

供电服务典型案例汇编

(2015 版)

国网河南省电力公司 组编

你用电



我用心

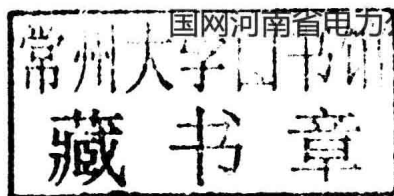


中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

供电服务典型案例汇编

(2015 版)

国网河南省电力公司 组编



中国电力出版社

CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书精选了公司系统 2015 年供电服务方面的 50 个典型案例，主要涉及营业、服务、停送电三大类投诉和举报。书中对每个事件的经过、调查结果、违规条款以及造成客户投诉的原因进行了深入剖析，并给出了每个案例的处理结果。同时，本书还精选了 10 个优秀服务案例，非常具有学习和借鉴意义。

各相关供电服务岗位可利用会议宣讲、集中培训、学习讨论等各种形式，加强对事件案例的学习，深刻汲取事件教训，举一反三进行整改，尽快补齐服务短板，推进供电服务水平全面提升。

图书在版编目（CIP）数据

供电服务典型案例汇编. 2015/国网河南省电力公司组编. —北京：中国电力出版社，2016. 11
ISBN 978-7-5123-9898-6

I. ①供… II. ①国… III. ①供电-工业企业-服务质量-案例-中国 IV. ①F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 241265 号

中国电力出版社出版、发行

（北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>）

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2016 年 11 月第一版 2016 年 11 月北京第一次印刷
850 毫米×1168 毫米 32 开本 5.75 印张 147 千字
印数 0001—5000 册 定价 29.00 元

敬 告 读 者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪
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

编 委 会

主 任：畅 刚

副主任：陈红军

委 员：姜新政 韦 雅 刘广袤
杨建龙 闫爱国 张 凌
文耀宽

编审人员名单

主 编：	武宏波	王安军	张 巍
编 写：	叶 雷	夏 兰	孙甜甜
	管庆芳	岳寒冰	张东东
	张 侃	李 伟	金永丽
	李华静	蒋国辉	武 博
	赵 洁	孔 杰	徐二强
	武 杰	金 掇	黄 蕾
	肖 峰	刘淑娅	徐文忠
	林 伟	霍明雷	



前言

Preface

电力联系各行各业、千家万户。供电企业公益性的属性，决定了供电服务不仅关乎企业品牌，也代表党和政府在人民群众中的形象。因此，我们供电企业，特别是直接面向客户的供电服务人员，必须增强为民服务意识，树立为民服务的高度责任感，切实提升供电服务水平。

近年来，国网河南省电力公司系统广大干部职工以“政府放心、群众满意”为目标，不断深化“你用电、我用心”的服务理念，解决供电服务“最后一公里”问题，促进了服务水平的全面提升。但是，不可否认，当前国网河南省电力公司系统供电服务仍然存在这样那样的问题，譬如：临时用电管理不规范、故障抢修不及时、抄表员错抄估抄漏抄等。这些问题的存在，造成了客户的投诉，影响了供电服务水平的提升，损害了企业形象，甚至影响了公司健康稳定的发展大局。

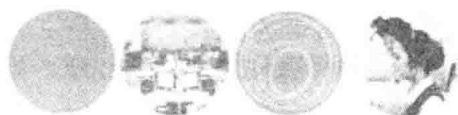
为了让国网河南省电力公司系统广大干部员工吸取发生在我们身边的供电服务事件教训，对照案例反思自身问题，查找服务短板，促进服务提升，国网河南省电

力公司组织编写了这本《供电服务典型案例汇编（2015版）》一书。

本书汇集了国网河南省电力公司2015年供电服务50个典型案例，主要涉及营业、服务、停送电三大类投诉和举报，对每个事件造成客户投诉的原因进行了深入剖析。同时，本书还精选了10个优秀服务案例，非常具有学习借鉴意义。各单位要将本书作为开展服务提升教育培训的鲜活教材，充分利用会议宣讲、集中培训、学习讨论等各种形式，加强对事件案例的学习，深刻汲取事件教训，举一反三进行整改，尽快补齐服务短板，推进供电服务水平全面提升。

前事不忘，后事之师。本书中的案例都是从2015年的投诉和舆情事件中精挑细选的。希望大家仔细阅读和学习书中的每一个案例，分析事件原因，牢记事件教训，做到警钟长鸣，防止类似事件的再次发生。这也是本书给予大家的警示和启迪吧！

编者



目录

Contents

前 言

第一章 营业类投诉.....	1
案例 1: 装表收费出差错 客户不满遭投诉	2
案例 2: 现场服务欠考虑 电表装拆不规范	4
案例 3: 擅自收费不汇报 管理监督不到位	6
案例 4: 申请新装迟迟未安装 工作疏忽超时限	8
案例 5: 申请新装电能表 超出时限未办理	10
案例 6: 信息录入不及时 导致客户多交费	12
案例 7: 申请录入不及时 业扩报装超时限	14
案例 8: 欠费停电不通知 客户不满引投诉	16
案例 9: 未及时处理漏抄 引客户重复投诉	18
案例 10: 估抄电量被处罚 客户投诉没商量	21
案例 11: 未抄电表拒不承认 引发客户重复投诉	23
案例 12: 更换电表问题多 违规行为必查处	26
案例 13: 长期漏抄未发现 客户不满遭投诉	28
案例 14: 错抄电表假回复 遭到客户真投诉	30
案例 15: 反复抄错电能表 客户不满惹投诉	33
案例 16: 承诺退补电量未兑现 引发重复投诉 教训深	35

案例 17: 抄错电量太离谱	客户不满遭投诉	37
案例 18: 发错电费通知单	错缴电费引投诉	39
案例 19: 错误电价久未纠	客户不满惹投诉	41
案例 20: 校表工作太懈怠	结果迟迟未答复	43

第二章 服务类投诉 45

案例 21: 解答咨询欠考虑	遭受投诉教训深	46
案例 22: 态度生硬毁形象	惹怒客户遭投诉	48
案例 23: 欠费复电不规范	态度强硬惹投诉	50
案例 24: 客户质疑未解答	态度不好遭投诉	52
案例 25: 客户反映态度差	语气强硬惹不满	54
案例 26: 惹怒客户遭投诉	控制情绪更重要	56
案例 27: 没有零钱不找零	态度不好引投诉	58
案例 28: 客户跑来办业务	相互推诿不应当	60
案例 29: 疏忽大意看错数	推诿客户不应当	62
案例 30: 受理业务态度差	语气强硬惹不满	64
案例 31: 客户信息查不到	工作失误不应该	66
案例 32: 服务需及时沟通	玩笑引客户投诉	69
案例 33: 客户缴费停车难	保安态度问题引投诉	71
案例 34: 增容咨询态度差	惹怒客户遭投诉	73
案例 35: 营业厅未按时营业	频繁遭客户投诉	75
案例 36: 工作不按时营业	客户不满意投诉	78
案例 37: 工作时间不在岗	管理制度需加强	80

第三章 停送电类投诉 83

- 案例 38: 抢修人员脾气急 故障升级遭投诉 84
- 案例 39: 抢修服务态度差 惹怒客户遭投诉 86
- 案例 40: 工作失误停错电 客户不满遭投诉 88
- 案例 41: 抢修通电超时限 无人联系惹投诉 90
- 案例 42: 检修停电遭投诉 牢记责任是关键 92
- 案例 43: 抢修人员推责任 相互推诿惹投诉 94
- 案例 44: 抢修人员太随意 情绪急躁惹投诉 96

第四章 举报 99

- 案例 45: 电工胆大乱收费 解聘法办没商量 100
- 案例 46: 估抄电费入私囊 处罚解聘没商量 102
- 案例 47: 工作之便谋私利 退赔罚款丢工作 104
- 案例 48: 私自接电不装表 以电谋私受处罚 106
- 案例 49: 农电工私自改表 乱收费管理混乱 108
- 案例 50: 违约用电不应该 贪图私利被开除 110

第五章 优秀服务案例 113

- 案例 51: 服务客户为宗旨 绿色通道解忧难 114
- 案例 52: 马虎大意交错费 及时服务暖人心 116
- 案例 53: 电量突增引疑惑 都是冰箱惹的“祸” ... 118
- 案例 54: 降雨漏进配电房 供电人员巧除患 120
- 案例 55: 电量突增疑表计 耐心解释解误会 122
- 案例 56: 供电抢修快又好 危重病人保平安 124

案例 57: 巧解“带电水” 排除危险源	126
案例 58: 夜深了 心暖了	128
案例 59: 特定服务暖人心 空巢老人认亲人	130
案例 60: 情系三农 心连百姓	132
附 录	135
附录 A 《国家电网公司供电服务 “十项承诺”》	136
附录 B 《国家电网公司员工服务 “十个不准”》	138
附录 C 《国家电网公司调度交易服务 “十项措施”》	139
附录 D 《国家电网公司供电服务质量 标准 (Q/GDW 1403—2014)》	141
附录 E 国家电网公司供电客户服务提供标准 (Q/GDW 1581—2014) 国家电网公司 供电客户服务提供标准	148



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

第一章 营业类投诉



案例 1：装表收费出差错 客户不满遭投诉

【事件经过】

客户来电反映，某供电公司工作人员安装电能表时，两相电能表收取 500 ~ 600 元材料费、三相电能表收取 1200 ~ 1400 元材料费，经系统查询无此项收费项目，客户表示不满，要求相关部门尽快核实处理并给出合理解释。

【调查结果】

客户反映电工私自收取客户费用，未严格按照国网河南省电力公司业扩报装流程办理用电业务的情况确实存在，共收取 10 户材料费用，其中单相用电（照明）9 户，每户材料费 400 ~ 600 元不等；一般工商业三相用电 1 户，收取材料费 1500 元。现已退还电能表及以上不应由用户承担的材料费，并已解决客户问题。

【违规条款】

违反《国家电网公司供电服务规范》第五条第四款：“严格执行国家规定的电费电价政策及业务收费标准，严禁利用各种方式和手段变相扩大收费范围或提高收费标准。”



【暴露问题】

(1) 农电工工作违规，违反国家规定标准收取费用，给供电企业公平、诚信的形象造成不良影响。

(2) 供电所日常管理存在疏漏，对员工服务行为监督不力，没有及时发现员工在日常工作中的违规情况。

【考核处理】

根据《国家电网公司供电服务奖惩规定》对责任人处理决定如下：

(1) 责令该电工在 7 个工作日内退还电能表及以上不应由用户承担的材料费，写出书面检查，并对其所犯错误事实给予全公司通报批评。

(2) 对该电工进行待岗三个月处理，并经济处罚 5000 元。

(3) 针对此事件进行自查自纠、举一反三，按照“四不放过”原则对相关人员进行教育和处罚，对公司收费工作进行了全面整改。



案例 2：现场服务欠考虑 电表装拆不规范

【事件经过】

客户来电反映，2014 年 9 月申请新装用电，装表接电工作人员收取客户每户 200 元，共计 400 元的装表费，经国家电网公司系统查询，无此收费项目。客户同时表示长时间没有用电，也没有在家，家中电能表被供电公司工作人员摘走，客户表示非常不满，要求供电公司尽快核实处理并给出合理解释。

【调查结果】

客户反映情况部分属实。2014 年 9 月收取客户每户 200 元，共计 400 元的费用，是应客户要求用于为客户购买电料，并非收取的装表费，装表乱收费投诉不属实。客户反映的拆表问题是由于 2015 年 10 月供电公司进行电能采集表计更换过程中，发现客户原表计只有进线，没有出线，只是一个电能表在此悬挂，安装人员认为此表无人使用，给予了拆除。拆除后电能表存放在供电所，由于客户长时间不在家，因此没有安装新的电能表。经查询，该客户不存在欠费现象，现已为客户安装新表，解决客户问题。



【违规条款】

违反《国家电网公司供电服务规范》第五章第二十一条：供电企业在新装、换装及现场校验后应对电能计量装置加封，并请客户在工作凭证上签章。如居民客户不在家，应以其他方式通知其电能表底数。拆回的电能计量装置应在表库至少存放 1 个月，以便客户提出异议时进行复核。

【暴露问题】

(1) 该供电公司换表工作流程规范化、标准化程度不高，工作人员服务行为较随意。

(2) 安装人员未严格按照电能表装拆程序实施作业，擅自将客户电能表拆除，给客户用电造成不便。

(3) 该供电公司缺乏有效的监督环节，未能及时发现和制止工作人员的违规行为。

【考核处理】

根据《国家电网公司供电服务奖惩规定》处理决定如下：

对台区责任人处以 3000 元罚款，并在全公司通报批评，按照“四不放过”原则对相关责任人进行教育和处罚。



案例 3：擅自收费不汇报 管理监督不到位

【事件经过】

某批发市场商户在申请新装用电时，供电所要求每个商户缴纳 300 元的电能表和表箱的费用。

【调查结果】

经调查，客户反映情况确实存在。此情况共涉及 3 户商业用户，于 2015 年 2 月份向管辖电工申请用电，电工未向供电所汇报，擅自收取每户 300 元费用（包括下户线、电能表、表箱、低压断路器、墙担等），3 户共 900 元，属电工个人行为。

【违规条款】

违反《国家电网公司供电服务规范》第五条第四款：“严格执行国家规定的电费电价政策及业务收费标准，严禁利用各种方式和手段变相扩大收费范围或提高收费标准。”

【暴露问题】

该事件暴露出农电工服务行为不规范，存在乱收费问题，且供电所在业扩报装管理方面存在漏洞，对电工收费

行为监督不到位，引发投诉。

【考核处理】

根据《国家电网公司供电服务奖惩规定》处理决定如下：

(1) 责令责任电工将收取每户 300 元的费用（共 3 户 900 元）全部退还客户，并对其通报批评。

(2) 对责任电工处以待岗 3 个月，并经济处罚 3000 元。

(3) 对供电所所长予以通报批评，并经济处罚 2000 元。

(4) 对乡镇供电所管理部主任予以通报批评。