

2027 年广州局配电自动化子站系统设备维修

工作考核标准

为切实加强对配电自动化子站外委运维单位的日常监督管理，规范对外委单位的运维工作考核，提升配电自动化子站维护外委单位的服务质量，并作为外委运维单位合同结算的支付依据。制定本考核标准。

本方案适用于承接广州供电局配电自动化子站定期检查及硬件维修工作的外委单位。

1. 考核方式

1.1. 考核分为不定期考查和定期考核两种形式。

1.2. 不定期考查

各区（市）局对配电子站外委运维单位的工作进行现场不定期检查（原则上每季度至少 1 次）。考核人员负责记录检查情况并纳入当季考核结果。

1.3. 定期考核

定期考核按季度进行。每季度由各区（市）局对区域内的配电子站外委运维单位的维护工作进行一次全面考核，并参照考核细则进行评分。外委运维单位对考核中提出的存在问题应积极采取整改措施，持续改进服务质量。

1.4. 各区（市）局应在每季度首月第 5 个工作日内（如遇节假日或法定假日顺延，下同），完成对配电自动化子站维护外委单位上个季度的考核工作。考核结果经分管领导签字、盖局章确认后，报系统运行部。

1.5. 系统运行部对区（市）局的考核结果审核归档后反馈相应区（市）局，并作为外委运维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 个工作日内向系统运行部进行申诉，由系统运行部协调处理。

1.6. 系统运行部每年进行一次配电子站运维人员上岗资格考试，不合格者不予上岗。

2. 考核评价体系

2.1. 配电子站外委运维单位考核必须遵循客观真实、公平、公正的原则。

2.2. 考核内容以合同与附件所约定的运维标准和工作内容为主要依据。季度考核

项目考核总分为 100 分。考核总分中，不定期现场检查占 20%，定期考核占 60%。
日常服务质量及有效投诉问题占 20%。

2.3. 考核达标分为 95 分。以此为基准分对考核结果进行应用。

3. 考核结果应用

3.1. 季度考核得分达到 95 分及以上，按中介单位审定的金额支付季度运维费用。

3.2. 季度考核得分在 95 分（不含 90 分）至 85 分（含 85 分），每低于 95 分 1 分，
扣除当季度维护费用的 1%。

3.3. 若季度考核得分低于 85 分(不含 85 分)，扣除当季度维护费的 15%。

3.4. 年度平均得分低于 85 分(不含 85 分)，取消相关外委运维单位下一年配电自
动化子站运维工作的投标资格。

4. 考核细则

4.1. 不定期现场检查

不定期现场检查考核细则：（如季度考核期间开展了多次不定期现场检查，
季度考核中取平均分）

序号	评价考核项目	评分标准	满分	得分
1	配电子站机房环境	房内环境整洁，无鼠虫等隐患，温湿度适中。抽检每周机房环境记录表填写情况。满分 5 分，酌情扣分。	5	
2	子站软硬件运行情况	抽检系统软硬件设备的运行工况、通道状况，数据库和软件运行的稳定，是否存在漏报或瞒报等现象。满分 5 分，每次扣 1 分，扣完为止。	5	
3	调试验收记录	外委运维单位按照求填写调试验收记录表格，清楚记录子站与现场数据情况。满分 5 分，如出现没有使用规定的表格，每次扣 0.5 分；记录不清晰，每次扣 1 分，扣完为止。	5	
4	维护人员调试工作情况	工作中维护人员对系统熟练的操作，按照流程对终端进行全面调试，满分 5 分，酌情扣分。	5	
		合计	20	

4.2. 定期考核

定期考核细则：

序号	评价考核项目	评分标准	满分	得分
1	出勤情况	维护人员不允许迟到早退，若特殊原因需获相关人员批准。每天考核，季度汇总。出现迟到早退一次，扣 0.5 分，满分 10 分，扣完为止。（无故旷工一天，扣 5 分）	5	

2	人员稳定性	季度考核。外委运维单位应确保工作人员岗位稳定，未经区（市）局相关人员批准，不能随意更换人员。未经许可更换人员，每出现一次扣 2 分，满分 10 分，扣完为止。	5	
3	工作站数据正确情况	季度考核。外委运维单位每季度应完成运维范围内所有的终端工作站档案（包括图模）的检查，确保工作站数据与现场站端数据一致性，且完整准确。如出现变化，应相应及时更新工作站数据，满分 10 分，酌情扣分。	10	
4	运维数据报送	季度考核。运维数据、资料等应根据服务的区供电局要求及时提交。满分 10 分，未能及时响应并在规定时间内提交符合要求的数据和资料，不及时一次扣 1 分，扣完为止。	10	
5	终端正确动作率	季度考核。如出现一次终端动作不正确，经确认是子站基础数据原因，扣 1 分，满分 10 分，扣完为止。	10	
6	遥控成功率	月度考核，季度汇总；如出现一次遥控终端动作不正确，经确认是子站基础数据原因，扣 1 分，满分 10 分，扣完为止。如出现人为遥控误操作，则一次扣 10 分。	10	
7	自愈复电成效	季度考核。如出现一次自愈复电成效未达理论值，经确认是子站基础数据原因，扣 1 分，满分 10 分，扣完为止。	10	
		合计	60	

4.3. 日常服务质量及有效投诉问题

日常有效投诉及服务质量及有效投诉问题考核细则：

序号	评价考核项目	评分标准	满分	得分
1	需求相应	区（市）局在节假日或法定假日有调试、维护任务，外委运维单位应及时安排维护人员到岗配合调试工作；满分 5 分，如出现不配合或人员不及时到岗，每次扣 1 分，扣完为止。	5	
2	人员配置	外委运维单位应按各区（市）局年度确认的人员配置要求配置运维人员，如出现人员不齐或安排不合理，扣 1 分，满分 5 分，扣完为止。	5	
3	有效投诉	外委运维单位出现消极怠工、不积极配合、廉洁问题等情况，各区（市）局向系统运行部反馈投诉，确认情况后将定为有效投诉，满分 5 分，发生有效投诉得 0 分。	5	
4	运维质量	运维单位人员子站运维、调试工作到位，相关流程、作业表单规范，满分 5 分，每发生 1 次异常扣 1 分。	5	
		合计	20	