

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—XXXX

电网企业省级业务中台运作模式

Power grid enterprise provincial business operation mode

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国商业企业管理协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 平台架构 1

5 管理体系 3

6 层级定位 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东电网有限责任公司客户服务中心提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：广东电网有限责任公司客户服务中心、××××、××××

本文件主要起草人：×××、×××、×××

电网企业省级业务中台运作模式

1 范围

本文件规定了电网企业省级业务中台运作模式的平台架构、管理体系和层级定位。
本文件适用于电网企业省级业务中台运作模式的构建和运行管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 43045.1 信息技术服务 智能客户服务 第 1 部分：通用要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电网客户服务 *grid customer service*

电力供应过程中，企业为满足客户获得和使用电力产品的各种相关需求的一系列活动的总称。

3.2

闭环管理 *closed loop management*

组织对电网客户服务全流程解决问题能力、多端点响应客户请求能力的统一部署。

3.3

服务能力 *service capability*

组织通过电网客户服务的能力，对客户服务请求积极响应的速度和效率。

4 平台架构

4.1 一般规定

4.1.1 电网企业省级业务中台服务能力模型应符合 GB/T 43045.1 的规定。

4.1.2 省级业务中台架构如图 1 所示，主要由核心职能层、执行保障层以及闭环管理层三个层面的核心框架以及一个作为辅助支撑的数字化支撑平台组成。

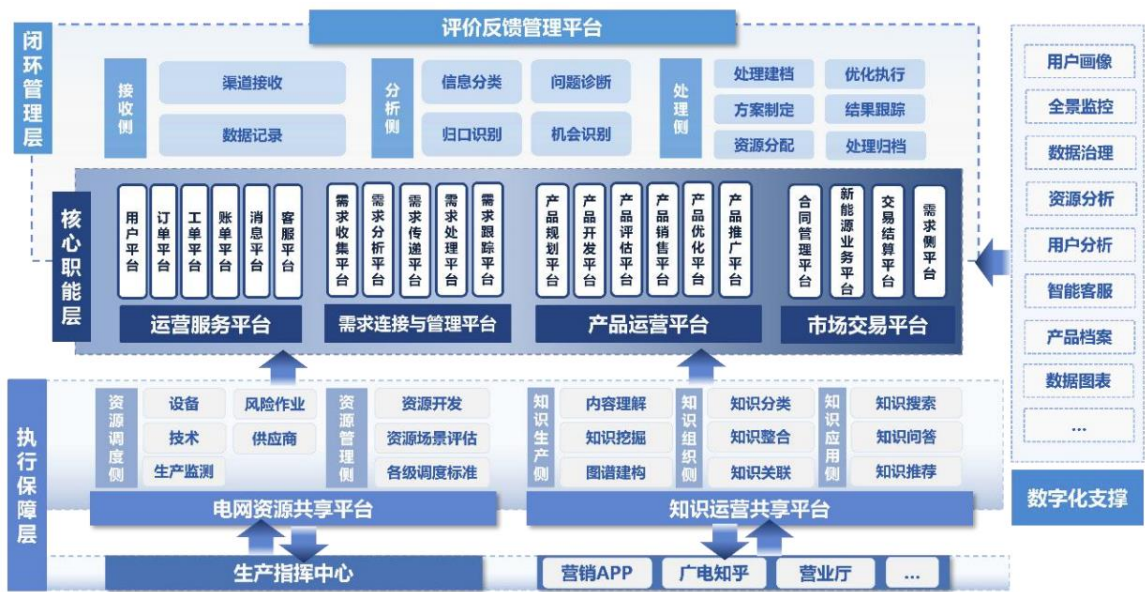


图1 省级业务中台架构图

4.2 核心职能层

- 4.2.1 核心职能层包含客户服务平台、市场交易平台、需求挖掘平台以及产品运营平台。
- 4.2.2 运营服务平台应涵盖省级电网客户服务中台的客户服务基本职能，统筹不同客户群体的业务服务需求，搭建起用户、工单、订单、账单、消息、客服等平台：
 - a) 建设用户登录、工单受理、消息发送等多项微服务；
 - b) 将可重复、可扩展的服务流程进行模块化；
 - c) 设置需求收集、需求分析、需求传递、需求处理、需求跟踪等平台，实现对需求挖掘的全流程把控，需求接收应实时有效。
- 4.2.3 产品运营平台应聚焦产品的孵化与发布，涵盖商机审核发布、跟踪服务进度、服务评价、协调个性化需求的产品研发、营销业务指标监控工作等职能。应建设产品规划、产品开放、产品评估、产品销售、产品优化、产品推广等平台，与需求挖掘平台配合进行产品的全流程管理：
 - a) 以客户需求为导向，持续收集用户反馈、市场变化和竞争信息，提升用户满意度；
 - b) 以产品的生命周期为中心，将产品开发、市场营销、用户运营和销售等环节结合。
- 4.2.4 市场交易平台主要涉及市场化交易用户电量及电费核算、编制电费结算单和支付表、签署零售市场交易结算合同等工作。应设置合同管理、新能源业务、交易结算、需求侧等平台，对用户用电量以及电费交易进行统一的汇总与管理。

4.3 执行保障层

- 4.3.1 执行保障层包括上下两层，上层包括电网资源共享平台和知识运营共享平台，下层为商城平台的业务执行载体。
- 4.3.2 电网资源共享平台应支持整合分散在生产、营销等各领域的电网资源数据，支撑规划建设、生产检修、客户服务等业务快速、灵活实现。
 - a) 资源调度侧：应设置设备、技术、生产监测、风险作业、供应商等平台，实现对省内生产、营销各领域的资源、数据的调度统筹；

- b) 资源管理侧：应设置资源开发、资源场景评估、各级调度标准等平台，实现对电网资源的统一管理，对内实现电网全资源的横向覆盖以及“网、省、地、县”纵向贯穿，支持管理电网资产、资源从规划到结束的业务全过程，涵盖资产、资源全生命周期的应用服务。

4.3.3 知识运营共享平台作为知识中台应为实际业务提供知识指导，应从知识运营的全流程角度，搭建起从知识生产到知识组织再到知识应用的全流程平台，实现对知识运营的整体把控。

- a) 知识生产侧：应涵盖内容理解、知识挖掘、图谱建构等功能；
- b) 知识组织侧：应实现对知识的细化生成与管理，包括知识分类、知识整合以及知识关联等内容；
- c) 知识应用侧：应具备结合实际需求，进行知识搜索、知识问答、知识推荐等的实际应用功能。

4.3.4 下层的业务执行载体中：

- a) 电网资源共享平台的载体是生产指挥中心；
- b) 知识运营共享平台可通过营销 APP、广电知乎和营业厅等载体实施。

4.4 闭环管理层

闭环管理层应设计评价反馈平台，着眼于对核心职能以及执行保障层的评价反馈，确保各个业务平台与功能平台效能得到发挥。

在评价反馈平台应搭建接收、分析以及处理平台，贯穿评价反馈从接收到处理完善的全过程。

- a) 接收侧：应具备包含接收渠道建设、评价数据记录等功能，渠道应丰富、畅通，评价信息数据应留痕；
- b) 分析侧：应包含信息分类、问题诊断、归口识别、机会识别等内容，在统一接收评价反馈信息后，应支持其中产生的问题进行诊断识别，并匹配相应的功能模块；
- c) 应支持对评价反馈所得信息进行综合分析，识别其中新的优化机会，探索整个中台建设模式的优化路径；
- d) 处理侧：应包含处理建档、方案制定、资源分配、优化执行、结果跟踪、处理归档等内容。

4.5 数字化支撑平台

数字化支撑层应具备一系列支撑业务中台发展建设的数字化功能，各功能模块的目标实现有赖于数字化手段的保障，例如智能客服、用户画像、数据图表等等。

5 管理体系

5.1 一般规定

电网企业省级业务中台管理体系如图 2 所示。遵循 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 管理循环的原则，结合供电服务管理体系的特定需求，建立了从策划到执行、再到评价和改进的闭环管理模式。



5.2 策划管理

5.2.1 策划管理模块应包含策划管理、人员管理和数字化支撑三大职能。

5.2.2 策划管理核心职能是根据市场需求和客户反馈，明确业务目标、资源配置策略以及绩效指标，策划管理部分的工作内容具体包括：

- a) 业务目标设定：应根据公司整体战略和市场需求，设定年度和季度的业务目标，这些目标包括供电服务的服务水平、客户满意度、市场份额等关键绩效指标；
- b) 客户需求分析：应收集并分析客户的需求反馈，通过系统化的需求分析，调整业务中台的服务内容和产品策略；
- c) 资源配置：应根据业务目标和实际需求，制定资源分配方案，合理分配人力、资金和设备等资源。
- d) 供电服务风险评估：应针对供电服务过程中可能面临的风险，制定风险控制措施，确保在面临突发事件或环境变化时能够有效应对；
- e) 绩效指标制定：应制定明确的绩效指标，为后续的绩效评价提供依据，指标的设定既要反映整体目标，也要适应各部门的具体职能。

5.2.3 人员管理应负责优化中台的人员配置和员工能力提升，以确保人力资源的结构和素质能够满足业务需求。应明确岗位职责，合理进行分工，推动员工技能提升，并通过绩效管理确保员工的工作质量。

人员管理工作的具体内容包

- a) 明确岗位职责：应根据业务需求和各岗位的职能，制定详细的岗位说明书，确保每位员工的职责清晰明了；
- b) 分工管理：应根据业务流程的需求，合理安排各部门的职责和任务分配，确保各岗位间的协同工作顺畅无阻；
- c) 技能提升：应根据业务中台的需求，制定并实施员工培训计划，包括专业技能培训、管理技能培训和新技术应用培训等，确保员工具备业务所需的专业能力和应对市场变化的能力；
- d) 绩效管理：应制定员工的绩效考核标准，并定期进行考核，绩效管理涵盖工作效率、任务完成度和服务质量等方面，应量化评估，为员工的晋升和发展提供依据。

5.2.4 数字化支撑应为业务中台的运作提供信息化和智能化的数据支持。通过智能工具和数据系统，

提升中台的运营效率、数据准确性和服务质量。数字化支撑的具体内容包括四个部分：

- a) 数智赋能：应引入和应用智能化技术手段，包括自动化数据处理、智能算法分析等，帮助各业务模块实现数据的高效处理和智能决策；
- b) 智能客服：智能客服系统应通过自动化问答、问题解决等功能，为客户提供快速、便捷的服务支持；
- c) 智能质检：智能质检系统应涵盖业务数据的实时监控和质量检查，及时发现数据异常或错误，确保数据准确性；
- d) 数据系统集成：负责各业务模块的数据集成和共享，确保业务和客户需求信息在中台内部的顺畅流通。

5.3 执行管理

5.3.1 执行管理模块应由运营服务执行、需求连接与管理执行、产品运营执行和市场交易执行四个部分构成。

5.3.2 运营服务执行应主要负责具体的业务运作和客户服务工作，确保中台运营的顺畅。运营服务执行的工作内容应包括：

- a) 用户需求处理：收集、处理客户的日常需求和投诉，快速响应客户的需求，提升客户满意度；
- b) 工单管理：处理供电服务中的工单管理，确保各项业务操作规范化和标准化，减少服务过程中的误差；
- c) 账单管理：包括电费账单的生成、发送和管理，确保账单准确性；
- d) 用户订单管理：通过订单管理流程，及时处理订单，确保供电服务的稳定性；
- e) 客户关系管理：通过客户关系管理（CRM）系统维持长期客户关系，收集客户反馈信息，为服务改进提供依据。

5.3.3 需求连接与管理执行应以市场调研和数据分析为核心，通过收集、分类和分析客户需求数据，为产品创新和服务改进提供依据。需求连接与管理执行的工作内容包括：

- a) 需求收集：通过问卷、访谈等方式收集客户需求，识别潜在市场需求和服务空缺；
- b) 需求分析和分类：对收集到的需求信息进行分析和分类，将其转化为产品或服务的优化建议；
- c) 数据分析：基于市场数据和客户行为数据，对供电服务趋势进行预测，为决策提供数据支持；
- d) 需求跟踪管理：统一管理和跟踪需求提出到实施的全过程，确保客户需求得到及时响应和处理。

5.3.4 产品运营执行应负责供电服务产品的设计、优化和推广，工作内容包括：

- a) 产品规划与设计：根据市场和客户需求，设计和规划供电服务的产品功能和结构，满足用户的个性化需求；
- b) 产品优化与推广：持续优化产品功能，并根据用户反馈和市场需求调整产品推广策略，提高产品的市场接受度；
- c) 产品评价与反馈：通过用户体验和市场反馈，定期进行产品评价，识别改进点，为产品的持续优化提供依据；
- d) 用户体验管理：关注用户在使用产品过程中的体验和反馈，通过不断优化产品细节提升客户的使用满意度。

5.3.5 市场交易执行应负责供电服务的交易结算管理，包括合同管理、光伏和新能源交易、电费结算和需求侧管理，为供电服务的市场结算运作提供保障。市场交易执行的工作内容包括：

- a) 合同管理：负责零售市场电费交易结算相关合同的签订、监督和执行，确保结算合同的合规性、准确性和履约进度；

- b) 光伏和新能源：负责协助节约用电服务的归口管理工作，配合落实分布式光伏服务；
- c) 电费结算：负责电费账单的生成、核算和结算，确保客户电费结算的准确性和时效性；协调与交易平台的数据对接，保障结算流程顺畅；
- d) 需求侧管理：配合落实需求侧管理等工作。分析用户用电需求和支付能力，优化电费结算策略。

5.4 评价管理

评价管理模块应负责对业务运作的效果进行评估，识别潜在问题，并为下一步的改进提供数据支持。评价管理模块的具体内容包括：

- a) 绩效评估：定期对各项业务指标进行考核，包括客户满意度、服务响应时间、服务质量等指标，通过量化评估发现业务中的问题和不足；
- b) 服务质量审核：进行全面的服务质量检查，确保各部门的服务达到既定标准，识别影响服务质量的潜在因素；
- c) 问题识别与改进：通过大数据技术，对各项业务指标进行深入分析，找出运营中存在的问题，并制定相应的改进措施；
- d) 数据分析与反馈：对服务流程和客户反馈进行数据统计分析，生成分析报告，将数据反馈给相关部门，形成持续的优化机制。

5.5 提升管理

提升管理模块应负责在评价的基础上进行问题整改和流程优化，以确保管理体系的持续改进和优化。提升管理模块主要包括：

- a) 问题整改：在评价管理模块识别出问题后，制定并执行整改措施，消除影响服务质量的因素；
- b) 标准修订：根据最新的市场需求和业务发展情况，对服务标准和操作规范进行修订，确保管理体系的前瞻性和适应性；
- c) 流程优化：基于客户反馈和绩效数据，优化业务流程，提升整体服务效率，减少不必要的环节和操作步骤；
- d) 服务质量提升：通过服务创新和技术支持，提高客户体验，巩固客户满意度。

6 层级定位

6.1 一般规定

- 6.1.1 “网—省—地”协作模式中各层级应互相明确角色定位，三层级应互通协作。
- 6.1.2 “网—省—地”协作模式应按表 1 的规定执行。

表1 “网—省—地”协作模式

层级/维度	基本职能	角色特性	关系协同
网级	规划管理	战略引领	1. 统一建设标准； 2. 建立和完善三级调度体系； 3. 搭建统一的电网信息平台； 4. 建立或明确各级业务中台主体责任部门
省级	共享指挥	区域适配	
地市级	业务落地	市场贴近	

6.2 基本职能区分

“网—省—地”三级中台应具有各自不同的职能定位：

- a) “网”级中台：负责规划管理，制定统一的业务中台规划和技术架构，对整个网内业务生态进行统一规划与管理，进行标准化的管理，推动跨省域的业务创新和资源共享；
- b) “省”级中台：负责共享指挥，对全省的业务、资源进行统一的共享与指挥，统筹全省的数据、技术和业务流程，形成标准化的服务能力，对内提供共享服务，对外快速响应市场需求；协调各级部门之间的工作，提升整体运营效率和服务水平；
- c) “地”级中台：负责业务落地，结合本地实际情况，细化业务流程，优化资源配置，确保各项业务策略和措施能够在本地得到有效执行。

6.3 角色特性区分

“网—省—地”三级中台角色特性区别在于：

- a) “网”级中台：应处于战略引领地位，作为电网数字化转型的中枢神经系统，通过整合电网企业内部资源，打造标准化、组件化的服务能力，为前端业务提供快速响应和创新支持；
- b) “省”级中台：应凸显区域适配性，精准对接本省业务需求，优化业务流程，实现省域内的资源整合和业务协同，同时具备快速响应市场变化的能力；
- c) “地”级中台：应突出市场贴近性，专注于本地化业务的实施和运营，提供个性化服务，收集并反馈一线市场信息，确保业务中台与市场需求的紧密对接。

6.4 三级协同

6.4.1 应统一建设标准，衔接三级协同关系：

- a) 应在“网—省—地”三级鼓励建立健全业务中台架构，通过编制相关标准规范，进一步指导和规范业务中台的建设；
- b) 在业务中台建设过程中，同步滚动修编企业中台顶层设计，完善设计，建立标准，解决各级中台建设过程中因业务偏差导致的建设不统一等问题；
- c) 建立相关考核机制，从建设、运营的角度考核评价中台迭代建设。

6.4.2 应建立和完善三级调度体系。实现在标准上、流程上的调度统一，保障业务向下沉淀落地，管理统一向上集约。

6.4.3 应搭建统一的电网信息平台。融入数字化手段，使用信息化软件工具对数据信息进行把控与管理；实时共享电力供需、设备状态、运行参数等数据，提高信息透明度和响应速度。

6.4.4 应建立或明确各级业务中台主体责任部门。
