

工程班长（维修）岗位工作手册					
部门名称	工程管理部	适用岗位	工程班长（维修）	流程编号	GC-JSY-202501-009
流程名称	消防系统维修作业流程				
（一）作业流程					
<div><div><div><div><div>发生故障 接警确认故障 ①</div><div>判断故障类型 (报警系统、 消防水系统)</div></div><div>水系统</div><div>报警系统</div></div><div><div><div>2.1 通知工程技术人员到达现场、关闭相关区域供水阀门,同步通知外委单位在规定时间内到达现场、进行维修工作</div><div>2.2 通知外委单位在规定时间内到达现场、进行维修工作</div></div><div>维保单位到场开展故障抢修工作</div><div>3</div><div>维保单位到场开展故障维修工作</div><div><div>3.1 工程技术人员跟进维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果</div><div>完成维修</div><div><div>4 4.1通知外委单位清理维修现场 4.2消防水系统完成维修后,工程技术人员恢复相关区域阀门供水</div><div>5 根据外委单位维修结果、告知监控岗故障处理结果及恢复情况</div></div></div></div></div></div>					

## （二）操作规范

序号	场景流程		作业频率	作业标准			工具	质量标准
	主流程	次流程		标准内容	协同岗位	协同内容		
1	确认故障信息		次	/	监控岗	1. 接警确认消防设备报修信息，并填写《消防设施故障（报）维修记录表》 2. 判断故障类型（报警系统、消防水系统）	《消防设施故障（报）维修记录表》	/
2	现场处理	关闭故障区域水源	次	1. 关闭相关区域供水阀门；	/	/	/	/
2		通知相关部门	次	1. 报警系统故障通知外委单位在规定时间内到达现场、进行维修工作	/	/	/	/
3	实施维修	实施维修	次	1. 维保单位到场开展故障检修或抢修工作	/	/	/	/
3.1		监督维修质量	次	2. 工程技术人员跟进维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果	/	/	/	/
4	完成维修	故障恢复	次	1. 通知外委单位清理维修现场 2. 消防水系统完成维修后，工程技术人员恢复相关区域阀门供水	/	/	/	/
5	回复记录	回复监控岗	次	1. 根据外委单位维修结果、告知监控岗故障处理结果及恢复情况	监控岗	根据维修结果填写《消防设施故障（报）维修记录表》	《消防设施故障（报）维修记录表》	/

工程班长（维修）岗位工作手册								
部门名称	工程管理部		适用岗位	工程班长（维修）			流程编号	GC-JSY-202501-010
流程名称	公区维修计划安排							
（一）作业流程								
（二）操作规范								
序号	场景流程		作业频率	作业标准			工具	质量标准
	主流程	次流程		标准内容	协同岗位	协同内容		
1	维修计划编制		月	根据《年度设备设施保养计划》，盘点维修人员数量及状况，编制按季度、月份、周的分解计划及安排。	/	/	/	/
2	物资采购计划编制		月	根据《年度设备设施维护物料采购计划》，将物资采购计划按季节、需求等其他因素进行分解，确保维修物资供应正常，不影响维修工作正常开展。	/	/	/	/
3	计划内维修		次	1. 工程维修班长应按工程部年度工作计划要求，合理安排维保时间以及做好备料及其他相关准备工作。 2. 定期保养项目如涉及对业户造成影响，工程部维修班长须提前一周报告物业服务中心，获得同意后方可实施。 3. 工程部维修负责人按维保计划填写《维修工作单》交由责任维修人员对公共设备设施实施维保，单上注明维保项目及材料使用情况。 4. 维保工作实施前，需做好作业现场的围蔽、标识及警示工作。同时，提前告知运行值班人员及客服部门相关注意事项，	前台、区管	了解报修需求	企业微信/工单系统	/

				<p>避免意外事件发生。</p> <p>5. 维保工作实施过程中，如遇紧急情况需要短暂离开的，需切断危险源、做好现场围蔽，并悬挂警示标识后，方可离开。</p> <p>6. 维修人员返回现场作业前，须重新验电、检查开关状态，确保无安全隐患后，方可继续实施。</p> <p>7. 维修工作完成后，须清理施工垃圾、恢复现场常态，并填写好《维修工作单》，在《工程部值班、交班记录本》做好记录后，返单工程负责人。</p> <p>8. 工程维修负责人须做好记录，并完成销单、存档手续。</p>				
4	计划外维修		次	<p>1. 计划外维保信息来源于物业服务中心前台（含业主、内部报修的公区设施维修信息）及工程日常巡查发现的公区设施维修信息。</p> <p>2. 工程部维修负责人定期（按物业服务中心需求，进行时间约定）收集《维修工作单》，经分系统、分片区分拆后，合理派单并做好记录。</p> <p>3. 维修人员凭《维修工作单》执行任务，完成后在任务单上签名并交回工程部维修负责人；工程部维修负责人审核无误签名确认后销单备档，并做好记录。</p> <p>4. 公共区域维修中如需在道路、大堂、电梯厅等人流密集场所施工，应尽量避免人流高峰期。如施工可能对客户造成影响，需事先通知物业服务中心客服部门，获得同意后方可施工。</p> <p>5. 因材料缺乏而无法完成的维修任务，责任维修人员须做好记录并于接单当天报告工程部维修负责人，工程部维修负责人须视情申购材料，以促工单尽快完成。</p> <p>6. 待料《维修工作单》由工程部负责人统一管理，并跟进材料采购进度，一旦到货须按上述流程优先安排维修，并对待料《维修工作单》每周更新一次。</p> <p>7. 受硬件条件因素限制无法完成的维修任务，责任维修人员须</p>	前台、区管	了解报修需求	企业微信/工单系统	/

				<p>做好记录并于接单当天报告工程部负责人，工程部负责人现场核实后报物业服务中心负责人。</p> <p>8. 工程部负责人根据现场实际情况，提出更新改造方案，物业服务中心负责人批准后呈报公司，并按公司批复意见实施。</p> <p>9. 对于不能及时完成的《维修工作单》，工程部负责人要以《工作协作单》的形式将不能及时完成的原因及处理意见写明，反馈相关开单部门。</p>				
5	检查与考核			<p>物业服务中心工程部维修班长每天检查公共设施维护管理工作的落实情况不少于一次，并有过程记录。</p> <p>并将完成情况上报至工程负责人兑现考核。</p>	/	/	/	/