



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

# 安欣物业工程维修服务标准手册

编制部门,安欣物业品质服务中心

编制日期, 2020年2月29日

1



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

## 目 录

第一章、 岗位职责与管理制度.....	4
一、 岗位职责 .....	4
1. 工程部行为准则 .....	4
2(工程部经理岗位职责 .....	5
3. 工程部主管岗位职责 .....	6
4. 工程部维修工岗位职责 .....	6
5. 工程部机电设备运行管理人员岗位职责 .....	7

6(工程部弱电维修工岗位职责 .....	8
二、工程部管理制度 .....	9
(三)、工程维修管理规定 .....	15
第二章、工程部机电设备操作管理规定 .....	41
1.配电房操作管理规定 .....	41
2. 应急发电机组操作管理规定 .....	50
3. 电梯(扶梯)操作管理规定 .....	57
4.电梯困人救援作业规程 .....	63
5.消防联动系统操作规程 .....	63
6.水泵操作管理规定 .....	70
第三章、工程部水电管理制度 .....	76
月份用电情况汇总报表 .....	77
月份用水情况汇总报表 .....	78 3.8.1
《动火作业申请单》 .....	80

2



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

动火作业申请单 .....	81 4.6.1
《喷淋系统(水)停用申请单》 .....	82 4.6.2
《消防水动用申请单》 .....	82

喷淋系统(水)停用审批单 .....	83
消防水动用申请单 .....	83

3



## 宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

### 第一章、岗位职责与管理制度

#### 一、岗位职责

##### 1. 工程部行为准则

###### 1.1 目的

规范工程维修人员的服务行为，树立公司良好形象，为客户提供优

质服务。

###### 1.2 适用范围

适用于物业管理公司工程维修人员。

###### 1.3 内容

###### 1.3.1

关心公司，热爱本职工作，遵守公司各项规章制度和劳动纪律

,

维护公司利益和荣誉，爱护公司设备、设施。

### 1.3.2

认真贯彻公司“开源节流”的方针，在工作中力行节俭，不浪费

公司资源。

### 1.3.3

从全局出发，树立良好的合作意识，团结、真诚协作，达到畅通、

高效率的工作绩效，切实服从领导的工作安排和调度，如有异议，

必须做到“先服从后投诉”。

### 1.3.4

对工作中出现的问题不推诿，勇于承担责任，并从中吸取教训，

不断提升工作水平。

### 1.3.5

未经公司领导授权或批准，不得以公司名义对外展开业务或在外

兼任获取薪酬或间接利益之工作。

### 1.3.6

未获批准，不准将本公司的办公用品、公用工具、设备、设施等

擅自赠与、转租、出租、出借、抵押给其它公司、单位或个人。  
1.3.7

工作时间须配戴工作证，着装整洁，注意形象、仪表。 1.3.8  
严禁向业主索取或收受任何礼品酬金。

4



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 1.3.9

必须将服务意识，服务态度和服务技巧贯彻落实到言行中，语言文明礼貌，对业主提出的质疑要耐心、细致地回答或解释，不得

推脱。

1.3.10

对设备、设施及业主报修项目应及时认真地处理，一般情况由当班员

工处理完毕。

1.3.11

对上门服务应注意业主家内卫生，必须穿鞋套，不得损坏业主物

品，如移动物品，需经业主同意，收费时应公平、公正、公开、

合理，并经业主签字生效，服务完毕，应将工作场所打扫干净。  
2(工程部经理岗位职责

## 2.1 任职资格

2.1.1 具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》

2.1.2 熟练掌握电工基本原理。

2.1.3

具有较强的专业知识，全面了解住宅内各种设备的基本原理。  
能

够对下属进行技术指导。

2.1.4 基本了解国家有关电工操作规程与技术标准。

## 2.2 工作内容

2.2.1 全面管理工程部事务。

2.2.2

负责小区(大厦)内设备设施的维修保养、督导和管理工作。

2.2.3

负责突发性的设备故障处理与人员调度，并组织调查设备事故  
原

因，制订预防措施。

2.2.4

负责对设备保修单位维护保养工作的联系、协调、监管及质量  
评

定。

#### 2.2.5

根据设备的特点制订或审核各类设备的年度、季度、月度、周  
预

防性检修保养计划，并监督落实。

#### 2.2.6

检查交接班情况、巡查情况，回访维修情况，并对工作中存在的  
的

5



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

问题尽快提出处理意见，负责具体的技术性检查。

2.2.7 配合其它部门开展工作，落实上级安排之临时性工作。

#### 2.2.8

定期对本部门员工进行有关设备设施的技术性培训及安全知识  
培训。

#### 2.2.9

负责有关工程技术标准，规格的审核，对工程的预算等。

2.2.10 建立设备资料档案。

### 3. 工程部主管岗位职责

### 3.1 任职资格

3.1.1 具有《中华人民共和国特种操作许可证》

3.1.2 具有初级电工技术等级资格或相关技术等级资格。

3.1.3 掌握电工基本原理。

3.1.4

熟悉小区(大厦)内设备备用配件的规格、性能、型号、名称。

### 3.2 工作内容

3.2.1 协助经理落实小区(大厦)内设备、设施管理工作。

3.2.2

具体负责小区(大厦)内各类设备、设施的操作、维修保养、业主的报修项目及对员工的培训。

3.2.3 负责设备、设施的紧急抢修工作。

3.2.4

对维保所需配件进行管理，各类设备运行资料的记录与管理，维

修资料的管理。

3.2.5 督导、检查维修人员的工作情况，并填写日常工作表。

## 4. 工程部维修工岗位职责

### 4.1 任职资格

4.1.1 具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》

4.1.2 熟练掌握电工基本原理。

4.1.3

熟练掌握辖区内的设备操作技术规程及家庭水电维修工作。

6



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 4.2 工作内容

4.2.1 服从经理和组长的调度与工作安排。

4.2.2

负责小区(大厦)内各相关设备设施的维保工作，负责水电及其它。

4.2.3

参加设备故障的抢修工作，及时排除设备故障，确保小区(大厦)

内的设备保持良好运行状态。

4.2.4

根据预防性维修及保养计划，认真完成各类设备的维修、保养工作。

5. 工程部机电设备运行管理人员岗位职责

5.1 任职资格

5.1.1 具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》。

5.1.2 中级以上技术等级。

5.1.3 有一定的机电设备维修管理经验。

## 5.2 工作内容

### 5.2.1

机电设备运行管理人员必须不断学习，提高技术技能，必须有高

度的责任心，必须持有相关的技术证件。

### 5.2.2

机电设备运行期间，须确保其安全运行，随时巡查，并做好相关

记录，严格执行交接班制度。

### 5.2.3

所有设备运行期间须24小时有人值班并巡查，及进发现问题并

作出有效处理。重大故障或紧急事件时须沉着冷静，及进通知相

关人员并作应急处理。

### 5.2.4

设备停止运行期间，须按时检查并试运行。所有设备须制定详细

维修保养计划，定期维修保养，并作好记录。

### 5.2.5

所有设备的操作和检修须按说明书规定程序进行，不得随意更改

或省略操作步骤。严禁在设备启动前不作检查。

7



### 宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 5.2.6

按说明书规定更换设备零部件、冷却液、润滑油等，严禁设备疲劳运

行或带病运行。

### 5.2.7

保持设备房内干净整洁，严禁无关人员进入设备房,设备设施专用工具或备件等须造册登记，摆放整齐并保管好。

### 5.2.8

所有设备设施须设立岗位责任人，所有标牌警示须准确齐备到位。

## 6(工程部弱电维修工岗位职责

### 6.1 任职资格

6.1.1 具有《中华人民共和国特种技术操作许可证》。

6.1.2 有弱电维保经验。

6.1.3 有中级以上技工职称。

## 6.2 工作内容

### 6.2.1

弱电维修工须定期制定弱电维修养护计划，并按计划实施。

6.2.2 对工作范围内的故障和事故进行处理，并作好记录。

6.2.3 对弱电系统进行巡查监控，抄表记录。

6.2.4 参加应急抢修，配合其它工程人员工作。

6.2.5 对外单位弱电施工布线等进行监控。

8



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

## 二、工程部管理制度

### (一)、工程部值班、交接班管理规定

#### 1.1 目的:

规范值班与交接班管理确保值班质量。

#### 1.2 适用范围

适用各管理处工程部值班人员.

### 1.3 值班制度

#### 1.3.1

值班人员在值班期内必须坚守岗位，不得擅自离岗、干私事、酗

酒聊天等。

#### 1.3.2

值班(夜班)人员应处理好本班报修工作，不能处理的应注明原因。发现设备故障应马上排除，如无法处理应及时向经理或值班

总负责人反映。

#### 1.3.3

应按规定巡查设备运行情况，并巡查其它设备、设施状况，发现

设备故障应马上排除，如无法处理应及时向主管或值班总负责人

汇报。

#### 1.3.4

认真填写好各“机电设备运行日志”和《工程部值班交接班记录

表》及其它相关记录。

### 1.3.5

值班人员不得私自调班，因特殊情况要调班，必须向经理申请。

### 1.3.6

严禁无关人员进入值班室和机电设备房，检查各类工具和钥匙等。

## 1.4 接班制度

1.4.1 认真听取交班人员的值班和设备运行情况报告。

1.4.2 查看上一班的值班日志和运行日志及巡查记录等。

### 1.4.3

检查仪器、工具等物品是否齐全、完好，各机房是否干净整洁。

。

9



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 1.4.4

巡视各设备的运行情况，各参数是否正常。

## 1.5 交班制度

1.5.1 交接班人员必须当面交接并签名。

### 1.5.2

交班人员必须整理好本班的各种运行巡查记录和值班资料等。

### 1.5.3

交班人员必须详细介绍其值班情况、机器运行情况及存在的未  
处  
理问题。

1.5.4 所有问题记录须现场交代清楚,等接班人员确认。

1.6 不能交接班之情况:

1.6.1

上一班运行情况未交待清楚,记录不规范,操作间不整洁。

1.6.2 正在进行倒闸操作或事故处理过程中。

1.6.3

交接过程中发生故障,应停止交接,由交班人员负责处理事故  
,

接班人协助事故处理。

1.6.4 交班人隐瞒问题不报,经查证确系其责任的

1.7 附表:《工程部值班交接班记录》

10



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

工程部值班交接记录表

NO:AX-GC001

日期 值班时段 值班人

值 处理结果或建议：班

内

容

接班人员意见：

日期 接班时间 接班人员

11



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

(二)、工程部钥匙管理规定

## 2.1 目的

规范钥匙管理工作，确保各设备设施房的钥匙，使用规范和安全。

## 2.2 适用范围

适用于各管理处工程部。

## 2.3 内容

### 2.3.1

所有钥匙任何时候须有不少于一把备用，所有备用钥匙须造册登

记。

### 2.3.2

各设备设施房的钥匙应清楚标明，并整齐有序的放置在钥匙专柜

中;钥匙专柜由工程经理掌管。

### 2.3.3

在正常情况下，各设备设施房的钥匙不能借给外单位人员或其它

各部门人员，如特殊情况下，必须经经理同意并填写《领(借)用钥匙登记表》；

### 2.3.4

工程人员用钥匙，须填写《领(借)用钥匙登记表》并签名确认，

工程人员离开本部门，所有钥匙须缴回。

### 2.3.5

钥匙丢失或损坏时，当事人应填写《钥匙丢失/损坏申请表》，工

程经理查实后填表补回。

### 2.3.6

工程人员必须妥善保管好领用钥匙，熟悉各钥匙的使用范围，并

承担相应责任，每月月底统计一次，填写《钥匙月库存统计表》。 2.4 附表：

12



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 2.4.1  
《领(借)用钥匙登记表》

NO:AX-GC002 日期 设备钥匙名称 数量 借/领匙原因  
借匙人 归还日期 接匙人

2.4.2 《钥匙丢失/损坏申报表》

13



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

NO:AX-GC003 时间 钥匙名称

丢失地点 丢失或损坏数量

原因：

丢失或损坏钥匙人 工程部经理

2.4.3 《钥匙月库存统计表》

NO:AX-GC004 序号 内容(名称) 上月库本月进 本月出  
本月库备注

存 存

制表: 审核:

14



## 宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 (三)、工程维修管理规定

### 1.维修服务承诺

#### 1.1 目的:

维修管理人员服务于物业内全体业主，快速优质完成业主的每一起

报修任务，圆满地处理好每一起投诉是维修人员的职责，让业主满

意是我们工作的目标。

#### 1.2 服务承诺

##### 1.2.1

维修员工一定要努力学习，不断提高自身的业务素质，以达到维修

时能准确判断，处理快速。

#### 1.2.2

讲究文明礼貌，注重言行举止，尊重业主，急业主所急。

#### 1.2.3.

工作认真细致，注意讲究卫生，节约材料，损坏东西负责赔偿。

#### 1.2.4

尽力做到当天的维修投诉当天处理完，实在无法完成的必须向业

主解释清楚,做到维修及时率达到99%以上，维修合格率达到95%

以上。

#### 1.2.5

确保业主用水用电安全正常，按时抄表，维护业主利益，做到有

错必纠。

#### 1.2.6

所有员工必须定期参加培训，持证上岗，确保大厦内所有机电设

备处于良好的运行状态。

1.2.7 经常回访，征求业主意见，倾听业主声音。

## 2.工程部日常工作管理规定

## 2.1 目的

规范工程部内部管理工作，确保内部管理高效有序，为客户提供高

效优质的服务。

## 2.2 适用范围

物业公司各管理处工程部全体员工

15



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 2.3 内容:

### 2.3.1

按时上下班，上午11:30分和下午17:30分前不能提前下班或吃饭，中午上班不能迟到。

### 2.3.2

上班时间内无具体工作时，原则上在办公室等候，需外出巡查设

备情况时须告知经理，不得办私事。

2.3.3 上班时须配戴工作证，穿着整齐，不得穿拖鞋。

### 2.3.4

及时处理维修申请单，不得积压。上午11:10和下午17:10以

前的维修单，必须及时处理完毕，有些维修如情况紧急或业主有

特殊要求的，不管加班与否，都必须在当天处理完毕。当天无法

处理的都必须在“维修情况”栏内注明原因，每个维修单处理完

毕后须业主与维修人员签名。

### 2.3.5

上门维修时须带工具袋(箱)，必备工具都放在里面，以节省时间，增加工作效率，少跑路，多干活。

### 2.3.6

服从经理安排，每天上班后先在办公室报到，等候分配一些重点

的突出的或需多人合作的工作，如无特殊情况处理，各人分头工

作。

### 2.3.7

紧急情况时工程人员(接到通知)须立即赶到现场，等候分配工作或作应急处理，直到事故处理完毕才能离开。

### 2.3.8

服务态度作为上门维修服务的一部份，每个工作人员必须提高自身

素质，工作时认真负责，树立良好的敬业精神，不断提高业务

水平。

### 2.3.9

工作时务必注意人身安全和设备安全，讲科学、多商量、不蛮干，

配电房、水泵房或高空作业等须严格按照操作规程和相关注意事项

项工作。

2.3.10 团结务实，努力工作，遵守本部门之制度。

16



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件 2.3.11

工程部经理(主管)，每天至少巡查各设备设施一次，检查各班

值班巡查情况，每星期不定时抽查不少于1次，抽查内容见《工

程部抽查表》。

### 2.3.12

经理(主管)综合考虑各种情况(含领导交待事项、机电设备是否已到检修时间等)，将当天工作安排下去。

### 2.3.13

各当班维修人员原则上(除值班人员外)无维修单时应在值班室等候待命。

### 2.3.14

各当班维修人员出去维修，(含有偿服务和公共维修)，应注明时间，回来交单时应注明完成时间，并且尽量让业主写上业主意见，以备查单考核，具体见《维修单》。

### 2.3.15

关于机电设备大型的水电系统等的更换，由经理(主管)安排填写维修单，其余参照4条办法。

### 2.3.16

土建人员的维修工作，经理(主管)应以抽查的办法，检查完成的工效。

### 2.3.17

所有的维修，经理(主管)及维修人员应根据事情的轻重，缓急来

随机处理。

## 2.4 附表

### 2.4.1 《工程部抽查表》

17



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

工程部抽查表

年 月 日 NO:AX-GC005

位置 内容 抽查结果 问题记录 整改情况 抽查人

环境卫生

维保情况 电梯

记录资料

操作情况

环境卫生

维保情况 配电房

记录资料

操作情况

环境卫生

维保情况 发电机房

记录资料

操作情况

环境卫生

维保情况 水泵房

记录资料

操作情况

环境卫生

维保情况 联动系统

记录资料

操作情况

环境卫生

维保情况 风机房

记录资料

操作情况



## 宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

### 3.零星工程申报与施工管理规定

#### 3.1

本物业管理处所辖范围内零星工程须尽量做到自检自修，在人力

或技术方面确有困难时可申请对外委托施工。

#### 3.2

零星工程对外委托施工，须由维修责任人申请，填写对外委托维

修申请单，由工程经理组织相关人员现场考查，报经理审批后方

可施工。

#### 3.3

所有外委零星工程申报同时须做好材料预算，工期预计、所需人

工费用及施工开始日期等。

#### 3.4

对外委施工单位或个人须考察其技术力量和人员素质以保证工程

质量和工期。

### 3.5

施工前工程经理须组织维修责任人及施工方拟定详细施工方案

,

施工方人员须按所拟定方案进行,施工时对施工地点是否有水

、

电、气等经过应作详细了解,如有须作明显警示牌,施工完毕后

恢复原有水、电、气等标志。

### 3.6

施工前须对施工人员进行安全防范教育,做到文明施工,如施工

中有对行人或车辆等造成安全隐患时,须作相应警示或防护。

### 3.7

施工期间维修责任人应对施工全过程跟踪,工程经理应定时巡

查,对施工所用材料须严格发放和保管,杜绝材料损失。 3.8

施工完毕后由施工方申请,由工程部经理组织相关人员验收,填

写相关验收报告呈报经理审批。

## 4.客户报修服务管理规定

### 4.1 目的

规范住户报修服务规程,增加客户维修满意率,完善内部维修管

理。

## 4.2 适用范围

19



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

适用各管理处客户报修处理工作。

## 4.3 内容

### 4.3.1

工程维修人员从前台接《维修单》或按口头通知接获维修内容

### 4.3.2

由前台或工程人员预约大致上门维修服务时间，非特殊情况不得

超过预约时间10分钟，特殊情况须与客户沟通并取得同意。

### 4.3.3

工程部经理根据报修内容，安排维修人员的工作。维修人员安排应以

本项专长和上门快捷为原则。

### 4.3.4

维修人员到达现场后，对报修项目进行确认，并向客户告之收费

标准，客户同意后才能开始维修。

#### 4.3.5

上门维修整个过程应注意文明礼貌,现场清洁卫生,移动室内设施须有业主同意,损坏东西要致歉并按价赔偿。

#### 4.3.6

维修工作完成后，维修人员应清理工作现场，检查试用。按《维

修项目收费标准》，在维修单上注明各项费用金额，并请客户签

名认可。

#### 4.3.7

维修人员在《维修单》中维修情况栏内注明情况，并签上维修人

名字，将第一联交客户，第二联交回工程部经理存档，第三联交

前台转财务部作为计收服务费用的依据。

#### 4.3.8

月底对维修内容进行统计，填写《工程部有偿服务登记表》，并

对维修内容进行抽查回访，统计零修及时率与合格率。 4.4  
工程部报修处理程序(见下页程序图)

## 4.5 附表

### 4.5.1 《维修单》

### 4.5.2 《有偿服务收费标准》(公司另行制定发布执行)

### 4.5.3 《工程部有偿服务登记表》

### 4.5.4 《零修及时率统计表》

20



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

# 维 修 单

日期: 年 月 日 NO:AX-GC006

业主姓名 物业位置 预约时间 联系人 联系电话 派单人

维 维

修 修

内 情

容 况

维修负责人

接单时间 完成时间

业

主

意

见 签名: 日期:

备注

21



宁夏安欣物业服务有限公司品质服务中心管理文件

## 5. 工程部报修处理程序

客户报修

办公登记、预约时间

工程部经理派工

维修员现场勘查

有偿维修 无偿维修

现场检查确定方案 现场检查确定方案

有偿维修收

现场清理准备工作 现场清理准备工作 取

维

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/536155014211010134>