

# 佐证材料四、服务标准

## 1、营业厅公示服务标准

### 国家电网有限公司员工服务“十个不准” (修订版)

- 第一条 不准违规停电、无故拖延检修抢修和延迟送电。
- 第二条 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。
- 第三条 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节。
- 第四条 不准为客户工程指定设计、施工、供货单位。
- 第五条 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密。
- 第六条 不准漠视客户合理用电诉求、推诿搪塞怠慢客户。
- 第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道。
- 第八条 不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。
- 第九条 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。
- 第十条 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。

### 国家电网有限公司供电服务“十项承诺” (修订版)

- 第一条 电力供应安全可靠。城市电网平均供电可靠率达到99.9%，居民客户端平均电压合格率达到98.5%；农村电网平均供电可靠率达到99.8%，居民客户端平均电压合格率达到97.5%；特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。
- 第二条 停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前通知用户或进行公告，临时检修停电，提前通知重要用户，故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电。
- 第三条 快速抢修及时复电。提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的平均时间一般为：城区范围45分钟，农村地区90分钟，特殊边远地区2小时。到达现场后恢复供电平均时间一般为：城区范围3小时，农村地区4小时。
- 第四条 收费政策公开透明。严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所、网上国网App（微信公众号）、“95598”网站等渠道公开电价、收费标准和服务程序。
- 第五条 渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道，提供咨询、办电、交费、报修、节能、电动汽车、新能源并网等服务，实现线上线下一站式服务。
- 第六条 获得电力快捷高效。低压客户平均接电时间：居民客户5个工作日，非居民客户15个工作日。高压客户供电方案答复期限：单电源供电10个工作日，双电源供电20个工作日。高压客户装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后3个工作日。
- 第七条 电表异常快速响应。受理客户计费电表校验申请后，5个工作日内出具检测结果。客户提出电表数据异常后，5个工作日内核实并答复。
- 第八条 电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”。
- 第九条 服务投诉快速处理。“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道受理客户投诉后，24小时内联系客户，5个工作日内答复处理意见。
- 第十条 保供电尽职尽责。公开公平地向用电主体及其用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供电义务。



## 2、线上“网上国网”公示服务标准

服务承诺

河南省

- 国家电网有限公司供电服务“十项承诺”
- 国家电网公司调度交易服务“十项措施”
- 国家电网有限公司供电服务“十个不准”
- 能源监管热线12398
- 国网河南省电力公司业扩报装“十不准”