

GUIJUFANGYUAN—DIANLIXITONG

JIUFENG HE HANGFENG JIANSHE GONGZUOSHOUCE

国家电力公司纠风办 编

规矩 方圆

行风

——电力系统纠风和行风建设

工作手册

NGYUAN



国家电力公司纠风办 编

规矩方圆

—— 电力系统纠风和行风建设
工作手册

王颖杰 路胜利 赵宝光 主编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

— 内 容 提 要 —

为进一步加强电力系统纠风和行风建设工作,巩固多年来电力行业“为人民服务,树行业新风”的工作成果,国家电力公司纠风办在总结近年来系统内卓有成效纠风和行风建设工作的基础上,以“规矩方圆”为主题,组编了本书。全书内容涵盖了电力系统纠风和行风建设的主要工作,分为:窗口建设、承诺服务、规范化服务、行业作风整顿、优质服务、规划计划、先进表彰、报表统计等八个专题,汇编了近年有关纠风和行风建设工作的规范、规定、文件等内容。本书是电力系统纠风和行风建设工作的指导手册,也是电力系统各级管理人员重视和加强行风建设的有效学习读本和工作指南。

图书在版编目(CIP)数据

规矩方圆:电力系统纠风和行风建设工作手册/国家电力公司纠风办编. -北京:中国电力出版社,2002

ISBN 7-5083-1240-6

I. 规… II. 国… III. ①电力系统-职业道德-教育-中国-手册 ②电力系统-行业组织-廉政建设-中国-手册 IV. D648.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第075886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>)

汇鑫印务有限公司印刷

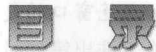
各地新华书店经售

*

2003年1月第一版 2003年1月北京第一次印刷
850毫米×1168毫米 32开本 9.25印张 233千字
印数 0001—3000册 定价 20.00元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换)



一、窗 口 建 设

关于印发《全国电力系统开展“为人民服务，树行业新风”活动方案》的通知（纠办〔1996〕4号）	3
附件：全国电力系统开展“为人民服务，树行业新风”活动方案	3
关于防止在开展“为人民服务，树行业新风”活动中豪华装修营业大厅紧急通知（纠办〔1997〕3号）	7
关于印发《全国电力系统“为人民服务，树行业新风”示范窗口10条规范服务要求实施细则（试行）》的通知（纠办〔1997〕6号）	9
附件：全国电力系统“为人民服务，树行业新风”示范窗口10条规范服务要求实施细则（试行）	10
关于推出全国电力系统“为人民服务，树行业新风”乡（镇）电管站示范窗口的通知（纠办〔1997〕10号）	16
附件一：全国电力系统“为人民服务，树行业新风”乡（镇）电管站示范窗口名单	18
关于推出第二批全国电力系统“为人民服务，树行业新风”城市供电营业示范窗口的通知（纠办〔1997〕11号）	20
附件：第二批全国电力系统“为人民服务，树行业新风”城市供电营业示范窗口名单	21
关于报送全国电力系统创建文明行业活动示范点的复查报告	

(国电纠 [1998] 2号)	22
附件: 全国电力系统“为人民服务, 树行业新风”20个供电营业 示范窗口的复查报告	22
关于推出第二批全国电力系统“为人民服务, 树行业新风”乡 (镇)电管站示范窗口的通知(纠办 [1999] 2号)	27
附件: 第二批全国电力系统“为人民服务, 树行业新风”乡 (镇)电管站示范窗口名单	28
关于确定1999年“为人民服务, 树行业新风”农电示范 窗口的通知(国电纠 [2000] 1号)	30
附件: 1999年“为人民服务, 树行业新风”农电示范窗口名单	31
关于确定2000年“为人民服务, 树行业新风”农电示范 窗口的通知(国电纠 [2001] 1号)	35
附件: 2000年“为人民服务, 树行业新风”农电示范窗口名单	36
关于确定2001年“为人民服务, 树行业新风”农电示范窗口 的通知(国电纠 [2002] 1号)	46
附件: 2001年“为人民服务, 树行业新风”农电示范窗口名单	47
关于制作“农电示范窗口”标牌的通知(纠办 [2002] 4号)	97
附件: 标牌式样	97

二、承 诺 服 务

关于在全国电力系统推行供电社会服务承诺制试点工作的 通知(纠办 [1996] 3号)	101
附件: 全国电力系统推行供电社会服务承诺制试点工作方案	101
关于报送对承诺制试点单位和示范窗口单位工作检查、评估 专题报告的通知(纠办 [1997] 8号)	104
关于转发国务院纠风办《关于印发广州市对香港公共服务部门服务 承诺工作的考察报告的通知》的通知(纠办 [1998] 1号)	106
附件: 关于香港公共服务部门服务承诺工作的考察报告	107
关于认真贯彻国务院纠风办上海会议精神, 主动接受地方对 电力行风进行民主评议的通知(电监察 [1997] 700号)	115

附件一：李鹏总理和尉健行同志的批示	117
附件二：国务委员李贵鲜同志在民主评议行风现场经验交流 会上的讲话	118
附件三：中纪委副书记韩杼滨同志在民主评议行风现场经验 交流会上的讲话	123
附件四：国务院纠风办主任徐青同志在民主评议行风现场经验 交流会上的讲话	128
关于向社会公开 2001 年供电服务承诺的决定 (国电总 [2001] 42 号)	141
附件：国家电力公司 2001 年供电服务承诺	141

三、规范化服务

关于在地级及以上城市开展供电营业规范化服务活动的通知 (国电纠 [1998] 3 号)	145
附件：城市供电营业规范化服务标准	146
关于报送《城市供电营业规范化服务标准》及《关于城市供电营业 规范化服务的保证措施》的函 (国电纠 [1998] 4 号)	149
附件一：城市供电营业规范化服务标准 (略)	149
附件二：关于城市供电营业规范化服务的保证措施	150
关于印发《城市供电营业规范化服务标准》的通知 (国电纠 [2001] 3 号)	151
附件：城市供电营业规范化服务标准	151
关于开展农村供电营业规范化服务活动的通知 (国电纠 [2000] 3 号)	155
附件一：农村供电营业规范化服务标准 (试行)	156
附件二：农村供电营业规范化服务考核细则	159

四、优质服务

关于印发《国家电力公司 2000 年优质服务月活动方案》的	
-------------------------------	--

通知(国电纠[2000]4号)	167
附件: 国家电力公司2000年优质服务月活动方案	167
关于印发《关于开展电力市场整顿和优质服务年活动的决定》	
的通知(国电总[2001]3号)	177
附件: 关于开展电力市场整顿和优质服务年活动的决定	178
关于印发《受理供电服务投诉举报工作的有关规定》的通知	
(服务办[2001]1号)	181
附件: 受理供电服务投诉举报工作的有关规定	182
关于加强供电服务投诉举报电话管理的通知(纠办[2002]1号)	184
关于开通全国统一供电服务电话系统的通知(纠办[2001]2号)	186
附件: 关于为国家电力公司核配全国统一供电服务电话号码	
的批复(信部电函[2001]302号)	188
关于印发《电力市场整顿和优质服务年活动领导小组办公室	
及成员部门工作职责》的通知(服务办[2001]2号)	189
附件: 电力市场整顿和优质服务年活动领导小组办公室及成员	
部门工作职责	190
关于开展供电服务走访调查活动的通知(服务办[2001]3号)	193

五、行业作风整顿

关于在国家电力公司系统基层窗口单位开展行业作风整顿的	
通知(国电纠[1998]1号)	197
附件一: 国家电力公司开展基层窗口单位行业作风整顿工作方案	198
附件二: 韩杼滨同志在八部门基层窗口单位行业作风整顿座谈会	
上的讲话	201
附件三: 国务院纠风办主任徐青同志在八部门基层窗口单位行业	
作风整顿座谈会上的讲话	204
附件四: 电力系统开展基层窗口单位行业作风整顿的初步思路	
——汪恕诚副总经理在八部门基层窗口单位行业作风整顿	
座谈会上的发言	213
关于印发《国家电力公司2000年基层窗口单位行业作风整顿	

《工作实施方案》的通知（国电纠〔2000〕2号）	217
附件：国家电力公司2000年基层窗口单位行业作风整顿 工作实施方案	217

六、规 划 和 计 划

关于印发《国家电力公司1999年~2001年纠风和行风建设 工作规划》的通知（国电监察〔1999〕532号）	225
附件：《国家电力公司1999年~2001年纠风和行风建设工作规划》	226
关于印发《国家电力公司2002~2005年纠风和行风建设工作 规划》的通知（国电纠〔2001〕2号）	232
附件：国家电力公司2002~2005年纠风和行风建设工作规划	233
关于进一步加强服务作风建设的意见（国电纠〔2001〕4号）	238

七、先 进 表 彰

关于向李庆长同志学习，深入开展“为人民服务，树行业新风” 活动的通知（纠办〔1997〕5号）	243
关于表彰全国电力系统纠风工作先进集体和先进工作者的决定 （电监察〔1997〕519号）	246
附件一：全国电力系统纠风工作先进集体	247
附件二：全国电力系统纠风工作先进个人	249
关于表彰“十佳优质服务明星”“十佳优质服务明星单位”和优质 服务先进个人、先进集体的决定（国电人资〔2000〕822号）	253
附件一：“十佳优质服务明星”名单、“十佳优质服务明星单位” 名单	254
附件二：优质服务先进个人名单、优质服务先进单位名单	255
关于表彰电力市场整顿和优质服务年活动先进集体和先进个人 的决定（国电人资〔2001〕760号）	258
附件一：“电力市场整顿和优质服务年”活动先进集体	259
附件二：“电力市场整顿和优质服务年”活动标兵	266

附件三：“电力市场整顿和优质服务年”活动先进个人 268

八、报 表 统 计

关于填报国家电力公司系统纠正行业不正之风情况统计表的

通知(纠办[1998]2号) 277

转发中央经委、监察部办公厅关于印发《2002年度纠正部门

和行业不正之风统计表》的通知(纠办[2002]3号) 282

关于印发《2002年度纠正部门和行业不正之风统计表》

的通知(中纪办[2002]57号) 283

报 表 统 计

“反腐败斗争” 284

“反腐败斗争” 285

“反腐败斗争” 286

“反腐败斗争” 287

“反腐败斗争” 288

“反腐败斗争” 289

“反腐败斗争” 290

“反腐败斗争” 291

“反腐败斗争” 292

“反腐败斗争” 293

“反腐败斗争” 294

“反腐败斗争” 295

“反腐败斗争” 296

“反腐败斗争” 297

“反腐败斗争” 298

窗口建设



关于印发《全国电力系统开展“为人民服务， 树行业新风”活动方案》的通知

纠办 [1996] 4 号

各电力网、省局：

现将《全国电力系统开展“为人民服务，树行业新风”活动方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

在全国电力系统开展“为人民服务，树行业新风”活动，是坚持“人民电业为人民”的行业宗旨，推动纠风工作和行风建设深入发展，进一步提高全行业优质服务水平的一项重大举措。各单位必须按照《方案》要求，抓好各项工作的落实。首先使 20 个示范营业站、所高标准、高质量地达到 10 条规范服务要求，进而使所有供电营业窗口单位都能按照 10 条规范服务要求做好工作。

附：全国电力系统开展“为人民服务，树行业新风”活动方案

电力工业部纠正行业不正之风领导小组办公室（印）

1996 年 12 月 24 日

附件：

全国电力系统开展“为人民服务， 树行业新风”活动方案

为了认真贯彻落实党的十四届六中全会精神，加强社会主义

精神文明建设，创建文明行业，电力工业部决定在全国电力系统开展“为人民服务、树行业新风”活动。

一、指导思想

开展“为人民服务、树行业新风”活动，要坚持以邓小平同志建设有中国特色的社会主义理论为指导，以“人民电业为人民”为行业宗旨，以规范服务为主要内容，以示范窗口单位为榜样，以创建文明行业为目标。坚持实事求是，积极稳妥，注重实效的原则。

为了使活动积极稳妥、健康有序地开展，首先选择与国民经济发展和人民群众生活密切相关的供电窗口单位为重点，并推出一批示范窗口，以点带面，全面推动“为人民服务、树行业新风”活动的深入开展。

二、加强职业道德教育

职业道德教育既是“为人民服务、树行业新风”活动的一项重要内容，又是搞好这项活动的重要保证。因此，要在电力系统广大职工中普遍进行以职业责任、职业道德、职业纪律以及电力法规为主要内容的“人民电业为人民”的行业宗旨教育。同时搞好岗位培训，使职工队伍的整体素质有较大的提高。

三、规范行业服务行为

规范行业服务行为是“为人民服务，树文明行业”活动的一项重要内容。通过制定相应的行业服务规范，使全国供电窗口单位的文明服务逐步走上制度化、规范化、科学化轨道。供电窗口单位服务规范主要包括：礼貌服务、文明环境、服务咨询、报装接电、科学管理、公开办事程序、公开办事结果，以及杜绝以电谋私行为、受理投诉等方面内容。对达到规范要求的供电窗口单位，授予“为人民服务，树行业新风”先进单位的称号，并在《中国电力报》公布。

四、推出示范窗口单位

在“为人民服务、树行业新风”活动中，电力部在全国电力

系统推出 20 个供电营业站、所作为示范窗口（名单附后）。

针对当前社会和群众普遍关心的问题，示范供电营业站、所要达到以下规范服务要求：

1. 礼貌服务：营业人员要着装整洁，挂牌上岗，使用文明用语，礼貌待人，热情服务。

2. 文明环境：营业场所整洁美观，各种标志齐全，为用户提供休息座位和饮用水。

3. 公开办事程序：营业厅内张贴供电服务有关规章制度、业扩报装流程图和用户办理用电程序，并提供服务指南宣传材料。

4. 公开电费电价：严格执行现行电费电价政策，公开收费标准，杜绝乱收费现象。

5. 报装接电：规范工作流程，减少环节，实行“一口对外”，严格执行报装时限规定。

6. 咨询服务：设立咨询服务台，热情接待用户查询，耐心解答用户提出的问题。用户来电话查询时，电话铃响五声内摘机通话。

7. 科学管理：运用计算机等现代科学管理手段，为用户提供优质高效的服务。

8. 杜绝以电谋私行为：严格执行电力部下发的“严禁以电谋私规定”，不发生吃拿卡要用户等问题。

9. 受理投诉：公开投诉电话，设立投诉箱，对用户的投诉，在 3 日内答复受理情况，15 日内反馈处理结果。

10. 开展便民服务，主动为用户排忧解难，让用户满意。

五、组织领导

电力部纠风领导小组统一领导全国电力系统的“为人民服务，树行业新风”活动，具体工作由部纠风办负责实施。各电力网、省局应明确相应的领导机构和办事机构。为保证上述这些规范服务要求首先在示范窗口得到落实，部要求：一是落实责任制，将此项活动纳入电力系统行风责任制，实行包保制度，供电

企业的各级行政主要领导是第一责任人，对示范窗口发生的严重问题，要按责任制追究有关责任人的责任；二是加强监督检查，接受社会、用户和广大群众的监督，对投诉、举报的严重问题，一经查实，即取消示范窗口资格，并严肃处理；三是对于示范窗口发生的问题可向当地供电企业举报，问题严重的可直接向电力部纠风办举报，举报电话：010—66023853。

示 范 窗 口 名 单

1. 北京供电局城区分局西城营业站
2. 天津城南供电局河西营业站
3. 上海市区供电局沪东营业室
4. 石家庄电业局桥东分局营业所
5. 大连电业局市内供电局兴工营业所
6. 长春电业局宽城供电局电费发行科
7. 哈尔滨电业局道里供电局道里售电所
8. 南京供电局城南供电分局营业厅
9. 杭州电力局城北供电局营业室
10. 武汉供电局汉口分局桥口营业所
11. 长沙电业局用电管理所营业站
12. 郑州电业局东区营业所
13. 西安供电局市区供电分局营业厅
14. 兰州供电局中央广场营业站
15. 济南供电局天桥电力公司营业厅
16. 福州电业局马尾供电所
17. 昆明供电局城区供电分局营业厅
18. 成都电业局青羊供电局营业部
19. 南宁供电局用电管理所南国街营业所
20. 广州电力局东区供电局营业所

关于防止在开展“为人民服务， 树行业新风”活动中豪华装修

营业大厅紧急通知

纠办 [1997] 3 号

电力系统各网、省局：

为了认真落实党的十四届六中全会精神，开展创建文明行业活动，从去年 10 月下旬开始，部在全国电力系统开展了“为人民服务，树行业新风”活动，并推出了 20 个示范窗口，提出了 10 条规范服务要求。半年来，各单位认真落实部的要求，把开展“为人民服务，树行业新风”活动同加强职业道德建设、供电社会服务承诺制等工作有机地结合起来，坚持“人民电业为人民”的行业宗旨，在不断改进和提高服务质量上下功夫，收到了明显的成效，有力地促进了全系统的行业作风建设。但是，当前在开展树新风活动中，出现了不顾实际，追求豪华装修营业大厅的苗头，必须坚决制止。

营业大厅是电力系统窗口服务的场所。为了方便用户，服务群众，为用户提供一个较好的服务环境，在条件允许的情况下，对营业大厅进行适当装修是可以的。但是在营业大厅装修中，相互攀比，一味追求豪华，违背了党中央、国务院关于要发扬艰苦奋斗、勤俭建国优良传统的指示，也不符合部关于开展“为人民服务，树行业新风”活动的要求。如果发展下去，不仅浪费了资金，还会在社会上造成不良影响，损害电力企业的形象，并影响到树新风活动的正常开展。因此，部要求电力系统各单位在开展“为人民服务，树行业新风”活动中，严禁豪华装修营业大厅。

各单位在树新风活动中，一定要扎扎实实，重在实效，坚决反对形式主义，反对讲排场、比阔气的倾向，以保证电力系统“为人民服务，树行业新风”活动健康有序地开展下去。

电力工业部纠正行业不正之风领导小组办公室（印）

一九九七年四月二十八日

电部[1997]表第

各省、网各供电公司
业行即文重检频托，听静会全中大福四千的景竟器真大丁改
入改”丁理开益系代申国全查籍，做开讲不[10]平去从，虚部
丁出提，口商部示个[15]丁出册注，做部“风溢业行树，卷期另
代册，未要随指交器真大功单各，来平半，未要卷期请默杀01
申册，对数新直业理经同做活“风溢业行树，卷期列入改”系
人代业申列人“科望，来理合部既降作补丁等部新承卷期会并
丁既却，夫也丁上量而卷期高数时世文溢不并，百宗业行部“因
前理，虽因，对数风行业行部益系全丁做册代行，效数前量册
刊大业营理禁半案案做，网溢网不丁既出，中总部风溢树飘开查
。五部央望既盈，夫苗的
卷期，白用册式丁式，网溢的卷期口商理系代申虽刊大业营
，不另册的有会书案查，聚和卷期册做整个一册对白用改，众得
册，中总部刊大业营理县用，前以何县理禁首登行册刊大业营秋
苦康溢安受干关到卷国，央中党丁管部，半案半案初一，出攀正
列入改”系刊干关籍合管不并，示理前卷册身因册益盈，半奇
理丁费册以不，去丁理安果做，未要前做活“风溢业行树，卷期
册册注，案理前业全代申书理，册理身不须查生会并查会型，金
理开查的册单卷案系代申未要理，地因。理开常而前做活风溢理度
。刊大业营理禁半案案气，中总部“风溢业行树，卷期另入改”