

国家电网公司供电服务“十项承诺”

1. 城市地区：供电可靠率不低于 99.90%，居民客户端电压合格率 96%；农村地区：供电可靠率和居民客户端电压合格率，经国家电网公司核定后，由各省（自治区、直辖市）电力公司公布承诺指标。

2. 提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围 45 分钟；农村地区 90 分钟；特殊边远地区 2 小时。

3. 供电设施计划检修停电，提前 7 天向社会公告。对欠电费客户依法采取停电措施，提前 7 天送达停电通知书，费用结清后 24 小时内恢复供电。

4. 严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序。

5. 供电方案答复期限：居民客户不超过 2 个工作日，低压电力客户不超过 5 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. 装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后，居民客户 3 个工作日内送电，非居民客户 5 个工作日内送电。

7. 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。客户提出抄表数据异常后，7 个工作日内核实并答复。

8.当电力供应不足,不能保证连续供电时,严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。

9.供电服务热线“95598”24小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

10.受理客户投诉后,1个工作日内联系客户,7个工作日内答复处理意见。