

# 中国管理科学学会

中管会【2023】5号

## 关于征集《电力客服数字化卓越绩效运营指南》团体标准参编单位和起草组成员的通知

根据《中华人民共和国标准化法》和《团体标准管理规定》有关规定，经中国管理科学学会标准化工作委员会批准编制《电力客服数字化卓越绩效运营指南》团体标准，此标准是广东电网有限责任公司客户服务中心牵头，广东电网有限责任公司信息中心、广东电网有限责任公司佛山供电局、中国民航科学技术研究院、中国联合网络通信有限公司广东省分公司等多家单位共同参与编写，旨在建立数字化背景下电力客服中心卓越运营管理体系，以适应智能客服的发展趋势、实现电力客服的卓越绩效运营、提升客户满意度、实现行业客服工作规范和高质量发展。

为切实做好此团体标准编制及宣贯工作，鼓励更多相关单位参与此团体标准编制过程中，进一步提高团体标准编制工作的开放性、公正性、透明性，提升此标准的实用性和影响力，现公开征集起草参编单位，报名截止日期：2023年9月15日。

具体事项如下：

## 一、参编单位、起草人资格

1. 参编企业近三年（含成立不足三年）未发生重大安全、质量等事故。
2. 参编单位应为标准所涉及相关领域企事业单位，具有行业代表性，具备较高科研水平及实际编写能力。
3. 愿意承担开展标准化工作所需资金、技术和人力资源方面支持。
4. 起草人员应熟悉本领域相关工作，具有丰富标准编写经验和较高理论水平，能够高质量完成标准起草各项工作。

## 二、参编单位、起草人权利与义务

1. 参与标准制定，成为起草组成员，在标准文本发布中体现单位名称及起草人姓名。
2. 标准升级为国家标准、行业标准，或修订时，优先享有参与编纂制修订的权利。
3. 优先组织符合条件的单位开展科技成果评价。
4. 为符合条件的参编单位及个人提供证明文件，协助符合条件的企事业单位申请办理财政补贴。
5. 参编单位需服从学会组织安排，积极参与标准启动、调研、意见征集、审查、报批等标准制修订全流程，按时完成标准起草组分配的各项工作任务，保证标准发布时效性。
6. 保证在标准起草过程中提供的信息真实、有效。

## 三、申报要求

请申请参与标准起草的相关单位填写《标准起草参编单位申请表》

发送到指定邮箱：event@mss.org.cn ，并加盖公章于 2023 年 9 月 15 日前邮寄至中国管理科学学会标准化工作委员会。

#### 四、联系方式

联系人：姜老师

电话：010-64854681

邮箱：event@mss.org.cn

联系地址：北京市朝阳区奥体中心体育场二层 2268 室

附件 1 《团体标准参编单位申请表》

