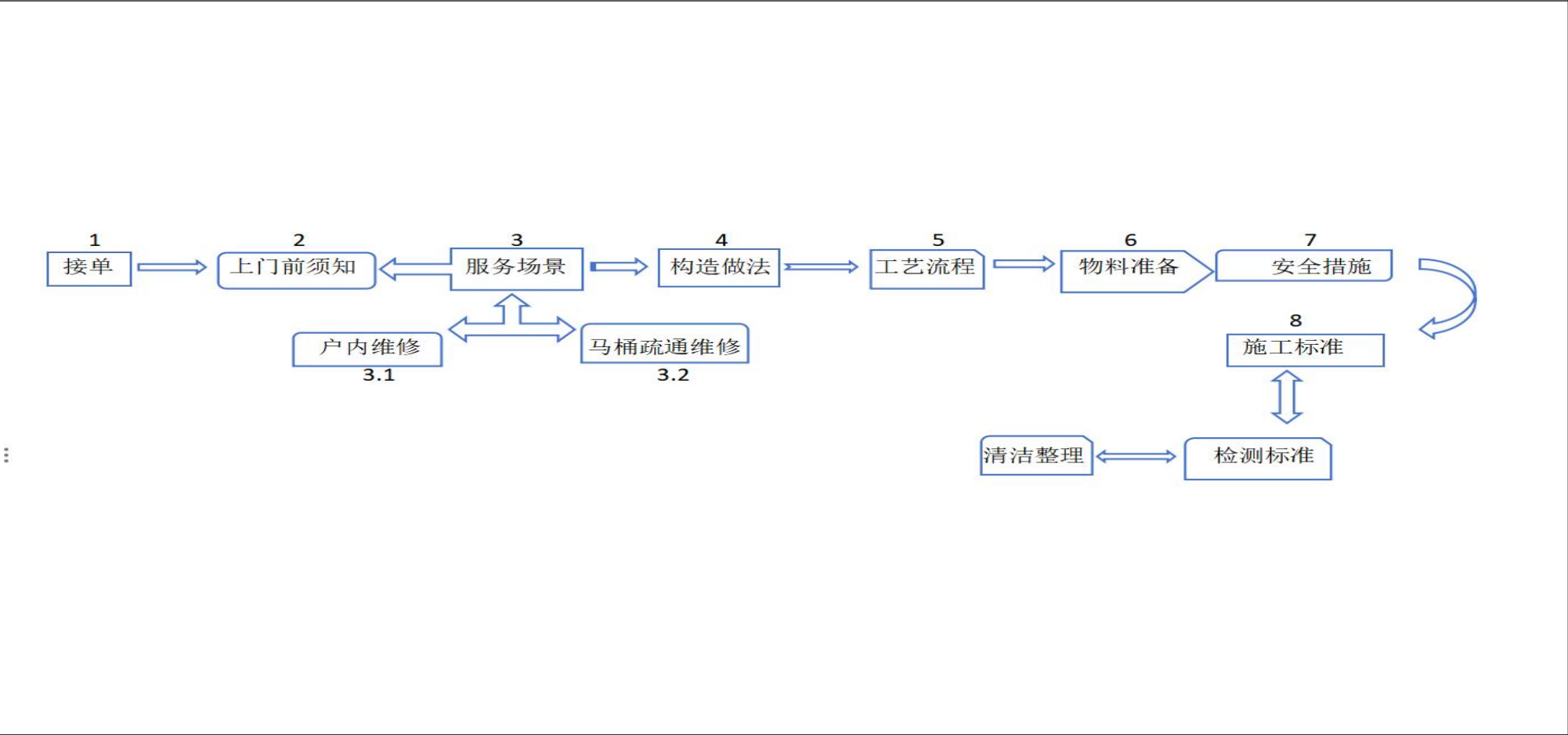


工程班长（维修）岗位工作手册					
部门名称	客户服务部	适用岗位	工程班长（维修）		流程编号 GC-JSY-202501-003
流程名称	入户维修				

（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	接单		次	1. 接触项目负责人，了解损坏上门维修的具体事项，并提出维修方案。 2. 接到上门维修单子，迅速发动维修人员。	前台、区管	了解报修需求	企业微信/工单系统	/
2	上门前须知		/	1. 注意检查自己的仪容仪表；准备好服务所需的工具材料、《入户维修通知单》、鞋套； 2. 自报身份说明来意，得到业户允许后方可进入； 3. 进门前主动自我介绍：您好！打搅了，我是 XX 项目的工程人员；	/	/	/	/
3	服务场景		次	1. 根据不同的维修项目，了解具体维修项目，决定维修方式。	/	/	/	/
3.1		户内专业维修	次	1. 家电维修：如电视、冰箱、洗衣机、空调、热水器等家用电器的故障维修和保养。 2. 电路维修：如灯具、插座、开关等电路设备的维修和安装。 3. 水暖维修：如水管漏水、水龙头堵塞、马桶漏水等水暖设备的维修。 4. 门窗维修：如门窗玻璃破裂、门锁损坏等门窗设备的维修和更换 5. 家具维修：如桌椅、柜子、床等家具的损坏修复和重新安装。 6. 管道维修：如下水道堵塞、水管漏水等管道设备的维修。	/	/	/	/
4	物资材料准备		次	1. 准备关于入户维修的工具材料； 2. 按照损坏的户内项目统配材料，做好材料供应计划，准备好需要维修的户内资料文件，做好备案，留好维修记录。 3. 准备好《入户维修通知单》；	/	/	/	/
4.1		户内维修工具材料	次	1. 螺丝刀：维修螺丝刀头、更换螺丝刀把手等； 2. 锤子：修复锤子头、更换手柄等； 3. 扳手：修复扳手活动件、更换扳手头等； 4. 钳子：修复钳子的刀口、更换钳子的弹簧等； 5. 电钻：维修电钻电机、更换钻头等；	/	/	/	/

				6. 电动工具：维修电动工具的电路、更换开关等； 7. 测量工具：修复卷尺的弹簧、更换测量工具的刻度尺等； 8. 切割工具：修复剪刀的刀口、更换切割工具的刀片等； 9. 拧紧工具：修复扭力扳手的螺栓、更换拧紧工具的扭矩表等； 10. 其他小型工具：例如修复针线、修复剪刀等				
5	安全措施		次	1. 安全措施：在进行维修工作之前，需要确保自己和他人的安全。比如，使用绝缘手套和护目镜等个人防护装备，断开电源或关闭相关设备的阀门	/	/	/	/
5.1		入户维修安全准则	次	1. 个人防护装备：佩戴适当的个人防护装备，如安全鞋、头盔、手套、护目镜等，根据具体维修任务的要求，以保护自己的安全。 2. 工具使用和操作规范：熟悉并正确使用维修工具，遵守操作规范，避免不当使用工具导致事故发生。 3. 施工区域隔离：在维修区域周围设置明显的警示标志或隔离措施，防止他人无意中进入施工区域，避免发生意外。 4. 安全电源操作：在进行电器维修时，确保切断电源，采取正确的断电操作，避免触电事故发生。 5. 防止滑倒和跌落：保持工作区域的干燥和清洁，使用防滑垫和梯子等工具，防止滑倒和跌落事故发生。 6. 储存和处理材料：将维修材料和工具妥善储存，避免造成堆积和杂乱，防止绊倒和掉落事故。	/	/	/	/
6	施工标准		次	1. 施工区域保护：在进行施工时，应该采取措施保护周围的家具、地板和墙壁，避免损坏。 2. 施工工艺：按照相应的工艺和方法进行维修，确保施工质量和安全。遵循维修工具的正确使用方法，避免不当使用导致事故发生。 3. 材料选择：选择符合标准和质量要求的材料，确保维修的耐用性和安全性。避免使用次品或不合格材料。 4. 环保意识：在施工过程中，要注意环保，避免产生过多的噪声、灰尘、废弃物等，确保施工过程对环境的影响最小化。	/	/	/	/

7	检测标准		次	1. 质量检验：在维修完成后，进行质量检验，确保维修工作的效果和可靠性，以及设备或设施的正常运行； 2. 维修项目维修好，后续服务继续跟进；	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
8	清洁整理		次	1. 清理工作区域：维修完成后，及时清理工作区域，确保没有留下危险物品或杂乱； 2. 清理整理：维修完成后，清理工作现场，保持整洁和安全。	/	/	/	/
9	工单完成		次	对于业主报修事项，前台对业户进行回访，复核任务执行情况，与业主确认完成。	前台、区管	复核维修满意度	/	报修及时完成率