

供电优质服务 规范手册

供电优质服务规范手册 供电优质服务规范手

国家电力公司纠风办 组编



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

供电优质服务 规范手册

国家电网公司纠风办 组编



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书以巩固“电力市场整顿和优质服务年”活动成果为出发点,以建立健全优质服务的常态运行机制、进一步规范供电优质服务行为为目标,以加强企业管理,提高供电优质服务水平,促进行风建设为目的,内容分为建立电网调度信息公开制度,规范供电企业经营行为,公开服务承诺、规范服务行为,提高供电质量、推出便民措施,加强行风建设、接受社会监督,切实加强组织领导等六大部分,编录了相关的法律法规、规程规范、文件规定等内容,指导供电优质服务工作制度化、规范化、科学化、正规化、经常化,建立优质服务常态运行机制。

本手册内容系统、规范、便于查询,是电力系统供电、调度、农电等部门各级管理人员及工作人员必备的工作规范手册,也是电力营销服务等有关岗位人员培训的重要学习材料和日常工作便查手册。

图书在版编目(CIP)数据

供电优质服务规范手册/国家电力公司纠风办组编.

—北京:中国电力出版社,2002

ISBN 7-5083-1016-0

I. 供… II. 国… III. 供电—商业服务—规范—
中国—手册 IV. F426.61—62

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第025981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

*

2002年7月第一版 2002年9月北京第三次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 17印张 402千字

印数 10001—18000册 定价 30.00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)



本书编委会

名誉主编：祝新民

主 编：李庆奎

副 主 编：王颖杰 路胜利

编委会成员：洪绍斌 方耀明 熊幼京 赵孟祥

史连军 黄金珍

前言



2001年，国家电力公司在全系统开展了“电力市场整顿和优质服务年”活动，坚持供电服务“优质、方便、规范、真诚”方针，认真兑现供电优质服务“八项承诺”，全面推进国家电力公司系统的行风建设，促进供电优质服务水平的提高，受到了社会各界的广泛关注和肯定。

优质服务有着丰富的内涵和鲜明的时代特征。为社会提供“优质、方便、规范、真诚”的服务，是电力系统的一项长期任务。公司党组要求，各单位及广大员工要牢固树立“人民电业为人民”的行业宗旨，进一步建立健全优质服务常态运行机制，巩固“优质服务年”活动成果，持之以恒地抓好优质服务工作。

为便于广大员工学习和掌握供电营业服务规范，国家电力公司纠风办组织编辑了这本《供电优质服务规范手册》。该手册内容分为电网调度信息公开制度、规范供电企业经营行为、公开服务承诺及规范服务行为、提高供电质量与推出便民措施、加强行风建设与接受社会监督、切实加强组织领导等六部分。此外，还编录了相关的法律法规、文件和规程等，作为深入开展优质服务工作、强化规范服务意识的强基固本的内容。本手册对于指导基层供电企业建立优质服务常态运行机制，促进供电优质服务工作的规范化，具有较强的实用价值。它是各级供电企业营销、服务人员及电力营销各级管理人员必备的工

作手册，也是电力企业岗位培训的辅助教材。相信本手册的出版发行，将有益于电力行风建设和优质服务工作。

国家电力公司纠风办

2002年6月

目 录



前言

(一) 建立电网调度信息公开制度 1

- 坚持电网调度“公平、公正、公开”(“三公”),维护并网发电厂和电力客户的合法权益,促进电力资源的优化配置。
- 定期发布月度、季度、年度电网调度信息。
- 开设“三公”调度信息网页或通过适当的媒体按时发布电网调度信息,提高调度信息的及时性和透明度。

电网调度管理条例 3

电网调度管理条例实施办法 10

电网调度信息披露暂行办法

(国经贸电力[2000]1234号) 25

电网调度信息披露实施细则(暂行)

(国电调[2001]109号) 28

关于优化电力资源配置 促进公开、公平调度

的若干意见(国经贸电力[1999]1144号) 32

关于对发电企业实施“公平、公开、公正”

调度的原则意见(国电调[1999]403号) 35

并网调度协议范本(国电法[2001]551号) 38

(二) 规范供电企业经营行为 75

- 严格执行国家电价政策和收费规定,不得随电费代收国家明令取消的各种基金、附加费、保证金等。
- 严禁自立名目或标准收取与用电有关的费用。在城乡电网建设和改造中,不得以任何形式自立收费项目或收费标准。
- 严格规范公司系统员工用电行为,严格规范公司系统多经企业用电行为。

中华人民共和国消费者权益保护法	77
中华人民共和国反不正当竞争法	88
中华人民共和国电力法	96
电力供应与使用条例	113
供用电监督管理办法	124
用电检查管理办法	134
国家计委关于规范电价管理有关问题的通知 (内容摘录)(计价格[2001]701号)	144
国务院关于整顿和规范市场经济秩序的决定 (国发[2001]11号)	148

(三) 公开服务承诺,规范服务行为 157

- 公开服务承诺和服务程序。客户办理用电手续实行“一口对外”,不得因内部管理问题拖延送电时间。
- 提供24小时电力故障报修服务。设立统一报修电话。迅速响应,及时处理,尽快恢复供电。
- 供电设施计划检修停电,提前7天向社会公告停电的区域、线路及停电和恢复供电的时间。计划检修兑现率不低于98%。
- 在报装工程中,对客户自建工程不指定设计,不指定施工队伍,不指定设备材料采购。

供电营业规则	159
国家电力公司 2001 年供电服务承诺	
(国电总 [2001] 42 号)	193
城市供电营业规范化服务标准	
(国电纠 [2001] 3 号)	195
农村供电营业规范化服务标准 (试行)	
(国电纠 [2000] 3 号)	201
农村供电营业规范化服务考核细则	
(国电纠 [2000] 3 号)	204
供电营业职工文明服务行为规范 (试行)	
(国电政 [2001] 454 号)	213

(四) 提高供电质量, 推出便民利民措施 231

- 提高供电安全可靠性和客户端电压合格率。2001 年城市地区实现供电可靠率不低于 99.89%, 客户端电压合格率不低于 95%; 农村地区供电可靠率和居民客户端电压合格率, 经省 (区、市) 电力公司核定后, 由各地市电力公司公布承诺指标。
- 全面推进“一户一表”工程, 实现供电到户, 抄表到户, 收费到户, 服务到户。
- 建立技术支持系统, 解决客户报装报修难、咨询查询难、交付电费难的问题。

中华人民共和国节约能源法	233
节约用电管理办法	244
GB 12325—1990 电能质量 供电电压允许偏差	254
GB 12326—1990 电能质量 电压允许波动和闪变	257
GB/T 14549—1993 电能质量 公用电网谐波	266

GB/T 15543—1995 电能质量 三相电压允许不平衡度	277
GB/T 15945—1995 电能质量 电力系统频率允许偏差	282
SD 325—1989 电力系统电压和无功电力技术导则 (试行)	285
关于提高客户供电可靠性的指导意见 (发输电输 [2001] 57 号)	301
关于加强客户电压质量管理的指导意见 (发输电输 [2001] 57 号)	306
国家电力公司农村电网电压质量和无功电力管理办法 (试行) (农电 [2001] 45 号)	313
国家电力公司电网电能损耗管理规定 (国电发 [2001] 702 号)	328
电力系统电压和无功电力管理条例 (能源电 [1988] 18 号)	335
电力系统电压质量和无功电力管理规定 (试行) (能源电 [1993] 218 号)	342
供电系统用户供电可靠性评价规程 (暂行) (电可 [1998] 02 号)	353
关于建立和完善客户服务支持系统的指导意见 (发输电营销 [2001] 72 号)	398
关于建设“95598”客户服务系统的实施意见 (国电发 [2001] 829 号)	411
“95598”客户服务系统建设规范 (国电发 [2001] 829 号)	416
关于开通全国统一供电服务电话系统的通知 (纠办 [2001] 2 号)	444

(五) 加强行风建设, 接受社会监督 447

- 坚决反对以电谋私行为, 不得发生个人或法人以电谋私的腐败现象。
- 严格遵守职业道德规范, 讲文明, 讲礼貌, 推行文明用语。
- 聘请国家公务员、社会知名人士、客户代表担任社会用电服务质量监督员, 对公司系统开展“电力市场整顿和优质服务年”活动进行监督。公司和公司系统各单位定期听取意见, 切实改进工作。
- 向社会公布供电服务投诉和举报电话。投诉电话应在 5 天内, 举报电话应在 10 天内答复。

关于进一步加强服务作风建设的意见 (国电纠 [2001] 4 号)	449
国家电力公司 2002—2005 年纠风和行风 建设工作规划 (国电纠 [2001] 2 号)	451
国家电力公司 2001—2003 年职业道德建设 规划 (国电党 [2001] 25 号)	457
公民道德建设实施纲要	465
受理供电服务投诉举报工作的有关规定 (服务办 [2001] 1 号)	482
关于加强供电服务投诉举报电话管理的通知 (纠办 [2002] 1 号)	486
关于认真贯彻中央整顿和规范市场经济秩序精神, 深入开展创建文明行业活动的意见 (文明办 [2001] 4 号)	488
关于深入开展创建文明行业活动的若干指导意见 (国电党 [1998] 37 号)	495

关于加强农电企业精神文明建设若干指导意见 (国电党〔2001〕23号)	501
--	-----

(六) 切实加强组织领导 513

- 成立“电力市场整顿和优质服务年”活动领导小组，由各单位主要领导负责，纪检监察、生产、调度、营销、农电等部门参加，统一部署，加强协调。
- 切实加强和各种新闻媒体的联系，广泛宣传，加强社会公众和舆论的监督。
- 及时向政府有关部门汇报，取得政府有关部门的关心和支持。
- 严肃处理、纠正公司系统电力市场交易和供电服务中出现的违规违纪行为。对违规违纪事件要公开曝光，对责任人要严肃处理，绝不姑息护短。举报事件经调查核实，要给予举报人物质奖励。鼓励社会公众参与和监督。

关于开展电力市场整顿和优质服务年活动的决定 (国电总〔2001〕3号)	515
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(服务办〔2001〕2号)	519
关于认真做好农村“电力市场整顿和优质服务年” 活动的紧急通知(农综〔2001〕11号)	523
关于进一步加强农电优质服务工作的通知 (农综〔2002〕5号)	526

(一)

建立电网调度信息公开制度

- ◆ 坚持电网调度“公平、公正、公开”(“三公”), 维护并网发电厂和电力客户的合法权益, 促进电力资源的优化配置。
- ◆ 定期发布月度、季度、年度电网调度信息。
- ◆ 开设“三公”调度信息网页或通过适当的媒体按时发布电网调度信息, 提高调度信息的及时性和透明度。



电网调度管理条例

(1993 年 2 月 19 日国务院第一百二十三次
常务会议通过)

1993 年 6 月 29 日中华人民共和国国务院令
第 115 号发布

1993 年 11 月 1 日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了加强电网调度管理，保障电网安全，保护用户利益，适应经济建设和人民生活的需要，制定本条例。

第二条 本条例所称电网调度，是指电网调度机构（以下简称调度机构）为保障电网的安全、优质、经济运行，对电网运行进行的组织、指挥、指导和协调。

电网调度应当符合社会主义市场经济的要求和电网运行的客观规律。

第三条 中华人民共和国境内的发电、供电、用电单位以及其他有关单位和个人，必须遵守本条例。

第四条 电网运行实行统一调度、分级管理的原则。

第五条 任何单位和个人不得超计划分配电力和电量，不得超计划使用电力和电量；遇有特殊情况，需要变更计划的，须经用电计划下达部门批准。

第六条 国务院电力行政主管部门主管电网调度工作。

第二章 调 度 系 统

第七条 调度机构的职权及其调度管辖范围的划分原则，由国务院电力行政主管部门确定。

第八条 调度机构直接调度的发电厂的划定原则，由国务院电力行政主管部门确定。

第九条 调度系统包括各级调度机构和电网内的发电厂、变电站的运行值班单位。

下级调度机构必须服从上级调度机构的调度。

调度机构调度管辖范围内的发电厂、变电站的运行值班单

(一) 建立电网调度电力公平制度

位，必须服从该级调度机构的调度。

第十条 调度机构分为五级：国家调度机构，跨省、自治区、直辖市调度机构，省、自治区、直辖市级调度机构，省辖市级调度机构，县级调度机构。

第十一条 调度系统值班人员须经培训、考核并取得合格证书方得上岗。

调度系统值班人员的培训、考核办法由国务院电力行政主管部门制定。

第三章 调 度 计 划

第十二条 跨省电网管理部门和省级电网管理部门应当编制发电、供电计划，并将发电、供电计划报送国务院电力行政主管部门备案。

调度机构应当编制下达发电、供电调度计划。

值班调度人员可以按照有关规定，根据电网运行情况，调整日发电、供电调度计划。值班调度人员调整日发电、供电调度计划时，必须填写调度值班日志。

第十三条 跨省电网管理部门和省级电网管理部门编制发电、供电计划，调度机构编制发电、供电调度计划时，应当根据国家下达的计划、有关的供电协议和并网协议、电网的设备能力，并留有备用容量。

对具有综合效益的水电厂（站）的水库，应当根据批准的水电厂（站）的设计文件，并考虑防洪、灌溉、发电、环保、航运等要求，合理运用水库蓄水。

第十四条 跨省电网管理部门和省级电网管理部门遇有下列情形之一，需要调整发电、供电计划时，应当通知有关地方人民政府的有关部门：