

<<物业服务常见问题百问百答>>

图书基本信息

书名：<<物业服务常见问题百问百答>>

13位ISBN编号：9787122163745

10位ISBN编号：7122163741

出版时间：2013-3

出版时间：化学工业出版社

作者：邵小云、等

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<物业服务常见问题百问百答>>

### 前言

随着社会的不断进步，物业行业也在飞速发展，目前，全国物业服务企业已逾两万家，从业人员二百多万。

物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等。

同时物业公司提供的服务范围也越来越广泛，服务质量要求也越来越高。

从接听电话问声您好，业主办事起立迎接；到完善的消防安全管理、良好的保洁、绿化管理；从对台风暴雨的预知防范性，到对突发事件的应急处理等，无一不是物业管理者们每天都要思考落实的工作。

基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，编写了本书，本书内容涵盖物业管理与服务的方方面面。

前期物业服务：一一列举自房屋出售之日起至业主入住这一期间的三大环节——物业管理处筹建、物业项目接管验收、物业项目入伙服务等中的常见问题及其解决办法。

客户服务：内容涵盖客服中心的管理、日常服务的开展、客户的走访回访、客户投诉处理、客户关系维护、社区文化建设中的常见问题及其解决办法。

保安服务：内容涵盖保安员管理、保安执勤基本要求、门卫服务、大堂岗保安服务、巡逻服务、监控服务、车辆管理服务、火灾扑救中的常见问题及其解决办法。

工程维保服务：一一列举物业设施设备运行维护管理、房屋建筑日常养护与完损鉴定、水电管理、入住装修管理、日常维修服务中的常见问题及其解决办法。

物业环境维护：一一列举保洁服务、绿化管理、虫害防治与消杀管理、物业违章搭建管理、物业区域污染防治中的常见问题及其解决办法。

专业服务外包控制：列举外包业务的确定、服务供应商的选择与签约、服务外包质量控制中的常见问题及其解决办法。

本书具有极强的可读性和可操作性，可供专业培训机构、院校物业专业、物业管理和服务公司等作为培训教材使用，也可做物业管理和服务公司、各个物业管理处的工具用书。

本书在编写过程中，获得了许多物业顾问管理机构、物业管理和服务公司一线从业人员的帮助与支持，其中参与编写和提供资料的有安建伟、李景吉、马永骋、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

## <<物业服务常见问题百问百答>>

### 内容概要

《物业服务常见问题百问百答》涵盖了物业服务的方方面面——前期物业服务、客户服务、保安服务、工程维保服务、物业环境维护、专业服务外包控制。

《物业服务常见问题百问百答》以一问一答的形式将物业服务中的常见问题一一地呈现出来，并一一地给予实操性的解决办法。

《物业服务常见问题百问百答》具极强的可读性和可借鉴性。

《物业服务常见问题百问百答》可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司、各项目管理处在实际工作中遇到难以解决的问题时随手可查阅的工具用书。

## &lt;&lt;物业服务常见问题百问百答&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章前期物业服务百问百答1 第1节物业管理处筹建2 问题01：管理处人员如何定编2 问题02：管理人员应该在何时到位2 问题03：应配备哪些物业管理用具3 问题04：管理处应该制定哪些管理制度3 问题05：如何装备管理处用房3 问题06：要与哪些部门建立良好的公共关系3 问题07：应该办理好哪些印鉴证照4 第2节物业项目接管验收5 问题01：验收前应准备好哪些表格5 问题02：资料验收交接的要求是什么5 问题03：如何进行房屋实体验收5 问题04：为何必须坚持合格一项接管一项6 问题05：为什么要明确接管日期，划清责任界线6 问题06：验收中发现不合格问题怎么办6 问题07：接管验收遗留问题怎么处理6 问题08：如何落实保修事宜7 第3节物业项目入伙服务7 问题01：新楼入伙前期要做好哪些准备工作7 问题02：如何确认业主的身份8 问题03：入伙前须做好哪些危机预防措施8 问题04：入伙前的人员培训内容有哪些8 问题05：如何做好入伙现场管理8 问题06：入伙现场如何应急处理常见问题9 问题07：应向入伙人发放哪些资料9 问题08：怎样验证业主的资料10 问题09：业主入伙时应预交哪些费用10 问题10：业主验房时发现问题怎么办10 问题11：水、电、气不能及时开通怎么办10 问题12：物业延期入伙怎么办10 问题13：入伙后期如何联络物业建设单位和业主11 第2章客户服务百问百答12 第1节客服中心的管理13 问题01：客服中心的职责是什么13 问题02：客服中心应遵循哪些工作原则13 问题03：对客服中心的工作有何要求14 问题04：对客服中心工作人员的仪表有何要求14 问题05：对客服中心工作人员的仪态有何要求14 问题06：客服中心工作人员的基本礼貌用语有哪些15 问题07：客服中心工作人员的对客户服务用语有何要求15 问题08：客服中心如何进行交接班16 问题09：如何管理管理处的钥匙17 第2节日常服务的开展17 问题01：如何接待与送别业主17 问题02：如何进行装修审批18 问题03：客服中心如何收装修费、物管费18 问题04：客服中心如何退装修押金19 问题05：如何采取措施有效防止干扰19 问题06：如何管理门禁IC卡19 问题07：如何做好业主（用户）邮件收发工作20 问题08：客服中心如何催交管理费用20 问题09：如何为客户办理搬入搬出放行条21 问题10：如何办理固定车位的租用21 问题11：如何办理非固定车位的租用22 问题12：如何办理向总经理投诉的接待预约22 问题13：如何办理用户公司水牌制作22 问题14：如何为业主（用户）出具场地证明22 问题15：如何办理用户租借会议室的手续23 问题16：如何办理专用货梯手续23 问题17：如何办理拾遗或用户失物认领手续23 第3节客户的走访回访24 问题01：走访回访有哪些类别24 问题02：走访回访有哪些方式24 问题03：走访回访的内容有哪些24 问题04：走访的人员怎样安排最好25 问题05：走访的时间怎样安排最好25 问题06：走访、回访业主（用户）要注意哪些细节25 问题07：如何做好投诉的回访26 问题08：维修回访的内容有哪些26 问题09：维修回访的原则是什么26 问题10：维修回访的语言有何要求27 问题11：维修回访时间有何要求27 第4节客户投诉处理27 问题01：业主（用户）为什么会及设备设施投诉27 问题02：业主（用户）为什么会及管理服务投诉28 问题03：业主（用户）为何会对突发事件投诉28 问题04：投诉者有哪些种类28 问题05：投诉者的心态有哪几类29 问题06：投诉处理时为什么要换位思考29 问题07：怎样区分有效投诉与无效投诉30 问题08：处理投诉为何要快速反应30 问题09：处理投诉时为什么要适度拒绝30 问题10：为什么要及时对投诉做总结31 问题11：投诉处理的程序是怎样的31 问题12：投诉处理要填好哪些记录31 第5节客户关系维护32 问题01：客户资料的内容有哪些32 问题02：可通过哪些途径收集客户资料33 问题03：怎样对客户资料进行分类管理33 问题04：如何确保客户资料得到有效使用33 问题05：如何对客户资料归档和清理33 问题06：哪些客户是物业公司的重要客户34 问题07：如何特别关照关键客户34 问题08：怎样深入了解业主的需求和期望35 问题09：如何与业主委员会进行有效沟通35 问题10：怎样运用公告、通知类文书与业主沟通35 问题11：业主恳谈会有哪些种类36 问题12：如何开好业主恳谈会的方法36 问题13：哪些邻里纠纷要积极化解37 第6节社区文化建设37 问题01：社区文化的硬件通常有哪些37 问题02：可以开展哪些体育类社区文化活动37 问题03：可以开展哪些文学类社区文化活动38 问题04：可以开展哪些艺术类社区文化活动38 问题05：可以开展哪些康体类社区文化活动39 问题06：可以开展哪些经济类社区文化活动39 问题07：如何制订社区文化活动方案39 问题08：怎样促成业主（用户）自发性活动的形成40 问题09：怎样因势利导组织一些大型活动40 问题10：怎样加强社区文化建设的档案管理41 问题11：如何管理好社区的宣传栏41 问题12：宣传栏的内容应从哪些方面着手41 问题13：如何营造小区节日气氛42 第3章保安服务百问百答43 第1节保安员管理44 问题01：对保安员的仪容仪表有何要求44 问题02：对保安员的着装有何要求44 问题03：对保安员有何纪律要

## &lt;&lt;物业服务常见问题百问百答&gt;&gt;

求45 问题04：对保安员外出有何要求45 问题05：对保安员的交接班有何要求46 第2节保安执勤基本要求46 问题01：保安执勤常用文明礼貌用语有哪些46 问题02：道口岗保安的常用礼节礼貌用语有哪些48 问题03：车库岗保安的礼节礼貌用语有哪些48 问题04：巡逻岗保安的礼节礼貌用语有哪些49 问题05：门岗（固定）保安应保持怎样的形象50 问题06：流动岗保安应保持怎样的形象50 问题07：执勤中会遇到哪些不执行规定、不听劝阻的情况51 问题08：执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的情况怎么办51 问题09：当保安员正常执勤受到冲击时怎么办52 问题10：醉酒滋事或精神病人闯入保护目标时怎么办52 问题11：小区业主（用户）之间发生酗酒斗殴时怎么办53 问题12：当小区发生不法分子抢劫时怎么办53 问题13：当小区发生盗窃时怎么办53 问题14：业主（用户）家中发生刑事治安案件时怎么办54 问题15：当小区发生突然停水、停电时怎么办54 问题16：因各种原因电梯停运导致人员被困时怎么办55 问题17：当小区楼内发生水浸情况时怎么办55 问题18：当小区内发生水管、暖气管、片爆裂时怎么办55 问题19：感烟探测器报警时怎么办56 问题20：当发生液化气（天然气）体泄漏或爆炸时怎么办57 问题21：哪些重大事项需要报告57 问题22：重大事项报告的内容有哪些57 问题23：重大事项报告的报告程序是怎样的57 问题24：重大事项报告的报告时限有何要求58 第3节门卫服务58 问题01：门卫服务的任务是什么58 问题02：对出入大门人员验证有何基本要求58 问题03：为什么要对进出大门的车辆、物资进行查问58 问题04：对进出大门的车辆、物资检验的基本要求是什么59 问题05：如何查验出入大门的人、车、物59 问题06：门卫如何换岗交接59 第4节大堂岗保安服务60 问题01：如何管理出入的人员60 问题02：怎样控制物品的搬入61 问题03：怎样控制物品的搬出61 问题04：住户要求临时存放物品怎么办61 问题05：怎样做好大堂和电梯的监视61 第5节巡逻服务62 问题01：巡逻检查的内容与要求有哪些62 问题02：巡逻签到的基本要求是什么62 问题03：巡逻中发现推销员怎么办63 问题04：巡逻中发现可疑人员怎么办63 问题05：巡楼时发现用户未锁门怎么办63 问题06：深夜发现用户室内有人且熄灯在内或从事其他活动怎么办64 问题07：巡逻中发现可疑爆炸物品怎么办64 问题08：巡逻中发现辖区车辆违规停放怎么办64 问题09：巡逻时如何防止失误和漏检65 第6节监控服务65 问题01：如何操作与检查监控设备65 问题02：发生户内报警怎么办66 问题03：发生周边报警怎么办66 问题04：电视屏显示有不正常情况发生怎么办66 问题05：当主机发出火警信号时怎么办67 问题06：如何使用与保管录像带67 第7节车辆管理服务68 问题01：使用人工道闸的停车场有车进入时怎么处理68 问题02：使用智能化IC智能卡的停车场有车进入时怎么处理68 问题03：使用车辆出入登记卡管理的营业性车库（场）有车驶出时怎么处理68 问题04：使用IC卡智能化管理的营业性车库（场）有车驶出时怎么处理69 问题05：办理月卡的业主驾驶其他车辆出入库（场）怎么办69 问题06：应怎样做好车辆的保管工作69 问题07：车辆出库如何核对车辆和车主70 问题08：应做好哪些停车费收取的准备工作70 问题09：怎样管好车辆进出场与收费70 问题10：如何进行日收费结算71 问题11：怎样上交停车费71 问题12：停车场收费有哪些技巧71 问题13：停车场停电怎么办71 问题14：收款系统发生故障怎么办72 问题15：停车场发生火警怎么办72 问题16：停车场的消防系统发生故障怎么办72 问题17：停车场出现斗殴等暴力事件怎么办72 问题18：停车场出现盗窃或破坏事件怎么办72 问题19：停车场有醉酒者怎么办73 问题20：车辆发生碰撞怎么办73 问题21：车主失卡、卡损毁怎么办73 问题22：停车场车道堵塞怎么办73 问题23：停车场的电梯故障怎么办73 问题24：军、警车辆不按规定停放或不交停车费怎么办73 问题25：停车场出现异常情况如何处理74 问题26：车辆发生损毁（如撞车、刮车等）情况怎么办74 问题27：停车场内车辆着火怎么办75 问题28：停车场内发生盗（抢）车辆冲卡怎么办75 问题29：车辆发生故障及撞闸怎么办75 问题30：进（出）道口交通受阻怎么办75 第8节火灾扑救76 问题01：灭火的基本原理是什么76 问题02：基本的灭火方法有哪些76 问题03：火灾的种类及灭火基本措施是什么77 问题04：如何进行火情报警通报77 问题05：如何进行火灾扑救78 问题06：如何在火场救人79 问题07：如何在火场疏散人员79 问题08：如何在火场疏散与保护物资80 问题09：如何防、排烟81 问题10：扑救火险怎样防爆81 问题11：火灾发生时怎样做好安全警戒81 第4章工程维保服务百问百答83 第1节物业设施设备运行维护管理84 问题01：供配电系统运行管理有何要求84 问题02：供配电系统保养项目有哪些85 问题03：如何对供配电设施设备进行巡视监控86 问题04：供配电设施设备触电怎么办86 问题05：配电柜自动空气开关跳闸怎么办86 问题06：变配电房发生水浸时怎么办87 问题07：如何对柴油发电机运行进行巡视监控87 问题08：柴油发电机“飞车”怎么办87 问题09：柴油发电机房发生水浸时怎么办88 问题10：中央空调系统运行管理有何要求88 问题11：空调系统维修保养有哪些项目89 问题12：如何对中央空调运行进行巡视监

## &lt;&lt;物业服务常见问题百问百答&gt;&gt;

控89 问题13：中央空调发生制冷剂泄漏时怎么办90 问题14：中央空调机房发生水浸时怎么办90 问题15：给排水系统运行管理有何要求90 问题16：给排水系统保养项目有哪些91 问题17：如何对给排水设施设备进行巡视监控92 问题18：主供水管爆裂怎么办92 问题19：水泵房发生水浸时怎么办92 问题20：消防系统运行管理有何要求92 问题21：消防系统保养项目有哪些94 问题22：如何对消防系统运行进行监控94 问题23：消防系统出现异常怎么办95 问题24：弱电系统运行管理有何要求95 问题25：弱电系统有哪些保养项目96 问题26：如何对弱电系统运行进行巡视监控97 问题27：电梯及提升设备运行管理有何要求97 问题28：电梯维保项目有哪些98 问题29：如何对电梯进行日常巡查与维护99 问题30：电梯困人如何救援99 问题31：如何对扶梯进行日常巡查、维护99 第2节房屋建筑日常养护与完损鉴定100 问题01：房屋维修管理可分几个工作阶段100 问题02：房屋的零星养护项目有哪些100 问题03：房屋计划养护的周期是怎样的100 问题04：如何做好地基基础的养护101 问题05：如何做好楼地面工程的养护102 问题06：如何做好墙台面及吊顶工程的养护102 问题07：如何做好门窗工程的养护103 问题08：如何做好屋面工程维修养护103 问题09：如何做好通风道的养护管理104 问题10：房屋完损等级评定有几个等级104 问题11：房屋完损等级评定的部位有哪些104 问题12：房屋完损等级评定的频次有何规定105 问题13：房屋完损等级评定的方法有哪些105 问题14：如何计算房屋完好率、危险率106 问题15：危房的危险程度怎样划分106 问题16：如何管理好危房106 第3节水电管理107 问题01：正常的维修保养必须停电（水）时该怎么办107 问题02：如何管理消火栓（水）的使用107 问题03：如何管理公共用水107 问题04：如何管理公共用电108 问题05：如何管理生活用水108 问题06：跑水事故如何处理108 问题07：突然停电该怎么办109 问题08：突然停水该怎么办109 问题09：如何对临时用电进行管理109 第4节入住装修管理110 问题01：入伙期间验房人员的工作重点是什么110 问题02：如何解决业主在验收中提出的问题110 问题03：怎样解决验房中可能遇到的情况110 问题04：怎样做好工程保修管理111 要点05：用户装修申请时应提供哪些图纸111 问题06：怎样了解业主的真实装修意图112 问题07：装修单位应到工程部办理哪些手续112 要点08：如何加强装修材料用品的管理113 问题09：怎样管理水、电线路施工113 问题10：如何防范业主的结构改造113 问题11：应对业主的地板、地砖铺设提出哪些建议113 问题12：如何管理业主的下水管道、烟道的施工114 问题13：如何管理业主的木工施工114 问题14：如何管理业主的油漆施工114 问题15：装修现场定期巡查的内容有哪些114 问题16：如何预防装修违规115 问题17：二次装修查验的内容有哪些116 第5节日常维修服务117 问题01：如何对业主日常维修作出时间安排117 问题02：什么是维修三检测和三回访制度117 问题03：怎样获得设备维修信息117 问题04：如何维修墙和顶棚（石膏板基层）117 问题05：如何更换地面或墙面瓷砖、瓷片118 问题06：如何更换外墙面、地面马赛克118 问题07：如何堵地下室墙体的孔洞118 问题08：如何修补损坏的人行道和车道119 问题09：如何修补开裂墙体和地面119 问题10：如何修补损坏的踏步119 问题11：如何修补抹灰层120 问题12：如何维修渗水外墙120 问题13：如何维修屋面水池（或水箱）120 问题14：如何屋面修漏（刚性屋面）121 问题15：如何修理门窗121 问题16：如何换锁（木门、铁门）121 问题17：如何排除配电室开关故障121 问题18：住户家中无电如何处理122 问题19：插头无电如何处理122 问题20：住房门铃不响如何处理122 问题21：灯不亮如何处理123 问题22：楼上水漏到楼下如何处理123 问题23：个别楼层停水如何处理123 问题24：如何维修墙内水管124 问题25：水龙头漏水如何处理124 问题26：开关、接头漏水如何处理124 问题27：洗脸（菜）盆漏水如何处理124 问题28：洗脸（菜）盆堵塞如何处理124 问题29：马桶堵塞及漏水怎么处理125 问题30：如何处理浴缸堵塞和漏水125 问题31：如何疏通地漏125 第5章物业环境维护百问百答126 第1节保洁服务127 问题01：物业保洁日常管理内容有哪些127 问题02：物业保洁日常管理的基本要求是什么127 问题03：如何开展保洁质量检查127 问题04：如何清洁楼道128 问题05：如何清洁保养楼层128 问题06：如何清洁瓷砖、喷涂和大理石墙面128 问题07：如何清洁玻璃门、窗、幕墙129 问题08：如何清洁值班室、岗亭129 问题09：如何清洁地下室、天台、转换层129 问题10：如何清洁自行车房（棚）130 问题11：如何清洁停车场130 问题12：如何清洁室外地面130 问题13：如何清洁公共场地和马路131 问题14：如何清洁绿地131 问题15：如何清洁各种灯具131 问题16：如何清洁雕塑装饰物、宣传栏、标志宣传牌131 问题17：如何疏通散水坡和排水沟132 问题18：如何疏通地下雨、污水管井132 问题19：如何清洁房屋天面、雨篷132 问题20：如何清洁游乐场132 问题21：如何清洁喷水池132 问题22：如何做好垃圾中转站的清洁133 问题23：如何清理化粪池133 问题24：如何清洁垃圾池（箱）133 问题25：雨天及雪天清洁人员应怎么做133 问题26：火

## &lt;&lt;物业服务常见问题百问百答&gt;&gt;

灾后清洁人员应怎么做134 问题27：污雨水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢清洁人员应怎么做134 问题28：暴风雨影响环境卫生清洁人员应怎么做134 问题29：楼层内发生水管爆裂事故该怎么办134 问题30：户外施工影响环境卫生该怎么办135 问题31：新入住装修期清洁人员应怎么做135 第2节绿化管理135 问题01：如何给乔、灌木整形、修剪135 问题02：如何给乔、灌木浇水135 问题03：如何给乔、灌木施肥136 问题04：如何进行绿化补缺136 问题05：如何识别与防治白粉病136 问题06：如何识别与防治黑斑病136 问题07：如何识别与防治青枯病137 问题08：如何识别与防治蚜虫137 问题09：如何识别与防治蚧壳虫137 问题10：识别与防治螨虫138 问题11：草坪的分级标准是怎样的138 问题12：如何修剪草坪138 问题13：给草坪淋水的标准是怎样的138 问题14：如何给草坪除杂草139 问题15：如何给草坪施肥139 问题16：如何防治草坪的病虫草害139 问题17：草坪打孔、疏草、更换的要求是怎样的140 问题18：发生旱灾时应采取什么措施加以缓解140 问题19：发生水灾时应采取什么措施加以缓解140 问题20：发生风灾时应采取什么措施加以缓解140 问题21：怎样预防山体滑坡141 问题22：山体滑坡发生时该怎么办141 问题23：怎样预防冻害141 问题24：冻害发生后该怎么办142 问题25：如何操作使用喷雾器142 问题26：如何使用和保管绿化药品142 第3节虫害防治与消杀管理143 问题01：物业常见虫害有哪些143 问题02：如何做好蚊、蝇、蟑螂消杀工作143 问题03：如何做好灭鼠工作143 问题04：如何确保消杀工作安全144 问题05：如何对蚊类进行综合防治144 问题06：如何对蝇类进行综合防治145 问题07：如何对蟑螂进行综合防治145 问题08：如何对鼠类进行综合防治146 第4节物业违章搭建管理146 问题01：物业小区内违章搭建的行为主体有哪些146 问题02：物业小区内违章搭建管理的主体是谁146 问题03：物业小区内违章搭建有哪些类型147 问题04：物业企业对违章搭建处理的方法有哪些147 问题05：物业企业处理违章搭建的程序是怎样的147 第5节物业区域污染防治148 问题01：物业区域内的污染有哪几类148 问题02：物业小区内大气污染是怎样产生的148 问题03：如何防治物业小区内的大气污染149 问题04：物业区域水体污染是怎样产生的149 问题05：如何防治物业区域内的水体污染149 问题06：物业小区内固体废弃物污染来源于哪里150 问题07：如何防治物业小区内的固体废弃物污染150 问题08：治理固体废弃物污染有哪些措施150 问题09：噪声污染的卫生标准是什么151 问题10：物业区域的噪声来源于哪里151 问题11：噪声污染有哪些防治措施151 问题12：什么是“黑色污染”152 问题13：怎样防治“黑色污染”152 第6章专业服务外包控制百问百答153 第1节外包业务的确定154 问题01：物业公司可以从市场上获得哪些专业化服务154 问题02：如何确定外包业务范围154 问题03：怎样做好外包服务准备工作154 第2节服务供应商的选择与签约155 问题01：如何确定服务供应商的评定标准155 问题02：怎样寻找潜在的服务供应商155 问题03：如何对服务供应商进行调查155 问题04：要在哪些方面对服务供应商进行比较156 问题05：服务外包合同宜采取什么形式156 问题06：服务外包合同谈判的内容有哪些156 问题07：服务外包合同包括哪些条款157 问题08：如何审核服务外包合同157 问题09：如何签订服务外包合同157 第3节服务外包质量控制158 问题01：如何制定服务外包质量标准158 问题02：如何加强与服务供应商的沟通158 问题03：如何开展服务质量检查158 问题04：如何处理外包服务质量的问题159 参考文献160

## <<物业服务常见问题百问百答>>

### 章节摘录

版权页：插图：问题03：如何对供配电设施设备进行巡视监控 值班电工每天巡视两次高压开关柜、变压器、配电柜、电容柜、电表箱等设备。

值班电工应按规定的频次进行检查、巡视、监控，并把每次所到巡视点的时间记在“供配电设施设备运行日记”上。

巡视内容如下。

- (1) 变压器油位、油色是否正常，密封处是否漏油，变压器运行是否超温（85℃）。
- (2) 有无异常响声或气味。
- (3) 各种仪表指示是否正常，指示灯是否正常。
- (4) 单相、三相电压是否在额定值的 $\pm 10\%$ 范围以内，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。
- (8) 各种临时用电接线情况。
- (9) 各种标示牌、标示物是否完好。
- (10) 安全用具是否齐全，是否存放于规定位置。

(11) 按时开关管辖区域内路灯、灯饰或喷水池，及时维修好辖区内路灯。

对于巡视中发现的问题，值班电工应及时采取整改措施加以解决，处理不了的问题应及时、如实地汇报给运行班长解决。

整改时应严格遵守《供配电设施设备安全操作标准作业规程》和《供配电设施设备维修保养标准作业规程》的相关规定。

问题04：供配电设施设备触电怎么办 发现有人触电时，值班电工应保持镇静、头脑冷静，尽快使触电者脱离电源，并进行紧急抢救。

- (1) 拉开电源开关、拔去插头或熔断器。
- (2) 用干燥的木棒、竹竿移开电线或用绝缘工具（平口钳、斜口钳等）剪断电线。
- (3) 用干燥的衣服或绝缘塑料布垫住，使触电者脱离电源。
- (4) 防止触电者在断电后跌倒。
- (5) 如果触电者尚未失去知觉，则必须让其保持安静，并立即请医生进行诊治，密切注意其症状变化。
- (6) 如果触电者已失去知觉，但呼吸尚存，应使其舒适、安静地仰卧，将上衣与裤带放松，使其容易呼吸，若触电者呼吸困难，有抽筋现象，则应积极进行人工呼吸，并及时送进医院。
- (7) 如果触电者的呼吸、脉搏及心跳都已停止，此时不能认为其已死亡，应当立即对其进行人工呼吸。

人工呼吸必须连续不断地进行到触电者自行呼吸或医生赶到现场救治为止。

问题05：配电柜自动空气开关跳闸怎么办 (1) 判断跳闸原因（短路或过载）。

- (2) 查清楚负载种类及分布情况。
- (3) 对可疑处逐个检查，确认故障部位并报告运行班长，请求支援解决。
- (4) 如故障已排除应立即恢复供电。

## <<物业服务常见问题百问百答>>

### 编辑推荐

《物业服务常见问题百问百答》具极强的可读性和可借鉴性。

《物业服务常见问题百问百答》可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司、各项目管理处在实际工作中遇到难以解决的问题时随手可查阅的工具用书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>