

保利物业

工程班长（维修）岗位工作手册

POLY SERVICES

二〇二五年一月

工程管理部工程班长（运维）岗位 SOP 基准手册						
部门名称	工程管理部	岗位名称	工程班长（维修）	直接上级	工程主管/工程经理	
晋升渠道	工程班长→工程主管	岗位定编	10 万方/人	适用品牌	亲情和院/四时雅集/东方礼遇	
主要职责	职责概述	权责	职责描述		标准依据	关联 SOP 作业流程
服务	楼栋公区维修	主责	响应公区维修工单需求，对楼栋公区的待修设施设备进行维修		《公区施工管理规定》	GC-JSY-202501-001
	园区设施维修	主责	响应公区维修工单需求，对项目园区的待修设施设备进行维修		《公区施工管理规定》	GC-JSY-202501-002
	入户维修	主责	负责响应业主入户维修需求，接到维修工单后，在规定时间内上门进行维修。		《入户维修管理规定》	GC-JSY-202501-003
	智能化维修	主责	负责智能化系统设备维修，确保设备运行良好，发现故障及时维修。		《公共设施设备维保管理规定》	GC-JSY-202501-005
	给排水维修	主责	负责给排水系统设备维修，确保设备运行良好，发现故障及时维修。		《公共设施设备维保管理规定》	GC-JSY-202501-006
	供配电维修	主责	负责供配电系统设备维修，确保设备运行良好，发现故障及时维修。		《公共设施设备维保管理规定》	GC-JSY-202501-007
	电梯维修	主责	负责电梯系统设备维修，确保设备运行良好，发现故障及时维修。		《公共设施设备维保管理规定》	GC-JSY-202501-008
	消防维修	主责	负责消防系统设备维修，确保设备运行良好，发现故障及时维修。		《公共设施设备维保管理规定》	GC-JSY-202501-009

管理	外委维修管理	主责	对消防、电梯、智能化外委维保工作的监管。	《外委服务监管工作指引》	GC-JSY-202501-004
内控	设备维修记录	主责	设备维修完成及时填写维修记录，确保内容真实准确，填写完成及时给上级签字确认并归档，保存时间不少于 2 年。	《工程档案管理规定》	GC-JSY-202501-010
	台账建立	参与	根据项目在管设备设施，编制设备台账，录入 ERP 系统，生成设备标识卡。	《设备设施台账管理规定》	GC-JSY-202501-002
	档案管理	参与	建立设备设施原始资料和运行资料档案，原始资料永久保存，运行资料保存时间不少于 2 年。设备设施竣工图纸、随机资料、检验记录、验收记录等相关原始资料，在移交时清点核查，接收存档，确保资料永久保存。	《工程档案管理规定》	GC-JSY-202501-011
	交接班	主责	重点设备设施需 24 小时值班管理，按项目需求分为三班或者两班制，每班工作时间结束必须进行交接，填写交接班记录表，交接值班物品，交接未完工作等相关事项。	《工程值班管理规定》	GC-JSY-202501-012
	钥匙管理	参与	各类设备房在接收后应及时更换锁芯，不同系统、不同级别的设备房应采用不同的锁芯，锁芯对应的钥匙需编号，锁芯和钥匙使用情况建立台账，配置钥匙需经审批。	《设备机房管理规定》	GC-JSY-202501-013

岗位任务工时基准表								
工作时间按照 7 小时/日、5.5 天/周、24 日/月、288 天/年核算								
类型	周期	工作事项描述	工作输出/绩效要求	关联 SOP 作业流程	工时 H/次	频次	编制系数	日工作小时
基础物业服务	日常工作	每日，执行主管或部门负责人安排的各项工作	/	/	0.5	1	1	0.50
		每日，楼栋公区维修	1. 公区维修工单响应及时率； 2. 公区维修工单完成率； 3. 现场维修照片；	GC-JSY-202501-002	1	2	1	2.00
		每日，园区设备设施维修	1. 园区维修工单响应及时率； 2. 园区维修工单完成率； 3. 现场维修照片； 4. 维修安全规范率；	GC-JSY-202501-002	1	2	1	2.00
		每日，入户维修	1. 入户工单响应及时率； 2. 客户评价；	GC-JSY-202501-002	0.5	4	1	2.00
		每日，公区各设备维修	1. 公区维修工单响应及时率； 2. 公区维修工单完成率； 3. 现场维修照片； 4. 维修安全规范率；	GC-JSY-202501-005 GC-JSY-202501-009	0.25	2	1	0.50
	周工作	每周，常规维修复查	1. 现场照片	/				
	月工作	每月，制定项目维修计划	1. 现场照片	/				

	季 工 作	季度，常规维修复查	1. 现场照片	/				
		复核工程物资情况	工程物资台账	/				
	其 他 工 作	电梯故障/电梯困人	救援到场及时率/电梯故障排除及时率、《电梯重大故障处理报告》	GC-JSY-202501-008	/	/	/	/
		突发停电/停水	/	/	/	/	/	/
		其他设备突发故障	《突发事件处置报告》	/	/	/	/	/
		按十六项能耗梯体管控标准，核对管辖项目设备能耗情况，能耗超标者及时推动节能改造、实现增效降本。	监测设备能耗情况，推动节能改造	能耗分析，节能改造方案	/	/	/	/

岗位关键指标 目标 (KPI)	KPI 指标名称	指标计算逻辑	权重	评价周期	评价单位/岗位
	重大设备完好率	考核周期内，项目所有设备完好率达标情况。	15%	月、年	工程主管/工程经理
	工单完成率	考核周期内，个人所负责各类工单完成情况。	25%	月	工程主管/工程经理
	报修完成及时率	考核周期内，个人所负责各类工单及时完成情况。	25%	月	工程主管/工程经理
	设备维修完成率	考核周期内，个人所负责设备维修任务完成情况。	20%	月、年	工程主管/工程经理
	维修安全规范率	考核周期内，个人所负责设备维修任务，按维修安全规范执行情况进行评价。	15%	月、年	工程主管/工程经理

任职资格	学历	中专及以上			
	专业	专业不限，工科类专业优先			
	工作经验	/			
	专业知识	熟悉物业管理方面的知识，熟悉机电或建筑类专业知识。			
	专业技能	至少持有低压电工上岗证，同时持有高压证、特种设备管理员证、电梯维修证、制冷证的优先，具备独立完成设备维护工作的能力。			
	沟通能力	能清晰有逻辑表达自己的观点想法，认真倾听理解他人想法，根据不同对象和场合选择合适的沟通方式			
	执行能力	快速响应公司政策或指令，聚焦核心事项，能在较短时间内高效落实达成结果			
	组织能力	有效统筹个人工作，明确工作轻重缓急，制定具体可行的工作计划并执行			
	协同能力	积极支持或响应同事工作需求，共同解决问题，积极推进团队目标的达成			
工作沟通关系	内部关系	上呈	工程主管/工程经理/项目负责人		
		协同	客户服务部/秩序维护部/综合事务部		
	外部关系	客户	业主/商户/租户		
		其他	外委单位/供电局/供水局/特种设备监督局/水务		

工程技术人员（维修）岗位质量管控手册

序号	监控指标 (名称)	指标口径	数据来源	管理目标	指标变化所涉及的 业务流程 (归因)	指标变化影响的最终考核指标 (结果)	责任部门及监控频率								
							项目层级			平台层级			总部层级		
							监控频率	监控方式	责任岗位	监控频率	监控方式	责任部门	监控频率	监控方式	责任部门
1	重大设备完好率	根据每月最后1日的情况，计算重大设备率	天问ERP	确保重大设备完好情况		品质稳定性	1次/周	检查巡检记录	工程主管	1次/月	抽查巡检记录	大客户服务部	1次/月	抽查记录	大客户服务中心
2	工单完成率	每月最后一个自然日，计算维修工单完成率	天问ERP	提升工单完成水平		品质稳定性	1次/周	检查巡检记录及照片真实性	工程主管	1次/月	抽查巡检记录及验证照片真实性	大客户服务部	1次/季	抽查记录及验证照片真实性	•
3	报修完成及时率	每月最后一个自然日，计算出项目业主报修完成及时率	天问ERP	提升业主报事完成及时性		品质稳定性	1次/周	检查巡检记录及废弃数量	工程主管	1次/月	抽查废弃率	大客户服务部	1次/季	抽查记录及验证照片真实性	大客户服务中心
4	设备维修完成率	每月最后一个自然日，计算出项目设备设施完成率	天问ERP	提高设备设施完好情况		品质稳定性	1次/周	检查巡检记录	工程主管	1次/月	抽查巡检记录	大客户服务部	1次/季	抽查记录	大客户服务中心

5	维修安全规范率	每月最后一个自然日,计算出项目自维及外委维修规范达成率	作业照片及外委服务评估表	提升安全作业, 全员规范作业			1 次/周	抽查巡检记录	工程主管	1 次/月	抽查巡检记录及验证照片真实性	大客户服务部	1 次/季	抽查记录及验证照片真实性	大客户服务中心
---	---------	-----------------------------	--------------	----------------	--	--	-------	--------	------	-------	----------------	--------	-------	--------------	---------

工程员工行为规范		
类别		标 准
基础要求		员工必须遵守国家法律和法规，谨守职业道德，自觉遵守公司各项规章制度，严格履行岗位职责，认真执行各项操作规程。
精神面貌		员工值班期间必须精神饱满、充满活力。
礼貌用语		真诚的服务发自内心，在任何时候、任何场合，员工在客户面前必须做到态度热情、言语诚恳，与客户交谈或接听电话时必须使用礼貌用语，且询问要得体细致，处理准确到位。
仪容仪表	头发	头发要整洁，男员工不准留长发，且要前不及眉，旁不及耳，后不及衣领。需戴帽工作的岗位，以帽墙下头发不超过 1.5 厘米为准。女员工长发刘海不遮眼，并使用公司统一的发夹夹于脑后，用发网网住头发。头发染色不可过于耀眼且不超过一种颜色。
	面部	无论男女员工需要注意面部清洁，男员工不准留大鬓角和胡须，女员工要化淡妆，不准浓妆艳抹或不化妆。
	指甲	指甲必须修理好，以不超过手指边缘 0.2 厘米为准，并保持指甲清洁；女性除无色指甲油外，不得涂其他有色指甲油。餐饮人员不可留指甲。
	着装	上班时需穿工装，工装的纽扣要系好。要保持工装整洁，妥善保管，洗烫得宜，浅色工装应经常换洗，特别是衣领和袖口等。男员工严禁穿短裤、汗衫上班；女员工严禁穿短裤、超短裙、露肩上衣上班；所有人员严禁穿拖鞋上班。
	袜子	穿着西服工装时，男员工要穿黑色皮鞋及黑色或深蓝色的袜子，其他类型工装根据要求穿着相应袜子；女员工根据不同的要求适当穿着相应袜子，但是穿着西装裙时必须穿着长袜。
	工牌	员工在上班时间于公司范围内必须佩戴工牌，工牌必须佩戴在制服的左胸前或戴于前襟（正面朝外）；工牌为公司证件，不能私自涂改或粘贴，应小心保管使用。
	其他	所有员工均不能文身，如所在岗位对仪容仪表有特殊要求，员工应首先遵守岗位要求。
客户接待		<ol style="list-style-type: none"> 1. 接待客户来访时要先起立，保持诚恳的态度，彬彬有礼，不卑不亢； 2. 客户需要引领的，应起身指引；引见客户时，应主动向主客双方作相互介绍；客户离开时，应作礼节性送别； 3. 对客户提出的询问和要求要耐心地解答，解答不了的问题，应及时请示汇报； 4. 与客户相遇，要主动让路；与客户同行，应礼让客户先行； 5. 应尽量避免在客户面前咳嗽、打喷嚏，接待过程中不得出现剔牙、挖鼻孔、掏耳朵、剔指甲、伸懒腰、搓泥垢、吃东西、吹口哨、嚼香口胶、哼唱歌曲等不雅行为。
其他		<ol style="list-style-type: none"> 1. 员工上班时应主动向同事问好，下班时主动向同事道别； 2. 公司永续健康地经营发展，取决于每位员工的态度和行为，每一位员工都应牢记：自己代表着公司的形象。

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-202501-001			
流程名称	楼栋公区维修							
(一) 作业流程								
<div><div><div>① 接单</div><div>② 服务场景</div><div>③ 物料准备</div><div>④ 构造做法</div><div>⑤ 工艺流程</div><div>⑥ 维修施工标准</div><div>⑦ 验收标准</div></div><div><div>① 园区公区维修</div><div>② 楼栋公区维修</div></div><div><div>1.玻化装饰砖维修</div><div>2.环氧树脂地坪维修</div><div>3.金刚砂地坪维修</div><div>4.墙面涂料维修</div><div>5.墙面瓷砖维修</div><div>6.户内马桶疏通</div><div>7.水暖电气施工维修</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	接单		次	1. 前台、区管录维修单，维修人员了解损坏的楼栋公区设施，并提出维修方案。	前台、区管	了解报修需求	企业微信/ERP系统	/

2	服务场景		次	1. 熟悉项目场地和项目主要路线，楼栋或园区的公区范围； 2. 了解具体维修项目，决定维修方式。	/	/	/	/
2.1	维修程度界定	玻化装饰砖维修	次	1. 玻化装饰砖的脱落损坏破损， 2. 装饰砖破损、空鼓面积超过 1/4，平整度偏差超过 1cm，砖面边缘鼓起等现象；排水不畅、积水处。	/	/	/	/
2.2		环氧树脂地坪维修	次	1. 地坪使用过程中出现的凹坑、破损、划伤，轨轮碾压痕迹等现象； 2. 基层基础差造成的层间剥离，空鼓， 建筑结构膨胀缝的拉伸造成的开裂 3. 化学药品腐蚀等造成的损害， 主要有发黄， 发黑、各种顽渍等	/	/	/	/
2.3		金刚砂地坪维修	次	1. 金刚砂地坪产生干缩导致体积变形从而出现伸缩性裂缝； 2. 裂缝宽度及深度超过 5mm；地坪因磨损起砂漏底面积超过 0.2 m ²	/	/	/	/
2.4		墙面涂料维修	次	1. 涂料腻子层开裂、起皮、发霉返碱、露底，或因油污等化学污染的墙面； 2. 墙面涂料发霉变黑有异味。	/	/	/	/
2.5		墙面瓷砖维修	次	1. 公区墙面砖空鼓面积超过三分之一，勾缝剂脱落，墙面砖起鼓，出现位移现象 2. 如出现砖面与砂浆层脱离，可用结构胶法， 3. 如出现砂浆层与结构层脱离，可选用砂浆铺贴法 4. 墙面瓷砖有脱落损坏。	/	/	/	/
2.6		水暖电气施工维修	次	1. 电气老化损坏； 2. 水暖电气使用年限到期。	/	/	/	/
3	物资材料准备		次	1. 准备关于楼栋和维修的工具材料； 2. 按照损坏的公区项目统配材料，做好材料供应计划，准备好需要维修的公区资料文件，做好备案，留好维修记录。	/	/	/	/

3.1		玻化装饰砖维修	次	1. 工具：切割机、锥子、铁锹、毛刷、橡皮锤、大杠、棉布、卡子； 2. 材料：水泥砂浆找平层：配合比：1:3: 0.6（水泥、砂、水）； 水泥砂浆粘接层：配合比 1； 3（水、水泥）	/	/	/	/
3.2		环氧树脂地坪维修	次	1. 工具：切割机、锥子、刮刀、铁锹、毛刷、滚筒，分色纸、棉布； 2. 材料：环氧树脂、底漆（界面剂）、环氧树脂石英砂浆	/	/	/	/
3.3		金刚砂地坪维修	次	1. 工具：云石机、铲刀、盒尺、锤子、毛刷、气筒、钢丝刷、水桶、抹子、刮板； 2. 材料：粉末状金刚砂、膨胀水泥	/	/	/	/
3.4		墙面涂料维修	次	1. 工具：油灰刀，砂纸，腻子刮板，腻子托板，辊筒刷，排笔，油漆刷，手提式电动搅拌机，塑料桶，钢卷尺，美纹胶带，人字梯，塑料防护眼镜，口罩，手套； 2. 材料：腻子粉、水，801 胶水，乳胶漆；	/	/	/	/
3.5		墙面瓷砖维修	次	1. 工具：开孔器、电转、钢刷头、注胶枪、橡皮锤 2. 材料：玻化砖、硅酮结构胶、棉布、勾缝剂；透明胶带、水泥砂浆；	/	/	/	/
3.6		水暖电气施工维修	次	1. 工具：钳子，扳手，电气工具，水管切割器，水管钳，电钻 2. 材料：管道，水管，电线	/	/	/	/
4	构造做法		次	1. 维修范围：明确维修的具体范围，包括但不限于墙面、地面、天花板、门窗、电路、水暖设备，地下室楼梯扶手等。 2. 施工要求：对维修施工的要求进行明确，包括施工人员的资质要求、施工工期、施工过程中的安全措施等。 3. 材料选择：明确维修所需的材料种类、规格、品牌等要求，确保材料的质量和耐久性。 4. 施工方法：详细说明维修的具体方法和步骤，包括拆除、清理、修补、安装等。 5. 楼栋内通道：石材铺贴前应浸水湿润，天然石材铺贴前应进	/	/	/	/

				行对色、拼花并试拼、编号。（2）铺贴前必须将基层清扫干净，根据设计要求确定结合层砂浆厚度，拉十字线控制其厚度和石材表面平整度，做到十字缝通顺。				
4.1		玻化装饰砖维修	次	1. 现浇混凝土层-界面剂-水泥砂浆找平层-水泥砂浆粘接层-地面玻化砖	/	/	/	/
4.2		环氧树脂地坪维修	次	1. 环氧水性面层-环氧腻子层-环氧砂浆层-环氧底涂-混凝土基础面	/	/	/	/
4.3		金刚砂地坪维修	次	1. 基础处理-底层处理-金刚砂地面涂层-打磨抛光-底漆面漆	/	/	/	/
4.4		墙面涂料维修	次	1. 基层处理-涂刷界面剂-裂缝处理-打磨抛光-清洁养护	/	/	/	/
4.5		墙面瓷砖维修	次	1. 基层处理-涂刷界面剂-贴瓷砖-打磨抛光-清洁养护	/	/	/	/
4.6		水暖电气施工维修	次	1. 关电-检修电气	/	/	/	/
5			次	楼栋维修工程步骤	/	/	/	/
5.1		玻化装饰砖维修	次	1. 基础清理 2. 镶贴面砖 3. 清理勾缝	/	/	/	/
5.2		环氧树脂地坪维修	次	1. 开槽清理 2. 界面处理 3. 环氧中涂层 4. 环氧腻子层 5. 环氧面涂层	/	/	/	/
5.3		金刚砂地坪维修	次	1. 表面修补法-基层清理-裂缝修补-成品保护 2. 嵌缝封堵法-开缝处理-裂缝修补-成品保护	/	/	/	/

5.4		墙面涂料维修	次	1. 基层清理—成品保护—腻子施工—二道腻子—底漆涂刷—面漆施工	/	/	/	/
5.5		墙面瓷砖维修	次	1. 清缝取砖—基层处理—砖面处理—铺贴墙砖—清洁勾缝	/	/	/	/
5.6		水暖电气施工维修	次	1. 关闭电源—维修老化电气—检修水暖	/	/	/	/
6	维修施工标准		次	<p>1. 建筑结构维修：对楼栋的结构进行维修时，需符合相关建筑设计规范和施工标准，确保结构的稳固安全。</p> <p>2. 电气设备维修：对楼栋的电气设备进行维修时，需符合相关电气安全规范和施工标准，确保设备的正常运行和使用安全。</p> <p>3. 水暖设备维修：对楼栋的水暖设备进行维修时，需符合相关水暖安全规范和施工标准，确保设备的供水和排水系统正常运行。</p>	/	/	/	/
6.1		玻化装饰砖维修	次	<p>1. 将尘土、杂物彻底清扫干净，不得有空鼓、开裂及起砂等缺陷，部分墙地陶瓷砖需浸砖处理，时间不得低于2小时，根据现场尺寸和设计要求弹分格线，依据垂直和方正度用泥饼贴标准点（控制厚度和平整度）</p> <p>2. 镶贴应自下而上进行，从最下一层砖下口的位置线先稳好靠尺，以此上向作一垂直吊线，作为镶贴的标准。</p> <p>3. 水泥砂浆找平层厚度为6—10mm，贴上后用橡皮锤柄轻轻敲打，使之附线，再用钢片开刀调整竖缝，并用小杠通过标准点调整平面和垂直度；</p> <p>4. 面砖勾缝与擦缝：面砖铺贴拉缝时，用1:1水泥砂浆勾缝，先勾水平缝再勾竖缝，勾好后要求凹进面砖外表面2—3mm。若横竖缝为干挤缝，或小于3mm者，应用白水泥进行擦缝处理。面砖缝子勾完后，用布或棉丝蘸稀盐酸擦洗干净；</p> <p>5. 灌缝完成后，用木板覆盖，设立警示提醒标识，防止误入踩</p>	/	/	/	/

				踏;				
6.2		环氧树脂地坪维修	次	<p>1. 地面开槽切缝须垂平，用锥子及铁锹将环氧树脂地平层清理至混凝土基础，混凝土基面修补平整；</p> <p>2. 施工前需确保地面干净，如有杂物黏附需清除；</p> <p>将环氧树脂和固化剂按正确比例混合搅拌，搅拌均匀后，采用刮刀或滚筒施涂的方法施涂，要求浸透加强附着力，待第一遍干涸后再施涂环氧中涂层；</p> <p>3. 将环氧树脂和固化剂按比例混合搅拌，并按配比加上一定的石英砂；搅拌均匀后倾倒在地面上，使用镬刀按设计的厚度将材料均匀镬开，以增加强度和耐冲击力；使地面更加结实，抗压；中涂层干涸后，采用打磨，把表面的流挂物、颗粒打磨平整；</p> <p>4. 在洁净的地面上，将环氧树脂和石英粉按正确的配比搅拌均匀后，采用批刀均匀镬刮在地面上，以增加中涂与面层之间的结合，并进一步调整地面的平整度；视实际需要施工遍数，要求达到平整无孔洞，无批刀印及砂磨印为准；</p> <p>5. 将面涂材料的 B 组份先搅拌均匀；再加入固化剂混合，充分搅拌；使用辊筒将材料均匀涂布；第一遍涂层干涸后，再施工第二次面涂层，自流平面涂用镬刀刮镬一遍，注意先后施工交接处的处理；涂层要求均匀，无流淌。</p>	/	/	/	/
6.3		金刚砂地坪维修		<p>表面修补法：</p> <p>修补的混凝土基层表面应坚实、干净、干燥。利用膨胀水泥+粉末状金刚砂重力作用来密封裂缝。用两种混合配料进行表面修补，其处理要点是先清洁需处理的表面，然后用抹灰</p>				/

			<p>刀均匀刮涂于裂缝表面，涂层厚度不大于 5mm，再用板刷刷掉多余砂浆，需表面平整，涂刮均匀。</p> <p>嵌缝封堵法：</p> <p>1. 开缝处理：用切割机将原裂缝进行切割成 V 形状 5-15mm 宽深度为 15-20mm 切割完成后用钢丝刷、角磨机等工具，清除裂缝内的混凝土碎屑、灰尘、浮渣及松散层等污物；然后用水冲洗干净；</p> <p>2. 裂缝修补：将膨胀水泥+粉末状金刚砂材料，按说明配比混合均匀，混合时可用手掌直接揉搓和用铲刀搅拌，当两种材料都充分混合时；然后用铲刀直接将裂缝胶塞入缝中粘接并用刮板和铲刀进行压实，然后上边适当洒金刚砂材料进行人工磨光 20 分钟开始逐渐变硬，并及时进行养护；</p> <p>3. 成品保护：将修补好的金刚砂地面进行标识用警戒线进行围栏，预防在初凝前上人踩踏或车辆压痕造成二次破坏，达到一定强度后采用磨光机磨平及抛光。</p>				
6.4		墙面涂料维修	<p>解决渗水或污染原因后，将墙面或顶面附着物清理干净，平整度大 5mm 部位需用砂浆或石膏抹平，保持基层干燥，材料中熟胶粉与水比例 1:36（调和成熟胶水），熟胶水与腻子粉比例 1:2；</p> <p>2. 腻子施工前所有门窗边、开关面板、灯具、管道等周边要清理干净，不得有毛刺，同时不得污染楼地面和其他专业相关设</p>				/

			<p>施；</p> <p>如果墙面较疏松，吸收性强，可以在清理完毕后的基层上用滚筒均匀地涂刷一至两遍胶水打底；</p> <p>满刮第一遍腻子找平时，腻子要均匀平整，厚度控制在 2~3mm 以内。第一遍墙面腻子干燥后（4 小时后，潮湿环境可适当加长干燥时间）用砂纸打磨平整并清理干净后再进行第二遍施工</p> <p>基层平整度不够、麻面或木质基层需满刮腻子。操作时将置于托板上，用抹子或橡皮刮板进行刮涂 2-3 遍腻子，每遍腻子不可过厚。腻子干后应及时砂纸打磨，不得呈现波浪形，也不能留下磨痕，打磨完毕后扫去浮灰；施工前墙体腻子必须保持干燥，涂装前应将包装桶内的涂料搅拌均匀，分色正确。涂刷顺序一般是从上到下，从左到右，先横后竖，先边线、棱角、小面后大面。阴角处不得有残余涂料，阳角不得裹棱；</p>				
6.5		墙面瓷砖维修	<p>先用透明胶将隐患处墙砖固定，再将墙面砖勾缝剂清除，用橡皮锤敲击砖面，至砖与粘结层脱落后取下；</p> <p>如遇已破损变形的墙砖，可用切割机切缝后清除；</p> <p>依照墙面砖尺寸，先在砂浆层上用红笔定位，确定开孔点位，点位布置原则：点位距离砖边不超过 5cm，点位之间距离不超过 20cm；开孔直径不小于 3.2cm，开孔深度至结构面打磨；</p> <p>依照砂浆层定点位置，标注在砖背面，记号笔标注，用钢刷头将标注处打磨，增大结构胶与砖背面接触面，注意墙面砂浆层开孔处注浆前须先用清水将孔内灰尘洗净，待干燥方可注胶；</p> <p>先将墙面开孔处用玻璃胶枪注入结构胶，结构胶高出墙面 0.5cm，在将装饰砖背面打磨处涂上结构胶，涂抹高度不超过砖面；</p> <p>将装饰砖用胶带牵引铺贴至墙面，然后再用橡皮锤敲击定位点</p>				/

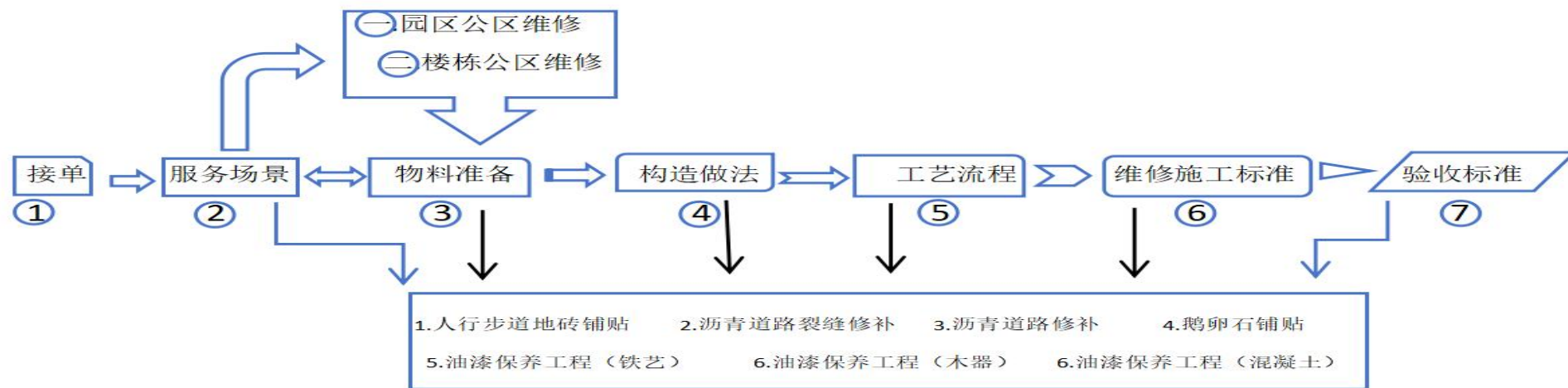
				处，控制砖四角与其他砖面平直，砖缝大小宽度一致，				
6.6		水暖电气施工维修	次	1. 检修水暖电气	/	/	/	/
7	验收标准		次	1. 维修是否完成，问题的处理是否完善； 2. 墙体、地面、天花板等建筑结构的维修情况，如是否存在渗漏、开裂、变形等问题，以及维修后的结构是否稳固 3. 维修后的设备是否供水和排水正常，维修后的设备是否正常制冷和制热。	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.1		玻化装饰砖维修	次	1. 图案清晰、无玷污、无裂缝、铺贴应牢固、不松动、无空洞； 2. 表面色泽一致、接缝均匀，周边顺直、砖面无裂纹、掉角缺粉等现象； 3. 坡度满足排水要求，不倒流水、无积水、与地漏结合处严密牢固； 4. 表面平整度允许偏差±2mm，接缝高低差允许偏差±2mm。	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.2		环氧树脂地坪维修	次	1. 表面处理：干燥、清洁、无裂纹、凹陷无附着疏松物、油污等； 2. 色泽标准：无浮色发花，颜色均匀一致，大面积接口不能有明显色差； 3. 其他：无气泡，防滑效果明显，大面积接口处基本平整。	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.3		金刚砂地坪维修	次	1. 图案清晰、无玷污、无裂缝、铺贴应牢固、不松动、无空洞； 2. 表面色泽一致、接缝均匀，周边顺直、砖面无裂纹、掉角缺粉等现象； 3. 坡度满足排水要求，不倒流水、无积水、与地漏结合处严密牢固； 4. 表面平整度允许偏差±2mm，接缝高低差允许偏差±2mm。	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/

7.4		墙面涂料维修	次	<p>1. 平整度：墙面修复后应平整，没有凹凸、起泡、裂缝等问题。</p> <p>2. 颜色一致性：修复后的墙面颜色应与周围墙面的颜色一致，不存在色差明显的情况。</p> <p>3. 墙面涂层附着力：修复后的涂料应有良好的附着力，不能出现剥落、掉粉、起皮等现象。</p> <p>4. 涂料厚度：涂料的厚度应符合施工要求，不过厚或过薄，以确保涂层的均匀性和耐久性。</p> <p>5. 涂料光泽度：涂料的光泽度应符合设计要求，既不能过于亮眼，也不能过于暗淡。</p> <p>6. 涂层平整度：修复后的涂层表面应平整、光滑，没有粗糙、起皮、流挂等问题。</p> <p>7. 涂层的一致性：涂层的颜色、光泽度、质感等应保持一致，没有明显的色差、亮度差异等情况。</p> <p>8. 涂层的清洁度：涂层应保持干净，没有灰尘、污渍等附着物。</p>	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.5		墙面瓷砖维修	次	<p>1. 瓷砖的粘贴牢固性：修复后的瓷砖应牢固粘贴在墙面上，不能出现松动、空鼓等情况。</p> <p>2. 瓷砖的平整度：修复后的瓷砖应平整，没有凹凸、起泡、裂缝等问题。</p> <p>3. 瓷砖的缝隙填充：瓷砖之间的缝隙应填充平整，没有明显的缝隙或不均匀填充的情况。</p> <p>4. 瓷砖的颜色一致性：修复后的瓷砖颜色应与周围瓷砖的颜色一致，不存在明显的色差。</p> <p>5. 瓷砖的边缘处理：修复后的瓷砖边缘应整齐、平直，没有破损、毛边等情况。</p> <p>6. 瓷砖的清洁度：修复后的瓷砖表面应保持清洁，没有污渍、涂料、胶水等附着物。</p> <p>7. 瓷砖的光洁度：修复后的瓷砖表面应光洁，没有划痕、磨损等明显痕迹。</p>	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/

				8. 瓷砖的一致性：修复后的瓷砖与周围瓷砖的颜色、纹理、尺寸等应保持一致，没有明显的差异。				
7.6		水暖电气施工维修		1. 设备安装：设备的安装位置、固定方式、接线等应符合相关安装规范和要求。 2. 设备连接：设备之间的管道、电缆等连接应牢固、紧密，没有漏水、漏电等问题。 3. 设备运行：设备的开启、关闭、调节等操作应正常，没有异常噪声、异味等情况。 4. 供水系统：供水系统的水压、水流量等指标应符合设计要求，供水无漏水、渗水等现象。 5. 排水系统：排水系统的排水畅通，没有堵塞、溢水等问题。 6. 电气安全：电气设备的接线、接地等应符合相关安全规范，没有电路短路、漏电等安全隐患。 7. 电气正常运行：电气设备的开关、插座等正常工作，供电稳定，没有异常闪烁、断电等情况。 8. 安全保护：设备的安全保护装置、漏电保护装置等应正常工作，确保使用安全。 9. 规范符合性：维修工作应符合相关水暖电气规范和标准，没有违规操作。	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
8	工单完成		次	1. 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	企业微信	报修及时完成率

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-202501-002
流程名称	园区公区维修				

（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. 前台、区管录维修单，维修人员了解损坏的楼栋公区设施，并提出维修方案。	前台、区管	了解报修需求	企业微信/ERP 系统	/
2	服务场景		次	1. 熟悉项目场地和项目主要路线，楼栋或园区的公区范围； 2. 了解具体维修项目，决定维修方式。	/	/	/	/
2.1		人行步道地砖铺贴	次	1. 人行、广场砖勾缝位置处勾缝剂流失，流失厚度超过砖厚度 1/2 时需及时填缝至饱满状态； 2. 人行、广场砖有松动，破损缺失超过 1/5，平整度高差±2cm 的部位需及时修补	/	/	/	/
2.2		沥青道路裂缝修补	次	1. 龟裂：裂块破碎，缝宽小于 10mm， 2. 松散：粗、细集料散失、脱皮麻面多量微坑、表面剥落，积水； 3. 变形：沉陷、车辙、波浪鼓包，平整度超过 2cm。	/	/	/	/
2.3		沥青道路修补	次	1. 龟裂：裂块破碎，缝宽大于 10mm，变形明显隐患面积超过 0.5 m² 2. 松散：粗、细集料散失、脱皮、麻面、多量微坑、表面剥落，隐患面积超过 0.8 m² 3. 变形：沉陷、车辙、波浪鼓包，平整度超过 3cm。	/	/	/	/
2.4		鹅卵石铺贴	次	1. 园区人行步道转角与绿化草坪交接处，因行人较多，导致草坪破损位置，应及时修补；	/	/	/	/

2.5		油漆保养工程 (铁艺)	次	1. 铁艺栏杆、扶手、路灯杆体、铁艺休闲小品、巡检周期为 1 次/月，集中保养周期为 1 次/季度； 2. 巡查过程发现漆面开裂、脱落情况应及时记录，集中维修保养， 3. 巡查过程发现铁艺杆体及其他附件发生锈蚀情况且杆体垂直及水平度已发生偏移超过 3%，须立即维修	/	/	/	/
2.6		油漆保养工程 (木器)	次	1. 木质表面油漆出现裂纹、空鼓、脱皮等现象时，须及时开展保养维修 2. 木质本体出现裂纹、洞眼时须及时补齐；	/	/	/	/
2.7		油漆保养工程 (混凝土)	次	1. 适用于路缘石、岗亭安全岛等混凝土材质的油漆工程保养工作； 2. 混凝土表面出现油漆开裂、脱皮，褪色等现象；	/	/	/	/
3	物资材料准备		次	1. 准备物资材料，维修公区项目，做好维修记录； 2. 记录好维修过程，留好记录物资材料。	/	/	/	/
3.1		人行步道地砖 铺贴	次	工具：橡皮锤、检测尺、铲子、大杠、锤子、凿子； 材料：基底干拌灰（干拌灰为 1:3 水泥砂浆，少量水拌和，水捏成团、落地开花），	/	/	/	/
3.2		沥青道路裂缝 修补	次	工具：切割机、锥子、铁锹、毛刷、刮板、灌缝器 材料：粗砂、乳化沥青、沥青胶	/	/	/	/
3.3		沥青道路修补	次	工具：切割机、锥子、铁锹、毛刷、刮板、压路机、灌缝器 材料：粗砂、乳化沥青、沥青混凝土	/	/	/	/
3.4		鹅卵石铺贴	次	工具：铲子、毛刷、棉布、钢丝球； 材料：鹅卵石、水泥砂浆、混凝土、801 胶水、将鹅卵石上面杂质、污染物清除；	/	/	/	/

3.5		油漆保养工程 (铁艺)	次	工具：毛巾、砂纸、毛刷、刮刀，锤凿、钢丝刷 材料：刷漆前必须将漆搅拌均匀（以防在存放期中颜色分层），并调到适当黏度，一般以经验判断：即用毛刷沾漆提起后，每分钟自然流滴 30—50 滴/分为宜；	/	/	/	/
3.6		油漆保养工程 (木器)	次	工具：毛刷、滚筒刮板、砂纸、棉布、胶水 材料：木蜡油/木器漆、木蜡油打开前不能剧烈摇晃，以防产生小气泡，涂刷前木蜡油/木器漆按说明书要求涂刷均匀；	/	/	/	/
3.7		油漆保养工程 (混凝土)	次	工具：橡皮刮板、钢皮刮板、棉布，毛刷、排笔、笤帚 材料：油漆、涂料、界面剂、石膏腻子	/	/	/	/
4	构造做法		次	1. 维修范围：明确维修的具体范围，包括但不限于墙面、地面、天花板、门窗、电路、水暖设备，地下室楼梯扶手等。 2. 施工要求：对维修施工的要求进行明确，包括施工人员的资质要求、施工工期、施工过程中的安全措施等。 3. 材料选择：明确维修所需的材料种类、规格、品牌等要求，确保材料的质量和耐久性。 4. 施工方法：详细说明维修的具体方法和步骤，包括拆除、清理、修补、安装等。 5. 楼栋内通道：石材铺贴前应浸水湿润，天然石材铺贴前应进行对色、拼花并试拼、编号。（2）铺贴前必须将基层清扫干净，根据设计要求确定结合层砂浆厚度，拉十字线控制其厚度和石材表面平整度，做到十字缝通顺。	/	/	/	/
4.1		人行步道地砖 铺贴	次	53mm 厚黏土填缝 20mm 厚 1.3 水泥砂浆找平层	/	/	/	/
4.2		沥青道路裂缝 修补	次	30mm 厚细沥青混凝土 50mm 厚粗沥青混凝土 150mmC25 路面混凝土	/	/	/	/

				150mm 碎石垫层 素土夯实				
4.3		沥青道路修补	次	30mm 厚细沥青混凝土 50mm 厚粗沥青混凝土 150mmC25 路面混凝土 150mm 碎石垫层 素土夯实	/	/	/	/
4.4		鹅卵石铺贴	次	30mm 水泥砂浆找平鹅卵石结合层 100mm 级配碎石垫层 100mmC20 混凝土基层 素土夯实	/	/	/	/
4.5		油漆保养工程 (铁艺)	次	1. 清理灰缝—墙面处理—乳胶漆—涂抹均匀—保护期—打磨— 底漆面漆	/	/	/	/
4.6		油漆保养工程 (木器)	次	1. 清理灰缝—墙面处理—乳胶漆—涂抹均匀—保护期—打磨— 底漆面漆	/	/	/	/
4.7		油漆保养工程 (混凝土)	次	1. 清理灰缝—墙面处理—乳胶漆—涂抹均匀—保护期—打磨— 底漆面漆	/	/	/	/
5	工艺流程		次	园区维修工程步骤	/	/	/	/
5.1		人行步道地砖 铺贴	次	1. 场地平整. —基础准备—铺设地砖—细砂填缝—边缘处理—密 实震压	/	/	/	/

5.2		沥青道路裂缝修补	次	1. 开槽清理—清缝除尘—裂缝灌注—清理养护	/	/	/	/
5.3		沥青道路修补	次	1. 开槽清理—界面处理—裂缝灌注—清理养护	/	/	/	/
5.4		鹅卵石铺贴	次	1. 基层清理—界面处理—安装鹅卵石—清洁养护	/	/	/	/
5.5		油漆保养工程（铁艺）	次	1. 清洁修补、打磨基层，涂刷面漆、成品保护	/	/	/	/
5.6		油漆保养工程（木器）	次	1. 基材处理，涂刷底漆，涂刷面漆，成品保护	/	/	/	/
5.7		油漆保养工程（混凝土）	次	1. 基层处理、底漆施工、面漆施工、成品保护	/	/	/	/
6	维修施工标准		次	1. 建筑结构维修：对园区的结构进行维修时，需符合相关建筑设计规范和施工标准，确保结构的稳固安全。 2. 电气设备维修：对楼栋的电气设备进行维修时，需符合相关电气安全规范和施工标准，确保设备的正常运行和使用安全。 3. 水暖设备维修：对楼栋的水暖设备进行维修时，需符合相关水暖安全规范和施工标准，确保设备的供水和排水系统正常运行。	/	/	/	/
6.1		人行步道地砖铺贴	次	1. 先行取出破损地砖，再将原基础上的砂浆找平层清理干净，然后洒水湿润原结构层； 2. 铺砌前，根据位置和高程在四角各铺一块基准方砖，在此基础上在南北两侧各铺一条基准石材。经测量检查高程与位置无误	/	/	/	/

				<p>后，再进行大面积铺砌；</p> <p>3. 用 1：3 干硬性水泥砂浆，铺好后刮大杠、拍实、找平厚度适当高出水平 2～3mm；厚度 100mm 板材砂浆层为 30mm、厚度 30、50mm 板材砂浆层为 20mm；</p> <p>4. 接缝宽度不应大于 6 mm；铺筑到路边产生不大于 20mm 的缝隙时可适当调整路面砖之间的接缝宽度来弥补，禁止使用水泥砂浆填补；</p> <p>5. 灌缝完成后，表面应覆盖、湿润；养护期不少于 7 天；</p> <p>6. 园区现场如发现维修程度界定中几类现象，需及时下单维修，以免负荷使用后大面积松动破损；</p>				
6.2		沥青道路裂缝修补	次	<p>1. 按照裂缝标示，调整好开槽机的开槽宽度和深度，对准裂缝的中线切割出均匀的 U 型凹槽，开槽深宽比不应超过 2:1，开槽至少 1 厘米宽，1.2 厘米深，凿除面积要比破损面积周边扩大 10CM，切割形状要见方；</p> <p>2. 对灌缝的裂缝切割过程后，需要清除裂缝附近的浮尘、松动的骨料等，切割面需是直立面，不能有 V 型剖面；</p> <p>3. 将加热到 80 度的灌缝材料采用灌缝设备灌入路面裂缝中；</p> <p>4. 接缝宽度不应大于 6 mm；铺筑到路边产生不大于 20mm 的缝隙时可适当调整路面砖之间的接缝宽度来弥补，不宜使用水泥砂浆填补；</p> <p>灌缝完成后，表面应覆盖、湿润；养护期不少于 7 天；</p> <p>园区现场如发现维修程度界定中几类现象，需及时下单维修，以免负荷使用后大面积松动破损；</p>	/	/	/	/
6.3		沥青道路修补	次	<p>1. 确定坑槽开挖位置，四周铣刨或切缝后，将待修补的坑槽内及四周的碎石、废渣清理干净，坑槽内不得存有泥浆，冰块等杂物，被修补的坑槽应有整齐的切边，废渣的清除要见到固体坚固面为止，切割形状要见方；</p> <p>2. 在清理好的坑槽四周及底部涂刷界面剂，尤其是坑槽四周要涂</p>	/	/	/	/

				<p>刷均匀。这样新旧料黏合效果会更好。如果沥青路面坑槽修补，清理干净也可不涂刷，根据实地情况而定。</p> <p>3. 足够的沥青补料填进坑槽内，直到填料高出路面 11.5cm 左右，填满后坑槽中央处应稍高于四周路面并呈弧形，若路面坑槽深度大于 7cm 时，应分层填补，逐层压实，每层 3—4cm；</p> <p>4. 铺设均匀后，根据实地环境，修补面积的大小和深度，选择适当的压实工具和方法进行压实。如汽车轮胎压实、人力夯、振动平板夯压实、压路机压实。</p>				
6.4		鹅卵石铺贴	次	<p>1. 施工前要将地面的尘土和杂物彻底清扫干净，检查地面是否有空鼓和开裂以及起砂等现象，并且在正式施工前要用少许清水湿润地面；</p> <p>2. 如地面为覆土层，先按设计高度挖掉地面的浮土，然后压实，再铺细石混凝土将路面抹平，一般 8 到 10 厘米厚，面积小于 0.5 m² 的可以用 1:3 沙浆；</p> <p>3. 抹底层砂浆：先在基层抹一道素水泥浆（内掺用水量 10% 的 107 胶水），随即分层分遍抹底层砂浆；底层砂浆要用直尺刮平，并用木蟹搓毛，待砂浆终凝后洒水养护；</p> <p>4. 铺 1:1 水泥稀浆刮平，高度比实际高度略低 3—5mm，将洗净的鹅卵石平放嵌入砂浆，鹅卵石插入砂浆的深度占卵石厚度 2/3，高度比两侧收边平齐略高，然后用木板拍平；</p> <p>5. 铺完养护 24 小时后用水泥砂浆擦缝；擦缝前将表面杂质清理干净，擦缝 1—2 小时后用棉布将卵石表面擦拭干净，完成后及时洒水养护。</p>	/	/	/	/
6.5		油漆保养工程 (铁艺)	次	<p>1) 使用砂纸、刮刀、锤凿、钢丝刷、废砂轮等工具，靠手工打磨敲铲、扫刷来除去锈垢、氧化皮及焊渣，尘土等铁艺护栏表面污物；</p> <p>2) 底漆涂刷时须少沾多刷，从上而下，从左至右、先里后外，先斜后直、先难后易、纵横涂刷；</p>	/	/	/	/

				3) 面漆涂刷时还应注意：对于垂直的表面应由上而下进行；对于水平表面应按光线照射方向进行； 4) 维修保养完成后，做好成品保护工作，设立警示及提示标识； 5) 施工环境温度低于-5℃或高于 40℃，或相对湿度高于 80%时，停止施工； 6) 现场施工时，须按公司相关规定设立围挡及提示标识；				
6.6		油漆保养工程 (木器)	次	1. 如果木材表面以前使用传统油漆，先用砂纸打磨木材至表面光滑平整填孔处理：对钉眼、节疤洞眼用透明或同色腻子修补至平整，或是用（木屑）锯木面儿加 502 胶水填缝，并做打磨处理。 2. 用棉布、毛刷、滚筒等工具将木蜡油均匀的沿木材纹理方向涂刷，略微干燥后，表面有不均匀的木蜡油用棉布擦去，使已涂木材表面光滑； 3. 第二边面涂施工时，木材表面涂刷到位，不留死角，4 小时表面干燥后，用棉布抛光，已达到亮光效果； 4. 维修保养完成后，做好成品保护工作，避免太阳直射及雨水，设立警示及提示标识； 5. 施工环境温度低于-5℃或高于 40℃，或相对湿度高于 80%时，停止施工； 6. 现场施工时，须按公司相关规定设立围挡及提示标识；	/	/	/	/
6.7		油漆保养工程 (混凝土)	次	1. 应将墙面上的灰渣等杂物清理干净，用笤帚将墙面浮土等扫净。 小于 1cm 用腻子修补：用石膏腻子将墙面、门窗口角等磕碰破损处、麻面、风裂、 接槎缝隙等分别找补好，干燥后用砂纸将凸出处磨平，大于 1cm 须使用水泥砂浆； 底涂施工可施涂铅油，铅油的稠度以盖底、不流淌、不显刷痕为宜，施涂每面墙的顺序应从上到下，从左到右，不应乱施涂，避免造成漏涂或涂刷过厚、涂刷不均等； 面漆施工用调和漆施涂，即最后一道涂料，其施涂顺序同上。由于调和漆黏度较大，施涂时应多刷多理，以达到漆膜饱满、厚薄	/	/	/	/

				均匀一致、不流不坠； 施涂前应首先清理好周围环境，防止尘土飞扬，影响施涂质量，不得污染地面； 最后一道涂料施涂完后，室外空气要流通，预防漆膜干燥后表面无光或光泽不足。涂料未干前，不应打扫室内地面，严防灰尘等沾污墙面涂料。				
7	验收标准		次	1. 维修是否完成，问题的处理是否完善； 2. 墙体、地面、天花板等建筑结构的维修情况，如是否存在渗漏、开裂、变形等问题，以及维修后的结构是否稳固 3. 维修后的设备是否供水和排水正常，维修后的设备是否正常制冷和制热。	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
7.1		人行步道地砖铺贴	次	平整度 $\leq 4\text{mm}$ 相邻块高差 $\leq 2\text{mm}$ 纵横坡度 $\pm 0.2\%$ 纵横缝直顺 $\leq 5\text{mm}$ 缝宽 $+3\text{mm} \quad -2\text{mm}$	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
7.2		沥青道路裂缝修补	次	表面平整、坚实，接缝紧密，无枯焦；不得有明显轮迹推挤裂缝、脱落、烂边、油斑、掉渣等现象，不得污染其他构筑物；灌缝处比原路面略高 2mm	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
7.3		沥青道路修补	次	表面平整、坚实，接缝紧密，无枯焦；不得有明显轮迹推挤裂缝、脱落、烂边、油斑、掉渣等现象，不得污染其他构筑物；面层与路缘石顺接不得有积水现象。	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/
7.4		鹅卵石铺贴	次	地面工程基层、面层所用的 材料的品种、质量、规格，各结构层纵横向坡度、厚度、标高和平整度应符合设计要求；面层与基层的结合必须牢固，不得空鼓、松动，面层不得积水。园路的弧度应顺畅自然	前台、区管	是否达到维修品质及验收条件	/	/

7.5		油漆保养工程 (铁艺)	次	除锈时须将氧化锈蚀层清除干净，打磨至铁艺基层后方可进行底涂施工； 成品表面干净，无砂浆、油污污染；不允许有淋挂、起皱、起色、鼓泡、裂纹、夹杂物、发黏、划痕等影响观感的缺陷	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.6		油漆保养工程 (木器)	次	成品表面干净，无砂浆、油污污染；不允许有淋挂、起皱、起色、鼓泡、裂纹、夹杂物、发黏、划痕等影响观感的缺陷	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
7.7		油漆保养工程 (混凝土)	次	1. 油漆表面无流坠、透底、皱皮现象，颜色均匀，刷纹通顺； 2. 油漆表面光滑、光亮均匀一致，感光亮足，光滑无挡手； 3. 装饰分色线平直，偏差不得超过±2mm；	前台、区管	是否达到 维修品质 及验收条 件	/	/
8	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	企业微信	报修及时 完成率

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					
<div><div><div><div>1 接单</div><div>2 上门前须知</div><div>3 服务场景</div><div>4 构造做法</div><div>5 工艺流程</div><div>6 物料准备</div><div>7 安全措施</div><div>8 施工标准</div><div>清洁整理</div><div>检测标准</div></div><div><div>户内维修 3.1</div><div>马桶疏通维修 3.2</div></div></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	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/ERP 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； 6. 电动工具：维修电动工具的电路、更换开关等；	/	/	/	/

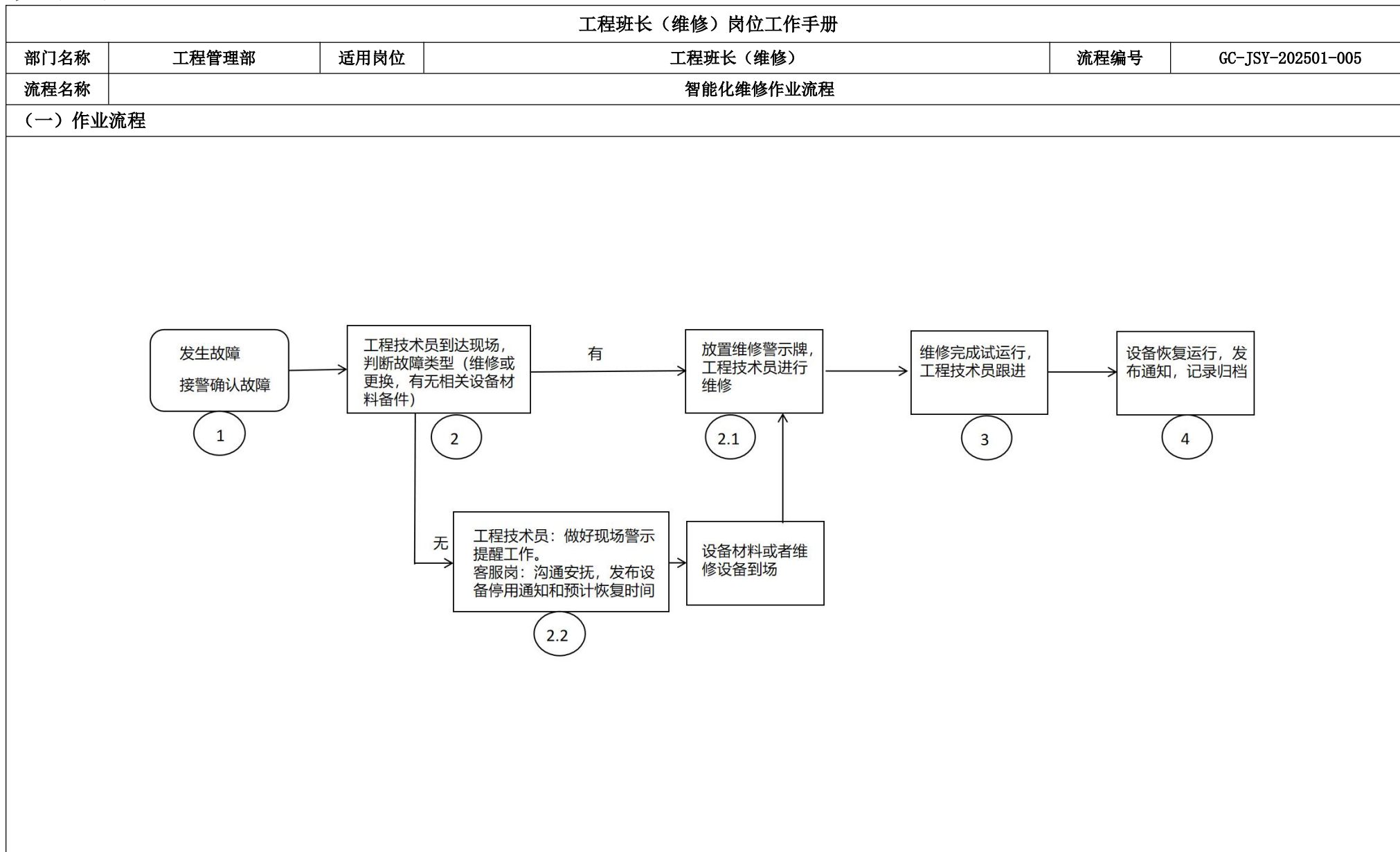
				7. 测量工具：修复卷尺的弹簧、更换测量工具的刻度尺等； 8. 切割工具：修复剪刀的刀口、更换切割工具的刀片等； 9. 拧紧工具：修复扭力扳手的螺栓、更换拧紧工具的扭矩表等； 10. 其他小型工具：例如修复针线、修复剪刀等				
5	安全措施		次	1. 安全措施：在进行维修工作之前，需要确保自己和他人的安全。比如，使用绝缘手套和护目镜等个人防护装备，断开电源或关闭相关设备的阀门	/	/	/	/
5.1		入户维修安全准则	次	1. 个人防护装备：佩戴适当的个人防护装备，如安全鞋、头盔、手套、护目镜等，根据具体维修任务的要求，以保护自己的安全。 2. 工具使用和操作规范：熟悉并正确使用维修工具，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；	前台、区管	是否达到维修品质	/	/

				2. 维修项目维修好，后续服务继续跟进；		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

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-202501-004
流程名称	外委维修服务				
(一) 作业流程					
<div><div><div>1 接单</div><div>2 外委维修职责</div><div>3 服务场景</div><div>4 外委流程</div><div>5 外委服务的监督管理</div><div>6 外委维修验收</div><div>7 工单完成</div></div><div><div>一次外委 4.1</div><div>长期外委 4.2</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	接单		次	1. 改造工程，设备外委安装，维修，保养管理工作； 2. 物业内机电设备维修保养管理工作以及公用设备设施安装改造管理工作；	前台、区管	了解报修需求	企业微信 /ERP 系统	/
2	外委维修 职责		/	1. 工作部负责联系和选择供应商； 2. 确定维修保养服务范围，价格以及工作标准以及签署合同后按合同实施监管；	/	/	/	/
3	服务场景		次	1. 家电维修：如空调、冰箱、洗衣机、电视等家用电器的维修。 2. 水电维修：包括水管、电路等的维修工作。 3. 机械设备维修：包括工厂设备、机械设备的维修。 4. 建筑装修维修：如墙面漏水、瓷砖脱落等建筑装修方面的维修 5. 管道维修：如下水道堵塞、水龙头漏水等管道维修工作。 6. 电子维修：包括手机、平板电脑、相机等电子产品的维修。 7. 木工维修：如家具修复、门窗维修等木工方面的维修。	/	/	/	/
4	外委流程		次	1. 外委维修根据国家有关政策、法规的要求，对在管物业中一些必须由具有专业资质的单位进行保养的特种设备（电梯、消防等）系统，通过合同关系将其系统保养的工作责任委托给相关公司并对其的保养全过程进行管理。同时，个别维修、改造工程，因自身技术力量、设备限制，无法自行完成时，通过对外发包委托给相关公司进行处理。	/	/	/	/
4.1		一次性 委托	次	1. 家电维修，水电维修，管道维修，电子维修，木工维修	/	/	/	/
4.2		长期外 委	次	1. 电梯，消防设备长期外委维修保养；	/	/	/	/
5	外委服务的 监督管 理		次	1. 在外委供应商签署合同后，由工程部负责外委供应商的进场协调，以及维修、保养服务实施情况的监督考核。 2. 工程部相关负责人应对外委合同条款进行熟悉学习，充分掌握条款内容，以保	/	/	/	/

				<p>证有效督促外委单位高效完成维修保养工作 3. 在外委维修保养工作实施过程中，工程部相应责任人应加强过程巡视，</p> <p>3. 严格按照合同及相关规程，对实施情况进行督促与考核，并按照合同附件做好考核记录。</p>				
6	外委维修验收		次	<p>1. 目标和要求确认：在验收前，需明确外委服务的目标和要求，包括服务内容、质量标准、交付时间、费用等方面的要求。</p> <p>2. 验收标准制定：制定明确的验收标准，根据服务的性质和要求，确定评估的指标和标准，如工作完成情况、服务质量、客户满意度等。</p> <p>3. 验收计划制定：制定验收计划，明确验收的时间、地点、参与人员和评估方法等，确保验收过程的顺利进行。</p> <p>4. 验收过程：按照验收计划进行验收，包括对外委服务提供商所提供的服务进行实地检查、文件审核、性能测试等。</p> <p>5. 验收结果评估：根据验收标准对外委服务的表现进行评估，判断是否符合预期的要求和标准。</p> <p>6. 验收报告编写：根据验收结果，编写验收报告，包括对外委服务的评估、存在的问题和建议等内容。</p> <p>7. 验收结果确认和结算：与外委服务提供商进行结果确认，如发现问题，要求其进行改进或补救。最后进行结算，确定支付金额和方式。</p>	/	/	/	/
7	履约评估		次	<p>根据外委合同要求，据实填写在合同履约过程中：合同执行情况、服务质量、配合度、安全文明施工等情况，给出评价结果。</p>	行政专员	供方履约评价	/	服务履约评价得分

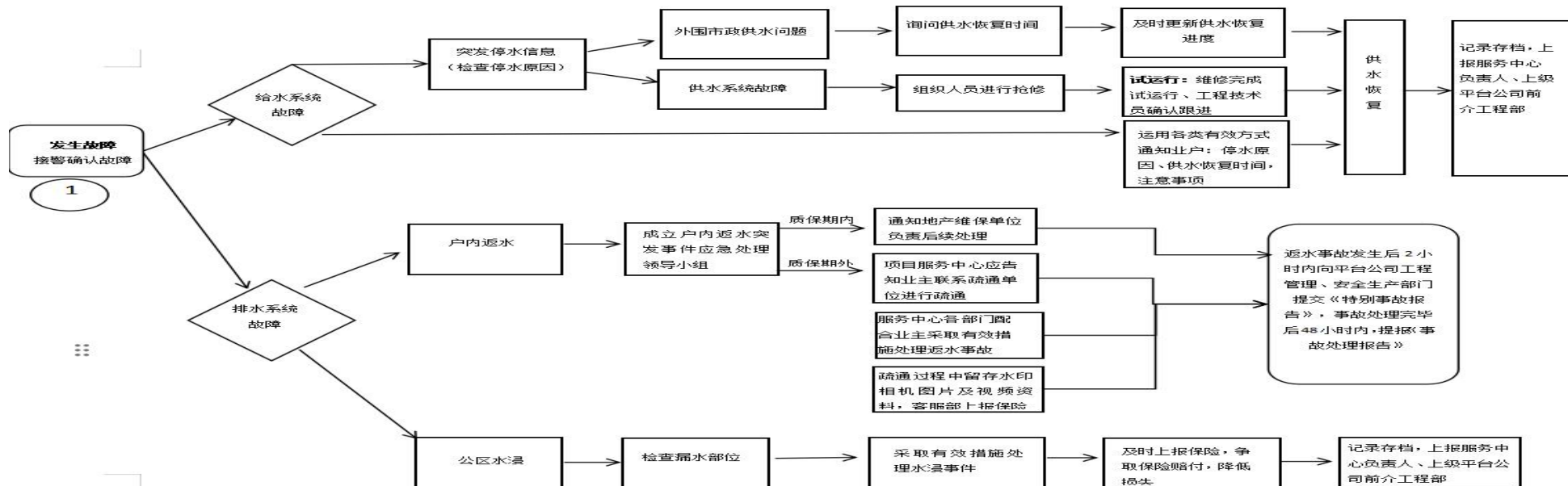


(二) 操作规范								
序号	场景流程		作业频率	作业标准			工具	质量标准
	主流程	次流程		标准内容	协同岗位	协同内容		
1	确认故障信息		次	1. 确认故障信息 2. 判断故障原因及维修处理方式	监控岗/ 客服岗	1. 接警确认弱电设备报修信息，并提报ERP工单	ERP 系统	/
2	实施维修		次	1. 到场放置维修警示牌 2. 开展故障检修或抢修工作	/	/	/	/
3	完成维修		次	1. 设备调试，清理维修现场，系统设备试运行	/	/	/	/
4	回复归档		次	1. 根据维修结果、告知客服岗/监控岗弱电设备故障处理结果及恢复情况 2. 对 ERP 工单提交施工结果及关单	监控岗/ 客服岗	告知客服岗/监控岗弱电设备恢复情况，发布设备恢复运行通知。	ERP 系统	/

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



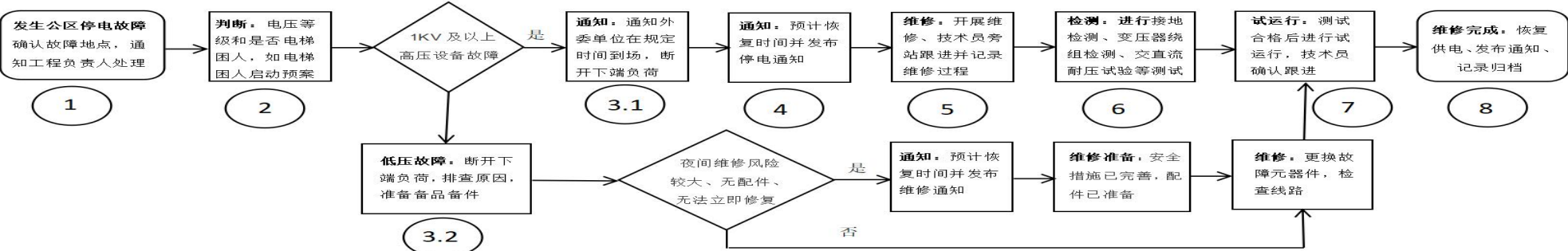
(二) 操作规范								
序号	场景流程		作业频率	作业标准			工具	质量标准
	主流程	次流程		标准内容	协同岗位	协同内容		
1	确认故障信息		次	1.确认故障信息 2.判断故障原因及维修处理方式	监控岗、客服岗	1.接警确认给水故障、排水故障报修信息 2.判断供水、排水系统故障是否造成业主损失	/	/
2	故障处理	设备排查	次	1.开展供水设备故障排查 2.第一时间关闭业主户内供水阀门、清扫户内返水，降低户内泡水损失	/	/	/	/
		通知关联部门	次	1.外委市政供水单位联络 2.质保期内联系地产维保单位处理	/	1.质保期内联系地产维保单位处理 2.第一时间告知业户联系疏通单位	/	/
		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 ERP 报事 报修下单	ERP 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》	/	/

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-202501-007
流程名称	供配电设备设施维修作业流程				

（一）作业流程

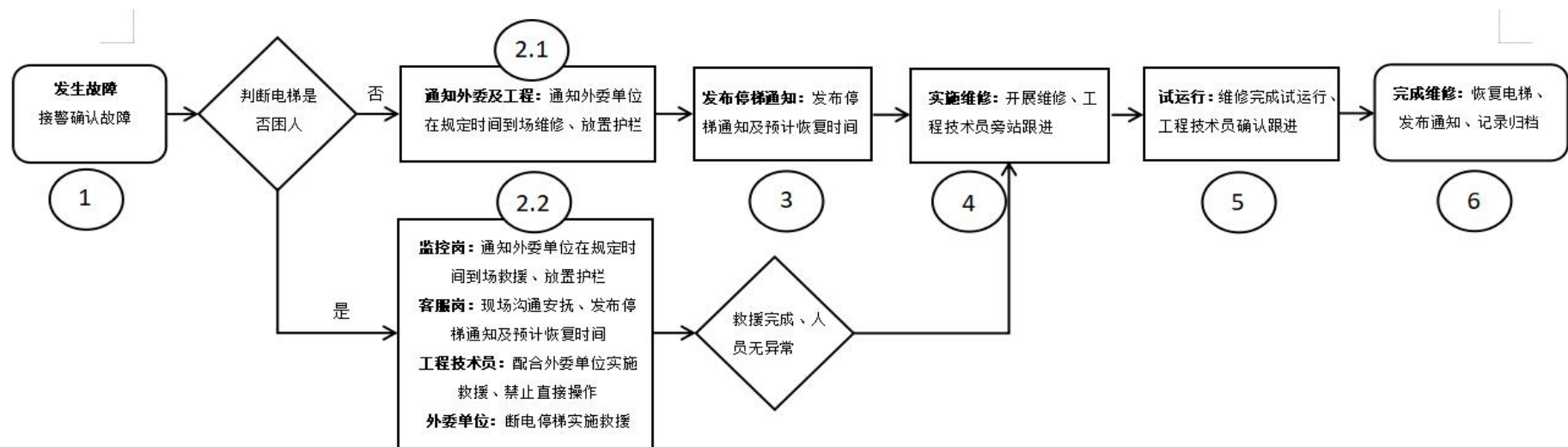


(二) 操作规范								
序号	场景流程		作业频率	作业标准			工具	质量标准
	主流程	次流程		标准内容	协同岗位	协同内容		
1	确认故障信息		次	1. 判断供电故障设备权属，公变设备通知供电局维修，公区供电设备由物业负责维修。	监控岗、客服岗、秩序岗	1. 确定故障地点、停电影响范围；	/	/
2	现场处理	现场判断	次	1. 供配电设备电压等级判断，高压设备故障由外委单位负责维修，低压设备由项目工程负责维修；质保期内由施工方负责。 2. 判断电梯是否困人	监控岗、客服岗、秩序岗	1. 通知客服岗发布停电通知； 2. 通知秩序岗协助处理。	/	/
		通知相关部门	次	1. 高压设备故障通知外委单位在规定时间内到达现场、开展维修；质保期内故障通知施工方到现场维修；	监控岗、客服岗、秩序岗	1. 通知客服岗发布停电通知； 2. 通知秩序岗协助处理。	/	/
3	发布停电通知	发布停电通知	次	/	客服岗、秩序岗	1. 发布停电通知及预计恢复时间； 2. 通过ERP报事报修下单；	ERP系统	/

4	实施维修	实施维修	次	1. 工程准备维修配件，做好安全措施，开展维修工作	客服岗	1. 根据工程排查的原因，对业主进行沟通与安抚。	/	/
4.1		监督维修质量	次	1. 至少 1 人监护，安全措施到位，跟进维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果	/	/	/	/
5	试运行	运行测试	次	1. 高压设备应完成交直流耐压试验、接地检测等合格才能进行试运行； 2. 低压设备更换故障元器件、进行紧固、检查线路、测试绝缘电阻，线路测试合格才能试运行。	/	/	/	/
6	完成维修	恢复供电	次	1. 清理现场、恢复故障部位供电，现场运行无异味、无噪声，运行电压和电流正常。	/	/	/	/
6.1		回复客服	次	1. 根据外委单位和工程部维修结果、告知客服岗停电故障处理结果及恢复情况	客服岗	发布恢复供电通知，并告知业主停电故障原因及维修处理结果	/	/
6.2		记录归档		1. 归档外委单位“供电故障维修记录” 2. 对 ERP 工单提交施工结果及关单； 3. 填写“工程部工作日志”	/	/	ERP 系统	/

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-202501-008
流程名称	电梯系统维修作业流程				

（一）作业流程

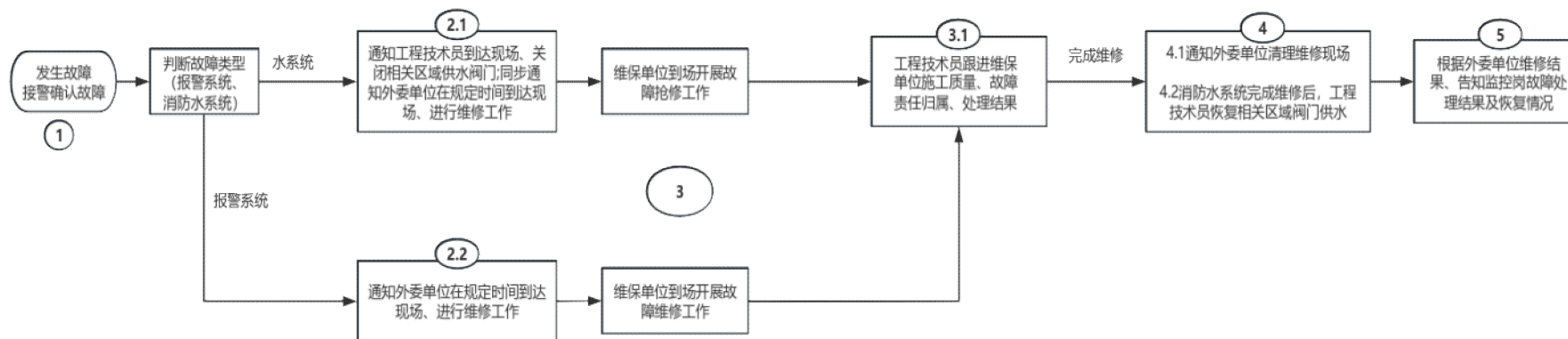


(二) 操作规范

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. 接警确认电梯报修信息 2. 判断电梯是否困人	监控岗	1. 接警确认电梯报修信息 2. 判断电梯是否困人	/	/
2	现场处理	通知关联部门	次	/	监控岗	1. 通知外委单位在规定时间内到达现场、开展困人救援或维修 3. 通知客服岗发布停梯通知	/	/
2.1		通知业主	次	1. 通知客服岗发布紧急停梯信息 2. 安抚业主情绪	监控岗/客服岗	1. 通知业主发布紧急停梯信息 2. 安抚困梯业主情绪	/	/
2.2		监督维修质量	次	2. 工程技术员放置检修护栏、旁站维修、跟进维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果	/	/	/	/
3	发布停梯通知	发布停梯通知	次	/	客服岗	1. 发布停梯通知及预计恢复时间 2. 通过 ERP 报事报修下单	ERP	/
4	实施维修	实施维修	次	1. 维保单位到场开展困人救援及故障检修	客服岗	1. 如发生电梯困人，客服岗需到场安抚业主及沟通	/	/
4.1		监督维修质量	次	2. 工程技术员放置检修护栏、旁站维修、跟进维保单位施工质量、故障责任归属、处理结果	/	/	/	/
5	试运行	运行测试	次	1. 根据维保单位的维修处理结果，对电梯维修结果进行判断及确认	/	/	/	/
6	完成维修	恢复电梯	次	1. 通知外委单位清理现场、解除维修护栏、恢复电梯	/	/	/	/
6.1		回复客服	次	1. 根据外委单位维修结果、告知客服岗电梯故障处理结果及恢复情况	客服岗	发布恢复电梯通知，并告知业主电梯故障原因及维修处理结果	/	/

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



（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，提前告知运行当值人员及客服部门相关注意事项，避免意外事件发生。		前台、区管	了解报修需求	企业微信/ERP 系统	/

				<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</p>	前台、区管	了解报修需求	企业微信/ERP 系统	/

				<p>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>	/	/	/	/

