

《客户体验管理 供电服务应用指南》
(征求意见稿) 编制说明

《客户体验管理 供电服务应用指南》
起草工作组
二〇二四年八月

《客户体验管理 供电服务应用指南》 (征求意见稿) 编制说明

一、任务来源

本团体标准由深圳供电局有限公司提出，列入中国科技产业化促进会 2024 年团体标准立项计划（中科促字（2024）7 号）。由深圳供电局有限公司组织，中国南方电网有限责任公司、中国移动通信集团广东有限公司深圳分公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司等单位参与起草。本标准定于 2024 年完成。

二、目的意义

1. 国家高度重视客户体验工作

2017 年，《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》指出，坚持以供给侧结构性改革为主线，以提高发展质量和效益为中心，将质量强国战略放在更加突出的位置。坚持以质量第一为价值导向，牢固树立质量第一的强烈意识；坚持以企业为质量提升主体，推动质量评价由追求“合格率”向追求“满意度”跃升。

在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中，明确提出“鼓励定制、体验、智能、时尚消费等新模式业态发展”，“以提升便利度和改善服务体验为导向”，从而将体验经济与体验管理上升到国家战略层面，更好地助力于实体经济的高质量发展。

工业和信息化部办公厅发布的《关于做好 2021 年工业质量品牌建设工作的通知》中明确提出，深入实施消费品“三品”战略（增品种、提品质、创品牌），积极推进用户满意工程，加强用户体验工具方法落地实施。发展个性定制、规模定制、高端定制，推动产品供给向“产品+服务”转变、向中高端迈进。

《南方电网公司质量强企建设三年行动方案》重点任务 10 “提升非管制业务的产品和服务质量”，提出“以服务满意度、客户体验和客户愉悦等为牵引围绕产品全生命周期和客户服务全旅程，洞察客户需求，健全服务标准，细化服务流程，完善售后管理和投诉管理，运用数字技术、金融科技等，增强全过程服务能力。”

2023 年 3 月，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布国家标

准 GB/T 42509-2023《质量管理 顾客体验管理指南》，该标准填补了我国在客户体验管理领域的标准空白。该标准囊括 44 项标准条款，主要包括客户体验管理、客户体验策划、客户体验运行三大方面内容，细化明确了从理解客户需求与期望、客户体验目标实现策划、供电服务体验设计、体验测量指标、体验行动分析、体验创新优化到服务体验评价的顾客体验全过程、全触点管理。

2. 深圳供电局在客户体验方面拥有深厚基础

深圳供电局是国家标准 GB/T 42509-2023 的核心起草单位之一，将供电局近些年在客户体验管理方面的实践充分凝练，并融入到标准中。深圳供电局坚持践行“解放用户”理念，始终围绕客户体验做好客户服务，实现客户价值共创。在客户体验设计方面，从客户需求与期望出发策划设计客户用电全过程体验优化提升管理，持续丰富“基础+增值”产品体系。在客户体验策划方面，以客户画像应用为例，聚焦顾客期望，在南网率先上线运行客户精准画像智能应用平台，已实现“猜你想问”“猜你想办”“猜你想要”“猜你想吐槽”等场景。向 95598 智能辅助系统、营业厅自助服务终端等提供客户画像实时辅助分析。在客户体验运作方面，深圳供电局打造全网首批高端客户经理团队，主动服务该市重大项目和“20+8”产业集群用电需求，建成政企用电用能共享服务数字平台，推进政数共享、行政审批、电水气线网协同联办等做深做实。

3. 亟需制定可指导供电领域的客户体验标准

由于国家标准 GB/T 42509-2023 的定位为基础通用，即，可应用于各行业的客户体验管理工作，相关条款的写法更加中立化。所以其在供电领域的适用性较差，很难深入指导行业的客户体验工作。为了进一步让标准深入到供电服务领域，将深圳供电服务的优秀实践在全国供电企业范围内推广，全面提升行业整体的客户体验水平，提高客户的满意度和获得感，因此，有必要制定适用供电企业提供优质服务体验的标准。

三、标准编制过程

1、收集和分析资料

在本标准立项之前，标准起草组成员便从国内外各种渠道大量收集与本文件有关的信息和资料。如 GB/T 28583-2012 供电服务规范，GB/T 42509-2023 质量管理 顾客体验管理指南等。

2、分析、比较和研究

标准起草组对收集到的国内外有关信息和资料进行了认真的分析、比较和研究，并对我国的供电企业特点做了一定程度的调查和了解。

3、确定标准的制定原则

在比较准确和充分的掌握了相关信息后，确定了本标准的制定原则。

- (1) 先进性：其准确性、科学性达到较高水平，客户体验体系处于行业领先。
- (2) 适用性：要适应我国供电服务发展的要求。
- (3) 可操作性：符合我国企业自身、第三方机构技术现状，容易操作实施。
- (4) 实用性：能够为相关企业的供电服务体验提供借鉴意义。

4、形成标准草案文本

充分结合最新供电服务的国家政策、法律法规、技术标准和发展趋势，以及已经在诸多企业开展的实践，形成本标准草案。

5、正式起草标准

在上述步骤完成后，便正式组成标准起草组。

2024年3月至7月在深圳、北京以及网络视频会的形式召开多次标准起草组工作会议，还邀请了电力、管理、信息化、服务等行业的专家，对标准草案文本进行了认真的研讨。尤其对标准中的部分术语和定义、客户体验原则和框架、客户体验细节做了仔细的推敲。会后形成了意见统一的征求意见稿。

6、大范围、多渠道征求意见

标准重在应用，标准的起草过程中，面向广大企业、高校、监管部门以及第三方客户体验咨询组织征求了大量的宝贵意见，多数被采纳到标准中。

7、起草编制说明

标准编制说明既是标准制、修订过程的工作总结，又是标准制、修订的技术研究报告。因此，标准起草组从一开始就非常重视编制说明的撰写。在起草组全体成员再次认真审查了更改后的标准草案，并在有关方面完全达成共识的基础上，完成了本标准的编制说明。

四、标准主要内容

本标准的主题内容结构如下所示：

- 4 客户体验管理原则
- 5 客户关系管理
 - 5.1 供电客户分类
 - 5.2 客户信息管理
- 6 设计客户体验
 - 6.1 设计过程
 - 6.2 评估客户体验设计
- 7 管理客户体验
 - 7.1 概述
 - 7.2 客户体验运行支持
 - 7.3 客户体验的风险管理
 - 7.4 负面客户体验管理
- 8 洞察客户体验
 - 8.1 概述
 - 8.2 建立客户全接触渠道
 - 8.3 建立客户标签体系
 - 8.4 聆听客户声音
 - 8.5 观察客户体验行为
 - 8.6 为客户精准画像
 - 8.7 为客户提供个性化服务
 - 8.8 建立客户体验测量指标
 - 8.9 收集客户体验数据
 - 8.10 分析客户体验数据
 - 8.11 评价客户体验效果
- 9 优化客户体验
 - 9.1 概述
 - 9.2 深化对客户体验的理解

- 9.3 沟通客户体验信息
- 9.4 优化客户体验行动
- 9.5 客户体验创新管理
- 10 提供优质供电服务产品
- 11 评价、保持和改进
 - 11.1 建立绩效测量和评价机制
 - 11.2 客户体验管理的评估
 - 11.3 持续改进

五、主要实验（或验证）的分析、综述报告、技术经济论证、预期的经济效果

无。

六、采用国际标准和国外先进标准的程度

目前尚没有该领域的国际标准化组织，本标准的制定，从系统性、专业性和对产业未来发展的技术把控上，总体处于国际领先水平。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

1. 顾客体验国家标准

2023 年 3 月，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布国家标准 GB/T 42509-2023《质量管理 顾客体验管理指南》，该标准填补了我国在客户体验管理领域的标准空白。该标准囊括 44 项标准条款，主要包括客户体验管理、客户体验策划、客户体验运行三大方面内容，细化明确了从理解客户需求与期望、客户体验目标实现策划、供电服务体验设计、体验测量指标、体验行动分析、体验创新优化到服务体验评价的顾客体验全过程、全触点管理。

2. 优质服务国际标准和国家标准

2023 年，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布国家标准 GB/Z 43427-2023《优质服务 设计高品质服务以实现极致顾客体验》，该标准等同采用国际标准 ISO/TS 24082:2021。该标准确立了实现极致顾客体验的高品质服务设计的原则，描述了实现极致顾客体验的高品质服务设计的活动。重点介绍了基于

共创机制的高品质服务设计,目的在于使顾客感受到持续的愉悦感。标准中的条款针对 ISO 23592 优质服务模型中创造极致的顾客体验维度中的多项元素。本标准适用于商业组织、公共服务与非营利组织开展高品质服务的设计。

由于国家标准 GB/T 42509-2023 和 GB/Z 43427-2023 的定位为基础通用,即,可应用于各行业的客户体验管理工作,相关条款的写法更加中立化。所以其在供电领域的适用性较差,很难深入指导行业的客户体验工作。为了进一步让标准深入到供电服务领域,将深圳供电服务的优秀实践在全国供电企业范围内推广,特制定本标准,本标准对于全面提升行业整体的客户体验水平,提高客户的满意度和获得感发挥重要作用。

八、重大分歧意见

无。

九、有关标准属性的建议

建议在本标准通过审定后作为推荐性标准发布、实施。

十、贯彻标准的要求和措施建议

建议尽快批准发布。

十一、替代或废止现行相关标准的意见

无。

十二、其他应予说明的事项。

无。