

广州供电局客户满意度测评、供电服务模式研究及营业厅电鸿物联场景试点建设项目公开招标标的物描述



项目概况：

标的 1：2025 年广州供电局供电服务质量评价与提升策划客户满意度测评费：

1、标包 1：针对省内与其他供电服务企业、供水、供气等公共服务客户满意度横向比较测评并开展客户需求问题诊断研究。从省级、市级两个层面，对广州供电局供电服务与省内其他区域对供电服务进行客户满意度横向比较测评，了解供电服务在广州公共服务中所处的位置和水平。开展转供电加价、停电处理、电压质量、供电安全、用电办理、抄表收费、服务渠道等方面的诊断和研究分析，找准各区供电局供电服务的短板和问题，并提出针对性强、可操作性的对策建议。

2、标包 2：市内客户满意度测评及优化建议：针对市内与供电服务与供水、供气等公共服务客户满意度横向比较测评并提出优化建议，追踪反映多年来市民对供电服务评价的历史变化，供电服务指标体系维持稳定，供电服务评价内容基本保持不变，覆盖电力供应、人员与办事服务、收费服务及电费价格等主要方面，收集对改善供电服务的建议和意见。

标的 2：2025 年广州供电局超大城市新型电力系统下的供电服务模式研究及全渠道升级规划其他中介费：

1.新型电力系统下的能源消费新模式研究。分析超大型城市的用能特性,聚焦“客户服务提供与客户期望满足不到位”问题解决,梳理新型电力系统下用户侧期望变化情况,为能源消费新模式下客户服务工作的管理决策提供支撑;

2.现代供电服务策略及模式优化建议。分析当前服务体系对客户期望的满足程度,围绕客户期望,以相关国标为指导,制定服务优化设计通用方法,并针对典型场景进行服务策略及模式的优化应用设计,助力客户满意度提升;

3.服务全渠道升级策划。以 95598、南网在线为的各个服务渠道的服务数据为核心,开展客户需求和期望的“探针式”分析,侦测客户需求和期望变化,指导各类渠道的差异化定位、发展方向、发展策略、重点建设举措。

标的 3:2025 年广州南沙供电局黄阁营业厅电鸿物联场景试点建设

开展南沙供电局粤港澳大湾区电力营商环境体验中心设备电鸿化适应性改造建设,打造基于电鸿化的营业厅业务场景应用示范,对营业厅设备全场景电鸿化设施,重点对电力自助缴费终端、排号机等与用户交互设备实现电鸿化改造。营业厅全场景鸿蒙化设施,基于鸿蒙软总线能力和摄像头 AI 识别能力,实现业务端侧联动,提供自动化监测调节,保障营业厅环境怡心怡业,并且实现业务设施和作业终端的数据共享和多屏协作,定义数智化营业厅办理业务新体验。

招标范围:

标的 1: 2025 年广州供电局供电服务质量评价与提升策划客户满意度测评费:

标包 1: 省内客户满意度测评及客户需求问题诊断研究: 针对省内与其他供电服务企业、供水、供气等公共服务客户满意度横向比较测评并开展客户需求问题诊断研究。包括构建指标体系、抽样设计, 督导、访问员培训, 问卷调查执行(含现场深访), 问卷审核、复核, 问卷编码、录入、检查与整理, 数据统计(含图表制作)等, 研究分析和报告撰写等。

预期成果包括但不限于:

1. 《广州供电局供电服务与省内供电服务客户满意度横向比较测评调查报告》
2. 《广州供电局供电服务短板及对策建议》

标包 2: 市内客户满意度测评及优化建议:

预期成果包括但不限于:

1. 《广州供电局供电服务与市内供电、供电等公共服务客户满意度横向比较测评调查报告》
2. 《广州供电局 11 个区局客户需求问题诊断研究报告》

标的 2: 2025 年广州供电局超大城市新型电力系统下的供电服务模式研究及全渠道升级规划其他中介费:

分析超大型城市的用能特性,聚焦“客户服务提供与客户期望满足不到位”问题解决,梳理新型电力系统下用户侧期望变化情况,分析当前服务体系对客户期望的满足程度,围绕客户期望,以相关国标为指导,制定服务优化设计通用方法,并针对典型场景进行服务策略及模式的优化应用设计,以 95598、南网在线为的各个服务渠道的服务数

据为核心，开展客户需求和期望的“探针式”分析，侦测客户需求和期望变化，指导各类渠道优化升级建设。

预期成果包括但不限于：

- 1)《基于能源消费新模式下的客户期望分析报告》；
- 2)《基于现代供电服务体系的典型业务场景服务策略及模式优化设计方案》；
- 3)《基于客户诉求特征分析的服务全渠道升级策划方案》。

标的 3:2025 年广州南沙供电局黄阁营业厅电鸿物联场景试点建设

对营业厅设备全场景电鸿化设施，重点对电力自助缴费终端、排号机等与用户交互设备实现电鸿化改造,对营业厅充电桩、空调、插座等设备进行电鸿化部署，打造多元负荷管理、智能家居等场景。