

类别号	全宗号	年度	件号
ZS	34	2001	1

S

1

中山电力工业局文件

中电[2001]02号

关于向社会公开局“十项供电服务承诺”的决定

局属各单位：

为规范我局员工的供电服务行为，大力推行优质服务，不断地提高服务质量和服务水平，经广泛征求意见，并经局党委研究，决定向全社会作出十项服务承诺。请各单位组织全体员工，认真学习承诺条款，并在技术支持、人员管理、工作监督等方面认真做好各项准备工作，在实际工作中严格遵守承诺，真正做到有诺必践。

附件：中山电力工业局十项供电服务承诺

二〇〇一年四月二十七日



主题词：供电 决定 服务 社会

中山电力工业局纪检监察室

2001年4月27日印发

十项供电服务承诺

1、办事公开、接受监督

各供电营业厅公布电费标准和办事程序，在社会传媒定期发布电力调度信息，接受监督。

2、客户用电、保证质量

城区供电可靠率不低于 99.9%，电压合格率不低于 97%。

3、方便群众、热情服务

各供电公司营业厅实行无周休息日制度，周六、周日照常上班，客户在营业厅办事，等候时间不超过 20 分钟。电力客户服务中心实行全天 24 小时电话服务。

4、故障报修、全天受理

接到故障报告后，5000 米范围内，30 分钟内到达故障现场进行处理。

5、停电检修、提前通知

计划检修提前 7 天在当地传媒公告，临时检修提前 24 小时通知。

6、报装用电、限期批复

居民用电 3 个工作日内；其他低压供电工程 5 个工作日内；高压供电 315 千伏安以下工程 15 个工作日内；高压供电 315 千伏安及以上工程 30 个工作日内；

7、工程完工、限期查验

居民用电及其他低压供电工程 5 个工作日内查验，高压供电工程 7 个工作日内查验。

8、查验合格、限期通电

客户查验合格并办妥有关手续后，居民用电和低压工程 3 个工作日内通电，高压工程 5 个工作日内通电。

9、欠费缴清、及时复电

客户因欠费被停电，在缴清欠费及办妥有关手续后，24 小时内复电。

10、接到投诉，从速处理

接到客户关于行业作风或业务问题的投诉，10 个工作日内作出答复；关于电费问题的投诉，3 个工作日内作出答复。

供电服务投诉电话：3322000。