

## 中国南方电网公司供电服务承诺

一、**电力供应安全可靠。**城市电网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%；农村电网平均供电可靠率不低于99.85%，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、**停电信息提前告知。**供电设施计划检修停电，提前七日通知用户或公告；临时检修停电，提前24小时通知重要用户或公告；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用户。

三、**抢修复电及时快速。**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。**实行“三零”服务的低压用户全过程办电时间，无电力外线工程的不超过5个工作日，有电力外线工程的不超过15个工作日；涉及10千伏及以上公共电网升级改造的同步建设配套电网，保障用户用电需求。未实行“三零”服务的低压用户各环节合计办理时间不超过6个工作日。高压单电源用户、高压双电源用户各环节合计办理时间分别不超过22个、32个工作日。

五、**服务渠道多元便捷。**通过“南网在线”、实体营业厅、95598供电服务热线、自助服务终端等线上、线下渠道，提供咨询、用电报装、交费、新能源并网等服务，实现线下只进一门，线上一网通办。

六、**全力保障民生用电。**为老、弱、病、残、孕等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。严格落实国家低保户、五保户等电费减免优惠政策，提供用电暖心服务。全力做好电动汽车充电基础设施服务保障。

七、**电费服务贴心细致。**通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生情况；为客户提供用电日历、电子发票、电子账单等线上服务。欠费停电的客户交纳电费后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。按照国家信息公开有关规定，在供电营业厅、“南网在线”等渠道主动公开与供用电相关的政策制度、服务标准、投诉或监督渠道等信息。

九、**客户诉求快速处理。**95598供电服务热线、“南网在线”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。**切实履行电力普遍服务社会责任。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。