

# 河南省电动汽车充电站星级评价细则（试行）

## 充电场站位置及设施评分表（100 分，占比35%）

一级指标	计分	二级指标	计分	A	B	C	计分	考核方法
场站位置	30	选址	10	场站选址3KM范围内存在3个两区三中心（居住区、办公区、商业中心、工业中心、休闲中心）或物流中心、出租车运营车公司	场站选址3KM范围内存在2个两区三中心（居住区、办公区、商业中心、工业中心、休闲中心）或物流中心、出租车运营车公司	场站选址5KM范围内存在2个两区三中心（居住区、办公区、商业中心、工业中心、休闲中心）或物流中心、出租车运营车公司	A档：10分 B档：6分 C档：2分	现场勘察
		车流量	10	单枪月平均充电度数：≥180KWh	单枪月平均充电度数：≥140KWh	单枪月平均充电度数：≥100KWh	A档：10分 B档：6分 C档：2分	现场查验
		流线	5	出入口分开设计形成环路	出入口有双车道		A档：5分 B/C档：3分	现场查验

		人车分流	5	场站内人、车分流，人进入休闲区不经过停车充电区，车入场站直不绕行直到充电区，动线合理	场站内人、车分流，电动车入场充电存在部分绕行	场站内无人、车分流	A档：5分 B档：3分 C档：不计分	现场 查验
充电设施	25	供电能力	10	专用变压器容量与充电桩负荷容量比 $\geq 100\%$	专用变压器容量与充电桩负荷容量比在82.5%-100%之间	专用变压器容量与充电桩负荷容量比 $< 82.5\%$	A档：10分 B档：6分 C档：不计分	现场 检测
		充电车位与输出能力	10	充电车位 $\geq 24$ ，其中超充车位 $\geq 4$ （额定功率480kw），快充车位 $\geq 16$ （额定功率180kw）	充电车位 $\geq 12$ ，其中超充车位 $\geq 2$ （额定功率480kw），快充车位 $\geq 10$ （额定功率180kw）	充电车位 $\geq 8$ ，快充车位 $\geq 6$ （额定功率180kw）	A档：10分 B档：6分 C档：2分	现场 查验
		设备外观	5	充电设备、车挡等配套设施外观整洁，无可见破损，电缆与枪头连接处、与设备连接处完好，无可见破损	充电设备外观及部件应完好，无可见破损、变形		A档：5分 B/C档：3分	现场 查验
车位设施	25	车位	10	平行/垂直车位：宽度 $> 2.5$ 米 倾斜车位：宽度 $> 2.8$ 米 长度 $> 5.5$ 米，平行车位 $> 6$ 米	平行/垂直车位：宽度 = 2.5米 倾斜车位：宽度 = 2.8米 长度 = 5.5米，平行车位 = 6米	平行/垂直车位：宽度 $< 2.5$ 米 倾斜车位：宽度 $< 2.8$ 米 长度 $< 5.5$ 米，平行车位 $< 6$ 米	A档：10分 B档：6分 C档：不计分	现场 查验
		行车通道	10	双向车道 $\geq 6$ 米	单向车道 $\geq 3.5$ 米	单项通道 $< 3.5$ 米	A档：10分 B档：6分 C档：不计分	现场 查验

		等待车位	5	等待车位≥4	等待车位≥2	无等待车位	A档: 5分 B档: 3分 C档: 不得分	现场查验
标识	20	寻站导引	5	在地库入口、停车场入口等设有引导标识, 地面或墙面、标牌等有清晰的行车导引指示, 充电区域指引发光, 清晰易辨识	公共充换电站周边10 米范围内有引导标识	无引导标识	A档: 5分 B档: 3分 C档: 不计分	现场查验
		充电服务信息	5	在明显位置明示运营商的名称、运营时间、服务项目、收费标准(电费与服务费分开显示)和计算方式、服务热线、求援电话、监督举报电话等信息, 且信息真实有效	有相关信息, 且信息真实有效		A档: 5分 B/C档: 3分	现场查验
		定区标识	5	超充/快充/慢充区域标识指引清晰, 功率标识清晰醒目, 有充电车位划线分区, 空间标识清晰醒目	有充电车位划线分区, 且清晰醒目	有充电车位划线分区	A档: 5分 B档: 3分 C档: 1分	现场查验
		品牌识别	5	场站整体风格, 从空间布局, 到空间设计、到各类标识和宣传展示有品牌一致性与统一性	场站有品牌呈现, 但不具一致性与统一性	无品牌呈现	A档: 5分 B档: 3分 C档: 不计分	现场查验
			<b>100</b>					
		消防设施及管理	10	按国标、地标和行标配齐全	按国标配备, 并有按照行标或地标其中一项配备	按国标配备	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场查验

## 运维维护及安全评分表（100分，占比30%）

一级指标	计分	二级指标	计分	A	B	C	计分	考核方法
运维	40	日均在线率	10	99%以上	90%-99%	80%-90%	A档：10分 B档：6分 C档：2分	现场查验
		运维管理智能化	5	有线上系统支撑在线运维管理，包括日常巡检、维护与故障修复等，覆盖工单创建到完工的全流程管理	有线上系统支撑在线运营管理，包括日常巡检、维护与故障修复	场站运维情况无在线运维平台作为支撑工具	A档：5分 B档：3分 C档：不计分	记录查验
		故障修复时效	5	月平均修复时间24小时以内	月平均修复时间24-72小时		A档：5分 B/C档：3分	记录查验
		车档/防撞柱/地锁	5	配置车挡或阻车器，有安装防撞柱，有电动车地锁，完好无破损	配置车挡或阻车器，有安装防撞柱	配置有防撞柱	A档：5分 B档：3分 C档：1分	现场查验
		照明	5	自建照明设施，照明条件良好，重点区域（如充电设备操作面1m范围内）光照度 $\geq 200lx$	照明条件较好，借用场地方照明条件为主	照明条件一般	A档：5分 B/C档：3分	现场查验
		无线网络	5	4G/5G/WiFi/蓝牙信号良好(包括电信、移动、联通、自建热点等)，能支持手机APP或小程序正常操作	4G，5G网络信号较好，能支持手机APP正常操作		A档：5分 B/C档：3分	现场查验

		监控	5	监控摄像头能有效覆盖所有充电车位,且产权归属运营单位,运营单位人员能实时监控现场状况,监控录像保存≥30天	监控摄像头能覆盖所有充电车位,运营单位能实时监控场地状况,摄像头产权属于场地方	场地方的监控摄像头能覆盖部分充电车位,由场地方人员监控现场状况	A档: 5分 B档: 3分 C档: 1分	现场查验
安全	45	设备安全管理	15	作业人员有相应的安全生产教育和技能培训,经考试获取高压或低压进网证资质。有保证安全的组织措施,有安全技术交底或书面布置记录。严格执行“两票”制度,操作高低压设备填写改变电气设备状态的逻辑操作书面形式控制表	作业人员有相应的安全生产教育和技能培训,经考试获取高压或低压进网证资质。有保证安全的组织措施,有安全技术交底或书面布置记录	作业人员有相应的安全生产教育和技能培训,经考试获取高压或低压进网证资质。 按国标配备,并有按照行标或地标其中一项配备	A档: 15分 B档: 9分 C档: 3分	现场查验 记录查验
		消防设施及管理	10	按国标、地标和行标配备齐全	按国标配备,并有按照行标或地标其中一项配备	按国标配备	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场查验
		充电桩系统	10	能够实时监测充电过程中的异常状态报警,实施线上线下场站联动;具有BMS失效异常状况判别功能	能够实时监测充电过程中的异常状态及时报警并主动干预;具有BMS失效异常状况判别功能	能够实时监测充电过程中的异常状态并报警	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场查验
		安全警示和应急	10	在明显位置提示注意设施环境、充电安全、安全操作等信息;说明了起火、触电等安全事故的应急反应处理及事故上报程序	有安全类警示信息和安全事故应急程序说明		A档: 10分 B/C档: 6分	现场查验
人员及制度	15	人员及制度	15	具备专职人员 12h 提供休闲服务,24h 提供充电引导服务,能够快速为用户指引需求地点并能够使用礼貌用语并有完整的现场管理制度	具备专职人员24h 提供充电引导服务,有现场管理制度	具备专职人员12h 提供充电引导服务,有现场管理制度	A档: 15分 B档: 9分 C档: 3分	现场查验
			100					

## 运营服务评分表 (100 分, 占比25%)

一级指标	计分	二级指标	计分	A	B	C	计分	考核方法
支付	40	免充值	10	提供免充值支付及BC类支付方式	充换电费用即用即付, 或预充值剩余金额自动返还	充换电费用需要预先充值	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场 查验
		价格	10	根据分时电价动态调整服务费, 满足错峰充电, 分时有序充电, 变压器利用率高	服务费价格固定, 变压器利用率高		A档: 10分 B/C档: 6分	记录 查验
		支付渠道	5	至少提供三种以上的支付方式	仅提供两种支付方式	仅提供一种支付方式	A档: 5分 B档: 3分 C档: 1分	现场 查验
		发票获取	5	发票可以在用户申请后即时获取, 并有明晰的操作指引, 且能提供电子发票或纸质发票, 不限制最低开票费用	能提供电子发票或纸质发票, 不限制最低开票费用	仅支持电子发票和纸质发票中的一种	A档: 5分 B档: 3分 C档: 1分	记录 查验
		退费	10	具备线上退费申请方式, 退费操作方便快捷, 较短时间内即可到账(不超过3个工作日)	具备线上退费申请方式, 退费到账时间(大于3个工作日但不超过7个工作日)	具备线上退费申请方式, 退费较长时间内才能到账(多于7个工作日)	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场 查验
客服服务	25	客服服务	10	设置有效的24小时客服, 配备了客户服务标准问答脚本, 覆盖充电指引、支付指引、简易故障在线回复处理等常见询问内容, 回复及时, 态度良好	设置有效的24小时客服, 客服电话能实时接听, 配备了客户服务标准问答脚本, 回复比较及时	设置有效的24小时客服, 客服电话有人接听	A档: 10分 B档: 6分 C档: 2分	现场 查验

		投诉反馈	15	具备投诉平台,且平台能够记录客户投诉内容(覆盖线上线),并能尽快处理及反馈处理结果(不超过24小时)	年度有舆情被媒体负面报道,但具备投诉平台且平台能够记录客户投诉内容,能较快处理并反馈(不超过72小时)	年度有重大舆情(3家媒体负面报道),客户投诉未有效记录,不能有效反馈处理结果	A档: 15分 B档: 9分 C档: 不计分	记录 查验
		客服渠道	10	提供APP线上客服以及7*24的人工客服	仅提供APP线上客服		A档: 10分 B/C档: 6分	记录 查验
用户充电 体验	25	充换电用户 端	10	运营商平台用户端有接入地图,能清晰准确显示充电场站充电车位数、充电设备电压范围和功率、服务时间、停车收费标准等信息,同时能动态显示充电设备使用状态、当前SoC、预计充满时间等信息	用户端有接入地图,能清晰准确的静态显示充电场站充电车位数、充电设备电压范围和功率、服务时间、停车收费标准等信息。	用户端无接入地图,可显示基本的静态信息	A档: 5分 B档: 3分 C档: 1分	现场 查验
		操作说明	5	在明显位置说明充电操作的主要步骤、方法等,且直观易懂,可读性强	有充电操作的主要步骤的说明		A档: 5分 B/C档: 3分	现场 查验
		线上预约	5	运营平台支持提前预约时段充电,支持合理有序充电	无法线上预约充电		A档: 5分 B/C档: 不计分	现场 查验
		提示功能	5	充电结束提示,支持预约时段挪车,能清晰准确显示待充车辆,合理计费	有充电结束提示	无充电结束提示	A档: 5分 B档: 3分 C档: 不计分	现场 查验

## 配套服务及保障评分表（100分，占比10%）

一级指标	计分	二级指标	计分	A	B	C	计分	考核方法
场站环境	50	场站环境	20	场站干净，布局合理，无可见垃圾； 无异味，定期有保洁，有绿植	场站干净，无可见垃圾；无异味		A档：20分 B/C档：10分	现场 查验 记录 查验
		站内设施	15	场站内有休息室、卫生间、便利店（ 三选三），指引清晰，导向明确	场站内有休息室、卫生间、便利店（三 选二），有指引，但不清晰，无明确方 向导向	场站内有休息室、卫生间、便利 店（三选一），无指引	A档：15分 B档：9分 C档：3分	现场 查验
		卫生间	15	专人保洁，配备清洁用品	定时清洁，无异味，有清洁用品	定时清洁，无异味，无清洁用品	A档：15分 B档：9分 C档：3分	记录 查验
		整体装饰	10	地面、墙面、顶棚等有装饰，并利用 照明等手段实施场站整体美化，直观 醒目，有较佳的视觉感受	有一定的地面或墙面装饰，有一定的整 体感	仅有划线分区，无美化装饰	A档：5分 B档：3分 C档：1分	现场 查验
		洗车修车	10	有洗车服务及修车服务	无洗车服务及修车服务		A档：10分 B/C档：不计 分	现场 查验
保障服务	25	保险	30	保险涵盖人员伤亡及财产损失，能提 供有效期内的保单	保险涵盖人员伤亡及财产损失	有投保	A档：25分 B档：15分 C档：不计分	现场 查验

## 特色项（上限15分）

一级指标	计分	二级指标	计分	A	B	C	计分	考核方法
设备硬件	5	功率	2	液冷大功率充电模块	小颗粒度风冷充电模块		A档: 2分 B/C档: 不计分	现场查验
		架构演进	3	架构上可持续演进, 支持功率扩容, 直流叠储	架构上可持续演进, 支持功率扩容	架构无法演进	A档: 3分 B档: 1分 C档: 不计分	现场查验
电网友好	5	分时绿电	5	直接使用绿电, 直流用电, 支持光储充场站一体化演进, 分时有序充电	直接使用绿电	无绿电引入	A档: 5分 B档: 3分 C档: 不计分	现场查验
安全生产	5	微型消防站	5	配备: 防火手套、防毒面具、专业破窗工具、手提式水基水雾灭火器、国标防火毯 (6m×6m)、隔热服、屏蔽袋、警戒带、遮盖帆布、麻绳	配备: 防火手套、防毒面具、专业破窗工具、手提式水基水雾灭火器、国标防火毯 (6m×6m)	配备: 防火手套、防毒面具、专业破窗工具	A档: 5分 B档: 3分 C档: 2分	现场查验
得分评价	<b>五星旗舰超充站得分</b>							<b>≥100分</b>
	<b>四星超充站得分</b>							<b>≥90分</b>
	<b>三星超充站</b>							<b>≥80分</b>

## 旗舰超充场站必备项目检查表

1		2		3	
1.1	功能、空间布局合理	2.1	有导向清晰的回车线路, 停车场动线划分合理, 效果良好	3.1	地面硬化平整, 具有良好的整体氛围
1.2	温度适宜, 场站内通风良好	2.2	充电管理人员应 24h 提供服务支持	3.2	配置茶水吧, 配置适量的饮品及小食品, 备有饮用器具和价目单
1.3	有独立的运营平台与运营界面, 能够提供网络预约充电服务	2.3	应专设停车充电等候区	3.3	便利店及吧室布局合理、设计专业、空气清新, 温度适宜, 营业时间至少 18h
1.4	无线网络覆盖场站	2.4	应提供代客泊车充电服务	3.4	有专职人员 18h 提供休闲服务, 24h 提供充电服务
1.5	公共音响转播系统	2.5	至少有 24 个大功率充电车位	4	
1.6	设施设备应维护保养良好			4.1	充电车位面积不小于 14 m <sup>2</sup>
1.7	员工应着工装, 工装设计专业			4.2	已建设光储充一体化场站或充电场站支持叠光叠储

《关于河南省电动汽车充电站星级评价细则（试行）》由河南省新能源商会制订并于2025年3月20日正式发布，自发布之日起由河南省充电产业联盟组织实施。本《星级评价细则（试行）》的解释权在河南省新能源商会秘书处。

在实际工作实践中，河南省新能源商会将会对本《星级评价细则（试行）》继续修改完善。

如果本《星级评价细则（试行）》的有关内容与国家和省政府的相关管政策法规有矛盾或冲突的地方，本《星级评价细则（试行）》服从国家和省政府的政策法规。