务部，客户服务部决定是否通知客户和以何种方式通知客户，工

程部同时做好恢复供电的所有准备。

(3) 用紧急照明，保证各主要公共地方及通道的照明。

(4)

客户服务部应尽快派员工到大厦中主要电梯厅、出入口及公共场所维持秩序，并通知

秩序管理部采取必要措施，把住所有出口，严防有人制造混乱、混水摸鱼或进行偷盗。(5)

如有人被困于电梯中，电梯工或保安应立即进行解救，并由监控中心通过对讲系统做

好被困人员的安抚工作。

(6)

如事先接通知将在短时间内停电，工程部应安排电梯工，在停电前10分钟提前将电梯

停在大厦避难层。

(7)

秩序管理部消防中心通过大厦消防应急广播向客户发出通知，并提前10分钟派人到达

各主要电梯厅维持秩序，防止客人使用电梯，以免停电期间有客人在电梯内受困。(8)

处理期间应耐心接待客户的问询，并向客户做好解释和疏导工作。

(二)水浸事件处理程序

1. 目的

及时有效地处理各种水浸事件，确保安全。

2. 适用范围

适用于各种水浸事件的处理。

3. 职责

公司全体员工均有义务发现问题及时解决。

4.处理程序

(1)

员工巡楼时或在岗位上如发现物业范围内水浸，应立即将情况报告工程值班领班，同时尽

快采用就近的防水器材，保护好受浸楼层主要设施及电梯槽口，以免电梯受损。(2)

工程值班领班接报告后应第一时间到现场查看情况，查明原因后应视情况决定是否马上通

知有关部门(如工程部、行政部、秩序管理部、客户服务部等)负责人，说明有关出事地点

和简要情况，同时积极组织现有的人力物力开展排查、抢险工作。

(3)

组织当值人员采取有效措施，拦截和疏导或吸取积水，防止水浸蔓延，减少水浸所致的损

失。

(4) 其措施包括:

? 将电梯升高离开受浸的范围;

? 在水蔓延的通道上摆放拦水沙包，防止水浸蔓延到其他楼层;

? 用布、沙包或其他材料塞住漏洞;

? 疏通排水地漏、排水渠;

？开启排水泵：

？用吸水机吸水；

？其他一切经济有效的措施。

(5) 设法查明浸水之来源，并采取有效措施加以截断。

？如水浸来自大厦机管设施的损坏和故障，应当关闭控制有关故障部位的供水泵。

？

如水浸来自大厦外，应当在大厦各低于水位的出入口堵上沙袋，挡住进水处。

？

水浸来自市政地下水反溢，应当暂时将有关反溢的地下水道通往大厦的人口封闭，

并用排水泵将大厦内的积水抽排出大厦外。

(6)

水源中断后应尽快通知清洁人员清吸积水，清理现场环境；通知工程部修复受损的设施，

尽快恢复大厦的整洁外貌和正常使用。

(7)

事故处理过程中应设法维持好大厦内的秩序，并耐心做好向客户的安慰解释工作，尽量为

客户解决因水浸所带来的实际困难，并注意维持好大厦和公司的形象，对自己不清楚的情

况不要随便作答。

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/448035072006006072>