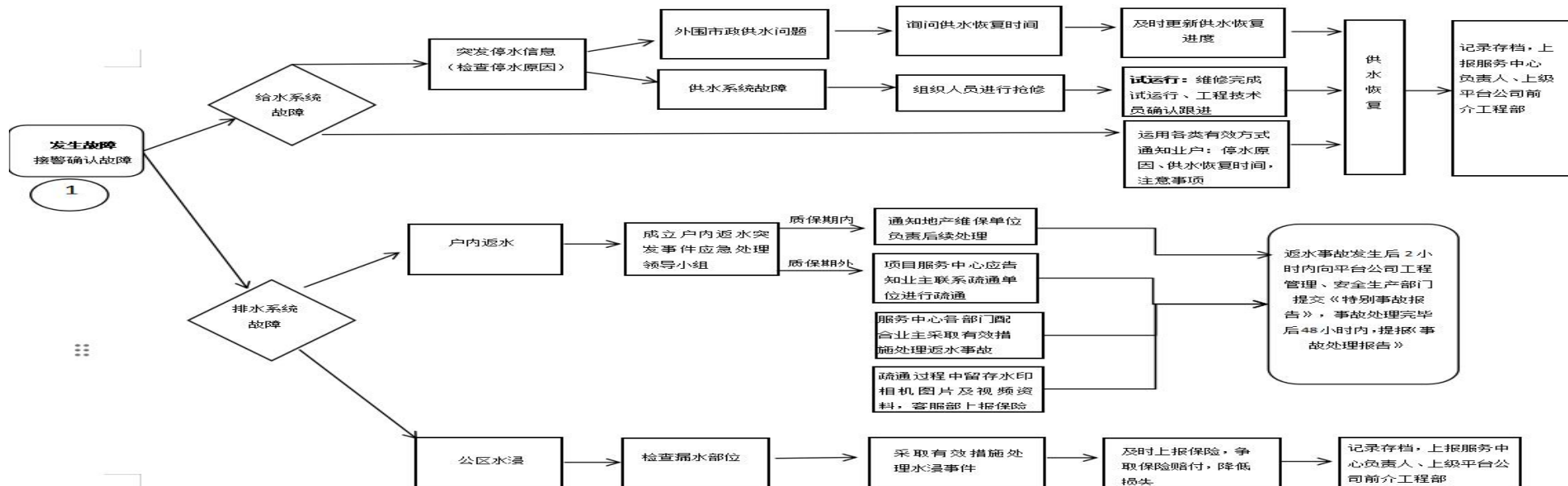


工程班长（维修）岗位工作手册

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-202501-006
流程名称	给排水系统维修作业流程				

（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	确认故障信息		次	1.确认故障信息 2.判断故障原因及维修处理方式	监控岗、客服岗	1.接警确认给水故障、排水故障报修信息 2.判断供水、排水系统故障是否造成业主损失	/	/
2	故障处理	设备排查	次	1.开展供水设备故障排查 2.第一时间关闭业主户内供水阀门、清扫户内返水，降低户内泡水损失	/	/	/	/
		通知关联部门	次	1.外委市政供水单位联络 2.质保期内联系地产维保单位处理	/	1.质保期内联系地产维保单位处理 2.第一时间告知业户联系疏通单位	/	/
		通知业主	次	1.第一时间告知业户联系疏通单位	监控岗、客服岗	1.质保期内联系地产维保单位处理 2.第一时	/	/

						间告知业 户联系疏 通单位		
3	发布停水通知	发布停水通知	次	/		客服岗 1.发布停水通知及预计恢复时间 2.通过工单系统报事报修下单	工单系统	/
4	实施维修	实施维修	次	1.水浸事件：质保期内地产维保单位到场开展返水处理及疏通事宜 2.水浸事件：质保期外，工程技术人员到达现场，第一时间关闭供水阀门及封堵水源 3.停水事件：开展供水设备故障排查及外委市政供水单位联络，及时确认供水恢复时间	客服岗	1.如发生返水水浸事件，客服岗需到场安抚业主及沟通	/	《保利物业突发事件应急手册》
5		监督维修质量	次	2.工程技术人员跟进维保单位或地产维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果	/	/	/	/
5.1	完成维修	故障恢复	次	1.通知外委单位清理维修现场 2.返水、水浸事完成维修后，工程技术人员恢复相关区域阀门供水	/	/	/	/
5.2	回复记录	回复监控岗	次	1.根据工程技术人员、外委单位、地产维保单位维修结果、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《特别事故报告》	/	/