巡查、维修管理规定

1、巡查、维修人员管理规定应做到24小时值班服务。对主管网、产权归属我公司的支线管网、换热站应加强一日一巡查、检修，将问题消灭在萌芽状态。对供热报修请求应做到快速反应、有效处理。接到热线或值班负责人电话后，应在30分钟内到达现场，特殊情况立即到达现场进行维修处理。

2、巡查、维修人员对产权不属于热力公司的供热设施以及因用户原因引起的供热设施损坏，应礼貌的与用户说明原因、解释清楚。维修、抢修完毕后，应在10分钟内将处理结果告知热线或值班人员，以便做好回访工作。

3、巡查、维修人员应服从客服有关领导安排，不推诿、不扯皮，及时出现场。

4、如遇突发事件，需按以下程序快速处理：

（1）热线员接到用户或巡线员抢修电话，立即通知带班负责人和值班维修人员，同时做好记录。

（2）检修队伍第一时间到达现场组织抢修，同时汇报分管领导。

（3）检修队最快时间到达现场，最短时间抢修好，同时回复热线已检修完毕。