

规章制度编号：国网（营销/3）377-2021（F）

国家电网有限公司供电服务质量事件与服务过错认定办法

第一章 总 则

第一条 为进一步规范和加强国家电网有限公司（以下简称“公司”）供电服务工作，严格执行《供电服务“十项承诺”》《员工服务“十个不准”》《供电服务标准》等有关制度标准，准确认定供电服务过程中出现的供电服务质量事件及服务过错，依据公司《员工奖惩规定》予以惩处，制定本办法。

第二条 供电服务质量事件与服务过错认定应以事实为依据，以规范服务为目的，坚持严肃严谨、客观公正的原则。

第三条 本办法适用于公司系统内部供电服务质量事件与服务过错认定管理工作。

第二章 职责分工

第四条 公司和各级单位应成立供电服务质量事件与服务过错认定工作小组，日常管理工作由本单位营销部或供电服务归口管理部门牵头负责。

第五条 公司供电服务质量事件与服务过错认定工作小组成员由国网安监部、设备部、营销部、互联网部、法律部、人资部、组织部、宣传部、巡视办、国调中心等有关部门负责人和驻公司纪检监察组相关负责人组成。

第六条 公司供电服务质量事件与服务过错认定工作小组负责开展公司供电服务质量事件与服务过错认定管理工作；组织相关部门开展特别重大、重大供电服务质量事件调查和认定工作。

第七条 省公司级单位供电服务质量事件与服务过错认定工作小组负责执行公司供电服务质量事件与服务过错认定管理规定；组织开展较大、一般供电服务质量事件调查和认定工作。市、县公司级单位负责开展本单位供电服务过错调查和认定工作。

第八条 公司各相关部门按照职责分工，参加供电服务质量事件调查，负责提出本专业供电服务质量事件认定建议。

第三章 供电服务质量事件认定标准

第九条 本办法所称供电服务质量事件，是指员工在供电服务过程中，未遵守有关制度标准，给客户或企业造成重大损失，损害公司品牌形象，造成不良影响的事件。

第十条 供电服务质量事件根据危害程度和影响范围分为四级：特别重大、重大、较大和一般供电服务质量事件。

（一）特别重大供电服务质量事件

1.国家有关部委（单位）查实属供电部门主观责任，并被国家有关部委（单位）行政处罚的供电服务质量事件；

2.中央或全国性新闻媒体、主要门户网站等曝光属供电部门主观责任，并产生重大负面影响的供电服务质量事件；

3.给客户或企业造成100万元及以上直接经济损失的供电服务质量事件；

4.公司认定的其他特别重大供电服务质量事件。

（二）重大供电服务质量事件

1.省级政府有关部门（单位）查实属供电部门主观责任，并被省级政府有关部门（单位）行政处罚的供电服务质量事件；

2.省级新闻媒体等曝光属供电部门主观责任，并产生重大负面影响的供电服务质量事件；

3.给客户或企业造成50万元及以上100万元以下直接经济损失的供电服务质量事件；

4.公司认定的其他重大供电服务质量事件。

（三）较大供电服务质量事件

1.地市级政府有关部门（单位）查实属供电部门主观责任，并被地市级政府有关部门（单位）行政处罚的供电服务质量事件；

2.省会城市、副省级城市媒体等曝光属供电部门主观责任，并产生较大负面影响的供电服务质量事件；

3.给客户或企业造成20万元及以上50万元以下直接经济损失的供电服务质量事件；

4.省公司级单位认定的其他较大供电服务质量事件。

(四) 一般供电服务质量事件

1.县级政府有关部门(单位)查实属供电部门主观责任,并被县级政府有关部门(单位)行政处罚的供电服务质量事件;

2.地市级新闻媒体等曝光属供电部门主观责任,并产生一定负面影响的供电服务质量事件;

3.给客户或企业造成10万元及以上20万元以下直接经济损失的供电服务质量事件;

4.省公司级单位认定的其他一般供电服务质量事件。

第四章 供电服务过错认定标准

第十一条 本办法所称供电服务过错,是指因员工未履行岗位职责或履职不当,造成客户或企业利益受损、引起客户不良感知或给企业形象造成不良影响,但未构成供电服务质量事件的供电服务行为。

第十二条 供电服务过错根据问题性质和影响程度分为三类:一类过错、二类过错和三类过错。

(一) 一类过错

情节严重,给客户或企业造成5万元及以上10万元以下直接经济损失,或给企业形象造成较大影响的供电服务过错。

(二) 二类过错

情节较重，给客户或企业造成1万元及以上5万元以下直接经济损失，或在一定范围内给企业形象造成不良影响的供电服务过错。

(三) 三类过错

情节较轻，给客户或企业造成1万元以下直接经济损失，引起客户不良感知或给企业造成轻微不良影响的供电服务过错。

第五章 认定结果处理

第十三条 各级供电服务质量事件与服务过错认定工作小组提出认定结果后，对供电服务质量事件，依据公司《员工奖惩规定》提出惩处建议；对供电服务过错，视情节轻重，提出组织处理或经济处罚建议。认定结果与惩处建议，交同级别单位员工奖惩工作办公室，对直接责任人或相关责任人予以惩处。

第十四条 供电服务责任人涉嫌违反党纪的，按照干部管理权限，交由相应党组织依规依纪处理。相关人员涉嫌职务违法、职务犯罪的，由所在单位纪委报至驻公司纪检监察组依法处置；涉嫌其他违法犯罪情节的，移交司法机关处理。

第六章 监督管理

第十五条 各级单位应加强供电服务质量事件与服务过错

认定管理工作，严肃供电服务质量事件与服务过错的调查与认定，严格按照认定结果移交惩处；应常态开展专项检查，强化业务稽查，持续整治各类供电服务问题，防范服务及舆情风险。公司应定期对各级单位服务事件与过错认定情况进行专项检查或组织交叉互查。

第十六条 发生供电服务质量事件的，各省公司级单位供电服务质量事件与服务过错认定工作小组应第一时间上报供电服务质量事件发生的时间、地点、内容、范围、对用电客户的影响和已经采取的措施等信息，并于4小时内报送书面报告至公司供电服务质量事件与服务过错认定工作小组。对供电服务质量事件隐瞒不报、处置不当，造成事件升级的，严格追究相关单位和人员责任。

第十七条 各省公司级单位应定期分析供电服务质量事件与服务过错认定情况，总结分析服务事件与过错发生原因、处置情况、惩处情况、整改措施等，并形成报告，每季度报送公司供电服务质量事件与服务过错认定工作小组。

第七章 附 则

第十八条 属于合规事件的供电服务质量事件与服务过错，应同时按照《国家电网有限公司合规管理办法（试行）》有关规定履行相应程序。

第十九条 本办法由公司供电服务质量事件与服务过错认定工作小组负责解释并监督执行。各省公司级单位应按照本办法，制定本单位供电服务质量事件与服务过错认定实施细则。

第二十条 本办法自 2021 年 6 月 10 日起施行。原《国家电网公司供电服务奖惩规定》（国家电网企管〔2014〕1082 号）之国网（营销/3）377-2014）同时废止。