

国家电网公司



STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA

# 国家电网公司供电服务品质评价办法 (试行)



国家电网公司 发布



关于印发《国家电网公司

供电服务品质评价办法

# 国家电网公司供电服务品质评价办法

## (试行)

江苏工业学院图书馆  
藏书章

附件：国家电网公司供电服务品质评价办法（试行）

(no.mdo.qq.com/www/v/qinf... 10004... 号 9 源网是三家北)

国家电网公司

国家电网公司（印）

国家电网公司

国家电网公司

国家电网公司

国家电网公司

### 国家电网公司 发布

国家电网公司

国家电网公司

国家电网公司

# 国家电网公司供电服务品质评价办法 (试 行)

\*

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

北京博图彩色印刷有限公司印刷

\*

2008年3月第一版 2008年3月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 1印张 16千字

印数 0001—3000册

\*

统一书号 155083·1859 定价 5.00元

## 敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究



# 关于印发《国家电网公司 供电服务品质评价办法 (试行)》的通知

(国家电网营销[2007]35号)

各区域电网公司、省(自治区、直辖市)电力公司:

为加强供电服务品质管理,全面做好供电服务品质评价工作,不断提高供电服务水平,公司制定了《国家电网公司供电服务品质评价办法(试行)》,现印发你们,请遵照执行。

附件:国家电网公司供电服务品质评价办法(试行)

国家电网公司(印)

二〇〇七年一月十九日



# 目 录

第一章	总则	1
第二章	组织体系	2
第三章	评价内容	2
第四章	评价管理	7
第五章	附则	8
附件：	供电服务品质年度评价报告内容深度 要求	9



## 第一章 总 则

**第一条** 为弘扬国家电网公司“努力超越、追求卓越”的企业精神，推进建设“一强三优”现代公司进程，加强对供电服务品质的管理，不断提高供电服务水平，营造和谐企业发展环境，特制定本办法。

**第二条** 供电服务品质是电网企业的电能供应与服务满足客户需求的程度。开展供电服务品质评价的目的是建立常态的服务品质监督机制，及时发现供电服务的薄弱环节，采取有针对性的改进措施，不断促进电网企业服务能力的提升。

**第三条** 供电服务品质评价应涵盖电网企业涉及供电服务的所有环节。供电服务品质评价采用外部评价与内部评价相结合，定性与定量相结合的方法。每年1月10日前完成对上年度的评价工作，统计数据以上年度为准。供电服务品质评价工作应坚持实事求是、客观公正的原则。

**第四条** 本办法适用于国家电网公司系统所属各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司（以下简称网、省公司）。



## 第二章 组织体系

**第五条** 国家电网公司电力市场建设与优质服务领导小组是供电服务品质评价工作的领导机构，领导小组办公室（营销部）负责供电服务品质评价工作的组织与实施。

**第六条** 各网、省公司优质服务领导小组是本区域供电服务品质评价工作的领导机构，领导小组办公室（营销部）负责本区域供电服务品质评价工作，负责建立本区域供电服务品质管理制度，明确管理职责和权限，指导地、市供电公司开展供电服务品质评价工作，定期组织召开供电服务品质评价会议，推动工作的深入开展。

**第七条** 地、市供电公司要建立相应的组织体系，配合省公司组织开展外部评价，负责组织开展供电服务品质的内部评价工作，针对评价中反映的问题提出和落实整改措施。

**第八条** 各网、省公司营销部应设置专职的供电服务品质管理专责人员，落实相关费用，确保服务品质评价工作顺利开展。

## 第三章 评价内容

**第九条** 供电服务品质外部评价委托第三方中介机



构进行。外部评价以客户满意度指数（CSI）为核心，围绕形象、客户期望、客户对供电服务品质的感知、客户对价值的感知、客户满意度、客户抱怨和客户忠诚等方面，评价内容应包含但不局限于以下内容。

#### （一）形象评价情况

1. 受社会公众的欢迎程度；
2. 重视社会公益事业的程度；
3. 重视客户的程度；
4. 保证电力供应质量的程度；
5. 提高供电服务品质的程度；
6. 服务形象和品牌的社會认知程度。

#### （二）客户期望情况

1. 客户对供电服务品质的理想期望；
2. 客户对供电服务品质质量可接受的期望。

#### （三）客户对供电服务品质感知的评价

##### 1. 供电质量

- （1）客户对供电可靠性的评价；
- （2）客户对电能质量的评价。

##### 2. 服务品质

（1）客户对服务品质在有形性、可靠性、保证性、响应性、移情性、安全性等方面的评价；

（2）客户对不同服务渠道（至少包含营业网点、95598电话）的满意程度；

（3）客户对不同服务项目（至少包括用电申请、抄



表、收费、抢修、投诉服务）的满意程度。

（四）客户对价值的感知评价情况

1. 在现有的电力价格的条件下，客户对供电服务品质水平的评价；

2. 在现有供电服务品质的条件下，客户对电网企业和其他公用事业价格合理性的比较。

（五）客户满意程度

1. 客户对网、省公司电力供应/服务品质的总体评价；

2. 满足客户期望的程度；

3. 与同区域其他公用事业（水、气、交通、电信等）相比较的差异；

4. 与上年电力供应/服务品质水平相比较的差异。

（六）客户抱怨情况

1. 客户对电力供应/服务品质的抱怨频次；

2. 客户发生抱怨后的投诉频次。

（七）客户忠诚度

1. 客户推荐电力供应/服务品质的意愿程度；

2. 客户以其他能源替代电力的可能性；

3. 客户对网、省公司发展前景的信心程度。

**第十条** 各网、省公司客户满意度指数（CSI）由地、市供电公司客户满意度指数（CSI）与客户数、售电量加权平均构成。

省公司满意度指数 =  $60\% \times \Sigma$ （地区满意度指数



×地区客户数权重) +40%×Σ(地区满意度指数×地区售电量权重)

**第十一条** 直辖市公司客户满意度指数(CSI)也可采用样本测评直接获得。

**第十二条** 供电服务品质内部评价由电网企业自行组织开展。内部评价围绕供电服务指标、供电服务监管指标、供电服务规划与保障体系、供电服务制度建立与执行、供电服务技术支持系统建设与应用五个方面开展,评价内容应包含但不局限于以下内容。

(一) 供电服务指标

1. 所有供电营业窗口达到规范化服务标准的情况;
2. 在省(市)级及以上地方政府组织的行风测评中名次情况;
3. 供电服务突发事件发生情况;
4. 供电质量评价指标:电压合格率、供电可靠率、客户平均停电时间、客户平均停电次数、故障平均停电恢复时间;
5. 服务网点指标:网点数量、每万户网点数量;
6. 95598 服务指标:三声铃响接听率、投诉电话回访率、平均应答速度;
7. 业扩报装服务指标:供电方案答复期限、客户装表接电期限、除居民客户外的其他客户回访率;
8. 抄表收费服务指标:非居民客户实抄率、居民客户实抄率、电费差错率;



9. 故障抢修服务指标：城区平均到达现场时间、农村平均到达现场时间、特殊边远地区平均到达现场时间；

10. 电能装置处理服务指标：电能计量故障率；

11. 投诉服务指标：投诉办理时间、投诉回访率。

## （二）供电服务监管指标

对照《供电服务监管办法》内容要求进行内部评价。

## （三）供电服务规划与保障体系

1. 供电服务发展规划编制与滚动修订情况，包括差异化服务策略的制定；

2. 供电服务管理机构设置、人员配备与人员素质情况；

3. 年度供电服务科技投入与费用保证制度情况；

4. 供电服务人员的培训情况。

## （四）供电服务制度建立与执行

1. 网、省（直辖市、自治区）统一的供电服务标准、管理工作制度及标准化体系建立情况；

2. 供电服务年度工作计划制定与执行情况，包括服务宣传策划与市场推广等活动情况；

3. 供电服务分析评估制度建立情况与执行情况；

4. 供电服务突发事件应急处理机制的建立与执行情况；

5. 供电服务监督管理制度建立与执行情况；

6. 国家电网统一服务品牌宣传及标识系统推广应用情况；



7. 供电服务管理创新工作开展情况。

（五）技术手段的开发与应用

1. 供电服务技术支持系统的建设与应用情况，与其他相关系统整合、集成情况；

2. 先进技术在供电服务中的运用情况。

## 第四章 评 价 管 理

**第十三条** 国家电网公司将逐步建立统一的供电服务品质评价标准，不断完善评价—分析—改进—再评价的服务品质持续改进机制。

**第十四条** 国家电网公司将适时开展统一的外部评价或对部分网、省公司组织统一的外部评价。

**第十五条** 各网、省公司在供电服务品质评价工作结束后，应按照《供电服务品质年度评价报告深度要求》（见附件）编制年度评价报告，于每年2月10日前上报国家电网公司。

**第十六条** 国家电网公司每年不定期召开系统供电服务品质评价会议，交流各单位开展供电服务品质评价工作经验，建立互相学习、共同提高的交流制度。

**第十七条** 国家电网公司每年不定期组织供电服务品质评价培训活动，提升供电服务管理人员素质，不断推进工作深入开展。

**第十八条** 各网、省公司应充分利用年度供电服务



品质评价报告成果，有针对性地制定整改措施，改善服务薄弱环节，不断提高客户满意度。

## 第五章 附 则

**第十九条** 各网、省公司应根据本办法制定相应的实施细则，报国家电网公司备案。

**第二十条** 本办法由国家电网公司营销部负责解释。

**第二十一条** 本办法自下发之日起执行。



附件：

## 供电服务品质年度评价报告 内容深度要求

### 摘 要

#### 第一章 供电服务环境分析

##### 1.1 背景

企业基本情况简介、开展供电服务品质年度评价工作简单介绍。

##### 1.2 外部环境分析

包括社会经济发展、法律环境、电力供需形势、电力改革及监管力度情况、其他先进行业服务状况、客户期望变化等。

##### 1.3 内部环境分析

包括服务现状、服务文化、服务组织机构、服务人员配备与素质、服务资金投入、服务能力建设等。



## 第二章 供电服务品质外部评价

### 2.1 总体情况

对该年度外部评价采取的评价方法、评价组织过程、评价内容、评价总体结果进行简要说明。

### 2.2 评价指标、问卷与样本情况

#### 2.2.1 评价指标体系

对该年度采用的评价指标体系、评价内容、评价方法及权重进行描述。

#### 2.2.2 问卷内容

说明根据评价指标体系设计的调查问卷、分类及适用范围，并应附有问卷详细内容。

#### 2.2.3 样本及样本量

对评价采用的样本、样本量、样本分布、回收率、有效率及评价采取的调查方式进行说明。

### 2.3 评价结果与分析

#### 2.3.1 评价总体及分项结果情况

说明评价的总体及分项评价结果（客户满意度、形象、客户期望、客户价值感知、客户供电服务品质感知、客户抱怨、客户忠诚等），以及结果的差异性、相关性，并用图形给予展示。

#### 2.3.2 形象评价分析

说明评价的总体情况及分项评价结果（受社会公众



的欢迎程度、重视社会公益事业的程度、重视客户的程度、保证高质量电力供应的程度、提供高水平供电服务品质的程度、服务形象和品牌的社會认知程度),以及结果的差异性、相关性,并用图形给予展示。

### 2.3.3 客户期望分析

说明评价的总体情况及分项评价结果[客户对供电服务品质的理想期望(希望达到的水平);就目前现状,客户对供电服务品质质量可接受的期望(可以达到的水平)],以及结果的差异性、相关性,并用图形给予展示。

### 2.3.4 客户供电服务品质感知分析

#### 2.3.4.1 供电质量评价分析

说明评价的总体情况及分项评价结果(供电可靠性、电能质量),以及结果的差异性、相关性,并用图形给予表示。

(1) 分析不同样本(最少两类)的满意程度与期望之间的相关性,并用图形给予表示。

(2) 分析不同样本(最少两类)评价结果差异,并用图形给予表示。

#### 2.3.4.2 服务品质评价分析

说明评价的总体情况及分项评价结果(有形性、可靠性、保证性、响应性、移情性、安全性等),以及结果的差异性、相关性,并用图形给予表示。

(1) 分析客户对不同服务渠道(至少包含营业厅、95598 电话)评价差异,并用图形给予表示。





(2) 分析客户对不同服务项目（至少包括业扩报装、抄表、收费、抢修、投诉服务）评价结果差异，并用图形给予展示。

(3) 分析引起评价结果差异的原因，可从客户需求差异、服务项目特点、供电服务规范、管理水平、人员素质、监督考核、外部环境等多方面进行影响深度分析。

### 2.3.5 客户价值感知分析

说明评价的总体情况及分项评价结果（在现有的电力价格的条件下，客户对供电服务品质水平的评价；在现有供电服务品质的条件下，客户对电网企业和其他公用事业价格合理性的比较），以及结果的差异性、相关性，并用图形给予展示。

### 2.3.6 客户抱怨分析

说明评价的总体情况及分项评价结果（客户对电力供应/服务品质的抱怨频次、客户发生抱怨后的投诉频次），以及结果的差异性、相关性，并用图形给予展示。

### 2.3.7 客户忠诚分析

说明评价的总体情况及分项评价结果（客户推荐电力供应/服务品质的意愿程度、客户以其他能源替代电力的可能性及与供电服务品质的关系），以及结果的差异性、相关性，并用图形给予展示。