

Q/GDW

国家电网有限公司企业标准

Q/GDW 10403—2021

代替 Q/GDW 1403—2014、Q/GDW 1581—2014

供电服务标准

Powersupplyservicestandard

2021-08-30发布2021-08-30实施

国家电网有限公司发布

目次

前言.....	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 供电产品质量标准	2
5 服务渠道标准	2
6 服务项目标准	9
7 服务人员行为标准	20
附录 A（资料性附录）供电服务的概念和定义	22
编制说明	28

前言

为助力国家电网有限公司（以下简称“公司”）加快实现服务品质国际领先，规范公司供电产品质量、服务渠道、服务项目、服务人员行为，推动供电服务更加规范、高效、便捷，按照国家相关法规、标准和公司相关规章制度要求，结合供电服务实际，制定本标准。

本标准替代《国家电网公司供电服务质量标准》（Q/GDW 1403-2014）、《国家电网公司供电客户服务提供标准》（Q/GDW 1581-2014）和《国家电网公司供电服务规范》（国家电网生〔2003〕477号）。

与 Q/GDW 1403—2014、Q/GDW 1581—2014相比，本次编制做了如下结构和编辑性重大调整：

- 融合了供电服务产品、渠道、项目及人员行为等质量标准与规范要求，统称为供电服务标准；
- 增加了能效公共服务项目的服务内容、服务人员、服务渠道、服务流程和质量标准；
- 修改了“范围”、“规范性引用文件”、“术语和定义”、“供电产品质量”、“服务渠道质量标准”、“服务项目质量标准”和“服务人员行为标准”等章节的内容；
- 删除了“缩略语”等章节。

本标准由国家电网有限公司市场营销部提出并解释。

本标准由国家电网有限公司科技部归口。

本标准起草单位：国网福建省电力有限公司、国网北京市电力公司、国网河北省电力有限公司、国网山东省电力公司、国网上海市电力公司、国网江苏省电力有限公司、国网浙江省电力有限公司、国网河南省电力公司、国网陕西省电力公司、国家电网有限公司客户服务中心。

本标准主要起草人：刘继东、李树国、解利斌、郭佳迪、焦志文、苏锦青、赖国书、黄云谨、黄婷、夏思慧、郭永劼、吴晓芳、陈思杰、吴国耀、游春凌、黄奕杰、兰智强、吴嘉承、蒋代兴、胡泽延、吴春迎、李俊峰、张祥坤、田利坤、李鹏鹏、刘紫凝、程超、陈云龙、赵洪、张艳、沈皓、张继佳、武宏波、岳红权、吴洁、丁毛毛、王笑一、张兆芝、黄荷、李建新、朱玲玲、林女贵、刘幼云、林伟挺、范凯、郭凜、林京楠、崔威、于丽梅、赵颖、李明慧、程雅梦。

本标准合并了Q/GDW 1403-2014《国家电网公司供电服务质量标准》、Q/GDW 1581-2014《国家电网公司供电客户服务提供标准》和《国家电网公司供电服务规范》（国家电网生〔2003〕477号）内容，Q/GDW 1403-2014的历次发布情况为2010年3月首次发布，2014年12月第一次修订；Q/GDW 1581-2014的历次发布情况为2011年1月首次发布，2014年12月第一次修订。

本标准在执行过程中的意见或建议反馈至国家电网有限公司科技部。

供电服务标准

1 范围

本标准规定了国家电网有限公司在供电服务的过程中，向客户提供的各项服务资源和服务活动的基本配置要求，以及为客户提供供电服务时应达到的质量标准。本标准适用于公司各省（自治区、直辖市）电力公司及所属各级供电单位、国网客户服务中心，各省级单位可在此基础上制定实施细则，但具体要求不应低于本标准。本标准不等同于向客户的承诺，仅作为企业内部工作过程中，为客户提供服务时应达到的基本要求。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。 GB 38755—2019电力系统安全稳定导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户 customer

可能或已经与供电企业建立供用电关系的组织或个人。

3.2

供电服务 power supply service

服务提供者遵循一定的标准和规范，以特定方式和手段，提供合格的供电产品和满意的服务来实现客户现实或者潜在的用电需求的活动过程。供电服务包括供电产品提供和供电客户服务。

3.3

供电客户服务 power supply customer service

电力供应过程中，供电企业为满足客户获得和使用供电产品的各种相关需求的一系列活动的总称。以下简称“客户服务”。

3.4

供电客户服务渠道 power supply customer service channel

供电企业与客户进行交互、提供服务的具体途径。以下简称“服务渠道”。

3.5

供电客户服务项目 power supply customer service item

供电企业针对明确的服务对象，由服务提供者通过具体的服务渠道，在一定周期内按照规范的服务流程和内容提供的一系列服务活动。以下简称“服务项目”。

4 供电产品质量标准

4.1 电力系统应满足《电力系统安全稳定导则》GB 38755-2019 中规定的安全标准。标称频率为 50Hz 的电力系统频率偏差限值：电力系统正常运行条件下频率偏差限值为 $\pm 0.2\text{Hz}$ 。当系统容量较小时，偏差限值可以放宽到 $\pm 0.5\text{Hz}$ 。冲击负荷引起的系统频率变化为 $\pm 0.2\text{Hz}$ ，根据冲击负荷性质和大小以及系统的条件也可适当变动限值，但应保证近区电力网、发电机组和用户的安全、稳定运行以及正常供电。

4.2 在电力系统正常状况下，供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差为：

- a) 35kV 及以上电压供电的，电压正、负偏差的绝对值之和不超过标称电压的 10%；
- b) 20kV 及以下三相供电的，为标称电压的 $\pm 7\%$ ；
- c) 220V 单相供电的，为标称电压的 $+7\%$ ， -10% 。

在电力系统非正常状况下，用户受电端的电压最大允许偏差不应超过标称电压的 $\pm 10\%$ 。

4.3 电网正常运行时，电力系统公共连接点负序电压不平衡度允许值为 2%，短时不应超过 4%。

4.40. 38kV~220kV 各级公用电网电压（相电压）总谐波畸变率是：

- a) 0.38kV 为 5.0%；
- b) 6kV~10kV 为 4.0%；
- c) 35kV~66kV 为 3.0%；
- d) 110kV~220kV 为 2.0%。

4.5 省级电力公司城市电网年平均停电时间不超过 8.76 小时（对应供电可靠率不低于

99.9%）；农村电网年平均停电时间不超过 17.52 小时（对应供电可靠率不低于 99.8%），由省级电力公司根据此目标分解制定所属地市公司和县公司的供电可靠性目标。供电设备计划检修：对 35kV 及以上电压供电的客户，每年停电不应超过一次；对 10kV 供电的客户，每年停电不应超过三次。

4.6 在电力供应不足或因电网原因不能保证连续供电的，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电。

5 服务渠道标准

5.1 供电营业厅

5.1.1 服务渠道描述

供电营业厅是供电企业为客户办理用电业务需要而设置的固定或流动的服务场所。本条款仅对固定地点营业厅的设置提出要求。

5.1.2 服务网络布设

5.1.2.1 供电营业厅的服务网络应覆盖公司的供电区域，其布设应综合考虑所服务的客户类型、客户数量、服务半径，以及当地客户的消费习惯，合理设置。

5.1.2.2 供电营业厅按 A、B、C 三级设置，其要求如下：

- a) A 级营业厅为地区中心营业厅，设置于地级及以上城市，每个地区范围内最多只能设置 1 个；
- b) B 级营业厅为区县中心营业厅，设置于县级及以上城市，每个区县范围内最多只能设置 1 个；
- c) C 级营业厅或 C 级自助营业厅为区县的非中心营业厅，设置于城市区域、郊区和乡镇，数量可视当地服务需求确定；
- d) 各地按照当地行政服务中心要求设立服务窗口的，依据所承办的业务，参照本标准相关内容执行。

5.1.2.3 供电营业厅应设置在交通方便、容易辨识的地方。

5.1.3 服务功能

5.1.3.1 供电营业厅的服务功能包括：①业务办理，②交费，③告示，④引导，⑤洽谈，

⑥互动体验及展示。以上服务功能的相关说明见附录 A。

5.1.3.2 各级供电营业厅应具备的服务功能如下：A 级营业厅：第①～⑥项服务功能；B 级营业厅：第①～⑤项服务功能；C 级营业厅：第①～③项服务功能；C 级自助营业厅提供第①、②项服务功能。

5.1.4 服务方式

5.1.4.1 供电营业厅的服务方式包括：①面对面，②电话，③书面留言，④传真，⑤客户自助。

5.1.4.2 服务方式的要求如下：

a) 各级供电营业厅应具备的服务方式如下：

— A、B 级营业厅：第①～⑤种服务方式；

— C 级营业厅：第①～③、⑤种服务方式；

— C 级自助营业厅：第⑤种服务方式。

— b) 具备条件的供电营业厅，应提供邮寄、远程在线服务、电子邮件服务等服务方式；

— c) 各级供电营业厅要求的营业时间如下：

— 1) A、B 级营业厅实行无周休、无午休；

— 2) C 级营业厅可结合服务半径、营业户数、日均业务量等实际情况灵活执行周体制；

— 3) C 级自助营业厅及其他各级营业厅的自助服务区域应提供 24 小时服务，不具备安防条件的除外。

— d) 除提供 24 小时服务的 C 级自助营业厅外，其他各等级营业厅在法定节假日期间，可根据实际客户服务需求安排营业时间，至少提前 5 个工作日在营业厅、电子渠道公告，并做好交费、线上业务办理等提示，同步向 95598 供电服务热线报备。

— 5.1.5 服务人员

— 5.1.5.1 供电营业厅的服务人员包括：①营业厅主管，②营业员（包括但不限于引导、业务受理、收费、线上渠道工单处理等职责）。

— 5.1.5.2 服务人员应满足如下要求：

— a) 供电营业厅的服务人员经岗前培训合格，方能上岗工作。要求 A 级厅的第①②类服务人员、B 级厅第①类服务人员达到普通话水平测试三级及以上水平；

— b) 除 C 级自助营业厅外，各级供电营业厅均应配备第①②类服务人员。

— 5.1.6 服务环境

— 5.1.6.1 供电营业厅的功能分区包括：①综合业务办理区，②业务待办区，③咨询引导区，

④自助服务区，⑤展示体验区，⑥客户洽谈服务区。

5.1.6.2 服务环境的要求如下：

a) 各级供电营业厅应具备的功能分区如下：

1) A、B 级营业厅：第①～⑥个功能区；

2) C 级营业厅：第①，②，④个功能区；

3) C 级自助营业厅：第④个功能区；

4) C 级营业厅、C 级自助营业厅可依据客流量、业务量和客户需求，灵活设置其他功能区域。

b) 供电营业厅应整洁明亮、布局合理、舒适安全，做到“四净四无”，即“地面净、桌面净、墙面净、门面净；无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味”。营业厅门前无垃圾、杂物，不随意张贴印刷品。

5.1.7 服务设施及用品

5.1.7.1 供电营业厅的服务设施及用品包括：服务环境标识、便民设施、自助服务终端、引导设施、展示体验设施、办公设备用品、安全应急设施等。

5.1.7.2 服务设施及用品的要求如下：

a) 各级供电营业厅应根据客户需求、业务需要等配置相应的服务设施及用品；

b) 各项设施及用品摆放整齐、清洁完好、适时消毒；

c) 供电营业厅入口处应配有“营业中”或“休息中”标志牌；

d) 功能区指示牌应醒目，必要时可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；

e) 服务专用录音电话录音、音视频监控系统信息至少保留三个月。

5.1.8 渠道质量标准

5.1.8.1 供电营业厅应对外公告营业时间。供电营业厅撤并、迁址、暂停营业应至少提前 30 天对外公告。供电营业厅名称、服务项目、营业时间变动的应提前 7 天公告。

5.1.8.2 供电营业厅应准确公示服务承诺、服务项目、业务办理流程、95598 供电服务热线、网上国网 APP、95598 智能互动网站、服务监督电话、电价、收费项目及标准。

5.1.8.3 营业人员必须提前做好各项营业准备工作，准点上岗，按照公告时间准时营业。因故必须暂时停办业务时，应列示“暂停服务”标志。临下班时，对于正在处理中的业务应照常办理完毕后方可下班。下班时如厅内仍有等候办理业务的客户，应继续办理。

5.1.8.4 实行首问负责制、一次性告知和限时办结制。居民客户收费办理时间一般每件不超过 5 分钟，用电业务办理时间一般每件不超过 20 分钟。

5.1.8.5 客户填写业务登记表时，营业人员应给予热情的指导和帮助，并认真审核；具备条件的地区应提供免填单服务。

5.1.8.6 客户来办理业务时，应主动接待，并适当进行电子渠道的推广，不得怠慢客户。如前一位客户业务办理时间过长，应礼貌地向下一位客户致歉。

5.1.8.7 开展营业厅服务设施巡检，如发生故障不能使用，应当天报修处理，摆设“暂停使用”标志牌，并在 10 天内修复。

5.1.8.8 因业务系统、服务设施出现故障等突发情况影响业务办理时，若短时间内可以恢复，应请客户稍候并致歉；若需较长时间才能恢复，除向客户说明情况并致歉外，应请客户留下联系电话，以便另约服务时间。

5.295598供电服务热线

5.2.1 服务渠道描述

95598供电服务热线是国家电网有限公司为电力客户提供的 7×24小时电话服务热线。

5.2.2 服务网络布设

95598 供电服务热线由国家电网有限公司统一管理。

5.2.3 服务功能

95598 供电服务热线的服务功能包括：信息查询，故障报修、咨询、投诉、举报、意见、建议、表扬和服务申请的受理，停电信息公告，客户信息更新，信息订阅。

5.2.4 服务方式

5.2.4. 195598 供电服务热线的服务方式包括：①客户自助，②人工服务，③短信，④电子邮箱，⑤智能语音。

5.2.4.2 服务方式的要求如下：

a)95598 供电服务热线应 7×24 小时人工受理客户故障报修；

b)对于第①、③、④、⑤种服务方式，95598 供电服务热线应提供 7×24 小时不间断服务。

5.2.5 服务人员

5.2.5. 195598 客服专员包括：普通话客服专员、英语客服专员，并应根据客户需求设置民族语言客服专员。

5.2.5. 295598 客服专员普通话达到普通话水平测试三级及以上水平（少数民族坐席除外），语言表达准确清晰，岗前培训合格。

5.2.6 服务环境

5.2.6.1 采用统一的引导语“×××，国家电网 95598 为您服务”。如“你用电，我用心，国家电网 95598 为您服务。”

5.2.6.2 自动语音导航分级菜单层次应控制在 5 层以内，每层菜单应设置“转人工”、“返回上级”选项。

5.2.6.3 语音导航播报时，如客户选择菜单功能键，自动终止播报，直接进入对应的服务；如客户未选择菜单功能键，则提示“您的输入有误，请重新输入”，提示三遍后，系统自动挂机。

5.2.6.4 客户话务等待时，应播放轻柔音乐。

5.2.6.5 人工服务接通后，语音播报“您好！××号客服专员为您服务”。

5.2.6.6 在没有后续操作时播报“结束服务请挂机”。

5.2.7 渠道质量标准

5.2.7. 195598 供电服务热线应 24 小时保持畅通。

5.2.7.2 自助语音系统应便捷友好、易于操作，能满足客户多样化服务需求。

5.2.7. 395598 客服专员应在振铃 3 声（12 秒）内接听，一般情况下不得先于客户挂断电话。

5.2.7. 495598 客服专员接听或外呼电话时应做到专心聆听，适时引导，准确快速判断客户反映的问题，使用恰当语言总结客户诉求，重要内容重复确认，并准确回答客户问题。

5.2.7. 595598 客服专员对于超出解答能力范围的问题，应与客户确认并详实记录问题，按时限要求派发工单。

5.2.7. 695598 客服专员对涉及非公司业务诉求应礼貌说明情况，并做好记录；对带有主观恶意的骚扰电话，使用标准话术提示客户后可先行挂断电话并向上级汇报。

5.3 电子渠道

5.3.1 服务渠道描述

电子渠道是供电企业通过网络与客户进行交互、提供服务的途径，包括 95598 智能互动网站、网上国网（移动客户端），以及依托第三方平台的微信公众号、微信小程序、支付宝生活号、数字电视媒体等。

5.3.2 服务网络布设

网上国网（移动客户端）、95598 智能互动网站由国家电网有限公司统一规划设计、统一布设，依托第三方平台的微信公众号、微信小程序、支付宝生活号、数字电视媒体等渠道由国网客户服务中心和各省（自治区、直辖市）公司独立布设。

5.3.3 服务功能

5.3.3.1 电子渠道的服务功能包括：①业务办理，②收费，③告示，④能效服务，⑤新能源，⑥会员服务。以上服务功能的相关说明见附录 A。

5.3.3.2 服务功能要满足以下要求：

a) 各类电子渠道应具备的服务功能如下：

1) 网上国网（移动客户端）：第①～⑥项服务功能；2) 95598 智能互动网站：第①～⑥项服务功能；

3) 依托第三方平台的微信公众号、微信小程序、支付宝生活号、数字电视媒体等：第①项服务功能中的信息查询功能及②、③、⑥项服务功能。

b) 除站内公告、营业网点查询外，其他功能根据注册、实名认证、绑定用电户号开放相应的功能权限；

c) 电子渠道应提供导航服务，以方便客户使用。

5.3.4 服务方式

5.3.4.1 电子渠道的服务方式包括：①客户自助，②在线人工客服，③智能客服机器人，

④信息推送，⑤留言。

5.3.4.2 服务方式的设置标准满足以下要求：

a) 各类电子渠道应具备的服务方式如下：

1) 网上国网（移动客户端）：第①～⑤项服务方式；2) 95598 智能互动网站：第①～③，⑤项服务方式；

3) 依托第三方平台的微信公众号、微信小程序、支付宝生活号、数字电视媒体等：第①～④项服务方式。

b) 对于第①，③，⑤种服务方式，电子渠道应提供 7×24 小时不间断服务；

c) 网上国网（移动客户端）应 7×24 小时受理故障报修。

5.3.5 服务人员

5.3.5.1 电子渠道应设电子客服专员受理相关业务。

5.3.5.2 电子客服专员应经岗前培训合格方能上岗。

5.3.6 服务环境

电子渠道服务功能区域划分应科学合理、简洁明了、富人性化。

5.3.7 渠道质量标准

5.3.7.1 电子渠道应 24 小时受理客户需求，如需人工确认的，故障报修类需求，电子客服专员在 3 分钟内与客户确认；其他需求在 1 小时内与客户确认；不能立即办结的，通过派发工单至责任单位处理。

5.3.7.2 电子渠道应公告在线人工客服时段。

5.3.7.3 网上国网（移动客户端）、95598 智能互动网站应准确公示服务承诺、服务项目、业务办理流程、投诉监督电话、电价、收费项目及标准。

5.3.7.4 通过电子渠道受理业务时，应提供办理各项业务的说明资料及填写样例。

5.3.7.5 电子渠道应提供稳定、畅通的服务，因运维升级导致部分或全部功能暂停服务时，应提前公告相关信息。

5.4 客户现场

5.4.1 服务渠道描述

客户现场服务渠道是指供电企业服务人员到客户需求所在地进行服务的一种途径。

5.4.2 服务功能

5.4.2.1 现场服务的功能包括：处理新装、增容及变更用电，故障抢修，电费收取，电能计量装置校验，电能计量装置换装，保供电，服务信息告知，专线客户停电协商，能效公共服务，服务申请处理，及服务诉求收集等。

5.4.2.2 故障抢修应提供 7×24 小时不间断服务。其他服务功能一般在工作时间为客户提供。

5.4.3 服务方式

现场服务的方式包括：面对面、电话、短信、书面、微信。

5.4.4 服务人员

5.4.4.1 客户现场的服务人员包括：从事业扩报装、营业计量、配电抢修、能效公共服务等服务的人员。

5.4.4.2 客户现场服务人员应经相应的岗前培训合格，方可上岗工作。

5.4.5 服务设施及用品

5.4.5.1 现场服务的设施及用品包括：①现场安全设施，②移动作业终端，③电能表现场检验设备，④多媒体记录设备等。

5.4.5.2 在公共场所工作时，应有安全措施，悬挂施工单位标志、安全标志，并配有礼貌用语；在道路两旁工作时，应在恰当位置摆放醒目的警示牌。

5.4.6 渠道质量标准

5.4.6.1 到客户现场服务前，应与客户预约时间，讲明工作内容和工作地点，请客户予以配合；现场服务时，应按约定时间准时到达现场，高效服务。

5.4.6.2 进入客户现场时，应主动出示工作证件，并进行自我介绍。

5.4.6.3 到客户现场工作时，应携带必备的工具和材料。工具、材料应摆放有序，严禁乱堆乱放。如需借用客户物品，应征得客户同意，用完后应先清洁再轻放回原处，并向客户致谢。

5.4.6.4 应遵守客户内部有关规章制度，尊重客户的民族习俗和宗教信仰。如在工作中损坏了客户原有设施，应恢复原状或等价赔偿。

5.4.6.5 现场工作结束后应立即清理，不能遗留废弃物，做到设备、场地整洁。

5.5 银行及其他代办机构

5.5.1 服务渠道描述

银行及其他代办机构服务渠道是指供电企业委托银行、通讯运营商及其他机构（以下统称代办机构），代为提供电费收取及相关服务的特定服务途径。

5.5.2 服务网络布设

应考虑与多家代办机构合作，以对供电企业自有营业厅形成延展补充。

5.5.3 服务功能

5.5.3.1 代办机构的服务功能主要包括：电费收取、欠费查询。

5.5.3.2 各代办机构的营业网点，应严格按照与供电企业签署的协议提供服务。

5.5.4 服务方式

代办机构的服务方式包括：面对面、客户自助。

5.5.5 服务环境

代办机构营业网点应具有电力企业委托的经营权。

5.5.6 渠道质量标准

代办机构应公布电费收取窗口的营业时间和收费方式。

5.6 社区及其他渠道

5.6.1 服务渠道描述

社区及其他服务渠道是供电企业利用居民社区等服务网络向客户提供服务的一种途径。

5.6.2 服务网络布设

各供电企业应综合考虑供电区域内客户需求、现有服务网络的布设情况以及实际具备的服务能力等因素，合理布设社区及其他服务点。

5.6.3 服务功能

社区及其他服务点的服务功能包括：咨询，信息公告（停电信息公告、用电常识宣传等），电费催费通知送达，自助交费（可选）等。

5.6.4 服务方式

5.6.4.1 社区及其他服务渠道的服务方式包括：面对面、客户自助。

5.6.4.2 供电企业应明确到社区服务的时间，并提前向社区居民公告。

5.6.5 服务人员

可在社区设置兼职或专职的社区服务人员，社区服务人员应具备电力行业相关知识。

5.6.6 服务设施及用品

社区及其他服务渠道的设施及用品包括：服务信息公告栏、宣传资料，自助服务终端（可选）。

6 服务项目标准

6.1 新装、增容、变更用电、分布式电源并网及市政代工服务

6.1.1 服务内容

供电企业根据客户提出的用电需求，统一受理客户的新装、增容、变更用电、分布式电源并网服务、市政代工业务。新装、增容业务包括：低压居民新装（增容）、低压非居民客户新装（增容）、高压客户新装（增容）、小区新装、低压批量新装、装表临时用电、无表临时用电新装等；变更用电包括：改类、减容（减容恢复）、暂停（暂停恢复）、暂换（暂换恢复）、移表、暂拆（复装）、过户、更名、分户、并户、销户、临时用电延期、临时用电终止、迁址、改压。

6.1.2 服务人员

包括：营业员、95598 客服专员、电子客服专员、客户经理、现场勘查人员、审图与检验人员、装表接电人员等。

6.1.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、客户现场。

6.1.4 服务流程

6.1.4.1 新装、增容

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，高压项目经过供电方案答复（含现场勘查）、业务费用收取（双电源及以上客户有此环节）、设计审查（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、中间检查（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、竣工检验和装表接电（含外部工程实施、合同签订、采集终端安装）、客户资料归档和回访等流程，服务结束；低压居民和实行“三零”服务（即“零上门”、“零审批”、“零投资”）的低压非居民项目经过受理签约、施工接电、客户资料归档和回访等流程，服务结束；未实行“三零”服务的低压非居民项目经过供电方案答复、装表接电、客户资料归档和回访等流程，服务结束。

6.1.4.2 减容、暂换

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查及方案答复、图纸审核（重要或有特殊负荷的客户有此环节）、中间检查（重要或有特殊负荷的客户有此环节）、竣工检验、变更供用电合同、装表接电（含特抄、设备封停）、客户资料归档和回访等流程，服务结束。

6.1.4.3 减容恢复、暂换恢复

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查及方案答复、竣工检验、变更供用电合同、装表接电（含特抄、设备启封）、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.4 暂停、暂拆

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、办理停电手续、现场拆表、设备封停、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.5 暂停恢复、复装

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、办理停电手续、现场暂拆恢复、装表接电、设备启封、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.6 过户、更名

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、电费结算、签订供用电合同、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.7 销户

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、拆除采集终端或拆表停电、交纳并结清相关费用、终止合同、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.8 改类

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、签订供用电合同、装表接电、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.9 迁址、移表、分户、并户、改压

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查及方案答复、图纸审核（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、中间检查（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、竣工检验、签订供用电合同、装（换）表接电（含采集终端装拆）、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.10 临时用电延期

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、变更供用电合同、客户资料归档及回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.11 临时用电终止

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、与客户结清有关费用、终止供用电合同、终止供电、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.12 分布式电源并网服务

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、接入系统方案制定与审查、答复接入系统方案、图纸审核、计量装置安装（含采集终端安装）、签订合同、并网验收与调试、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.13 市政代工

本服务子项的流程为：由受理市政部门申请开始，经过现场勘查及方案答复、受电工程图纸审核（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、中间检查（重要客户或有特殊负荷的客户有此环节）、竣工检验、装表接电、资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.5 项目质量标准

- 6.1.5.1 根据国家有关法律法规，本着平等、自愿、诚实信用的原则，以合同形式明确公司与客户双方的权利和义务，明确产权责任分界点，维护双方的合法权益。
- 6.1.5.2 严格执行政府部门批准的收费项目和标准，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。
- 6.1.5.3 业务受理期限：低压居民新装（增容）、低压非居民客户新装（增容）、高压客户新装（增容）1个工作日。
- 6.1.5.4 供电方案答复期限：未实行“三零”服务的低压非居民客户，不超过3个工作日；高压单电源客户不超过10个工作日，高压双电源客户不超过18个工作日。
- 6.1.5.5 设计审查期限：高压客户不超过3个工作日。
- 6.1.5.6 向高压客户提交拟签订的供用电合同文本（包括电费结算协议、调度协议、并网协议）期限：重要或有特殊负荷的客户自受电工程设计文件和有关资料审核通过后，不超过7个工作日；重要或有特殊负荷以外的客户，自供电方案确认后，不超过7个工作日；对于存在产权分界点变更的用户，在客户资料归档前完成《合同事项变更确认书》。
- 6.1.5.7 中间检查期限：不超过2个工作日。
- 6.1.5.8 竣工检验和装表接电期限：低压客户不超过2个工作日；高压客户不超过6个工作日；对于有特殊要求的客户，按照与客户约定的时间装表接电。
- 6.1.5.9 全过程办电最长时间：低压居民客户不超过3个工作日；实行投资界面延伸的，单电源高压客户不超过60个工作日，双电源高压客户不超过80个工作日；实行“三零”服务的低压非居民客户，不超过20个工作日。
- 6.1.5.10 用户办理暂拆或复装手续后，供电企业应在5个工作日内执行暂拆或复装接电。
- 6.1.5.11 居民用户更名、过户业务在正式受理且费用结清后，5个工作日内办理完毕。暂停、临时性减容（无工程的）业务在正式受理后，5个工作日内办理完毕。
- 6.1.5.12 对基本电价计费方式变更、居民峰谷变更的改类业务，自受理之日起，不需换表的2个工作日内办理完毕，需换表的5个工作日内办理完毕；对调整需量用电的改类业务，自受理之日起，2个工作日内办理完毕。
- 6.1.5.13 分布式电源项目接入系统方案时限：
 - a) 受理接入申请后，10kV及以下电压等级接入、且单个并网点总装机容量不超过6MW的分布式光伏单点并网项目不超过20个工作日，光伏多点并网项目不超过30个工作日，非光伏分布式电源项目不超过40个工作日；
 - b) 受理接入申请后，35kV电压等级接入、年自发自用电量大于50%的分布式电源项目不超过60个工作日；
 - c) 受理接入申请后，10kV电压等级接入且单个并网点总装机容量超过6MW、年自发自用电量大于50%的分布式电源项目不超过60个工作日。
- 6.1.5.14 分布式电源项目，在受理设计审查申请后，10个工作日内答复审查意见。
- 6.1.5.15 分布式电源项目，在受理并网验收及并网调试申请后，380（220）V电压等级接入电网的，5个工作日内完成关口计量和发电量计量装置安装、签订合同；10kV及以上电压等级接入电网的，5个工作日内完成关口计量和发电量计量装置安装、签订合同及《并网调度协议》。
- 6.1.5.16 接入电网的分布式电源项目，在电能计量装置安装、合同和协议签署完毕后，5个工作日内组织并网验收及并网调试。

- 6.1.5.17 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节。对客户用电申请资料的缺件情况，受电工程设计文件的审核意见、中间检查和竣工检验的整改意见，均应以书面形式一次性完整告知，由双方签字确认并存档。
- 6.1.5.18 严禁供电企业直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，限制或者排斥其他单位的公平竞争，侵犯用户自由选择权。
- 6.1.5.19 回访时应了解客户在办电过程中对供电服务工作的评价及满意程度。高压新装、增容业务在业务受理环节和装表接电后归档后 7 个工作日内分别开展回访；减容、暂停、分布式电源项目新装、低压新装、低压增容业务，在业务办理环节归档后 7 个工作日内集中开展一次回访。
- 6.1.5.20 本条款所涉时限以国家或公司最新要求为准。

6.2 故障抢修服务

6.2.1 服务内容

供电企业受理客户对供电企业产权范围内的供电设施故障报修后，到达现场进行故障处理、恢复供电的服务。

6.2.2 服务人员

包括：95598 客服专员、电子客服专员、营业员、配电抢修人员。

6.2.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、客户现场。

6.2.4 服务流程

本服务项目的流程为：由受理客户故障报修开始，经过接单派工、故障处理、抢修结果回访、资料归档等流程环节，服务结束。

6.2.5 项目质量标准

- 6.2.5.1 供电抢修处理人员到达现场的时间一般为：城区范围 45 分钟；农村地区 90 分钟；特殊边远地区 2 小时。若因特殊恶劣天气或交通堵塞等客观因素无法按规定时限到达现场的，供电抢修处理人员应在规定时限内与客户联系、说明情况并预约到达现场时间，经客户同意后按预约时间到达现场。
- 6.2.5.2 电网故障导致客户停电时，在故障点明确后 20 分钟内发布故障停电信息。客户查询故障抢修情况时，应告知客户当前抢修进度或抢修结果。
- 6.2.5.3 供电抢修处理人员到达现场后恢复供电平均时间一般为：城区范围 3 小时，农村地区 4 小时。

6.3 咨询服务

6.3.1 服务内容

供电企业为客户提供电价电费、停送电信息、供电服务信息、用电业务、业务收费、客户资料、计量装置、法律法规、服务规范、能效公共服务、电动汽车充换电、用电技术及常识等内容的咨询服务。

6.3.2 服务人员

包括：95598 客服专员、营业员、电子客服专员、业务处理人员。

6.3.3 服务渠道

包括：95598 供电服务热线、供电营业厅、电子渠道、客户现场、社区及其他渠道。

6.3.4 服务流程

本服务项目的流程为：由受理客户咨询申请开始，经过核实客户信息、处理客户申请、回复客户结果、办结归档等流程环节，服务结束。

6.3.5 项目质量标准

受理客户咨询时，对不能当即答复的，应说明原因，并在 5 个工作日内答复客户。

6.4 投诉、举报、意见和建议受理服务

6.4.1 服务内容

供电企业受理客户的投诉、举报、意见和建议，按规定向客户回复处理结果。

6.4.2 服务人员

包括：95598 客服专员、营业员、电子客服专员、业务处理人员。

6.4.3 服务渠道

包括：95598 供电服务热线、供电营业厅、电子渠道、客户现场。

6.4.4 服务流程

6.4.4.1 投诉

本服务子项的流程为：由受理客户投诉开始，经过联系客户，调查处理，应客户要求回复回访，办结归档等流程环节，服务结束。

6.4.4.2 举报

本服务子项的流程为：由受理客户举报开始，经过调查处理，应客户要求回复回访，办结归档等流程环节，服务结束。

6.4.4.3 建议

本服务子项的流程为：由受理客户建议开始，经过调查研究，回复回访，办结归档等流程环节，服务结束。

6.4.4.4 意见

本服务子项的流程为：由受理客户意见开始，经过调查处理，回复回访，办结归档等流程环节，服务结束。

6.4.5 项目质量标准

6.4.5.1 受理客户投诉后，24 小时内联系客户，5 个工作日内答复客户。

6.4.5.2 受理客户举报、建议、意见业务后，应在 10 个工作日内答复客户。

6.4.5.3 处理客户投诉应以事实为依据，以法律为准绳，以维护客户的合法权益和保护国有财产不受侵犯为原则。

6.4.5.4 建立投诉、举报、意见回访闭环管控机制。除客户明确提出不需回访及匿名外，均应开展回访工作，坚持“谁受理、谁回访”的原则，不得多级回访。

6.4.5.5 严格保密制度，尊重客户意愿，满足客户匿名需求，为投诉举报人做好保密工作。

6.4.5.6 不准阻塞客户投诉举报渠道，不准隐瞒、隐匿、销毁投诉举报情况，不准打击报复投诉举报人。

6.5 用电异常服务申请

6.5.1 服务内容

供电企业受理客户的欠费复电登记、电器损坏核损、电能表异常、抄表数据异常、服务平台异常等服务申请，按规定向客户回复处理结果。

6.5.2 服务人员

包括：95598 客服专员、营业员、电子客服专员、业务处理人员。

6.5.3 服务渠道

包括：95598 供电服务热线、供电营业厅、电子渠道、客户现场、社区及其他渠道。

6.5.4 服务流程

本服务项目的流程为：由受理客户服务申请开始，经过核实处理、回复回访、办结归档等流程环节，服务结束。

6.5.5 项目质量标准

受理客户服务申请后：

- a) 电器损坏核损业务 24 小时内到达现场；
- b) 电能表异常业务 5 个工作日内处理； c) 抄表数据异常业务 5 个工作日内核实；
- d) 服务平台异常业务 4 个工作日内核实处理；
- e) 其他服务申请类业务 6 个工作日内处理完毕。

1. 6 客户信息更新服务

2. 6.1 服务内容

3. 6.2 服务人员

4. 6.3 服务渠道

5. 6.4 服务流程

供电企业为客户提供联系方式、业务密码等客户信息更新的服务。

包括：95598 客服专员、营业员、电子客服专员。

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、社区及其他渠道、客户现场。

本服务项目的流程为：由受理客户信息更新申请开始，经过验证客户身份、客户提供资料、信息更新、资料归档等流程环节，服务结束。

6.7 交费服务

6.7.1 服务内容

供电企业向客户提供电子渠道交费、自助服务终端交费、坐收、代扣、代收交费等多种方式的交费服务。

6.7.2 服务人员

包括：营业员、95598 客服专员、电子客服专员等涉及电费和营业费用收取的工作人员。

6.7.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、银行及其他代办机构、社区及其他渠道。

6.7.4 服务流程

6.7.4.1 电子渠道交费、自助服务终端或代收交费

由客户通过电子渠道、自助服务终端或代收申请交费开始，经客户交费，营销系统销账，告知客户交费信息，服务结束。

6.7.4.2 代扣

本服务子项的流程为：对于已通过银行柜台、电子渠道等建立户号与付款账号代扣关系的客户，经营销系统结算电费发起代扣、系统批量销账、告知客户扣款信息等，服务结束。

6.7.4.3 坐收

本服务子项的流程为：由供电营业厅受理客户交费申请开始，告知客户电费账户信息、收取电费、向客户开具收费凭证等，服务流程结束。

6.7.5 项目质量标准

6.7.5.1 客户交费期限、电力营业网点、电费收款账户等信息发生变更时，应至少在变更前 3 个工作日告知客户。

6.7.5.2 坐收时，收费人员应核对户号、户名、地址等信息，告知客户应交电费金额及收费明细，避免错收，收费后应主动向客户提供收费发票。与客户交接钱物时，应唱收唱付，轻拿轻放，不抛不丢。

6.7.5.3 由供电企业引起电费差错，应于 7 个工作日内将差错电费退还客户，涉及现金款项退费的应于 10 个工作日内完成。

6.7.5.4 收费后应实时销账，因供电企业原因未实时销账且产生违约金的，经审批后，应对供电企业原因造成的相应部分违约金金额进行减免。

6.7.5.5 严格按供用电合同约定执行电费违约金制度，不得随意减免电费违约金，因营销业务应用系统或网络故障等非客户原因造成客户无法按时交纳电费且产生电费违约金的，可经审批同意后实施电费违约金免收。

6.7.5.6 智能交费客户可用余额低于预警阈值时，供电企业应主动向客户发送预警短信或通过电子渠道提醒客户及时交费。

6.8 票据或账单服务

6.8.1 服务内容

供电企业通过发放、邮寄、邮箱订阅、线上渠道下载等方式向客户提供电费、营业费用的票据或账单的服务。

6.8.2 服务人员

包括：涉及票据或账单服务的工作人员。

6.8.3 服务渠道

包括：供电营业厅、客户现场、电子渠道。

6.8.4 服务流程

6.8.4.1 票据或账单发放

本服务子项的流程为：由供电营业厅或电子渠道受理客户要求、提供电费票据或账单的申请开始，经过验证客户身份、开具票据或账单给客户，或提供电子化查询下载等流程环节，服务结束。

6.8.4.2 票据或账单寄送

本服务子项的流程为：由供电营业厅受理客户寄送票据或账单申请开始，经过验证客户身份、办理票据或账单寄送给客户等流程环节，服务结束。

6.8.5 项目质量标准

6.8.5.1 普通电子发票，应通过电子渠道推送客户，客户电费结清后可选择自助打印。

6.8.5.2 增值税专用发票，在未实现电子化前，与客户约定后应提前打印，以备客户索取或主动邮寄送达客户。

6.9 客户欠费停电告知服务

6.9.1 服务内容

供电企业通过电话、邮寄、送单、短信、电子渠道等方式，告知客户欠费停电信息，提醒客户及时交纳电费的服务。

6.9.2 服务人员

6.9.3 服务渠道

包括：客户现场、95598 供电服务热线、电子渠道、社区及其他渠道。

6.9.4 服务流程

本服务项目的流程为：由获知客户欠费信息开始，经过发送欠费停电通知、告知客户欠费停电信息等环节，服务结束。

6.9.5 项目质量标准

包括：催费等服务人员。

智能交费、购电制客户测算电费余额不足依合同（协议）采用停电措施的，经预警后实施远程停电，及时续交电费后 24小时内恢复供电；后付费客户欠电费需依法采用停电措施的，提前 7天送达停电通知，费用结清后 24小时内恢复供电。

6.10 客户校表服务

6.10.1 服务内容

供电企业受理客户校表的需求，为客户提供电能计量装置检验的服务。

6.10.2 服务人员

包括：营业员、95598 客服专员、电子客服专员、检测检验人员。

6.10.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、客户现场。

6.10.4 服务流程

本服务项目的流程为：由受理客户的校验申请开始，经过预约上门时间、电能计量装置检验、发放检测结果、检测结果处理等流程环节，服务结束。

6.10.5 项目质量标准

受理客户计费电能表校验申请后，应在 5 个工作日内出具检测结果。

6.11 信息公告服务

6.11.1 服务内容

供电企业向客户提供用电政策法规、供电服务承诺、电价、收费标准、用电业务流程、计划停电、新服务项目介绍等信息的服务。

6.11.2 服务人员

包括：营业员、95598 客服专员、电子客服专员、社区服务员及发布信息的其他人员。

6.11.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道、社区及其他渠道。

6.11.4 服务流程

本服务项目的流程为：由收集信息发布内容开始，经过内容审核、发布方式制定、信息公告等流程环节，服务结束。

6.11.5 项目质量标准

6.11.5.1 因供电设施计划检修需要停电的，提前 7 天通过公共媒体公告停电区域、停电线路、停电时间。

6.11.5.2 在接到政府部门正式发布的电价、收费标准等政策法规后，应于 7 天内在营业厅、电子渠道公示。

6.12 重要客户停限电告知服务

6.12.1 服务内容

供电企业向重要客户提供计划、临时、事故停限电信息以及供电可靠性预警的服务。

6.12.2 服务人员

包括：停限电计划制定人员、用电检查人员、95598客服专员、电子客服专员及发布信息的其他人员。

6.12.3 服务渠道

包括：客户现场、95598 供电服务热线、社区及其他渠道。

6.12.4 服务流程

本服务项目的流程为：由供电企业制定停限电计划开始，经过计划、临时、事故停限电及供电可靠性预警信息告知重要客户、进行相关记录、资料存档等流程环节，服务结束。

6.12.5 项目质量标准

6.12.5.1 供电设施计划检修停电时，应提前 7 天通知重要客户；临时检修需要停电时，应提前 24 小时通知重要客户。

6.12.5.2 对专线进行计划停电，应与客户进行协商，并按协商结果执行。

6.13 高压客户电能表换装告知服务

6.13.1 服务内容

供电企业向高压客户提供的表计换装相关信息告知服务。

6.13.2 服务人员

包括：装表接电人员。

6.13.3 服务渠道

包括：客户现场。

6.13.4 服务流程

本服务项目的流程为：由供电企业制定电能表换装计划开始，经过与客户预约时间、客户现场换装电能表、与客户共同确认电能表指示数等流程环节，服务结束。

6.13.5 项目质量标准

高压客户计量装置换装应提前预约，并在约定时间内到达现场。换装后，应请客户核对表计底数并签字确认。

6.14 低压客户电能表换装告知服务

6.14.1 服务内容

6.14.2 服务人员

6.14.3 服务渠道

供电企业向低压客户提供的表计换装相关信息告知服务。

包括：装表接电人员。

包括：客户现场。

6.14.4 服务流程

本服务项目的流程为：由供电企业制定电能表换装计划开始，通知或公告客户换表时间及原因，换装电能表前对装在现场的原电能表进行底度拍照，现场换装电能表，表户复核，底度公告，服务结束。

6.14.5 项目质量标准

低压客户电能表批量换装前，应至少提前 3 天在小区和单元张贴告知书，或在物业公司（居委会、村委会）备案，零散换装、故障换表可提前通知客户后换表；换装电能表前应对装在现场的原电能表进行底度拍照，换表后应请客户核对表计底度并签字确认，拆回的电能表应在表库至少存放 1 个抄表或电费结算周期。

6.15 重大活动保供电服务

6.15.1 服务内容

供电企业针对客户需求，对涉及政治、经济、文化等有重大影响的活动提供保电的服务。

6.15.2 服务人员

包括：保供电人员。

6.15.3 服务渠道

包括：客户现场。

6.15.4 服务流程

本服务项目的流程为：由供电企业受理客户保供电需求开始，经过制定保供电方案、专项用电检查、指导客户进行整改、保供电设施准备、保供电人员和设施按时到位、直至保电服务结束。

6.15.5 项目质量标准

6.15.5.1 重大活动保供电开始前，供电企业应按照“服务、通知、报告、督导”四到位的工作要求，完成保电场所的用电安全专项检查，对发现的隐患缺陷，向保电客户发送书面整改通知，报相关政府主管部门。

6.15.5.2 重大活动保供电开始前，供电企业应督促和指导保电场所落实自备应急电源配置，确保满足重要电力负荷的需要。

6.15.5.3 供电企业应梳理保电用户上级电源相关供电设施、线路，加强巡视值守和隐患排查，细化编制保电方案。

6.15.5.4 重大活动保供电期间，供电企业安排专责人员，指导保电活动方电气设备运维人员做好巡视排查和运行值班工作。

6.16 信息订阅服务

6.16.1 服务内容

供电企业以短信、微信、网上国网（移动客户端）等方式，向客户提供电费、停电等信息订阅的服务。

6.16.2 服务人员

包括：营业员、95598客服专员、电子客服专员。

6.16.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道。

6.16.4 服务流程

6.16.4.1 订阅

本服务子项的流程为：由受理客户的订阅申请开始，经过验证客户身份、告知订阅事项、办理订阅、发送确认订阅信息等流程环节，服务结束。

6.16.4.2 退订

本服务子项的流程为：由受理客户的退订申请开始，经过验证客户身份、办理退订、发送确认退订信息等流程环节，服务结束。

6.16.5 项目质量标准

供电企业应至少在交费截止日前 5 天向客户提供订阅的电费信息。

6.17 能效公共服务

6.17.1 服务内容

供电企业向客户提供电能基础分析、能效诊断等公共服务。

6.17.2 服务人员

包括：营业员、客户经理、用电检查人员、电子客服专员等。

6.17.3 服务渠道

包括：供电营业厅、客户现场、电子渠道。

6.17.4 服务流程

6.17.4.1 电能基础分析服务

本服务子项的流程为：由系统自动生成电能能效账单，通过电子渠道推送至客户，服务人员结合日常业务为客户解读电能能效账单，向客户展示相关案例、解决方案等，指导客户合理选择基本电费计收方案、优化峰谷用电方式、调整用电功率因数等，引导其自主开展能效提升服务，服务结束。

6.17.4.2 能效诊断服务

本服务子项的流程为：由系统自动生成能效诊断报告，通过电子渠道推送至客户，服务人员结合日常业务为客户解读能效诊断报告，向客户展示相关案例、解决方案等，引导其自主开展能效提升服务，服务结束。

6.17.5 项目质量标准

供电企业应每月通过电子渠道向客户推送一次电能能效账单。

7 服务人员行为标准

7.1 基本道德

1. 1.1 严格遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺。爱岗敬业，乐于奉献，廉洁自律，秉公办事。
2. 1.2 真心实意为客户着想，尽量满足客户的合理用电诉求。对客户的咨询等诉求不推诿，不拒绝，不搪塞，及时、耐心、准确地给予解答。用心为客户服务，主动提供更省心、更省时、更省钱的解决方案。
3. 1.3 遵守国家的保密原则，尊重客户的保密要求，不得擅自变更客户用电信息，不对外泄露客户个人信息及商业秘密。
4. **2 服务技能**
5. 2.1 熟悉国家和电力行业相关政策、法律、法规的相关规定，掌握公司优质服务基本要求、沟通技巧、业务知识等。
6. 2.2 熟知本岗位的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。
7. 2.3 严格执行供电服务相关工作规范和质量标准，保质保量完成本职工作，为客户提供专业、高效的供电服务。
8. 2.4 主动了解客户用电服务需求，创新服务方式，丰富服务内涵，为客户提供更便捷、更透明、更温馨的服务，持续改善客户体验。
9. 2.5 积极宣传推广新型供电服务渠道和服务产品，主动引导客户使用，提升客户获得感和满意度。在服务过程中，应尊重客户意愿，不得强制推广。
10. **3 服务礼仪**
11. 3.1 供电服务人员上岗应按规定着装，并佩戴工号牌。保持仪容仪表美观大方，行为举止应做到自然、文雅、端庄。工作期间应保持精神饱满、注意力集中，不做与工作无关的事。
12. 3.2 为客户提供服务时，应礼貌、谦和、热情。与客户会话时，使用规范化文明用语，提倡使用普通话，态度亲切、诚恳，做到有问必答，尽量少用生僻的电力专业术语，不得使用服务禁语。工作发生差错时，应及时更正并向客户致歉。
13. 3.3 当客户的要求与政策、法律、法规及公司制度相悖时，应向客户耐心解释，争取客户理解，做到有理有节。遇有客户提出不合理要求时，应向客户委婉说明。不得与客户发生争吵。
14. 3.4 为行动不便的客户提供服务时，应主动给予特别照顾和帮助。对听力不好的客户，应适当提高语音，放慢语速。

附录 A（资料性附录）供电服务的概念和定义

A.1 供电服务的概念与定义

A.1.1 供电服务的构成要素

A.1.1.1 客户服务工作的基础是合格的电能产品，电能产品质量的好坏并不取决于客户服务工作，而是由电能产品的生产和传输环节所决定的。

A.1.1.2 客户服务工作必须遵循国家、行业和企业的相关服务标准和规范，在允许和要求的范围之内开展。

A.1.1.3 客户服务工作由特定的服务提供者来完成，提供者包括与客户有直接接触的前台工作人员，以及为前台工作人员提供支持、参与客户服务工作过程的后台工作人员。

A.1.1.4 客户服务工作需要借助服务渠道提供特定的客户服务项目来满足客户需求。

A.1.1.5 客户服务工作须坚持持续改进原则。针对服务项目和服务渠道进行监测，采用科学的评价方法和手段，发现问题，制定措施，不断改进客户服务工作，提升服务质量和客户满意度。

A.1.2 相关术语定义

A.1.2.1 术语定义分类及来源

本次根据供电企业通行业务模式，梳理归纳 29 个名词术语的定义，作为研究的理论基础，分为通用术语、服务业基础术语、供电客户服务相关术语三类。其中，“通用术语”和“服务业基础术语”引用自 GB/T 19000—2016、GB/T 20000.1—2014、GB/T 15624—2011、SB/T 10382—2004 等标准文件；“供电客户服务相关术语”则是由营销服务专家参考各相关标准文件后，根据工作实践进行定义的。

A.1.2.2 通用术语

通用术语包括：

a) 标准

通过标准化活动，按照规定的程序经协商一致，为各种活动或其结果提供规则、指南或特性，共同使用和重复使用的文件。

注1：标准宜以科学、技术和经验的综合成果为基础。

注2：规定的程序指制定标准的机构颁布的标准制定程序。

b) 标准化

为了在既定范围内获得最佳秩序，促进共同效益，对现实问题或潜在问题确立共同使用和重复使用的条款以及编制、发布和应用文件的活动。

注1：标准化活动确立的条款，可形成标准化文件，包括标准和其他标准化文件。

注2：标准化的主要效益在于为了产品、过程或服务的预期目的改进它们的适用性，促进贸易、交流以及技术合作。

c) 规范

规定产品、过程或服务应满足的技术要求的文件。

注1：适宜时，规范宜指明可以判定其要求是否得到满足的程序。注2：规范可以是标准、标准的一个部分或标准以外的其他标准化文件。

A. 1. 2. 3服务业基础术语

服务业基础术语包括：

a) 接触

组织根据顾客的需要与其建立和保持联系的活动；注：在接触活动中，组织和顾客可能由双方的人员或物品来代表。

b) 接触点

组织与顾客接触时的位置；注：服务人员与顾客接触的位置，称有人接触点。服务设施与顾客接触的位置，称无人接触点。

c) 接触过程

一组同时或先后发生的具有连续性的接触活动；注：接触过程通常包含着服务提供之前、服务提供之中、服务提供之后三个阶段。

d) 服务

存在于接触过程之中，是满足顾客要求的接触活动及内部活动共同产生的结果；注 1：过程与结果是同时发生的，一旦过程结束其结果也就随之消失。注 2：同时性、无形性、非重复性、非储存性、非运输性构成了服务不同于有形产品的基本特征。注 3：有形产品的提供和使用可能成为服务的一部分。

e) 服务资源

为顾客提供服务的人力资源 and 物质资源的总和；注：人力资源指服务人员，物质资源指服务设施、服务用品和服务环境。

f) 服务提供

将服务资源的输入转化为服务输出的接触活动及内部活动的总和；注：服务和提供是接触过程的两个方面，前者是过程的结果。

g) 服务特性

接触过程中提供的，可以使顾客观察体验并加以评价的有形或无形特性；注 1：有形特性指服务人员、服务设施、服务用品、服务环境等服务资源的固有特性。注 2：无形特性指服务范围、服务程序、服务技巧、服务礼仪等服务活动的固有特性。

h) 服务质量

一组同时或先后发生的服务特性逐个满足顾客要求的程度；注：服务与有形产品的区别使服务特性无法像有形产品特性那样固化在一个物质实体上面，而是分解为许多无法集中控制的有形或无形特性。对这些服务特性的逐个控制就成为控制服务质量的关键。

i) 服务规范

描述服务提供过程得到的结果所应满足的特性要求；

j) 服务标准

规定服务应满足的要求以确保其适用性的标准；

k) 客户满意度

客户在接受某一服务时，实际感知的服务与预期得到的服务的差值；

l) 服务标准化

以服务活动和结果作为标准化对象，规定服务应满足的要求以确保其适用性，其研究范围包括国民经济行业中的全部服务领域。它包括制定、发布及实施标准的过程；

m) 服务质量指标

反映企业服务固有特性满足要求程度的，用于量化测评企业服务质量的一组指标；

n) 服务评价指标

对应于服务质量指标设定的目标值，用于衡量服务质量是否达到目标的一系列指标。

A. 1. 2. 4 供电客户服务相关术语

供电客户服务相关术语包括：

a) 客户

可能或已经与供电企业建立供用电关系的组织或个人；

b) 供电服务

服务提供者遵循一定的标准和规范，以特定方式和手段，提供合格的供电产品和满意的服务来实现客户现实或者潜在的用电需求的活动过程。供电服务包括供电产品提供和供电客户服务；

c) 供电客户服务

电力供应过程中，企业为满足客户获得和使用电力产品的各种相关需求的一系列活动的总称。简称“客户服务”；

d) 供电客户服务渠道

供电企业与客户进行交互、提供服务的具体途径。简称“服务渠道”；

e) 供电客户服务项目

供电企业针对明确的服务对象，由服务提供者通过具体的服务渠道，在一定周期内按照规范的服务流程和内容提供的一系列服务活动。简称“服务项目”；

f) 供电客户体验

客户对供电企业提供的产品和服务产生的感受；

g) 客户体验轨迹

客户在一个服务渠道中所感知的被服务的有序过程的总称。该轨迹包括未入渠道、进入渠道、等待服务、接受服务、结束服务、离开渠道六个阶段；

h) 服务流程

为实现服务项目的标准提供，以客户要求服务为触发点，以客户需求得到满足为结束，描述各环节服务提供者在提供一系列服务活动时必须遵循的有序程序；

i) 服务接触点

在供电客户服务过程中，供电企业为满足客户的某项用电需求，通过一个或多个服务渠道向客户提供某个服务项目时，与客户进行交互的时刻及位置；

j) 服务渠道质量标准

供电企业对服务渠道所提供的服务活动和结果应满足客户用电需求的程度，而规定的质量目标及相应的各项质量指标。简称“渠道质量标准”；

k) 服务项目质量标准

供电企业对服务项目所提供的服务活动和结果应满足客户用电需求的程度，而规定的质量目标及相应的各项质量指标。简称“项目质量标准”；

l) 供电客户服务品质内部评价

供电企业为衡量所提供的服务是否达到质量标准要求，以及评测服务品质水平，而自行组织实施的评价工作。简称“客户服务品质内部评价”。

A. 2 服务渠道的提供要素说明

A. 2.1 服务网络布设：指服务渠道网点布设和场所选址的要求，服务网络应畅通，易于客户进入。

A. 2.2 服务功能：指服务渠道应具备的服务项目和作用，服务功能应齐全。具体内容如下：

a) 供电营业厅的服务功能说明：

一) “业务办理”指受理各类用电业务，包括客户新装、增容、变更用电及校表申请，故障报修，电动汽车充电账户服务，信息订阅，信息查询，咨询、投诉、举报、意见、建议，客户信息更新等；

一) “交费”指提供电费及各类营业费用的收取和账单服务，充值卡销售、表卡售换等；

一) “告示”指提供服务承诺、服务项目、业务办理流程、服务监督电话、电价、收费项目及标准等各种服务信息公示，计划停电信息及重大服务事项公告，功能展示等；

一) “引导”指根据客户的用电业务需要，将其引导至营业厅内相应的功能区；

一) “洽谈”指根据客户的用电（用能）需求，提供专业接洽服务；

一) “互动体验及展示”指提供推广服务项目的宣传展示和互动体验。

一 b) 电子渠道的服务功能说明：

一) “业务办理”指受理各类用电业务，包括客户新装、增容、变更用电及校表申请，故障报修，电动汽车充电账户服务，信息订阅，信息查询，咨询、投诉、举报、意见、建议，客户信息更新等；

一) “交费”指电费及各类营业费用的收取和账单服务，电动汽车充电账户充值、结算和账单服务等功能；

一) “告示”指提供服务承诺、服务项目、业务办理流程、服务监督电话、电价、收费项目及标准等各种服务信息公示，计划停电信息及重大服务事项公告等；

一) “能效服务”指电能基础分析、综合能效诊断等功能；

一) “新能源”指光伏新装、光伏账单、光伏签约等功能；

一) “会员服务”指用户注册/登录、用电户号绑定、会员账户信息管理、会员成长体系等功能。

一 A. 2.3 服务方式：指服务渠道应具备的服务实现方式，服务方式应正确、多样。

一 A. 2.4 服务人员：指服务渠道应具备的服务提供者，各服务渠道的服务人员为“前台”服务员工。服务人员应充足、明确。

一 A. 2.5 服务环境：指服务渠道周围所在的情况和条件，包括视觉环境、听觉环境和网络虚拟环境等。服务环境应舒适、标识统一，符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网有限公司标识应用手册》的要求。

一 A. 2.6 服务设施及用品：指服务渠道应具备的可供客户使用的，或对客户进行引导、公告，及提供便利的设备、建筑及物品。服务设施及用品应完好、方便客户使用，应符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网有限公司标识应用手册》的要求。

一 A. 3 服务项目的提供要素说明

一 A. 3.1 服务内容

一 A. 3.2 服务人员

供电企业为很好的满足客户的某项用电需求，需要完成的一系列工作事项。

为从事营销服务的人员，包括“前台”和“后台”服务员工。

A. 3. 3服务渠道

各服务项目涉及到的具体服务渠道，即为各流程环节所在的服务渠道。

A. 3. 4 服务流程

A. 3. 4. 1 定义：指客户和供电企业接触提出服务请求开始，直到服务请求被满足的一个完整过程，其显著特性为“以客户服务为核心，直接和客户相关”。

A. 3. 4. 2 在客户服务标准化建设研究中，主要通过分析服务流程环节，识别服务过程中影响服务质量的关键接触点，明确质量控制活动的重点，从而设计质量指标、提出服务行为规范，并据此进行服务质量监管和服务品质内部评价。即基于服务流程开展对客户服务质量标准的研究，包括客户服务质量标准、基本规范、品质内部评价。

A. 3. 4. 3 梳理服务流程主要有以下作用：

- a) 促使企业全面、深入、准确地了解所提供的客户服务，有针对性地设计服务过程，更好地满足客户的需要；
- b) 有助于企业建立完善的服务操作程序，明确服务职责，有针对性地开展员工的培训工作；
- c) 有助于理解服务体系中各方面的角色和作用，增进提供服务过程中的协调性；

注：服务体系包括服务提供方、服务接受方、两者间的接触活动，以及服务提供方为更好地接触而设置的服务资源和内部活动。

d) 有利于供电企业有效地引导客户参与服务过程并发挥积极作用，明确质量控制活动的重点，使服务提供过程更合理；

e) 有助于识别服务提供过程中的失败点和薄弱环节，改进服务质量。

A. 3. 4. 4梳理服务流程遵循以下原则：

- a) 针对明确的服务项目，按照已存在的具体的服务过程进行梳理。不同的服务过程，存在不同的服务流程；
- b) 要从客户的角度来描述服务提供过程，说明客户是如何体验该项服务的。本次研究主要着眼于从客户的角度诠释业务流程；
- c) 必须具备明确的服务提供者（包括前台和后台服务员工），通过哪些渠道，以何种方式向客户提供服务；
- d) 同一个服务项目，因其服务内容或服务方式的不同，存在着不同服务过程，因此一个服务项目可能存在多个服务流程。

供电服务标准

编制说明

目次

1 编制背景

公司于 2011 年发布，2014 年修订了《国家电网公司供电服务质量标准》和《国家电网公司供电客户服务提供标准》，明确定义了公司供电服务的基本服务标准，为公司供电服务的标准化、规范化、均等化提供了有力支撑。

随着国家新发展格局加快构建，公司贯彻落实实现“碳达峰、碳中和”目标、优化电力营商环境、助力乡村振兴等重点工作，对供电服务的质量和规范提出了更高要求。此外，随着经济社会发展和技术进步，客户对智能型、线上化的服务需求日益增长，能效公共服务等新兴业务需求也持续迸发，供电服务渠道、服务项目、服务内容、服务方式等都已顺势革新，现行标准已不能满足服务需要。

为助力公司加快实现服务品质国际领先，推动供电服务更加规范、高效、便捷，按照国家相关法规、标准和公司相关规章制度要求，结合供电服务实际，制定本标准。

2 编制主要原则

本标准按以下原则修订：

- a) 坚持客户需求原则：将电力客户需求作为标准修编研究的出发点，重点研究客户关注的服务渠道、服务项目和服务接触点，形成规范的服务流程和统一的配置要求；
- b) 坚持发展性原则：贯彻落实公司发展战略，融合服务新趋势、新技术要求，保持标准的开放性和持续性，不断提升供电服务品质；
- c) 坚持适用性原则：严格遵照国家有关规定，充分考虑各地区客户服务管理水平现状及差异，制定普遍适用的供电服务质量标准；
- d) 坚持实效性原则：以客户为中心，用统一、实用的服务模式改进原有的管理方法，注重效率提升，为广大客户提供更加平等、便利与人性化的服务。

3 与其他标准文件的关系

本标准与相关技术领域的国家现行法律、法规和政策保持一致。本标准不涉及公司系统内外的知识产权，不存在知识产权规避或保护的情况。本标准的制定过程主要依据和参考如下文件：GB/T 1.1 标准化工作导则 GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南 GB/T 19000—2016 质量管理体系基础和术语（IDT ISO 9000：2016） GB/T 19001—2016 质量管理体系要求（IDT ISO 9001：2016） GB/T 20000.1 标准化工作指南 SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南 GB/T 12325—2008 电能质量供电电压偏差 GB/T 14549—93 电能质量公用电网谐波 GB/T 15543—2008 电能质量三相电压不平衡 GB/T 15945—2008 电能质量电力系统频率偏差 GB/T 28583 供电服务规范中华人民共和国电力工业部第 8 号令供电营业规则国家电力监管委员会第 27 号令供电监管办法国务院第 196 号令电力供应与使用条例

国务院第 722号令优化营商环境条例

国能发监管〔2020〕65号国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引

发改能源规〔2020〕1479号国家发展改革委国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见

国家电网营销〔2021〕118号国家电网有限公司关于全面开展能效公共服务工作的意见

国家电网办〔2020〕16号国家电网有限公司关于修订发布供电服务“十项承诺”和员工服务“十个不准”的通知

国家电网营销〔2020〕649号国家电网有限公司关于进一步优化营业厅建设运营工作的意见

国家电网办〔2020〕842号国家电网有限公司关于印发打造国际领先电力营商环境三年工作方案的通知

国家电网企管〔2019〕431号国家电网有限公司业扩报装管理规则

国家电网企管〔2019〕907号国家电网有限公司 95598客户服务业务管理办法

国家电网营销〔2015〕70号国家电网公司关于印发《进一步精简业扩手续、提高办电效率的工作意见》的通知

营销营业〔2017〕40号国家电网公司变更用电及低压居民新装（增容）业务工作规范

营销客户〔2021〕13号国网营销部关于印发供电营业厅运营管理规范（试行）的通知

4主要工作过程

2020年6-12月，成立编写组，广泛调研、分工编写、征求意见、内部评审，编制形成标准征求意见稿。

2021年1-3月，根据国家和公司最新文件要求，组织编写组分专业开展研究并广泛征求意见，修订形成送审稿。

2021年4月，召开标准审查会，并根据审查意见修改完善，形成报批稿。

5标准结构和内容

本标准替代《国家电网公司供电服务质量标准》（Q/GDW1403-2014）、《国家电网公司供电客户服务提供标准》（Q/GDW1581-2014）和《国家电网公司供电服务规范》（国家电网生〔2003〕477号），与 Q/GDW 1403—2014、Q/GDW 1581—2014相比，本次编制做了如下结构和编辑性重大调整：

——标准名称由国家电网公司供电服务质量标准更改为供电服务标准；

——增加了能效公共服务项目的服务内容、服务人员、服务渠道、服务流程和质量标准（见 6.17），主要为适应能效公共服务等新兴业务的发展现状；

——增加了服务人员行为标准，主要包括基本道德、服务技能和服务礼仪规范（见7）；

——增加了附录中通用术语的定义，包括“供电客户体验”、“服务渠道质量标准”和“服务项目质量标准”术语定义和服务功能提供要素说明（见A.1，A.2）；

——修改文中的“国家电网公司”为“国家电网有限公司”；

——修改了“范围”、“规范性引用文件”、“术语和定义”有关内容（见1，2和3）；

——修改了“供电产品质量”章节的有关内容，并将名称更改为“供电产品质量标准”（见 4），主要根据 2020年 1月 13日发布的《供电服务“十项承诺”》，修改、完善了本标准中城市农村客户年平均停电时间及供电可靠率；

- 修改了电力系统频率偏差，供电电压允许偏差中的电压等级，各级公用电网电压(相电压)总谐波畸变率规定的电压下限，供电可靠率、年平均停电时间和有序用电的质量标准（见 4.1，4.4，4.5，4.6）；
- 修改了供电营业厅、95598供电服务热线、电子渠道、客户现场、“银行及其他代办机构”和“社区及其他服务渠道”的服务渠道描述、服务网络布设、服务功能、服务方式、服务人员、服务环境、服务设施及用品设置（见 5），主要为适应服务渠道的发展现状；
- 修改了新装、增容、变更用电、分布式电源并网、市政代工服务、故障抢修服务、投诉、举报、服务申请、交费服务、账单服务、客户欠费停电告知服务、客户校表服务、信息公告服务、低压客户电能表换装告知服务、重要客户停限电告知服务、保供电服务和信息订阅服务项目的服务内容、服务人员、服务流程（见 6.1，6.2，6.4，6.5，6.7，6.8，6.9，6.10，6.11，6.12，6.14，6.15，6.16），主要根据国家 and 公司最新发布的优化营商环境举措要求，对服务流程、流程时限等进行了调整。
- 修改了“服务渠道质量标准”、“服务项目质量标准”有关内容，整合了 Q/GDW 1581—2014中的“服务渠道设置标准”、“服务项目设置标准”和《供电服务规范》中的“渠道服务规范”有关内容，并将名称更改为“服务渠道标准”、“服务项目标准”（见 5和 6）；
- 删除了“缩略语”章节和附录 A中“服务渠道和服务项目编号规则”有关内容。本标准按照《国家电网有限公司技术标准管理办法》（国家电网企管〔2018〕222号文）

的要求编写。本标准的主要结构和内容如下：本标准正文设 4 章，由供电产品质量标准、服务渠道标准、服务项目标准和服务人员行

为标准组成。供电服务由供电产品服务和供电客户服务共同组成，而客户服务工作需要借助服务渠道由服务人员提供特定的服务项目来满足客户需求，因此，本标准先从供电产品质量入手，给出了电力系统频率、供电电压、电压（相电压）总谐波畸变率、年平均停电时间等要求。基于线上线下服务渠道发展现状，结合前瞻性角度，提出了服务网络布设、服务功能、服务方式等要求。服务项目标准对新装、增容等传统业务和能效公共服务等新型业务的服务内容、服务人员、服务渠道和服务流程等提出了要求。服务人员行为标准明确了基本道德、服务技能、服务礼仪的要求。

《国家电网公司供电服务质量标准》（Q/GDW 1403-2014）、《国家电网公司供电客户服务提供标准》

（Q/GDW 1581-2014）原标准起草单位包括：国网福建省电力有限公司、国家电网公司客户服务中心、国网省山东电力公司、国网上海市电力公司、国网江苏省电力公司、国网浙江省电力公司、国网河南省电力公司、国网江西省电力公司、国网重庆市电力公司、国网辽宁省电力有限公司、国网陕西省电力公司；原标准主要起草人包括：王凌、王子龙、林敏、黄云谨、闫晓天、季旭、李俊峰、钱梓峰、吴春迎、蔡丽华、叶强、陈思杰、卓生艺、邓艳丽、翁晓春、王春光、许柳金、王婧、董梅、许敏、钱峰、秦峰、李悦、朗颀、江勇、岳寒冰、李静、陈文斌、胡志强、倪慧岚、李鸿莉、刘逊、梁海洪、黄文涛、倪薇、赵晓艳、夏蕾。

条文说明

本标准第4.1条中，对“标称频率为50Hz的电力系统频率偏差限值”的要求来源于GB/T15945—2008中第3章对频率偏差限值的规定。

本标准第4.2条中，对“供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差”的要求来源于GB/T 12325—2008中第4章对供电电压偏差的限值的规定。

本标准第4.3条中，对“电力系统公共连接点负序电压不平衡度”的要求来源于GB/T15543—2008中第4章对电压不平衡度限值的规定。

本标准第4.4条中，对“各级公用电网电压（相电压）总谐波畸变率”的要求来源于GB/T14549—93中第4章对谐波电压限值的规定。

本标准第5.1.3.2条中，C级自助营业厅提供的交费、业务办理服务功能可不必同时具备。

本标准第5.1.6.1条中，营业厅渠道的“综合业务办理区”内可根据实际需要划分专门的收费柜台。

本标准第5.1.8.3条中，营业厅渠道“暂停服务”标志可采用桌牌及电子显示方式。

本标准第5.4.3条中，“微信”服务方式指网格经理或台区经理通过微信公示停电信息、接收客户诉求、答复客户疑问等。

本标准第5.6.5条中，“社区服务人员”为供电企业委托社区指派、在社区网点为社区居民提供供电咨询等服务的工作人员。

本标准第6.1.5.6条中，涉及配套工程施工项目的，因具体杆号、环网柜编号等供用电合同中的产权分界点内容在施工完成后方可确定，前期以供电方案内容签订供用电合同的，如存在信息变更，应在客户资料归档前完成《合同事项变更确认书》。

本标准第6.1.5.9条中，“全过程办电最长时间”，指的是由供电企业负责服务的各环节时长的合计值，不含客户自行主导的环节时间。其中，“统建小区、充电桩、光伏”客户不纳入“全过程办电最长时间”的统计范围。

本标准服务项目中所涉“现场勘查”环节，指完成客户现场的勘查，并非工作人员必须亲自前往现场进行的勘察。

本标准第6.9.4条中，“欠费停电通知”方式可包括纸质通知单、短信、电话、公证送达等多种有效送达方式。