

《电力企业移动互联运营体系建设规范》编制说明

(征求意见稿)

一、工作简况

1 主要工作过程

起草(草案、调研)阶段:2023年1月开始,国网信息通信产业集团有限公司牵头各单位成立标准编写组,讨论确定了标准的主要内容及具体的分工工作,同时进行调研分析,收集资料,准备立项审查答辩;

标准立项阶段:标准立项阶段:2023年5月,在北京召开了第一次标准的专家立项评审会,经中国电工技术学会标准工作委员会专家组审议,批准《电力企业移动互联运营体系建设规范》标准立项;

编写研制阶段:2023年5月-7月标准编写组根据立项专家组意见和建议,标准编写组进行标准编写研制,形成了标准草案稿;

中期稿评审阶段:2023年7月在北京召开了第二次标准的专家中期评审会对标准草案稿进行讨论修改,形成了征求意见稿。

2 主要参加单位和起草工作组人员及其所做的工作

本标准由国网信息通信产业集团有限公司、北京中电普华信息技术有限公司、四川中电启明星信息技术有限公司、天津普讯电力信息技术有限公司、福建亿榕信息技术有限公司共同负责起草。

主要成员:李强、赵峰、宋卫平、魏伟、李炳森、王慧、高胜杰、桂胜、杨梦琳、季学伟。

所做的工作:标准编写组收集了近几年关于电力企业移动互联运营体系建设方面的相关资料,通过对比整理分析确定了标准主要编制内容,由国网信息通信产业集团有限公司牵头完成标准初稿编制,其他参与单位配合并负责收集相关资料、提出建议。

二、标准编制原则和主要内容

1、标准编制原则

本标准根据GB/T1.1—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》的编写原则制定，定位为团体标准，是对国家标准的补充，与相关技术领域的国家现行法律、法规、规章、政策及相关标准保持一致。

本标准遵循科学性、先进性、经济性，坚持实事求是，以电力企业移动互联网运营体系建设为内容，规定了电力企业移动互联网运营体系建设规范的原则与运营组织体系、运营辅助工具的建设规范要求，适用于电力企业移动互联网运营方面的建设与管理。本标准统一了电力企业移动互联网运营体系的建设规范。

2、标准主要内容

本标准正文包括七章。第一章是本标准的适用范围。第二章是规范性引用文件。第三章是术语和定义。第四章是符号、代号和缩略语。

第五章是原则，介绍了电力企业移动互联网运营体系建设过程中需持续遵循的四大基本原则。

第六章是运营组织体系，分别从平台运营和客户服务方面进行介绍，针对不同运营层面的需求，分类规范了建设要求。其中平台运营包括对用户运营、数据运营、内容运营、活动运营、渠道运营、品牌运营、产品运营等方面进行规范；客户服务包括对线上客户服务和线下客户服务等方面进行规范。

第七章是运营辅助工具，针对电力企业管理多元化特点，分类规范了用户行为分析平台、活动管理平台、风险监控平台、消息管理平台、标准组件定制平台等运营辅助工具的建设要求。

3、主要技术差异

本标准为新制度标准，无主要技术差异。

4、解决的主要问题

本标准规定了电力企业移动互联网运营体系建设规范的原则与运营组织体系、运营辅助工具的建设规范要求。通过构建移动互联网标准化运营模式，强化移动互联网生态运营，为移动互联网运营人员提供有效的技术指导，提高电力企业移动互联网运营推广高效性，填补电力企业移动互联网运营体系建设规范相关标准的空白，全面支撑电力企业移动互联网运营工作。

三、主要试验（或验证）情况

本标准是通用建设要求，规定了电力企业移动互联运营体系相关建设要求，包括体系建设过程中需遵循的基本原则、建设运营组织体系和运营辅助工具的具体要求，拟选定第三方单位对本标准涉及的建设要素进行独立检验。

四、标准中涉及专利的情况

本标准不涉及专利问题。

五、预期达到的社会效益、对产业发展的作用等情况

随着移动通信技术的迅猛发展,各类移动互联产品逐渐走进电力企业。移动互联发展可以有效地支持智能电网的精益化管理和标准化建设,提升电力系统的工作效率、管理水平和用户满意度。当前市场针对电力企业移动互联运营标准尚有待完善,影响宣传推广范围的电力企业移动互联运营体系建设标准急需出台,以弥补电力企业移动互联运营组获取全方位运营体系标准指南的需求。本标准通过调研市场上各类行业领先企业移动互联运营标准,分析各企业提倡的运营核心原则为从用户出发,积极主动与用户建立联系渠道,致力于通过建设各种要求从而达到深入挖掘用户最真实需求的目的,及时响应用户反馈的问题,持续优化反馈机制,不断提高用户满意度。本标准可根据不同产品的战略和具体情境,进行体系灵活变化。

六、与国际、国外对比情况

未检索到国际同类标准。

七、在标准体系中的位置,与现行相关法律、法规、规章及相关标准,特别是强制性标准的协调性

本标准与相关技术领域的国家现行法律、法规和政策保持一致。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

标准编制过程中充分征集了专家意见,所有意见均按照标准编制程序进行了是否采纳,不存在重大分歧意见。

九、标准性质的建议说明

建议本标准的性质为团体标准。

十、贯彻标准的要求和措施建议

建议本标准批准发布 7 天后实施。

十一、废止现行相关标准的建议

无

十二、其他应予说明的事项

无