



2026 年广州供电局客户服务中心
服务调度业务外委项目
技术规范说明书



广东电网有限责任公司广州供电局



二〇二五年十月

目录

一、项目描述	2
二、项目内容	2
三、服务方式	4
四、项目要求	5
（一）团队管理要求	5
（二）业务管理要求	7
（三）结算管理要求	8
五、服务评价	8
六、 服务报酬	9
附件 1：考核办法	11
一、考核项及评分标准	11
二. 考核等级	12

一、项目描述

项目组建服务团队，为广州供电局提供 7*24 小时承接、传递及处理 12345、110、数字城管等社会渠道的诉求、业务；根据工作要求，运转各渠道转办工单；政务晓屋、视频客服、属地虚拟电厂服务热线应答；满意度分析，收集抽查分析各渠道客户对业务办理、诉求处置、客户经理服务情况等方面的评价和意见建议；配合开展用户灵活性资源改造实施及测试；客服停电业务工单信息传递；团队运营管理及后台支撑工作等服务，按要求完成考核任务。该项目经过业务量测算，需配置约 24 人的坐席团队承接，并按项目规范配置运营管理人员。

二、项目内容

（一）乙方负责为广州供电局提供 7*24 小时承接、传递及处理 12345、110、数字城管等社会渠道的诉求、业务；政务晓屋、视频客服，属地虚拟电厂服务热线应答；满意度分析，收集分析各渠道客户对业务办理、诉求处置、客户经理服务情况等方面的评价和意见建议；配合开展用户灵活性资源改造实施及测试；客服停电业务工单信息传递；根据工作要求，运转各渠道转办工单；团队运营管理及后台支撑工作等服务，按要求完成考核任务。

（二）乙方负责服务人员的招聘、人事管理、绩效考核、业务培训、质量管理、团队建设及考勤等项目运营工作，制

定配套项目团队管理制度，以确保服务质量，保持团队稳定。

（三）乙方负责服务人员的日常业务和服务技能培训。

（四）乙方负责制定切实可行的应急处置预案，对于突发事件要在第一时间内通报给甲方指定的业务接口人，并按甲方要求，做好服务应急工作。

（五）乙方应执行日常服务质量管控及保障措施，及时通报质量情况，接受甲方对服务质量考核，并落实整改。

（六）乙方应按要求提供数据清单、报表、运营分析报告，并保证数据的真实有效性。

（七）乙方应协助甲方进行专题业务运营，保证专题业务运营质量。

（八）乙方应根据甲方场地、座席、平台、综合配套资源管理规定按章使用甲方提供的场地、座席、平台、综合配套资源。乙方服务团队人员应遵守甲方的各项规章制度，未经甲方许可，乙方服务团队人员不得使用甲方的场地、设施从事与本协议无关的事项。

（九）甲方因需开展临时业务、专项紧急业务需乙方配合时，乙方应予以配合。乙方应额外配备适量服务人员，以满足临时紧急工作需要。

（十）乙方应开展环境健康安全、安全生产管理工作。

（十一）乙方应组织乙方服务团队签订保密协议，确认相关服务要求。

三、服务方式

（一）甲方提供所需的场地、座席和平台资源；负责相关支撑软件开发以及平台硬件、网络和终端设备的日常维护、值守、定期检测、数据备份、故障处理，保证设备正常运转；提供后勤配套设施管理，包括门卫安全管理、公共场地清洁管理；管理、分配信息系统权限。

（二）乙方根据本项目的业务范围及具体岗位需要，配置人员到甲方指定的场所从事专业的服务，完成甲方指定的工作任务。本项目管理岗与生产岗配比要求为，每 15 位生产岗人员，配置 1 名管理岗人员。

（三）乙方为甲方提供的服务人员，无论是否直接或间接接受甲方的指令或任务安排，均与甲方不存在任何直接法律关系。

（四）甲方通过双方约定的联系人发送工作任务及指令。

（五）乙方所配置的人员到甲方指定的场所从事专业的服务，应当配戴乙方的工作证，以与甲方的员工区别。无论在何种情况下，乙方所配置的人员均不得向其他第三方明示或暗示其属于甲方的员工。

（六）乙方所配置的人员代表乙方从事专业服务，如因乙方所配置的人员在工作期间因职务行为造成甲方损失，甲方可要求乙方承担赔偿责任。

（七）乙方应保证乙方服务团队人员劳动关系合法合规，

不得因乙方服务团队人员离职影响甲方的工作。

四、项目要求

（一）团队管理要求

1. 为与甲方有效对接，乙方应针对外委业务，设立运营管理团队，做好生产任务的承接和管理的工作，并就日常工作，与甲方及时联系、沟通。双方各指派日常联络团队，负责协调双方合作的日常事宜。双方往来信息沟通，可以书面或口头形式通知到达联系人。

2. 乙方服务团队成员应具有适当教育背景和技能，并经过相关业务培训。乙方应在项目合同生效之日起 30 天内，向甲方提供乙方服务团队人员的详细名单。除甲方同意外，在甲方场所工作的乙方服务团队人员仅可从事与甲方业务相关的工作。在甲方场所工作的乙方服务团队人员，乙方决定解雇或重新任命时，应及时通知甲方。

3. 乙方应根据甲方要求，提供全天 24 小时不间断服务，合理排班，有序组织服务人员开展工作。

4. 乙方服务团队人员因个人素质能力明显不足而不能继续担任其职位的，甲方可自行判断并向乙方发出通知，要求从乙方服务团队中撤除该服务人员。在不影响服务业务正常开展的前提下，乙方应尽快撤换相关人员，并确保继任工作有序进行。

5. 乙方应保证服务团队的任何成员不得有下列行为：

(1) 行为不符合乙方提供的行为准则。

(2) 提供服务方式不当。

(3) 从事违法、犯罪、欺诈或其他可能对甲方及甲方员工或财产造成损害的行为。

(4) 造成对甲方不良影响或产生舆情的行为。

若服务团队的任何成员有上述行为之一时，经甲方要求，乙方应立即：

(1) 终止该成员进入甲方服务地点的权利（如适用）。

(2) 禁止该成员获取甲方数据、技术成果等商业秘密。

(3) 从服务团队中撤除该成员。

(4) 通过合理方式消除对甲方的不利影响。

6. 项目合同有效期内，在保证生产服务队伍稳定、服务质量合格以及不影响合同有效执行的情况下，经甲、乙双方协商确认后，乙方可进行人员绩效考核方案与薪酬水平的调整，以及管理架构与岗位设置的调整。

7. 乙方服务团队中，管理岗职务人员，应具有本科及以上学历，具备相关工作经验三年及以上；生产岗人员大专及以上学历人员不少于 80%，最低学历为中专，具备相关工作经验者优先考虑。

8. 乙方应依据《关于进一步加强党员组织关系管理的意见》的通知（中组发〔2004〕10号）、《中国共产党支部工作条例》（试行）及《中国共产党党员教育管理工作条例》

的相关规定，对服务团队中的党员进行教育、管理与监督。

9. 乙方非因自身的过错而不能提供或者不能完全提供本项目的服务时，乙方应及时书面通知甲方，并尽最大努力协助甲方从其他渠道获得相同或者类似的服务，同时做好人员的交接，协助甲方正常延续过渡服务业务。措施包括并不限于为第三方提供一定期限的在线支撑、业务指导答疑以及管理工作、业务交接等。乙方承诺不少于 80% 的原服务人员平稳过渡至新的项目组，以确保甲方服务的有序运营。如乙方不配合，约定以最近月的服务本金金额为标准扣罚一个月的服务本金作为违约金。乙方非因自身过错无法提供服务，未及时通知甲方给甲方造成损失的，应承担全部赔偿责任。

10. 乙方在本协议有效期内及本协议终止后，均应根据甲方需求，配合甲方完成对本项目的审计工作。

（二）业务管理要求

1. 乙方应严格按照甲方所核定的服务项目和范围提供服务，不得擅自改变该服务项目或范围。乙方应遵守甲方制定的服务及其相关业务处理流程，根据年度计划和项目目标开展业务，按时按量完成甲方要求的各项经营指标和质量考核指标。

2. 乙方应严格遵守和执行甲方规定的各项业务规章制度和作业流程。根据甲方提出的服务标准、质量标准和时限要求，做好服务工作和质量检查、统计工作并承担相应责任。

甲方有权对业务执行情况及服务质量进行监督，可使用现场巡检、录音质检、流程检查等方式进行监督考核，其结果作为整体服务质量的考核评判依据之一。乙方应接受甲方对上述工作的业务监督检查。

（三）结算管理要求

1. 乙方每月将项目已完工数据及金额以结算数据以书面方式提供给甲方，经甲方核实，双方确认后，作为甲方支付价款的依据。结算数据自服务人员通过认证到岗，并正式开始提供服务之日起计算，管理岗人员不结算。

2. 因甲方或乙方结算进度要求，需提前结算的月份，乙方应保证该月的实际坐席数量与结算量相符或高于结算量，工作质量满足甲方要求。

3. 乙方应在甲方要求的时限内，提交服务成果支撑材料报送结算审核，经造价公司审核的金额作为结算尾款的依据，已支付款项多退少补。

五、服务评价

（一）甲方制定对乙方服务团队的考核办法，对乙方提供的服务，甲方进行月度考核，每自然月为一个考核周期。月度的考核得分不低于 90 分为合格，低于 90 分为不合格。

（二）根据甲方业务发展要求，甲方可以调整附件所列考核项目及形式。甲方应在下一考核周期开始之日前 15 天，将该调整通知乙方。经甲乙双方协商确认后，在下一个考核

周期开始执行。

（三）考核标准见附件 1。

六、服务报酬

（一）甲方每两个月向乙方支付价款。坐席数量与坐席人员配置比例为 1:1.5，每月结算坐席数量最多 24 席。价款计算公式如下：

酬金=坐席单价*坐席数量-扣罚费用-违约金

1. 扣罚费用=坐席单价*坐席数量*扣罚比例

扣罚比例如下：

考核得分 ≥ 90 分，扣罚比例为 0%；

85 分 \leq 考核得分 < 90 分，扣罚比例为 0.5%；

80 分 \leq 考核得分 < 85 分，扣罚比例为 1%；

75 分 \leq 考核得分 < 80 分，扣罚比例为 2%；

60 分 \leq 考核得分 < 75 分，扣罚比例为 3%；

考核得分 < 60 分，扣罚比例为 5%。

2. 如实际坐席数量不足 24 席，但考核等级合格或以上，则按实际发生坐席计算。如实际坐席数量不足 24 席，且考核等级不合格，除按实际发生坐席计算外，甲方扣除乙方违约金，计算公式：违约金=坐席单价*10%*缺少坐席数。

3. 每月坐席数量计算公式

月结算坐席数= Σ （每名服务人员当月出勤天数/当月工作日天数/1.5）

月结算坐席数保留两位小数。

（二）项目执行期间，对当期结算未及时发现的扣罚事项或坐席数量结算有误的，甲方有权在下期结算或尾款结算中进行调整扣罚。

附件 1:

考核办法

一、考核项及评分标准

一级指标	二级指标	分值	标准值	指标定义	评分标准
效率指标 (50%)	95598工单转派及时率	15	$\geq 98\%$	按时转派工单量/该类应转派工单总量*100%	完成目标值得满分。低于目标值n个百分点,扣1*n分。 工作要求: 1. 95598投诉工单、12398倾向工单:自工单到达岗位待办后15分钟内转派。 2. 95598其他工单:自工单到达岗位待办后30分钟内转派。 3. 因工单传递超时造成客户升级投诉,每1张扣2分。
	95598工单反馈传递及时率	15	$\geq 98\%$	按时反馈传递工单量/应反馈工单总量*100%	完成目标值得满分。低于目标值n个百分点,扣1*n分。 工作要求: 95598工单要求自工单到达岗位待办后2小时内反馈。
	12345工单受理传递及时率	15	100%	按时传递12345转办工单量/需传递12345转办工单量*100%	在抽查或12345通报超时的工单中,如存在未在规定时间内传递工单的,每1宗扣0.5分。 工作要求: 1. 12345工单转派:自工单到达“待办工单”后15分钟内转派。 2. 12345工单反馈:自工单到达“待办工单”后4小时内反馈。
	满意度调查及时率	5	100%	按时完成满意度调查工单量/应完成满意度调查工单量*100% 注:满意度调查工作量是指客服工单、业扩工单等需进行短信、电话回访的工单总数。	完成目标值得满分。低于目标值n个百分点,扣1*n分。 工作要求: 1. 客服工单归档的第二天开始计算,3天内完成客户满意度调查。 2. 获取业扩工单不满意清单的第二天开始计算,3天内完成客户满意度调查。 3. 专项满意度调查不在此统计范围内。

质量指标 (45%)	工单转派准确率	15	$\geq 98\%$	$(\text{应转派工单量} - \text{转派差错工单量}) / \text{应转派工单量} * 100\%$	完成目标值得满分。低于目标值 n 个百分点, 扣 $1 * n$ 分。因工单转派差错造成诉求升级的, 每发生 1 宗扣 3 分。
	敏感诉求工单漏报数	15	0	不发生漏报各渠道受理的敏感诉求工单	每漏报 1 宗扣 3 分。
	客户投诉数	10	0	不发生服务人员服务引起的客户投诉	每发生 1 宗业务类有效投诉扣 2 分, 每发生 1 宗服务态度类有效投诉扣 3 分。
	月考合格率	5	100%	月考得分 85 分及以上人数 / 月考总人数 $* 100\%$	完成目标值得满分。85 分 $>$ 月考得分 ≥ 70 分的每 1 人扣 1 分, 月考得分 < 70 分的每 1 人扣 2 分。
管理指标 (5%)	人员流失率	5	$\leq 6\%$	员工流失率 = $\frac{\text{当月流失人数}}{(\text{上月在册人数} - \text{上月流失人数} + \text{当月新增人数})} * 100\%$	1. 统计对象为通过认证上岗的人员。 2. 员工流失率低于目标值得满分, 高于目标值 n 个百分点, 扣 $0.5 * n$ 分。 3. 上月在册人数指上月在职及上月曾入职本项目的人数
	服务质量事件	减分项		重大服务质量事件	重大服务质量事件 (如: 因座席服务不当, 并负主要责任引起诉求升级、信访、被媒体曝光等其它给企业形象造成不良影响的): 每发生 1 宗, 扣 5 分。最高扣 15 分。
	安全生产	减分项		因乙方原因造成办公场所、信息系统、人身或较恶劣影响的重大安全生产事故	视事件情节扣 3 至 10 分。
	舆情	减分项		因乙方原因造成不良影响或舆情事件	视事件情节扣 3 至 10 分。
	其他				

说明:

1. 以上各项分数最多扣减至得分为 0。
2. 考核项与评分标准以最终合同约定为准。

二. 考核等级

根据得分高低，划分如下：

不合格：考核得分 <90 分；

合格： $90 \text{ 分} \leq \text{考核得分} < 94 \text{ 分}$ ；

良好： $94 \text{ 分} \leq \text{考核得分} < 97 \text{ 分}$ ；

优秀：考核得分 ≥ 97 分。