

## 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					

```

graph TD
    A{发生故障  
接警确认故障} --> B{给水系统  
故障}
    A --> C{排水系统  
故障}
    A --> D{公区水浸}
    
    B --> E[突发停水信息  
(检查停水原因)]
    E --> F[外围市政供水问题]
    E --> G[供水系统故障]
    F --> H[询问供水恢复时间]
    H --> I[及时更新供水恢复进度]
    G --> J[组织人员进行抢修]
    J --> K[试运行：维修完成  
试运行、工程技术  
员确认跟进]
    K --> L[运用各类有效方式  
通知业户：停水原  
因、供水恢复时间，  
注意事项]
    L --> M[供水  
恢复]
    M --> N[记录存档，上  
报服务中心负责人、上  
级平台公司前介工程部]
    
    C --> O[户内返水]
    O --> P[成立户内返水突  
发事件应急处理  
领导小组]
    P --> Q[质保期内  
通知地产维保单位  
负责后续处理]
    P --> R[质保期外  
项目服务中心应告  
知业主联系疏通单  
位进行疏通]
    P --> S[服务中心各部  
门配合  
业主要采取有效措  
施处理返水事故]
    P --> T[疏通过程中留存水印  
相机图片及视频资  
料，客服部上报保监]
    T --> U[返水事故发生后 2 小  
时内向平台公司工程  
管理、安全生产部门  
提交《特别事故报  
告》，事故处理完毕  
后 48 小时内，提报《事  
故处理报告》]
    
    D --> V[检查漏水部位]
    V --> W[采取有效措施处  
理水浸事件]
    W --> X[及时上报保险，争  
取保险赔付，降低  
损失]
    X --> Y[记录存档，上  
报服务中心负责人、上  
级平台公司前介工程部]

```

## (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	/	/

						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》	/	/