中国南方电网
CHINA SOUTHERN POWER GRID

中国南方电网公司供电服务承诺

一、电力供应安全可靠。城市地区平均供电可靠率不低于99.9%，居民客户端平均电压合格率不低于98.5%；农村地区平均供电可靠率不低于99.8%，居民客户端平均电压合格率不低于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。

二、停电限电提前通告。供电设施计划检修停电、临时检修停电、计划限电提前通知或公告、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过“南网在线”、短信等渠道主动推送给客户。

三、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平均时间（具备交通通行条件）：城市地区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（具备抢修条件）：城市地区3小时，农村地区4小时。

四、业务办理快捷高效。居民客户、低压非居民客户、高压单电源客户、高压双电源客户的业扩报装各环节合计办理时间分别不超过3个、6个、22个、32个工作日。

五、服务渠道方便快捷。通过“南网在线”、实体营业厅、95598供电服务热线、自助服务终端、微信、支付宝等线上、线下渠道，提供用电报装、查询、交费等供电服务。

六、关爱人群优先服务。为老、弱、病、残、孕等特殊群体客户提供营业厅优先服务、便捷服务。客户在营业厅平均等候时间不超过15分钟。

七、电费服务贴心细致。提供用电日历、电子发票、电子账单等温馨服务，客户用电更省心。欠费停电的客户交清电费后12小时内复电。

八、服务信息公开透明。严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，主动在“南网在线”、营业场所等公开用电报装流程、办理时限、办理环节、申请资料等服务标准和收费项目。

九、客户诉求及时处理。“南网在线”、95598供电服务热线等渠道24小时受理客户咨询、投诉、举报等诉求。95598供电服务热线20秒接通率超过90%。受理客户投诉后，24小时内联系客户，5个工作日内答复客户处理意见。

十、严格履行保底服务。公开公平公正地向售电主体及其用户提供各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。