

修缮服务中心

精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

目 录

第一章 中心简介	1
第二章 班组简介	3
一、中心办公室简介	3
二、预决算部简介	4
三、维修工程部简介	5
四、节能班简介	6
五、材料管理班组简介	7
六、水工班简介	8
七、电工班简介	9
八、瓦工班简介	10
九、木工班简介	11
十、钳工班简介	12
十一、五金班简介	13
十二、校区维修班组简介	14
十三、供水班简介	15
十四、供电班简介	16
第三章 岗位职责	17
一、中心领导	17
(一) 中心主任	17
(二) 中心副主任	17
(三) 中心主任助理	18
一、中心办公室	19
(一) 办事员岗位职责	19
二、预决算部	20
(一) 预决算管理员岗位职责	20
(二) 核算员岗位职责	20

三、维修工程部	21
(一) 维修管理员岗位职责	21
(二) 维修协管员岗位职责	21
四、节能班	22
(一) 节能班长岗位职责	22
(二) 抄表查漏员岗位职责	22
(三) 收费员岗位职责	22
五、材料管理班组	24
(一) 材料会计岗位职责	24
(二) 材料采购岗位职责	24
六、维修班组	26
(一) 维修班长岗位职责	26
(二) 维修工岗位职责	26
七、供水班	28
(一) 供水班长(兼值班)岗位职责	28
(二) 供水值班员岗位职责	28
八、供电班	30
(一) 供电班班长岗位职责	30
(二) 供电值班员岗位职责	30
第四章 工作流程	31
一、中心办公室	31
二、预决算部	32
(一) 修缮项目年度计划编审流程	32
(二) 项目进度款支付流程	33
三、维修工程部	34
(一) 维修改造项目实施流程图	34
(二) 修缮项目管理流程	36

(三) 施工队伍确定流程	37
(四) 施工安全管理流程	38
(五) 修缮项目立项流程	39
(六) 修缮项目变更流程	40
(七) 紧急抢修项目管理流程	41
(八) 工程验收及评价流程	42
四、材料管理班组	43
(一) 工作流程	43
(二) 工程材料领用流程	44
五、节能班	45
(一) 水电抄表收费流程	45
六、水工班	46
七、电工班	46
八、瓦工班	46
九、木工班	47
十、钳工班	47
十一、五金班	47
十二、校区维修班组	48
十三、供水班	48
十四、供电班	49
第五章 服务标准	50
一、报修热线接听标准	50
二、维修工上门服务行为标准	51
三、材料管理班组工作标准	52
四、供电值班员工作标准	53
五、供水值班员工作标准	56
第六章 台账目录	58

一、中心办公室台账一览表	58
二、维修工程部台账一览表	58
三、材料管理班组台账一览表	58
四、水工班台账一览表	59
五、电工班台账一览表	59
六、供水班台账一览表	59
七、供电班台账一览表	59
第七章 各类表格	60
一、考勤表	60
二、加班记录登记表	61
三、维修值班日志	62
四、后勤处（集团）修缮服务中心文件签发记录	63
五、修缮服务中心培训/会议签到	64
六、江苏大学后勤零星维修事项报审表	65

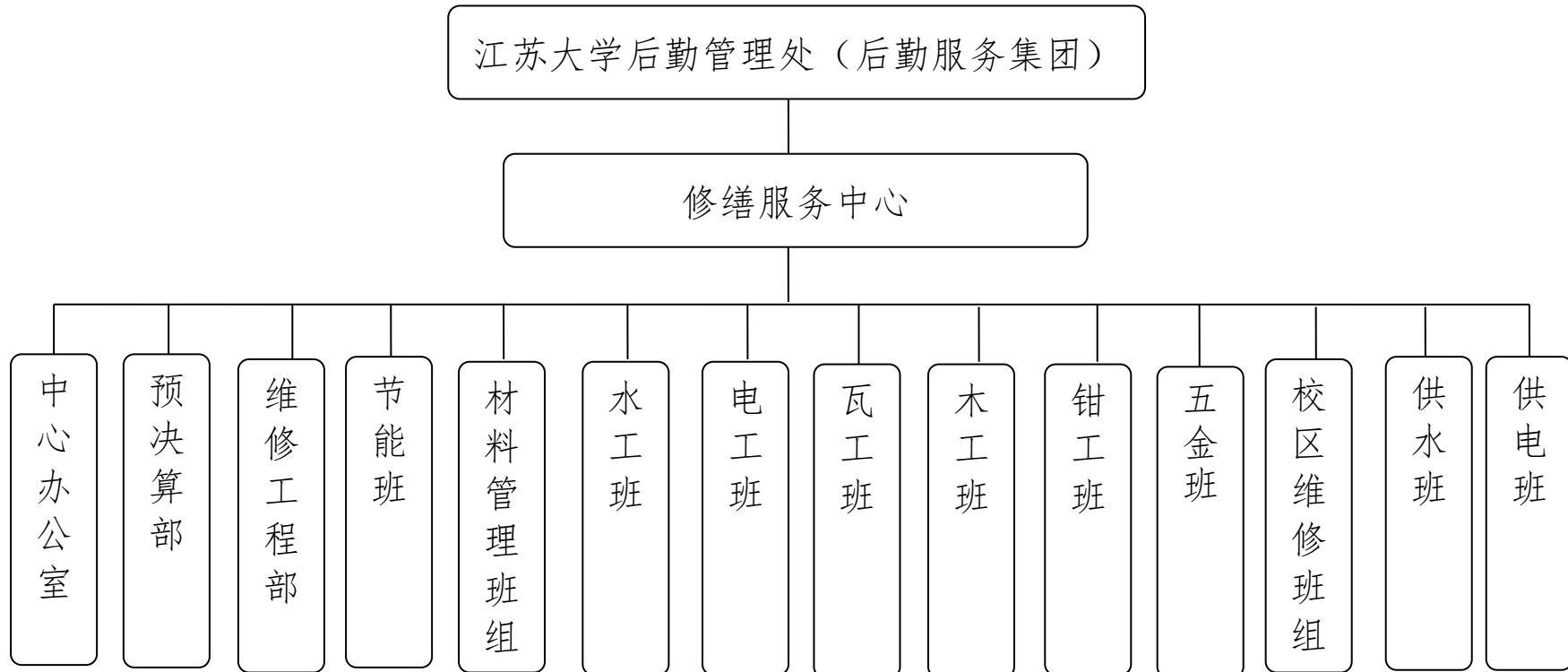
第一章 中心简介

修缮服务中心主要承担学校水、电、瓦木和五金等日常零星维修；学校下达的各类后勤工程项目；学校水电应急抢修及重要活动的保障工作；学校的供水、供电及变(配)电所(房)、水泵房的安全运行,保证师生正常的教学、生活秩序；水、电管网、线路的日常巡查检修、保养等工作。

近年来，中心大力推进微信相关系统,进入“互联网+”新时代。学校引进的微信报修系统，较好地响应了校内广大师生对后勤维修服务的需求，在调动工作人员积极性、维修时间响应和材料管控、提高维修服务水平、提高中心满意度等方面初显成效。

在未来的工作中，中心将始终坚持“热心、耐心、细心、恒心”的服务，不断创新工作方式，为广大师生提供更加高效、安全、便捷的服务！

中心组织架构图

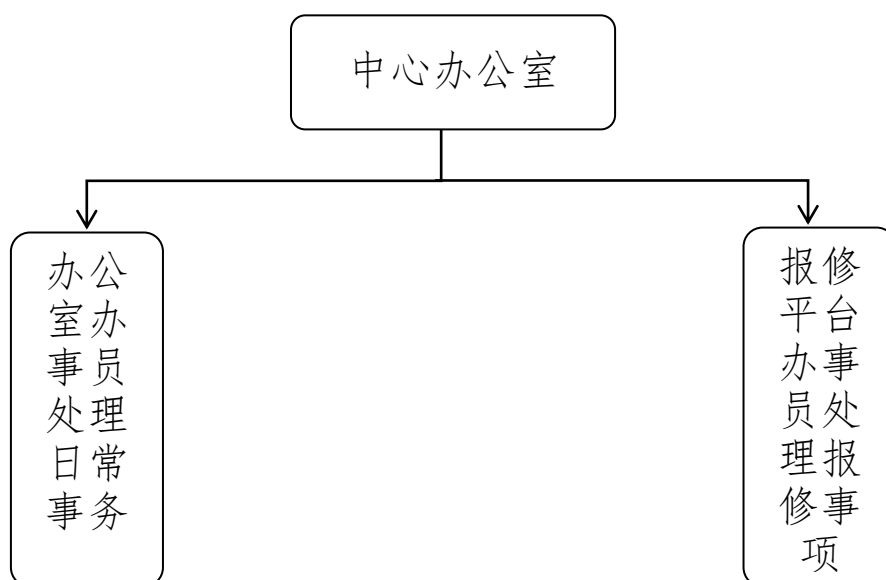


第二章 班组简介

一、中心办公室简介

中心办公室主要负责中心党务、行政方面事务，做好文件、会议、活动、宣传、综合事务等工作，以及校本部微信报修内容的审核、报修电话接听、维修派工单发放、维修工作量统计等。并以创新服务，提高效率，规范行为，提升质量为目标，开展办公室各项工作。

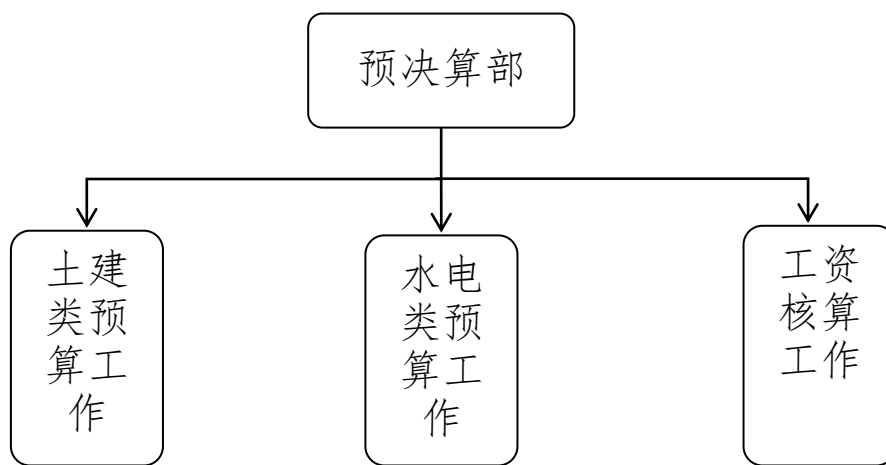
中心办公室组织架构图



二、预决算部简介

预决算部主要负责后勤维修改造工程的预算申报工作，以及本中心维修改造工程的竣工结算事项，每月完成中心计件员工的工资核算任务。

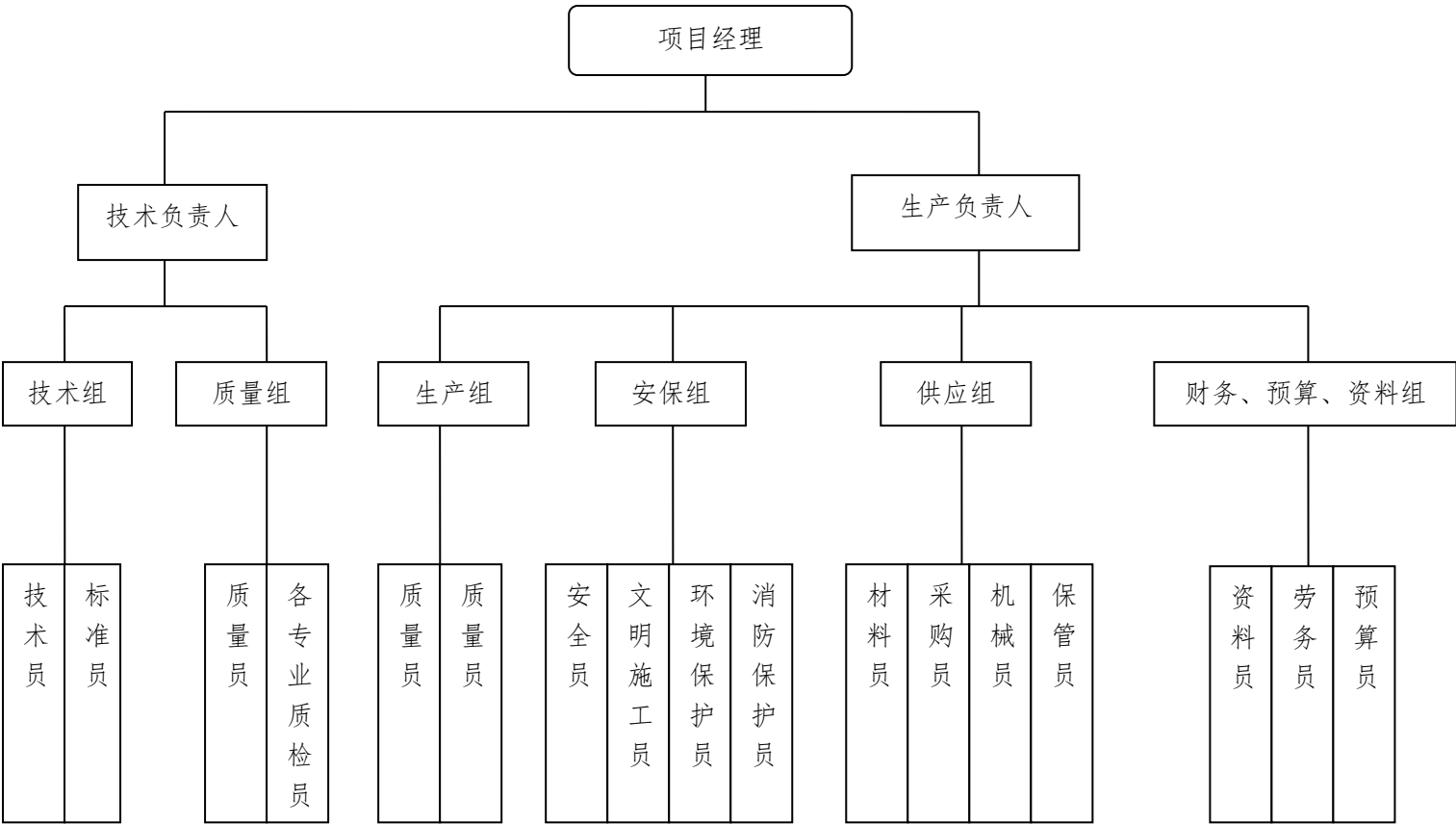
预决算部架构图



三、维修工程部简介

维修工程部主要负责中心维修工程质量、进度、投资、安全等多个方面的监督，以及中心预决算制作、合同签订、施工中主要材料进场封样、变更签证、材料报验、工序报验、资料归结、竣工结算等工作。

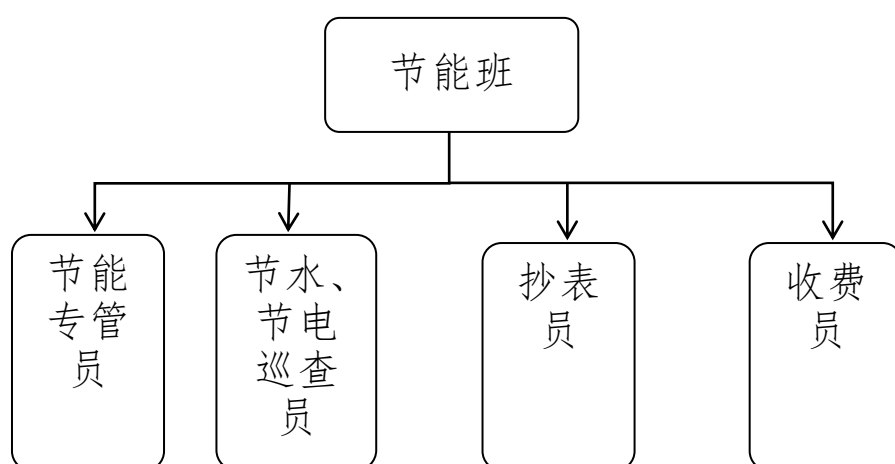
维修工程部组织架构图



四、节能班简介

节能班主要负责全校节水节电巡查，校本部、梦溪、北固、中山门面房的水电费收取，单教 1—3 号楼、综合楼的水电费收取及家属区的水费收取，以及全校一级水表的现场计量工作。

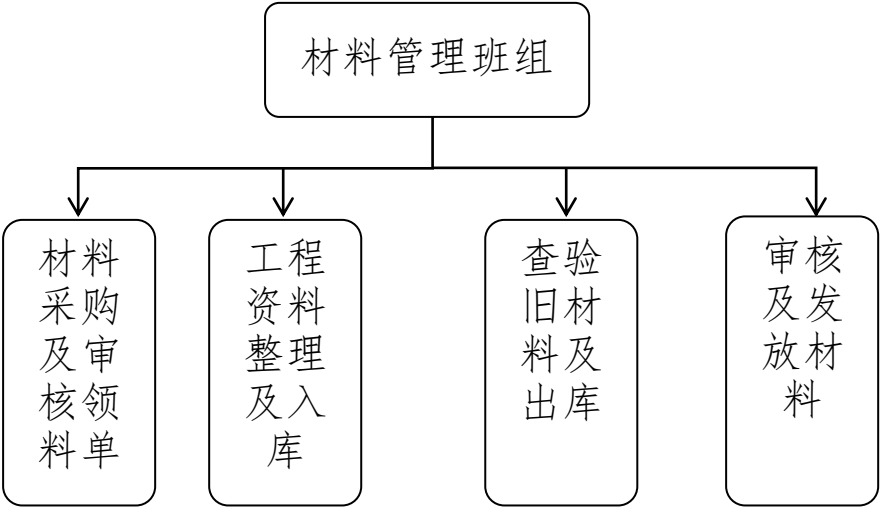
节能班组织架构图



五、材料管理班组简介

材料管理班组主要负责零星维修、工程材料的入库与发放，以及本中心固定资产的入库、工程资料整理工作。

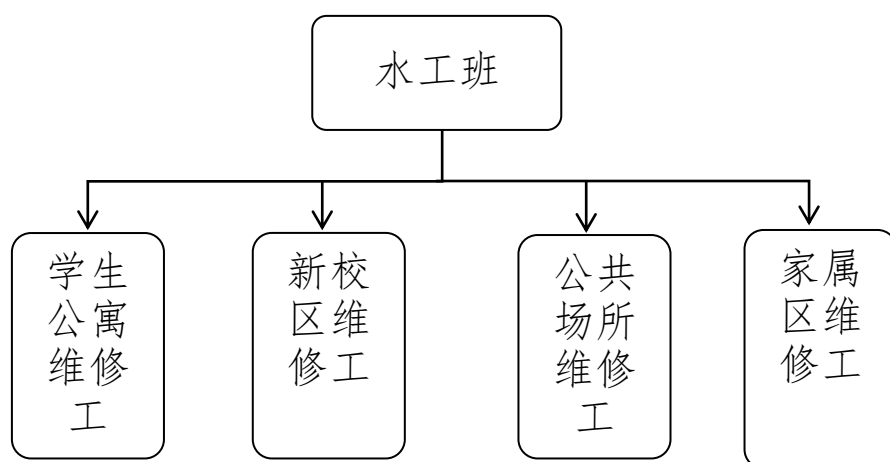
材料管理班组组织架构图



六、水工班简介

水工班主要负责江苏大学本部所有办公区，教学区，实验区，宿舍区，家属区，公共区，以及北固校区，梦溪校区在内的所有给排水日常维修及零星工程。

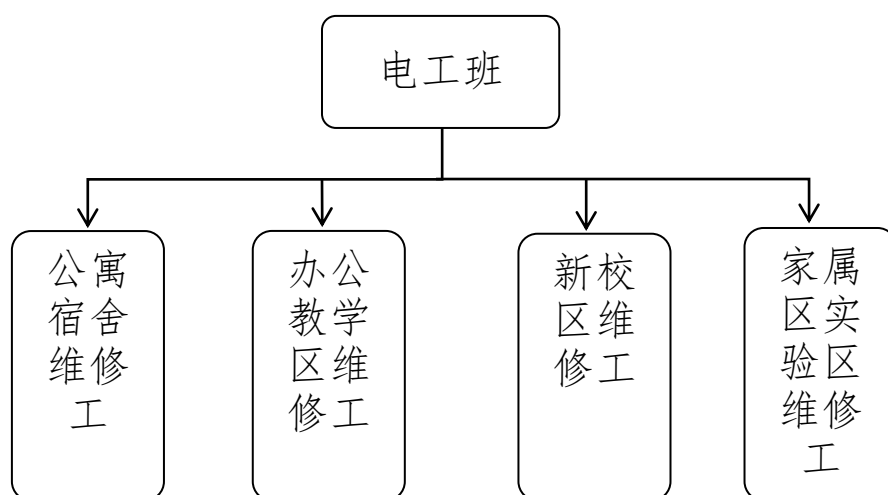
水工班组织架构图



七、电工班简介

电工班主要负责江苏大学校本部所有办公区，教学区，实验区，宿舍区，家属区及公共区域日常零星维修与安装工作。服务内容包括：照明、插座线路零星改造与安装维修事项。

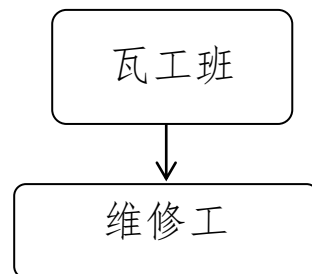
电工班组织架构图



八、瓦工班简介

瓦工班主要负责校本部教学区、办公区、宿舍区、家属区、公共区域瓦工类零星维修工作，服务内容包括：路面损坏、瓷砖破损等维修事项，并配合水工班解决给排水管漏水、淤堵问题。

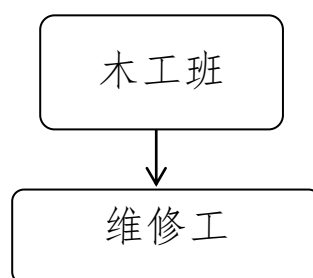
瓦工班组织架构图



九、木工班简介

木工班主要负责校本部家属区、教学区、学生宿舍各楼栋的木制品维修，以及小型维修工程项目。服务内容包括：维修木门、桌椅、隔断、天花板等。

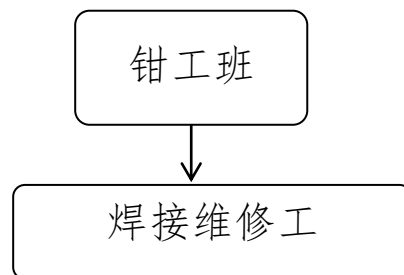
木工班组织架构图



十、钳工班简介

钳工班主要负责校本部学生公寓铁床的焊接维修工作，以及教学区、实验楼、家属区、公共区钢结构制品的焊接维修任务。班组内维修人员均持证上岗，并每日做好焊接设备、防护装置的安全检查工作，确保施工安全。

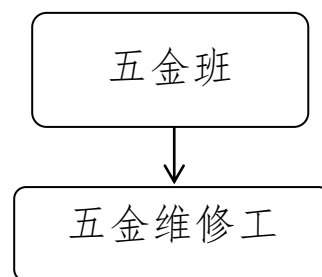
钳工班组织架构图



十一、五金班简介

五金班主要负责江苏大学校本部所有办公区、教学区、实验区、宿舍区、家属区铝合金门、窗，玻璃、门锁、地簧等五金件的维修工作，以及家属区门禁系统的维修事项。

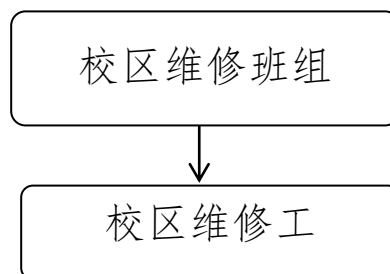
五金班组织架构图



十二、校区维修班组简介

校区维修班组主要负责中山、北固、梦溪三个校区家属区、办公区、实验区、教学区、宿舍区、公共场所的日常维修，维修内容包括照明、插座、线路及各种上下水管，并巡视泵房、电房运行情况。

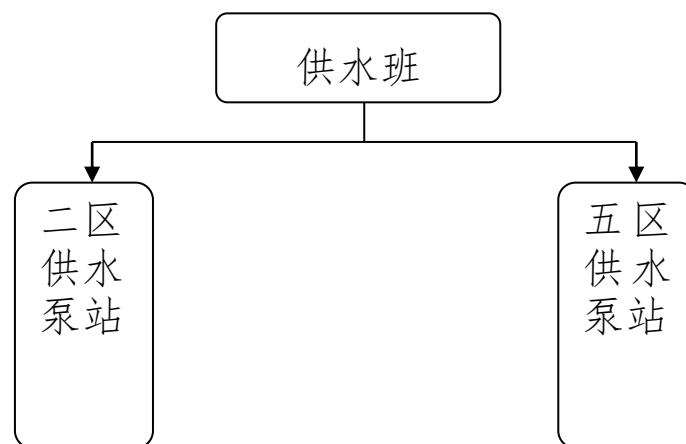
校区维修班组组织架构图



十三、供水班简介

供水班主要负责江苏大学校本部所有办公区、教学区、实验区、宿舍区、家属区的二次供水工作，服务内容包括：低压供水、高压供水、消防供水。并定期开展全校水池和水箱清洗工作，确保水质安全。

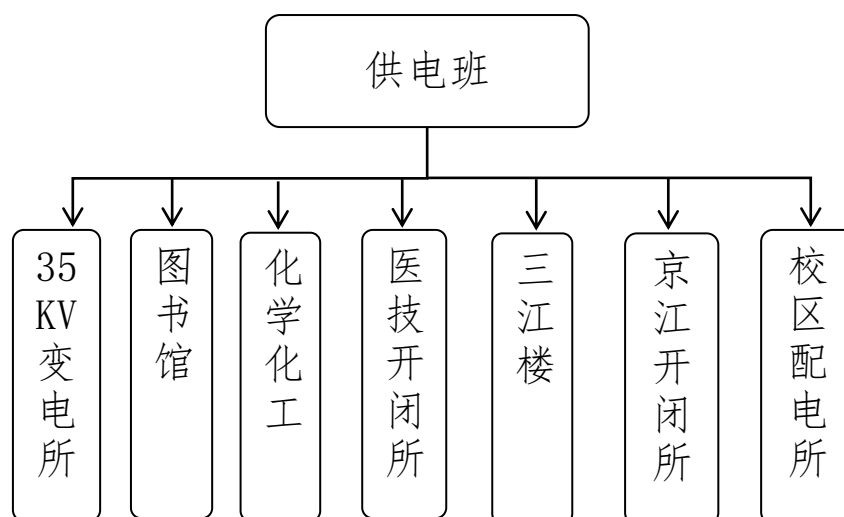
供水班组织架构图



十四、供电班简介

供电班主要负责校区电房停送电，处理应急突发停送电事宜，按规程规范巡查电房工作，并做好相关记录，发现安全隐患等情况及时向中心汇报，全面整理电房环境卫生，做好各项记录。

供电班组织架构图



第三章 岗位职责

一、中心领导

（一）中心主任

1、在后勤处（集团）的领导下，主持修缮服务中心全面工作，处理日常行政事务。及时召开中心工作例会，传达上级领导有关指示，分析处理中心存在的问题。

2、制定中心管理制度，组织职工政治学习，做好职工思想政治工作。做好员工培训，提高员工的服务意识和质量意识，关注师生满意度，负责处理师生的投诉和反馈。

3、负责中心内部各班组人员的调配工作，做好零星维修、工程维修的全面协调及人事安排，突发事件及时组织人员排除故障进行抢修。

4、负责工程维修预决算和财务管理工作。

5、负责抓好零星维修、工程项目的质量和施工安全，督促工程项目进度，并督促项目负责人抓好施工现场的管理工作。

6、做好巡查分管事项工作。

7、配合相关部门做好竣工验收工作。

8、完成上级领导交办的其他工作任务。

（二）中心副主任

1、协助中心主任做好中心的日常行政和党务工作，参与中心重大决策活动。

2、协助中心主任制定中心发展规划和工作计划，并协

助完成学校和处（集团）领导下达的各项工作和任务。

3、协助中心主任做好工程维修预决算，负责工程项目的签证和材料成本管理工作和财务管理核算工作。

4、抓好分管各班组及部门的工作安排，落实中心制定的各项规章制度。

5、做好全校水电供应工作，抓好节水节电巡查管理。

6、定期组织对全校高低压配电房、高低压供电线路、供水设备设施进行安全大检查，确保安全生产。

7、做好巡查分管事项工作。

8、完成上级领导交办的其他工作任务。

（三）中心主任助理

1、协助中心主任、副主任做好中心的日常行政和党务工作，参与中心重大决策活动。

2、协助中心主任、副主任制定中心发展规划和工作计划，并协助完成学校和处（集团）领导下达的各项工作和任务。

3、协助做好工程项目的签证和材料成本管理工作。

4、抓好分管各班组及部门的工作安排，落实中心制定的各项规章制度。

5、做好巡查分管事项工作。

6、完成上级领导交办的其他工作任务。

一、中心办公室

（一）办事员岗位职责

1、自觉遵守学校的各项规章制度，服从工作安排，能完成岗位职责及任务。

2、工作细心，责任心强，能熟练运用计算机，并统计维修工作量。

3、根据办公室工作需要，协助中心管理员做好办公室日常工作。

4、负责中心文件的复印、装订、发放工作。

5、负责上级文件的取送工作和报刊、杂志、信件的收发工作。

6、完成领导交办的其他工作任务。

二、预决算部

（一）预决算管理员岗位职责

- 1、服从中心主任的工作安排，自觉遵守学校的各项规章制度。
- 2、负责各类工程的预决算编制工作，参与重大项目的投标策划与评审。
- 3、负责与审计部门对工程预决算中的有关事项进行解释。
- 4、与工程部协调配合、及时了解工程施工情况。
- 5、完成领导交办的其他工作任务。

（二）核算员岗位职责

- 1、热爱本职工作，遵章守纪、坚持原则、服从工作安排。
- 2、熟练掌握与本职工作有关的业务知识。
- 3、向预决算部提供材料相关信息，遇到材料价格变动较大时，应向中心主任及时汇报。
- 4、负责校内收款收据的领用、开票和收款工作，向施工单位收取维修款项，并及时上交后勤处财务部入帐。
- 5、负责与委托单位结算工程款，要做到收款及时。
- 6、熟悉维修定额，按月统计合同工工资和正式工加班工资，并及时上报后勤处计财部。
- 7、做好中心账目的报销工作。
- 8、完成领导交办的其他工作。

三、维修工程部

（一）维修管理员岗位职责

1、自觉遵守学校的各项规章制度，服从中心主任的工作安排。

2、熟悉全校的供水管网及给排水设施负责全校增压泵房管理，上下水设施检查维护，化粪池清理，节水查漏堵漏，负责全校配电房、供电线路、供电设施的检查维护及维修工作。

3、负责本部家属区、办公区电维修管理及电改造项目的前期论证。

4、负责全校饮服系统水、电、汽等设施的维修管理及协调工作。

5、有较强的组织协调能力，合理调配电工、水工、瓦工、木工和五金工的维修工作。

6、完成领导交办的其他工作任务。

（二）维修协管员岗位职责

1、自觉遵守学校的各项规章制度，能协助维修管理员工作。

2、负责全校瓦工零星维修、拖拉机使用及其它零星用工管理。

3、负责公寓维修、督查及维修工考核工作

4、协助预决算部做好预决算资料的收集和工程预决算编制工作。

5、完成领导交办的其他工作任务。

四、节能班

（一）节能班长岗位职责

- 1、全面负责节能班的日常管理工作。
- 2、热情接待用户，认真听取用户对水电表读数的疑问和抄表员对读数异常水电表的反映，并作详细记录，协调处理水电表更换事宜。
- 3、协调能力强，协调好水电表抄录、节能巡查及收费等工作。
- 4、对违章使用水电资源的现象深入实地了解、观察、核实，按规定作出相应处理，并汇报中心主任。
- 5、负责水电费的回收工作。
- 6、完成领导交办的其他工作任务。

（二）抄表查漏员岗位职责

- 1、每月认真、准确地抄录全校各水电表。
- 2、抄好表后，涉及收费的账本应及时交统计员制单。
- 3、经常巡视水管、阀门、水龙头等是否存在渗漏现象，发现问题及时处理，并作详细记录。
- 4、对违反使用水电规章的单位和个人予以制止，并将情况书面报告中心主任。
- 5、完成领导交办的其他工作。

（三）收费员岗位职责

- 1、遵守劳动纪律，坚守工作岗位，按时上、下班，上班不干私话。

2、服从工作安排，根据收费单价和抄见数按月计算水、电、房租费并负责水电费收缴或在教职工工资中代扣等工作。

3、坚持原则，按抄收数收费，发现问题及时向中心主任汇报。

4、能较熟练地操作计算机，经常与房管部门核对教职工住房变动情况，确保准确收费。

5、及时完成领导交办的其他工作，逐年扩大工作范围，提高计算机操作水平。

五、材料管理班组

（一）材料会计岗位职责

1、热爱本职工作，遵章守纪，不谋私利，服从中心主任的工作安排。

2、熟悉库存各类材料的规格、型号、性能及用途。

3、把握好材料出、入库手续，所有材料入库必须按“材料请购单”上所列的数量、规格与实物相核对，经核对无误后填“材料入库单”，材料出库应凭维修部开出的“材料出库单”方可发料。

4、材料入库时应严把质量关，对于规格、数量、质量不符的，有权予以拒收，并及时向中心主任汇报。

5、做好库房内部管理工作，材料必须上货架，合理分类、整齐堆放，并贴上标签，特殊材料必须采取防火、防霉措施。

6、建立材料数量明细帐，及时反映库存材料的收、发及库存数量，做到帐物相符。

7、根据维修计划认真填写“材料请购单”，详细注明品名、规格、数量、用途及时间要求。及时了解库存材料情况，常用材料应保持一定的库存，如有缺货现象及时上报，以保证维修正常进行。

8、每月编制材料消耗汇总表，每半年对库存材料进行一次全面盘点。

（二）材料采购岗位职责

1、热爱本职工作，遵章守纪，不谋私利，服从中心主

任的工作安排。

2、熟悉物资市场行情，及时掌握市场信息，保证采购材料质优价廉。

3、及时向中心主任汇报物资采购工作，在物资验收和使用过程当中，发现问题及时解决。

4、文明办公，做到优质服务，坚守工作岗位。

5、完成领导交办的其他工作。

六、维修班组

（一）维修班长岗位职责

- 1、接受中心安排的班组任务，组织落实。
- 2、熟练掌握维修业务，树立“服务第一”的思想，热情周到地接待用户，并对来电来访和维修安排做好详细记录。
- 3、负责班组考勤工作和班组建设工作。负责班组安全卫生检查工作。
- 4、热爱本职工作，坚守工作岗位，提高管理水平。合理调配和充分调动所在班组各类人员的工作积极性，带领班组人员，以饱满的工作热情和较高的工作质量完成领导交办的工作任务。

（二）维修工岗位职责

- 1、遵守劳动纪律，坚守工作岗位。不迟到、不早退，按时上下班。
- 2、服从工作安排，熟练掌握学校供水、供电线路及配电变压器主干线路的运行情况以及设备、设施的基本操作与维修规程。
- 3、接到报修任务后，应根据情况进行维修，对情况严重，维修难度大的项目，应报告班长处理。危险项目，应做好安全保障措施，并协助班长制订维修方案，进行抢修。
- 4、爱岗敬业，安心本职工作。全心全意地为广大师生员工服务，做到小修项目当天完成；突发事故，突击抢修完成。需停水停电维修的项目，经中心主任同意后后方可进行，并将停水停电的时间安排公告全校，确保全校师生员工的安

全用水用电。

5、爱护工具，自觉遵守维修器材领用制度。大型工具、仪表等使用后应及时清理保养、存放入库。因人为因素导致设备损坏或遗失的，应按价赔偿。

6、夜间值班人员，必须随叫随到。夜间处理不了的故障，第二天上班后，应及时报告班长安排处理。

7、努力学习科学技术，不断提高业务水平和服务质量。维修结束后应及时清理工作场所，回收更换下来的废旧材料。

七、供水班

（一）供水班长（兼值班）岗位职责

1、负责本站的考勤工作、班组建设工作和安全卫生检查工作。

2、抓好供水站日常管理工作，及时解决供水站运行中存在的问题，帮助值班人员提高操作技术水平，确保供水站及污水泵房的各项工作正常运行。

3、检查和维护本站的安全设施，发现不安全因素，立即派人处理并向有关领导及保卫部门汇报。

4、做好供水设施的日常维护和保养工作，配合检修人员做好设备检修与维护，检查、督促班组人员认真执行各项规章制度。

5、配合后勤处能源管理科做好与镇江市节水办、自来水公司的有关协调工作。完成领导交办的其它任务。

（二）供水值班员岗位职责

1、按时上下班，严格遵守劳动纪律，值班时间不随便离开工作岗位。

2、根据控制仪表读数及时调节供水压力，牢固树立节水节电意识。

3、值班人员必须认真填写值班记录，按时交接班，值班员值班期间，必须保证机电设备运行正常，二个水池保证水源充足，发现水位欠缺，主动与自来水公司调度室联系补水，发现特殊情况应及时报告站长或中心主任。

4、值班员开、停泵应按照机电设备的开、停程序规范

操作，经常检查和观察设备的运行状况，发现故障及时排除。

5、值班人员应认真钻研业务技术，熟悉本站的机电设备性能。对站内的机电设备必须不定期保养，发现故障及时排除，对造成停供水的重大事故，必须及时报告并组织抢修，对延误不报造成严重后果者将按规定给予处分。对设备的日常检修、维护及小修、中修、大修要做好相关记录。

6、值班员在值班期间，对站内的安全、卫生负全责，供水重地严禁闲杂人员入内，大门要及时上锁。做好防霉、防毒等工作，确保师生员工和教学科研的安全用水。

八、供电班

（一）供电班班长岗位职责

1、在中心主任领导下，全面负责 35KV 变电所、中山配电房和医技开闭所的工作，做好值班人员的思想政治工作，组织全所人员参加政治、业务学习。

2、安排好变电所的日常工作，及时解决运行中出现的问题，帮助值班人员提高操作业务水平，保证变电所的安全运行，检查、督促值班员执行各项规章制度。

3、组织安排好本班的安全生产检修工作，并积极参加本行业组织的各项技术竞赛活动。

（二）供电值班员岗位职责

1、爱岗敬业，坚守工作岗位。认真执行学校的各项规章制度，服从领导的工作安排，遵守劳动纪律。

2、负责本所的值班运行、操作和日常维修工作，做好值班记录，确保全校的正常、安全用电。

3、对本所的设备缺陷，提出大修、更新改造的建议，当好所长助手。

4、配合检修人员做好本所设备的检修维护和记录工作。

5、搞好变电所设备的正常维护和场所的卫生保洁，保持环境整洁优美。

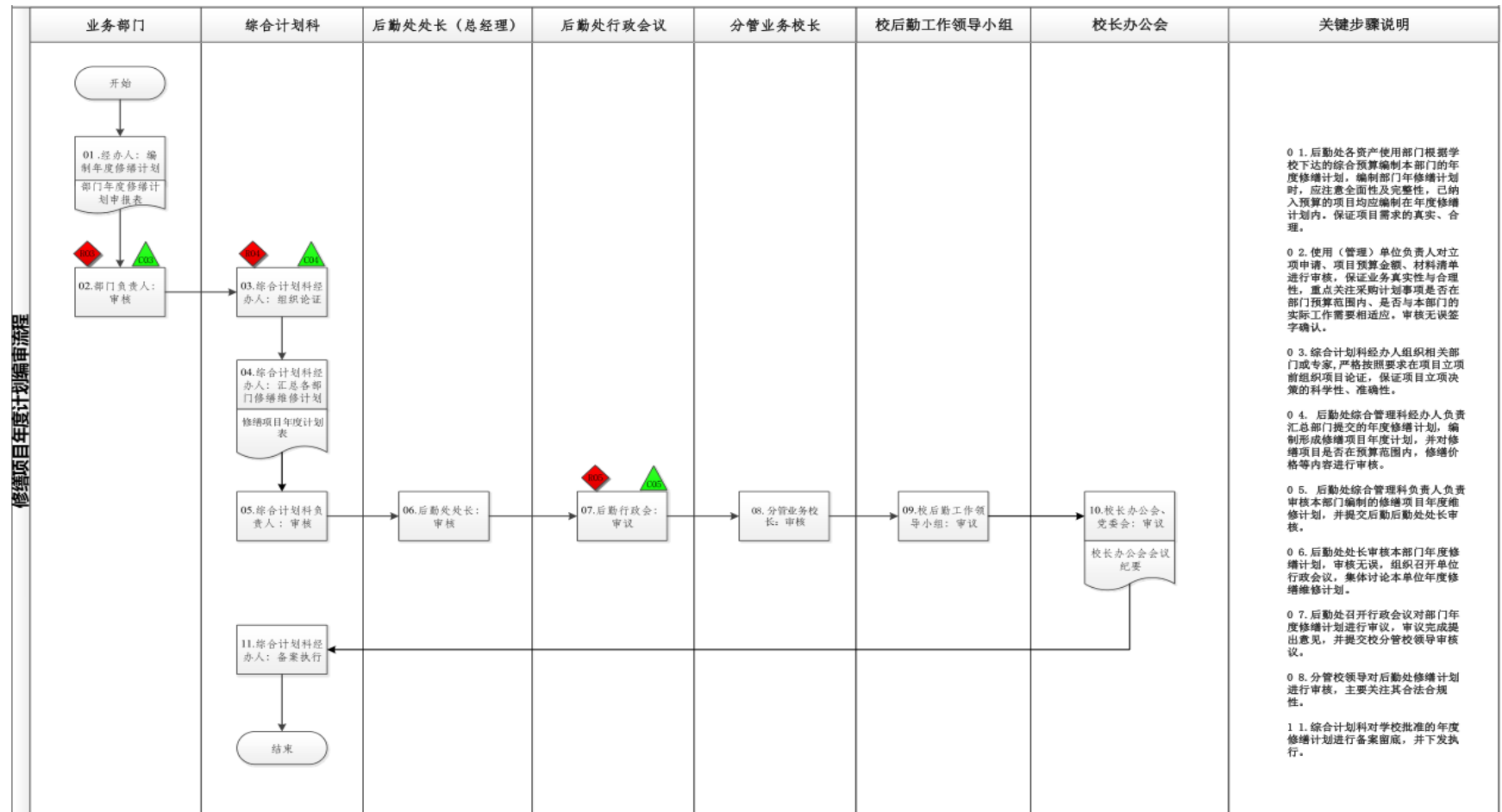
第四章 工作流程

一、中心办公室

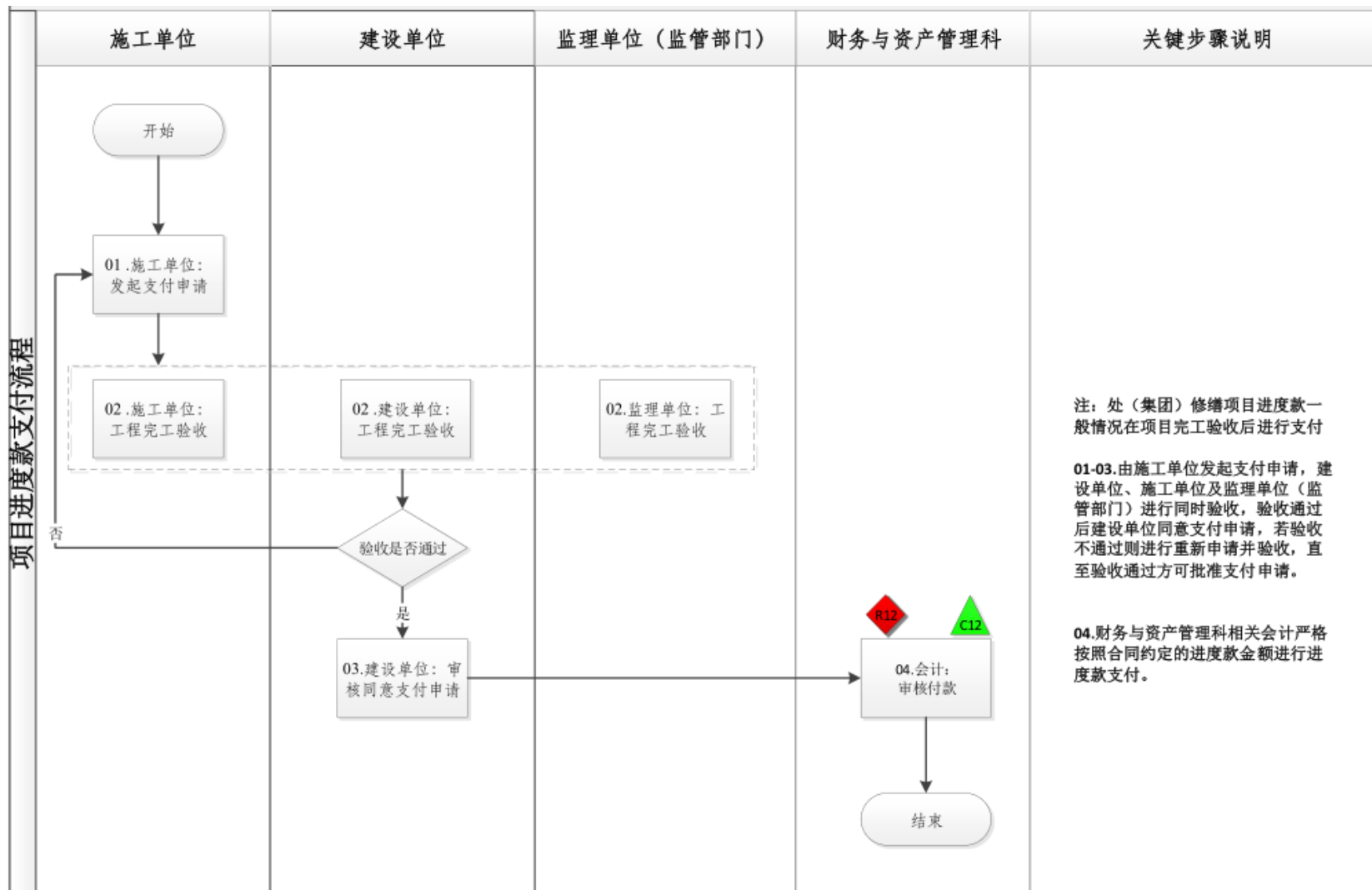
序号	时间	工作流程	备注
1	7:50~8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作	工作时间与学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-12:00	处理办公室日常事务，做好文件、会议、活动、宣传、微信报修系统维修项审核、维修派工单发放、接听报修电话等日常工作	
3	13:20-13:30	提前上岗，佩戴工作牌，清理办公室	
4	13:30-17:15	处理办公室日常事务，做好文件、会议、活动、宣传、微信报修系统维修项审核、维修派工单发放、接听报修电话等日常工作；下班前整理办公室，并关闭设备电源	

二、预决算部

(一) 修缮项目年度计划编审流程

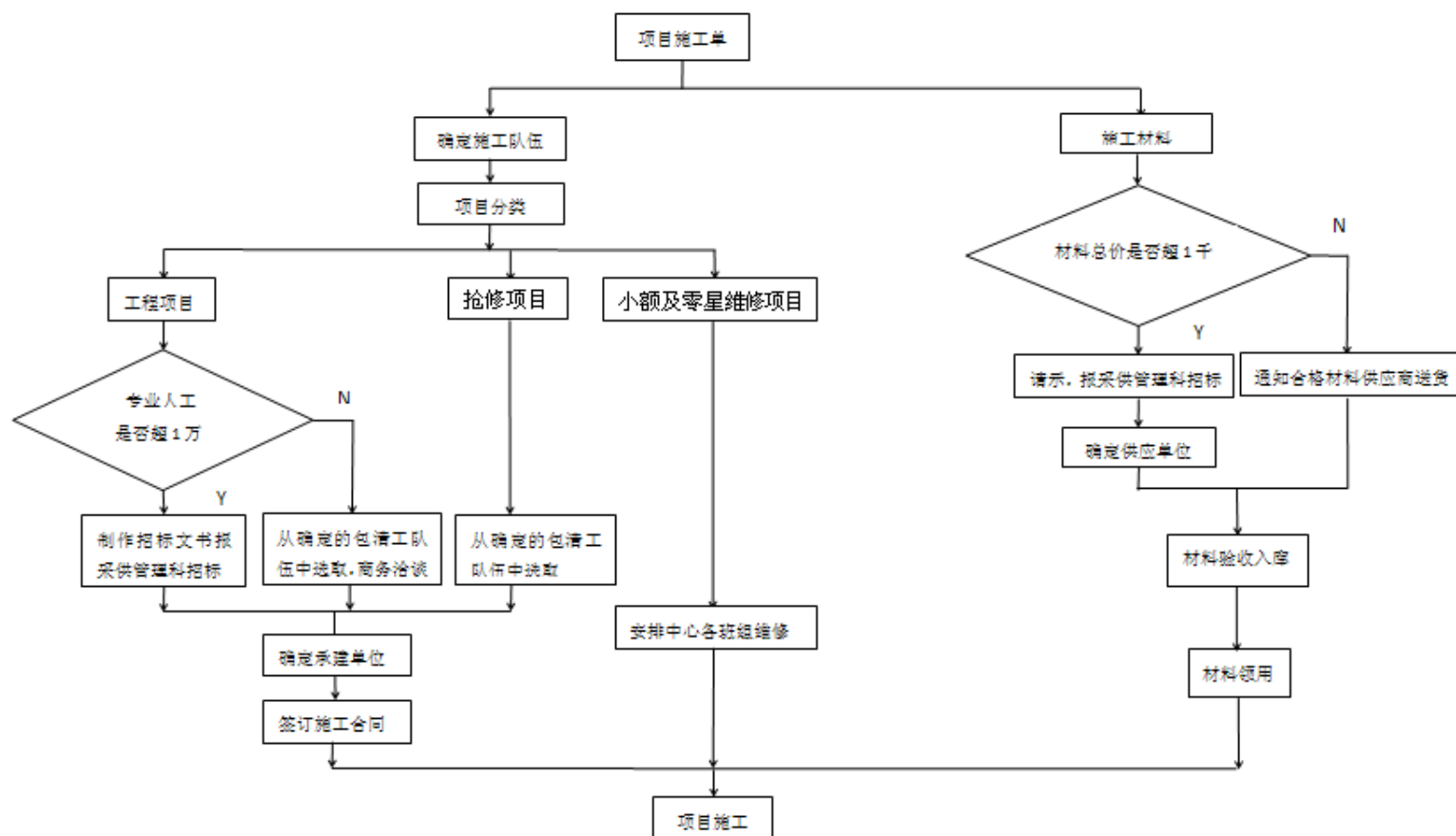


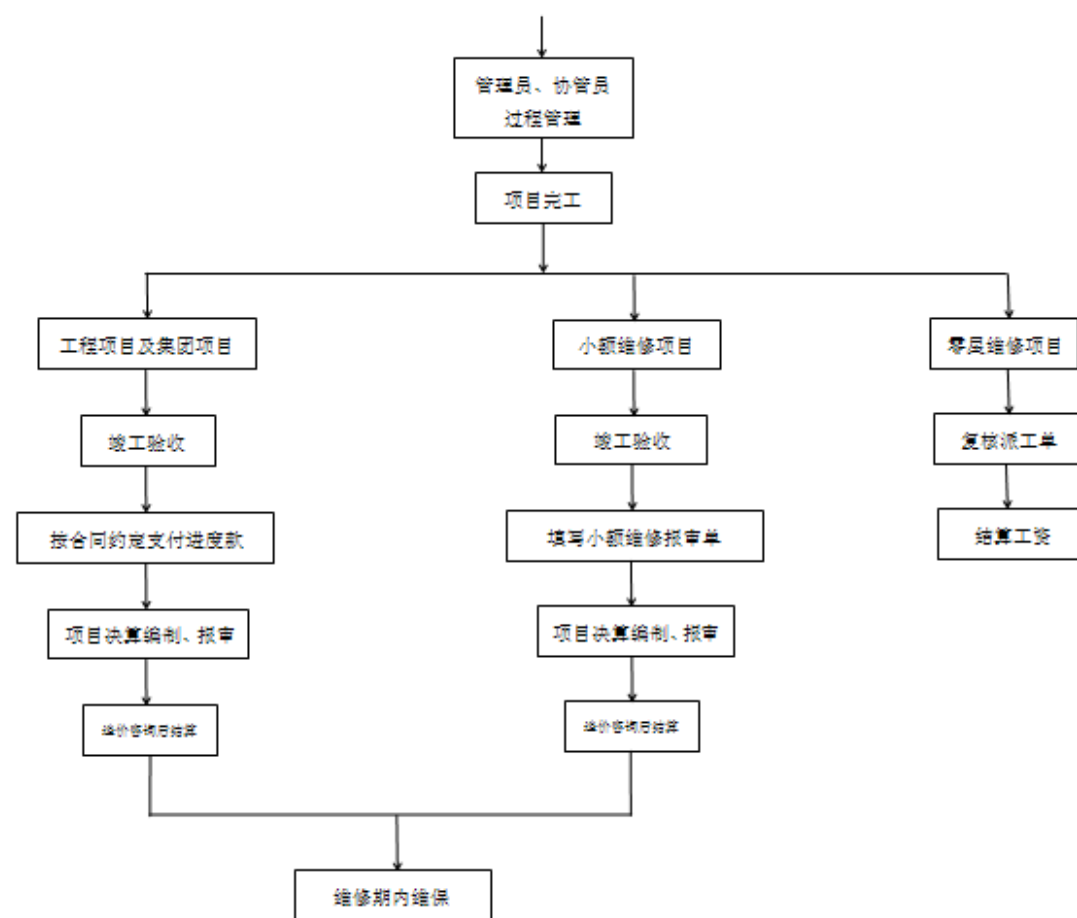
(二) 项目进度款支付流程



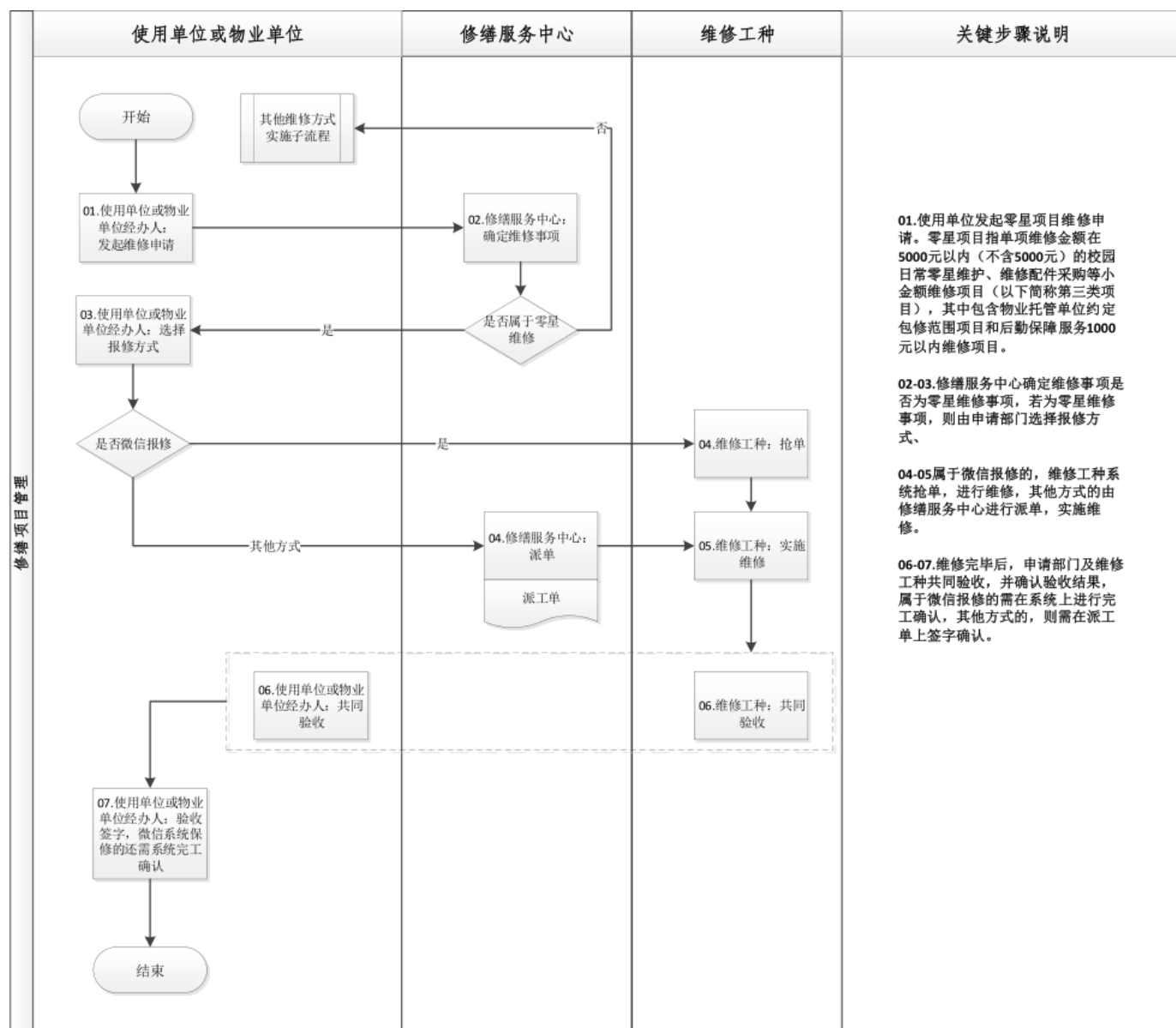
三、维修工程部

(一) 维修改造项目实施流程图

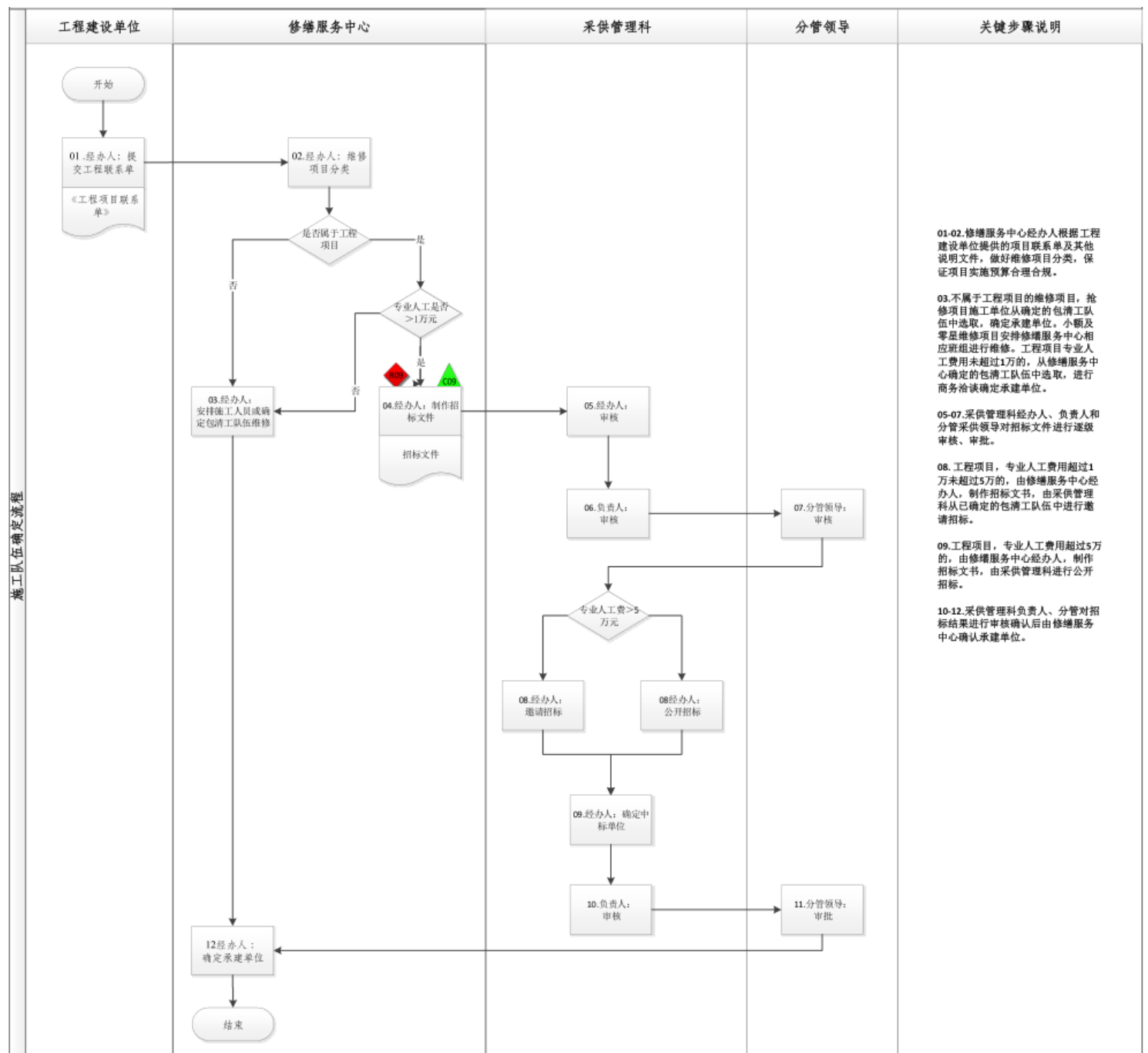




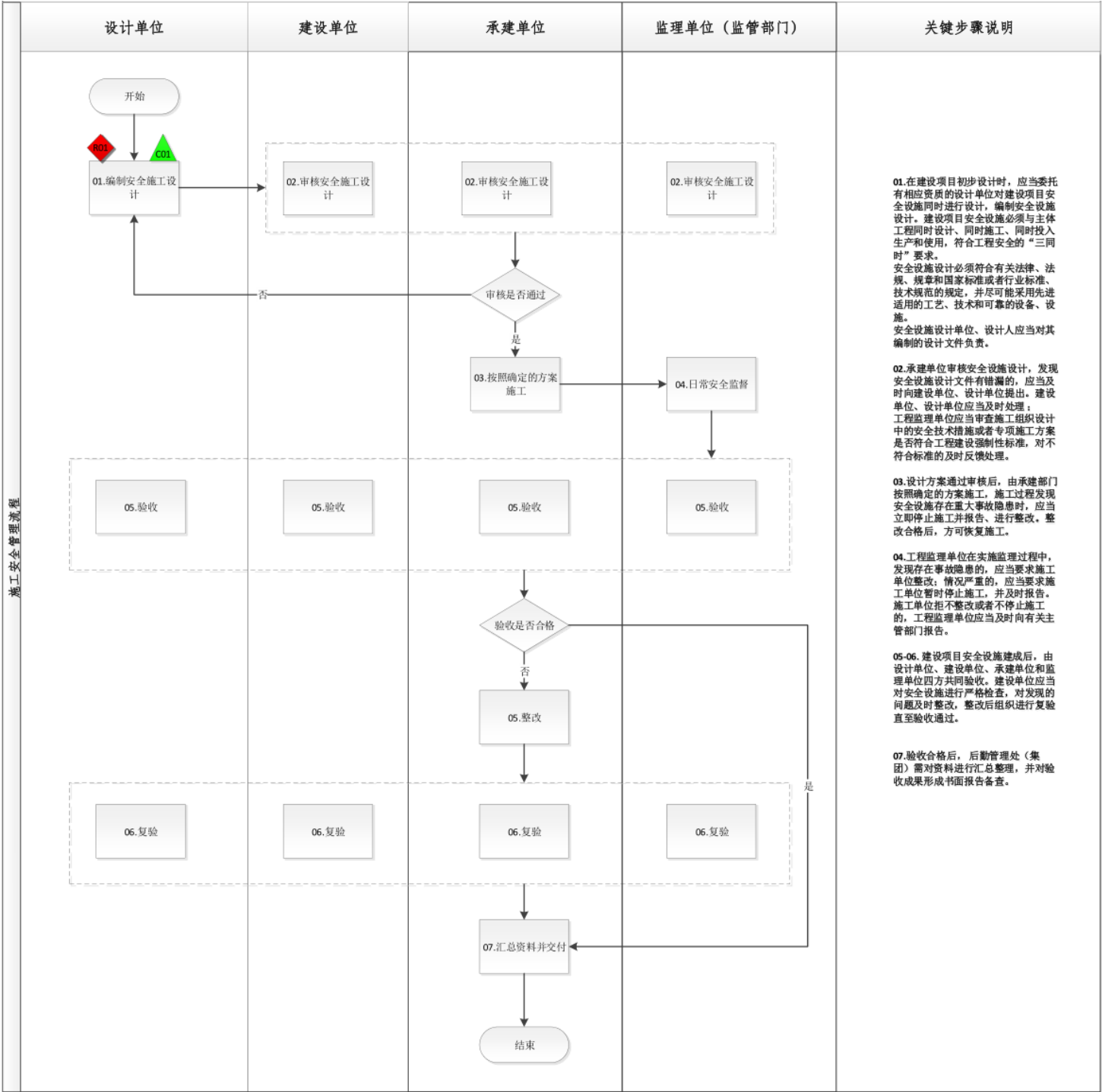
(二) 修缮项目管理流程



(三) 施工队伍确定流程

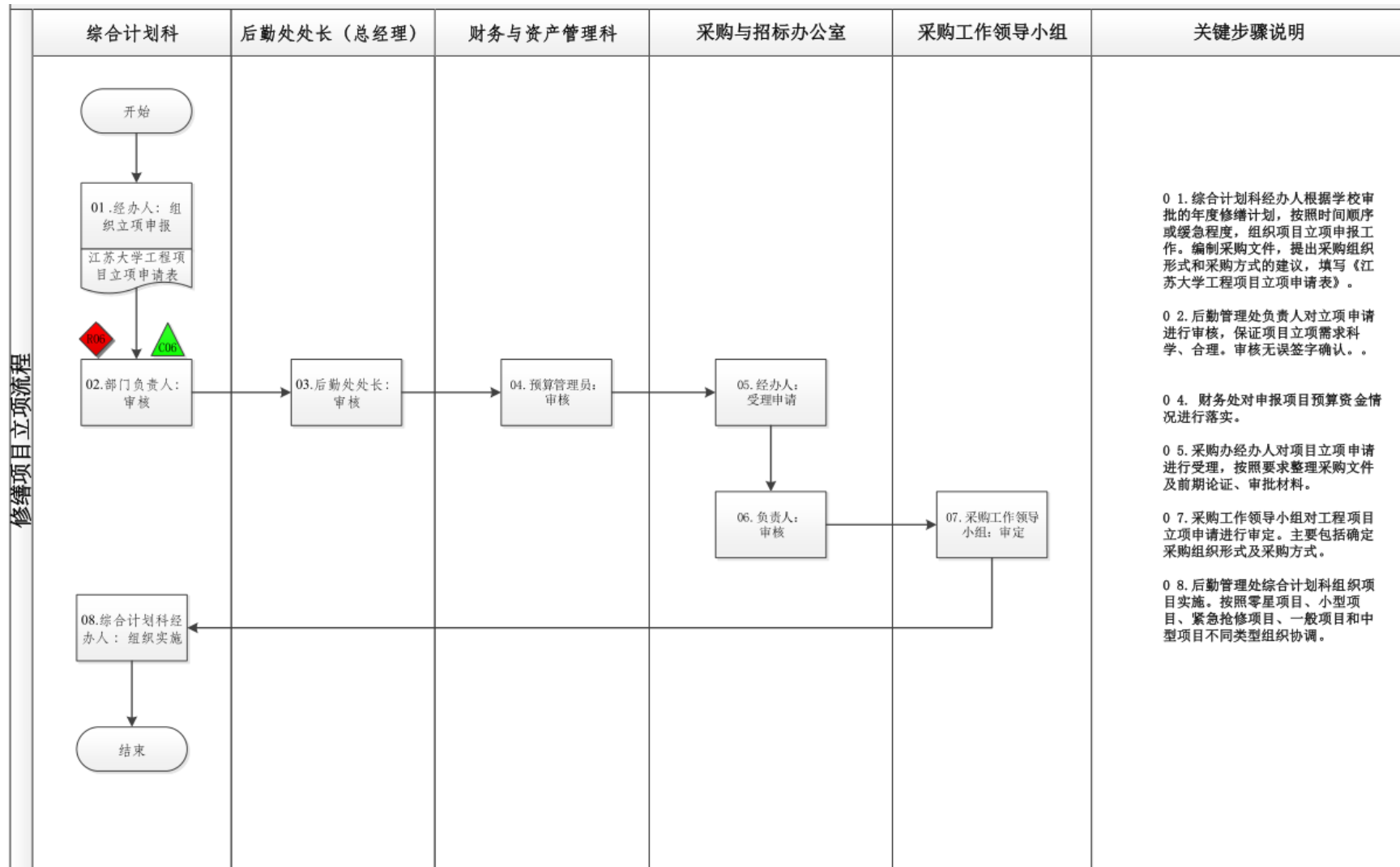


(四) 施工安全管理流程

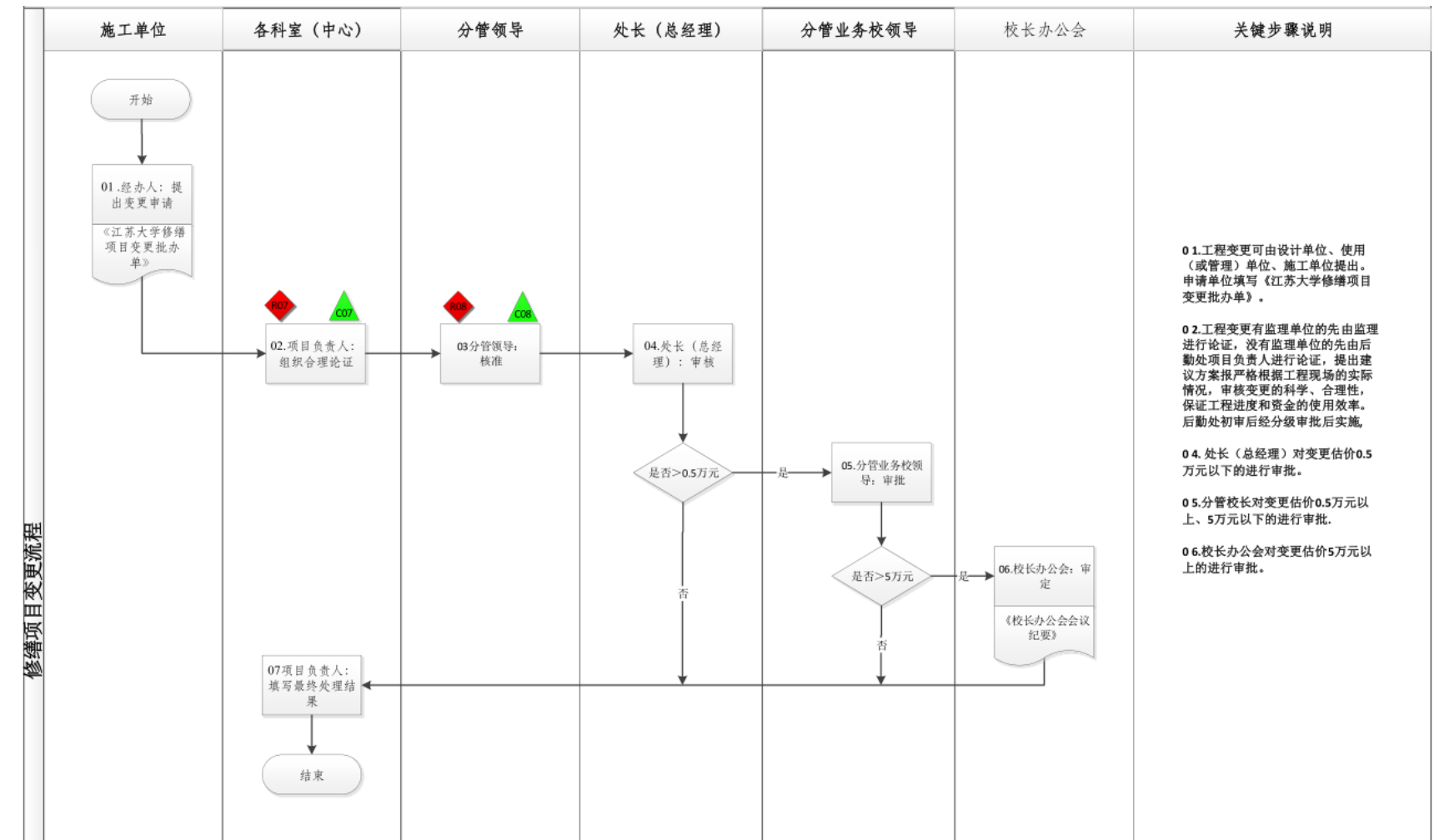


施工安全管理流程

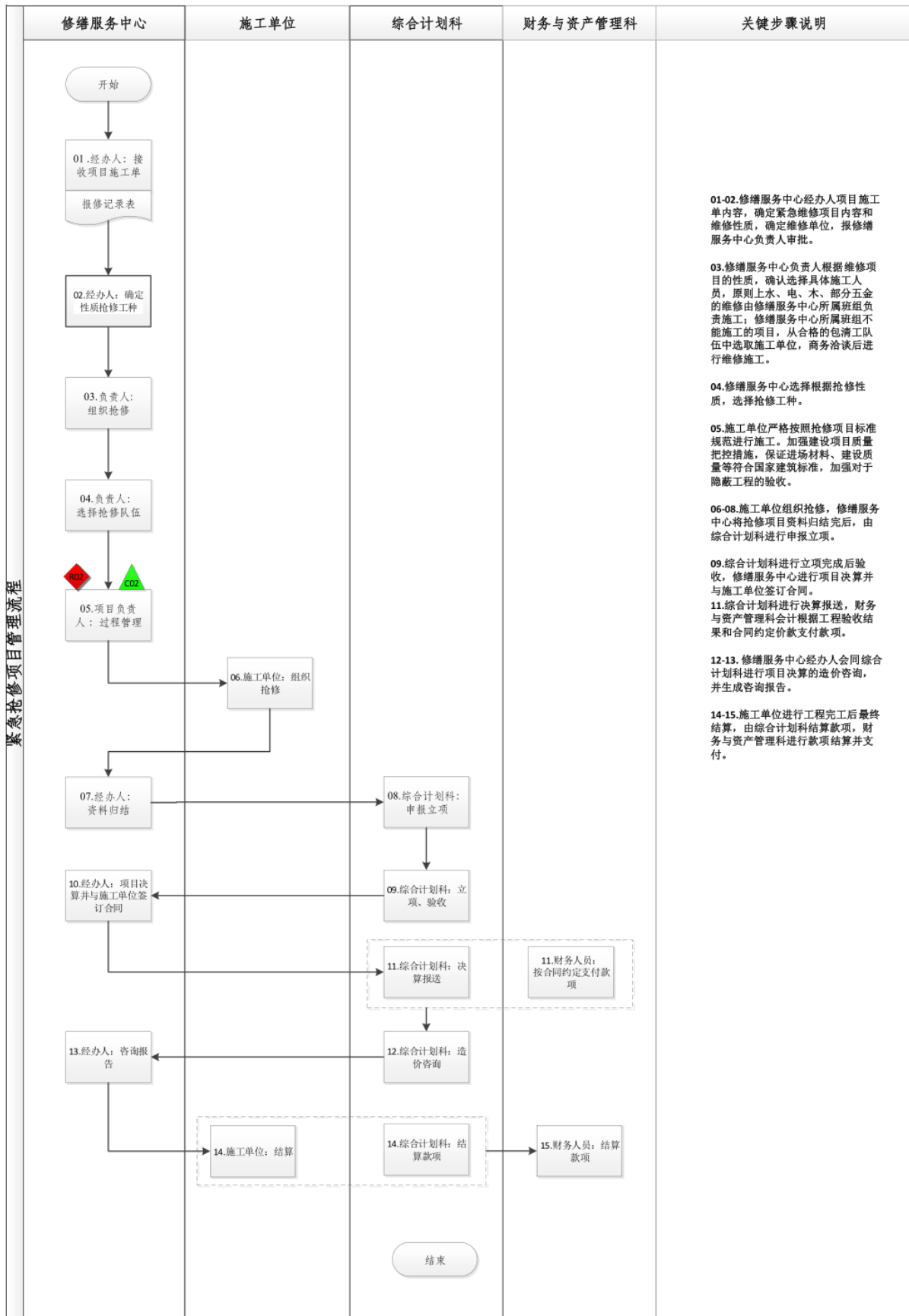
（五）修缮项目立项流程



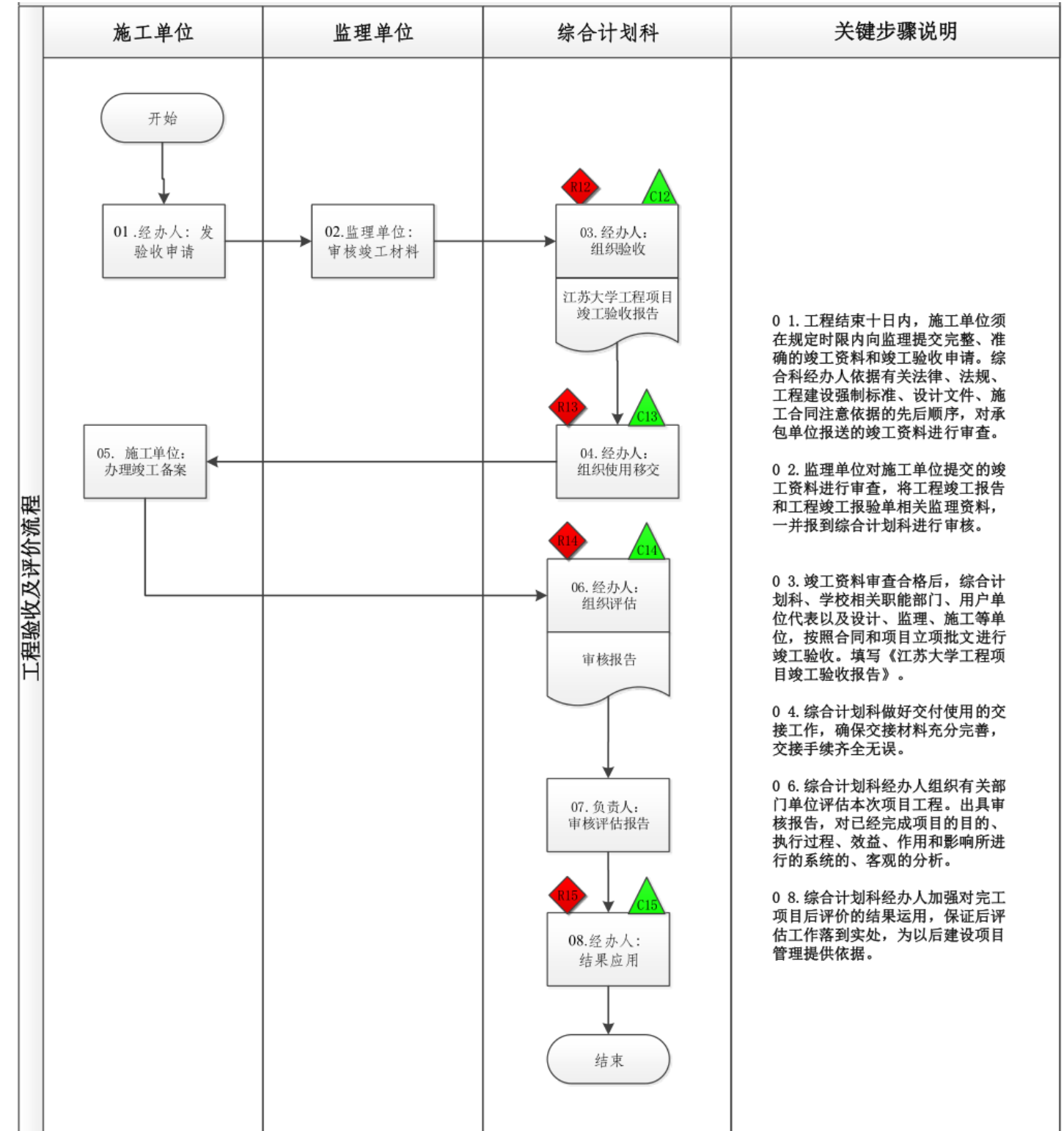
(六) 修缮项目变更流程



(七) 紧急抢修项目管理流程



(八) 工程验收及评价流程

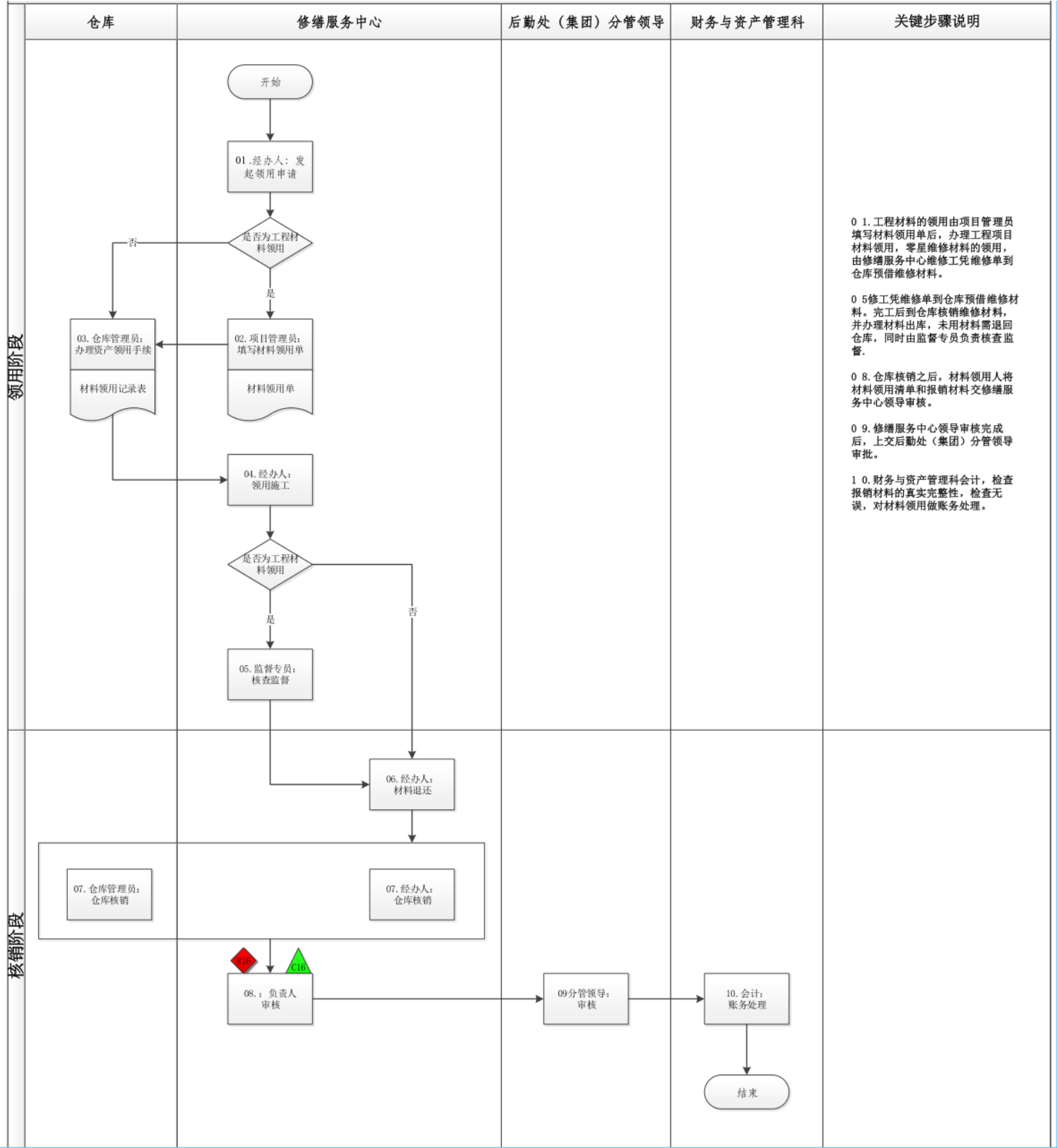


四、材料管理班组

（一）工作流程

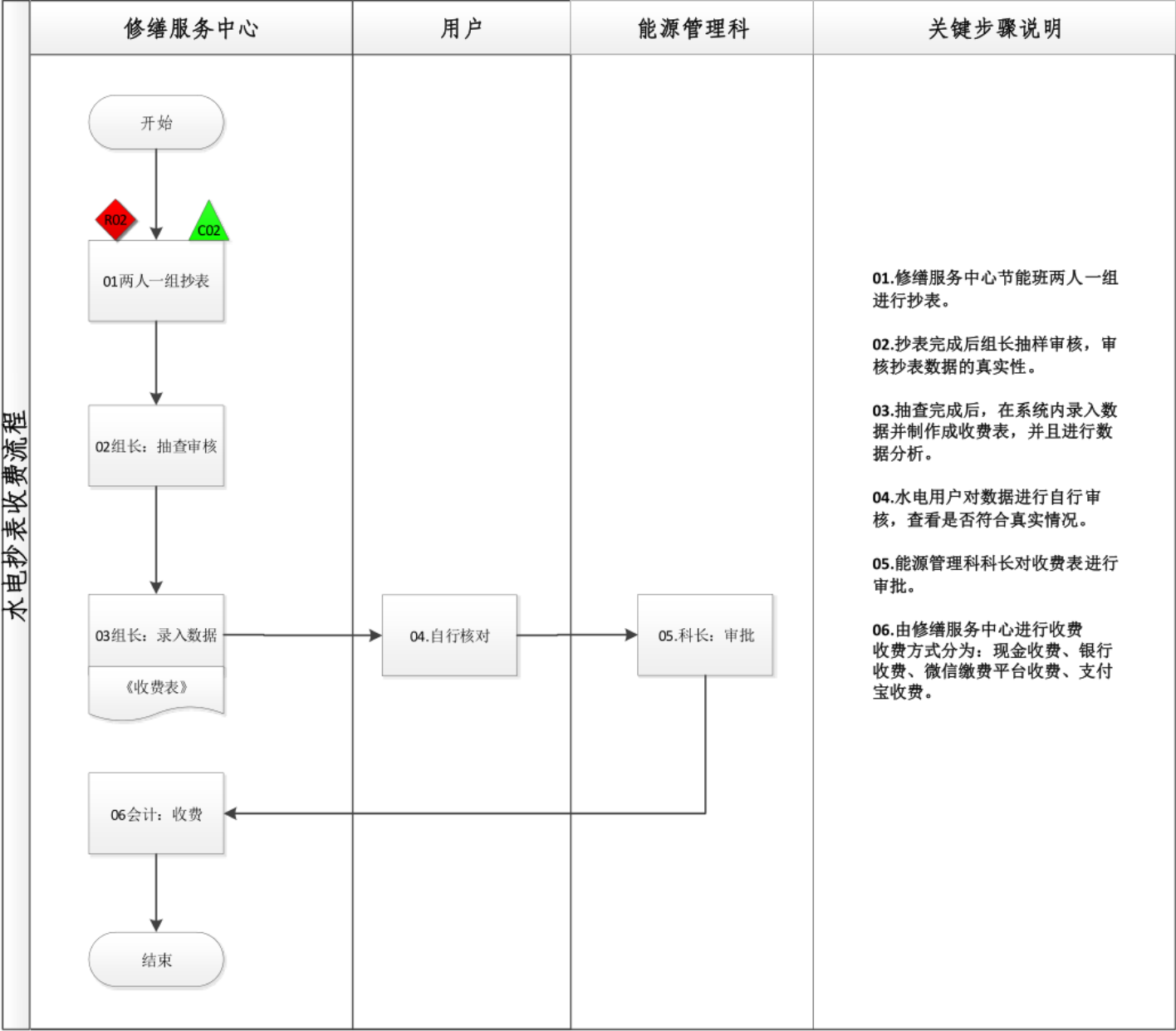
序号	时间	工作流程	备注
1	7:50~8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好办公室卫生工作	工作时间与 学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-8:30	申报仓库所缺材料	
3	8:30-12:00	发放材料，所进材料登记入库，领出材料登记入库，以及旧材料的回收	
4	13:20-13:30	提前到岗，配戴工作牌，清理仓库	
5	13:30-16:45	对验收入库的材料及时记相应台账，对领出仓库的材料记相应台账。	
6	16:45-17:15	检查仓库缺少材料并记录，做好下班前准备工作，打扫清理仓库，并关闭电源	

(二) 工程材料领用流程



五、节能班

(一) 水电抄表收费流程



六、水工班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:45-8:00	提前签到打扫班组的卫生	工作时间与学校作息 时间做同步 调整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修, 巡视各楼工程方面情况, 登记好各项记录; 完成上午维修任务, 准备下午工作计划	
3	13:30-17:15	接受报修任务实施维修, 巡视各楼工程方面情况, 登记好各项记录; 整理当日维修工作完成情况, 准备次日的维修计划	
4	17:15-22:00	晚班值班	

七、电工班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:45-8:00	提前签到打扫班组的卫生	工作时间与学校作息 时间做同步 调整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修, 巡视各楼工程方面情况, 登记好各项记录; 完成上午维修任务, 准备下午工作计划	
3	12:00-13:30	值班人员接听报修电话, 如遇紧急情况, 及时沟通处理	
4	13:30-17:15	接受报修任务实施维修, 巡视各楼工程方面情况, 登记好各项记录; 整理当日维修工作完成情况, 准备次日的维修计划	
5	17:15-22:00	晚班值班, 并接听报修电话, 如遇紧急情况, 及时沟通处理	

八、瓦工班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-8:00	提前到岗, 做好上班前维修准备工作	工作时间与学校作息 时间做同步 调整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修, 并做好工作记录; 完成上午维修任务, 准备下午工作计划	
3	13:30-17:15	接受报修任务实施维修, 并做好工作记录; 完成上午维修任务, 准备次日工作计划	

九、木工班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:45-8:00	提前签到，清理打扫车间	工作时间与学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修，并完成工作量清单， 准备下午工作计划	
3	13:30-17:15	接受报修任务实施维修，并完成工作量清单； 准备次日工作计划	
4	17:15-22:00	晚班值班	

十、钳工班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-8:00	提前到岗，清理打扫工作室，做好上班前维修 准备工作	工作时间与 学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修，并做好工作记录；完 成上午维修任务，准备下午工作计划	
3	13:30-16:45	接受报修任务实施维修，并做好工作记录	
4	16:45-17:15	并切断焊接设备电源，关闭氧气瓶、乙炔瓶阀 门，整理工具，并准备次日工作计划，	

十一、五金班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:45-8:00	提前签到，清理打扫车间	工作时间与 学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-12:00	接受报修任务实施维修，做好工作记录，准备 下午工作计划	
3	13:30-17:15	接受报修任务实施维修，做好工作记录，准备 次日工作计划	

十二、校区维修班组

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-8:00	维修人员到岗	工作时间与学校作息时 间做同步调 整
2	8:00-12:00	接受报修任务，接听报修电话，记录报修地点、内容，安排维修。	
3	13:30-17:15	接受报修任务，接听报修电话，记录报修地点、内容，安排维修。	

注：晚间及周六、日接到报修任务及时安排处理；配合节能班节水巡查，记录用水数据。

十三、供水班

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-8:00	签到，换工作服，挂工号牌，做好交班记录	
2	8:00-8:30	打扫水泵房卫生	
3	8:30-9:00	检查供水稳压泵水压状况，检查各设备设施有无漏水、漏油等异常情况	
4	9:00-12:00	检查机电设备运行是否正常，巡视周边设施及蓄水池情况，值班室处理工作事务	
5	12:00-13:30	在岗吃饭、休息，检查机电设备运行是否正常	
6	13:30-14:30	检查各设备设施有无漏水、漏油等异常情况	
7	14:30-17:00	巡视周边设施及蓄水池情况，值班室处理工作事务	
8	17:00-21:30	检查供水稳压泵水压状况，机电设备运行是否正常，检查各设备设施有无漏水、漏油等异常情况，值班室处理工作事务	
9	21:30-24:00	检查各设备设施有无漏水、漏油等异常情况，值班室处理工作事务	
10	24:00-次 6:00	在岗休息，遇问题或突发状况及时汇报、处理	
11	6:00-7:50	检查各设备设施运行是否正常，做好交接班工作。	

十四、供电班

序号	时间	工作内容	备注
1	8:00-次 8:00 (24 小时)	每一小时全面巡查一次，做好巡查记录；每一小时抄表一次，做好抄表记录；遇事必须及时处理、汇报；全面整理环境卫生，同时做好各项记录	35KV 变电所
2	7:30-23:30 (16 小时)	每一小时全面巡查一次，做好巡查记录；每一小时抄表一次，做好抄表记录；遇事必须及时处理、汇报；全面整理环境卫生，同时做好各项记录	10KV 变电所

第五章 服务标准

一、报修热线接听标准

项目	服务标准
报修热线接听标准	<p>1、 电话响铃两声接听，使用以下文明服务用语： “您好，这里是修缮服务中心。” “请讲，我们会做好记录。” “请留下您的联系电话？”</p> <p>2、 未听清报修人话语时：“对不起，麻烦您能再讲一遍吗？”</p> <p>3、 当场不能解答的问题：“对不起，这件事我询问后再答复您，请留下您的联系电话？”</p> <p>4、 维修范围，统一回复： (1)“对不起，您所报修的内容不属于后勤维修范围，建议您联系***。” (2)“对不起，您所报修的内容不属于本中心维修范围，建议您直接联系***或由本中心帮您转至相关部门。” (3)“对不起，您所报修的内容不属于本中心零星维修范围，建议您直接联系***或由本中心帮您转至相关部门。”</p> <p>5、 对方致谢时：“不客气，很高兴为您服务。”</p> <p>6、 接到建议和批评电话时：“谢谢您的宝贵意见，我们会尽快向上级反映，尽快处理。”</p> <p>7、 结束语：“再见。”</p>

二、维修工上门服务行为标准

项目	服务标准
维修工上门服务行为标准	<ol style="list-style-type: none">1、 统一配备笑脸牌，树立中心形象。2、 敲门响度适中，“您好，我是修缮服务中心***员工，请您开门！”3、 门开后，“您好，我是修缮服务中心***员工，来为您做***项维修服务”。4、 特殊地点（如：重点实验室、学生寝室）穿鞋套。5、 维修工具不得随意摆放， 如需椅、凳登高维修，得到允许后，在椅凳上垫上垫布，用完后擦拭干净，道谢归还。6、 热情解答报修人询问的有关维修事项。7、 完工后请报修人进行试用检查，并询问是否满意，随后做好现场清理工作，将移动的物品按原位摆好。8、 双方确认完工后，主动邀请报修人进行评价，“请您在微信报修系统或派工单上进行完工确认，并进行评价。”9、 出门前，带好工具，“再见！”10、不得随意撤单，讲明缘由，征得报修人同意后，采取撤单措施，并告知本中心维修接待窗口工作人员。

三、材料管理班组工作标准

项目	服务标准
班组工作标准	<p>1、材料管理班组人员必须认真贯彻“预防为主、防消结合”的方针，树立“安全第一”的思想。</p> <p>2、材料管理班组区域应按消防技术规范要求设置醒目防火示意标志，严禁明火，并切实加强监督检查。</p> <p>3、材料管理班组需履行职责，做好物资防潮、防腐、防火、防暴、防鼠、防盗等安全工作。</p> <p>4、材料管理班组物资的存放应做到按类别整齐、规则，坚决执行“六不准”：</p> <p>（1）不准在班组内吸烟和使用明火；</p> <p>（2）不准随意进行动火作业；</p> <p>（3）不准使用不合格的电器设备；</p> <p>（4）不准将性质相抵触，灭火方法不同的物品混存在一起；</p> <p>（5）不准堵塞班组内的消防通道。</p> <p>5、下班时，材料管理班组必须检查货物，关好门窗，切断电源。</p> <p>6、放置消防器材的地方，严禁堆放其它物品，并指定专人管理，定期检查维护，保持完整好用。</p> <p>7、发现隐患，及时采取防范措施，发生火灾时，立即扑救，并及时报告。</p>
材料验收标准	<p>1、品名与请购单一致</p> <p>2、数量与请购单一致</p> <p>3、型号与请购单一致</p> <p>4、外包装完好</p> <p>5、有合格证</p> <p>6、在有效期内</p>

四、供电值班员工作标准

项目	服务标准
配电房交接班标准	<ol style="list-style-type: none"> 1、对设备的运行方式和负荷情况清楚，各种仪表指示正常。 2、设备位置和模拟图核对相符。 3、交接事宜相互清楚，各种工作记录填写正确，无遗漏，做到看清、讲清、查清、接清。 4、工作票操作情况清楚。 5、报警系统、信号装置试验完好。 6、各种钥匙安全，对号准确，防误设备完好。 7、接地装置，安全工具齐全，完好，位置正确。 8、设备及环境清洁、明亮、整齐。 9、交接班时如遇重大设备故障，应待事故处理完毕后，再办交接手续，接班人员应积极协助交接班人员排除故障。 10、如遇特殊情况，接班人员未能及时到岗，值班人员不得擅自离岗。
配电房设备设施巡查标准	<ol style="list-style-type: none"> 1、交配电室值班电工每小时巡视两次高压开关柜，变压器每两小时巡视一次；每班巡视三次配电柜，电容柜，每周巡视一次电缆沟，电表箱。 2、交配电室值班工应按规定的频次进行检查，巡视，监控，并次每次巡视各点的时间记录在《供配电设备设施运行日记》上。 3、巡视内容 <ol style="list-style-type: none"> (1) 变压器是否正常，变压器运行是否超温（85° C）。 (2) 有无异常响声或气味。 (3) 各种仪表指示是否正常，指示灯是否下常。 (4) 单相，三相电压是否在额定值的±10%范围内，是否超载运行。 (5) 各种接头是否有过热或烧伤痕迹。 (6) 防小动物设施是否完好。 (7) 接地线有无锈蚀或松动。

	<p>(8) 各种临时用电接驳情况。</p> <p>(9) 各种指示牌，标示物是否完好。</p> <p>(10) 安全用具是否齐全，是否存放于规定位置。</p> <p>(11) 有无按时开，关管辖区域内路灯，灯饰或喷水池。</p> <p>4、对于巡视中发现的问题，当值班配电室值班电工应及时采取整改措施予以解决，处理不了的问题应及时如实地汇报给电气管理员予以解决。整改时应严格遵守《供配电设备设施安全操作管理规程》和《供配电设备设施维护保养管理规程》相关规定。</p>
操作票操作标准	<p>1、一切正常操作应根据工作票或口头命令，以及供电调度通知填写操作票。</p> <p>2、对倒闸操作任务或操作设备有疑问时，应向发令人或工作票签发人询问清楚后，再进行填写操作票，不得含糊。</p> <p>3、操作票由操作人员填写，监护人审核。填写操作票时，操作人员必须明确操作目的和程序，在进行倒闸操作时，由操作人，监护人模拟后，共同到现场核对设备，再按操作票内容逐项进行操作，每操作一项应打上“√”。</p> <p>4、倒闸操作中，必须使用统一的调度术语，并执行复颂制度。</p> <p>5、倒闸操作必须严格按照操作规程执行。</p> <p>6、高压电气倒闸操作，必须穿戴安全防护用品，设备接地前必须验电，放电。</p> <p>7、执行完毕的操作票要与相应的工作票相对应，命令要和口令相对应后，并加盖“已执行”印记予以记录保存（保存期为一年）。</p>
倒闸操作标准	<p>1、进行一切倒闸操作时，必须思想高度集中，坚决贯彻“安全第一”的方针。</p> <p>2、一切倒闸操作必须根据命令执行。对命令有疑问，应提出意见，发令人坚持意见时，应立即执行。但如执行命令将危及人身或设备安全时，应拒绝执行，并立即上报上一级领导。</p>

	<p>3、对于直接威胁人身安全和损坏设备的事故，处理时可不经调度员或上级许可，先行操作，但事后应尽快报告调度员和上级。</p> <p>4、除紧急送电和事故处理外，一般倒闸操作应尽可能避免在交接班时进行。</p> <p>5、倒闸操作前，正，副值班工必须明确操作目的和顺序，全面考虑可能发生意外和后果，并做好一切准备。</p> <p>6、倒闸操作中，必须严格执行“操作五制”，即操作票制，核对命令制，图板学习制，监护，唱票，复诵制，和检查汇报制。当听到调查电话时，应停止操作，收听电话，弄清情况后再接作。</p> <p>7、倒闸操作后，全面检查操作质量，并及时汇报，作好记录。</p>
配电房出入标准	<p>1、无电工证的工作人员不得进入配电房，如需进入，则必须经主管同意，在持有电工证的工作人员陪同下进入配电房。</p> <p>2、进入配电房的工作人员，必须在进出人员登记表登记，写明进入时间和离开时间，注明工作内容。</p> <p>3、外来人员进入配电房时，应出示有效的准入文件，并按要求进行登记。</p> <p>4、外来人员进入配电房时，需由持电工证的工作人员或有关领导陪同，陪同人员应履行安全事项的告知义务，并监护其保持与设备的安全距离。</p> <p>5、所有外来人员进入配电房后，要遵守本配电房的安全管理制度，并根据申请进入的原因，只准在指定范围区域内活动；严禁擅自触摸、操作配电设备；对拒不服从管理，有危及设备运行安全，干扰正常运行管理工作举止的外来人员，陪同人员有权进行劝告、警告，甚至请出配电房。</p> <p>6、进出配电房必须随手把门关严，以防小动物进入，引起一些故障或者破坏。</p>

五、供水值班员工作标准

项目	服务标准
水泵房交接班标准	<p>1、交班人员提前 20 分钟做好交班准备。</p> <p>（1）检查设备并确保运行正常。</p> <p>（2）搞好值班室和设备房卫生工作。</p> <p>2、接班人员提前 15 分钟到达值班岗位。</p> <p>3、接班人员首先认真仔细地检查各种设备的运行情况。</p> <p>（1）发现异常情况应立即采取有效措施，并通知交班人处理，接班人协助。</p> <p>（2）确认无异常情况再回到值班室进行交接班程序。</p> <p>4、交班人员主动简要地向接班人介绍值班和设备运行情况，重点讲明操作注意事项，接班人应认真聆听，如有疑问可向交班人提问，直至双方清楚。</p> <p>5、接班人查上一班的《设备运行值班记录》，检查仪器，工具等物品是否齐全。</p> <p>6、交接双方共同在《设备运行值班记录》上签名确认。</p> <p>7、交接完毕后所发生的问题由接班人负责。</p> <p>8、有下列情况之一不能交接班：</p> <p>（1）上一班运行情况未交待清楚，记录不规范，值班室，操作间不清洁。</p> <p>（2）接班人未到岗。</p> <p>（3）接班人醉酒或其它情况而未找到接班人。</p> <p>（4）若交接过程中发生故障，应停止交接，由交班人负责处理事故，接班人协助。</p>
水泵房安全管理标准	<p>1、水泵房安全管理</p> <p>（1）非值班人员不准进入水泵房，若需要进入，须经主管部门同意并在值班人员陪同下方可进入。</p> <p>（2）水泵房内严禁存放有毒，有害物品，严禁堆放各类杂物。</p> <p>（3）水泵房内需配备灭火器材并放置在方便，显眼处。水</p>

	<p>泵房内严禁吸烟。</p> <p>(4) 水泵房卫生每天打扫一次，泵及管道每半月清洁一次，应做到机器无灰尘，地面无积水，墙面清洁干净，门窗正常完好。</p> <p>(5) 水泵房内，外蓄水池内需做到随时用防护盖板盖好以防人员坠落发生意外。严禁往池内扔杂物，严禁从池内取水他用。</p> <p>2、水泵房设备管理</p> <p>(1) 水泵房及蓄水池，冷却塔系统全部机电设备必须由指定人员负责监控，定期进行保养，维修，清洁工作，定时进行巡检，了解设备运转情况，认真做好检查记录。</p> <p>(2) 设备设施要求做到表面无积尘，无油渍，无锈蚀，无污物，油漆完好，整洁光亮。</p> <p>(3) 电控制柜上泵的选择开关位置，操作标志都应标识明确，清楚。</p> <p>(4) 操作人员如果下蓄水检修，必须有至少一人留守池口看护，禁止在无人看护的情况下独自下池作业。</p> <p>3、水泵房运行管理</p> <p>(1) 水泵应每 24 小时自动轮换运行，并定期检查泵的运行情况，填写《水泵房点检记录表》。</p> <p>(2) 水泵房机电设备每天由专人巡视，操作，记录，其他无关人员不得擅自操作，也不得进入水泵房。</p> <p>(3) 水泵应保证随时都能投入使用，所有长期停用的水泵需每月进行一次预防性运转。</p> <p>(4) 水泵每次启动或停泵后，都应仔细观察有关仪表，指示灯及水泵运行是否正常，发现异常情况及时上报生产安全部。</p> <p>(5) 熟悉各控制按钮，仪表功能，小心操作，不得有误。</p>
--	--

第六章 台账目录

一、中心办公室台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
中心办公室台账	1、会议记录 2、培训记录 3、月报表 4、考勤表 5、报修记录本 6、中心文件签收记录表 7、会议、培训签到表	7	3	中心 办公 室	

二、维修工程部台账一览表

名称	台账明细	数量	保管期限 (年)	存放 地点	备注
维修工程部台账	1、项目管理台账（电子） 2、合同管理台账（电子）	2套7表	长期	主任 用电 脑	所有台 账实行 共享

三、材料管理班组台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
材料管理班组台账	1、采购入库单 2、材料出库单 3、每月出库材料汇总表 4、年底收发存材料汇总表	4	3	材料 管理 班组	

四、水工班台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
水工班 长台账	1、工程管理记录 2、员工加班、调休记录表 3、员工晚间值班记录	3	3	水工 班组	

五、电工班台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
电工班 长台账	1、工程管理记录 2、员工加班、调休记录表 3、员工晚间值班记录 4、路灯维修记录	4	3	电工 班组	

六、供水班台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
供水班 台账	1、值班记录本 2、设施设备维保记录 3、每月检查巡视记录 4、水池消毒记录表 5、来客登记表	5	3	二区、 五区 供水 泵站	

七、供电班台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放 地点	备注
供电班 台账	1、配电房抄表记录 2、日用电负荷测定记录 3、配电房来客登记表 4、江苏大学变电站交接班日志 5、停电通知记录	5	3	各配 电房	

第七章 各类表格

一、考勤表

_____部门 _____年____月份考勤表

[illegible]

注:出勤“√” 加班:“▲” 公休:“—” 病假:“△” 事假:“○” 旷工:“×”

考勤:

项目负责人:

二、加班记录登记表

序号	日期	加班时间	加班人	加班事由	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

三、维修值班日志

日期：_____

值班电话负责人：_____

值班员： 电工：_____ 水工：_____ 木工：_____

报修时间	报修地点	报修事件	联系电话	维修工	是否完工	回访

回访人：_____

四、后勤处（集团）修缮服务中心文件签发记录

编号: HQJT-QFJL-01

[illegible]

五、修缮服务中心培训/会议签到

会议时间： 年 月 日

会议地点：

会议主题：

参会人员

序号	姓名	签名	序号	姓名	签名
1			15		
2			16		
3			17		
4			18		
5			19		
6			20		
7			21		
8			22		
9			23		
10			24		
11			25		
12			26		
13			27		
14			28		

六、江苏大学后勤零星维修事项报审表

报修部门：

年 月 日

事由	
维修明细及附件（共 页）	
后勤管理部门意见	（盖章或签字）
用户或物业管理单位验收意见	（盖章或签字）
领导审批	