

国家电网公司



STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

城市供电营业规范化服务 窗口及示范窗口标准

国家电网公司 发布

国家电网公司



STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

城市供电营业规范化服务 窗口及示范窗口标准

国家电网公司 发布

内 容 提 要

为进一步加强供电服务的规范化、制度化建设,不断提高供电营业服务水平,在总结多年来供电服务工作及执行《供电服务规范》的基础上,制定了本标准。本标准适用于国家电网公司所属各区域电网公司、省(自治区、直辖市)电力公司城市供电营业窗口,其他企业参照执行。

城市供电营业规范化服务窗口及示范窗口标准

*

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>)

北京同江印刷厂印刷

*

2005年1月第一版 2005年1月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 0.875印张 12千字

印数 0001—4000册

*

统一书号 155083·1072 定价 5.00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)

关于加强供电服务窗口建设并印发 规范化服务窗口标准 的 通 知

生产营销 [2004] 130 号

各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司：

多年来，在持续开展“为人民服务，树行业新风”，创建文明行业，创建规范化服务示范窗口，贯彻“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，落实《供电服务规范》，建立优质服务常态运行机制等一系列活动中，公司供电服务质量和水平不断得到提高，展现出了电网企业良好的社会形象。

为进一步推动公司优质服务工作再上新台阶，并将供电营业窗口建设纳入规范化、标准化和动态化管理，切实在服务内容、服务手段、服务质量等方面不断取得扎实的有效的进步，公司纠风办将统一组织对城市（农村）供电营业示范窗口进行复查确认和规范的工作（国家电网纠[2004]2号）。根据公司纠风办的要求，生产运营部制订了《城市供电营业规范化服务窗口标准》、《城市供电营业规范化服务示范窗口标准》，现印发给你们，并对贯彻落实两个标准及创建供电营业规范化服务示范窗口等有关问题提出要求如下：

一、各单位要努力实践“三个代表”的重要思想，坚持“优质、方便、规范、真诚”的供电服务方针，不断适应新形势、新要求，紧紧围绕“供电优质服务”的主题，以求真务实的精神开展创建供电营业规范化服务示范窗口活动，并在发展中促创建，在创建中促发展，切实解决好提升供电服务质量中存在的服务理念、服务意识、服务内容、服务手段、服务标准等问题。通过创建活动，增强企业的凝聚力，不断完善供电服务机制，提升供电服务水平。

二、《城市供电营业规范化服务窗口标准》是每一个城市供电营业窗口都必须达到的基本服务质量标准；《城市供电营业规范化服务示范窗口标准》是在基本服务质量标准的基础上，对供电营业窗口提出的更高要求，具有典型示范作用。各单位要认真学习并贯彻执行两个标准，并根据本单位的实际情况，制订实施细则和规划目标，按照公司的总体部署，在两年内完成规范化服务窗口建设和规范化服务示范窗口的复查确认工作。

三、城市供电营业规范化服务窗口及规范化服务示范窗口的创建、复查及确认工作，由国家电网公司生产运营部负责统一组织。规范化服务窗口的创建和评价工作，由各网省公司负责具体落实，并将评价结果报国家电网公司生产运营部备查，国家电网公司将按照动态管理的原则，对规范化服务窗口进行抽查或复验。各网省公司在创建并达到规范化服务窗口的基础上，推荐一个

示范窗口并上报国家电网公司生产运营部，国家电网公司生产运营部将组织对示范窗口的复查和确认工作，并报国家电网公司纠风办批准命名。

四、创建并评价规范化服务窗口、规范化服务示范窗口的工作，要以人为本，实事求是，客观公正，注重质量，要以提高电网企业的整体服务质量和水平为目标，不断取得实质性进步。窗口的确认和命名工作实行动态管理，每两年复查一次。示范窗口的数量，先控制为每省（区、市）公司一个，待条件成熟，可延伸至每地（市）供电公司一个。

五、请各单位结合供电营业窗口的创建工作对今年以来的城市供电服务工作进行一次全面总结。内容包括：《供电服务规范》的落实情况，供电服务承诺的兑现情况，以有效缓解电力供需矛盾为重点的供电服务工作的新变化、新举措、新收获，强化内部管理、加强手段建设、优化服务流程、深化服务内涵、提高服务品质的经验和做法，以及供电服务工作中存在的困难、问题和整改措施与建议。请各单位于每年的8月31日前将城市供电服务工作总结及创建规范化服务窗口、示范窗口的规划（含附件一）一并报国家电网公司生产运营部。附件二于每年的10月31日前上报。

附件：1. 城市供电营业窗口统计表（略）

2. 城市供电营业规范化服务示范窗口推荐

表（略）

3. 《城市供电营业规范化服务窗口标准》
4. 《城市供电营业规范化服务示范窗口标准》

国家电网公司生产运营部

二〇〇四年八月六日

目 录

城市供电营业规范化服务窗口标准·····	1
城市供电营业规范化服务示范窗口标准·····	8

城市供电营业规范化 服务窗口标准



目 录

第一章	总则	3
第二章	服务标准	3
第三章	服务监督	6
第四章	附则	7



城市供电营业规范化 服务窗口标准

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，进一步加强供电服务的规范化、制度化建设，不断提高供电营业服务水平，在总结多年来供电服务工作及执行《供电服务规范》的基础上，制订本标准。

第二条 本标准适用于国家电网公司所属各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司城市供电营业窗口，是城市供电营业窗口应当达到的基本服务质量标准。

第三条 城市供电营业窗口是指地（市）供电企业的供电营业场所，包括：营业厅、室、所、站，以及95598客户服务中心。

第二章 服 务 标 准

第四条 供电质量

（一）居民客户端电压合格率不低于省（自治区、



直辖市)电力公司规定的标准。

(二) 供电可靠率不低于省(自治区、直辖市)电力公司规定的标准。

第五条 服务人员

(一) 遵守国家法律法规, 诚实守信, 爱岗敬业, 廉洁自律, 秉公办事, 真心实意为客户着想。

(二) 上岗必须统一着装, 佩戴工号。

(三) 接待客户礼貌谦和, 主动热情, 使用规范化文明用语, 提倡使用普通话。

(四) 熟知本岗位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。

第六条 服务环境

(一) 营业窗口外设置国家电网公司规定的统一 VI (视觉识别系统) 标识和营业时间牌。

(二) 营业窗口内外环境整洁, 室内布局合理, 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。

(三) 营业窗口内应张贴“优质、方便、规范、真诚”的服务标语; 公布服务项目、业务办理程序、电价表、收费项目、收费标准、收费依据; 公布岗位纪律、服务承诺、服务及投诉电话; 设置意见箱或意见簿。

(四) 营业窗口应设置醒目的业务受理标识, 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。

（五）具备可供客户查询相关资料的手段，有条件的营业窗口，应设置客户自助查询的计算机终端。

第七条 服务方式

（一）柜台服务：柜台受理客户的用电需求及全部用电业务。

（二）电话服务：95598 客户服务电话受理客户的用电信息查询、咨询，电力故障报修，服务质量投诉等业务。

第八条 服务标准

（一）服务时间

1. 供电营业场所实行无周休日制度。
2. 电力故障报修及 95598 客户服务电话实行 24 小时不间断服务。

（二）服务时限

1. 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。
2. 受理居民客户用电申请后，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。
3. 在规定的抄表日期准确抄录计费电能表读数。
4. 接到客户书面查询电费账目后，在 3 个工作日



内书面回复客户。

5. 到达故障抢修现场的时间不超过 45 分钟。

6. 95598 客户服务电话铃响 4 声（12 秒）内接听。

7. 因供电设施计划检修需要停电，应提前 7 天向社会公告停电线路、区域、停电的起止时间，并通知重要客户；临时检修需要停电，应及时通知重要客户；紧急情况下的停电或限电，当客户咨询时，要做好解释工作。

（三）便民服务

1. 为客户提供用电申请办理进程、电费账单等用电信息的查询服务。

2. 为客户提供电力法规、供用电业务等方面的政策及技术咨询服务。

3. 实行“一口对外”的首问负责制。

4. 向客户提供不少于两种可供选择的缴纳电费的方式。

第三章 服 务 监 督

第九条 建立服务监督体系

（一）营业窗口内设置意见箱和意见簿，广泛征集和认真听取客户意见。

（二）聘请社会行风监督员，定期召开座谈会，走访客户，听取对供电营业服务方面的意见和建议。

（三）实行领导接待日制度。



(四) 建立客户回访制度。对客户投诉在 5 天内、举报在 10 天内答复；对故障报修，必要时在修复后要及时回访，听取意见和建议。

(五) 建立供电服务承诺制度。将服务质量、服务标准、服务时限等向社会承诺，定期向社会公布承诺兑现率。

(六) 实行电价政策、业扩报装流程及收费标准、用电指标分配、有序用电方案、停电计划公开制度。

第十条 建立服务考核体系，制定供电服务考核办法，实行失职追究制度。

第四章 附 则

第十一条 本办法自发布之日起实施。

第十二条 本办法由国家电网公司生产运营部负责解释。

城市供电营业规范化 服务示范窗口标准



目 录

第一章	总则	10
第二章	基本条件	10
第三章	服务标准	11
第四章	服务体系	15
第五章	服务质量管理与监督	16
第六章	附则	17