**附件：**

**2017年交易主体满意度调查问卷**

交易主体名称（盖章）：

主体类别：电网企业（）； 发电企业（）； 电力用户（）； 售电公司（）；

所在省份：广东（）；广西（）；云南（）；贵州（）；海南（）；其他（）；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标名称** | **内容** | **权重** | **满意度** |
| 1 | 业务三公评价 | 广州电力交易中心是否按照交易规则，坚持公平、公正、公开的原则开展电力交易业务。 | 30% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 2 | 交易平台的稳定性和安全性 | 交易技术支持系统在使用过程中是否稳定流畅，是否在管理上和技术上采取措施保障市场主体交易信息安全。 | 30% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 3 | 交易结算效率和账单准确性 | 交易结算账单获取渠道是否便捷和及时；结算单罗列的费用项目是否清晰明了，数据是否准确。 | 10% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 4 | 业务办理渠道的便捷性 | 开展交易业务的相关服务渠道是否便捷，相关需求相应是否及时。 | 10% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 5 | 交易信息披露的及时性和完整性 | 有无按照交易规则向市场主体及时和完整披露（发布）与电力交易事项相关信息。 | 10% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 6 | 客户投诉和意见建议的处理情况 | 广州交易中心对客户投诉和意见建议的处理是否及时、是否有效解决客户的问题。 | 10% | 非常满意（）；比较满意（）；一般（）；比较不满意（）；非常不满意（）； |
| 7 | 是否参加过交易 | 是（）/否（） | | |
| 8 | 其他意见和建议 |  | | |