



銀禧服務集團

JUBiLEE SERVICE GROUP

《工程管家工作手冊》

目 录

第一章	运营督查中心工作职责.....	3
第二章	基本要求.....	4
第三章	工程服务总体工作流程（全周期管控流程）.....	6
第四章	设施设备综合管理流程.....	10
第五章	日常管理工作流程.....	14
第六章	工程管理意外事件处理流程.....	16
第七章	设施设备操作及保养流程.....	19
第八章	项目设备最低巡检频次表.....	32

银禧服务集团

工程管家工作手册

第一章 运营督查中心工作职责

负责贯彻执行公司经营管理和质量方针在工程管理体系下的实施、指导、监督；为各分子公司和服务中心提供工程技术支持。

第一条 负责修订和完善公司统一的工程管理制度、规范各类标准，操作程序细则。

1、负责学习和把握物业行业的新内容与新政策，修订和完善各类工程管理的规章制度、规范、规程、程序文件。

2、督促各分公司切实执行公司各类工程管理的规章制度、规范、规程、程序文件。

第二条 负责编制公司工程技术人员专业知识培训的年度计划，按计划组织实施授课培训与工程技术经验交流。

第三条 制定项目工程运行制度、标准，指导运作与品质管控。

第四条 配合发展中心前期洽谈及方案制作，包括顾问咨询。

第五条 创新项目的研发、制作、推广与落地。原则是能提升物业管控效益或提升消防、安防风险管控能力的措施。

第六条 设立机电设备标准化培训基地，利用更换下来的强电、弱电、消防、暖通等设备，修复后作为教学工具，建立工程实操培训体制。

第七条 制定公司督导标准中的工程部分并参与督导，对督导出消

防系统无水、周界报警无法布防的项目，出具整改方案。

第八条 制定并颁布集团节能降耗方案、措施，纳入督导机制。

第二章 基本要求

第九条 服务规范

1、行为规范

(1) 上门例行检查前应提前电话预约业主，说明检查内容，征得业主同意，并约定具体检查时间。

(2) 上门例行检查、应急维修或有偿服务时，应准备好工具及鞋套，并于约定时间提前 5 分钟到达；若因故不能到达，应事先致电业主，说明原委，表达歉意，并另约时间。

(3) 进入户内，所携工具袋或工具应与地面保持一定距离，不能在地面拖行；若有高处作业时必须携带铝合金扶梯并确保其牢固，所携工具完好且无明显污迹。

(4) 作业时，应将事先准备的干净帆垫布、塑料垫布或报纸铺在地上，用于存放工具、材料和拆卸的零件，不能随便放在地上，以免弄脏、损坏地板，大型设备维修或有危害墙面、地面及其他部位的维修需要有效做好成品保护。

(5) 若工作中需要移动业主物品，应征得业主同意，若无法移动的物品需做好防护。

(6) 工作中应尽量减少噪音；无法避免时，应事先向业主说明，取得业主理解，并将所携对讲机音量调至最小，听到呼叫必须移至户外才能应答。

(7) 例行检查后应告诉业主检查情况，并说明有无问题，需注意什么，应该怎样正确使用等。

(8) 若遇就餐时间，修理工作难以在短期内完成，应向业主询问是否继续，根据业主的意愿选择继续作业还是暂停作业，并向业主表示歉意。

(9) 工作期间，若业主有事要外出，户内又没有他人，工程、人员应自觉停止工作并另约时间上门。

(10) 离开前，应将所有的工具、材料、换下的零件和垃圾等收拾干净，如地板上有脏痕，应负责打扫干净（必要时请保洁部协助处理），并向业主告辞。

2、仪容仪表

(1) 发型

▲头发不得盖住耳朵，不得染黑色、深褐色以外的异色头发。

(2) 面部

▲不留胡须。

(3) 表情

▲目光平视对方口鼻三角区，平和自然，发自内心的微笑，亲切，自然，大方。

(4) 手部

▲清洁，指甲修剪整齐，不留长指甲，指甲的长度不应超过手指指尖。

(5) 服装

▲着工作装、工作鞋干净整齐，纽扣齐全扣好，不能将衣袖、裤子卷起。

(6) 工号牌

▲清洁明亮、无破损，佩戴于工作服的左胸前。

3、禁止行为

- (1) 禁止利用职务之便收受贿赂。
- (2) 禁止私自接受业主有偿委托。
- (3) 禁止与他在公共区域发生争执。
- (4) 禁止在公共区域抽烟。
- (5) 禁止私自占有拾获物品。
- (6) 禁止妨碍公共秩序或业主工作生活。
- (7) 禁止上班迟到、早退、脱岗。
- (8) 禁止上班期间饮酒。

第三章 工程服务总体工作流程（全周期管控流程）

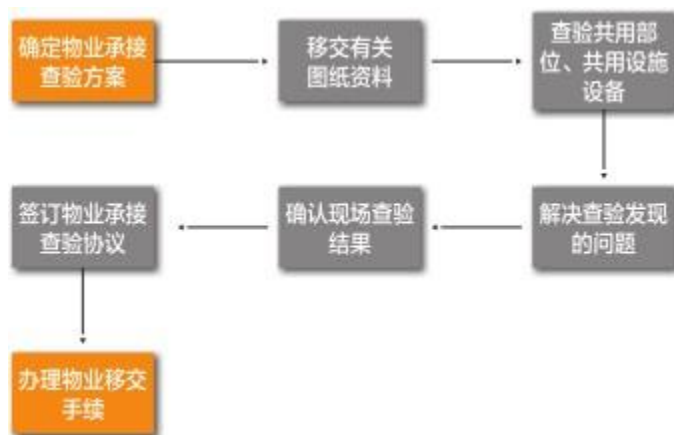
第十条从房产品的生命周期来看，我们可以将工程服务的所有工作内容也可以按照物业服务全生命周期细分为四个阶段，即：交付前 3-6 个月、交付前 0-3 个月、交付后 0-3 个月、正常运行期。

第十一条 前期介入内容

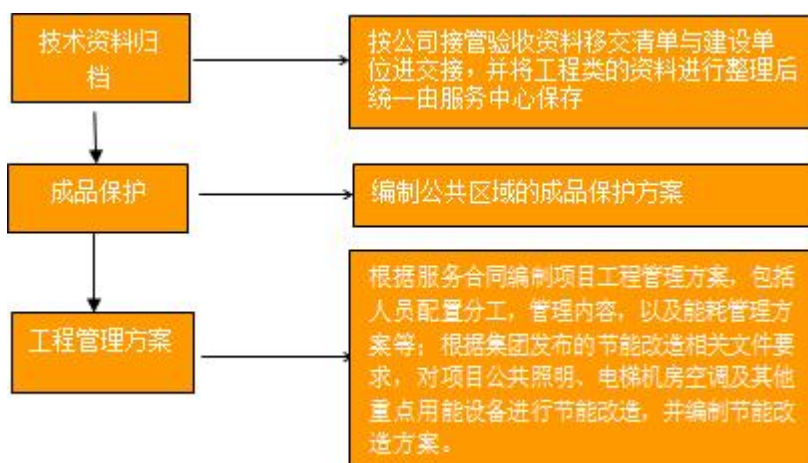


第十二条 交付前 0-3 个月

1、承接查验工作流程



2、交付前 0-3 个月工作流程

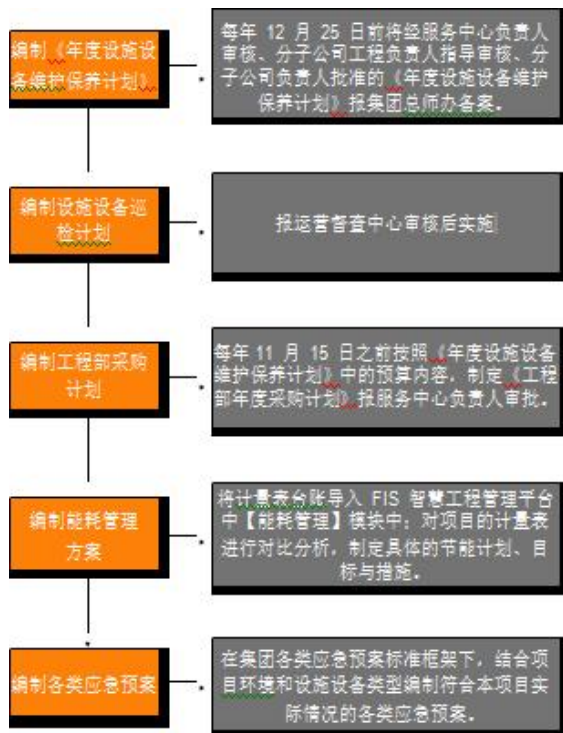


3、交付后 0-3 个月工作流程



4、交付后运行期

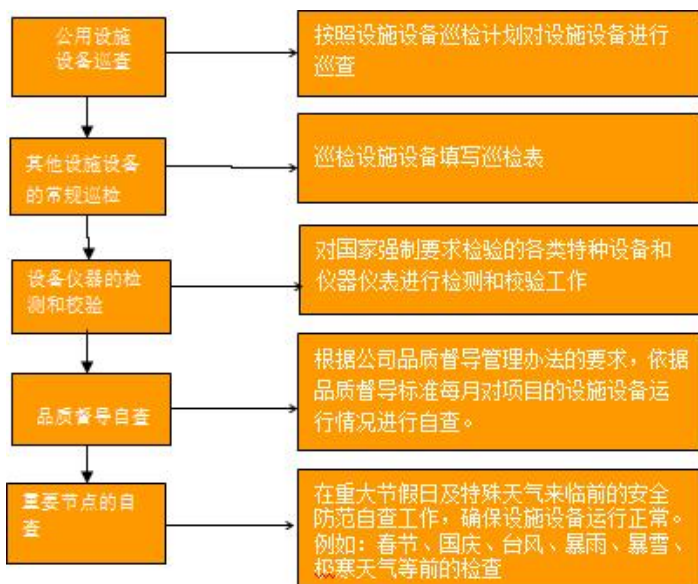
(1) 制定计划 (P)



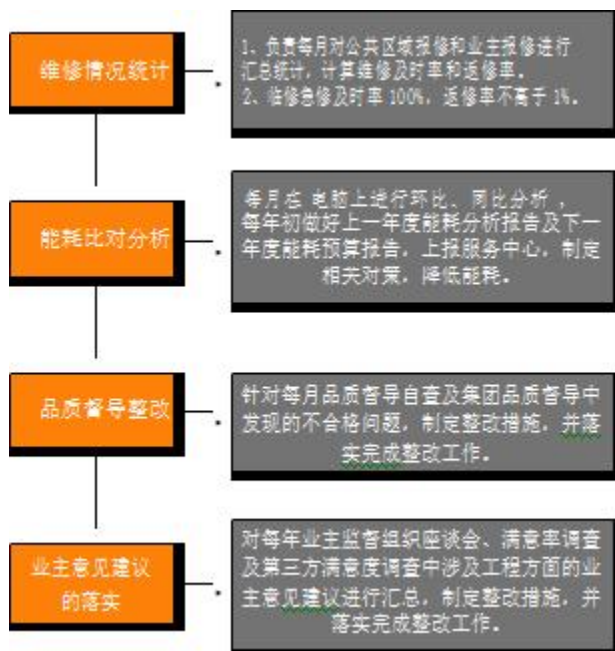
(2) 落实执行 (D)



(3) 检查校验 (C)

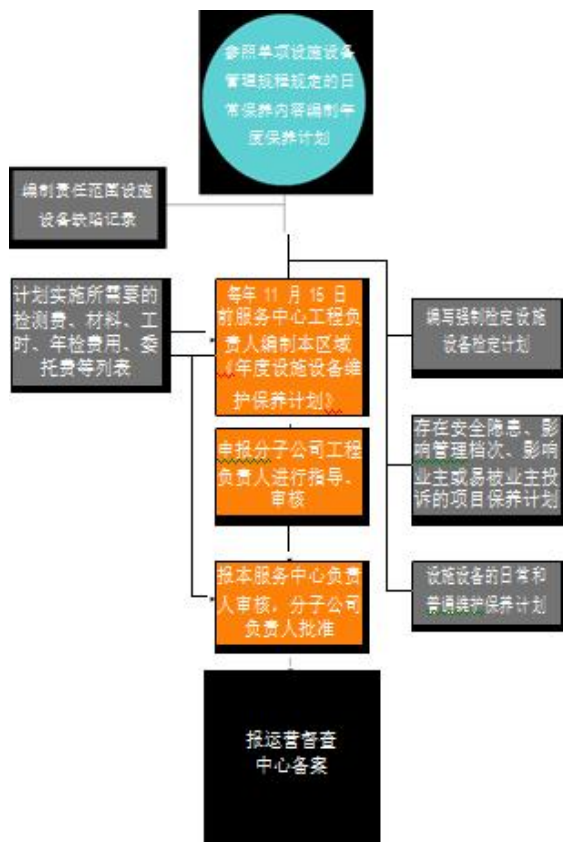


(4) 持续改进 (A)



第四章 设施设备综合管理流程

第十三条 《年度设施设备维护保养计划》编制流程



第十四条 设施设备及零配件的采购与管理流程



第十五条 设施设备状态标识管理流程



第十六条 设备的停用和封存管理流程



第十七条 设备的报废管理流程



第十八条 备品备件管理流程



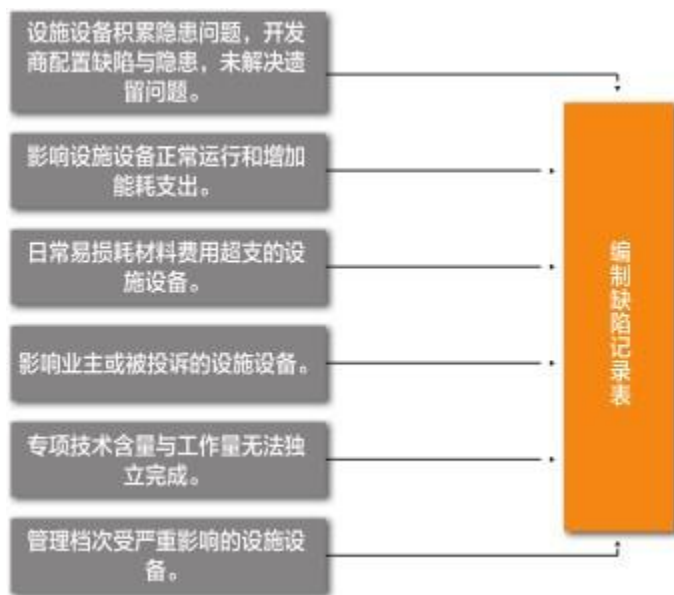
第十九条 工具管理流程



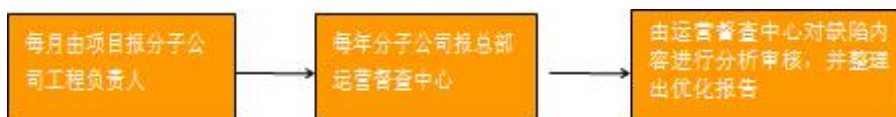
第二十条 采购、仓管、领用流程



第二十一条 设施设备缺陷记录表编制流程

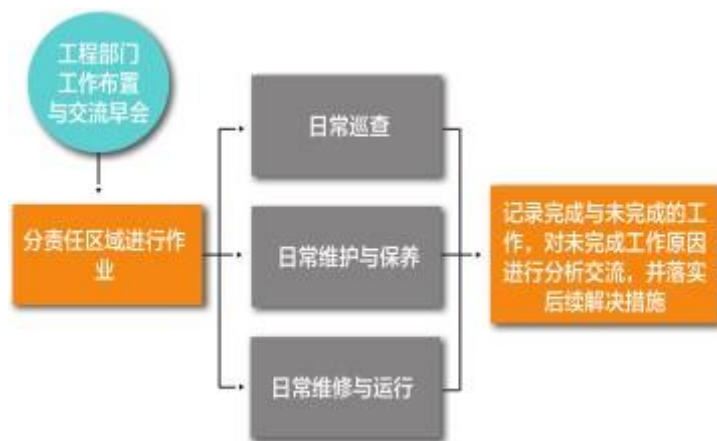


第二十二条 设施设备缺陷上报流程

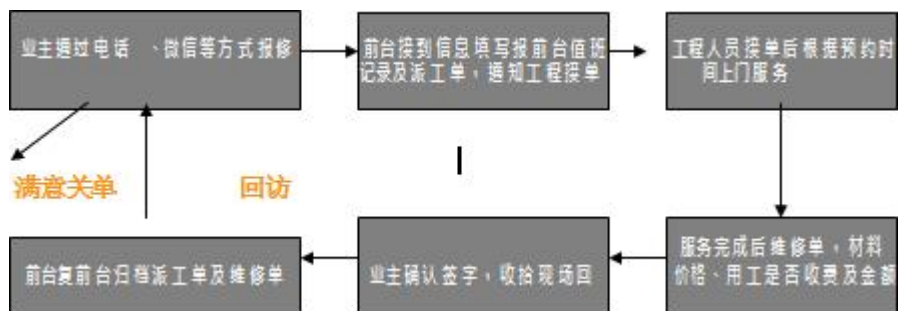


第五章 日常管理工作流程

第二十三条 工程人员日常工作流程



第二十四条 维修流程



第二十五条 服务中心工程负责人工作流程

1、人员安排

根据人员及实际工作需要排配人员，排定人员无法到岗时及时安排休息人员顶替，确保人员在岗；有临时任务时合理排配人员。

2、日常工作

召开早晚会布置重点工作，检查人员在岗情况，岗位形象，记录填写情况，工作任务执行情况，监督设备巡检情况，协调与其他部门的工作联系等。

3、突发事件处理

如紧急抢修、紧急工作安排等。

4、物品申领

确保岗位所需物品及工具的供给，合理控制物品的使用量。

5、培训指导工作

对新员工进行工程《新员工必修课》的培训，向工程人员传授必要工作技能，接受员工工作及生活方面的咨询等。

6、制度管理

制定工作计划，编写条线所需管理文件如设备维护保养方案、维护保养计划、设备操作说明等，管理相关文件，进行制度的落实

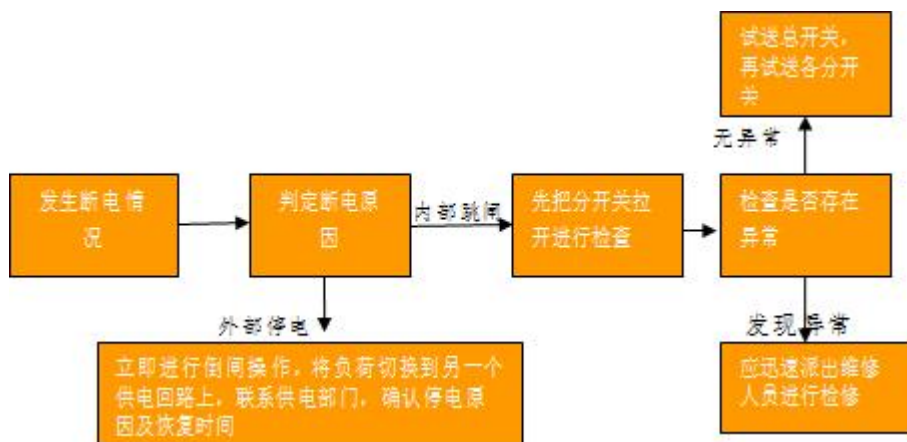
工作。

7、其他

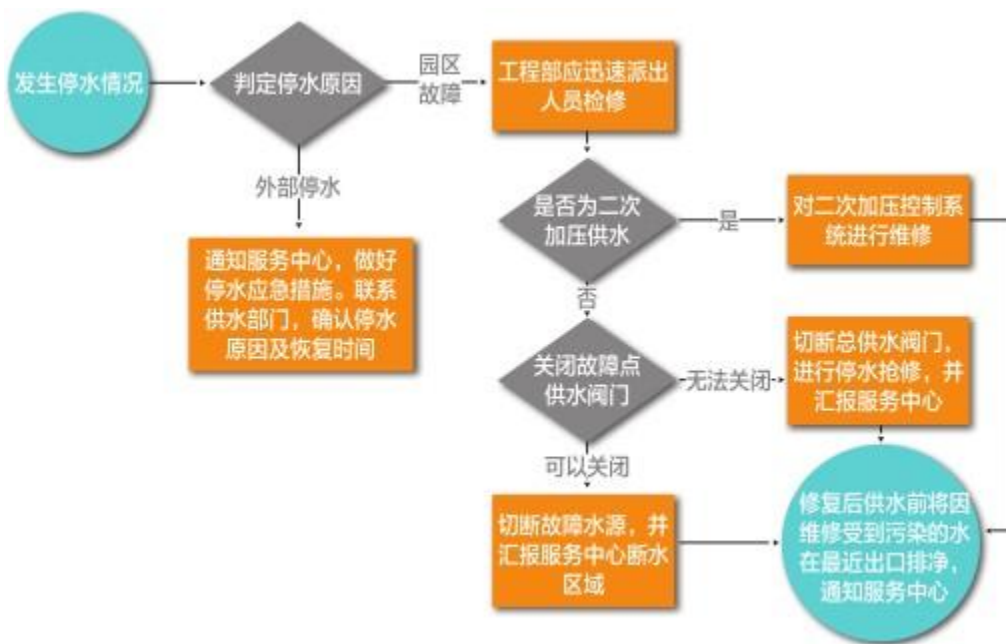
员工考勤管理，条线重要事项上报，完成项目布置的工作任务等。

第六条 工程管理意外事件处理流程

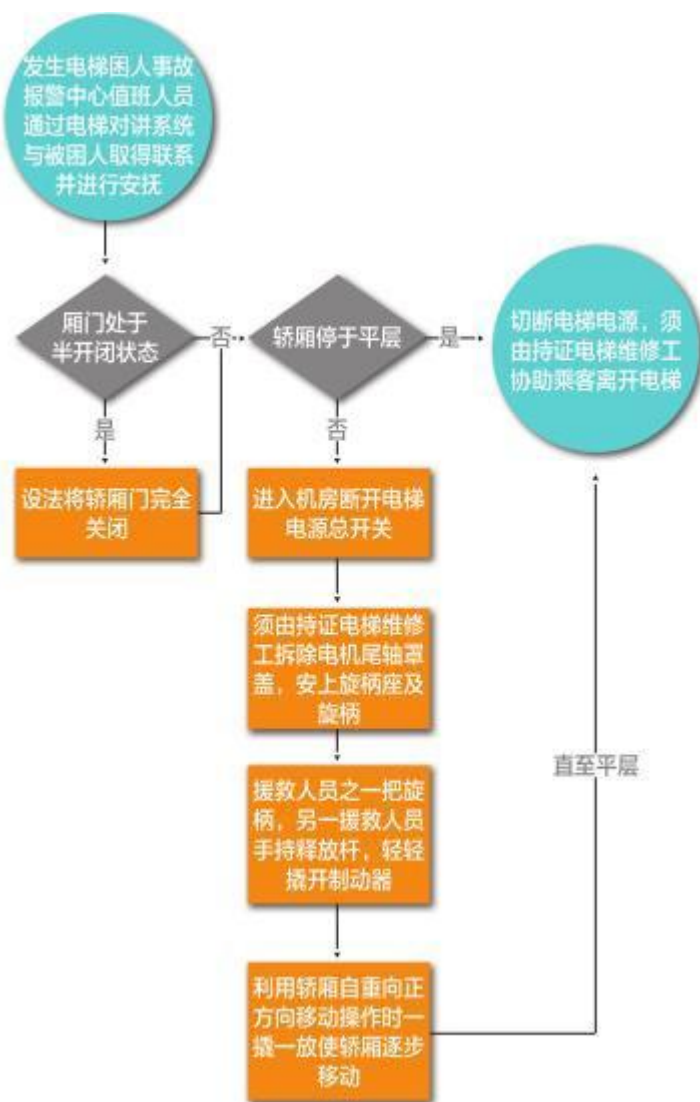
第二十六条 应急处理流程



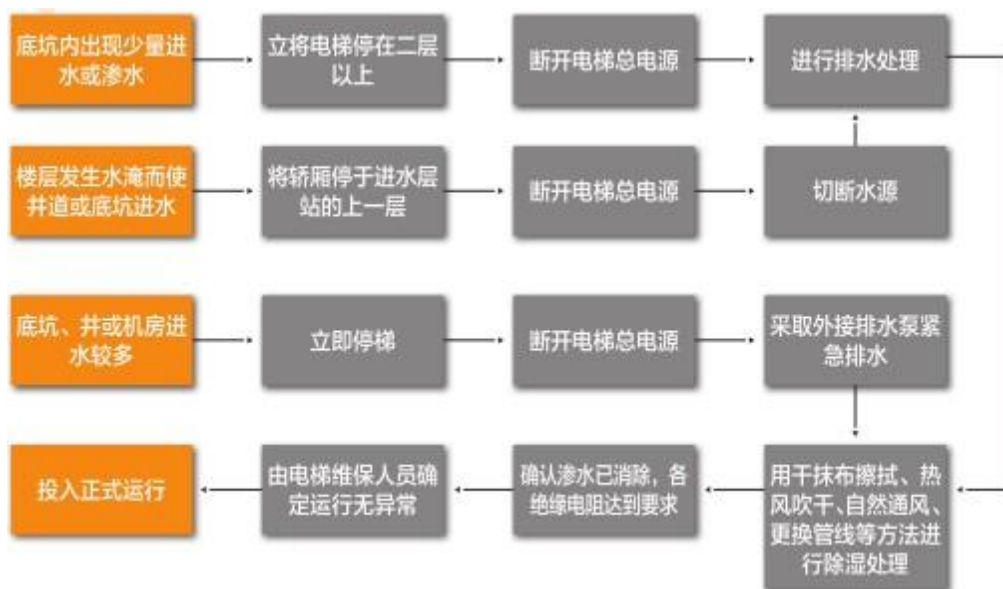
第二十七条 断水应急处理流程



第二十八条 电梯困人救援处理流程

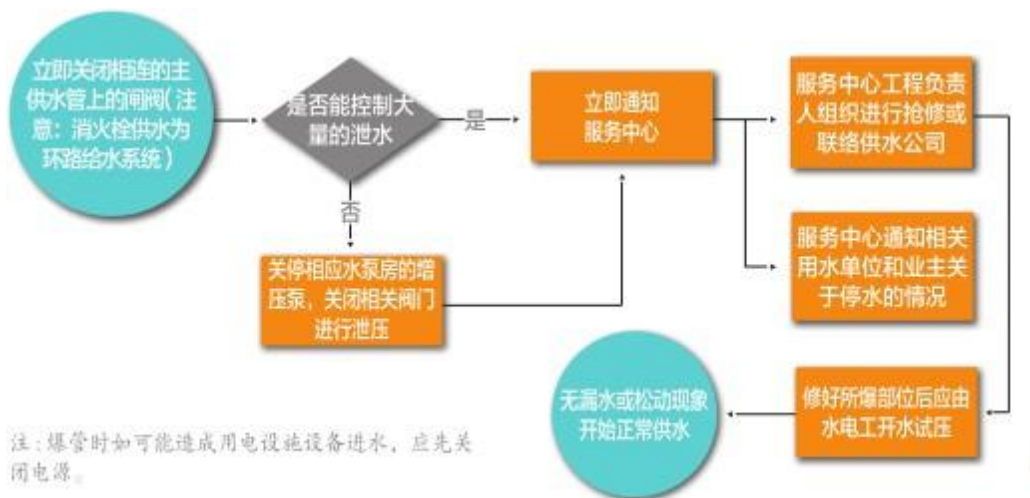


第二十九条 电梯进水处理流程

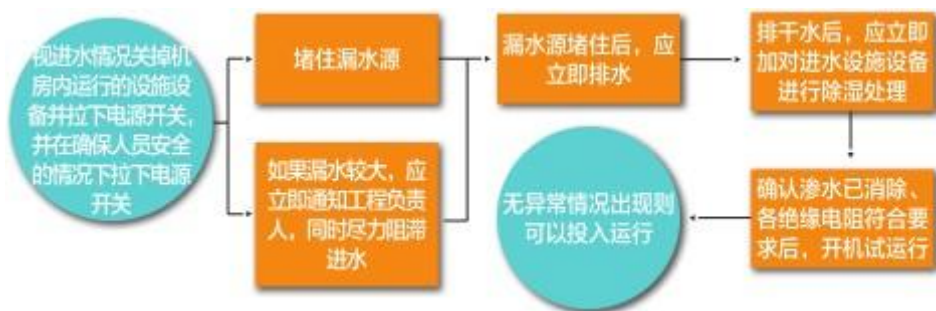


第三十条 给排水异常情况的处理流程

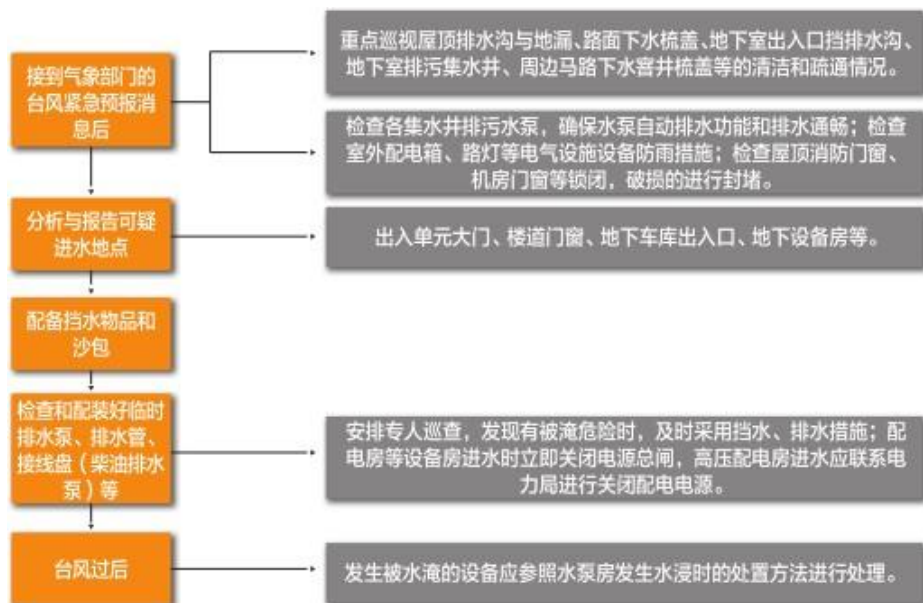
1、供水管与阀门爆裂的处理流程



2、水泵房发生水浸时的处理流程



第三十一条 台风处理流程



第三十二条 设备火灾处理流程



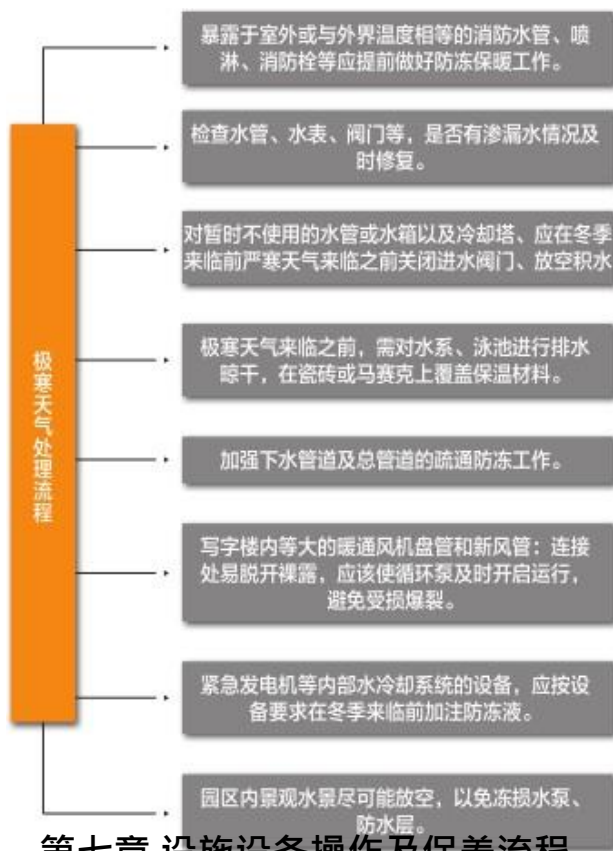
注意事项:

▲在扑救中所有人员必须服从所在现场最高负责人的指挥，正确使用消防器材，做到“先控制，后消灭”。

▲在灭火及处理事故过程中确保自身安全。

▲注油设备用干燥的沙子灭火；电气设备严禁带电灭火。

第三十三条 极寒天气处理流程

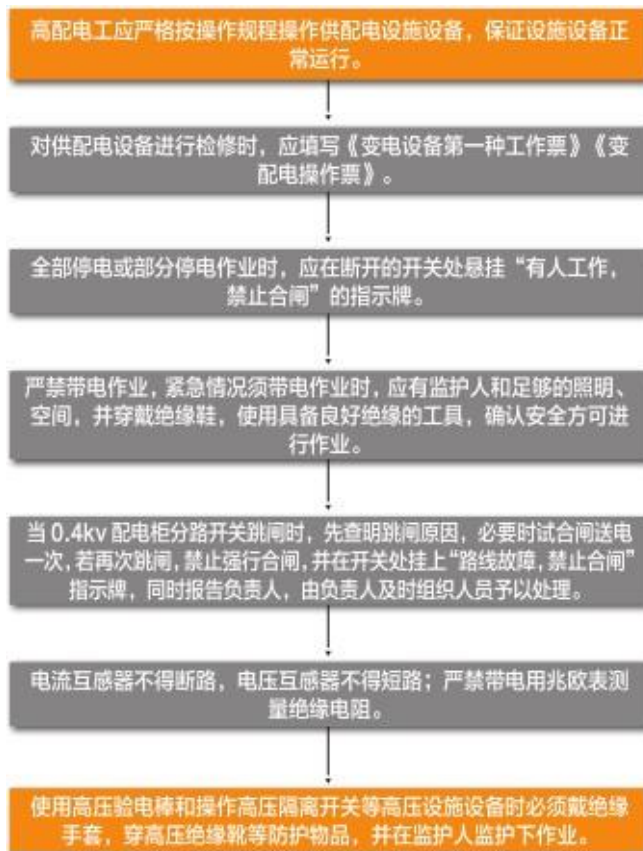


第七章 设施设备操作及保养流程

第三十四条 供配电系统

1、供配电设施设备操作流程

(1) 安全操作工作流程



(2) 停电管理工作流程



(3) 专变供配电设施设备操作流程

a. 高压配电柜高压送电操作流程



b. 低压配电柜低压送电操作流程



c. 停电操作流程



d. 低压配电柜保养停送电操作流程



3、配电间设施设备操作流程

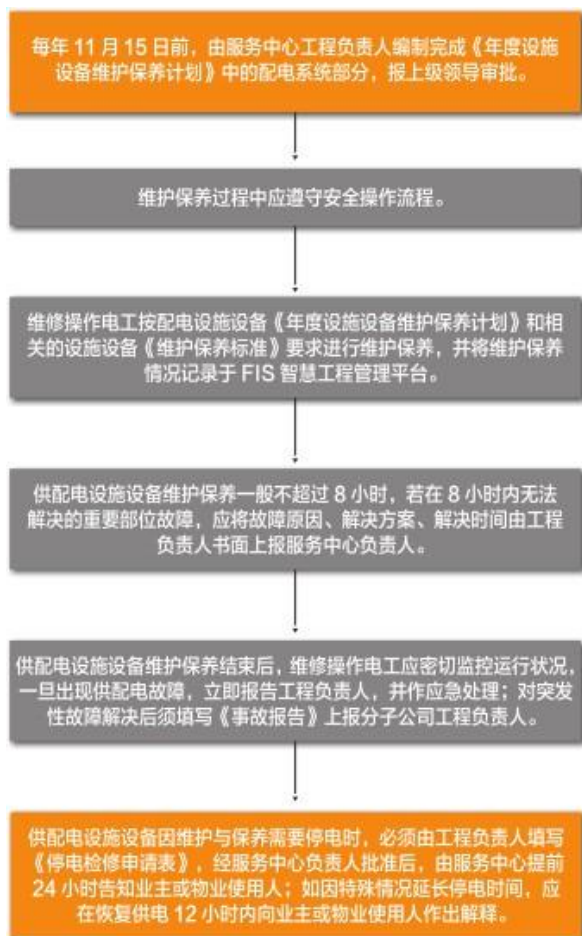


4、供配电设施设备维护保养流程

（1）专变供配电设施设备维护保养流程



(2) 配电间供电设施设备维护保养流程



第三十五条 消防系统

1、消防系统设施设备维护保养流程

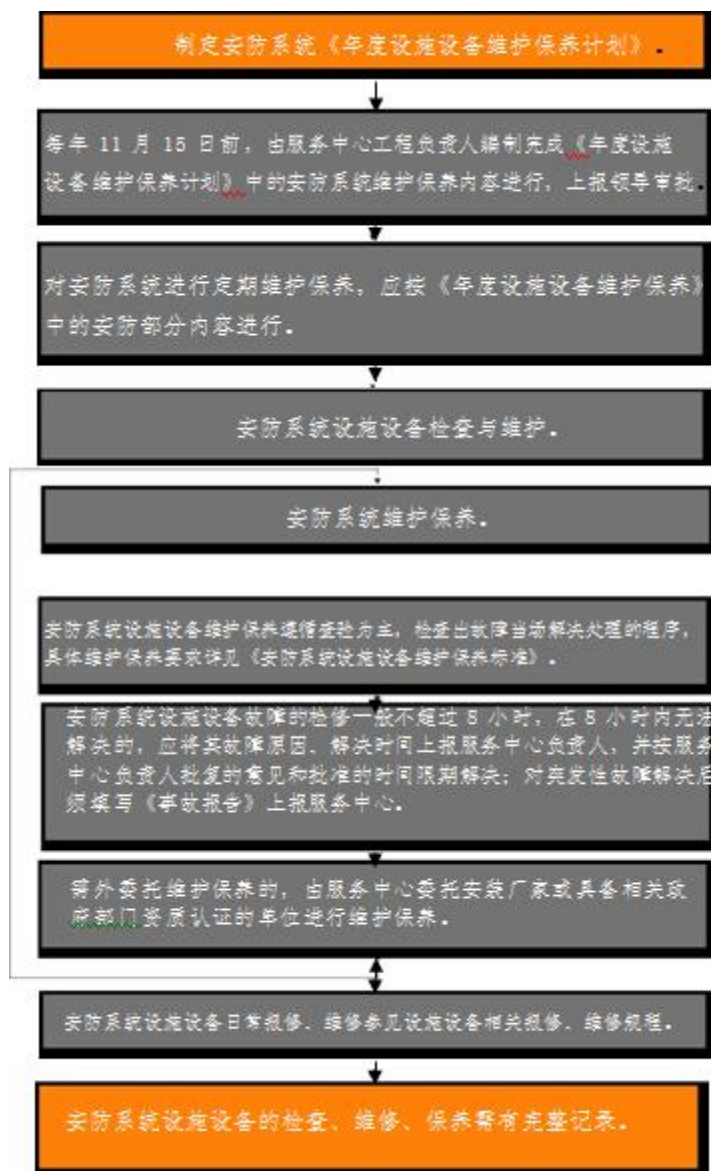


2、气体灭火系统操作流程



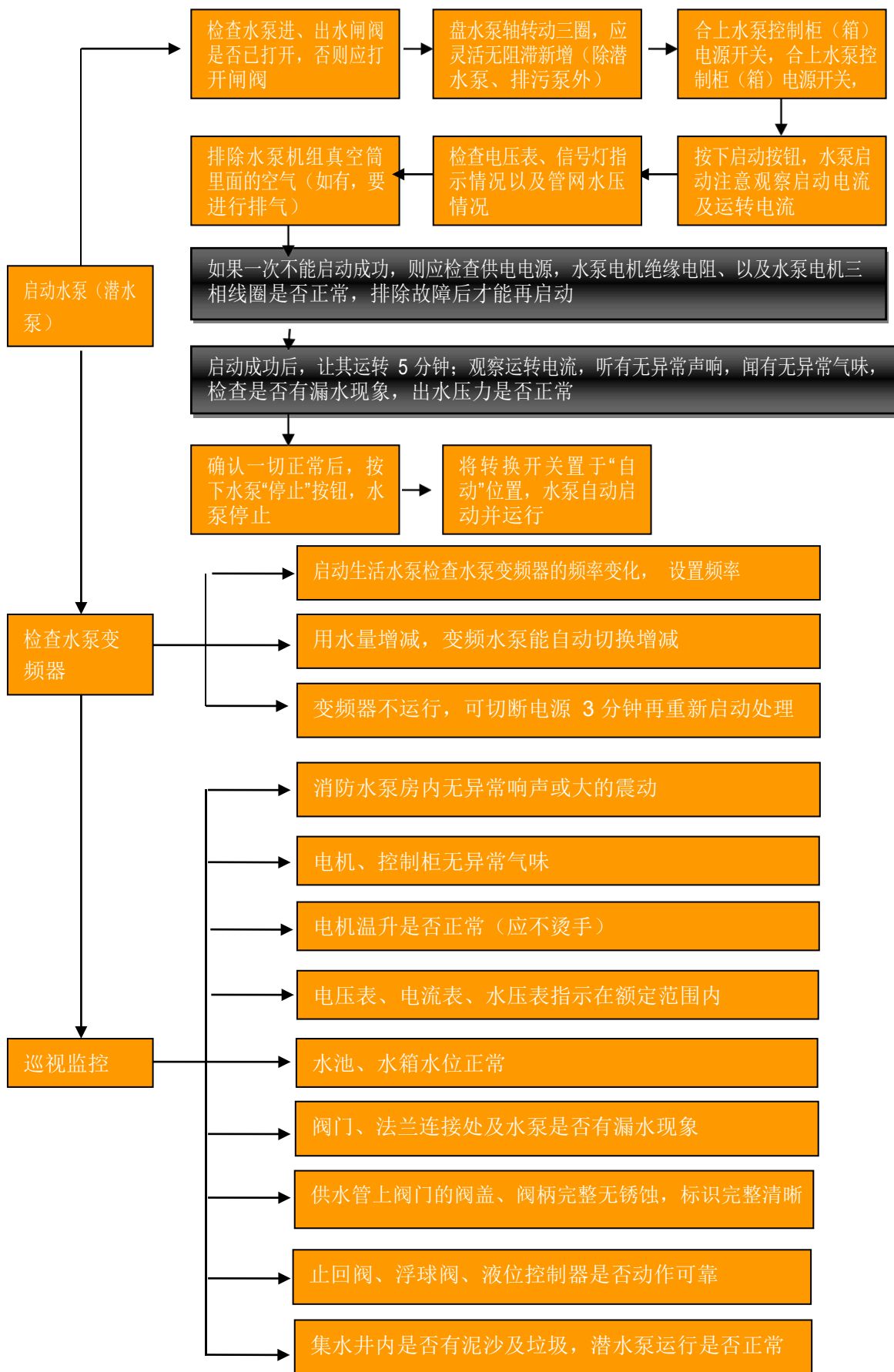
第三十六条 安防系统

1、安防系统维护保养流程



第三十七条 给排水系统

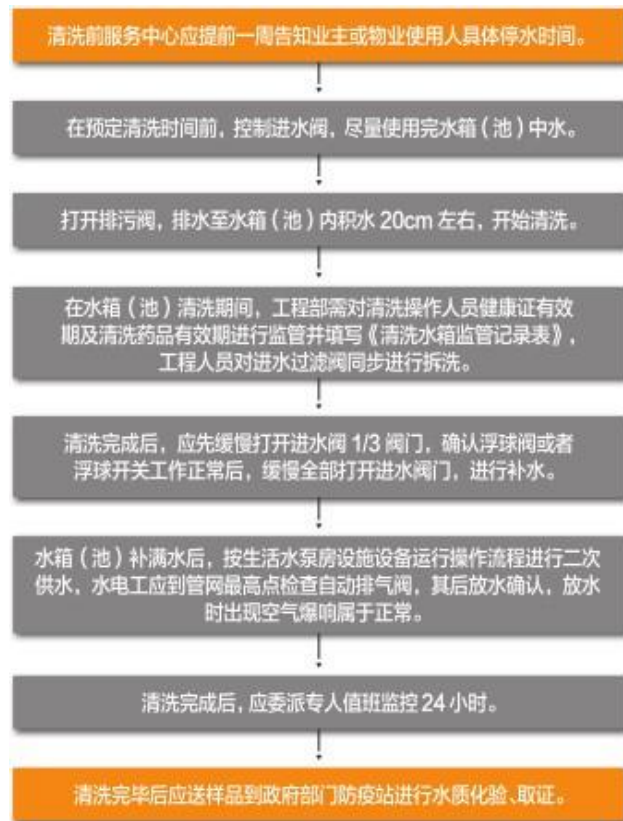
1、生活水泵房设施设备操作流程



2、给排水设施设备维护保养流程



3、生活供水箱（池）清洗操作流程



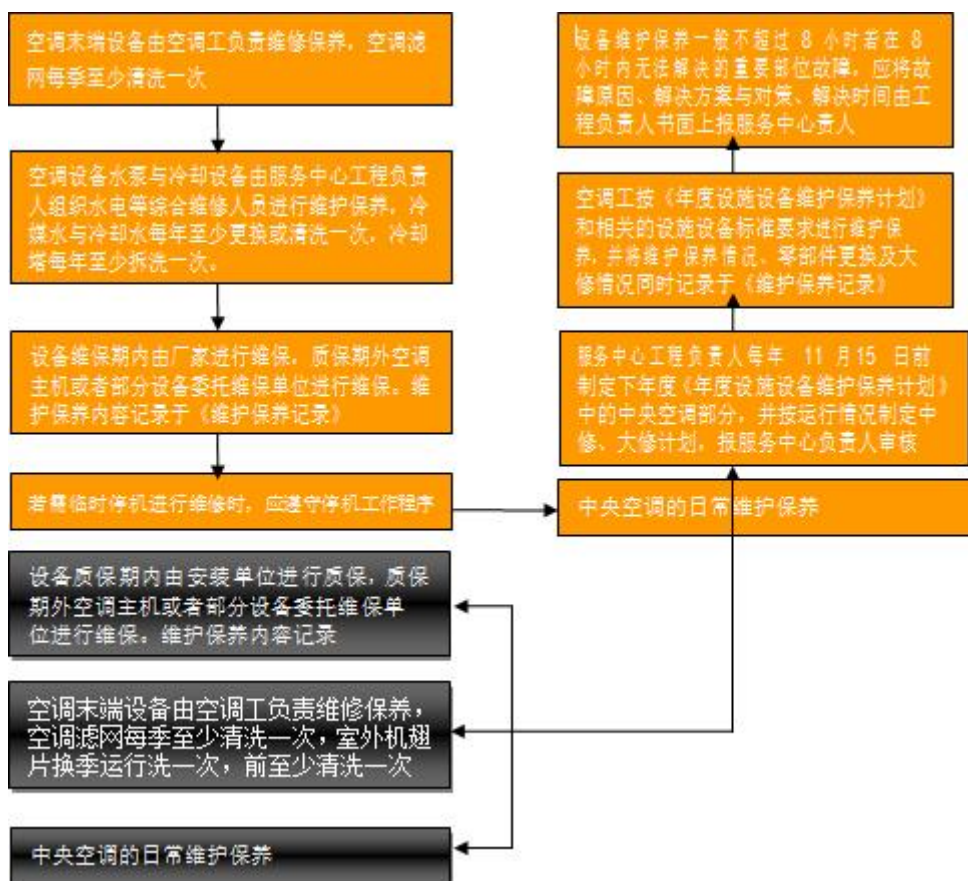
第三十八条 电梯与升降系统

1、 电梯的维护保养流程



第三十九条 中央空调系统

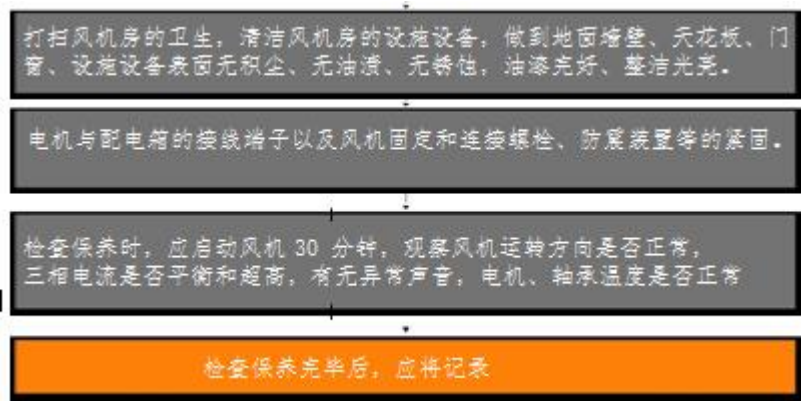
1、 中央空调系统维护保养流程



注：含水冷机组，风冷机组；其它 VRV 机组、地源热泵机组、分体立柜机组等参考执行。

第四十条 通风设施设备

1、风机房设施设备维护保养流程



2、地下室风机日常通风管理

(1) 诱导风机的操作流程



(2) 平时通风风机的操作流程



(3) 日常通风风机的日常维护保养流程



第四十一条 房屋共用部位及设施

1、房屋共用部位



第四十二条 公共区域设施设备施工现场

1、 维修施工现场管理要点



第 项目设备最低巡检频次表

序号	巡检点位	最低巡检频次	备注
1	水泵房	日检	/
2	综合水泵房	日检	/
3	消防水泵房	日检	/
4	稳压泵房	日检	/
5	高配房	每两小时巡查一次	非住宅专变
6	高配房	使用量 60% 以下 4 小时巡查一次, 使用量 60% 以上 2 小时巡查一次	住宅配套专变
7	配电房	周检	/
8	计量间	周检	/
9	泳池泵房	日检	运行期间
10	空调机房	每两小时巡查一次	运行期间
11	锅炉机房	每两小时巡查一次	运行期间
12	空调机房	周检	停用期间
13	锅炉机房	周检	停用期间
14	发电机房	月检	/
15	电梯机房	日检	非住宅
16	无机房电梯控制柜	日检	非住宅
17	电梯机房	周检	住宅
18	无机房电梯控制柜	周检	住宅
19	室外公共配电箱	周检	/
20	稳压泵房地下室公共配电箱	周检	/
21	新风柜	周检	运行期间
22	(太阳能) 恒温罐	日检	室外 30 度以上、0 度以下
23	(太阳能) 恒温罐	周检	室外 0--30 度
24	(太阳能) 循环水泵	日检	运行期间

25	排水泵控制箱	月检	坡道等集水量比较大的周检
26	污水泵控制箱	月检	/
27	火灾报警主机	周检	/
28	火警区域机	周检	/
29	对讲中心管理机	周检	/
30	周界报警主机	周检	/
31	道闸主机	周检	/
32	儿童娱乐设施	周检	/
33	休闲健身设施	周检	/