

T/SDPEA XX. XXX

ICS XX. XXX
XXX/XX

团 体 标 准

T/SDPEA XXXX-2022

电力用户走访服务规范

Customer visit criteria

(征求意见稿)

2022-XX-XX 发布

2022-02-XX 实施

山东省电力行业协会 发布

目 次

1	范围.....	1
2	规范性引用文件.....	1
3	术语和定义.....	1
4	走访对象.....	2
5	走访内容.....	3
5.1	沟通需求.....	3
5.2	宣传政策.....	3
5.3	推广业务.....	3
5.4	咨询服务.....	3
5.5	诉求处理.....	3
6	走访渠道.....	3
6.1	现场走访.....	3
6.2	电话走访.....	4
6.3	线上走访.....	4
7	走访流程.....	5
7.1	服务环节.....	5
7.2	环节质量标准.....	5
8	走访人员及行为标准.....	6
8.1	基本要求.....	6
8.2	行为要求.....	6
9	走访服务评价与改进.....	6
9.1	改进机制.....	6
9.2	记录与分析.....	7
9.3	质量管理体系.....	7
9.4	诉求处理满意调查.....	7
	编制说明.....	8

前 言

为了提升增量配电业务改革背景下供电企业、配电运营商、售电公司等（以下简称“ ”）的服务品质，规范供售电服务机构走访对象、走访内容、走访渠道、走访流程、走访行为，推动走访服务更加高效、便捷，按照国家标准和行业标准有关要求，在广泛征求意见的基础上，制定本规范。

本标准由山东省电力行业协会提出并解释。

本标准起草单位：后续添加

本标准起草人：后续添加

本标准于 2022 年 X 月 X 日发布。

本标准在执行过程中的意见或建议反馈至山东省电力行业协会。

电力用户走访服务规范

1 范围

本规范规定了电力用户走访工作实施开展中,提供的各项服务活动和服务资源的基本要求。本规范适用于取得电力业务许可证(供电类)的供电企业、配电运营商以及售电公司等供电服务机构,在电力用户的走访工作开展过程中,各类供电服务机构可在此基础上制定实施细则,但具体要求不应低于本规范的相关要求。

本规范不等同于向用户的承诺,仅作为企业内部工作过程中,为电力用户提供走访服务时应达到的基本要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 28583-2012 供电服务规范

DL/T 2046-2019 供电服务热线客户服务规范

3 术语和定义

3.1 电力用户 electricity customer

依法与供电企业形成供用电关系的组织和个人,简称用户。

3.2 重要电力用户 important electricity customer

在国家或者一个地区(城市)的社会、政治、经济生活中占有重要地位,对其中断供电将可能造成人身伤亡、较大环境污染、较大政治影响、较大经济损失、社会公共秩序严重混乱的用电单位或对供电可靠性有特殊要求的用电场所。重要电力用户应由当地政府确定。

3.3 供电服务 power supply service

供电服务机构遵循一定的标准和规范,以特定方式和手段,满足用户现实或者潜在用电需求的活动。

3.4 接触 Touch

组织根据顾客的需要与其建立和保持联系的活动。

注:在接触活动中,组织和顾客可能由双方的人员或物品来代表。

3.5 接触点 Touch point

组织与顾客接触时的位置。

注：服务人员与顾客接触的位置，称有人接触点。服务设施与顾客接触的位置，称无人接触点。

3.6 接触过程 Touch process

一组同时或先后发生的具有连续性的接触活动。

注：接触过程通常包含着服务提供之前、服务提供之中、服务提供之后三个阶段。

3.7 走访 visit

企业为了收集信息、发现需求、促进参与、改善沟通而采取的活动。

3.8 电力用户走访 customer visit

供电服务机构在服务用户的接触过程中采取的走访活动。

4 走访对象

4.1 政府部门

省、市、县、乡四级党委政府，电力主管、电力监管部门，工业园区管委会，街道、社区、村委会等职能机构。

4.2 重点项目

各级政府为发展地方经济、保障民生福祉、发展相关产业而开发建设的重要、重点工程和项目。

4.3 合作伙伴

4.3.1 电力能源发展相关机构

地方电力能源与发展、电力行业产业链上相关组织与机构。

4.3.2 源网荷储企业

燃煤发电企业、新能源发电企业、市场化交易客户、调峰调频企业、负荷聚合商、虚拟电厂运营商等。

4.3.3 高等院校与科研院所

产教融合人才培养、产学研合作相关的高等院校、科研院所等。

4.4 其他电力用户

4.4.1 重点及重要电力用户

用电量占比较高或增长幅度较大的电力用户，服务的重要电力用户。

4.4.2 服务风险用户

故障频发、频繁停电、反馈诉求未解决、对供电服务不满意、发生投诉的电力用户。

4.4.3 特殊群体用户

孤寡老人、弱势群体、贫困家庭等特殊居民用户。

5 走访内容

5.1 沟通需求

了解和收集走访对象在综合能效、绿色节能、业扩报装、新兴用能、智慧用能、综合能源等方面的业务需求。

5.2 宣传政策

向走访对象宣传用电法规、代理购电、电费电价、清洁取暖、光伏并网补贴等政策，介绍供售电服务机构在利民惠民、乡村振兴、电气化建设等方面的举措。

5.3 推广业务

向走访对象推广节能改造、电冷热供应、能效监控诊断、能源托管交易、“风光储充”能源系统、智慧楼宇能效提升、智慧能源管控平台等综合能源服务。

5.4 咨询服务

在走访过程中，向走访对象提供电价电费、停送电信息、供电服务信息、用电业务、业务收费、客户资料、计量装置、法律法规、服务规范、能效公共服务、电动汽车充换电、用电技术及常识等内容的咨询服务。

5.5 诉求处理

在走访过程中，处理走访对象的投诉、举报、意见和建议，按规定向走访对象回复处理结果。

6 走访渠道

6.1 现场走访

6.1.1 走访渠道描述

现场走访渠道是指供售电服务机构人员到用户需求所在地进行走访的一种途径。

6.1.2 走访服务设施及用品

现场走访的设施及用品包括：①可移动办公的手持终端，②多媒体记录设备，③服务联系卡、各类政策及业务宣传资料，④纸质/电子意见收集记录本等资料。

6.1.3 走访渠道质量标准

6.1.3.1 现场走访前，如有必要应与走访对象预约时间，讲明走访内容和地点，并按约定时间准时到达现场进行走访。

6.1.3.2 到达现场时，应主动出示工作证件，并进行自我介绍。

6.1.3.3 到现场走访时，应携带必备的服务设施及用品。

6.1.3.4 应遵守走访对象内部有关规章制度，尊重走访对象的民族习俗和宗教信仰。

6.2 电话走访

6.2.1 走访渠道描述

电话走访渠道是指供电服务机构人员通过外呼或接听走访对象电话，实施走访的一种途径。

6.2.2 走访渠道质量标准

6.2.2.1 接通电话后应先自我介绍、再说明走访事由。

6.2.2.2 接听或外呼电话时应使用礼貌用语，运用恰当的语言准确、快速地向走访对象说明走访事由，尽量少用生僻的电力专业用语。

6.2.2.3 若未能及时接听走访对象电话，应尽快回拨，向对方解释漏接原因，并规范开展电话走访。

6.2.2.4 在非工作时间内，接听电话应礼貌告知对方将在工作时间及时为其进行处理。不方便接听电话时应回复短信。

6.3 线上走访

6.3.1 走访渠道描述

线上走访渠道是指供电服务机构人员通过微信、QQ、网上国网、邮件等互联网工具，实施走访的一种途径。

6.3.2 走访渠道质量标准

6.3.2.1 走访人员应邀请走访对象关注、订阅供电服务机构线上服务渠道。

6.3.2.2 走访人员个人互联网社交账号建立或加入服务群，应规范统一形象标识，统一名称，公开服务名片信息，新进群或群内人员新增应进行自我介绍。对重要走访对象可添加互联网社交账号，单独联系服务，构建快速响应机制。

6.3.2.3 线上服务渠道应具备客户走访互动功能，走访人员应及时响应走访对象提出的诉求。

6.3.2.4 走访人员应定期向走访对象发布有关供用电政策信息；发布政策信息应经过审核确定，符合国家、行业、平台相关规定。

6.3.2.5 线上走访渠道应安全稳定，保障走访对象信息安全。

7 走访流程

7.1 服务环节

由走访前准备开始，经过预约走访对象、宣传政策举措、沟通业务需求、制定服务策略、解决诉求并回访、走访信息归档等流程环节，服务结束。

7.2 环节质量标准

7.2.1 走访前准备

走访前应根据走访事由准备服务联系卡、各类政策及业务宣传资料、纸质/电子意见收集记录本等，检查可移动办公的手持终端、多媒体记录设备是否可用。对于定向走访，还应提前开展走访对象用能情况分析，提供用能解决方案。对于特殊形式走访，应提前编制走访方案。

7.2.2 宣传政策举措

宣传政策举措时，应根据走访对象实际需求、用电特征、行业特性分类宣传，确保服务信息精准传递。

7.2.3 沟通业务需求

走访时受理走访对象咨询时应准确回答，对不能当即答复的，应如实记录并说明原因，在 7 个工作日内答复。受理投诉后，相关负责人员 24 小时内联系走访对象，在 7 个工作日内答复。

7.2.4 制定服务策略

针对走访对象的合理诉求，应提出切实可行的解决方案。针对走访对象的用电服务需求，应创新服务方式，丰富服务内涵，为电力用户提供更便捷、更透明、更温馨的服务，持续改善用户体验。

7.2.5 解决诉求并回访

7.2.5.1 诉求解决后可根据需要对走访对象进行回访，准确、完整记录走访对象意见，因走访对象原因回访不成功，应如实记录原因。

7.2.5.2 回访时应征求走访对象意见，合理设置回访时段，除走访对象要求约时回访外，原则上不在 21:00 至次日 8:00 期间开展回访工作。

7.2.6 走访信息归档

走访对象诉求办结后，应及时整理归档。档案记录应做到全面完整、目录清晰、方便查阅，做好信息记录的分类和保管。

8 走访人员及行为标准

8.1 基本要求

8.1.1 严格遵守国家法律、法规，诚实守信，恪守承诺。爱岗敬业，乐于奉献，廉洁自律，秉公办事。

8.1.2 熟悉国家和电力行业相关政策、法律、法规的相关规定，掌握走访服务基本要求、沟通技巧、业务知识，具有合格的专业技术水平。

8.1.3 严格执行供电服务相关工作规范和质量标准，保质保量完成走访工作，为走访对象提供专业、高效的供电服务。

8.1.4 遵守国家的保密原则，尊重走访对象的保密要求，不对外泄露走访对象个人信息及商业秘密。

8.2 行为要求

8.2.1 走访时应仪容仪表得体，行为大方端庄。整洁规范着装，并佩戴统一工作证或工作牌。

8.2.2 真心实意为用户着想，尽量满足用户合理诉求。对用户诉求不推诿，不拒绝，不搪塞，及时、耐心、准确地给予解答。

8.2.3 提供走访服务时，应礼貌、谦和、热情。会话时，使用规范化文明用语，提倡使用普通话，态度亲切、诚恳，做到有问必答，尽量少用生僻的电力专业术语，不得使用服务禁语。

8.2.4 走访人员实行首问负责制，走访对象反映问题时应专心聆听，适时引导，不可推诿。当走访对象的要求与政策、法律、法规及企业制度相悖时，应向对方耐心解释，争取理解，做到有理有节。遇有走访对象提出不合理要求时，应向对方委婉说明，不得发生争吵。

8.2.5 走访时不得要求走访对象接送，不得接受宴请，不得收受礼品、有价证券等，杜绝“吃、拿、卡、要”行为。

9 走访服务评价与改进

9.1 改进机制

供电服务机构应建立走访计划制定、走访实施、诉求处理、意见回访闭环改进管控机制。

9.2 记录与分析

供售电服务机构应详细、如实记录走访过程中走访对象反馈的意见与建议，开展走访服务过程分析，不断提高用户体验与感知。

9.3 质量管理体系

供售电服务机构应建立走访服务质量管理体系，不断提高供电服务水平。

9.4 诉求处理满意调查

回访时可适当开展诉求处理满意度调查。

电力用户走访服务规范

编 制 说 明

目 次

1 编制背景·····	10
2 编制主要原则·····	10
3 与其他标准文件的关系·····	10
4 主要工作过程·····	11
5 标准的结构和内容·····	11

1 编制背景

电力是经济社会发展的重要保障,是实现人民美好生活的基础条件。新冠肺炎疫情以来,部分供电服务机构围绕保障疫情期间惠民政策精准落地,助力企业复工复产,组织开展了系列电力用户走访活动,工作成效赢得了各级党委政府和广大电力用户的高度认可。

随着“双碳”目标深入推进、新型电力系统加快构建,新能源装机规模快速增长,电力供需紧平衡态势给供电服务带来巨大挑战。当前,电力市场改革进入深水区,全国统一电力市场体系逐步建成,山东作为全国唯一一个电网代理购电参与现货市场的省份,工商业用户全部进入市场,交易规模、采抄频次、购售结算等业务量激增,用户对电力服务要求日趋个性化、差异化。在多重因素交互作用下,供电服务机构必须主动顺应用户关注、社会关切,通过用户走访工作,加快构建和谐共赢的现代电力供客关系。但用户走访作为用户需求挖掘及服务衔接的有效服务手段,现阶段还没有相应的标准规范可执行。

为了指导供电企业及配电运营商采用标准化管理,保障电力用户走访服务质量,按照国家相关法规、行业标准要求、山东省电力行业团体标准管理要求,结合走访工作实际,制定本标准。

2 编制主要原则

本标准按以下原则编制:

- a) 坚持用户导向原则: 贴近电力用户, 指导电力行业以标准化促进增量配电网行业发展;
- b) 坚持适用性原则: 严格遵照国家有关规定, 充分考虑区域内取得电力业务许可证(供电类)的供电服务机构服务管理水平现状及差异, 制定普遍适用的电力用户走访工作标准;

3 与其他标准文件的关系

本标准与相关技术领域的国家现行法律、法规和政策保持一致。本标准不涉及相关知识产权, 不存在知识产权规避或保护的情况。本标准的制定过程主要依据和参考如下文件:

- GB/T 1.1 标准化工作导则
- GB/T 20000.1 标准化工作指南
- GB/T 28583 供电服务规范
- DL/T 2046-2019 供电服务热线客户服务规范

4 主要工作过程

2022年1-2月, 成立编写组, 广泛调研、分工编写、征求意见、内部评审, 编制形成标准征求意见稿。

2022 年 4 月，根据山东省电力行业协会要求，组织编写组广泛征求意见，修订形成标准送审稿，提交山东省电力行业协会专家审查。

2022 年 5 月，根据专家审核意见、结论，形成团体标准报批稿，山东省电力行业协会专家审查通过后编订标准编号，批准发布，并在全国团体标准信息平台公开本标准的基本信息。

5 标准的结构和内容

本标准正文设 6 章，由走访对象、走访内容、走访渠道、走访流程、走访人员及行为标准、走访服务评价与改进组成。电力用户走访工作属于供电服务的范畴，由供电服务人员具体实施，需要规范人员基本要求和装备。走访工作可以融入到日常业务开展中实施或进行专项走访，可以通过面对面、电话、线上等方式走访，需要建立持续改进机制，保障走访质量，促进供电服务满意度持续提升。