

东实环境园区智能化系统运维单位考核细则

一、考核目的

为确保东实环境园区智能化系统的稳定运行，提高运维服务质量，特制定本考核细则，对运维单位的工作进行全面、客观、公正的评价。

二、考核范围

本细则适用于园区智能化系统（包括安防监控系统、门禁系统、梯控系统、停车场系统、公共广播系统、多媒体会议系统）的运维单位。

三、考核内容及评分标准

（一）故障修复及时性

1. 故障分类及修复时间要求

— 紧急故障：如系统瘫痪、关键设备无法正常运行等，严重影响园区正常运营的故障。要求维护人员在[2]小时内到达现场，并在[4]小时内完成修复。每延迟[1]小时，扣[2]分。

— 重要故障：如部分设备功能失效、数据传输异常等，对园区运营有较大影响的故障。要求维护人员在[4]小时内到达现场，并在[8]小时内完成修复。每延迟[1]小时，扣[1]分。

— 一般故障：如设备轻微故障、个别参数异常等，对园区运营影响较小的故障。要求维护人员在[8]小时内到达现场，并在[24]小时内完成修复。每延迟[1]

小时，扣[0.5]分。

2. 考核方式

— 维护人员在接到故障报告后，需及时在系统中记录故障信息，包括故障类型、报告时间、预计到达时间和修复时间等。未及时记录的，每次扣[1]分。

— 园区管理方通过系统记录和现场核实，对维护人员的故障修复及时性进行考核。发现记录与实际情况不符的，每次扣[1]分。

（二）维护工作质量

1. 设备运行状况评估

— 定期对设备进行性能检测，包括设备的稳定性、准确性、可靠性等方面的指标。未按照规定进行检测的，每次扣[2]分。

— 根据设备的运行日志和检测数据，评估设备的运行状况，是否存在异常情况或潜在问题。对发现的问题未及时处理的，每次扣[2]分。

2. 维护记录检查

— 维护人员需按照规定的格式和内容，详细记录每次维护工作的情况，包括维护时间、维护内容、设备状态、更换的零部件等。记录不完整或不准确的，每次扣[2]分。

— 园区管理方定期检查维护记录的完整性、准确性和及时性，发现问题的，每次扣[1]分。

（三）质量保证体系

维保单位必须成立以技术负责人为组长的质量保证体系，各专业设兼职质检

员及安全员，及时跟踪解决运维工作中出现的各类质量问题，确保运维工作质量及安全。无此项扣 2 分。

1. 运维人员岗位技能管理

1.1 资质要求

1.1.1 所有运维人员必须是乙方的正式职工或智能化系统设备厂家技术工程师。如发现不符，当月每人次扣 1 分，并限期进行人员调换。

1.1.2 特种作业人员（电工作业人员、金属焊接切割作业人员、起重机械作业人员、场（厂）内专用机动车辆驾驶人员、登高架设作业人员、垂直运输机械作业人员、安装拆卸工）必须持有效的资格证书，要求持证上岗作业。证件在甲方备案，不符合要求当月每一人次扣 1 分。

1.1.3 项目负责人必须是在弱电智能化行业从事专业工作 5 年以上，或具有大专以上文凭并在弱电智能化行业从事专业工作 2 年以上人员担任。否则一人次扣 1 分。

1.2 运维人员实际操作技能评价

1.2.1 运维人员应掌握东实环境公司的相关管理制度、规程、规定、工作程序等，了解相应的标准规范，能够按照制度、规程、标准认真扎实地完成运维工作任务。否则扣 0.5 分。

1.2.2 运维人员应熟悉智能化系统和弱电系统业务特点，熟悉相关设备的技术性能，否则扣 0.5 分。

1.2.3 运维人员应能熟练掌握相关系统设备的安装位置，并能准确说出设备的位号和名称。实际考核中发现一次扣 0.5 分。

1.2.4 运维人员应熟练掌握本专业设备图纸及显示信息的含义。实际考核中发现一次扣 0.5 分。

1.2.5 要求运维人员具备一定的应急技能，掌握正确处理突发事故的程序、

技能。实际考核中发现一次不达标扣 0.5 分。

1.2.6 实际工作中发现因技术能力原因不能完成工作者，每人次扣 0.5 分。

1.2.7 维护人员应熟练掌握现场本专业维护设备的位置。实际考核中发现一次不掌握扣 0.5 分。

2 各类记录：

2.1 运维人员到现场进行检维修作业时要填写派工单，检维修完成后，运维人员在派工单上要详细填写故障原因及检维修作业经过，甲方现场管理人员在派工单上签字，对检维修作业和服务工作进行质量评定，检维修和现场服务工作完成后，将派工单由部门当班值班人员签字后交服务热线岗位保存。派工单要按照格式要求详细、工整填写，不得涂改。每个月月初，由服务热线岗位整理派工单，并上交信息管理部归档保存。派工单书写不认真、不工整，每份扣 0.5 分，不按时归档每次扣 0.5 分。

2.2 应根据甲方要求在维护期间建立完整的记录，每缺失一种扣 1 分。

3. 各类台帐：

按甲方要求建立各类设备 IP 及编号台帐，并要求台帐详细准确，否则发现缺少一份每月扣 1 分，不准确的每月扣 0.5 分。扣完 3 分为止。

4. 安全生产管理

4.1 安全教育：

4.1.1 全体维护人员要求建立安全教育卡片，否则一人次扣 0.5 分。

4.1.2 上岗人员必须持上岗证上岗，无证上岗，一人次扣 0.5 分。

4.2. 作业票的填写与执行：

4.2.1 临时用电现场未按要求进行接线、拆除者一次扣 0.2 分。

4.2.2 凡发生误操作，未造成事故后果的，一次扣 1 分。

4.2.3 监护人没起到监护作用，如监护人不在监护现场，一次扣 0.2 分。

4.3 事故处理：

4.3.1 发生事故后，2 天内组织召开事故分析会，否则扣 0.5 分。

4.3.2 发生事故后，3 天内上报事故报告，否则扣 0.5 分。

4.3.3 事故报告的各项附件不齐全的，一次扣 0.5 分。

4.3.4 与事故报告相关的纠正和预防措施单各项内容填写不齐全的，一次扣 0.5 分。

4.3.5 事故报告中预防措施及纠正和预防措施单中的预防措施落实不到位的，一次扣 0.5 分。

4.3.6 运维单位所运维中的设备，如果发生重要故障或事故及网络瘫痪，应及时向有关人员汇报，否则 1 次扣 0.5 分。

4.4 消防

4.4.1 所有人员必须正确使用消防器材和防护用品，会报火警和急救，发现有不会使用者一次扣 0.5 分。

4.4.2 动火时，应严格按照动火管理标准执行，如有违章动火一次扣 0.5 分。

4.4.3 在非吸烟区内吸烟，一人次考核 5 分，严重者交有关部门处理，发现烟头一处扣 1 分。

4.5 隐患治理：

4.5.1 运维人员处理故障不及时，延误工作的，或故障处理中发生误操作的，视情节轻重扣 0.5~5 分。

4.5.2 对所管辖设备的隐患、缺陷要积极组织处理，延误消缺的，一次扣 0.5 分。

4.5.3 对所管辖设备的隐患、缺陷要积极组织处理，因管理原因延误消缺的，一项扣 0.5 分。

4.6 其他：

4.6.1 运维人员进入园区必须戴安全帽、穿反光衣。不得穿凉鞋、高跟鞋、布鞋。发现一人次扣 0.2 分。

4.6.2 从事与有毒有害物质接触的作业时，必须配戴相应的防护用具（如服装、鞋帽、手套、护目镜、防毒面具）等。否则一次扣 0.2 分。

4.6.3 按高处作业管理标准严格执行，登高作业必须系好安全带，否则一人次扣 0.2 分。

4.6.4 要求安全用具完好、齐全，否则一次扣 0.5 分。

4.6.5 大的检维修和技术服务项目必须进行风险识别与评价，制定相应的检维修风险控制、消防和应急方案，未执行的一次扣 0.5 分。

4.6.6 对动火、登高、有限空间进行作业，不办理相关票证 1 次扣 0.5 分。

4.6.7 各专业设备的运行方式变更严格按照规定要求组织实施，否则每次扣 1 分。

4.6.8 甲方安排的安全工作不能按时完成并没有正当理由的 1 次扣 0.5 分。

4.6.9 如果因以上各类违规进行操作、工作引起事故或影响系统运行甚至影响生产的根据情况扣 1-10 分。

5. 现场作业管理

5.1 作业现场环境：

5.1.1 工作过程中要始终保持作业点整洁；工作结束后要工完料净场地清，否则每次扣 1 分，作业完不及时清理现场，每次扣 0.5 分。

5.1.2 各类废弃垃圾妥善处理，处理不当每次扣 0.5 分。

5.1.3 对运维区域的设备卫生要保持干净、照明完好，在检查时，凡发现 1 处不符合要求（现场干净、设备清洁零件齐全、设备内部构件无损、地面要整洁、电缆及保护管恢复原样），否则扣 0.5 分。

5.2 作业过程管理

5.2.1 作业过程中如有不文明行为，发现一次，每次扣 1 分。

5.2.3 提倡文明作业，如由于自身原因造成设备损坏，除照价赔偿外，视情节轻重每次扣 1-10 分。

5.2.4 加强作业过程的质量控制，如实记录作业过程的相关信息，确保问题的可追溯性。因检维修和技术服务质量原因造成返修的，一次扣 1 分。

5.2.4 检维修和技术服务前，要了解各种设备的结构、用途，以及系统软件、硬件情况，合理解决检维修和技术服务中存在的问题，凡要改变系统结构、原理的作业，必须经甲方人员同意，否则每次扣 1 分。

5.2.5 作业方案的制定和落实不到位，每次扣 1 分。

5.2.6 作业过程中技术和质量把关不严，未达到有关规定要求，每次扣 0.5 分。

5.2.7 及时解决作业过程中存在的问题，发现问题不处理，每次扣 1 分。

5.3 日常巡检：

5.3.1 巡检人员巡检时按规定穿戴好劳保服，携带必要的安全和气防用具及检测工具（仪器）等。不按要求执行者扣 0.5 分。

5.3.2 对巡检查出的问题处理不及时考核 0.5 分；拖延影响生产扣 1 分。

5.3.3 运维单位对巡检查出的问题逐级向上级汇报，如未及时汇报造成不同程度影响发现 1 次扣 0.5-2 分。

5.3.4 项目负责人、技术员定期对设备进行巡检，未按要求进行巡检并填写记录的，1 次扣 0.5 分。

5.3.5 由于巡检不到位、不认真造成系统故障、数据丢失等事故，扣 5 分。

四、考核方式及频率

（一）月度巡检

1. 检查内容

- 对园区智能化系统的各个子系统进行全面检查，包括设备的运行状态、性能指标、维护记录等。

- 重点检查本月内发生过故障的设备，以及故障修复的情况。

- 对各弱电系统机柜间以及机柜内交换设备等进行灰尘清洁、线路及标签整理。

- 检查维护人员的工作现场，包括工具、设备、材料的摆放是否整齐，工作环境是否整洁等。

2. 评分标准

- 月度巡检总分[100]分，根据考核内容及评分标准进行扣分，最后得出月度巡检得分。

- 月度巡检得分在[90]分及以上的，运维费保持不变；得分在[80] - [89]分的，运维费下调 10%；得分在[70] - [79]分的，运维费下调 15%；得分在[60] - [69]分的，运维费下调 20%，得分在[60]分以下的，下调 20%以上或解除合同。

（二）季度巡检

1. 检查内容

- 在月度巡检的基础上，对园区智能化系统进行更深入的检查，包括设备的使用寿命、更新换代情况、系统的安全性等。

- 对本季度内的维护工作进行总结和评估，包括故障修复的及时性、维护工作质量、客户满意度等方面。

- 检查维护单位的管理制度、培训计划、应急预案等是否完善和有效执行。

2. 评分标准

- 季度巡检总分[100]分，根据考核内容及评分标准进行扣分，最后得出季度巡检得分。

季度巡检得分在[90]分及以上的，运维费保持不变；得分在[80] - [89]分

的，运维费下调 10%；得分在[70] - [79]分的，运维费下调 15%；得分在[60] - [69]分的，运维费下调 20%，得分在[60]分以下的，下调 20%以上或解除合同。

五、考核结果应用

1. 月度巡检和季度巡检的结果将作为每季度支付维护费用的依据之一。对于月度巡检和季度巡检得分在 60 分以上的，按照合同约定支付维护费用；对于得分不合格的，将扣除一定比例的维护费用，并要求维护单位进行整改，情节严重的直接解除合同。

2. 在考核中表现优秀的维护单位，园区管理方将给予适当的奖励和表彰，如颁发荣誉证书等。

3. 对于在考核中发现的问题，维护单位应及时进行整改，并将整改情况书面报告园区管理方。园区管理方将对整改情况进行跟踪检查，确保问题得到彻底解决。