



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA



供电服务典型案例汇编

国家电网公司营销部

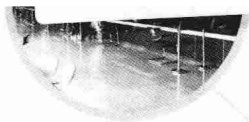
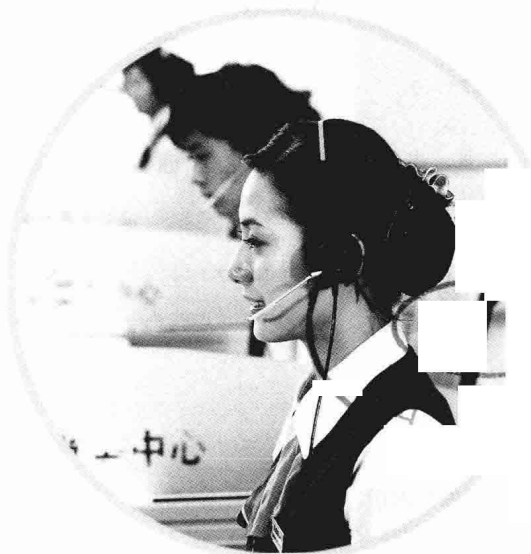


中国电力出版社

www.cepp.com.cn



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA



供电服务典型案例汇编

国家电网公司营销部



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

图书在版编目 (CIP) 数据

供电服务典型案例汇编/国家电网公司营销部编. —北京: 中国电力出版社, 2008

ISBN 978 - 7 - 5083 - 7874 - 9

I. 供… II. 国… III. 电力工业 - 工业企业 - 商业服务 - 案例 - 汇编 - 中国 IV. F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 146804 号

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

各地新华书店经售

*

2008 年 10 月第一版 2009 年 5 月北京第七次印刷

850 毫米 × 1168 毫米 32 开本 6.75 印张 124 千字

定价 18.00 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



前言

Preface

供电服务是国家电网公司积极履行社会责任，努力构建社会主义和谐社会的重要载体，是实践“努力超越、追求卓越”企业精神，展现公司良好服务形象的重要窗口。国家电网公司高度重视供电优质服务工作，将优质服务作为“一强三优”现代公司战略目标的重要内容之一，确立了“四个服务”的企业宗旨。近年来，公司认真实践供电服务“十项承诺”、“三公”调度“十项措施”、员工服务“十个不准”，深入开展“优质服务进万家”、“优质服务年”、安全生产和优质服务“百问百查”、“金牌服务迎奥运”等专题活动，着力构建“一部三中心”的供电营销新模式，不断提高供电服务的规范化水平，公司供电服务工作得到了社会各界的广泛认可和普遍赞誉。

优质服务永无止境。为进一步提升供电服务水平，我们将近年来供电服务工作中发生的具有代表性的典型案例，经过筛选和提炼后汇编成册，编写了《供电服务典型案例汇编》。这些案例中所述事件，都是我们工作

中的真人真事，鉴于作为案例，汇编过程中隐去了真实的单位名称和人员姓名。汇编按照营业厅服务、95598服务、供电抢修、停限电管理、业扩报装、抄表收费、用电安全及反窃电、电能计量等进行了分类，以便不同专业服务人员学习参考。希望广大员工能够从这些典型案例中受到教育启示，认真吸取不良服务事件的深刻教训，充分借鉴优质服务事例的成功经验，进一步增强服务意识，提高服务技能，及时化解供电服务中出现的矛盾，努力提高服务品质，持续改善供电服务质量，展现国家电网公司良好的服务形象。

各网省公司营销部对《供电服务典型案例汇编》的编辑工作给予了大力支持，提供了大量的原始案例材料。山西省电力公司王昊、福建省电力公司闫晓天、湖北省电力公司黄焱、重庆市电力公司朱军、湖南省电力公司鄢重、山东电力集团公司李哲、江西省电力公司叶远誉、甘肃省电力公司荣立、福建厦门电业局黄云瑾、山东潍坊供电公司郭轶敏等同志参加了汇编的讨论和修改工作，在此一并表示感谢。

鉴于编者水平有限，汇编中难免存在不妥之处，敬请读者批评指正。

国家电网公司营销部

2008年8月

公司价值观

基本价值观

公司宗旨	服务党和国家工作大局 服务电力客户 服务发电企业 服务经济社会发展
企业精神	努力超越 追求卓越
企业理念	以人为本 忠诚企业 奉献社会
奋斗方向	建设世界一流电网 建设国际一流企业

社会责任观

责任目标	发展公司 服务社会	以公司的发展实现员工成长、客户满意、政府放心，促进经济发展、社会和谐
责任准则	以人为本 共同成长	善待员工、善待客户、善待伙伴，真诚服务，共谋发展 实现公司利益、行业利益、社会利益的协调统一 发展自己，确保公司可持续发展；服务行业，推动电力工业可持续发展；做好公民，促进经济社会可持续发展

发展战略

战略目标	“一强三优” 现代公司	建设电网坚强、资产优良、服务优质、 业绩优秀的现代公司
实施举措	转变公司发展方式 转变电网发展方式	推行集团化运作、集约化发展、精益化 管理、标准化建设 建设以特高压电网为骨干网架、各级电 网协调发展的坚强国家电网
工作思路	“三抓一创”	抓发展、抓管理、抓队伍、创一流
发展要求	“内质外形”	建设电网坚强、资产优良、服务优质、 业绩优秀的现代公司 推行集团化运作、集约化发展、精益化 管理、标准化建设 建设以特高压电网为骨干网架、各级电 网协调发展的坚强

员工守则

一、遵纪守法，尊荣弃耻， 争做文明员工	五、以人为本，落实责任， 确保安全生产
二、忠诚企业，奉献社会， 共塑国网品牌	六、弘扬宗旨，信守承诺， 深化优质服务
三、爱岗敬业，令行禁止， 切实履行职责	七、勤俭节约，精细管理， 提高效率效益
四、团结协作，勤奋学习， 勇于开拓创新	八、努力超越，追求卓越， 建设一流公司

供电服务“十项承诺”

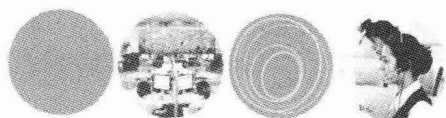
- 城市地区：供电可靠率不低于 99.90%，居民客户端电压合格率 96%；农村地区：供电可靠率和居民客户端电压合格率，经国家电网公司核定后，由各省（自治区、直辖市）电力公司公布承诺指标。
- 供电营业场所公开电价、收费标准和服务程序。
- 供电方案答复期限：居民客户不超过 3 个工作日，低压电力客户不超过 7 个工作日，高压单电源客户不超过 15 个工作日，高压双电源客户不超过 30 个工作日。
- 城乡居民客户向供电企业申请用电，受电装置检验合格并办理相关手续后，3 个工作日内送电。
- 非居民客户向供电企业申请用电，受电工程验收合格并办理相关手续后，5 个工作日内送电。
- 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格执行政府批准的限电序位。
- 供电设施计划检修停电，提前 7 天向社会公告。
- 提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围 45 分钟；农村地区 90 分钟；特殊边远地区 2 小时。
- 客户欠电费需依法采取停电措施的，提前 7 天送达停电通知书。
- 电力服务热线“95598”24 小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

“三公”调度“十项措施”

- 坚持依法公开、公平、公正调度，保障电力系统安全稳定运行。
- 建立问询答复制度，对并网发电厂提出的问询必须在 10 个工作日内予以答复。
- 遵守《电力监管条例》，每季度向有关电力监管机构报告“三公”调度工作情况。
- 完善网厂联系制度，每年至少召开两次网厂联席会议。
- 颁布《国家电网公司“三公”调度工作管理规定》，规范“三公”调度管理。
- 聘请“三公”调度监督员，建立外部监督机制。
- 严格执行购售合同及并网调度协议，科学合理安排运行方式。
- 建立责任制，严格监督检查，将“三公”调度作为评价调度机构工作的重要内容。
- 统一规范调度信息发布内容、形式和周期，每月 10 日统一更新网站信息。
- 严肃“三公”调度工作纪律，严格执行《国家电网公司电力调度机构工作人员“五不准”规定》。

员工服务“十个不准”

- 不准违反规定停电、无故拖延送电。
- 不准对外泄露客户的商业秘密。
- 不准自立收费项目、擅自更改收费标准。
- 不准收受客户礼品、礼金、有价证券。
- 不准为客户指定设计、施工、供货单位。
- 不准接受客户组织的宴请、旅游和娱乐活动。
- 不准对客户投诉、咨询推诿塞责。
- 不准工作时间饮酒。
- 不准为亲友用电谋取私利。
- 不准利用工作之便谋取其他不正当利益。



目录

Contents

前 言

公司价值观

一、抄表收费

(一) 不良服务事件

案例 1: 估抄电量出差错 应急不足被投诉 2

案例 2: 欠费停电太随意 客户不满引纠纷 5

案例 3: 流程执行不严格 重复收费引投诉 8

案例 4: 搭车收费不应该 客户质疑“乱收费” 11

(二) 优质服务事例

案例 5: 依法停电不得已 两支蜡烛化干戈 14

二、业扩报装

(一) 不良服务事件

案例 6: 装表接电违承诺 客户投诉没商量 18

案例 7: 客户沟通要及时 主动服务应到位 21

案例 8: 不重安全酿隐患 亡羊补牢早化解 24

(二) 优质服务事例

案例 9: 齐心协力“铸”金牌 争分夺秒“抢”电量
..... 27

案例 10: 情系三农 心连百姓 30

案例 11：开发商电力未配套 供电人和谐巧处理	33
-------------------------------	----

三、停限电管理

（一）不良服务事件

案例 12：恶意停电酿苦果 意识淡薄毁形象	36
案例 13：考虑欠周全 停电引不便	40
案例 14：户表接反错停电 推诿处理不应当	44
案例 15：检修停电遭投诉 牢记责任是关键	48
案例 16：图简单停电了事 招非议名声受损	51

（二）优质服务事例

案例 17：张贴告示解释停电原因 细致到位送去温馨 服务	54
案例 18：一张温馨的停电通知单	56

四、供电抢修

（一）不良服务事件

案例 19：抢修中与交警发生矛盾产纠纷	60
案例 20：抢修人员技术差 招致客户不满意	64

（二）优质服务事例

案例 21：用心血和汗水兑现诺言	67
案例 22：零点抢修忙 客户暖心房	70
案例 23：抗冰雪灾中见真情 救矿工煤城传佳话	73

五、营业厅服务

（一）不良服务事件

案例 24: 延伸服务招投诉 好心反让人窝心	78
案例 25: 流动车是新气象 服务管理要跟上	81
案例 26: 解答咨询“惜字如金” 遭受投诉教训深刻	84
案例 27: 懵懂客户代表被采访 写成“新闻头条” 惹风波	87

(二) 优质服务事例

案例 28: 客户之间起纷争 营业厅内巧化解	90
------------------------------	----

六、95598 服务

(一) 不良服务事件

案例 29: 客户再三反映表不走 内部连环失误遭投诉	96
案例 30: 一句话引起的“风波”	100

(二) 优质服务事例

案例 31: 电量突增疑表计 换位思考赢理解	104
案例 32: 有用短信怕收费 亲切解释放宽心	108
案例 33: 停电限电心烦乱 成功化解有技巧	110

七、用电安全及反窃电

(一) 不良服务事件

案例 34: 拉路限电保安全 煤矿爆炸引风波	114
案例 35: 私自拆表引纠纷 用电检查需谨慎	119

(二) 优质服务事例

案例 36: 工作难免出差错 实事求是给赔偿	123
------------------------------	-----

案例 37: 查隐患想客户所想 赢赞誉树公司形象 ... 126

案例 38: 盗窃电力危害大 周密部署巧破获 129

八、电能计量

(一) 不良服务事件

案例 39: 客户不知情 换表遭投诉 134

案例 40: 一线员工敷衍塞责 客户无奈越级投诉 ... 137

(二) 优质服务事例

案例 41: 卡表更换影响大 周到服务赢赞誉 140

附录

《电力供应与使用条例》 144

《供电营业规则》 152

《供电服务监管办法》 182

《国家电网公司供电服务规范》 188



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

抄表收费



(一) 不良服务事件

案例 1：估抄电量出差错 应急不足被投诉

【案例提要】

某供电公司抄表人员抄表不到位被媒体曝光，造成不良社会影响。

【案例分类】

抄表收费

【事件过程】

在居民抄表例日，抄表员赵某因雨雪冰冻不便出门，没有按照以往的周期抄表，而是对客户王某的电能表指示数进行估测，超出实际电量 350 千瓦时，达到了客户平均月用电量的 3 倍多。当客户接到电费通知单后，与抄表员联系要求更正，但抄表员以工作忙为由，未能进行及时解决，造成客户不满，向报社反映此事，当地报社对此事进行了报道。



【造成影响】

事件发生后，当地报社以“抄表员查电竟靠猜”为题对事件进行了报道，引发了当地客户对供电公司职工的工作态度、责任心和抄表准确性的质疑，严重破坏了供电公司的形象，造成较大负面影响。

【应急处理】

事件发生后，该供电公司立即派人上门核实现场情况，主动道歉，按实际电量重新计算电费，并对责任人进行考核。同时，请宣传部门协调报社，联合推出供电服务热线接听栏目，扭转不利影响。

【违规条款】

本事件违反了以下规定：

(1) 《供电营业规则》第八十三条：“供电企业应在规定的日期抄录计费电能表读数。”

(2) 《国家电网公司供电服务规范》第十九条第一款：“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，待下一次抄表时一并结清。确需调整抄表时间的，应事先通知客户。”

(3) 《国家电网公司供电服务规范》第四条第二款：“真心实意为客户着想，尽量满足客户的合理要求。对客户的咨询、投诉等不推诿，不拒绝，不搪塞，及时、耐心、