



广州供电局电费催收网格化项目
技术规范书

CHINA
SOUTHERN POWER
GRID

广州供电局市场营销部

2025年10月



广州供电局电费催收网格化项目

技术规范书

为保持良好的企业形象，提升客户满意度，帮助客户形成良好的缴费习惯，保障广州供电局电费顺利回收，对欠费用户上门到户张贴催费通知单、欠费停电通知单，通知用户及时缴纳电费。

【催费通知单、欠费停电通知单张贴要求】：

- 1、 根据甲方提供的资料，乙方逐户进行到户后进行张贴。
注意张贴前核对张贴地址与通知单上所写地址是否一致(防止投递错用户的情况发生)，张贴必须使用不损坏用户大门的贴纸。
- 2、 张贴到户后，对用户门口整体拍照（照片内需要有通知单），并且再对通知单进行拍照上传；

拍照要求：

需手持通知单拍照楼下门牌，如无门牌则拍摄整栋建筑主体（图1）（照片内需要有通知单）；甲方对用户门口整体拍照（图2）（照片内需要有通知单）；并且再拍照通知单整体（图3）（通知单占图片大小约二分之一，需要清晰拍到欠费通知单的用户编号、用电地址、欠费金额

1. 普通居民


序号	分类	标准（三张照片）	图 1	图 2	图 3
1	房间号牌清晰	1、公安号牌+通知单照片； 2、通知单贴门照； 3、通知单清晰贴门照。			
2	无房间号牌但有公安号牌	1、公安号牌+通知单照； 2、通知单贴门照； 3、通知单清晰贴门照。			
3	无房间号牌，无公安	1、楼栋背景（环境照）+通知单照； 2、通知单贴门照； 3、通知单清晰贴门			

03041

	安号牌	照。			
--	-----	----	---	--	---

2. 工商业铺面

序号	分类	标准（三照片）	图 1	图 2	图 3
1	商铺开门	1、公安户牌+通知单 2、商铺内环境+通知单; 3、通知单+桌子照片,清晰到通知单内容。			

2	商 铺 关 门	1、公安户牌+通知单 2、商铺名+通知单; 3、门缝照+通知单, 清晰到通知单内 容。	
---	------------------	---	--

① 资料整理要求

每个用户资料需要包含第①点内的图片 1、2，图片 1 为用户门口整体照，图 2 为通知单清晰照。同时后续可以方便通过用户编号或用户地址等信息查找相应照片。

4、对于部分超区或其他原因无法作业张贴的地址，需要先行反馈给甲方，此部分任务可以派送通知单，但系统侧无法下发任务，做取消剔除处理。

5、对于不可抗力影响的地址需要反馈给甲方，对此部分地址取消张贴或可延后张贴通知单并拍照。

6、合同双方共同完成用户的用电地址与投递地址的关联工作，解决乙方在派单过程中反映的地址不清晰问题。供电局与乙方双方安排人员到现场核实地址，地址的最后确认由供电局负责，乙方必须做配合工作。

【项目服务特点】

① 乙方需要提供信息系统服务，提升信息化水平，实现订单

数据链路可视化并要求信息系统对订单数据留底。

- ②乙方配送到达住户处时需（电费缴费通知单、欠费停电通知单）拍照3张留痕。

【项目时效要求】:

- ①需要固化揽收人员在各供电所揽收后张贴至对应区域内各个住户。
- ②在甲方规定的时间内完成揽收,并在甲方规定的时间内进行通知单的派送、拍照。

【项目其他要求】

- ① 如用户投诉未收到通知且经核实确未投递到位,每次扣罚投递单价三倍的金额,并且乙方负责协调并补偿客户损失。
- ② 如乙方因投递地址错误导致用户投诉,每次扣罚投递单价三倍的金额,并且乙方负责协调并补偿客户损失。
- ③ 如乙方使用不当方式张贴导致用户门口掉漆或其他损坏情况,由乙方负责修复客户大门,每次扣罚投递单价的三倍的金额。
- ④ 如每月扣罚次数超过200次,超过200次部分的每次扣罚的金额为投递单价的五倍。
- ⑤ 乙方应提供已投递清单、投递所拍摄照片给甲方。

⑥ 每次投递均以有 3 张照片，需要符合前述拍照要求的方可作为投递成功，该次投递方可进行结算。如照片或投递时限不符合要求，该次投递不可进行结算。

⑦ 当年电费回收率完成指定值（指定值以合同约定为准），则结算单价=中标单价*1.0，如未完成指定值，则结算单价=中标单价*0.90。当年电费回收率定义为当年实收电费占当年应收电费的百分比，计算公式为：当年电费回收率=截至 12 月 31 日的当年实收电费/当年电费回收率=截至 12 月 31 日的当年应收电费。当年电费回收率以甲方系统统计为准。



