

普通事项

国家电网有限公司部门文件

营销质量〔2023〕50号

国网营销部关于优化 95598 客户服务 业务管理有关事项的通知

各省（自治区、直辖市）电力公司，国网车网技术公司，国网客服中心：

按照《国网营销部关于优化 95598 客户服务业务管理的意见》（营销质量〔2023〕36号）总体部署，为进一步完善 95598 客户服务工作，简化管理链条，提升工作效率，切实减轻基层一线工作压力，持续提升公司优质服务水平，国网营销部组织深入研究优化 95598 客户服务业务管理有关事项，现通知如下。

一、关于 95598 投诉及意见业务规则调整

1. 优化投诉业务规则。简化投诉业务研判过程。坚持“系统查证优先、客户表述为辅”的原则，对客户反映的问题进行综合

研判，进一步简化研判过程，提高客户诉求研判精准度和效率。**优化投诉业务判定要点。**聚焦基层反映收费类投诉派发存在较大偏差的问题，新增确认收费判定要点，将“客户反映但实际未收取”场景降级为意见，减少不属实投诉派发。**细分收费类投诉分类认定。**进一步明确收费问题专业管理责任，将原属于“营业业务收费规则”中的抢修收费问题，调整至新增的“抢修收费规则”分类中。

2.优化意见业务分类标准。按专业管理调整业务分类。对原有意（建议）业务场景优化重组，按专业管理设置10个一级分类，实现客户诉求与专业管理相匹配，更好地支撑问题溯源分析，服务专业管理提升。**开放业务分类调整权限。**国网客服中心仅研判二级及以上业务分类，三级业务子类由基层单位结合现场调查处置情况在回单时自行研判、点选，精准支撑诉求分析挖掘。**优化政策类诉求派发策略。**将客户对省级及以上政府政策、公司标准制度不认可等诉求，尽量在客服侧解释办结，客户坚持有异议的，按建议派发，减轻基层服务压力。

3.取消投诉、意见类工单退单改派。强调95598热线的功能定位是快速准确向一线传递客户诉求，各级单位对投诉、意见业务分类存有异议的，不再回退国网客服中心，减少业务链条、降低管理成本、减轻一线人员退单取证负担。各省电力公司发挥贴近一线、贴近客户的优势，落实客户反映问题调查处置的主体责任，针对市、县公司申诉的投诉问题，会同市公司逐一开展系统

查证和调查核实，根据调查结果，合理认定事件性质和责任归属，实事求是开展对市、县公司和相关人员业绩考核。国网营销部将加强对国网客服中心投诉工单派发质量的监督检查。

二、关于 95598 重要服务事项报备规则调整

1.下放报备审核权限。除自然灾害类事项由县公司直接发布应用外，将其余重要服务事项报备“省级审核”调整为“市公司供电服务指挥中心审核、专业管理部门审批”，市公司内部两级审核后即可直接发布使用，有利于充分发挥市公司熟悉属地情况的优势，减少报备管理链条，提升基层报备效率。对于应用报备降级及办结的工单，国网客服中心通过系统传递给市县公司，属地单位应加强分析，形成问题闭环，做好服务风险防控。

2.优化报备事项范围。拓宽不合理诉求报备范围。将原停电损失、房屋损坏等五类赔偿场景扩展为各类赔偿场景，同时新增施工受阻、信贷纠纷等其他场景。**规范配合政府停电报备范围。**将配合政府停电类报备，明确仅限为对电力客户中止供电或限制接电的事项，提升报备精准度。**不再开展电网工程类报备。**对于电网建设改造等属于企业内部生产管理的事项，不再纳入报备范围，引导各级单位更加聚焦计划性工作安排，加强对客户宣传解释，强化各类建设工程管理，切实提高配网运维水平，减轻基层一线报备压力。

3.简化报备佐证材料要求。降低搜集材料难度。针对基层反映的紧急避险、无赔偿依据、电力设施与民用设施建设时序争议、

非供电企业产权设备等难以获取证明材料情况，可由地市公司专业管理部门出具说明替代。**统一佐证材料标准。**针对各类报备场景标准不清的现状，根据一线应用实际，逐一细化各场景提供材料清单，减少权限下放后各地报备差异，指导基层单位更加高效开展报备工作。

4.强化报备质量管理。完善质量监督机制。逐级健全总部、省、市三级报备管控机制，明确省公司营销部、营销服务中心的质检要求，有效保障报备工作高质量开展。**强化对虚假报备问题考核。**国网营销部组织对报备情况进行核查，每发现一项虚假报备问题，计为一件投诉，引导各级单位实事求是开展报备。**合理设置报备阈值。**对于不合理诉求、恶意诉求类报备，年累计报备客户数不超过本单位客户总数的千分之五。

三、关于 95598 工单回复和客户回访规则调整

1.推动工单回复模块化填报。将投诉、意见工单回复按照“客户用电信息”、“设备信息”、“调查过程”等通用模块进行结构化设计，实现一线员工工单回复结构化点选，减少基层工单回复文本内容录入和文字编辑，促进工单回复效率提升，减轻一线工单回复压力。福建公司、国网客服中心牵头，6月底前，完成投诉及意见类工单回复模板设计，并组织专业人员及一线人员深入研讨；9月底前，完成系统功能开发及推广应用。

2.调整 95598 工单回访策略。国网客服中心工单回访以确认客户诉求解决和采集服务满意度为主。客户提出与原工单相关的

衍生诉求，工单回复中已明确答复但客户不认可的，予以解释办结；工单回复中未明确答复且经解释安抚后，客户坚持要求反映的，予以退单处理，处理单位在3个工作日内完成诉求处理和再次回复。客户提出与原工单无关的新诉求，按业务规则重新派发非投诉工单。

3.优化业扩回访策略。回访内容主要聚焦业务办理时间、客户满意度信息收集，减少客户不关注信息(包括业务办理过程等)的询问，将业扩回访18个确认点精简为2个；在客户反馈不满意情况下，可进一步询问不满意原因，大幅减少与客户交互环节和时间，增强客户回访体验。对于客户在业扩回访中提出的相关衍生诉求，如实记录客户意见，不再派发工单，各单位应根据客户回访结果及时安排处理，防止客户诉求升级外溢。

以上95598业务规则及管理流程调整，自通知印发之日起执行，涉及系统改造的，待系统改造完成后实施。

附件：1.国家电网有限公司95598投诉、意见（建议）业务分类细则

2.国家电网有限公司95598重要服务事项报备管理规范

国网营销部

2023年6月2日

（此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。）

附件 1

国家电网有限公司 95598 投诉、意见（建议）业务分类细则

一、投诉业务分类

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
服务投诉	服务行为	营业厅人员服务行为	营业厅人员服务态度问题。	客户反映到营业厅办理业务时（含电话服务），营业厅人员服务中存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等行为。	判定要点： 1. 确认为供电营业厅工作人员。 确认为为客户提供用电服务、与客户发生服务接触的工作人员（除保安、保洁人员）。 2. 确认在营业时间内。 3. 确认出现服务态度差行为。 服务中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等行为。 4. 确认符合事件时限。 客户反映以上事项在 3 个月以内，或超过 3 个月及以上但客户可以提供证据的。 5. 确认排除以下情况。 无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可、欠费未交导致停电等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。
服务投诉	服务行为	营业厅人员服务行为	营业厅人员违反员工服务规范等有关规定的行为。	营业厅人员在服务过程中（含电话服务）未履行一次告知制和首问负责制造成客户重复往返；营业窗口人员做与工作无关的事，工作时间饮酒及酒后上岗、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	判定要点： 1. 确认为供电营业厅工作人员。 确认为为客户提供用电服务、与客户发生服务接触的工作人员（除保安、保洁人员）。 2. 确认在营业时间内。 3. 确认出现服务违规行为。 服务中（含电话服务）未履行一次告知制和首问负责制造成客户重复往返、营业窗口人员做与工作无关的事、工作时间饮酒及酒后上岗、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。 4. 确认符合事件时限。 客户反映以上事项在 3 个月以内，或超过 3 个月及以上但客户可以提供证据的。 5. 确认排除以下情况。 无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可、欠费未交导致停电等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务规范问题。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
服务投诉	服务行为	现场服务人员服务行为	抄催人员服务态度问题。	抄催人员在抄表催费、智能交费业务办理和运营服务工作中与客户发生肢体冲突。	判定要点： <ol style="list-style-type: none"> 1. 须采集到户号。通过客户表述及反查。 2. 确认事件发生时无欠费情况。通过系统查询或客户表述确认事件发生时无欠费。 3. 确认抄催人员出现服务态度差行为。服务中与客户发生肢体冲突等。 4. 确认发生时间。抄催人员在抄催工作中。 5. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。
服务投诉	服务行为	现场服务人员服务行为	抄催人员违反员工服务规范等有关规定的行为。	抄催人员在抄表催费工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	判定要点： <ol style="list-style-type: none"> 1. 须采集到户号。通过客户表述或反查。 2. 确认事件发生时无欠费情况。通过系统查询或客户表述确认事件发生时无欠费。 3. 确认抄催人员出现服务违规行为。工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。 4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务规范问题。
服务投诉	服务行为	现场服务人员服务行为	计量、用电检查、勘测人员服务态度问题。	计量人员、用电检查人员、勘测人员在现场服务过程中（含电话服务），存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。	判定要点： <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司客户。 2. 确认从事计量装置安装、校验、轮换、用电检查（违窃、安全用电）、现场勘查、综合能效服务等营销现场工作人员。 3. 确认出现服务违规行为。服务中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。 4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可、欠费未交导致停电等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
服务投诉	服务行为	现场服务人员服务行为	计量、用电检查、勘测人员违反员工服务规范等有关规定行为。	计量人员、用电检查人员、勘测人员在现场服务过程中（含电话服务）工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认从事计量装置安装、校验、轮换、用电检查（违窃、安全用电）、现场勘查、综合能效服务等营销现场工作人员。</p> <p>3. 确认出现服务违规行为。服务中（含电话服务）存在工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。</p> <p>4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可、欠费未交导致停电等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务规范问题。</p>
服务投诉	省侧充电现场服务	省侧充电桩抢修到达现场超时	省侧充电桩抢修人员在抢修过程中，到达现场时间超过承诺时限的问题。	客户报修后，省侧充电桩抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。	<p>判定要点：</p> <p>1. 在车联网平台确认客户报修的充电桩为省电力、省电动汽车公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。</p> <p>（1）抢修人员未在公司规定时限范围内到达故障现场，且未与客户约定到达现场时限。</p> <p>（2）抢修人员已联系客户并约定到达现场时间，但未按约定时间到达现场。</p> <p>3. 确认系统历史工单情况。有历史故障工单且省侧已经回填“到达现场时间”的，应根据故障工单“到达现场时间”主动与客户进行解释安抚，对于客户不认可的，根据故障工单派发时间判断客户投诉时是否超时；无历史工单或历史工单未回填“到达现场时间”的，以客户表述为准。</p>
服务投诉	省侧充电现场服务	省侧抢修及现场服务人员服务行为	省侧充电桩抢修、现场服务人员服务态度问题。	省侧充电桩抢修运维、现场服务人员在现场服务过程中（含电话服务），存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。	<p>判定要点：</p> <p>1. 在车联网平台确认客户报修的充电桩为省电力、省电动汽车公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认为抢修运维、现场服务人员。通过历史工单查询或客户表述，确认为从事省电力、省电动汽车公司产权充电桩抢修运维、现场服务的人员。</p> <p>3. 确认存在服务态度问题。服务中存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。</p> <p>4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认同等省电力或省电动汽车公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
服务投诉	省侧充电现场服务	省侧现场抢修运维人员服务行为	省侧充电抢修、现场服务人员违反员工服务规范等有关规定行为。	省侧充电抢修、现场服务人员在现场服务过程中（含电话服务），不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	<p>判定要点：</p> <p>1. 在车联网平台确认客户报修的充电桩为省电力、省电动汽车公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认为抢修运维、现场服务人员。通过历史工单查询或客户表述，确认为从事省电力、省电动产权充电桩抢修运维、现场服务的人员。</p> <p>3. 确认存在违反服务规范问题。服务中存在不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户等问题。</p> <p>4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认同等省电力或省电动汽车公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。</p>
服务投诉	车联网平台服务	车网公司充电桩抢修到达现场超时限	车网公司抢修人员在抢修过程中，到达现场时间超过承诺时限的问题。	客户报修后，车网公司充电抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。	<p>判定要点：</p> <p>1. 在车联网平台确认客户报修的充电桩为国网车网公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。</p> <p>（1）抢修人员未在公司规定时限范围内到达故障现场，且未与客户约定到达现场时限。</p> <p>（2）抢修人员已联系客户并约定到达现场时间，但未按约定时间到达现场。</p> <p>3. 确认系统历史工单情况。有历史故障工单且车网公司已经回填“到达现场时间”的，应根据故障工单“到达现场时间”主动与客户进行解释安抚，对于客户不认可的，根据故障工单派发时间判断客户投诉时是否超时；无历史工单或历史工单未回填“到达现场时间”的，以客户表述为准。</p>
服务投诉	车联网平台服务	车联网平台系统故障修复超时限	车联网平台系统故障修复超过承诺时限的问题。	车联网平台相关系统功能故障后，系统运维人员未在承诺时限内完成修复。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 时产生的问题。客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 电动汽车模块过程中发生的系统异常、无法登陆、无法充电等问题。</p> <p>2. 确认系统运维人员未在承诺时限内修复系统功能故障。车网公司系统运维人员未在承诺时限内完成车联网平台系统功能故障修复。</p> <p>3. 确认系统历史工单情况。有历史故障工单且车网公司已经答复系统故障“修复时间”，应根据故障工单“修复时间”主动与客户进行解释安抚，对于客户不认可的，根据故障工单“修复时间”判断客户投诉时是否超时。无历史工单或历史工单未回填“修复时间”的，以客户表述为准。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
服务投诉	车联网平台服务	车联网平台工作人员服务行为	车联网平台运维抢修、技术支撑或现场抢修等工作服务人员服务态度问题。	车联网平台工作人员在服务过程（含电话服务），存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵等。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 或车网公司产权充电桩抢修时产生的问题。客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 电动汽车模块过程中发生的充电账户异常、缴费充值未到账、充电订单差错等问题，客户能主动提供 e 充电 APP、网上国网 APP 账号、充值或充电订单等信息；或确认客户报修的充电桩为车网公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认为车联网平台工作人员。通过历史工单查询或客户表述，确认为车联网平台工作人员。</p> <p>3. 确认存在服务态度问题。服务中存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。</p> <p>4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等车网公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。</p>
服务投诉	车联网平台服务	车联网平台工作人员服务行为	车联网平台运维抢修、技术支撑或现场抢修等工作人员违反员工服务规范等有关规定的行为。	车联网平台工作人员在服务过程（含电话服务），不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 或车网公司产权充电桩抢修时产生的问题。客户在使用 e 充电 APP、网上国网 APP 电动汽车模块过程中发生的充电账户异常、缴费充值未到账、充电订单差错等问题，客户能主动提供 e 充电 APP、网上国网 APP 账号、充值或充电订单等信息；或确认客户报修的充电桩为车网公司产权充电桩。</p> <p>2. 确认为车联网平台工作人员。通过历史工单查询或客户表述，确认为车联网平台工作人员。</p> <p>3. 确认存在违反服务规范问题。服务中存在不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。</p> <p>4. 确认排除以下情况。无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等车网公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
营业投诉	业扩报装	业扩报装超时限	在业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电等处理环节超过承诺时限的问题。	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请高压、未实行“三零”服务的低压非居民新装（增容）业务。客户按规定向供电公司递交齐全、有效的申请资料后，供电公司超期受理，或一直未答复供电方案，或设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电环节供电公司未按照规定时限执行。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司受理的业务。能在业务支持系统中查到业扩流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。</p> <p>2. 确认客户类别。结合知识库询问客户，确认是高压单电源客户，或高压双电源客户，或未实行“三零”服务的低压非居民客户。</p> <p>3. 确认已经到达相应环节。通过查询业务支持系统确认已经到达业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电环节。如果查询不到或客户不认可申请时间，以客户描述为准。</p> <p>4. 确认相应环节处理超期。查询业务支持系统主动与客户查询核实申请时间是否一致，无异议以系统为准，如果查询不到或客户不认可申请时间，以客户描述为准。针对高压客户，业务受理 1 个工作日；供电方案答复，单电源：10 个工作日，双电源：20 个工作日；设计审查 3 个工作日；中间检查 2 个工作日；竣工检验 3 个工作日；装表接电 3 个工作日。针对未实行“三零”服务的低压非居民客户，业务受理 1 个工作日，供电方案答复 3 个工作日，装表接电 2 个工作日。根据客户类别、办理时间判定超期情况。（具体环节时间原则上按照国家最新文件执行）</p>
营业投诉	业扩报装	业扩报装超时限	低压居民或实行“三零”服务的低压非居民业扩报装超过规定时限的问题。	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请居民新装（增容）、实行“三零”服务的低压非居民新装（增容）业务，其全过程办电时间超过规定时限。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司受理的业务。能在业务支持系统中查到业扩流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。</p> <p>2. 确认客户类别。结合知识库询问客户，确认是居民或实行“三零”服务的低压非居民客户。</p> <p>3. 确认整体办电环节是否超期。查询业务支持系统主动与客户查询核实申请时间是否一致，无异议以系统为准，如果查询不到或客户不认可申请时间，以客户描述为准。规定时限：居民客户 5 个工作日，实行“三零”服务的低压非居民客户 15 个工作日。（具体环节时间原则上按照国家最新文件执行）</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
营业投诉	业扩报装	环节处理不当	在受理、勘察、验收、配置电能表、接电等处理环节存在三指定，或所需材料、验收结果未一次性告知，造成客户重复往返问题。	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请居民新装（增容）、非居民新装（增容），供电公司为其指定受电工程的设计、施工或供货单位。	判定要点： 1. 确认为供电公司受理的业务。 能在业务支持系统中查到业扩流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。 2. 确认是国家电网工作人员。 3. 确定“三指定”类型。 客户能提供指定业务范畴（施工、设计、设备材料供应），或客户能同时提供指定业务范畴（施工、设计、设备材料供应）及具体单位。
营业投诉	业扩报装	环节处理不当	在受理、勘察、验收、配置电能表、接电等处理环节存在三指定，或所需材料、验收结果未一次性告知，造成客户重复往返问题。	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请居民新装（增容）、非居民新装（增容）业务，供电公司在受理、勘察、验收、装表、接电等环节存在所需材料或验收结果未一次性告知，造成客户重复往返的情况。	判定要点： 1. 确认为供电公司受理的业务。 能在业务支持系统中查到业扩流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。 2. 确认是国家电网工作人员。 3. 确认未一次性告知的内容。 确认受理业务或告知验收结果时未一次性告知客户应提供的手续、交纳的费用。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
营业投诉	用电变更	环节处理问题	在受理、勘察等处理环节存在所需材料或验收结果未一次性告知，造成客户重复往返问题。	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类业务。供电公司在业务处理中存在所需材料或验收结果未一次性告知，造成客户重复往返的情况。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司受理的业务。能在业务支持系统中查到用电变更流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。</p> <p>2. 确认是国家电网工作人员。</p> <p>3. 确认未一次性告知的内容。确认受理业务或告知验收结果时未一次告知客户应提供的手续、交纳的费用。</p>
营业投诉	抄表催费	抄表	未按照规定时间核实并答复抄表数据异常原因的问题。	客户反映抄表数据异常后，供电公司未在 5 个工作日内核实并答复。	<p>判定要点：</p> <p>1. 须采集到户号。通过客户表述或反查。</p> <p>2. 确认已超时限。根据客户描述或 95598 业务支持系统历史工单查询，确认客户提出抄表数据异常诉求已超出 5 个工作日的时限。</p>
营业投诉	抄表催费	欠费停电	未按规定停电、交费后未按规定及时复电等违反业务处理规定的问题。	非智能交费客户反映欠费停电前未按规定通知客户。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认非租户。</p> <p>2. 须采集到户号。通过客户表述或反查。</p> <p>3. 确认已执行欠费停电。通过系统查询确认（若系统无法查询到以客户表述为准）。</p> <p>4. 确认未按规定通知。客户为非智能交费客户，欠费停电前未提前 7 天通知客户，且系统中无停电通知，或系统中查询到停电通知可确认欠费停电前通知时间不足 7 天。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
营业投诉	抄表催费	欠费停电	未按规定停电、交费后未按规定及时复电等违反业务处理规定的问题。	客户反映欠费被停电，在被停电后交纳了电费，但供电公司未在 24 小时内给客户恢复供电。	<p>判定要点：</p> <p>1. 须采集到户号。通过客户表述或反查。</p> <p>2. 确认客户为欠费停电，未恢复供电且电费结清超过 24 小时。通过系统查询等确认客户确为欠费被停电且电费结清已满 24 小时，如果是费控客户需满足结清后余额大于复电阈值。通过系统中费控指令执行情况、继电器状态等内容，确认供电公司尚未给客户恢复供电。如系统无召测结果，以客户表述为准。</p> <p>3. 确定客户非需要手工复电客户。通过系统中内容、知识库知识点、客户电表类型等内容确认客户不属于远程费控下发指令需手工复电客户。</p>
营业投诉	电价电费	电价电费	电费收取标准违反业务处理规定、执行电价错误、违规改变电价标准等违反业务处理规定的问题。	客户反映供电公司未按照相关标准收取电费，或供电公司在执行电价过程中未按照当地物价部门批复的电价目录表执行电价，且未及时更正。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认未按照相关标准收取电费或电价执行错误或拒绝提供发票。确认电费收取标准或客户实际执行电价与知识库不一致。</p>
营业投诉	电能计量	验表	电表校验超时的问题。	客户反映供电公司受理其校验电表申请后，未在 5 个工作日内出具检测报告，答复校验结果。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认校验电表申请是供电公司受理的。非客户自行找第三方校验电表。</p> <p>3. 确认未收到校验结果且已超期。以知识库校验结果通知方式为准，与客户核实未收到相关通知。根据业务支持系统查询确认受理时间、目前流程，辨别确认已经超时限；系统查询不到通过客户描述确认。</p>
营业投诉	业务收费	营销收费规则	各类业务执行标准出现未按收费标准收费、收费差错、自立收费项目和拒绝提供发票等问题。	客户反映供电公司在收取业务费用中，存在未按照业务收费标准收取费用（已收取），或拒绝提供发票，或未按照当地物价部门批复的业务费用目录表执行。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认收费（开票）人员为供电公司人员。</p> <p>2. 确认办理业务的时间、地点、人物、办理业务、收费金额、收费方式。</p> <p>3. 确认业务费收取差错或自立收费项目或拒绝提供发票。与知识库中业务费进行对比，确认未按照标准收取费用或无此项目（已收取）；或确认工作人员拒绝提供业务费发票。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
停送电投诉	停送电信息公告	停送电信息问题	未公告停送电信息或未按时限公告停送电信息的问题。	客户从知识库中明确的对外发布渠道获知的计划检修停电信息，未提前 7 天通知用户或进行公告，且 95598 系统未查询到计划检修停电信息。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认供电设施计划检修停电未提前 7 天通知用户或进行公告。 2. 确认业务支持系统无此计划检修停电信息。 3. 确认获取渠道。确认客户获取的计划检修停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。
停送电投诉	停电问题	无故停电	没有明确原因，对客户实施中止供电的问题。	客户被供电公司实施停电，表示自身不存在欠费停电、窃电、违约用电以及违规转供电等问题，也未接到任何通知。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 须采集到户号。通过客户表述或反查。 2. 排除客户自身原因。客户不存在欠费停电（须经系统确认）、窃电、违约用电以及违规转供电等情况。 3. 排除计划、临时、故障停电。95598 系统中没有客户所在区域停电信息及报修记录。 4. 排除户表轮换未提前通知导致的停电。 5. 确认未接到任何通知或接到错误通知被停电，且停电由于供电公司造成。
停送电投诉	抢修收费	抢修收费规则	抢修工作过程中出现未按收费标准收费、自立收费项目或拒绝提供发票等问题。	客户反映供电公司在抢修过程中存在违规收取费用（已收取），或依据相关规定收取费用后拒绝提供发票。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认收费人员为供电公司抢修人员。 2. 确认办理业务的时间、地点、人物、办理业务、收费金额、收费方式。 3. 确认抢修人员自立收费项目或拒绝提供发票。与知识库中业务费进行对比，确认未按照标准收取费用或无此项目（已收取）；或确认抢修工作人员拒绝提供收费发票。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
停送电投诉	抢修服务	到达现场超时限	抢修人员故障抢修过程中，到达现场时间超过承诺时限的问题。	客户向供电公司报修后，抢修人员未在承诺时限范围内到达故障现场。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。</p> <p>（1）抢修人员未在公司规定时限范围内到达故障现场（故障现场一般不在客户家中，需通过话术与客户做好核实），且未与客户约定到达现场时限。</p> <p>（2）抢修人员已联系客户并约定到达现场时间，但未按约定时间到达现场。</p> <p>（3）对于确定为客户产权设施内的故障，抢修人员虽已联系客户，但未明确告知客户为内部故障需自行联系电工处理。</p> <p>2. 确认系统历史工单情况。有历史故障工单且省侧已经回填“到达现场时间”的，应根据故障工单“到达现场时间”主动与客户进行解释安抚，对于客户不认可的，根据故障工单派发时间判断客户投诉时是否超时；无历史工单或历史工单未回填“到达现场时间”的，以客户表述为准。</p>
停送电投诉	抢修服务	抢修人员服务态度问题。	抢修人员服务态度问题。	抢修人员在工作中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司抢修人员（含抢修外包人员）。通过历史工单查询或客户表述，确认为从事电力故障抢修的人员。</p> <p>2. 确认存在服务态度问题。服务中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。</p> <p>3. 确认符合时限要求。客户反映以上事项在3个月以内，或超过3个月及以上但客户可以提供证据的。</p> <p>4. 确认为供电公司产权设备。确认非客户内部故障。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
停送电投诉	抢修服务	抢修人员服务行为	抢修人员违反员工服务规范等有关规定的行为。	客户反映抢修人员在工作中（含电话服务）工作时间饮酒及酒后上岗，不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司抢修人员（含抢修外包人员）。通过历史工单查询或客户表述，确认为从事电力故障抢修的人员。</p> <p>2. 确认存在违反服务规范行为。服务中（含电话服务）工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制（客户表述或知晓的内部故障除外）、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。</p>
供电质量	电压质量	电压质量异常	多户经常出现电压（频率）高、低或电压不稳，或长期没有得到改善、处理不彻底等问题。	客户来电反映长期（超过 1 个月）出现电压（频率）不稳，电器无法启动、灯暗、工厂设备无法使用等现象，或客户已向供电公司反映过相关问题，但电压质量再次出现异常。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。客户在对话过程中明确表示要投诉。</p> <p>2. 确认为装表时间超过 1 个月以上的供电公司客户。</p> <p>3. 确认电压（频率）值异常。</p> <p>（1）95598 业务支持系统查有电压曲线的，近 3 个月（客户表述范围超 3 个月的，以近 3 个月曲线为准）电压异常天数：城区≥ 2、农村≥ 3、特殊边远地区≥ 5，视为电压值异常（客户反映电压低，核查低电压异常点；客户反映电压高，核查高电压异常点）。</p> <p>（2）95598 业务支持系统无电压曲线的（或查询失败的），以客户表述为准，判断电压异常需同时满足条件：①确定为多户电压异常；②通过客户测量的电压值或描述的电压异常现象确定电压异常；③确认客户 2 次及以上向供电公司反映电压异常问题，或客户反映电压异常长期存在（超过 1 个月）。</p> <p>4. 确认是否有同一台区投诉。系统能够识别的，在已派发投诉工单的前提下，后续 60 个工作日内的同一诉求按台区进行合并，派发意见工单并进行关联和标注。</p> <p>5. 确认是否为已在改造中的电压异常问题。以下情况可降级派发意见工单：同一客户曾致电 95598 反映同一问题，前期回单（工单类型不限制）显示目前未到整改结束时间（整改时间不应超过 60 个工作日），前期回单整改计划需包括整改开始时间、结束时间、涉及范围、整改内容等。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
供电质量	供电可靠性	频繁停电	频繁停电或长期未得到改善、处理不彻底等问题。	客户反映供电公司产权区域经常停电问题，近2个月内停电次数达到3次及以上。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。客户在对话过程中明确表示要投诉。</p> <p>2. 确认为装表时间超过2个月以上的供电公司客户。</p> <p>3. 确认近2个月内停电次数达到3次及以上。</p> <p>（1）通过用电信息采集系统掉电记录查询停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）。</p> <p>（2）查询不到掉电记录的，以客户表述为准：①客户清晰表述停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）；②客户描述模糊，通过标准话术询问客户停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）。</p> <p>（3）公司重要服务事项报备范畴内的停电事件及当前的继电器状态为通可核减。</p> <p>4. 采集到户号时，确认是否有同一10kV线路投诉。24小时内同一10kV线路全停引起或同一台区停电引起的停电，已有频繁停电投诉的派发意见，并关联已派发投诉工单。（①系统能够识别提示的，可直接应用；②系统没有提示的，需根据户号带出的10kV线路，人工查询24小时内同一10kV线路频繁停电投诉后手动应用。）</p> <p>5. 确认是否为同一停电事件。①根据系统查询，多次停电属于同一条昼停夜送停电信息内的，可按照同一停电事件受理。②结合用户编号系统查询，多次停电属于同一条停电信息内的，可按照同一停电事件受理（即停电时间范围完全覆盖住的掉电记录合并为一条，与停电结束时间存在低于30分钟内交叉的掉电记录也可合并）。</p>
电网建设	供电设施	农网改造	县级及以下农网改造过程中涉及到收费问题。	客户反映农网改造过程中，供电公司违规收取费用（已收取）。如施工人员在现场为客户批量更换计量装置时，告知计量装置更换是有偿服务。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为农网改造工程。客户属于农网且通过村委会、邻居、施工方或其他渠道确认施工属于农网改造工程。</p> <p>2. 确认办理业务的时间、地点、人物、办理业务、收费金额、收费方式。</p> <p>3. 确认违规收取费用情况。自立收费项目、未按照业务费用标准收取费用（已收取），拒绝提供正规发票等问题。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景（投诉）	释义
电网建设	电力施工	施工人员服务行为	施工人员服务态度问题。	施工人员在工作中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。	判定要点： 1. 确认为供电公司施工项目。 经与施工人员确认为供电企业施工项目。 2. 确认发生在施工场所或施工过程中。 3. 确认存在服务态度问题。 服务中（含电话服务）存在推诿搪塞、谩骂、威胁、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵、发生肢体冲突等。 4. 确认符合时限要求。 客户反映以上事项在 3 个月以内，或超过 3 个月及以上但客户可以提供证据的。 5. 确认排除以下情况。 无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务态度问题。
电网建设	电力施工	施工人员服务行为	施工人员违反员工服务规范等有关规定的行为。	施工人员工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。	判定要点： 1. 确认为供电公司施工项目。 经与施工人员核实确认为供电企业施工项目。 2. 确认发生在工作场所或工作过程中。 3. 确认存在违反服务规范行为。 工作时间饮酒及酒后上岗、不执行首问负责制、泄露客户信息、投诉工单未在 24 小时内联系客户。 4. 确认排除以下情况。 无正当理由对前期回单不认可、对国家或公司相关政策不认可等供电公司未满足其不正当诉求引发的服务规范问题。

二、意见（建议）业务分类

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
业扩及变更用电	新装增容	申请材料	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请低压居民/低压非居民/高压新装增容业务时，对供电公司在受理、勘查、验收、装表、接电等环节要求提供的材料有异议。	<p>1. 确认为供电公司受理的业务。确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过低压居民/低压非居民/高压新装增容业务。</p> <p>2. 确定为供电公司业扩相关人员。在业务受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节，服务客户办理业扩相关业务的人员（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质）</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：</p> <p>（1）存在对申请低压居民/低压非居民/高压新装增容申请材料有异议。</p> <p>（2）通过查询知识库或业务支持系统及客户表述判定未超过承诺时限：高压客户：业务受理 1 个工作日；供电方案答复，单电源：10 个工作日，双电源：20 个工作日；设计审查 3 个工作日；中间检查 2 个工作日；竣工检验 3 个工作日；装表接电 3 个工作日。针对未实行“三零”服务的低压非居民客户：业务受理 1 个工作日，供电方案答复 3 个工作日，装表接电 2 个工作日；实行“三零”服务的低压非居民客户：15 个工作日。居民客户：5 个工作日。（具体环节时间原则上按照国家最新文件执行）</p> <p>（3）对供电公司在受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改供电方案等违规情况有异议。</p> <p>（4）客户反映办理低压居民/低压非居民/高压新装增容业务时，无法及时按照客户诉求提供供电电源。</p>
业扩及变更用电	新装增容	办理时限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道办理低压居民/低压非居民/高压新装增容业务，各环节办理时长未超对外承诺时限，但客户对此有异议。	
业扩及变更用电	新装增容	环节处理	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请低压居民/低压非居民/高压新装增容业务，对供电公司在受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改供电方案等情况有异议。	
业扩及变更用电	新装增容	业扩受限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请低压居民/低压非居民/高压新装增容业务时，供电公司告知客户因线路离用电点较远、供电线路细、配变容量小等原因不能为客户供电。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
业扩及变更用电	分布式光伏报装	申请材料	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请分布式光伏新装业务时，对供电公司在受理、方案答复、并网验收等环节要求提供的材料有异议。	1. 确认为供电公司受理的业务。 确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过分布式光伏新装业务。 2. 确定为供电公司分布式光伏新装业务相关人员。 在业务受理、现场勘查、方案答复、并网验收等环节，服务客户办理分布式光伏新装业务的人员（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 3. 确认满足以下条件之一： （1）存在对分布式电源光伏报装申请材料有异议。 （2）通过查询知识库或业务支持系统及客户表述判定未超过承诺时限。 （3）对供电公司在受理、方案答复、并网验收等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改接入方案等违规情况有异议。 （4）对可开放容量不足导致的接入受限有异议。 （5）其他新能源（储能、风电、沼气等）相关业务的并网服务问题。
业扩及变更用电	分布式光伏报装	办理时限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道办理分布式光伏新装业务各环节办理时长未超对外承诺时限，但客户对此有异议。	
业扩及变更用电	分布式光伏报装	环节处理	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请分布式光伏新装，对供电公司在受理、方案答复、并网验收等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改接入方案等违规情况有异议。	
业扩及变更用电	分布式光伏报装	接入受限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道办理分布式光伏新装业务时，对可开放容量不足导致的接入受限有异议。	
业扩及变更用电	充电桩报装	申请材料	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请充电桩新装业务时，对供电公司在受理、勘查、验收、装表、接电等环节要求提供的材料有异议。	1. 确认为供电公司受理的业务。 确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过充电桩报装业务。 2. 确定为供电公司充电桩报装业务相关人员。 在业务受理、现场勘查、装表接电等环节，服务客户办理充电桩报装业务的人员（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 3. 确认满足以下条件之一： （1）存在对申请充电桩报装申请材料有异议。 （2）通过查询知识库或业务支持系统及客户表述判定未超过承诺时限。 （3）对供电公司在受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改供电方案等违规情况有异议。 （4）客户反映办理充电桩报装业务时，无法及时按照客户诉求提供供电电源。
业扩及变更用电	充电桩报装	办理时限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请充电桩报装业务，各环节办理时长未超对外承诺时限，但客户对此有异议。	
业扩及变更用电	充电桩报装	环节处理	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请充电桩报装，对供电公司在受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘查不到位导致多次修改供电方案等违规情况有异议。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
业扩及变更用电	充电桩报装	业扩受限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道办理充电桩报装时，供电公司告知客户因线路离用电点较远、供电线路细、配变容量小等原因不能为客户供电。	
业扩及变更用电	变更用电	申请材料	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类等业务。对供电公司要求提供的材料有异议。	<p>1. 确认为供电公司受理的业务。确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类等业务。</p> <p>2. 确定为供电公司相关业务人员。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：</p> <p>①存在对申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类等业务申请材料有异议。</p> <p>②供电公司未按规定时限办理、答复。</p> <p>③供电公司在受理、方案答复、设计审查、中间检查及验收环节、装表（拆表）、接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理，勘查不到位、未按相关标准执行有异议。</p>
业扩及变更用电	变更用电	办理时限	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类业务，各环节供电公司未按规定时限办理、答复。	
业扩及变更用电	变更用电	环节处理	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户（更名）、分户、并户、销户、改压、改类等业务，供电公司在受理、方案答复、设计审查、中间检查及验收环节、装表（拆表）、接电等环节存在资料齐全、有效但拒绝受理，勘查不到位、未按相关标准执行的情况。存在对供电公司业务变更等规定有异议，供电公司无差错，客户需要协调解决的情况。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
业扩及变更用电	人员服务行为	人员行为规范	客户反映相关工作人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。客户反映相关工作人员服务不规范，存在工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、承诺未兑现、未采取有效防范措施损坏了客户财物、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定、工作结束后未进行清扫清理、借用客户物品不归还、损坏客户设施等引起客户不满的不规范行为；相关人员电话服务过程中无故挂断电话。	<p>1. 确认为供电公司受理的业务。确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过业扩及变更用电业务。</p> <p>2. 确定为供电公司业扩及变更用电业务人员。在业务受理、方案答复、设计审查、竣工检验、装表接电等环节，服务客户办理业扩及变更用电相关业务的人员。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
业扩及变更用电	人员服务行为	收费及发票问题	客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等渠道申请业扩报装及变更业务，存在自立收费项目，要向客户收取费用的行为（实际未收取）；对业务费用计算存有异议；供电公司未提供正规发票。	<p>1. 确认为供电公司受理的业务。确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请过业扩及变更用电业务。</p> <p>2. 确认收费（开票）人员为供电公司人员。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
电价电费	电价执行	电价电费	在收取电费中存在计算错误、收取错误、电价类别执行错误、未按规定提供票据、交费金额与系统显示不符等问题。在收取电费违约金中，存在标准执行错误、计算错误、收取错误等问题。	<p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认开具发票时间、地点。确认客户交费地点，如为营业厅需要结合知识库中内容确认具体营业厅。</p> <p>易混淆点：对电价标准、电费违约金收取标准存有异议，派发建议工单。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电价电费	抄表催费	抄表时间	未按规定时间抄表。对现场补抄时间有异议，要求调整。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一： ①通过系统查询客户的抄表周期，确认客户描述正确，抄表例日或周期确实发生变更，且知识库中未有此变更的相关支撑内容。 ②确认确属估抄、抄错、漏抄、未抄。非远程抄表（普通抄表器、远红外抄表）客户确认抄表员未至表计现场抄表但产生抄表记录；客户提供其电表示数小于系统中抄表示数，或客户描述其有其他有效证据，在业务支持系统用电采集模块内确认客户实时电表示数；客户正常用电，远程抄表（含远采、集抄等方式）客户经核实连续三个及以上抄表周期无电量产生，非远程抄表（普通抄表器、远红外抄表）客户一个及以上抄表周期无电量产生等。 ③对催收电费时间、频次、方式、未（错）收到催费通知等有异议； ④对已到欠费停电时间但未执行欠费停电有异议； ⑤非智能交费客户反映收到错误欠费停电通知但还没有被停电（通过系统查询确认，供电公司执行欠费停电时出错）；确认未按欠费停电通知书明确的停电时间停电；对供电公司的催费通知书或停电通知书的粘贴位置、内容有异议。
电价电费	抄表催费	抄表差错	未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错。	
电价电费	抄表催费	催收方式	对催收电费时间、频次、方式、未（错）收到催费通知（包含纸质通知、电子账单、电话、短信等）等有异议；对供电公司的催费通知书的粘贴位置、内容有异议。	
电价电费	抄表催费	欠费未停电	对已达欠费停电条件但未执行欠费停电有异议。	
电价电费	抄表催费	欠费停复电	非智能交费客户反映收到错误欠费停电通知但实际未停电；未按欠费停电通知书明确的停电时间停电；对供电公司停电通知书的粘贴位置、内容有异议。	
电价电费	电费结算	费控方式	对未通知改为预付费、费控阈值被更改等不认可。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认系统中存在更正（退补）流程。 确认供电公司对客户的更正（退补）未按照规定时限完成（非现金超过7个工作日，现金超过10个工作日）或退补金额和时间有异议。确认存在对未通知改为预付费、费控阈值被更改等不认可；客户反映对因计量差错、计费参数错误所产生的电费退补存有异议，或反映电费结算错误未按时更正；确认为国家电网电费充值卡，电费充值卡使用不便、购买不方便等情况。
电价电费	电费结算	电费退补	客户反映电费结算错误，供电公司未按时限更正（退补）；客户反映计量差错、计费参数错误、需求侧响应补偿等引起的电费退补问题。	
电价电费	电费结算	电费充值卡	电费充值卡购买及使用产生的客户异议等情况。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电价电费	电费结算	系统扣费问题	客户反映通过银行或电子渠道交费出现扣费不及时、重复扣费、到账不及时等。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认不认可情况。存在通过银行或电子渠道（支付宝、微信、网上国网 APP、电 e 宝等）交费出现扣费不及时、重复扣费、未到账、未全部到账等问题。
电价电费	电费结算	分布式光伏电费结算	客户对分布式光伏的电费、补贴结算、补贴发放、发票开具等问题有异议。	1. 确认为供电公司受理的业务。能在系统中查到业扩流程或确认客户通过营业厅、95598 网站、网上国网 APP、现场服务等供电公司渠道申请。 2. 确认不认可情况。存在对分布式光伏的电费、补贴结算、补贴发放、发票开具等问题有异议。
电价电费	代理购电	代理购电业务办理	客户反映供电公司未按规范告知代理购电政策、不规范签署合同、签订合同时存在不公平竞争等。	1. 确认为供电公司代理购电客户。 2. 确认不认可情况。存在供电公司未按规范告知代理购电政策、不规范签署合同、签订合同时存在不公平竞争；代理购电电价发布存在发布渠道、发布方式、发布时间、通知方式和内容等与规定不符；代理购电电价执行存在电价组成与规定不符、电价浮动超出政策要求范围、电价测算值不准确、电价执行错误等问题。
电价电费	代理购电	代理购电电价发布	客户反映代理购电电价未按规定时限发布等。	
电价电费	代理购电	代理购电电价电费	客户反映代理购电电价执行存在电价组成与规定不符、电价浮动超出政策要求范围、电价测算值不准确、电价执行错误等。	
电价电费	人员服务行为	抄催人员行为规范	客户反映抄催人员服务态度差，存在推诿搪塞、谩骂、侮辱客户，使用不文明、不礼貌用语回复客户，与客户争吵，怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题；抄催人员服务不规范，存在工作过程中未出示相关证件、承诺未兑现、借用客户物品不归还、损坏客户设施、抄催人员垫付电费等不规范等引起客户不满；抄催人员在电话服务过程中无故挂断电话，在服务过程中要收取相关费用，但实际未收取。	1. 确认为供电公司抄催人员。 2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电能计量	计量装置安装	计量装置配置问题	客户反映对安装计量装置容量不认可等问题。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。
电能计量	计量装置安装	计量（表）箱柜破损	客户反映计量（表）箱柜破损。	
电能计量	计量装置安装	计量（表）箱柜位置	客户反映计量（表）箱柜安装位置不合理。	
电能计量	计量装置安装	表计线路接错	客户反映自己家电表与别家电表线路接错。	
电能计量	计量装置校验	验表	客户反映对表计校验结果不认可。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认不认可情况。 存在对表计校验结果不认可。
电能计量	表计轮换	轮换、户表改造	客户对轮换、户表及配套设施（表箱、空开、表前线）改造的质量、设备归属、时间安排或时间长等方面存有异议；对表箱、空开、表前线等表计以外的配套设施改造存有异议；换表前未通知换表、未确认电能表底数及未履行签字确认手续。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。
电能计量	人员服务行为	计量人员行为规范	客户反映计量人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。客户反映相关工作人员服务不规范，存在工作过程中未出示相关证件、承诺未兑现、未采取有效防范措施损坏了客户财物、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定、工作结束未进行清扫清理、借用客户物品不归还、损坏客户设施、相关人员电话服务过程中无故挂断电话。	1. 确认为供电公司计量人员。 2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。
电能计量	人员服务行为	收费问题	客户反映相关工作人员在服务过程中要收取相关费用，但实际未收取。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
供电质量	电压质量	电压高	<p>客户无投诉意愿，反映多户经常出现电压高长期没有得到改善、处理不彻底，且已持续超过 1 个月或已向供电公司反映过相关问题，但再次出现异常。</p> <p>客户反映多户电压问题，已派发投诉工单的前提下，后续 60 个工作日内的同一诉求按台区进行合并。</p> <p>客户有投诉意愿，反映多户经常电压高长期没有得到改善、处理不彻底，但持续时间未超过 1 个月。</p>	<p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认电压值。①系统查询结果为判定依据；②系统未查询到结果的，以客户表述为准。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：</p> <p>①确认客户无投诉意愿，电压异常情况已持续超过 1 个月。</p> <p>②确认客户无投诉意愿，反映次数达到 2 次及以上。系统查询同一电话号码或同一户号历史工单，确认是否反映次数达 2 次及以上；客户表述通过其他途径向供电公司反映过。</p> <p>③确认是否有同一台区投诉。系统能够识别的，已派发投诉工单的前提下，后续 60 个工作日内的同一诉求按台区进行合并。</p> <p>④客户有投诉意愿，反映多户电压质量异常长期没有得到改善、处理不彻底，持续时间未达 1 个月。</p>
供电质量	电压质量	电压低	<p>客户无投诉意愿，反映多户经常出现电压低长期没有得到改善、处理不彻底，且已持续超过 1 个月或已向供电公司反映过相关问题，但再次出现异常。</p> <p>客户反映多户电压问题，已派发投诉工单的前提下，后续 60 个工作日内的同一诉求按台区进行合并。</p> <p>客户有投诉意愿，反映多户经常电压低长期没有得到改善、处理不彻底，但持续时间未超过 1 个月。</p>	
供电质量	电压质量	电压不稳	<p>客户无投诉意愿，反映多户经常出现电压不稳长期没有得到改善、处理不彻底，且已持续超过 1 个月或已向供电公司反映过相关问题，但再次出现异常。</p> <p>客户反映多户电压问题，已派发投诉工单的前提下，后续 60 个工作日内的同一诉求按台区进行合并。</p> <p>客户有投诉意愿，反映多户经常电压不稳长期没有得到改善、处理不彻底，但持续时间未超过 1 个月。</p>	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
供电质量	多次停电	多次停电	<p>客户无投诉意愿，反映频繁停电问题，停电区域属于供电公司产权维护范围，多次停电，无需逐一核减停电次数。</p> <p>客户反映频繁停电问题，确认 24 小时内同一 10 千伏线路已有频繁停电投诉工单。</p> <p>客户有投诉意愿反映经常停电问题，停电区域属于供电公司产权维护范围，近 2 个月内停电次数为 3 次以下。</p>	<p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认满足以下条件之一：</p> <p>（1）确认近 2 个月内停电次数达到 3 次以下。</p> <p>①通过用采系统掉电记录查询停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）；</p> <p>②客户清晰表述停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）；</p> <p>③客户描述模糊，通过标准话术询问客户停电次数（一天内允许三次三分钟内的闪停）；</p> <p>④核减次数：公司重要服务事项报备范畴内的停电事件及当前的继电器状态为通可核减。</p> <p>（2）客户无投诉意愿，近 2 个月内停电次数达到 3 次及以上。</p> <p>（3）确认 24 小时内同一 10 千伏线路已有频繁停电投诉工单（系统能够识别）。</p>
停送电问题	停电安排	停电安排不合理	客户对停电安排存有异议，如对停电时间、停电日期等认为不合理；出现提前或延后停送电问题。	<p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认无违规情况。供电公司已履行停电公告且规范执行停电计划。</p> <p>3. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
停送电问题	停电安排	停电时间长	客户反映计划检修、临时检修、超电网供电能力的停电时间过长的情况。	
停送电问题	停电信息发布	停电信息发布	客户反映停电信息公告不准确、不及时。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
停送电问题	抢修质量	处理不完善	客户反映抢修人员现场抢修结束后，现场仍存在安全隐患、故障现象仍存在、故障未修复、抢修不彻底（来电后 24 小时内再次停电）等问题。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认存在安全隐患或修复不彻底。 3. 确认满足以下条件之一： ①抢修结束后故障未修复。客户前期抢修工单已回复或停电信息已终止，但客户仍未来电（合并的查看主单）。 ②故障修复后 24 小时内再次停电或处理时间长。
停送电问题	抢修质量	处理时间长	客户反映现场处理故障的时间太长、效率低。	
停送电问题	人员服务行为	抢修人员行为规范	客户反映抢修人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。 抢修人员工作中存在承诺未兑现；抢修人员上班时间雇佣他人代替自己工作，出现被雇佣人员工作服务规范问题；明确因工作人员失误导致的家电损坏问题；进入客户厂区未出示相关证件或进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定；未经客户允许使用客户物品，使用后未放回原处，损坏客户物品未修复或赔偿；在客户厂区或产权范围内抢修时，未尊重客户意愿的行为；工作人员在提供有偿服务时，服务过程中态度差，以及未按物价部门有偿服务收费标准收取相关费用，或收取有偿服务费后未提供正规发票。	1. 确认为供电公司抢修人员。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
停送电问题	人员服务行为	收费问题	客户反映相关工作人员在服务过程中要收取相关费用，但实际未收取。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电网建设	电力设施	输变电设施	客户反映供电公司输变电设施存在位置不合理、未安装可靠的电力支架、未安装绝缘管；线路存在连接不牢、接触不良、绝缘老化、树障、噪声过大；输变电设施与自家房屋（蔬菜大棚）等安全距离不足等。	1. 确认为供电公司产权的设备。 按照知识库中电力设施的识别方法确认。如杆塔上有国网标识。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
电网建设	电力设施	配电设施	客户反映供电公司配电设施存在位置不合理、未安装可靠的电力支架、未安装绝缘管；线路存在连接不牢、接触不良、绝缘老化、树障；配电设施与自家房屋安全距离不足等。	
电网建设	电力施工	输变电建设	客户反映供电公司输变电建设造成的路面损坏、噪音、未及时清理废弃物等情况影响客户日常生产、生活，但未造成客户经济利益受损、人身损害等。	1. 确认为供电公司施工工程/产权设施/农网改造工程。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
电网建设	电力施工	输变电改造	客户反映供电公司输变电改造造成的路面损坏、噪音、未及时清理废弃物等情况影响客户日常生产、生活，但未造成客户经济利益受损、人身损害等。	
电网建设	电力施工	配网建设及改造	客户反映供电公司配网建设及改造造成的路面损坏、噪音、未及时清理废弃物等情况影响客户日常生产、生活，但未造成客户经济利益受损、人身损害等。 客户反映配网建设及改造已结束，周围邻居家都进行了改造但客户家未进行；所在地区存在供电质量问题，配网建设及改造结束后，供电质量问题未得到有效改善。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电网建设	人员服务行为	输变电建设人员行为规范	客户反映输变电建设人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题；施工过程中存在施工工具、材料乱堆乱放，造成客户经济损失或人身伤害；借用客户物品时，未征得客户同意、用完后未先清洁或未放回原处、未向客户致谢；工作中损坏了客户原有设施后未恢复原状或等价赔偿；在公共场所施工，未采取安全措施；在道路两旁施工时，未在恰当位置摆放醒目的告示牌；承诺未兑现等。	<p>1. 确认为供电公司施工人员。</p> <p>2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
电网建设	人员服务行为	输变电改造人员行为规范	客户反映输变电改造人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题；施工过程中存在施工工具、材料乱堆乱放，造成客户经济损失或人身伤害；借用客户物品时，未征得客户同意、用完后未先清洁或未放回原处、未向客户致谢；工作中损坏了客户原有设施后未恢复原状或等价赔偿；在公共场所施工，未采取安全措施；在道路两旁施工时，未在恰当位置摆放醒目的告示牌；承诺未兑现等。	
电网建设	人员服务行为	配网建设及改造人员行为规范	客户反映配网建设及改造人员服务态度不佳，存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题；施工过程中存在施工工具、材料乱堆乱放，造成客户经济损失或人身伤害；借用客户物品时，未征得客户同意、用完后未先清洁或未放回原处、未向客户致谢；工作中损坏了客户原有设施后未恢复原状或等价赔偿；在公共场所施工，未采取安全措施；在道路两旁施工时，未在恰当位置摆放醒目的告示牌；承诺未兑现等。	
电网建设	人员服务行为	收费问题	客户反映相关工作人员在服务过程中要收取相关费用，但实际未收取。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
电网建设	民事赔偿	民事赔偿	客户反映因电网建设、改造造成拆迁、青苗受损；电网设备故障（如电线起火、短路、设备脱落等）导致客户财物受损未赔偿或对赔偿金额不满等。	<p>1. 确认为供电公司电网建设工程或确认为供电公司产权的设备。</p> <p>2. 确认供电公司处理存在以下情况之一：</p> <p>①电网建设拆迁补偿方面，确认客户认为不合理的依据；</p> <p>②对清理树障不满，或要求赔偿；</p> <p>③供电公司已告知赔偿方案或已达成赔偿协议（口头、书面协议均有效），客户对供电公司答复赔偿方案不认可；</p> <p>④赔偿方案关键要素缺失（赔偿的具体处理时限、赔偿标准、处理人员）；</p> <p>⑤未兑现赔偿承诺。供电公司已承诺具体赔偿金额或赔付期限，但未按承诺进行赔付；</p> <p>⑥因电网设备给客户造成损失而引起的赔偿纠纷。</p>
服务渠道	营业厅服务	服务项目	客户反映对外公示的服务项目与实际提供的不符。	<p>1. 确认为国网公司营业厅。经知识库确认属于国网营业厅或客户表示有国网公司标识及铭牌。</p> <p>2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
服务渠道	营业厅服务	营业时间	客户反映对外公示的服务时间与实际提供的不符。	
服务渠道	营业厅服务	营业窗口开放数量	客户认为营业窗口开放少。	
服务渠道	营业厅服务	设施问题	客户反映营业厅设施存在问题。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
服务渠道	电子渠道服务	统推系统功能及信息公示	客户反映网上国网 APP、95598 网站、电 e 宝等公司统推渠道中省侧维护的功能存在无法使用、访问速度慢、运行不稳定等系统功能问题；服务信息更新不及时、对外公示的服务与实际不符等信息公示问题。	1. 确认服务渠道。 （1）统推系统：确认服务渠道为网上国网 APP、95598 网站、电 e 宝等公司统推渠道中省侧维护的功能或公司统推渠道中需省公司维护的内容。 （2）省侧自主运营系统：微信公众号等省侧自主运营的电子渠道服务平台功能或维护内容。 （3）第三方运营系统：微信、支付宝等第三方电子渠道中省侧维护的功能或需省公司维护的内容。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
服务渠道	电子渠道服务	省侧自主运营系统功能及信息公示	客户反映微信公众号等省侧自主运营的电子渠道服务平台功能存在无法使用、访问速度慢、运行不稳定等系统功能问题；服务信息更新不及时、对外公示的服务与实际不符等信息公示问题。	
服务渠道	电子渠道服务	第三方运营系统功能及信息公示	客户反映微信、支付宝等第三方电子渠道中省侧维护的功能存在无法使用、访问速度慢、运行不稳定等系统功能问题；服务信息更新不及时、对外公示的服务与实际不符等信息公示问题。	
服务渠道	便民服务网点（村网共建）	设施问题	客户反映便民服务网点设施存在问题。	1. 确认网点性质。 客户明确该网点为国网公司便民服务网点。 2. 确认不认可情况。 详见三级业务场景。

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
服务渠道	网格服务	网格服务电话（微信）不畅通	客户反映公司对外公布的网格服务电话（微信）存在打不通、信号不好、不便捷等。	1. 确认公司对外公布的网格服务电话（微信）。 通过知识库查询或客户明确表示对外公示电话（微信）。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
服务渠道	短信服务	未收到短信	客户反映之前能收到、已订阅电力短信但现在未收到电力短信。	
服务渠道	短信服务	取消又收到	客户反映电力短信取消成功又接收到短信。	
服务渠道	短信服务	错发短信	客户反映非客户自身原因收到非本人的错误电力短信。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
服务渠道	人员服务行为	营业厅人员行为规范	客户对营业厅人员服务存在不满，如：客户对工作人员服务态度和行为规范有投诉意愿，但客户权利被侵害起3个月及以上客户无证据提供；客户对工作人员因非工作原因发生的行为表示不满；工作人员在服务过程中未唱收唱付，未正确引导客户办理相关业务，存在承诺未兑现等服务不规范等引起客户不满；电话服务过程中无故挂断电话；工作人员存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。	1. 确认为供电公司人员。 确认为为客户提供用电服务、与客户发生服务接触的工作人员（除保安、保洁人员）。 2. 确认在工作时间内或工作过程中。 3. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
服务渠道	人员服务行为	网格人员行为规范	客户对网格人员服务存在不满，如：客户对工作人员因非工作原因发生的行为表示不满；工作人员存在工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、承诺未兑现、未采取有效防范措施损坏了客户财物、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定、工作结束未进行清扫清理、借用客户物品不归还、损坏客户设施、垫付电费、按增值服务要求开展有偿服务时存在不规范等引起客户不满；电话服务过程中无故挂断电话；工作人员存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。	
服务渠道	人员服务行为	收费问题	客户反映相关人员存在要收取客户费用、拒收现金问题，实际未收取。	
客户用电安全	窃电或违约用电处理	窃电处理	客户对窃电行为认定或窃电查处的窃电量、差额电费、应追缴电费、罚款、处罚责任划分等有异议。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
客户用电安全	窃电或违约用电处理	违约用电处理	客户对违约用电行为认定或违约用电查处的电量、差额电费、应追缴电费、罚款、处罚责任划分等有异议。	
客户用电安全	客户安全用电	客户安全用电	客户反映用电检查工作提出的安全隐患或整改建议不符合国家相关规定，或对供电公司出具的用电检查结果等有异议。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
客户用电安全	电器赔偿	赔偿标准及金额	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户电器或设备损坏，对赔偿的标准或金额有异议。	1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
客户用电安全	电器赔偿	到场时限	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户电器或设备损坏，对未在24小时内到达现场有异议。	
客户用电安全	电器赔偿	赔偿时限	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户电器或设备损坏，对赔偿处理时限有异议。	
客户用电安全	人员服务行为	用电检查人员行为规范	客户反映用电检查工作人员服务态度不佳。存在怠慢、冷漠、不耐烦、不热情、不回应、不搭理、对客户冷言冷语等态度问题。 客户反映用电检查工作人员服务不规范。存在工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、承诺未兑现、未采取有效防范措施损坏了客户财物、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定、工作结束后未进行清扫清理、借用客户物品不归还、损坏客户设施。 相关人员电话服务过程中无故挂断电话。	1. 确认为供电公司用电检查人员。 2. 确认满足以下条件之一： 详见三级业务场景。
客户用电安全	人员服务行为	收费问题	客户反映相关人员存在要收取客户费用的问题，实际未收取。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
市场化业务	充电服务质量	充电站设施运维	客户反映国家电网产权的充电设施故障未彻底修复、长时间未修复、电流过小、功率异常等影响充电问题，或多次报修未处理完善等问题。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确认客户在使用国网产权的充电场站、充电桩、e 充电 APP、网上国网 APP 过程中发生的问题。 2. 确认为公司充电服务工作人员。包括国网产权的充电桩运维抢修人员，e 充电 APP、网上国网 APP 平台工作人员。 3. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。
市场化业务	充电服务质量	充电桩充电收费标准	客户反映充电桩充电电价、服务费与充电场站、e 充电 APP、网上国网 APP 公示的标准不一致。	
市场化业务	充电服务质量	充电场所	客户反映国家电网产权的充电桩场地配套设施不全、场地环境差等问题。	
市场化业务	充电服务质量	充电站设施建设	客户反映国家电网产权的充电站内充电桩布局不合理，或对建设拆迁补偿、施工未及时清理废弃物造成客户损失等情况有异议。。	
市场化业务	充电服务质量	充电 APP 异常	客户反映在 e 充电 APP、网上国网 APP 电动汽车模块使用过程中出现无法充值、充值未到账、冻结金额超时未解冻、充电订单计费错误、充电费用退补与实际不符、充电站桩信息错误等问题。	
市场化业务	充电服务质量	充电卡	客户对电动汽车充电卡购买、使用不方便等有异议。	
市场化业务	电力负荷管理	节约用电	客户对节约用电活动开展和宣传方式等有异议。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司客户。 2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。
市场化业务	电力负荷管理	需求响应	客户对执行需求响应的通知方式、响应时长、计划安排或需求响应补贴发放等有异议。	
市场化业务	电力负荷管理	有序用电	客户对执行有序用电负荷管理通知方式、停电时长、计划安排等有异议。	

一级分类	二级分类	三级分类	业务场景（意见业务）（三级）	释义（二级）
建议	业务类建议	业扩及变更用电	客户对业扩报装、变更用电业务提出改进建议。	<p>1. 确认为供电公司客户。</p> <p>2. 确认满足以下条件之一：详见三级业务场景。</p>
建议	业务类建议	电价电费	客户对电价电费业务提出改进建议。	
建议	业务类建议	电能计量	客户对电能计量业务提出改进建议。（分界点不认可）	
建议	业务类建议	供电质量	客户对供电质量业务提出改进建议。	
建议	业务类建议	停送电问题	客户对停送电问题提出改进建议。	
建议	业务类建议	电网建设	客户对电网建设提出改进建议。	
建议	业务类建议	服务渠道	客户对服务渠道提出改进建议。	
建议	业务类建议	客户用电安全	客户对客户用电安全提出改进建议。	
建议	业务类建议	市场化业务	客户对市场化业务提出改进建议, 含非充电车辆占用国网产权充电桩车位等建议。	
建议	业务类建议	其他建议	客户提出其他改进建议。	
建议	政策类建议	政府相关政策建议	客户对国家级、省级政府相关法律法规、文件政策等不认可而提出的建议。	
建议	政策类建议	国网公司政策建议	客户对国网公司相关规章制度、标准、文件等不认可而提出的建议。	

附件2

国家电网有限公司 95598 重要服务事项 报备管理规范

一、重要服务事项定义

重要服务事项是指在供用电过程中，因不可抗力、配合政府工作、系统改造升级等原因，可能给客户用电带来影响的事项，或因客户不合理诉求可能给供电服务工作造成影响的事项。

二、重要服务事项报备范围

（一）配合军事机构、司法机关、县级及以上政府机构工作，需要采取停限电或限制接电等措施影响供电服务的事项。包括安全维稳、房屋拆迁、污染治理、产业结构调整、非法生产治理、紧急避险等对电力客户中止供电或限制接电的事项，以及地市级及以上政府批准执行的有序用电（需求响应）等。

（二）因系统升级、改造无法为客户提供正常服务，对供电服务造成较大影响的事项。包括营销业务应用系统、“网上国网”、网上营业厅、充电设施大面积离线、“e 充电” APP 异常等面向客户服务的平台及第三方支付平台。

（三）因地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡、森林火灾，以及经县级及以上气象台、政府机关部门发布的符合应用级别的预警恶劣天气造成较大范围停电、供电营业厅或第三方

服务网点等服务中断、无法及时到达服务现场，对供电服务有较大影响的事项（预警恶劣天气类型见附表）。

（四）供电公司确已按相关规定答复处理，但客户诉求仍超出国家有关规定的，对供电服务有较大影响的最终答复事项。包括青苗赔偿（含占地赔偿、线下树苗砍伐）、停电损失、家电赔偿、建筑物（构筑物）损坏引发经济纠纷，或充电过程中发生的车辆及财物赔偿等各类赔偿事件引发的纠纷；因触电、电力施工、电力设施安全隐患等引发的伤残或死亡事件；因醉酒、精神异常、限制民事行为能力的人提出无理要求；因供电公司电力设施（如杆塔、线路、变压器、计量装置、分支箱、充电桩等）的安装位置、安全距离、施工受阻、噪音、计量装置校验结果和电磁辐射引发纠纷，非供电公司产权设备引发纠纷；因员工信贷问题、已进入司法程序或对司法判决结果不认可引发的纠纷问题。

（五）因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨、用户不满处罚结果，可能引起的恶意投诉事项。

三、报备流程

第（三）类自然灾害报备，由市、县公司直接发布应用，其他报备按照以下流程管理，国网车联网技术公司内部的重要服务报备事项参照执行。

（一）发起

1.区（县）公司范围内的重要服务事项由责任单位在系统中发起，地市范围内的重要服务事项由地市公司供电服务指挥中心

发起。

2.省公司范围内的重要服务事项原则上由省营销服务中心发起、审核、发布。

（二）审核

地市公司供电服务指挥中心负责本市重要服务事项审核，对不符合报备管理规定的，回退至属地单位或部门；对符合管理规定的，提交地市公司专业管理部门审批。

（三）审批

地市公司营销部、运检（设备）部、建设部等专业管理部门负责本市重要服务事项审核，符合管理规定的发布使用；对不符合报备管理规定的，回退至地市公司供电服务指挥中心。

（四）使用

1.国网客服中心要组织客服专员在填写报备相关工单的用户编号、联系电话或客户地址时，与报备的重要服务事项相关联，精确至市（县）级，并在业务受理页面警示提醒。

2.当客户诉求与报备范围（一）到（三）的重要服务事项对应时，应按以下标准派单：

（1）属于投诉场景，符合报备范围与影响投诉子类时，原则上做好客户解释并以查询咨询工单办结。

（2）涉及频繁停电投诉时，根据掉电记录核减影响时间段内的所有停电，掉电记录查询失败且客户表述不清、或报备影响时间不能完整覆盖停电时间时，按报备数量核减。

(3) 不属于投诉场景但符合报备范围的，原则上做好客户解释并以查询咨询工单办结。

(4) 客户诉求超出重要服务事项报备范围，或与影响投诉子类不相符的，按相应业务分类标准派单。

3.当客户诉求与报备范围（四）的重要服务事项对应时，符合报备范围且与影响投诉子类相符的，做好客户服务解释工作并以查询咨询工单办结，不再派发新工单，其中信贷类问题客户反映人员与报备人员相符的即认定为符合报备范围。超出报备范围或与影响投诉子类不符的，客户反映投诉诉求时，降级派发意见（建议）工单；反映其他诉求时，按相应业务分类标准派单。

4.当客户诉求与报备范围（五）的重要服务事项对应时，符合报备范围且属于投诉场景的不派发投诉工单，按照客户诉求降级派发意见（建议）工单；不属于投诉场景的，原则上以查询咨询工单办结。超出报备范围的，按相应业务分类标准派单。

5.对于配合军事机构、司法机关、县级及以上政府机构工作，采取停限电或限制接电等措施影响供电服务的重要服务事项报备，报备的事件发生时间根据军事机构、司法机关、政府支撑材料中工作开展的具体时间确定，无工作开展具体时间的，以支撑材料落款时间为事件发生时间。

6.对于经县级及以上气象台、县级政府部门发布符合应用级别的预警恶劣天气的紧急重要服务事项报备，由发起单位选择预警中预计恶劣天气开始后 24 小时内的任一时点为应用时限开始

时点，按不同预警级别执行应用时限。

7.国网客服中心对应用报备解释办结的工单，应通过系统传递给市县公司，属地单位应加强分析，形成问题闭环，做好服务风险防控。

（五）下线

针对已结束的报备事项，系统按照截止有效时限自动完成报备下线。

四、重要服务事项报备内容

（一）重要服务事项报备内容应包括：申请单位、申报区域、事件类型、事件发生时间、影响结束时间、申请人联系方式、上报内容、应对话术及相关支撑附件。客户资料颗粒度应尽量细化，原则上除了报备范围（三）的重要服务事项以外，均需要在影响范围中录入客户明细（客户户名、用户编号、详细地址或联系方式），其中涉及整台区业务的，应通过营销系统推送客户资料。

（二）报备内容中应简述问题处理过程，如起因、事件发展过程、联系客户处理结果等。

（三）报备内容中应包含国网客服中心受理客户诉求时的参考话术，采用一问一答的形式，问答需涵盖报备事项要点，答复用语文明规范。

（四）附件提供的相关支撑材料应包括重要服务事项的相关证明文件或照片。

（五）报备的起止时间必须准确，配合政府停限电以文件通

知期限为准，最终答复事项应结合实际确定，但最长均不超过6个月，其余重要服务事项时间跨度原则上不应超过3个月，超过需再次报备。

（六）重要服务事项报备起止时间原则上应精确至小时。

五、其他要求

（一）重要服务事项报备实施影响客户数总量控制，当年各省报备范围（四）、（五）类影响客户总数不得超过年初省公司客户总数的千分之五。

（二）各级审核单位应在2个工作日内完成重要服务事项报备的审核工作。报备范围（一）中的有序用电（需求侧响应）限电、紧急避险，以及报备范围（三）中的地震、泥石流等自然灾害的重要服务事项，在非工作时间可先发起报备流程，1个工作日内完成有关证明材料补充。

（三）地市公司应严格审核报备事项及材料质量，确保报备事项客观真实、资料准确详实。

（四）国网客服中心客服专员根据报备材料答复客户，造成的不满意评价和对内投诉可剔除。

（五）国网客服中心对所有使用报备事项受理的工单须在系统中标记并加强质检，国网营销部将进行抽查。

（六）省公司营销部加强重要服务事项报备质量监督，组织营销服务中心开展质检，原则上报备范围（三）的重要服务事项发布后1个工作日内完成合格性标记，其余报备发布后5个工作

日内完成合格性标记，对于报备事项不符合规范要求的，在系统中标记“不合格”并停止使用。

（七）各省公司加强对重要服务事项报备及使用情况分析和管控，对应用重要服务事项的工单逐一进行跟踪。

（八）国网营销部组织对各单位报备情况开展不定期抽查，每发现一件虚假报备事项，计为一件投诉。

六、重要服务事项报备支撑材料提供要求表

类别	报备事项	材料提供单位级别	材料要求	影响投诉子类
第一类报备	安全维稳、房屋拆迁、污染治理、产业结构调整、非法生产治理等对电力客户中止供电或限制接电事项	军事机构、司法机关、县级以上人民政府、电力监管机构、电力管理部门、安全生产监督管理部门、消防部门、法律法规规定的其他行政主体。 (行政机关以外的各类办公室、委员会、领导小组、指挥部等临时性、协调性机构,需法律法规授权)。	军事机构、司法机关、县级及以上政府提供的配合停电的盖章决定、通知、函等需有停电对象的名称(姓名)、用电地址、停电时间或期限、停电的事由和规范性依据。 安全维稳类:县级及以上人民政府或其应急管理部门提供的配合停电的盖章决定、通知、函等。	抢修人员服务行为、无故停电、频繁停电、电压质量异常、现场服务人员服务行为、营业厅人员服务行为、环节处理问题、环节处理不当、超时限、业扩报装超时限
			污染治理类、房屋拆迁类、产业结构调整类、非法生产治理类:县级及以上人民政府或其有关行政主管部门提供的配合停电的盖章决定、通知、函等。	
	紧急避险	——	1.特殊紧急情况下,停电通知采用非书面形式的,需提供停电决定主体通知的录音、短信、微信等证据,并在停电决定主体补发书面停电通知或出具书面情况说明后1个工作日内在系统中补录。 2.无停电通知但供电公司研判存在安全隐患需要紧急停电的,由地市级专业管理部门出具情况说明,经部门负责人签字并加盖公章。	
	有序用电(需求响应)	地市级及以上政府部门	地市级及以上政府部门发布的有序用电(需求响应)方案与政府部门(或地市级供电公司)启动有序用电(需求响应)的通知。	抢修人员服务行为、停送电信息问题、无故停电、频繁停电、电压质量异常、现场服务人员服务行为
第二类报备	系统升级、改造	省公司及以上(原则上每月不超过2次)	省公司专业部门、省信通公司等单位提供的升级、改造盖章材料之一,材料需明确系统名称、受影响功能、范围、升级改造时间及期限等。	业扩报装超时限、环节处理不当、环节处理问题、欠费停复电、车联网人员服务行为、充电抢修到达现场超时限、电价电费、

类别	报备事项	材料提供单位级别	材料要求	影响投诉子类
				车联网电价电费、超时限、停送电信息问题、营业厅人员服务行为
第三类报备	地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡、森林火灾	乡镇级及以上政府	事发后的政府通报或地市级及以上新闻媒体（含其新媒体账号）报道。	频繁停电、电压质量异常、无故停电、超时限、欠费停复电、充电抢修到达现场超时限、现场服务人员服务行为、营业厅人员服务行为、业扩报装超时限、环节处理问题、车联网人员服务行为、充电抢修到达现场超时限、抄表、验表、环节处理不当、施工人员服务行为、停送电信息问题、抢修人员服务行为
	恶劣天气预警	区县级及以上气象台	中国天气网、国家突发事件预警信息发布网（含其新媒体账号）、区县级及以上气象台网站（含其新媒体账号）信息截图、区县级及以上气象台出具的书面预警通知材料之一。	沙尘暴、大雾、霾、道路结冰仅影响超时限、欠费停复电、充电抢修到达现场超时限场景； 其他类预警影响频繁停电、电压质量异常、无故停电、超时限、欠费停复电、充电抢修到达现场超时限、验表（仅针对台风、暴雪、高温、暴雨的红色预警）、业扩报装超时限（仅针对台风、暴雪、高温、暴雨的红色预警）
第四类报备	青苗赔偿（含占地赔偿、线下树苗砍伐）、停电损失、家电赔偿、建筑物（构筑物）损坏引发经济纠纷、充电过程中发生的车辆及财	村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构，保险公司，有资质的鉴定机构	青苗赔偿（含占地赔偿、线下树苗砍伐）： 村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构提供的书面盖章证明，或有资质的评估机构提供的书面盖章证明；或区县级及以上政府出具的赔偿标准。	充电过程有关赔偿纠纷影响：车联网人员服务行为、现场服务人员服务行为、充电抢修到达现场超时限 其他各类赔偿影响：现场服务人员服务行为、营业厅人员服务行为、施工人员服务行为、抢修人员服务行为、频繁停电、电压质量异常、无故停电、超时限、停送电信息问题、欠费停复电、业扩报装超时限、
			建筑物（构筑物）损坏引发经济纠纷： 村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构提供的书面盖章证明，或保险公司、有资质的鉴定机构提供的书面盖章证明。	
			停电损失、家电赔偿、充电过程中发生的车辆及财物赔偿： 保险公司或有资质的鉴定机构提供的书面盖章证明。	

类别	报备事项	材料提供单位级别	材料要求	影响投诉子类
	物赔偿等各类赔偿事件引发的纠纷		<p>其他赔偿事件引发的纠纷：有资质且有权限的第三方机构提供的书面盖章证明，或区县级及以上政府出具的赔偿标准。</p> <p>以上无赔偿依据的，已要求客户通过司法、仲裁等途径解决的，经地市公司专业管理部门审核出具情况说明并加盖公章。</p>	农网改造
	因触电、电力施工、电力设施安全隐患等引发的伤残或死亡事件	有资质的鉴定机构、司法文书	<p>1. 有资质的鉴定机构或司法文书。</p> <p>2. 无赔偿依据的，已要求客户通过司法、仲裁等途径解决的，经地市公司专业管理部门审核出具情况说明并加盖公章。</p>	现场服务人员服务行为、营业厅人员服务行为、车联网人员服务行为、施工人员服务行为、抢修人员服务行为、超时限、欠费停复电、停送电信息问题、农网改造
	因醉酒、精神异常、限制民事行为能力的人提出无理要求	村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构，医疗机构	村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构提供证明或有资质的鉴定机构（或相关医疗机构）出具证明或其他佐证材料。	全部投诉子类
	因供电公司电力设施（如杆塔、线路、变压器、计量装置、分支箱、充电桩等）的安装位置、安全距离、施工受阻、计量装置校验结果引发纠纷，非供电公司产权设备引发纠纷		<p>安装位置、安全距离、施工受阻：现场测量照片及电力设施保护条例等文件依据或村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构提供的相关佐证材料。</p> <p>计量装置校验：有资质的鉴定机构提供验表报告。</p> <p>非供电公司产权设备：产权方证明或村委会（社区居委会）、街道办及以上政府机构提供的佐证材料。</p> <p>涉及安装先后、非供电公司产权设备难以获取证明材料的，已要求客户通过司法、仲裁等途径解决的，经地市公司专业管理部门审核出具情况说明并加盖公章。</p>	现场服务人员服务行为、营业厅人员服务行为、施工人员服务行为、抢修人员服务行为、验表、停送电信息问题、无故停电、频繁停电、电压质量异常、欠费停复电、抄表、业扩报装超时限、车联网人员服务行为、充电抢修到达现场超时限、农网改造、超时限
	因供电公司电力设施噪音、电磁辐射引发纠纷	有资质的鉴定机构	1. 鉴定机构出具的检测报告、鉴定机构的资质证明。（注：电磁辐射符合《电磁环境控制限值》（GB 8702-2014）中豁免范围，即 100kV 以下电压等级的交流输变电设施产生电场、磁场、电磁场的设施（设备）可免于管理的可不提供检测报告，但需提供客户设备电压等级	

类别	报备事项	材料提供单位级别	材料要求	影响投诉子类
			的支撑材料) 2. 涉及在建工程，提供第三方环评报告。	
	因员工信贷问题、已进入司法程序或对司法判决结果不认可引发的纠纷	借贷合同、司法文书	1. 员工信贷问题 ：借贷合同或催款还款记录。影响范围需提供催债电话或被催债的员工及亲属明细（员工姓名或联系方式）。 2. 已进入司法程序或对司法判决结果不认可 ：受案回执、立案回执、判决书等司法文书之一。	全部子类
第五类报备	因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨或用户不满处罚结果		1. 因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨 ：能证明存在 经济纠纷、个人恩怨 的公安机关接处警记录或受案回执，或村委会(社区居委会)、街道办及以上政府机构、人民调解委员会出具的相关材料。 2. 用户不满处罚结果 ：处罚结果及依据。	全部子类

附表：突发气象灾害预警的重要服务事项报备应用范围

序号	气象灾害类型	预警等级			重要服务事项报备应用等级	重要服务事项报备应用时限
		黄色	橙色	红色		
1	台风	24 小时内可能或者已经受热带气旋影响，沿海或者陆地平均风力达 8 级以上，或者阵风 10 级以上并可能持续。	12 小时内可能或者已经受热带气旋影响，沿海或者陆地平均风力达 10 级以上，或者阵风 12 级以上并可能持续。	6 小时内可能或者已经受热带气旋影响，沿海或者陆地平均风力达 12 级以上，或者阵风达 14 级以上并可能持续。	黄色及以上	黄色 24 小时； 橙色 3 天； 红色 5 天
2	暴雨	6 小时内降雨量将达 50 毫米以上，或者已达 50 毫米以上且降雨可能持续。	3 小时内降雨量将达 50 毫米以上，或者已达 50 毫米以上且降雨可能持续。	3 小时内降雨量将达 100 毫米以上，或者已达 100 毫米以上且降雨可能持续。	黄色及以上	橙色及以下 24 小时； 红色 5 天
3	暴雪	12 小时内降雪量将达 6 毫米以上，或者已达 6 毫米以上且降雪持续，可能对交通或者农牧业有较大影响。	6 小时内降雪量将达 10 毫米以上，或者已达 10 毫米以上且降雪持续，可能或者已经对交通或者农牧业有较大影响。	6 小时内降雪量将达 15 毫米以上，或者已达 15 毫米以上且降雪持续，可能或者已经对交通或者农牧业有较大影响。	黄色及以上	黄色 24 小时； 橙色 3 天； 红色 5 天
4	寒潮		24 小时内最低气温将要下降 12℃ 以上，最低气温小于等于 0℃，陆地平均风力可达 6 级以上，或者已经下降 12℃ 以上，最低气温小于等于 0℃，平均风力达 6 级以上，并可能持续。	24 小时内最低气温将要下降 16℃ 以上，最低气温小于等于 0℃，陆地平均风力可达 6 级以上，或者已经下降 16℃ 以上，最低气温小于等于 0℃，平均风力达 6 级以上，并可能持续。	橙色及以上	橙色 24 小时； 红色 3 天
5	大风	12 小时内可能受大风影响，平均风力可达 8 级以上，或者阵风 9 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 8～9 级，或者阵风 9～10 级并可能持续。	6 小时内可能受大风影响，平均风力可达 10 级以上，或者阵风 11 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 10～11 级，或者阵风 11～12 级并可能持续。	6 小时内可能受大风影响，平均风力可达 12 级以上，或者阵风 13 级以上；或者已经受大风影响，平均风力为 12 级以上，或者阵风 13 级以上并可能持续。	黄色及以上	橙色及以下 24 小时； 红色 3 天

序号	气象灾害类型	预警等级			重要服务事项 报备应用等级	重要服务事项 报备应用时限
		黄色	橙色	红色		
6	沙尘暴		6 小时内可能出现强沙尘暴天气（能见度小于 500 米），或者已经出现强沙尘暴天气并可能持续。	6 小时内可能出现特强沙尘暴天气（能见度小于 50 米），或者已经出现特强沙尘暴天气并可能持续。	橙色及以上	24 小时
7	高温		24 小时内最高气温将升至 37℃ 以上。	24 小时内最高气温将升至 40℃ 以上。	橙色及以上	24 小时
8	雷电	6 小时内可能发生雷电活动，可能会造成雷电灾害事故。	3 小时内可能发生较强雷电活动，并伴有 9 级以上短时大风，或短时强降水，或冰雹，出现雷电和大风灾害的可能性很大。	3 小时内可能发生强烈雷电活动，并伴有 10 级以上短时大风，或短时强降水，或冰雹，出现雷电和大风灾害的可能性非常大。	黄色及以上	橙色及以下 24 小时； 红色 3 天
9	冰雹		6 小时内可能出现冰雹天气，并可能造成雹灾。	2 小时内出现冰雹可能性极大，并可能造成重雹灾。	橙色及以上	24 小时
10	霜冻		24 小时内地面最低温度将要下降到零下 5℃ 以下，对农业将产生严重影响，或者已经降到零下 5℃ 以下，对农业已经产生严重影响，并将持续。		橙色	24 小时
11	大雾			2 小时内可能出现能见度小于 50 米的雾，或者已经出现能见度小于 50 米的雾并将持续。	红色	24 小时

序号	气象灾害类型	预警等级			重要服务事项 报备应用等级	重要服务事项 报备应用时限
		黄色	橙色	红色		
12	霾		未来 24 小时内可能出现下列条件之一并将持续或已达到下列条件之一并可能持续： (1) 能见度小于 1000 米且相对湿度小于 80%的霾。 (2) 能见度小于 1000 米且相对湿度大于等于 80%，PM2.5 浓度大于 250 微克/立方米且小于等于 500 微克/立方米。 (3) 能见度小于 5000 米，PM2.5 浓度大于 500 微克/立方米。		橙色	24 小时
13	道路结冰			当路表温度低于 0℃，出现降水，2 小时内可能出现或者已经出现对交通有很大影响的道路结冰。	红色	24 小时
14	雷雨大风	6 小时内可能受雷雨大风影响，平均风力可达 8 级以上，或阵风 9 级以上并伴有强雷电；或者已经受雷雨大风影响，平均风力达 8~9 级，或阵风 9~10 级并伴有强雷电，且可能持续。	2 小时内可能受雷雨大风影响，平均风力可达 10 级以上，或阵风 11 级以上，并伴有强雷电；或者已经受雷雨大风影响，平均风力为 10~11 级，或阵风 11~12 级并伴有强雷电，且可能持续。	2 小时内可能受雷雨大风影响，平均风力可达 12 级以上并伴有强雷电；或者已经受雷雨大风影响，平均风力为 12 级以上并伴有强雷电，且可能持续。	黄色及以上	橙色及以下 24 小时； 红色 3 天

国网新疆电力有限公司 配网管理部 程恭 2023-06-07

国家电网有限公司办公室

2023 年 6 月 2 日印发
