****

**倾听需求 贴心服务**

**泰山学院南校区报修流程**

1. 目的

为规范学习物业公司工程维修部综合报修处理流程，提高报修处理工作的及时性，提升校方及公司企业形象，特制定此工作流程。

1. 适用范围

适用泰山学院南校区项目众安康后勤集团有限公司泰安分公司工程维修部综合维修报修处理工作。

1. 职责

1、物业办公室负责学校师生报修的接受工作。根据报修内容认真填写《报修记录表》。详细记录时间、地点、报修人/联系方式、报修内容等信息。物业办公室工作中心负责通知并跟进报修项目的维修后回访工作。

2、物业工程维修部综合维修人员负责接收报修问题，根据报修内容和实际现场情况制定维修方案和工作计划。工程维修部班长负责指令专业维修人员维修，施工并监督维修施工质量。工程维修部班长负责维修施工后的验收工作。按时、保质、保量完成《报修单》并详细记录在案。

3、学校后勤处能源中心负责发放维修所用材料及工程材料的补充。

四、工作流程

1、物业办公室接到报修后，根据报修内容及时填写《报修记录表》并通知工程维修部，若工程维修部直接接到师生报修电话可直接填写报修单进行派工。

2、工程维修部维修人员接到通知后填写《报修单》（一式四联），根据《报修单》内容情况安排专业维修人员领取维修耗材，并前往报修地点工作。如报修情况紧急，物业办公室首先报给物业经理，物业经理与校方沟通，制定维修计划，维修人员接到维修指令后，第一时间领取耗材，赶往现场处理工作。

3、工程人员在工作中要按时、保质、保量完成工作。工作完成后认真填写《报修单》并请报修人确认并签署维修意见。

4、维修人员返回工程维修部后将维修工作情况和《报修单》第二联反馈给工程班长并详细记录在案，每天下午17:00下班前统一交回物业办公室存档。

5、物业办公室负责电话回访报修内容，工程主管人员确认维修施工质量并将《维修单》记录在案。

物业办公室受理客户报修详详细细记录

工程人员记录相关内容，填写《维修单》

维修人员 领单取耗材

按约定时间进行维修

维修单位维修完毕；客户在派工单上签注意见

部门主管分析、沟通、 制定合理处理方案， 跟进维修

维修人员将《维修单》存档

物业办公室电话回访