



广东电网广州供电局低压驻点 管理细则（2025 年修编）

CHINA
SOUTHERN POWER
GRID



广东电网广州供电局配网部

二〇二五年八月



目 录

一、 编制目的	4
二、 适用范围	4
三、 总则	4
四、 规范性引用文件	5
五、 职责	7
(一) 配网部	7
(二) 资产部	7
(三) 市局生产指挥中心	7
(三) 直属各供电局	8
六、 标准建设要求	11
(一) 低压驻点的布置	11
(二) 低压驻点的基本要求	12
七、 日常管理	13
(一) 考勤管理	13
(二) 交接班管理	13
(三) 资质及人员管理	15
(四) 培训管理	16
(五) 技术档案管理	16
(六) 信息系统应用管理	17
(七) 作业设备管理	21
八、 抢修管理	22
(一) 工作范围	22

(二) 作业标准	22
(三) 应急管理	23
(四) 工作日志和报表	24
九、 巡视管理	25
(一) 工作范围	25
(二) 作业标准	25
十、 费用核算	26
十一、 安全管理	26
(一) 安全生产责任制	26
(二) 两票管理	29
(三) 安全工器具管理	30
(四) 安全标示	32
十二、 数据质量管理	32
(一) 故障描述一致性	32
(二) 故障原因表述	33
(三) 低压抢修工单关联	33
(四) 故障台区挂接	33
(五) 抢修照片	33
(六) 抢修轨迹	33
(七) 抢修工作票	33
(八) 抢修复电时间	34
(九) 故障处理类型	34
十三、 备品备件管理	34
(一) 备品备件领取方式	34

(二) 备品备件管理办法	36
十四、 服务评价及考核评价管理	37
(一) 目的	37
(二) 适用范围	37
(三) 基本服务规范	37
(四) 一般性抢修工作服务规范	37
(五) 一般性抢修及巡视工作考核标准	40
十五、 附图 配网低压设备抢修管理流程	42
十六、 附表 流程环节要素表	43
十七、 附件	49

广东电网广州供电局低压驻点管理细则

一、编制目的

为贯彻落实广州供电局“创先引领、标杆示范”的定位要求，打造本质安全型企业，进一步规范低压驻点管理和标准化作业，提高低压配电网安全生产管理和客户服务水平，加强营配协同，优化低压抢修效率，提升低压巡视质量，特编制本细则。

二、适用范围

本细则规定了广东电网有限责任公司广州供电局（以下简称“广州供电局”）低压驻点管理的主要内容，包括低压驻点标准建设、日常管理、抢修管理、巡视管理、安全管理、数据质量管理、备品备件管理及服务评价与考核评价管理等方面的工作要求。

三、总则

1. 低压配电网运行管理工作应贯彻“一切事故都可以预防”的理念，严格执行《中国南方电网有限责任公司电力安全工作规程》（Q/CSG 1205056 -2022）（以下简称《电力安全工作规程》）的有关规定。

2. 配网部与市场部应明确局属产权设备与用户产权设备、低压配网设备与计量设备的运行维护与抢修管理及结算分界点，分清设备管理责任。原则上应按公司统一运维实施

标准执行，特殊情况下可对分界点进行补充和完善，需由局配电运行、营销归口管理部门出口。

3. 低压驻点运维界面应按局配网部要求执行，原则上不允许超出运维界面界定范围。

4. 直属各供电局（以下简称“各区局”）严格落实网格化管理要求，应明确专职挂点各低压驻点的主业人员，作为各低压驻点安全管理的直接负责人，负责各低压驻点全量生产类业务的安全管理工作，形成区局低压专责统筹管理、运营监控中心（生产指挥中心）作业过程监控、挂点负责人深度管理的三级负责机制。

四、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

《中国南方电网有限责任公司电力安全规程（Q/CSG 1205056 -2022）》

《中国南方电网有限责任公司电气工作票管理细则（Q/CSG2063039-2021）》

《中国南方电网有限责任公司电气操作票管理细则（Q/CSG2063037-2021）》

《中国南方电网有限责任公司生产作业风险管控业务指导书（Q/CSG2074001-2023）》

《中国南方电网有限责任公司承包商管理业务指导书（Q/CSG 2064001 -2023）》

《广东电网有限责任公司低压配电运行管理实施细则（Q/CSG-GPG 2 06 3 013-2021）》

《广东电网有限责任公司中低压配电运行管理标准实施细则（Q/CSG-GPG 2 06 3 014-2021）》

《广东电网有限责任公司安全生产督查业务指导书（Q/CSG-GPG2104001-2024）》

《广州供电局电力安全工器具管理业务指导（Q/CSG-GZPS2544001-2023）》

《关于下大力气整治三类严重违章的通知（广电安（2022）56号）》

《关于建立完善承分包商工器具信息化管理台账的通知（安邮〔2023〕2号）》

《广州供电局配网低压设备故障快速复电业务指导书（Q/CSG-GZPS213033-2020-Y2）》

《关于加强广州供电局低压配电网作业安全管控的通知（广供电办安〔2023〕37号）》

《广州供电局配网一次设备现场操作问题（配纪〔2023〕17号）》

《广州供电局高温及寒潮灾害应急预案（Q/CSG-03-4.1 0.01.04-2024-1）》

《广州供电局逆向物资管理实施细则（Q/CSG-GZPS243017-2023）》

五、职责

（一）配网部

1. 负责低压外委抢修、巡视工作的归口管理。
2. 负责制定低压外委抢修、巡视工作的制度、标准及评价考核办法，监督运营监控中心（生产指挥中心）、各供电分局及外委单位落实。
3. 负责完善低压抢修、巡视相关系统功能。
4. 负责审核低压外委相关备案、变动、评价考核及结算资料，对相关事项作出决定。

（二）资产部

1. 负责规范急救包的存储、保管、轮换管理；
2. 负责编制急救包的入库、领用和退库流程；
3. 负责不定期组织对低压驻点的物资管理进行抽查。

（三）市局生产指挥中心

1. 生产决策支持部

（1）负责低压外委巡视、故障抢修工单处置的监控，制定监控类业务制度、作业指导书、流程及考核要求。

（2）组织低压监控班开展低压抢修和低压巡视工单全过程监控、风险预警、数据统计、质量核查、信息发布等工作。

（3）负责收集各区局对相关系统功能模块的需求，协助完善系统功能。

（4）协助开展低压驻点绩效考核数据统计、分析和校

核，配合收集和分析各区局反馈的申诉材料，提交配网部审核。

（5）通过日报、周报等形式发布关键指标监控情况，负责异动问题闭环跟踪，提出优化建议，支撑生产管理决策。

2. 低压监控班

（1）开展广州供电局低压故障快速复电全过程集中监控，针对抢修全过程关键节点（系统派单、驻点签收、低压到位、低压复电等）超时情况开展跟踪提醒。

（2）开展预警驻点抢修饱和、涉电安全隐患报障等异动情况监盘，提醒生产指挥中心跟进闭环。

（3）协助局生产指挥中心开展低压巡视监控及分析。包括驻点定位打卡、设备拍照等开展常态核查，定期发布巡视及时率、完成率和巡视质量评估结果，协助开展低压巡视缺陷、低压开关核查等闭环管控。

（4）负责工单数据质量核查分析，定期对低压工单流转、执行和填报质量开展汇总分析。包括工单严重超时、轨迹异常、抢修照片异常、故障类型填写错误等问题维度，跟进直属区局及驻点反馈的异常原因和整改措施落实情况。

（三）直属各供电局

1. 配电部

（1）负责管理本单位低压外委工作，落实低压外委的相关制度、标准以及评价考核办法。

(2) 负责本单位低压网格信息维护与管理，指定各网格的主业挂点负责人，及时将网格变动信息报至配网部审核。

(3) 全面统筹本单位低压设备巡视、抢修等低压运行管理工作，监督落实低压驻点工作的全过程管控以及过程中现场安全管控工作。

(4) 负责监督本单位低压外委单位做好安全生产管理、应急管理、技能培训等内部管理。

(5) 负责组织和督促低压外委单位安全、优质完成低压外委合同约定的各项工作任务，开展辖区内外委工作考核和结算资料审查工作。

2. 区局生产指挥中心

(1) 协助配电部落实低压外委的相关制度、标准和评价考核办法。

(2) 负责本单位低压驻点抢修全过程的协同支撑与异动监控，辅助开展故障定位、过程预警、信息汇聚共享、客户服务、跨部门协同等业务。

(3) 根据配电部指导意见，协助开展低压设备巡视、运维等工作进度和工作质量监控。

(4) 接收局生产指挥中心、低压监控班下发的实时类预警和日、周等报表，开展数据质量核查、反馈工作。对本单位工单流转、执行和填报质量等情况进行汇总分析和发

布。

(5) 针对需要区局处理的特殊故障类型开展闭环跟踪，包括“由驻点移交由主业班组跟进”、“临时措施送电仍需增补措施”等情况。

3. 供电所/班组挂点负责人

(1) 负责驻点低压抢修工作的统筹管理，包括抢修质量和作业安全的整体管控、超出驻点处置范围的抢修工作的协调处置、采用临时措施的低压故障的跟进闭环、度夏（度冬）应急响应期间的人员调配等，确保低压故障及时响应、作业安全、人员配置合理。

(2) 负责驻点低压巡视工作的统筹管理，包括巡视计划的制定派发、巡视质量的整体管控、缺陷隐患的校核确认、拓扑数据的核查修正等，确保按期完成巡视任务，及时发现、处置缺陷隐患，保障设备安全运行，提升基础数据水平。

(3) 负责各低压外委驻点的硬件设施和人员配置的统筹管理，包括对人员、车辆、办公设备、工器具等配置情况的检查评估，对不符合要求的及时督促外委单位落实整改。

(4) 负责驻点与供电所、班组之间的工作协调，包括及时传达上级指示和工作要求，组织跨部门的沟通协作，收集并反馈驻点、班组、供电所存在的问题。

4. 低压外委单位

(1) 负责按照低压外委的相关制度标准、合同、要求

以及评价考核办法具体开展工作，确保各网格驻点的硬件设施、人员、车辆、办公设备、工器具等满足配置要求。

（2）做好安全生产管理、应急管理、技能培训等内部管理，按要求对员工开展安全、技能、工器具及抢修移动终端使用等培训，确保人员持证上岗。

（3）安全、优质完成低压外委合同约定的各项工作任务，负责辖区内，低压故障后的及时响应、故障查找、简单故障处理，以及低压线路和设备的日常性、特殊性、监察性巡视和简单运维等工作。配合主业开展工作考核和结算资料整理工作。

六、标准建设要求

（一）低压驻点的布置

各区局以“快速响应、合理配置、科学规划”为原则，将辖区供电范围划分为边界清晰、明确的“网格”单元，每个网格单元内各设置一个低压驻点，负责协助区局开展该区域内低压设备的运维管理工作。按照“郊区局一所一驻点、城区局片区化管理”原则配置驻点，根据每个驻点辖区内的抢修工单量、公变台区数量进行差异化配置，分为I类驻点（6人）、II类驻点（8人）、III类驻点（10人）和IV类驻点（12人）。

低压驻点布点要求：一是满足到达故障现场抢修的时限，到达现场时间城区不大于30分钟、郊区不大于60分钟。二是结合实际优化调整，统筹考虑区域大小、工单数量、出

动方式等因素，并根据闲忙时工作业务量和季节、天气差异，动态调整驻点值班人数，实现运维管理效果最佳。三是综合考虑本单位运维网格划分，低压驻点宜靠近“网格”中心。

（二）低压驻点的基本要求

1. 低压驻点应设置在负荷集中区域，选址宜在街边道路旁建筑物一层，不宜设置在居民住宅小区内，建设面积原则上 I 型、II 型驻点为 60-90 平方米，III 型和 IV 型驻点为 90-120 平方米，主城区内的驻点建设面积可适当调减，但与标准面积的偏差不应大于 20%。

2. 低压驻点应划分值班室、休息室、工器具室、备品备件室、卫生间（含洗浴间）、厨房（满足基本功能，严禁采用明火）等功能区。以上功能区可以根据实际情况适当调整，不要求有独立的间隔。

3. 低压驻点须配置充足可用的电力抢修车辆，原则上 I 类、II 类驻点配置不少于 1 辆，III 类、IV 类驻点配置不少于 2 辆，并按属地交通情况配置 1-3 辆电单车或自行车。

4. 出于办公场所安保以及财产安全的考虑，每个驻点须配置固定式摄像头枪机至少 2 台（包含工器具室、办公场所）。视频监控效果要求高清，可通过无线网络上传数据，视频存储时间不少于 7 天，并具有夜视功能和远程语音通话功能。视频终端通过 APN 无线网卡统一接入全域物联网（由各区局提供）同时能够使用移动平台及 PC 机进行远程监控。

5. 低压驻点应按照《附件 1：广州供电局低压驻点工器具管理办法》配齐相应的工器具、仪器仪表，并定期检查、

按期送检、及时更替。

6. 低压驻点应按照《附件 2. 广州供电局低压驻点标准化建设规范》开展建设和规范化管理。

七、日常管理

（一）考勤管理

1. 人员考勤采用快速复电 APP “人脸/指纹识别+地理位置”打卡机制，到岗、离岗各进行一次打卡，离岗未打卡的次日 9 点自动离岗。到岗时，将个人账号切换为“上值”状态；离岗时，将个人账号切换为“下值”状态（APP 未上线前采用线下打卡方式进行）。

2. 考勤工作完成情况纳入项目结算考核。在值人员每日按要求进行打卡。在规定的打卡时间段内，如果人员正在处理抢修工单，系统将自动完成打卡，无需手动操作。

3. 每天的打卡人次设定上限值，由各区局配电部根据实际人员需求设置，确保考勤成本可控。在区局宣布启动高温联动响应后，各区局业务实际动态调整驻点抢修、巡视人员，并按照人工日管理要求进行结算。原则上各类驻点人员上限不超过标准配置的 2 倍，确有必要超过 2 倍的，应向局配网部履行申请审批手续。

4. 供电所或班组挂点负责人定期检查驻点人员考勤情况，发现弄虚作假、人员未专职从事本低压外委工作的，应立即将相关情况汇报配电部审核，经审核情况属实的本结算周期将不计入驻点人数，外委单位要立即进行整改。

（二）交接班管理

1. 接班人员提前 10 分钟熟悉交接班内容，交班人员将本值未能彻底处理的工单（包括低压抢修和报障维修）交接给下一值，并在“交接班记录”（见《附件 3：低压驻点技术档案》）中作详细说明。

2. 遇有特殊情况或电话高峰时，原则上不得进行交接班，交接班工作延续至事件结束。

3. 交接班时，当班值长应将当班情况逐一向接班人员当面交接清楚，做到交接两清，保证工作的良好延续性。对于难以处理或处理困难的棘手事件，交接值长应共同协商，提出解决意见并向相关设备所属管理班组报告，不能无原则向下一班传递。对于已解决的事项，若其处理方法值得接班班组借鉴，也应交代清楚，并做好记录。

4. 交接班时，应做好电子门禁钥匙及工器具、仪器仪表的交接，每日清点抢修材料使用情况，及时补充备品备件，并做好记录。交班人员交班前，须在工器具管理系统中完成工器具的退用；接班人员接班后，须在工器具管理系统中完成工器具的领用。

5. 工单（包括低压抢修和报障维修）处理应遵循“谁受理，谁处理”的原则，如果接班人员解决了上一班交接的未处理事项后，应做好详细记录并储存，以便交接班时信息的良好传递。

6. 交接班结束后，值班员按照先登录后退出的原则进行，接班人员正常工作后，交班人员方可将离开。交接班工作完成情况纳入项目结算考核。

7. 交班人员负责班务卫生整理，接班人员负责检查，一旦接班，班务卫生由接班人员负责。

8. 交班人员负责汇总本值处理的所有工单（包括低压抢修和报障维修），尤其是采用临时措施处理的工单情况，应通知相关设备所属管理班组，并在低压驻点工作日志（见《附件 3：低压驻点技术档案》）备注栏中做好记录。

9. 各低压驻点应在每日上午 9 时前向区局所属运行班报送前一日低压驻点工作日志（见《附件 3：低压驻点技术档案》）。

（三）资质及人员管理

1. 资质要求

1) 各低压驻点应遵循“服从指挥、资质齐备、人员固定、业务精干、实体运作”的原则，具有电监会等监管机构颁发的承装、修、试相关资质，装备齐全，且近 3 年内宜在广州范围内有承接技改、业扩、代工和基建安装工程，户外配电设施抢修业绩。优先选用业务区域固定、资质合格、信誉良好、业绩优秀的骨干施工队伍。

2) 各低压驻点从业人员应持有特种作业证，包括：低压电工作业和高处作业特种作业证。经《电业安全工作规程》和各区局“外委施工人员操作资质”考试合格，且工作负责人须具备“两种人”资格，并符合国家及行业规定的上岗年龄、身体状况等相关要求。

3) 各低压驻点人员应熟悉区域范围内的道路及电力设备分布，掌握触电急救等救护法；值班负责人须具备经广州

供电局备案认可的线路工作负责人资格。

2. 人员配置

各低压驻点采用小班化运转，人员24小时值班，按照轮值模式配置，每班不得低于2人，白班人员同步承担低压巡视工作。非迎峰度夏期间，各区局统筹驻点抢修和巡视人员安排，确保低压抢修工作及时响应、高质量完成，确保低压巡视工作按期、保质完成。

3. 人员资质管理

1) 低压驻点管理人员应及时、准确掌握本驻点的人员及资质变动情况，杜绝人员无证上岗；

2) 驻点人员新增，由低压驻点管理人员收集人员信息，提前3个工作日内上报区局低压管理负责人，由区局低压管理负责人按要求申请账号；

3) 低压驻点管理人员应将离岗、调岗等人员变动情况及时上报区局低压管理负责人，由区局低压管理负责人通知后台人员，并在人员离岗后5个工作日内删除相关人员账号；

（四）培训管理

1. 外委抢修单位应每年对驻点抢修人员进行培训考核，考核通过后才能上岗参加抢修工作，培训内容包括保命技能、《电力安全工作规程》考核等。

2. 外委抢修单位应每半年组织开展低压抢修技能、低压巡视技能、信息系统应用、客户服务及“两票”填写等方面的培训，相关培训记录应提交区局留底记录。

（五）技术档案管理

1. 低压驻点技术档案（见《附件 3：低压驻点技术档案》）
应包括但不限于以下内容：

- 1) 低压驻点工作日志
- 2) 驻点抢修材料领用、盘点、出入库使用及报废单
- 3) 低压驻点工器具清册和检查记录
- 4) 电子门禁领用记录
- 5) 交接班记录
- 6) 驻点人员清册

（六）信息系统应用管理

信息系统应用涉及到客服、调度、配电、营销等多个部门，具体应用流程包括故障受理、故障诊断、故障定位、故障隔离、故障修复、恢复送电、抢修记录。具体流程详见“十五、附图 配网低压设备抢修管理流程”及“十六、附表 流程环节要素表”。

1. 抢修应急关联信息系统应用要求

1) 故障受理

a. 客户通过95598呼叫中心报修的故障信息

95598呼叫中心受理客户报障后，查询相关信息系统，初步判断报障信息，过滤无效和重复报障信息，2分钟内生成报障工单，经停电池研判和工单合并后，属中压报障工单的，则转由广州配调配网调度班进行工单下发、故障处理、全过程监控及过程信息工单回填；属低压报障工单的，则由客服人员通过自动派单直接派发至区局低压抢修人员，两级运营监控中心（生产指挥中心）坐席通过电网管理平台低压

抢修模块对自动派单打点成功率、打点准确率和低压故障抢修全过程等进行监控。

b. 属地热线接听并手动生成报障工单

如有客户直接向属地工作人员报障，属地工作人员应快速了解故障性质、类型、停电设备和故障地客户姓名、客户联系电话、电表编号等信息，并引导客户拨打95598呼叫中心报修，或在快速复电系统平台填报故障信息生成抢修工单向低压抢修人员进行抢修派工，以便进一步跟进抢修工作。

c. 运行人员巡视发现低压设备故障受理

运行人员在巡视中发现低压设备故障后，初步判断故障性质、类型和停电设备后，在2分钟内将低压设备故障信息通知运营监控中心（生产指挥中心）坐席，由运营监控中心（生产指挥中心）坐席在快速复电系统平台填报故障信息生成抢修工单向低压抢修人员进行抢修派工。

d. 低压态势感知主动告警下发工单

低压态势感知系统通过智能研判后，主动告警低压设备故障并自建工单向低压抢修人员进行抢修派工。

2) 故障诊断

低压抢修人员签收报障工单后，应在5分钟内联系客户，询问设备停电情况、停电现场位置等信息，根据客户描述，结合配网自动化系统10kV开关状态、计量自动化台区电流曲线等信息进行综合故障诊断，研判停电电压等级、范围、停电类型、设备类型及设备权属，以及是否需要前往现场抢修复电或协助停电客户处理。

3) 故障定位

a. 低压抢修人员应立即携带必要的工器具，在规定时间内（城区不大于30分钟、郊区不大于60分钟、特殊边远地区不大于90分钟）到达故障现场，1分钟内在电网管理平台APP低压抢修模块录入到位时间及定位，并快速组织故障查找和故障判断。

b. 故障定位后，低压抢修人员应在10分钟内在电网管理平台APP低压抢修模块录入初步故障处理类型、故障原因、停电台区、预计复电时间、故障设备照片等信息。全量低压抢修工单根据低压抢修APP信息录入情况自动触发短信至用户，故障处理类型、故障原因及停电台区填写及时性纳入对驻点绩效考核，详见“十. 费用核算”。

4) 故障隔离

a. 对于非配电设备故障，例如：计划停电、第三方（物业等）临时停电、电话确认无需处理、欠费停电指导用户复电、疑似电气火灾核查、现场确认无需处理、未停电（主动工单研判错误）等非设备故障诉求原因，抢修人员或客户经理应联系客户进行解释，准确填写并终结工单。

b. 对于中压设备故障，例如：架空线、开关柜、变压器等中压设备故障导致的城中村停电，低压抢修人员需及时将故障信息传递给中压抢修人员，由中压抢修人员负责处置。

c. 对于用户低压设备故障，例如：表后故障、用户专变故障等等情况，抢修人员或客户经理需及时告知用户现场设备产权及运维界限，提供必要的现场服务与协助指导复电。

d. 对于公用设备停电故障，低压抢修人员应快速确定故障隔离、恢复非故障段客户供电方案并及时实施。

5) 故障修复

a. 低压抢修人员应综合考虑现场停电影响范围、故障停电类型、抢修耗时、客户诉求及舆情等因素，严格执行安全工作规程，落实组织措施、技术措施和安全措施，合理选择故障修复方案，快速恢复客户供电。

b. 对于大型复杂修复工作，区局设备运维单位应统一调配资源（包括人员、车辆、机具、工器具、物资等）。

c. 如有外委抢修队伍参与故障修复工作，区局设备运维单位应加强现场管理，做好安全交底和技术指导。

6) 恢复送电

故障设备修复后，恢复故障段客户用电，低压抢修人员在实际复电操作完成后5分钟内将相关复电信息录入电网管理平台APP低压抢修工单。

2. 抢修记录

低压抢修人员应在抢修过程中，应按照“附件4：低压驻点快速复电APP故障处理类型及工作票使用指引”对抢修全过程处置信息在电网管理平台APP低压抢修模块进行准确、及时的录入，并在抢修完成24小时内，将现场使用的相关纸质材料进行归档。

3. 巡视维护关联信息系统应用要求

1) 计划录入

严格落实周期巡视和差异化运维要求，在电网管理平台低压巡视管理模块中，按月开展巡视计划任务录入。

2) 过程登记

按照《附件9：广州供电局0.4kV低压台区设备巡视标准化作业指导书》及《附件8：低压线路及设备的巡检维护内容及标准》具体要求，开展台区设备设施巡视工作。按照巡视范围要求，在设备所在位置，在电网管理平台APP低压巡视中完成打卡、定位及拍照，保证巡视率100%；在低压开关所在位置，完成低压开关基础信息核查、拍照，保证核查率100%。

3) 缺陷上报

巡视过程中发现低压设备设施缺陷后，立即在电网管理平台APP低压巡视模块完成缺陷上报，内容包括：台区名称、设备名称、缺陷等级、表象、详情描述及缺陷图片等。其中，如发现紧急缺陷，应在2分钟内将低压故障信息通知区局值班人员，由区局值班人员在电网管理平台填报故障信息生成抢修工单进行抢修派工，缺陷无需再次录入。

（七）作业设备管理

1. 各低压驻点须自行配置移动终端/手机，并根据移动终端/手机配置相应的套餐流量。如因流量超标停机或移动终端/手机数量配置不足，影响工作开展，后果自负；

2. 各低压驻点须24小时保持移动终端/手机畅通，电网管理平台APP低压抢修24小时在线，随时候命、及时签单、快速响应，第一时间到达现场处理故障，快速复电。

1) 交接班时，值班员按照先登录后退出的原则进行，接班人员正常工作后，交班人员方可将离开。

2) 工作人员需记录移动终端/手机及APP使用中存在的异常问题，及时反映情况。

八、抢修管理

（一）工作范围

低压驻点主要负责各区局低压设备抢修业务，设备范围具体如下：

1. 一般低压抢修范围

各低压驻点负责辖区内公变的低压总开关（含开关）至电力客户产权分界点之间所有设备（包括接户线、表前开关/刀闸，不含表计及表箱等）的故障查找和处理、以及各区局配电部安排的其它相关工作。

2. 用户产权设备低压抢修范围

用电设备属于用户产权的抢修，在抢修时跟用户做好解释沟通工作，向用户说明该设备属于用户产权，请用户自行寻找具备资质的公司进行修复。

（二）作业标准

1. 低压抢修业务范围

低压驻点抢修业务范围包括不限于低压开关跳闸复电、烧保险丝（片）及熔断器的更换、低压线路故障临时处理、电力设施破坏现场围蔽、驳接用电、用户故障指导等业务。具体低压抢修业务范围详见《附件5：低压抢修业务范围表》。

2. 低压抢修作业指导书

低压驻点在进入故障现场进行抢修前需要准确判断故障是否属于低压驻点抢修业务范围。超出业务范围的故障做好现场围蔽等临时措施并即时报送急修班组，等待急修班组到达现场后跟进处理方可离开。

在业务范围之内的低压抢修工作，需要在进入作业现场之前需要充分评估作业风险，包括触电、坠落、外力打击等安全风险。抢修方案必须考虑完善的安全措施，现场施工应满足安全管理规定的要求，施工作业需使用试验合格的安全工器具，并正确选用工作票类型。

抢修作业过程参考对应的作业指导书，在作业前需要确定人员作业资格，准备所使必需的安全工器具、作业工器具和仪器仪表、相关作业记录表单资料后，进行风险评估及采取控制措施，完成作业过程及必要记录。作业指导书明细详见《附件6：0.4kV配电网低压作业指导书》。

（三）应急管理

1. 响应标准

应急响应启动标准：满足气象灾害分级标准条件和任意一个专业标准分级条件，可启动相应级别应急响应，特殊情况下可结合实际情况提级或降级。详见《附件10：高温 / 寒潮响应分级标准》。

2. 值班管理

详见《附件11：区局迎峰度夏 / 冬营配协同工作指引》。

3. 工单流转

1) 各区局运营监控中心（生产指挥中心）做好本单位工单监控，保障工单及时签收处理，确保工单及时流转。并针对需要区局处理的特殊故障类型开展闭环跟踪，包括“由驻点移交由主业班组跟进”、“临时措施送电仍需增补措施”等情况。

2) 低压监控班做好全局工单流转全过程监控，如存在超时签收、出发、到达超时等现象，及时通知低压驻点。

3) 如系统突发故障，客服坐席人员将通过elink群（群名：是XXXX（区）故障应急群）通知运营监控中心（生产指挥中心）坐席人员，由运营监控中心（生产指挥中心）坐席人员通知低压驻点进行抢修。

（四）工作日志和报表

区局需要严格管控低压驻点抢修工单信息填写质量。低压驻点需要严格按照签收时间、出车时间、到达现场时间、现场故障设备、抢修工单台区挂接、复电时间等实际情况填写电网管理平台APP低压抢修模块，确保低压抢修现场信息以电网管理平台APP低压抢修模块所填信息一致，电网管理平台工单信息作为驻点工单的考核依据，并且作为低压监控月报等数据支撑。

驻点人员应在每日班前会上进行抢修相关资料的交接，包括低压驻点工作日志、驻点抢修材料领用和出入库使用记录（见《附件3：低压驻点技术档案》）等相关资料；仪器仪表以及其他工器具，同时将本值发生的所有故障情况，尤其是采用临时措施处理的低压抢修情况、设备问题和相关安

全事项应通知相关设备所属管理班组，并在低压驻点工作日志中做好记录。

九、巡视管理

（一）工作范围

1. 巡视内容及标准

低压线路及设备巡视的内容为辖区内公变设备至电力客户产权分界点（不含计量装置）之间的所有设备，包括但不限于低压开关柜、低压母线槽及母排、低压线路及杆塔、电缆及其分接箱、接户线、投电开关箱（含刀闸开关）、重复接地线等。按周期开展多类型的巡视工作，包括核查校对低压开关定值/额定容量、低压出线线径等基本信息，巡视并上报低压线路及设备的缺陷隐患信息，及核查低压台区拓扑现场与图纸的一致性。

2. 巡视周期

原则上，低压台区每年应至少完成1轮巡视，并根据配网部和各区局的要求对迎峰度夏（度冬）等重点台区开展特殊巡视。

（二）作业标准

低压巡视按照周期巡视和差异化运维要求，使用电网管理平台APP低压巡视模块开展巡视作业。

低压巡视作业前需要确定巡视任务及工作人员，巡视作业需准备必要的安全工器具、作业工器具和仪器仪表、作业资料包括台区低压线路沿布图、记录表单等，巡视作业前进

行风险评估及采取控制措施，巡视检查低压台区设备缺陷及隐患，完成作业过程及记录。

具体详见《附件8：低压线路及设备的巡检维护内容及标准》、《附件9：广州供电局0.4kV低压台区设备巡视标准化作业指导书》。

十、费用核算

费用核算是低压驻点费用结算的标准，系统结算的步骤、流程，结算审批、表单等。

低压驻点费用结算分为常态化运作模式和迎峰度夏运作模式，按月核定，按季度结算。常态化运作模式下，月度结算费用（常态化）=驻点标准配置费用×绩效系数×（1-中标下浮率），其中绩效系数根据驻点抢修、巡视及其他工作完成情况核定，驻点标准配置费用需满足驻点人工日配置标准并完成打卡签到，若系统签到人工日不足则按实际缺省人工日比例扣除月度结算费用。迎峰度夏运作模式下，在常态化运作模式月度结算费用基础上，据实结算增补人工日费用，即月度结算费用（迎峰度夏）=月度结算费用（常态化）+实际增补人工日费用，其中实际增补人工日费用以打卡签到为准。

详见《附件7：2025年广州供电局低压配电网委托运行维护项目绩效浮动考核细则（试行）》。

十一、安全管理

（一）安全生产责任制

1. 区局安全责任要求

1) 区局将中标单位安全生产业务纳入本单位安全生产日常管理范畴，实行一体化管理。动态开展业务中标单位安全管理现场督查，及时纠正违反相关安全管理规章制度的行为。

2) 区局安监部对中标单位定期开展业务安全管理督查，对发现的安全管理问题的整改情况进行动态跟踪管理，督促中标单位进行限期整改闭环，对有关情况及时在本单位进行通报并向上级单位进行报告。

3) 区局配电部作为低压驻点专业管理部门，负责督促组织低压驻点承包商建立低压驻点安全生产责任制、落实各驻点安全文化建设、提升驻点人员的意识与能力、支撑驻点安全生产。不定期对中标单位安全规章制度的执行、现场安全措施的设置、人员行为、施工机具、安全工器具、文明施工、危险点预控措施和安全技术交底等情况进行监督检查，必要时应设专人进行监护。配电部经理每季度对驻点开展不少于1次安全监督检查，对应管理专责/挂点负责人每月对驻点开展不少于1次安全检查，并形成季度检查表单销号督促相关驻点15天内完成整改。

4) 区局配电部负责人每季度至少参加一次驻点安全学习活动，对应管理专责/挂点负责人每月参加驻点安全学习活动。应组织每季度对驻点安全学习内容及安全活动记录进行检查。

2. 驻点中标单位安全责任

1) 中标单位对中标合同范围内的施工安全负总责，依据业务中标合同及安全协议负责承包范围的安全生产工作。组织低压驻点承包商建立低压驻点安全生产责任制、落实各驻点安全文化建设、提升驻点人员的意识与能力、支撑驻点安全生产。

2) 中标单位应按要求开展安全教育、知识培训和技能训练，定期组织应急演练，经安全考试合格后方可进入电力生产区域作业。

3) 中标单位现场人员应严格执行《电力安全工作规程》和区局有关规定，服从现场指挥，严格执行工作票制度、工作许可制度、工作监护制度、工作间断、转移和终结制度，认真开展作业风险辨识和风险评估，清楚现场危险源点及预控措施，不得违章指挥或违章作业。

4) 中标单位应在作业过程中，通过班组每日安全检查、抢修现场每周安全检查、各级安全生产管理人员日常巡查、专项安全检查等手段，检查作业过程中危险源辨识、风险控制措施落实情况，及时纠正作业过程中的违规现象。

5) 中标单位使用的工器具和安全用具检验的合格情况必须进行检查，严禁不合格器械、用具在施工现场使用。

6) 驻点每周应组织至少一次安全学习活动，原则上全体人员参加。如因工作或其它原因不能如期参加的人员，必须在1周内由驻点负责人安排自行补习，并将学习情况补录在班组安全学习记录中。

a. 驻点安全学习应充分结合本专业岗位实际，以“缺什么，补什么”为原则，在统一发放的学习资料的基础上，重点学规程规定、学事故案例。

b. 驻点填写安全活动记录本时，记录人注意不得以抄录文件为主，应将安全学习、讨论、发言情况及对本驻点实际情况的建议如实填写。

c. 安全活动记录本每年分单、双月填写，每月5号前应将上月的记录本由中标单位安全生产负责人填写意见并签名。

（二）两票管理

1. 根据《中国南方电网有限责任公司电力安全工作规程》（Q/CSG 1205056 -2022）要求开展相关“两票”选用。

2. 低压驻点两票纳入区局两票管理架构，参照主业班组要求进行管理。根据《中国南方电网有限责任公司电气工作票管理细则（Q/CSG2063039-2021）》和《中国南方电网有限责任公司电气操作票管理细则（Q/CSG2063037-2021）》进行管理。

1) 已执行、未执行和作废的工作票、操作票作为项目实施过程依据保存至少一年。

2) 中标单位每月不少于一次组织对各驻点工作票、操作票执行情况进行检查；

3) 区局每月组织对驻点“两票”执行情况进行检查，并将检查情况作为驻点评价考核依据之一。

4) 驻点在每月第3个工作日内将上月工作票、操作票的执行情况汇总分析，并按要求上报区局安监部、配电部进行审查。

3. 由广州局专业部门牵头组织修编低压驻点涉及的典型票并发至各驻点，各驻点参考典型票根据现场实际情况填写。

4. 电网管理平台APP将各类故障处理类型对应的工作票、操作票进行固化，驻点作业过程严格按照要求在APP中进行填写。如因现场信号或APP无法正常登录等客观因素导致无法使用APP进行“两票”现场录入的，可采用纸质票，但所用纸质票需进行拍照并在工单回填时作为“抢修后”照片上传。

（三）安全工器具管理

驻点工器具管理参照《广州供电局电力安全工器具管理业务指导书(Q/CSG-GZPS2544001-2023)》开展管理。具体补充要求如下：

1. 安全工器具配置标准

安全工器具配置包括安全帽、绝缘操作杆、绝缘手套、绝缘靴、绝缘梯等物资，参见《附件1：广州供电局低压驻点工器具管理办法》。

2. 使用及管理要求：

1) 驻点应设专人负责工器具管理，并建立完善的“生产工器具清册”（见《附件3：低压驻点技术档案》），记录工器具相关信息，并在工器具发生变化时及时更新。

2) 关键工器具统一纳入工器具信息化管理系统，严格执行工器具领用、试验等相关要求，见《附件1：广州供电局低压驻点工器具管理办法》，安全工器具应按“三分开”规定存放，即绝缘安全工器具、一般安全用具、材料与机具分开不同房间或区域存放；绝缘安全工器具与个人防护用品应存放在温度-5℃至35℃，相对湿度50%至80%的干燥通风的绝缘安全工具室（柜）内，室内应配备抽湿机（空调机、红外线灯）、温度计、湿度计设施；在运输过程中，应将绝缘安全工器具与个人防护用品装在专用护套或工具箱内，防止受潮、碰损、弄脏；车辆回场后必须将其放回专用保管存放位置。

3) 中标单位应组织对驻点人员进行工器具的使用、检查、维护等内容开展培训，每年不少于一次。如有新员工参加驻点工作或添置新型工器具时，应及时组织培训。

4) 领用安全工器具时应进行检查，使用前再次检查，检查合格方可使用。使用后应进行清洁、整理，按位置标签定置摆放整齐。

5) 配置到个人的防护用品由使用人员负责保管维护，检查不合格的个人防护用品不得使用。个人工器具专人专用，不得混用和外借，下班后个人工器具按要求定置放整齐；驻点集体工器具和随车工器具不得外借和遗失；每次抢修任务完成后以及每天下班前做好交接查验，确保各工器具完好、合格。

6) 各低压抢修主动必须保证抢修设备、工器具完好和抢修物资充足。各低压驻点需常配至少1台推车式干粉灭火器和2台手提式干粉灭火器，每台推车式干粉灭火器的干粉量不少于30kg。

7) 各类工器具应经过国家规定的型式试验、出厂试验和使用中的周期性试验，并做好记录。周期性试验项目及周期应按照《中国南方电网有限责任公司电力安全工作规程》要求执行。

（四）安全标示

1. 驻点安全标示，如上墙警示材料（六条铁律、十大标准动作）、防盗、消防标示，安全手册等。

2. 驻点需做好安全文化宣传，值班室需将“六条铁律”、“作业现场‘十项平安温馨提示’”、等标语上墙展示提醒。

十二、数据质量管理

为确保低压抢修现场信息以电网管理平台APP-故障抢修模块所填信息为准，用以支撑各专业线进行数据分析，特进行数据质量管理，具体要求详见《附件12：广州供电局低压抢修工单数据质量核查业务指引（试行）》。不符合要求工单参考《附件7：2025年广州供电局低压配电网委托运行维护项目绩效浮动考核细则（试行）》，纳入绩效浮动评价奖惩。

（一）故障描述一致性

核查“故障设备类型”、“故障处理类型”、“故障描述”、“故障原因”、“处理情况”描述的一致性和完整性。

（二）故障原因表述

核查故障原因表述是否简要清晰。

（三）低压抢修工单关联

核查低压抢修工单与报障工单是否关联有误。核查同一张低压抢修工单对应的多张报障工单，通过GIS系统台区地址、接报时间等信息核实多张报障工单的故障地址是否真实对应同一台区。

（四）故障台区挂接

核查低压抢修工单台区挂接是否有误以及挂接台区的及时性。通过现场照片记录、负荷骤降情况、故障地址与GIS系统配变地址匹配程度等维度核查台区挂接是否正确；通过故障定位时间与故障台区填写时间，故障台区挂接及时性。

（五）抢修照片

抢修照片要求清晰明确，原则上要求上传故障处置前、后的照片。不得拍摄与抢修无关内容，拍摄内容不能存在模糊不清、手指遮挡等情况。

（六）抢修轨迹

核查抢修轨迹是否存在，轨迹中的出发时间、到位时间、故障定位时间、复电时间等信息是否合理；核查是否存在人为在系统上提前点击到达时间。

（七）抢修工作票

核查是否按照《电力安全工作规程》及《附件4：低压驻点电网管理平台APP故障处理类型及工作票使用指引》要求在电网管理平台APP填写“两票”及相应表单。

（八）抢修复电时间

抢修复电时间与实际不符根据用户反馈和计量自动化系统数据，核实低压抢修工单中的复电时间与实际复电情况是否相符。

（九）故障处理类型

根据现场照片记录、台区负荷骤降情况、运行班现场抽查等，核查故障处理类型是否正确；核查将低压开关跳闸、低压线路故障等局属产权设备问题填写为用户故障问题。

十三、备品备件管理

为了加强低压驻点备品备件物资的管理，提高物资供应保障能力，依据局的制度、决定结合公司实际，特制定以下办法。

（一）备品备件领取方式

1. 各区供电局配电部负责备品备件（甲供部分）管理，在BC类急救包及二级非框急救包中进行物资的储备，按照网公司补仓采购模式进行运作。除低压线、放线架、一码通、低压刀闸、塑壳开关以外，驻点抢修所需材料均采取乙供的模式，相关成本已包含在工单费中，不予额外计费列支。抢修备品备件物资均由各区局配电部指派专人办理领料手续。领用物资的种类和数量参见《附件3：低压驻点技术档案》“驻点抢修材料领用、盘点、出入库使用及报废单”。每周抽检备品备件使用与抢修工单对应情况，每月负责盘点备品备件的使用情况，各区局可结合辖区实际情况酌情增减。

各区局配电部需完善与驻点单位的物资交接记录，做到交接有审批、表单有印章，并做好交接资料的存档工作。

2. 低压驻点应建立物资的驱动因素管理，按照驱动因素（如工单）核查物资的消耗数据，编制物资使用台账。台账应能反映物资的结存量、领用时间、领用量、领用人、领用项目、对应工单、实际使用量和退库数量等，确保备品备件物资的使用数据真实可信。

各区局物资组牵头，配电部须每月对低压驻点的物资仓库进行一次盘点，并对其物资使用台账进行随机抽查，做到及时发现问题，堵塞管理漏洞。

3. 每月由低压驻点根据备品备件的结存数量与领用最高数量之间的差额，编制物资补货申请表，向各区供电局配电部提出补货申请。

各区局配电部在BC类急救包及二级非框急救包中办理物资的领用手续，将领用的物资移交给驻点单位。

4. 每年财务结账日前，各区局物资组牵头，配电部负责安排低压驻点物资的退库工作，确保各区局的成本真实可信，结账日后，各低压驻点再办理备品备件清单的领用申请。

各区局配电部应根据低压驻点每年物资的使用情况，进行分析并随机抽取不少于5%的抢修项目进行项目全过程审查，以杜绝物资以领代耗现象的产生。

5. 各区局物资组、配电部应对低压驻点宣贯《广州供电局逆向物资管理实施细则（Q/CSG-GZPS243017-2023）》。要求低压驻点实施的抢修项目的逆向物资必须全面、足额回

收，确保废旧材料与抢修工单工作的基本一致，每月进行技术鉴定后统一走物资报废流程。各区局配电部负责对抢修项目的逆向物资回收情况进行管理、监督。定期对抢修项目回收的逆向物资进行分析，及时发现问题，杜绝国有资产流失。

各区局配电部定期按照《广州供电局逆向物资管理实施细则（Q/CSG-GZPS243017-2023）》的要求办理逆向物资的退库工作，降低逆向物资丢失的风险。

（二）备品备件管理办法

1. 材料入库后，需按类别、性能、特点和用途分类分区码放。

2. 材料应按照不同种类、规格悬挂一一对应的物料卡，物料卡上应标明该材料库存数量。

3. 各区局应安排专人对常用或有变动的材料定期进行盘点，若发现误差须及时找出原因，确保帐、卡、物保持一致。若发现材料存在异常信息，如储位不对、帐物不符、品质问题应及时汇报低压驻点负责人处理。

4. 低压驻点人员应根据抢修单领取材料，并填写驻点抢修材料领用单（见《附件3：低压驻点技术档案》），应记录好“领用时间”、“领用人”、“抢修地点”、“抢修单编号”、“领用材料规格、数量”等信息。

5. 各区局专人管理备品备件库，发现库存材料低于最低库存时须及时申请并按规定程序补充，杜绝抢修时无料可领的现象发生。

6. 各区局应每月核对抢修工单与材料的领用情况，每月按驻点抢修材料报废单（见《附件3：低压驻点技术档案》）做好废旧材料（主要是线材类和开关类）的退料登记，并组织开展技术鉴定，按流程处理报废物资。

十四、服务评价及考核评价管理

（一）目的

规范抢修人员抢修服务工作中的行为举止，为抢修人员的抢修服、仪容仪表、言谈举止及服务态度提供规范准则，不断提高抢修服务效率和客户满意度。

（二）适用范围

适用于抢修人员在抢修服务过程中的言谈举止等行为的规范管理。

（三）基本服务规范

1. 遵守国家法律、法规及供电企业抢修服务管理规定。
2. 热爱本职工作，恪守岗位职责。
3. 规范开展抢修服务，自觉维护供电企业利益。
4. 讲究文明礼貌，注重语言艺术和仪容仪表。

（四）一般性抢修工作服务规范

1. 出发前准备
 - 1) 抢修车辆统一标识，自检车况良好，卫生整洁。
 - 2) 抢修通讯工具电量充足，24小时开机待命。
 - 3) 检查安全与检修工器具符合要求，佩戴安全帽，杜绝一人抢修。
 - 4) 工作期间穿着工作服、佩戴工作证。

5) 照明设备保持足够电量，抢修材料充足完整。

6) 抢修人员充足，上班期间时刻处于整装待发状态。

7) 出发前用手机APP记录出发时间，并通过手机定位和电话确认故障地址。

8) 已有明确抢修任务，在5分钟内出车。

2. 抵达现场

1) 车辆文明驾驶，进入居民小区减速慢行，注意停放位置，不鸣喇叭。

2) 遇有询问，主动向有关人员出示证件、表明身份、说明来意

3) 如遇特殊情况，无法在规定时间内到达现场，应向客户做好沟通。

4) 抵达现场后，用手机APP记录到达时间，并电话告知客户已到达抢修现场，并进行故障定位。

5) 当要进入居民室内时，应征得客户同意方可进入。

3. 现场作业

1) 工具和材料摆放有序，在公共场所施工，应有相应安全措施。

2) 抢修处理原则

a. 故障现场有危险或无法直接处理时应立即采取有效措施，同时立即汇报区局值班坐席。在其他抢修人员到达后，交代清楚现场情况并书面交底后，方可离开。

b. 凡属群众反映的中低压线路故障或电气火灾、人身触电等重大情况，驻点抢修人员在第一时间赶到现场，查明基

本情况后，应立即通知区局值班坐席及有关部门，并采取相应措施。

c. 在处理一次性多发故障时，应按照紧急程度和影响范围有序进行开展处置。如遇110、119等特殊抢修情况时应立即进行处理，同时向客户做好解释工作，并向值班坐席及相关领导和部门通报情况。

d. 抢修中发现因技术原因导致的频发性故障，应同时向设备管理单位及相关部门汇报。

e. 属客户设备或客户内部故障，公司不提供有偿服务。但应做好客户解释工作，并将处理结果及时反馈回区局值班坐席。

f. 抢修人员在遇到社会弱势群体，应主动热情地帮助其修复。因故无法修复的可留下客户联系方式，记录故障类型及所需材料设备，反馈区局值班坐席另行安排处理。

g. 需转请其它专业部门处理的，及时反馈区局值班坐席协调相关专业部门跟进处置，并与客户做好解释工作。

4. 抢修作业规范

1) 严格遵守电力安全规程和其它安全规章制度，确保电力设施和抢修作业人员及客户的安全。

2) 主动向客户宣传用电政策和用电安全常识。

3) 应严格执行现场抢修质量管控措施，不发生因抢修质量问题造成客户重复报修现象；

5. 作业完成后撤离现场

1) 清扫现场，整理工具、材料。

2) 向客户反馈故障修复结果，交代有关安全注意事项，感谢客户配合并留下服务电话。

3) 抢修完成后应及时将抢修处理结果反馈回区局值班坐席。

(五) 一般性抢修及巡视工作考核标准

1. 考核方式: 考核分为日常考核、季度考核和不定期抽检三种方式。

1) 日常考核为根据局制定的日常管理要求，对各低压驻点每日的抢修、巡视情况以及工作纪律、材料上报情况等事项进行考核记录，考核情况纳入当季考核结果。

2) 季度考核按季度进行。每季度由各区局对管辖低压驻点的各项工作进行一次较全面考核，并严格按照考核细则进行评分。低压驻点单位对考核中提出的存在问题应积极进行整改，持续改进服务质量。

3) 不定期抽检为对低压驻点的工作进行现场不定期检查（原则上每月至少1次）。考核人员负责记录检查情况并纳入当季考核结果。

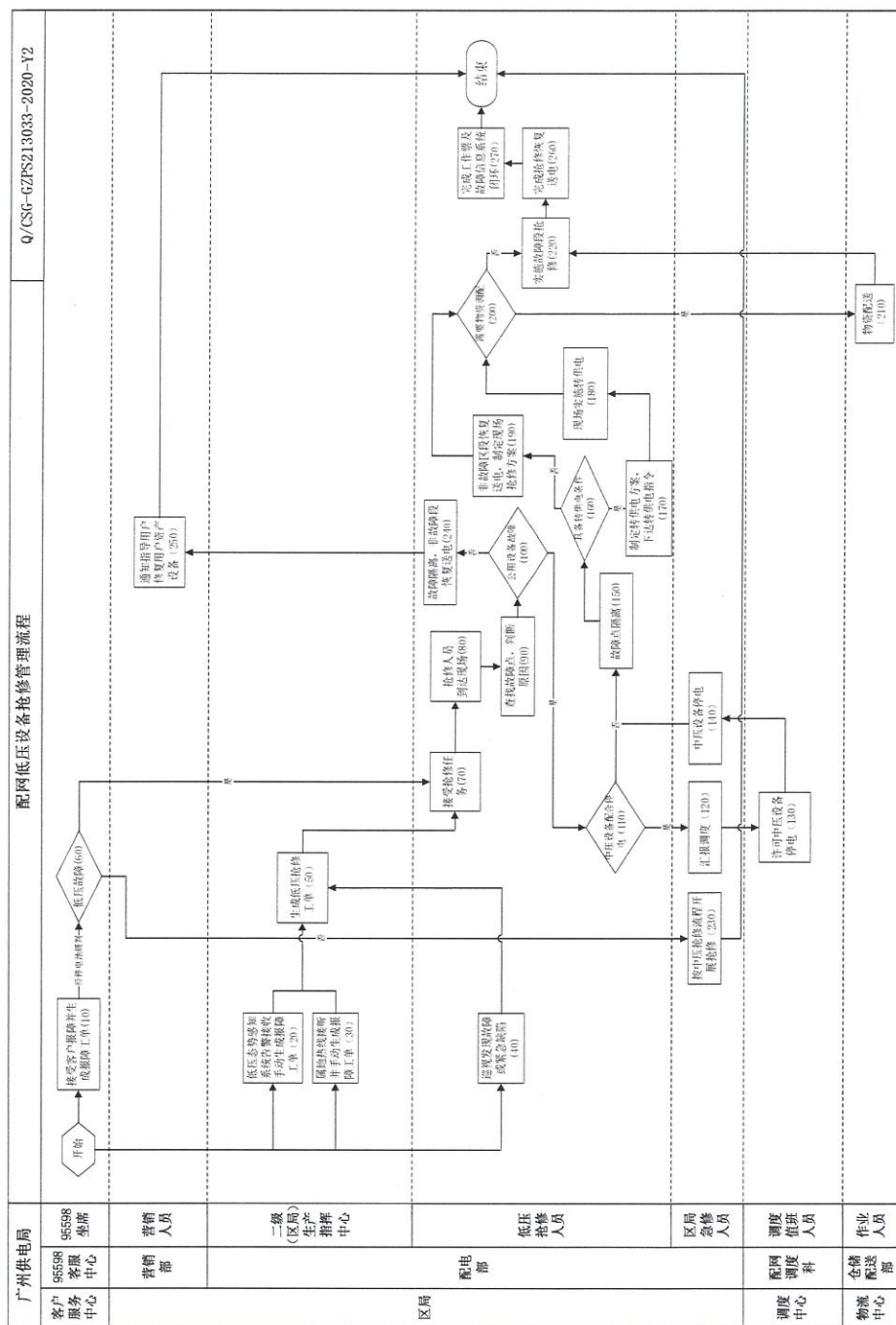
2. 考核工作管理要求。

各区局应在每季度首月第5个工作日前（如遇节假日或法定假日顺延，下同），完成对维护外委单位上个季度的考核工作。考核结果经各区局配电部盖章确认。考核结果审核归档后作为外委单位合同结算的支付依据。外委运维单位对考核结果存在异议可于每月第10个工作日前向各区配电部进行申诉、协调处理。

3. 绩效浮动评分标准及奖惩细则。

根据《附件7：2025年广州供电局低压配电网委托运行维护项目绩效浮动考核细则（试行）》，对各低压驻点进行作业质量的过程管理，并制定本处罚与奖励标准。

十五、附图 配网低压设备抢修管理流程



十六、附表 流程环节要素表

流程节点 编号	流程节点 名称	涉及部门/ 单位	科室/分部	涉及角色/ 岗位	工作指引	引用文件 条款	时间要求	输入信息	输出信息	信息系统	量化指标
10	接收客户报 障并生成抢 修工单	客户服务中 心	95598 客服 中心	95598 坐席	根据客户报 障信息填写 报障工单		2 分钟	客户报障信 息	报障工单	营销系统	
20	低压势态感 知系统告警 接收手动生 成报障工单	区局	配电部	二级 (区局) 生产指挥中 心坐席	关注低压势 态感知系统 的告警信 息, 判断是 否发生异 常, 根据异 常信息手动 生成报障工 单		2 分钟	低压势态感 知系统异常 信息	报障工单	快速复电系 统	
30	属地热线接 听并手动生 成报障工单	区局	配电部	二级 (区局) 生产指挥中 心坐席	接听属地热 线报障信息		2 分钟	属地热线报 障信息	报障工单	快速复电系 统	

40	巡视发现故障或紧急缺陷	区局	配电部	设备运维人员、低压驻点抢修人员	巡视时发现故障或紧急缺陷，及时将情况报运营监控中心（生产指挥中心）坐席，由坐席生成抢修工单		2分钟	低压故障设备信息	低压抢修工单	快速复电系统	
50	生成低压抢修工单	区局	配电部	二级（区局）生产指挥中心坐席	根据低压抢修人员上报的故障或缺陷情况，确认后生成抢修工单		2分钟	故障缺陷信息	低压抢修工单	快速复电系统	
60	低压故障	客户服务中心	95598客服中心	95598坐席	停电池判断是否为低压故障		5分钟	故障缺陷信息	低压抢修工单	快速复电系统	
70	接收抢修任务	区局	配电部	低压抢修人员	接收报障工单，生成抢修工单，接受抢修任务		3分钟	签收时间	低压抢修工单签收时间	快速复电系统	
80	抢修人员到达现场	区局	配电部	低压抢修人员	按照要求时限到达抢修现场		城区30分钟，郊区60分钟，特殊边远地区90分钟	反馈到达时间	到达时间	快速复电系统	抢修到位及时率

150	故障点隔离	区局	配电部	低压抢修人员	低压抢修人员对故障点进行隔离		5 分钟	故障隔离信息	故障隔离信息	快速复电系统	
160	具备转供电条件	区局	配电部	低压抢修人员	判断是否具备转供电条件		5 分钟	是否具备转供电条件	是否具备转供电条件	快速复电系统	
170	制定转供电方案	区局	配电部	低压抢修人员	制定转供电方案		5 分钟	转供电方案	紧急抢修工作票	快速复电系统	
180	现场实施转供电	区局	配电部	低压抢修人员	根据转供电方案，现场实施转供电操作		5 分钟	转供电操作信息	紧急抢修工作票	快速复电系统	
190	非故障区段恢复送电，制定现场抢修方案	区局	配电部	低压抢修人员	恢复非故障段的送电，并制定现场抢修方案		5 分钟	抢修内容	紧急抢修工作票	快速复电系统	
200	需要物资调配	区局	配电部	低压抢修人员	判断是否需要紧急调配抢修物资			-			
210	物资配送	物流中心	仓储配送部	作业人员	根据物资配送要求，安排抢修物资的配送工作		城区 2 小时以内、郊区 4 小时以内、特殊边远地区 6 小时以内	-			

220	实施故障段抢修	区局	配电部	低压抢修人员	根据故障情况开展故障段抢修工作			-				
230	按中压抢修流程开展抢修	区局	配电部	中压抢修人员	判断为中压故障，根据中压故障流程开展抢修工作		5 分钟	中压设备故障信息	中压抢修工单	广州电网配电运行技术支持平台		
240	故障隔离，非故障段恢复送电	区局	配电部	低压抢修人员	非公用设备故障的，完成故障隔离后，恢复非故障段的送电		30 分钟	故障信息	低压抢修工单	快速复电系统		
250	通知指导用户修复用户资产设备	区局	营销部	营销人员	通知用户修复用户资产设备			-				
260	完成抢修恢复送电	区局	配电部	低压抢修人员	完成现场抢修工作，并实施操作送电，并反馈抢修情况和送电时间		5 分钟	抢修情况和送电时间	低压抢修工单	快速复电系统		

270	完成工作票及故障抢修信息系统闭环	区局	配电部	低压抢修人员	完成工作票及故障抢修信息系统闭环		24 小时	故障抢修信息	低压抢修工单及工作票	快速复电系统	
-----	------------------	----	-----	--------	------------------	--	-------	--------	------------	--------	--

十七、附件

附件 1: 广州供电局低压驻点工器具管理办法

附件 2: 广州供电局低压抢修标准化驻点建设规范

附件 3: 低压驻点技术档案

附件 4: 低压驻点电网管理平台 APP 故障处理类型及工作票使用指引

附件 5: 低压抢修业务范围表

附件 6: 0.4kV 配电网低压作业指导书

附件 7: 2025-2026 年广州供电局低压配电网委托运行维护项目绩效浮动考核细则

附件 8: 低压线路及设备的巡检维护内容及标准

附件 9: 广州供电局 0.4kV 低压设备巡视标准化作业指导书

附件 10: 加强型供电质量问题处置联动启动标准

附件 11: 迎峰度夏营配协同工作指引

附件 12: 广州供电局低压故障抢修工单数据质量核查业务指引（试行）