

# 汇华物业管理部门管理制度汇编

# 公关服务部规章制度

汇华物业管理有限责任公司

二〇〇八年十一月二十六日

## 公关服务部职责范围

公关服务部负责沟通内外公众联络关键部门，隶属物业服务中心经理领导。经过协调各方面关系，在公众中树立良好企业形象。其具体职责范围是

1. 牢靠树立全心全意为业主服务思想，通常业主合理需求，全部要尽可能满足。

2. 建立健全本部门各项规章制度和服务规范，负责职员教育培训工作，建立一支高素质职员队伍。

3. 建立业主信息库，立即了解业主需求，为业主提供更优质、更全方面服务。

4. 负责搜集企业内外部多种信息，处理好企业内外部多种公共关系，树立和提升企业对外公众形象。

5. 负责业主多种投诉及相关咨询，对合理要求及提议立即协调处理，并做好回访统计。

6. 负责业主各类计量仪表抄取工作。

7. 负责建立和保管业主档案。

8. 全方面做好新建物业接管验收工作，包含接管验收准备工作，和接管验收过程中多种资料、数据保留工作。

9. 完成领导交给其它工作。

## 公关服务部经理岗位规范

在物业服务中心经理领导下，全方面负责公关服务部工作。

1. 熟练掌握和利用《物业管理条例》、《中国民法通则》、《物业管理服务收费措施》等相关物业管理法律法规，各部门职责和工作步骤，全方面做好本职员作。

2. 建立健全本部门各项规章制度，做好职员培训、考评等工作。

3. 制订本部门各项工作方案及工作计划，并组织实施。

4. 将所搜集到外部信息，如国家、省市相关政策改变，市场动态等立即报主管经理。

5. 搜集整理业主信息、投诉、回访统计等，并对此做出周密分析，将结果报主管经理。

6. 须立即根当地处理多种刁难投诉及疑难纠纷。

7. 做好新建物业接管验收工作。

8. 协调好和各部门工作。

9. 参与企业经营发展，提出合理化提议和意见。

10. 完成领导交给其它工作。

## 公关服务部管理员岗位规范

1. 遵守企业及其小区各项管理要求。牢靠树立“业主至上，服务第一”服务意识，语言规范、主动热情。

2. 上班期间，必需身着工装，佩戴工牌，服装整齐，发式、容貌清洁得体；不得私自离岗，或在工作期间干和工作无关事情。

3. 熟悉掌握企业概况，各项规章制度、各项收费项目及依据，各部门职责范围和物业管理相关法律法规，全力处理好业主多种投诉、纠纷。

4. 熟悉掌握本人管理范围内业主基础信息。包含：入住户数，各业主家庭成员、业主姓名、职业、工作单位及联络方法等，全方面提升服务质量。

5. 检验小区内有没有违章行为（有没有乱搭、乱建、乱涂、乱画、张贴广告等）。

6. 帮助业主处理困难，以促进业主和企业感情，便于各项工作顺利开展。

7. 热情接待业主来访，认真回复业主所提出问题，主动上门为孤寡老幼、困难户提供服务，为其处理实际生活困难，和业主建立良好友谊关系。

8. 认真具体地统计业主投诉、报修内容，并填写报修单，立即送交相关部门，帮助处理，并做好回访工作和统计。

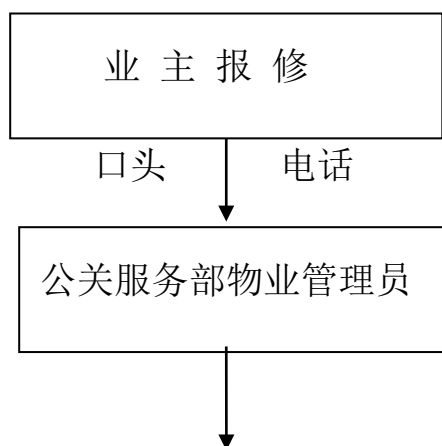
9. 建立和完善业主档案，填写新建物业接管验收时多种表格、入住时搜集全部资料并立即整理归档。对业主全部资料要保密，不得私自外泄。

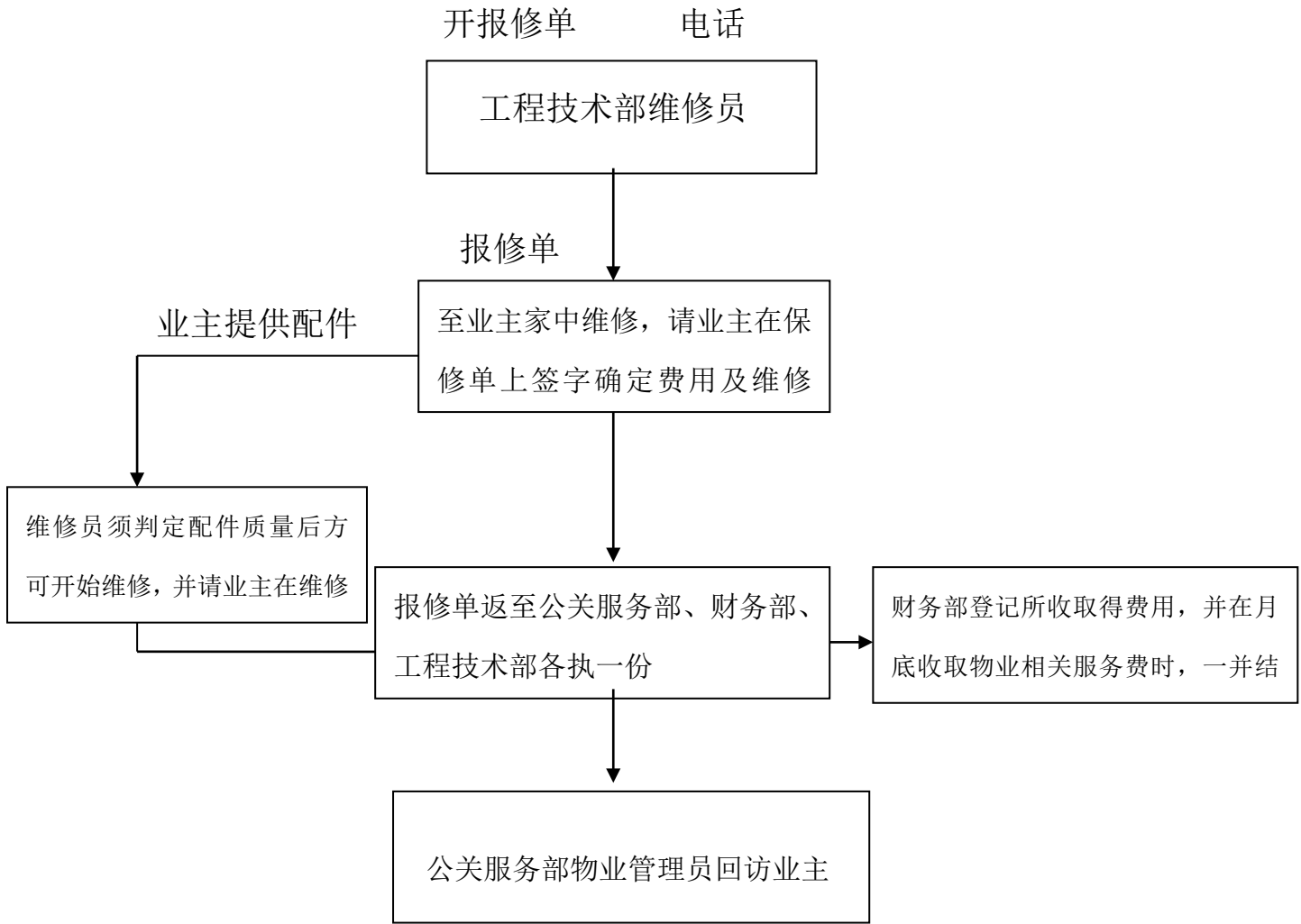
10. 做好接管验收方案确实定，保留验收时开发单位所提交多种资料。

11. 认真填写工作日志，具体统计天天工作。对于业主投诉和发觉问题要立即处理。

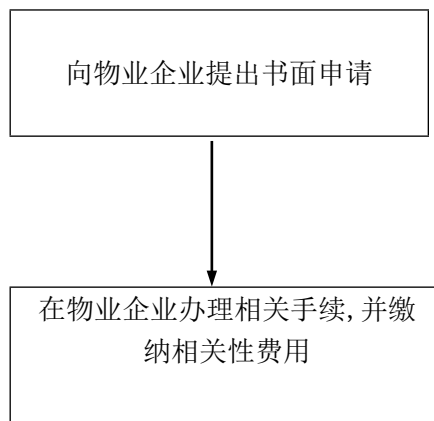
12. 完成部门经理安排其它工作。

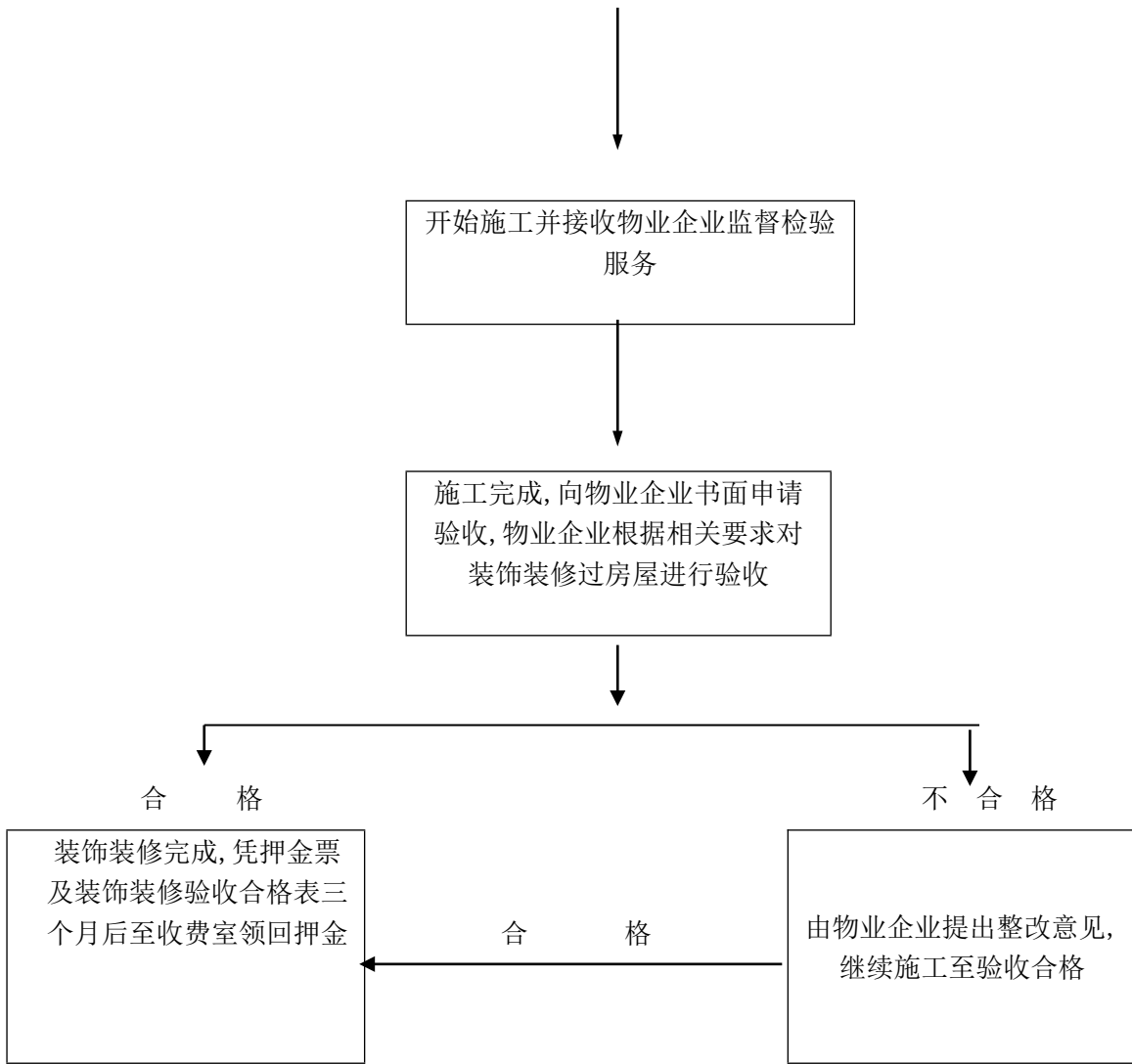
## 业主报修服务步骤



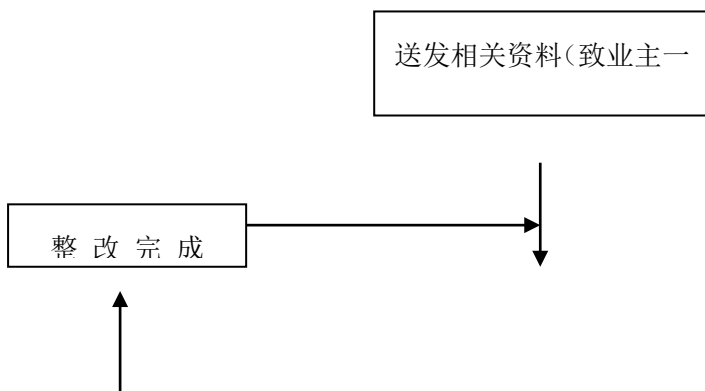


## 业主装饰装修服务步骤

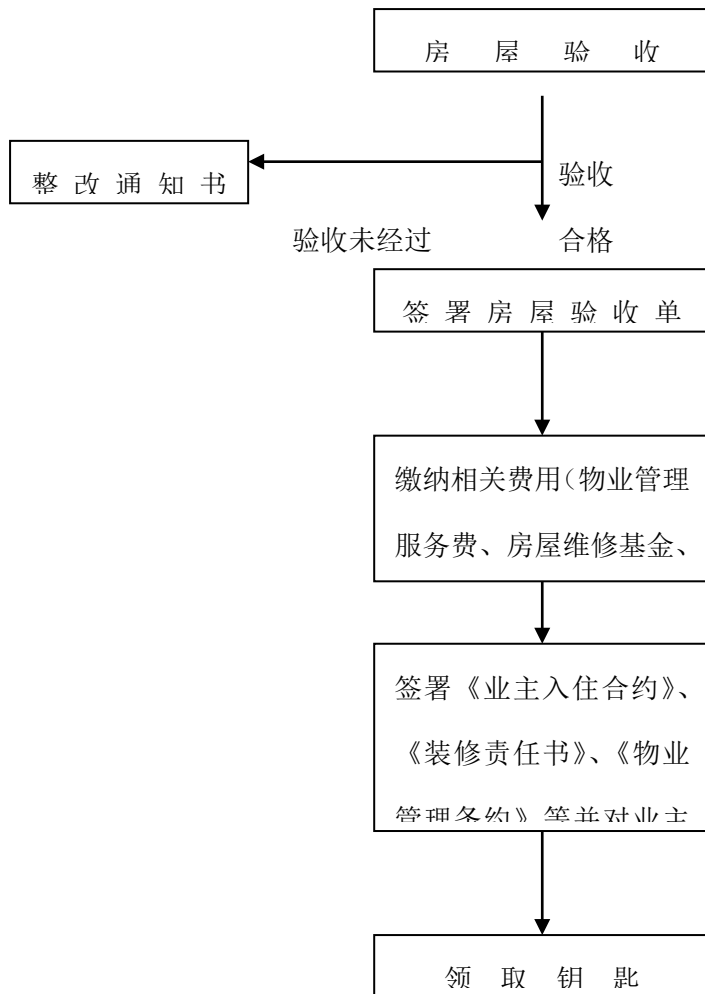




房屋交接物业所应办理事项程序图







## 印章使用要求

### 第一条 目标

规范印章刻制，用印、借用、保管和废止工作。

### 第二条 适用范围

适用于本企业及各服务中心印章管理。

### 第三条 内容

#### 1、印章保管

(1) 各服务中心专员保管，不得随意交他人保管。

(2) 办理用章事宜应在办公时间内进行。

(3) 印章严禁带出服务中心，如确须外带公章使用，必需报请物业服务中心经理同意。

(4) 印章如遇丢失，损坏或被盗时，应快速向项目经理汇报立即修改或废止。

## 2、印章使用

(1) 印章使用必需推行登记手续。对内使用必需经服务中心经理同意，对外使用必需经总企业同意。

(2) 印章使用必需登记印章时间、内容、件数、经办人。

(3) 未经同意任何人不得私自用章，不准盖出空白信谏。

(4) 对不符适用章要求、弄虚作假印章保管人有权拒绝盖章。

(5) 对违反用章要求而给企业造成重大后果或经济损失将追究当事人责任。

## 档案管理制度

### 第一条 目标

规范档案编号、分类、整理、保管及借阅工作。

### 第二条 适用范围

适用于本企业及服务中心各类档案管理。

### 第三条 内容

1、档案资料设专员负责管理。

2、档案资料归档。

(1) 搜集必需有专用柜架，根据内部文件（多种规章制度、通知、通报、任免、奖惩等）和外部文件（业主资料、设施设备保修资料、使用说明书、和本物业各类图纸资料等）次序排列，方便于管理和查找。

(2) 每个月进行一次库存档案清理、查对和保管检验工作，对破损或变质档案，要立即修补和复制。

### 3、档案借阅查阅

(1) 企业职工查阅/借阅必需填写“资料查/借阅记录表”，外单位人员查/借阅必需经服务中心主管同意后，填写“资料查/借阅记录表”，方可查/借阅。必需时汇报企业办公室及副总。

(2) 调离服务中心人员必需先办理移交、归还借阅档案及该档案资料，方可办理调离手续。

(3) 档案如有丢失、损坏或机密泄密，必需立即上报企业办公室。

(4) 借阅期限不得超出 1 个星期，到期必需归还，如需再借应重新办理借阅手续。

(5) 借阅档案到期限未归还者，档案管理人员有权催其立即归还。

(6) 借阅档案交还时，必需当面查验清楚，如发觉遗失或损坏，应立即上报服务中心。

### 4、档案销毁

(1) 档案资料最少必需保留三年，对三年后资料才可进行销毁。

(2) 由服务中心经理列出需要销毁档案清单，上报综合管理部审批后，销毁清单存档。

(3) 档案销毁时，服务中心必需有两人以上监销，并在销毁清单上签

字。

## 汇报制度

1、各服务中心出现治安案件、火灾、突发工程事故等重大事件 30 分钟内要上报对应主管部门，通常事故 2 小时内上报企业。

2、各服务中心事件发觉人要立即汇报班长、管理员、经理，上级领导、办公室，逐层汇报。

3、需要各级领导亲临现场处理，2 小时内要达现场进行处了处理，查证做好统计。

4、通常需要汇报事件，当日内汇报主管部门，并做好对应事件统计，以备核证。

5、未立即汇报，造成损失后果人员负担对应责任及法律责任。

## 保密制度

- 1、企业全部职员有责任保护企业发展、策划拓展等商业秘密。
- 2、任何人不得将企业文本性东西借非企业人员及非工作需要人员使用。
- 3、服务中心资料需要相关部门借用，必需经服务中心经理同意，并做好登记，外部人员需报企业办公室。
- 4、企业办公室资料等无关人员不得借用，需要借用时必需经企业办公室同意并做好相关统计。
- 5、各服务中心在商谈企业策划拓展等计划时，无关人员应尽可能回避，商谈人员不得和无关人员谈论，尽可能不要到公众场所谈论。
- 6、不得将企业发展计划、拓展计划等泄露她人或在公共场所谈论。
- 7、不得将业主住址、电话、家庭组员等信息泄露给她人或在公共场所谈论。
- 8、泄露企业秘密人员负担对应法律责任。

## 值班制度

一、值班人员：各服务中心经理、部门经理、管理员、收款员

二、值班时间：法定假期节假日及天天需要值班时间。

三、值班即为正常上班，凡在值班岗位工作人员，必需坚守岗位，严禁擅离职守。

四、值班过程中发觉问题，要立即处理，遇有困难可请示帮助；重大事件发生时，要立即汇报领导，不得私自作主，不得隐瞒不报。

五、值班人员在电话铃声响二遍内接听电话。

六、对值班情况要逐项认真统计，统计应表述清楚事情过程、处理结果及善后移交问题，并交于下轮值班人员，通常情况下应在本班处理问题。

七、有事不能值班，应事先将情况说明并告之服务中心经理，未经同意任何人员不得私自委托他人值班、换班，违者严处，造成不良后果追究其责任

八、值班时间已到，但处理问题还未明了不能移交下班，不得离岗。

## 服务中心回访工作管理要求

### 第一条 回访形式

- 1、上门回访
- 2、电话回访
- 3、信函回访（公开信）

### 第二条 服务部应对下列三类工作进行回访。

- 1、业主意见咨询回访：按《业主意见咨询控制程序》要求进行发放、回收和回访工作。
- 2、对投诉回访：日常工作中接待投诉，上级单位转呈投诉等。
- 3、对意见、提议回访：管理员在日巡视中搜集住户意见和提议；服务部接待过业主（住户）意见和提议等。
- 4、向业主（住户）提供维修服务回访：维修质量回访，实施《维修工作手册》“维修过程检验”中要求每个月抽查派工单 20%，由维修主管和管理员进行电话回访，将回访情况统计在《回访统计表》中。

### 第三条 回访工作要求

- 1、责任人：公关服务部经理、工程班长和管理员。
- 2、上门回访必需有业主（住户）署名，电话回访不做此项要求，但应在《回访统计表》中写明“电话回访”。



3、公关服务部经理对管理员回访工作进行检验并签署意见。

4、对回访中，业主（住户）又重新提出意见、提议或投诉等，不能立即解释清楚或临时无法做出明确回复，应通知预约时间回复；对需要进行第二次回访必需进行第二次、第三次甚至更数次回访，在第二次以后不属于第三类投诉回访可采取电话回访形式。

5、当需要对同一问题进行回访时，能够用公开信形式回复住户，公开信应存入回访档案。

6、对业主（住户）反应问题做到“件件有着落，事事有回音”，回访处理率达 100%。

7、对同一问题数次投诉（指投诉人向不一样部门投诉），应做一次统计。

8、对投诉人没留下姓名或上级部门只要求复函情况附在投诉表后。

#### 第四条 回访频率

1、“业主意见咨询”和投诉回访处理率达成 100%，有业主（住户）署名上门回访统计不少于 15%。

2、意见、提议回访率，服务中心可依据需要进行调查。

3、电话回访率和信函回访率不超出年回访总数 10%。

## 投诉处理程序

### 第一条 目标

方便业主（住户）监督本企业提供管理服务质量，立即纠正不合格管理服务，提升管理服务质量。

### 第二条 基础标准

- 1、登记投诉：不缺项，具体认真，转呈立即。
- 2、解释投诉：耐心细致，用语礼貌、用词正确、不含糊其辞。
- 3、处理投诉：立即、不刁难、不推诿，做到“事事有着落，件件有回音”。

### 第三条 具体要求

- 1、以“业主至上，服务第一”为宗旨，对业主投诉热情接待，礼貌用语，不许可对住户产生冷淡和不礼貌行为。
- 2、管理人员要耐心问询业主投诉，具体认真登记。
- 3、将投诉内容登记完后应立即转呈，分类处理。
- 4、未经服务部直接向服务中心领导投诉处理。

（1）在取得业主（住户）同意前提下，能够指导投诉人和服务部取得联络，本人能够直接向服务部反应投诉。

(2) 对于无效投诉，管理人员应在两天内和投诉人联络，做好解释工作；对于有效投诉，管理人员应在三天内深入分析其原因和责任，并填写《不合格汇报》，由投诉包含相关部门责任人制订纠正方法，和服务部经理认可后实施，同时应和投诉人联络，回复其投诉处理结果。

(3) 依据纠正方法完成所需要时间，管理人员应对投诉不合格服务进行跟踪检验。

6、投诉问题严重，管理人员应立即汇报项目经理并联络相关部门责任人，由项目经理组织人员一起随业主到现场查看，统计实际情况，并填写《纠正方法汇报》。

7、如有些投诉包含其它单位，无法立即将问题处理，则在三天内和投诉人联络，做好解释工作，同时立即和相关部门取得联络将问题处理，并立即将结果告诉投诉人。



# 房屋钥匙管理要求

## 第一条 钥匙分类

- 1、业主（住户）钥匙
- 2、公共门窗钥匙
- 3、设备房钥匙

## 第二条 钥匙保管

### 1、标准

服务中心接管楼宇钥匙后，安排管理员专职管理钥匙。无工作需要，任何人不得以私人名义借出，借出时须严格办理登记手续。

### 2、标识

（1）钥匙分类：先将钥匙按每套房、公共门窗按楼层、设备房按设备分门别类，然后将分好类钥匙分别栓在一起。

（2）将分类钥匙贴好标签，在标签纸上写明楼号、单元、房号或设施设备房名称。

（3）业主（住户）钥匙通常分为防盗门钥匙、室内钥匙、电子对讲门钥匙和信箱钥匙四类，均应用标签标识。

### 3、制作业主（住户）钥匙挂放牌。

（1）通常采取 5 厘米以上夹板制作钥匙挂放牌。

（2）在夹板上画出若干相等方格，在方格内表明单元（大厦按楼层）和房号，栋号用醒目标颜色笔直接在每栋栋首，并将栋和栋之间用不一样方格颜色区分开。

(3) 每一方格代表一户，在每方格内打一铁钉，将该户钥匙挂在此方格内。

(4) 挂放钥匙按栋号、单元（大厦按楼层）、楼层房号次序，要求一目了然。

#### 4、制作公共门窗、设施设备房钥匙牌。

(1) 采取断面为三角形或 L 形铝合金材。

(2) 将同类钥匙挂在同一铝牌上。

(3) 制作钥匙挂放箱，将公共门窗、设备房钥匙分类挂放，在钥匙箱上贴上对应标识。

### 第三条 钥匙发放

1、业主（住户）钥匙发放（在物品移交清单上注明，并签字）。

2、公共门窗、设备房钥匙发放。

(1) 设施设备房钥匙由维修部和服务中心各保留一套。

(2) 公共门窗、设备房钥匙未经服务中心经理或工程班长同意，任何人不得私配钥匙。

(3) 因工作需要时，应在《钥匙借还记录表》上登记，并在备注栏注明“管理人员或\_\_\_\_岗位”

### 第四条 相关统计《物品移交清单》、《钥匙借还记录表》

## 装修巡查要求

第一条 管理员对指定分管责任范围内装修户每日进行 1 至 2 次巡查。

第二条 巡查内容

1、核实申报范围，对超出申报范围，立即要求补办手续。

2、督促装修人员按章操作，不损坏业主（住户）利益，不违反《装修管理要求》。

3、发觉违章装修，应立即阻止，并按《违章处理要求》进行处理。

第三条 巡查要求

1、对巡查中发觉无明确要求新情况，应具体统计在“房管日志”中，并立即向服务中心经理或工程主管汇报，征求处理措施。

2、业主（住户）超出申报范围，管理员应督促业主（住户）办理申请手续。

3、当装修超出申报范围但不属违章，业主（住户）要增报装修报修项目，填写《装修申请表》一式二份，以确保验收时申请范围和事实相符，若业主（住户）因故不能前来时，可委托装修责任人代办申请手续。

4、发觉违章装修，按《违章处理程序》要求实施处罚。

# 项目技术部规章制度

汇华物业管理有限责任公司

二〇〇八年十一月二十六日

## 工程技术部职责范围

工程技术部工作是物业管理企业经营管理基础工作，经过对小区内房屋及其隶属设施设备维修养护，确保物业正常使用。其具体职责范围是：



1. 全方面负责小区内房屋及其隶属设施设备维修和保养，确保物业正常使用。

2. 树立全心全意为业主服务思想，建立健全本部门各项规章制度和服务规范，负责职员教育培训工作。

3. 依据小区内房屋及其隶属设施设备实际情况，制订物业管理总体方案，编制养护维修计划，报总经理审批后组织实施。

4. 定时检验小区内多种设施设备技术情况，分析存在问题，立即地提出技术改造方案、报废更新计划，报总经理审批后组织实施。

5. 做好供暖设备检验和维修工作，提前制订冬季供暖设备检修方案，安排好人力和物力，确保工作需要。

6. 房屋及其隶属设施设备如发生突发事件，工程技术部必需全力以赴地投入抢修工作，直至恢复正常使用。

7. 帮助综合管理部做好业主房屋装修监督检验工作。

8. 帮助完成新建物业接管验收工作及后期遗留问题处理。

9. 配合其它部门完成其它物业管理工作。

10. 认真完成领导交办其它工作。

## 工程技术部经理岗位规范

在物业服务中心经理领导下，全方面负责工程技术部实务性管理工作。

1. 依据企业管理目标和计划，制订小区物业养护和维修计划及实施方案，组织人员认真落实实施。

2. 熟知小区内房屋分布、结构类型、公用设施设备分布及多种管道走向等情况。

3. 建立健全本部门各项规章制度、工作服务步骤和标准,做好职员培训、考评等工作。

4. 整理、分析各类设施设备统计信息,制订技术改造、报废、更新方案。

5. 依据企业拓展新业务需要,负责配置安装对应设施设备。

6. 每日巡视检验职员工作情况及关键设备运转情况,立即发觉问题并给  
予处理。

7. 协调处理接管验收工作及对外委托维修工作。

8. 组织人员处理设备突发事故抢修工作。

9. 配合其它部门做好物业正常运行其它工作。

10. 认真完成物业服务中心经理交办其它工作。

## 工程技术部维修工岗位规范

1. 严格遵守企业和本部门各项规章制度,严格遵守职业道德,组织纪律,推行服务条约。

2. 熟悉掌握小区内各类房屋分布,房屋内外结构,隶属设施,水、电、气、消防系统管线走向、分布和管线总阀位置等情况。

3. 严格遵守维修工操作规程。维修前，仔细阅读报修单，了解报修基本情况，准备好维修工具；维修时，全方面了解维修设施设备情况，根本进行排查，确定故障现象和部位，确保维修质量；维修后，恢复设施设备原有情况，确保外观整齐，并将维修工具整理齐全。

4. 维修时须规范操作，确保人身财产安全，落实防火、防盗、防水、防触电等方法。

5. 加强学习业务知识，掌握水、电、土建等方面基础知识和规范操作，争取做到一人多能，适应物业维修工作需要。

6. 每日按时巡检，掌握公用设施设备完好和运行情况，并做好相关统计。如发觉有损坏、安全隐患或其它不正常情况，应立即组织维修，以确保公用设施设备完好和正常运行。

7. 排污管道每六个月疏通一次；雨、污水井每三个月检验一次，并视检验情况立即清掏；化粪池每三个月检验一次，发觉异常立即清掏，每十二个月定时清掏一次。

8. 珍惜工具。在每次使用以后，必需对领出工具性能、机具配件等进行核查。若有损坏，必需查清原因，划清责任后，报部门主管处理。严禁将工具私自外借，更不得在本部门干私活，如有特殊情况，须经本部门经理同意，并按要求收取工本费。

9. 向业主提供有偿服务时，须立即、优质、高效完成。

10. 认真完成领导交办其它工作。



## 工程技术部人员日常管理制度

工程技术部为了确保各类设施设备运行和保养，维修工作顺利进行，为了给业主提供立即、优质服务，依据本部门实际工作，特制订本管理制度。

### 1. 值班制度

(1) 值班人员必需坚守岗位，不得私自离岗。如因工作需要临时离岗，须挂牌明示，并统计离岗时间和去向。

(2) 依据操作规程及岗位责任制要求，亲密注视各类设施设备运行情况，按要求做好相关统计，按时巡检，立即发觉、排除事故隐患。

(3) 如发觉设施设备出现故障，而值班人员不能处理，应立即汇报相关人员，并采取有效方法，避免事态扩大。

(4) 接到报修通知时，应立即通知安排维修工前往维修。

(5) 值班人员如需调班，必需提前取得部门经理同意。

(6) 就餐时，实施轮换制度，不得空岗。

## 2. 交接班制度

(1) 值班人员须按统一安排班次值班，不得迟到、早退、无故缺勤、不能私自调班、顶班。

(2) 交接班双方人员必需做好交接班准备工作，正点进行交接工作。交接班准备工作包含：查看运行统计、介绍运行情况和方法，和设备检修、变更等情况，清点仪表、工具，检验设备情况等。交班时，交接双方在交接统计上签字。

(3) 在下列情况下不得交接班：

①重大设备开启及停机时；

②事故未处理完成或出现需紧急处理事故时；

③交接班准备工作未完成时；

④接班人员有醉酒现象而未找到顶班人员时。

## 3. 汇报制度

出现下列情况必需汇报部门经理：

关键设备启停、调整、发生故障或停机检修；

(1) 关键设备启停、调整、发生故障或停机检修；

(2) 采取新运行方法；

- (3) 因施工而影响设备正常运行；
- (4) 关键设备关键零部件保养、修理、更换；
- (5) 对外委托维修；
- (6) 系统和关键设备技术改造和增改工程；
- (7) 需要相关部门帮助完成工作。

#### 4. 工具领用保管制度

(1) 工具分为个人工具和公用工具两种。

(2) 个人工具依据工作实际情况，由维修工提出申请，经部门经理同意后领取，由个人负责使用保管。

(3) 共用工具由经理申请，报总经理同意后领取，由部门负责保管，每班进行交接。

(4) 工具购置、入库、领用须进行登记。工具配置表一式两份，一份由办公室存底，一份由部门经理保留。

(5) 工具发生丢失、人为损毁，由责任人照价赔偿，由保管者写明原因，并向部门经理汇报。

(6) 工具因使用时间过长而发生磨损或损坏，经部门经理同意后，能够办理报废，保管者重新办理领用手续。

(7) 工具不得私自外借。

## 工程技术部日常维修制度

1. 维修工在接到报修单或相关人员口头报修时，须立即按报修信息准备工具、配件，务必在 10 分钟内赶到现场。

2. 为业主提供自用部位有偿服务时，要求以下：

（1）进门前须佩戴工牌、套好鞋套，本着“业主至上，服务第一，节省用料，快速完成”标准，为业主提供优质、高效服务。

（2）急修不过夜，小修小补应立即完成。

（3）不得以任何借口向业主索要小费，一经查实，企业将给予解聘。

（4）不得乱动业主家中东西，更不得有偷窃行为，一经发觉，立即移交公安机关处理，企业将给予开除。



3. 对机电设备维修前，要做好各项准备工作，若会造成大面积停水、停电等对业主生活造成不便，要提前通知相关部门及人员做好各项准备工作。

4. 维修过程中不得以次充好，更换配件。

5. 对业主自用部位维修完成后，要认真填写报修单，并请业主签字确定后，报修单由公关服务部、收费室、工程技术部各保留一份；对于机电设备维修完成后，要填好设备统计单，并归档保留。

6. 维修完成后，须恢复原貌并仔细检验工具，若有损坏，须立即汇报。

7. 维修完成后，快速回到值班室。

## 设施设备日常巡检制度

1. 值班人员依据系统运转情况，巡检内容、巡检要求及巡检路线进行日常巡检工作。

### （1）巡检内容

#### ①对配电设备日常巡检

检验配电室内温度、卫生、照明是否正常，配电设备仪表是否正常，变压器温度是否在要求范围内，刀闸、线头有否异常，是否有焦味，设备工作电压、电流等是否在正常范围内等。

#### ②对给排水设施设备日常巡检

检验泵房内是否有异味，水泵运行是否有异常声音、是否发烫，相连接管道是否有滴漏水现象，水泵及管道螺丝是否有松动，刀闸及线头是否有异常，仪表显示数值是否在正常范围内，室外管道是否有破裂、堵塞现象，防腐蚀漆是否脱落等。

③对电梯运行日常巡检验机房、外呼、楼层指示灯、电梯搭乘舒适感、厅门、轿厢门、轿厢照明、风扇、整流器、控制屏、主机、轿厢顶、导轨、井道、限速器、曳引机、井底及电梯运行是否有异常声音等。

④对景观区日常巡检验景观区喷头是否短缺或损坏，长椅、垃圾筒是否完好、木质围栏上是否有乱刻乱画现象，景观灯、庭院灯、地灯、花盆、道路是否完好，龙头是否有污染、停车场通风口是否完好等。

#### ⑤对地下停车场日常巡检

检验地下停车场卫生情况、照明设施是否正常、配电室及设备，排污设施、消防设施、集水坑等是否完好。

#### ⑥对其它设施设备日常巡检

检验小区公共道路、公共照明、公共门窗、楼道灯、事故指示灯是否被破坏、便民指示牌、小区围墙、楼体外墙面是否洁净等。

### (2) 巡检要求

①巡检时严禁走过场，必需认真细心，不放过任何可疑地方，尤其是关键设备，要关键巡检。

②对于日常巡检统计表中所列内容必需认真如实填写，巡检完后，统一归档。

③每个班次值班人员最少巡检一次，碰到恶劣天气或其它特殊情况，应增加巡检次数。

④对新更换及刚维修过设备要关键巡检，合适增加巡检次数。

⑤对于巡检中发觉问题，能修复要立即通知维修人员进行修复，对于可能会造成严重后果问题要立即上报给主管领导，并采取方法预防事态扩大。

2. 巡检过程中须有高度责任心，本着“辛劳一人，温暖全小区业主”标准，认真巡检。

3. 经过巡检确保设施设备正常运行，发明一个舒适、安宁小区环境。

## 设备事故处理制度

1. 设备一旦发生事故，影响到业主正常生活时，必需立即启用备用应急设备，采取应急方法挽回损失和影响，并保护现场，立即上报。

2. 相关领导及相关人员要立即赶赴现场检验、分析、统计，立即做出处理。

3. 事故发生后，相关人员要快速将设备事故汇报单递交相关领导指示后，由工程技术部和相关部门领导协调处理。

4. 对于事故责任者，企业要查明原因，依据要求，视情节轻重给必需经济处罚和行政处分，假如已触犯法律，则按国家法律程序处理。

5. 事故处理要做到“四不放过”：

(1) 事故原因不查清不放过。

(2) 缺乏切实有效防范方法不放过。

(3) 缺乏常备不懈应急填补方法不放过。

(4) 事故责任人和职员未受到教育不放过。

## 配电室管理要求

配电室是小区供配电中心，为了加强对配电室管理，确保小区供配电正常，特制订以下管理要求。

1. 值班人员要树立高度责任心，熟练掌握供电方法、线路走向及所管辖设备原理、技术性能和操作规程。

2. 保持多种开关状态和模拟盘相一致，不经领导同意，不得随意更改设备和结线运行方法及多种开关整定值。

3. 配电室全部机电设备由工程技术部人员负责管理和维护。供、停电由值班人员负责完成，无关人员严禁进入。参观配电室或在配电室实施检修安装工作，须得到本部门经理同意，并进行登记。

4. 建立运行统计，每班巡查最少一次，每个月细查一次，六个月大检修一次，备用发电设备每六个月进行试运行检验。查出问题立即处理，并做好相关统计，不能处理问题要立即上报部门经理。每班巡视内容：电压、电流、温度、电参数；检验屏上指示灯、电器运行声音是否正常；室内是否有异味及卫生情况。

5. 配电室要符合“四防一通风”要求（防火、防盗、防水、防漏电，通风良好），室内照明良好，室内温度控制在 40℃ 以下。室内严禁堆放杂物，确保通道通畅。

6. 供电回路操作开关标志要显著，严禁非工作人员操作。

7. 严格遵守交接班制度和安全、消防、卫生制度；严格实施岗位责任制，遵守电业系统相关变配电各项规程；严格实施多种设备安全操作规程。

8. 在恶劣气候环境下，要加强对设备巡视，当发生事故时，应保持冷静，按操作规程立即排除故障，并做好相关统计。

9. 操作及检修时，必需按要求使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等，避免意外事故发生。

10. 如遇突发事故或其它原因需要停机检修时，必需立即通知部门经理和相关部门采取应急方法，以避免事态扩大。

## 水泵房管理要求

水泵房是小区给排水关键部位。为管理好水泵房，确保小区给排水正常，特制订以下管理要求。

1. 值班人员要树立高度责任心，熟知设备运行方法、状态、管道走向及其原理、技术性能和操作规程。

2. 工程技术部人员负责管理水泵房内设备，无关人员严禁进入水泵房。如有参观水泵房或在水泵房内进行检验安装工作，须得到工程技术部经理同意，并进行登记。

3. 值班人员须时时监控水泵房内多种设备运行情况和技术参数，并做好统计，立即发觉、排除故障及安全隐患，处理不了问题须汇报部门经理。

4. 多种设备选择开关、自动位置及操作标志全部应简单明了，严禁非工作人员操作。

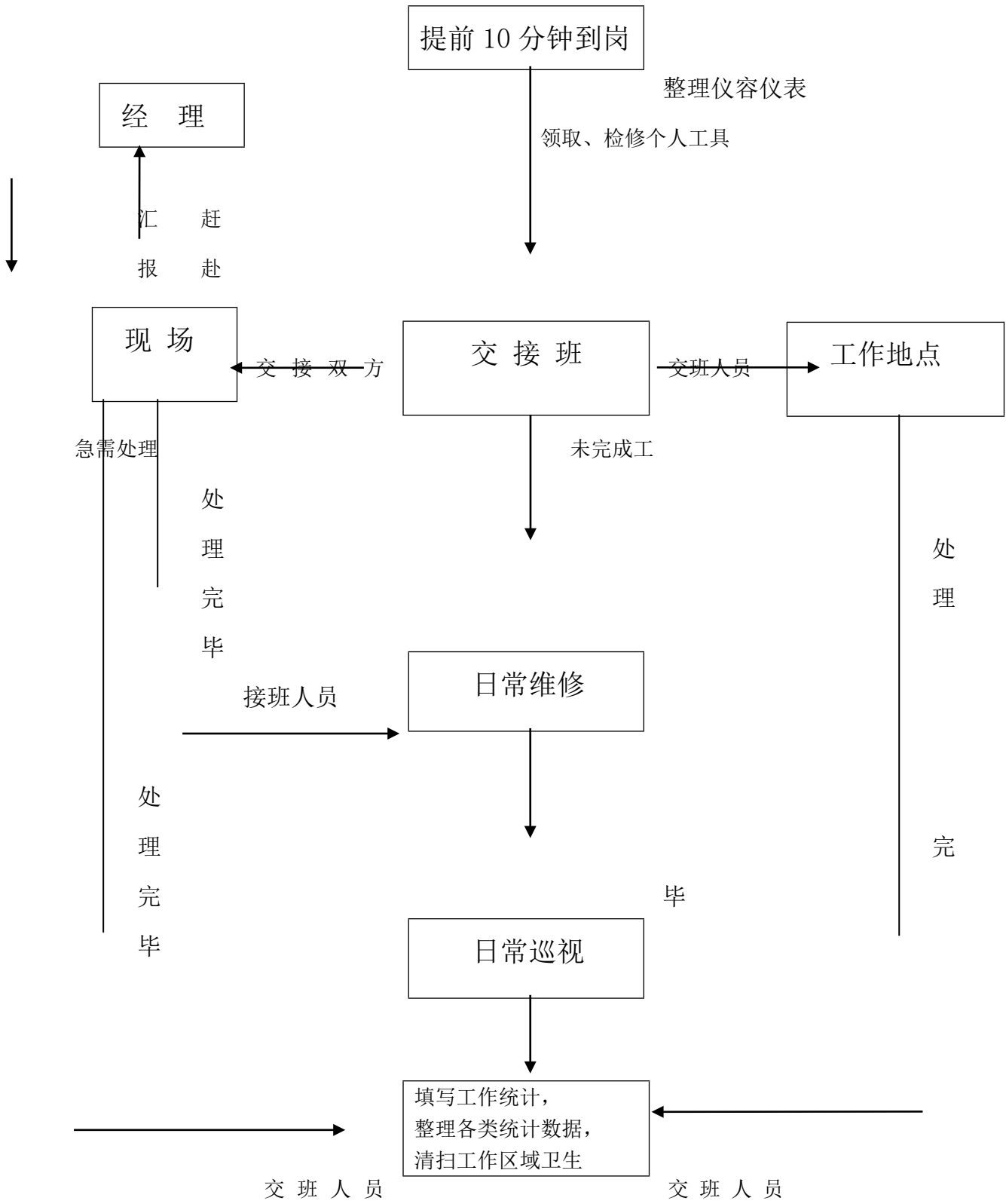
5. 每个月对水泵进行一次清洁养护，每三个月对管道进行一次疏通，消防泵六个月进行一次试运转（10—15分钟），并做好相关统计，全部设备每十二个月进行一次大检修。

6. 水泵房内保持卫生清洁，通风良好，无杂物堆放现象。严格实施安全、消防、卫生等制度。

7. 值班人员在进行操作或检修工作时，必需严格遵守设备安全操作规程，以避免发生意外事故。

8. 如遇突发事故或其它原因需要停机检修时，必需立即通知部门经理和相关部门采取应急方法，以避免事态扩大。

# 工程技术部维修人员日常工作程序





下 班

## 维保服务规程

房屋、设备、设施维修保养(简称维保)服务管理是物业管理企业最常  
常、最持久、最基础工作内容之一，是物业管理中最关键组成部分之一。  
物业管理企业经过常常、立即地开展对房屋、设备、设施维保工作，延长  
其使用寿命，保持物业使用价值、经济价值，达以物业保值、增值目标。

### 一. 用户室内设备维修规程

1. 接到维修单，应先将单号和内容登记在维修档案记录表上，随即交  
对应班组进行维修工作；
2. 物管部维修工接单后在维修档案记录表上签收；
3. 依据维修内容准备必需工具和材料，按对应维修服务承诺时间抵达  
维修现场；
4. 抵达用户处后应经用户处许可后方能进入室内；
5. 当判定维修项目属有偿维修时，依据物管部维修收费标准向用户报  
维修价格；
6. 用户同意维修，则将收费金额填在维修单对应位置上，用户不一样  
意该价格，维修人员在维修单上注明原因，交用户署名；
7. 因材料不足暂不能维修，应向用户解释清楚，预约下次维修时间，  
并将相关情况统计在维修单上；



8. 因用户自购设备故障无法维修，应具体向用户说明原因，由用户联络其设备供给商维修，同时将情况统计在维修单上交用户署名；

9. 依据故障情况采取对应维修方法，注意做好现场周围物品防护和遮盖；

10. 故障修复后，用户验收合格，维修人员在维修单上填写维修结果，请用户署名确定。维修人员清理现场后才可离开；

11. 维修人员在完成维修单上署名，交物管部经理复核署名，于当日交给物管部文员，维修单一联留用户，另两联分留物业部和物管部，物管部文员将维修单录入电脑，并填写维修档案记录表，定时归入维修档案；

12. 每七天由各专业管理员抽取 10% 已完成维修单进行回访，发觉用户不满意应追查，确实属人为原因应追究维修工责任。

## 二. 设施设备巡检要求

为确保设备正常运行，立即发觉并消除故障隐患，设施设备组必需对所辖设备进行日常巡检。

1. 巡视值班人员必需按本系统要求时间和项目巡视检验管辖下设备；

2. 巡视值班人员外出巡检，必需随时和部门保持联络；

3. 巡视值班人员每次巡检均须在对应巡查统计上依次序做好巡查情况和结果统计；

4. 巡视值班人员应依据当班设备具体运行情况，对"手动"运行设备和有异常苗头、运行不稳定设备加强巡检和监控；

5. 发觉设备仪表和电流表、电压表、压力表、电度表、水表等有缺点，发觉设备运行状态指示灯有损坏，发觉安全保护元件有改变，均应即时通知维修人员调整或更换，确保设备监控元件在完好状态下运行；

6. 发觉有不正常噪音、压力、振动、泄露等又不能快速排除，必需立即汇报维修人员，并采取合适防护方法，预防事故发生或扩大；

7. 相关专业管理员每七天一次对巡查情况和结果进行抽查，发觉问题追查原因，如属人为应追究当事人责任。

### 三. 设备管理要求

1. 设备维修保养分月度、季度、六个月、年度，由相关专业管理员按维修保养项目、内容、达标参数制订保养计划，交各班组实施；

2. 各班组每次完成常规保养后，责任人和班组长填写保养统计并存档

3. 设备维修分小修、中修、大修 3 种，由相关专业管理员依据设备性能等计划编制维修方案，交班组实施；

4. 如检修保养中发觉有可能造成严重故障缺点事项，必需立即填入维修保养统计表，上报设施设备组组长整改；

5. 每次检修保养后必需填写对应表格，设施设备组组长负责监督实施。

### 四. 机房管理要求

设备机房有：开闭所、变配电房、电梯机房、冷水机房、水泵房、空调机房等。

1. 机房门口醒目位置悬挂机房名称，并张贴"机房重地，拒绝来访"或"生产重地，请勿进入"通告牌；

2. 凡易燃易爆设备场站，高电压、高温等设备场所，在外围入口或通

道等显眼位置挂贴规范警示牌；

3. 各系统设备必需在显眼位置张贴有统一规格标识；

4. 各系统按有利工作和安全标准在对应设备管道阀门和电器开关上挂贴表明用途和状态通告牌；

5. 机房钥匙是专用钥匙，任何职员不得随意配制机房钥匙；

6. 未经部门领导同意，外来人员(包含参观学习和施工等)严禁进入机房；经同意进入机房外来人员必需遵守机房相关要求，服从机房：工作人员安排指导；

7. 供电局忽然到场检验或抽查对应机房如开闭所、变配电房等，当值人员在查验证件核实身份后，应热情接待，主动配合，并应立即通知电气管理员或部门领导；

8. 保持机房平静、严厉、整齐，严禁在机房内聚会、聊天、嬉戏、喧哗等，不得有影响工作、分散注意力行为；

9. 严禁携带火种进入易燃易爆设备场站和电子类设备机房，严禁在机房内吸烟，未经书面同意并落实安全方法，不得在机房内进行动火类作业；

10. 机房内线和外线电话，均为值班专用电话，应时刻保持待机状态，严禁打私人电话或长时间占用电话；

11. 各机房工作职员必需按要求如实认真填写多种表格，关键设备参数统计必需齐全，工作统计应清楚明了。

#### 五. 供配电设备维修保养规程

1. 严格根据供配电系统设备保养计划进行辖区设备保养；

2. 主管人员每十二个月 12 月制订下十二个月度设备保养计划，报物管部经理审批；

3. 督促承包商对外委高压部分设备准期保养，并有具体统计；

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/706125104002010140>