



# 物业工程人员 作业标准培训

---

御策咨询

# 目录

基础管理

运行管理

安全管理

危机管理

维修管理

# 主要设备

物业设备包括许多内容，不同性质的房屋建筑有不同的设备，大致包括以下：

- ▶ 建筑卫生设备（给排水设备、卫生设备、消防设备、供热供冷与通风设备、人防设备等）
- ▶ 建筑电气工程设备（供电及照明、弱电、电梯、防雷装置等）
- ▶ 房屋厨房设备
- ▶ 房屋景观设备

# 基础管理

---

- ▶ 物业设备的基础管理是为实现物业设备及职能服务提供有关资料信息的依据。物业设备基础管理工作主要有四类：
- ▶ 设备资料档案管理
- ▶ 标准化管理
- ▶ 规章制度
- ▶ 教育培训、基础教育工作

# 基础管理——设备资料档案管理

- ▶ 设备原始资料：如设备出厂合格证书、操作使用说明、验收资料、设备安装与结构图、设备登记表等。
- ▶ 设备维修资料：如报修单、事故记录、中大修工程记录、技术革新记录等。
- ▶ 设备资料管理：如运行记录、普查记录、运行月报、考评资料等。

设备的档案资料管理工作基本任务：一是做好设备技术档案的保管；二是为设备运行、维护、管理等提供资料信息依据。

# 基础管理——规章制度

- ▶ 生产技术规程：主要有安全操作规程、维修保养规程。
- ▶ 管理工作制度：主要有运行管理制度、巡视制度、安全管理制度、预防检修制度、值班工作制度。
- ▶ 责任制度：包括岗位责任制度、记录与报告制度、安全制度、交接班制度等。

# 基础管理——教育与培训

- ▶ 对本企业员工的培训与教育：基本内容的技术业务、岗位培训、思想教育、职业道德、礼仪教育等。
- ▶ 对业主、使用人的宣传与教育：其重点是有关合理与安全使用设备的宣传与教育。

# 运行管理

物业设备的运行管理是设备在日常运行与使用过程中的各项组织管理工作，它具有日常性，安全性和广泛性的特点和要求。有以下两类：

- ▶设备运行的劳动组织。
- ▶设备运行管理制度。

# 运行管理——设备运行的劳动组织

- ▶ 定员工作：也就是根据劳动分工特点，设备运行要求和管理的需要，合理确定工作岗位的人数，其主要方法有按设备定员，按岗位定员和按比例定员三种方式。
- ▶ 作业组的组织：如电梯设备运行组，水电工组等。
- ▶ 工作轮班组织：也就是劳动力的时间组织问题。工作轮班组织有单班制和多班制两种，在多班制条件下，必须妥善解决轮班组织问题。

劳动组织目的，一是合理分工协作基础上配置劳动力。二是根据设备技术要求与岗位设置情况，采取合理的劳动组织形式提高劳动效率

# 运行管理——设备运行管理制度

- ▶ 设备的安全操作规程。
- ▶ 设备的巡视工作制度。
- ▶ 岗位责任制度。
- ▶ 上班与交接班制度。
- ▶ 记录与报表制度。
- ▶ 报告制度。
- ▶ 服务规范。

运行管理制度是全体员工的工作依据与准则。

# 安全管理

物业设备种类繁多，有些具有一定的危险性，在使用操作和维修过程中，稍有疏忽往往会造成机毁人亡的重大事故。同时，设备的合理使用和安全操作也是减少维修损失，延长设备寿命的一个重要环节。包括：

- ▶ 加强安全教育与宣传。
- ▶ 设备安全管理措施。
- ▶ 落实设备合格证制度。
- ▶ 安全责任制度。

# 安全管理——加强安全教育与宣传

- ▶ 对操作人员要：培训安全作业训练，安全意识教育和安全作业管理。
- ▶ 对业主和使用人员要：宣传设备安全使用知识，提高安全意识。
- ▶ 在特殊部位张贴安全宣传标志，安全宣传报栏。
- ▶ 定期召开业主和使用人座谈会。

# 安全管理——设备安全管理措施

- ▶ 对一些特殊或具有危险性的设备需设计和安装必要的安全保护措施。
- ▶ 定期进行设备的安全检查和性能测试。
- ▶ 制定设备的安全管理制度。

# 安全管理——设备合格证制度

- ▶ 落实国家对安全性能要求高的设备合格证制度。如电梯。
- ▶ 要求使用与维修人员持证上岗。

# 安全管理——安全责任制

- ▶ 主管领导负责安全管理工作，安全巡检。
- ▶ 在岗位责任制中，安全必须作为一项责任内容明确下来。
- ▶ 安全管理，人人有责。
- ▶ 形成一整套安全责任制。

# 安全管理——特种设备

- ▶ 《特种设备安全监察条例》规定：锅炉、电梯、游乐设施等为特种设备，实行政府安全监察制度。
- ▶ 按规定保养，人员持证上岗。
- ▶ 配合安全检查，落实合格证制度。
- ▶ 形成一整套安全责任制度。
- ▶ 分清政府、管理公司、维修单位、生产厂家责任。

# 工程危机管理

---

## 四大目标

- ▶ 查明危机原因。
- ▶ 减少或控制破坏、损失程度。
- ▶ 迅速、正确的反应。
- ▶ 制止危机继续存在。

# 工程危机管理

---

## 重点

- ▶ 镇定行事。
- ▶ 勿轻举妄动，分清责任、权限。
- ▶ 配合政府部门之行动。
- ▶ 善用资源。
- ▶ 知人善任。
- ▶ 小心媒体之处理。
- ▶ 控制群众情绪

# 工程危机管理——危机产生的内部原因

## 硬件

- 设计
- 维修
- 更改
- 突发

## 软件

- 制度
- 监察
- 经验
- 效率(反应)

# 工程危机——外办影响产生的危机

- ▶ 法规
- ▶ 供应
- ▶ 突发

# 工程危机管理——预防危机发生之措施

- ▶ 物业管理是计划性的工作（为物业制订适当之管理模式、人员架构、规章制度）
- ▶ 每天都有所准备
- ▶ 消除物业设计的危险性
- ▶ 完善物业设备的各种系统的维修工作
- ▶ 严格执行所有规章制度（监察）
- ▶ 配合实际情况，适当修改所有规章制度
- ▶ 加强培训，加强效率（案例讨论，演习）
- ▶ 经常演习，加强宣传
- ▶ 急需品的准备，备用物件、零件。

# 工程危机管理——危机处理

## 电梯困人

- ▶ 确认位置——电梯编号、楼层。
- ▶ 通知有关员工采取相应行动——乘客人数、照明、通风情况。
- ▶ 安抚乘客，注意伤病。
- ▶ 技工：尽快救人。
- ▶ 密切监控现场情况 管理/保安：注意等待人群（疏导），安排临时指导员。
- ▶ 尽快救出被困乘客，注意空气畅顺。
- ▶ 跟进乘客需要，道歉，如有病患情况，立即通知急救部门协助。
- ▶ 查究原因，尽快修复改善。
- ▶ 详尽报告，注意事项：考虑设备之价值

# 工程管理——危机处理

## ▶ 自然灾害（水浸、洪水、暴雨）

### ▶ 应变准备

- 物资（沙包、防水闸板、抽水泵、防水布、员工装备、应急用品：救伤、饮用水、干粮）

### ▶ 预防措施

- 保护各机房/保护或切断可能被涉及之接电设备
- 保护地下室
- 保护电梯
- 保证去水道畅通

# 工程危机管理——危机处理

## 自然灾害（水浸、洪水、暴雨）

- ▶ 密切留意政府有关部门通知/指示（一般自然灾害均非突发性）
- ▶ 派遣专责人员报告情况
- ▶ 配合政府有关部门执行工作
- ▶ 有需要时疏散物业内所有人员（关闭所有电源保护/携带财物）
- ▶ 事后安排清洁及设备复位（小心安全）
- ▶ 详尽报告（拍照记录）
- ▶ 向保险公司提交报告，要求索赔（御策咨询 必须于24小时内申报索赔）

# 工程危机管理——危机处理

## 设备损坏——漏水

- ▶ 确定源头水源（留意漏水处与物业各种设备之距离，重点在电器、电梯及通讯设备等）
- ▶ 关闭/切断水源
- ▶ 防止水浸范围扩大（堵塞/疏导，避开物业之较重要地方）
- ▶ 加速排水（必须保证排水有效及顺通）
- ▶ 进行抢修
- ▶ 监察其他可能受影响之地方（可能引致之隐患）
- ▶ 清洁及修复
- ▶ 详尽报告（拍照记录）
- ▶ 向保险公司提交报告，要求索赔
- ▶ 如有需要，跟进用户关系（道歉，协助清理、修复等）

# 工程危机管理——危机处理

## 设备损坏——停电

- ▶ 确定受影响之位置、范围（注意不容许停电之设备，如医院之部分特殊设备）
- ▶ 检查原因
- ▶ 备用发电机/应急照明（注意临时照明之安全，如使用明火照明）
- ▶ 注意储油量，正常操作（专人监控）
- ▶ 加强保安，加派巡逻
- ▶ 恢复供电后，小心跳掣现象（若长时间停电，寒冷天气及地区，需检查水管是否冻裂）
- ▶ 水泵排气
- ▶ 电脑系统
- ▶ 检查全物业供电空调系统

# 工程危机管理——危机处理

## 风灾——之前准备

- ▶ 留意政府有关部门通知/指示
- ▶ 检查所有设施正常
- ▶ 检查所有应急设备(备用)
- ▶ 加固容易被吹走的户外物品
- ▶ 收回可移动之户外物品
- ▶ 检查下水道畅通
- ▶ 关好窗户，并加保护
- ▶ 关好防风闸门
- ▶ 通知客户
- ▶ 当值人员，做好加班准备
- ▶ 适时做户外检查

# 工程危机管理——危机处理

## 应急设备：

▶ 手提水泵、应急灯、急救用品、发电机、电筒、胶条、木板/绳、安全帽、雨衣、水靴、沙包、防水闸、吸水机、地拖。

## 物业准备：

- ▶ 保留安全出口，通知物业内所有人员或派专人指示。
- ▶ 安排膳食。
- ▶ 小心安全，取消户外正常作业（岗亭值班）。

# 工程危机管理——危机处理

## 风灾过后

- ▶ 检查损毁情况。
- ▶ 执行清理工作。
- ▶ 协助客户恢复。
- ▶ 检修受损设备。
- ▶ 详尽报告（拍照记录）。
- ▶ 向保险公司提交报告，要求索赔。

# 工程危机管理——危机处理

## 误报火警

- ▶ 派最接近现场之员工调查火情。
- ▶ 尽快报告现场情况。
- ▶ 确实误报，尽快消防 控制复位。
- ▶ 调查误报原因。
- ▶ 消防控制中心当值负责人填写有关报告。
- ▶ 如有需要，安排进行维修。

# 工程危机管理——危机处理

## 火警处理程序

- ▶ 确认火警后，尽快评估是否报消防部门。
- ▶ 确认所有消防系统正确运作，关闭空调机组。
- ▶ 考虑是否执行紧急疏散计划（封锁大厦，许可人士除外）。
- ▶ 派遣物业保安及义务消防员进行灭火。
- ▶ 切断火场电源。
  - ▶ 关闭所有电梯于首层，只留消防专梯（派专人操作）。
  - ▶ 协助消防员灭火。
  - ▶ 火警过后，清理场地。
  - ▶ 详尽报告，照相。
  - ▶ 如有需要，向保险公司索赔。
  - ▶ 分析起火原因，追究责任人，教育群众。

# 工程危机管理——危机处理

## 气体泄漏——工作程序

- ▶如证实气体泄漏，必须报警。
- ▶急救准备，紧急复苏法。
- ▶现场查证是否属实。
- ▶切密在现场开关任何电器及可能产生火花之行为。
- ▶关掉手机、传呼机、对讲机等。
- ▶无论是否属实，在现场打开窗户，使空气对流。
- ▶关闭现场有关气体开关。
- ▶疏散在场人士往空气流通之处急救（保安，防止盗窃）。
- ▶将昏迷者（晕倒）移至空气流通之处急救。
- ▶让有关部门检查现场情况（如属设备故障—抢修）。
- ▶查证是否有犯罪行为是公安的责任。
- ▶详尽报告（物业管理负责人研究是否跟进有关问题）。

# 维修管理

物业设备的维修管理是指对设备维修活动所从事的组织，计划与控制。包括：

- ▶ 设备的三级保养
- ▶ 定期检查
- ▶ 计划维修
- ▶ 计划修理的定额标准
- ▶ 物业设备的更新改造和购置与评价

# 维修管理——设备的三级保养

- ▶ 日常维护保养：主要包括检查，清洁和润滑及时做好坚固工作以及必要记录等
- ▶ 一级保养：按计划进行的保养工作。主要包括对设备进行局部解体，进行清洗，调整，按照设备磨损规律进行定期保养
- ▶ 二级保养：对设备进行全面清洗，部分解体和局部修理，更换或修复磨损件，使设备能够达到完好状态的保养

# 维修管理——定期检查

- ▶ 设备检查：指根据检测仪表或人的感觉器官对设备的运行情况、工作精度、磨损程度进行检查和校验，是设备维修管理中的一个重要环节
- ▶ 通过检查，及时查明和消除设备隐患
- ▶ 针对发现的问题，拟定改进的工作措施，有目的地做好修理前的准备工作，以提高维修质量

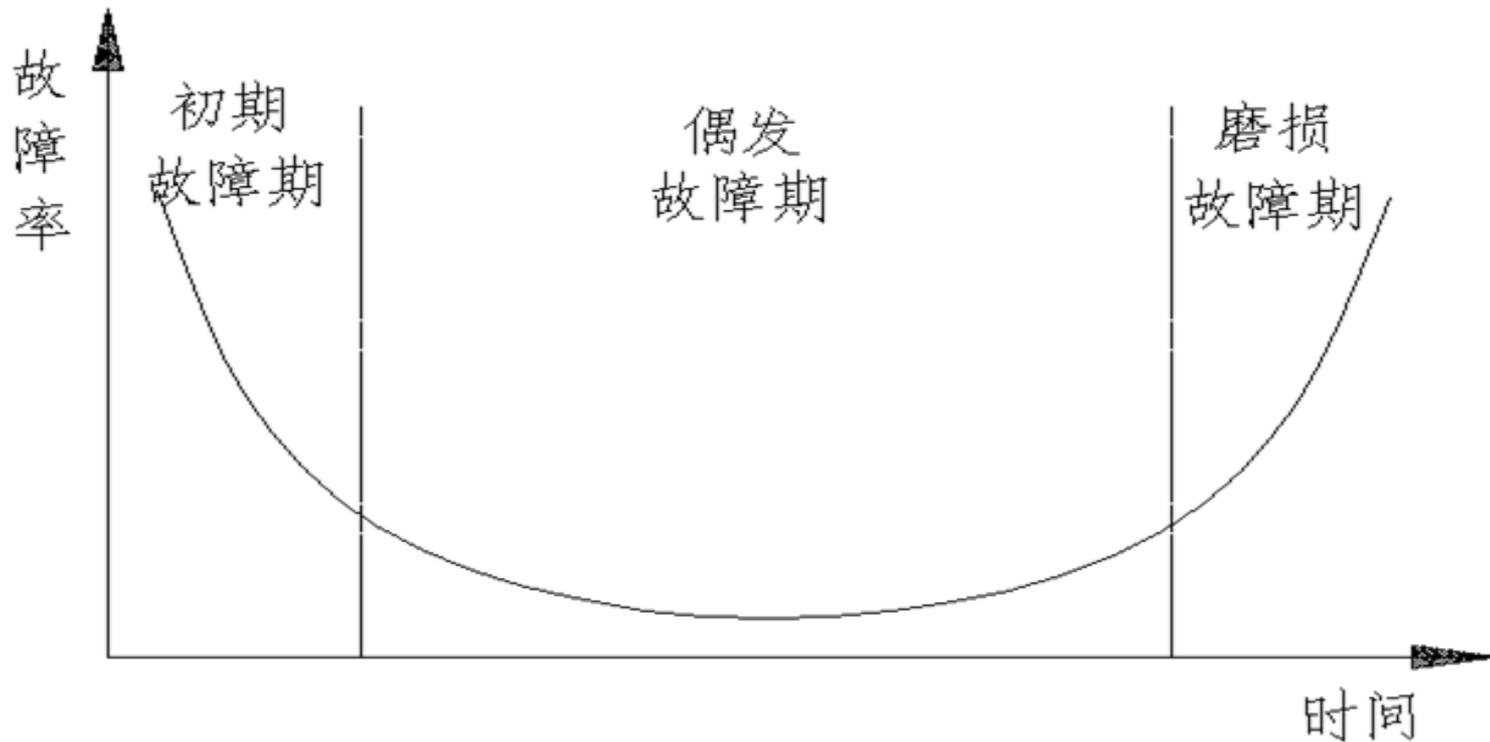
# 维修管理——房屋安全检查

- ▶ 房屋安全检查是物业管理的重要内容。
- ▶ 《房屋完损等级评定标准》按结构、装修、设备将房屋分为完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房、危险房五类。
- ▶ 定期评定房屋完损等级（一般1-3年），并将检查结果整理归档。

# 维修管理——计划维修

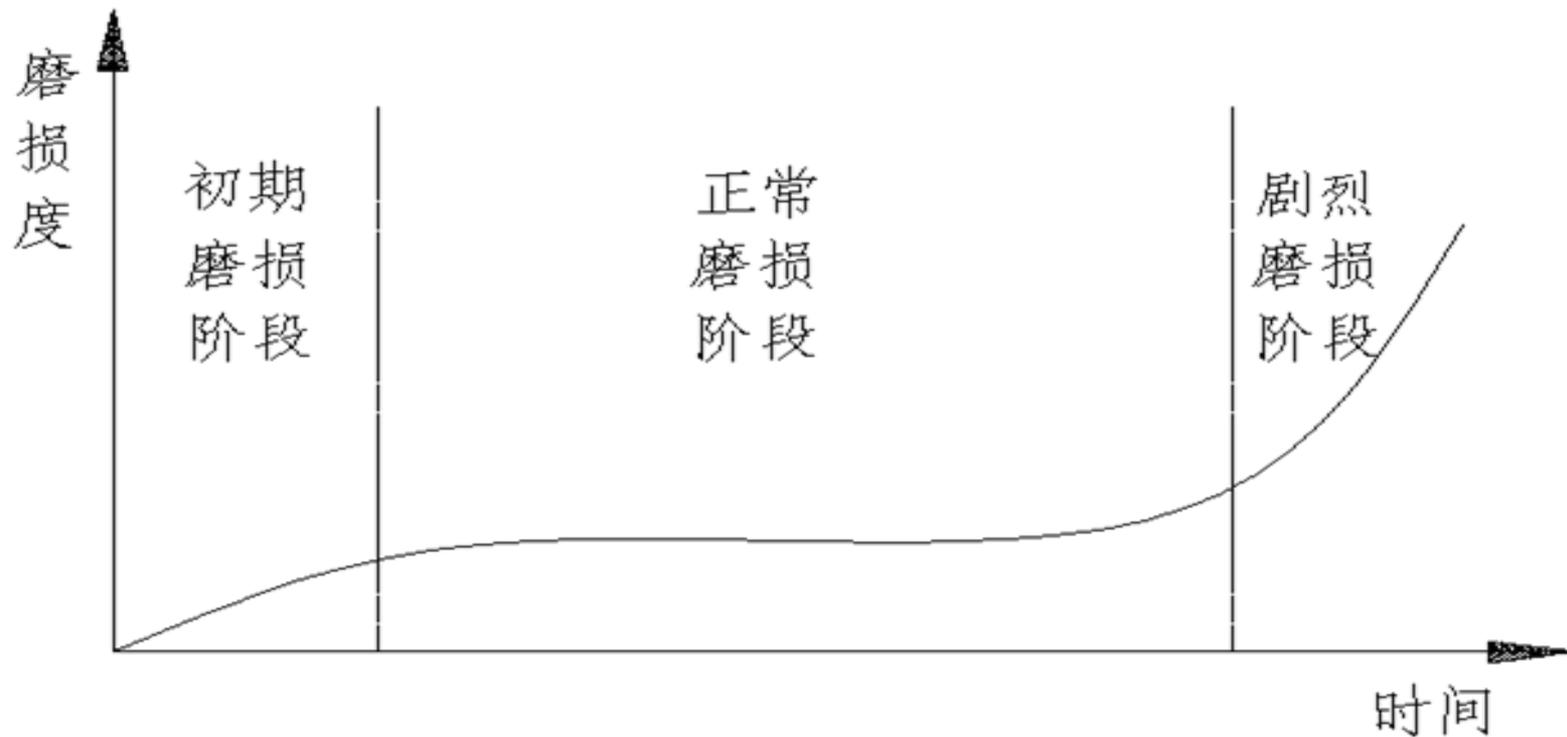
- ▶ 计划修理是以设备的磨损理论和故障规律为依据的。
- ▶ 研究与把握设备的磨损形成规律和故障发生规律是搞好设备的预防性计划维修工作的基本依据。

# 维修管理——计划维修



设备故障曲线图

# 维修管理——计划维修



设备磨损曲线图

策略咨询

# 维修管理——计划维修

- ▶ 零星维修工程：通常只要修复，更换少量易损零件，调整少部分机构和精度。
- ▶ 中修工程：正常定期检修，使设备能正常运转到下一次修理，更换率一般在10%-30%。
- ▶ 大修工程：对设备定期的全面检修。

# 维修管理——计划修理的定额标准

- ▶ 修理周期及结构。修理周期指相邻两次大修之间，机器设备的工作时间；修理周期结构是指在一个修理周期内，大修、中修、定期保养的次数及排列顺序；
- ▶ 修理复杂系数，是用来表示不同设备的修理复杂程度，计算修理工作量的假定单位。
- ▶ 劳动量定额，是为完成设备的各种修理工作所规定的劳动量标准，通常以完成一个修理系数所需要的劳动时间表示。
- ▶ 其它定额标准

有了这些定额标准，就可以制定设备的修理计划

# 维修管理——物业设备的更新改造和购置评价

- ▶ 设备的寿命分为物质寿命，技术寿命和经济寿命，通常把设备的经济寿命年限作为设备更新的依据。
- ▶ 设备改造：设备原型更新和设备技术更新，通常要横向经综合技术经济比较后，确定更新方案。
- ▶ 物业设备的购置即是技术性工作工作又是一种物业投资的经济性活动。因此对购置目的要进行反复研究。保证购置项目技术上先进、经济上合理，功效上适用，要同业主、用户充分协商，征得支持。
- ▶ 设备的经济性评价方法可采用年费法，从不同的方案中选择最优方案。

# 思考案例——危机处理讨论

- ▶ 自来水压力低，停水
- ▶ 装修噪音
- ▶ 停电
- ▶ 喷头爆裂
- ▶ 配电房、制冷机房火灾
- ▶ 漏水
- ▶ 室外管线，管井问题