

《装维工作考核细则》

为切实推进 xx 装维工作在 xx 地区的影响力与品牌价值的定位。
特制定如下合作方业务管理考核细则：

1、按照移动要求配足人员，确保人员上岗资质达标。少配置 1 人考核 1000 元/月，资质缺少 1 张考核 500 元/月，如造成移动考核我公司将进行 1.5 倍考核。

2、装机维护时收受用户物品（如香烟）被移动公司考核，我公司将进行双倍金额考核。

3、装机工艺及现场整治符合移动要求，每月自行落实督查与整改。我公司检查发现现场不符合移动或十方管理规范，当月考核 100 元/点。

4、安装后未及时做好回访一经查实，考核 200 元/户。

5、月度移动考核成绩全区倒数第一考核 1000 元，倒数第二考核 500 元，倒数第三考核 300 元。

6、新增满意度全区倒数第一，考核 500 元；新增满意度 9-9.5 分曲线考核 100-500 元，低于 9 分 1000 元。

7、存量满意度全区倒数第一，考核 500 元；存量满意度 7-8 分曲线考核 100-500 元，低于 7 分 1000 元。

8、省公司回访不满意度 200 元/个。

9、报障电话保持 24 小时畅通，不定期抽查，如发现因欠费或关机、停机等问题无法接通一次考核 500 元。

10、由于材料虚报（甲供）被移动公司考核，我公司将进行双倍

金额的考核。

11、报各类报表不及时 1 次考核责任公司 50 元/次，造成移动考核或批评 1 次 500 元。

12、万投比高于 200 低于 400 当月线性考核 100-500 元，高于 400 当月考核 1000 元。

13、故障工单造成移动考核响应超时 50 元/个、处理超时 100 元/个、故障工单格式错误每例 100 元。

14、故障处理满意度低于 90%，每例考核 100 元。

15、装机工单超时且造成移动考核 100 元/个。

16、当月小区巡检计划及巡检记录未落实到位，一经检查发现 500 元/次。

17、重点小区整改质量差，导致万投比没有提升 500 元/个。

18、由验收过程不合格而导致后期放装过程中产生重大严重影响的视情况而定考核 500-5000 元。

19、因日常维护仪器仪表工具配置缺失致移动扣分或通报的，当月考核 500/次。

20、满意度连续 2 个月倒数，视情况减少装维份额或终止合同。

合作方签字：

xxxx公司签字：

第二篇：装维人员日常管理细则装维人员日常管理细则

培训人：夏天明

培训日期：xx.5.26

为了充分落实公司各项规章制度，加强劳动纪律管理，提高员工遵守规章制度的自觉性，制定本处罚条例。

一、日常管理

1、享有通信补贴人员必须保证 24 小时开机状态并保持畅通，一次不通扣罚 10 元，造成投诉及工单延时和其他责任由本人自行负责。

2、对工作结果、重要事项未及时进行信息反馈，一次扣罚 20 元。

3、严禁上班时间内及班前饮酒，每次考核扣罚 100 元。

4、严禁泄露公司及用户资料，违反者视情节轻重论处且考核 50—5000 元。

5、爱护办公用品及工器具，发现有意破坏考核扣罚责任人 50 元/件，并按物品相应价额考核责任人。

6、未按时参加班组及相关会议考核扣罚 30 元/次；未遵照会议制度参会扣罚 10—100 元/次。

二、工作质量

1、不服从班组负责人工作安排或借故推诿，一次扣罚 50 元。

2、未按时上报、错报、漏报各类报表，一次扣罚 20 元。

3、业务台帐不全，未按规定建立、更新或上报，一项扣罚 20 元。

4、严格执行首问负责制，出现工作推诿的扣罚 50 元/次/人，造成不良后果的一次扣罚 100 元/次/人，发生用户投诉的按公司规定考核。出现无法处理的用户争议或重大问题应及时上报，因个人原因造成投诉，考核第一责任人。

5、无法进行装、移机经核查后可实施的，扣罚 100 元/件。

6、上门作业严格执行装维人员行为规范，每发生一次扣罚 100 元。

7、未按时完成下达的临时生产任务，考核扣罚 50-200 元/人/次。

三、劳动纪律

1、迟到、早退，每有一次考核 30 元；累次迟到早退的给予警告及开除等纪律处分。

2、员工无故旷工，每有一次考核 200 元；两次及以上旷工的给予警告及开除等纪律处分。

3、严格请假制度，请假三天及以内由部门负责人批准，无请假手续，视同旷工处理。无特殊理由请假提前一天。

4、员工上岗必须穿工作服及规定的劳保用品，穿戴不全者，考核 20 元，由此造成事故，责任自负。

5、工作期间不得吵架、斗殴、聚众闹事，违者处罚当事人各 100-500 元，并按情节给予警告及开除等纪律处分。

6、严禁员工配戴与生产无关的装饰上岗，违者考核 30 元。

7、员工休假采用轮休制，由班组统一安排、报备，相邻包区协作轮休及装维；原则上每月初第一周及周末不安排休假。

第三篇：维稳工作目标考核细则维稳工作目标考核

一、领导责任制落实（15 分）

1、各乡镇场党委书记和县直单位党政“一把手”是维稳工作第一责任人的，维稳工作领导小组成员权责不明的，扣 5 分。

2、每月定期召开例会会议稳议安的，计 5 分。

3、维稳工作要实行目标管理考核，计 5 分。

二、组织机构、工作力量与经费保障落实（12 分）

1、各乡镇场和县直单位成立维护稳定工作领导小组的计 3 分；

2、各乡镇场和县直单位成立国家安全工作小组的计 3 分；

3、维稳信息督察员要专职专责，计 3 分；

4、村（居）委会设有专人担任治安信息员负责维稳工作的，计 3 分。

三、建立和坚持了规范有效的工作运行机制（48 分）

1、各乡镇场和县直单位在年初有维稳工作计划，年终有工作总结的，计 8 分；

2、对县维稳办调度事项按要求落实并及时回复，失误一次扣 3 分，此项共计 10 分。

3、加强情报信息建设。按要求建设好情报信息员队伍，确保情报信息及时灵敏，不达标扣 2 分；未建立情报信息管理制度的扣 2 分；情报信息迟报、漏报一次扣 0.5 分，瞒报一次扣 1 分，压报一次扣 2 分，共计 6 分；因情报信息失误而造成工作被动的全扣。

4、坚持影响社会不稳定因素排查调处月报表和台帐管理制度（12 分）。每月报告一次不稳定因素排查情况和分析，于下月 2 日前报送县维稳办，报送的排查材料要有情况、有分析、有措施。报表迟报一次扣 0.5 分，漏报一次扣 1 分；工作台帐不完整、不实之处每处扣 0.5 分，未建台帐的不计分。

5、实行了重大涉稳问题的交办、督办、回复制度（5 分）。对县

维稳办交办件、督办件未按要求回复的，缺一次扣 1 分；对本辖区内重大涉稳问题未落实交办、督办制度的扣 1 分。

6、建立完善维护稳定工作责任追究制度并严格实行责任追究（3 分）。未建立责任追究制度的扣 1 分，对发生涉稳问题应该受到追究而未追究的一次扣 1 分。

四、建立有效的涉稳矛盾化解机制（25 分）

1、制定和完善预防和处置群体性事件工作预案（10 分）。无预防和处置群体性事件工作预案扣 1 分；未调整了领导小组的扣 0.5 分；未认真组织开展培训和应急演练的扣 1.5 分；发生了群体性械斗事件全扣。

2、乡镇建立了重大事项社会稳定风险评估机制（10 分）。未建立社会稳定风险评估机制及典型事例的扣 1 分；抽查两个县级以上重点项目的风险评估案卷，无评估方案、民意调查资料、评估报告、维稳措施或预案、领导小组审查意见的，少一项扣 0.3 分，最高扣 1.5 分；党委、政府未指定下发风险评估文件的扣 0.5 分；因评估工作实施不力、走过场，引发 30 人以上围堵重要场所道路等群体性事件的，扣 1 分；在完成县订目标的基础上，每超额完成一个重大事项稳定风险评估的，加 0.5 分，最高加 1 分（以评估报告、预案和各项台账资料为据）。

3、建立和实行了各级党委政府领导对重大涉稳矛盾“包案”化解责任制（5 分），没有实行的不记分。

第四篇：台前县电信装维人员管理考核办法台前县电信分公司客

户端装维人员管理办法

（试行 xx.10.15—xx.1.15）为使台前县电信客户端装维管理逐步走向制度化、科学化的管理轨道，明确工作岗位职责，有效提高一线装维人员的积极性，更好的向电信客户提供及时、准确、安全、满意的服务，为企业持续、稳定发展做好后台支撑，制定本办法：

一、客户端装维人员职责

1、负责所属辖区内的固话宽带的维护。

2、确保故障及时处理，杜绝超时、违规，充分利用各种技术手段，迅速准确地排除各种故障，压缩故障历时，尽力减少故障引起的损失。

3、对可装区域内的新入网用户要求在 48 小时内安装，严谨因在资源不明的情况下私自退单。

4、对重要客户、大客户及重要通信期间实行重点保障。

5、定期对线路运行情况进行统计分析，提出可行性建议及方案：如线路和终端设备割接、整改、扩容的实施（包括交接箱及以下线路的线路割接、整改、扩容）。

6、保证机房环境条件良好，各种设备完整、清洁。

7、负责登记并定期上报各类装维材料使用明细。

8、对用户提出的问题认真对待，不推诿。。

9、认真落实中心的各项规章制度及相关规定。。

10、积极参加技术革新、技术业务培训工作，使用好仪表和工具。

11、加强安全生产意识，确保安全生产无事故

12、树立无边际合作的理念，搞好与前端各部门的协调配合工作。

13、积极宣传爱护线路设备和有关法律法规知识。

14、完成上级交办的其他任务。

二、装维工作范围及要求

1、装维工作内容：用户装机、移机；用户线路（包括五类线、平行线、双绞线等用户引入线）维护；用户终端维护（含 epon、交换机、多媒体箱内光电转换器的更换及安装）；接入机房、用户接点机房日常卫生；实行属地管理。

2、对装机、维护和管理人员的基本要求。强化管理，标准明确，责任到人，管理到位，规范服务，定期检查，严格考核；熟悉维护工作对象（包括网络和用户终端设备），熟悉维护规程、服务规范和维护技术指标，操作熟练，技术精通；认真做好本职工作。

三、考核指标。装维指标、日常考核指标、扣分项和奖励制度。考核周期为月度考核，考核结果直接兑现至各装维人员，本考核结果作为薪酬奖励、员工培训、岗位调整、职务变动、年度评先、专业技术职称评聘及技术等级晋升的主要依据之一。

1、装维指标考核内容及考核方法。

1.1、故障率

指标解释：故障率是指当月故障总数与当月用户总数的比率。计分方法：以 2% 为基准值，故障率在 2%-3% 之间，超出部分每件扣 1 分，扣罚 5 元，超过 3%，每件扣罚 10 元。计算公式：当月故障总数 / 当月用户数 x100%。

1.2 转办单超时工单

指标解释。超时工单是指经省、市客服认定的未在规定时限内修复的故障，投诉，催装等工单。

计分方法。当月出现一例超时工单扣 5 分罚 20 元/件，扣完为止。

1.3 宽带故障重复投诉

指标解释。当月宽带故障因线路，用户操作，其他等原因造成故障频繁出现发生。

计分方法。以 3% 为基准值，每超 0.1 个百分点扣 1 分，个人考核 10 元/件，扣完为止。

1.4 违规工单

指标解释：违规工单是指经省、市客服认定的违规工单。计分方法：当月出现一例违规工单扣 5 分并罚 100 元/件，扣完为止。

1.5 装移机超时工单

指标解释。参照市公司执行标准。

计分方法。当月出现一例超时工单扣 20 元/件，扣完为止。

1.6 回访不满意工单（扣分项）

不满意工单是指经市，省公司确认后的故障、新装机不满意，五个一执行情况，工装执行情况的工单。

计分方法。当月出现一例扣 3 分，20 元/件，扣完为止。

1.7、装维工单档案管理，工单要求妥善管理，工单自下发到办结要有详细记录和回复，有专人、专柜存放管理。工单事项办理时限要求以装维班阶段考核细则为准。装维内勤第二天收收取当天的工单

(工单必须由用户签字), 以防丢失或损坏, 发现不执行或执行不力扣装维员一次扣 2 分, 装维内勤不收取存放的发现一次扣 2 分。

8、因人为原因造成重大通信保障及通信事故。计分方法。当月每出现一例扣 5 分。扣罚 100 元/次。

2、日常装维考核指标内容、分值及计分方法

2.1、准时上下班, 不迟到、早退, 矿工, 认真执行请假制度, 准时参加部门或公司召开的会议。迟到、矿工执行公司管理规定。

2、上班时间须着有电信标志工装。不按要求着装扣 1 分。罚 5 元/次。

2.3、上门服务时携带统一具有电信标志的工具包且工具齐全, 严谨使用用户工具。每月不定期检查工具包, 工具不齐全扣 1 分, 罚 5 元/次。

2.4、上门服务时按照公司要求执行四个一即带一块防尘布、一块抹布、一张需要用户签字确认的施工单、一张服务质量监督联系卡。不按标准执行每发现一次扣 1 分, 扣罚 5 元/次。

2.5、严格按照施工规范进行装移机, 如机房配线架跳线规范, 安装保安单元, 交接箱跳线横平竖直, 不斜拉乱扯, 分线盒使用后要求处于关闭状态, 不按标准执行, 每发现一次扣 2 分, 扣罚 5 元/次。

6、装移机工单竣工后及时上报装维材料使用数量、占用机房、交接箱端子, 以上每处错报或漏报扣 2 分, 每件扣罚 5 元。

2.7、机房卫生保持清洁无灰尘, 机房跳线规范, 无接头, 不斜拉

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/466132114142010230>