

国家电网公司《供电服务规范》

国家电网生〔2003〕477号文

第一章 总 则

第一条 为坚持“人民电业为人民”的服务宗旨，认真贯彻“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，不断提高供电服务质量，规范供电服务行为，提升供电服务水平，并接受全社会的监督，制定本规范。（国家电网公司服务理念：真诚服务、共谋发展）

第二条 本规范适用于国家电网公司所属各电网经营企业和供电企业。

第三条 本规范是电网经营企业和供电企业在电力供应经营活动中，为客户提供供电服务时应达到的基本行为规范和质量标准。

第二章 通用服务规范

★第四条 基本道德和技能规范：

（一）严格遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺。爱岗敬业，乐于奉献，廉洁自律，秉公办事；

(二)真心实意为客户着想，尽量满足客户的合理要求。对客户咨询、投诉等不推诿，不拒绝，不搪塞，及时、耐心、准确地给予解答；

(三)遵守国家的保密原则，尊重客户的保密要求，不对外泄露客户的保密资料；

(四)工作期间精神饱满，注意力集中。使用规范化文明用语，提倡使用普通话；

(五)熟知本岗位的业务知识和相关技能，岗位操作规范、熟练，具有合格的专业技术水平。

★第五条 诚信服务规范：

(一)公布服务承诺，服务项目、服务范围、服务程序、收费标准和收费依据，接受社会与客户的监督；

(二)从方便客户出发，合理设置供电服务营业网点或满足基本业务需要的代办点，并保证服务质量；

(三)根据国家有关法律法规，本着平等、自愿、诚实信用的原则，以合同形式明确供电企业与客户双方的权利和义务，明确产权责任分界点，维护双方的合法权益；

(四)严格执行国家规定的电费电价政策及业务收费标准。严禁利用各种方式和手段变相扩大收费范围或提高收费标准；

(五)聘请供电服务质量监督员，定期召开客户座谈会并走访客户，听取客户意见，改进供电服务工作；

(六)经常开展安全供用电宣传；

(七)以实现全社会电力资源优化配置为目标，开展电力需求侧管理和服务活动，减少客户用电成本，提高用电负荷率。

★第六条 行为举止规范：（5条）

(一)行为举止应做到自然、文雅、端庄、大方。站立时，抬头、挺胸、收腹，双手下垂置于身体两侧或双手交叠自然下垂，双脚并拢，脚跟相靠，脚尖微开，不得双手抱胸、叉腰。坐下时，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙，不用手托腮或趴在工作台上，不抖动腿和翘二郎腿。走路时，步幅适当，节奏适宜，不奔跑追逐，不边走边大声谈笑喧哗。尽量避免在客户面前打哈欠、打喷嚏，难以控制时，应侧面回避，并向对方致歉；

(二)为客户提供服务时，应礼貌、谦和、热情。接待客户时，应面带微笑，目光专注，做到来有迎声、去有送声。与客户会话时，应亲切，诚恳，有问必答。工作发生差错时，应及时更正并向客户道歉；

(三)当客户的要求与政策、法律、法规及本企业制度相悖时，应向客户耐心解释，争取客户理解，做到有理有节。遇有客

户提出不合理要求时，应向客户委婉说明。不得与客户发生争吵；

(四)为行动不便的客户提供服务时，应主动给予特别照顾和帮助。对听力不好的客户，应适当提高语音，放慢语速；

(五)与客户交接钱物时，应唱收唱付，轻拿轻放，不抛不丢。

★第七条 仪容仪表规范：

(一)供电服务人员上岗必须统一着装，并佩戴工号牌；

(二)保持仪容仪表美观大方，不得浓妆艳抹，不得敞怀、将长裤卷起，不得戴墨镜。

★第八条 电压质量标准：

(一)在电力系统正常状况下，客户受电端的供电电压允许偏差为：

1、35kV 及以上电压供电的，电压正、负偏差的绝对值之和不超过额定值的 10%；

2、10kV 及以下三相供电的，为额定值的 $\pm 7\%$ ；

3、220V 单相供电的，为额定值的 $+7\%$ ， -10% ；

(二)在电力系统非正常状况下，客户受电端的电压最大允许偏差不应超过额定值的±10%；

(三)当客户用电功率因数达不到《供电营业规则》规定的要求时，其受电端的电压偏差不受上述限制；

(四)城市居民客户端电压合格率不低于95%，农网居民客户端电压合格率不低于90%。

★第九条 供电可靠率指标：

(一)城市地区供电可靠率不低于99.89%，农网供电可靠率不低于99%；

(二)减少因供电设备计划检修和电力系统事故对客户的停电次数及每次停电的持续时间。供电设备计划检修时，对35千伏及以上电压等级供电的客户的停电次数，每年不应超过1次；对10千伏电压等级供电的客户，每年不应超过3次；

★第九条 供电可靠率指标：

(一)城市地区供电可靠率不低于99.89%，农网供电可靠率不低于99%；)

(三)供电设施因计划检修需要停电时，应提前7天将停电区域、线路、停电时间和恢复供电的时间进行公告，并通知重要客

户。供电设施因临时检修需要停电的，应提前 24 小时通知重要用户或进行公告；

(四)对紧急情况下的停电或限电，客户询问时，应向客户做好解释工作，并尽快恢复正常供电。

第三章 营业场所服务规范

★第十条 服务内容：

(一)受理电力客户新装或增加用电容量、变更用电、业务咨询与查询、交纳电费、报修、投诉等；

(二)设置值班主任，安排领导接待日；

(三)县以上供电营业场所无周休日。

★第十一条 服务规范：

(一)营业人员必须准点上岗，做好营业前的各项准备工作：

(二)实行首问负责制。无论办理业务是否对口，接待人员都要认真倾听，热心引导，快速衔接，并为客户提供准确的联系人、联系电话和地址；

(三)实行限时办结制。办理居民客户收费业务的时间一般每件不超过 5 分钟，办理客户用电业务的时间一般每件不超过 20 分钟；

(四)受理用电业务时，应主动向客户说明该项业务需客户提供的相关资料、办理的基本流程、相关的收费项目和标准，并提供业务咨询和投诉电话号码；

(五)客户填写业务登记表时，营业人员应给予热情的指导和帮助，并认真审核，如发现填写有误，应及时向客户指出；

(六)客户来办理业务时，应主动接待，不因遇见熟人或接听电话而怠慢客户。如前一位客户业务办理时间过长，应礼貌地向下一位客户致歉；

(七)因计算机系统出现故障而影响业务办理时，若短时间内可以恢复，应请客户稍候并致歉；若需较长时间才能恢复，除向客户说明情况并道歉外，应请客户留下联系电话，以便另约服务时间；

(八)当有特殊情况必须暂时停办业务时，应列示“暂停营业”标牌；

(九)临下班时，对于正在处理中的业务应照常办理完毕后方可下班。下班时如仍有等候办理业务的客户，应继续办理；

(十)值班主任应对业务受理中的疑难问题及时进行协调处理。

★第十二条 环境要求：

(一)环境整洁。有条件的地方，可设置无障碍通道；

(二)营业场所外设置规范的供电企业标志和营业时间牌；

(三)营业场所内应张贴“优质、方便、规范、真诚”，的服务标语。公布供电服务项目、业务办理程序、电价表、收费项目及收费标准。公布岗位纪律、服务承诺、服务及投沂电话。设置意见箱或意见簿；

(四)营业场所内应布局合理、舒适安全。设有客户等候休息处，备有饮用水；配置客户书写台、书写工具、老花眼镜、登记表书写示范样本等；放置免费赠送的宣传资料；墙面应挂有时钟、日历牌；有明显的禁烟标志。有条件的营业场所，应设置业务洽谈区域和电能利用展示区；

(五)营业窗口应设置醒目的业务受理标识。标识一般由窗口编号或名称、经办业务种类等组成。必要时，应设有中英文对照标识，少数民族地区应设有汉文和民族文字对应标识；

(六)具备可供客户查询相关资判的手段。有条件的营业场所，应设置客户自助查询的计算机终端。

第四章 “95598” 服务规范

第十三条 “95598” 服务内容：

(一)“95598”客户服务热线：停电信息公告、电力故障报修、服务质量投诉、用电信息查询、咨询、业务受理等；

(二)“95598”客户服务网页(网站)：停电信息公告、用电信息查询、业务办理信息查询、供用电政策法规查询、服务质量投诉等；

(三)24小时不间断服务。

第十四条 “95598”客户服务热线服务规范：

(一)时刻保持电话畅通，电话铃响4声内接听，超过4声应道歉。应答时要首先问候，然后报出单位名称和工号；

(二)接听电话时，应做到语言亲切、语气诚恳、语音清晰、语速适中、语调平和、言调平和。应根据实际情况随时说“是”、“对”等，以示在专心聆听，重要内容要注意重复、确认。通话结束，须等客户先挂断电话后再挂电话，不可强行挂断；

(三)受理客户咨询时，应耐心、细致，尽量少用生僻的电力专业术语，以免影响与客户的交流效果。如不能当即答复，应向客户致歉，并留下联系电话，经研究或请示领导后，尽快答复。客户咨询或投诉叙述不清时，应用客气周到的语言引导或提示客户，不随意打断客人的话语；

(四) 核对客户资料时(姓名、地址等), 对于多音字应选择中性词或褒义词, 避免使用贬义词或反面人物名字;

(五) 接到客户报修时, 应详细询问故障情况。如判断确属供电企业抢修范围内的故障或无法判断故障原因, 应详细记录, 立即通知抢修部门前去处理。如判断属客户内部故障, 可电话引导客户排查故障, 也可应客户要求提供抢修服务, 但要事先向客户说明该项服务是有偿服务;

(六) 因输配电设备事故、检修引起停电, 客户询问时, 应告知客户停电原因, 并主动致歉;

(七) 客户打错电话时, 应礼貌地说明情况。对带有主观恶意的骚扰电话, 可用恰当的言语警告后先行挂断电话并向值长或主管汇报;

(八) 客户来电话发泄怒气时, 应仔细倾听并做记录, 对客户讲话应有所反应, 并表示体谅对方的情绪。如感到难以处理时, 应适时地将电话转给值长、主管等, 避免与客户发生正面冲突;

(九) 建立客户回访制度。对客户投诉, 应 100%跟踪投诉受理全过程, 5 天内答复。对故障报修, 必要时在修复后及时进行回访, 听取意见和建议;

第十五条 “95598” 客户服务网页(网站)服务规范:

(一)网页制作应直观，色彩明快。首页应有明显的“供电客户服务”字样。为方便客户使用，应设有导航服务系统；

(二)网页内容应及时更新；

(三)网上开通业务受理项目的，应提供方便客户填写的表格以及办理各项业务的说明资料；

(四)网上应设立咨询台，留言簿，管理员应及时对客户意见和建议进行回复。

第五章 现场服务规范

★第十六条 现场服务内容：（6条）

(一)客户侧计费电能表电量抄见；

(二)故障抢修；

(三)客户侧停电、复电；

(四)客户侧用电情况的巡查；

(五)客户侧用电报装工程的设施安装、验收、接电前检查及设备接电；

(六)客户侧计费电能表现场安装、校验。

★第十七条 现场服务纪律：（9条）

(一)对客户的受电工程不指定设计单位，不指定施工队伍，不指定设备材料采购；

(二)到客户现场服务前，有必要且有条件的，应与客户预约时间，讲明工作内容和工作地点，请客户予以配合：

(三)进入客户现场时，应主动出示工作证件，并进行自我介绍。进入居民室内时，应先按门铃或轻轻敲门，主动出示工作证件，征得同意后，穿上鞋套，方可入内；

(四)到客户现场工作时，应遵守客户内部有关规章制度，尊重客户的风俗习惯；

(五)到客户现场工作时，应携带必备的工具和材料。工具、材料应摆放有序，严禁乱堆乱放。如需借用客户物品，应征得客户同意，用完后先清洁再轻轻放回原处，并向客户致谢；

(六)如在工作中损坏了客户原有设施，应尽量恢复原状或等价赔偿；

(七)在公共场所施工，应有安全措施，悬挂施工单位标志、安全标志，并配有礼貌用语。在道路两旁施工时，应在恰当位置摆放醒目的告示牌；

(八)现场工作结束后，应立即清扫，不能留有废料和污迹，做到设备、场地清洁。同时应向客户交待有关注意事项，并主动

征求客户意见。电力电缆沟道等作业完成后，应立即盖好所有盖板，确保行人、车辆通行；

(九)原则上不在客户处住宿、就餐，如因特殊情况确需在客户处住宿、就餐的，应按价付费。

★第十八条 供电方案答复及送电时限：（3条）

(一)已受理的用电报装，供电方案答复时限：低压电力客户最长不超过10天；高压单电源客户最长不超过1个月；高压双电源客户最长不超过2个月。若不能如期确定供电方案时，供电企业应向客户说明原因；

(二)对客户送审的受电工程设计文件和有关资料答复时限：高压供电的最长不超过1个月；低压供电的最长不超过10天。供电企业的审核意见应以书面形式连同审核过的受电工程设计文件一份和有关资料一并退还客户，以便客户据以施工；

(三)受理居民客户申请用电后，5个工作日内送电；其他客户在受电装置验收合格并签订供用电合同后，5个工作日内送电。

★第十九条 抄表收费服务规范：

(一)供电企业应在规定的日期准确抄录计费电能表读数。因客户的原因不能如期抄录计费电能表读数时，可通知客户待期补

抄或暂按前次用电量计收电费，待下一次抄表时并结清。确需调整抄表时间的，应事先通知客户；

(二) 供电企业应向客户提供不少于两种可供选择的缴纳电费方式：

(三) 在尊重客户、有利于公平结算的前提下，供电企业可采用客户乐于接受的技术手段、结算和付费方式进行抄表收费工作。

★第二十条 故障抢修服务规范：

(一) 提供 24 小时电力故障报修服务，对电力报修请求做到快速反应、有效处理；

(二) 加快故障抢修速度，缩短故障处理时间。有条件的地区应配备用于临时供电的发电车；

(三) 接到报修电话后，故障抢修人员到达故障现场的时限：城区 45 分钟、农村 90 分钟、边远地区 2 小时，特殊边远地区根据实际情况合理确定；

(四) 因天气等特殊原因造成故障较多不能在规定时间内到达现场进行处理的，应向客户做好解释工作，并争取尽快安排抢修工作。

★ 第二十一条 装表、接电及现场检查服务规范：

(一)供电企业在新装、换装及现场校验后应对电能计量装置加封，并请客户在工作凭证上签章。如居民客户不在家，应以其它方式通知其电表底数。

▲拆回的电能计量装置应在表库至少存放 1 个月，以便客户提出异议时进行复核；

(二)对客户受电工程的中间检查和竣工检验，应以有关的法律法规、技术规范、技术标准、施工设计为依据，不得提出不合理要求。对检查或检验不合格的，应向客户耐心说明，并留下书面整改意见。客户改正后予以再次检验，直至合格；

(三)用电检查人员依法到客户用电现场执行用电检查任务时，必须按照《用电检查管理办法》的规定，主动向被检查客户出示《用电检查证》，并按“用电检查工作单”确定的项目和内容进行检查；

(四)用电检查人员不得在检查现场替代客户进行电工作业；

(五)供电企业应按规程规定的周期检验或检定、轮换计费电能表，并对电能计量装置进行不定期检查。发现计量装置失常时，应及时查明原因并按规定处理；

(六)发现因客户责任引起的电能计量装置损坏，应礼貌地与客户分析损坏原因，由客户确认，并在工作单上签字；

(七) 客户对计费电能表的准确性提出异议，并要求进行校验的，经有资质的电能计量技术检定机构检定，在允许误差范围内的，校验费用由客户承担；超出允许误差范围的，校验费用由供电企业承担，并按规定向客户退补相应电量的电费。

★第二十二条 停、复电服务规范：

(一) 因故对客户实施停电时，应严格按照《供电营业规则》规定的程序办理；

(二) 引起停电的原因消除后应及时恢复供电，不能及时恢复供电的，应向客户说明原因。

第六章 有偿服务规范

★ 第二十三条 对产权不属于供电企业的电力设施进行维护和抢修实行有偿服务的原则。

★第二十四条 应客户要求进行有偿服务的，电力修复或更换电气材料的费用，执行省(自治区、直辖市)物价管理部门核定的收费标准。

★第二十五条 进行有偿服务工作时，应向客户逐一列出修复项目、收费标准、消耗材料、单价等清单，并经客户确认、签字。付费后，应开具正式发票。

★第二十六条 有偿服务工作完毕后，应留下联系电话，并主动回访客户，征求意见。

第七章 投诉举报处理服务规范

★第二十七条 规范投诉举报处理程序，建立严格的供电服务投诉举报管理制度。

★第二十八条 通过以下方式接受客户的投诉和举报：

(一) “95598” 供电客户服务热线或专设的投诉举报电话；

(二) 营业场所设置意见箱或意见簿；

(三) 信函；

(四) “95598” 供电客户服务网页(网站)；

(五) 领导对外接待日；

(六) 其它渠道。

★第二十九条 接到客户投诉或举报时，应向客户致谢，详细记录具体情况后，立即转递相关部门或领导处理。投诉在 5 天内、举报在 10 天内答复。

★第三十条 处理客户投诉应以事实和法律为依据，以维护客户的合法权益和保护国有财产不受侵犯为原则。

★ 第三十一条 对客户投诉，无论责任归于何方，都应积极、热情、认真进行处理，不得在处理过程中发生内部推诿、搪塞或敷衍了事的情况。

★第三十二条 建立对投诉举报客户的回访制度。及时跟踪投诉举报处理进展情况，进行督办，并适时予以通报。

★ 第三十三条 严格保密制度，尊重客户意愿，满足客户匿名请求，为投诉举报人做好保密工作。

★第三十四条 对隐瞒投诉举报情况或隐匿、销毁投诉举报件者，一经发现，严肃处理。

★第三十五条 保护投诉举报人的合法权利。对打击报复投诉举报人的行为，一经发现，严肃处理。

第八章 附 则

★第三十六条 各网省(自治区、直辖市)电力公司应结合本地实际情况制定实施细则。

★第三十七条 本规范自颁布之日起实施。