1. 目的

为有效处理停水对客户生活、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。

3、职责

3.1服务中心项目第一负责人为停水事件的总指挥，全面负责事件处理及工作安排。

3.2业务支持系统负责抢修、维护供水设备，设备责任人负责停水相关信息跟踪，并知会指挥中心。

3.3指挥中心负责停、送水信息收集，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水通知及解释工作，负责协调解决业主因停水带来的困扰。

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

3.6物业服务中心24小时值班电话:0817-3325551

3.7业务支持专业经理负责本预案的编制、组织全员模拟事故演练（演练次数为每季度1次）

4.方法及过程控制

4.1计划性停水：

4.1.1市政计划性停水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 服务中心计划性停水由设备责任人提前填写《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。服务中心应提前3天通过电子显示屏、园区公示栏等渠道知会业主,同时知会指挥中心录入CRM公告板。计划性停水分为市政计划停水和服务中心计划停水，服务中心计划性停水应提前3天告知，经服务中心同意后，由管家系统发布通知及提示，同时知会指挥中心录入CRM公告板。

4.1.3服务中心计划性停水工作应做好对客解释，如在用水高峰期，应及时与业主沟通，解决业主如做饭、洗澡等实际问题。

4.1.4恢复供水后，及时通知业主。

4.2突发性停水：

4.2.1发生突发性停水时，任何员工均应及时向指挥中心及服务中心项目第一负责人汇报。

4.2.2指挥中心接到突发性停水信息应立即安排业务支持系统设备责任人（晚上为值班人员）带上相关设备房钥匙赶到事发现场，查找停水原因，并及时向指挥中心和业务支持专业经理汇报处理进展。

4.2.3指挥中心负责及时向管家系统传递停水及抢修情况信息，管家系统(晚上为指挥中心)根据情况选择上门、朋友圈等渠道及时通知受停水影响的客户，并安排人员协助解决有实际困难的客户问题。在用水高峰期,服务中心应立即组织人员准备水源,为业主临时解决生活用水。

4.2.4 由市政引起的突发性停水,服务中心应立即与供水部门联系,了解停水原因及恢复供水时间, 并适时通过管家微信、朋友圈、公告栏等渠道告知客户。服务中心应保持与供水部门的联系。若在预定时间内不能恢复供水，应及时告知客户。

4.2.5恢复供水后应通知客户。

4.3园区设备停水处理：

4.3.1园区给水主管道跑水时，立即通知当值人员赶到现场处理，并通知相关责任人。

4.3.2生活水泵出现故障时，应立即停泵检修，并启动备用泵。

4.3.3当电磁阀出现故障时，应立即通知专职人员到场，密切注意水池储水情况，

根据储水情况开、关给水阀门及给水泵。

4.3.4由于工作需要停水维修的，尽可能降低停水影响范围。

4.3.5业主室内水网管线损坏，需维修的，可通过关闭室内水表间阀门完成维修，尽量避免关闭单元总阀门。

4.4如是设备故障引发的停水或突发性停水，按照突发事件处理作业指导书执行。

5.关联性文件

《突发事件处理作业指导书》

6.相关材料准备

6.1备用水源（如桶装水）、工具箱（相关工具）、通讯工具、相关标识、相关钥匙、备用水泵等。