

工程部维修服务制度

- 一、工程维修服务必须坚持：安全、美观为原则，做好及时、周到、细致的服务；
- 二、工程部报修电话须 24 小时开通，并配备各工作维修人员，随时为各业主、租户进行服务；
- 三、值班人员在工作时间，必须使用普通话，并做好详细工作记录，接到维修任务时,立即安排人员在第一时间赶到现场，最迟不得超过 10 分钟；
- 四、为业主服务时应注意业主的环境、设施、整体设备及装潢的完整性及安全可靠，在为业主、租户服务前应先征求业主意见；
- 五、工程维修人员进入业主区域工作必须穿好鞋套，地上铺好垫衬物，做到工完场清，在业主签名确认后方可离场；
- 六、在为业主维修时，如发现业主在安装时有隐患存在应及时通知业主，以免扩大事故；
- 七、在为业主完成较大的工程维修后应在短期内对业主进行回访，征求意见，并由业主签名证实确已回访过；
- 八、如必须对业主进行停电或停水时必须提前 48 小时通知业主；
- 九、如业主报修超出工程维修范围，工程部在有能力的情况下，尽可能帮助解决，如无法解决影响业主婉言说明；
- 十、工程人员当值期间必须挂好胸牌，服装整洁；

工程部交接班制度

- 一、工程部员工须提前 15 分钟到岗；
- 二、当值人员在接班人员未到岗交接之前不准下班；
- 三、当值人员严禁在当值前饮酒，交班员工如发现该情况，不得进行交接班并及时通知上级；
- 四、当值人员在接班人员到后应详细交待本班期间发生情况及遗留事情，并把当班工作情况详细记录在值班本上；
- 五、交接班时须详细注明交接物品：通讯工具，钥匙，公用工具等；
- 六、值班人员在接到报修电话后应在 10 分钟内赶到现场处理。如无法修复，应向业主说明情况，并带好报修本，做好记录；
- 七、如遇紧急情况须及时的、清楚的通知上级；

工程设备设施维护保养监管制度

- 一、按照预定保养计划表的相应时间周期来制定工作；
- 二、根据专业分工将各项工作以承包形式责任到人，便于监督；
- 三、每星期由领班对各责任人机房进行检查，检查分为机房整洁情况、设备运行保养维修情况、相关表格记录检查情况等几项内容；
- 四、工程部主管在月度时间内对各机房进行上述 3 项中的各项检查内容进行抽查，完成部门自检工作；
- 五、综合责任人每月的检查结果结合奖罚制度，作为员工工作考核的主要依据；
- 六、对于检查的结果做好详细记录，并将整改的结果反馈给管理处；
- 七、对于连续二个月检查不合格者给予严重警告处分；
- 八、严格执行：工程部主管，领班，责任人三者间的逐级负责、监管的机制。

用水供水管理制度

- 一、凡进入园区进行二次装修的业主/用户，开工前，须经工程部审核后，指定接水点并装接临时水表。经双方确认水表读数并签字后，方可投入使用；
- 二、二次装修结束后，由工程部与装修单位再次共同抄表并签字确认，所有水费由装修单位承担并立即拆除临时水表；
- 三、每月对各业主/用户用水表量进行抄表，立即交物业公司进行结算；
- 四、二次装修消防系统的进水、试压必须对安装部位全面检查后由工程部确认并经工程部主管签字后方可执行；
- 五、室外龙头必须安装保险龙头，并对所有室外管做好防冻保温工作；
- 六、对卫生洁具用水，调节到最合理的水位，做到既不浪费，有达到使用效果；
- 七、严格执行巡检制度，如有跑、冒、滴、漏故障，须及时解决；
- 八、集水井排水系统必须确保系统正常；
- 九、污水处理系统排放必须达标，系统不允许带病运行，任何故障须及时解决；
- 十、进出水管道必须保证无锈斑，并且由水流流向指示，阀门必须有挂牌指明开关状态；

十一、确保水箱储水在规定范围内，生活水泵必须时刻处于完好状态，故障须及时解决；

十二、任何维修必须做好现场记录；

十三、水箱清洗每年二次；

十四、计划性停水必须提前 48 小时通知业主。

水泵房管理制度

- 一、水泵房内机电设备由工程人员负责，其它人不得擅自操作；
- 二、严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进入。
- 三、管道标示清楚，各管道需做水流方向标示；
- 四、水泵运行开关放在自动位置，所有操作标志简单明确；
- 五、集水井排污水泵每周测试一次，以备随时启用；
- 六、消防泵每月进行一次点动操作检查，每季度进行一次自动操作试验，每半年进行一次全面检查；
- 七、水泵闸阀以及其它管道附件进行定期检查；
- 八、泵房每周打扫一次，水泵、管道、管道附件每月擦洗一次。
- 九、机房内严禁堆放杂物，照明良好，标牌整齐，消防用具完整有效。

生活水箱管理制度

- 一、 当班工程部员工每班必须观察生活水水质，水质如有变化须及时通知上级。
- 二、 严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进入。
- 三、 生活水箱的检修门必须上锁，由专人保管，未经许可不得随便开启。
- 四、 水箱每年进行二次清洗，清洗时不得影响业主的正常生活。
- 五、 清洗时由工程部提前排水，并关闭相关水泵，做好详细记录。
- 六、 清洗水箱人员必须持有卫生健康证明。
- 七、 进入水箱应使用安全照明灯具。
- 八、 进入水箱清洗人员应做好个人防护。
- 九、 水箱清洗后必须进行水质化验，化验合格后方可使用。
- 十、 按规定时间对水箱进行消毒处理。
- 十一、 溢流管与放沉管要有完备的防虫、鼠进入的护罩。
- 十二、 机房内严禁堆放杂物，照明良好，标牌整齐，消防用具完整有效。

弱电机房管理制度

- 一、 严格遵守国家相关规定，操作人员必须持证上岗；
- 二、 严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进入。
- 三、 操作人员须熟悉弱电机房内各类设施、设备及开关箱的用途及相关操作程序及流程；
- 四、 熟悉弱电机房各分支回路的负荷情况，经常抽查负载情况；
- 五、 熟悉弱电机房安装的:通信、网络系统、消防系统、楼宇控制、监控、消防、门禁等设备运行情况，并定期检查；
- 六、 机房内严禁堆放杂物，照明良好，标牌整齐，消防用具完整有效。

变配电机房管理制度

- 一、变配电机房内所有机电设备由工程部有关人员负责管理和操作，定期巡视、清洁和维护，并做好相关的巡视、维护记录。
- 二、变配电机房严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进入并做好登记；
- 三、非配电工程人员不得乱动设备，遵守变配电机房内各项规章，听从值班人员意见，如不听劝告，值班人员有权要求其离开变配电机房，必要时可向有关领导反映情况；
- 四、供电局抄表人员或用电监察人员来执行任务时，应验证其服务证件，并需在值班人员陪同下进行工作；
- 五、保证安全，实施工作票制度、工作监护制度和交接班制度；
- 六、建立运行记录，每值巡查应注意室内清洁，记录电压、电流、温度、功率因数。检查屏面指示灯，电器运行声音，设备运行情况，有异常应及时排除；
- 七、配电机房内设备及线路变更要经工程部经理同意，重大改变需由工程部经理以书面报告的形式请物业公司领导批准；
- 八、值班人员应对各类投诉和异常情况做出相应措施，重大情况的处置必须请示工程部经理同意；
- 九、变配电机房房屋建筑应做到四防一通（防雨雪、防汛、防火、防小动物、通风）以利电气设备的安全运行；

十、变配电机房应做到墙面地面干净、照明良好、温度适宜，设备运行良好、标牌整齐，无积灰、渗油及锈迹；

十一、变配电室内消防器材完整、有效，严禁存放杂物和吸烟；

柴油发电机机房管理制度

- 一、严格遵守国家相关规定，操作人员必须持证上岗；
- 二、严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进。
- 三、发电机联络柜随时都在自动状态，启动电瓶可正常使用；油箱间的通道门应随时处于关闭状态；
- 四、机房内严禁存放易燃、易爆、危险物品。机房内应备齐消防器材，机房内禁止吸烟；
- 五、保持机房清洁卫生，做到地面、墙壁、天花、门窗、设备设施表面无积尘、无锈蚀、无油渍、无污物，油漆完好、整洁光亮；
- 六、机房应当通风良好、光线足够、门窗开启灵活；
- 七、机房通道门应随时处于关闭状态，钥匙由当值员工保管；

变配电室倒闸操作安全规程

一、倒闸操作必须根据工程部主管或者值班负责人的命令执行。倒闸操作由操作人填写操作票，每张操作票只能填写一项操作任务；

二、停电拉闸操作必须按照开关、负荷侧刀闸、电源侧刀闸顺序操作，送电合闸的顺序与此相反。严禁带负荷拉、合刀闸；

三、下列项目应填入操作票内：应拉、合的开关和刀闸，检查开关和刀闸的位置，检查接地线是否拆除，检查负荷分配，装拆接地线，安装或拆除控制回路或电压互感器和保险器，切换保护回路和检验是否确无电压等。

四、倒闸操作必须由两人执行，其中一人对设备较为熟悉者做监护；

五、操作前应核对设备名称、编号和位置，操作中应认真执行监护复诵制。必须按操作顺序操作，每操作完一项，做一个“√”，全部操作完毕后进行复查；

六、经传动机构拉、合刀闸和开关，均应戴绝缘手套、穿绝缘靴。雷电时，严禁进行倒闸操作；

七、装卸高压可熔保险器，应戴护目眼镜和绝缘手套，必有时使用绝缘夹钳，并站在绝缘垫上；

八、开关整定电流应满足电网的要求。如整定值不够，必须将操作机构用墙或金属板与开关隔开，并投远方控制，有重合闸装置的必须停用；

九、电气设备停电后，即使是事故停电或计划停电，在未拉开有关闸刀和作好安全措施以前，不得触及设备，以防突然来电；

十、在发生人身触电事故时，为了解救触电人，可以不经许可，即行断开有关设备的电源，但事后必须立即报告上级；

十一、下列各项工作可以不用操作票：

（一）事故处理；

（二）拉合开关的单一操作；

（三）拉开接地刀闸或拆除变配电室仅有的一组接地线。 上述操作应记入操作记录簿内。

十二、操作票应先编号，按编号顺序使用，作废的操作票，应注明“作废”字样。已操作的注明“已执行”的字样，上述操作票保存三个月。

电梯机房管理制度

- 一、 严格遵守国家相关规定，操作人员必须持证上岗；
- 二、 严禁外来人员进入，如需进入须由工程部经理批准，由工程人员陪同进入。
- 三、 进入机房人员不得乱动一切设备，遵守电梯机房内各项规章，听从工程人员意见，如不听劝告，值班人员有权要求其离开电梯机房，必要时可向有关领导反映情况；
- 四、 制动器手动开闸扳手应挂在适当位置，并用红漆标明；
- 五、 电梯机房内设备及线路变更要经工程部主任同意，重大改变要由工程部主任书面报管理处主任批准同意；
- 六、 电梯机房房屋建筑应做到四防一通（防风雪、防汛、防火、防小动物、通风）以利电器设备的安全运行；
- 七、 电梯机房应保持窗明地净、照明完好、温度适宜，设备运行良好、标牌整齐、无积灰、渗油及锈迹；
- 八、 电梯机房内消防器材完整、有效，严禁存放杂物，严禁吸烟；
- 九、 注重防鼠工作，不得将食物带入电梯机房，定期投药，做到随手关门。

电梯系统维护保养制度

一、日保养制度：

- （一）检查运行中电梯的舒适性，是否有异常振动及声响；
- （二）轿内照明、操作面板的按钮、三方对讲通讯是否正常；
- （三）电梯开关是否正常，是否有异响或损坏；
- （四）厅外召唤与停站钟是否起作用；
- （五）电梯的运行是否有异响和抖动；
- （六）电梯是否有损坏，运行是否正常；
- （七）电梯机房设备做日常清洁。

二、月保养制度：

- （一）平层状态：误差在 15mm 以内；
- （二）各发光二极管状态是否正常；
- （三）检查旋转编码器的轴承处有否异常响动；
- （四）确认控制变压器、积极驱动电源变压器无异常的激磁声音和振动；
- （五）检查控制屏及群控柜内的各设备如：保险丝、电解电容、机电器、接触器、空气开关、供电电压等；
- （六）各安全回路的线位动作是否正常；
- （七）安全钳、限速器动作是否灵活可靠，缓冲器的动作及油位是否灵活正常；

(八) 曳引机制动器转动时转动带与制动轮之间有无相差现象及有无不正常的撞击；

(九) 检查导轨润滑情况和导轨加油器中的油量；

(十) 电梯安全回路各限位开关是否可靠。

三、年保养制度：

(一) 曳引机电动机检查轴承的磨损和工作情况，更换轴承润滑脂；

(二) 曳引机减速器检查齿轮磨损情况和轴承工作情况；

(三) 曳引轮线槽的磨损和工作是否正常；

(四) 补偿装置检查，钢丝绳磨损情况；

(五) 平衡系数试验，超满载试验；

(六) 消防联动试验；

(七) 电梯起、制动、加、减速试验；

(八) 电梯控制回路检查；

(九) 电梯迫力试验；

(十) 电梯整机清洁与调整。

消防系统维护保养制度

一、 消防系统值班人员应每日对消防系统的情况及时确认，并对现场检查情况做好记录。

二、 消防控制中心应干净整洁。严禁外人进入，室温应保持在 26℃ 左右，保证设备可靠运行。

三、 每月对系统的水流指示器、烟感、温感手动报警按钮进行检查，发现故障烟感、温感等及时处理或更换。

四、 重视二次装修工作，事前对业主和施工队做好宣传及预防措施。严密监视装修动态，严格审查装修结果，发现问题一定要施工队整改完善。

五、 每季度对各类模块保养、紧固接线桩头并保持清洁，结合模块检查对容易损坏的模块及其它元件分析原因，采取恰当措施。

六、 每半年进行一次综合检查，检查主机与通讯元器件情况，检查网络故障及其主机诊断自测功能，并认真做好设备保养记录。

七、 每半年做一次消防联动试验，对试验中发现的问题及时整改。每半年对 UPS 进行一次电源切换试验。

八、 做好设备的备品备件工作，及时增补。

变配电安全运行操作规程

一、变压器运行规程：

(一)、变压器运行时，加于变压器的高压侧电压不得超过额定电压的 105%，如超过应立即与供电局联系；

(二)、当系统电压超出规定范围而又较长时间稳定不变，造成电压太低或太高时，应请示主管领导或技术人员，按规定填写工作票，进行变档操作；

(三)、变压器在正常情况下，不允许超载运行。

二、电容器运行规程：

(一)、电容器长期运行电压运行不允许超过其额定电压的 1.1 倍；

(二)、电容器柜每相熔断器熔管的额定电流不得大于电容器额定电流的 1.5-2 倍；

(三)、接近电容器柜或在其上工作时，必须进行逐个充分放电，然后方可接触。

三、电容器柜运行规程：

(一)、指示灯是否正常，保险管是否熔断；

(二)、电流是否稳定；

(三)、声音是否正常；

(四)、瓷绝缘子有无放电、破裂现象；

(五)、 $\cos \phi$ 不得低于 85%；

(六)、每天上班对电容器柜开自动档对电容柜自检一次。

四、巡视检查制度：

- (一)、值班电工值班时，按时巡视抄表一次；
- (二)、变压器 A、B、C 三相电压和 A、B、C 三相温度是否正常；
- (三)、高压开关柜运行是否正常；
- (四)、进线电动接触器是否正常，有无异味、异常；
- (五)、电瓶柜电压是否正常；
- (六)、低压开关柜声音是否正常。

发电机安全操作规程

一、值班人员必须对发电机房每班巡视一次，查看发电机房有无异常情况，重点查看如下：

- （一）电瓶有无缺损、破裂，电瓶液位是否正常；
- （二）柴油机整机有无跑、冒、滴、漏现象，水箱有无漏水；
- （三）查看油箱柴油是否处于液位线，如不到液位线立即补足；
- （四）查看冷却水阀门是否处在开启位路；
- （五）查看润滑油多少，抽出塞尺，有油应在 H-L 之间，不允许过多或过少。

二、柴油发电机每周轻载启动一次，每次 20-30 分钟，带载每半年一次，每次 20-30 分钟，时间不宜过长，开车前必须作上述准备；

三、在温度低于 15 度时，开机前需加热；

四、发电机长期不用需先逆时针盘车数圈；

五、发电机带载试车需提前三天向主管请示，按主管安排时间执行；

六、发电机组在运行状态必须有专人值班，并做好电流、电压、功率等表计记录。

电梯安全操作规程

一、电梯在投入运行前须进行试运行，以检查各部位是否工作正常，有无异响及异味，通风、照明是否良好，观察有无其它异常现象。

二、搞好轿厢、层轿门清洁卫生，清理门地坎滑槽内杂物，保证电梯门的正常开闭。

三、严禁电梯超载运行，禁止运送超大、超长或重量不明的物品。

四、禁止在电梯运行中使用三角钥匙开户层门。

五、电梯运行中发生故障时，应启动紧急报警装置，电梯管理人员应立即切断电梯电源，及时通知电梯维护保养单位进行处理。

六、电梯困人救援操作规程：电梯管理员或援救人员与被困人员取得联系，使其保持镇静，等待救援，被困人员不得将身体任何部位伸出轿厢外；援救人员准确判断轿厢位置，保证层轿门可靠关闭；用三角钥匙打开层门、轿门，疏散乘客；关闭层轿门，填写援救记录并存档，通知电梯维护保养单位进行处理。

七、电梯层门经过三角钥匙开锁后，须检查紧急开锁装置是否复位，防止开锁后层门未能有效的重新锁上。

八、发生火灾时禁止搭乘电梯逃生。电梯管理人员应立即按动“消防开关”，使电梯进入消防运行状态，当电梯到达基站后疏导乘客迅速离开轿厢。若是井道或轿厢内失火时，应设法使轿厢就近平层，尽快撤离，电梯管理人员快速切断电梯电源后进行灭火。火灾发生后，应请电梯维修人员严格检查或修理后方可重新投入运行。

九、发生地震时禁止搭乘电梯逃生。应设法使电梯就近平层，尽快撤离乘客，电梯管理人员应立即切断电梯电源。地震停止后，应请电梯维修人员严格检查或修理后方可重新投入运行。

十、当电梯井道内进水时，电梯管理人员应将电梯开至高于进水的楼层后立即切断电梯电源；如水已经将轿厢淋湿，应立即停用电梯，且切断电梯电源。然后组织人员关闭水源，水源关闭后进行除湿处理，电梯维修人员严格检查或修理后方可重新投入运行。