

公司工程部行政制度

工程部工作计划管理制度

工程部应根据管理目标制定工作计划，并严格按计划执行，使工作井井有条。

1. 根据大厦存在的功能缺陷和大厦的发展方向，制定十年发展规划；每年应制定年度设备维护和更新改造计划；每季、每月、每周、每日都应有具体实施计划。
2. 规划和年度计划由工程部提出，由物业管理中心行政部审核，项目报请物业管理中心主任。季、月、周、日计划由工程部自行制订。
3. 各阶段计划必须与总体计划相符合。
4. 在日常工作中必须认真落实计划内容，做到时间、人力、物力保障，保证计划按期完成。若因客观原因计划无法按期完成时，应事先向领导说明。
5. 各级领导要经常检查计划执行情况，发现问题及时处理。若在执行过程中发现计划不符合实际情况时可予以修正。

工程部管理措施

1. 制定各级岗位责任制。
2. 有严格的员工培训计划和技术考核制度。
3. 坚持部门例会制度和工作汇报制度；做好每月的工作报告和工作总结。
4. 贯彻落实奖惩制度；作好每月的员工评估工作。
5. 制定操作程序、服务规范、工作标准。
6. 确定工作检查制度和检查各项规章、制度、规范的落实和执行情况。
7. 经常不断地整顿劳动纪律和整理工作秩序。
8. 定期开展技术竞赛活动和发动员工提出好的建议。
9. 开源节流，作好能源、材料的节约和修旧利废工作。
10. 编制设备保养条例及计划和确定设备巡视检查制度。

工程部报告制度

工程部所有员工都有责任将工作情况和发现的问题向领导报告，具体规定如下：

1. 正常工作完成情况逐级报告。
2. 遇有特殊情况时应边处理、边报告。情况紧急可越级上报。
3. 报告情况应简明扼要，情况叙述清楚，必要时应书面报告。
4. 领导在接受报告后应及时处理，处理后要做好记录。

5. 报告内容如下：

下列情况必须报告领班：

- (1) 重点设备除正常操作外的调整。
- (2) 采用新的运行方式。
- (3) 主要设备发生故障或停机。
- (4) 系统故障及检修。
- (5) 重要零、部件改造、代换或加工修理。
- (6) 领用工具、备件、材料（低值易耗品例外）。
- (7) 员工加班、换班、补休、病假。
- (8) 与其它部门或班组协调工作。

下列情况必须报告经理：

- (1) 重点设备发生故障或停机检修。
- (2) 影响营业的设备故障或施工。
- (3) 员工的违章、违纪现象。
- (4) 客户、其他部门提出的意见及建议。
- (5) 系统运行方式较大改变。
- (6) 重点设备零、部件改换。
- (7) 系统及主要设备技术改造或移位安装。
- (8) 系统及设备增改工程及外协施工。
- (9) 班组人员调整。
- (10) 领班病、事假、补休、换班。

工程部工作考核奖惩制度

为充分调动员工的积极性，表扬先进，批评落后，特制定奖励和惩罚制度。

1. 员工专业技能考核：

(1) 员工到岗后试用期满转正时进行基本技能考核，考核合格后方可转正。

(2) 每季度由各个专业主管对所属员工技能情况工作表现进行评定，工程部经理对专业主管工作业绩进行评定。

(3) 每次专业培训适时安排考核。

2. 根据员工的工作业绩，对在以下方面有突出贡献的将报请物业管理中心给予奖励：

(1) 工作勤于职守，成绩显著；

(2) 业务技术精良，成效显著；

(3) 勤俭节约，效果明显；

(4) 技术革新，效果突出；

(5) 发现重大隐患，避免事故发生。

3. 对员工有以下行为者，将报请物业管理中心给予处罚：

(1) 违反物业管理中心员工守则和工程部管理制度；

(2) 在工作或值班期擅自脱岗；

(3) 由于工作失误造成设备和人身安全事故；

(4) 工作态度和品质差，造成客户投诉；

(5) 工作时间办私事；

(6) 私自将大厦或客户物品带出大厦；

(7) 工作时间串岗聊天，喝酒，会客；

(8) 工作时间吵架；

- (9) 发现问题未及时报告；
- (10) 其它违规、违纪行为。

工作单管理制度

一.工作单和维修电话记录制度的目的：

1. 有利于检查工作质量，责任落实到人。
2. 凭工作单进入客户区域，工作单就是工程维修人员进入客户区域的通行证。
3. 凭工作单到库房领料，便于大厦各部门核算，同时也有利于库房管理、统计。
4. 工程部调度接到维修电话通知后，填写《维修工作单》，按照各专业分检后通知各专业人员及时到客户处进行维修。大厦通常分为空水、强电、弱电、综合维修等专业。这样安排，有利于派工派单，有利于值班主管掌握工作情况。调度人员每日应做出统计，每月做出工单月报送交工程部。

二.使用和管理工作单的具体要求：

1. 工作单是工程维修人员从事工作的凭据，各使用部门应认真、详细填写，以免影响服务效率及工作质量，工程部办公室应设置工作单存栏。
2. 工作单一式三联：分为三种颜色的单子。一联为申请部门留底备查、二联为工程部留底备查，三联为维修完毕申请人签字验收，返回工程部留底备查。
3. 工程部调度人员接到返回的工作单后，应按专业分检，分放在工单分派栏中，分派栏包括“待修理”、“正在修理”、“已完成”、“未完成”、“等备件”。
4. 工作单应写清工作地点、工作内容，一份工单只填写一项工作，便于工程部分派。
5. 当工程部人员完成工作后，当事人予以验收、复查，合格后在工作验查一栏签名。
6. 凡属于供应商、装修商保修范围的设备需要维修，一般由签约部门或使用部门联系保修。

7. 使用部门采购的新设备应及时通知工程部，以便配合使用前的检查及调试，及时将图纸资料交工程部阅存。

三．其他注意事项：

1. 发生停电、停水、跑水、电梯困人、设备运行异常等紧急现象及各部门巡查发现设备、设施存在问题时，可以电话方式通知工程部。

2. 补配钥匙及换锁工作，应先到保安部申请，填写“补、配钥匙申请表”，不能凭工作单补、配钥匙。

3. 凡需要重新制作、翻修的工作，材料费在 300 元以上的投资，一律填写“客户服务单”，并由财务部审核，总办批准后实施。

4. 凡是文字表达不清，而需要附图说明的工作应附图说明，图中尺寸比例要标清楚。

5. 凡不能按相关规定及时完成的工单，存放在“未完成”一栏，并做好交接班；因工具、材料等原因而搁置的工作单，放在“等备件”格内，并及时申报采购单争取及时恢复。领班以上各级人员均应对“未完成”和“等备件”的工作单给以高度重视，积极采取相应措施并向工程部报告原因。

工程部档案管理规定

工程档案是工程部运行管理楼宇建筑设施和设备的基本依据，加强工程档案管理是工程部的一项重要工作。为加强工程档案管理特制定本管理制度。

一．工程档案目录管理

1. 工程档案管理采取纸页档案和计算机档案并行管理方式，基础档案材料要保留纸页档案，过程性档案要逐步向无纸化档案过渡。
2. 工程档案设置三级目录，第一级目录为类别目录，第二级目录为程序文件目录，第三级目录为工作单目录。
3. 工程档案设置应与上一级档案目录设置一致。

二．工程档案管理程序

1. 工程档案管理责任

- (1) 工程部经理责任：设置文秘档案员；确定档案目录；设置档案保密等级；检查档案情况。
- (2) 工程部责任：配合工程部经理进行工作。
- (3) 文秘档案员责任：档案建立；档案修改；档案整理；销毁更新；档案资料分析报告；接受经理和上一级档案管理人员检查；检查工程部各级人员档案工作情况。
- (4) 员工责任：认真进行原始资料的记录；接受各级领导和档案员的工作检查。

2. 工程档案管理程序

(1) 工程档案的建立

文秘档案员根据经理意见建立各级档案目录并将各类文件、资料、图纸、记录按目录要求存档。档案要予以统一编号，并在每卷首页建立目录清单，同时在计算机中进行目录登记。

(2) 工程档案的存档

工程档案由文秘档案员整理，按规定目录存档。

(3) 工程档案的查阅和借阅

一般工程档案查阅可向文秘档案员借出，在工程部办公室阅览；若需借阅须在文秘档案员处办理借阅手续。保密档案经工程部经理批准可查阅，不可以借阅。

(4) 工程档案的更改清理和销毁

原始档案一般不可修改；工程部工作档案经工程部经理同意可以修改。工程部档案应定期进行清理，过程性工作档案到期后应及时销毁，但应做好销毁记录。

(5) 上级档案存档

工程部档案应由文秘档案员定期上交物业管理中心存档。

(6) 保密等级设置和更改

涉及到物业管理中心、项目部、工程部机密的技术和经济档案，如委托管理合同、原始图纸、技术改造方案和图纸、工程招标标底、施工合同书等应设置密码，其保密等级和密码及其修改由工程部经理决定。

(7) 计算机档案管理

工程部档案应积极推行计算机管理，由文秘档案员设置目录菜单将档案或目录及时录入计算机中，进行资料分析、整理和信息传递。

(8) 图书档案管理办法

工程部购置的技术图书由文秘档案员登记建档，制定图书借阅管理办法，严格按管理办法借阅。

工程部钥匙管理规定

钥匙的管理是确保大厦和客户安全的一项重要工作。为加强钥匙管理，特制定如下管理制度。

1. 在工程交接时，认真进行钥匙的交接工作，双方应认真清点钥匙，无误后共同在交接书上签字。
2. 机械锁钥匙坏，由招标采购部采购，由保安部保管。需要增配、补配钥匙应填写申请表，按程序审批后，由保安部负责。
3. 工程部机房每次换锁时应向保安部申请，填写申请表，并做好移交及变更登记。
4. 如果需增配、补配钥匙，要由部门经理填写配钥匙申请表，说明原因、数量，经物业中心主任同意，并报保安部备案后方可配制。
5. 如果钥匙丢失，要由当事人写出情况报告，并由部门做出对当事人的处理意见，并送保安部（丢失钥匙应将锁具全部更换，其费用由当事人承担）备案。
6. 如果是钥匙损坏，要写出损坏报告，连同被损坏钥匙一并送保安部处理。
7. 楼层配电间门、竖井门、地下水箱间门、楼顶水箱间门、各风机房门、楼层新风机房门应配制统一锁芯的钥匙，由工程部经理、有关专业值班人员使用。
8. 工程部各个部位房间门钥匙均应备份一套，交保安部封存。更换门锁及锁芯要及时交保安部更新封存。

每日例会制度

为加强日常工作规范管理，根据实际情况调整工作计划，随时对员工进行安全教育，工程部实行每日全体员工例会制度。

1. 每周一至周五早 8：30 工程部在岗全体员工均须参加例会。（注：紧急事故处理除外）。
2. 参加例会人员集合于地下二层办公室，应严格按“员工行为规范”着装。
3. 例会内容：
 - (1) 工程部经理检查员工仪表。
 - (2) 各专业主管及领班汇报前一天本专业的工作进展情况、设备运行情况。
 - (3) 工程部经理布置当日工作，强调注意事项，提示计划工作，通报相关事宜。

责任区划分制度

1. 除执行《工程部巡检管理制度》的要求外，还应将正在运行期间的设备，根据专业分解，责任落实到人。
2. 各专业主管负责分解划分责任区。
3. 各专业技术人员对所辖责任区，要认真巡视检查发现问题及时报告上级并填写记录，以便及时处理。
4. 各专业技术人员对所辖责任区要定期清扫并填写记录，确保设备及环境的清洁。
5. 因人员变动、设备变更，各专业主管应及时调整划分责任区。
6. 各专业主管至少每周检查一次本专业责任区，部门经理至少每二周检查一次责任区。
7. 对责任区未按本制度执行的责任人，对责任人进行批评教育并视情节轻重，根据物业管理中心及工程部的相关规定给予经济或行政处罚。

入室服务规范

1. 进入客户房间要先敲门，得到允许后方可进入。
2. 对客人提出的询问自己不明白时不得擅自回答，应主动代客人查询。
3. 注意仪容仪表、礼节礼貌，不准在客人面前装腔作势，态度傲慢。
4. 不准在客人面前窃窃私语或高谈阔论。
5. 对客人投诉，要表示谢意和歉意；对不能解决的问题，要先道歉，再做温和耐心的解释并及时报告有关领导。
6. 不准在客人面前有抓头皮，抠鼻子，挖耳朵，剪指甲等不雅的动作。
7. 工作时如需搬动客人物品时，必须先征得客人同意后再动。
8. 在客人房间内工作时，一定要认真仔细，在可能造成污染或影响环境及物品时，一定要先通知客户，并做好必要的防护及保护，绝不能野蛮施工。
9. 工作完成后及时清理现场，恢复原样。
10. 进入客人房间工作，要有大厦工程部下发的工单，维修完毕征得客人满意意见后方可离开。

二级库房管理规定

1. 材料、备品、备件，应按品种、规格分门别类摆放。常用物品应设有标签。
2. 建立物品库存账目出库领用台帐，做到帐物相符。
3. 每月应对库存物品进行盘点，定期与招标采购部进行核对。
4. 严格执行《消防法》及《61号令》。易燃、易爆物品单独存放。
5. 保持库内整洁。库房内严禁吸烟，并配置灭火器。