



国家电网
STATE GRID

国家电网公司调度交易服务“十项措施”

一、规范《并网调度协议》和《购售电合同》的签订与执行工作，坚持公开、公平、公正调度交易，依法维护电网运行秩序，为并网发电企业提供良好的运营环境。

二、按规定、按时向政府有关部门报送调度交易信息；按规定、按时向发电企业和社会公众披露调度交易信息。

三、规范服务行为，公开服务流程，健全服务机制，进一步推进调度交易优质服务窗口建设。

四、严格执行政府有关部门制定的发电量调控目标，合理安排发电量进度公平调用发电机组辅助服务。

五、健全完善问询答复制度，对发电企业提出的问询能够当场答复的，应当当场予以答复；不能当场答复的，应当自接到问询之日起6个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，应告知发电企业，延长答复的期限最长不超过12个工作日。

六、充分尊重市场主体意愿，严格遵守政策规则，公开透明组织各类电力交易，按时准确完成电量结算。

七、认真贯彻执行国家法律法规，严格落实小火电关停计划，做好清洁能源优先消纳工作，提高调度交易精益化水平，促进电力系统节能减排。

八、健全完善电网企业与发电企业、电网企业与用电客户沟通协调机制，定期召开联席会，加强技术服务，及时协调解决重大技术问题，保障电力可靠有序供应。

九、认真执行国家有关规定和调度规程，优化新机并网服务流程，为发电企业提供高效优质的新机并网及转商运服务。

十、严格执行《国家电网公司电力调度机构工作人员“五不准”规定》和《国家电网公司电力交易机构服务准则》，聘请“三公”调度交易监督员，省级及以上调度交易设立投诉电话，公布投诉电子邮箱。



能源监管投诉举报热线：





国家电网
STATE GRID

国家电网有限公司员工服务“十个不准”

(修订版)

第一条 不准违规停电、无故拖延检修抢修和延迟送电。

第二条 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。

第三条 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节。

第四条 不准为客户工程指定设计、施工、供货单位。

第五条 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密。

第六条 不准漠视客户合理用电诉求、推诿搪塞怠慢客户。

第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道。

第八条 不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。

第九条 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。

第十条 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。



能源监管投诉举报热线：





国家电网 STATE GRID

国家电网有限公司供电服务“十项承诺”

(修订版)

第一条 电力供应安全可靠。城市电网平均供电可靠率达到99.9%，居民客户端平均电压合格率达到98.5%；农村电网平均供电可靠率达到99.8%，居民客户端平均电压合格率达到97.5%；特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

第二条 停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前通知用户或进行公告。临时检修停电，提前通知重要用户。故障停电，及时发布信息。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。

第三条 快速抢修及时复电。提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的平均时间一般为：城区范围45分钟，农村地区90分钟，特殊边远地区2小时。到达现场后恢复供电平均时间一般为：城区范围3小时，农村地区4小时。

第四条 价费政策公开透明。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、网上国网App（微信公众号）、“95598”网站等渠道公开电价、收费标准和服务程序。

第五条 渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道，提供咨询、办电、交费、报修、节能、电动汽车、新能源并网等服务，实现线上一网通办、线下一站式服务。

第六条 获得电力快捷高效。低压客户平均接电时间：居民客户5个工作日，非居民客户15个工作日。高压客户供电方案答复期限：单电源供电10个工作日，双电源供电20个工作日。高压客户装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后3个工作日。

第七条 电表异常快速响应。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。客户提出电表数据异常后，5个工作日内核实并答复。

第八条 电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”。

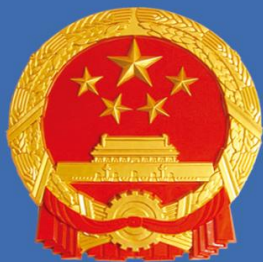
第九条 服务投诉快速处理。“95598”电话（网站）、网上国网App（微信公众号）等渠道受理客户投诉后，24小时内联系客户，5个工作日内答复处理意见。

第十条 保底服务尽职履责。公开公平地向售电主体及其用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。



国网河南省电力公司业扩报装“十个不准”

1. 不准以任何理由拒报、限报。
2. 不准私增业务环节、办理条件。
3. 不准对重要客户以外客户的受电工程进行设计审查和中间检查。
4. 不准推诿拖延、超时办理、线下办理。
5. 不准要求客户提交公司规定以外任何资料，具备线上办电条件的客户跑趟不超过1次。
6. 不准收取高可靠性供电费以外的任何费用。
7. 不准为客户工程指定设计、施工、供货单位。
8. 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。
9. 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。
10. 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密。



国家能源局河南监管办公室

Henan Energy Regulatory Office of National Energy
Administration of the People's Republic of China

12398 投诉举报热线

国家能源局河南监管办公室（简称河南能源监管办），是国家能源局在河南的派出机构，依照《电力监管条例》等规章、规定，负责全省电力等能源的监督管理和行政执法工作，以及电力安全监管工作。任何单位和个人对违反国家有关电力等能源监管规定的行为，均可以向12398投诉举报热线反映。

投诉受理条件：

- 1、属于监管机构的职责范围；
- 2、有明确的投诉人和被投诉人（姓名、住址、联系方式等）；
- 3、有明确的投诉请求、事实和理由（书面资料、照片、录音、录像等相关证据材料）；

举报受理条件：

- 1、属于监管机构的职责范围；
- 2、被举报人基本情况清楚（名称、住址、联系方式等）；
- 3、有具体的违法事实；
- 4、线索清晰并附带相关证据材料；

根据《电力监管条例》、《12398能源监管热线投诉举报处理办法》，对不符合上述条件或依法应通过其他途径解决、不符合有关法律法规规定及监管机构已经做出处理等投诉举报事项，我们不予受理。

您可以在全省各地直接拨打12398投诉举报热线或发送电子邮件向我们反映问题(电子邮箱：12398@nea.gov.cn)。

依法监管 公平公正

12398

