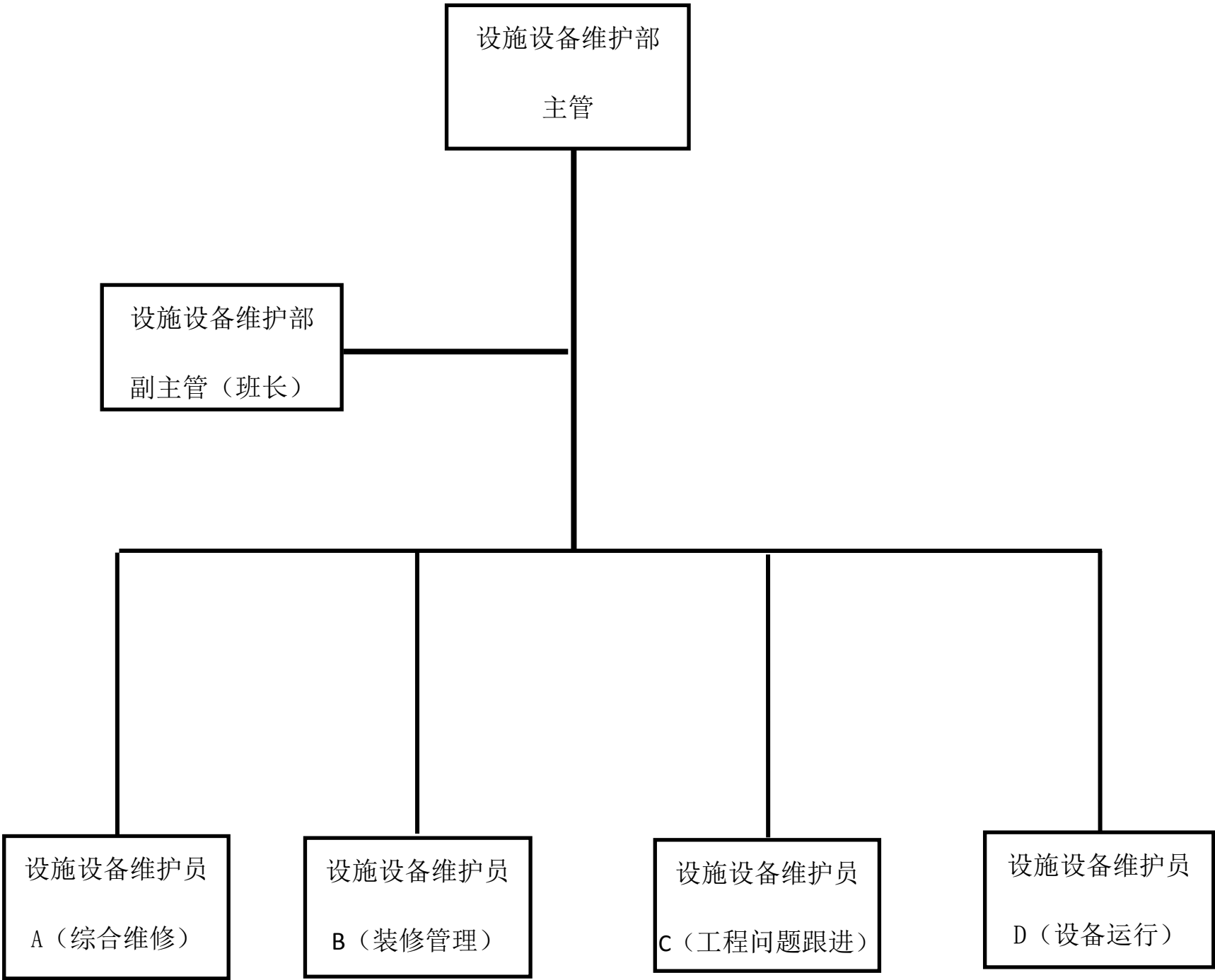


共用部位、设施设备维护部组织架构



共用部位、设施设备维护部副主管(领班)岗位职责

岗位职责	工作内容	要点及备注
业务监控	1、熟练掌握供电方式。	<p>日巡查：每日对项目主要设施设备至少进行 2 次巡查，内容包括管理制度的落实情况，工作规程执行情况，工作标准达标情况，设备责任人巡检工作开展情况，随时了解和掌握设备运行工作状态。</p> <p>周巡查：每周对设备运行至少进行 3 次全面巡查，内容包括：设施设备运行状况、设备房卫生情况等。</p>
	2、组织安排对设施设备的巡查，对现场发现的问题组织处理，并形成书面记录，并反馈给主管，如遇重点问题，立即进行升级处理。	
	3、负责业主装修方案的审定，安排设施设备维护员对装修完成的房屋进行验收，验收资料进行存档。	
	4、负责部门各种记录表格的按时存档，每月公司要求上报表格的填写，部门工具及其物资的领用、盘点和保管，做到帐物相符，物资的计划申购。	
	5、协助主管做好项目的节能降耗工作，掌握项目每月的水电公摊情况，商铺用水的监控，做好商铺用水计划的申请和计划调整。	
	专项工作推进	<p>1、协助主管对设施设备管理安全运行专项工作检查及落实。</p> <p>2. 各类节前自查自纠工作落实。</p> <p>3. 项目设施设备发生故障或火警等紧急险情，必须按要求返回项目。</p>
重点设备控制	根据项目具体情况，协助主管确定本项目的重点设备，组织制订重点设备运行监控方案及《项目设施设备年度维修保养计划》，并分解成月度计划，负责落实设备责任人。	
设施设备维护团队管控工作	协助主管做好设施设备维护团队管控工作。	
设施设备维护业务外联	<p>1. 协助主管组织开展项目内的设备运行管理参观日活动。</p> <p>2. 与辖区自来水公司、供电局、城市节约用水办公室等单位建立良好的合作关系。</p> <p>3、与各施工单位、维保单位建立联系、沟通渠道。</p>	

设施设备维护员供配电类岗位职责

岗位职责	工作内容	要点及备注
配电房管理	<div><div>1. 值班维护员负责设备运行值班，停送电由值班维护员操作，非值班维护员禁止操作。</div><div>2. 负责保管好个人常用工具、计量测试仪器、消防器具，确保其完整、有效及不丢失或损坏，操作及检修时必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、手套等。</div><div>3. 配电房内禁止存放和使用易燃易爆物品，保持消防设施的完好齐备，保证应急灯在停电状态下能正常使用。</div><div>4. 除值班维护员、管理人员外，其他人员未经允许禁止进入配电室。外来人员进出应填写《机房外来人员进出登记表》。</div><div>5. 做好配电房的清洁、通风、防水、防潮工作，堵塞漏洞；严防蛇、鼠等小动物进入配电房。</div><div>6. 值班维护员必须坚守岗位，不得串岗；值班期间设备运行情况如实记录。</div><div>7. 值班维护员应做好交接班工作，故障未排除不得进行交接班。</div></div>	<div><div>1. 配电房实行24小时值班制，供配电房管理应严格按《配电房安全管理制度》、《设施设备维护部值班制度》执行。</div><div>2、设施设备维护员从事供配电类工作应取得<<高压类电工进网作业许可证>>、<<特种作业操作证>>，注册有效并随身携带持证上岗。</div></div>
供配电系统运行管理	<div><div>1. 严禁电力开关超载运行，严禁供电线路超载供电。</div><div>2. 供电线路操作开关设明显标志，停电拉闸、停电检修，必须悬挂标识牌。</div><div>3. 柴油发电机每半月进行空载试运行一次，运行时间不高于 15 分钟，平时应将发电机置于手动状态。</div><div>4. 值班维护员在“市电”停电时应及时启停柴油发电机。对于手动操作的发电机，在停“市电”时，应在 15 分钟内启动发电机并开始供电；在 “市电”恢复供电后，应在 20 分钟内关停发电机，并将运行情况记录在《发电机组运行记录表》内。</div><div>5. 设备出现故障时，值班人员应严格按照操作规程操作及时排除故障；处理不了的问题应及时如实汇报给主管或经理，在主管或经理协同下加以解决；并将处理情况根据实际记录在《房屋及共用设施设备维修登记表》、《设施设备事故报告》内。</div><div>6. 因故须停某部分负荷时，应提前一天填写《停电/水申请表》，批准审核后向客户服务中心发出停电通知（含时段、范围）。对于突发性的停电事故应在 15 分钟内向客服中心沟通停电有关解释。</div><div>7. 停送电拉合闸、停电检修操作应填写《停电/送电操作票》并上报项目经理审核，上报公司工程部经理审批。必须按《供配电设施设备安全操作流程图》要求使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套等安全防护器具并悬挂警示标识牌。</div></div>	<div><div>1. 柴油发电机房的管理执行《发电机房管理制度》，柴油发电机的操作按照《柴油发电机操作流程图》、《供配电设施设备管理规程》、《房屋及共用设施设备计划维修及保养规程》执行;停运的变压器每3个月进行倒闸交替运行,同时填写《停电/送电操作票》电子版上报项目经理审批。</div></div>
巡检管理	<div><div>每日巡检维护</div><div>1. 值班维护员必须按操作规程每天对配电房进行巡查工作，检查配电房内是否有异味，配电屏上指示灯、电器运行声音是否正常，记录电压、电流、温度、电表读数、功率因数等，发现异常，及时维修并报告；运行及巡查情况每四小时一次如实填写《供配电高压设备运行记录表》、《供配电低压设备运行记录表》，并定期对用电负荷所产生的能耗进行分析。</div><div>2. 值班维护员每班至少巡查一次柴油发电机房、生活水泵房、消防泵房的配电箱盘柜以及光彩等照明系统，做好各种设备的操作、运行监护与日常维修保养工作，设备运行记录和一般故障的处理记录如实现场填写。</div></div>	<div><div>2. 供配电系统管理按照《供配电设施设备管理规程》、《供配电设施设备安全操作流程图》、《房屋及共用设施设备计划维修及保养规程》执行。</div><div>3. 光彩照明系统管理按照《房屋及共用设施设备计划维修及保养规程》执行。</div></div>

岗位职责	工作内容	要点及备注
	每月巡检维护 1. 值班维护员每月至少对供电系统进行一次深入检查，包括低压配电房、柴油发电机房、水泵房、风机房的各种箱盘柜内开关线路、回路电流、仪表指示、孔洞封堵等检查，检查记录如实填写《电气设施巡检表》，发现异常情况及时上报主管，并形成书面记录。 2. 每月检查设备房内动力配电柜所有开关接线端、电气箱外壳接地螺栓、电缆及引支线接地线、工作零线连接是否牢固。 3. 每月进行一次夜间灭灯巡视，检查接头有无发红发热现象。 4. 检查所有动力配电柜互投装置手动、自动转换是否灵敏。蓄电池的温度是否异常，极板有无脱落和变形，发电机充电设备是否正常。	
	每(半)年维护 每年的 4 月、10 月份对所有低压配电柜内外都进行一次清洁，先用压缩空气进行吹污、吹尘，然后用干的干净抹布擦拭。对所有低压配电柜内各电气连接螺栓进行紧固。	
	其它维护工作 1、在高压供电系统设备大修后或运行 1—3 年后可根据实际情况选择服务供方对供电系统设备进行高压预防性试验。	

设施设备维护员电梯类岗位职责

岗位职责	工作内容	要点及备注
电梯机房管理	<div><div>1. 除电梯设备维护员、设施设备维护主管外，其他人员需进入电梯机房，须经设施设备维护主管同意，并在电梯设备维护员的陪同下方可进入机房，必须填写《机房外来人员进出登记表》。</div><div>2. 电梯维保单位人员进入机房进行保养检修工作，须经设施设备维护值班负责人同意，由电梯设备维护员监督实施，并完整、规范地分类记录在《设施设备维修保养记录表》内。</div><div>3. 机房钥匙及电梯检修用的厅门钥匙由设施设备维护部值班负责人及电梯设备维护员保管，机房应当做到随时上锁，不得外借，如需使用须经设施设备维护主管批准。</div><div>4. 严格按电梯巡检规定实施检查，确保设施设备运行正常，并填写《电梯设备巡检记录表》。</div><div>5. 电梯机房内卫生定期打扫，做到地面、墙壁、天花板、门窗、设施设备表面无积尘、无锈蚀、无油渍、无污物，油漆完好、整洁光亮。</div><div>6. 检查电梯机房防小动物设施完好（检查防护纱网、挡鼠板等）。</div><div>7. 建立电梯设备救援应急预案，健全电梯事故应急体系，不定期举行电梯困人救援实操演练。</div></div>	<div><div>1、设施设备维护员电梯类应具备电梯维修上岗资格证书（特种作业资格证书），且注册有效并随身携带持证上岗。</div></div>
电梯运行管理	<div><div>1、电梯运行过程中如发现有不正常情况时,电梯设备维护员应及时采取措施予以解决。处理不了的问题应及时如实汇报给主管，在主管的协同下加以解决，或向电梯维保单位报修，并分类记录在《设施设备维修保养记录表》内。</div><div>2、确保电梯运行过程中正常、安全、高效运行。</div></div>	<div><div>1、对于电梯运行情况，应完整、规范地记录在《电梯设备巡检记录表》内。</div></div>
巡检管理	<div><div>周检</div><div>电梯设备维护员或维保单位应每周一次对电梯的主要机构和设备检查其动作的可靠性和工作的准确性，并进行必要的修正和润滑。</div><div>其内容包括：</div><div><div>1. 轿厢门开关动作、轿厢按钮、照明、信号(指示器、方向箭头)是否良好。</div><div>2. 检查制动盘与制动瓦之间的间隙是否正常及有无磨损。</div><div>3. 检查曳引机和电动机 检查曳引机油位是否在油位线上。</div><div>4. 检查驱动电动机有无异常噪声和过热现象。</div><div>5. 检查导向轮、限速器润滑情况。</div></div></div>	
巡检管理	<div><div>年检</div><div>电梯在运行一年之后，在电梯年检标示到期前应完成对电梯的年度检验工作，电梯设备维护员应按要求检查电梯的机械、电气、安全系统的情况和主要零部件的磨损程度，对磨损量超过允许值或损坏的部件进行更换。</div></div>	
巡检管理	<div><div>外包维保（质保）监督检查：</div><div><div>1. 电梯设备维护员要全程配合、监督维保单位人员，参照维保公司的电梯周检、月检、季检及年检检查表对计划检查中的检查项目，按照合同中维保质量要求对维保效果进行确认。对维保中发现的问题，项目设施设备维护部必须以书面的形式向维保单位发整改通知书限制整改，并保存各种记录。将签字确认的《电梯维修保养记录表》留存，每季整理成册后交设施设备维护部存档，长期保存。</div><div>2. 电梯设备维护员与维保公司衔接具体的保养工作时间，保养工作时间不能影响本物业的经营和服务。</div></div><div>若电梯发生故障，电梯设备维护员必须及时通知维保公司到场处理，同时在电梯厅门厅处悬挂“电梯检修、停止使用”的标识牌，并通知客户服务部，由客户服务部作好客户解释工作。</div></div>	

设施设备维护员给排水类岗位职责

岗位职责	工作内容	要点及备注
水泵房管理	<div>1. 水泵房内机电设备由给排水设备维护员负责，其他人不得操作，无关人员严禁进入水泵房。</div> <div>2. 给排水设备维护员必须对水泵房内的设施设备进行巡视检查。</div> <div>3. 对水泵房内的设施设备进行巡视检查并做好准确记录。</div> <div>4. 做好二次供水管理。</div> <div>5. 按二次供水管理要求对水箱进行清洗消毒。</div> <div>6. 确保泵房内各设施完好。</div> <div>7. 保持泵房内卫生清洁。</div>	<div>1、负责项目二次供水管理的设备维护员必须持有经疾病预防控制中心办理的《健康证》，品行良好。</div> <div>2、停水范围，涉及到客户用水的，必须尽到告知义务、做好善后工作，并由客户部做好安抚、解释工作。</div>
水泵运行管理	<div>1. 保证水泵房内所有设备在正常运转和操作。</div> <div>2. 做好水泵阀门的定期检查保养和清洁。</div> <div>3. 做好控制回路螺栓紧固，检查备用水泵能否在主机出现故障的情况下，自动运行。</div> <div>4. 按设备使用说明书保养要求，进行保养，使水泵达到 100%良好状态。</div> <div>5. 每月对地下水池、水箱、高位水箱的液位阀进行检查，对水池，水箱水位进行检查。</div> <div>6、雨季前做好屋面雨水口防汛检查和地下室排污系统检查，确保地下室集水坑排污泵手动、自动工作有效。</div> <div>7、游泳池营业期间每日检查游泳池设备房水泵等设备运行情况正常。</div>	
水泵维修保养	<div>1、检查水泵轴承是否正常。</div> <div>2、检查水泵叶轮及轴键是否正常。</div> <div>3、检查盘根处是否漏水。</div> <div>4、清洁水泵外表。</div> <div>5、对如水泵脱漆或锈蚀严重处，除锈刷油漆。</div> <div>6、检查电动机与水泵弹性联轴器正常。</div> <div>7、检查水泵机组螺栓是否紧固。</div>	<div>-----</div>
消防系统日常维护管理	<div>负责对消防系统进行如下检查，内容包含：</div> <div>1. 检查消防水源供水能力正常（检查消防水池水位正常、补水正常、取水井正常）。</div> <div>2. 对泵房内消防电源、消防泵控制柜、消防泵、消防阀门、消防管网及室外消火栓系统进行检查；室外阀门的机械部分灵活度检查并加油。</div> <div>3. 报警系统：探测器灵敏度测试，并做好测试记录；楼复示器、手动报警按钮进行测试；检查七氟炳烷灭火系统正常，各参数是否正常。</div> <div>4. 消火栓系统：消火栓水枪、水带是否齐备；各消火栓管网上阀门位置正常，消火栓远程启泵正常。</div> <div>5. 喷淋系统：喷头外观是否有无渗漏检查，进行末端防水试验，检查蝶阀状态正常，水流指示器、湿式报警阀（压力开关）动作正常。</div> <div>6. 对防火门、疏散指示灯进行断电试验及照度测试；各楼层消防广播音及强制切换试验正常。</div> <div>7. 检查泡沫灭火系统正常。</div> <div>8. 气体灭火系统模拟试验正常。</div> <div>9. 消防泵按定期保养规定进行检查，每月进行一次“自动、手动”操作检查，每年进行一次全面检查。</div>	<div>建议按照月度检修、季度检修、半年度检修频次进行系统设施的日常维养和定期维养。</div>

装修管理员岗位职责

岗位职责	工作内容	要点及备注
装修管理告知义务	装修咨询告知 1、办理装修手续需要的资料。 2、需缴纳的相关费用。 3、告知延期手续办理相关事项。 4、装修受理告知。 5、装修禁止行为告知。 6、装修方案审核告知。 7、装修延期手续办理告知。 8、装修验收告知。	 1、装修期间是客户感知物业公司所提供物业服务的最佳时期。 2、客户装修期间，项目物业服务中心全员必须达成互助协作、齐抓共管的团队意识。
装修方案审核	1、严格按照装修方案施工 A. 装修中不可伤害梁、柱。 B. 装修过程中若有装修方案的变更，须先与物业服务中心沟通并办理有关备案手续后方可实施。 C. 厨房、卫生间墙体或水电改造，伤及防水层的，需全部重新铺设防水层。 2、装修开工前 A. 建议装修公司先试水压，检验给水管道是否有渗漏。 B. 做一次闭水试验，检验厨房、卫生间是否有渗漏。 3、装修材料及建渣进出注意事项 A. 超高、超宽、超重的材料禁止进入电梯。 B. 水泥、砂石、建渣等材料的搬运必须袋装化。 C. 所有装饰装修材料必须从指定通道进出。 4、告知顶楼跃层业主 为维护小区整体品质，采用物业服务中心统一制定的装修风格、式样进行装饰装修，对业主装修方案与统一风格不协调之处提出改进建议。不使用寿命短及易老化的塑料类防雨材料搭建雨蓬等构筑物。不可封闭、堵塞屋顶排水设施、排水口不可使用超重材料。 5、告知欲封阳台的业主 建议最好不封阳台，保持阳台的应有功能；对坚持封阳台的，告知由物业服务中心统一制定的封闭方案、风格。	
装修方案审核	1、空调外机的安装 A. 告知业主在购买空调机前，先测量空调外机位的尺寸，“量身定做”。 B. 告知业主将空调外机安装于预留的机位内。 C. 对无空调外机位的，告知业主安装于统一规划位置，以维持小区外装门面的统一、美观。	

装修巡查 管理	<p>所有装修行为应与装修方案相符：</p> <p>A. 不得变动建筑主体和承重结构；B. 不得在承重墙上开门窗、扩大承重墙上原有门窗尺寸；</p> <p>C. 不得拆除连接阳台的砖、混凝土墙体；D. 不得使用红砖、大理石及其它超重超厚材料进行装修</p> <p>E. 不得将没有防水要求的房间或阳台改为卫生间、厨房；</p> <p>F. 不得改动、阻挡消防设施；G. 按统一要求封闭阳台；</p> <p>H. 不得改变排烟道（拆除或擅自开孔）；I. 提醒不得私自改造天然气管道及相关设施；</p> <p>I. 不得在外墙上开孔、增减门窗；</p> <p>G. 不得擅自在梁上开孔；</p> <p>K. 水电改造是否符合规范；</p> <p>L. 入场通知书须悬挂或张贴于入户门上；</p> <p>M. 装修现场应有灭火器，且处于有效状态；</p> <p>N. 动火作业（如电焊、气焊、气割等）时，必须作好必要的安全措施，并须提交动火相关资格证、操作证；</p> <p>O. 不得将杂物、水泥沙浆等倒入下水道、排水沟内；</p> <p>P. 不得将任何物料堆放在走廊等公共区域不得在装修现场生火做饭。</p>
装修验收 管理	<p>1、验收需求受理</p> <p>A. 客户服务人员受理业主装修验收需求，作好记录；</p> <p>B. 受理验收需求后，立即通知设施设备维护人员验收。</p> <p>2、装修验收实施</p> <p>设施设备维护部接客户服务部验收通知后，责任区内设施设备维护人员到场进行验收工作。</p> <p>验收内容：</p> <p>A. 装修内容是否与经审核后的装修方案相符。</p> <p>B. 是否有水电改造;改造是否符合规范要求。</p> <p>C. 是否有影响建筑外观的装饰装修行为。</p> <p>D. 公用设施是否在装修过程中受到了损坏。</p> <p>E. 屋顶花园构筑物是否可靠的防雷接地措施。</p>
装修验收 管理	<p>《装饰装修完工备案表》的填写</p> <p>A. 由验收人填写表中有关内容并指导业主、装修单位填写相关内容。</p> <p>B 再次告知退证、退票、退费相关事宜。</p>
记录 表格	<p>《装修施工许可证》、《施工人员出入证》、《装饰装修管理服务协议》、《装饰申请表》《装修完工备案表》</p>

共用部位、设施设备维护部 BI 标准

（一）、仪容仪表

部位	标准图片	标准说明	禁止事项
整体		1、自然大方得体，精神饱满，充满活力，整齐清洁。 2、微笑是忠泰物业员工最起码应有的表情。 统一着装，保持干净、平整， 无明显污迹、破损。 3、工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。 4、制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 5、裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。	1、精神不振，面无表情，目光无神，邋遢。 2、着装不规范且有明显污迹、破损等。 3、衣服不合身。 4、冬装和夏装混合穿。 擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物。 5、内衣外露，衬衣不束腰内。
发式		1、前发不过眉，侧发不过耳，后发不触衣领，统一平头为佳。 2、无烫发、染发。 3、经常梳洗，保持整齐清洁、自然色泽。	头发颜色艳丽、凌乱。 发型标新立异。 有头油和异味。
面部		脸、颈及耳朵保持干净，每日剃刮胡须。	面部邋遢、胡须拉杂。
手		保持指甲干净。	留长指甲。 指甲内有污垢。
身体		1、身体无异味，不喷刺激性香水。 2、保持口腔清洁，上班前不吃异味食物，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。	异味、污垢。
鞋		深色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮，以黑色为宜。	1、鞋子破损，或鞋上有灰尘污迹不拭擦。 2、穿着运动鞋。 3、钉金属掌或着露趾凉鞋。 4、不穿袜子。

袜		着黑色或深色、不透明的短中筒袜。	1、袜子有破损。 2、袜筒根露在外。
工号牌佩戴		戴工作牌（左口袋上方 1. 5cm）。	1、工作牌放在上衣口袋中。 2、工牌有破损或字面有磨损。
工具摆放		1、工具分类摆放整齐。 2、定期对使用工具进行维护保养，确保使用功能齐全。	1、工具箱内物品脏、乱、差。 2、工具不做任何保护处理造成工具损坏。

（二）、行为举止

工程人员形象展示			
部位	标准图片	标准说明	禁止事项
整体		姿态端正，自然大方，工作中做到：走路轻、说话清、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。	着装不规范，精神萎靡，面无表情，态度冷漠，做事粗鲁。
工作指引		鞠躬礼标准：行礼时，立正站好，保持身体端正；面向受礼者，距离为两三步远；以腰部为轴，整个肩部向前倾 30° 以上。视线由对方脸上落至自己的脚前 1 米处。	1、行礼时，距离太近。 2、不按着装规定行礼。
对讲机及配件佩戴		1、对讲机统一配置右边距离皮带扣 15cm 腰处。 2、工作期间必须佩戴耳脉上岗。 3、耳脉线必须从衣服内穿至耳处。	1、不按要求位置佩戴对讲机。 2、上岗不使用耳脉线或耳脉线外露

对讲机使用		<div><div>1、使用时左手捏耳麦按钮。</div><div>2、使用普通话，语言要简练，清晰，易懂，呼叫：“××（岗）、××（岗），我是中心，收到请回答！”</div><div>3、应答要明朗，“××（岗）收到，请讲！”表达完一个意思时，及时向对方说“完毕”。</div><div>4、通话结束，须互道“完毕！”</div></div>	<div><div>1、在对讲机中聊天，说与工作无关的事情。</div><div>2、语言啰嗦，口齿不清，不知所云。</div><div>3、在对讲机中互通与工作无关的其他信息。</div></div>
客户指引		<div>靠右站立、与客户保持 1-1.2 米的距离、五指并拢呈“请”手势、手掌高度上不过肩下不过腰、眼睛看向手掌所指方向、身体略向客户方向倾斜、面带微笑。</div>	
园区巡查		<div><div>1、行走时应收腹、挺胸、抬头、微收下颚、双眼平视前方，双臂应前后自然摆动。</div><div>2、两人成行：双眼平视前方、收腹、挺胸、立腰、步伐一至齐步前行、工具包统一单跨右肩</div><div>3、三人及三人以上同行：双眼平视前方、收腹、挺胸、立腰、步伐一至齐步前行，工具包统一单跨右肩。</div></div>	<div>注意克服不雅的走姿，如左右摇晃、步速过快或过慢、步履拖沓、双手插兜、内外八字等。</div>
入户维修 BI 标准			
到场时间、入户前的敲门		<div><div>1、人员收到报修通知或物业工程质量问题投诉后，若遇紧急处理的维修工程或遇突发事件（如爆管、设备运行故障、线路故障、涉及相邻关系、安全隐患等突发紧急事件），应在 15 分钟内到现场对报修信息进行核实，其余一般性维修应在 30 分钟内到现场对报修信息进行核实。</div><div>2、特殊情况不能及时到场核实的必须报设施设备维护主管，并立即回复项目物业客户服务部且说清原由，客户服务部与客户沟通解释。</div><div>3、业主未在家的需提前与客户预约上门服务时间。</div></div>	<div>1、不按要求时间上门，且没有任何信息的反馈的。</div>

<div>见面时的问候、进门前套鞋套</div>	 	<div>1、进入业主家中前，先穿好鞋套，按可视对讲或门铃，若没有应答，应等候 5-10 秒左右，进行第二次按门铃或者敲门。</div> <div>2、客户开门后，应表现主动、热情、面带微笑说：“先生/女士，您好”，同时鞠躬 30 度。“您好，我是×××公司维修人员，上门为您服务” 得到对方许可后，穿鞋套进入。</div>	<div>1、无人开门时，在门口大声喊叫。</div> <div>2、按了一次门铃，无人开门便离开。</div> <div>3、等待时，在走廊里闲逛。</div> <div>4、语言用语不规范，随便。</div> <div>5、愣头愣脑，业主没说话就往业主屋内东张西望。</div>
<div>开始服务</div>	 <div>维修前的工具准备</div>  <div>维修中.....</div>	<div>1、在业主带领下，进入维修地点。</div> <div>2、仔细耐心聆听业主讲述故障原由。</div> <div>3、在客户交代完工作内容后，与业主核对服务内容有无遗漏，如无遗漏且征得业主的同意后方可进行维修：（1）、维修现场需铺垫工作地垫，工器具整齐、合理摆放在工作垫上。</div> <div>（2）、服务时需移动或使用业主物品，需征得业主同意，移动使用后应恢复原状，保持物品的完好。</div>	<div>1、不清楚或遗漏服务内容。</div> <div>2、主动伸手与业主握手。</div> <div>3、未经业主同意，随便使用业主物品或搬运业主家具等物品。</div> <div>4、接听与工作无关的电话。</div> <div>5、忘记带服务工具及物料。</div> <div>6、止使用业主卫生间及其它生活用品。</div> <div>7、禁止向业主索要财物（除维修费用外）。</div>
<div>维修完毕</div>	 <div>维修后的现场清理</div>  <div>业主在派工单上确</div>  <div>礼貌道别</div>	<div>维修结束后，应请客户验收维修结果，并解释清楚故障原因，并进行现场清理，最后请业主在《派工单》签字确认。在与业主确认没有其他维修服务时，方可礼貌道别。</div>	<div>维修结束后，没请业主验收自行离开；</div> <div>遗落维修工具和物品</div>

发电机房管理细则

1.0 目的

确保发电机的正常运行，保证在停电时设施设备的正常运行。

2.0 适用范围

适用于忠泰物业所属项目所管理辖区内发电机房的管理。

3.0 定义

3.0.1 本管理标准为公司发电机日常管理作业中应达到的要求。

3.0.2 部门根据其设备设施状况和项目特点，按此标准管理作业。

3.0.3 对新接管项目应以此管理作业标准为依据不断改善，以确保设备设施管理质量，规避管理风险。

3.0.4 本管理标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

4.0 职责

4.1 当值变配电运行维护员负责发电机房的安全管理。

4.2 设施设备维护主管负责监管发电机房的安全管理。

4.3 公司工程部负责督促、指导管辖项目设备站房的安全管理工作。

5.0 细则要点

5.1 设施设备操作

5.1.1 柴油发电机房全部设施设备由当值变配电运行维护员负责操作和值班管理，当值变配电运行维护员必须熟悉发电机的基本性能和操作方法，非值班运行维护员禁止操作发电机。

5.1.2 严格遵守操作规程，开机前要对燃油位、润滑油位、冷却水位、直流电源等进行检查，如无异常，方可开机。

5.1.3 发电机组平时应置于良好的状态，蓄电池置于浮充电状态，蓄电池组电压保持在 24V 以上，冷却水应满足运行要求，油箱内应储备 8 小时满负荷用油量，室内应有急照明灯。

5.2 安全技术措施

5.2.1 发电机房门平时应上锁，钥匙由配电房值班员管理。

5.2.2 发电机房内的设备安全技术措施齐备完善，照明设施及安全工具齐全完好，设备无跑、冒、滴、漏现象。

5.3 外来人员登记

5.3.1 发电机房在未经部门领导批准时，非工作人员严禁入内。经批准进出的外来人员应在当值人员的陪同下进入，并将相应信息如实在《机房外来人员进出登记表》中进行登记。

5.4 清洁卫生

5.4.1 定期清扫发电机房，保证机房和设备的整洁、无杂物、灰尘。

5.5 通风设施

5.5.1 发电机房内应保持通风良好，温度和湿度适合发电机安全运行。每年6月炎夏季节来临时实施设备房及设备通风散热检查，形成专项检查记录。严禁电气设备超负荷运行，防止电气设备过热运行引发事故。

5.6 消防设施

5.6.1 加强防火和消防管理意识，确保发电机房消防设施完好齐备，放置在发电机房门口易于取拿位置。

5.7 防小动物措施

5.7.1 发电机房内应设置防止小动物进出措施，避免小动物进入对设备造成损坏。

柴油发电机操作细则

1. 0 目的：

为了设备管理规范，确保发电机正常运行。

2. 0 适用范围：

适用于公司范围内各项目发电机的规范操作。

3. 0 定义

3.0.1 本操作标准为公司发电机日常操作作业中应达到的要求。

3.0.2 部门根据其设备设施状况和项目特点，按此标准细则作业。

3.0.3 对新接管项目应以此作业标准为依据不断改善，以确保设备设施管理质量，规避管理风险。

3.0.4 本作业标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

4. 0 操作要点：

4.1 将启动开关转到停止位置。

4.2 将发电机输出电压开关转到“OFF”位置。

4.3 检查发电机的电瓶电压是否在 $24\text{V} \pm 1\text{V}$ 范围，机油是否处在上下标刻度的 $2/3$ 处。水位是否处在用食指从水箱口触及到水面的位置。

4.4 检查发电机转动部位有无杂物，转动是否灵活，散热风机皮带是否完好。

4.5 检查各附件及线路接头是否连接牢固。

4.6 检查完毕一切正常。

4.7 将发电机启动开关转到“手动”位置，启动发电机运行。

5.0 运行监控部位

5.1 在发电机运行时，当值变配电运行维护员采用看、闻、听、测（手持式红外测温仪）等方法，每班按规定的频次对电源开关柜、储油量、电缆桥架、发电机运行数据、发电机运行时的温度等运行状况进行实时监控。

5.2 柴油发电机发电时监控内容：

5.2.1 有无异常声响或大的振动；

5.2.2 有无异常气味；

5.2.3 排烟颜色是否正常，是否有漏油（机油、柴油）、漏水现象；

5.2.4 机油压力、冷却水温是否正常；

5.2.5 频率偏差是否较大；

5.2.6 三相、单相电压是否正常，三相电流是否平衡、存在过载现象；

5.2.7 各信号灯指示是否正常；

5.2.8 检查蓄电池状况（温度不能超过 45°C ，用半导体湿度计测试）；

5.2.9 回风是否顺畅；

5.2.10 紧固件是否有松动现象；

5.2.11 柴油箱油位；

5.2.12 消音效果是否理想。

5.3 柴油发电机主配电柜内电缆发电时运行数据及状况监控：

5.3.1 电缆头灰尘状况；

5.3.2 电缆绝缘有无闪络；

5.3.3 电缆有无异响；

5.3.4 电缆有无异味，外护套有无变形；

- 5.3.5 柴油发电机房环境温度状况；
- 5.3.6 柴油发电机房电缆沟湿度状况；
- 5.3.7 电缆接头有无松动；
- 5.3.8 电缆接头氧化状况；
- 5.3.9 电缆接头温度。
- 5.3.10 在发电机运行中，检查水温不得超过100℃。频率在50HZ±0.2HZ 范围，三相电压在380v±19v 范围，机油压力在40---60MPa 范围内。
- 5.3.11 发电机空载运行时间每次不得超过15分钟。每月须试运行2 次。
停机将发电机启动开关转到“停止”位置。发电机停止运行。
- 5.3.12 待停机后，将发电机输出开关转到“OFF”位置，然后将启动开关转到“自动” 位置，备市电停电时，发电机自动运行。并通过双电源自投切换柜转为发电供电。
- 5.3.13 待市电来电后，发电机自动停止运行，并通过双电源自投切换柜转为市电供电。
- 5.3.14 按公司规定做好运行记录。
- 5.3.15 作业流程图

柴油发电机操作流程圖

序号	流程	要点
1	启动前检查	1、检查机油油位是否在标示刻度线以内，在冷车状态机油位应处于油标尺由下至上第三刻度线，
		2、检查冷却液是否在水箱盖以下8cm左右，如不够则加冷却液至上述位置；
		3、检查电解液液位是否在极板面上15mm左右，不够则加蒸馏水至上述位置。
		4、检查电池电压是否在DC24-27伏，如偏低则更换新电池。
		5、检查空气滤清器阻塞指示器。
		6、确保柴油发电机组总空气开关在OFF(关)状态。
		7、按钮或钥匙启动控制屏柴油发电机启动、停机操作。
2	启动	1、油机运行前，对于冷引擎状态下的油机，首先应接通电源启动加热器。在控制箱面板上，将控制面板上的钥匙开关从“OFF” 打到“ON” 位置，按下黄色预热按钮，持续时间不超过 30 秒（在常温下预热时间 5—10 秒）；
		2、按下绿色启动按钮，持续时间最长不超过 15 秒，一旦启动成功，即可释放启动按钮，油机进入运行状态（一次启动时间应控制在 5 秒左右，一次启动不成功，可停顿 3 分钟再进入第二次启动），连续三次启动不成功应进行检查维修不可再强行启动。
3	运行	3、柴油发电机启动后，应马上检查有无异常噪音及震动，有无漏油、漏水、漏气现象，控制屏有无异常显示。在开机 10～15 秒内，油压是否达到正常范围(0.3MP—0.6MP)。
		4、如果有不正常现象，则应作出相应处理措施，等一切正常后将柴油发电机总控气开关合上(ON位置)，开始供电。
		5、运行中水箱温度超过100℃（即俗称开锅）不可立即打开水箱盖，需卸载全部负荷让柴油机组低速运行5分钟，使其温度降至95℃以下时停机，再用湿布小心打开水箱盖防止烫伤
		6、在运行状态机油位应处于油标尺由下至上第二刻度线，只要低于在前

		两种状态下任意刻度线必须补充同型号、品牌的机油。在任意状态下低于油标尺由下至上第一刻度线，必须立刻停机加油至规定位置方可再次开机。
		7、发电机投入正常运行后，运行人员作好运行记录，并注意观察控制盘仪表指示。油压（0.3MP—0.6MP）、水温（95度以下）、电压（400V）频率（50HZ）电流（视机型？A）。
		8、中性点未接地的发电机投入正常运行后,零线可能带电。因为火线与中性点之间的电容电压无法消除。操作人员必须视零线为带电体。不能按市电习惯处理。
4	停机	1、断开柴油发电机总电源空气开关，在发电机空载运行5 分钟后，按下停机按钮或把钥匙转到“OFF”位置，关闭发动机；全自动柴油发电机组有延时停车功能，断开柴油发电机总电源空气开关，按下停机按钮即可，直至发电机组完全停止运转才能视为停车；
		2、如果有紧急情况需停机，可以在不切断负载的情况下把钥匙转换到“OFF”位置或直接按下红色急停按钮，待故障排除后，将紧急按钮复位即可。

水泵房管理细则

1.0 目的

水泵房是提供用户生活、消防用水的设施，是直接关系到用户生活和生命财产安全的重要部位，必须确保物业区域内水泵的正常管理。为规范水泵房的管理，特制定本制度。

2.0 范围

适用于忠泰物业所属项目水泵房管理工作。

3.0 定义

3.0.1 本管理标准为公司水泵房日常管理作业中应达到的要求。

3.0.2 部门根据其设施设备状况和项目特点，按此标准管理作业。

3.0.3 对新接管项目应以此管理作业标准为依据不断改善，以确保设施设备管理质量，规避管理风险。

3.0.4 本作业标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

4.0 职责

4.1 当值给排水设施设备维护员负责水泵房的安全管理。

4.2 设施设备维护主管负责监管水泵房的安全管理。

4.3 公司工程部负责督促、指导管辖项目设备站房的安全管理工作、评价片区设备站房的安全管理工作。

5.0 程序要点

5.1 一般水泵房

5.1.1 水泵房及地下水池，消防系统全部由共用部位、设施设备维护人员（以下简称设施设备维护人员）负责监控，定期检查保养、维修及清洁清扫，并作记录。如遇解决不了的问题及时向部门主管人员上报。

5.1.2 水泵房内机电设备由设施设备维护人员负责，其他人不得操作，无关人员不得进入泵房；外来人员进出消防水泵房应进行登记，并填写《机房外来人员进出登记表》。

5.1.3 水泵房内所有设备在正常运转下，开关应转换在自动位置，所有操作标志简单明确，主接触器开关每半月检查一次。

5.1.4 处于自动运行的水泵，应每周进行一次“自动、手动”的切换操作。

5.1.5 二次供水变频泵按设定程序进行运行和倒换，工程人员对其设定参数不得随意进行调整。

5.1.6 消防泵按定期保养规定进行检查，每月进行一次“自动、手动”操作检查，每年进行一次全面检查。

5.1.7 水泵阀门定期检查保养，泵房每周打扫一次，室内地面及设施设备应保持清洁。

5.1.8 水泵控制回路每月进行一次紧固，检查是否可靠；检查备用水泵能否在主用水泵出现故障的情况下，自动运行。

5.1.9 定期检查电机运行时的电流、温升情况，声音是否异常，机械是否滑动灵活，定期进行对轴加油，使水泵达到100%良好状态。

5.1.10 地下水池、水箱、高位水箱的液位阀每周检查一次，确保处于良好状态；同时检查水池，水箱水位正常。

5.1.11 以上各操作及检查情况应记录于《给水系统日巡检记录表》备注栏中。

5.2 二次供水泵房

二次供水水泵房除一般水泵房管理要求外，还应注意以下几个方面：

5.2.1 共用部位、设施设备维护部主管检查《卫生许可证》在有效期内，每月检查1次每个水池(箱)，并将检查情况记录在自己的工作日记上。

5.2.2 二次供水管理由设施设备维护人员专职负责，该设施设备维护人员应持有经卫生防疫站认可的《健康证》，且在有效期内。

5.2.3 每个水池(箱)应结构完好、无渗漏，检视窗应加盖上锁，水(箱)周围及顶盖应清洁、干净。

- 5.2.4 水池(箱)外委市卫生防疫站清洗、消毒,清洗员应持有经卫生防疫站认可的《健康证》。
- 5.2.5 清洗消毒水池(箱)时应提前两天通知客户服务部,由客户服务部通知有关用水部门和用户做好储水准备。
- 5.2.6 外来人员进出二次供水泵房及生活水箱间应进行登记,并填写《机房外来人员进出登记表》。

电梯机房管理细则

1.0 目的

保障电梯安全可靠的运行，加强对机房的管理。

2.0 适用范围

适用于忠泰物业所属项目管辖区域内电梯机房的安全管理。

3.0 定义

3.0.1 本管理标准为公司电梯机房日常管理作业中应达到的要求。

3.0.2 部门根据其设备设施状况和项目特点，按此标准细则管理作业。

3.0.3 对新接管项目应以此管理作业标准为依据不断改善，以确保设备设施管理质量，规避管理风险。

3.0.4 本作业标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

4.0 职责

4.1 设施设备维护部主管负责电梯机房的安全管理。

4.2 设施设备维护员负责对电梯机房的安全检查。

4.3 公司工程部负责督促、指导管辖项目电梯机房的安全管理工作。

5.0 制度要点

5.1 机房除共用设备维护员、其他人员不准进入机房，若需要进入，须经共用设备维护部负责人同意，并在共用设备维护员的陪同下方可进入机房；并填写《机房外来人员进出登记表》。

5.2 机房内照明应保持完好，线路整齐，无临时接线。机房内应保持环境清洁，干燥，并防止雨水渗入，通风良好，门窗完好。

5.3 每个电梯机房内至少配备二只灭火器，压力在有效范围内，并放置在易取处。机房内严禁存放易燃、易爆或危险物品，严禁堆放杂物。

5.4 机房钥匙由专人保管，机房门应当做到随时上锁，钥匙由当班共用设备维护员保管，共用设备维护员不得私配钥匙。电梯检修用的厅门钥匙，应实行专人保管，不得外借。

5.5 严禁在机房内吸烟、吃零食。

5.6 每周对项目电梯机房内的设备进行一次全面检查，确保设备运行正常。

5.7 每周打扫一次机房的卫生，做到地面、墙壁、天花板、门窗、设备共用表面无积尘、无锈蚀、无油渍、无污物，油漆完好、整洁光亮。

电梯设备管理标准作业细则

1.0 目的

规范电梯设备管理工作，确保电梯各项性能完好。

2.0 适用范围

适用于中泰物业所属项目所管理辖区内的所有电梯设备管理。

3.0 定义

3.0.1 本管理标准为公司电梯机房日常管理作业中应达到的要求。

3.0.2 部门根据其设备设施状况和项目特点，按此标准管理作业。

3.0.3 对新接管项目应以此管理作业标准为依据不断改善，以确保设备设施管理质量，规避管理风险。

3.0.4 本作业标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

4.0 程序要点

4.1 电梯机房管理

4.1.1 除共用设施设备维护员、共用设施设备维护主管外，其他人员需进入电梯机房，须经共用设施设备维护主管同意，并在共用设施设备维护员的陪同下方可进入机房，必须填写《机房外来人员进出登记表》。

4.1.2 电梯维保单位人员进入机房进行保养检修工作，须经共用设施设备维护值班负责人同意，由共用设施设备维护员监督实施，并完整、规范地分类记录在《设施设备维护部值班记录》内。

4.1.3 机房钥匙及电梯检修用的厅门钥匙由共用设施设备维护员保管，机房应当做到随时上锁，不得外借，如需使用须报设施设备维护部主管同意。

4.1.4 严格按电梯巡检规定实施检查，确保设施设备运行正常，并填写《电梯设备巡检记录表》。

4.1.5 电梯机房内卫生应定期打扫，做到地面、墙壁、天花板、门窗、设施设备表面无积尘、无锈蚀、无油渍、无污物，油漆完好、整洁光亮。

4.1.6 检查电梯机房防小动物设施完好（检查防护纱网、挡鼠板等）。

4.2 电梯运行管理

4.2.1 电梯运行过程中如发现异常情况时，共用设施设备维护员应及时采取措施予以解决。处理不了的问题应及时如实地汇报给共用设施设备主管，在主管的协同下加以解决，或向电梯维保单位报修，并指定专人跟进后续维修，并将巡查情况及跟进处理情况详细记录在《设施设备维护部值班记录》内。

4.2.2 确保电梯运行过程中无异常响声或异味。

4.3 巡检管理

4.3.1 日检

4.3.1.1 日常巡视项目每天检查控制柜和电机温度是否过高，电梯运行声音是否正常。

4.3.1.2 每天巡视客梯、货梯的运行情况，如有异常需立刻停止使用并及时处理或通知维保单位处理，做好对维保单位维修、保养的监督工作，并做好记录。

4.3.2 周检

共用设施设备维护员或维保单位应每周一次对电梯的主要机构和设备检查其动作的可靠性和工作的准确性，并

进行必要的修正和润滑。

4.3.3 季度检

共用设施设备维护员或维保单位应每季一次对电梯的重要部件和设备检查其动作的可靠性和工作的准确性，并进行必要的修正和润滑。

4.3.4 年检

电梯在运行一年之后，共用设施设备维护员配合电梯公司在电梯年检时间到期前应完成对电梯的年度技术检验工作，监督电梯公司应按要求检查电梯的机械、电气、安全设备的情况和主要零部件的磨损程度，对磨损量超过允许值或损坏的部件进行更换。

4.4 外包维保（质保）监督检查

4.4.1 共用设施设备维护员要全程配合、监督维保单位人员，参照维保公司的电梯周检、月检、季检及年检检查表对计划检查中的检查项目，按照合同中维保质量要求对维保效果进行确认。对维保中发现的问题，项目共用设施设备维护部必须以书面的形式向维保单位发整改通知书限制整改，并保存各种记录。将签字确认的《设施设备维护部值班记录》留存，每季整理成册后交共用设施设备维护部存档，长期保存。

4.4.2 电梯维修保养现场作业要求

序号	流程	要点
1	维 修 保 养 前 的 安 全 准 备 工 作	在电梯基站门口处放置“检修停用”标牌
		关好厅门，不能关厅门时，用合适的护栅挡住人口处，防止无关人员进入电梯轿厢或进入电梯井道；
		有人在轿顶上做检修工作时，必须按下轿顶检修箱上的检修开关，关好厅门。
2	检 修 过 程 中 的 安 全 注 意 事 项	给转动部位加油、清洗或观察钢丝绳的磨损情况时必须停闭电梯。
		人在轿顶上工作时，站立之处应有选择，脚下不得有油污，否则应打扫干净，以防滑倒。
		人在轿顶上准备开动电梯以观察有关电梯部件的工作情况时，必须牢牢握住钢丝绳，并应注意整个身体置于轿厢外框尺寸之内，防止被其他部件碰伤。需由轿内检修人员开电梯时，要交代和配合好，未经许可不准开动电梯。
		禁止在井道内和轿顶上吸烟。
		检修电器部件时应尽可能避免带电作业，必须带电操作或难以在完全切断电源的情况下操作时，应预防触电，并应有监护人、必备的工具和材料，特别应注意电梯突然启动运行。
		使用的手灯必须采用带护罩的、电压为36V以下的安全灯。最好使用手电筒。
		严禁维修人员站在井沿处向井道内探身，严禁维修人员两只脚分别站在轿厢顶与厅门上坎之间进行长时间的检修操作。
		底坑深度超过1.5M的，应使用梯子上下，禁止攀附随线和轿底其他部位上下。进入底坑后，应将底坑急停开关或限速器张紧装置的断绳开关断开。
		应尽量避免在井道内上下同时作业，必须同时作业时，下方作业人员应戴上安全帽。
		检修未完，检修人员需暂离开现场时，应做到： 1、关闭所有厅门，暂时关不上的必须设置明显标示物，进行安全围挡，

		并在该厅门口悬挂“危险、切勿靠近”警告牌，并派人看守； 2、切断电梯总电源开关； 3、排除热源，如烙铁、电焊、喷灯等。
		检修保养工作结束后应做到： 1、将所有开关恢复到原来状态，检查工具、材料有无遗落在设备上； 2、清点工具、材料，打扫工作现场，摘除悬挂的告示牌； 3、送电试运行，观察电梯运行情况，发现异常及时整改； 4、通知有关人员电梯恢复正常运行。

4.4.3电梯发生故障时应通知客户服务部，由客户服务部负责作好业主解释工作。

4.4.4 共用设备维护员应将电梯维修保养工作清晰、完整、规范地记录在《设施设备维护部值班记录》及《房屋及共用设施设备维修维护登记表》内，并按规定整理成册后存档保存。

4.4.5电梯因维修保养等原因需要停梯时，应由项目工程负责人填写设备停用/封存/报废报告，报请项目经理同意后再次报请公司领导批准后通知客户服务部，由客户服务部提前24小时通知业主。如因特殊情况突然电梯停用，应在电梯恢复使用后12小时内向业主作出解释。

5.0 电梯应急情况处理

序号	流程	要点
1	发生火灾的处置	楼层发生火灾时，当值共用设施设备维护员应立即击碎玻璃按动“消防开关”使电梯进入消防运行状态，电梯运行到基站后，应使乘客保持镇静，疏导乘客迅速离开轿厢。
		井道内或轿厢发生火灾时，当值电工应即刻停梯，疏导乘客迅速离开轿厢，切断电源。用干粉和1211灭火器灭火，控制火势蔓延。
		对于上述两种情况，当值共用设施设备维护员应及时通知监控中心，按《火警处置管理流程图》处置。
2	电梯湿水的处置	当底坑内出现少量进水或浸水时，应将电梯停在二层以上，断开电梯总电源。
		当楼层发生水淹而使井道或底坑进水时，应将轿厢停于进水层站的上一层，断开电梯总电源。
		当底坑、井道或机房进水较多时，应立即停梯，断开电梯电源总开关。
		发生湿水时，应迅速阻断漏水源对湿水电梯应进行除湿处理，如用干抹布擦拭、热风吹干(温度不能太高)、自然通风、更换管线等。确认湿水已消除，对电梯通讯信号传输元件、信号汇总元件等各类电路板进行检测，保证各绝缘电阻达到要求并且试梯运行无异常后，方可投入正式运行；
3	电梯困人救援处置	当发生电梯困人事故时，当班共用设施设施维护员通过电梯对讲机或喊话与被困人员取得联系，务必使其保持镇静，不要惊慌，静心等待救援人员的援救。如果轿厢门处于半开闭状态，当值电工应设法将轿厢门完全关闭。
		根据指层灯、钢丝绳平层标记或打开厅门观察判断轿厢所在位置。
		遇有其他复杂情况，应请求电梯公司帮助救援。
		困人救援工作完毕后，共用设施设备维护员应将情况完整、规范地分类记录在《设施设备维护部值班记录》、《设施设备事故报告》内。
4	发生地震电梯处置	已发布地震预报的，应根据地方人民政府发布的紧急处理措施，决定电梯是否停止，何时停止。
		震前没有发出临震预报而突然发生震级和强度较大的地震，一旦有震感应当立即就近停梯，乘客迅速离开电梯。
		地震后应当由专业人员对电梯进行检查和试运行，正常后方可恢复使用。

电梯困人救援流程图

1.0 目的

规范电梯困人救援工作的程序，确保乘客与电梯安全。

2.0 适用范围

适用于忠泰物业所属项目所管辖区内的电梯困人后的救援工作。

3.0 定义

- 3.0.1 本管理标准为公司电梯困人救援操作作业中应达到的要求。
- 3.0.2 部门根据其设备设施状况和项目特点，按此标准细则操作作业。
- 3.0.3 对新接管项目应以此操作作业标准为依据不断改善，以确保设备设施管理质量，规避管理风险。
- 3.0.4 本作业标准未涉及到的按相关国家设备技术规范执行。

3.0 职责

- 3.1 设施设备维护主管负责电梯困人后的救援工作的组织实施。
- 3.2 设施设备维护员负责配合电梯维保单位人员进行电梯困人后的救援工作。
- 3.3 公司工程部负责督促、指导各项目电梯困人的救援工作培训及效果验证。

4.0 程序要点

序号	流程	要点
4.1	当发生电梯困人事故时	共用设备维护员通过电梯对讲机或喊话与被困人员取得联系，务必使其保持镇静，不要惊慌，静心等待救援人员的援救；被困人员不可将身体任何部位伸出轿厢外。如果轿厢门处于半开闭状态，共用设备维护员应设法将轿厢门完全关闭。
		根据指层灯、钢丝绳平层标记或打开厅门观察判断轿厢所在位置。
4.2	轿厢停于距厅门0.5米左右（高于或低于）位置时的救援	拉下电梯主电源开关。
		用专用厅门钥匙开启厅门。
		在轿顶用人力开启轿厢门。
		协助乘客离开轿厢。
		重新关好厅门。
4.3	轿厢停于距离厅门0.5米以外位置的救援方法	进入机房切断电梯主电源。
		拆除电动机尾轴罩盖，安上旋柄座及旋柄。
		援救人员之一把旋柄，另一援救人员手持释放杆，轻轻撬开制动器，利用轿厢自重向正方向移动。为了避免轿厢移动太快发生危险，操作时应一撬一放使轿厢逐步移动，直至最接近厅门(0.5米左右)为止，确认刹车制动无误，放开盘车手轮。
		当轿厢停于距厅门0.5米远左右位置时，其救援方法4.2款进行。
		遇有其他复杂情况，应请求电梯公司帮助救援。
		困人救援工作完毕后，共用设备维护员应将情况完整、规范地记录在《设施设备维护部值班记录》内。