

国家电网公司文件

国家电网企管〔2014〕1466号

国家电网公司关于印发《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》的通知

总部各部门、各分部，公司各单位：

按照公司《标准化工作导则》（国家电网企管〔2012〕204号）标准发布有关规定，《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》已经通过审查，批准为国家电网公司标准，现予发布。

国家电网公司

2014年12月16日

（此件发至收文单位所属各级单位）

Q/GDW

国 家 电 网 公 司 企 业 标 准

Q/GDW 1403—2014

代替 Q/GDW 403—2009

国家电网公司供电服务质量标准

SGCC customer service quality standard

2014-12-15 发布

2014-12-15 实施

国家电网公司

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 服务渠道质量标准 | 3 |
| 6 服务项目质量标准 | 3 |
| 附录 A（资料性附录） 供电客户服务的概念与定义 | 6 |
| 编制说明 | 10 |

前 言

本标准代替 Q/GDW 403—2009，与 Q/GDW 403—2009 相比，主要技术性差异如下：

- 修改和新增部分规范性引用文件（见 2 条）
- 增加了电子渠道术语和定义（见 3.6 部分）
- 修改了供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差部分内容（见 4.2 条）
- 修改了电力系统公共连接点负序电压不平衡度部分内容（见 4.3 条）
- 修改了 0.4~220kV 各级公用电网电压(相电压)总谐波畸变率部分内容（见 4.4 条）
- 修改了供电营业厅公示内容（见 5.1 条）
- 删除了与客户交互物品规范部分
- 修改了 95598 客服代表服务规范（见 5.4 条）
- 修改了服务渠道名称及服务人员名称（见 5.5 条）
- 修改了现场服务的规范内容（见 5.6 条）
- 增加了高压业扩工程回访人员（见 6.5 条）
- 修改了业扩一次性告知要求（见 6.7 条）
- 补充了供电抢修人员到达现场的时间要求（见 6.8 条）
- 修改了受理客户咨询时限要求（见 6.10 条）
- 修改了受理客户投诉时限要求（见 6.11 条）
- 修改了受理客户举报、建议、意见业务时限要求（见 6.12 条）；
- 增加了受理客户服务申请时限要求（见 6.13 条）
- 修改了欠费停复电相关要求（见 6.14 条）
- 删除了用电指导服务要求
- 修改了电能表检验时限要求（见 6.15 条）
- 增加了中间检查期限要求（见 6.16 条）
- 增加了竣工检验期限要求（见 6.17 条）
- 增加了用电变更业务时限要求（见 6.18 条）
- 增加了分布式电源项目接入系统方案时限要求（见 6.19 条）
- 增加了分布式电源项目关口计量和发电量计量装置安装时限要求（见 6.20 条）
- 增加了分布式电源项目并网验收及并网调试时限要求（见 6.21 条）
- 修改了高压客户电能表换装内容（见 6.26 条）
- 增加了低压客户电能表换装要求（见 6.27 条）
- 修改了获知电费信息客户群体（见 6.29 条）
- 增加了电费差错处理规范及时限要求（见 6.30 条）

本标准由国家电网公司营销部提出并解释。

本标准由国家电网公司科技部归口。

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。

本标准主要起草人：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、

Q/GDW 1403—2014

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。

本标准2010年3月首次发布，2014年第一次修订。

国家电网公司供电服务质量标准

1 范围

本标准规定了电网经营企业和供电企业在电力供应经营活动中,为客户提供供电服务时应达到的质量标准,以满足广大电力客户对供电服务的需求。

本标准适用于公司系统省(自治区、直辖市)电力公司、国网客服中心、地市(区)供电公司及县级供电公司,各省公司可在此基础上,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。

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,仅所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/T 12325—2008 电能质量 供电电压偏差
- GB/T 14549—1993 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 28583—2012 供电服务规范

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,提供合格的电能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。

(GB/T 28583—2012, 定义3.5)

3.3

供电客户服务 power retail customer service

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。以下简称“客户服务”。

3.4

供电客户服务渠道 power retail 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 retail 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”。

3.6

电子渠道 electronic channel

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、APP（移动客户端）、供电服务微信公众号、数字电视媒体等。

4 供电产品质量标准

4.1 在电力系统正常状况下，电网装机容量在300万kW及以上的，供电频率的允许偏差为 $\pm 0.2\text{Hz}$ ；电网装机容量在300万kW以下的，供电频率的允许偏差为 $\pm 0.5\text{Hz}$ ；在电力系统非正常状况下，供电频率允许偏差不应超过 $\pm 1.0\text{Hz}$ 。

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：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%；10kV及以下三相供电的，为标称电压的 $\pm 7\%$ ；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 $\pm 10\%$ 。

(GB/T 12325—2008)

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%，短时不得超过4%。

(GB/T 15543—2008)

4.4 0.4kV~220kV各级公用电网电压(相电压)总谐波畸变率是：0.4kV为5.0%，6kV~10kV为4.0%，35kV~66kV为3.0%，110kV~220kV为2.0%。

(GB/T 14549—1993)

4.5 城市客户年平均停电时间不超过37.5小时（对应供电可靠率不低于99.6%）。供电设备计划检修时，对35kV及以上电压供电的用户，每年停电不应超过一次；对10kV供电的用户，每年停电不应超过三次。

5 服务渠道质量标准

5.1 供电营业厅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、电价和收费标准。

5.2 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。

- 5.3 95598 服务热线应 24 小时保持畅通。
- 5.4 95598 客服代表应在振铃 3 声（12 秒）内接听，使用标准欢迎语。外呼时应首先问候，自我介绍，确认客户身份；一般情况下不得先于客户挂断电话，结束通话应使用标准结束语。
- 5.5 电子渠道应 24 小时受理客户需求，如需人工确认的，电子客服代表在 1 个工作日内与客户确认。
- 5.6 进入客户现场时，服务人员应统一着装、佩戴工号牌（工作牌），并主动表明身份、出示证件。协作人员应统一着装。
- 5.7 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。
- 5.8 受供电企业委托的银行及其他代办机构营业窗口应悬挂委托代收电费标识，并明确告知客户其收费方式和时间。

6 服务项目质量标准

- 6.1 供电方案答复期限：居民客户不超过 3 个工作日，其他低压电力客户不超过 7 个工作日，高压单电源客户不超过 15 个工作日，高压双电源客户不超过 30 个工作日。
- 6.2 对客户送审的受电工程设计文件和有关资料答复期限：自受理之日起，高压供电的不超过 20 个工作日；低压供电的不超过 8 个工作日。
- 6.3 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：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。
- 6.4 城乡居民客户向供电企业申请用电，受电装置检验合格并办理相关手续后，3 个工作日内送电。非居民客户向供电企业申请用电，受电工程验收合格并办理相关手续后，5 个工作日内送电。
- 6.5 对高压业扩工程，送电后应由 95598 客服代表 100%回访客户。
- 6.6 严禁为客户指定设计、施工、供货单位。
- 6.7 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。
- 6.8 供电抢修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，抢修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。
- 6.9 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。
- 6.10 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。
- 6.11 受理客户投诉后，1 个工作日内联系客户，7 个工作日内答复客户。
- 6.12 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。
- 6.13 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 7 个工作日内核实;
 - d) 其他服务申请类业务 6 个工作日内处理完毕。
- 6.14 客户欠电费需依法采取停电措施的, 提前 7 天送达停电通知, 费用结清后 24 小时内恢复供电。
- 6.15 受理客户计费电能表校验申请后, 应在 5 个工作日内提供检测结果。
- 6.16 对客户受电工程启动中间检查的期限, 自受理客户申请之日起, 低压供电客户不超过 3 个工作日, 高压供电客户不超过 5 个工作日。
- 6.17 对客户受电工程启动竣工检验的期限, 自受理客户受电装置竣工报告和检验申请之日起, 低压供电客户不超过 5 个工作日, 高压供电客户不超过 7 个工作日。
- 6.18 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。
- 6.19 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 6 MW 的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。
- 6.20 分布式电源项目受理并网验收及并网调试申请后, 10 个工作日内完成关口计量和发电量计量装置安装服务。
- 6.21 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, 10 个工作日内组织并网验收及并网调试。
- 6.22 因供电设施计划检修需要停电的, 提前 7 天公告停电区域、停电线路、停电时间。
- 6.23 客户交费日期、地点、银行账号等信息发生变更时, 应在至少在变更前 3 个工作日告知客户。
- 6.24 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。
- 6.25 当电力供应不足或因电网原因不能保证连续供电的, 应执行政府批准的有序用电方案。
- 6.26 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。
- 6.27 低压客户电能表换装前, 应在小区和单元张贴告知书, 或在物业公司(村委会)备案; 换装电能表前应对装在现场的原电能表进行底度拍照, 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。
- 6.28 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。
- 6.29 客户要求订阅电费信息的, 应至少在交费截止日前 5 天提供。

6.30 接到客户反映电费差错，经核实确实由供电企业引起的，应于7个工作日内将差错电量电费退还给客户，涉及现金款项退费的应于10个工作日内完成。

附 录 A

(资料性附录)

供电客户服务的概念与定义

A.1 供电客户服务的构成要素

供电客户服务工作要坚持以客户为中心，以需求为导向，充分满足客户现实和潜在的用电需求。

A.2 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.3 客户服务工作应遵循国家、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.4 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.5 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.6 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.7 相关术语定义

A.8 通用术语

A.8.1 标准

为在一定的范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种信息化文件。

注：标准宜以科学、技术和经验的综合成果，以及经过验证正确的信息数据为基础，以促进最佳共同经济效率和经济效益为目的。

A.8.2 标准化

为在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。

注：包括制定、发布及实施标准的过程。标准化的重要意义是改进产品、过程和服务的适用性，防止贸易壁垒，促进技术合作。

A.8.3 规范

对于某一工程作业或者行为进行定性的信息规定。

注：规范是指由群体确立的行为要求，可以由组织正式规定，也可以是非正式形成；因为无法精准定量地形成标准，所以被称为规范。

A.9 服务业基础术语

A.9.1 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。

A.9.2 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。

A.9.3 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。

A.9.4 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。

A.9.5 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。

A.9.6 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。

A.9.7 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。

A.9.8 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。

A.9.9 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。

A.9.10 服务标准

规定服务满足的要求以确保其适用性的标准。

A.9.11 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。

A.9.12 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。

A.9.13 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。

A.9.14 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.10 供电客户服务相关术语

A.10.1 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。

A.10.2 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，提供合格的电能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。

A.10.3 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”。

A.10.4 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”。

A.10.5 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”。

A.10.6 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。

A.10.7 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遵循的有序程序。

A.10.8 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。

A.10.9 供电客户服务提供标准

供电企业实现客户服务的过程中，向客户提供的各项服务资源的基本配置要求，包括服务功能、服务环境、服务方式、服务人员、服务流程、服务设施及用品等。简称“客户服务提供标准”。

A. 10. 10 供电客户服务质量标准

供电企业对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“客户服务质量标准”。

A. 10. 11 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”。

国家电网公司供电服务质量标准

编制说明

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 1 编制背景 | 12 |
| 2 编制主要原则 | 12 |
| 3 与其他标准文件的关系 | 12 |
| 4 主要工作过程 | 12 |
| 5 标准结构和内容 | 12 |
| 6 条文说明 | 13 |

1. 编制背景

本标准依据《国家电网公司关于下达 2014 年度公司技术标准修订计划的通知》(国家电网科(2014)64 号)的要求编写。

本标准修订背景：国家电网公司 2013 年实现了 95598 投诉、举报、意见、建议、表扬等“五项业务”集中运营，并将于 2014 年 10 月覆盖 95598 全业务，95598 服务渠道及相关服务项目的统一运作的适用性将直接影响到供电客户服务。与此同时，随着社会和技术的进步，客户需求也在发生相应变化，原有标准也存在部分与客户需求不适应的内容，为此，本次一并结合修订。

2. 编制主要原则

以客户为中心，按照“通用性”、“科学性”、“可操作性”、“可持续性”的原则，在充分总结客户服务工作现状和以往制定并广泛执行的供电服务规范基础上，将服务过程中可量化的服务质量要求，转化为定量指标，按供电产品、服务渠道和服务项目分类整理。

3. 与其他标准文件的关系

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 本标准的制定过程主要参考了如下文件：
 - GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南 第 1 部分：总则
 - SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南
 - 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

4. 主要工作过程

2014 年 3 月，项目启动，拟写收资通知文件，对各单位现有供电服务质量标准相关文件进行收集并征求对原有标准的修改意见。

2014 年 4 月，完成收资，向各单位收集对原有标准修改意见。

2014 年 5 月，成立编写组，综合各单位修改意见形成标准修订初稿。

2014 年 5 月 27-28 日，国网福建省电力有限公司在厦门组织专家召开第一次集中评审会，组织讨论标准修订初稿，会后根据讨论意见修改，形成征求意见稿。

2014 年 6 月，国家电网公司营销部将征求意见稿采用发函形式向各省公司、国网客户服务中心广泛征求意见。

2014 年 7 月，国网福建省电力有限公司收集整理形成《征求意见汇总处理表》，根据征求的意见，对征求意见稿（初稿）进一步修改形成标准送审稿。

2014 年 7 月，国网营销部组织召开了标准审查会，邀请了国网福建省电力公司、国网客户服务中心、国网山东省电力公司、国网上海市电力公司、国网江苏省电力公司、国网河北省电力公司、国网山西省电力公司、国网江西省电力公司、国网重庆市电力公司、国网辽宁省电力公司、国网湖南省电力公司，会议听取了标准编写组汇报，经认真讨论，形成审查意见如下：(1) 提交的资料完整、准确、规范，符合审查要求。(2) 此次标准修编补充完善了新兴电子服务渠道、光伏发电等新增项目的质量标准，对原有供电产品、服务渠道和服务项目的质量标准中与客户需求不适应的内容进行修订。审查结论为：评审组专家协商一致，同意按照评审意见修改后报批。

2014年7月，修改形成标准报批稿。

2014年8月，根据公司科技部审定要求，对标准报批稿进行细化的编辑性修改。

5. 标准结构和内容

本标准按照国家电网公司技术标准编写要求进行编制。本标准的主要结构和内容如下：

1) 目次

2) 前言

3) 标准正文设6章：范围、规范性引用文件、术语和定义、供电产品质量标准、服务渠道质量标准、服务项目质量标准。

4) 附录A为资料性附录，给出了供电服务的概念与定义。

此次标准修编补充完善了新兴电子服务渠道、光伏发电等新增服务项目的质量标准，对原有供电产品、服务渠道和服务项目的质量标准中与客户需求不适应的内容进行修订。

本标准原起草单位：福建省电力有限公司、江西省电力公司

本标准原主要起草人：王凌、刘波、王延芳、焦志文、杨骏茹、闫晓天、何维民、吴春迎、颜京忠、叶远誉、赵常星、鄢重、郭轶敏、蔡丽华、庄凌晖、张忠平、李顺谦、王普辉、黄云谨、阮丽双、吴学生、岳建霖、李芳、李鸿莉

6. 条文说明

本标准第4.2条中，本次修订根据GB12325—2008将供电企业供到用户受电端的供电电压允许偏差的“额定值”改为“标称电压”。

本标准第4.3条中，本次修订参考GB/T15543—2008修改了电力系统公共连接点负序电压不平衡度相关标准要求。

本标准第4.4条中，本次修订确保0.4kV~220kV各级公用电网电压(相电压)总谐波畸变率电压范围前后保持一致。

本标准第5.4条中，本次修订按照95598全业务上收管理实际完善了95598客服代表服务规范。

本标准第5.5条中，本次修订按照业务发展完善了电子渠道。

本标准第6.10条中，本次修订依据《国家电网公司95598业务管理暂行办法》修改了客户咨询答复时限要求。

本标准第6.11条中，本次修订依据《国家电网公司95598业务管理暂行办法》修改了客户投诉处理答复时限要求。

本标准第6.12条中，本次修订依据《国家电网公司95598业务管理暂行办法》修改了客户举报、建议、意见答复时限要求。

本标准第6.14条中，本次修订依据《国家电网公司供电服务“十项承诺”》修改完善了欠费停复电相关要求。

本标准第6.15条中，本次修订依据《国家电网公司供电服务“十项承诺”》修改了电能表检验时限要求。

Q/GDW

国 家 电 网 公 司 企 业 标 准

Q/GDW 1581—2014

代替 Q/GDW 581—2011

国家电网公司供电客户服务提供标准

SGCC customer service delivery standard

2014-12-15 发布

2014-12-15 实施

国家电网公司

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 符合、代号和缩略语 | 2 |
| 5 服务渠道设置标准 | 2 |
| 6 服务项目设置标准 | 9 |
| 附录 A（资料性附录） 供电服务的概念和定义 | 18 |
| 编制说明 | 23 |

前 言

本标准代替Q/GDW 581—2011，与Q/GDW 581—2011相比，主要技术性差异如下：

- 修改和新增部分标准适用范围（见 1 条）
- 修改和新增部分规范性引用文件（见 2 条）
- 增加了电子渠道术语和定义（见 3.6 条）
- 增加了缩略语（见 4 条）
- 修改了供电营业厅的服务功能、服务方式、服务人员和服务环境设置标准（见 5.1 条）
- 修改了 95598 供电服务热线服务网络布设、服务功能、服务人员和服务环境（见 5.2 条）
- 将“网上营业厅”改为“电子渠道”（见 5.3 条）
- 修改和新增了电子渠道的服务网络布设、服务功能及其设置标准、服务方式设置标准、服务人员和服务环境（见 5.3 条）
- 修改了客户现场的功能类别、服务人员、服务设施及用品、服务设施设置标准（见 5.4 条）
- 修改了银行及其他代办机构的部分服务功能（见 5.5 条）
- 修改了社区及其他服务渠道的服务功能和方式（见 5.6 条）
- 修改了新装、增容及变更用电服务的服务内容、服务人员；修改了服务流程中新装、增容、减容、暂换、减容恢复、暂换恢复、过户、更名、迁址、移表、分户、并户、改压的部分内容，删除有工程临时用电和无工程临时用电部分，增加了分布式电源并网服务（见 6.1 条）
- 修改了故障抢修服务的服务人员（见 6.2 条）
- 修改了咨询查询服务的服务内容、服务人员、服务渠道和服务流程（见 6.3 条）
- 修改了投诉、举报、意见和建议受理服务的服务内容、服务人员、服务渠道；修改了服务流程中投诉、举报和建议的部分内容，增加了意见的服务流程（见 6.4 条）
- 增加了服务申请提供标准（见 6.5 条）
- 修改了客户信息更新服务的服务人员（见 6.6 条）
- 修改了交费服务的服务内容和服务人员（见 6.7 条）
- 修改了账单服务的服务人员（见 6.8 条）
- 修改了客户欠费停电告知服务的服务内容和服务渠道（见 6.9 条）
- 修改了客户较表服务的服务内容、服务人员和服务流程（见 6.10 条）
- 删除了用电指导服务的内容
- 修改了信息公告服务的服务人员和服务渠道（见 6.11 条）
- 修改了重要客户停电电告知服务的服务人员（见 6.12 条）
- 将“高压客户表计轮换告知服务”改为“高压客户电能表换装告知服务”（见 6.13 条）
- 修改了高压客户电能表换装告知服务的服务人员和服务流程（见 6.13 条）
- 增加了低压客户电能表换装服务（见 6.14 条）
- 修改了信息订阅服务的服务内容、服务人员和服务渠道（见 6.17 条）

本标准由国家电网公司营销部提出并解释。

本标准由国家电网公司科技部归口。

本标准起草单位：国网福建省电力有限公司、国家电网公司客户服务中心、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。

本标准主要起草人：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、林女贵、陈思杰、邓艳丽、翁晓春、王春光、卜启联、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。

本标准2011年1月首次发布，2014年第一次修订。

国家电网公司供电客户服务提供标准

1 范围

本标准规定了电网经营企业和供电企业在实现客户服务的过程中，向客户提供的各项服务资源和服务活动的基本配置要求。

本标准适用于公司系统省（自治区、直辖市）电力公司、国网客服中心、地市（区）供电公司及县级供电公司，各省公司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/T 28583—2012 供电服务规范

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，提供合格的电能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。

（GB/T 28583—2012，定义3.5）

3.3

供电客户服务 power retail customer service

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总称。以下简称“客户服务”。

3.4

供电客户服务渠道 power retail 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 retail 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”。

3.6

电子渠道 electronic channel

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、APP（移动客户端）、供电服务微信公众号、数字电视媒体等。

4 符合、代号和缩略语

下列缩略语适用于本文件。

SC: 服务渠道 (Service Channel)

SI: 服务项目 (Service Item)

5 服务渠道设置标准

5.1 SC01/供电营业厅

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。本标准只给出固定地点营业厅的设置标准。

5.1.1 服务网络布设

5.1.1.1 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。

5.1.1.2 供电营业厅按 A、B、C、D 四级设置，其要求如下：

- a) A 级厅为地区中心营业厅，兼本地区供电营业厅服务人员的实训基地，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 级厅为区县的非中心营业厅，可视当地服务需求，设置于城市区域、郊区，乡镇；
- d) D 级厅为单一功能收费厅或者自助营业厅，可视当地服务需求，设置于城市区域、郊区，乡镇。

5.1.1.3 供电营业厅应设置在交通方便、容易辨识的地方。

5.1.2 服务功能

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

- a) “业务办理”指受理各类用电业务，包括客户新装、增容及变更用电申请，故障报修，校表，信息订阅，咨询、投诉、举报和建议，客户信息更新等；
- b) “收费”指提供电费及各类营业费用的收取和账单服务，以及充值卡销售、表卡售换等；

- c) “告示”指提供电价标准及依据、收费标准及依据、用电业务流程、服务项目、95598 供电服务热线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，以及公布岗位纪律、服务承诺、电力监管投诉举报电话等；
- d) “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；
- e) “洽谈”指根据客户的用电需要，提供专业接洽服务。

5.1.2.2 服务功能的设置标准

- a) 各级供电营业厅应具备的服务功能如下：
 - 1) A、B、C 级营业厅：第①～⑤项服务功能；
 - 2) D 级营业厅：电费收取、发票打印，以及服务信息公示等服务功能。
- b) 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、D 级营业厅（单一功能收费厅）可结合服务半径、营业户数、日均业务量等实际情况实行无周休制，如果周末遇当地赶集日、缴费高峰期应安排营业；
 - 3) 除自助营业厅外，其他各等级营业厅实行法定节假日不营业，但应至少提前 5 个工作日在营业厅公示法定节假日休息信息，并做好缴费提示，同步向 95598 报备。

5.1.3 服务方式

5.1.3.1 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。

5.1.3.2 服务方式的设置标准

- a) 供电营业厅的服务方式应多样化。
- b) 各级供电营业厅应具备的服务方式如下：
 - 1) A、B、C 级营业厅：第①～⑤种服务方式；
 - 2) D 级营业厅（单一功能收费厅）：第①、③、⑤种服务方式。
- c) D 级营业厅具备“客户自助”服务方式时，可视当地条件和客户需求，提供 24 小时服务。

5.1.4 服务人员

5.1.4.1 供电营业厅的服务人员包括：① 营业厅主管，② 业务受理员，③ 收费员，④ 引导员，⑤ 保安员，⑥ 保洁员。

5.1.4.2 服务人员的设置标准

- a) 供电营业厅的服务人员应经岗前培训合格，方能上岗工作。要求 A 级厅的第①～④类服务人员、B 级厅第①类服务人员具备大专及以上学历，达到普通话水平测试三级及以上水平；
- b) 各级供电营业厅应配备的服务人员如下：
 - 1) A 级营业厅：第①～⑥类服务人员；
 - 2) B 级营业厅：第①～⑥类服务人员；
 - 3) C 级营业厅：第①～③，⑤类服务人员；
 - 4) D 级营业厅（单一功能收费厅）：第③、⑤类服务人员。

5.1.5 服务环境

5.1.5.1 供电营业厅的功能分区包括：① 业务办理区，② 收费区，③ 业务待办区，④ 展示区，⑤ 洽谈区，⑥ 引导区，⑦ 客户自助区。

5.1.5.2 服务环境的设置标准

- a) 供电营业厅的服务环境应具备统一的国家电网公司标识,符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网公司标识应用手册》的要求,整体风格应力求鲜明、统一、醒目;
- b) 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①~⑦个功能区;
 - 2) C级营业厅:第①~④个功能区;
 - 3) D级营业厅:第②、③、④个功能区。
- c) 供电营业厅各功能分区的设置标准:
 - 1) 业务办理区:一般设置在面向大厅主要入口的位置,其受理台应为半开放式;
 - 2) 收费区:一般与业务办理区相邻,应采取相应的保安措施。收费区地面应有一米线,遇客流量大时应设置引导护栏,合理疏导人流;
 - 3) 业务待办区:应配设与营业厅整体环境相协调且使用舒适的桌椅,配备客户书写台、宣传资料架、报刊架、饮水机、意见箱(簿)等。客户书写台上应有书写工具、登记表书写示范样本等;放置免费赠送的宣传资料;
 - 4) 展示区:通过宣传手册、广告展板、电子多媒体、实物展示等多种形式,向客户宣传科学用电知识,介绍服务功能和方式,公布岗位纪律、服务承诺、服务及投诉电话,公示、公告各类服务信息,展示节能设备、用电设施等;
 - 5) 洽谈区:一般为半封闭或全封闭的空间,应配设与营业厅整体环境相协调且使用舒适的桌椅,以及饮水机、宣传资料架等;
 - 6) 引导区:应设置在大厅入口旁,并配设排队机;
 - 7) 客户自助区:应配设相应的自助终端设施,包括触摸屏、多媒体查询设备、自助缴费终端等。
- d) 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。

5.1.6 服务设施及用品

5.1.6.1 供电营业厅的服务设施及用品包括:

①营业厅门楣,②营业厅铭牌,③营业厅时间牌,④营业厅背景板,⑤防撞条,⑥时钟日历牌,⑦“营业中”、“休息中”标志牌,⑧95598 双面小型灯箱,⑨功能区指示牌,⑩禁烟标志,⑪营业人员岗位牌,⑫“暂停服务”标志牌,⑬员工介绍栏,⑭展示牌,⑮意见箱(簿),⑯服务台(填单台)及书写工具,⑰登记表示范样本,⑱客户座椅,⑲宣传资料及宣传资料架,⑳饮水机,㉑报刊及报刊架,㉒垃圾筒(可回收、不可回收),㉓“小心地滑”标志牌,㉔便民伞,㉕移动护栏,㉖多媒体查询设备,㉗显示屏,㉘自助缴费终端,㉙排队机,㉚平板电视,㉛无障碍设施,㉜POS机,㉝保险柜,㉞复印机,㉟传真机,㊱录音电话,㊲视频监控系统,㊳验钞机,㊴“设备维修中”标志牌,㊵评价器,㊶24小时自助服务双面小型灯箱。

5.1.6.2 服务设施及用品的设置标准

- a) 各级供电营业厅应具备的服务设施及用品如下:
 - 1) A级营业厅:第①~⑱项服务设施及用品;
 - 2) B级营业厅:第①~㉑项服务设施及用品;
 - 3) C级营业厅:第①~㉒,㉜~㉞项服务设施及用品;

- 4) D级(单一功能收费厅):第①~⑫, ⑭, ⑮, ⑰~⑲项服务设施及用品;
- 5) D级(自助营业厅):第①, ⑤, ⑩, ⑬, ⑲, ⑳, ㉑, ㉒项服务设施及用品。
- b) 所有服务设施及物品均应符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网公司标识应用手册》的要求;
- c) 各项设施及用品摆放整齐、清洁完好、适时消毒;
- d) 夜间应保证国家电网徽标及双面小型灯箱明亮易辨;
- e) 供电营业厅入口处应配有“营业中”或“休息中”标志牌,营业柜台应配有“暂停服务”标志牌;
- f) 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;
- g) 供客户操作使用的服务设施,如发生故障不能使用,应摆设“设备维修中”标志牌,并在30天内修复;
- h) 各营业厅应按照实际业务量设置相应的服务设施数量;
- i) POS机应设立专用通讯线;
- j) 服务专用录音电话录音至少保留三个月,并粘贴“服务专用”标签加以区别。

5.2 SC02/95598 供电服务热线

95598 供电服务热线是供电企业为电力客户提供的7×24小时电话服务热线。

5.2.1 服务网络布设

95598 供电服务热线由国家电网公司统一管理。

5.2.2 服务功能

95598 供电服务热线应通过语音导航,向客户提供故障报修、咨询、投诉、举报、意见、建议和服务申请受理,停电信息公告,客户信息更新,信息订阅,并具备外呼功能。

5.2.3 服务方式

5.2.3.1 95598 的服务方式包括:① 客户自助,② 人工通话,③ 短信,④ 录音留言,⑤ 传真。

5.2.3.2 服务方式的设置标准

- 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、③~⑤种服务方式,95598 供电服务热线应提供7×24小时不间断服务。

5.2.4 服务人员

5.2.4.1 95598 客服代表包括:普通话客服代表、英语客服代表,并应根据客户需求设置民族语言客服代表。

5.2.4.2 95598 客服代表应具备大专及以上学历,普通话达到普通话水平测试三级及以上水平,语言表达准确清晰,岗前培训合格。

5.2.5 服务环境

5.2.5.1 采用统一的引导语“XXX,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。”

5.2.5.2 客户话务等待时，应播放轻柔音乐。

5.2.5.3 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。按键设置标准为：人工服务，按“0”；返回上级菜单，按“*”。

5.2.5.4 人工服务接通后，应播报“××号客服代表为您服务”。

5.2.5.5 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”。

5.2.5.6 在没有后续操作时播报“结束服务请挂机”。

5.3 SC03/电子渠道

5.3.1 服务网络布设

5.3.1.1 95598 智能互动网站由国网公司统一布设，APP（移动客户端）由国网公司统一规划设计，各省（自治区、直辖市）公司独立布设，供电服务微信公众号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。

5.3.1.2 电子渠道应为客户提供7×24小时不间断自助服务。

5.3.2 服务功能

5.3.2.1 电子渠道的服务功能包括：①会员注册或服务开通，②宣传展现，③信息公告，④信息查询，⑤充值交费和账单服务，⑥业务受理，⑦新型业务，⑧服务监督。

- a) 会员注册或服务开通功能包括：用户登录、注册、用户编号绑定、留言、问卷调查、账户信息修改、信息推送；
- b) 宣传展现功能包括：业务介绍、服务支持和体验专区；
- c) 信息公告功能包括：停电信息查询、站内公告和营业网点查询；
- d) 信息查询功能包括：电费余额查询、业务办理进度、电量电费、费控余额、付款记录、购电记录、缴费记录、用户基本档案、实时电量查询；
- e) 充值交费和账单服务功能包括：电费缴纳、网上购电和电费充值；
- f) 业务受理功能包括：业务咨询、故障报修、新装增容及变更、信息订阅退阅；
- g) 新型业务功能包括：在线客服、电动汽车服务、增值服务、用能服务和智能用电服务；
- h) 服务监督功能包括：投诉、建议、表扬、意见和举报。

5.3.2.2 服务功能的设置标准

- a) 各类电子渠道应具备的服务功能如下：
 - 1) 95598 智能互动网站：①～⑧项服务功能；
 - 2) APP（移动客户端）：①～⑧项服务功能；
 - 3) 供电服务微信公众号：①～⑤项服务功能。
- b) 除宣传展现和信息公告外，其他功能只对注册或开通服务用户开放；
- c) 电子渠道应提供办理各项业务的说明资料，95598 智能互动网站应提供相关表格以便于客户填写或下载；
- d) 电子渠道应提供导航服务，以方便客户使用。

5.3.3 服务方式

5.3.3.1 电子渠道的服务方式包括：① 客户自助，② 留言，③ 在线人工。

5.3.3.2 服务方式的设置标准

- a) 客户自助：应对客户进行身份验证，确保客户信息不外泄；自助缴费服务应确保客户资金安全；
- b) 留言：应对客户留言及回复进行归档，并使客户能查询到6个月内的信息；
- c) 在线人工：在需要排队的情况下，应告知客户排队情况，在进入人工服务后，电子客服代表平均响应时间应小于5秒。客户无诉求达30秒以上，方可退出人工服务。

5.3.4 服务人员

5.3.4.1 电子渠道应设电子客服代表受理相关业务。

5.3.4.2 电子客服代表应具备大专及以上学历，并经岗前培训合格。

5.3.5 服务环境

5.3.5.1 95598 智能互动网站、APP(移动客户终端)的界面应符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网公司标识应用手册》的要求。

5.3.5.2 95598 智能互动网站服务功能区域划分应科学合理、简洁明了、富人性化。页面制作要求直观，色彩明快，各服务功能分区要有明显色系区分。

5.4 SC04/客户现场

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。

5.4.1 服务功能

5.4.1.1 功能类别

现场服务包括：处理新装、增容及变更用电，故障抢修，收缴电费，电能表检验，电能表换装，保供电，服务信息告知，专线客户停电协商，提供电费账单，及受理投诉、举报和建议等。

5.4.1.2 服务功能的设置标准

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

5.4.2 服务方式

现场服务的方式包括：面对面、电话、短信。

5.4.3 服务人员

5.4.3.1 客户现场的服务人员包括：客户经理，现场勘查、中间检查及竣工验收、装表接电、检验检测、故障抢修、保供电、用电指导及催收人员等。

5.4.3.2 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。

5.4.4 服务设施及用品

5.4.4.1 现场服务的设施及用品包括：① 警示牌；② 安全围栏等标志；③ 移动 POS 机；④ 移动作业终端；⑤ 电能表现场检验设备；⑥ 多媒体记录设备（包含摄像机、照相机、录音设备等）。

5.4.4.2 服务设施的设置标准

- a) 现场服务设施及用品应符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网公司标识应用手册》的要求；
- b) 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。

5.5 SC05/银行及其它代办机构

银行及其它代办机构服务渠道是指供电企业委托银行、通讯运营商及其它机构（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。

5.5.1 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。

5.5.2 服务功能

5.5.2.1 代办机构的服务功能主要包括：电费收取、欠费查询。

5.5.2.2 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。

5.5.3 服务方式

5.5.3.1 代办机构的服务方式包括：面对面、客户自助。

5.5.3.2 代办机构应公布电费收取窗口的营业时间。

5.5.4 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，并在营业窗口悬挂“供电企业委托授权”标志牌。

5.6 SC06/社区及其它渠道

社区服务渠道是供电企业利用居民社区服务网络向客户提供服务的一种途径。

5.6.1 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，合理布设社区服务点。

5.6.2 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，自助缴费（可选），受理客户的投诉、举报、意见和建议等。

5.6.3 服务方式

5.6.3.1 社区服务的方式包括：面对面、客户自助。

5.6.3.2 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。

5.6.4 服务人员

5.6.4.1 社区服务可设置兼职或专职的社区服务员。

5.6.4.2 社区服务人员应具备电力行业相关知识。

5.6.5 服务设施及用品

5.6.5.1 社区服务的设施及用品包括：服务信息公告栏、宣传资料，自助缴费终端（可选）。

5.6.5.2 服务设施及用品应符合《国家电网公司标识应用管理办法》、《国家电网公司标识应用手册》的要求。

6 服务项目设置标准

6.1 SI01/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：减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、更名、分户、并户、销户、改压、改类、临时用电延期、临时用电终止。

6.1.2 服务人员

包括：业务受理员、95598 客服代表、电子客服代表、客户经理、现场勘查人员、审图与验收人员、装表接电人员、收费员、用电检查人员等。

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、社区及其它渠道。

6.1.4 服务流程

6.1.4.1 SI01-01/新装、增容

本服务子项的流程为：由受理客户申请开始，经过现场勘查、确定供电方案、向客户收取有关营业费用、图纸审核、中间检查、竣工检验、签订供用电合同、装表接电（含采集终端安装）、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.2 SI01-02/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、确定供电方案、向客户收取有关营业费用、图纸审核、竣工检验、签订供用电合同、装表接电、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.3 SI01-03/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、确定供电方案、图纸审核、竣工检验、签订供用电合同、装表接电、客户资料归档和回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.4 SI01-04/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 SI01-05/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、向客户收取有关营业费用、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 SI01-06/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、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 SI01-07/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、缴纳并结清相关费用、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.8 SI01-08/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 SI01-09/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、确定供电方案、向客户收取有关营业费用、图纸审核、中间检查、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 SI01-10/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、向客户收取有关营业费用、签订供用电合同、客户资料归档及回访等流程环节，服务结束。

6.1.4.11 SI01-11/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、客户资料归档等流程环节，服务结束。

6.1.4.12 SI01-12/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、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 SI01-13/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、审批，跟踪供电工程进度，组织图纸审查、中间检查、竣工验收、资料归档等流程环节结束服务。

6.2 SI02/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：业务受理员、95598 客服代表、故障报修处理人员。

6.2.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、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。

6.3 S103/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、电动汽车、能效服务、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 客服代表、业务受理员、电子客服代表、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、社区及其它渠道。

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。

6.4 S104/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 客服代表、业务受理员、电子客服代表、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、社区及其它渠道、客户现场。

6.4.4 服务流程

6.4.4.1 S104-01/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 S104-02/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 S104-03/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 S104-04/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。

6.5 S105 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、居民客户报装等服务申请，按规定向客户回复处理结果。

6.5.2 服务人员

包括：95598 客服代表、业务受理员、电子客服代表、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、社区及其它渠道。

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。

6.6 S106/客户信息更新服务

6.6.1 服务内容

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。

6.6.2 服务人员

包括：业务受理员、95598 客服代表、电子客服代表。

6.6.3 服务渠道

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

6.6.4 服务流程

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 S107/交费服务

6.7.1 服务内容

供电企业向客户提供坐收、代收、代扣、充值卡交费、走收、自助交费、网络交费等多种方式的交费服务。

6.7.2 服务人员

包括：涉及电费收取的工作人员。

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、银行及其它代办机构、客户现场、社区及其它渠道。

6.7.4 服务流程

6.7.4.1 S107-01/坐收

本服务子项的流程为：由供电营业厅受理客户的交费申请开始，经过查找客户应收电费信息、收取费用、开具交费凭证等流程环节，服务结束。

6.7.4.2 S107-02/走收

本服务子项的流程为：由生成并领取走收电费票据开始，经过供电企业服务人员到收费地点收取费用、交付收费凭证、银行交款与销账，票据交接等流程环节，服务结束。

6.7.4.3 S107-03/充值卡交费

本服务子项的流程为：由客户拨打 95598 供电服务热线，要求对充值卡进行充值开始，通过验证客户号、校验客户提供的卡号和密码、进行充值、告知扣款信息及账户余额等流程环节，服务结束。

6.8 S108/账单服务

6.8.1 服务内容

供电企业通过发放、邮寄等方式向客户提供电费票据和账单的服务。

6.8.2 服务人员

包括：涉及票据或账单的工作人员。

6.8.3 服务渠道

包括：供电营业厅、客户现场、银行及其它代办机构。

6.8.4 服务流程

6.8.4.1 S108-01/电费票据和账单发放

本服务子项的流程为：由供电营业厅或银行及其它代办机构受理客户要求、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等流程环节，服务结束。

6.8.4.2 S108-02/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账单申请开始，经过验证客户身份、办理账单寄送给客户等流程环节，服务结束。

6.9 SI09/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、短信等方式，告知客户欠费停电信息，提醒客户及时缴纳电费的服务。

6.9.2 服务人员

包括：催费人员。

6.9.3 服务渠道

包括：客户现场、95598 供电服务热线、电子渠道、社区及其它渠道。

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单、告知客户欠费停电信息等环节，服务结束。

6.10 SI10/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：业务受理员、95598 客服代表、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、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，经过收取相关费用、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。

6.11 SI11/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：营业厅主管、95598 客服代表、电子客服代表、社区服务员及发布信息的其它人员。

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、社区及其它渠道。

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。

6.12 SI12/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 客服代表及发布信息的其它人员。

6.12.3 服务渠道

包括：客户现场、95598 供电服务热线、社区及其它渠道。

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。

6.13 SI13/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轮换相关信息告知服务。

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。

6.14 SI14/低压客户电能表换装服务

6.14.1 服务内容

供电企业向低压客户提供的表计换装服务。

6.14.2 服务人员

包括：装表接电人员。

6.14.3 服务渠道

包括：客户现场。

6.14.4 服务流程

本服务项目的流程为：由供电企业制定表计换装计划开始，于换装现场进行公告，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。

6.15 SI15/专线客户停电协商服务

6.15.1 服务内容

供电企业提供的与专线客户协商计划停电时间的服务。

6.15.2 服务人员

包括：停电协商人员。

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：由供电企业预制定停电计划开始，经过与客户协商、按照协商结果确定停电计划等流程环节，服务结束。

6.16 SI16/保供电服务

6.16.1 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。

6.16.2 服务人员

包括：保供电人员。

6.16.3 服务渠道

包括：客户现场。

6.16.4 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。

6.17 SI17/信息订阅服务

6.17.1 服务内容

供电企业以短信、微信等方式，向客户提供电费、停电等信息订阅的服务。

6.17.2 服务人员

包括：业务受理员、95598 客服代表、电子客服代表。

6.17.3 服务渠道

包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、电子渠道。

6.17.4 服务流程

信息订阅服务项目包括 2 个服务子项：

6.17.4.1 S117-01/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。

6.17.4.2 S117-02/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。

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

统一的概念和术语定义是开展标准化建设工作的基础。本次明确了供电服务构成要素，介绍了 28 个术语，厘清供电服务的理论模糊区，进一步明晰相关概念，统一了相关语汇表达，指出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提供特定的服务项目来满足客户需求。

A.1.1 供电服务的构成要素

供电客户服务工作要坚持以客户为中心，以需求为导向，充分满足客户现实和潜在的用电需求。

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

本次根据供电企业通行业务模式，梳理归纳 28 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—2000、GB/T 15624—2003、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.1.2.1 通用术语

a) 标准

为在一定的范围内获得最佳秩序，经协商一致制定并由公认机构批准，共同使用的和重复使用的一种信息化文件。

注：标准宜以科学、技术和经验的综合成果，以及经过验证正确的信息数据为基础，以促进最佳共同经济效率和经济效益为目的。

b) 标准化

为在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。

注：包括制定、发布及实施标准的过程。标准化的重要意义是改进产品、过程和服务的适用性，防止贸易壁垒，促进技术合作。

c) 规范

对于某一工程作业或者行为进行定性的信息规定。

注：规范是指由群体确立的行为要求，可以由组织正式规定，也可以是非正式形成；因为无法精准定量地形成标准，所以被称为规范。

A.1.2.2 服务业基础术语

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.1.2.3 供电客户服务相关术语

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，提供合格的电能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) 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。

g) 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。

h) 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。

i) 供电客户服务提供标准

供电企业实现客户服务的过程中，向客户提供的各项服务资源的基本配置要求，包括服务功能、服务环境、服务方式、服务人员、服务流程、服务设施及用品等。简称“客户服务提供标准”。

j) 供电客户服务质量标准

供电企业对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“客户服务质量标准”。

k) 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 服务渠道和服务项目编号规则

A.2.1 服务渠道编号样式：SCxx

SC代表服务渠道，摘自“Service Channels（服务渠道）”这两个英文单词的首个字母。

x代表阿拉伯数字，从01开始，按个位递增，以01、02的次序进行编号。

A.2.2 服务项目编号样式：SI_{xx-xx}

SI 代表服务项目，摘自“Service Item（服务项目）”这两个英文单词的首个字母。

x 代表阿拉伯数字，从 01 开始，按个位递增，以 01、02 的次序进行编号。不同区间的 xx 分别代表服务项目项、服务项目子项。

A.3 服务渠道的提供要素说明

A.3.1 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。应“从方便客户出发，合理设置供电服务营业网点或满足基本业务需要的代办点，并保证服务质量”（引自《供电服务规范》）。

A.3.2 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。

A.3.3 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。

A.3.4 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。

A.3.5 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。

A.3.6 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。

A.4 服务项目的提供要素说明

A.4.1 服务内容：指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。

A.4.2 服务人员：应为从事营销服务的人员，包括“前台”和“后台”服务员工。

A.4.3 服务渠道：指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.4.4 服务流程：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.4.4.1 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.4.4.2 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. 4. 4. 3 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。

国家电网公司供电客户服务提供标准

编制说明

目 次

| | |
|--------------------|----|
| 1 编制背景 | 25 |
| 2 编制主要原则 | 25 |
| 3 与其他标准文件的关系 | 25 |
| 4 主要工作过程 | 25 |
| 5 标准结构和内容 | 26 |
| 6 条文说明 | 26 |

1. 编制背景

本标准依据《国家电网公司关于下达 2014 年度公司技术标准修订计划的通知》(国家电网科(2014)64 号文)的要求编写。

本标准修订背景：国家电网公司 2013 年实现了 95598 投诉、举报、意见、建议、表扬等“五项业务”集中运营，并将于 2014 年 10 月覆盖 95598 全业务，95598 服务渠道及相关服务项目的统一运作的适用性将直接影响到供电客户服务。与此同时，随着社会和技术的进步，客户需求也在发生相应变化，原有标准也存在部分与客户需求不适应的内容，为此，本次一并结合修订。

2. 编制主要原则

本标准按以下原则编制：

1) 坚持客户需求原则

将电力客户需求作为标准化研究的出发点，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。

2) 坚持普遍适用原则

严格遵照国家有关规定，充分考虑各省公司客户服务管理水平现状及差异，研究制定普遍适用的服务提供标准。

3) 坚持统一实效原则

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，为广大客户提供更加平等、便利与人性化的服务。

4) 坚持继承发展原则

借鉴和应用国内外服务管理理论，结合考虑电力营销业务现状，对电力企业的客户服务工作进行逻辑梳理和系统归纳，厘清供电客户服务的理论模糊区，将多年电力客户服务工作的实际经验总结提升到理论高度。

3. 与其他标准文件的关系

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 本标准的制定过程主要依据和参考如下文件：
 - GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南 第 1 部分：总则
 - GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语 (IDT ISO 9000: 2000)
 - GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求 (IDT ISO 9001: 2008)
 - SB/T 10382—2004 服务管理体系规范及实施指南
 - 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

4. 主要工作过程

2014 年 3 月，项目启动，拟写收资通知文件，征求对原有标准的修改意见。

2014 年 4 月，完成收资，向各单位收集对原有标准修改意见。

2014 年 5 月，成立编写组，综合各单位修改意见形成标准修订初稿。

2014年5月27-28日，国网福建省电力有限公司在厦门组织专家召开第一次集中评审会，组织讨论标准修订初稿，会后根据讨论意见修改，形成征求意见稿。

2014年6月，国家电网公司营销部将征求意见稿采用发函形式向各省公司、国网客户服务中心广泛征求意见。

2014年7月，国网福建省电力有限公司收集整理形成《征求意见稿汇总处理表》，根据征求的意见，对征求意见稿（初稿）进一步修改形成标准送审稿。

2014年7月，国网营销部组织召开了标准审查会，邀请了国网福建省电力公司、国网客户服务中心、国网山东省电力公司、国网上海市电力公司、国网江苏省电力公司、国网河北省电力公司、国网山西省电力公司、国网江西省电力公司、国网重庆市电力公司、国网辽宁省电力公司、国网湖南省电力公司，会议听取了标准编写组汇报，经认真讨论，形成审查意见如下：（1）提交的资料完整、准确、规范，符合审查要求。（2）此次标准修编明晰电子渠道定义，补充完善了手机客户端、APP（移动客户端）等电子渠道和分布式电源并网服务等新增服务项目的提供标准，对原有服务渠道和服务项目提供标准中与客户需求不适应的内容进行修订。审查结论为：评审组专家协商一致，同意按照评审意见修改后报批。

2014年7月，修改形成标准报批稿。

2014年8月，根据公司科技部审定要求，对标准报批稿进行细化的编辑性修改。

5. 标准结构和内容

本标准按照国家电网公司技术标准编写要求进行编制。标准的主要结构和内容如下：

1) 目次

2) 前言

3) 标准正文设6章：范围、规范性引用文件、术语和定义、服务渠道设置标准、服务项目设置标准。

4) 附录A为资料性附录，给出了供电客户服务的概念与定义。

此次标准修编明晰电子渠道定义，补充完善了手机客户端、APP（移动客户端）等电子渠道和分布式电源并网服务等新增服务项目的提供标准，对原有服务渠道和服务项目提供标准中与客户需求不适应的内容进行修订。

本标准原起草单位：福建省电力有限公司、江西省电力公司

本标准原主要起草人：王凌、刘波、王延芳、焦志文、王昊、杨骏茹、朱军、闫晓天、吴春迎、何维民、颜京忠、叶远誉、赵常星、鄢重、郭轶敏、张兆芝、蔡丽华、庄凌晖、张忠平、李顺谦、王普辉、黄云谨、阮丽双、吴学生、岳建霖、李芳、李鸿莉

6. 条文说明

本标准第5.1.2.1节中，本次修订根据《国家电网公司95598业务管理暂行办法》修改完善了业务办理内容，删除“用电指导”和“咨询查询”，统一并入“咨询”内容。

本标准第5.1.2.2节中，本次修订根据客户实际服务需求和目前营业厅的服务管控要求，同时平衡社会责任和企业成本控制，修改完善了各级供电营业厅要求的营业时间。

本标准第5.1.6.1节中，本次修订根据《国网标识推广应用手册》修改完善了供电营业厅的服务设施及用品配置。

本标准第5.1.6.2节中，本次修订修改完善了供电营业厅的服务设施及用品设置标准，明确了供客户操作使用的服务设施故障修复时间，增加了各营业厅应照实际业务量设置相应的服务设施数量的要求，增加了POS机应设立专用通讯线的要求，增加了服务专用录音电话的相关要求。

本标准第5.5.2节中，本次修订按照实际业务需求修改完善了代办机构的服务功能，新增“欠费查

询”服务，删除“电量电费查询、电费票据及账单服务”。

本标准第 6.1.1 节中，本次修订按照业务发展需要增加了分布式电源并网及市政代工服务内容，新装、增容服务内容增加临时用电，变更用电服务内容增加更名。

本标准第 6.1.4 节中，本次修订修改完善了新装、增容及变更用电服务流程，增加了新装、增容服务流程的采集终端安装环节，删除了减容、暂换、减容恢复、暂换恢复服务流程的中间检查环节，增加了迁址、移表、分户、并户、改压服务流程的采集终端装拆环节，删除有工程临时用电和无工程临时用电流程；增加了分布式电源并网服务流程。

本标准第 6.3 节中，本次修订根据《国家电网公司 95598 业务管理暂行办法》修改完善了咨询服务内容和服务流程；统一规范了咨询服务人员的岗位名称；修改完善了咨询服务渠道，将“网上营业厅”改为“电子渠道”，增加了“客户现场、社区及其它渠道”。

本标准第 6.4 节中，本次修订根据《国家电网公司 95598 业务管理暂行办法》修改完善了投诉、举报、意见和建议受理服务内容、服务人员、服务流程；修改完善了投诉、举报、意见和建议受理服务渠道，将“网上营业厅”改为“电子渠道”，增加了“社区及其它渠道、客户现场”。
