广州燃气集团有限公司项目审批表

计划编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 智能营业厅建设项目 | | | | |
| 审核类别 | □前期工作、☑项目立项、□立项变更、□项目取消 | | | | |
| □新（扩）建项目 □技改项目 □生产性维修项目  □非生产性维修项目 ☑固定资产构建项目 ☑无形资产构建项目 | | | | |
| 投资估算  (万元) | 480 | | | | |
| 申报部门 | 技术信息部 | 经办人 | 张皓界 | 提交日期 | 2017.5.25 |
| 立项的原因、现状及必要性（可另附页）：  随着广州燃气集团有限公司（以下简称“广州燃气”）业务增长及“互联网+燃气”转型，燃气客户对前台业务办理效率，特别是排队叫号、业务受理、服务质量、客服评价、客户资料的电子化等提出了更高的要求。为进一步降低营业厅运营成本、提高服务质量及水平，提升广州燃气营业厅服务形象，本项目主要对广州燃气现有营业厅进行智能化系统改造。  目前，广州燃气已形成了一套较为规范的电子档案接收、管理体系，建立了符合广州燃气自身特色的客户档案管理办法，但部分前台仍保留大量纸质客户资料。随着时间的推移，集团对客户档案的集约化管理提出了更高要求，需要建立一个高效稳定的营业厅智能化管理平台对集团范围内的数据集中管理，改变原有的手工管理方式。 | | | | | |
| 立项技术实施方案、进度安排、实施组织方案（可另附页）：  详见《 04智能营业厅建设项目建设方案》。 | | | | | |
| 项目投入产生的经济效益、安全、环保评价及风险分析（可另附页）：  以现有客服系统为基础建立智能营业厅管理系统，整合自助终端、排队叫号、微信及网上营业厅等系统资源，实现业务办理智能化，减少纸质业务单据的流通，节约管理成本，提升工作效率。 | | | | | |
| 备注：项目前期工作、立项、变更和取消申请由项目单位（部门）提出，业务主管部门主办，战略管理部、财务部审核。涉及安健环内容的，须会安健环部；涉及科技研发项目的，须会技术管理部门。 | | | | | |