

普通事项

# 国家电网有限公司文件

国家电网营销〔2023〕482号

## 国家电网有限公司关于印发 一线员工供电服务行为规范的通知

各省（自治区、直辖市）电力公司：

为深入贯彻落实以人民为中心的发展思想，践行“人民电业为人民”的企业宗旨，深入实施“办实事、解民忧”专项行动，更好规范一线员工服务行为，持续提升优质服务水平，公司研究制定了《国家电网有限公司一线员工供电服务行为规范》（以下简称《规范》），现印发各单位。有关事项通知如下：

**一、深化对规范重要性认识。**随着新形势发展，营销业务和供电服务业态发生深刻变化，广大客户对“用好电”的期望值不断提高，对一线员工服务意识、能力、标准提出更高要求。《规范》基于对供电服务典型案例的深入剖析，结合现场业务场景和易发

风险，对各类规章制度进行系统归类、梳理和提炼，为广大一线员工做好服务工作提供了根本遵循，对于从源头上防范服务风险，更好地满足人民美好生活用电需要，具有十分重要的意义。

**二、认真开展规范宣贯学习。**《规范》是各项标准、制度、规范在现场落地的最核心要求，是广大一线服务人员必须切实遵守的行为准则，每一名一线员工都要熟练掌握、牢记于心。各单位要针对一线员工供电服务业务特点，通过分发口袋书、专题培训、班前会学习、趣味竞答、竞赛比武等各种方式，切实抓好常态化学习。通过业务实操模拟、典型问题警示、现场业务实施前诵读等场景式学习，不断强化一线员工对《规范》要求的直观认识，强化严格遵守规章制度的自觉意识。

**三、全面抓好规范贯彻执行。**各单位要坚持学用结合，教育和引导一线员工对照《规范》每一项条款，规范各类服务行为，将要求融入到岗位工作中、融入到日常业务中，坚决纠正和防治习惯性违纪违规问题。市县公司要对照《规范》要求，加强日常服务工作监督管控，常态化开展检查督导，对苗头问题强化防范，对违规问题严肃处置，全面提升优质服务水平。

国家电网有限公司

2023年8月23日

（此件发至收文单位本部）

# 国家电网有限公司 一线员工供电服务行为规范

国家电网有限公司  
2023年8月

## 目 录

营业窗口服务行为规范 .....	1
业扩办电服务行为规范 .....	3
装表接电服务行为规范 .....	5
抄表收费服务行为规范 .....	7
用电检查服务行为规范 .....	9
故障抢修服务行为规范 .....	12

# 营业窗口服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1.工作期间统一着装，佩戴工号牌，保持仪容仪表美观大方，服务客户时礼貌、谦和、热情，使用规范化文明用语。

2.在营业厅醒目位置通过上墙图板、电子显示屏等方式，准确、完整公示公司服务承诺、业务办理流程、收费项目及标准等，并及时更新。

3.严格执行首问负责制，第一位接待客户的窗口人员，充分了解客户业务需求，准确答复和及时办理。对于无法当即答复的向客户解释说明，并将客户诉求及时转派至相关处理部门，做到“内转外不转”。

4.受理用电业务时，“一次性”主动告知客户办理业务需提供的所有资料、办理流程、收费项目和标准，并出具业务办理告知书，避免客户重复往返。

5.办理收费业务时间一般每件不超过5分钟，办理用电业务时间一般每件不超过20分钟。

6.向客户提供现金、银行卡、线上渠道等多种交费方式。与客户交接钱物时，当面点验、唱收唱付，收款后主动向客户提供票据，并提醒客户校核。

7.在业务高峰期时，及时做好客户分流和现场秩序维护，灵活增设服务柜台或人员。

8.当发生系统设备故障等突发情况影响正常业务办理时，向客户说明情况并致歉，请客户稍候或留下联系方式另

约服务时间。

+对行动不便的老年人、孕妇、残障人士等特殊群体，开辟绿色通道，提供引导并协助办理业务。

10.营业时间结束时，对于正在办理的业务应照常办理，对于在厅内等候的客户继续提供服务。

## 二、严禁触碰红线

1.不准通过延迟录入业务受理时间、“先勘查后受理”等方式“体外循环”。

2.不准扩大业务受理的收资范围，提高收资门槛，或向客户重复收取已有办电资料。

3.不准利用个人账户代收客户电费、业务费，或擅自更改收费标准、自立收费项目。

4.不准强制客户线上办电、交费，拒收现金。

5.不准无故拒绝客户合理用电申请，推诿搪塞客户正常用电咨询。

6.不准向客户推介设计、施工和设备材料供应单位，或在窗口摆放相关资料。

7.不准对外泄露客户用电申请资料、基础信息等，或未经身份核实提供客户用电信息。

8.不准擅自离岗、串岗，谈论、处理与工作无关的事，在柜台桌面摆放与工作无关的物品。

+不准使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户发生争吵、肢体冲突等行为。

10.不准通过各种方式弱化+55+8供电服务热线、123+8

能源监管热线宣传。

# 业扩办电服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1.收到用户用电申请相关信息后，应主动告知客户办理流程、服务时限及注意事项，协助客户办理相关手续；办理过程中，因第三方原因造成业务办理受阻的，向客户做好解释说明。

2.根据办电实际进度，在系统中同步流转业务工单，如实记录办电时间节点。

3.提前与客户预约现场勘查时间，按照“一次勘查”原则开展上门服务，遵守安全规章制度和保密规定。

4.对容缺受理的客户，及时联系客户，告知客户需补充提交的资料清单，通过上门或线上等方式完成资料补收。

5.制定供电方案时，应严格执行投资界面划分规定，并与客户充分协商，合理确定电源点、装表位置等关键事项。

6.在设计文件审核、中间检查、竣工检验等工作结束后，应第一时间主动书面告知客户检查（审核）结果、注意事项并做好解释说明，切实履行一次性告知义务。

7.与客户签订供用（购售）电合同及相关协议时，对于产权分界点、执行电价类别等重要条款，要与客户逐条核对确认。

8.根据客户意向接电时间及施工进度，协调确定停（送）电计划，优先采取不停电作业的方式完成送电。

+.在办电过程中确因客户原因无法继续进行的，与客户

充分沟通后终止流程并留存佐证材料。

10.对于涉及配套电网工程建设的业扩报装项目,应主动协调相关部门,及时完成配套电网工程建设,确保客户按期通电。

## 二、严禁触碰红线

1.不准违规在验收接入环节向客户收取类似环境监测费、低压电缆试验费、调试费等国家明令取消的名目费用,或自立材料费、手续费等收费项目。

2.不准直接、间接或变相为客户受电工程指定设计、施工和设备材料供应单位。

3.不准在业扩办电各环节提高或降低标准、吃拿卡要、收受客户礼品、礼金、有价证券等。

4.不准增设办电环节,违反“一口对外”要求,造成客户多头对接、多次往返。

5.不准利用职务便利,私自承揽客户工程,搭车推广与办电无关的业务。

6.不准违反业扩办电环节监管时限规定,拖延客户办电进度,拒绝、推诿客户办电咨询。

7.不准将应由供电企业出资的分界开关、配电自动化终端、计量装置等电网侧设备转嫁客户承担,增加客户投资。

8.不准对外泄露客户用电申请、供电方案等办电信息,以及用电设备、工艺流程等商业秘密。

# 装表接电服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1. 计量装置安装场所、高度应符合规范要求，方便客户读表、复电。

2. 严格履行提前告知手续，批量轮换和计量装置改造工程应提前 7 天在小区（村委）公示栏、单元门口张贴告知书，并向物业、社区、村委会备案。故障、改类等零星换表，应提前联系客户，告知换表原因，约定换表时间。

3. 电能表安装结束后，逐一核对户表关系，确保接线正确。

4. 更换电能表后，主动告知客户旧表底度，并将客户（物业或居委会）签字确认的底度照片上传系统。

5. 拆回电能表应在表库至少存放一个抄表或电费结算周期，以便客户提出异议时复核。

6. 现场工作结束后，立即清理施工现场，做到设备、场地清洁。

7. 客户反映电能表异常时，应与客户预约共同进行现场核查及校验。电能表存在故障的，及时更换；客户对现场校验结果不认可的，对电能表进行检定。

8. 受理客户计费电能表校验申请后，5 个工作日内出具检测结果。客户对检测结果有异议的，应与客户协商一致，双方共同或由客户委托供电公司，将电能表送至政府监督部门依法设置或授权的第三方计量检定机构检定，检定不合格

由供电公司承担相应检定费用，并规范开展电量差错处理。

+客户反映串户或接线错误的，及时开展现场核查，对属实问题进行整改，并按规定退补电费。因供电公司责任引起的接线错误造成客户用电设备损坏的，及时维修或等价赔偿。

10.计量箱（柜）污损、破损、存在安全隐患或给客户造成影响的，及时清洁、维修或更换。需停电更换的，应提前通知客户。

## 二、严禁触碰红线

1.不准利用退运电能表为客户私自接电并收取电费。

2.不准在安装、校验等过程中，由客户领取、携带、保管计量装置。

3.不准在装拆作业时擅自进入非作业区域，或擅自操作客户的受电装置及用电设备。

4.不准在计量装置安装或改造中野蛮施工，造成客户损失。

5.不准要求客户购买应由供电公司出资的电能表、计量箱、互感器、线缆等设备、辅材。

6.不准在装表接电过程中自立名目，向客户收取计量装置安装、登杆、带电作业、采集调试等费用。

7.不准无故拖延装表接电业务，侵害客户利益。

8.不准向客户收取计量装置检定费用，或由客户支付不合格电能表的第三方检定费。

+不准通过变更接线、故意损坏计量装置或隐瞒故障等

方式内外勾结窃电。

10.不准在装表接电、计量检定、采集调试等过程中接受客户吃请，收受礼品、礼金、有价证券等。

# 抄表收费服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1.严格按自然月采集、核实、确认抄表电量，远程采集异常时，应在规定时限内补采或现场补抄。

2.采集抄表过程中，发现电量突变、长期零电量等客户用电异常情况，或有窃电、违约用电嫌疑的，应及时核实处理。

3.及时开展电费催收工作，催费前应核对客户户号、户名、地址、电费等信息，避免催错费引发服务风险。

4.抄表催费过程中，耐心细致解答客户咨询，无法当即答复处理的，应做好记录并跟踪处理。

5.现场催费应向客户提供交费通知单，并准确告知电费金额和交费截止日期。对无法直接送达交费通知单的客户，应多渠道通知到户。

6.客户提出结算电量数据异常后，5个工作日内核实并答复。

7.严格按照国家规定的程序对欠费客户实施欠费停电措施。对非智能交费客户实施欠费停电，应提前7天通知到户并留存佐证资料。停电前应再次核实客户电费结清状态，避免误停电。

8.客户结清欠费后，及时为客户恢复供电。

+对于重要客户、敏感民生客户，原则上不直接使用欠费停电措施，确需停电的须向属地政府主管部门汇报同意，

并报省公司营销部后方可实施。

10.发现物业、商场、村社等其他社会主体存在借电费名义违规加价收费的行为，应及时向上级反映后报政府部门。

## 二、严禁触碰红线

1.不准在微信群、公告栏等公共平台发布客户电费及个人信息。

2.不准人为变更抄表周期、例日或调整采集抄表数据，或出现人为主观因素导致的错抄、漏抄、估抄等情况。

3.不准未经客户本人同意代签智能交费协议，私自变更交费方式。

4.不准通过以停代催等简单粗暴方式催缴电费，无合同依据对欠费逾期不足30天的非智能交费客户擅自采取停电催费措施。

5.不准垫付电费，在垫付电费后系统显示客户缴费正常状态下，对客户实施欠费停电。

6.不准利用个人账户代收客户电费，或通过刷卡套现等方式截留、挪用客户电费。

7.不准在催收电费时，搭车收取其他费用。

8.不准协助、引导客户在非正规渠道充值或交纳电费。

# 用电检查服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1.开展用电安全检查服务应提前与客户预约，进入客户现场时主动向客户表明身份、出示相关证件并说明来意，检查前应向客户了解现场安全情况，严格遵守客户保卫保密规定。

2.针对重要客户，定期开展用电安全检查，做到服务、通知、报告、督导“四到位”，并主动协助客户编制停电应急预案、开展停电应急演练，提高客户安全用电水平和应急响应能力。

3.开展客户侧保电时，应主动提供业务指导和技术服务，协助客户开展隐患排查治理，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。若发生突发事件，应立即协助客户开展应急处置。

4.客户侧发生故障时，应协助客户进行故障排查，初步判断故障发生的原因和范围，指导客户进行故障隔离和消缺，及时恢复供电。

5.客户申请变更用电涉及用电类别的，应重点核实现场用电性质，并由客户签字确认。减容、暂停应按照客户申请的时间和停用的容量规范实施封停，避免客户无痕私自启封。

6.发现客户用电存在安全隐患、违约用电或窃电行为的，应填写用电检查结果通知书或窃电、违约用电通知书，一次

性告知客户,双方签字确认后存档备查。对无法签收或拒签的客户,可采用函件、挂号信等方式送达。

7.反窃查违检查时,应全程音视频录像,由客户随同配合检查,现场录音、录像、拍照取证时,应告知客户。客户不愿配合检查或无法联系客户的,可邀请公证、物业、公安等无利益关系第三方现场见证,确保取证程序合法有效。

8.对确有窃电或违约用电行为的,应告知客户并在不影响社会公共利益或者公共安全的前提下及时终止客户的违规行为,必要情况下报警处理。

9.对于客户窃电需当场中止供电的,应提前告知客户;对于违约用电需中止供电的,应按规定履行审批手续并提前3-7天送达停电通知书,停电前30分钟再次通知客户。原则上对重要客户、敏感民生客户不采取中止供电措施,确需中止供电的,应履行审批手续。

10.在配合政府对客户执行行政性停电时,应依据县级及以上人民政府、电力管理部门、安全生产监督管理部门以及法律法规规定的其他行政主体出具的正式停电文件,并由政府有关部门人员在场主导实施。

## 二、严禁触碰红线

1.不准单人开展用电检查服务工作或未经批准擅自扩大检查范围、增加检查项目。

2.不准擅自操作客户受电装置及用电设备。

3.不准在用电检查服务或协助处理客户侧故障时,为客户指定试验、施工或设备供货单位。

4.不准将客户受电设备隐患缺陷、工程改造项目等信息泄露给施工或设备供货单位。

5.不准利用职务便利私自为客户提供设备运维等有偿服务或指定设备运维单位。

6.不准在现场检查前私自向客户泄露窃电、违约用电线索及检查计划，或在工作过程中为被检查客户隐匿、消除、变更证据。

7.不准在处理窃电、违约用电过程中，无审批手续对重要客户、敏感民生客户中止供电。

8.不准私自收取、擅自减免反窃查违追补的电费及违约使用电费，或借助工作便利，接受客户吃请、收受客户礼品、礼金、有价证券等。

# 故障抢修服务行为规范

## 一、严格遵守规范

1.严格履行“两告知一回复”要求，在接到故障报修信息、到达现场、结束抢修后，第一时间联系客户，并实时告知客户处理进度。

2.故障抢修人员着装规范、佩戴工作牌，抢修车辆进入客户单位或居民小区减速慢行，注意停放位置，礼让行人。

3.故障抢修携带的工器具、材料等配置齐备、摆放有序。现场抢修严格遵守标准工艺的要求，一次完成抢修工作。

4.故障抢修过程中,遇到表计损坏等情况，应先复电后抢修，并及时告知计量人员现场处理。

5.开展故障抢修时，做好安全措施，摆放醒目的警示牌或设置围栏，防止人身伤亡事故。

6.对单户报修，现场抢修前先核实客户交费状态，如判定为客户欠费停电，及时通知相关人员联系客户处理。

7.发生多户、大面积停电时，及时发布停电信息，按照故障分级原则，优先处置危及安全、救灾抢险等紧急类事件，如短时无法恢复供电，多渠道公告抢修进度。

8.在故障抢修现场，对客户提出的非故障抢修诉求，应耐心解释，做好信息收集和上报工作。

9.故障抢修作业结束后，确保现场做到“工完、料尽、场地清”，并向客户交待有关注意事项，主动征求客户意见。

10.对于城中村、大型小区或重要、敏感民生客户自有产

权配电设施故障停电的，应第一时间上报相关情况，配合用户做好故障抢修，必要时采取应急保电措施，帮助及时恢复供电。

## 二、严禁触碰红线

1.不准违反公司公布的供电服务抢修到达现场时限要求。

2.不准在故障抢修服务过程中对客户推诿搪塞、使用不文明用语、与客户争吵、发生肢体冲突等。

3.不准虚报联系客户时间、到达现场时间、抢修进度和处理结果等信息。

4.不准无故拖延抢修和延迟送电。

5.不准在故障处理不彻底的情况下强行送电。

6.不准在故障抢修过程中刁难客户、吃拿卡要。

7.不准私自承揽客户产权设施安装、调试、运维等业务。

8.不准在故障抢修服务期间饮酒或酒后上岗。

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

23-09-15

国家电网公司 营销部 温锦斌

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

司 营销部 温锦斌 2023-09-15

国家电网公司 营销部 温

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

国家电网公司 营销部 温

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-

---

国家电网有限公司办公室

2023年8月23日印发

---

国家电网公司 营销部 温锦斌 2023-09-15

温锦斌 2023-09-15

温锦斌 2023-09-15

国家