

T/BJWX

北京物业管理行业协会团体标准

T/BJWX XXXX—XXXX

入室维修管理规范

Specification for In-home Maintenance Management

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2026.7）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 管理原则 1

 4.1 及时性 1

 4.2 统一性 1

 4.3 专业性 1

 4.4 闭环性 2

5 基本要求 2

 5.1 人员要求 2

 5.2 制度建设 2

 5.3 沟通管理 2

 5.4 工料管理 2

 5.5 安全管理 3

 5.6 数智化管理 3

6 入室维修管理 3

 6.1 接单 3

 6.2 准备 3

 6.3 到达 3

 6.4 维修 3

 6.5 验收 3

 6.6 清理 4

 6.7 归档 4

7 评价与改进 4

 7.1 评价 4

 7.2 改进 4

附录 A （资料性 ） 5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

入室维修管理规范

1 范围

本文件规定了物业管理的入室维修管理基本要求、入室维修管理、评价与改进。
本文件适用于物业服务企业为物业专有部分提供的入室维修管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 3608-2025 高处作业分级
- GB/T 45698-2025 物业服务客户满意度测评
- GB/T 45700-2025 物业管理术语
- GB 46768-2025 有限空间作业安全技术规范

3 术语和定义

GB/T 45698-2025、GB/T 45700-2025 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer
业主或物业使用人。
[来源：GB/T 45698-2025，3.1，GB/T 45700-2025，7.1.1注]

3.2

入室维修 exclusive parts maintenance
进入业主或物业使用人室内进行的专业性修缮活动。
[来源：GB/T 45700-2025，7.2.8]

3.3

入室急修 emergency maintenance
进入业主或物业使用人室内进行的紧迫性修缮活动。
[来源：GB/T 45700-2025，7.2.7，有修改]

3.4

入室维修人员 exclusive parts maintenance personnel
进入业主或物业使用人室内进行修缮活动的人员。

4 管理原则

4.1 及时性

依据合同约定的维修时间，迅速相应、准时抵达并高效完成。

4.2 统一性

通过标准化管理流程，统一作业程序，高质量完成入室维修工作。

4.3 专业性

入室维修人员能精准诊断、安全操作、高效修复，且维修质量可靠。

4.4 闭环性

入室维修自受理至完成，经确认、资料归档，形成管理回路，全程可追溯。

5 基本要求

5.1 人员要求

5.1.1 任职资格

入室维修人员应满足以下要求：

- a) 具有服务意识、保密意识、沟通能力；
- b) 能够正确识别室内维修危险源，具有安全意识；
- c) 维修人员具备入室维修工作经验；
- d) 持有相应的特种作业操作证。

5.1.2 业务技能

入室维修人员需具备以下业务技能：

- a) 应熟练使用维修工具；
- b) 应具备专业的维修技能，包括给排水类、电气类、暖通类、建筑类及家具类等；
- c) 宜具备突发事件应急处置、故障诊断及排除等能力。

5.1.3 业务培训

应对入室维修人员进行培训，包括制度培训、岗前业务技能培训、岗中业务技能提高培训等。

5.2 制度建设

5.2.1 管理指标

应包括以下内容：

- a) 设立入室维修服务管理指标，包括：及时率、完成率、满意率等；
- b) 根据物业服务合同及项目实际情况设定管理指标具体数值；
- c) 对管理指标实行动态管理，定期总结评价。

5.2.2 制度建立

应包括以下内容：

- a) 建立入室维修岗位职责、安全管理、保密管理等相关管理制度；
- b) 维修岗位职责实施动态管理，需求发生变化的，及时调整；
- c) 建立专业操作规程，包括电气、给排水、空调、门窗及家具维修等。

5.2.3 公示管理

应公示岗位职责、专业操作规程、特种作业操作证书、管理制度、安全与应急处置流程、入室维修价目表等内容。

5.3 沟通管理

5.3.1 应定期与客户进行沟通，收集入室维修服务需求。

5.3.2 应定期与客户、入室维修人员进行沟通，整理差异化需求及特点。

5.3.3 应总结分析客户入室维修服务需求、特点，定期修订入室维修相关制度。

5.4 工料管理

5.4.1 应配备入室维修常用工具箱（袋），定期检查，确认工具功能完好。

5.4.2 应定期检查入室维修常用材料储备情况，入室维修前应快速完成材料准备。

5.4.3 应配备防护性物品，定期检查更新。

5.5 安全管理

- 5.5.1 应制定入室维修突发事件处置预案，明确各类突发事件的处置流程和报告程序。
- 5.5.2 室内动火作业，应执行作业审批制度。
- 5.5.3 高处作业应设置现场安全监护人。
- 5.5.4 有限空间作业应符合 GB 46768 规定。

5.6 数智化管理

- 5.6.1 宜采用数字化技术，实现接单、用料、验收、回访等过程管理。
- 5.6.2 宜采用 AI 技术，实现入室维修全过程的综合管理、分析。

6 入室维修管理

6.1 接单

- 6.1.1 线上接单包括手机 APP、微信小程序、社交软件等，应明确入室维修人员最短接单时间。
- 6.1.2 线下接单包括客服通知、现场约单、客户电话等，应主动填写入室维修单，详见附件。
- 6.1.3 一般维修，接单后应与客户联系，沟通详细需求，确认上门时间。
- 6.1.4 应急维修，接单后应立即到达维修地点，查看现场，采取应急措施后再行维修。

6.2 准备

- 6.2.1 应着整洁工服、佩戴统一工牌。
- 6.2.2 应依据维修作业配备相应的防护用品。
- 6.2.3 应依据报修内容或现场研判，领取所需材料及辅助材料。
- 6.2.4 应依据维修任务类型，准备相应的工具和仪器。

6.3 到达

- 6.3.1 应按照约定时间准时到达，入室前应核对维修单、整理仪容，宜穿戴鞋套。
- 6.3.2 入室前，应礼貌叩门，应主动向客户表明身份，征得同意后入室。
- 6.3.3 入室后，不应随意触碰室内物品，不应进入无关区域。
- 6.3.4 应将工具箱及材料放置在适宜的位置。
- 6.3.5 应与客户共同确认故障位置、维修范围与注意事项。
- 6.3.6 涉及维修工序、二次领取材料、收费事项等，应主动向客户说明。
- 6.3.7 不能按时到达的，应提前与客户沟通并致歉，重新约定上门时间。

6.4 维修

入室维修操作管理，需包括以下内容：

- a) 停水、停电、移动遮挡物等，应征得客户同意，并做好维修现场防护；
- b) 维修作业周边应铺设防污垫或防护地垫；工具和材料应放置在防污垫上；
- c) 产生噪音、异味或使用大功率工具作业，应及时向客户说明；
- d) 维修作业应按照专业操作规程执行，动作轻稳；
- e) 维修过程产生的废弃物应放入收集袋或容器内；
- f) 维修过程中遇突发事件，应立即采取紧急措施控制险情并处理；
- g) 维修作业完成后，应对维修部位进行清洁擦拭。

6.5 验收

维修作业完成后，会同客户进行验收，应包括以下内容：

- a) 验收维修项目功能，确认达到合同约定标准；
- b) 验收维修区域外观与现场，确认恢复原状；
- c) 统计并说明材料实际使用情况，签字确
- d) 说明维修后使用注意事项及维保期限。

6.6 清理

- 6.6.1 应对入室维修所用工具进行清点和收集；
- 6.6.2 应对剩余材料和废旧材料分类进行清点和处理；
- 6.6.3 应对现场作业区域进行擦拭和清洁；
- 6.6.4 退出室内时，应带走垃圾袋分类处理。

6.7 归档

- 6.7.1 线下接单完成，应将入室维修单提交客服中心，客服回访并确认满意后归档；
- 6.7.2 线上接单完成，业主或物业使用人填写满意情况后直接归档。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 应定期对入室维修工作进行评价，明确评价频次、程序、方式、内容等。
- 7.1.2 应对每次入室维修服务进行满意调查，定期统计满意率并分析。
- 7.1.3 入室维修管理评价方式宜包括入室维修单抽查、现场抽查、客服回访等。
- 7.1.4 入室维修管理评价，应包括以下内容：
 - a) 及时有效，包括预约响应、到达时限、故障排除时效等；
 - b) 标准统一，包括沟通交流、流程执行、维修内容记录等；
 - c) 专业高效，包括技术能力、作业规程、维修质量达标等；
 - d) 信息闭环，包括维修单完结、客户验收、遗留问题处理等。

7.2 改进

- 7.2.1 应对评价中发现的问题进行汇总、分析，制定具体改进方案和措施。
- 7.2.2 应对改进方案和措施落实情况进行验证。
- 7.2.3 入室维修管理改进应包括以下内容：
 - a) 对入室维修人员进行礼仪礼貌培训，提高满意率；
 - b) 专业培训，提升维修人员服务技能；
 - c) 修改入室维修程序，合理设定操作步骤，提高服务效率；
 - d) 使用新方法、新技术，提高维修效率和质量。

附 录 A
(资料性)

表 A.1 入室维修服务单(住宅小区适用) 示例

项目	内容				
工单编号	WX-2026××××-001				
客户信息	姓名:	地址:	联系方式:		
报修信息	报修时间: 年 月 日	维修内容:	紧急程度: ☐ 急修 ☐ 一般		
接单信息	接单时间: xx:xx	接单人:	约定上门时间: xx:xx-xx:xx		
准备信息	工具:		材料:		
到达信息	到达时间: xx:xx		客户确认:		
故障原因			维护方案		
维修实施	维修开始时间: xx:xx	维修完成时间: xx:xx	物料使用:		
费用明细	人工费: xx元	材料费: xx元	合计: xx元	客户确认:	
验收确认	客户验收结果: ☐ 合格 ☐ 不合格		客户签字:	验收时间: xx:xx	
清理确认	清理完成确认: ☐ 已完成		客户确认:		
客户评价	服务态度: ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 合格 ☐ 不满意		维修质量: ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 合格 ☐ 不满意		响应速度: ☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 合格 ☐ 不满意
归档信息	归档时间: 年 月 日			归档人:	

表 A.2 入室维修服务单(公建适用) 示例

客户姓名		报修位置		联系电话	
报修时间	月 日 时	预约维修时间	月 日 时		
报修项目					
接单时间	月 日 时	接单人			
维修材料名称		规格	数量	单价	总价
开工时间	月 日 时	完工时间	月 日 时	维修情况	
客户评价	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 合格 ☐ 不满意		维修质量	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 合格 ☐ 不满意	
维修人			用户意见 (签字)		
主管签阅:		归档人:		年 月 日	