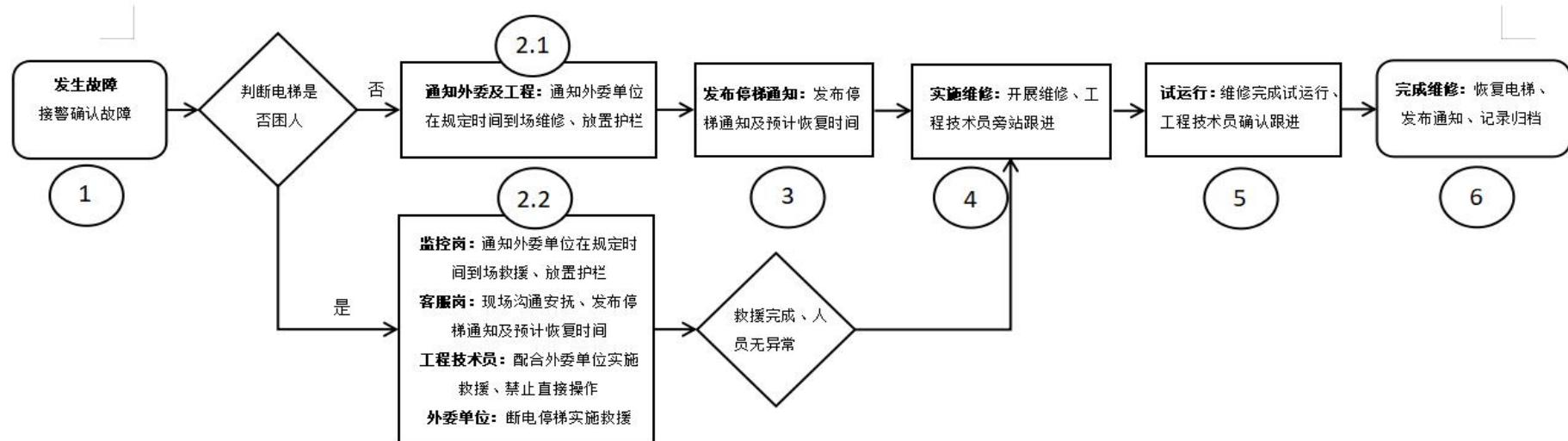


工程班长（维修）岗位工作手册

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. 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	/	/