

团体标准《电力智能客服卓越服务运营 指南》（征求意见稿）

编制说明

团体标准起草组

2023年7月

团体标准《电力智能客服卓越服务运营指南》（征求意见稿）

编制说明

一、任务来源

本团体标准由广东电网有限责任公司客户服务中心牵头提出，列入中国管理科学学会 2023 年团体标准制定项目计划。由广东电网有限责任公司客户服务中心组织起草，定于 2023 年完成。

二、目的意义

电力客服中心负责实施客户业务办理、咨询、报修、投诉、评价等一站式用电服务。所属行业是劳动和知识密集型行业，具有人员流动性大、客服代表管理难度大、服务水平参差不齐及服务效率提升难等共性特点。

近年来，我国电力客服中心在管理能力和软硬件方面投入大量资源，但远远没有达到预期效果，员工的流失率仍然较高，对工作的认同感和获得感较低；各项关键业务流程产出指标波动系数较大，服务可靠性较差；遇到台风、疫情等突发事件时的应对能力欠缺；客户对客服中心的答复不满意、满意度不高等现象频发。另一方面，随着人工智能、大数据、物联网、云计算等智能科技的蓬勃发展，以科技创新带动行业创新已经成为业界新常态。智能客服是在这种技术发展过程中新生事物，它是在大规模知识处理基础上发展起来的一种客户服务模式，它融合了自然语言理解技术、知识管理技术、自动问答系统、推理技术等等，不仅为企业提供了细粒度知识管理技术，还为企业与海量用户之间的沟通建立了一种基于自然语言的快捷有效的技术手段。由于智能客服所带来的诸多便利，近几年，我国多个电力客服中心也投入了大量的资源建设智能客服中心，如，陆续实现了智能在线接听、智能语音导航 IVR、智能语音咨询、智能在线咨询、智能回访、智能质检等智能客服功能，大大提升了客户服务能力。

这些软硬件设施的投入改变了客服联络工作的工作模式，当然也对客服联络中心的管理工作提出了更大的挑战，对人员、基础设施、业务过程、绩效评价以及质量控制等方面的管理能力也提出了更高的要求。

基于以上现状，联合在客服工作有管理成效的单位联合研制本标准，标准将给出卓越客户服务的管理框架以及实现卓越服务的诸多要求和指南，旨在适应智

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、实现行业客服质量共同提升、助力供电服务高质量发展。

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。标准起草组搜集了 GB/T 35780.1-2017（等同采用 ISO 18295-1:2017）顾客联络服务 第 1 部分：顾客联络中心要求，国家标准：GB/T 35780.2-2017（等同采用 ISO 18295-2:2017）顾客联络服务 第 2 部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求，行业标准：YD/T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范等资料。

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，并对我国的电力客服中心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。

4、形成标准草案文本

充分结合最新客服中心建设、人工智能、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、正式组成标准起草组

在上述步骤完成后，便正式组成标准起草组。

2023 年 5 月至 7 月在广东电网有限责任公司客户服务中心、中国民航科学技术研究院等单位，以及线上的方式召开多次标准起草组工作会议，还邀请了相关客服中心、供电、人工智能的专家，对标准草案文本进行了认真的研讨。尤其对标准中的智能信息化平台、人员管理等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，面向广大电力客服中心以及其他行业的客服中心征求了大量的宝贵意见，多数被采纳到标准中。形成标准征求意见稿。

四、标准主要内容

本标准给出了电力智能客服高绩效运营指南，包括电力智能客服的运营框架、服务策划、卓越服务文化建设、能力建设、运行管理、绩效管理等。

本标准适用于各类电力客服中心。

本标准的主题内容结构如下所示：

- 4 电力智能客服框架
- 5 电力智能客服策划
 - 5.1 理解客户需求和期望
 - 5.2 确定智能客服的运营目标
 - 5.3 资源配置
- 6 电力智能客服卓越服务文化建设
 - 6.1 建立卓越服务文化
 - 6.2 实施卓越服务文化
- 7 电力智能客服能力建设
 - 7.1 智能系统建设
 - 7.2 业务能力
 - 7.3 数据能力
 - 7.4 知识库建设
 - 7.5 标准支撑能力
- 8 电力智能客服运行管理
 - 8.1 业务管理
 - 8.2 现场管理
 - 8.3 人员管理
- 9 绩效管理
 - 9.1 构建全渠道卓越绩效指标体系
 - 9.2 建立结构化绩效监控机制

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

ISO 18295-1:2017、ISO 18295-2:2017，已被我国等同采用为国家标准。这2个标准给出了顾客联络中心的一些基础通用要求，侧重在管理体系的建设和业务过程的规范方面，在供电行业的领域特殊性、智能客服建设和侧重高服务绩效方面考虑较少。因此，本团体标准优于国际标准水平。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

目前，在电力客服领域还没有直接相关的行业标准或国家标准，其他行业领域相关的标准有如下几项：

1. 国家标准：GB/T 35780.1-2017（等同采用 ISO 18295-1:2017）顾客联络服务 第1部分：顾客联络中心要求，给出了顾客联络中心的服务要求，包括顾客导向、人力资源、业务流程、服务设施、委托方关系等方面，旨在为各类顾客联络中心提供工作范式，从而帮助其持续、主动地为委托方和顾客提供满足或超越预期的服务。

2. 国家标准：GB/T 35780.2-2017（等同采用 ISO 18295-2:2017）顾客联络服务 第2部分：使用顾客联络中心服务的委托方要求，给出了使用顾客联络中心服务的委托方的要求，本部分旨在帮助委托方对顾客联络中心进行合理安排与管理，从而持续提供满足顾客期望的服务。

3. 行业标准：YD/T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范，规定了客户联络中心在服务质量及运营管理方面的基本要求和操作办法。用于帮助企业管理者全方位规划、管理、运营类型呼叫中心的管理体系。

这3个标准给出了顾客联络中心的一些基础通用要求，侧重在管理体系的建设和业务过程的规范方面，在框架方面为本标准提供了参考，但在供电行业的领域特殊性、智能客服建设和侧重高服务绩效方面考虑较少，这些也是本标准研制的出发点。

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。

团体标准起草组
2023年7月