

南方区域统一服务热线 使用指南

广州电力交易中心

目 录

一、 统一服务热线基本概况.....	3
(一) 各专线电话号码.....	3
(二) 各专线人员及值班情况.....	3
二、 统一服务热线业务范围.....	3
(一) 受理业务分类.....	4
(二) 重要（紧急）服务事件.....	4
三、 统一服务热线诉求处理流程.....	5
(一) 各专线工单处理流程.....	5
(二) 重要（紧急）服务事件处理流程.....	7
四、 统一服务热线其他管理体系.....	7
(一) 电力交易知识管理.....	7
(二) 业务评价指标管理.....	8
(三) 业务分析管理.....	8

一、统一服务热线基本概况

南方区域统一服务热线由广州电力交易中心、区域现货、广东电力交易中心、广西电力交易中心、昆明电力交易中心、贵州电力交易中心以及海南电力交易中心共 7 个专线组成。

（一）各专线电话号码

广州：4001595598 转 6

现货：4001595598 转 0

广东：4001595598 转 1

广西：4001595598 转 2

云南：4001595598 转 3

贵州：4001595598 转 4

海南：4001595598 转 5

（二）各专线人员及值班情况

广州：6 名客服，值班时间为每日 8:00-18:00；

现货：3 名专家，值班时间为工作日 8:30-17:00；

广东：6 名客服，值班时间为工作日 9:00-18:00；

广西：4 名客服，值班时间为工作日 8:00-18:00

云南：6 名专家和 3 名客服，值班时间为工作日 9:00-18:00

贵州：8 名客服，值班时间为工作日 9:00-18:00

海南：2 名客服，值班时间为工作日 9:00-18:00

二、统一服务热线业务范围

南方区域统一服务热线主要受理电力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南方区域各交易中心；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。

（一）受理业务分类

南方区域统一服务热线受理的市场主体诉求内容分为市场咨询、投诉、建议、举报四类。

1. **市场咨询：**市场主体咨询系统账号密码、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以及市场主体反映与电力交易无关的非常规诉求。

2. **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。

3. **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。

4. **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。

（二）重要（紧急）服务事件

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，主要包括：

1. 政府主管部门、能源监管机构转办或督办的主体诉求。
2. 国家级、省级官方媒体、网站关注或介入的主体诉求。

3. 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。

4. 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。

5. 反映由于电力交易中心主观原因导致同一问题长期得不到解决，半年内反映 3 次及以上的重复主体诉求。

6. 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。

7. 重要交易、重大政策发生变化等特殊情况导致热线话务突增事件。

8. 其他认为需要报告的重要（紧急）服务事件。

三、统一服务热线诉求处理流程

南方区域统一服务热线在接到市场主体来电诉求以后，交易服务坐席按诉求内容确认是否受理，落实“首问负责制”，并接受理业务分类填写工单，通过工单流转实现业务的闭环管理。

（一）各专线工单处理流程

云南专线在 9:00-12:00 和 14:00-18:00 由专家坐席答复，其他时间客服坐席进行答复，问题解决后完成工单闭环；其他专线均由客服坐席优先答复并完成工单填写，问题解决后完成工单闭环。

各专线对于可立即办结的业务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，具体流程与要求如下。

1. **市场咨询：**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30分钟内填写并传递工单；服务调度应在1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1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。

2. **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30分钟内填写并传递工单；服务调度应在1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1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。

3. **建议：**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建议，应在30分钟内填写并传递工单；服务调度应在1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1

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。

4. **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。

（二）重要（紧急）服务事件处理流程

服务调度、交易服务坐席建立了重要（紧急）服务事件快速处置机制，明确重要（紧急）服务事件对接人，跟踪督办事件处理进程，具体处理流程与要求如下。

1. 对于重要（紧急）服务事件，服务调度应在30分钟内通过电话、短信、邮件等形式报告市场管理部，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。

2. 各业务部门第一时间将事件发生的时间、地点和初步原因、可能造成的影响报告服务调度。服务调度安排交易服务坐席及时与主体进行沟通协调，防止事项升级及蔓延。在主体要求合理的情况下，妥善处理诉求，力求主体满意，形成闭环管理。

四、统一服务热线其他管理体系

南方区域统一服务热线为规范服务流程、提升服务品质，建立了电力交易知识、业务评价指标以及业务分析等管理体系。

（一）电力交易知识管理

知识管理遵循“统一管理、分级负责、动态更新”的原则，交易服务坐席、各业务部门按照知识管理的有关规定，组织做好知识采集发布、知识下线，具体要求如下。

1. 交易服务坐席、各业务部门每年至少组织一次对知识库的全面审核，确保内容完整、准确、适用，满足市场主体需求。

2. 交易服务坐席、各业务部门在发起或接到知识采集任务后，于5个工作日内完成知识编辑、审核工作。

3. 热线管理部门应在1个工作日内完成知识规范性审核并发布。

4. 知识采集规范性审核时发现内容存在问题，应重新发起知识采集任务。

5. 交易服务坐席在受理市场主体诉求时，发现知识内容过期、错误或不适用时，应在1个工作日内发起知识下线流程，经市场管理部审核后，应在1个工作日内完成知识下线。各业务部门定期审核业务范围内知识库内容，发现知识内容过期、错误或不适用时，应在1个工作日内完成知识下线。

（二）业务评价指标管理

为规范交易服务坐席、服务调度和业务部门在业务处理过程中的行为规范，针对不同环节设置了相应的考核评价指标。

1. 交易服务坐席：电话接通率、电话服务满意率、诉求一次解决率、回访及时率、工单填写规范率。

2. 服务调度业务评价指标：工单受理派发及时率、工单派发准确率。

3. 业务部门业务评价指标：业务处理满意率、工单处理及时率、工单接派单及时率。

（三）业务分析管理

热线业务分析管理是对电力交易服务数据、关键指标、市场主体诉求等进行监控、统计、分析、应用的过程，为提升南方区域统一服务热线服务水平，通过业务分析发掘市场共性问题，具体要求如下。

1. 服务过程中不得私自泄露市场主体的相关信息。交易服务坐席受理诉求时，需核实市场主体的身份信息，记录致电人姓名、身份证和电话号码后，可披露不涉及企业或个人的信息；身份信息核实确认的，可披露涉及企业或个人的私有信息。个人身份信息确认以“姓名、身份证号、登录账号”3个方面进行确认，企业身份信息确认以“企业管理员身份证号码、电话号码、企业统一社会信用代码、开户行账号”登基础信息任意抽取3个进行确认。

2. 交易服务坐席负责热线业务分析工作。提炼工作经验，发现服务问题，制定针对性整改措施，编制月、年运营及质检报告。

3. 服务业务出现数据异常、服务事件、政策变化等情况时，开展重大、典型、专项问题分析，编制分析报告