

# 2026 年广州供电局市场营销运营中介服务类项目（第一批）

## 标的物描述

### 标的 1：2026 年广州业扩报装服务全过程服务管控提高研究项目

#### 项目概况：

开展 2026 年广州业扩报装服务全过程服务管控提高研究，完成高压业扩报装服务现状深度调研、标准化服务模板与协同机制、落实“624 号文”任务实施细则并提出优化内容和标准化服务推广体系规划四方面的工作内容，具体包括：广州业扩报装全流程存在的痛点堵点环节调研以及先进省市服务模式对标、分层级制定标准化操作手册、围绕 624 号文等文件对业扩的要求开展政策专题研究、结合广州市产业特点选取提炼“可复制、可推广”的服务经验，形成 6 个以上典型案例的《业扩报装典型经验案例库》，并配套编制《最佳实践手册》，形成标准化服务的“操作指南”。

#### 招标范围：

##### 1、项目内容

##### （1）高压业扩报装服务现状深度调研

以南网广州供电局近三年 10kV 及以上高压客户业扩报装全量数据为基础，结合现场访谈、档案追溯等方式，全面梳理从客户报装申请、供电方案编制、外线工程协同到验收并网的全流程节点，重点分析流程冗余环节、跨部门协同断点及服务标准不统一问题。同时，对比国内先进省市高压业扩报装服务模式，结合广州市“获得电力”服务升级要求及新能源并网、新质生产力用户接入等新需求，明确本地标准化建设的核心方向与优化空间。

##### （2）标准化服务模板与协同机制

针对高压业扩报装客户申请响应、供电方案编制等核心环节，依据国家发展改革委、国家能源局“624号文”，广州市地方政策要求及南网公司《业扩管理办法规定》《业扩报装及配套项目管理规则》，分层级制定标准化操作手册：一是明确各环节服务标准、时限要求及责任主体；二是针对新能源并网、新质生产力用户等特殊场景，制定差异化服务标准，满足高可靠性供电、绿色能源接入等个性化需求。

### （3）落实“624号文”任务实施细则并提出优化内容

聚焦“624号文”提出的提出14类38项工作任务中涉及业扩报装的任务内容，以及《南方电网公司深化提升“获得电力”服务水平全面打造现代化用电营商环境行动方案》《公司强化业扩全流程管控提升办电效率工作方案》等文件要求，根据广州供电局未落实和正在推进的任务清单，研究业扩全流程制度层面、系统层面的优化内容，进一步明确落实细则和实现路径。如广州特色产业的绿色通道服务流程和实施细则；推广“扫码用电”快用电服务模式；推广工程契约服务；“电能质量示范建设”优化内容等。

### （4）标准化服务推广体系规划

结合广州市产业特点，选取提炼“可复制、可推广”的服务经验：一是总结流程优化经验；二是提炼技术赋能经验；三是归纳服务创新经验。在此基础上，构建包含6个以上典型案例的《业扩报装典型经验案例库》，并配套编制《最佳实践手册》，形成标准化服务的“操作指南”。

## 2、主要交付资料包括但不限于：

### （1）《业扩报装优化服务手册》

### （2）《高压业扩报装标准化操作手册（试行）》及特殊场景服务细则

(3) 《高压业扩报装典型经验案例库》

(4) 《最佳实践手册》

## 标的 2：2026 年广州供电局用电营商环境对标研究与优化提升项目

### 项目概况：

开展 2026 年广州供电局用电营商环境对标研究与优化提升研究，完成世界银行 B-READY 评估结果深度解析与对标、“三个一批”评估体系的落地应用研究、广州现状诊断与分阶段提升策略制定三方面的内容，具体包括：全面解构 2026 年世行 B-READY 评估体系中“市政公用基础设施服务（电力）”指标评估结果、选取 B-READY 评估中电力相关指标领先的经济体开展深度调研、深度解析“三个一批”评估体系的核心内涵、国内先行地区在落实“三个一批”的典型案例分析、基于 B-READY 和“三个一批”标准，全面评估广州供电局当前用电营商环境的优势、劣势、机遇与挑战，最后输出 2026 年广州优化举措及谋划系统性提升路径（2027-2030 年）等成果。

### 招标范围：

#### 1、项目内容

##### (1) 世界银行 B-READY 评估结果深度解析与对标

全面解构 2026 年世行 B-READY 评估体系中“市政公用基础设施服务（电力）”指标评估结果，系统分析全球主要经济体与中国在电力相关指标上的得分、排名与评价摘要。选取 B-READY 评估中电力相关指标领先的经济体，深入研究其在用电营商环境建设方面的创新制度设计、技术应用与运营模式，提炼可迁移的先进经验。通过对标分析，精准定位广州在国际坐标系中的位置，明确优势领域、指出的短板与改进建议。

## （2）“三个一批”评估体系的落地应用研究

深度解析“三个一批”评估体系的核心内涵，分析国内先行地区在落实“三个一批”要求、建设现代化用电营商环境方面的早期实践案例，明确政策落地的关键抓手与考核重点。

## （3）广州现状诊断与分阶段提升策略制定

基于 B-READY 和“三个一批”标准，全面评估广州供电局当前用电营商环境的优势、劣势、机遇与挑战，通过案头研究、数据分析、调研访谈等方式，找出差距和痛点。聚焦可快速见效的痛点问题，提出可立即部署的优化举措（2026 年）；立足长远发展，谋划系统性提升路径（2027-2030 年）。

### 2、主要交付资料包括但不限于：

- （1）《2026 年世界银行 B-READY 评估“市政公用基础设施服务（电力）”指标解读报告》
- （2）《全球一流用电营商环境最佳实践案例库（2026）》
- （3）《“三个一批”评估体系下供电服务对标分析报告》
- （4）《广州用电营商环境优化提升策略总报告》

## 标的 3:2026 年广州供电局本地化用电特征与增供扩销分析体系研究 其他中介费

### 项目概况：

本项目立足广州粤港澳大湾区核心引擎、国家中心城市的发展定位，结合当地产业布局优化、用电市场规模拓展的实际情况，以及公司增供扩销工作对市场研判、精准落地的更高要求，开展多维度用电数据分析、电力与经济运行关联分析及固定周期分析报告编制工作，通过梳理标准化分析维度、整合多维度关联数据开展趋势分析、联动

分析识别用电增长潜力、梳理电量影响因素编制分析报告等工作，建立适配广州发展的电力-经济联动分析体系和工作机制，深化“电力看经济”本地化、精细化、常态化落地，为公司经营决策优化、增供扩销精准施策提供数据支撑，同时服务地方经济高质量发展。

### **招标范围：**

承接网省公司关于加强用电分析和增供扩销的目标要求，构建覆盖目标预测与过程预警的全流程数据分析支撑体系。通过整合内外部数据、开展深度分析并编制系列报告，精准服务公司经营决策与市场拓展。具体内容包括：

1、梳理适配不同时间尺度、覆盖电量趋势跟踪、经济运行透视两类场景的标准化分析维度，形成适配广州本地用电特征的常态化数据分析规范，夯实“电力看经济”本地化分析基础。

2、按需整合宏观经济、产业政策、电价水平、气象气候等可公开获取的多维度关联数据，围绕月、季度时间尺度，开展分重点区域、重点行业的电量变化跟踪与趋势分析，为增供扩销工作提供基础数据参考。

3、围绕月度、季度、年度不同分析周期，依托用电数据开展广州产业发展、行业运行及经济走势的联动分析，辅助识别具备用电增长潜力的重点行业与区域，为增供扩销工作锁定重点方向提供参考。

4、梳理广州本地电量变化的核心影响因素，结合电量增长与波动特征，按月度编制广州电力运行统计分析基础报告，拆解电量增长核心支撑点，厘清其背后关联的经济、产业政策等内在逻辑。

5、编制用电运行分析及“电力看经济”专项报告与工作指南：编制广州供电局“电力看经济”工作指南，加强政策研究与市场分析，建立常态化“电力看经济”工作机制；按月对广州全社会及分行业、

分区域、规上工业企业、重点行业用电量等核心指标开展统计、监测与基础分析，加强行业用电、规上工业企业、重点行业用电跟踪，重点拆解电量增长的结构支撑与拖累因素，及时反映总量与结构变化，形成电力运行状况的基础视图与快报，并每月向政府报送月度用电分析报告；在月度监测分析基础上，按季度开展“电力看经济”专题深度分析，形成季度“电力看经济”专项分析报告，分析范围涵盖电力数据与宏观经济联动分析、用电增长趋势研判及对增供扩销目标实现的支撑度分析等，相关工作成果包括广州供电局“电力看经济”工作指南、月度用电分析报告及季度“电力看经济”专项分析报告。

#### 标的 4: 基于知识精准治理的营销专业知识切片及全流程管理规范能力跃升

##### 项目概况:

当前电力营销“四库”建设仍面临“高耗低效”、“知识断链”和“技术支撑不足”三大挑战。业务材料广泛分散于多个信息系统及纸质档案中，格式不统一、统计口径各异，高度依赖人工重复整理，导致效率低下；新政策与新条款出台后，缺乏系统化的解读、关联和归档机制，知识更新滞后，难以支持业务快速响应和决策；现有技术手段对电力专用表格、复杂结构化条款及扫描文档的处理能力不足，难以实现精准、细粒度的知识抽取与应用。

本项目以“业务专家指导+人工精准切片+系统化知识整理”为实施路径，对多源异构材料开展人工精细化切片与系统整理，明确知识单元边界，保障语义完整性与一致性。构建逻辑清晰、高度关联的知识体系，并辅以智能技术实现高效检索与动态维护。

项目目的在于提升知识复用效率与获取准确性，实现业务知识的

精准穿透和灵活调用，有效减少人工重复劳动，推动知识持续积累与价值释放，全面强化电力营销业务中的风险管控、运营优化与知识传承能力。

### **招标范围：**

项目以“业务专家指导+人工精准切片+系统化知识整理”为核心实施路径，聚焦电力营销领域知识体系的高质量构建与高效应用。具体内容包括：

1、知识整合与人工精准切片：组织电力营销业务专家指导，组建专业团队对多源政策与业务文件进行审读和解析。专家团队依据业务实际与风险管控需求，制定系统、细致的语义单元切分规则与质量标准。技术人员依规开展人工清洗、标注与切片，确保每一知识片段边界清晰、语义完整，为后续处理奠定坚实基础。

2、系统化知识整理与组织：对已切片知识进行多维度归类、标签化处理与一致性校验，构建逻辑清晰、关联紧密的知识层级体系，形成标准化的知识片段集合，全面支持业务检索与应用。

3、智能检索与业务赋能：依托系统化整理的知识体系，实现跨业务环节的精准查询与推送，快速响应一线需求，显著提升知识获取效率与应用准确性。

4、闭环迭代优化：建立“业务反馈-专家评估-人工校准”机制，组织领域专家对知识切片质量、分类体系及应用效果进行持续复核与优化，确保与实际业务需求动态一致。

## **标的 5：全链路数据驱动的电力客户投诉溯源稽查与服务效能提升研究**

### **项目概况：**

本项目以客户投诉数据为核心，联动服务全流程数据。开展三个方面的工作，包括客户服务工作分析、场景整理梳理、诉求根源挖掘分析，以实现服务风险总结、需求溯源解决。

从企业运营角度，实施有效识别诉求风险，辅助服务提升，降低投诉的反复发生；优化客服管理流程，降低投诉处理成本，同时通过挖掘的问题数据，为电网运营管理、服务流程优化、政策调整等提供科学依据。从客户角度，实现快速响应客户诉求、解决问题，有效提升客户问题解决效率与满意度，增强客户对电网企业的信任度。

### **招标范围：**

1、本项目构建标准化业务数据市与客户投诉数据集，实现全流程数据的联动，建立“投诉数据-业务数据”映射关系。对客服的工单数据、投诉定责数据进行研究，深度分析，梳理客户服务与典型场景的智能识别服务短板，精准定位服务薄弱环节。

2、基于客户主要交互场景拆解稽查要点，借助关联规则挖掘技术建立场景与业务流程节点映射，挖掘并完善场景化稽查清单，便于稽查人员快速获取场景化稽查逻辑，提升精准稽查效率。

3、搭建“投诉事件-根源维度”关联模型过程中，运用聚类分析、因果推断等数据分析技术，从电网运营、政策执行、服务流程三大维度挖掘投诉根源；并通过数据跟踪技术构建“发现-分析-整改-闭环”的根源治理机制，实时监控根源问题整改进度，避免同类投诉反复发生。

主要输出典型场景稽查要点映射清单、关联规则分析说明书、投诉根源问题闭环治理管理办法，及形成交付物的编制、评审、验收、印刷及过程资料查询使用费等。

交付物包括但不限于：《客户服务典型场景稽查要点映射清单》、

《客户服务工单与调查分析报告》、《客户诉求典型场景根源问题闭环治理研究报告》。

## 标的 6：2026 年广州供电局营销项目效能评价

### 项目概况：

营销项目效能评价是电网公司日常生产运营中的一项重要工作环节，是衡量营销专业投资及运行质量的重要手段。通过对营销项目的投资效能评估为投资提供参考尺度，从而确定投资决策、项目管理和技术提升等方面提出各类营销投资项目的改进意见，以实现公司的战略目标。

### 招标范围：

本次采购为 2026 年广州供电局营销项目效能评价项目提供服务：

依据南方电网公司营销项目管理制度、项目准入条件及《广州供电局营销项目后评价业务指导书》等相关规定，组织开展营销项目效能评价，对在 2025 年投产项目开展营销项目后检查工作，形成《2025 年广州供电局营销项目后检查报告》。

### 1、工作内容：

（1）对 2025 年投产的营销项目进行项目后检查，检查形式包括开展现场走访、资料检查等，对营销项目管理全过程各项工作的合规性开展检查，主要包括（不限于）营销项目前期管理、实施过程管理、收尾管理；

（2）依据现场走访、资料检查情况，总结营销项目各阶段开展情况，指出各项目实施单位在营销项目实施过程中存在的问题，并给出具备可行性的工作指导意见和建议。

(3) 分析营销项目管理、计量物资管理各项指标完成情况，分析指标优势单位的先进做法，提炼优势管理模式。编制《2025 年广州供电局营销项目后检查报告》。

## 2、实施方案

(1) 检查前期准备工作：制定抽查范围、抽取原则、现场检查时间表，联系迎检单位资料准备。

(2) 现场检查工作：对广州供电局供服中心、计量中心、直属供电局进行现场检查。

(3) 问题反馈、申诉：对检查发现的问题进行登记、整理，并反馈问题责任单位，接受相关单位的问题申诉并进行研判，确定问题是否纳入检查报告。

(4) 检查资料整理：对发现问题进行整理，形成问题台账，并对问题台账进行数据分析。

(5) 撰写报告：根据项目后检查情况，撰写《2025 年广州供电局营销项目后检查报告》。

## 3、成果验收

(1) 验收评审：由业主邀请专家，以会议形式，对项目成果初稿进行评审。

(2) 初稿修改：按会审意见进行修改。

(3) 终稿验收：完成修改后，由业主组织竣工验收。