1. **目的**

为有效处理停电对客户生活及服务中心工作的影响，进一步规范服务中心日常管理工作流程，特制定本预案。

1. **范围**

适用于万科金润华府物业服务中心。

1. **职责**

3.1服务中心项目第一负责人为停电事件总指挥，全面负责事件处理及工作安排。

3.2业务支持系统负责供电设备的抢修、维护，设备监控和业务支持专业经理负责跟踪停电相关信息，并及时向指挥中心汇报。

3.3管家系统负责停、送电信息收集，解答客户来电咨询,并向内部各专业组传递信息。

3.4管家系统负责向业主发布停电通知及解释工作，负责协调解决业主因停电带来的困扰。

3.5突发性停电时，服务中心所有人员均全力以赴协助业主解决停电问题，尽力减少停电对业主生活的影响。

3.6物业服务中心24小时值班电话:0817-3325552 24小时供电服务电话95598

3.7业务支持系统负责本预案的编制、组织全员模拟突发演练（演练次数为每季度1次）

1. **方法及过程控制**

停电处理

* 1. 计划性停电

4.1.1市政计划性停电需及时上报服务中心项目第一负责人，由管家系统根据情况以适当形式向业主发布通知，同时知会指挥中心录入CRM公告板。

4.1.2服务中心计划性停电，由设备监控负责人提前填写《信息联络单》，经业务支持专业经理审核后，报服务中心项目第一负责人审批。停电范围涉及到业主用电，服务中心应提前3天发布停电通知。如在用电高峰期，应及时与业主沟通，解决业主办公、学习等实际问题,必要时可向业主发放蜡烛等照明用品，并提示注意安全。

4.1.3计划性停电，确保消防设施处于警戒状态。

4.1.4设备责任人提前1天做好停电检修所需工具、材料及备用电源准备工作，并检查是否可正常使用。

4.1.5停电检修设备时安全注意事项：

● 业务支持专业经理指定一名设备责任人为现场监护人。

● 断开隔离开关前，必须由现场作业设备责任人悬挂相关标识。

● 停电检修设备必须由设备责任人挂接临时接地线，由业务支持系统核对，用高压验电器、低压验电笔对变压器和配电柜确认无误后，方可检修。

● 检修完毕，由原挂接地线人员拆去接地线，同时撤销标识。

4.1.6恢复供电后应及时通知业主。

* 1. 突发性停电
     1. 发生突发性停电时，任何员工均应及时上报指挥中心和服务中心项目第一负责人。
     2. 指挥中心接到突发性停电信息应立即安排业务支持系统设备责任人或设备班长（晚上为值班班长）带上相关设备房钥匙赶到事发现场，查找停电原因，并及时向指挥中心和项目第一负责人汇报处理进展。
     3. 指挥中心及时向管家传递停电及抢修情况信息，管家系统(晚上为指挥中心)应立即通过上门、朋友圈宣传等渠道告知受停电影响的住户(尤其为屋内人员)，突发性停电，指挥中心需录入CRM公告板。

4.2.4如设备故障导致停电，业务支持专业经理应迅速组织人员对故障设备进行抢修，并及时将抢修情况向指挥中心和项目第一负责人汇报。必要时可向业主发放蜡烛等照明用品，并提示注意安全。

4.2.5如外线电网突发性停电，指挥中心应及时向供电局了解原因，向服务中心项目第一负责人汇报后,告知管家(晚上为指挥中心),由管家及时向业主说明突发停电原因。

* 1. 重要设备停电
     1. 电梯、消防等重要设备(房)一般均为双路供电，如遇到突发性停电，应安排设备责任人(晚上为值班人员)关闭设备电源。
     2. 如电梯发生双路同时停电，指挥中心应立即协调安全员或电梯维保人员检查电梯内是否困人，如出现电梯困人，应安全电梯困人应急预案执行。
  2. 恢复供电

4.4.1设备抢修完成或外线供电恢复后，设备责任人检查设备，确认无误后方可合闸送电，将送电情况通知指挥中心,恢复供电后指挥中心将相关信息通知业主。

4.4.2管家系统将停电期间客户投诉及停电所造成的实际家庭财产损失予以记录，协助业主向有关部门反馈。

4.5如是设备故障引发的停电或突发性停电，设备责任人配合服务中心，按照突发事件处理要求执行。

5.关联性文件

《突发事件处理作业指导书》

6.《信息联络单》

7.相关材料储备

7.1 工具箱（相关工具）、蜡烛、手电筒、备用电源、相关标识、对讲机（手机）、相关钥匙、验电棒、放电器、绝缘手套、绝缘靴、万用表、接地摇表等。