

南方区域电力交易服务热线指南

（试行）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实中共中央、国务院《关于进一步深化电力体制改革的若干意见》（中发〔2015〕9号）以及南方电网公司《关于印发南方区域电力交易机构融合发展实施方案的通知》（南方电网政研〔2022〕14号）、《关于印发南方电网公司加快打造区域电力市场标杆工作方案的通知》（南方电网市场〔2022〕15号）、《关于印发适应电力现货模式的市场营销体系建设工作方案的通知》（办市场〔2022〕45号）及《关于印发南方区域电力交易服务热线建设工作方案的通知》（办市场〔2023〕11号）等文件有关要求，建立适应南方区域电力市场的电力交易服务体系，明晰服务标准、规范服务流程、明确管理要求，实现交易服务热线管理水平和客户体验提升，擦亮公司服务品牌，特制定本工作指南。

第二条 南方区域电力交易服务热线，坚持“统一管理、一口对外、资源共享、独立规范”原则，推动实现服务热线管理体系化、业务流程化、服务专业化。

第二章 术语和定义

第三条 南方区域电力交易服务热线（以下简称“热线”）业务是指广州及南方五省电力交易中心通过 4001595598 电话（以下简称“400 热线”），受理发电企业、电力用户、售电公司等电力交易市场主体及相关方的咨询、催办、建议、投诉、举报业务，通过工单流转、业务处理及回访等回应各类市场主体诉求。

第四条 热线主要受理各类市场主体关于交易规则、市场准入、交易组织、交易合同、电量清分、信息披露、平台应用、绿电绿证等涉及电力交易方面的诉求。对涉及主体责任不在广州电力交易中心；因市场主体本身违反有关能源政策、地方政策等原因产生的诉求；市场主体反映与电力交易业务或行业行风无关的诉求，如劳资纠纷、涉及员工私生活、私人借贷等问题均不在业务受理范围内。

第三章 服务工单处理要求

第五条 热线各类业务流程均实行闭环管理。

第六条 市场主体诉求内容分为咨询、催办、投诉、建议、举报四类。

（一）咨询：市场主体查询账号密码、系统操作、执行政策、交易流程、业务办理进度等电力交易方面的信息。

（二）催办：市场主体催促办理证件核发、交易订单推送、系统数据异常处置等交易中心为责任主体的业务。

（三）投诉：经初步判断，属于公司内部工作原因造成市场主体损失或不满意的诉求。

（四）建议：希望交易中心对交易业务进一步改进完善，并提出具体建议的诉求。

（五）举报：市场主体检举和反映主体违反交易规则，破坏交易秩序或公司员工有违反行风纪律等行为的诉求。

第七条 诉求渠道：分内部诉求渠道及外部诉求渠道。内部诉求渠道包括 400 交易服务热线、监督举报热线、监督举报邮箱、企业网站、统一电力交易平台等。外部诉求渠道包括 95598 供电服务热线、12398 热线、12345 市府热线、政府行风热线、民声热线、第三方测评公司反馈、其他政府机构转办等。

第八条 工单处置流程

（一）12398 工单处理流程

工单受理：公司市场管理部收到能源监管机构转办 12398 工单后，服务调度于 1 个小时内将工单传递至业务部门，同步将工单信息通过短信或电话形式通知市场管理部及业务部门。

联系主体：业务部门接到 12398 工单后，于 2 小时内由业务部门负责人联系市场主体，了解情况并安抚情绪，承诺诉求处置时限。

问题处置：12398 工单处置由业务部门主要负责人直接督办，

部门负责人牵头组织处置，相关业务主管于接到工单后 6 小时内告知市场主体诉求处理的初步方案。

报告回复：业务部门接到 12398 工单后 7 个工作日内完成诉求处置并编制调查报告反馈至市场管理部。

主体回访：市场管理部根据调查报告组织交易服务坐席对市场主体进行二次回访，于接到工单后 10 个工作日内对调查报告进行完善。

审批上报：市场管理部根据职责归属会同业务部门负责人对调查报告进行审核并签名确认，于接到工单后 12 个工作日内回复能源监管机构。

通报整改：市场管理部定期对核准属实或有责的调查报告进行通报，各部门开展对照检查及整改，做好同类型诉求风险防控。

（二）其它工单处理流程

交易服务坐席通过 400 热线受理市场主体诉求后，应落实“首问负责制”，可立即办结的业务应直接答复客户并办结工单。不能立即办结的业务，由服务调度派发至各业务部门处理。业务部门处置完毕后将工单反馈至服务调度，由服务调度分配工单至交易服务坐席进行市场主体电话回访，具体要求如下：

咨询：工单总体处理时限不超过 5 个工作日。交易服务坐席受理市场主体电力交易相关咨询，能够准确答复主体的，直接办结工单，不能立即答复的，应在 3 小时内填写并传递工单；服务调度应在 3 小时内完成工单审核及分配；业务部门应在 1 个工作

日内完成工单处置并回单；服务调度应在 3 小时内完成回单审核；交易服务坐席应在 1 个工作日内完成回访和工单归档。如重大需要部门负责人或多个部门负责人研判的工单，应在 2 个工作日内完成处置并回单。

催办：工单总体处理时限不超过 3 个工作日。交易服务坐席受理市场主体电力交易相关咨询，能够准确答复主体的，直接办结工单，不能立即答复的，应在 1 小时内填写并传递工单；服务调度应在 3 小时内完成工单审核及分配；业务部门应在 1 个工作日内完成工单处置并回单；服务调度应在 3 小时内完成回单审核；交易服务坐席应在 1 个工作日内完成回访和工单归档。如重大需要部门负责人或多个部门负责人研判的工单，应在 2 个工作日内完成处置并回单。

投诉：工单总体处理时限不超过 7 个工作日。交易服务坐席受理市场主体电力交易相关投诉，应在 1 小时内填写并传递工单；服务调度应在 3 小时内完成工单审核及分配；业务部门应在 1 个工作日内联系市场主体，3 个工作日内完成工单处置并回单；服务调度应在 3 小时内完成回单审核；交易服务坐席应在 1 个工作日内完成回访和工单归档。如重大需要部门负责人或多个部门负责人研判的工单，应在 5 个工作日内完成处置并回单。

建议：工单总体处理时限不超过 5 个工作日。交易服务坐席受理市场主体电力交易相关建议，应在 3 小时内填写并传递工单；服务调度应在 3 小时内完成工单审核及分配；业务部门应在 1 个

工作日内完成工单处置并回单；服务调度应在 3 小时内完成回单审核；交易服务坐席应在 1 个工作日内完成回访和工单归档。

举报：交易服务坐席如遇市场主体举报类事件，答复市场主体拨打 020-36623007。

第九条 热线业务处理各环节工作人员应按照规定的流程和有关规章制度处理工单。

（一）工单受理及填写要求

1. 交易服务坐席在受理市场主体诉求时，应了解主体诉求原因，当遇到情绪比较激动的市场主体时，应尽量缓和、疏导、安抚情绪，做好相关解释工作。

2. 交易服务坐席在填写工单时，应准确记录市场主体的单位、姓名、联系方式、业务描述等信息，做到语句通顺、表达清晰、内容准确、完整。

3. 交易服务坐席应准确选择工单业务分类。

4. 服务调度或业务部门回复工单时，填写要规范、准确，对工单中市场主体反映问题进行逐一、完整答复。

5. 原则上只在工作日 8:00 至 12:00 及 14:00 至 17:30 期间受理市场主体诉求，其他时间受理的工单，其处理时间可按规定受理时间顺延。

（二）工单传递要求

服务调度应按照规定的流程及时限要求进行工单审核、派发、督办，对于重要（紧急）服务事件应及时报告市场管理部，并通

知相应业务部门。

（三）工单回退

1. 各业务部门对派发业务范围、市场主体联系方式等信息错误、缺失或无市场主体有效信息、分类选择错误的工单，应在 2 个小时内填写退单原因，将工单回退至服务调度。

2. 服务调度在接到各部门退单后，应在 2 个小时内对相关信息进行复核、修改，并再次派发工单。

3. 服务调度在审核回单时，对工单填写存在不规范、回复结果未对市场主体诉求逐一答复、回复结果违反有关政策法规、投诉工单回复结果未填写“联系客户时间”字段、业务办理时限内重复派发投诉工单的，应填写退单原因后，将工单回退业务部门再次处理，处理时间不超过 1 个工作日。

4. 服务调度与业务部门在工单派发环节对同一张工单退单次数不得超过 3 次，若双方有不同意见时，由双方协商，达成一致后再次流转工单。

（四）工单回访

1. 交易服务坐席接到服务调度派单后，应在 1 个工作日内完成回访，如实记录市场主体意见和满意度评价。对于投诉工单，还应记录业务部门在 1 个工作日内联系主体情况。原则上派发的工单应实现百分百回访，对于主体明确要求不需回访、其他渠道转办诉求中无联系方式的工单不进行回访。

2. 原则上每日 12:00 至 14:00 及 17:30 至次日 8:30 期间不得

开展客户回访，交易服务坐席在回访市场主体前应熟悉工单回复内容，不得通过阅读工单“回复内容”的方式回访主体。遇主体不方便接受回访时，应按与主体约定的时间完成回访。

3. 由于市场主体原因导致回访不成功的，应安排不少于 3 次，每次间隔不小于 2 小时。3 次回访失败应写明原因，并办结工单。

4. 回访时主体提出新的诉求，应优先处理原诉求并开展满意度回访，新的诉求应派发新工单，不回退原工单。

（五）工单催办

1. 交易服务坐席受理市场主体催办或补充相关资料诉求后，应在 30 分钟内派发催办工单，处理流程与被催办工单一致。同一工单催办次数原则上不超过 2 次。

2. 市场主体催办时提出新的诉求，应派发新工单。

第四章 重要（紧急）服务事件预警及快速处置机制

第十条 重要（紧急）服务事件是指热线服务过程中监测到的重要市场主体诉求、群体性诉求，电力交易平台故障、服务热线呼入异常等可能损害电力交易品牌形象、造成不良影响的事件。

（一）政府主管部门、能源监管机构转办或督办的主体诉求。

（二）国家级、省级官方媒体、网站关注或介入的主体诉求。

（三）反映电力交易敏感问题，并表示要向政府主管部门、能源监管机构、政府热线、媒体等有关部门反映的市场主体诉求。

（四）热线业务相关系统故障、非人为不可抗力导致严重影响话务接听、回访、业务流转的事件。

（五）重要交易、重大政策发生变化等特殊情况下导致热线话务突增事件。

（六）其他认为需要报告的重要（紧急）服务事件。

第十一条 建立应对重要（紧急）服务事件预警及处置机制，主要是根据重要（紧急）服务事件内容，针对话务异动、运营数据监控发现的事件进行及时处置，包括三级事件预警等级。

（一）一级预警等级及处置机制

一周内电力交易服务引发的超过20家不同主体集中针对除新规则、新功能外的集体诉求，服务调度应在30分钟内通过电话、短信、邮件等形式将预警信息报告市场管理部，并通知相关业务部门。在重要（紧急）服务事件发生后2小时内，服务调度再次催办相关业务部门，并由相关业务主管主动联系客户答复解决，必要时由所在部门负责人主动联系客户答复解决。

（二）二级预警等级及处置机制

同一主体因同一业务问题引发的话务异动、运营数据监控发现的客户主动来电话务量7个工作日内大于3次或1个月内大于5次的，服务调度应通过电话、短信、邮件等形式将预警信息报告市场管理部，并通知相关业务部门，由相关业务主管主动联系客户答复解决。如涉及客户来电情绪激烈、明确表示会导致客户违约、咨询问题在规定时间内未完成答复、其他单位通知用户联系广

交配合处置等异常的，必要时由部门负责人组织协调解决。

（三）三级预警等级及处置机制

同一主体因同一业务问题引发的话务异动、运营数据监控发现的客户主动来电话务量7个工作日内达到3次或1个月内达到5次的，服务调度应通过电话、短信、邮件等形式将预警信息报告市场管理部，并通知相关业务部门，由相关业务主管主动联系客户答复解决，同时报告业务部门负责人。