

河南索登新能源科技有限公司 申报资料 目录

1. 充电设施运营商申请表
2. 充电设施运营商信用承诺书
3. 营业执照
4. 充电设施运营商从业技术人员资质情况表
5. 充电智能服务平台证明
6. 充电设施运营管理制度

充电设施运营商申请表

企业名称 (盖章)	河南索登新能源科技有限公司		所属行业	电气机械和器材制造业	工商登记类型	有限责任公司
注册资金	贰仟万圆整		注册时间	2019年4月23日	注册地址	河南省郑州市中原区中原西路169号17号楼1单元10-11层113号
资产总额	2000万元	法人代表	韩一凡	邮政编码	4500	
通信地址	河南省郑州市中原区中原西路169号17号楼1单元10-11层113号					
电话	15003855353	传真		电子邮箱	497195842@qq.com	
省辖市/省直管县(市)发展改革委(能源局办)意见						

充电设施运营商信用承诺书

河南索登新能源科技有限公司 系一家具有法人资格的充电设施运营企业，企业所在地为 河南省郑州市，在 郑州市中原区市场监督管理局 注册，统一社会信用代码：91410102MA46MEDBOW，法定代表人 韩登凡，住所：河南省郑州市中原区中原西路 169 号 17 号楼 1 单元 10-11 层 113 号，注册资金：贰仟万圆整，经营范围：新能源产品的技术开发、技术咨询、技术服务；充电桩的销售及安装。

本企业严格遵循《河南省电动汽车充电基础设施建设运营管理暂行办法》的各项准入条件，严格按照要求配备参与充电设施运营的人员、技术条件，自愿参与充电设施建设运营，并公开做出如下承诺：

一、本企业满足以下准入条件：

1、本企业是按照《中华人民共和国公司法》登记注册的企业法人，注册登记的经营范围内含有充电设施运营或服务，注册资金不少于 1000 万元。

2、本企业遵循国家及河南省充电设施运营和管理的法律、法规、技术规范和服务标准，接受各级政府主管部门的安全监管。

3、本企业具有 8 名及以上持电工进网作业许可证的专职运行维护人员。

4、本企业具备充电设施运营管理系统和智能服务平台，具备数据输出功能及数据输出接口；能够对本企业充电设施进行有效的监控和管理，对充电和运营数据进行采集和存储。企业承诺智能服务平台

接入全省充电智能服务平台。

5、本企业具备完善的充电设施运营管理制度。

二、本企业承诺履行责任；

1、向用户提供状态查询、充电预约、充电导航、充电服务、费用结算及客户咨询及投诉等服务。

2、所有运营的充电设施向全省充电智能服务平台提供实时信息。

3、“十三五”期间，本企业每年新增充电设施容量不低于0.4万千瓦，2020年前可正常使用的充电设施总容量不低于2万千瓦。

4、本企业受委托运营的充电设施均与委托者签订了书面委托协议。

5、负责所运营的充电设施安全管理和维修，建立健全安全的维修管理制度，保持设施正常使用。

6、根据新的国家、行业或地区标准对所运营的充电设施进行升级改造。

7、按照与特许经营实施机构签订的特许经营协议全面履行义务。

以上承诺若有违反，本企业愿意承担相应责任，并接受处罚和相关惩戒措施。

企业名称（盖章）：河南索登新能源科技有限公司

企业负责人签字：

日期：2019年5月8日





统一社会信用代码
91410102MA4GMEDB0W

营业执照

(副本) (1-1)

扫描二维码登录
'国家企业信用
信息公示系统',
了解更多登记、监
备案、许可、监
管信息。



名称 河南索登新能源科技有限公司

注册资本 贰仟万圆整

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)

成立日期 2019年04月23日

法定代表人 韩一凡

营业期限 长期

经营范围 新能源产品的技术开发、技术咨询、技术服务；充电桩的销售、安装、运营及服务。（涉及许可经营项目，应取得相关部门许可后方可经营）（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

住所 河南省郑州市中原区中原西路169号17号楼1单元10-11层113号



登记机关

2019 年 05 月 16 日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

<http://www.gsxt.gov.cn>

国家企业信用信息公示系统网址:

国家市场监督管理总局监制

充电设施运营商从业技术人员资质情况表



充电设施运营商名称 (盖章)

序号	姓名	性别	年龄	学历	毕业院校及专业	技术职称等级	电工进网作业许可证证书编号	备注
1	时智超	男	28	大专	郑州电子信息职业技术学院/计算机应用技术	初级	T41010519910506003X	
2	王峥尧	男	28	大专	郑州电子信息职业技术学院/计算机应用技术	初级	T410106199102270038	
3	宋强	男	28	大专	郑州电子信息职业技术学院/计算机应用技术	初级	T410104199103110236	
4	马帅	男	28	大专	许昌电气技术学院/机械	初级	T41018319911075581X	
5	孙晓东	男	31	大专	郑州职业技术学院/机械	初级	T410181198811161059	
6	李鑫	男	24	大专	郑州大学/计算机应用技术	初级	T410183199505157016	
7	戴旭炜	男	26	大专	河南机电职业学院/计算机应用	初级	T410103199311190051	
8	李耀德	男	23	本科	漯河职业技术学院/机械	初级	T41022419961205005X	

证 号 J41010519910506003X

姓 名 时智超

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



证 号 J410106199102270038

姓 名 王峥尧

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



证 号 J410104199103110236

姓 名 宋强

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



证 号 J410103199311190051

姓 名 戴旭炜

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



证 号 J410183199505157016

姓 名 李鑫

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



证 号 J41018319910415581X

姓 名 马帅

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



中华人民共和国电工进网作业许可证

姓 名: 李耀德

性 别: 男

身份证号: 41022419961205005X

作业类别: 高压

许可证编号: 152117-004285

发证日期: 2017-07-03



证 号 J410181198811161059

姓 名 孙晓东

性别: 男

作业类别 电工作业

准操项目 高压电工作业

初领日期 2018.11.28

有效期限 2018.11.28-2024.11.28

复审日期 2021.11.28



授权书

兹授权“河南索登新能源科技有限公司”使用“深圳市鸿嘉利新能源有限公司”自主研发的“鸿嘉利好电桩云管理系统”、“好电桩安卓版手机 APP 软件”和“好电桩 ios 版手机 APP 软件”，用于充电设施在河南省的运营、维护、充电管理等相关事宜。

授权期限：2019 年 05 月 15 日 至 2022 年 05 月 14 日

特此授权！

授权方：深圳市鸿嘉利新能源有限公司

授权日期：2019 年 05 月 15 日





营业执照

统一社会信用代码 91440300MA5DH4BW37

名称 深圳市鸿嘉利新能源有限公司
类型 有限责任公司
住所 深圳市光明新区玉塘街道长圳社区长兴科技
工业园68栋二楼西
法定代表人 李泽庆
成立日期 2016年07月26日

重要提示

- 1、商事主体的经营范围由章程确定。经营范围中属于法律、法规规定应当经批准的项目，取得许可审批文件后方可开展相关经营活动。
- 2、商事主体经营范围和许可审批项目等有关事项及年报信息和其他信用信息，请登录深圳市市场和质量监督管理委员会商事主体信用信息公示平台（网址<http://www.szcredit.org.cn>）或扫描执照的二维码查询。
- 3、商事主体须于每年1月1日-6月30日向商事登记机关提交上一年度的年度报告。商事主体应当按照《企业信息公示暂行条例》等规定向社会公示商事主体信息。



登记机关

2018年03月30日



中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第2057284号

软件名称： 鸿嘉利好电桩云管理系统
V1.0

著作权人： 深圳市鸿嘉利新能源有限公司

开发完成日期： 2017年06月13日

首次发表日期： 2017年06月21日

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2017SR472000

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。



No. 01916646



2017年08月28日

中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第2067295号

软件名称： 好电桩安卓版手机APP软件
V1.0

著作权人： 深圳市鸿嘉利新能源有限公司

开发完成日期： 2017年06月06日

首次发表日期： 2017年06月13日

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2017SR472011

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。



No. 01916647



中华人民共和国国家版权局

计算机软件著作权登记证书

证书号： 软著登字第2057302号

软件名称： 好电桩 iOS版手机APP软件
V1.0

著作权人： 深圳市鸿嘉利新能源有限公司

开发完成日期： 2017年06月06日

首次发表日期： 2017年06月13日

权利取得方式： 原始取得

权利范围： 全部权利

登记号： 2017SR472018

根据《计算机软件保护条例》和《计算机软件著作权登记办法》的规定，经中国版权保护中心审核，对以上事项予以登记。



No. 01916648



电动汽车充电站 运营管理制度



目录

一.	范围.....	3
二.	规范性引用文件.....	4
三.	术语和定义.....	6
四.	总体要求.....	8
五.	营运服务.....	10
六.	评价与改进.....	14
七.	安全管理制度.....	16
八.	充电设施管理制度.....	17
九.	消防设施管理制度	18
十.	人员管理制度.....	18
十一.	车辆管理制度.....	20
十二.	配电房管理制度.....	20
十三.	充电站休息区管理制度	22
十四.	环境管理制度	23
附件 A:	触电事故应急预案	24
附件 B:	火灾事故应急预案	26
附件 C:	自然灾害事故应急预案	32
附件 D:	干粉灭火器的使用及维护保养方法	36
附件 E :	评价指标计算方法.....	37
附件 F:	服务满意度调查.....	39



一. 范围

本标准主要规定了电动汽车充电站的总体要求、营运服务规范、安全与应急和评价与改进等要求。

本标准适用于电动汽车充电站（桩）管理与服务。



二. 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。

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 17625.1-2003 电磁兼容 限值 谐波电流发射限值（设备每相输入电流 $\leq 16\text{ A}$ ）

GB/Z 17625.6-2003 电磁兼容 限值 对额定电流大于 16A 的设备在低压供电系统中产生谐波电流的限制

GB 50016-2006 建筑设计防火规范

GB 50052-2009 供配电系统设计规范

GB 50053-2010 10 kV 及以下变电所设计规范

GB 50054-1995 低压配电设计规范

GB 50057-2000 建筑物防雷设计规范

GB 50058-1992 爆炸和火灾危险环境场所电力装置设计规范

GB/T 50063-2008 电力装置的电测量仪表装置设计规范

GB 50229-2006 火力发电厂与变电站设计防火规范

GB 50289-1998 城市工程管线综合规划规范

DL/T 621-1997 交流电气装置的接地

DL 5027-1993 电力设备典型消防规程

DL/T 5137-2008 电测量及电能计量装置设计技术规程

《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理的意见》



(电监安全[2008]23 号)

GB/T 29781 电动汽车充电站通用要求

GB 50966-2014 电动汽车充电站设计规范



三. 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

3.1 电动汽车 Electric Vehicle (EV)

用于在道路上使用，由电动机驱动的汽车，电动机的动力电源源于可充电电池或其他易携带能量存储的设备。不包括室内电动车、有轨电车、无轨电车和工业载重电动车等车辆。

3.2 充电 Charge

从外部电源供给蓄电池直流电，将电能以化学能的方式贮存的过程。

3.3 充电站 EV Charging Station

具有特定控制功能和通信功能的，将电能量传送到电动汽车的设施总称。

3.4 配电站 Distribution Station

在中低压配电网中用于接受并分配电力、将 10 (20) kV 变换为 380 V 电压的供电设施。

3.5 车载充电机 On-Board Charger

固定安装在电动汽车上的充电机。

3.6 非车载充电机 Off-Board Charger

固定安装在电动汽车外、与交流电网连接，为电动汽车动力电池提供直流电能的充电机。若无特别说明，本规范所指充电机均为电动汽车非车载充电机。

3.7 直流充电桩 DC Charging Point

固定安装在电动汽车外、与交流电网连接，为电动汽车动力电池提供小功率直流电源的供电装置。



3.8 交流充电桩 AC Charging Point

固定安装在电动汽车外、与交流电网连接，为电动汽车车载充电机提供交流电源的供电装置。

3.9 充电桩 Charging Point

直流充电桩与交流充电桩的统称。

3.10 充电区 Charging Area

在充电站内为电动汽车进行充电的停车区域。



四. 总体要求

4.1 硬件要求

4.1.1 供电系统

4.1.1.1 供电系统应符合 GB/T 29781-2013 中第 6 章规定。

4.1.1.2 供配电系统设计应符合 GB 50052 的有关规定。

4.1.1.3 充电站电能质量应符合 GB/T 14549 的有关规定。

4.1.2 充电桩

充电桩应符合 GB/T 29781-2013 中 7.1 的规定。

4.1.3 监控

充电站监控系统应符合 GB/T 29781-2013 中第 8 章的规定。

4.1.4 服务场所

服务场所的设计应符合 GB 50966-2014 中第 4 章的规定。

4.2 软件系统的要求

4.2.1 基本要求

(1) 充电服务软件系统包括充电管理软件、充电桩软件接口和信息平台。

(2) 充电管理软件宜包括以下系统：充电发卡、费用结算系统；充电服务运营系统；充电站监控系统等；

(3) 充电桩软件接口应符合：通信协议应统一兼容；有软件升级接口或可网络升级。

(4) 信息平台应符合：支持顾客进行充电操作、充电预约服务；具有充电信息、顾客信息及充电桩信息记录、存储及查询等功能；支持与供应商、顾客或第三方支付系统等的结算功能。



4.2.2 软件安全要求

软件安全应符合：

(1) 信息安全，对注册个人信息、商家信息、消费信息等数据进行保密安全加密，防止信息外泄；

(2) 支付安全，对顾客支付过程中的数据进行加密，保证顾客支付过程安全；

(3) 言论过滤，对顾客端系统的顾客的留言评论要进行敏感字处理，防止违法行为进行传播。

4.3 充电卡

(1) 应建立与软件配套的充电卡, 实现全城服务站点通用。充电卡宜与城市其他公共交通结算系统兼容。

(2) 宜兼容支持 RFID、银联卡、第三方支付方式。

4.4 环境要求

环境要求应符合 GB/T 29781-2013 中第 5 章的规定。



五. 营运服务

5.1 充电方式

充电方式包括自助充电服务和工作人员辅助充电服务。

5.2 服务窗口及热线服务

(1) 充电卡窗口应提供售卡、充值、退卡、挂失和咨询等服务。

(2) 虚拟服务窗口（网页或 APP）应对用户做到事前告知、事间确认和事后通知等服务。

(3) 应设置 24 小时服务热线并保持接线畅通，服务热线可以为顾客提供充电预约服务、充电业务咨询、投诉、其它增值服务等。

(4) 应公布充电站服务人员的服务电话，以保持顾客与服务人员的联系畅通。

5.3 预约服务

(1) 充电站宜设置预约服务，并提供可保证预约顾客按预约时间充电的功能和设施。

(2) 充电站宜在明显位置显示已预约的充电桩，便于顾客选择可用的充电桩进行充电。

5.4 充电服务流程

(1) 充电服务宜由作业人员为顾客提供，如采用自助服务方式，应在操作区设置明显的操作指南，顾客应按规定充电流程进行充电。

(2) 车辆驶入充电站时，询问顾客是否有预约，如有预约，充电作业人员应核对预约人的信息。

(3) 作业人员应主动引导车辆进入充电位置，当车辆停稳，切断电动汽

车动力电源和辅助电源，拉紧手刹，人员离车后，方可进行充电作业。用户自觉服从站点工作人员的安排。

(4) 充电前，作业人员应检查充电接口是否正常完好，并督促用户对车辆进行充电前检查，对充电设备与电动汽车连接和充电参数的设置进行确认。

(5) 充电启动后，确认充电正常，并定期巡视充电状态。发生安全事故，应快速按下红色急停按钮，切断电源。

(6) 充电过程中，车辆严禁启动或移动，严禁带电插拔充电插头。

(7) 充电结束后、行车前，作业人员应确认充电终止以及充电设备与电动汽车物理分离。

5.5 费用结算

(1) 根据公示的电价核算收费金额，计价应准确，收费应向顾客明示。(结算时应向顾客提供明确的收费明细、充电单价、充电量及收费总金额等)。

(2) 可采用充电卡或现金结算方式，费用结算完成后，将结算票据交给顾客。

5.6 服务人员要求

5.6.1 一般要求

(1) 服务人员应具有良好的职业道德，热爱祖国，遵纪守法、坚持原则、诚实守信、文明有礼、爱岗敬业。自觉维护顾客利益，自觉维护城市文明窗口形象。服从监管人员和服务质量社会监督员的监督检查。

(2) 服务人员应佩戴或在服务点内的醒目位置悬挂标明个人姓名、工号、岗位的服务标志。应配备工作服和安全防护用具。

(3) 电动汽车进、出充电站时，充电站应提供车辆进场、停车入位和离



场等引导服务。

(4) 管理人员和作业人员应接受安全教育和岗位技能培训，经培训考核合格后上岗。作业人员应按照操作流程和岗位规范进行操作。

5.6.2 岗位技能要求

(1) 管理人员应了解电动汽车的构造和充电设备的工作原理，掌握充电服务流程。

(2) 安全员应了解电动汽车的构造、充电站设备的工作原理，掌握充电操作规程、安全知识和应急处理方法。

(3) 充电作业人员应了解动力蓄电池应用的基础知识，掌握电动汽车充电安全知识、本岗位操作规程和紧急情况的处理方法。

(4) 设备维护人员应掌握充电设备的工作原理，动力蓄电池的基本知识，电动汽车构造，掌握本岗位操作规程，充电设备检测、故障判断和处理。

5.7 标志与公告

(1) 充电站应明显位置设置公示牌，明示运营机构的名称、运营时间、服务范围、服务项目、收费标准和计算方式、服务热线、站点地图指示、求援电话、监督举报电话以及当前站内充电设备可供使用情况等。

(2) 充电站的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 的要求。

(3) 因城市道路等建设需要而改变服务点位置的，应提前一周在现场或相关媒体公告。

(4) 新增服务点应定期提前通过媒体、网络及现场进行公告。

5.8 设施设备维护保养

(1) 充电桩硬件维护保养



作业人员应按照充电桩生产厂家的顾客手册和附录 A 进行定期保养与例行检查，保持其安全、清洁、完好，并做好相关检查保养记录。

(2) 软件系统的维护保养要求

应定期对充电桩的计时计费系统等进行调试、测试，保证系统平稳运行。

5.9 投诉、反馈与记录

5.9.1 顾客沟通渠道的建立

(1) 运营机构应设立服务质量投诉受理部门，健全顾客投诉处理制度，落实专人进行管理。

(2) 应设立并公布投诉和服务（如电话和网络）的渠道等，方便顾客沟通。

5.9.2 投诉反馈处置要求

(1) 投诉受理部门对顾客投诉的处理应及时、合理，记录、档案应保管完整。

(2) 一般问题应在一个工作日内进行投诉反馈，复杂问题不超过五个工作日进行投诉答复。

5.9.3 记录

(1) 服务管理机构应对服务过程进行记录，包括充电记录、设备维护记录、设备检修记录、巡视记录、运行日志、交接班记录等。

(2) 服务过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整。

(3) 记录保存期限不应少于 3 年。



六. 评价与改进

6.1 评价

(1) 充电站运营机构应采取日常检查、定期检查、不定期抽查、普查、专项检查等方式进行评价。每年应至少对充电站运营整体情况进行一次评价。

(2) 评价内容应包括：

核查、分析服务项目相关资料；

检查、评估规章制度、操作规程的制定和执行情况；

检查作业人员的现场记录。

(3) 评价前应制定评价计划，成立评价小组。评价后应编写评价报告。

A) 充电站运营机构应接受社会对服务管理的监督。

B) 充电站运营机构应建立投诉、表扬记录和处理记录。

C) 充电站运营机构每年应至少进行一次顾客满意度调查。

6.2 持续改进

充电站运营机构应统计分析评价的结果，进行服务的持续改进，包括：

A) 对不符合标准要求的项目实施改进，并对改进情况进行跟踪；

B) 对顾客进行回访，听取顾客对处理结果或后续工作的意见或建议。分析服务行为与管理规范的符合性和有效性，适时修订服务规范。

6.3 评价指标

(1) 充电桩完好率不小于 90%。

(2) 消防器材合格率 100%。

(3) 有效服务投诉率应不大于 2‰。



- (4) 投诉处理率 100%。
- (5) 服务满意度应不小于 85%。
- (6) 服务评价指标计算方法应符合附件 E 和附件 F 的要求。



七. 安全管理制度

1. 目的

加强安全管理，预防各类事故发生，维护人身、财产安全，保障充电站正常运营。

2. 适用范围

适用于充电站运营过程中所涉及的人身与财产安全的管理。

3. 内容

3.1 坚持“安全第一、预防为主”的工作方针。

3.2 建立安全管理组织及安全管理的规章制度，明确安全负责人。 3.3 制定触电、火灾、洪灾、爆炸等突发事件的应急预案。

3.4 消防设施配备齐全，合理摆放，不得随意挪动。定期对消防设施进行检查，保证完好有效，并做好记录。

3.5 定期进行安全检查，及时排除安全隐患，杜绝安全事故发生。 3.6 确保紧急出入口、消防通道畅通。

3.7 台风、暴雨等天气来临前须对户外充电设施进行防护。高强闪电、雷击频繁天气，须暂停充电作业，并关闭设备电源。

3.8 定期对员工进行安全法规教育和安全规程与技能的培训，巩固和提高员工的安全意识和能力。

3.9 员工上岗前必须经过公司三级安全教育培训。

3.10 充电设施维护人员必须经过专门培训并考核合格后方能上岗。



八. 充电设施管理制度

1. 目的

保证充电设施安全稳定运行，为客户提供及时有效的充电服务。

2. 适用范围

适用于充电设施的清洁、维修和保养等管理。

3. 内容

3.1 定期对充电设施外壳进行清洁，对内部进行除尘。

3.2 定期对充电设施进行点检、维护和保养，并做好记录。

3.3 充电设施表面须张贴充电操作流程，引导客户进行自助充电。

3.4 充电设施故障后须及时维修。

3.5 充电设施维修须由专业人员进行。

3.6 充电设施维修前应切断电源，如需带电检修不应单独作业。 3.7

充电设施故障、检修时须设立警示标识。

3.8 保证充电设施无明显破损、锈蚀。

3.9 露天充电设施须有安全防护措施，保证雷雨等天气的充电安全。

3.10 爱护充电站所有设施设备，不得非法操作、挪动或带走。如有损坏，照价赔偿。



九. 消防设施管理制度

1. 目的

保持充电站内所有消防设施完好有效,确保发生火灾事故时能够正常使用。

2. 适用范围

适用于充电站内所有消防设施的管理。

3. 内容

3.1 定期对灭火器进行清洁、检查和记录。

3.2 定期对消防水泵、阀门、管道、压力表、水喷淋自动灭火系统进行检查,保持完好有效。

3.3 确保消防栓、箱体、玻璃、门锁、阀门、水带、水枪、手动报警器等完好有效。

3.4 确保消防监控及报警系统完好有效。

3.5 确保消防手电筒、安全出口指示灯、事故应急照明灯完好有效。

3.6 消防扳手应存放在显眼位置,随时备用。

3.7 消防器材合理摆放,禁止挪动,严禁损坏、丢失。

3.8 加强消防设施的巡视、检查、保养、更换,发现隐患及时处理。

十. 人员管理制度

1. 目的

规范充电站工作人员及其他人员的行为,保障运营的安全,树立良好的服务形象,提高服务质量。



2. 适用范围

适用于充电站工作人员及其他人员的管理。

3. 内容

3.1 工作人员须着工作服，佩戴工作牌。

3.2 工作人员不得穿戴影响安全、形象的饰品。

3.3 工作人员须文明用语，提倡使用普通话和微笑服务。

3.4 工作人员当班时严禁离岗、睡岗或做与工作无关的事情。

3.5 工作人员发现充电车辆明显异常时应告知客户，提示客户进行车辆维修。

3.6 严禁非工作人员进入设备室和配电室。

3.7 工作人员定期巡检充电车辆充电状态，发现充电车辆未正常充电时应及时记录相关信息向上一级反馈并告知客户，避免影响客户正常充电出行计划。

3.8 严禁无关人员插、拔正在充电作业中的充电枪或触摸充电车辆。

3.9 充电人员在充电操作时应轻拿轻放，避免损坏充电设施。

3.10 严禁非专业运维技术人员对充电桩做非法操作，避免造成不必要伤害。



十一. 车辆管理制度

1. 目的

对充电站内的车辆进行管理，保障运营的安全，树立良好的服务形象，提高服务质量。

2. 适用范围

适用于充电站内车辆的管理。

3. 内容

3.1 充电车辆须按标识限速慢行，安全停靠在充电车位。

3.2 车辆充电前确保电源关闭，拉好驻刹，锁好车门。

3.3 禁止在充电过程中开启车门或启动车辆电源。

3.4 充电完毕后须检查充电车辆是否与充电设施物理分离，确认后方能启动车辆。

3.5 禁止非充电车辆占用充电车位。

3.6 禁止车辆停放在进出口或消防通道。



十二. 配电房管理制度

1. 目的

保障充电站供配电系统处于正常运转。

2. 适用范围

适用于充电站所有工作人员。

3. 内容

3.1 配电房应做好“防雷、防雨、防鼠、防小动物”等四防工作，注意随手关好门窗，经常查看防护网、密封条是否完好有效。

3.2 配电房应配齐配全消防器材和绝缘用具，整齐摆放，定期进行检查，保持完好有效。管理人员须熟练应用消防器材。 3.3 配电设备的操作应由专业人员单独进行，其他在场人员只作监护，不得插手。

严禁两人同时操作，以免发生意外。 3.4 配电房内严禁吸烟，禁止将易燃易爆物带进配电房。 3.5 检修人员或其他人员要进入配电房，必须经过管理员同意后方可进入。

3.6 管理人员须定期检查设施、设备运转情况，并做好记录。如发现问题，及时联系专业人员进行处理，保障正常供电。 3.7 配电房地面须保持干净，绝缘垫上无灰尘。



十三. 充电站休息区管理制度

1. 目的

提供良好、舒适的休息环境。

2. 适用范围

适用于在休息区休息的所有人员。

3. 内容

3.1 休息区供客户在电动汽车充电等候期间休息使用。 3.2 爱

护休息区内所有设施设备，不得随意调控、挪动或带走。如有损坏，照价赔偿。

3.3 文明使用沙发、座椅等公共设施。

3.4 保持清洁卫生，不要随地吐痰、乱扔垃圾和杂物。

3.5 禁止在墙上乱涂乱画。

3.6 禁止在室内大声喧哗和吵闹。

3.7 休息时须妥善保管好自己的随身物品。

3.8 为了健康，充电站内禁止吸烟。

3.9 充电站内禁止赌博行为。



十四. 环境管理制度

1. 目的

提供良好的充电环境，提高服务质量。

2. 适用范围

适用于充电站的卫生、照明等环境的管理。

3. 内容

3.1 保持充电站地面清洁卫生。

3.2 保持充电设施、消防器材、标示标牌整洁干净。

3.3 保持电缆沟干净，盖板齐全。

3.4 保持停车限位器、防护栏等安全防护措施完好有效。 3.5 保持进出口标识、安全警示标识和设备标识等标识齐全、清晰。如有破损，应及时维修或更换。

3.6 充电站内禁止摆放除充电车辆外其他交通工具。

3.7 保证充电站光线明亮、照度均匀。保持照明灯具、商标灯箱完好。

3.8 爱护环境卫生，不乱扔垃圾。



附件 A：触电事故应急预案

1. 目的

保障人身、财产安全，提高人员触电事故的应急处理能力。

2. 适用范围

适用于充电站所有人员。

3. 内容

发现有人触电，首先要尽快地使触电者脱离电源，然后根据触电者的严重程度，进行相应的救治。

3.1 救治

3.1.1 对于触电程度较轻者，应让其充分休息，尽量少予以搬动，并注意保暖和保持空气新鲜。

3.1.2 对于昏迷不醒者，特别要注意呼吸及心跳，即便在送医院过程中也须注意观察。

3.1.3 对于呼吸停止、心脏不跳的严重触电者，必须在脱离电源后立即就地进行人工呼吸法和胸外心脏挤压法的救护。

3.2 急救方法

3.2.1 人工呼吸法

第一步：施行人工呼吸前，让触电者平躺于地面，迅速解开其身上妨碍呼吸的衣领、上衣、裤带等，并使其头部充分后仰（最好用一只手托在其颈后），以利呼吸道畅通。

第二步：使触电者鼻孔（或口）紧闭，救护人深吸一口气后紧贴触电者的口（或鼻）向内吹气，为时约 2 秒钟。



第三步：吹气完毕，立即离开触电者的口（或鼻），并松开触电者的鼻孔（或嘴唇），让其自行呼气，为时约 3 秒钟。

3.2.2 胸外心脏挤压法

第一步：做胸外心脏挤压时应使触电者仰卧在比较坚实的地方，姿势与人工呼吸法相同。

第二步：救护人跪在触电者一侧或奇跨在其腰部两侧，两手相叠，手掌根部放在心窝上方。

第三步：掌根用力垂直向下挤压，压出心脏里面的血液。对成人应压陷 3-4 厘米，以每秒钟挤压一次，每分钟挤压 80 次为宜。

第四步：挤压后掌根迅速全部放松，让触电者胸部自动复原，血液充满心脏。放松时掌根不必完全离开胸部。

3.2.3 综合救治法 每吹气 2-3 次，再挤压 10-15 次，交替进行。如果救护的人员体力不支需立即换人进行，要坚持不懈，切不可轻率中止。



附件 B：火灾事故应急预案

1. 目的

保障人身、财产安全，提高突发性火灾事故的应急处理能力。

2. 适用范围

适用于充电站所有人员。

3. 内容

3.1 火灾类型

电动汽车充电站存在的火灾类型有电池火灾事故、电气火灾事故和其他物质火灾事故。电池遇有壳体破裂、跌落、外力破坏、高温、猛烈撞击、电解液泄露等将会发生火灾事故，同时电池也可能会因为受潮等各种原因引起内部短路发生自燃事故。电气可能导致火灾事故发生的途径有：各类用电设备保养不到位、电阻不符合要求、短路、过载、电源线老化等原因，会引发电气火灾。防雷设施出现故障后遭遇雷击也可能引发火灾事故，造成人员伤亡和财产损失。现场使用明火，未将明火及时熄灭，引燃周围可燃物也可能导致火灾事故发生。

3.2 事故预防和应急措施

3.2.1 事故预防措施 事故采取的预防措施主要有：

1) 开展不定期安全巡查、定期安全检查、季节性安全检查、专项安全检查等多种形式的检查，把各种形式的检查有机地结合起来，及时整改事故隐患。

2) 设置监控系统，实施 24 小时监控摄像。

3) 工作人员不间断的巡查。



- 4) 完善了各种安全管理制度。
- 5) 重点区域张贴各种安全警示标示。
- 6) 工作人员进行安全培训并经考试合格。
- 7) 加强应急预案演练，提高紧急应变能力。
- 8) 完善防雷设施，加强防雷检测。
- 9) 加强临时动火、用电等作业管理。
- 10) 加强明火日常安全管理。

3.2.2 应急措施

1) 发现车辆电池出现异常现象（如冒烟、异常味道、异常声音、异常高温等），应迅速通知司机将事故车辆驶离充电区域。如果事故车辆已出现明火或无法启动，应立即通知其他司机将周围车辆驶离危险区域。

2) 火灾初期阶段，发现者应立即就近取灭火器材进行灭火。如火灾不在控制范围内，应立即拨打 119 火警电话，同时立即大声呼救，召集周围人员协助灭火。

3) 将火险情况立即向直接领导报告，并根据情形再次发出警报通知周围无关人员进行疏散。

4) 对现场进行紧急临时管控，设置警戒线，禁止无关人员进入现场危险区域。

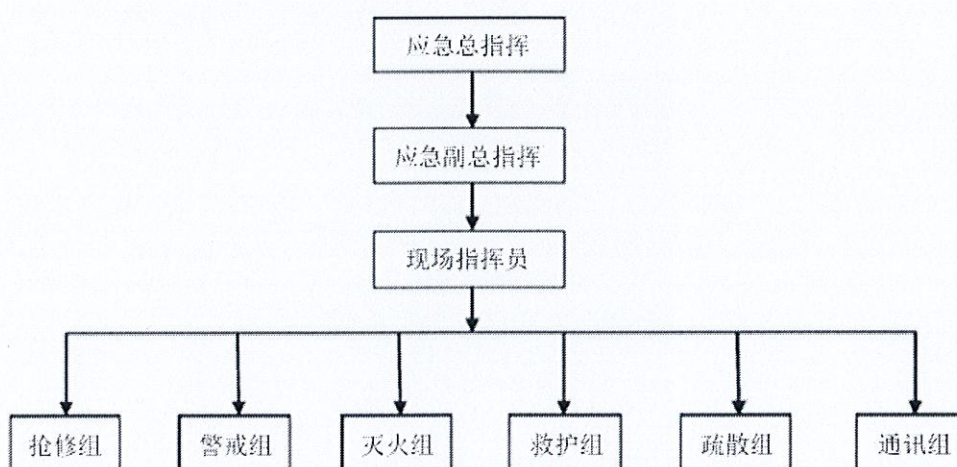
5) 采取其他保证人员安全、减少财产损失，避免事态进一步恶化的措施。

3.2.3 应急行动优先级 应急救援行动按照以下顺序优先进行：

- 1) 疏散、抢救人员;
- 2) 控制事故事态、程度;
- 3) 抢救重要设备。

3.3 应急组织机构及职责

3.3.1 应急组织机构图



3.3.2 应急组织机构职责

3.3.2.1 应急指挥中心职责

应急总指挥职责

- 1) 组织成立临时应急指挥中心，分析紧急状态和确定响应级别及采取应急措施，发布进入应急状态的命令。
- 2) 指挥、协调应急反应行动，决策场内的重大应急行动及确定应急方案。
- 3) 负责对媒体发布消息，接受采访。
- 4) 保证现场和周边人员的安全。
- 5) 宣布应急状态的终止。
- 6) 在应急状态终止后，组织场内的恢复、调查工作。



应急副总指挥职责

- 1) 协助总指挥组织和指挥应急任务。
- 2) 向总指挥提出应采取的减缓事故后果行动的对策和建议。
- 3) 当总指挥不在现场时，代替总指挥履行职责。
- 4) 协调、组织和获取应急所需的其它资源、设备以支援现场的应急操作。

现场指挥员职责

一般由当班级别较高的人员临时担任，履行部分职责，直到有更高职位的人员来替代。

- 1) 负责履行应急响应现场指挥协调。
- 2) 了解应急预案相关内容，熟悉应急方案启动程序和现场处置注意事项。
- 3) 确保备有能够接受训练的后备人员。
- 4) 参与紧急事故演习方案的制定、演练，提出合理建议。
- 5) 确保备有性能良好的灭火器或应急物质、设备。
- 6) 确保备有最新的紧急应急队伍名单、和最快的联络方式。
- 7) 事故现场操作的指挥和协调。
- 8) 保证企业人员和公众应急反应行动的有效执行。

3.3.2.2 应急小组职责

抢修组职责

- 1) 负责组织成立现场抢修队伍，配备好各种抢修工具，做好抢修准备。



2) 根据应急指挥中心的命令,对危险部位及关键设施进行抢修。

3) 负责组织对受损的装置和基础设施进行紧急抢修,努力减少事故及灾害损失。

4) 协助组织做好灾后恢复生产工作,对发生灾害的设备设施进行检查、维修,尽快恢复运营。

警戒组职责

1) 负责组织对事故及灾害现场的保卫工作,设置警戒线,维持现场交通秩序,禁止无关人员进入。

2) 事故及灾害现场治安巡逻,保护事故现场。

3) 出现易燃易爆物质泄漏,有可能发生重大火灾爆炸或人员中毒时,根据指挥部的指令,通知人员立即撤离现场。

4) 根据实际情况需要采取交通管制或其他限制人员出入等措施。

灭火组职责

1) 对关键要害部位以及其他重点防火区域,要熟悉了解,为事故及灾害应急处理提供依据。

2) 发生灾情时,佩戴好相关的劳保用品进行灭火等应急行动。

3) 加强火情侦查,查清燃烧物质、性质范围及火灾类型。

救护组职责

1) 将受伤人员带离事故现场,负责对其进行简单现场救护。

2) 负责对受伤人员进行统计,登记。

3) 协助医疗机构人员将伤员送至医院,并跟踪后续伤员治疗、康复



等工作。

疏散组职责

- 1) 主要负责引导人员进行安全疏散，疏散到安全地点集合。
- 2) 负责确认火场无人员滞留或受伤。
- 3) 在人员疏散集合后，督促各部门管理人员清点人数，并汇总，报总指挥。

通讯组职责

- 1) 在事故发生后，协助总指挥做好事故报警、事故现场通讯联络和对外联系。
- 2) 做好公司总指挥或副总指挥安排的其它工作。

3.4 灭火方法及注意事项

现场灭火方法及注意事项

火灾分类	建议选用灭火器材	注意事项
电池火灾	干沙、二氧化碳灭火器、干粉灭火器、灭火毯	当心电池爆炸
电气火灾	水基型灭火器、二氧化碳灭火器、干粉灭火器	先断电，后灭火
其它明火火灾	消防栓、水基型灭火器、二氧化碳灭火器、干粉灭火器	



附件 C：自然灾害事故应急预案

1. 目的

保障人身、财产安全，提高自然灾害事故的应急处理能力。

2. 适用范围

适用于充电站所有人员。

3. 内容

3.1 灾害类型

常见的自然灾害类型包括暴雨、冰雹、雷击、台风、洪涝、山体滑坡等，易造成设备被淹、基础设施损毁，甚至人员伤亡等严重后果。

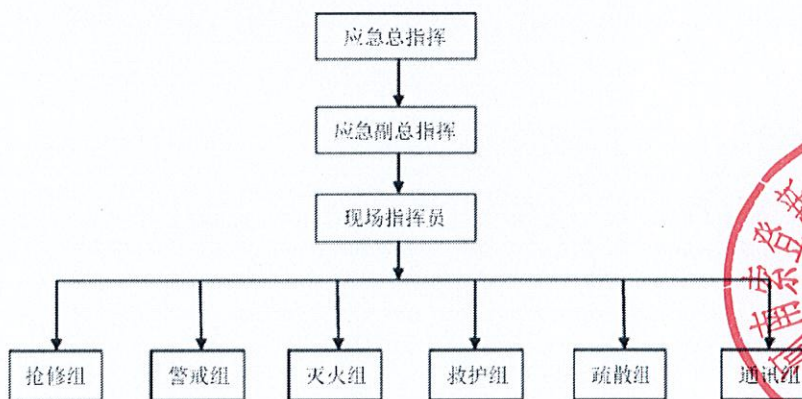
3.2 应急行动优先级

发生自然灾害事故应急救援行动按照以下顺序优先进行：

- 1) 疏散、抢救人员；
- 2) 控制事故事态、程度；
- 3) 抢救重要设备。

3.3 应急组织机构及职责

3.3.1 应急组织机构图



3.3.2 应急组织机构职责

3.3.2.1 应急指挥中心职责

应急总指挥职责

- 1) 负责防灾工作的总体布署及协调。
- 2) 组织制定具体防灾措施。
- 3) 负责组建应急救援队伍，进行抗抢险和及时救援。
- 4) 负责提供防灾的必要物资设备和组织保障。
- 5) 负责开展防灾安全知识教育和技能培训，组织应急疏散预案的
实施和演练。

应急副总指挥职责

- 1) 协助总指挥组织和指挥应急操作任务。
- 2) 向总指挥提出应采取的减缓事故后果行动的对策和建议。
- 3) 协调和组织各小组的应急行动。
- 4) 督查各场站防台、防汛抢险物资及设施的配备、检查等工作，保
证完好可用。

现场指挥员职责

一般由当班级别较高的人员临时担任，履行部分职责，直到有更高职位的人员来替代。

- 1) 负责履行自然灾害事故应急响应现场指挥协调。
- 2) 了解应急预案相关内容，熟悉应急预案启动程序和现场处置注意
事项。
- 3) 确保备有能够接受训练的后备人员。
- 4) 确保备有最新的紧急应急队伍名单、和最快的联络方式。



5) 事故现场操作的指挥和协调。

6) 保证企业人员应急行动的有效执行。

3.3.2.2 应急小组职责

通讯组职责

1) 负责及时收集自然灾害信息，提前发布信息，并通知做好相关准备工作。

2) 负责接受上级以及应急总指挥的通知、指示等，宣布应急预案的启动与终止。

3) 负责车辆调度及后勤保障安排，安排好应急用车。

4) 发生事故后，按指挥中心的指令联系各相关人员。

警戒组职责

1) 负责组织对灾害现场的保卫工作，设置警戒线，维持现场交通秩序，禁止无关人员进入。

2) 保护事故现场，制止各类破坏活动。

3) 根据实际情况需要采取交通管制或其他限制人员出入等措施。

疏散组职责

1) 主要负责引导员工以及周边区域人员进行安全疏散。

2) 在人员疏散集合后，清点人数，并汇总，报现场总指挥。 救护组
职责 负责跟踪在灾害中受伤人员的救护工作。

抢修组职责

1) 负责落实建筑物及设备设施的加固、防护、排水防涝工作。

2) 台、汛期负责对充电站进行巡检，防止设备受到台风、雨水的损坏，



发现异常情况及时联系检修处理，确保台、汛期间安全无事故。

抢险组

- 1) 收集事故现场相关信息，为事故现场应急处理提供依据。
- 2) 发生灾情时，组织相关人员进行应急行动，采取避免人员伤亡，减少财产损失的措施。
- 3) 协助抢救伤员。

3.4 应急措施

自然灾害事故发生后，必须保持冷静头脑，建议参照以下顺序进行，具体情况，可根据实际具体分析：

- 1) 台风暴雨期间应停止充电作业，并切断电源，并做好设备设施及其他物品等的加固措施。
- 2) 台风暴雨期间可视情况保留照明用电。
- 3) 台风暴雨期间视情况及时疏散车辆及人员。
- 4) 如有人身伤害应及时拨打急救电话。
- 5) 采取其它减少人员、财务伤亡、防止事故扩大的措施。

3.5 应急和防护用品

日常须配备消防砂、抽水泵、医药箱、手电筒等应急物品以及绝缘手套、绝缘靴等防护用品。



附件 D：干粉灭火器的使用及维护保养方法

1. 目的

保证干粉灭火器的正常使用,保障设备、财产安全。

2. 适用范围

适用于充电站所有干粉灭火器的使用、维护及保养。

3. 内容

3.1 使用方法

将灭火器上下、左右摇动数次。一手提起灭火器，一手拔出保险销，握住软管喷嘴，对准火源根部，压下压把，干粉即可喷出。灭火时人应站在火势的上风方，由近至远左右扫动，迅速推进。同时注意冷却，防止复燃。

3.2 维护保养方法

3.2.1 应放置于阴凉干燥通风处，防止日晒、雨淋、受潮。

3.2.2 保持灭火器外表清洁，保证喷嘴畅通，无脏物，防止软管老化、断裂。

3.2.3 应定期检查灭火器的压力，并做好登记，保证使用正常。

3.2.4 一般干粉灭火器有效使用期为 5 年，过期应及时更换。



附件 E:评价指标计算方法

1. 充电桩完好率

充电桩每年正常运营小时数与运营总小时数之比。计算见式 (E. 1):

$$A_1 = \frac{B_1}{C_1} \times 100\% \quad (\text{E. 1})$$

式中:

A1——充电桩完好率;

B1——充电桩每年正常运营总小时数, 单位为小时;

C1——充电桩每年运营总小时数, 单位为小时。

2. 消防器材合格率

被检查合格的消防器材数与被检查消防器材总数之比。计算见式(E. 2):

$$A_2 = \frac{B_2}{C_2} \times 100\% \quad (\text{E. 2})$$

式中:

A2——消防器材合格率;

B2——被检查合格的消防器材数, 单位为个;

C2——被检查消防器材总数, 单位为个。

3. 有效服务投诉率

有效服务投诉总数与运营总数之比。计算见式 (E. 3):

$$A_3 = \frac{B_3}{C_3} \times 1000\% \quad (\text{E. 3})$$

式中:

A3——有效服务投诉率;

B3——有效服务投诉总数, 单位为次;



C3——运营总数，单位为次。

4. 投诉处理率

已经处理的服务有效投诉次数与服务有效投诉总数之比。计算见式

(E. 4):

$$A_4 = \frac{B_4}{B_3} \times 100\% \quad (\text{E. 4})$$

式中:

A4——投诉处理率;

B4——已处理的服务有效投诉次数，单位为次;

B3——服务有效投诉总数，单位为次。



附件 F：服务满意度调查

1. 原则

满意度是衡量企业服务质量优劣的一个指标。满意度调查应坚持全面、客观、尊重服务对象意见的原则，使调查结果切实反映企业服务质量状况。

2. 调查方法

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《服务满意度调查表》等方式获得调查结果。调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。抽样样本应具有代表性，样本大小以一段时间（一天、一个月或一年等）内接受服务的顾客的数量为基数，按（F.1）式计算。

$$n = 10 + 5\%N \quad \dots\dots\dots (F.1)$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

3. 满意度计算

对企业的服务质量满意度可通过设定多个项目来进行测评（见《服务质量满意度调查表》）。对每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意（很好）”，得 10 分；第二档为“比较满意（较好）”，得 8 分；第三档为“满意（一般）”，得 6 分；第四档为“不满意（较差）”，得 3 分；第五档为“非常不满意（很差）”，得 0 分。n 个抽样样本对某一调查测评项目分别打分，其平均值即为该项目的得分，按（F.2）式计算。

$$q_i = \sum_{j=1}^m q_j \quad \dots\dots\dots (F.2)$$

式中：

q_j —— n 个样本中第 j 个顾客对第 i 个调查测评项目的打分;

q_i —— n 个抽样样本对第 i 个调查测评项目打分的平均值(满分为 10 分);

n ——样本大小。

服务满意度按 (C.3) 式计算。

$$M = \sum_{i=1}^m q_i / (10 \times m) \times 100\% \quad \dots\dots\dots (F.3)$$

式中:

M —— 服务质量满意度, %;

m ——调查表中所列调查测评项数。

4. 服务满意度调查表

《服务满意度调查表》的内容和式样见示例, 其中, 调查项目可根据服务内容增加或删减。

示例:

尊敬的顾客:

您好! 感谢您使用电动车充电站进行充电, 为了提高充电站的服务质量和顾客满意度, 我们对充电站进行顾客满意度调查, 很荣幸邀请您参与我们的调查, 希望您能抽出宝贵的几分钟时间对我们的充电站及服务人员进行一个评价, 我们在此对您表示诚挚的谢意。同时, 我们向您郑重承诺, 我们会对您提供的信息进行严格的保密。谢谢!



您的姓名: [],

性别: 男[]女[],

年龄: 20~30[] 30~40[] 40~50[] 50~60[] 60 以上[]

您的电动车信息:

品牌[],

型号[],

买时间[]

1、请您对本站点充电设备的充电操作便利性评价:

A: 非常满意[] B: 满意[] C: 一般[] D: 不满意[] E: 很不满意[]

2、请您对本站点工作人员的工作态度评价:

A: 非常满意[] B: 满意[] C: 一般[] D: 不满意[] E: 很不满意[]

3、请您对本站点工作人员的专业水平评价:

A: 非常满意[] B: 满意[] C: 一般[] D: 不满意[] E: 很不满意[]

4、请您对本站点充电环境进行评价:

A: 非常满意[] B: 满意[] C: 一般[] D: 不满意[] E: 很不满意[]

5、请您对本站点进行充电的相关业务是否满足您的需求进行评价:

A: 非常好[] B: 满足[] C: 一般[] D: 不满足[] E: 很不满足[]

6、请您对本站点总体服务进行评价:

A: 非常满意[] B: 满意[] C: 一般[] D: 不满意[] E: 很不满意[]



7、请您对本站点具体服务有什么建议和需求

A: 充电设备方面: _____

B: 站点服务方面: _____

C: 工作人员方面: _____

