



2026 年花城营业厅及政务供电服务窗口运营费项目技术规范说明书

广东电网有限责任公司广州供电局

二〇二五年十一月



目录

一、项目描述.....	2
二、项目工作内容.....	2
三、项目要求.....	4
（一）团队管理要求.....	4
（二）业务管理要求.....	6
四、服务评价.....	7
服务考核办法.....	8

一、项目描述

（一）项目内容

为持续优化用电营商环境，打造人民更满意的供电服务门户，实现供电窗口服务提质增效，将供电服务营业厅高频低值业务及政府驻点窗口以服务辅助的形式进行外委，主要内容包括供电服务窗口非核心业务工作、自助服务引导、日常接待讲解、各渠道业务的宣传推广活动、业务提升管理及窗口日常运作等，以短平快的方式，引进更高质量的服务，为全省进一步提升核心业务能力，助力现代服务体系的快速落地和稳健提升。该项目以劳务外包方式开展，主要围绕广州供电局供电营业厅服务窗口及政务供电服务窗口开展实施。

具体业务内容为：

（1）开展花城营业厅及政务供电服务窗口运营，服务渠道推广、供电服务信息公开、自助服务引导、电网品牌宣传、多元服务推广、服务引导及咨询、查询与办理；

（2）“南网在线”及营业厅设备终端的故障反馈；

（3）营业信息收集与整理、服务信息统计；

（4）供电服务信息公开，停电信息发布，大负荷期间预警信息发布；

此外，该项目中标单位还具有人力资源开发、人事管理、办公用品配备、工作服制作以及其他工作业务提升管理等作为本项目业务内容组成部分。供电服务营业厅窗口服务时间可根据南网公司的要求对外服务时间进行适当调整，在广州市的各区（市）的政府服务场所开设供电服务窗口，服务时间参照驻点的对外服务时间。项目需提供增值税发票。

项目实施范围：

负责对广州供电局花城营业厅及政务供电服务窗口提供相关支撑服务。具体进驻安排，应参照前期试点营业厅的延续使用情况及政务供电服务窗口数量执行。后续驻点调整，须报经上一级单位（部门）审批同意后方可实施。

（二）项目说明

自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

二、项目工作内容

（一）负责服务人员及相关管理人员的招聘、服务技能培训、团队建设及人事管理，确保服务质量，并保持人员团队稳定。

（二）负责按照承诺的项目合作计划推进各项工作，并按照甲方要求的服务

标准提供服务。

（三）负责对乙方受理的业务资料进行统一管理，及时传递至甲方归档，并按甲方要求开展指定业务的一口受理与业务受理工作。

（四）负责服务人员的日常业务及技能培训。乙方保证对于甲方提供的、已通知的、确定性的业务内容与公司文件，所有员工对外服务口径的一致性。乙方负责培训本项目的客服人员，使之符合甲方的有关服务规范要求。乙方需要根据甲方的业务发展情况和服务工作中发现的问题，及时开展业务培训与相应其他课程的培训工作。乙方需按照甲方相关的培训制度要求组织开展培训工作，并承担相应的培训费用。

（五）负责花城营业厅、各区驻点政务供电服务窗口的现场管理及运营工作，及时通报运营情况。所有的过程控制与运作需符合甲方的要求，根据甲方制定的现场管理要求，编制对应的实施细则及运营管理要求，并组织实施。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，并按甲方规定流程处理。

（六）负责花城营业厅日常办公用品配备、消防和安防。制定常规检查及定期检查机制，如有特殊情况立即上报，且将检查情况每月汇总提交甲方负责人。配合政务服务等供电服务窗口的日常及专项运营工作

（七）负责基础运营分析，并根据甲方要求，按时提供数据清单、报表（包括周报、月报、年报）、相关分析报告；向甲方开放运行、维护数据，并保证数据的真实有效性。

（八）乙方应建立完善的内部人员绩效考核体系，乙方制订各项管理制度、薪酬考核办法、组织结构规范等内容需报甲方备案，甲方有权提出修改建议。

（九）负责协助甲方进行专题业务运营，保证专题业务运营质量，提升客户满意度。

（十）负责开展受理远程渠道及其他业务办理等服务。

（十一）负责根据甲方要求策划开展相关推广宣传工作。

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

（十三）负责按甲方的现场工作服的要求着装，并为服务人员配置不少于一套符合要求的工作装，费用由乙方承担。

（十四）乙方应根据甲方要求配备足够客服人员，确保服务有效性。

（十五）乙方委派的服务人员在提供服务期间，因其行为造成甲方或其他第三人的财产损失或人身伤害的，乙方应承担赔偿责任。

（十六）为实现管理目标，确保履行职责，自觉接受甲方检查监督。乙方每月向甲方提供费用明细清单，并接受甲方对运营管理过程中财务账目的监督。

三、项目要求

（一）团队管理要求

1. 该项目需乙方派驻 1 名项目运营负责人管理项目运营，负责花城营业厅及政务服务等供电服务窗口的运营与人员管理等，做好人员调配。服务团队数量测算按辅助自助办理类业务数（自助终端+eFM 查缴、打印类）、营业厅属地服务热线接听、人工办理类业务数（业扩类）、营业厅人均服务饱和量和，且参照前期试点营业厅延续使用状况及驻点政务供电服务窗口数量开展测算辅助外委人数合计约为 23 人（客服大使 19 人；高级客服大使 4 人）。进驻人数按前期测算每区每厅所需人数进行分配，服务团队进驻后按实际工作量可合理调配。

2. 项目实施期间内，发生女员工孕产等无法满足业务需求情况时，乙方需及时做好人员增补，确保满足本项目工作要求，发生的相关费用由乙方承担。

3. 满足整体运营管理及应急服务需要，在满足项目服务团队基本人数要求的基础上，能调配备不少于服务窗口人员的 20% 的人员作为应急支撑，临时调配人员应培训后上岗，满足项目服务要求。

4. 乙方应派具备相关业务知识与技能的人员提供驻点服务；广州供电局客户服务中心可根据工作负荷，要求乙方对提供驻点服务的人员数量进行适当调整，根据人数增加或减少，对费用做适当增减。

5. 乙方委派的服务人员

（1）客服大使

供电服务窗口驻点人员：需要具备大专或以上学历（其中本科人员占比不低于 40%），每厅人数按实际测算分配，营业厅服务人员需覆盖咨询引导台以及服务前台窗口。

（2）高级客服大使

运营班长：花城营业厅及政务服务区分别设置运营班长各 1 人，需要具备大专或以上学历，并持有相关资质证书（如客服管理师、客服管理员、大数据分析

师、政务服务办事员、电工证等)；在此基础上，对具备本科学历或拥有3年及以上电力服务相关工作经验可优先录用。

品牌宣传讲解员2人：需具备良好的形象气质，具备较强的沟通表达能力和文稿写作能力，并持有普通话二级资格证书；在此基础上，新闻传播、播音主持等相关专业者优先，或持有普通话二级资格证(甲等)或具备1年以上电力行业品牌宣讲经验者优先考虑。

6. 自本合同签订之日起，由甲方安排符合本合同约定的服务人员到甲方指定场所开展服务工作。未经甲方同意，乙方不得更换服务人员。负责委派的服务人员的岗前培训、安全教育等，保证服务人员服从甲方的工作安排。为提升项目服务质量，项目团队提升项目服务质量，项目团队以培养更专业客服人员为目标为项目成员赋能。同时，项目组构建人员优胜劣汰机制，通过拔尖选才，为项目输送优质的标准服务人员，年累计更换率不低于5%。

7. 乙方有义务加强安全管理，采取有效的技术手段和管理手段，杜绝营业安全事故，确保营业窗口的人身、财产安全。乙方委派的服务人员在提供服务期间，因其行为造成甲方或其他第三人的财产损失或人身伤害的，乙方应承担赔偿责任。

8. 乙方应承担本项目员工的工伤风险。

9. 乙方应承担本项目员工的生育风险。

10. 乙方对其服务人员的选聘、辞退及岗位的变动，须征得甲方的同意。

11. 乙方配置的人员发生劳动争议时，乙方承担法律责任。

12. 如乙方非因自身的过错而不能提供或者不能完全提供本协议项下的服务时，乙方应及时书面通知甲方，并应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，同时做好人员的过渡交接，如果合同发生变更或终止时，乙方承诺不少于80%的原服务人员平稳过渡至甲方的新的项目组，以确保甲方服务的有序运营。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。

13. 乙方应遵照广州市人力资源和社会保障局以及广州市社会保险基金管理局管理要求，依法按时足额支付乙方服务人员薪酬，保证其提供的服务符合本合同约定的质量和标准。负责其委派服务人员的工资、社保、福利、等待遇。

14. 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) 从事犯罪、欺诈或其他可能对甲方员工或财产造成损害的行为。

(4) 因乙方原因造成不良影响或产生舆情事件。若服务团队的任何成员有上述行为之一时,经甲方要求,乙方应立即终止该成员进入甲方服务地点的权利。

(5) 禁止乙方服务团队成员未经甲方同意,获取甲方数据、技术成果等商业秘密。

(6) 禁止乙方安排在甲方从事本项目的客服人员在调离本项目服务团队后继续开展从事本项目工作内容。

(二) 业务管理要求

1. 乙方提供的服务,必须符合双方同意的用途及国家规定的有关标准。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,根据年度计划和合同目标开展业务,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. 乙方保证其具备从事所约定的专业服务按照有关规定所应具备的资质、营业范围、专业人员、服务水平等条件;否则甲方有权单方解除合同,并要求乙方赔偿甲方一切相关损失。乙方应当对为本项目配置的人员进行必要的培训。

3. 乙方应及时按甲方的要求履行本项目下的服务义务,对甲方的指令及工作指派应及时传达并确保按时完成工作任务。

4. 乙方需在每月第三个工作日内,向甲方提交上月业务运营分析报告。同时,对于甲方认为有必要的专项工作,乙方需按甲方要求提交专项分析报告。对本项目员工,乙方有义务按照甲方的要求并参考甲方的规章制订相应的管理规章制度予以规范,以加强管理。

5. 乙方负责组织为甲方提供服务的人员签订服务承诺书、保密协议,确认相关服务要求。组织对本项目员工进行保密培训,并须确保人员保守甲方的商业秘密和其他保密信息。

6. 乙方有义务将供电服务体验厅、各区驻点政务供电服务窗口每月的人员流失率控制在 5%以下,工作人员流失后,如不能满足甲方正常运营,乙方必须在十个工作日内将新工作人员补充到位。

7. 对提供服务所产生的各类业务档案等原始资料,乙方应严格按照甲方的

有关规定，及时收集整理，并送交甲方指定部门归档，确保档案的完整性、安全性及保密性。

四、服务质量

（一）甲方根据抽查、定期检查、视频监控等方式对乙方服务质量进行考核。根据乙方服务不及时或服务失误的影响或损失程度，每月末按照《服务考核办法》进行评价，在结算时扣除对应考核费用。

1. 如果每月末《服务考核办法》评价总分高于或等于 90 分，则根据合同约定的结算金额 100%结算；
2. 如果每月末《服务考核办法》评价总分文 85-90 分，则根据合同约定的结算金额的 99.5%结算；
3. 如果每月末《服务考核办法》评价总分为 80-85 分，则根据合同约定的结算金额的 99.0%结算；
4. 如果每月末《服务考核办法》评价总分为低于 80 分，则根据合同约定的结算金额的 95.0%结算。

（二）为进一步加强服务质量管控，甲方每月根据上级单位（部门）及行业管理机构发布的营业厅相关差错通报内容，开展对乙方相应扣罚，具体扣罚条款详见附件 2：《服务差错扣罚办法》。

附件 1:

服务考核办法

考核项目	考核细项	评分标准	分值
项目管理	项目运营	<p>(1) 参考供电营业厅相关服务渠道管理办法开展驻点巡查工作, 每发现一项违规事件视情节扣 1-2 分, 单项最高可 10 分。</p> <p>(2) 项目推进不到位, 人员配备不能满足正常运营, 服务内容落实不到位, 每项视情节扣 1-3 分, 单项最高可 10 分。</p> <p>(3) 在岗情况: 工作时间内出现人员脱岗, 经查属无故迟到或不到, 扣 0.5 分/人, 单项最高可 10 分。</p>	30
	业务培训	<p>(1) 业务培训: 每月至少开展人员技能集中培训 1 场或以上, 未开展扣 5 分。</p> <p>(2) 业务测评: 每月组织全员月度考试, 低于 80 分以下每人扣 1 分, 低于 70 分以下, 每人扣 2 分。</p> <p>(3) 以上合计最高可扣 20 分。</p>	20
	人员稳定	<p>(1) 人员月度流失率: 目标值 $\leq 5\%$。员工流失率 = 当月流失人数 ÷ 当月在职最高人数 * 100%。员工流失率低于目标值得满分, 高于目标值 n 个百分点, 每超出 1%, 扣 1 分, 线性扣分。</p> <p>(2) 补员及时率: 目标值 = 100%。人员流失后, 如不能满足甲方正常运营, 乙方须在十个工作日内将新工作人员补充到位, 否则扣 1 分/人。</p> <p>(3) 以上合计最高可扣 10 分。</p>	10
	服务评价	驻点窗口的主业人员对外委人员的整体服务的综合评价, 分值 0-10 分, 满分 10 分。综合得分 = 所有评价窗口分数的平均值。	10
服务规范性	常态化服务检查	<p>(1) 岗前检查: 工作人员至少提前 10 分钟上岗, 并启动有关设备, 检查相关设备、物品是否正常、资料是否齐全, 确保通讯线路畅通。</p> <p>(2) 信息公开: 依据市级通报的信息公开及时公示相关资料。</p> <p>甲方检查发现未按要求实行扣 1 分/宗, 因未按要求实行引起客户投诉扣 3 分/宗, 最高可扣 10 分。</p>	10
	服务差错	甲方检查发现服务差错扣 1 分/宗, 如甲方检查发现服务违规现象扣 2 分/宗, 最高可扣 10 分。	10

	服务投诉	<p>(1) 经甲方检查或驻点营业厅、局官方媒体和服务监督热线反馈,存在服务(有责)投诉情况,扣3分/宗。</p> <p>(2) 对于市局、95598转来的协办工单(含意见和建议)须于5个工作日内答复处理结果,甲方检查发现不及时扣1分/宗,引起客户投诉扣3分/宗。</p> <p>(3) 以上合计最高可扣10分。</p>	10
总分			100

附件 2:

服务差错扣罚办法

考核项目	考核细项	考核标准	计算标准
服务质量	信息公开准确度	依据省级通报的信息公开问题,经查属外委驻点营业厅存在信息公开差错。	依据问题数量,按合同结算单价中的月单价的10%进行扣减。 扣款金额=月单价×10%×问题数量
	营业厅检查	依据省级通报的营业厅管理问题中,经查属外委驻点营业厅存在环境卫生、设备设施、员工仪容仪表等不符合规范要求。	依据问题数量,按合同结算单价中的月单价的10%进行扣减。 扣款金额=月单价×10%×问题数量
	在岗情况	在营业厅营业时间内,存在擅自脱岗、擅离岗位、空岗等服务主责情况的。	依据发现次数,按结算单价中的月单价的10%进行扣减。 扣款金额=月单价×10%×次数
客户满意度	营业厅渠道合理诉求	经行业管理机构(如95598供电服务热线、12398能源监管热线等)、政府管理机构(如12345政务服务便民热线等)及我局官方媒体等反映或投诉,判定外委单位存在服务主责。	依据有责问题数量,按合同结算单价中的月单价的10%进行扣减。 扣款金额=月单价×10%×有效问题数量