

翻印文件通知单

文件名称	国家电网有限公司关于印发《国家电网有限公司电网资产收购管理办法》和《国家电网有限公司 95598 客户服务业务管理办法》的通知
主送	公司系统各单位
抄送	
备注	
<p>国网浙江省电力有限公司</p> <p>2020 年 3 月 12 日</p>	

国家电网有限公司文件

国家电网企管〔2019〕907号

国家电网有限公司关于印发 《国家电网有限公司电网资产收购管理办法》 和《国家电网有限公司95598客户服务 业务管理办法》的通知

总部各部门，各分部，公司各单位：

公司组织修订了《国家电网有限公司电网资产收购管理办法》和《国家电网有限公司95598客户服务业务管理办法》，经2019年公司第九次和第十一次规章制度管理委员会审议通过，现予印发，请认真贯彻落实。

国家电网有限公司

2019年12月26日

（此件发至收文单位所属各级单位）

国家电网有限公司电网资产收购管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范国家电网有限公司（以下简称“公司”）电网资产收购管理，保障投资收益，优化资源配置，严控投资风险，提高效率效益，根据国家有关法律法规、政策和公司投资管理有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称电网资产收购是指公司通过货币资金取得境内电网资产，以实现一定经济目标的行为。租赁类电网资产的收购不适用本办法。

第三条 公司对电网资产收购实行全过程管理，包括项目论证与决策、项目计划与实施、项目后评价及审计监督等阶段。

第四条 本办法适用于公司总部，各省（自治区、直辖市）电力公司和直属单位（以下简称“各单位”）及所属各级单位的电网资产收购工作。代管、控股单位电网资产收购参照本办法执行。

第二章 收购原则

第五条 电网资产收购必须符合国家能源产业政策和公司发展战略，以公司发展规划为指导，严格遵守投资管理规定，严控

投资风险。

第六条 收购的电网资产必须合法合规，产权清晰，满足电网发展和安全需要，有利于增强公司市场竞争力，可纳入本单位有效资产，并取得合理电价空间保障。

第七条 公司电网资产收购执行负面清单制度，对于禁止类投资项目一律不得安排收购，具体以公司经国资委备案明确的投资项目负面清单为准。

第三章 管理职责

第八条 公司对资产收购实行总部、各单位两级决策、分级实施。

总部负责制定公司电网资产收购管理制度，审定收购电网资产的投资计划，按照《国家电网有限公司总部“三重一大”决策事项》规定，对限上项目（投资在2亿元人民币及以上的单项收购项目）以及总部收购项目进行决策，指导各单位开展电网资产收购工作。

各单位负责对拟收购的电网资产开展尽职调查、评估、协议签署、验收交接等工作，并按公司投资计划安排落实执行。对限上项目履行完本单位决策程序后，报总部履行决策程序；对限下项目（投资在2亿元人民币以下的单项收购项目）履行决策程序，报总部备案后纳入投资计划。各单位不得再下放决策权限。

第九条 国网发展部是电网资产收购管理的归口部门，主要职责为：

（一）对公司电网资产收购工作进行统一管理，贯彻执行国家有关投资的方针政策、法律法规、标准、制度等。

（二）建立和完善公司电网资产收购制度、流程和标准。

（三）履行国家有关部门投资监管程序和项目监管程序。

（四）组织开展限上项目的评审及总部收购项目的论证工作。

（五）组织开展总部收购项目的尽职调查工作。

（六）负责总部收购电网资产合同签订工作。

（七）负责下达公司电网资产收购项目投资计划，纳入综合计划管理，对收购计划进行备案。

（八）组织开展总部收购项目的实施工作。

（九）负责组织开展电网资产收购项目后评价工作，加强监督和考评。

第十条 总部相关部门职责：

（一）国网财务部参与限上项目及总部收购项目评审，负责组织电网资产收购项目的资产评估，配合开展总部收购电网资产的尽职调查工作，下达公司电网资产收购项目预算，指导各单位开展收购项目的资产价值管理等工作。

（二）国网设备部参与限上项目及总部收购项目评审，配合

开展总部收购电网资产的尽职调查工作，指导各单位开展收购项目的设备状态评估与接收工作。

（三）国网营销部参与限上项目及总部收购项目评审。

（四）国网审计部参与限上项目及总部收购项目评审，指导各单位开展收购项目审计工作。

（五）国网法律部参与限上项目及总部收购项目评审，负责收购项目决策的合法性审核，配合开展总部收购电网资产的尽职调查工作，指导各单位开展收购项目合法合规性审核工作。

第十一条 各单位发展部门是本单位电网资产收购管理的归口部门，主要职责为：

（一）贯彻国家、公司和地方有关投资的政策、法律法规、标准、制度等，执行公司电网资产收购制度。

（二）履行地方有关部门项目监管程序，配合总部履行国家有关部门项目监管程序。

（三）组织开展本单位电网资产收购项目论证、尽职调查工作。

（四）负责将通过本单位决策的限上项目报总部决策；负责将通过本单位决策的限下项目报总部备案。

（五）负责本单位电网资产收购项目的合同签订。

（六）负责本单位电网资产收购项目投资计划的编制、申报和分解下达。

(七) 组织本单位电网资产收购的实施。

(八) 开展本单位电网资产收购项目的后评价工作。

(九) 配合总部开展监督和考评工作。

第十二条 各单位其他部门职责分工：

(一) 财务部门参与限下项目的评审与限上项目的论证，负责组织开展电网资产收购项目的资产评估，配合开展电网资产收购项目的尽职调查工作，负责将收购项目纳入本单位预算，负责收购资产的价值管理工作。

(二) 设备部门参与限下项目的评审与限上项目的论证，配合开展电网资产收购项目的尽职调查工作，负责电网资产收购项目的设备状态评估和技改方案论证，负责收购电网资产的接收工作。

(三) 营销部门参与限下项目的评审与限上项目的论证。

(四) 审计部门参与限下项目的评审与限上项目的论证，负责电网资产收购项目的审计工作。

(五) 法律部门参与限下项目的评审与限上项目的论证，配合开展电网资产收购项目的尽职调查工作，负责项目决策的合法性审核工作。

其他部门按照本部门职责，参与电网资产收购工作。

第十三条 各级经研院是电网资产收购工作的支撑单位。国网经研院受总部委托开展限上电网资产收购项目评审工作，并出

具评审意见。各单位经研院接受本单位委托，开展限下项目的评审工作，出具评审意见，并参与限上项目论证报告的编制工作。

第四章 管理流程

第十四条 各单位根据国家政策、电网发展及市场需要等因素，确定拟收购的电网资产，并与资产所属方初步洽谈，签订收购意向书，开展拟收购资产的尽职调查、评估等工作，编制电网资产收购项目论证报告，履行本单位“三重一大”决策程序后，限上项目报总部履行决策程序，限下项目报总部备案。

第十五条 电网资产收购项目在报送总部或各单位决策时应提供下列材料：

（一）项目论证报告，内容主要包括项目概况、必要性、可行性、经济性、合法合规性、风险分析、投资计划安排等。

（二）项目收购意向书。

（三）项目核准批复等合法合规性文件。

（四）由具有资质（资格）的资产评估机构出具的资产评估报告。

（五）尽职调查报告。

（六）本单位总法律顾问签署的重大决策合法性审核法律意见书。

（七）其他说明文件或支撑材料。

报送总部决策的限上项目还需提供收购请示文件和本单位内部“三重一大”决策文件。

第十六条 公司对各单位报送的限上项目组织开展评审，通过评审的项目履行公司决策程序后，纳入综合计划和预算安排或调整；各单位对限下项目组织开展评审，通过评审的项目履行本单位决策程序后，报总部备案，纳入综合计划和预算安排或调整。

第十七条 公司对开展收购的电网资产实行收购计划备案管理。各单位履行完决策程序的限下项目，需将在总控规模内的计划调整情况报总部备案。

第十八条 电网资产收购项目在下列情形下，不得对外签署具有法律约束力的交易文件。

- （一）履行投资决策程序前。
- （二）下达投资计划和预算前。
- （三）应当通过产权市场公开进行尚未产生合法受让方。
- （四）拟采取非公开协议转让方式未经国资监管机构批准前。

第十九条 拟收购电网资产需公司进行资产评估的，应按照国家资产评估管理相关规定规范开展评估备案工作。

第二十条 电网资产收购项目的投资计划以资产评估报告明确的评估值加上应承担的必要的税费确定。投资计划和预算下达后不得随意调整，对于因自然因素、政策调整等不可抗力影响或

项目自身必要性条件发生变化的,各单位应在报送下年度投资计划和预算建议之前提出调整申请,并说明调整原因。

第二十一条 各单位应开展电网资产收购风险管理,加强技术经济分析,强化收购前期风险评估和风控方案制定,做好电网资产收购过程中的风险监控、预警和处置,防止遭受资产损失。

第二十二条 各单位对电网资产收购项目决策前应当充分听取法律意见,应当听取未听取的,或者经法律审核认为不合法不合规的,不得提交决策会议讨论、作出决定。

第二十三条 电网资产收购过程中产生的论证报告、意向书、合规性文件、评估报告、调查报告、法律意见书等各类文件材料应按照公司档案管理规定及时归档。

第五章 项目后评价及审计监督

第二十四条 收购后运营满一年的典型项目,项目法人单位可适时开展后评价工作。评价具体要求参照公司固定资产投资项目后评价管理相关规定执行。

第二十五条 公司电网资产收购执行审计制度。按公司审计管理相关规定明确的审计范围,以电网资产收购决策、投资方向、资金使用、投资收益、收购风险管理等为重点审计内容,对审计发现的问题各单位必须认真纠正和整改,有关电网资产收购的重大问题应及时上报。

第二十六条 电网资产收购应以国家法律法规为准绳，严格执行企业内部管理规定，严格界定违规经营投资责任，严肃追究问责。

第六章 附 则

第二十七条 本办法由国网发展部负责解释并监督执行。

第二十八条 本办法自 2020 年 1 月 20 日起施行。原《国家电网公司电网资产收购管理办法》（国家电网发展〔2017〕1096 号之国网（发展/3）879-2017（F））同时废止。

国家电网有限公司 95598 客户服务 业务管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范国家电网有限公司（以下简称“公司”）95598 客户服务业务流程，适应公司“三型两网”建设目标要求，发挥 95598 在提高服务质量、提升服务水平方面的作用，进一步提升服务效率和客户体验，特制定本办法。

第二条 本办法涉及的 95598 客户服务业务（以下简称“95598 业务”）是指国网客服中心通过 95598 电话、95598 网站、“网上国网”等多种渠道受理的各类客户诉求业务。

第三条 本办法涉及的 95598 业务支撑包括 95598 停送电信息报送管理、95598 知识管理、95598 业务最终答复管理、重要服务事项报备管理、特殊客户管理和其他 95598 信息支持。

第四条 本办法涉及的 95598 停送电信息指影响客户供电的停送电信息，分为生产类停送电信息和营销类停送电信息。生产类停送电信息包括：计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电和其他停电等；营销类停送电信息包括：客户窃电、违约用电、欠费、有序用电等。

第五条 本办法所指的 95598 知识是为支撑供电服务人员规范、高效解决客户诉求，从有关法律法规、政策文件、业务流程、技术规范中归纳、演绎、提炼形成的服务信息集

成。

第六条 本办法涉及的 95598 业务最终答复指对于供电企业确已按相关规定答复处理，但客户诉求仍超出国家或行业有关规定，基层单位提供相关证明材料后不再受理的业务。

第七条 本办法涉及的重要服务事项报备指在供用电过程中，因不可抗力、配合政府工作、系统改造升级、新业务推广等原因，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。

第八条 本办法涉及的特殊客户指因存在骚扰来电、疑似套取信息、恶意诉求、不合理诉求、窃电或违约用电、拖欠电费等行为记录而被列入差异服务范畴的客户。

第九条 本办法所指的其他 95598 信息是为支撑 95598 业务工作开展供电服务相关信息，分为生产类信息、营销类信息、车联网平台信息、电 e 宝业务信息、通讯录信息和其他供电服务信息。

第十条 95598 业务受理应强化国网客服中心初核责任，提升信息系统支撑能力，精准识别客户真实意愿和实际诉求。

第十一条 95598 业务处理过程中应落实分级管理责任，强化省公司主体责任，坚持“防范服务风险、聚焦客户体验、强化专业协同、深化闭环整改”的原则，严格执行公司《供电服务质量标准》、《供电客户服务提供标准》、《供电服务规范》、《供电服务“十项承诺”》、《员工服务“十个不准”》、《配

网故障抢修管理规定》等管理制度和技术标准。

第十二条 畅通客户投诉举报渠道，加强 95598 供电服务热线宣传，在计量装置、供电设施、故障抢修车辆、供电营业厅、服务监督台、工作单据、便民设施、宣传材料等显著位置印制或喷涂 95598 供电服务热线标识，严禁以各种方式屏蔽 95598。

第十三条 95598 业务支撑应遵循“统一管理、分级负责、真实准确、及时发布”的原则。

第十四条 12398 能源监管热线或政府部门转办的客户诉求业务参照本办法管理要求执行。

第十五条 本办法适用于公司总（分）部、所属各级单位（以下简称“各单位”）。

第二章 职责分工

第十六条 国网营销部是公司 95598 业务的归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责组织编制公司 95598 服务规划，制定公司 95598 业务管理的相关管理制度、业务流程和标准规范。

（二）负责监督和考核各省（自治区、直辖市）电力公司（以下简称“省公司”）、国网客服中心、国网电动汽车公司、国网电商公司 95598 客户服务工作质量和 95598 业务支撑工作质量，审核发布公司 95598 供电服务分析报告、业务专项分析报告和专题分析报告，组织召开供电服务会议，通报各单位供电服务情况，提出供电服务评价及考核意见。

（三）负责定期收集各单位针对 95598 业务管理的意见及建议，发布 95598 业务处理的指导意见，组织审核各省公司、国网客服中心、国网电动汽车公司、国网电商公司对 95598 业务支持系统及相关系统提出的功能改进建议和数据修改需求。

（四）负责对各省公司、国网客服中心、国网电动汽车公司、国网电商公司的 95598 工单进行抽查、跟踪和督办，定期分析、发布 95598 客户服务情况，并对相关单位提出管理和考核意见；督办特殊、重大投诉，牵头处理营销专业管理范围内的特殊投诉，归口转办其他专业的特殊投诉；负责各省公司、国网电动汽车公司 95598 业务最终申诉的受理及结果最终认定。

（五）负责对各省公司本专业管理范围内停送电信息编译、报送的管理工作，发布各省公司停送电信息报送有关数据指标。

（六）负责对各省公司重要服务事项报备情况开展监督、检查和考核。

（七）负责指导国网客服中心开展 95598 知识管理应用，牵头协调公司各专业部门、各单位配合完成知识采编、审核、优化工作。

第十七条 国网设备管理部是公司故障抢修业务及其专业管理范围内其他 95598 业务的归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责制定公司故障抢修管理规章制度和技术标

准。

（二）负责对各省公司故障抢修工作质量和抢修效率的监督、检查和考核。

（三）负责本专业管理范围内 95598 特殊投诉的调查、处理、反馈和整改，及其他 95598 业务的协调处理、分析和整改工作。

（四）负责对各省公司故障抢修信息报送工作的监督、检查和考核。

（五）组织审核各省公司、国网客服中心对 95598 业务支持系统及相关系统提出的生产类功能改进建议和数据修改需求。

第十八条 驻公司纪检监察组归口管理党风廉政方面行风问题线索的处理。

第十九条 国调中心是公司配网故障抢修指挥的归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责制定公司配网故障抢修指挥及生产类停送电信息报送管理规章制度和技术标准。

（二）负责对各省公司配网故障抢修指挥工作的监督、检查和考核。

（三）负责对各省公司故障抢修信息及生产类停送电信息报送工作的监督、检查和考核。

第二十条 公司总部其他部门负责各自专业管理范围内 95598 投诉、举报等客户诉求业务的协调处理和整改工作。

第二十一条 国网客服中心是公司 95598 业务的执行单

位，是 95598 客户服务管理的支撑机构，主要负责以下工作：

（一）负责公司 95598 业务日常运营管理，对各省公司 95598 服务工作质量和 95598 业务支撑工作质量进行监督、检查和评价。

（二）负责协助国网营销部编制并实施公司 95598 服务规划；协助国网营销部制定并落实公司 95598 业务管理的相关管理制度。

（三）负责受理客户的服务诉求并进行相应的业务处理；负责对于重大服务事件、95598 特殊及重大投诉，及时向国网营销部报送受理、处理和跟踪情况；负责监督各省公司、国网电动汽车公司投诉工单的处理进度；负责对公司营销部转办的 12398 事件、政府转办事件进行调查处理、跟踪。

（四）负责统计、分析公司 95598 业务数据，编制公司 95598 供电服务分析报告、业务专项分析报告及公司营销部要求的专题分析报告，并提出供电服务改进建议。

（五）负责定期统计、分析公司 95598 运营情况和停送电信息报送、95598 知识管理等业务支撑情况，编制发布公司 95598 运营分析报告，提出 95598 运营质量和业务支撑工作质量的改进建议。

（六）负责收集、征询、审核和发布 95598 知识，受理、答复各单位反馈的知识管理应用需求，及时维护更新 95598 网站、“网上国网”。

（七）负责 95598 服务品质评价与客户体验管理工作；负责开展公司 95598 客户服务满意度调查工作；负责开展公

司业扩报装回访工作。

（八）负责根据国网营销部 95598 专业管理的要求，完善、改进 95598 业务支持系统，配合各省公司、国网电动汽车公司、国网电商公司完成相关专业业务支持系统信息交互。

（九）负责及时向国网营销部报告各省 95598 话务及有关数据出现的异常情况，并采取相应的应急措施。

（十）负责各省公司、国网电动汽车公司 95598 业务初次申诉的受理及结果的初步认定。

（十一）负责重要服务事项报备质量监督、检查和评价。

第二十二条 国网电动汽车公司是本单位 95598 电动汽车充电业务管理及业务支撑工作的归口管理单位，主要负责以下工作：

（一）负责监督和考核本单位 95598 电动汽车业务客户服务工作质量和业务支撑工作质量，审核发布本单位 95598 电动汽车充电服务分析报告和专题分析报告。

（二）负责本单位 95598 电动汽车充电业务的接单、处理、转派、督办、审核及回复；负责组织处理充电业务故障报修，制定抢修管理规章制度和技术标准。

（三）负责协助国网营销部对 95598 电动汽车充电业务重大服务事件协调处理；负责收集、编辑和审核本单位电动汽车业务知识，收集、反馈相关知识管理应用需求。

（四）负责协调开展本单位 95598 电动汽车充电业务信息支撑。

（五）牵头处理本单位 95598 电动汽车充电业务重大投诉；负责本单位 95598 电动汽车充电业务“最终答复”工单、重要服务事项报备审核及向国网营销部提出 95598 电动汽车充电业务相关最终申诉。

（六）负责牵头开展本单位 95598 电动汽车充电业务话务及数据异常情况分析，并向国网营销部和国网客服中心报送分析报告。

（七）负责做好 95598 电动汽车充电业务管理范围内车联网平台系统升级、检修信息报送及管理。

第二十三条 国网电商公司是公司 95598 电 e 宝业务管理及业务支撑工作的归口管理单位，主要负责以下工作：

（一）负责监督和考核本单位 95598 电 e 宝业务客户服务工作质量和业务支撑工作质量，审核发布 95598 电 e 宝业务服务分析报告和专题分析报告，提出服务评价及考核意见。

（二）负责承办本单位 95598 业务工单的接单、处理、督办、审核及回复。

（三）负责协助国网营销部对 95598 电 e 宝业务重大服务事件协调处理；负责组织开展本单位 95598 电 e 宝知识管理应用工作，协调相关专业部门收集、编辑和审核 95598 电 e 宝相关知识；收集、反馈相关知识管理应用需求。

（四）负责协调开展 95598 电 e 宝业务信息支撑。

（五）负责定期分析、发布 95598 电 e 宝业务运营情况，对相关单位提出管理和考核意见。

(六) 负责牵头开展 95598 电 e 宝业务话务及数据异常情况分析，并向国网营销部和国网客服中心报送分析报告。

(七) 负责做好 95598 电 e 宝业务管理范围内系统升级、检修信息报送及管理。

第二十四条 省(自治区、直辖市)电力公司营销部(以下简称“省公司营销部”)是本省 95598 业务管理及业务支撑工作的归口管理部门，主要负责以下工作：

(一) 负责监督和考核本省 95598 客户服务工作质量和 95598 业务支撑工作质量，审核发布本省 95598 供电服务分析报告和专题分析报告，提出供电服务评价及考核意见。

(二) 负责建立投诉协同处理和闭环整改机制，管控投诉处理过程，开展 95598 客户服务业务常态监督检查，建立投诉管控考核和激励机制。

(三) 负责协助国网营销部对重大服务事件进行协调处理；负责组织开展本省 95598 知识管理应用工作，协调相关专业部门收集、编辑和审核 95598 知识；收集、反馈相关知识管理应用需求。

(四) 负责协调本省有关部门做好 95598 营销、生产信息及系统的支撑工作。

(五) 负责定期分析、发布本省 95598 业务运营情况，并对相关单位提出管理和考核意见；牵头处理本省营销专业管理范围内的重大投诉，归口转办其他专业的重大投诉；负责“最终答复”工单、重要服务事项报备的审核及向国网营销部提出 95598 业务的最终申诉。

（六）负责做好本专业管理范围内停送电信息编译、报送的管理工作，发布本省停送电信息报送有关数据指标。

（七）负责牵头对话务及数据异常情况进行分析，并向国网营销部和国网客服中心报送分析报告。

第二十五条 省（自治区、直辖市）电力公司设备管理部（以下简称“省公司设备部”）是本省故障抢修业务及其专业管理范围内其他 95598 业务的归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责本省故障抢修效率和故障抢修工作质量的监督、检查和考核，定期开展故障抢修分析。

（二）负责协助舆情管理部门处理因供电企业产权设备故障引发的舆情事件。

（三）负责督导故障抢修物资、人员、车辆的管理工作。

（四）负责本省故障抢修信息报送工作的监督、检查和考核。

（五）负责本专业管理范围内“最终答复”、重要服务事项报备、95598 业务申诉工单的审核及本专业管理范围内 95598 重大投诉的调查、处理、反馈和整改，以及其他 95598 业务的协调处理、分析和整改工作。

（六）配合省公司营销部做好 95598 业务运营的相关支撑工作；配合省公司营销部开展话务及数据异常分析工作；负责做好专业范围内供电服务指挥系统、PMS 等生产系统信息化支撑工作。

第二十六条 省（自治区、直辖市）电力公司电力调度

控制中心（以下简称“省公司调控中心”）是本省配网故障抢修指挥和生产类停送电信息报送归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责本省配网故障抢修指挥及专业管理范围内生产类停送电信息报送工作的监督、检查和考核。

（二）负责本专业管理范围内 95598 业务申诉工单的审核及本专业管理范围内 95598 重大投诉的调查、处理、反馈和整改以及其他 95598 业务的协调处理、分析和整改工作。

（三）配合省公司营销部做好 95598 业务运营的相关支撑工作。

（四）配合省公司营销部做好重大服务事件处理、话务及数据异常分析工作。

（五）配合本省营销服务中心做好国网客服中心催报的生产类停送电信息报送工作。

第二十七条 省（自治区、直辖市）电力公司营销服务中心（以下简称“省营销服务中心”）是本省 95598 业务的执行单位，是 95598 客户服务管理的支撑机构，主要负责以下工作：

（一）负责本省 95598 业务的日常运营管理，接受国网客服中心 95598 业务运营的指导和监督。

（二）负责对本省各地市（区、州）供电公司、县（市、区）供电公司（以下简称“地市、县公司”）95598 服务质量和 95598 业务支撑工作质量的监督、检查和评价。

（三）负责派发至省营销服务中心的投诉、意见等工单

的接单、处理、转派、督办、审核及回复；负责对本省 95598 窃电违约举报工单跟踪督办；负责本省 95598 知识的采集、编辑和审核工作，报送知识管理应用需求。

（四）负责接收、审核地市公司“最终答复”工单及 95598 业务申诉请求，向国网客服中心提出初次申诉，协助省公司营销部提出最终申诉。

（五）负责定期统计分析本省 95598 运营情况和业务支撑情况，编制发布本省 95598 运营分析报告，提出 95598 运营质量和业务支撑工作质量的改进建议；按省公司专业部门要求编制专题分析报告。

（六）配合省公司营销部做好重大服务事件处理、话务及数据异常分析工作。

（七）负责审核地市公司发起的重要服务事项报备，发起省级重要服务事项报备。

第二十八条 省公司其他部门负责各自专业管理范围内 95598 投诉、举报等客户诉求业务的协调处理和整改工作。

第二十九条 省电动汽车服务有限公司（以下简称“省电动汽车公司”）是本省 95598 电动汽车充电业务管理及业务支撑归口管理单位，主要负责以下工作（未成立省电动汽车服务有限公司的，由省营销服务中心负责相关工作）：

（一）接受省公司、国网电动汽车公司对电动汽车充电业务 95598 服务的指导和监督。

（二）负责本省电动汽车业务抢修类工单的接单、转派、回退处理工作，管控本单位业务范围内工单处理及回单质

量。

(三) 协助处理本省相关投诉及服务事件；协助开展本省电动汽车业务知识采集、报送工作。

第三十条 地市(区、州)供电公司、县(市、区)供电公司营销部(客服中心)(以下简称“地市、县公司营销部”)是本单位 95598 业务管理及业务支撑的归口管理部门，主要负责以下工作：

(一) 负责监督和考核本单位 95598 客户服务工作质量和 95598 业务支撑工作质量，审核发布本单位 95598 供电服务分析报告和专题分析报告，提出供电服务评价及考核意见。

(二) 负责接收本专业范围内非抢修类 95598 工单，组织开展调查、核实、督办、整改、反馈处理意见等工作。

(三) 负责营销类停送电信息的规范管理，负责组织重要客户的停送电信息通知工作。

(四) 负责报送本专业管理范围内 95598 知识管理应用需求，负责采集、编辑和审核 95598 知识。

(五) 负责本专业管理范围内 95598 申诉、“最终答复”工单、重要服务事项报备的审核工作。

第三十一条 地市(区、州)供电公司运维检修部(检修分公司)、县(市、区)供电公司运维检修部(检修(建设)工区)(以下简称“地市、县公司运检部”)是本单位故障抢修业务及其专业管理范围内 95598 业务的处理部门，主要负责以下工作：

（一）负责组织开展具体故障抢修工作。

（二）负责本单位故障抢修质量的管理工作，定期开展故障抢修分析。

（三）负责协助舆情管理部门处理因供电企业产权设备故障引发的舆情事件。

（四）负责督导故障抢修物资、人员、车辆的管理工作。

（五）负责做好本专业管理范围内故障抢修信息及生产类停送电信息编译工作。

（六）负责本专业管理范围内 95598 业务的调查、处理、反馈和整改工作。

（七）配合本单位营销部做好 95598 业务运营的相关支撑工作。

（八）负责本专业管理范围内 95598 申诉、“最终答复”工单、重要服务事项报备的审核工作。

第三十二条 地市（区、州）供电公司、县（市、区）供电公司电力调度控制中心（以下简称“地市、县公司调控中心”）是本单位配网故障抢修指挥及生产类停送电信息报送业务的归口管理部门，主要负责以下工作：

（一）负责配网抢修指挥及生产类停送电信息报送工作的指导、监督、检查和考核，组织开展业务统计分析。

（二）负责编译、审核本专业管理范围内生产类停送电信息。

（三）配合本单位营销部做好需求侧管理工作。

第三十三条 地市公司供电服务指挥中心（配网调控中

心)主要负责以下工作：

(一)负责本单位 95598 工单接单、转派、审核、回复和跟踪督办，做好 95598 工单处理过程与质量管控，接受省营销服务中心 95598 业务运营的指导和监督。

(二)负责停送电信息的收集、发布工作，并对执行情况进行分析。

(三)负责发起 95598 申诉、“最终答复”工单、重要服务事项报备流程。

(四)负责 95598 知识库知识采集、审核、上报。

(五)配合本单位运检、营销、调控专业做好 95598 业务运营的相关支撑工作。

第三十四条 省电动汽车公司地市分支机构是本单位 95598 电动汽车充电业务的现场处理部门，主要负责以下工作（未成立省电动汽车公司地市分支机构的，由地市公司智能用电班负责相关工作）：

(一)受地市公司委托，开展本地市客户服务现场业务处理。

(二)协助处理本地市相关投诉及服务事件。

(三)电动汽车业务知识采集、审核、上报。

第三十五条 地市、县公司其他部门负责各自专业管理范围内 95598 投诉、举报等客户诉求业务的调查处理、反馈和整改工作；负责本专业及所辖范围的 95598 知识库任务采集及报送工作。

第三章 95598 业务管理内容及要求

第三十六条 95598 业务包括信息查询、业务咨询、故障报修、投诉、举报（行风问题线索移交）、意见、建议、表扬、服务申请等，除表扬业务外，各项业务流程实行闭环管理。

第三十七条 国网客服中心受理客户诉求后，应落实“首问负责制”，可立即办结的业务应直接答复客户并办结工单；不能立即办结的业务，按照《国家电网有限公司 95598 客户服务八项业务分类》派发至责任单位处理，各单位处理完毕后将工单反馈至国网客服中心，由国网客服中心回复（回访）客户。

（一）信息查询

国网客服中心通过 95598 电话自助语音、95598 网站、“网上国网”等自助查询方式向客户提供信息查询服务。省公司，国网客服中心，国网电动汽车公司，地市、县公司按照要求收集、维护、整理相关信息，并及时做好信息报送工作。

（二）业务咨询

按照《国家电网有限公司 95598 一般诉求业务处理规范》规定，国网客服中心受理客户咨询诉求后，未办结业务 20 分钟内派发工单，省公司，国网电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司应在国网客服中心受理客户诉求后 4 个工作日内进行业务处理、审核并反馈结果，国网客服中心应在

接到回复工单后 1 个工作日内回复（回访）客户。

（三）故障报修

按照《国家电网有限公司 95598 故障报修业务处理规范》规定，为客户提供“7×24”故障报修服务。

1. 国网客服中心受理客户故障报修诉求后，根据报修客户重要程度、停电影响范围、故障危害程度等，按照紧急、一般确定故障报修等级，2 分钟内派发工单。省电动汽车公司地市分支机构，地市、县公司根据紧急程度，按照相关要求开展故障抢修工作。生产类紧急非抢修业务按照故障报修流程进行处理。

2. 各级单位提供 24 小时电力故障抢修服务，抢修到达现场时间、抢修到达现场后恢复供电时间应满足公司对外的承诺要求。具备远程终端或手持终端的单位，抢修人员到达故障现场后 5 分钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员填单，配网抢修指挥相关班组 30 分钟内完成工单审核、回复工作；不具备远程终端或手持终端的单位，抢修人员到达故障现场后 5 分钟内向本单位配网抢修指挥相关班组反馈，暂由配网抢修指挥相关班组在 5 分钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员向本单位配网抢修指挥相关班组反馈结果，暂由配网抢修指挥相关班组在 30 分钟内完成填单、回复工作。国网客服中心应在接到回复工单后 24 小时内（回复）回访客户。

3. 充电业务

省电动汽车公司地市分支机构提供 24 小时充电设施故

障抢修服务，抢修到达现场时间应满足公司对外的承诺要求。抢修人员到达故障现场后 5 分钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员向本单位反馈结果并 30 分钟内完成填单、回单工作。国网客服中心应在接到回复工单后 24 小时内（回复）回访客户。

4. 国网客服中心根据停电影响范围及时维护、发布相关紧急播报信息。

（四）投诉

按照《国家电网有限公司供电服务投诉业务处理规范》规定，实施投诉“红线”管理并结合客户意愿、重要服务事项报备、特殊客户等要求开展投诉管理。

1. 国网客服中心受理客户投诉诉求后，根据投诉客户重要程度及可能造成的影响等，按照特殊、重大、重要、一般确定事件的投诉等级，20 分钟内派发工单。省公司，国网电动汽车公司，地市、县公司根据投诉等级，按照相关要求处理投诉业务。

2. 省公司，国网电动汽车公司，地市、县公司相关业务部门应在国网客服中心受理客户诉求后 24 小时内联系客户（保密工单除外），4 个工作日内处理、答复客户并审核、反馈处理意见，国网客服中心应在接到回复工单后 1 个工作日内（回复）回访客户。

3. 投诉按照“四不放过”原则进行调查处理，按调查情况和责任归属分为“属实、供电企业责任投诉”、“属实、非供电企业责任投诉”和“不属实、非供电企业责任投诉”三

类。

4. 重大及以上投诉业务处理意见需经省公司相关部门审核后反馈国网营销部和国网客服中心。

5. 客户针对同一事件重复投诉参照投诉升级处置原则处理。

（五）举报（行风问题线索移交）意见、建议

1. 国网客服中心受理客户举报、意见、建议业务诉求后，20 分钟内派发工单。省公司，国网电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司应在国网客服中心受理客户诉求后 9 个工作日内处理、答复客户并审核、反馈处理意见，国网客服中心应在接到回复工单后 1 个工作日内（回复）回访客户。

2. 各地市公司供电服务指挥中心按管理职责划分及时将工单转派相关管理部门办理，承办部门要按照对外服务的承诺时限要求，提前 1 个工作日反馈本单位供电服务指挥中心，由供电服务指挥中心回复工单。

3. 对于涉及党风廉政方面行风问题的举报，国网客服中心应按时移交驻公司纪检监察组处理。

（六）表扬

国网客服中心受理客户表扬诉求后，未办结业务 20 分钟内派发工单，处理部门应根据工单内容核实表扬。

（七）服务申请

国网客服中心受理客户服务申请诉求后，20 分钟内派发工单。省公司，国网电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司应在国网客服中心受理客户诉求后在规定的时限内

处理、答复客户并审核、反馈处理意见，国网客服中心应在接到回复工单后1个工作日内（回复）回访客户。服务申请各子类业务处理时限要求：

1.已结清欠费的复电登记业务 24 小时内为客户恢复送电，送电后1个工作日内回复工单。

2.电器损坏业务 24 小时内到达故障现场核查，业务处理完毕后1个工作日内回复工单。

3.服务平台系统异常业务 3 个工作日内核实并回复工单。

4.电能表异常业务 4 个工作日内处理并回复工单。

5.电表数据异常业务 4 个工作日内核实并回复工单。

6.其他服务申请类业务 5 个工作日内处理完毕并回复工单。

第三十八条 95598 客户服务流程各环节工作人员应按照规定流程和有关规章制度处理工单。

（一）工单受理及填写要求

1.国网客服中心受理客户诉求时，应了解客户诉求原因，当遇到情绪比较激动的客户时，应尽量缓和、疏导、安抚客户情绪，做好相关解释工作。

2.国网客服中心受理客户诉求时，应引导客户提供客户编号（充电卡号、“e 充电”账号、“电 e 宝”注册账号、“网上国网”注册账号），准确记录客户的姓名、地址、联系方式、回复（回访）要求、业务描述等信息，详细记录客户诉求，做到语句通顺、表达清晰、内容准确、完整。

3. 国网客服中心受理客户诉求时，须应用客户历史服务信息、知识库、客户基础档案与用电信息、停送电信息、用电采集信息、重要服务事项报备、最终答复等业务支撑信息，做好客户解答。能直接解答的应办结工单，需进一步核实处理的应派发工单。

4. 95598 客户服务流程各环节工作人员应准确选择业务分类和派发单位。客户反映多个诉求所属的业务类型不同，按照业务类型的最高等级进行派发；客户反映多个诉求所属的业务类型相同，客服专员应与客户确认其主要诉求，按照主要诉求所属的工单分级进行派发；对于时效性要求紧急的业务，应分别派发工单；对于同一客户、同一通电话涉及多个业务诉求的，如属于不同供电单位处理的，需按供电单位分别派发工单。

5. 处理部门回复工单时，应做到规范、全面、真实。

6. 国网客服中心应准确、完整地填写客户回复（回访）意见。

（二）工单传递要求

1. 国网客服中心应按照规定的流程及时限要求派发工单，对于重大服务事件、重大及以上投诉事件即时报告国网营销部并通知责任单位。对于重大服务事件、重大及以上投诉事件以外的紧急服务事件需即时处理。

2. 国网客服中心不得在审单环节将客户诉求信息传递至省公司。

3. 省公司，国网电动汽车公司及省电动汽车公司，国网

电商公司，地市、县公司按照规定的流程和要求传递、处理工单，并跟踪、督办处理进度，将审核确认后的处理意见反馈国网客服中心。对于重大服务事件、重大及以上投诉事件，各单位可通过电话、短信方式传递信息，及时处置，最大限度降低服务风险，事后应按照要求完善相关流程。

（三）工单合并要求

- 1.除故障报修工单外，其他工单不允许合并。
- 2.工单流转各环节均可以对工单进行合并，在对工单进行合并操作时，要经过核实，不得随意合并。
- 3.合并后的工单处理完毕后，需回复（回访）所有工单。

（四）工单挂起要求

1.对于客户诉求短期内无法彻底解决、无法制定解决方案的工单，征求客户意见后可以申请工单挂起。报修工单不允许申请工单挂起。

2.工单挂起必须履行审批手续，由地市、县公司发起，省营销服务中心和国网客服中心分别在1个工作日内完成逐级审核后，由国网客服中心办理挂起手续。同一张工单只允许挂起1次。

3.工单挂起时限由工单处理部门在申请时明确，挂起时限必须真实可信，不得无限期挂起工单。在挂起时限到期后工单自动唤醒，工单处理部门及时录入处理意见，回复工单。在挂起时限到期前已有处理意见的工单，工单处理部门可申请提前唤醒工单，录入处理意见。

4.工单挂起原则上不超过10个工作日，涉及电网建设

改造的工单原则上不超过 60 个工作日。

5. 省公司，国网电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司应每月梳理挂起工单，跟踪客户诉求处理进度，省营销服务中心、国网电动汽车公司、国网电商公司负责将挂起工单的处理情况报国网营销部和国网客服中心，国网营销部将组织国网客服中心定期进行核查。

（五）工单回退要求

1. 省公司，国网电动汽车公司及省电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司对派发区域、客户联系方式等信息错误、缺失或无客户有效信息、分类选择错误的工单，填写退单原因及依据后将工单退回国网客服中心。为保证客户诉求及时传递，国网客服中心应根据业务规范进行工单回退、业务类型变更、派发区域修改等工单处理操作。

2. 国网客服中心在回复（回访）过程中，对工单填写存在不规范、回复结果未对客户诉求逐一答复、回复结果违反有关政策法规、工单填写内容与回复（回访）客户结果不一致，且基层单位未提供有效证明材料或客户对基层单位提供证明材料有异议的，客户要求合理的，填写退单原因及依据后将工单回退至工单提交部门。

3. 国网客服中心与省公司，国网电动汽车公司及省电动汽车公司，国网电商公司，地市、县公司在工单受理派发环节对同一张工单退单，投诉工单不得超过 2 次，其他工单不得超过 1 次，若双方对工单信息、分类选择等有不同意见时，由业务流程下游单位接单，工单处理完毕后对工单分类错误

的进行修正。

（六）催办要求

1. 国网客服中心受理客户催办诉求后应关联被催办工单，10 分钟内派发工单。投诉、意见业务催办工单由省营销服务中心、国网电动汽车公司接单后在工作时间 10 分钟内派单至地市、县公司或业务处理部门，业务处理部门及时接单处理；其他直派业务催办工单，按照被催办工单运行模式，直接派发至地市、县公司。国网客服中心受理客户电 e 宝业务催办诉求后应关联被催办工单，国网电商公司及时接单处理。已生成工单的业务诉求，客户再次来电要求补充相关资料等业务诉求的，需将补充内容详细记录并生成催办工单派发。

2. 投诉、举报、意见、建议、表扬、咨询、服务申请类催办业务，在途未超时限且办理周期未过半的工单由国网客服中心向客户解释；办理周期过半的工单由国网客服中心派发催办工单。同一事件催办次数原则上不超过 2 次。

3. 客户表示强烈不满，诉求有升级隐患或可能引发服务投诉事件等特殊情况的，办理周期未过半或已催办 2 次的工单，可由国网客服中心派发催办工单，规避服务风险，避免引发舆情事件。

4. 客户催办故障抢修类工单的，若抢修人员到达现场时限或抢修到达现场后恢复供电时限已超过服务承诺时限要求一半及以上时间的，可派发催办工单，催办工单派发时间间隔应在 5 分钟及以上；若抢修人员未到达现场且未超过服

务承诺时限要求一半时间的，或抢修到达现场后供电未恢复且未超过服务承诺时限要求一半时间的，由国网客服中心做好解释工作，争取客户理解。对于存在舆情风险的，需按照客户诉求派发催办工单。

5. 客户催办时除客户提出新的诉求外，不应派发新的工单。

第三十九条 回复（回访）

（一）客户回复（回访）本着“谁受理，谁回复（回访）”的原则，各单位不得层层回复（回访）客户。除表扬、匿名工单外，其他派发的工单应实现百分百回复（回访）。

（二）国网客服中心根据各省公司推送的客户办电信息常态开展业扩回访，了解客户在办电过程中对供电服务工作的评价及满意程度。其中，高压新装、增容业务在业务受理环节和办理环节归档后7个工作日内分别开展回访，减容、暂停、分布式电源项目新装、低压业扩报装业务，在业务办理环节归档后7个工作日内集中开展一次回访。省公司根据国网营销部要求，及时、准确推送客户办电数据及相关信息。

（三）国网客服中心在接到各省公司、国网电动汽车公司及省电动汽车公司、国网电商公司回单后，除客户明确要求不需回复（回访）和约时回复（回访）的工单外，应按规定及时完成客户回复（回访）工作，并如实记录客户意见和满意度评价情况。原则上每日21:00至次日8:00期间不得开展客户回复（回访）工作。

（四）客服专员在回复（回访）客户前应熟悉工单的回

复内容，将核心业务内容回访客户，不得通过阅读工单“回复内容”的方式回访客户。遇客户不方便接受回复（回访）时，应与客户沟通，约定下次回复（回访）时间。

（五）由于客户原因导致回复（回访）不成功的，国网客服中心应安排不少于3次回复（回访），每次回复（回访）时间间隔不小于2小时。如果确因客户原因回复（回访）不成功的，应在“回复（回访）内容”中写明原因，并办结工单。

（六）国网客服中心在回复（回访）客户过程中，当客户提出新的诉求时，应优先处理原诉求并开展满意度回访，新的诉求应派发新工单，不应回退原工单。当客户对处理结果不认可时，应解释办结；客户提供新证据时，应派发新工单。

第四十条 最终答复

按照《国家电网有限公司95598业务最终答复使用规范》规定，开展最终答复工作。

（一）涉及青苗赔偿（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，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，醉酒、精神异常、限制民事行为能力的人提出无理要求，供电企业电力设施（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、噪音、计量装置校验结果和电磁辐射引发纠纷，非供电企业产权设备引发纠纷，或充电过程中发生的车辆及财物赔偿的工单，省公司，

国网电动汽车公司，地市、县公司已按相关规定答复处理，但客户提出的诉求不符合国家有关规定的，可通过“最终答复”的方式办结。

（二）“最终答复”工单实行逐级审核，由地市公司、省公司有关责任部门、国网电动汽车公司有关责任部门分管副主任及以上领导审核签字、分别加盖部门（单位）公章后，方可提交国网客服中心。

（三）以“最终答复”方式办结的工单，客户再次来电反映同一诉求时，国网客服中心应做好解释并以咨询工单办结，不再派发新工单。

（四）“最终答复”工单涉及指标考核且符合申诉范围的，各单位可通过 95598 业务申诉流程发起申诉。

第四十一条 重要服务事项报备

按照《国家电网有限公司 95598 重要服务事项报备管理规范》规定，充分发挥省公司主体责任，开展重要服务事项报备工作。

（一）在供用电过程中，因不可抗力、配合政府工作、系统改造升级、新业务推广等原因，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，可发起重要服务事项报备。

（二）重要服务事项报备由地市公司责任部门分管副主任或以上领导审核签字、加盖部门（单位）公章后方可发起报备。个体重要服务事项报备还需提交省相关责任部门分管副主任或以上领导审核签字并加盖部门（单位）公章。

（三）符合报备范围的，国网客服中心做好客户相关诉求的解释工作并以咨询工单办结或不再派发投诉工单。

（四）事件跨度时间原则上不应超过 3 个月。

第四十二条 特殊客户管理

按照《国家电网有限公司 95598 特殊客户管理规范》规定，对特殊客户开展差异化服务。

（一）存在骚扰来电、疑似套取信息、恶意诉求、不合理诉求、窃电或违约用电、拖欠电费等行为记录的客户，可列入特殊客户范畴。

（二）国网客服中心，省营销服务中心，地市、县公司均可按照认定标准报送特殊客户信息。

（三）国网客服中心对特殊客户应开展差异服务。

第四十三条 申诉

按照《国家电网有限公司 95598 申诉业务处理规范》规定，本着“逐级申诉、逐级负责”的原则，开展申诉工作。

（一）省公司、国网电动汽车公司、地市公司对工单接单、工单处理、工单业务类型、城乡标志、客户评价等工单处理情况有异议时，可提出申诉。国网营销部、国网客服中心可以对抽检、质检发现业务分类错误的工单进行抽检修正。省公司、国网电动汽车公司、地市公司也可对抽检修正异议工单发起申诉。

（二）95598 业务申诉分为初次申诉和最终申诉。

（三）一张工单对一个业务类型的申诉只允许提交 1 次，不同业务类型的申诉应单独发起申请。

（四）地市公司相关部门根据专业管理职责分别提出申诉申请，经省营销服务中心审核后提交国网客服中心；国网电动汽车公司根据本单位业务范围提交申诉申请至国网客服中心。国网客服中心对审核通过的初次申诉提交国网营销部审核，对审核不通过的退回省营销服务中心、国网电动汽车公司。省营销服务中心、国网电动汽车公司对初次申诉结果有异议的，可由省公司营销部或国网电动汽车公司向国网营销部提出最终申诉。申诉工单应包括工单编号、业务类型、申诉原因及目的、申诉依据和申诉人等信息。

第四十四条 特殊工单处理

（一）涉及国网客服中心的客户诉求，严格按照本办法业务管理的相关规定要求，其中对 95598 客服专员的投诉工单由本单位质量管理部门负责处理。

（二）涉及国网直属单位的 95598 工单，由国网客服中心接单，通过电话、工单、邮件、短信、传真等方式转相关部门处理，各部门办理完毕后，由国网客服中心归单办结。若工单已流转到地市、县公司，可将工单回退至国网客服中心，待处理完毕后，由国网客服中心归单办结。

（三）涉及省直属单位的 95598 工单，由各省营销服务中心接单，通过电话、工单、邮件、短信、传真等方式转相关部门处理，各部门办理完毕后，由省营销服务中心回单。

第四章 95598 停送电信息报送管理内容及要求

第四十五条 按照《国家电网有限公司 95598 停送电信

息报送规范》规定，计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电、其他停电报送内容包括停电类型、所属供电单位、停电范围、供电设施名称及编号、客户清单、设备清单、停送电时间和停电原因、影响高危及重要用户说明、发布渠道、停电变更轨迹等。

第四十六条 计划检修停电应提前 7 天，临时检修停电应提前 24 小时，其他停电应及时完成停送电信息报送工作。

第四十七条 供电设备跳闸停电后，配网抢修指挥相关班组应在 15 分钟内向国网客服中心报送停电信息。

第四十八条 超电网供电能力需停电时原则上应提前报送停限电范围及停送电时间，无法预判的停电拉路应在执行后 15 分钟内报送停限电范围及停送电时间。现场送电后，应在 10 分钟内填写送电时间。

第四十九条 停送电信息内容发生变化后 10 分钟内更新系统信息，并记录变更类型、变更说明、变更后停送电时间等，以便及时答复客户。

第五十条 对客户因窃电、违约用电、欠费等原因实施的停电，应及时在营销业务应用系统中维护停电标志。

第五十一条 省公司按照省级政府电力运行主管部门的指令启动有序用电方案，提前 1 天向有关用户发送有序用电指令。同时，以省公司为单位将有序用电执行计划（包括执行的时间、地区、调控负荷等）报送国网客服中心。

第五章 95598 知识管理内容及要求

第五十二条 按照《国家电网有限公司 95598 知识管理规范》规定，知识管理工作内容主要包括：知识采集发布、知识下线、分析与完善等工作。

第五十三条 国网客服中心、各省公司营销部、国网电动汽车公司及国网电商公司应按照知识管理的有关规定，组织做好知识的采集、审核、提交。

第五十四条 知识需求分析

（一）国网客服中心每年组织开展知识应用情况调查，向客户、知识管理人员、客服专员等相关人员收集评价意见，形成调查报告，经国网营销部审定后，制定改进计划。

（二）国网客服中心实时收集知识使用人员对于知识范围、知识内容以及智能知识库系统功能方面的改进需求，分析评估后向各省公司、国网电动汽车公司及国网电商公司发起知识采集任务，优化系统功能。

第五十五条 知识采集完善

（一）国家相关法规、公司相关知识，由国网客服中心负责采集，经公司总部有关部门审核后发布。

（二）省公司知识，由省公司营销部组织采集、审核，并提交国网客服中心；各省公司在接到或发起知识采集任务后 4 个工作日内在知识库系统中完成知识编辑、审核工作。

（三）国网电动汽车公司电动汽车业务知识，由国网电动汽车公司相关部门进行采集、审核，并提交至国网客服中心。

心；国网电动汽车公司在接到或发起知识采集任务后 4 个工作日内在知识库系统中完成知识编辑、审核工作。

（四）国网电商公司业务知识，由国网电商公司相关部门进行采集、审核，并提交至国网客服中心；国网电商公司在接到或发起知识采集任务后 4 个工作日内在知识库系统中完成知识编辑、审核工作。

（五）国网客服中心在接到各单位反馈知识后 1 个工作日内，完成知识规范性审核，协同相关单位完成知识规范性优化，并在相应服务渠道发布。

（六）紧急知识采集按照知识采集发起单位要求办理。

第五十六条 国网客服中心应根据知识完善需求，制定目录模板更新方案并实施。

第五十七条 各省公司营销部、国网电动汽车公司及国网电商公司每年组织一次对知识库的全面审核，确保内容完整、准确、适用，满足客户需求。

第六章 其他 95598 信息支持管理内容及要求

第五十八条 生产类信息

省公司，地市、县公司应做好本单位生产信息、用电负荷信息的更新和维护，定期开展数据质量校核。

第五十九条 营销类信息

省公司，地市、县公司应做好本单位营销业务应用系统中客户档案、业务流程、电量电费、计量、用电检查等信息更新和维护，定期开展数据质量校核。

第六十条 车联网平台信息

(一) 国网电动汽车公司及省电动汽车公司应做好本单位车联网平台中账户信息、充值记录、充电记录、销卡退费等客户综合服务信息更新和维护。

(二) 车联网平台计划检修应提前 8 天，临时性平台检修应提前 24 小时完成检修信息报送工作。

第六十一条 电 e 宝业务信息

国网电商公司应做好本单位电 e 宝业务客户及业务功能等信息的更新和维护，做好公司相关部门、省公司、新兴业务相关单位在电 e 宝中开展的营销推广、产品活动类信息的更新和维护。

第六十二条 通讯录信息

省公司、国网电动汽车公司及省电动汽车公司、国网电商公司、地市及县公司应按照国网客服中心的要求提供生产、营销等相关部门和人员通讯信息，并做好更新和维护。

第六十三条 省公司需求反馈

各省公司通过 95598 业务支持系统提出的业务疑问和系统改进需求，国网营销部、国网客服中心答复期限紧急情况不超过 3 个工作日，一般情况不超过 7 个工作日，特殊情况不超过 15 个工作日。

第七章 重大服务事件应对管理内容及要求

第六十四条 重大服务事件是指通过 95598 受理的客户诉求或 95598 运营异常可能对供电服务造成较大影响的事

件，重大服务事件应坚持即时上报原则，具体内容为：

（一）投诉类

1. 国家党政机关、电力管理部门及省级政府部门转办或督办的客户投诉事件。

2. 国家级媒体、网站关注或介入的客户投诉事件。

3. 涉及一级及以上高危及重要电力用户停电并可能造成重大影响的投诉。

4. 供电服务引发的 10 人及以上集体投诉。

5. 客户来电反映敏感用电问题，并表示要向国家级监管机构、政府热线、媒体等有关部门反映的投诉。

6. 半年内同一客户反映因供电企业责任导致同一问题长期得不到解决，发生重复 3 次及以上的投诉，其中电压质量长时间异常投诉时限为一年内三次。

7. 涉及省公司周环比增长超过 100%且绝对数量超过 50 件的投诉二级分类异常波动。

8. 涉及收费标准、收费项目和农网改造中私立收费项目、擅自更改收费标准和农网改造乱收费的投诉事件；供电企业员工在供电服务过程中，涉及金额 5000 元及以上乱收费的投诉事件。

9. 关于供电企业员工为专变及以上电力客户指定设计、施工及供货单位的事件。

（二）举报类重大服务事件

关于供电企业员工在供电服务过程中，涉及以权谋私等损害公司或客户利益的举报。

（三）其他重大服务事件

1. 客户反映国家级重要活动保电场所保电时段，直辖市或副省级及以上城市机场、车站、铁路等场所发生停电，可能造成严重影响的事件。

2. 因地震、泥石流等不可预见的自然灾害或事故引发故障停电，可能造成话务波动的事件。

3. 客户反映可能或已经被国家级媒体（包括微博、微信等网络媒体）曝光的供电服务事件。

4. 因突发用电状况，客户明确表述出现严重的人身伤亡事件及可能会造成客户严重人身财产安全的事件。

（四）95598 业务运营事件

话务平台重大故障导致需硬电话接入、某个省（市）电话整体无法接入，重大业务系统故障导致业务平台无法使用、工单流转异常、当日国网客服中心某个分中心整体接听率或某个客服部接听率低于 85%等事项。

第六十五条 各省公司、国网客服中心应建立重大服务事件和舆情的快速反应机制，制定应急预案，协同联动，跟踪督办事件处理进度。

第六十六条 国网客服中心对受理的重大服务事件实行报告通知制度，1 小时内通过电话、短信、传真、邮件等形式报告国网营销部，并通知到责任单位，在 2 小时内再次催办责任单位了解处理情况，及时报告国网营销部。

第六十七条 省公司，地市、县公司在重大服务事件发生后第一时间将事件发生的时间、地点和初步原因、可能造

成的影响及时上报；在重大服务事件发生后 24 小时内，将事件的详细处理情况以书面形式上报；在事件妥善处理后，重大服务事件报告经省公司相关管理部门审核后再次以书面形式上报国网营销部和国网客服中心。

第六十八条 在 95598 业务支持系统或相关系统故障发生后 1 小时内，各责任单位应通过电话或短信形式向国网营销部报告故障原因、现象及影响范围，并将有关情况通报相关单位。在故障排除后 2 个工作日内以书面形式向国网营销部报告故障调查情况及下一步应对措施。

第八章 95598 数据波动分析管理内容及要求

第六十九条 国网客服中心、各省公司节假日、每月、年应开展 95598 业务、客户诉求和投诉穿透溯源分析，统计当期 95598 相关数据，查找工作中存在的不足，深挖问题根源，制定针对性整改措施。

第七十条 分析报告应在节假日后 3 个工作日内、每月 28 日和每年最后一个月 29 日前完成编写工作，并上报国网营销部。

第七十一条 当 95598 业务量、话务量发生异常波动时，国网客服中心、各省公司应及时关注，并在数据异常波动后 48 小时内向国网营销部报送分析报告，各省公司报送时应同步抄报国网客服中心。遇特殊情况，分析报告报送要求及时限以上级要求为准。

第七十二条 95598 业务量、话务量波动值以月、年报表

统计周期为单位统计，当数据环比波动超过 50%时视为异常波动，应开展数据分析，报送分析报告。

第七十三条 95598 业务量异常波动分析报告应包含数据统计、影响范围、原因分析、应对措施、工作计划等。

第九章 检查考核

第七十四条 国网营销部按照《国家电网有限公司 95598 服务质量监督及评价指标》建立 95598 服务质量评价体系，通过召开 95598 业务专题会议、抽查 95598 工单、明察暗访等方式，对各单位 95598 供电服务质量、95598 运营管理质量和 95598 业务支撑工作质量进行监督与评价，并纳入年度指标考核体系。

第七十五条 国网客服中心负责日常监督 95598 业务运营情况，编制发布公司 95598 运营分析报告及运营数据，提出 95598 运营质量和信息支撑工作的评价意见及改进建议。

第七十六条 各省公司营销部依据本办法对本省 95598 供电服务工作质量开展考核工作，每月 25 日前向国网营销部报备。

第七十七条 95598 业务处理过程中凡发生供电服务过错的，参照《国家电网有限公司供电服务奖惩规定》进行处理。

第十章 附 则

第七十八条 本办法由国网营销部负责解释。

第七十九条 本办法自 2020 年 1 月 20 日起实施,原《国家电网公司 95598 客户服务业务管理办法》(国家电网企管〔2016〕41 号)、《国家电网有限公司关于修订<国家电网有限公司 95598 客户服务业务管理办法>部分规定的通知》(国家电网企管〔2019〕441 号)同时废止。

附件：

1. 国家电网有限公司供电服务投诉业务处理规范
2. 国家电网有限公司 95598 故障报修业务处理规范
3. 国家电网有限公司 95598 一般诉求业务处理规范
4. 国家电网有限公司 95598 申诉业务处理规范
5. 国家电网有限公司 95598 停送电信息报送规范
6. 国家电网有限公司 95598 知识管理规范
7. 国家电网有限公司 95598 业务最终答复使用规范
8. 国家电网有限公司 95598 重要服务事项报备管理规范
9. 国家电网有限公司 95598 特殊客户管理规范
10. 国家电网有限公司 95598 客户服务八项业务分类
11. 国家电网有限公司 95598 服务质量监督及评价指标

附件 1

国家电网有限公司供电服务投诉业务 处理规范

一、投诉定义

供电服务投诉是指公司经营区域内(含控股、代管营业区)的电力客户,在供电服务、营业业务、停送电、供电质量、电网建设等方面,对由于供电企业责任导致其权益受损表达不满,在法定诉讼时效期限内,要求维护其权益而提出的诉求业务(以下简称“客户投诉”)。

二、投诉分类

(一)客户投诉包括服务投诉、营业投诉、停送电投诉、供电质量投诉、电网建设投诉五类。

1. 服务投诉指供电企业员工在工作场所或工作过程中服务行为不规范、公司服务渠道不畅通等引发的客户投诉,主要包括员工服务态度、服务行为规范(不含抢修、施工行为)、窗口营业时间、服务项目、服务设施、省公司自主运营电子渠道服务平台管理等方面。

2. 营业投诉指供电企业在处理具体营业业务过程中存在工作超时限、疏忽、差错等引发的客户投诉,主要包括业扩报装、用电变更、抄表催费、电费电价、电能计量、业务收费、充电业务等方面。

3. 停送电投诉指供电企业在停送电管理、现场抢修服务等过程中发生服务差错引发的客户投诉,主要包括停送电信

息公告、停电计划执行、抢修质量（含抢修行为）、增值服务等方面。

4. 供电质量投诉指供电企业向客户输送的电能长期存在电压偏差、频率偏差、电压不平衡、电压波动或闪变等供电质量问题，影响客户正常生产生活秩序引发的客户投诉，主要包括电压质量、供电频率、供电可靠性等方面。

5. 电网建设投诉指供电企业在电网建设（含施工行为）过程中存在供电设施改造不彻底、电力施工不规范等问题引发的客户投诉，主要包括输配电供电设施安全、供电能力、农网改造、施工人员服务态度及规范、施工现场恢复等方面。

（二）按照客户投诉受理渠道，可将客户投诉分为 95598 客户投诉和非 95598 客户投诉。

1. 通过 95598 电话、95598 网站、“网上国网”等渠道受理的客户投诉，按照 95598 客户投诉处理流程和投诉分级原则，分别由相关部门处理。

2. 通过信函、营业厅等非 95598 渠道受理的投诉，由受理部门按照投诉分级原则，逐级向投诉归口管理部门上报，并由相关部门按投诉分级的原则处理。

三、投诉分级

根据客户投诉的重要程度及可能造成的影响，将客户投诉分为特殊、重大、重要、一般四个等级。

（一）符合下列情形之一的客户投诉，界定为特殊投诉：

1. 国家党政机关、电力管理部门转办的集体客户投诉事件。

2. 省级及以上政府部门或社会团体督办的客户投诉事件。

3. 中央或全国性媒体关注或介入的客户投诉事件。

4. 公司规定的质量事件中的五级质量事件。

(二) 符合下列情形之一的客户投诉, 界定为重大投诉:

1. 国家党政机关、电力管理部门、省级政府部门转办的客户投诉事件。

2. 地市级政府部门或社会团体督办的客户投诉事件。

3. 省级或副省级媒体关注或介入的客户投诉事件。

4. 公司规定的质量事件中的六级质量事件。

(三) 符合下列情形之一的客户投诉, 界定为重要投诉:

1. 县级政府部门或社会团体督办的客户投诉事件。

2. 省会城市、副省级城市外的地市媒体关注或介入的客户投诉事件。

3. 客户表示将向政府部门、电力管理部门、新闻媒体、消费者权益保护协会等反映, 可能造成不良影响的客户投诉事件。

4. 公司规定的质量事件中的七级和八级质量事件。

(四) 一般投诉: 影响程度低于特殊、重大、重要投诉的其他投诉。

四、投诉处理部门

按照不同级别对客户投诉实施分级处理。特殊投诉由公司总部有关部门按业务管理范围归口处理, 重大投诉由省公司本部、国网电动汽车公司有关部门按业务管理范围归口处

理，重要投诉由国网电动汽车公司、地市公司本部有关部门按业务管理范围归口处理，一般投诉由国网电动汽车公司及所属地市、县公司有关部门按业务管理范围归口处理。

五、投诉受理

（一）国网客服中心受理客户投诉时，应初步了解客户投诉的原因，尽量缓和、化解矛盾，安抚客户，做好解释工作。若客户明确表示其权益受到损害，要详细记录客户所属区域、投诉人姓名、联系电话、投诉时间、客户投诉内容、客户编号（“e 充电”账号、充电卡号）是否要求回复（回访）等信息，根据客户反映的内容判断投诉级别，并尊重和满足投诉人保密要求（流程见附图 1-1、1-2）。

（二）国网客服中心应在客户挂断电话后 20 分钟内完成工单填写、审核、派单。被省营销服务中心、国网电动汽车公司退回的工单，首次退单由国网客服中心南（北）分中心在 60 分钟内复核，第二次退单由国网客服中心本部在 30 分钟内复核。原则上，每日 21:00 至次日 8:00 期间可不开展退单分理工作。国网客服中心针对不符合退单标准的投诉工单，应详细填写退单原因并将工单回退；针对符合退单标准的投诉工单，应详细填写修改原因并将工单改类或修改投诉工单子类重新派发。经国网客服中心退单分理环节复核后改派为其他类型的原投诉工单不纳入省公司、国网电动汽车公司投诉业务量统计。

（三）对于特殊、重大投诉工单，国网客服中心即时通过电话、邮件、短信等方式报告国网营销部。

（四）对于重要投诉工单，国网客服中心在派发工单后30分钟内通过电话、邮件、短信等方式告知所属单位省营销服务中心、国网电动汽车公司，并跟踪各省公司、国网电动汽车公司的处理进度。

（五）客户通过其他方式向国网客服中心进行投诉的，国网客服中心应及时派发工单，相关要求参照95598客户投诉受理要求办理。

（六）投诉受理判定标准

1. 客户选择投诉按键或在通话中明确表达不满，严重影响客户体验，且诉求内容符合《国家电网有限公司95598客户服务八项业务分类》中投诉判定要点的，派发投诉工单。

2. 触碰供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”等红线问题，无论客户是否有投诉意愿，派发投诉工单。涉及接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等客户诉求派发行风问题线索移交工单。

3. 符合以下条件的客户诉求不派发投诉工单，按照《国家电网有限公司95598客户服务八项业务分类》派发相应业务工单。

（1）依据《国家电网有限公司95598客户服务八项业务分类》中投诉判定要点信息获取不完整，导致后续无法调查处理的客户投诉诉求。

（2）符合《国家电网有限公司95598特殊客户管理规范》规定范围内的客户诉求。

（3）符合《国家电网有限公司95598重要服务事项报

备管理规范》规定范围内的客户诉求。

(4) 公司确定推广的新业务和催缴费、打击窃电等职工维护企业利益过程中未导致客户利益受损的客户诉求。

(5) 超过《中华人民共和国民法总则》民事权利诉求时效期限的客户诉求。

(6) 工作人员违反口头承诺的客户诉求，明确表示可以提供佐证材料除外。

(7) 客户匿名投诉。

4.PMS 系统、供电服务指挥系统与 95598 业务支持系统贯通融合后，可通过 95598 业务支持系统判别为同一停电事件导致的频繁停电投诉，在已派发投诉工单的前提下，后续 24 小时内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。

(七) 客户撤销投诉

如客户来电要求撤销投诉，国网客服中心应如实记录客户诉求，咨询办结并与前期工单关联，前期投诉工单按正常流程办理，不得办结。

六、接单分理

(一) 各省营销服务中心、国网电动汽车公司接收客户投诉工单后，应对工单进行研判，完成接单转派或退单，首次接单分理应在 60 分钟内完成，二次接单分理及最终接单分理应在 30 分钟内完成。原则上，每日 21:00 至次日 8:00 期间可不开展接单分理工作。如研判为客户诉求不属于投诉范畴或投诉子类不符，可填写原因后进行退单，最多可回退

2 次。对于二次退单分理结果，仍有不同意见的，不得再次退单，工单派发同时申请发起“业务分类错误-客服专员责任”类型最终申诉，由国网营销部最终认定。

（二）地市、县公司接收客户投诉工单后，应在 2 个小时内完成接单转派或退单，如可直接处理，按照业务处理时限要求完成工单回复工作。为保证 95598 业务支持系统与省公司营销业务应用系统、车联网平台中工单流转及统计一致性，地市公司、国网电动汽车公司业务处理部门接单分理后进行退单，经省营销服务中心、国网电动汽车公司回退至国网客服中心退单分理环节，只可进行业务子类修改，不能进行改类或办结后派发其他类型工单。

（三）符合以下条件的，工单接收单位应将工单回退至派发单位，重新派发：

1. 非本单位供电区域内的。
2. 国网客服中心记录的客户信息有误或核心内容缺失，接单部门无法处理的。
3. 对于业务分类或投诉工单一、二、三级分类错误的。
4. 同一客户、同一诉求在业务办理时限内，国网客服中心再次派发的投诉工单。
5. 有重要服务事项报备且在有效期内的。
6. 有前期同一诉求最终答复的。
7. 特殊客户的诉求。

七、投诉处理

（一）承办部门从国网客服中心受理客户投诉（客户挂

断电话)后24小时内联系客户(除保密工单外),4个工作日内按照有关法律法规、公司相关要求进行调查、处理,答复客户,并反馈国网客服中心。如遇特殊情况,投诉处理时限按上级部门要求的时限办理。

(二)工单反馈内容应真实、准确、全面,符合法律法规、行业规范、规章制度等相关要求。对客户反映的营业厅人员服务态度或规范问题不属实的,地市、县公司回单时应提供视频监控影音支撑材料;对客户反映的现场工作人员服务态度问题不属实的,地市、县公司回单时应提供电话录音音频、现场记录仪影音等支撑材料。

(三)重大、重要投诉,承办部门按照优先处理的原则开展调查、落实,每日向上级主管部门汇报一次工作进度。

八、回单审核

国网客服中心、省营销服务中心,国网电动汽车公司,地市、县公司逐级对回单质量进行审核,对回单内容或处理意见不符合要求的,应注明原因后将工单回退至投诉处理部门再次处理。对无法在时限内办结的客户投诉,继续对投诉处理情况跟踪督办。工单回复审核时发现工单回复内容存在以下问题,应将工单回退:

- 1.回复工单中未对客户投诉的问题进行答复或答复不全面的。
- 2.除保密工单外,未向客户反馈调查结果的。
- 3.应提供而未提供相关95598客户投诉处理依据的。
- 4.承办部门回复内容明显违背公司相关规定或表述不

清、逻辑混乱的。

5.其他经审核应回退的。

九、回访

（一）国网客服中心统一对通过审核的 95598 客户投诉开展回访工作。

（二）除客户明确提出不需回访的工单外，国网客服中心应在接收到工单处理反馈结果后 1 个工作日内完成回访工作，并如实记录客户意见和满意度评价情况。

（三）对于特殊、重大投诉，由于客户原因导致回访不成功的，国网客服中心回访工作应满足：不少于 5 天，每天不少于 3 次，每次回访时间间隔不小于 2 小时。如果确因客户原因回访不成功的，应在“回访内容”中写明失败原因，经国网客服中心业务处理部门批准后办结工单。一般、重要投诉参照一般诉求业务回访要求执行。

（四）客服专员在回访客户前应熟悉工单回复内容，将工单回复的核心内容回访客户，不得以阅读工单的方式回访客户。遇客户不便接受回访时应与客户约定下次回访时间。

（五）回访时存在以下问题，应将工单回退：

- 1.工单填写存在不规范。
- 2.回复结果未对客户诉求逐一答复。
- 3.回复结果违反有关政策法规。
- 4.客户表述内容与承办部门回复内容不一致，且未提供支撑说明。

5.承办部门对 95598 客户投诉属实性认定错误或强迫客

户撤诉。

十、客户催办

应客户要求，国网客服中心可以对正在处理中的投诉工单进行催办。

1. 国网客服中心受理客户催办诉求后应关联被催办工单，10分钟内派发工单。省营销服务中心、国网电动汽车公司在接到工单后工作时间10分钟内派单至业务处理部门，业务处理部门须及时处理并办结。已生成工单的投诉诉求，客户再次来电要求补充相关资料等业务诉求的，需将补充内容详细记录并生成催办工单。

2. 同一事件催办次数原则上不超过2次。

3. 在途未超时限工单，办理周期未过半的工单由国网客服中心向客户解释，办理周期过半的工单由国网客服中心向各省营销服务中心、国网电动汽车公司派发催办工单。客户表示强烈不满，诉求有升级隐患或可能引发服务投诉事件等特殊情况的，办理周期未过半的工单或已催办2次的工单，可由国网客服中心向各省营销服务中心、国网电动汽车公司派发催办工单，规避服务风险，避免引发舆情事件。

4. 客户催办时除客户提出新的诉求外，不应派发新的工单。

十一、投诉属实性认定

（一）95598 客户投诉的属实性由承办部门根据处理情况如实填报。

（二）投诉按照调查情况和责任归属分为“属实、供电

企业责任投诉”、“属实、非供电企业责任投诉”和“不属实、非供电企业责任投诉”三类。

下列情形之一为“不属实、非供电企业责任投诉”投诉：

1. 供电企业已按相关政策法规、制度、标准及服务承诺执行的。

2. 客户反映问题无相关政策法规规定的。

3. 客户反映问题与实际情况不符的。

4. 客户提供的线索不全，无法进行追溯或调查核实的。

5. 明显存在歪曲、捏造事实的。

十二、投诉申诉

（一）95598 客户投诉承办部门对业务分类、超时、回访满意度等存在异议时，由各地市公司、国网电动汽车公司发起，以省公司、国网电动汽车公司为单位向国网客服中心提出初次申诉。

（二）省公司、国网电动汽车公司与国网客服中心初次申诉结果不一致时，由省公司营销部、国网电动汽车公司向国网营销部提出最终申诉，国网营销部做出最终认定。

十三、投诉升级处置

（一）服务类、营业类、停送电类投诉，客户针对同一事件在首次投诉办结后，连续 2 个月内投诉 3 次及以上且属实的，由上一级单位介入调查处理。

（二）供电质量和电网建设类投诉，客户针对同一事件在首次投诉办结后，连续 6 个月内投诉 3 次及以上且属实的，由上一级单位介入调查处理。

十四、证据管理

（一）证据种类

投诉证据包括书面证据、视听资料、媒体公告、短信等，原则上每件投诉证据材料合计存储容量不超过 10M。

1. 书面证据指与 95598 客户投诉相关的以文字、符号、图形所记载或表示的材料。如：信函、合同、申请单、通知单、整改通知书、相关文件等。

2. 视听资料指利用录音、录像等技术手段反映的声音、图像以及电子计算机储存的数据等资料，包括电话录音、现场录音、录像、照片等。

（二）证据收集

95598 客户投诉处理承办部门在投诉处理全过程中应注重取证及证据的收集与保存，特别要注重第一时间的证据收集工作。

（三）归档上报

按照投诉分级、分类原则，由各承办部门存档投诉调查材料，并将调查材料录入营销业务应用系统。

（四）证据保存

1. 合同、业务受理申请单等与客户营业档案相关的书面证据，按照营业档案资料存档的要求执行。

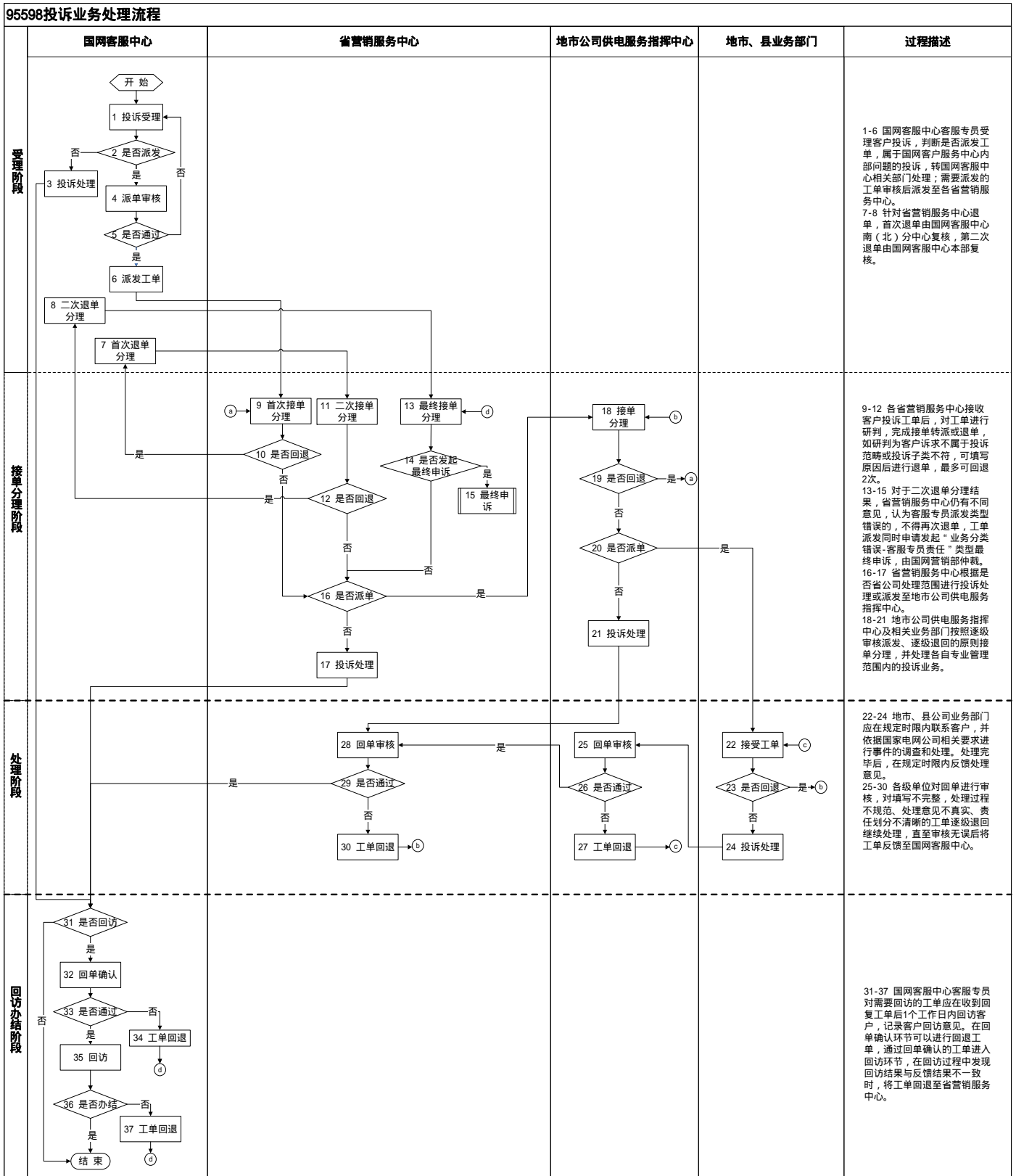
2. 客户信函原件按照档案管理的相关规定执行。

3. 其他与 95598 客户投诉相关的证据材料，形成电子文档后，作为 95598 客户投诉工单附件。

4. 重要、一般投诉证据保存年限为 3 年，特殊、重大投

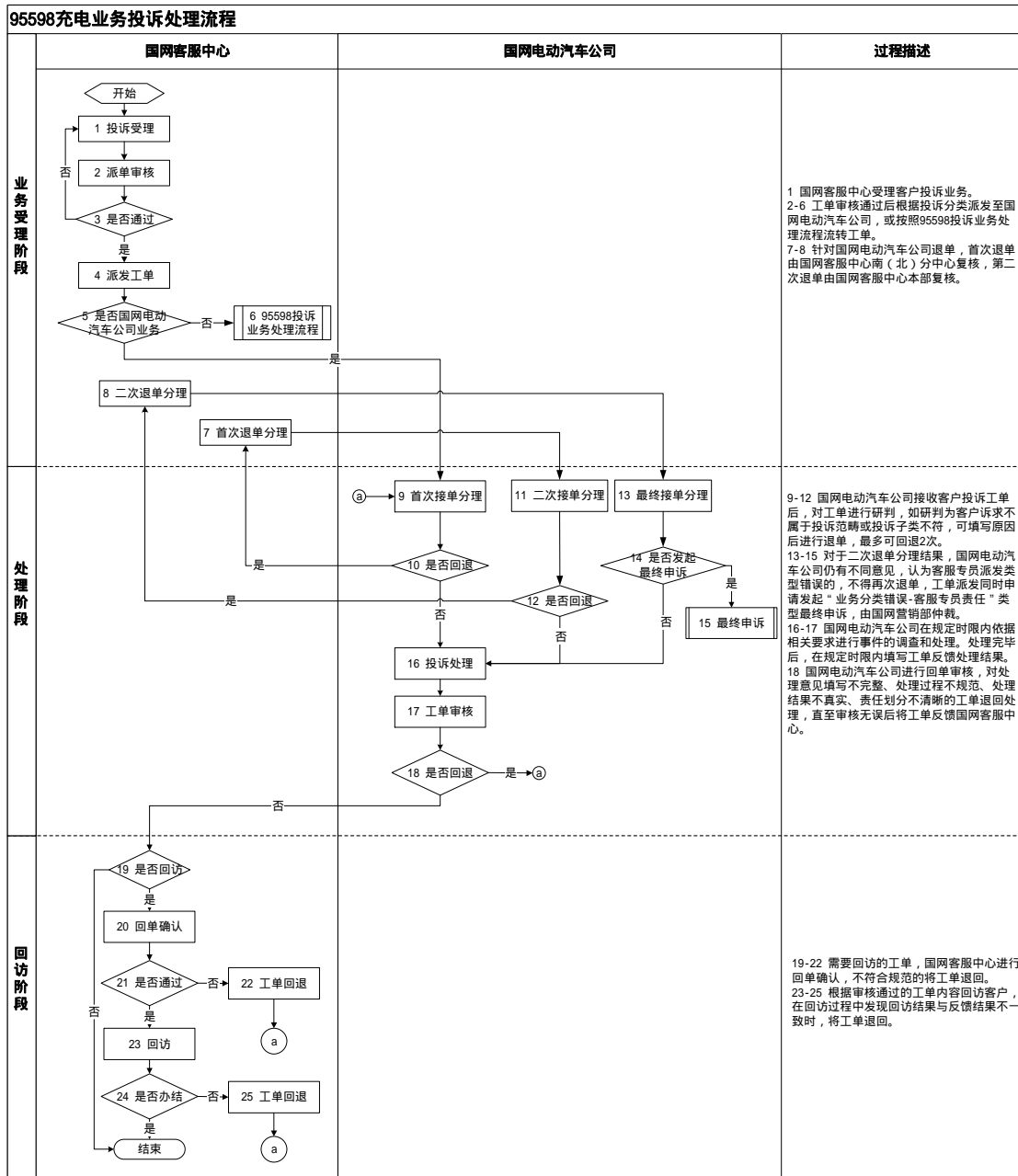
诉证据保存年限为 5 年，超过保存年限的投诉证据按照保密材料销毁要求执行。

国家电网有限公司 95598 客户投诉业务 处理流程



附图1-1：国家电网有限公司95598 客户投诉业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务投诉 处理流程



附图1-2：国家电网有限公司95598 充电业务投诉处理流程

附件 2

国家电网有限公司 95598 故障报修业务 处理规范

一、故障报修定义

故障报修业务是指国网客服中心通过 95598 电话、95598 网站、“网上国网”等受理的故障停电、电能质量、充电设施故障或存在安全隐患须紧急处理的电力设施故障诉求业务。

二、故障报修类型

故障报修类型分为高压故障、低压故障、电能质量故障、客户内部故障、非电力故障、计量故障、充电设施故障七类。

（一）高压故障是指电力系统中高压电气设备（电压等级在 1 千伏以上者）的故障，主要包括高压线路、高压变电设备故障等。

（二）低压故障是指电力系统中低压电气设备（电压等级在 1 千伏及以下者）的故障，主要包括低压线路、进户装置、低压公共设备等。

（三）电能质量故障是指由于供电电压、频率等方面问题导致用电设备故障或无法正常工作，主要包括供电电压、频率存在偏差或波动、谐波等。

（四）客户内部故障指产权分界点客户侧的电力设施故障。

(五) 非电力故障是指供电企业产权的供电设施损坏但暂时不影响运行、非供电企业产权的电力设备设施发生故障、非电力设施发生故障等情况，主要包括客户误报、非供电企业电力设施故障、通讯设施故障等。

(六) 计量故障是指计量设备、用电采集设备故障，主要包括高压计量设备、低压计量设备、用电信息采集设备故障等。

(七) 充电设施故障是指充电设施无法正常使用或存在安全隐患等情况，主要包括充电桩故障、设备损坏等。

三、故障报修分级

根据客户报修故障的重要程度、停电影响范围、危害程度等将故障报修业务分为紧急、一般两个等级。

(一) 符合下列情形之一的，为紧急故障报修：

1. 已经或可能引发人身伤亡的电力设施安全隐患或故障。

2. 已经或可能引发人员密集公共场所秩序混乱的电力设施安全隐患或故障。

3. 已经或可能引发严重环境污染的电力设施安全隐患或故障。

4. 已经或可能对高危及重要客户造成重大损失或影响安全、可靠供电的电力设施安全隐患或故障。

5. 重要活动电力保障期间发生影响安全、可靠供电的电力设施安全隐患或故障。

6. 已经或可能在经济上造成较大损失的电力设施安全隐患或故障。

7. 已经或可能引发服务舆情风险的电力设施安全隐患或故障。

（二）一般故障报修：除紧急故障报修外的故障报修。

四、故障报修运行模式

国网客服中心受理客户故障报修业务后，直接派单至地市、县公司配网抢修指挥相关班组，由配网抢修指挥相关班组开展接单、故障研判和抢修派单等工作。在抢修人员完成故障抢修后，具备远程终端或手持终端的单位由抢修人员填单，配网抢修指挥相关班组审核后回复故障报修工单；不具备远程终端或手持终端的单位，暂由配网抢修指挥相关班组填单并回复故障报修工单。国网客服中心根据报修工单的回复内容，回访客户（流程见附图 2-1）。

国网客服中心受理充电设施报修业务后，派单至省电动汽车公司，省电动汽车公司在接到工单后由系统自动识别派发至相应省电动汽车公司地市分支机构，开展接单、故障研判、抢修处理及回复等工作。在抢修人员完成故障抢修后，具备远程终端或手持终端的单位由抢修人员回复故障报修工单，抢修处理部门审核后回复故障报修工单；不具备远程终端或手持终端的单位，暂由抢修处理部门填单并回复故障报修工单。国网客服中心根据报修工单的回复内容，回访客户（流程见附图 2-2）。

五、故障报修业务流程

（一）故障报修受理

1. 国网客服中心受理客户故障报修业务，在受理客户诉求时应详细记录客户故障报修的用电地址（充电站地址）、客户姓名、客户编号（充电设备编号、充电卡号）、联系方式、故障现象、客户感知等信息。

2. 国网客服中心受理客户紧急非抢修类业务，在受理客户诉求时应详细记录客户编号（充电设备编号、充电卡号）、用电地址（充电站地址）、客户姓名、联系方式、用电区域、反映内容、客户感知等信息。

3. 国网客服中心受理客户故障报修时，对于可以根据用电信息采集信息、停电信息及分析到户信息、充电设施停用状态信息答复的，详细记录客户信息后办结；对于可以确定是客户内部故障的，建议客户联系产权单位、物业或有资质的施工单位处理，详细记录客户信息后办结；对于可以确定是充电设施假性故障的，帮助客户排查解决，详细记录客户信息后办结。

（二）工单派发

1. 工单整理：客服专员根据客户的诉求及故障分级标准选择故障报修等级，生成故障报修工单。

2. 工单派发：客户挂断电话后 2 分钟内，客服专员应准确选择处理单位，派发至下一级接收单位。对回退的工单，派发单位应在回退后 3 分钟内重新核对受理信息并再次派发。

（三）工单接收

1. 地市、县公司配网抢修指挥相关班组应在国网客服中心下派工单后 3 分钟内完成接单或退单，接单后应及时对故障报修工单进行故障研判和抢修派单。对于工单派发错误及信息不全等影响故障研判及抢修派单的情况，要及时将工单回退至派发单位。

2. 省电动汽车公司地市分支机构应在接到工单后 3 分钟内完成接单或退单，接单后进行故障抢修。对于工单派发错误及信息不全等影响故障研判及抢修派单的情况，要及时将工单回退至省电动汽车公司。省电动汽车公司接到回退工单后 3 分钟内完成重新派单或退单，符合退单条件的工单退回国网客服中心；系统识别错误的工单，核实后重新派单。

（四）抢修处理

1. 抢修人员接到地市、县公司配网抢修指挥相关班组派单后，对于非本单位职责范围或信息不全影响抢修工作的工单应及时反馈地市、县公司配网抢修指挥相关班组，地市、县公司配网抢修指挥相关班组在工单到达后 3 分钟内，将工单回退至派发单位并详细注明退单原因。

2. 抢修人员在处理客户故障报修业务时，应及时联系客户，并做好现场与客户的沟通解释工作。

3. 抢修人员到达故障现场时限应符合：城区范围一般为 45 分钟，农村地区一般为 90 分钟，特殊边远地区一般为 120 分钟。抢修到达现场后恢复供电平均时限应符合：城区范围一般为 3 小时，农村地区一般为 4 小时。具备远程终端或手持终端的单位采用最终模式，抢修人员到达故障现场后 5 分

钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员填单向本单位配网抢修指挥相关班组反馈结果，配网抢修指挥相关班组 30 分钟内完成工单审核、回复工作；不具备远程终端或手持终端的单位采用过渡模式，抢修人员到达故障现场后 5 分钟内向本单位配网抢修指挥相关班组反馈，暂由配网抢修指挥相关班组在 5 分钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员向本单位配网抢修指挥相关班组反馈结果，暂由配网抢修指挥相关班组在 30 分钟内完成填单、回复工作。国网客服中心应在接到回复工单后 24 小时内回访客户。

4. 充电设施故障抢修人员到达故障现场时限应符合：紧急故障抢修人员到达故障现场时间城区一般为 45 分钟，高速公路及远郊一般为 90 分钟，特殊偏远地区一般为 2 小时，故障处理时间一般为 90 分钟；一般故障抢修人员到达故障现场时间城区一般为 90 分钟，高速公路及远郊一般为 2 小时，特殊偏远地区一般为 4 小时，故障处理时间一般为 180 分钟。抢修人员到达故障现场后 5 分钟内将到达现场时间录入系统，抢修完毕后 5 分钟内抢修人员向本单位反馈结果并 30 分钟内完成填单、回单工作。国网客服中心应在接到回复工单后 24 小时内回访客户。

5. 抢修人员应按照故障分级，优先处理紧急故障，如实向上级部门汇报抢修进展情况，直至故障处理完毕。预计当日不能修复完毕的紧急故障，应及时向本单位配网抢修指挥相关班组报告；抢修时间超过 4 小时的，每 2 小时向本单位

配网抢修指挥相关班组报告故障处理进展情况；其余的短时故障抢修，抢修人员汇报预计恢复时间。

6. 充电设施故障抢修人员应按照故障分级，优先处理紧急故障，如实向上级部门汇报抢修进展情况，直至故障处理完毕。处理期限内不能修复完毕的，应及时办理停运手续。

7. 抢修人员在到达故障现场确认故障点后 20 分钟内，向本单位配网抢修指挥相关班组报告预计修复送电时间，并实时更新。影响客户用电的故障未修复（除客户产权外）的工单不得回单。

8. 低压单相计量装置类故障（窃电、违约用电等除外），由抢修人员先行换表复电，营销人员事后进行计量加封及电费追补等后续工作。

9. 35 千伏及以上电压等级故障，按照职责分工转相关单位处理，由抢修单位完成抢修工作，由本单位配网抢修指挥相关班组完成工单回复工作。

10. 地市、县公司配网抢修指挥相关班组、省电动汽车公司地市分支机构对现场故障抢修工作处理完毕后还需开展后续工作的应正常回单，并及时联系有关部门开展后续处理工作。

11. 对无需到达现场抢修的非故障停电，应及时移交给相关部门处理，并由责任部门在 45 分钟内与客户联系，并做好与客户的沟通解释工作；对于不需要到达现场即可解决的问题可以在与客户沟通好后回复工单。

（五）故障报修回访

1. 由国网客服中心负责故障报修的回访工作，除客户明确提出不需回访的故障报修，其他故障报修应在接到工单回复结果后，24 小时内完成（回复）回访工作，并如实记录客户意见及满意度评价情况。

2. 回访时，遇客户反馈情况与抢修处理部门反馈结果不符，且抢修处理部门未提供有力证据、实际未恢复送电、工单填写不规范等情况时，应将工单回退，回退时应注明退单原因。

3. 由于客户原因导致回访不成功的，国网客服中心回访工作应满足：不少于 3 次回访，每次回访时间间隔不小于 2 小时。回访失败应在“回访内容”中如实记录失败原因。

4. 客服专员在回访客户前应熟悉工单的回复内容，将核心业务内容回访客户，不得通过阅读基层单位工单“回复内容”的方式回访客户，遇客户不方便接受回访时应与客户沟通，约定下次回访时间。

5. 原则上每日 21:00 至次日 8:00 不得开展回访工作。

6. 如客户确认知晓故障点为其内部资产的，回访满意度默认为不评价。

（六）工单合并

1. 故障报修工单流转的各个环节均可以进行工单合并，合并后形成主、副工单。

2. 同一故障点引起的客户报修可以进行工单合并。

3. 在各单位实现营配信息融合，建立准确的“站-线-变-户”拓扑关系的情况下，客服专员可对因同一故障点影响

的不同客户故障报修工单进行合并。

4.各单位在对故障报修工单进行合并操作时，要经过核实、查证，不得随意合并工单。对不同语种工单不得进行合并操作。

5.合并后的故障报修工单处理完毕后，主、副工单均需回访。

（七）工单归档

国网客服中心应在回访结束后 24 小时内完成归档工作。

（八）工单回退

1.供电单位、供电区域、充电设施产权单位或抢修职责范围派发错误的工单，允许退单。

2.通过知识库可以确定工单类别，但工单类别选择错误的，允许退单。退单时应注明正确工单分类以及知识库中的参照内容。

3.因工单内容派发区域、业务类型、客户联系方式等信息错误、缺失或无客户有效信息，导致接单部门无法根据工单内容进行处理，允许退单。退单时应注明退单原因及需要补充填写的内容。

4.对系统中已标识欠费停电、违约停电、窃电停电或已发布计划停电、临时停电等信息，但客服专员未经核实即派发的工单，接单部门在注明原因、信息编号（生产类停送电信息必须填写）后退单，故障停送电信息发布 10 分钟内派发的工单，可进行工单合并，但不可回退至工单派发单位。

5.故障报修业务退单均应详细注明退单原因及整改要

求，以便接单部门及时更正。

（九）工单申诉

1.各单位可对工单超时、回退、回访不满意等影响指标数据的故障报修工单提出申诉。

2.当发生自然灾害等突发事件造成短时间内工单量突增，超出接派单人员或抢修人员的承载能力，各单位可对此类超时工单提出申诉，申诉时需提供证明材料。

3.当发生车联网平台故障、充电桩大范围异常离线等突发事件造成短时间内工单量突增，超出接派单人员或抢修人员的承载能力，各单位可对此类超时工单提出申诉，申诉时需提供证明材料。

4.国网电动汽车公司、各地市公司对有异议的故障报修工单，可提出申诉，以省公司、国网电动汽车公司为单位向国网客服中心提出初次申诉。国网客服中心在2个工作日内答复申诉结果，在双方无法达成一致意见的情况下，可由各省公司营销部、国网电动汽车公司向国网营销部提出最终申诉，国网营销部在3个工作日内答复审核结果。

（十）客户催办

客户催办即国网客服中心应客户要求，对正在处理中的业务工单进行催办。抢修类催办业务，客服专员应做好解释工作，并根据客户诉求派发催办工单。

抢修类催办工单，派发流程与故障报修运行模式一致。已生成工单的业务诉求，客户再次来电要求补充相关资料等业务诉求的，需将补充内容详细记录并生成催办工单下派。

客户催办故障报修工单的，若抢修人员到达现场时限或抢修到达现场后恢复供电时限已超过服务承诺时限要求一半及以上时间的，可派发催办工单，催办工单派发时间间隔应在5分钟及以上；若抢修人员未到达现场且未超过服务承诺时限要求一半时间的，或抢修人员到达现场后未恢复供电且未超过服务承诺时限要求一半时间的，由国网客服中心做好解释工作，争取客户理解。对于存在舆情风险的，需按照客户诉求派发催办工单。

六、客户内部故障处理

1. 客服专员受理客户故障报修诉求后，依托用电信息系统实时召测继电器状态信息辅助研判客户内部故障，若判断为客户内部故障，建议客户自行排查，或联系产权单位、物业或有资质的施工单位处理。

2. 抢修人员到达现场后，发现由于电力运行事故导致客户家用电器损坏的，抢修人员应做好相关证据的收集及存档工作，并及时转相关部门处理。

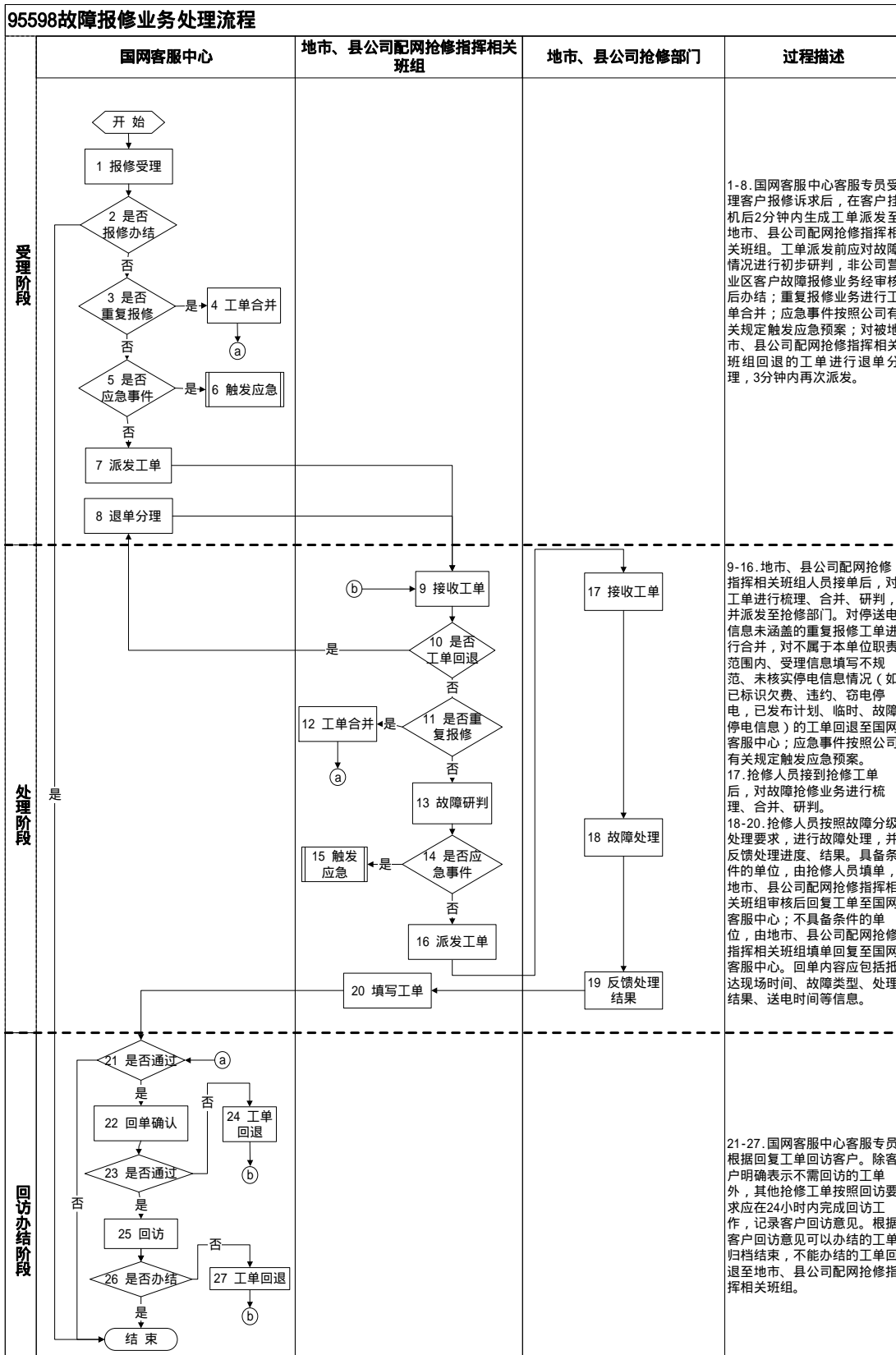
七、故障抢修工作的总体要求

1. 现场抢修服务行为应符合《国家电网公司供电服务规范》要求，抢修指挥、抢修技术标准、安全规范、物资管理等应按照国网设备管理部、国调中心等相关专业管理部门颁布的标准执行。

2. 故障抢修人员到达现场后应尽快查找故障点和停电原因，消除事故根源，缩小故障停电范围，减少故障损失，防止事故扩大。

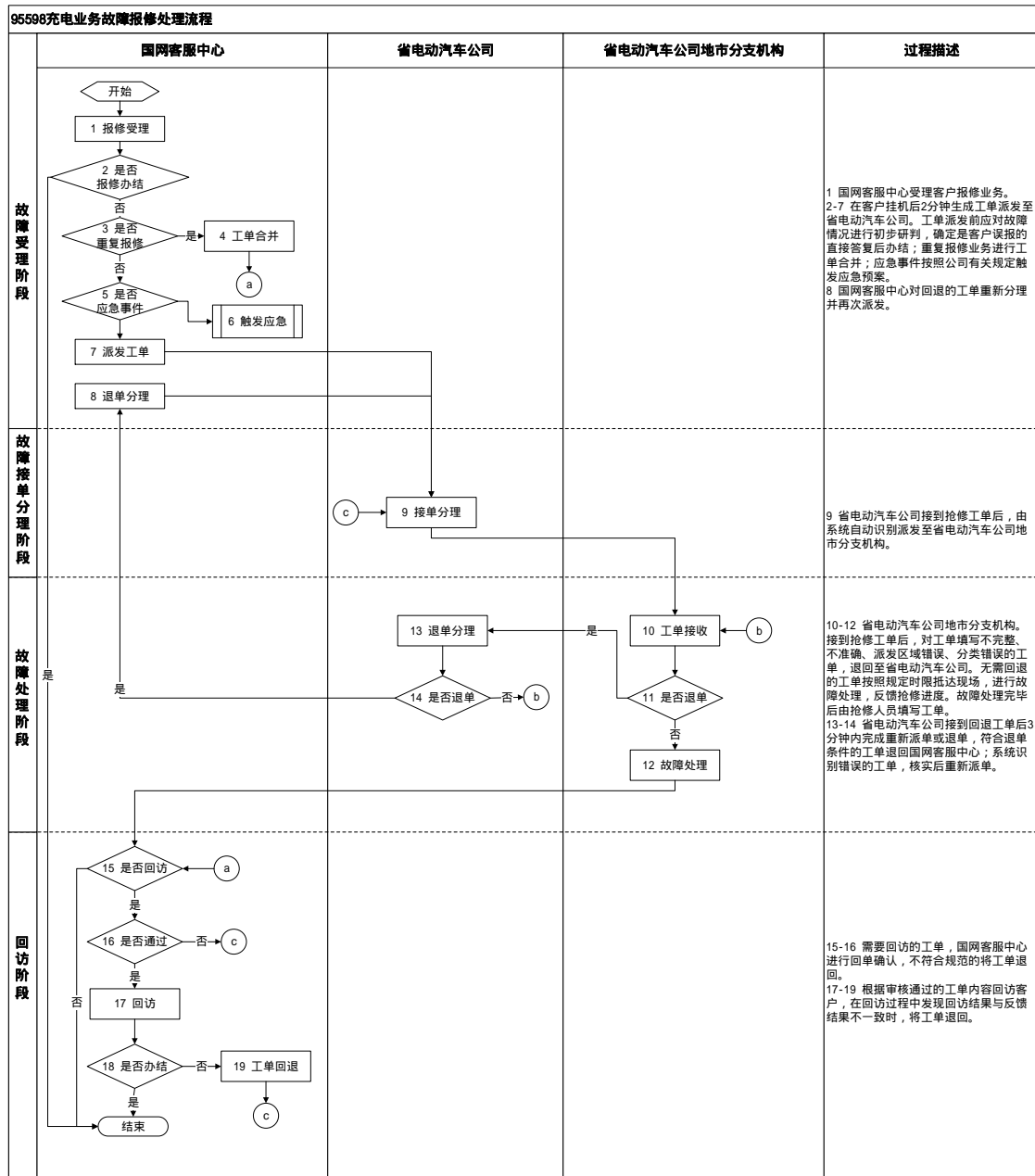
3. 因地震、洪灾、台风等不可抗力造成的电力设施故障，按照公司应急预案执行。

国家电网有限公司 95598 故障报修业务 处理流程



附图 2-1：国家电网有限公司 95598 故障报修业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务故障报修 处理流程



附图 2-2：国家电网有限公司 95598 充电业务故障报修处理流程

国家电网有限公司 95598 一般诉求 业务处理规范

一、一般诉求定义

一般诉求业务是指国网客服中心通过 95598 电话、95598 网站、“网上国网”等多种渠道受理的客户业务咨询、举报、建议、意见、表扬、服务申请等诉求业务。

二、一般诉求分类及类型

(一) 业务咨询是指客户对各类供电服务信息、业务办理情况、电力常识等问题的业务询问。咨询内容主要包括计量装置、停电信息、电费抄核收、用电业务、用户信息、法规制度、服务渠道、新兴业务、电网改造、企业信息、用电常识、特色业务等。

(二) 举报(行风问题线索移交)是指客户对供电企业内部存在的徇私舞弊、吃拿卡要等行为或外部人员存在的窃电、破坏和偷窃电力设施等违法行为进行检举的诉求业务,主要包括行风问题线索移交、窃电、违约用电、破坏和偷盗电力设施等。

(三) 建议是指客户对供电企业在电网建设、服务质量、营业业务等方面提出积极的、正面的、有利于供电企业自身发展的诉求业务。

(四)意见是指客户对供电企业在供电服务、供电业务、停送电问题、供电质量问题、电网建设、充电服务、电 e 宝业务等方面存在不满而提出的诉求业务。

(五)表扬是指客户对供电企业在供电服务、行风建设、电网建设等方面提出的表扬请求业务。

(六)服务申请是指客户向供电企业提出协助、配合或需要开展现场服务的诉求业务。

三、一般诉求处理

一般诉求业务办理应遵循“答复规范、处理及时、限期办结、优质高效”的原则，实现业务工单的全过程管理。

(一)一般诉求受理

1. 咨询

国网客服中心、省营销服务中心(设有少数民族坐席的)应详细记录客户信息、咨询内容、联系方式、是否需要回复等信息。通过知识库、用户基本信息、停送电信息、业务工单查询等，能直接答复客户的，应直接进行答复，并办结工单；不能直接答复的，详细记录客户诉求，准确选择咨询类型与处理单位，生成业务咨询工单，客户挂断电话后 20 分钟内派发至地市公司供电服务指挥中心、国网电动汽车公司、国网电商公司(流程见附图 3-1、3-2)。

客户查询用电信息时，国网客服中心应通过开放式问题与客户核对客户户名、客户编号(充电卡号、“e 充电”账号、电 e 宝账号)、用电地址(充电站地址)等客户档案信息，在核实客户身份后方可向客户提供查询服务。为保护客

户个人信息安全，国网客服中心与各省公司应制定相应的应对措施，确保客户信息安全，避免发生客户信息泄露事件。

对于客户反映供电企业员工因社会行为违法违规等与供用电业务无关的诉求，客服专员应尽量安抚客户，使用规范话术引导客户通过合法渠道反映，记录诉求后咨询办结。

2. 举报

国网客服中心应详细记录客户信息、举报内容、联系方式、是否要求回访等信息，选择举报等级、类型与处理单位，并尊重和满足举报人匿名、保密要求，生成举报业务工单。客户挂断电话后 20 分钟内完成工单审核，并派发至地市公司供电服务指挥中心。涉及党风廉政方面行风问题的举报，按时移交驻公司纪检监察组（流程见附图 3-3）。

3. 意见

国网客服中心应详细记录客户信息、反映内容、联系方式、是否需要回访等信息，根据客户反映的内容及性质，准确选择业务类型与处理单位，生成意见工单。客户挂断电话后 20 分钟内完成工单审核，并派发至各省营销服务中心、国网电动汽车公司、国网电商公司（流程见附图 3-4、3-5）。

4. 建议

国网客服中心应详细记录客户信息、反映内容、联系方式、是否需要回复等信息，根据客户反映的内容及性质，准确选择业务类型与处理单位，生成建议工单。客户挂断电话后 20 分钟内派发至地市公司供电服务指挥中心、国网电动汽车公司、国网电商公司（流程见附图 3-3、3-6）。

5. 表扬

国网客服中心应详细记录客户信息、反映内容、联系方式等信息，准确选择业务类型与处理部门，生成表扬工单。客户挂断电话后 20 分钟内派发至地市公司供电服务指挥中心、国网电动汽车公司、国网电商公司（流程见附图 3-7、3-8）。

6. 服务申请

国网客服中心应详细记录客户信息、反映内容、联系方式、是否需要回访等信息，根据客户反映的内容及性质，准确选择业务类型与处理单位，生成服务申请工单。客户挂断电话后 20 分钟内完成工单审核，并派发至地市公司供电服务指挥中心、国网电商公司（流程见附图 3-3）。

7. 对各省营销服务中心或地市公司供电服务指挥中心、国网电动汽车公司、国网电商公司回退的一般诉求工单，国网客服中心应重新核对受理信息，60 分钟内重新处理或派发。

（二）接单分理

国网电动汽车公司、国网电商公司、省营销服务中心及地市、县公司，接收工单后，需在 24 小时内联系客户或处理的工单，应在 2 小时内，完成接单转派或退单；其他的工单，应在 2 个工作小时内，完成接单转派或退单。如可直接处理，按照业务处理时限要求完成。

符合以下条件的，可将工单回退国网客服中心：

1.非本单位区域内的业务，应注明其可能所属的供电区域后退单。

2.国网客服中心记录的客户信息有误或核心内容缺失，接单部门无法处理的。

3.业务类别及子类选择错误。

4.知识库中的知识点、重要服务事项报备、最终答复能有效支撑服务工作，可以正确解答客户诉求，且客户无异议的。

（三）一般诉求处理

1.业务处理部门在国网客服中心受理客户一般诉求后，应在如下时限内按照相关要求开展调查处理，并完成工单反馈。咨询工单4个工作日，举报、建议、意见工单9个工作日。

2.服务申请各子类业务工单处理时限要求：

已结清欠费的复电登记业务24小时内为客户恢复送电，送电后1个工作日内回复工单。

电器损坏业务24小时内到达现场核查，业务处理完毕后1个工作日内回复工单。

服务平台系统异常业务3个工作日内核实并回复工单。

电能表异常业务4个工作日内处理并回复工单。

电表数据异常业务4个工作日内核实并回复工单。

其他服务申请类业务5个工作日内处理完毕并回复工单。

3.工单反馈内容应真实、准确、全面，符合法律法规、行业规范等相关要求。

（四）回单审核

国网电动汽车公司，国网电商公司，省营销服务中心，地市、县公司对回单质量进行审核，对工单质量或处理意见不符合要求的，应注明回退原因后将工单回退至业务处理部门再次处理。工单回复审核时发现工单回复内容存在以下问题的，应将工单回退：

1.未对客户提出的诉求进行答复或答复不全面、表述不清楚、逻辑不对应的。

2.未向客户沟通解释处理结果的（除匿名、保密工单外）。

3.应提供而未提供相关诉求处理依据的。

4.承办部门回复内容明显违背公司相关规定。

5.其他经审核应回退的。

（五）回单确认、回复（回访）

1.国网客服中心应及时接收、确认各单位反馈的工单。

2.对于业务咨询、举报、建议、意见、服务申请工单，除客户明确提出不需回复（回访）、匿名的工单外，国网客服中心应在收到工单反馈结果后1个工作日内开展工单的回复（回访）工作，并如实记录客户意见和满意度评价情况。

3.由于客户原因导致回复（回访）不成功的，国网客服中心回复（回访）工作应满足：不少于3次回复（回访），每次回复（回访）时间间隔不小于2小时。回复（回访）失

败应如实记录失败原因。原则上每日 21:00 至次日 8:00 期间不得开展客户回复（回访）工作。

4.对于政府相关部门、12398、新闻媒体等渠道反映的问题，由于客户原因导致回复（回访）不成功的，国网客服中心回复（回访）工作应满足：不少于3天，每天不少于3次回复（回访），每次回复（回访）时间间隔不小于2小时。如果确因客户原因回复（回访）不成功的，应注明失败原因，经国网客服中心管理人员批准后，办结工单。

5.客服专员在回复（回访）客户前应熟悉工单的回复内容，将核心业务内容回复（回访）客户，不得通过阅读工单回复内容的方式回复（回访）客户，遇客户不方便接受回复（回访）时应与客户沟通，约定下次回复（回访）时间。

6.国网客服中心在回复（回访）过程中，对工单填写存在不规范、回复结果未对客户诉求逐一答复、回复结果违反有关政策法规、工单填写内容与回复（回访）客户结果不一致，且基层单位未提供有效证明材料或客户对基层单位提供证明材料有异议的，客户要求合理的，填写退单原因及依据后将工单回退至工单提交部门。

7.国网客服中心在回复（回访）客户过程中，当客户提出新的诉求时，应优先处理原诉求，新的诉求应派发新工单，不应回退原工单。当客户对处理结果不认可时，应解释办结；客户提供新证据时，应派发新工单。

（六）客户催办

客户催办即国网客服中心应客户要求，对正在处理中的业务工单进行催办或补充信息。

1. 国网客服中心受理客户意见业务催办诉求后应关联被催办工单，10 分钟内派发，由省营销服务中心在工作日 10 分钟内完成接单转派；受理客户业务咨询、举报、建议、表扬、服务申请业务催办诉求后应关联被催办工单，10 分钟内派发，由地市公司供电服务指挥中心在 10 分钟内派单至业务处理部门。已生成工单的业务诉求，客户再次来电要求补充相关资料等业务诉求的，需将补充内容详细记录并生成催办工单。

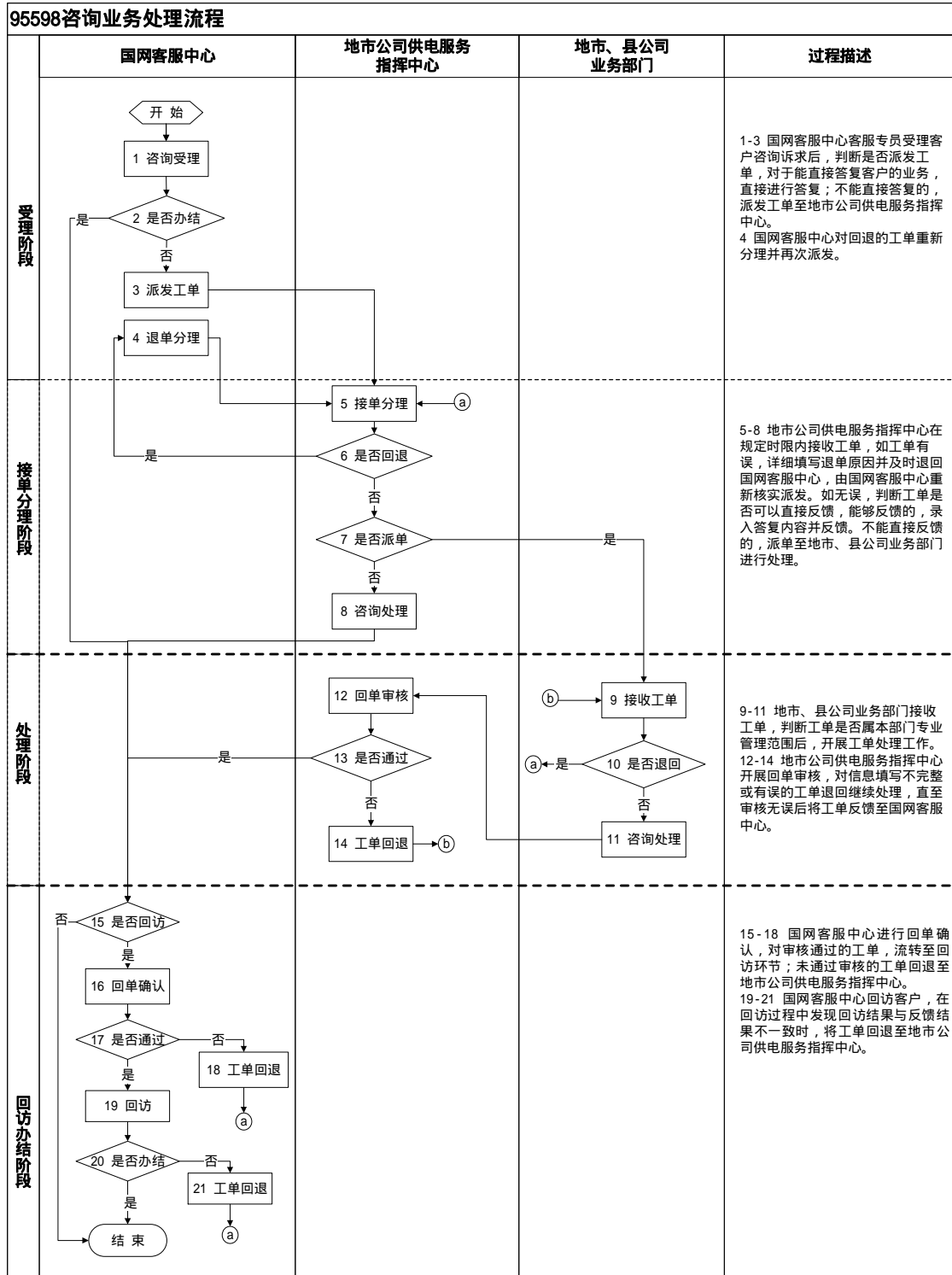
国网客服中心受理客户国网电动汽车公司一般诉求的业务催办后应关联被催办工单，10 分钟内派发工单至国网电动汽车公司处理。已生成工单的业务诉求，客户再次来电要求补充相关资料等业务诉求的，需将补充内容详细记录并生成催办工单下派。

国网客服中心受理客户电 e 宝业务一般诉求的业务催办后应关联被催办工单，10 分钟内派发工单至国网电商公司处理。

2. 在途未超时限工单，办理周期未过半的工单由国网客服中心向客户解释，办理周期过半的工单由国网客服中心派发催办工单。客户表示强烈不满，诉求有升级隐患或可能引发服务投诉事件等特殊情况的，办理周期未过半的工单或已催办 2 次的工单，可由国网客服中心派发催办工单，规避服务风险，避免引发舆情事件。

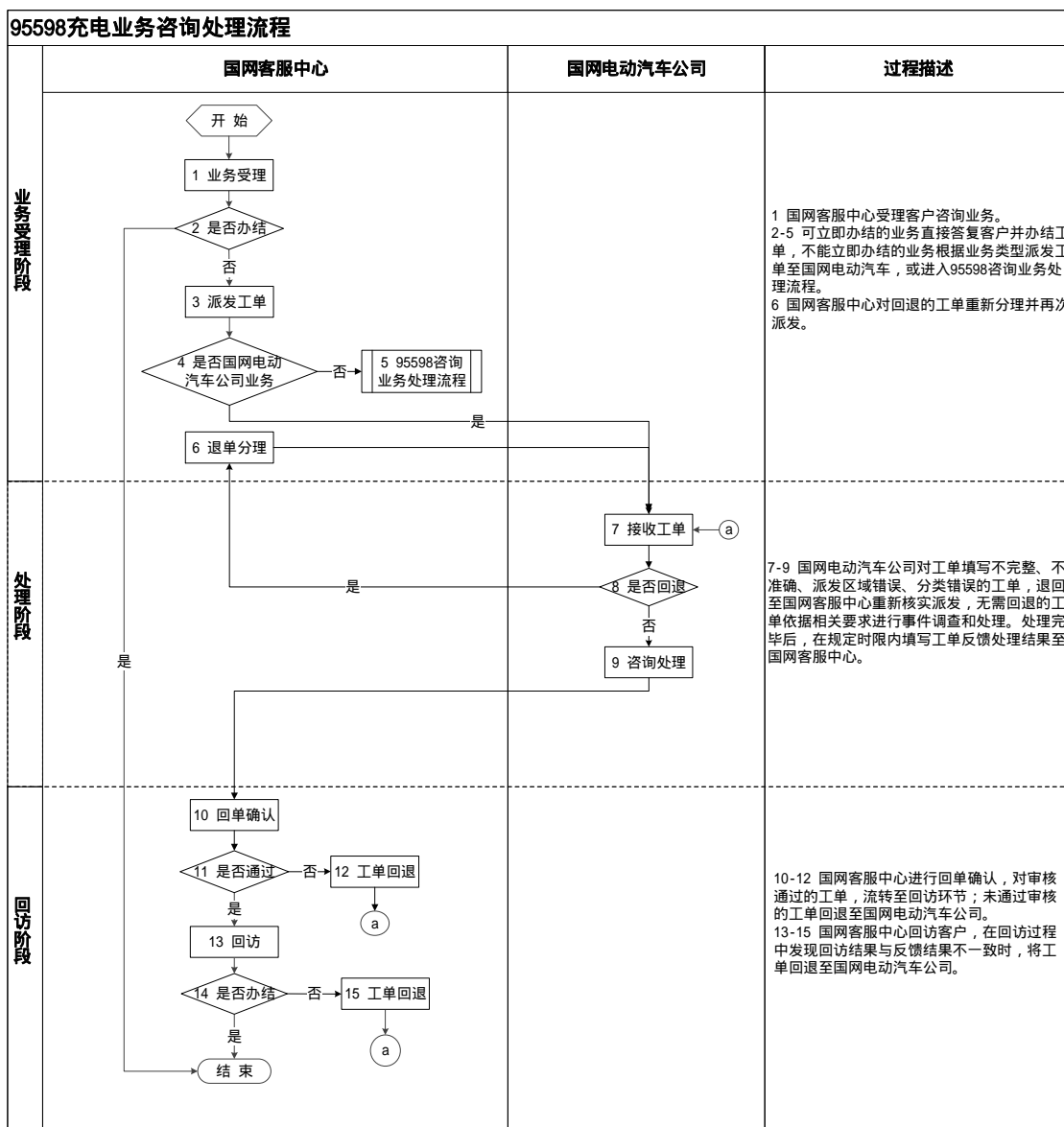
3. 同一事件催办次数原则上不超过 2 次。
4. 催办工单除客户提出新的诉求外，不应重新派发新的工单。

国家电网有限公司 95598 咨询业务 处理流程



附图 3-1：国家电网有限公司 95598 咨询业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务咨询 处理流程

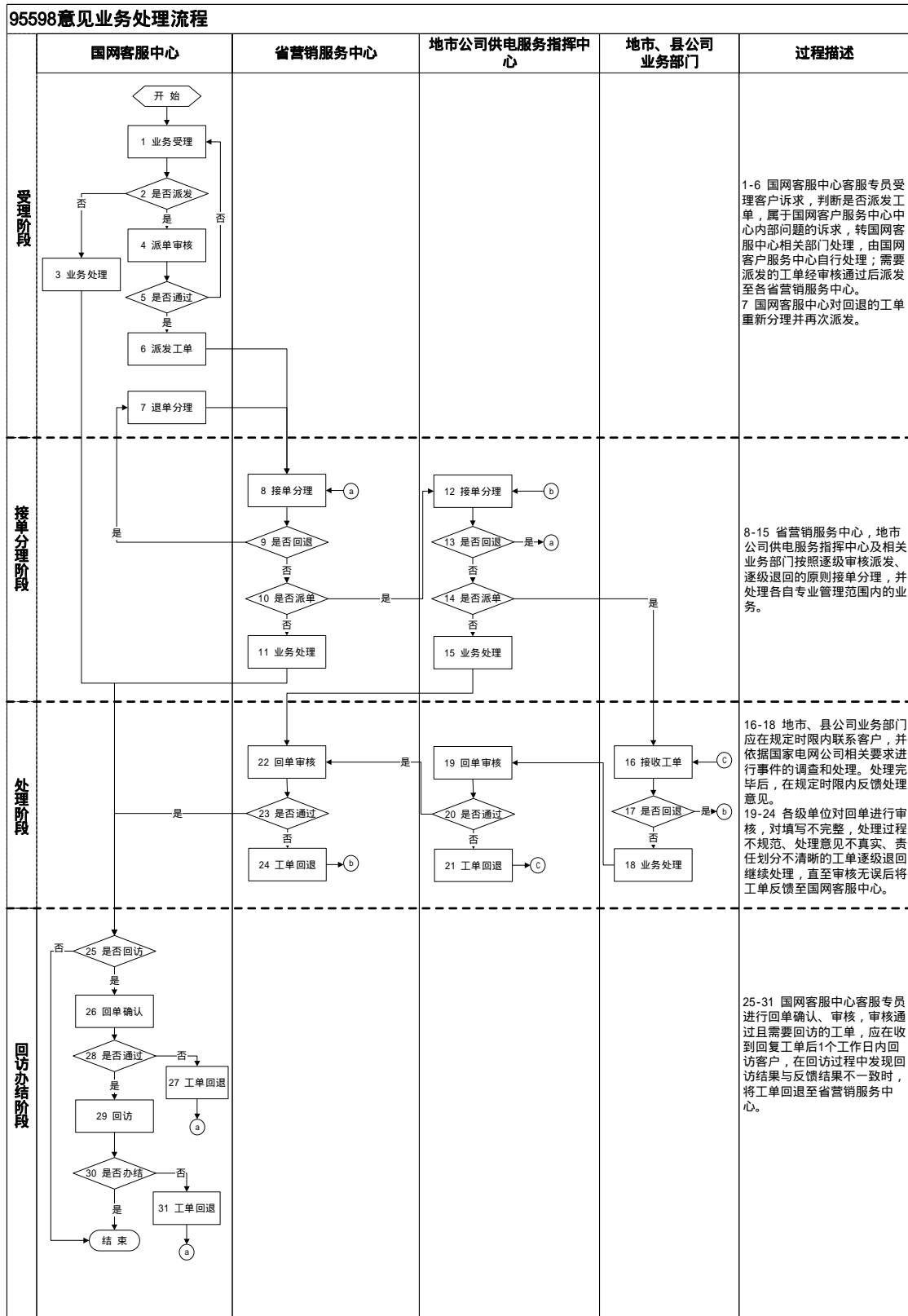


附图 3-2：国家电网有限公司 95598 充电业务咨询处理流程

国家电网有限公司 95598（含充电业务）举报、 建议、服务申请业务处理流程

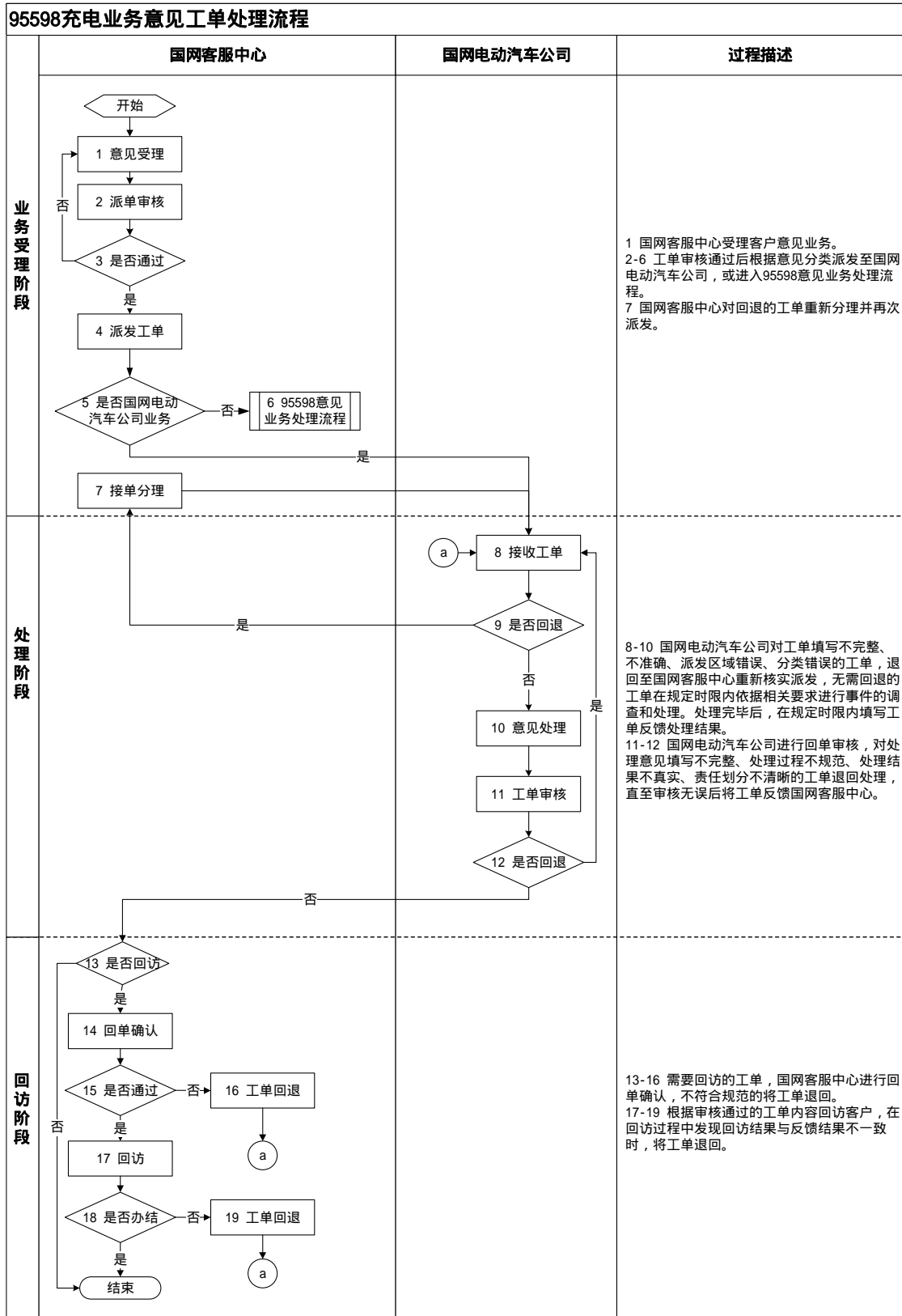
附图 3-3：国家电网有限公司 95598（含充电业务）举报、建议、服务申请业务处理流程

国家电网有限公司 95598 意见业务 处理流程



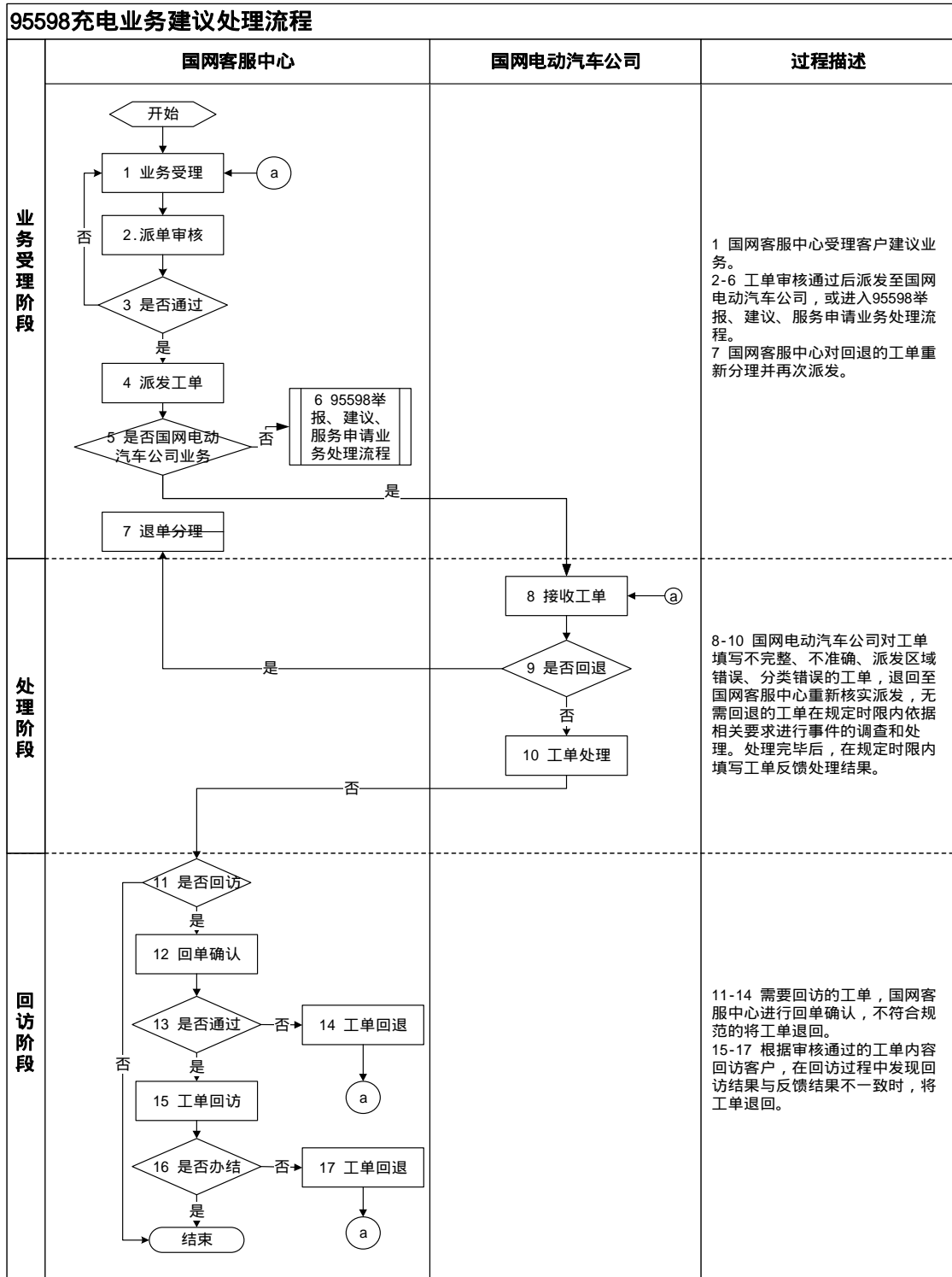
附图 3-4：国家电网有限公司 95598 意见业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务意见 处理流程



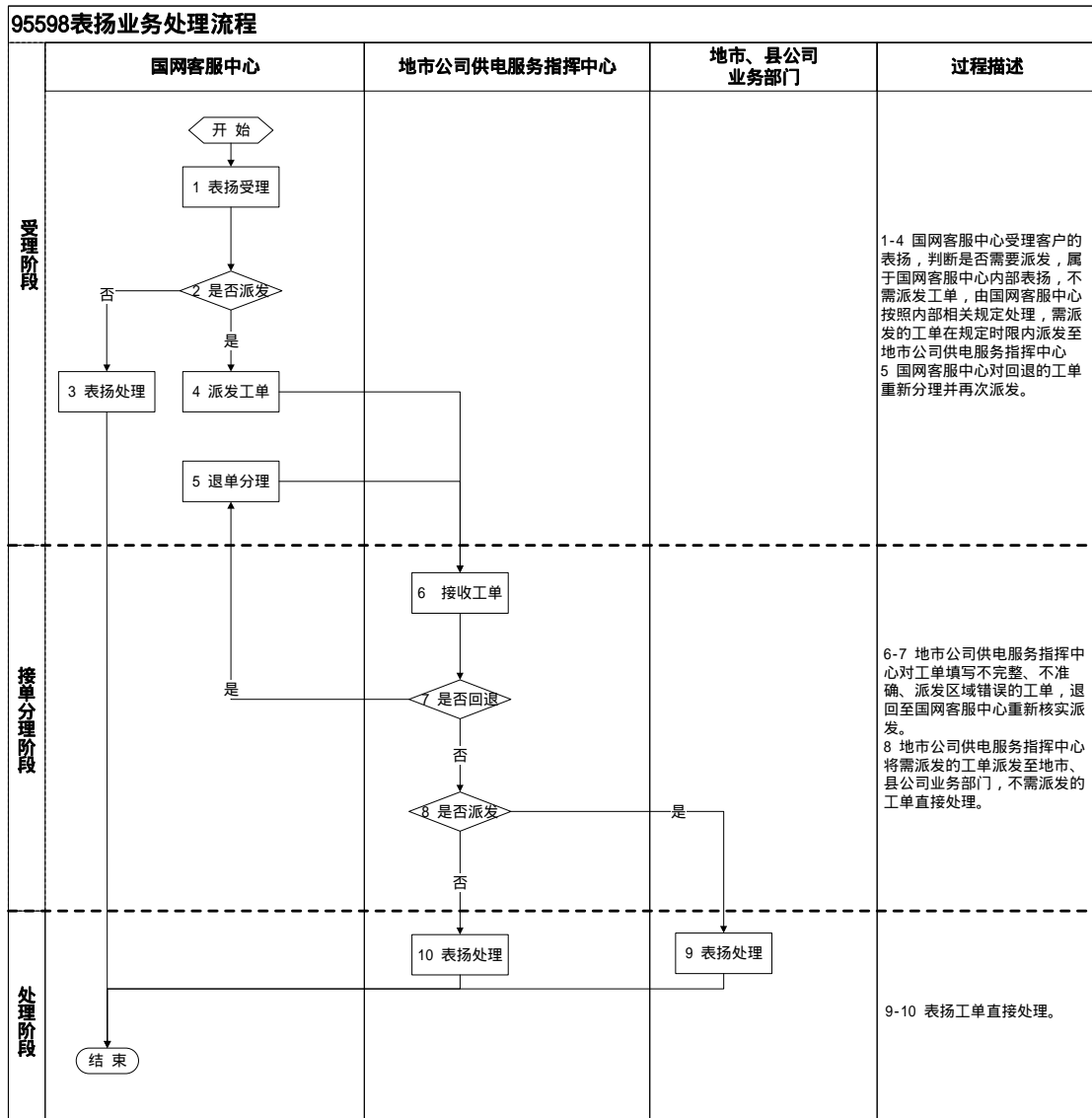
附图 3-5：国家电网有限公司 95598 充电业务意见处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务建议 处理流程



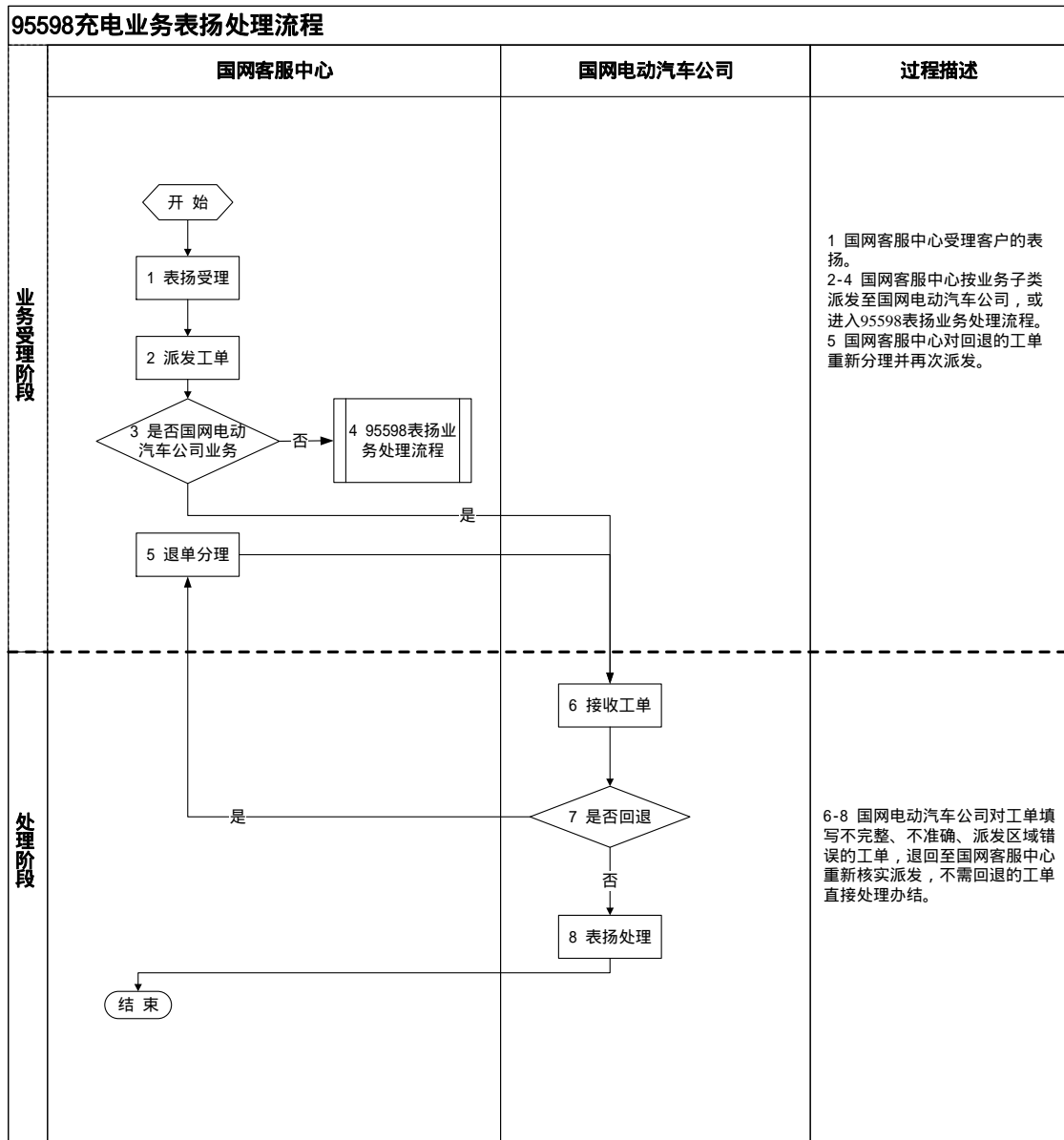
附图 3-6：国家电网有限公司 95598 充电业务建议处理流程

国家电网有限公司 95598 表扬业务 处理流程



附图 3-7：国家电网有限公司 95598 表扬业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务表扬 处理流程



附图 3-8：国家电网有限公司 95598 充电业务表扬处理流程

国家电网有限公司 95598 申诉业务 处理规范

一、申诉定义

95598 业务申诉包括基层单位发起的数据修正诉求业务和国网营销部、国网客服中心发起的抽检修正工作。其中基层单位发起的申诉是指因客服专员责任、客户恶意投诉、系统原因、不可抗力等原因，造成基层单位 95598 业务处理不及时或差错，影响基层单位相关数据指标，由基层单位对上一级单位提出数据修正的诉求业务。国网营销部、国网客服中心发起的抽检修正是指在开展 95598 工单抽检、质检工作中，对业务分类错误的工单进行业务分类修正的工作。抽检修正属于申诉业务中业务分类错误的子类（申诉类型见附表 4-1）。

95598 业务申诉分为初次申诉和最终申诉。初次申诉是指地市公司、省营销服务中心、国网电动汽车公司对 95598 业务发起的第一次申诉及国网客服中心发起的抽检修正工作；最终申诉是指省公司、国网电动汽车公司对国网客服中心审核未通过的申诉有不同意见，向国网营销部提出的第二次申诉，以及国网营销部发起的抽检修正工作。

二、申诉原则

（一）95598 业务申诉本着“逐级申诉，逐级负责”的

原则，即以地市公司为单位向省公司提出申诉，经省公司审核合格后向国网客服中心和国网营销部申请认定、审核；国网电动汽车公司申诉在内部审核后向国网客服中心和国网营销部申请认定、审核。初次申诉由国网客服中心负责认定，国网营销部负责最终审核归档。最终申诉由国网营销部审核，省公司、国网电动汽车公司内部申诉由各省公司、国网电动汽车公司自行处理（流程见附图 4-1、4-2）。

（二）对已办结的业务可以提出申诉，通过系统流转完成申诉工作，申诉结果以每月 25 日前的认定结果为准。

（三）经核实，因各省公司、国网电动汽车公司内部因素造成工单超时、业务处理不规范等情况，各单位依旧向国网营销部和国网客服中心进行申诉的，以及申诉佐证材料弄虚作假的，国网营销部将对相关单位进行通报、考核。

三、申诉流程

（一）初次申诉流程

1. 申诉工单根据申诉类型的不同由地市公司相关部门分别提出申诉。

2. 省营销服务中心、国网电动汽车公司在接到地市公司或相关部门申诉申请后，审核通过的提交到国网客服中心处理。审核不通过的注明原因后将工单退回重新处理。

3. 国网客服中心在接到省公司、国网电动汽车公司申诉申请后，相关部门及人员根据各自职责进行认定、审核，审核通过的提交国网营销部。审核不通过的注明原因后将工单退回省公司、国网电动汽车公司。

4. 国网客服中心对质检发现的业务分类错误发起抽检修正流程，并进行内部认定、审核，审核通过的提交国网营销部。审核不通过的注明原因后退回抽检修正发起人。

5. 国网营销部在接到国网客服中心的认定结果后，进行审核并归档。

（二）最终申诉流程

1. 省公司最终申诉由省营销服务中心提出申请，经省公司营销部审核通过后向国网营销部提交。国网电动汽车公司最终申诉由国网电动汽车公司向国网营销部提交。

2. 国网营销部在接到最终申诉申请后，进行最终审核并归档。

3. 国网营销部发起业务分类错误抽检修正后，直接审核并归档。

四、申诉要求

（一）申诉时限要求

1. 初次申诉，自地市公司发起申诉申请至省营销服务中心完成审核提交不超过 2 个工作日。

2. 国网客服中心接到省公司、国网电动汽车公司申诉申请后 2 个工作日内进行认定。

3. 国网营销部在接到国网客服中心认定结果后 3 个工作日内完成最终审核并归档。

4. 最终申诉在初次申诉结果认定后，省营销服务中心、省公司营销部、国网电动汽车公司应在 2 个工作日发起最终申诉。国网营销部在接到省公司营销部、国网电动汽车公司

最终申诉申请后 3 个工作日内答复最终申诉结果。

5. 申诉流程一般不超过 7 个工作日。已办结工单超过 1 个日历月未提出申诉的，视为放弃申诉，逾期不再受理。

（二）其它要求

1. 各单位应及时发起申诉，申诉工单答复内容包括申诉认定结果、申诉认定依据及相关说明。

2. 同一张工单对同一类型的申诉只允许提交 1 次，不同类型的申诉应单独发起申诉工单。

3. 对于属地公司回单中标注为供电企业责任的投诉工单，国网客服中心原则上不予通过。

4. 各单位进行工单申诉时，原则上必须以事前或事中佐证材料作为申诉依据，其中个人证明不可作为申诉依据；因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨、违约用电及窃电用户不满处罚结果等三类恶意投诉可采用事后佐证材料作为申诉依据，事后佐证材料需包含省公司归口部门副主任签字和部门盖章的证明；第三方证明不能作为申诉依据。

5. 针对符合申诉条件的工单，地市公司、国网电动汽车公司在业务处理回单时可将相关证明材料以附件方式上传工单，地市公司、国网电动汽车公司发起申诉时进行说明，可不另行添加附件。

6. 申诉结果由国网客服中心统一汇总，以每月 29 日报国网营销部结果为准。每月 25 日以后提交申诉的，申诉结果转入次月汇总发布。国网客服中心根据国网营销部认可的申诉结果，定期发布各省公司的申诉处理结果和通过率等情

况。

五、申诉结果应用

（一）申诉结果不能直接修改 95598 业务支持系统内的原始数据，仅可作为对原始数据的备注修正。

（二）申诉工单办结后，由系统自动对原始数据进行备注修正，不得人工干预。

（三）申诉结果与报表数据同步发布，最终发布数据以备注修正后的数据为准。

（四）各单位要针对 95598 业务申诉中暴露出来的问题，分析、整改专业管理和业务流程设置方面存在的不足，切实降低申诉量。

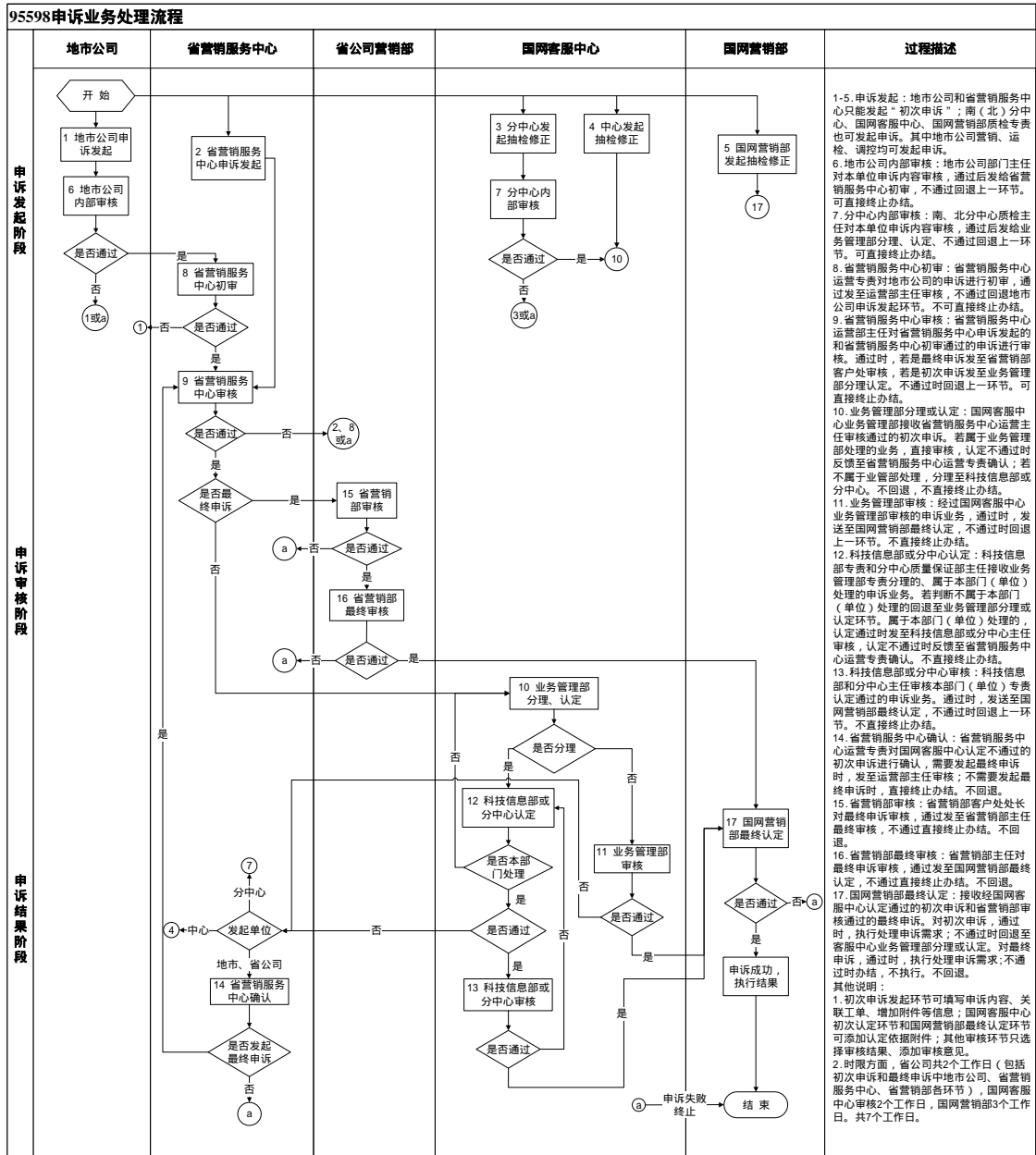
附表4-1：国家电网有限公司95598 业务申诉类别

序号	业务申诉类别	申诉原因	申诉原因解释说明	影响数据	判定依据	备注
1	工单处理满意度错误	客服专员责任	因客服专员人为原因造成的差错。 【释义】因客服专员人为原因造成的差错，如回访时客户对于处理结果满意，客服专员错误点选为不满意。	回访不满意工单数	质检结果 【释义】音频、质检结果、系统截图等。 举例：回访中客户表示满意，客服专员错误点选为不满意。	回访不满意工单数减1
2	业务类型错误	恶意投诉	有明确证据证明客户诉求与事实不符或不存在。 【释义】一是有明确证据证明客户诉求存在为满足私利而诬陷工作人员的情况；二是客户提出的诉求超出国家规定或公司规定供电公司所能承担的责任范围。	总投诉数	产权分界证明材料、调查材料、相关文件、省公司归口部门副主任签字和部门盖章的证明 【释义】供用电合同、现场照片、人资证明等相关部門证明材料（盖章）、政府文件、情况说明、视频、音频（普通话）等。 举例：客户与某供电公司工作人员有私人恩怨，故意打电话投诉该工作人员态度不好。	投诉工单数减1，相应类别工单数加1
		客服专员责任	因客服专员责任未按照业务管理办法相关分类标准确定派单类型的差错。 【释义】按照业务管理办法相关分类标准，客服专员分类错误的情况。	总投诉数	业务管理办法。 【释义】业务管理办法相关分类标准。 举例：客服专员未按照特殊客户管理规范对“特殊客户”诉求降级处理或未按照八项业务分类标准派发工单，导致分类错误。	投诉工单数减1，相应类别工单数加1
		抽检修正	对抽检、质检发现业务类型错误的工单修正业务类型。	修正前后业务总数	业务管理办法 95598 投诉分类细则 【释义】业务管理办法、业务文件、95598 投诉分类细则、质检结果。 举例：日常质检中发现的分类错误，通过修正更正业务类型。	修正前业务工单减1 修正后业务工单加1

序号	业务申诉类别	申诉原因	申诉原因解释说明	影响数据	判定依据	备注
3	接派单超时限	业务支持系统原因	<p>因国网客服中心业务支持系统故障、程序缺陷导致系统缓慢或不可用，造成接派单超时。</p> <p>【释义】因国网客服中心业务支持系统故障、程序缺陷导致系统缓慢或不可用，造成接派单超时。</p>	接派单及时数	<p>系统升级公告、故障调查材料</p> <p>【释义】系统升级公告、故障调查材料（盖章）、报备文件（盖章）等。</p> <p>举例：业务支持系统突发故障，导致省接单超时。</p>	接派单及时数加1
		主干网络原因	<p>公司广域网 CE 设备以上的骨干通信网中断、丢包等问题引起的工单派发慢、失败或无法登陆业务支持系统，导致工单接派单超时。</p>	接派单及时数	<p>系统升级公告、故障调查材料</p> <p>【释义】系统升级公告、故障调查材料（盖章）、通信公司证明（盖章）等。</p> <p>举例：因通信网中断导致无法正常接单。</p>	接派单及时数加1
		不可抗力	<p>因地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡，以及经地市级及以上气象台、地市级政府机关部门发布的符合应用级别的预警恶劣天气引发的问题。</p> <p>【释义】因地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡，以及经地市级及以上气象台、地市级政府机关部门发布的符合应用级别的预警恶劣天气导致省（市）接单人员接单超时。</p>	接派单及时数	<p>新闻报道、说明材料等</p> <p>【释义】新闻报道（报纸、网站等途径）介绍、地市公司说明材料（盖章）等。</p> <p>举例：因台风等恶劣天气情况出现大面积故障，下发工单数量超过接单人员承受能力。</p>	接派单及时数加1
4	处理超时限	城乡区域错误	<p>城乡标志点选错误造成的业务处理超时。</p>	及时处理工单数	<p>知识库地理信息、相关证明材料</p> <p>【释义】知识库地理信息、客户信息截图、供用电合同等。</p> <p>举例：城农网标志点选错误，导致处理部门超时限。</p>	及时处理工单数加1
		业务支持系统原因	<p>因国网客服中心业务支持系统故障、程序缺陷导致系统缓慢或不可用，导致的处理超时限。</p>	及时处理工单数	<p>系统升级公告、故障调查材料</p> <p>【释义】系统升级公告、故障调查材料（盖章）、报备文件（盖章）等。</p> <p>举例：业务支持系统突发故障，导致处理部门超时限。</p>	及时处理工单数加1

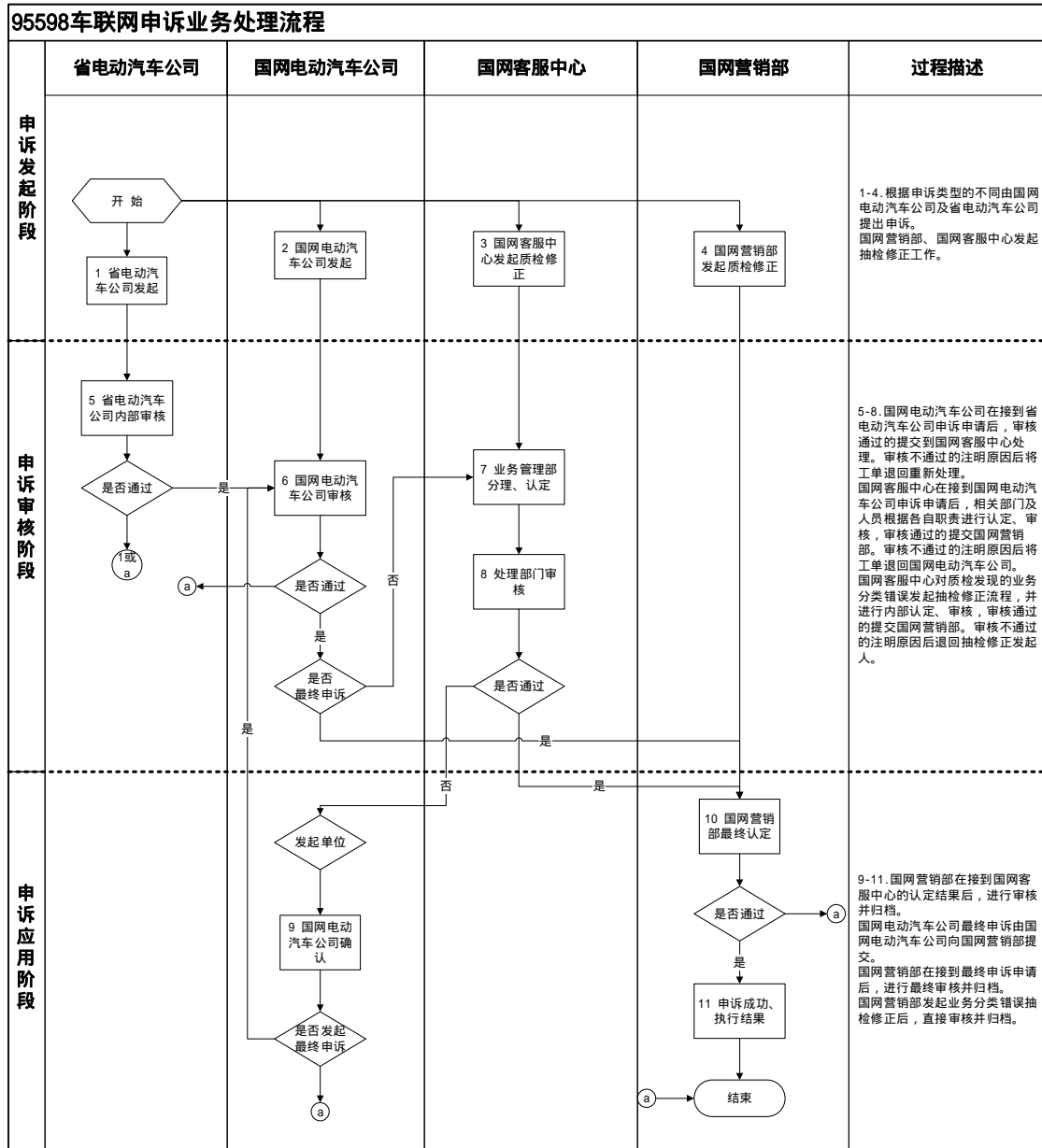
序号	业务申诉类别	申诉原因	申诉原因解释说明	影响数据	判定依据	备注
4	处理超 时限	主干网络原因	公司广域网 CE 设备以上的骨干通信网中断、丢包等问题引起的工单派发慢、失败或无法登陆业务支持系统,导致处理超时限。	及时处理 工单数	系统升级公告、故障调查材料 【释义】系统升级公告、故障调查材料(盖章)、通信公司证明(盖章)等。 举例:因通信网中断,处理部门无法正常填写回单,导致处理超时限。	及时处理 工单数加 1
		不可抗力	仅限于重要服务事项报备管理规定中明确的因地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡,以及经地市级及以上气象台、地市级政府机关部门发布的符合应用级别的预警恶劣天气引发的问题。 【释义】因地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡,以及经地市级及以上气象台、地市级政府机关部门发布的符合应用级别的预警恶劣天气导致地市处理部门处理超时限。	及时处理 工单数	新闻报道、说明材料等 【释义】新闻报道(报纸、网站等途径)介绍、地市公司说明材料等。 举例:因台风天气,处理部门无法按照时限修复故障。	及时处理 工单数加 1
		业务类别错误	因业务类别派发错误,导致处理超时限。 【释义】按照八项业务分类定义,客服专员业务分类错误导致处理超时限。	及时处理 工单数	业务管理办法。 【释义】业务管理办法、八项业务分类等相关业务文件。 举例:“服务申请-电表数据异常”错派为“服务申请-欠费复电登记”,导致实际4个工作日的处理时限按照24小时考核。	及时处理 工单数加 1

国家电网有限公司 95598 申诉业务 处理流程



附图 4-1: 国家电网有限公司 95598 申诉业务处理流程

国家电网有限公司 95598 充电业务申诉 处理流程



附图 4-2：国家电网有限公司 95598 充电业务申诉处理流程

国家电网有限公司 95598 停送电信息 报送规范

一、95598 停送电信息定义

95598 停送电信息（以下简称“停送电信息”）是指因各类原因致使客户正常用电中断，需及时向国网客服中心报送的信息。停送电信息主要分为生产类停送电信息和营销类停送电信息。生产类停送电信息包括：计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电、其他停电等；营销类停送电信息包括：违约停电、窃电停电、欠费停电、有序用电等。

二、停送电信息报送渠道

公变及以上的停送电信息，须通过营销业务应用系统（SG186）、供电服务指挥系统或 PMS 系统中“停送电信息管理”功能模块报送。

三、停送电信息报送要求

（一）停送电信息报送管理应遵循“全面完整、真实准确、规范及时、分级负责”的原则。

（二）生产类停送电信息和营销类有序用电信息通过营销业务应用系统（SG186）、供电服务指挥系统或 PMS 系统报送。

（三）其他营销类停送电信息通过修改营销业务应用系

统（SG186）中的停电标志状态传递信息。

（四）对未及时报送停送电信息的单位，国网客服中心可形成工单发送至相关省营销服务中心进行催报，有关地市、县公司核实后，及时报送。

四、停送电信息报送流程

地市、县公司调控中心、运检部、营销部，按照专业管理职责，开展生产类停送电信息编译工作并录入系统，各专业对编译、录入的停送电信息准确性负责。配网抢修指挥相关班组将汇总的生产类停送电信息录入系统上报（流程见附图 5-1）。

五、停送电信息催报流程

国网客服中心根据受理的客户报修情况，经核实未发现相关停送电信息的，催促各地市、县公司报送停送电信息。

六、生产类停送电信息编译规范

（一）地市、县公司调控中心、运检部根据各自设备管辖范围编译的生产类停送电信息应包含：供电单位、停电类型、停电区域、设备清单、停送电信息状态、停电计划时间、停电原因、现场送电类型、停送电变更时间、现场送电时间等信息。

（二）地市、县公司营销部在配合编译生产类停送电信息时，编译内容应包含：停电范围、影响高危及重要客户说明、客户清单、停送电信息发布渠道等信息。

七、停送电信息报送规范

（一）生产类停送电信息应填写的内容主要包括：

供电单位、停电类型、停电区域、停电范围、停送电信息状态、停电计划时间、停电原因、现场送电类型、停送电变更时间、现场送电时间、发布渠道、高危及重要用户、客户清单、设备清单等信息。

1.停电类型：按停电分类进行填写，主要包括计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电、其他停电。

2.停电区域：停电涉及的供电设施情况，即停电的供电设施名称、供电设施编号、变压器属性（公变/专变）等信息。

3.停电范围：停电的地理位置、专变客户、医院、学校、乡镇（街道）、村（社区）、住宅小区等信息。同一停电信息涉及分段送电情况，应报送分段未恢复停电范围等信息。

4.停送电信息状态：分有效和失效两类。

5.停电计划时间：包括计划停电、临时停电、超电网供电能力停限电、其他停电开始时间和预计结束时间，故障停电包括故障开始时间和预计故障修复时间。

6.停电原因：指引发停电或可能引发停电的原因。

7.现场送电类型：包括全部送电、部分送电、未送电。

8.停送电变更时间：指变更后的停电计划开始时间及计划送电时间。

9.现场送电时间：指现场实际恢复送电时间。

10.发布渠道：停送电信息发布的公共媒体。

11.设备清单包括设备名称、设备类型、设备标识等。

12. 客户清单包括客户名称、客户编号、设备名称等。

13. 影响高危及重要用户说明是指停电信息影响的高危及重要客户编号和名称等信息。

（二）生产类停送电信息报送与审核

1. 计划停送电信息：配网抢修指挥相关班组应提前 7 天向国网客服中心报送计划停送电信息。

2. 临时停送电信息：配网抢修指挥相关班组应提前 24 小时向国网客服中心报送停送电信息。

3. 故障停送电信息：配电自动化系统覆盖的设备跳闸停电后，营配信息融合完成的单位，配网抢修指挥相关班组应在 15 分钟内向国网客服中心报送停电信息；营配信息融合未完成的单位，各部门按照专业管理职责 10 分钟内编译停电信息报配网抢修指挥相关班组，配网抢修指挥相关班组应在收到各部门报送的停电信息后 10 分钟内汇总报国网客服中心。配电自动化系统未覆盖的设备跳闸停电后，应在抢修人员到达现场确认故障点后，各部门按照专业管理职责 10 分钟内编译停电信息报配网抢修指挥相关班组，配网抢修指挥相关班组应在收到各部门报送的停电信息后 10 分钟内汇总报国网客服中心。故障停电处理完毕送电后，应在 10 分钟内填写送电时间。

4. 超电网供电能力停限电信息：超电网供电能力需停电时原则上应提前报送停限电范围及停送电时间等信息，无法预判的停电拉路应在执行后 15 分钟内报送停限电范围及停送电时间。现场送电后，应在 10 分钟内填写送电时间。

5.其他停送电信息：配网抢修指挥相关班组应及时向国网客服中心报送停送电信息。

6.停送电信息内容发生变化后 10 分钟内，配网抢修指挥相关班组应向国网客服中心报送相关信息，并简述原因；若延迟送电，应至少提前 30 分钟向国网客服中心报送延迟送电原因及变更后的预计送电时间。

7.除临时故障停电外，停电原因消除送电后，配网抢修指挥相关班组应在 10 分钟内向国网客服中心报送现场送电时间。

8.催报停送电信息：配网抢修指挥相关班组在收到国网客服中心催报工单后 10 分钟内，按照要求报送停送电信息。

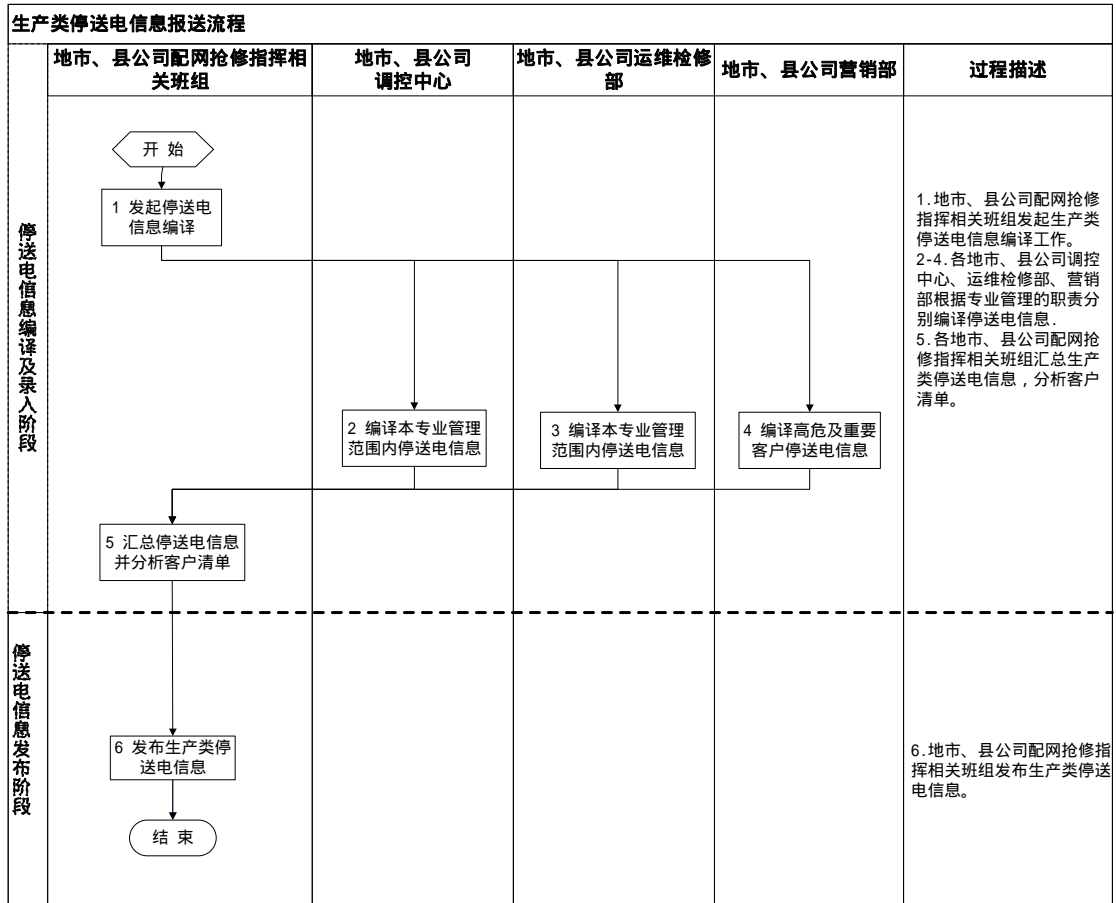
（三）营销类停送电信息报送

1.欠费停复电、窃电、违约用电等需采取停电措施的，地市、县公司营销部门应及时在营销业务应用系统（SG186）内维护停电标志。

2.省公司按照省级政府电力运行主管部门的指令启动有序用电方案，提前 1 天向有关用户发送有序用电指令。同时，以省公司为单位将有序用电执行计划（包括执行的时间、地区、调控负荷等）报送国网客服中心。

3.有序用电类停送电信息应包含客户名称、客户编号、用电地址、供电电源、计划错避峰时段、错避峰负荷等信息。

国家电网有限公司生产类停送电信息 报送流程



附图 5-1：国家电网有限公司生产类停送电信息报送流程

国家电网有限公司 95598 知识管理规范

一、知识定义

95598 知识是为支撑 95598 供电服务、充电服务及电 e 宝服务，规范、高效解决客户诉求，从有关法律法规、政策文件、业务标准、技术规范中归纳、提炼形成的服务信息集成，以及为提升 95598 供电服务人员的业务和技能水平所需的支撑材料。

95598 知识管理是指基于 95598 知识库系统，及时获取生产、营销等各类与供电服务、充电服务及电 e 宝服务相关的信息，将其转化为各渠道客户服务所需的知识。

二、知识来源

根据信息来源，知识分为国家及公司总部范围、国网客服中心范围、省公司范围（含国网电动汽车及国网电商公司）、地市、县公司范围四类。

1. 国家及公司总部范围：全国性的法律法规、政策文件、业务标准、技术规范、服务承诺等。

2. 国网客服中心范围：国网客服中心制定的服务规范、作业指导书、操作手册、标准话术、95598 客户服务中的经验总结等。

3. 省公司范围：全省范围的政策法规、文件制度、业务标准、技术规范、特色服务、电网建设等。

其中，国网电动汽车公司范围：国网电动汽车公司制定的相关技术规范、操作手册、特色服务、充电站建设等。

国网电商公司范围：国网电商公司等产业单位范围的政策文件、业务标准、技术规范、营销服务以及承接的推广活动政策等。

4. 地市、县公司范围：市及县范围的政策文件、业务标准、技术规范、营销服务、电网建设等。

三、知识管理内容

95598 知识管理遵循“统一管理、分级负责、及时更新、持续改善”的原则，主要内容包括：知识采集发布、知识下线、分析与完善等。

四、知识采集发布

（一）知识采集发起

根据知识来源不同，分别由国网客服中心、各省营销服务中心、国网电动汽车公司、国网电商公司作为主体发起知识报送工作，工作要求按照知识采集发起单位的要求办理。

1. 国家及公司总部、国网客服中心范围知识由国网客服中心在知识库系统内发起“知识采集”流程（流程见附图 6-1、6-2）。

2. 省公司，地市、县公司范围知识原则上由省公司营销部组织省营销服务中心和地市公司在知识库系统内及时发起“知识采集”流程（流程见附图 6-3、6-5）。

3. 国网电动汽车公司、国网电商范围知识由国网电动汽车公司、国网电商公司在知识库系统内及时发起“知识采集”

流程（流程见附图 6-4）。

4. 国网客服中心通过 95598 话务被动得知的，由国网客服中心在知识库系统内发起“知识采集”流程。

（二）知识编辑、审核

1. 各省公司（含国网电动汽车及国网电商公司）在接到或发起知识采集任务后 4 个工作日内在知识库系统中完成知识编辑、审核工作。紧急或特殊知识采集按照知识采集发起单位要求办理。

2. 知识采集应根据知识类型与适用范围选择对应的知识采集模板，将知识信息源按知识编辑模板的规范要求，编辑整理并转化为客户服务所需的知识。

（三）知识规范性审核及发布

国网客服中心在收到上报的知识后 1 个工作日内完成知识规范性审核及发布，对规范性不符合要求的，将知识采集工单回退再次采集。

知识采集工单规范性审核时发现内容存在以下问题的，应将工单回退至提交部门重新编辑：

1. 知识内容与有关法律法规、政策文件、业务标准、技术规范相冲突。

2. 知识内容、格式不符合知识采集报送规范和要求。

3. 知识内容表述不清晰、知识内容与知识采集需求不对应、相关知识之间表述不一致。

五、知识下线

当知识不适用时，经专业管理部门审核后，由知识采集

单位及时发起知识下线流程，1个工作日内完成知识下线流程。

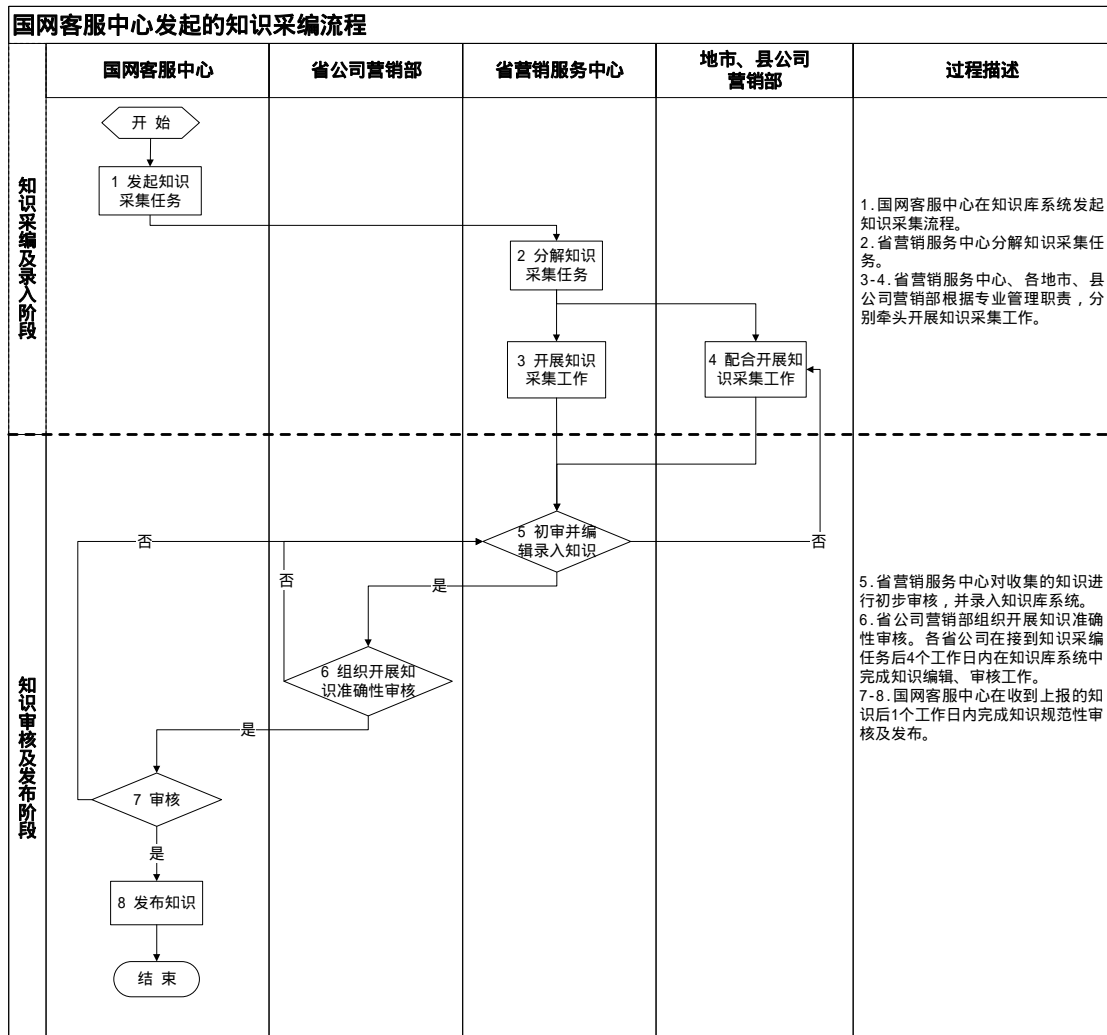
六、分析与完善

（一）国网客服中心实时收集知识库改进需求，分析评估并改进完善。

（二）国网客服中心每年组织开展知识适用情况调查，形成调查报告，制定改进计划并组织实施。

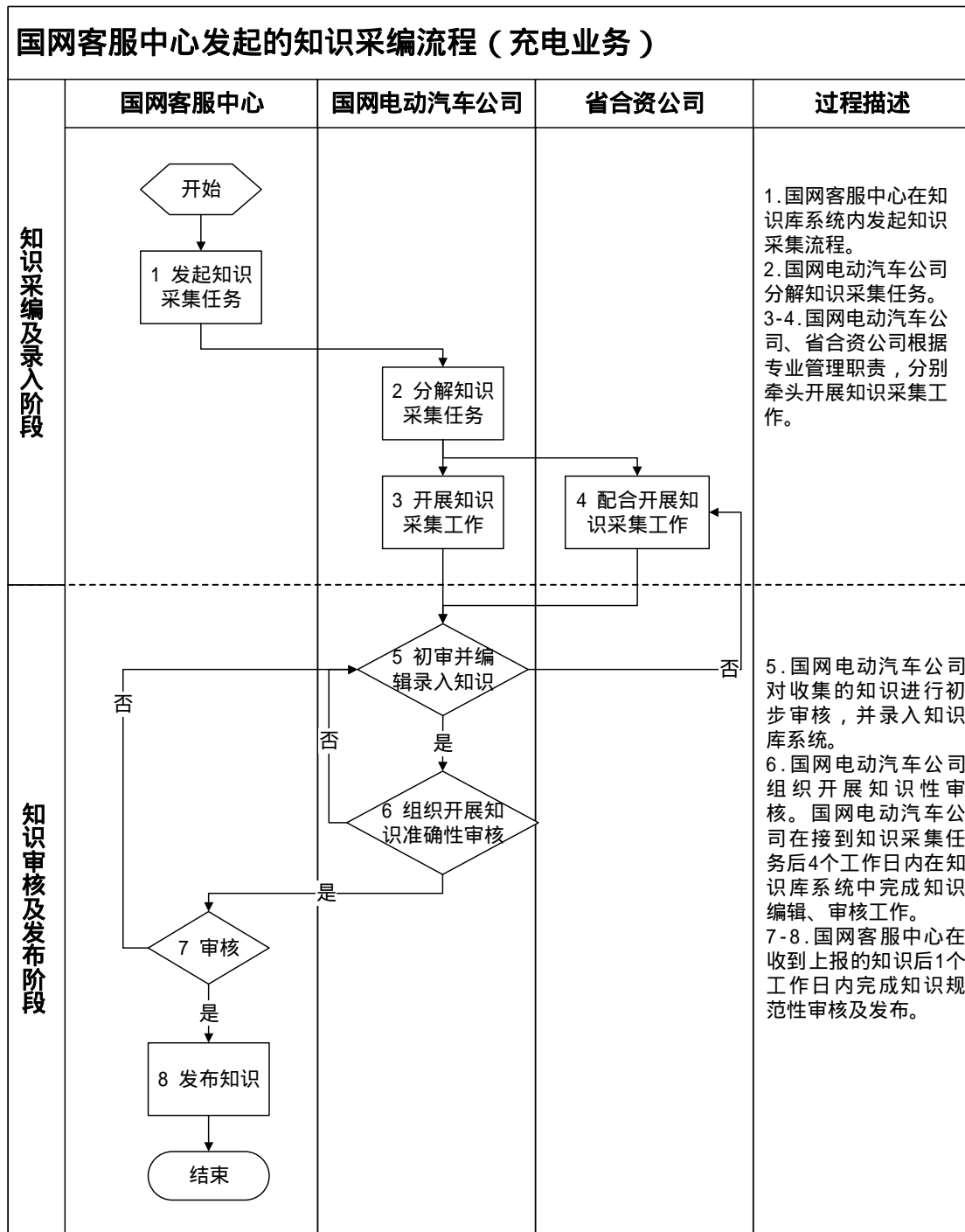
（三）各省公司营销部、国网电动汽车公司及国网电商公司每年组织一次对知识库的全面审核，确保内容完整、准确、适用，满足客户化需求。

国网客服中心发起的知识采集流程



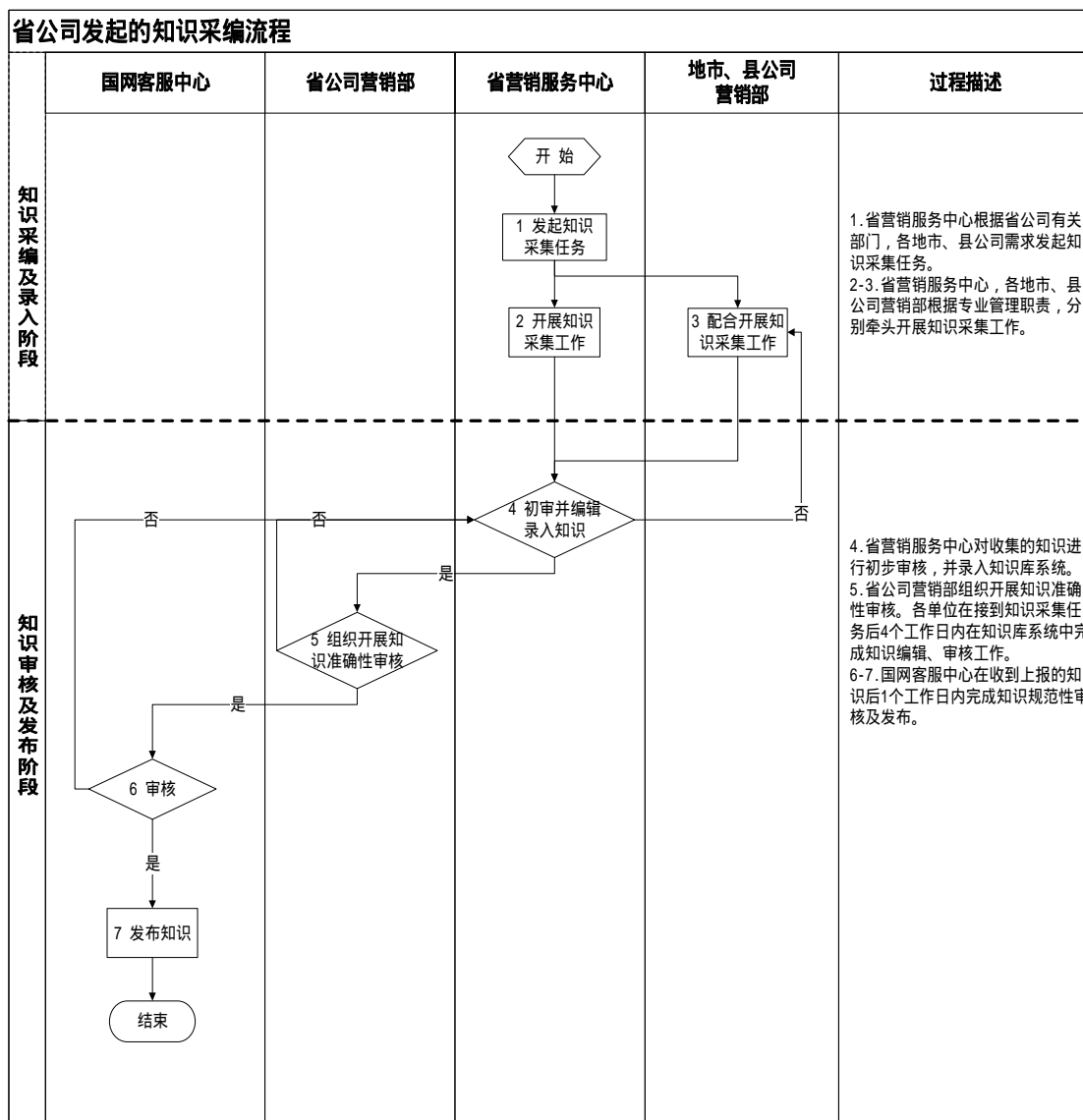
附图 6-1：国网客服中心发起的知识采集流程

国网客服中心发起的知识采集流程（充电业务）



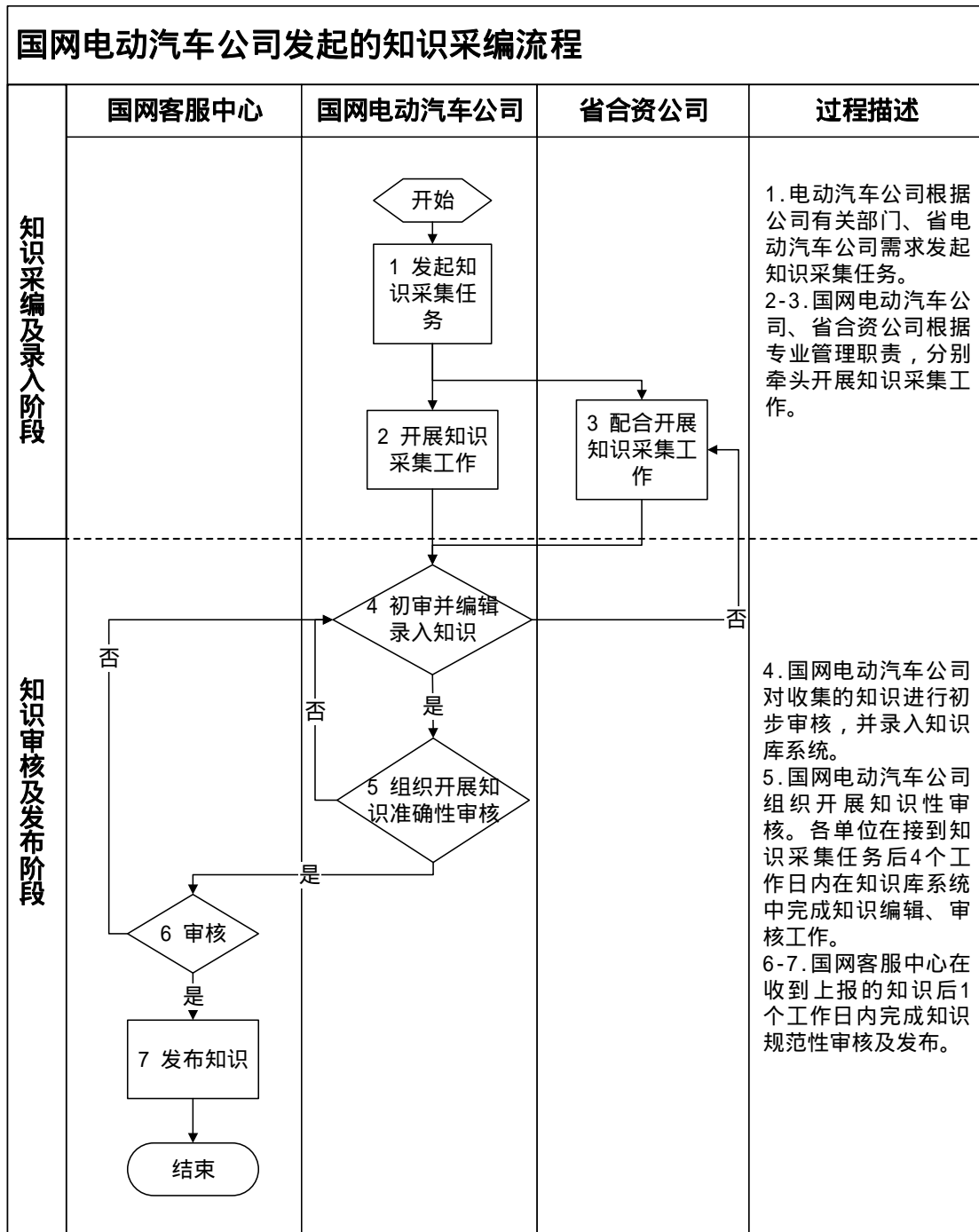
附图 6-2：国网客服中心发起的知识采集流程（充电业务）

省公司发起的知识采集流程



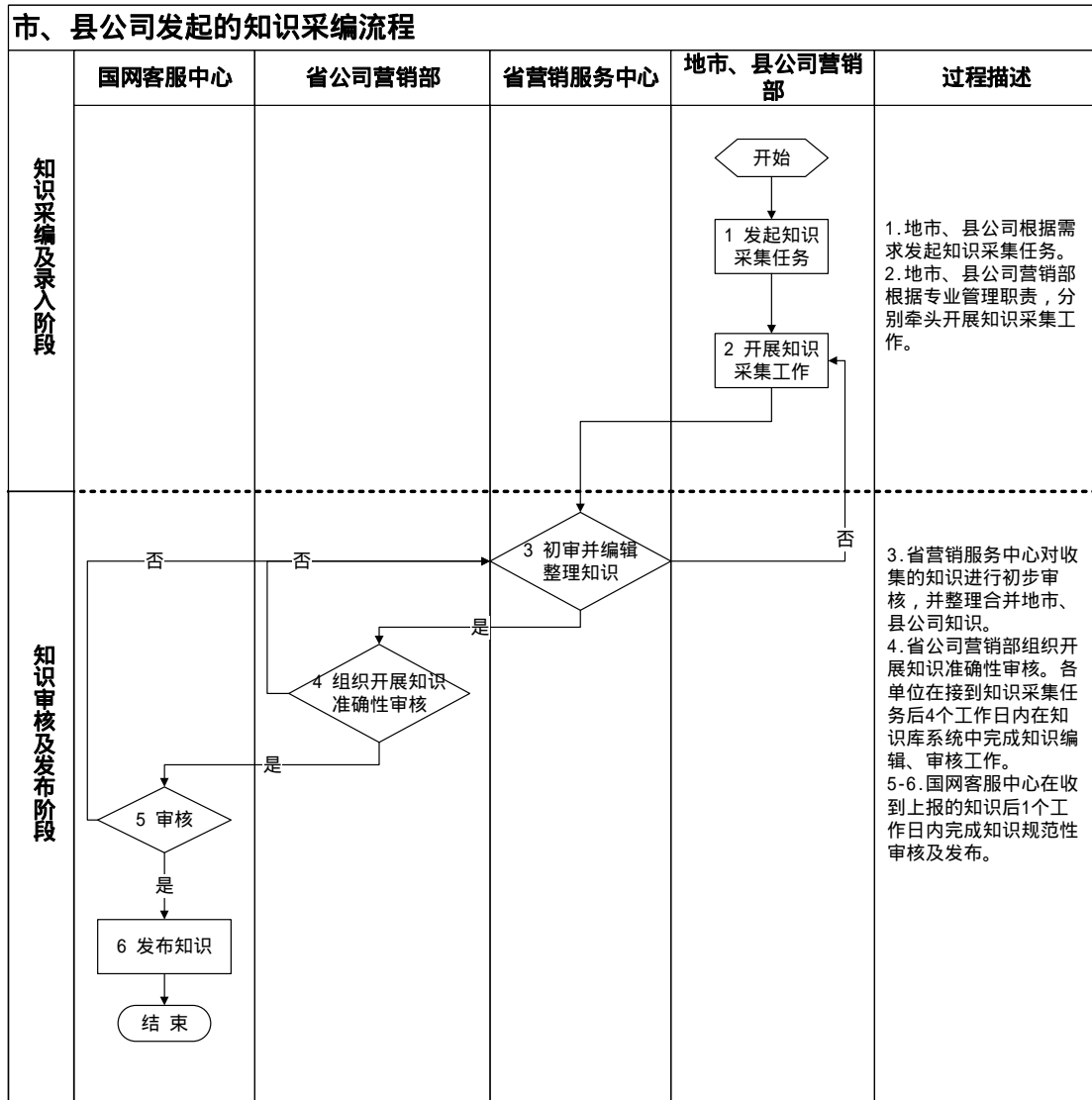
附图 6-3：省公司发起的知识采集流程

国网电动汽车公司发起的知识采集流程



附图 6-4：国网电动汽车公司发起的知识采集流程

地市、县公司发起的知识采集流程



附图 6-5：地市、县公司发起的知识采集流程

附件 7

国家电网有限公司 95598 业务最终答复 使用规范

一、使用范围

“最终答复”适用以下几种情况：

1. 因青苗赔偿（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，供电企业确已按相关规定处理，但客户诉求仍超出国家有关规定的。

2. 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，供电企业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。

3. 因醉酒、精神异常、限制民事行为能力的人提出无理要求，供电企业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。

4. 因供电企业电力设施（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、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，供电企业确已按相关规定答复处理，但客户诉求仍超出国家或行业有关规定的。

二、使用条件

使用“最终答复”时，必须同时满足以下条件：

1. 符合正常工单填写规范和回复要求；

2. 客户诉求超出政策法规和优质服务的范畴；
3. 已向客户耐心解释，但客户仍不满意、不接受或坚持提出不合理诉求；
4. 经省公司责任部门分管副主任或以上领导签字确认、加盖部门（单位）公章；
5. 提供处理录音（录像）、相关文件和产权分界证明材料等必要的证据。

三、处理流程

（一）工单处理

1. 采用最终答复方式回复工单时“最终答复”字段必须选择“是”（默认为否），并上传附件，包括领导签字、盖章扫描件及相关证据等。

2. “最终答复”工单回复内容包括：事件发生的时间、地点、人物、起因、经过；事件处理的时间、处理部门、班组、处理人员、事件处理过程、依据的政策法规和文件（注明发文单位、文件号及执行日期）、事件总体属实情况、相关部门领导联系方式以及客户对处理结果的态度以及提出其他诉求情况。

3. “最终答复”工单由地市公司有关责任部门分管副主任及以上领导审核签字、加盖部门（单位）公章后，提交省有关责任部门分管副主任及以上领导审核签字、加盖部门（单位）公章后，方可提交国网客服中心（流程见附图 7-1）。

4. 回复“最终答复”工单时，应同时提供处理录音（录像）、相关文件和产权分界证明材料等必要的证据，包括事

件处理过程中的照片、录音、录像等影像资料，依据的法律法规、政策依据，第三方提供的相关证明材料，“最终答复”审核人员的书面签字和部门（单位）盖章材料扫描件。

（二）回单审核

省营销服务中心在工单回单确认环节，对地市提交的“最终答复”工单不满足使用条件的，应回退至属地单位重新调查处理。

（三）回复（回访）

1. 国网客服中心对以下情况应详细填写原因后回退省营销服务中心、国网电动汽车公司：回复结果未对客户诉求逐一答复；对客户提出异议解释不到位；违反有关政策法规；未上传经主管领导签字审核、盖部门（单位）公章的扫描件；未提供必要的证据等。

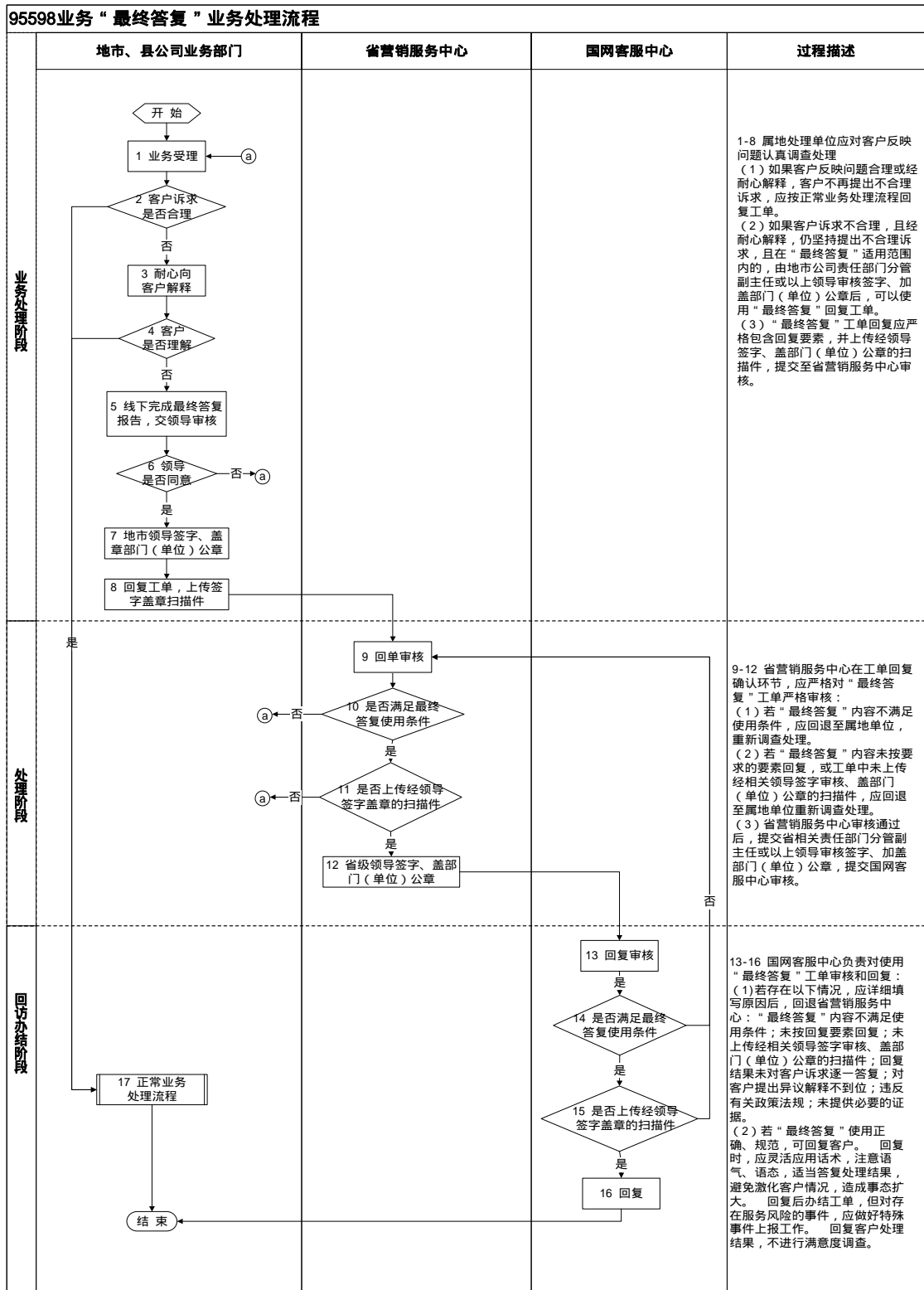
2. 回复（回访）后直接办结工单，对客户仍然坚持向有关部门（单位）或媒体反映的，客服专员应做好上报工作。

3. “最终答复”工单仅回复客户处理结果，不进行满意度调查，处理满意度按“不评价”处理。

（四）申诉

对于使用“最终答复”回复的工单，各单位可通过 95598 业务申诉流程选择合适的申诉业务分类发起申诉，经国网客服中心初审和国网营销部终审无误后予以通过。

国家电网有限公司 95598 业务“最终答复” 处理流程



附图 7-1：国家电网有限公司 95598 业务“最终答复”处理流程图

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、新业务推广等原因，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、拆迁改造、污染治理、产业结构调整、非法生产治理、紧急避险，以及地市级及以上政府批准执行的有序用电限电等。

（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，以及经地市级及以上气象台、地市级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，对供电服务有较大影响的事项（预警恶劣天气类型见附表 8-1）。

(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个体重要服务事项。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;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、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。

(五)因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨、违约用电及窃电用户不满处罚结果,来电反映服务态度和规范可能引起的恶意投诉事项。

(六)因推广“煤改电”、“三供一业”、“光伏扶贫”等新业务或其他国网公司、省政府统推项目和重点工作,可能引起的供电服务投诉事项。

三、报备流程

(一)发起

1.地市、县公司范围内的重要服务事项由地市公司填写《重要服务事项报备表》,由地市公司责任部门分管副主任或以上领导审核签字、加盖部门(单位)公章后,在系统中发起并提交省营销服务中心审核。个体重要服务事项报备(第四、五类)还需提交省公司相关责任部门分管副主任或以上领导审核签字并加盖部门(单位)公章。

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负责发起（流程见附图 8-1）。

3. 国网电动汽车公司范围内的重要服务事项由国网电动汽车公司自行发起、审核。

（二）省营销服务中心审核

省营销服务中心负责本省重要服务事项审核，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（一）（五）（六）类报备，提交省公司营销部审核；符合报备管理规定的（二）至（四）类重要服务事项，发布使用并提交国网客服中心备案。

（三）省公司营销部审核

省公司营销部负责本省（一）（五）（六）类重要服务事项审核，对不符合报备管理规定的，回退至省营销服务中心；符合管理规定的，发布使用并提交国网客服中心备案。

（四）发布

通过审核的重要服务事项，在 95598 业务支持系统界面上发布并滚动显示，全流程实行线上痕迹管理。

（五）使用

1. 国网客服中心内部要做好《国家电网有限公司 95598 重要服务事项报备管理规范》的宣贯，报备的重要服务事项与客服专员填写的客户地址相关联，精确至市（县）级，并在业务受理页面警示提醒。

2. 国网客服中心对使用重要服务事项答复的工单进行标记，每月对各单位重要服务事项报备和使用效果情况统计

分析后报国网营销部。

3. 客服专员应比对客户诉求和相关单位报备的重要服务事项，及时做好客户解释工作。

4. 当客户诉求与报备范围（一）到（四）的重要服务事项对应时，应按以下标准派单：

（1）符合报备范围的，做好客户服务解释工作并以咨询工单办结，不再派发新工单。

（2）客户对报备重要服务事项答复内容不认可的，原则上以咨询工单办结。

（3）客户诉求超出重要服务事项报备范围的，按相应业务分类标准派单。

5. 对报备范围（五）至（六）的重要服务事项不派发投诉工单，按照客户诉求派发意见工单。

6. 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。

7. 对于经市级及以上气象台、市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。

（六）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，包括受影响客户名称、联系方式、详细地址（小区、街道或村）、户号、设备编号等信息。

(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，时间跨度不应超过3个月，超过需再次报备。

五、其他要求

(一)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)中的地市级及以上政府批准执行的有序用电限电，以及报备范围(二)、(三)的重要服务事项，在节假日可先通过电话、微信、短信等渠道进行预审核，在上班后第1个工作日内完成所报备材料的签字、盖章，并报送省营销服务中心或省公司营销部。

(二)省营销服务中心、国网电动汽车公司应严格审核

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。

（三）国网客服中心发生三级及以上话务应急期间，应急人员应按照重要服务事项报送规范执行。

（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 100%质检，国网营销部将进行抽查。

（六）国网客服中心应开展重要服务事项报备质量监督，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）国网客服中心每月 26 日报送上月 26 日至本月 25 日各单位重要服务事项报备、使用情况及质量监督情况统计（含报备事项使用工单明细和对内投诉工单明细）。

（八）公司营销部对各单位报备情况开展不定期抽查，经查存在弄虚作假行为的，暂停报备 1-3 个月。

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

六、重要服务事项报备表

公司《关于事件》重要服务事项报备表														
序号	事件过程	工作建议	影响范围	影响时间	统一答复口径	支撑材料	开始时间	结束时间	工单编号	责任单位(部门)	责任单位(部门)联系人、职务(岗位)、联系电话	审核单位(部门)	审核单位(部门)联系人、职务(岗位)、联系电话	备注
1	简述问题处理过程(用最简洁的语言描述事件过程,三段论述:1.起因 2.事件发展过程 3.联系客户处理结果)	对问题处理的工作建议(可对国网客服中心或省营销服务中心提出相关工作建议,举例建议项:建议客服专员答复客户诉求时注意哪些沟通技巧)	影响客户群体或其涉及的地理范围	事件影响的时间。	采用一问一答的形式,对客户打电话可能会询问的问题进行答复,答复内容注意引用服务用语,便于坐席人员使用并有效的说服客户。 举例: 1.客户咨询为何给其停电? 答复: 2.客户咨询何时送电? 答复: 3.如果客户对以上答复意见不认可,则建议客户怎样处理。	1.列出汇报材料的电子文档及相关证明文件附件的名称。 2.嵌入汇报文件的电子文档及相关证明文件附件。(嵌入方法:插入-对象-由文件创建-添加需要嵌入的文件后点选“显示为图标”)			填写“国网工单编号”	填写“责任归属单位或部门”		审核要求:市级对县级审核。职能部门对业务处理部门审核。		填加市公司审核人签字并加盖单位公章的扫描件

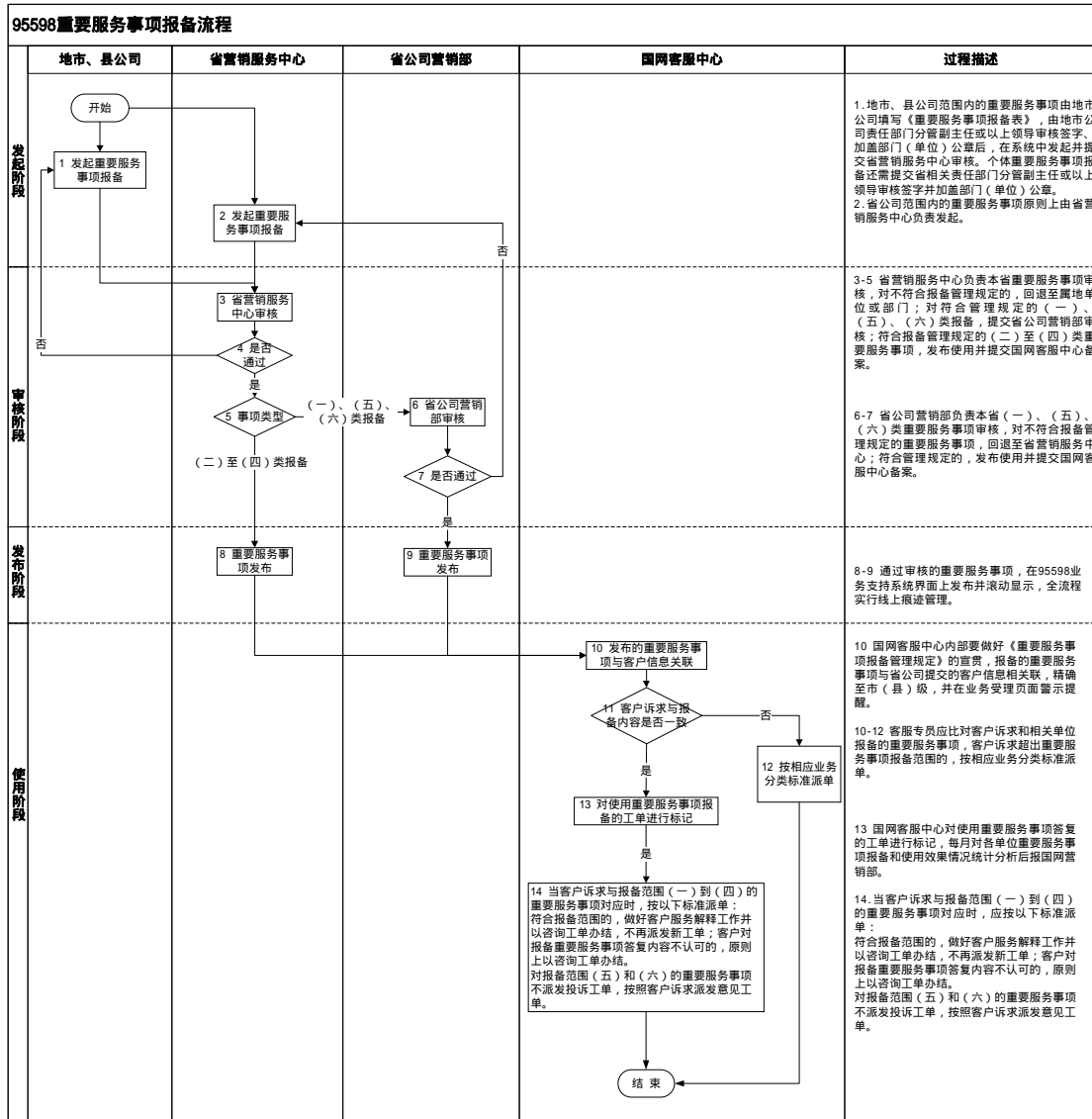
注:表中各项目需逐一填报到 95598 业务支持系统中重要事项报备界面内容中。

七、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
第一类报备	安全维稳、拆迁改造、污染治理、产业结构调整、非法生产治理、紧急避险	军事机构、司法机关、县级及以上人民政府、县级及以上人民政府电力管理部门、县级及以上人民政府安全生产监督管理部门、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）。	<p>1. 支撑材料须为军事机构、司法机关、政府提供的配合停电的盖章决定、通知、函等（紧急避险在特殊紧急情况下，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）。</p> <p>2. 军事机构、司法机关、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。</p> <p>3. （除紧急避险外）影响范围需录入客户明细（户名、户号、地址）。</p>
	有序用电限电	地市级及以上政府部门	需提供地市级及以上政府部门发布的有序用电方案、地市级供电单位或政府部门启动有序用电的通知、影响客户明细（户名、户号、地址）
第二类报	系统升级、改造	省公司及以上（原则上每月不超过2次）	

类别	报备事项	材料提供单位级别	材料要求
备			
第三类报备	地震、泥石流、洪水灾害、龙卷风、山体滑坡	乡镇级及以上政府	政府通报
	红色预警	市级及以上气象台、市级政府部门	
	其他恶劣天气预警应用级别	市级及以上气象台、市级政府部门	
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物赔偿	村委会、街道办及以上政府机构, 保险公司, 有资质的鉴定机构	需提供影响客户明细(户名、户号、地址)
	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	需提供影响客户明细(户名、户号、地址)
	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、街道办、医疗机构	需提供影响客户明细(户名、户号、地址)
	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、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	——	需提供影响客户明细(户名、户号、地址)
	因供电公司电力设施噪音、电磁辐射引发纠纷	有资质的第三方鉴定机构	
第五类报备	因私人问题引起的经济纠纷、个人恩怨、个人作风引发投诉	——	
	违约用电及窃电用户不满处罚结果	——	需提供影响客户明细(户名、户号、地址)
第六类报备	“煤改电”、“三供一业”、“光伏扶贫”等新业务或其他国网公司、省政府统推项目和重点工作	国网公司、省政府相关文件	针对“三供一业”已接收、未改造, 不能具体到户号的情况, 报备时要标注改造时间、具体街道、小区等详细信息。改造完成后, 需提供影响客户明细(户名、户号、地址)

国家电网有限公司 95598 重要服务事项 报备流程



附图 8-1：国家电网有限公司 95598 重要服务事项报备流程图

附表 8-1：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	预警发布平台
		橙色	红色			
1	台风	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。	橙色及以上	3 天	地市级及以上气象台、地市级政府部门
2	暴雨	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。	橙色及以上	橙色 24 小时;红色 3 天	地市级及以上气象台、地市级政府部门
3	暴雪	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。	橙色及以上	橙色 24 小时;红色 3 天	地市级及以上气象台、地市级政府部门
4	寒潮		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。	红色	3 天	地市级及以上气象台、地市级政府部门

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	预警发布平台
		橙色	红色			
5	大风	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。	橙色及以上	橙色24小时;红色3天	地市级及以上气象台、地市级政府部门
6	沙尘暴		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。	红色	24小时	地市级及以上气象台、地市级政府部门
7	高温		24小时内最高气温将升至40℃以上。	红色	24小时	地市级及以上气象台、地市级政府部门
8	雷电	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。	橙色	橙色24小时;红色3天	地市级及以上气象台、地市级政府部门

国家电网有限公司 95598 特殊客户 管理规范

一、特殊客户定义

特殊客户是指因存在骚扰来电、疑似套取信息、恶意诉求、不合理诉求、窃电或违约用电、拖欠电费等行为记录而被列入差异服务范畴的客户。

二、特殊客户分类

特殊客户分为以下六类：

1. 骚扰来电客户：屡次致电 95598 无故谩骂或骚扰客服专员的客户。

2. 疑似套取信息客户：频繁致电 95598 查询不同用户用电信息或基础档案信息的客户。

3. 恶意诉求客户：为达个人目的，隐瞒身份或捏造事实，向 95598 反映问题的客户。

4. 不合理诉求客户：供电公司已按相关规定处理并答复，但提出超出国家有关规定诉求的客户。

5. 窃电或违约用电客户：存在非法占用电量、危害供用电安全或扰乱正常供用电秩序行为的客户。

6. 拖欠电费客户：屡次发生逾期交费或不交费行为的客户。

三、认定标准

1. 骚扰来电客户

同一电话号码累计发生 2 次及以上骚扰来电的情况，经国网客服中心客服部审核通过立即生效，24 小时后自动恢复。

2. 疑似套取信息客户

30 天内累计同一电话查询涉及不同客户编号、地址、户名等客户用电信息 5 户（公共服务设施用电信息批量查询除外），经国网客服中心审核通过立即生效，30 天后自动恢复。

3. 恶意诉求客户

已审批通过重要服务事项报备（五）范畴的客户，生效之日起 90 天后自动恢复。

4. 不合理诉求客户

已归档最终答复的客户，生效之日起 90 天后自动恢复。

5. 窃电或违约用电客户

365 天内营销系统中存在过窃电或违约用电记录的客户，生效之日起 365 天后自动恢复。

6. 拖欠电费客户

180 天内执行过两次及以上欠费停电操作或有过两次及以上违约金记录的情况，生效之日起 180 天后自动恢复。

四、差异服务策略

1. 骚扰来电客户

限制该号码人工服务请求 24 小时。生效期间，该号码致电时系统提示忙音。

2. 疑似套取信息客户

限制该号码人工服务请求 30 天。生效期间，该号码致电时系统语音提示：尊敬的客户您好！由于您曾经查询多位客户信息，依据《中华人民共和国民法总则》第一百一十一条规定，为确保客户信息安全，我们仅为客户本人提供查询服务。

3. 恶意诉求客户

针对重要服务事项报备（五）客户，来电反映投诉诉求时，派发意见工单；反映其他诉求时，按相应业务分类标准派单。

4. 不合理诉求客户

针对最终答复客户，再次来电反映同一诉求时，咨询办结。再次来电反映其他投诉诉求时，派发意见工单；反映其他诉求时，按相应业务分类标准派单。

5. 窃电或违约用电客户

针对窃电或违约用电客户，来电反映投诉诉求时，派发意见工单；反映其他诉求时，按相应业务分类标准派单。

6. 拖欠电费客户

针对拖欠电费客户，来电反映投诉诉求时，派发意见工单；反映其他诉求时，按相应业务分类标准派单。

五、其他要求

（一）受理环节

对于限呼客户，如客户使用其他号码致电 95598 询问人工电话接入异常，客服专员应询问客户致电号码，查询原号码是否被列为特殊客户，根据查询结果进行解答，具体如下：

1. 骚扰来电客户

参考话术：xx 先生/女士，由于话务繁忙，导致您的请求未能及时接入，非常抱歉给您带来不便，请问您有什么用电诉求，我可以帮您受理。

若本通来电该客户仍存在谩骂或骚扰行为，客服专员可通过话术进行提醒。如客户继续骚扰，无法终止的情况下可运用话术直接挂机。

提醒话术：您好，这里是全程录音的国家电网 95598 供电服务热线，请注意您的言词/使用文明用语/自重。

挂机话术：抱歉，您的要求已经超出了供电公司的工作范围，您的言词已经影响正常工作秩序，我们将联系公安部门，再见！

2. 疑似套取信息客户

参考话术：xx 先生/女士，由于该号码曾经查询多位客户信息，依据《中华人民共和国民法总则》第一百一十一条规定，为确保客户信息安全，我们仅为客户本人提供查询服务。

（二）回访环节

符合特殊客户应用范围的相关工单不进行回复（回访）。

附件10

国家电网有限公司 95598 客户服务八项业务分类

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	释义
服务投诉	服务行为	营业厅人员服务态度	营业厅服务人员有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 客户反映到营业厅办理业务时（含电话服务），营业厅人员服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。	判定要点： 1. 确认为国网公司营业厅。 通过知识库确认是国网营业厅，或客户表示有国网公司标识及铭牌。 2. 确认为营业厅工作人员。 确认是为客户提供用电服务、与客户发生服务接触的工作人员（营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、保洁员、保安员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣工作人员等）。 3. 确认为工作时间内或工作过程中。 4. 确认出现服务态度差行为。 涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。 5. 确认符合事件时限。 客户权利被侵害 3 个月以内，或被侵害 3 个月及以上客户可以提供证据的。 易混淆点： 1. 易与银行、邮政及其他各类电费代收网点人员混淆，后者应派“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点服务质量”。 2. 易与营业厅工作人员（营业厅主管 业务受理员 收费员 引导员）因非工作原因与客户发生语言、肢体等冲突相混淆，后者应发“意见-供电服务-服务渠道-营业厅服务”。
		营业厅人员服务规范	营业厅服务人员违反员工服务规范等有关规定的行为	红线 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；营业窗口人员擅自离岗或工作期间聊天、打私人电话、玩手机等干与工作无关的事，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. 确认为国网公司营业厅。 通过知识库确认是国网营业厅，或客户表示有国网公司标识及铭牌。 2. 确认为营业厅工作人员。 确认是为客户提供用电服务、与客户发生服务接触的工作人员（营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、保洁员、保安员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣工作人员等）。 3. 确认在工作时间内或工作过程中。 4. 确认出现服务违规行为。 未正确引导客户办理相关业务，未履行一次告知制和首问负责制造成客户重复往返；营业窗口人员擅自离岗或工作期间聊天、打私人电话、玩手机等干与工作无关的事。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。 5. 确认符合事件时限。 客户权利被侵害 3 个月以内，或被侵害 3 个月及以上客户可以提供证据

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	营业厅服务人员服务规范	营业厅服务人员违反员工服务规范等有关规定行为	<p>非红线</p> <p>1. 营业厅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（含电话服务）。</p> <p>2. 非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）。</p> <p>3. 营业厅人员在电话服务过程中无故挂断电话。</p>	<p>的。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与银行、邮政及其他各类电费代收网点人员混淆，后者应派“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点服务质量”。</p> <p>2. 对营业厅工作人员（营业厅主管 业务受理员 收费员 引导员）因非工作原因行为的投诉，后者应发“意见-供电服务-服务渠道-营业厅服务”。</p>
				<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。</p> <p>2. 确认为国网公司营业厅。通过知识库确认是国网营业厅，或客户表示有国网公司标识及铭牌。</p> <p>3. 确认为营业厅工作人员。确定为为客户提供用电服务、与客户发生交互的工作人员（营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣等工作人员）。</p> <p>4. 确认在工作时间内或工作过程中。</p> <p>5. 确认出现服务违规行为。营业厅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，非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），无故挂断客户电话等。</p> <p>6. 确认符合事件时限。客户权利被侵害3个月以内，或被侵害3个月及以上客户可以提供证据的。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与银行、邮政及其他各类电费代收网点人员混淆，后者应派“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点服务质量”。</p> <p>2. 对营业厅工作人员（营业厅主管 业务受理员 收费员 引导员）因非工作原因行为的投诉，后者应发“意见-供电服务-服务渠道-营业厅服务”。</p> <p>3. 易与营业厅工作人员违反口头承诺混淆，后者应发“意见-供电服务-服务渠道-营业厅服务”。</p>	
		抄催人员存有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	<p>红线</p> <p>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（含电话服务）服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认能提供户号。客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。</p> <p>2. 确认属于抄催人员。供电公司电费抄催人员、受供电公司委托或外包从事电力抄表业务的人员，主要负责抄录电能表、核实表计运行状况、催收电费等工作。</p> <p>3. 确认近期欠费情况。当前无欠费或最近一次交费无违约金。</p> <p>4. 确认出现服务态度差行为。（含电话服务）对客户诉求表现不耐烦、不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等，以及发生肢体冲突等。</p> <p>5. 确认发生时间。抄催人员在抄催工作中。</p> <p>易混淆点：</p>	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	抄催人员服务态度			<p>1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）混淆，后者工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p> <p>2. 易与受自来水、天然气公司委托抄表的人员相混淆，后者工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p> <p>3. 易与用电检查人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务态度”。</p> <p>4. 易与计量人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务态度”。</p>
		抄催人员服务规范	抄催人员违反员工服务规范等规定的行为	<p>红线</p> <p>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。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。</p> <p>2. 确认属于抄催人员。 供电公司电费抄催人员、受供电公司委托或外包从事电力抄表业务的人员，主要负责抄录电能表、核实表计运行状况、催收电费等工作。</p> <p>3. 确认近期欠费情况。 当前无欠费或最近一次交费无违约金。</p> <p>4. 确认出现服务违规行为。 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。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）混淆，后者工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p> <p>2. 易与受自来水、天然气公司委托抄表的人员相混淆，后者工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p> <p>3. 易与用电检查人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。</p> <p>4. 易与计量人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。</p> <p>5. 易与不按规定抄表周期抄表混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--营业投诉--抄表催费--抄表”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--抄表时间”。</p>
				<p>非红线</p> <p>1. 抄催人员在抄表催费、智能交费业务办理和运营服务过程中（含电话服务）存在不规范行为引起客户不满。如：未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。</p> <p>2. 确认属于抄催人员。 供电公司电费抄催人员、受供电公司委托或外包从事电力抄表业务的人员，主要负责抄录电能表、核实表计运行状况、催收电费等工作。</p> <p>3. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号。</p> <p>4. 确认近期欠费情况。 当前无欠费或最近一次交费无违约金。</p> <p>5. 确认出现服务违规行为。 未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	抄催人员服务规范	抄催人员违反员工服务规范等有关规定的行为	等)、借用客户物品不归还、损坏客户设施。 2.抄催人员电话服务过程中无故挂断电话。	时限、处理进度;工作人员已经给客户非口头承诺单等)、借用客户物品不归还、损坏客户设施等。电话服务过程中无故挂断电话。智能交费业务办理和运营服务过程中发生的人员服务规范问题。 易混淆点: 1.易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员(非供电公司员工)混淆,后者工单应向客户做好解释工作,“咨询办结”。 2.易与受自来水、天然气公司委托抄表的人员相混淆,后者工单应向客户做好解释工作,“咨询办结”。 3.易与用电检查人员混淆,涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”;涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。 4.易与计量人员混淆,涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”;涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。 5.易与不按规定抄表周期抄表混淆,涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--营业投诉--抄表催费--抄表”;涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--抄表时间”。
		计量人员服务态度	计量人员存有以下行为的服务态度问题:威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 计量人员在装表接电工作中(含电话服务)服务态度涉及言语、肢体行为,对客户诉求表现不耐烦,对客户诉求不回应、不搭理,对客户冷言冷语,使用不礼貌、不文明用语回复客户,服务中存在搪塞、推诿行为,威胁、侮辱客户,与客户争吵、谩骂等。	判定要点: 1.确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 2.确认属于计量人员。供电公司装表接电人员、受供电公司委托或外包从事电力装表接电的人员,主要负责安装电表(箱)、轮换电表(箱)、表计校验、破损表计(箱)更换、电压电流互感器安装、更换、校验以及检查电表及互感器接线等工作。(供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质) 3.确认出现服务违规行为。(含电话服务)服务态度涉及言语、肢体行为,对客户诉求表现不耐烦,对客户诉求不回应、不搭理,对客户冷言冷语,使用不礼貌、不文明用语回复客户,服务中存在搪塞、推诿行为,威胁、侮辱客户,与客户争吵、谩骂等。 易混淆点: 1.易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员(非供电公司员工)混淆,后者工单应向客户做好解释工作,“咨询办结”。 2.易与用电检查人员混淆,后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务态度”。 3.易与抄催人员混淆,后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务态度”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	计量人员服务规范	计量人员违反员工服务规范等有关规定的行为	<p>红线</p> <p>计量人员安装电能计量装置时间（含电话服务）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>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确认属于计量人员。 供电公司装表接电人员、受供电公司委托或外包从事电力装表接电的人员，主要负责安装电表（箱）、轮换电表（箱）、表计校验、破损表计（箱）更换、电压电流互感器安装、更换、校验以及检查电表及互感器接线等工作。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质）</p> <p>3. 确认出现服务违规行为。 计量人员安装电能计量装置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>易混淆点：</p> <p>1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p> <p>2. 易与用电检查人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。</p> <p>3. 易与抄催人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。</p> <p>4. 易与电表更换前未通知客户、未与客户进行电表底数确认等相混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--营业投诉--电能计量--计量装置”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。</p>
				<p>非红线</p> <p>1. 计量人员工作过程未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），未采取有效防范措施损坏了客户财物，进入客户厂区未遵守客户厂区相关规定。</p> <p>2. 装表结束未进行清扫清理，借用客户物品不归还、损坏客户设施引起客户不满的。</p> <p>3. 计量人员电话服务过程中无故挂断电话。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认属于计量人员。 供电公司装表接电人员、受供电公司委托或外包从事电力装表接电的人员，主要负责安装电表（箱）、轮换电表（箱）、表计校验、破损表计（箱）更换、电压电流互感器安装、更换、校验以及检查电表及互感器接线等工作。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质）</p> <p>4. 确认出现服务违规行为。 工作过程未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），未采取有效防范措施损坏了客户财物，进入客户厂区未遵守客户厂区相关规定等。装表结束后未进行清扫清理，借用客户物品不归还、损坏客户设施引起客户不满的。电话服务过程中无故挂断电话。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	计量人员服务规范	计量人员违反员工服务规范等有关规定的行为	非红线 1. 计量人员工作过程未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），未采取有效防范措施损坏了客户财物，进入客户厂区未遵守客户厂区相关规定。 2. 装表结束未进行清扫清理，借用客户物品不归还、损坏客户设施引起客户不满的。 3. 计量人员电话服务过程中无故挂断电话。	易混淆点： 1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与用电检查人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。 3. 易与抄催人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。 4. 易与电表更换前未通知客户、未与客户进行电表底数确认等相混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--营业投诉--电能计量--计量装置”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。
		用电检查人员服务态度	用电检查人员存有以下的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 用电检查人员在工作中（含电话服务）服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认属于用电检查人员。 从事客户端安全设备检查、查处窃电及违约用电、追补电费、安全保供电、家电赔偿。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质）。 3. 确认出现服务态度差行为。 （含电话服务）服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。 易混淆点： 1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与计量人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务态度”。 3. 易与抄催人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务态度”。 4. 易与勘测人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务态度”。
		用电检查人员服务规范	用电检查人员违反员工服务规范等有关规定的行为	红线 用电检查人员（含电话服务）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. 确认为供电公司客户。 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认属于用电检查人员。 从事客户端安全设备检查、查处窃电及违约用电、追补电费、安全保供电、家电赔偿。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 3. 确认出现服务违规行为。 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 小时日内联系客户。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	用电检查人员服务规范	用电检查人员违反服务规范等规定的行为	红线 用电检查人员（含电话服务）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。	易混淆点： 1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）电工混淆，此类工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与计量人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。 3. 易与抄催人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。 4. 易与勘测人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。 5. 易与客户对供电公司出具用电检查结果有异议，后者应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。
				非红线 1. 用电检查人员工作过程未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定。 2. 客户表示供电公司未告知居民家电损坏赔偿问题由保险公司负责。供电公司在接到居民用户家用电器损坏诉求，未在 24 小时内赴现场进行调查、核实。 3. 用电检查人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认属于用电检查人员。 从事客户端安全设备检查、查处窃电及违约用电、追补电费、安全保供电、家电赔偿。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 4. 确认出现服务违规行为。 工作过程未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等），进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定等。未告知居民家电损坏赔偿问题由保险公司负责。接到居民用户家用电器损坏诉求后，未在 24 小时内赴现场进行调查、核实。电话服务过程中无故挂断电话。 易混淆点： 1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）电工混淆，此类工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与计量人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。 3. 易与抄催人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--抄催人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为				<p>4. 易与勘测人员混淆, 涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务规范”; 涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。</p> <p>5. 易与客户对供电公司出具用电检查结果有异议, 后者应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。</p>
		勘测人员服务态度	勘测人员存有以下行为的服务态度问题: 威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	<p>红线</p> <p>勘测人员在用电检查工作时间(含电话服务)服务态度涉及言语、肢体行为, 对客户诉求表现不耐烦, 对客户诉求不回应、不搭理, 对客户冷言冷语, 使用不礼貌、不文明用语回复客户, 服务中存在搪塞、推诿行为, 威胁、侮辱客户, 与客户争吵、谩骂等。</p>	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号, 或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号, 或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确认属于勘测人员。 负责客户的用电申请进行现场勘测, 出具相关的供电方案、杆线迁移方案、供电变更方案、指导客户办理相关业务。(供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质)</p> <p>3. 确认出现服务态度差行为。 (含电话服务)服务态度涉及言语、肢体行为, 对客户诉求表现不耐烦, 对客户诉求不回应、不搭理, 对客户冷言冷语, 使用不礼貌、不文明用语回复客户, 服务中存在搪塞、推诿行为, 威胁、侮辱客户, 与客户争吵、谩骂等。</p> <p>易混淆点:</p> <p>1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员(非供电公司员工)电工混淆, 后者应向客户做好解释工作, “咨询办结”。</p> <p>2. 易与用电检查人员混淆, 后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务态度”。</p>
		勘测人员服务规范	勘测人员违反员工服务规范等有关规定的行为	<p>红线</p> <p>勘测人员在工作时间(含电话服务)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>判定要点:</p> <p>1. 确认属于国网公司勘测人员。 负责客户的用电申请进行现场勘测, 出具相关的供电方案、杆线迁移方案、供电变更方案、指导客户办理相关业务。(供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质)</p> <p>2. 确认出现服务违规行为。 勘测人员在用电检查工作时间(含电话服务)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>易混淆点:</p> <p>1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员(非供电公司员工)电工混淆, 此类工单应向客户做好解释工作, “咨询办结”。</p> <p>2. 与用电检查人员混淆, 涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”; 涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	勘测人员服务规范	勘测人员违反员工服务规范等有关规定行为	非红线 1. 勘测人员在工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定。 2. 勘测人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认属于国网公司勘测人员。 负责客户的用电申请进行现场勘测，出具相关的供电方案、杆线迁移方案、供电变更方案、指导客户办理相关业务。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 3. 确认出现服务违规行为。 工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定等。电话服务过程中无故挂断电话。 易混淆点： 1. 易与社会上电工、物业管理人员、有资质的电气设计安装人员（非供电公司员工）电工混淆，此类工单应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 与用电检查人员混淆，涉及红线或非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”；涉及非红线客户无投诉意愿应派发“意见--供电业务--用电检查--客户安全用电”。
		车联网运维人员服务态度	充电抢修人员有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 充电抢修人员在抢修工作时间，服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。	判定要点： 1. 确认客户使用的是国网充电桩。 客户能主动提供 e 充电账号或充电卡号、充电站名称或充电桩编号。 2. 确认属于电动汽车公司充电抢修人员。 负责客户在抢修过程中遇到的问题处理。 3. 确认出现服务态度差行为。 服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。 易混淆点： 易与社会上其他充电桩运营企业服务人员、物业管理人员混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
		车联网运维人员服务规范	充电抢修人员违反员工服务规范等规定的行为	红线 充电抢修人员在抢修工作时间（含电话服务）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. 确认客户使用的是国网充电桩。 客户能主动提供 e 充电账号或充电卡号、充电站名称或充电桩编号。 2. 确认属于电动汽车公司充电抢修人员。 负责客户在充电过程中遇到的问题处理。 3. 确认出现服务违规行为。 充电抢修人员在抢修工作时间（含电话服务）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。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	车联网运维人员服务规范	充电抢修人员违反员工服务规范等有关规定的行为	非红线 1. 充电抢修人员在抢修过程中导致客户利益受损、未出示工作证、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）。 2. 充电抢修人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认客户使用的是国网充电桩。 客户能主动提供 e 充电账号或充电卡号、充电站名称或充电桩编号。 3. 确认属于电动汽车公司充电抢修人员。 负责客户在充电过程中遇到的问题处理。 4. 确认出现服务违规行为。 工作过程中导致客户利益受损、未出示工作证、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）。电话服务过程中无故挂断电话。 易混淆点： 易与社会上其他充电桩运营企业服务人员、物业管理人员混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
		车联网其他人员服务态度	充电其他人员存有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 充电业务其他服务人员在服务过程中，服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。	判定要点： 1. 确认客户使用的是国网充电桩。 客户能主动提供 e 充电账号或充电卡号、充电站名称或充电桩编号。 2. 确认属于电动汽车公司相关业务服务人员。 负责解释客户使用充电业务过程中发生的充电结算异常、发票申请异常等问题。 3. 确认出现服务态度差行为。 服务态度涉及言语、肢体行为，对客户诉求表现不耐烦，不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。 易混淆点： 易与社会上其他充电桩运营企业服务人员混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
		车联网其他人员服务规范	充电其他人员违反员工服务规范等有关规定的行为	非红线 1. 充电业务其他服务人员在工作过程中导致客户利益受损、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）。 2. 充电抢修人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点： 1. 确认客户使用的是国网充电桩。 客户能主动提供 e 充电账号或充电卡号、充电站名称或充电桩编号。 2. 确认属于电动汽车公司相关业务服务人员。 负责解释客户使用充电业务过程中发生的充电结算异常、发票申请异常等问题。 3. 确认出现服务违规行为。 工作过程中导致客户利益受损、未出示工作证、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）等。电话服务过程中无故挂断电话。 易混淆点： 易与社会上其他充电桩运营企业服务人员混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务行为	充电抢修到达现场超时限	充电抢修过程中到达现场时间超时的 问题	红线 客户向供电企业报修后，抢修人员未在承诺时限范围内到达故障现场。	判定要点： 1. 确认抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。 抢修人员未在承诺时限范围内到达故障现场且未与客户重新约定到达时间，或抢修人员虽联系客户重新约定到达现场时间但仍未到达，或抢修人员虽联系客户，但未明确告知客户如何自行操作处理故障亦未到达现场。 2. 确认抢修人员到达现场超时。 有历史故障工单的，以工单信息是否超时为准；无历史工单以客户表述为准。 易混淆点： 1. 易与客户重复报修，但抢修人员到达现场未超过承诺时限混淆，后者应派发催办工单。 2. 易与超过抢修时限未到场，但抢修人员已与客户预约到达现场时间混淆，后者应派发催办工单。
	服务渠道	营业厅服务	营业厅提供的服务项目和营业时间与公示内容不一致的情况	非红线 营业厅对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认属于国网营业厅。 通过知识库确认为国网营业厅，或客户表示有国网公司标识及铭牌。 3. 确认服务项目和时间属性。 通过知识库确认营业厅服务时间、服务项目和服务标准。 4. 确认出现服务违规行为。 营业厅对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。 易混淆点： 1. 易与营业网点设置合理性混淆，后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--网点设置合理性”。 2. 易与营业厅设施没有达到标准、配置不到位、设备损坏混淆，后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--营业厅服务”，如反映营业厅自动缴费机损坏影响缴费的，应派“意见--供电服务--服务渠道--营业厅服务”。 3. 易与社会第三方服务网点混淆，后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点服务质量”。
		电子渠道服务	省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符	非红线 省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认属于服务渠道。 确认服务渠道为省公司自主运营的电子渠道服务平台。 3. 确认服务项目和时间属性。 通过知识库确认省公司自主运营的电子渠道服务平台服务时间、服务项目和服务标准。 4. 确认出现服务违规行为。 省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。 易混淆点： 1. 易与网站或微信等其他电子渠道无法登录、访问速度慢、网站运行不稳定等系统问题混淆，后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--电子渠道服务”。 2. 易与网站或微信等其他电子渠道服务信息更新不及时但未给客户带来不便，客户未要求投诉的情况混淆，后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--电子渠道服务”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
服务投诉	服务渠道	车联网电子渠道服务	电动汽车公司网站、APP（e充电、e车城）、微信公众号提供的服务项目、服务内容与实际情况不符，且造成客户损失的情况	<p>非红线</p> <p>电动汽车公司运营的电子渠道服务平台对提供的服务项目、服务时间与实际情况不符，且造成客户损失的情况。</p>	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认属于服务渠道。确认服务渠道为国网电动汽车公司运营的电子渠道服务平台（网站、APP（e充电、e车城）、微信公众号）。 3. 确认服务项目和时间属性。通过知识库确认国网电动汽车公司运营的电子渠道服务平台服务时间、服务项目和服务标准。 4. 确认出现服务违规行为。国网电动汽车公司运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。 5. 确认造成客户损失。由于电子渠道所提供的服务不符造成客户损失。 <p>易混淆点：</p> <p>易与电子渠道无法使用、访问速度慢、运行不稳定、服务信息更新不及时的情况等系统问题混淆，后者应派发“意见—充电服务--服务渠道—车联网电子渠道服务”。</p>
营业投诉	业扩报装	业扩报装超时	在供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收、计量接电等超过承诺时限的问题	<p>非红线</p> <p>客户反映通过营业厅、95598网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务。在咨询答复、现场勘察、设计审查、中间检查、竣工验收环节供电公司未按规定时限办理、答复，客户表示强烈不满。</p>	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认办理环节、工程施工完成。通过查询业务支持系统确认办理环节，询问客户相关工程是否施工完成。涉及竣工验收环节确认客户是否已提交验收申请。如无法查询，以客户描述为准。 4. 确认相关环节超期。通过查询知识库或业务支持系统相关环节时长，判定超过规定时长。 <p>易混淆点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 易与用电变更业务（减容、暂停、移表、暂换等业务）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--用电变更--业务办理超时限”。 2. 易与客户对业扩报装中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。
				<p>红线</p> <p>客户反映通过营业厅、95598网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务。客户按规定向供电公司递交齐全、有效的申请资料后，供电公司一直未答复供电方案。</p>	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司受理的业务。客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户类别。询问客户，确认是居民、低压电力、高压单电源或高压双电源客户。 3. 确认已经到达答复供电方案环节。通过查询业务支持系统确认已经到达答复供电方案环节。如果查询不到，以客户描述为准。 4. 确认供电方案答复超期。根据客户类别、办理时间判定超期情况。 <p>易混淆点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 易与用电变更业务（减容、暂停、移表、暂换等业务）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	业扩报装	业扩报装超时限	在供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收、计量接电等处理环节超过承诺时限的问题		--用电变更--业务办理超时限”。 2. 易与客户对业扩报装中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。
			红线 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务。其受电工程已验收合格且按规定提交了齐全资料，供电公司未按照规定日期装表送电。	判定要点： 1. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认已经到达装表接电环节。 通过查询业务支持系统确认已经到达装表接电环节。如果查询不到，以客户描述为准。 3. 确认装表接电环节超期。 根据客户类别、办理时间判定超期情况。如果是非居民客户，需要根据验收合格时间，判定超期情况。 易混淆点： 1. 易与用电变更业务（减容、暂停、移表、替换等业务）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--用电变更--业务办理超时限”。 2. 易与客户对业扩报装中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。	
		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拒绝受理、查勘不到位、不按验收标准执行等违反业务规定的问题	红线 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务，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。 客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认是国家电网工作人员。 3. 确定“三指定”类型。 询问客户指定的业务范畴及具体单位。
			非红线 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务，供电公司在受理、勘察、验收、装表、接电等环节存在客户资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘察不到位导致多次修改供电方案。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认是国家电网工作人员。 4. 确认存在违规行为。 确认存在客户资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘察不到位导致多次修改供电方案。 易混淆点： 1. 易与用电变更业务（减容、暂停、移表、替换等业务）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--用电变更--业务办理超时限”。 2. 易与客户对业扩报装中的规定（如对供电方案有异议的）有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。 3. 易与表计线路接错相混淆，后者应派发“投诉--营业投诉-电能计量-表计线路接错”。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	业扩报装	环节处理不当		<p>红线</p> <p>客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务，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。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</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。 确认受理业务时未一次告知客户应提供的手续、交纳的费用。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与用电变更业务（减容、暂停、移表、暂换等业务）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--用电变更--业务办理超时限”。</p> <p>2. 易与客户对业扩报装中的规定（如对供电方案有异议的）有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业扩报装--环节处理问题”。</p>
		业务办理超时限	在减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压和改类等用电变更业务超时的	<p>非红线</p> <p>1. 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网提交用电变更申请单，办理减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压、改类业务后，工作人员在咨询答复、现场勘察及供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收、装表接电环节供电公司未按规定时限办理、答复。</p> <p>2. 客户反映前期工单业务处理超时限。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认相关环节超期。 通过查询业务支持系统确认办理的环节，如果系统无法查询则以客户描述为主，判定是否超时限。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与业扩报装（新装、增容）混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--业扩报装--业务报装超时限”。</p> <p>2. 易与客户对用电变更中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业务变更--环节处理问题”。</p>
	环节处理问题	在受理、勘察等处理环节存在拒绝受理、勘察不到位等违反业务处理规定的问题	<p>非红线</p> <p>客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压、改类业务。供电公司在受理、勘察、图纸审核、中间检查及验收环节、装表（拆表）、接电等环节存在客户资料齐全、有效但拒绝受理，勘察不到位、未按相关标准执行。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户有投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认是国家电网工作人员。</p> <p>4. 确认存在违规行为。 确认存在资料齐全、有效但拒绝受理，勘察不到位、未按相关标准执行。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1. 易与业扩报装环节处理混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--业扩报装--环节处理不当”。</p> <p>2. 易与客户对用电变更中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业务变更--环节处理问题”。</p> <p>3. 易与供电公司工作人员在非工作场所或通过非正规业务受理渠道承诺客户事宜相混淆，后者应派发“意见-供电业务-业务变更-环节处理问题”。</p>	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	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拒绝受理、勘察不到位等违反业务处理规定的问题	红线 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压、改类业务。供电公司在受理、勘察、图纸审核、中间检查及验收环节、装表（拆表）、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。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认是国家电网工作人员。 3. 确认未一次性告知的内容。 确认受理业务时未一次告知客户应提供的手续、交纳的费用。 易混淆点： 1. 易与业扩报装环节处理混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--业扩报装--环节处理不当”。 2. 易与客户对用电变更中的规定有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--业务变更--环节处理问题”。 3. 易与供电公司工作人员在非工作场所或通过非正规业务受理渠道承诺客户事宜相混淆，后者应派发“意见-供电业务-业务变更-环节处理问题”。
	充电业务	充电业务办理超时限	在办理电动汽车充值卡退卡或在车联网平台、e 充电网站办理退费、开取发票等业务超时的问題	非红线 客户反映办理电动汽车充值卡退卡业务时退费超时限，在 e 充电网站办理退费、开取发票等业务时超时限。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供户名、充电桩编号或充电记录。 3. 确认相关环节超期。 通过查询车联网平台相关系统确认办理的环节，如果系统无法查询则以客户描述为主，判定是否超时限。
	抄表催费	抄表	未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错的问题	非红线 客户反映供电公司未按照规定的抄表周期抄录电表或抄表周期不固定。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认实际抄表周期变更。 通过系统查询客户的抄表周期，确认客户描述正确，周期确实发生变更，且知识库中未有此抄表周期变更的相关支撑内容。 易混淆点： 1. 易与对抄表周期有意见混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--抄表时间”。 2. 易与客户抄表方式为远采集抄方式，仅一个抄表周期抄表电量为“0”的问题混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。 3. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	抄表催费	抄表	未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错的问题	非红线 客户表示供电公司在抄表过程中存在漏抄电表、未抄电表示数。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认属于漏抄、未抄。 确认客户抄表方式。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。 易混淆点： 1. 易与客户抄表方式为远采集抄方式，仅一个抄表周期抄表电量为“0”的问题混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。 2. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。
				非红线 客户表示供电公司在抄表过程中存在抄错表示数现象。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认客户抄表方式。 4. 确认抄错。 客户提供其电表示数小于系统中抄表示数，或客户描述有其他有效证据。在业务支持系统用电采集模块内确认客户实时电表示数。 易混淆点： 1. 易与客户抄表方式为远采集抄方式，仅一个抄表周期抄表电量为“0”的问题混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。 2. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。
				非红线 客户表示供电公司在抄表过程中存在估抄表示数现象。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认客户抄表方式。 4. 确认估抄。 确认抄表员未至表计现场抄表但产生抄表记录。 易混淆点： 1. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	抄表催费	抄表	未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错的问题	红线 客户反映提出抄表数据异常后，供电公司未在 5 个工作日内核实并答复。	判定要点： 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 2. 确认客户前期反映渠道。 客户抄表数据异常反映渠道是供电公司营业厅、抄表员，或拨打 95598。 3. 确认已超时限。 根据客户描述/95598 系统历史工单查询，确认客户提出抄表数据异常已超出 5 个工作日的时限。 易混淆点： 易与已受理的客户反映抄表数据异常，但未超出 5 个工作日答复期限的问题相混淆，后者应派发催办工单。
		催缴费	催错费或通知错等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映收到错误的交费通知单、欠费通知单、电费短信、电子账单或电话通知，导致其交错费或未及时交费导致停电。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认收到错误的催缴费通知。 客户收到交费通知单/欠费通知单/电费短信/电子账单/电话催缴费通知为非本户。 4. 确认交错费或停电。 易混淆点： 易与未按规定发放催费通知单、未收到电费通知单、电费催收方式（如客户对将催费或欠费通知单张贴在客户家门上、楼道口、表箱，以及用扩音器催收电费等方式表示不满）混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。
				非红线 客户反映收到电费提醒短信、交费成功短信、阶梯电价提醒短信、停电通知短信、催费或电费通知短信等，客户表示之前已拨打 95598 热线反映取消短信，并已取消成功，近期又收到相同类型短信。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认供电公司发送的短信。 确认客户收到的短信内容、发送及接收短信号码。 4. 确认通过 95598 工单取消成功。 确认前期致电 95598，省公司回复取消短信成功。 5. 确认取消类别和又收到类别一致。 通过查询业务系统、SG186、知识库等系统，结合客户描述，确认客户此次反映的之前取消的短信类别和现在又收到的短信类别一致。
欠费停复电	红线 非智能交费客户反映欠费停电前未按规定通知客户。	判定要点： 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 2. 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。 3. 确认已经被停电。 通过系统查询确认，客户已被执行欠费停电。 易混淆点：			

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	抄表收费	欠费停复电	欠费停错电、未按规定停电、缴费后未按规定及时复电等违反业务处理规定的问题	红线 非智能交费客户反映欠费停电前未按规定通知客户。	1. 易与未按规定发放催费通知单、未收到电费通知单、电费催收方式（如客户对将催费或欠费通知单张贴在客户家门上、楼道口、表箱，以及用扩音器催收电费等方式表示不满）混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。 2. 易与无故停电混淆，后者应派发“投诉--停电投诉--停电问题--无故停电”。 3. 易与房主与租客之间因经济利益纠纷或其它矛盾，借助供电公司对客户实施欠费停电的情况混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。 4. 易与反映“供电公司欠费停电、复电以及未收到停电通知书停电”等欠费停电类问题时，经查询系统已有催收、欠费以及停电通知书等存档记录相混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。 5. 易与远程费控需手动复电超过 24 小时时限情况相混淆，后者在指导客户手动复电操作后应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。
				非红线 客户反映收到错误欠费停电通知，导致其被停电。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认停错电。 确认供电公司执行欠费停电时出错。 易混淆点： 易与未按规定发放催费通知单、未收到电费通知单、电费催收方式（如客户对将催费或欠费通知单张贴在客户家门上、楼道口、表箱，以及用扩音器催收电费等方式表示不满）混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。
				红线 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。	判定要点： 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 2. 确认客户为欠费停电且电费结清超过 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。 3. 确定供电公司未恢复供电。 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。 4. 确定客户非需要手工复电客户。 通过系统中内容、业务知识库知识点、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。 易混淆点： 易与远程费控需手动复电超过 24 小时时限情况相混淆，后者在指导客户手动复电操作后应派发“意见--供电业务--抄表收费--催收电费”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	电价电费	电费	电费计算、收取差错、未按规定提供发票等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映供电公司在收取电费中存在电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认电费存在错误。 供电公司在收取电费中出现电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。 易混淆点： 1. 易与客户对电费发票内容、格式有异议混淆，后者应派发“建议--电价电费”。 2. 易与抄表错误导致电费差错问题混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--抄表催费--抄表”。 3. 易与表计接线错误导致电费差错问题混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--电能计量--表计线路接错”。 4. 易与客户对电费处理有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电费退补”。 5. 易与违约金收取及标准存有异议，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电价电费”。
				红线 客户反映供电公司未按照相关标准收取电费。	判定要点： 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 2. 确认未按照相关标准收取电费。 查询知识库确认。 易混淆点： 1. 易与供电公司执行的电价电费标准存在异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电价电费”。 2. 易与客户对电费处理有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电费退补”。 3. 易与违约金收取及标准存有异议，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电价电费”。
				非红线 客户反映营业厅收费人员拒收现金。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认是国家电网工作人员。 4. 确认拒收现金。 需要询问当时的具体拒收的相关场景。
				非红线 客户反映供电公司收取相关费用后未按规定提供相应票据或票据金额与交费金额不符。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认收费时间及地点。 确认客户交费的地点，确认交费时间为营业厅工作时间。 4. 确认未提供票据或票据金额不符。 客户交费后，供电公司工作人员未按照规定给客户相应票据，或票据金额与交费金额不符，且未给客户合理原因，且知识库无对应知识点说明。 易混淆点： 易与客户对电费发票内容、格式有异议混淆，后者应派发“建议--电价电费”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	电价电费	电费	电费计算、收取差错、未按规定提供发票等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映电费结算错误，但供电公司未按时限更正（退补）。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认系统中存在更正（退补）流程。 根据客户户号，在业务支持系统中查询确定可以查询到更正（退补）流程。 4. 一个结算周期内未更正（退补）。 易混淆点： 1. 易与抄表错误、表计接线错误等原因导致电费差错问题混淆，后者应派发“投诉--营业投诉--抄表催费--抄表”或“投诉--营业投诉--电能计量--表计线路接错”。 2. 易与客户对电费处理有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电费退补”。
		车联网充电电费	充电电费计算、收取差错、未按规定提供发票等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映电动汽车公司在收取充电电费中存在收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供账号。 客户能主动提供账号。 3. 确认电费存在错误。 电动汽车公司在收取充电电费中出现收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。 易混淆点： 1. 易与客户对电费发票内容、格式有异议混淆，后者应派发“建议—其他建议”。 2. 易与客户对电费处理有异议混淆，后者应派发“意见—电动汽车业务--抄表收费--电费退补”。
				红线 客户反映电动汽车公司未按照相关标准收取充电电费。	判定要点： 1. 确认能提供账号。 客户能主动提供账号。 2. 确认未按照相关标准收取电费。 查询知识库确认。 易混淆点： 1. 易与充电电价电费标准存在异议混淆。 2. 易与客户对电费处理有异议混淆，后者应派发“意见—电动汽车业务--抄表收费--电费退补”。 3. 易与违约金收取及标准存有异议，后者应派发“意见—电动汽车业务--抄表收费--电费退补”。
电价	执行电价错误或违规改变电价标准等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映供电公司在执行电价过程中给客户电价类别执行错误，且未及时弥补。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 3. 确认客户现场用电类别。 根据客户现场用电的描述，结合知识库中内容，确认客户应该的用电类别。并确认供电公司给客户执行的电价类别与客户现场用电用途对应的电价类别不一致。 4. 确认客户现场用电类别未变更。 根据客户描述确认客户现场用电类别未发生变更。 易混淆点： 1. 易与客户对供电公司执行的电价电费标准有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表		

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	电价电费	电价	执行电价错误或违规改变电价标准等违反业务处理规定的问题		收费--电价电费”。 2. 易与供电公司转供电客户反映一般工商业加价问题混淆，后者派发“服务申请-客户侧用电需求配合”。
				红线 客户反映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。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户执行电价和类别。 根据客户户号在系统中确认客户执行的用电类别及价格，如无户号根据客户描述（比如通过交费票据）确认客户实际执行的用电类别及价格。 3. 确认电价错误。 确认客户实际执行电价与知识库中电价目录表中价格不一致。 易混淆点： 1. 易与客户对供电公司执行的电价电费标准有异议混淆，后者应派发“意见--供电业务--抄表收费--电价电费”。 2. 易与供电公司转供电客户反映一般工商业加价问题混淆，后者派发“服务申请-客户侧用电需求配合”。
				非红线 客户反映到当地供电公司办理居民分时电价业务，但供电公司未及时办理也没有给出合理解释或给客户居民分时电价分档执行错误。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户名，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认电价相关业务办理不合规。 分时电价未及时办理且没有给出合理解释；分时电价峰、谷、平时段执行错误；阶梯电价各阶梯所对应电量执行错误。
	车联网充电电价	执行电价错误等违反业务处理规定的问题	红线 客户反映电动汽车公司在执行电价过程中存在未按照当地物价部门批复的电价目录表执行电价或违规篡改电价标准及电价。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为车联网客户。 客户能主动提供户名、充电桩编号或充电记录。 3. 确认电价相关业务办理不合规。 分时电价峰、谷、平时段执行错误。	
电能计量	计量装置	单户计量装置更换、批量轮换、户表改造业务未提前通知，起（止）数未经客户确	非红线 客户反映其计量装置因各种原因损坏需要更换，但供电公司未提前告知客户，造成客户在不知情的情况下被更换计量装置。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认更换范围为单户。 4. 确认客户不知情。 确认客户自己及相关人员对计量装置更换均不知情。 5. 系统中能查询的， 确认无换表通知单。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	电能计量	计量装置	认等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映其计量装置因各种原因损坏需要更换，但供电公司未提前告知客户，造成客户在不知情的情况下被更换计量装置。	易混淆点： 1. 易与供电公司批量轮换电表、户表改造混淆，后者应派发“投诉--营业业务--电能计量--轮换、户表改造”。 2. 易与客户换表时反映表计资产归属问题混淆，后者应派发“意见--供电业务--电能计量--表计资产纠纷”。 3. 易与因计量装置引起的电费差错问题混淆，后者若客户反映对电费差错问题未处理或未按规定处理，应派发“投诉--营业投诉--电价电费--电费”；若客户对电费处理有异议，应派发“意见--供电业务--抄表收费--电费退补”。
				非红线 客户反映供电公司更换计量装置后未与客户确认电表底数，造成纠纷。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户名，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认更换范围为单户。 4. 未确认底数或未签字，造成纠纷。 确认客户本人及相关人员对计量装置的底数不知情或告知客户计量装置底数但未履行签字确认手续，造成纠纷。 5. 系统中能查询的，确认无底数告知单的证明材料。 易混淆点： 1. 易与供电公司批量轮换电表、户表改造混淆，后者应派发“投诉--营业业务--电能计量--轮换、户表改造”。 2. 易与因计量装置引起的电费差错问题混淆，后者若客户反映对电费差错问题未处理或未按规定处理，应派发“投诉--营业投诉--电价电费--电费”；若客户对电费处理有异议，应派发“意见--供电业务--抄表收费--电费退补”。
		表计线路接错	表计线路接错，要求纠正的问题	非红线 客户反映供电公司在安装、置换、轮换表计及配套计量互感器等设备时，电能表接线错误。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认接线错误。 出现A拉闸后其他家停电的现象，或者出现A用电未产生电费且B未用电产生电费现象，或已请有资质电工或物业水电工等相关人员检查确认。
		验表	电表校验超时的问题	红线 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。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认校验电表申请是供电公司受理的。 3. 确认已超时限。 根据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。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	电能计量	轮换、户表改造	反映电表轮换前未通知客户等违反业务处理规定的问题	非红线 客户反映供电公司轮换表计未提前告知客户，造成客户在不知情的情况下被更换表计。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认为多户批量表计轮换或改造表计。 4. 确认客户不知情。 确认客户自己及相关人员对户表轮换（或改造表计）均不知情。 5. 系统中能查询的，确认无通知单。 易混淆点： 1. 易与单户计量装置置换业务混淆，后者应派发“投诉--营业业务--电能计量--计量装置”。 2. 易与轮换、户表改造中其他问题混淆，后者主要是对户表改造时间、费用、质量、设备归属等方面存在异议，应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。 3. 易与农网改造业务混淆，涉及农网改造范畴且非计量改造范畴的应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。
				非红线 客户反映工作人员轮换表计后未与客户确认电能表底数或告知客户电能表底数但未履行签字确认手续，造成纠纷。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认多户批量户表轮换或改造表计。 4. 确认客户未知晓电能表底数。 确认客户自己及相关人员对户表轮换（或改造表计）的底数不知情或告知客户户表轮换（或改造表计）底数但未履行签字确认手续，造成纠纷。 5. 系统中能查询的，确认无底数告知单。 易混淆点： 1. 易与单户计量装置置换业务混淆，后者应派发“投诉--营业业务--电能计量--计量装置”。 2. 易与轮换、户表改造中其他问题混淆，后者主要是对户表改造时间、费用、质量、设备归属等方面存在异议，应派发“意见--供电业务--电能计量--轮换、户表改造”。 3. 易与农网改造业务混淆，涉及农网改造范畴且非计量改造范畴的应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。
	业务收费	各类业务执行标准出现未按收费标准收费和出现收费差错的问题	红线 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问题。	判定要点： 1. 确认事件发生地点为营业厅。 根据客户描述结合知识库中内容，确认事件发生地点为供电公司营业厅。 2. 确认业务费收取差错。 与知识库中业务费进行对比，确认未按照标准收取费用。 易混淆点： 1. 易与客户对业务收费标准存有异议混淆，后者主要是对收费标准不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见--供电业务--营业收费--收费标准”。 2. 易与农网改造期间收费问题混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	业务收费	充电业务收费标准	充电业务出现未按收费标准收费和出现收费差错的问题	红线 客户反映电动汽车公司或供电公司在收取充电服务费等业务费用中存在未按照收费标准收取费用问题。	判定要点： 1. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供户名、充电桩编号或充电记录。 2. 确认业务费收取差错。 与知识库中业务费进行对比，确认未按照标准收取费用。 易混淆点： 易与客户对充电业务收费标准存有异议混淆，后者主要是对收费标准不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见—充电业务--营业收费--收费标准”。
		收费项目	各类业务出现收取费用项目差错、存在自立收费项目和拒绝提供发票等问题	红线 客户反映供电公司在收取业务费过程中存在未按照当地物价部门批复的业务费用目录表执行。	判定要点： 1. 确认事件发生地点为营业厅。 根据客户描述结合知识库中内容，确认事件发生地点为供电公司营业厅。 2. 确认自立收费项目。 将客户描述的业务收费项目类别，与知识库中进行对比，确认无此项目。 易混淆点： 1. 易与客户对收费项目有异议混淆，后者主要是对收费项目不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见--供电业务--营业收费--收费项目”。 2. 易与农网改造期间收费问题混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。
				非红线 客户反映交纳业务费用后供电公司未向客户提供正规完整票据。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认事件发生地点为营业厅。 根据客户描述结合知识库中内容，确认事件发生地点为供电公司营业厅。 3. 确认未提供正规完整票据。 客户交费后，供电公司工作人员未按照规定给客户相应票据，或票据金额与交费金额不符。 易混淆点： 1. 易与客户对收费项目有异议混淆，后者主要是对收费项目不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见--供电业务--营业收费--收费项目”。 2. 易与农网改造期间收费问题混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。 3. 易与客户对供电公司收取电费后未提供正规完整票据有异议，后者应派发“投诉-营业投诉-电价电费-电费”。
充电业务收费项目	充电业务出现收取费用项目差错、存在自立收费项目和拒	红线 客户反映供电公司在收取充电业务费过程中存在未按照当地物价部门批复的业务费用目录表执行。	判定要点： 1. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供户名、充电桩编号或充电记录。 2. 确认自立收费项目。 将客户描述的业务收费项目类别，与知识库中进行对比，确认无此项目。 易混淆点： 易与客户对收费项目有异议混淆，后者主要是对收费项目不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见—充电业务--营业收费--收费项目”。		

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
营业投诉	业务收费	充电业务收费项目	绝提供发票等问题	非红线 客户反映交纳业务费用后电动汽车公司或供电企业未向客户提供正规完整票据。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供户名、充电桩编号或充电记录。 3. 确认未提供正规完整票据。 客户交费后，电动汽车公司或供电公司未按照规定给客户提供相应票据，或票据金额与交费金额不符。 易混淆点： 1. 易与客户对收费项目有异议混淆，后者主要是对收费项目不清楚，有异议，需要核实的情况，应派发“意见—充电业务--营业收费--收费项目”。 2. 易与客户对供电公司收取充电电费后未提供正规完整票据有异议，后者应派发“投诉-营业投诉-电价电费-车联网充电电费”。
停送电投诉	停送电信息公告	停送电信息报送及时性	未公告停送电信息或未按时限公告停送电信息的问题	红线 客户从知识库中明确的对外发布渠道获知计划停电信息，未提前7天向社会公告且95598系统未查询到停电信息。	判定要点： 1. 确认供电设施计划检修停电未提前7天向社会公告。 2. 确认业务支持系统无此计划停电信息。 3. 确认获取渠道。 确认客户获取的计划停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。
		停送电信息公告准确性	公告的停电区域、停电原因等不准确的问题	非红线 客户反映供电公司不同渠道上发布的计划停电信息，存在停电时间、停电区域等内容不一致的问题。 非红线 客户反映供电公司对外发布的计划停电信息影响区域及范围与实际停电情况不符的问题。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司计划停电。 3. 确认发布渠道。 确认客户获取的计划停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。 4. 核查停电信息公告准确性。 同一计划停电信息在两个及以上对外发布渠道中，公告的停电时间、影响区域及范围存在不一致。 判定要点： 1. 客户有投诉意愿。 2. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司计划停电。 3. 确认发布渠道。 确认客户获取的计划停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。 4. 确认公告内容与实际不符。 停电信息发布的停电区域及范围与实际停电区域及范围不相符。
	停电问题	没有明确原因，对客户实施中止供电的问题	红线 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。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 排除客户自身原因。 客户不存在欠费停电、窃电、违约用电以及违规转供电等情况。 3. 排除配合政府工作原因。 确认客户不属于配合政府停电范围。 4. 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。 5. 确认未接到任何通知被停电，且停电由于供电公司造成。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
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		易混淆点: 与客户不能确定停电原因的问题混淆,后者应派发故障报修。
				红线 客户向供电公司报修后,抢修人员联系客户告知停电原因为欠费停电。	判定要点: 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号。 2. 确认工作人员告知客户为欠费停电或有业务支持系统报修记录回单为欠费停电。 3. 确认通过业务支持系统查询客户为非欠费停电。
				红线 客户反映供电公司工作人员,因垫付电费,给其做欠费停电处理导致客户不满。	判定要点: 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 2. 确认因垫付电费导致欠费停电。
		未按停电计划停送电	供电公司未严格按照停电计划停送电,出现提前停电或延后送电问题或因特殊原因临时调整停电计划,未告知重要客户	非红线 客户反映供电公司未严格按照停电计划停送电,出现提前停电或延后送电问题。	判定要点: 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认停电类型。 确认客户停电为供电公司计划停电。 3. 确认地点属于计划停电范围。 4. 出现提前停电或延后送电问题。 实现变更轨迹查询的,在停电前修改的以修改后时间为准,开始停电后修改的以原始时间为准;无法查询变更轨迹的以客户描述为准。 易混淆点: 易与客户反映推后停电,或提前送电混淆,后者应派发“意见--停送电问题--停电问题--停电安排”。
		非红线 供电公司因特殊原因临时调整停电计划,未将变更后的计划停电信息告知重要客户。	判定要点: 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认停电类型。 确认客户停电为供电公司计划停电。 3. 确认客户为重要客户。 通过业务支持系统查询客户为重要客户。 4. 确认未收到变更通知。 客户为电气联系人或已与电气联系人确认。		
	抢修服务	超时限	故障抢修过程中到达现场时间超时的问题	红线 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,或抢修人员联系客户重新约定到达现场时间,但仍未到达。	判定要点: 1. 确认抢修人员未在承诺时限内到达故障现场。 抢修人员未在承诺时限范围内到达故障现场且未与客户重新约定到达时限,或抢修人员虽联系客户重新约定到达现场时间但仍未到达;或抢修人员虽联系客户,但未明确告知客户为内部故障需客户自行联系电工处理。 2. 确认抢修人员到达现场超时。 有历史故障工单的,根据故障工单受理时间判断客户投诉时是否超时;无历史工单以客户表述为准。 易混淆点: 1. 易与客户重复报修,但抢修人员到达现场未超过承诺时限混淆,后者应派发催办工单。 2. 易与超过抢修时限未到场,但抢修人员已与客户预约到达现场时间混淆,后者应派发催办工单。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
停送电投诉	抢修服务	抢修质量		<p>非红线 客户报修一户故障，抢修人员现场抢修结束后，故障现象仍存在、故障未修复、抢修不彻底(恢复供电后 24 小时内再次停电)等问题，影响客户用电。</p>	<p>判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认抢修结束。抢修人员全部离开现场。 3. 确认满足以下条件之一： 确认故障未修复。有用电信息采集功能的召测为供电公司侧停电；无法召测的以客户表述为准。故障修复后 24 小时内再次停电。 易混淆点： 1. 易与客户反映故障处理后现场存有安全隐患或未彻底根治故障,但不影响客户用电的情况混淆，后者派发“意见--供电服务--故障处理--处理不完善”。 2. 易与抢修人员抢修过程中离开时已向客户解释原因，客户在等待时间长后拨打电话催办的情况混淆，后者派发催办工单。</p>
				<p>非红线 客户报修多户故障，抢修人员现场抢修结束后，故障现象仍存在、故障未修复、抢修不彻底(恢复供电后 24 小时内再次停电)等问题，影响客户用电。</p>	<p>判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 抢修结束后故障未修复或故障修复后 24 小时内再次停电。客户前期抢修工单已回复或停电信息显示已送电(合并的查看主单)。 易混淆点： 1. 易与客户反映故障处理后现场存有安全隐患或未彻底根治故障,但不影响客户用电的情况混淆，后者派发“意见--停送电问题--故障处理--处理不完善”。 2. 易与故障停电已公告预计送电时间或客户看到抢修人员正在抢修，但客户仍对处理时间长、效率低不满等情况混淆，后者派发“意见--停送电问题--故障处理--处理时间长”。 3. 易与抢修人员抢修过程中离开时已向客户解释原因，客户在等待时间长后拨打电话催办的情况混淆，后者派发催办工单。 4. 易与多户无电未送电，工作人员正在巡查故障原因，但客户表示看到抢修人员离开现场的情况混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。</p>
		抢修人员服务态度	<p>抢修人员存有以下行为的服务态度问题:威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等</p>	<p>红线 抢修人员在工作中(含电话服务)存在对客户诉求表现不耐烦,对客户诉求不回应、不搭理,对客户冷言冷语,使用不礼貌、不文明用语回复客户,服务中存在搪塞、推诿行为,威胁、侮辱客户,与客户争吵、谩骂等。</p>	<p>判定要点： 1. 确认为供电公司抢修人员(含抢修外包人员)。有历史工单以历史工单认定。无历史工单的通过工作性质识别,从事电力故障抢修;通过现场标识识别,国家电网标识的指示牌、电力施工围挡、着装、车辆等。 2. 确认存在服务态度问题。与客户发生争吵、说脏话、骂人、语气差或其他可以判定为不文明的行为,以及发生肢体冲突等。 3. 确认符合时限要求。客户权利被侵害起 3 个月以内或 3 个月以上客户可以提供确凿证据的。 易混淆点： 1. 易与社会上(非供电公司员工)电工混淆,后者应向客户做好解释工作,“咨询办结”。 2. 易与抢修外包人员从事非供电公司委托的抢修相混淆,后者应向客户做好解释工作,“咨询办结”。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
停送电投诉	抢修服务	抢修人员服务规范	抢修人员违反员工服务规范等有关规定的行为	红线 客户反映抢修人员（含电话服务）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. 确认为供电公司抢修人员（含抢修外包人员）。 有历史工单以历史工单认定。无历史工单的通过工作性质识别，从事电力故障抢修；通过现场标识识别，国家电网标识的指示牌、电力施工围挡、着装、车辆等。 2. 确认存在违反服务规范行为。 存在下列行为之一：未履行一次告知制和首问负责制；与客户沟通、接触（包含通话）过程中，存在酒后上岗的情况；泄露客户信息；投诉工单未在 24 小时内联系客户。 易混淆点： 1. 易与社会上（非供电公司员工）电工混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与抢修外包人员从事非供电公司委托的抢修相混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
				非红线 客户反映抢修人员工作中(含电话服务)存在违反员工服务规范等有关规定的行为。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司抢修人员（含抢修外包人员）。 有历史工单以历史工单认定。无历史工单的通过工作性质识别，从事电力故障抢修；通过现场标识识别，国家电网标识的指示牌、电力施工围挡、着装、车辆等。 3. 确认存在违反服务规范行为。 如：非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）；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；录音中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；工作中损坏了客户原有设施后未恢复原状或等价赔偿；在客户厂区或资产范围内抢修时，未尊重客户意愿等。 易混淆点： 1. 易与社会上（非供电公司员工）电工混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与抢修外包人员从事非供电公司委托的抢修相混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
	增值服务	工作人员提供的有偿服务不规范、对服务质量不满意的问题	非红线 客户反映工作人员提供有偿服务时，服务态度差、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。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认属供电公司工作人员。 穿着有国网标志的工作服、携带国家电网工作证或其他可证明身份的特征。 3. 确认提供有偿服务项目与知识库内容一致。 4. 确认存在违规行为。 如：有偿服务过程中态度差；未按物价部门有偿服务收费标准收取客户费用；收费后未向客户提供正规发票等。 易混淆点： 1. 易与社会上（非供电公司员工）电工混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与农网改造期间收费问题混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电质量	电压质量	电压质量长时间异常	<p>多户经常出现电压高、低或电压不稳,或长期没有得到改善、处理不彻底等问题</p>	<p>非红线 客户来电反映,多户长期(超过1个月)出现电压不稳,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>	<p>判定要点: 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认电压值异常。通过客户测量的电压值或描述的电压异常现象确定。 4. 确认反映次数达到2次及以上或长期存在电压异常问题。多户长期(超过1个月)存在电压高、低、不稳或2次及以上向供电公司反映。 易混淆点: 1. 易与经过农网改造但仍存在电压质量异常混淆,后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。 2. 易与因供电公司自身电网建设原因不能及时按照客户诉求提供供电电源的情况混淆,后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--供电能力”。 3. 易与单个客户存在电压质量问题混淆,后者应派发“故障报修--电能质量故障--电压”。</p>
	供电频率	供电频率长时间异常	<p>供电频率超标或长期未得到改善、处理不彻底,影响企业生产等问题</p>	<p>非红线 非居民客户来电反映存在长期(超过1个月)供电频率超标问题,或客户已向供电公司反映过相关问题,但供电频率再次出现异常。</p>	<p>判定要点: 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认供电频率异常。通过客户测量的频率值或描述的频率异常现象确定。 4. 确认反映次数达到2次及以上或长期存在供电频率超标问题。存在长期(超过1个月)供电频率超标或2次及以上向供电公司反映供电频率异常问题。 易混淆点: 1. 易与经过农网改造但仍存在供电频率异常问题混淆,后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。 2. 易与客户第一次反映出现供电频率异常问题混淆,后者应派发“故障报修--电能质量故障--频率”。</p>
	供电可靠性	频繁停电	<p>频繁停电或长期未得到改善、处理不彻底等问题</p>	<p>非红线 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>	<p>判定要点: 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认近2个月内停电次数达到3次及以上。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);客户表述清晰停电次数;客户描述模糊,通过标准话术询问客户停电次数;核减次数:属地单位按照公司营销部重要服务事项报备范畴的停电事件,省公司向中心开放用电采集系统经查询属于内部故障的。</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	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	非红线 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。	4. 确认是否有同一台区投诉。 系统能够识别的，24小时内同一台区已有频繁停电投诉的派发意见，并关联已派发投诉工单。 易混淆点： 1. 易与已完成农网改造但仍存在频繁停电问题混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--农网改造”。 2. 易与因供电公司自身电网建设原因不能及时按照客户诉求提供供电电源的情况混淆，后者应派发“投诉--电网建设--供电设施--供电能力”。 3. 易与2个月内停电次数3次以下或客户无投诉意愿的混淆，后者应派发“意见--供电质量问题--供电可靠性--频繁停电”。
				非红线 客户反映经常停电问题，停电区域不属于供电公司维护范围，但客户表示整条线路或周围多个小区均存在频繁停电问题，近2个月内停电次数达到3次及以上。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认产权。 客户产权不属供电公司产权维护范围。判定方法：确认客户电费不交给国家电网供电公司。 3. 确认停电范围。 线路停电导致的自维小区停电属于频繁停电范围。如客户主动提及周围小区也停电，需根据小区名称确认属于供电公司产权维护范围；客户表述不清周围小区名称，无法确认产权，但均存在经常停电问题的，派发投诉。 4. 确认近2个月内停电次数达到3次及以上。
电网建设	供电设施	输电设施	供电公司输电设施建设及安全隐患未得到有效解决的问题	非红线 反映供电公司输电设施建设及安全隐患未得到有效解决的问题。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 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。 3. 确认电压等级为35千伏及以上。 请客户查看电力设施上标注的电压等级。 4. 安全隐患具体描述（例如放电、塔基破损、塔身倾斜等）。 5. 确认前期已向供电公司反映。 客户主动告知前期已反映过同一问题。 6. 超过供电公司答复的处理完成时限。 根据客户描述确认已超期
		配电设施	供电公司配电设施建设及安全隐患未得到有效解决的问题	非红线 反映供电公司配电设施建设及安全隐患未得到有效解决的问题。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 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。如变压器上有国网标识。 3. 确认电压等级为10千伏及以下。 请客户查看电力设施上标注的电压等级。（江苏20千伏及以下） 4. 安全隐患具体描述（例如变压器放电、打火等）。 5. 确认前期已向供电公司反映。 客户主动告知前期已反映过同一问题。 6. 超过供电公司答复的处理完成时限。 根据客户描述确认已超期。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	供电设施	供电能力	供电公司供电无法及时按照客户诉求提供电源的问题	非红线 客户来电反映，曾经到营业厅办理新装或增容业务，但是营业厅受理人员或现场勘察人员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或进行线路、设备改造。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认客户办理业务类型。 客户办理的为新装或增容业务。 3. 确认为供电公司业务受理渠道。 95598 电话（业务支持系统内有相应工单）； 网上国网 APP； 营业厅（客户所述营业厅与知识库中记录相符）； 知识库中其他申请渠道。 4. 确认供电公司原因。 因供电公司电网建设原因，客户无法完成新装/增容（例如线路距离用电点较远、路由需要立项等待时间较长）。
		农网改造	县级及以下农网改造过程中涉及到收费问题、改造质量差长期得不到解决等问题	红线 客户反映农网改造过程中，供电公司违规收取费用。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。	判定要点： 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。 2. 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，拒绝提供正规发票等问题。（与知识库中收费项目及标准不符，不区分客户是否已经交钱）
				非红线 客户反映农网改造施工已结束，周围邻居家都进行了改造，但客户家未进行改造。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 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。 3. 确认农网改造施工已结束。 通过 95598 业务支持系统查询农网改造项目已结束； 无系统支撑的，客户通过村委会、邻居、施工方或其他渠道获知，以客户表述为准。
				非红线 客户来电反映，所在地区存在供电质量问题，农网改造施工结束后，供电质量问题未得到有效改善。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认农网改造施工已结束。 通过 95598 业务支持系统查询农网改造项目已结束； 无系统支撑的，客户通过村委会、邻居、施工方或其他渠道获知，以客户表述为准。 3. 确认供电质量问题未得到有效改善。 客户反映改造后仍存在以下问题之一： 电压质量长时间异常； 供电频率长时间异常； 频繁停电（电压质量、供电频率、停电问题未得到有效改善）。 易混淆点： 易与城区电网地区存在频繁停电，电压、供电频率长时间异常问题混淆，后者应派发供电质量问题投诉。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	电力施工	施工人员服务态度	施工人员存有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 施工人员在工作中（含电话服务）存在对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。	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或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 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。 在对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂等。 4. 确认符合时限要求。 客户权利被侵害起3个月以内或3个月以上客户可以提供确凿证据的。 易混淆点： 1. 易与客户自行选择的社會上有资质的施工单位或人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与勘测人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务态度”。 3. 易与计量人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务态度”。 4. 易与施工人员从事非供电公司委托的施工相混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
		施工人员服务规范	施工人员违反员工服务规范等有关规定的行为	红线 施工人员酒后上岗、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或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 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。 存在下列行为之一：未履行一次告知制和首问负责制；与客户沟通、接触（包含通话）过程中，存在酒后上岗的情况；泄露客户信息；投诉工单未在24小时内联系客户。 易混淆点： 1. 易与客户自行选择的社會上有资质的施工单位或人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与勘测人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务规范”。 3. 易与计量人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”。 4. 易与施工人员从事非供电公司委托的施工相混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
				非红线 客户反映施工人员工作中（含电话服务）存在违反员工服务规范等有关规定的行为。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 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或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 3. 确认发生在工作场所或工作过程中。 4. 确认存在违反服务规范行为。 如：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；

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	电力施工	施工人员服务规范	施工人员违反员工服务规范等有关规定的行为	非红线 客户反映施工人员工作中(含电话服务)存在违反员工服务规范等有关规定的行为。	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； 非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）等。 易混淆点： 1. 易与客户自行选择的社會上有资质的施工单位或人员（非供电公司员工）混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。 2. 易与勘测人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--勘测人员服务规范”。 3. 易与计量人员混淆，后者应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”。 4. 易与施工人员从事非供电公司委托的施工相混淆，后者应向客户做好解释工作，“咨询办结”。
		施工现场恢复	电力施工结束后，供电公司未及时清理现场或未恢复路面，损害客户利益的问题	非红线 电力施工结束后，供电公司未及时清理现场或未恢复路面，损害客户利益。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司电网建设工程。 通过 95598 业务系统查询确认是供电公司施工（已报备配合第三方开展的施工，其中属于非供电公司负责的项目内容向客户进行解释）； 无系统支撑或通过系统无法查询到的情况下，需确认施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识； 与施工人员核实确认为供电企业施工项目。 3. 确认施工结束。 通过 95598 业务支持系统查询确认施工已经结束； 无系统支撑或通过系统无法查询到的情况下，客户通过供电供电公司、村委会、邻居、施工方等渠道获知。 4. 确认直接损害客户利益。 造成人身伤害(如脚扭伤、摔伤等)或经济利益损失（车辆受损，影响耕种等）。 易混淆点： 供电公司已赔偿或给出赔偿方案，但对赔偿金额不认可，派发“意见--电网建设--供电设施--民事赔偿”。
				非红线 因电网建设导致客户青苗受损，未与客户协商赔偿协议或未告知赔偿方案。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司电网建设工程。 经与施工人员核实确认为供电企业施工项目或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 3. 确认未告知赔偿方案。 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)。 易混淆点： 供电公司已赔偿或给出赔偿方案，但对赔偿金额不认可，派发“意见--电网建设--供电设施--民事赔偿”。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	电力施工	施工现场恢复		非红线 客户反映供电设施挂在客户墙体上，客户墙体开裂、破损、塌陷等。	判定要点： 1. 确认客户有投诉意愿。 2. 确认为供电公司产权设施。 易混淆点： 供电公司已赔偿或给出赔偿方案，但对赔偿金额不认可，派发“意见--电网建设--供电设施--民事赔偿”。

二、举报（行风问题线索移交）业务分类

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义	
行风问题线索移交	违反廉洁纪律	公车私用	客户反映供电公司工作人员公车私用等违反公务用车管理规定的行为	<p>关键点： 对供电公司供电人员在供电业务过程中的行风廉政进行监督，对客户反映涉及服务行为、以电谋私、里勾外联、三指定、公车私用、其他违法违规违纪行为的诉求视为行风廉政举报。</p> <p>易混淆点： 供电人员在非工作时间的行为，例如个人感情、经济等纠纷，应“咨询办结--非供电业务”。</p> <p>客户反映通过营业厅 POS 机、支付宝等第三方平台交纳电费，电费未及时到账的情况，派发“意见--供电业务--抄表收费--银行代扣”；反映在营业厅交费现金未及到账或疑似截留电费的，派发投诉。</p>	
		公款吃喝	客户反映供电公司工作人员违反有关规定组织、参加用公款支付的宴请；违反公务接待管理规定，超标准、超范围接待或借机大吃大喝的问题		
		公款旅游	客户反映供电公司工作人员用公款旅游、借公务差旅之机旅游或以公务差旅为名变相旅游的问题		
		收受礼品礼金、接受宴请	客户反映供电公司工作人员接受可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排；本人、亲属或指定代理人接受可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡的问题		
		大操大办	客户反映供电公司工作人员超规格操办婚丧喜庆事宜；以操办婚丧喜庆、本人或亲属生病住院、升学、出国等为由，借机敛财的问题		
		私设“小金库”违规发放津补贴	客户反映供电公司工作人员违反有关规定私设“小金库”，公款私用或者滥发津贴、补贴、奖金的问题		
		损公私肥	客户反映供电公司工作人员利用职权或职务上的影响，贪污、侵吞、窃取、骗取或以其他方式非法占有企业财物的问题		
	违反群众纪律	客户利益损害	客户反映供电公司工作人员在供电服务中违反规定收取费用、搭车收费的问题		
			客户反映供电公司工作人员在供电服务中刁难客户、吃拿卡要，涉及金额较大、造成不良社会影响、甚至引发舆情风险的问题		
			客户反映供电公司工作人员在供电服务中因服务态度问题与客户发生冲突，造成不良社会影响、甚至引发舆情风险的问题		
	违反其他纪律	失职渎职	客户反映供电公司工作人员在供电服务工作中失职渎职、玩忽职守，严重不负责任，给企业、客户造成较大经济损失的问题		
		奢靡享乐	客户反映供电公司工作人员生活奢靡、贪图享乐、追求低级趣味造成不良影响的问题		
		社会公德	客户反映供电公司工作人员违背社会公序良俗，在公共场所所有不当行为造成重大不良影响、严重妨害公共秩序的问题		
		生活作风	客户反映供电公司工作人员因个人不良生活作风影响公司形象的问题		
		打击报复	客户反映供电公司工作人员打击报复举报人的问题		
		其他	客户反映供电公司工作人员其他违反党纪政纪属于纪检监察部门受理的问题		
	窃电	擅自接线	客户反映有人在供电公司的供电设施上，擅自接线用电等情况		<p>关键点： 对客户反映供电单位所辖客户涉及存在或疑似存在擅自接线、绕越计量装置、私自启封、</p>
		绕越计量装置	客户反映有人绕越供电公司用电计量装置用电等情况		
私自启封		客户反映有人伪造或者开启供电公司加封的			

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义
窃电			用电计量装置封印用电等情况	故意损坏计量装置、故意使计量装置不准、电费充值卡业务、其他窃电行为的诉求视为窃电举报。 对客户反映电动汽车公司所辖客户涉及存在或疑似存在故意损坏计量装置、故意使计量装置不准、充电卡业务、其他窃电行为的诉求视为窃电举报。
	故意损坏计量装置		客户反映有人故意损坏供电公司用电计量装置等情况	
	故意损坏充电桩计量装置		客户反映有人故意损坏充电桩使之计量不准或失效等情况	
	故意使计量装置不准		客户反映有人故意使供电公司用电计量装置不准或者失效等情况	
	伪造电费充值卡		客户反映有人伪造供电公司电费充值卡等情况	
	伪造电动汽车充值卡		客户反映有人伪造供电公司电动汽车充电卡等情况	
	电动汽车其他窃电		客户反映有人采用其他方法窃电等情况	
	其他窃电		客户反映有人采用其他方法窃电等情况	
违约用电	擅自引入或供出电源		客户反映有人未经供电公司同意，擅自引入(供出)电源或将备用电源、其他电源私自并网等情况	关键点： 对客户反映供电单位所辖客户涉及存在或疑似存在擅自引入或供出电源、私自改变用电类别、擅自使用暂停、查封设备、擅自迁移、更动供电公司管理设备、私自增加用电容量的诉求视为违约用电举报。
	私自改变用电类别		客户反映有人在电价低的供电线路上，擅自接用电价高的用电设备或私自改变用电类别等情况	
	擅自使用暂停、查封设备		客户反映有人擅自使用已在供电公司办理暂停手续的电力设备或启用供电公司封存的电力设备等情况	
	擅自迁移、更动供电公司管理设备		客户反映有人私自迁移、更动和擅自操作供电公司的用电计量装置、电力负荷管理装置、供电设施以及约定由供电公司调度的用户受电设备等情况	
	私自增加用电容量		客户反映有人私自超过合同约定的容量用电等情况	
破坏及危及电力设施	破坏及危及输电线路		客户反映有人破坏及危及供电公司输电线路等情况	关键点： 对客户反映供电公司所辖客户涉及存在或疑似存在破坏及危及输电线路、破坏及危及变电设施、破坏及危及电动汽车充电设施、破坏及危及其他电力设施的诉求视为破坏及危及电力设施举报。
	破坏及危及变电设施		客户反映有人破坏及危及供电公司变电设施等情况	
	破坏及危及电动汽车充电设施		客户反映有人破坏及危及供电公司电动汽车充电设施等情况	
	破坏及危及其他电力设施		客户反映有人破坏及危及供电公司其他电力设施等情况	
盗窃电力设施	盗窃输电线路		客户反映有人盗窃供电公司输电线路等情况	关键点： 对客户反映供电公司所辖客户涉及存在或疑似存在盗窃电力设施情况进行监督，对涉及盗窃输电线路、盗窃变电设施、盗窃电动汽车充电设施、盗窃其他电力设施的诉求视为盗窃电力设施举报。
	盗窃变电设施		客户反映有人盗窃供电公司变电设施等情况	
	盗窃电动汽车充电设施		客户反映有人盗窃供电公司电动汽车充电设施等情况	
	盗窃其他电力设施		客户反映有人盗窃供电公司其他电力设施等情况	

三、意见业务分类

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电服务	电器赔偿	非家用电器损坏	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户非家用电器损坏，客户对赔偿的规章制度、规定和处理结果不满意的情况	因供电公司电压高、电压低、电压不稳、突然停电等供电质量问题，导致客户设备、零件等非家用电器损坏，客户对供电公司的赔偿方案（规章制度、赔偿标准、赔偿金额等）有异议。	判定要点： 1. 确认损坏原因。 确认因供电公司供电质量问题。 2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认不满意情况。 客户对非家用电器损坏赔偿的规章制度、规定和处理结果不满意的情况。
		家用电器损坏	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户家用电器损坏赔偿的规章制度、规定和处理结果不满意的情况	因供电公司电压高、电压低、电压不稳、突然停电等供电质量问题，导致客户电视机、冰箱等家用电器损坏，客户对供电公司的赔偿方案（规章制度、赔偿标准、赔偿金额等）不满意；家用电器损坏赔偿时，客户对保险公司的赔付时限、赔偿方案等提出异议。	判定要点： 1. 确认损坏原因。 确认因供电公司供电质量问题。 2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认不满意情况。 客户对居民家用电器损坏赔偿的规章制度、规定和处理结果不满意的情况；家用电器损坏赔偿时，客户对保险公司的赔付时限、赔偿方案等提出异议。 易混淆点： 1. 易与客户能够明确关于居民家电损坏赔偿处理问题，供电公司已告知其由保险公司负责，客服专员向客户解释后客户认可混淆，后者应“咨询办结”。 2. 易与客户表示供电公司未告知其居民家电损坏赔偿处理由保险公司负责，涉及人员服务态度的相混淆，后者应派发“投诉-服务投诉-服务行为-用电检查人员服务态度”；涉及人员违规的且客户有投诉意愿，应派发“投诉-服务投诉-服务行为-用电检查人员服务规范”。
	服务渠道	电话服务	客户反映公司对外公布的电话服务不畅通、不便捷的情况	客户反映公司对外公布的电话存在打不通、信号不好、不便捷等问题。	判定要点： 1. 确认公司对外公布的电话。 通过知识库查询或客户明确表示对外公示电话。 2. 确认不满意情况。 客户反映公司对外公布的电话服务不畅通、不便捷的情况。
		营业厅服务	客户反映营业厅设施没有达到要求或存在问题的情况客户反映营业厅服务未达到要求	客户无投诉意愿 1. 营业厅对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。 2. 公示营业厅可以提供互联网查询服务，但营业厅无连接互联网的电脑，无法提供此类服务。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为国网公司营业厅。 通过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。 3. 确认为营业厅工作人员。 确定为客户提供用电服务、与客户发生交互的工作人员（营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣等工作人员）。 4. 确认在工作时间内或工作过程中。 5. 确认出现服务违规行为。 营业厅对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符；公示营业厅可以提供互联网查询服务，但营业厅无连接互联网的电脑，无法提供此类服务。 易混淆点：

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电服务	服务渠道	营业厅服务	客户反映营业厅设施没有达到要求或存在问题的情况客户反映营业厅服务未达到要求		1. 易与营业网点服务设施合理性混淆,后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--网点服务设施合理性”。 2. 易与社会第三方服务网点混淆,后者应派发“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点设置合理性”。
				客户无投诉意愿 营业厅人员服务过程中未唱收唱付,未正确引导客户办理相关业务、承诺未兑现、营业厅人员在电话服务过程中无故挂断电话等服务问题。	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。(无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿) 2. 确认为国网公司营业厅。通过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。 3. 确认为营业厅工作人员。确定为客户提供用电服务、与客户发生交互的工作人员(营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣等工作人员) 4. 确认在工作时间内或工作过程中。 5. 确认出现服务违规行为。营业厅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,承诺未兑现、营业厅人员在电话服务过程中无故挂断电话。 易混淆点: 易与银行、邮政及其他各类电费代收网点人员混淆,后者应派“意见--供电服务--服务渠道--第三方服务网点服务质量”。
				客户反映营业厅设施没有达到要求或存在问题的情况。	判定要点: 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。 2. 确认营业厅设施没有达到要求或存在问题。如多媒体查询设备、显示屏、自助缴费终端损坏,认为营业窗口少等。
				客户对营业厅工作人员因非工作原因发生的行为表示不满,如停车问题等。	判定要点: 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。 2. 确认为营业厅工作人员。确定为客户提供用电服务、与客户发生交互的工作人员(营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣等工作人员) 3. 确认不认可情况。客户对营业厅工作人员因非工作原因发生的行为表示不满。
		客户对营业厅及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个月以上客户无证据提供。		判定要点: 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。 2. 确认为营业厅工作人员。确定为客户提供用电服务、与客户发生交互的工作人员(营业厅主管、业务受理员、收费员、引导员、银行工作人员、保险工作人员、邮政派遣等工作人员) 3. 确认不认可情况。客户对营业厅及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个月以上客户无证据提供。	
		电子渠道	客户反映电子渠道无	客户无投诉意愿	判定要点:

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电服务	服务渠道	道服务	法使用、访问速度慢、运行不稳定、服务信息更新不及时的情况；或省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符，但客户无投诉意愿	省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的信息查询、充值缴费等服务项目、服务时间与实际提供的不符。 客户反映微信公众号、网上国网APP等电子渠道存在无法使用、访问速度慢、运行不稳定、服务信息更新不及时等问题。	1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认服务渠道。 确认服务渠道为省公司自主运营的电子渠道服务平台。 3. 确认服务项目和时间属性。 通过知识库确认省公司自主运营的电子渠道服务平台服务时间、服务项目和服务标准。 4. 确认出现服务违规行为。 省公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的服务项目、服务时间与实际提供的不符。
		第三方服务网点服务质量	客户反映电费代收网点（含银行、邮政）人员服务不规范，存在拒收电费、强收手续费的情况	客户反映电费代收网点人员服务过程中未唱收唱付，未履行一次告知制和首问负责制造成客户重复往返、承诺未兑现。存在缴费未到账、拒收电费、强收手续费、吞卡、吞币的情况。	判定要点： 1. 确认服务渠道。 确认服务渠道为省公司自主运营的电子渠道服务平台。 2. 确认不认可情况。 电子渠道无法使用、访问速度慢、运行不稳定、服务信息更新不及时的情况。
		第三方服务网点服务设施合理性	客户反映电费代收网点营业设施不合理、系统不稳定的情况	客户反映电费代收网点营业设施不合理、系统不稳定的情况。	判定要点： 1. 确认网点性质。 客户明确该网点为第三方代收网点。 2. 确认事件发生属性。 确认在代收电费或催缴费等工作过程中。 3. 确认不认可情况。 服务过程中未唱收唱付，未履行一次告知制和首问负责制造成客户重复往返、承诺未兑现。存在缴费未到账、拒收电费、强收手续费、吞卡、吞币的情况。
	电力短信	未收到短信	客户反映未收到电力短信的情况	客户反映未收到供电公司的电费短信、停电信息短信等。	判定要点： 1. 确认能提供户号。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户号、地址、表号等反查到户号。 2. 确认短信类型及内容。 3. 确认不认可情况。 电力短信未收到。
		错发短信	客户反映电力短信发送错误的情况	客户无投诉意愿 客户反映收到电费提醒短信、交费成功短信、阶梯电价提醒短信、停电通知短信、催费或电费通知短信等，客户表示之前已拨打95598热线反映取消短信，并已取消成功，近期又收到相同类型短信。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认供电公司发送的短信。 确认客户收到的短信内容、发送及接收短信号码。 4. 确认通过95598取消成功。 确认前期致电95598取消短信成功。 5. 确认取消类型和又收到类型一致。 通过查询业务系统、SG186、知识库等系统，结合客户描述，确认客户此次反映的之前取消的短信类型和现在又收到的短信类型一致。
				客户反映电力短信发送错误，收到非客户短信。	判定要点： 1. 确认为供电公司错发短信。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电服务	电力短信	错发短信	客户反映电力短信发送错误的情况		<p>2. 确认短信内容。通过系统查询与客户确认短信非客户信息。</p> <p>3. 确认不认可情况。电力短信发送错误。</p> <p>易混淆点： 易与客户订阅过要求取消混淆，后者如果 95598 业务支持系统可以进行短信订阅取消的，系统操作取消；系统无法取消的，派发“服务申请-服务需求-客户侧用电需求配合”。</p>
				客户已申请变更电力短信接收人或电话号码，但仍收到电力短信的情况。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司错发短信。</p> <p>2. 确认短信内容。通过系统查询与客户确认短信非客户信息。</p> <p>3. 确认具体错发情况。电力短信发送错误。</p>
供电业务	抄表收费	银行代扣	客户反映银行代扣出现问题，需要核实的情况	客户反映通过银行代扣或电子渠道（支付宝、微信、网上国网等）交费出现问题，需要核实。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确认交费渠道。</p> <p>3. 确认到账情况。通过客户描述、系统查询，确认未到账、未全部到账、重复扣款等情况。</p>
		催收电费	客户反映未按规定发放或错误发放催费通知单（未造成客户错缴电费或延误客户交费时限导致停电）、未收到电费通知单，或对电费催收方式、催费/电费/停电通知单、催费短信内容及张贴位置存有异议，对工作人员垫付电费存有异议的情况	客户对供电公司的缴费、催费、停电等通知书的张贴位置、内容、电费催收方式有异议。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确定单据类型。</p> <p>3. 确认客户异议点。</p> <p>4. 未造成影响。未导致客户交错费或停电（不包含泄露客户信息）</p>
				客户无投诉意愿 客户反映收到错误的缴费通知单、欠费通知单、电费短信、电子账单或电话通知，导致其交错费或未及时交费导致停电。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认收到错误的催缴费通知。客户收到交费通知单、欠费通知单、电费短信、电子账单、电话催缴费通知为非本户。</p> <p>4. 确认交错费或停电。</p>
				客户反映未收（错收）到缴费通知单、催费通知单、停电通知书等，未给客户造成影响。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确认未收到的通知单类型。</p> <p>3. 未造成影响。未导致客户交错费或停电。</p>
				客户无投诉意愿 抄催人员在抄表催费、智能交费	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。（无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿）</p>

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	抄表收费	催收电费	客户反映未按规定发放或错误发放催费通知单（未造成客户错缴电费或延误客户交费时限导致停电）、未收到电费通知单，或对电费催收方式、通知单（催费、电费、停电）、催费短信内容及张贴位置存有异议，对工作人员垫付电费存有异议的情况	业务办理和运营服务过程中存在不规范行为引起客户不满。如：未出示工作证件、承诺未兑现、借用客户物品不归还、损坏客户设施；抄催人员电话服务过程中无故挂断电话。	<p>2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认出现服务违规行为。未出示工作证件、非口头承诺未兑现（如前期历史回单已明确答复时限、处理进度；工作人员已经给客户非口头承诺单等）借用客户物品不归还、损坏客户设施。智能交费业务办理和运营服务过程中发生的人员服务规范问题。电话服务过程中无故挂断电话。</p> <p>易混淆点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 易与用电检查人员混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--用电检查人员服务规范”。 2. 易与计量人员混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--服务投诉--服务行为--计量人员服务规范”。 3. 易与不按规定抄表周期抄表混淆，涉及非红线客户有投诉意愿应派发“投诉--营业投诉--抄表催费--抄表”。
				客户反映未通知或未经过允许更改为费控模式，客户对此有异议。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认为费控客户。通过系统确认客户为费控客户。 <p>易混淆点：</p> <p>易与客户仅提出变更智能交费方式混淆，后者应派发“服务申请-服务需求-客户侧用电需求配合”。</p>
				客户反映费控阈值被更改，客户对此有异议。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认为费控客户。通过系统确认客户为费控客户。 3. 确认阈值发生变更。通过系统确认客户阈值发生变化。
		客户对供电公司执行的电价、电费、违约金标准存在异议。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 供电公司无差错客户有异议。供电公司无差错，客户对供电公司执行的电价、电费、违约金标准存在异议，需要处理。 <p>易混淆点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 易与客户反映供电公司在收取电费中存在电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符且客户有投诉意愿混淆，后者应派发“投诉--电价电费--电费”。 		

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	抄表收费	电价电费	客户对供电公司执行的电价电费标准、电费违约金收取及标准存有异议，或客户对电价执行错误未及时弥补、拒收现金、计算错误等问题有异议且无投诉意愿		2. 易与客户反映供电公司在执行电价过程中给客户电价类别执行错误未及时弥补且客户有投诉意愿相混淆，后者应派发“投诉--电价电费--电价”。 3. 易与客户反映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，且未及时更正混淆。后者应派发“投诉--电价电费--电价”。
				客户无投诉意愿 客户反映到当地供电公司办理居民分时电价业务，但供电公司未及时办理也没有给出合理解释或给客户居民分时电价分档执行错误。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认电价相关业务办理不合规。 分时电价未及时处理且没有给出合理解释；分时电价峰、谷、平时段执行错误；阶梯电价各阶梯所对应电量执行错误。
				客户无投诉意愿 客户反映供电公司在执行电价过程中给客户电价类别执行错误，且未及时弥补。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认客户现场用电类别。 根据客户现场用电的描述，结合知识库中内容，确认客户用电类别。并确认供电公司给客户执行的电价类别与客户现场用电用途对应的电价类别不一致。 4. 确认客户现场用电类别未变更。 根据客户描述确认客户现场用电类别未发生变更。
				客户无投诉意愿 客户反映营业厅收费人员拒收现金。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认是国家电网工作人员。 3. 确认拒收现金。 需要询问当时的具体拒收的相关场景。
				客户无投诉意愿 客户反映供电公司在收取电费中存在电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。	判定要点： 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认电费存在错误。 供电公司在收取电费中出现电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。 易混淆点： 易与客户对电费发票内容、格式有异议混淆，后者应派发“建议-营业业务-电价电费”。
				供电公司未提供发票，工作人员已解释，非人为原因导致，客户表示不认可的。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	抄表收费	电价电费	客户对供电公司执行的电价电费标准、电费违约金收取及标准存有异议，或客户对电价执行错误未及时弥补、拒收现金、计算错误等问题有异议且无投诉意愿		<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是在哪一个营业厅。</p> <p>3. 确定未提供发票为非人为原因。 1. 工作人员如何解释无法开具发票的原因。 2. 知识库登记的信息。</p>
				<p>客户无投诉意愿 客户反映供电公司收取相关费用后未按规定提供相应票据或票据金额与交费金额不符。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认收费时间及地点。 确认客户交费的地点，确认交费时间为营业厅工作时间。</p> <p>4. 确认未提供票据或票据金额不符。 客户交费后，供电公司工作人员未按照规定给客户相应票据，或票据金额与交费金额不符，且未给客户合理原因，且知识库无对应知识点说明。</p>
		抄表时间	客户对供电公司抄表时间、抄表周期存在意见，要求调整，以及反映未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错的问题且无投诉意愿	客户对抄表周期、抄表例日，或抄表周期不固定表示有异议。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 客户对现抄表周期和例日存在异议。</p>
				<p>客户无投诉意愿 客户反映供电公司未按照规定的抄表周期抄录电表或抄表周期不固定。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认实际抄表周期有变更。 通过系统查询客户的抄表周期，确认客户描述正确，周期确实发生变更，且知识库中未有此抄表周期变更的相关支撑内容。</p> <p>易混淆点： 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。</p>
				<p>客户无投诉意愿 客户表示供电公司人员抄表过程中存在估抄表示数现象。</p>	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认客户抄表方式。</p> <p>4. 确认估抄。 确认抄表员未至表计现场抄表但产生抄表记录。</p>
				<p>客户无投诉意愿 客户表示供电公司人员抄表过程中存在估抄表示数现象。</p>	<p>易混淆点： 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。</p>
<p>客户无投诉意愿</p>	<p>判定要点：</p>				

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	抄表收费	抄表时间	客户对供电公司抄表时间、抄表周期存在意见，要求调整，以及反映未抄、错抄、估抄、漏抄等抄表差错的问题且无投诉意愿	客户表示供电公司人员抄表过程中存在抄错表示数现象。	1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认客户抄表方式。 4. 确认抄错。 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。 易混淆点： 1. 易与客户抄表方式为远采集抄方式，三个以下抄表周期抄表电量为“0”的问题混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。 2. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。
				客户无投诉意愿 客户表示供电公司人员抄表过程中存在漏抄电表、未抄电表示数。	判定要点： 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认客户抄表方式。 4. 确认确属漏抄、未抄。 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。 易混淆点： 1. 易与客户抄表方式为远采集抄方式，三个以下抄表周期抄表电量为“0”的问题混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。 2. 易与未用电产生电费问题，对于不能证明为供电公司工作差错的情况混淆，后者应派发“服务申请-用电异常核实-电表数据异常”工单。
		电费退补	客户反映对因计量差错、计费参数错误、需求侧响应补偿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且无投诉意愿	客户反映前期计量差错、计费参数错误等各类问题已更正，或需求侧响应补偿问题，客户对电费退补金额或时间有异议。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认差错已更正。 3. 确认对退补金额和时间有异议。
		电费退补	客户反映电费结算错误未按时更正且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户反映电费结算错误，但供电公司未按时限更正（退补）。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号，或确认电费交给供电公司。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	抄表收费				<p>3. 确认系统中存在更正(退补)流程。根据客户户号,在业务支持系统中查询确定可以查询到更正(退补)流程。</p> <p>4. 未按时限更正(退补) 供电公司对客户的更正(退补)未按照规定时限完成。(非现金 10 个工作日,现金 7 个工作日)</p>
		电费充值卡	客户反映电费充值卡使用不便、购买不方便等情况	客户反映电费充值卡使用不便、购买不方便、容易消磁。	<p>1. 确认为国家电网电费充值卡。</p> <p>2. 确认客户有异议的问题。询问客户使用不方便的情况或购买渠道等。</p>
	欠费停电	停电通知	非智能交费客户反映欠费停电前未按规定通知等情况	非智能交费客户反映欠费停电前 7 天未收到停电通知。	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 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,但系统中有停电通知。</p> <p>3. 确认已经被停电。通过系统查询确认,客户确已被执行欠费停电。</p>
		停电实施	客户反映欠费停电的情况	客户无投诉意愿 客户反映收到错误欠费停电通知,导致其被停电。	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认停错电。确认供电公司执行欠费停电时出错。</p>
	电能计量	计量装置配置问题	客户反映计量装置配置存在问题	客户无投诉意愿 客户反映供电公司在安装、置换、轮换表计及配套计量互感器等设备时,电能表接线错误。	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。</p> <p>3. 确认接线错误。出现 A 拉闸后其他家停电的现象,或者出现 A 用电未产生电费且 B 未用电产生电费现象,或已请有资质电工或物业水电工等相关人员检查确认。</p>
				客户认为安装的计量装置配置与实际使用不匹配,或对安装计量装置容量不认同等计量装置配置相关情况。	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确定计量装置配置信息。通过系统查询客户计量装置配置的信息。</p> <p>3. 确认客户对计量装置有异议。</p>
		表计资产纠纷	客户反映表计存在产权纠纷的情况	客户对电表资产,或改造、拆除后,原表计归为供电公司表示不认可。	<p>判定要点:</p> <p>1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。</p> <p>2. 确定客户对表计资产有异议。</p>
		计量	客户反映计量(表)	客户反映计量表箱、计量柜存在	判定要点:

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	电能计量	(表)箱柜破损	箱柜破损的情况	破损等情况。	1. 确认为供电公司资产。 2. 确认现场破损情况。询问客户表箱破损程度,无安全隐患。
		计量(表)箱位置不合理	客户反映计量(表)箱柜位置不合理的情况	客户反映计量表箱、计量柜安装位置不合理的情况。	判定要点: 1. 确认为供电公司资产。 2. 确认为供电公司计量(表)箱柜位置。
		验表	客户对表计校验结果不认可的情况	客户对表计校验结果不认可的情况。	判定要点: 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户对表计校验结果有异议。
		轮换、户表改造	客户对轮换、户表改造时间、费用、质量、设备归属等方面存有异议,对表箱、空开、表前线等表计以外的配套设施改造存有异议,或客户反映计量人员非红线违规问题且无投诉意愿	客户对轮换、户表改造时间、费用、质量、设备归属等方面存有异议,对表箱、空开、表前线等表计以外的配套设施改造存有异议或客户反映计量人员非红线违规问题且无投诉意愿。	判定要点: 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 2. 确认进行了户表轮换(改造) 3. 确认客户对户表轮换(改造)有异议。 易混淆点: 易与客户反映供电公司轮换表计未提前告知客户,造成客户在不知情的情况下被更换表计且客户有投诉意愿相混淆,后者应派发“投诉--电能计量--轮换、户表改造”。
				客户无投诉意愿 计量人员工作过程未出示工作证件、承诺未兑现,未采取有效防范措施损坏了客户财物,进入客户厂区未遵守客户厂区相关规定;装表结束未进行清扫清理,借用客户物品不归还、损坏客户设施引起客户不满的;计量人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。(无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿) 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认属于计量人员。供电公司装表接电人员、受供电公司委托或外包从事电力装表接电的人员,主要负责安装电表(箱)、轮换电表(箱)、表计校验、破损表计(箱)更换、电压电流互感器安装、更换、校验以及检查电表及互感器接线等工作。(供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质) 4. 确认出现服务违规行为。工作过程未出示工作证件、承诺未兑现(如前期历史回单已明确答复时限、处理进度;工作人员已经给客户承诺单等),未采取有效防范措施损坏了客户财物,进入客户厂区未遵守客户厂区相关规定。装表结束后未进行清扫清理,借用客户物品不归还、损坏客户设施引起客户不满的。(电话服务过程中无故挂断电话)
客户对轮换、户表改造时间、费用、质量、设备归属等方面存有	客户无投诉意愿 客户反映供电公司更换计量装置(表计改造)未提前告知客户,造成客户在不知情的情况下被	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。			

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	电能计量	轮换、户表改造	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,或客户反映计量人员非红线违规问题且无投诉意愿	更换表计。	3. 确认客户不知情。 确认客户自己及相关人员对更换计量装置(或表计改造)均不知情。 4. 系统中能查询的,确认无通知单。
			客户反映赔偿电表执行标准、业务办理出现差错及对烧表处理不满等违反业务处理规定的问题	客户无投诉意愿 客户反映工作人员更换计量装置(表计改造)后未与客户确认电能表底数或告知客户电能表底数但未履行签字确认手续,造成纠纷。	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认客户未知晓电能表底数。 确认客户自己及相关人员对户表轮换(或表计改造)的底数不知情或告知客户户表轮换(或表计改造)底数但未履行签字确认手续,造成纠纷。 4. 系统中能查询的,确认无底数告知单。
	业扩报装	环节处理问题	客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节,对供电公司业扩报装等规定存有异议,需要协调解决的情况,或客户对勘测人员服务规范、业扩报装超时限、环节处理违反业务规定有意见且无投诉意愿	客户反映赔偿电能表执行标准、业务办理出现差错及对烧表处理不满等违反业务处理规定的问题。	判定要点: 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 2. 确认赔表具体情况。 询问客户是什么原因赔表,在哪办理。 3. 确认对赔偿电能表有异议。
			客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节,对供电公司业扩报装等规定存有异议,需要协调解决的情况,或客户对勘测人员服务规范、业扩报装超时限、环节处理违反业务规定有意见且无投诉意愿	客户无投诉意愿 勘测人员在工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、承诺未兑现、进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定;勘测人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。(无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿) 2. 确认为国网公司勘测人员。 负责客户的用电申请进行现场勘测,出具相关的供电方案、杆线迁移方案、供电变更方案、指导客户办理相关业务。(供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质) 3. 确认存在服务违规行为。 工作过程中未出示相关证件、未一次性告知、承诺未兑现(如前期历史回单已明确答复时限、处理进度;工作人员已经给客户承诺单等) 进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定。(电话服务过程中无故挂断电话)
			客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中	客户无投诉意愿 客户反映通过营业厅、95598网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增容业务。在咨询答复、现场勘察、设计审查、中间检查、竣工验收环节供电公司未按规定时限办理、答复,客户表示强烈不满。	判定要点: 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。 3. 确认办理环节、工程施工完成。 通过查询业务支持系统确认办理的环节,询问客户相关工程是否施工完成。涉及竣工验收环节确认客户是否已提交验收申请。 4. 确认相关环节超期。 通过查询知识库或业务支持系统相关环节时长判定超过规定时长。
			客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中	客户无投诉意愿 客户反映通过营业厅、95598网站、网上国网申请居民新装、非居民新装、居民增容、非居民增	判定要点: 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。 客户能主动提供户号或申请编号,或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号,或确认电费交给供电公司。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	业扩报装	环节处理问题	<p>间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节，对供电公司业扩报装等规定存有异议，需要协调解决的情况，或客户对勘测人员服务规范、业扩报装超时限、环节处理违反业务规定有异议且无投诉意愿</p>	<p>容业务，供电公司在受理、勘察、验收、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，勘察不到位导致多次修改供电方案等违规情况有异议。</p>	<p>3. 确认为国家电网工作人员。 4. 确认存在违规行为。确认存在资料齐全、有效但拒绝受理或者无故拖延，勘察不到位导致多次修改供电方案。</p>
				<p>客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网办理居民新装、非居民新装、居民增容业务、非居民增容。目前处于业务受理、现场查勘、方案答复、设计审查、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节。客户对此环节的规定有异议或客户对仍未办理完毕表示不认可，但未超过供电公司承诺时限。</p>	<p>判定要点： 1. 确认为供电公司受理的业务。询问客户办理的途径，通过营业厅、网上国网或者 95598 网站。2. 确认供电公司无差错客户有异议。业扩报装供电公司环节处理无差错，客户有异议，需要处理。</p>
	业务变更	环节处理问题	<p>客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节，对供电公司业务变更等规定存有异议，需要协调解决的情况，或客户对用电变更超时限、环节处理违反业务规定有异议且无投诉意愿</p>	<p>客户无投诉意愿 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网提交用电变更申请单办理减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压、改类业务后，工作人员在咨询答复、现场勘察及供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收、装表接电环节供电公司未按规定时限办理、答复。</p>	<p>判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认相关环节超期。通过查询业务支持系统确认办理的环节，如果系统无法查询则以客户描述为主，判定是否超时限。</p>
业	环节	<p>客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节，对供电公司业务变更等规定存有异议，需要协调解决的情况，或客户对用电变更超时限、环节处理违反业务规定有异议且无投诉意愿</p>	<p>客户无投诉意愿 客户反映通过营业厅、95598 网站、网上国网申请减容、暂停、暂换、迁址、移表、暂拆、过户、分户、并户、销户、改压、改类等业务，供电公司在受理、勘察、图纸审核、中间检查及验收环节、装表（拆表）、接电等环节</p>	<p>判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司受理的业务。客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认为国家电网工作人员。 4. 确认存在违规行为。确认存在资料齐全、有效但拒绝受理，勘察不到位、未按相关标准执行。</p>	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	业务变更	处理问题		存在资料齐全、有效但拒绝受理，勘察不到位、未按相关标准执行的情况。	
				客户反映在业务受理、方案查勘、方案答复、设计审核、中间检查、业务收费、竣工验收、装表接电、合同签订等环节，对供电公司业务变更等规定存在异议，供电公司无差错，客户需要协调解决的情况。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 客户对业务变更环节问题有异议。 客户对业务变更相关规定有异议，供电公司无差错，客户需要协调解决。
	用电检查	窃电处理	客户反映窃电处理的电量电费不合理、责任划分不满意、供电公司在处理窃电行为过程中存在服务态度或规范问题	客户反映对窃电查处的窃电量、应追缴电费、罚款、处罚责任划分有异议或反映供电公司工作人员在处理窃电过程中服务态度差、服务行为不规范的问题。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户为窃电客户。 通过系统查询或者根据客户描述确认客户为窃电客户。 3. 客户有意见需要处理。 客户反映窃电处理的电量电费不合理、责任划分不满意、供电公司在处理窃电行为过程中存在服务态度或规范问题，需要核实处理。
			客户反映违约用电的电量电费不合理、责任划分不满意的情况、供电公司在处理违约用电过程中存在服务态度或规范问题	客户反映违约用电查处的差额电费、违约使用电费、责任划分有异议或反映供电公司工作人员在处理违约用电过程中服务态度差、服务行为不规范的问题。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户为违约用电客户。 通过系统查询或者根据客户描述确认客户为违约用电客户。 3. 客户有意见需要处理。 客户反映违约用电的电量电费不合理、责任划分不满意的情况、供电公司在处理违约用电过程中存在服务态度或规范问题，需要核实处理。
		客户安全用电	客户反映用电检查相关工作人员违反业务处理规定或提出的安全隐患或整改建议不符合国家相关规定，客户对供电公司出具的用电检查结果有异议等情况，或客户反映用电检查人员存在服务规范问题且无投诉意愿	客户无投诉意愿 用电检查相关工作人员工作过程未出示工作证件、承诺未兑现，进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定；客户表示供电公司未告知居民家电损坏赔偿问题由保险公司负责。供电公司在接到居民用户家用电器损坏诉求后，未在24小时内赴现场进行调查、核实；用电检查人员电话服务过程中无故挂断电话。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。（无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿） 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认属于用电检查人员。 从事客户端安全设备检查、查处窃电及违约用电、追补电费、安全保供电、家电赔偿。（供电所外勤人员根据工作内容确定人员类别性质） 4. 确认存在服务违规行为。 工作过程未出示工作证件、承诺未兑现，进入客户厂区内未遵守客户厂区有关管理规定；未告知居民家电损坏赔偿问题由保险公司负责；接到居民用户家用电器损坏诉求后，未在24小时内赴现场进行调查、核实。电话服务过程中无故挂断电话。
	客户安全用电				

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务				客户对供电公司出具用电检查结果有异议等情况。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认客户对用电检查结果有异议。 客户对供电公司出具的用电结果有异议。
	营业收费	收费标准	客户反映对业务收费标准存有异议	客户反映对业扩报装、用电变更等业务收费标准存有异议，需要核实。	判定要点： 1. 确认为供电公司业务。 通过询问客户办理业务的内容、交费情况，结合系统中相关业务流程、收费记录，确认客户实际所办理业务内容以及实际收费情况为供电公司范畴。 2. 确认客户对收费标准有异议。 将客户描述所交费用，与系统中显示的内容，以及知识库中内容进行对比，确认按照业务费用标准收取费用，但客户有异议，需要反映。 易混淆点： 易与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问题相混淆，后者应派发“投诉-营业投诉-业务收费-收费标准”。
		收费项目	客户对业务收费项目存有异议，或反映供电公司未提供正规发票且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户反映交纳业务费用后供电公司未向客户提供正规完整票据。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认客户业务费交给供电公司。 3. 确认未提供正规完整票据。 客户交费后，供电公司工作人员未按照规定给客户相应票据，或票据金额与交费金额不符。
				客户对业务收费项目的类别、数量、标准等情况存有异议。	判定要点： 1. 确认客户业务费交给供电公司。 2. 确认客户所办业务为供电公司范畴。 根据客户描述结合知识库中内容，确认客户所办业务为供电公司范畴。 3. 确认收费方为供电公司。 通过客户收到的票据、回执等内容确认收款方，或确认收费人员的身份特征与供电公司工作人员相符。 4. 确认收费项目无差错客户有异议。 将客户描述的业务收费项目类别、数量、标准，与系统中显示的内容，以及知识库中内容进行对比，确认收费项目无差错，但客户有异议，需要反映。 易混淆点： 易与客户反映供电公司在收取业务费过程中存在未按照当地物价部门批复的业务费用目录表执行相混淆，后者应派发“投诉-营业投诉-业务收费-收费项目”。
	新兴业务	新能源业务	客户反映新能源业务相关的意见	客户反映对光伏发电等新能源业务的办理流程、处理时限有异议，或反映未并网、上网电费未及时结算等问题。	判定要点： 1. 确认为供电公司营业厅办理。 客户去供电公司营业厅办理或客户已经办理好光伏发电业务等新能源业务。 2. 确认客户对新能源业务有意见。 客户对光伏发电等新能源业务的办理流程、处理时限、未并网、上网电费未及时结算等方面存在意见。
	业务超时限	电e宝退费、积分兑现超活动公告或公司	客户反映电e宝支付、积分使用、电费红包使用遇到问题需要退	判定要点： 1. 客户可提供承诺依据。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电业务	电e宝业务		对外承诺时限	费的情况下，未按承诺时限退费到账。 客户反映积分到账时间超过本次推广活动发布的到账时间。	2. 客户为已注册电e宝用户。
		国网电商客服人员服务态度	国网电商公司营销中心服务人员存有以下行为的服务态度问题：威胁客户、与客户发生争吵、对客户态度差、冷漠等	红线 客户反映致电 4007095598 办理电e宝业务时，服务人员对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂。	判定要点： 1. 确认为国网电商公司工作人员。 确认是 4007095598 客服为客户提供电e宝服务、与客户发生服务接触的工作人员（客服专员、客服主管等）。 2. 确认为工作时间内或工作过程中。 3. 确认出现服务态度差行为。 言语上对客户诉求表现不耐烦，对客户诉求不回应、不搭理，对客户冷言冷语，使用不礼貌、不文明用语回复客户，服务中存在搪塞、推诿行为，威胁、侮辱客户，与客户争吵、谩骂。
		积分商城商品	积分商城提供假冒伪劣商品、禁售品，或商品质量、商品价格、产品使用存在问题	客户反映使用积分在积分商城上兑换的实物产品为假冒伪劣商品、禁售品，或反映商品质量、商品价格、产品使用存在问题。	判定要点： 1. 确认是在电e宝上使用积分兑换的实物商品。 2. 客户为已注册电e宝用户。
		电e宝积分业务	客户对积分系统功能、使用和到账等方面提出的异议	客户反映积分业务系统功能、商品质量、商品价格、产品使用、推广活动等不合理或到账时间过长。	判定要点： 客户为已注册电e宝用户。
	电e宝业务	电e宝交费业务	对支付服务及电费充值卡业务提出的异议	客户对电e宝渠道上的支付服务及电费充值卡业务在系统功能、使用及服务方面提出的异议。	判定要点： 1. 客户为已注册电e宝用户。 2. 客户反映实体电费充值卡相关诉求时，需要核实实体卡上有电e宝渠道兑换步骤，若无则不受理相关问题。
		电e宝账户资产业务	客户对电费小红包领取、使用提出的异议，或者客户反映发生盗刷情况	客户反映电e宝中电费小红包业务在系统功能、使用及服务等方面不合理或兑换领取时间过长 客户反映有通过电e宝渠道产生了盗刷情况。	判定要点： 1. 客户为已注册电e宝用户。 2. 客户反馈盗刷问题时，需确认客户表示银行资产进入国网汇通金财（北京）信息科技有限公司的账户。
		电e宝服务渠道	客户对电e宝相关网站及APP提出的异议	客户对电e宝相关网站及APP的内容、操作流程、相关规则反映	判定要点： 客户为已注册电e宝用户。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
		道		不合理。	
停送电问题	停电问题	停电时间长	客户反映计划、检修、限电停电时间过长的情况	客户反映停电时间过长。	判定要点： 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。
		停电安排	客户对停电安排存有异议的情况，或客户反映停电信息公告不准确、不及时且无投诉意愿	客户反映供电公司安排的计划、检修、限电等停电工作在停电时间、停电日期等方面不合理。	判定要点： 1. 确认停电类型。 客户反映的停电为非故障停电。 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。 3. 确认客户不认可情况。
	客户反映计划停电停送电时间偏差较大，出现延迟停电或提前送电问题。			判定要点： 1. 确认停电类型。 客户反映的停电为计划停电。 2. 确认无违规情况。 供电公司已履行停电公告且无提前停电或延迟送电问题。 3. 确认客户不认可情况。 易混淆点： 易与客户反映提前停电或延后送电且客户有投诉意愿相混淆，后者应派发“投诉--停送电投诉--停电问题--未按停电计划停送电”。	
	客户无投诉意愿 客户反映供电公司对外发布的计划停电信息影响区域及范围与实际停电情况不符。			判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司计划停电。 3. 确认发布渠道。 确认客户获取的计划停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。 4. 确认公告内容与实际不符。 停电信息发布的停电区域及范围与实际停电区域及范围不相符。	
	客户无投诉意愿 客户反映供电公司在不同渠道上发布的计划停电信息，存在停电时间、停电区域等内容不一致。			判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司计划停电。 3. 确认发布渠道。 确认客户获取的计划停电信息渠道为知识库中对外发布的渠道。 4. 核查停电信息公告准确性。 同一计划停电信息在两个及以上对外发布渠道中，公告的停电时间、影响区域及范围存在不一致。	
	停电问题	停电安排	客户无投诉意愿 供电公司因特殊原因临时调整停电计划，未将变更后的计划停电信息告知重要客户。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认停电类型。 确认客户停电为供电公司计划停电。 3. 确认客户为重要客户。 通过业务支持系统查询客户为重要客户。 4. 确认未收到变更通知。 客户为电气联系人或已与电气联系人确认。	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
停送电问题		停送电信息发布渠道	客户对现有的停送电信息发布渠道存有意见的情况	客户反映停送电信息发布渠道数量少、不合理等问题。	判定要点： 1. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司计划停电。 2. 确认客户不认可点。 确认客户对现有发布渠道不认可。
	故障处理	处理不完善	客户反映故障处理后现场存有安全隐患或未彻底修复故障的情况	客户反映抢修人员离开现场后，现场仍存有安全隐患或未彻底修复故障，但目前用电正常。	判定要点： 1. 确认存在安全隐患或修复不彻底。 2. 确认不影响用电。 易混淆点： 易与抢修人员现场抢修结束后，故障现象仍存在、故障未修复、抢修不彻底（恢复供电后 24 小时内再次停电）等问题，影响客户用电且客户有投诉意愿相混淆，后者派发“投诉--停送电投诉--抢修服务--抢修质量”。
				客户无投诉意愿 客户报修一户故障，抢修人员现场抢修结束后，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，影响客户用电。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认满足以下条件之一： 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） 故障修复后 24 小时内再次停电。
				客户无投诉意愿 客户报修多户故障，抢修人员现场抢修结束后，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，影响客户用电。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 抢修结束后故障未修复或故障修复后 24 小时内再次停电。 客户前期抢修工单已回复或停电信息显示已送电（合并的查看主单）。
	故障处	处理不规范	客户反映故障处理过程中存在不规范且无投诉意愿的情况	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；在客户厂区或资产范围内抢修时，未尊重客户意愿的行为。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。（无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿） 2. 确认为供电公司抢修人员（含抢修外包人员）。 有历史工单以历史工单认定。无历史工单的通过工作性质识别，从事电力故障抢修；2. 通过现场标识识别，国家电网标识的指示牌、电力施工围挡、着装、车辆等。 3. 确认存在违反服务规范行为。 存在下列行为之一：1. 承诺未兑现；2. 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；3. 明确因工作人员失误导致的家电损坏问题；4. 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；5. 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；6. 在客户厂区或资产范围内抢修时，未尊重客户意愿。
				客户反映现场处理故障	客户反映抢修人员现场处理故障

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
停送电问题	理	间长	障的时间太长、效率低下的情况	的时间太长、效率低下、处理进度慢等。	1. 确认客户产权。 客户反映问题属供电公司产权维护范围。 2. 确认停电类型。 客户反映停电为供电公司故障停电。 易混淆点： 易与抢修人员现场抢修结束后，故障现象仍存在、故障未修复、抢修不彻底（恢复供电后 24 小时内再次停电）等问题，影响客户用电且客户有投诉意愿相混淆，后者派发“投诉--停送电投诉--抢修服务--抢修质量”。
	增值服务	有偿服务	客户反映现场提供有偿服务过程中存在不规范的情况且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户反映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。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认属供电公司工作人员。 穿着有国网标志的工作服、携带国家电网工作证或其他可证明身份的特征。 3. 确认提供有偿服务项目与知识库内容一致。 4. 确认存在以下违规行为之一： 1. 有偿服务过程中态度差；2. 未按物价部门有偿服务收费标准收取客户费用；3. 收费后未向客户提供正规发票。
供电质量问题	电压质量	电压质量长时间异常	多户经常出现电压高、低或电压不稳，或长期没有得到改善、处理不彻底且客户无投诉意愿等问题	客户无投诉意愿 居民、非居民客户来电反映，家中或工厂出现电器无法启动、灯暗、电灯一直闪烁、工厂设备无法使用等现象，此问题已持续超过 1 个月。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认电压值异常。 通过客户测量的电压值或描述的电压异常现象确定。 4. 确认电压异常情况已持续超过 1 个月。
				客户无投诉意愿 居民、非居民客户来电反映，家中或工厂出现电器无法启动、灯暗、电灯一直闪烁、工厂设备无法使用等现象，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。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认电压值异常。 通过客户测量的电压值或描述的电压异常现象确定。 4. 确认反映次数达到 2 次及以上。 1. 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；2. 客户表述通过其他途径向供电公司反映过电压质量异常问题。
	供	频繁	频繁停电或长期未得到改善、处理不彻底等问题且客户无投诉	客户反映经常停电问题，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。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。 客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认近 2 个月内停电次数达到 3 次以下。 1. 通过用采系统掉电记录查询停电次数 2. 客户描述模糊，通过标准话术询问客户停电次数；3. 核减次数：属地单位按照公司营销部重要服务事项报备范畴的停

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
供电质量问题	电可靠性	停电	意愿		电事件，省公司向中心开放用电采集、费控采集数据共享系统经查询属于内部故障的。
				客户无投诉意愿 客户反映经常停电问题，停电区域属于供电公司产权维护范围，客户无投诉意愿。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认近2个月内停电次数达到3次以上。1. 通过用采系统掉电记录查询停电次数 2. 客户描述模糊，通过标准话术询问客户停电次数；3. 核减次数：属地单位按照公司营销部重要服务事项报备范畴的停电事件，省公司向中心开放用电采集、费控采集数据共享系统经查询属于内部故障的。
				客户无投诉意愿 客户反映经常停电问题，停电区域不属于供电公司维护范围，但客户表示整条线路或周围多个小区均存在频繁停电问题，近2个月内停电次数达到3次以下或客户无投诉意愿。	判定要点： 1. 确认产权。客户产权不属供电公司产权维护范围。判定方法：确认客户电费不交给国家电网供电公司。 2. 确认停电范围。自维小区频繁停电不在频繁停电投诉范围内。如客户主动提及周围小区也停电，需根据小区名称确认属于供电公司产权维护范围；客户表述不清周围小区名称，无法确认产权，但均存在经常停电问题。 3. 确认近2个月内停电次数达到3次以下或客户无投诉意愿。
		客户反映经常停电问题，同一台区24小时内已有频繁停电投诉工单。	判定要点： 1. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 2. 确认是否有同一台区投诉。系统能够识别的，24小时内同一台区已有频繁停电投诉的派发意见并关联已派发投诉工单。		
	供电频率	供电频率长时间异常	供电频率超标或长期未得到改善、处理不彻底，影响企业生产且客户无投诉意愿等问题	客户无投诉意愿 非居民客户来电反映，供电频率超标 此问题已持续超过1个月。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认供电频率异常。目前供电频率超出正常范围。 4. 确认供电频率超标问题已持续超过1个月。
		供电频率	供电频率长时间异常 供电频率超标或长期未得到改善、处理不彻底，影响企业生产且客户无投诉意愿等问题	客户无投诉意愿 非居民客户来电反映供电频率超标问题，客户已向供电公司反映过相关问题，但供电频率再次出现异常。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司客户。客户能主动提供户号或申请编号，或客服专员能通过户名、地址、表号等反查到户号，或确认电费交给供电公司。 3. 确认供电频率异常。目前供电频率超出正常范围。 4. 确认供电频率再次出现异常。
		设备安	客户反映供电公司产	客户反映供电公司电力设备（如	判定要点：

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	供电设施	全距离不足	权的电力设备与其他设施、建筑安全距离不足的情况	电表、表箱、变压器、配电箱等)与自家房屋安全距离不足,认为存在安全隐患等问题。	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. 确认安全距离。 根据知识库中的各类电力设备的安全距离与客户进行核实。如符合安全距离应先与客户进行解释,如仍不认可,派发意见工单。
		供电设备位置	客户反映供电公司产权的电力设施安装位置不合理的情况	客户反映供电公司产权的电力设施(如电表、表箱、变压器、电线杆、电线等)安装位置不合理,影响日常生活。	判定要点: 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. 确认电力设施的安装位置。 客户表述设备安装位置不合理。
		电磁辐射	客户反映电网输配电设施带来的电磁辐射的情况	客户反映在房屋附近的电力设备(如配电箱、变压器等)存在辐射的安全隐患。	判定要点: 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. 确认电力设施的安装位置。
		电网建设拆迁补偿	客户反映电网建设中拆迁补偿方面的问题	客户对因电网建设造成拆迁的补偿金额不认可,认为补偿金额过少或计算不合理。	判定要点: 1. 确认为电力建设拆迁。 2. 确认补偿金额。 3. 确认客户认为不合理的依据。
		电网建设青苗赔偿	客户反映电网建设中青苗赔偿方面的问题,如客户与供电公司就青苗赔偿方案达成了口头或书面协议;供电公司已与其协商赔偿事宜,但尚未收到赔付款的情况	供电公司因清理树障损坏客户种植物,引发客户不满,客户要求赔偿。	判定要点: 1. 确认为供电公司行为。 确认人员身份。工作现场的工作车上有国网标识或工作人员穿着工作服,工作现场工具有国网标识。 2. 确认客户诉求。 客户对损坏种植物表达不满或要求赔偿。
电网建设青苗赔偿	客户反映电网建设中青苗赔偿方面的问题,如客户与供电公司就青苗赔偿方案达成了口头或书面协议;供电公司已与其	供电公司因电网建设过程中导致客户土地被占或青苗被砍,供电公司与客户达成协议或已与其协商赔偿事宜,但还没收到赔付款。	判定要点: 1. 确认为供电公司电网建设工程。 施工现场有国网标识,包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 2. 确认供电公司处理合规但客户对赔偿方案不认可。 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。 易混淆点: 易与因电网建设导致客户青苗受损,未与客户协商赔偿协议或未告知赔偿方案且客户有投诉意愿相混淆,后面派发“投诉--电网建设--电力施工--施工现场恢复”。		
电网建设青苗赔偿	客户反映电网建设中青苗赔偿方面的问题,如客户与供电公司就青苗赔偿方案达成了口头或书面协议;供电公司已与其	客户无投诉意愿 因电网建设导致客户青苗受损,	判定要点: 1. 确认客户无投诉意愿。		

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	供电设施		协商赔偿事宜，但尚未收到赔付款的情况	未与客户协商赔偿协议或未告知赔偿方案；供电公司工作人员承诺客户后未兑现。	<p>2. 确认为供电公司电网建设工程。施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。</p> <p>3. 确认供电公司处理存在以下情况：1. 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）；2. 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>
		民事赔偿	客户反映因电网设备给客户造成损失而引起的赔偿纠纷	客户反映供电公司因电网建设或电网设备（如电线起火、短路、设备脱落等）导致客户财物受损，引发的赔偿纠纷。	<p>判定要点：</p> <p>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。</p>
		输配电设施	客户反映供电公司输配电设施建设及安全隐患未得到有效解决且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户反映供电公司输配电设施建设及安全隐患未得到有效解决的问题。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 确认电压等级。请客户查看电力设施上标注的电压等级。输电电压等级为 35 千伏及以上；配电网电压等级为 10 千伏及以下（江苏 20 千伏及以下）。</p> <p>4. 确认安全隐患具体描述（例如放电、塔基破损、塔身倾斜等）</p> <p>5. 确认前期已向供电公司反映。客户主动告知前期已反映过同一问题。</p> <p>6. 确认超过供电公司答复的处理完成时限。根据客户描述确认已超期。</p>
		供电能力	客户反映供电公司供电无法及时按照客户诉求提供供电电源且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户来电反映，曾经到营业厅办理新装或增容业务，但是营业厅受理人员或现场勘察人员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或进行线路、设备改造。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 确认客户办理业务类型。客户办理的为新装或增容业务。</p> <p>3. 确认为供电公司业务受理渠道。1. 95598 电话（业务支持系统内有相应工单）；2. 网上国网 APP；3. 营业厅（客户所述营业厅与知识库中记录相符）；4. 知识库中其他申请渠道。</p> <p>4. 确认供电公司原因。因供电公司电网建设原因，客户无法完成新装或增容（例如线路距离用电点较远、路由需要立项等待时间较长）。</p>
		农网改造	客户反映县级及以下农网改造过程中涉及到收费问题、改造质量差长期得不到解决且无投诉意愿	客户无投诉意愿 客户反映农网改造施工已结束，周围邻居都进行了改造，但客户家未进行改造。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认客户无投诉意愿。</p> <p>2. 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>3. 确认农网改造施工已结束。1. 通过 95598 业务支持系统查询农网改造项目已结束；2. 无系统支撑的，客户通过供电公司、村委会、邻居、施工方或其他渠道获知，以客户表述为准。</p>
			客户无投诉意愿	判定要点：	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	供电设施			客户来电反映，所在地区存在供电质量问题，农网改造施工结束后，供电质量问题未得到有效改善。	1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认农网改造施工已结束。 1.通过 95598 业务支持系统查询农网改造项目已结束 ;2.无系统支撑的，客户通过供电公司、村委会、邻居、施工方或其他渠道获知，以客户表述为准。 3. 确认供电质量问题未得到有效改善。 客户反映改造后仍存在以下问题之一 :1.电压质量长时间异常；2.供电频率长时间异常；3.频繁停电（电压质量、供电频率、停电问题未得到有效改善）
		废弃物清理	客户反映因电网建设未及时清理施工废弃物，影响客户日常生活、生产，客户经济利益、人身未受到直接损害的情况或客户无投诉意愿	供电公司未及时清理现场或未恢复路面。	判定要点： 1. 确认为供电公司电网建设工程。 1.通过 95598 业务系统查询确认是供电公司施工（已报备配合第三方开展的施工，其中属于非供电公司负责的项目内容向客户进行解释）；2.无系统支撑或通过系统无法查询到的情况下，需确认施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识，或与施工人员核实确认为供电公司施工项目。 2. 满足以下之一： 1. 客户无直接利益损害；2. 客户无投诉意愿。 易混淆点： 1. 易与客户为非利益相关方混淆，后者应派发“服务申请-生产类非紧急业务-电力施工后废弃清理及路面恢复”。 2. 易与电力施工结束后，供电公司未及时清理现场或未恢复路面，损害客户利益且有投诉意愿相混淆，后者派发“投诉--电网建设--电力施工--施工现场恢复”。
	电力施工	噪音污染	客户反映电力企业设备出现噪音，多次反映或长期未得到有效解决，对客户正常生活带来影响的问题	客户反映供电公司设备出现噪音，多次反映或长期未得到有效改善。	判定要点： 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. 确认出现噪音的时间和次数。
		电力施工作业	客户反映供电公司施工过程中噪声过大、施工工具、材料堆放造成客户出行不便或其他未造成客户经济损失或人身伤害的问题，或客户反映供电公司供电设施造成墙	客户反映供电公司施工过程中噪声过大。 客户无投诉意愿 供电公司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	判定要点： 确认为供电公司施工工程。 经与施工人员核实确认为供电公司施工项目或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。（无佐证材料的口头承诺无需判断有无投诉意愿） 2. 确认为供电公司施工项目。 经与施工人员核实确认为供电公司施工项目或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。 3. 确认发生在工作场所或工作过程中。 4. 确认存在违反服务规范行为。 存在下列行为之一:1.施工工具、材料乱堆乱放，造成客户经济损失
电力					

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
电网建设	施工		体损坏等且无投诉意愿	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；承诺未兑现等行为。	或人身伤害。2.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；3.工作中损坏了客户原有设施后未恢复原状或等价赔偿；4.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。5.承诺未兑现。
			客户无投诉意愿 客户反映供电设施挂在客户墙体上，客户墙体开裂、破损、塌陷等。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认为供电公司产权设施。	
充电服务	故障处理	充电设施处理不完善	客户反映电动汽车充电设施故障处理后现场存有安全隐患或未彻底修复故障的情况	客户反映电动汽车充电设施故障处理后现场存有安全隐患或未彻底修复故障。	判定要点： 1. 判断是否是国网充电桩。 通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。 2. 确认不满意情况。 客户对充电设施故障处理结果不满意。
		充电设施处理时间长	客户反映电动汽车充电设施现场处理故障的时间太长，效率低下的情况	客户反映电动汽车充电设施现场处理故障的时间太长，效率低下。	判定要点： 1. 判断是否是国网充电桩。 通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。 2. 确认不满意情况。 客户对充电设施故障处理效率不满意。
	服务渠道	充电站设置合理性	客户反映电动汽车充电设施站点设置不合理，设置数量少、设施不合理的情况	客户反映电动汽车充电设施站点设置不合理，设置数量少、设施不合理。	判定要点： 1. 确认网点设置性质。 确认通过 e 充电 app 或知识库查询该地点附近无充电设施或充电设施不合理，或客户描述该地址附近无充电设施。 2. 确认不满意情况。 充电设施站点设施不满意。
充电服务	服务渠道	车联网电子渠道服务	客户反映电动汽车公司电子渠道无法使用、访问速度慢、运行不稳定、服务信息更新不及时、e 充电 APP 充值未到账的情况	客户无投诉意愿 电动汽车公司自主运营的电子渠道服务平台对外公示的信息查询、充值缴费等服务项目、服务时间与实际提供的不符。	判定要点： 1. 确认客户无投诉意愿。 2. 确认服务渠道。 确认服务渠道为电动汽车公司自主运营的电子渠道服务平台。 3. 确认服务项目和时间属性。 通过知识库确认电动汽车公司自主运营的电子渠道服务平台服务时间、服务项目和服务标准。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
充电业务	收费	充电电价	客户反映对充电电价、服务费标准存有异议	客户对国网电动汽车公司执行的电价、服务费、违约金标准存有异议。	判定要点： 1. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供账号。 2. 电动汽车公司无差错客户有异议。 供电公司无差错，客户对供电公司执行的电价、服务费违约金标准存在异议，需要处理。 易混淆点： 1. 易与客户反映电动汽车公司在收取电费、服务费中存在计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符且客户有投诉意愿混淆，后者应派发“投诉--电价电费--电费”。 2. 易与客户反映电动汽车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，且未及时更正混淆。后者应派发“投诉--电价电费--电价”。
		充电电费	客户反映对充电电费、服务费计算、收取存有异议	客户无投诉意愿 客户反映电动汽车公司在收取电费和电费中存在计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。	判定要点： 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供账号。 3. 确认电费存在错误。 电动汽车公司在收取电费中出现电费和电费计算错误、收取错误、收费金额与客户查询到的入账金额不符。 易混淆点： 易与客户对电费发票内容、格式有异议混淆，后者应派发“建议-营业业务-电价电费”。
		充电费用发票	客户对充电电费发票、服务费发票内容、格式等存有异议或发票未提供	客户无投诉意愿 客户对充电服务费发票内容、格式等存有异议，因系统等原因无法提供发票（工作人员已做解释），APP上电子普票未申请成功或者未正常发送邮箱等情况。	判定要点： 1. 客户无投诉意愿。 2. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供账号。
	收费	充电电费退补	客户反映对因充电计量差错、计费参数错误等所产生的电费退补存有异议	客户无投诉意愿 客户反映前期计量差错、计费参数错误等各类问题已更正，或需求侧响应补偿问题，客户对电费退补金额或时间有异议。	判定要点： 1. 确认为电动汽车公司客户。 客户能主动提供账号。 2. 确认差错已更正。 3. 确认对退补金额和时间有异议。
		车联网充电卡	客户反映对电动汽车充电卡使用不便、购买不方便等问题	客户反映对电动汽车充电卡使用不便、购买不方便等问题。	1. 确认为国网电动汽车公司充电卡。 2. 确认客户有异议的问题。 询问客户使用不方便的情况或购买渠道等。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
充电业务	营业收费	车联网收费标准	客户反映业务收费标准存有异议，需要核实的情况	客户反映业务收费标准存有异议，需要核实的情况	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为电动汽车公司客户。客户能主动提供账号。 2. 确认客户所办业务为供电公司范畴。根据客户描述结合知识库中内容，确认客户所办业务为电动汽车公司范畴。 3. 确认收费方为供电公司。通过客户收到的票据、回执等内容确认收款方，或确认收费人员的身份特征与供电公司工作人员相符。 4. 确认收费项目无差错客户有异议。将客户描述的业务收费标准，与知识库中内容进行对比，确认收费标准无差错，但客户有异议，需要反映。 <p>易混淆点： 易与客户反映电动汽车公司在收取业务费过程中存在未按照当地物价部门批复的业务费用标准执行相混淆，后者应派发“投诉-营业投诉-业务收费-充电业务收费标准”。</p>
		车联网收费项目	客户反映对收费项目存有异议，需要核实的情况	客户对业务收费项目的类别、数量等情况存有异议。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为电动汽车公司客户。客户能主动提供账号。 2. 确认客户所办业务为供电公司范畴。根据客户描述结合知识库中内容，确认客户所办业务为电动汽车公司范畴。 3. 确认收费方为供电公司。通过客户收到的票据、回执等内容确认收款方，或确认收费人员的身份特征与供电公司工作人员相符。 4. 确认收费项目无差错客户有异议。将客户描述的业务收费项目类别、数量，与知识库中内容进行对比，确认收费项目无差错，但客户有异议，需要反映。 <p>易混淆点： 易与客户反映电动汽车公司在收取业务费过程中存在未按照当地物价部门批复的业务费用目录表执行相混淆，后者应派发“投诉-营业投诉-业务收费-充电业务收费项目”。</p>
		充电桩安全距离	客户反映充电设施与其他设备、建筑安全距离不足的情况	客户反映充电设施与其他设备、建筑安全距离不足。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为国网产权的设备。按照知识库中电动汽车充电设施的识别方法确认。如通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。 2. 确认安全距离。根据知识库中的各类电力设备的安全距离与客户进行核实。如符合安全距离应先与客户进行解释，如仍不认可，派发意见工单。
		车联网设备位置	客户反映充电设施的安装位置不合理的情况	客户反映充电设施的安装位置不合理。	<p>判定要点：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 确认为国网产权的设备。按照知识库中电动汽车充电设施的识别方法确认。如通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
充电设施建设	充电设施				2. 确认充电设施的安装位置。 客户表述设备安装位置不合理。
		充电设施投运	客户反映电动汽车充电设施建设后长期未投运的情况	客户反映电动汽车充电设施建设后长期未投运。	判定要点： 1. 确认为国网产权的设备。 按照知识库中电动汽车充电设施的识别方法确认。如通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。 2. 充电设施建设后长期未投运。
		充电车位	客户反映电动汽车充电设施车位设置不合理、车位被非电动汽车占用的情况	客户反映电动汽车充电设施车位设置不合理、车位被非电动汽车占用。	判定要点： 1. 确认为国网产权的设备。 按照知识库中电动汽车充电设施的识别方法确认。如通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。 2. 充电设施车位设置不合理。
		充电设施电磁辐射	客户反映充电设施带来电磁辐射的情况	客户反映充电设施带来电磁辐射的情况。	判定要点： 1. 客户反映充电设施带来电磁辐射的情况。
		车联网拆迁补偿	客户反映充电设施建设中拆迁补偿方面的问题	客户对因充电设施建设造成拆迁的补偿金额不认可，认为补偿金额过少或计算不合理。	判定要点： 1. 确认为国网公司充电设施建设拆迁。 2. 确认补偿金额。 3. 确认客户认为不合理的依据。
		车联网民事赔偿	客户反映因充电设施给客户造成损失而引起的赔偿纠纷	客户反映因充电设施问题导致客户车辆损坏等损失，而引起的赔偿纠纷。	判定要点： 确认为国网产权的设备。 按照知识库中充电设施的识别方法确认。如通过 e 充电 app、知识库可以查询到该充电站点为国网城市公共的或者高速的充电站，或贴有国家电网的标识的公共充电桩。

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	业务场景	释义
充电设施建设	充电设施	充电设施建设废弃物清理	客户反映因充电设施建设后未及时清理施工废弃物，影响客户日常使用的情况	充电设施建设施工结束后，电动汽车未及时清理现场或未恢复路面。	<p>判定要点：</p> <p>1. 确认为电动汽车公司充电设施建设工程。 1.通过 95598 业务系统查询确认是供电公司施工（已报备配合第三方开展的施工，其中属于非电动汽车公司负责的项目内容向客户进行解释）；2.无系统支撑或通过系统无法查询到的情况下，需确认施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。3.与工作人员核实确认认为电动汽车公司充电设施建设工程。</p> <p>2. 确认施工结束。 1.通过 95598 业务支持系统查询确认施工已经结束；2.无系统支撑或通过系统无法查询到的情况下，客户通过电动汽车公司、村委会、邻居、施工方等渠道获知。</p> <p>3. 满足以下之一：</p> <p>1.客户无直接利益损害且为首次来电；2.客户无投诉意愿。</p> <p>易混淆点：</p> <p>1.易与客户为非利益相关方混淆，后者应派发“服务申请-生产类非紧急业务-电力施工后废弃清理及路面恢复”；</p> <p>2.易与电力施工结束后，电动汽车公司未及时清理现场或未恢复路面，损害客户利益且有投诉意愿相混淆，后者派发“投诉--电网建设--电力施工--施工现场恢复”。</p>
	噪音污染	充电建设施工噪音	客户反映充电设施建设施工过程中噪音过大的问题	客户反映电动汽车公司施工过程中噪声过大。	<p>判定要点：</p> <p>确认为国网公司施工工程。与工作人员核实确认认为电动汽车公司充电设施建设工程或施工现场有国网标识，包括在施工设备、作业工具、工作人员服装、安全帽、车辆等处出现的国网标识。</p>

四、建议业务分类

一级分类	二级分类	分类定义	释义
电网建设	城市配电网建设	客户对城市配电网建设提出的改进建议	关键点： 客户对电网建设过程中提出积极的、正面的、有利于供电公司自身发展的诉求属电网建设建议，主要包括：城市配电网建设、农村配电网建设、输电网等相关问题。
	农村配电网建设	客户对农村配电网建设提出的改进建议	
	输电网	客户对输电网建设提出的改进建议	
服务质量	服务规范	客户对供电公司及人员服务规范提出的改进建议	关键点： 客户对服务质量提出积极的、正面的、有利于供电公司自身发展的诉求属服务质量改进建议，主要包括：服务规范、停电、故障抢修等相关问题。
	停电	客户对供电公司实施的停、送电工作提出的改进建议	
	故障抢修	客户对供电公司故障抢修工作提出的改进建议	
营业业务	业扩报装	客户对供电公司业扩报装业务提出的改进建议	关键点： 客户对营业业务提出积极的、正面的、有利于供电公司自身发展的诉求属营业业务改进建议，主要包括：业扩报装、用电变更、抄表催费、缴费方式、用电检查、电价电费、电能计量、业务收费、服务渠道、电费充值卡业务等相关问题。
	用电变更	客户对供电公司用电变更业务提出的改进建议	
	抄表催费	客户对供电公司抄表催费业务提出的改进建议	
	缴费方式	客户对供电公司提供的缴费方式、缴费网点等提出的改进建议	
	用电检查	客户对供电公司用电检查业务提出的改进建议	
	电价电费	客户对供电公司电价电费业务提出的改进建议	
	电能计量	客户对供电公司电能计量业务提出的改进建议	
	业务收费	客户对供电公司业务收费提出的改进建议	
	服务渠道	客户对供电公司服务渠道提出的改进建议	
	电费充值卡业务	客户对供电公司电费充值卡业务提出的改进建议	
其他建议	其他建议	客户对供电公司、国网电动汽车公司业务（政策法规、服务渠道、充电、充值缴费、电费充值卡等）、电 e 宝业务提出的其他改进建议	关键点： 客户对电网建设、服务质量、营业业务以外的其他积极的、正面的、有利于供电公司自身发展的诉求属其他改进建议。

五、表扬业务分类

分 类	分类定义
供电服务	客户对供电公司优质服务提出的表扬
行风建设	客户对供电公司行风建设提出的表扬
电网建设	客户对供电公司电网建设提出的表扬
其他表扬	客户对供电公司提出的电动汽车相关业务、电 e 宝服务及产品功能等其他方面的表扬

六、服务申请业务分类

一级分类	二级分类	分类定义	释义
用电信息变更	客户联系方式调整	客户反映联系电话、通讯地址变更的业务诉求	关键点： 客户因自身原因，向属地供电公司提出用电信息变更的诉求，属于用电信息变更服务申请，主要包括：客户联系方式调整、定量定比调整、用电信息查询密码重置等相关问题。
	定量定比调整	客户反映需要重新核定定量定比的业务诉求	
	用电密码重置	客户要求重置用电信息查询密码的业务诉求	
用电异常核实	电表数据异常	客户反映抄表数据、测算电费与历史数据比较存在较大差异，或引起电量突增、突减，要求核实的业务诉求；远程抄表（含远采、集抄等方式）客户提出的零电量诉求，经核实，三个以内抄表周期无电量产生；未用电产生电费问题，不能证明为供电公司差错的情况	关键点： 客户对自身用电信息或利益存在异议，需属地供电公司提出用电异常进行协助处理或现场核实的诉求，属用电异常核实服务申请，主要包括：电表数据异常、交费差错更正、电能表异常、校验电表、电器损坏核损、服务平台系统异常等相关问题。
	交费差错更正	因客户原因或第三方（银行、支付宝、电费充值卡、微信、第三方缴费网点）责任造成客户交费差错，协助电费退回的业务	
	电能表异常	客户反映电能表出现潜动、表快、死机、报警、不走字、显示异常、怀疑接错线等，要求处理的业务诉求	
	校验电表	客户申请对电能计量装置进行校验的业务诉求	
	电器损坏核损	客户反映因供电公司供电质量问题引起客户设备损坏的业务诉求	
	服务平台系统异常	客户反映因供电公司电子渠道（网站、网上国网、微信公众号等）系统异常问题影响客户业务办理的业务诉求，包括电子渠道显示数据信息与实际不符，电量电费显示异常，电子发票显示异常等	
用电服务需求	欠费复电登记	客户结清欠费后要求恢复供电的业务诉求	
	电费账单寄送	客户要求电费账单遗失补寄、更改收件地址或方式、取消寄送的业务诉求（适用于开展此项业务的省份）	

一级分类	二级分类	分类定义	释义
用电服务需求	发电车租用申请	客户租用发电车的申请（适用于开展此项业务的省份）	<p>关键点： 客户因自身用电需求向属地供电公司提出用电服务需求协助、配合或需要开展现场服务的诉求，属用电服务需求服务申请，主要包括：欠费复电登记、电费账单寄送、发电车租用申请、客户侧用电需求配合、居民客户应急送电、电e宝业务等相关问题。</p>
	客户侧用电需求配合	客户反映需要供电公司配合客户侧施工断开供电电源、打开或封闭供用电双方计费电能表表箱进行处理、核实停电范围、核实地下电缆走向、提出变更智能交费方式的等业务诉求	
	电力短信	客户因更换手机号码等自身原因要求变更、取消、核对短信接收号码	
	网上国网业务催办	客户咨询、催促或终止在网上国网上办理业务的进度，包括业扩报装、变更用电、电能表校验、户主认证审核等	
	居民客户应急送电	居民客户远程应急送电申请（适用于开展此项业务的省份）	
	电e宝支付业务	客户反映交费失败退款、退款银行卡状态异常、限额问题等需后台处理的业务诉求	
	电e宝电费充值卡	客户要求充值卡退款等诉求	
	电e宝积分业务	客户积分兑换虚拟产品填错账号、积分兑换实物更改收货地址等需更改信息的业务诉求	
	电e宝账户操作业务	客户电e宝账户登录异常、用电户号解除绑定的业务诉求	
预约业务	低压业扩报装预受理	客户低压新装业扩报装业务（适用于开展此项业务的省份）	<p>关键点： 客户因自身用电需求向属地供电公司提出约时服务，需属地供电公司协助、配合或需要开展现场服务的诉求，属服务申请预约服务，主要包括：低压业扩报装预受理、预约抄表、媒体采访预约等相关问题。</p>
	预约抄表	客户反映未到抄表例日，因出租、出售等原因要求配合抄表的业务诉求	
	媒体采访预约	新闻媒体采访预约的业务诉求	
生产类非紧急业务	供电公司供电设施消缺	客户反映供电公司供电设施存在树障、电杆倾斜、拉线断线、电力设施搭挂、电力井盖轻微破损等安全隐患情况	<p>关键点： 客户向属地供电公司反映存在用电安全隐患，不涉及供用电安全，需属地供电公司现场查看处理的诉求属生产类非紧急业务，主要包括：供电公司供电设施消缺、电力施工后废弃清理及路面恢复、路灯报修登记等相关问题。</p>
	电力施工后废弃清理及路面恢复	客户反映电力施工结束后，现场仍有废弃物或破损路面未及时恢复	
	路灯报修登记	客户路灯报修的业务诉求（适用于开展此项业务的省份）	

七、咨询业务分类

一级分类	二级分类	分类定义	释义
计量装置	电表校验	客户咨询电表校验受理范围、流程、周期、合格标准、鉴定场所地址或联系方式、提供资料、鉴定结果获取方式，以及对校验结果存有异议后续处理方式等相关问题	关键点： 客户咨询供电公司涉及计量装置相关问题的诉求，主要包括：电表校验、计量装置轮换及改造、计量表计、用电采集、负控装置、计量装置赔偿、表箱、互感器及开关等。
	计量装置轮换及改造	客户咨询计量装置轮换或改造的原因、范围、周期、费用、通知方式及时间、新表资料领取、旧表底数查询等相关问题	
	计量表计	客户咨询各类表计类型、使用方法及功能、显示信息含义、铭牌信息、使用注意事项等相关问题	
	用电采集	客户咨询电量采集方式、时间，用电采集设备功能、安装位置、信号传输辐射等相关问题	
	负控装置	客户咨询负控装置功能、使用范围、运行方式、信号辐射、电池失压等相关问题	
	计量装置赔偿	客户咨询计量装置烧毁或丢失的赔偿依据、流程、发票提供及领取和赔偿办理进度等相关问题	
	表箱、互感器及开关	客户咨询表箱、计量互感器及开关的型号、功能、安装标准、产权归属等相关问题	
停电信息	计划停电信息	客户咨询（查询）计划停电范围、时间、原因等相关问题	关键点： 客户咨询供电公司各类停电信息相关问题的诉求。主要包括：计划停电信息、故障停电信息、临时停电信息、停电信息发布渠道、有序用电信息、超电网供电能力停电电等。 易混淆点： 客户咨询供电公司相关停电停电信息。如客户表示家中无电情况，咨询用电信息经查询停电信息解答后，属于报修办结业务；不影响当前正常用电，属于停电信息咨询。
	故障停电信息	客户咨询（查询）故障停电范围、时间、原因等相关问题，或来电重复报修	
	临时停电信息	客户咨询（查询）临时停电范围、时间、原因等相关问题	
	停电信息发布渠道	客户咨询（查询）停电信息发布渠道、方式、周期等相关问题	
	有序用电信息	客户咨询（查询）有序用电范围、政策、文号、时间、轮次等相关问题	
	超电网供电能力停电	客户咨询（查询）超电网供电能力停电范围、政策、文号、时间、序位等相关问题	
电费抄核收	电价政策	客户咨询电价标准、依据、适用范围、功率因数、基本电费收取等相关问题	关键点： 客户咨询供电公司涉及电费抄核收相关问题的诉求，主要包括：电价政策、抄表收费、电费发票、电费退补、预购电、电费账单、欠费复电等。
	抄表收费	客户咨询抄表周期、例日、方式，交费时限、渠道及办理手续、地址，电费催交时间、方式、流程及违约金收取标准等相关问题	
	电费发票	客户咨询电费发票内容（含附加费）、获取途径、遗失补办、增值税发票办理手续及流程等相关问题	
	电费退补	客户咨询因电费计算差错、接线错误、表计轮换、计量故障等造成电费电量退补方式、流程等相关问题	
	预购电	客户咨询电费充值卡（使用范围及期限、购买途径、遗失补办、延期、充值异常）、电卡购电、负控购电等预购电方式、范围、途径等相关问题	
	电费账单	客户咨询电费账单内容，送达方式、周期、时间，遗失补寄或变更办理手续等相关问题	
	欠费复电	客户咨询欠费停电复电规定、停电时限和流程、复电操作等相关问题	

一级分类	二级分类	分类定义	释义
用电业务	居民新装增容	客户咨询居民新装、增容用电业务所需提供资料、业务流程、办理时限、业务办理进度等相关问题	关键点： 客户咨询供电公司各项用电业务办理及处理的诉求，主要包括：居民新装增容、非居民新装增容、居住区配套工程、变更用电、业务收费等。
	非居民新装增容	客户咨询非居民（不含居住区）新装、增容用电业务所需提供资料、业务流程、办理时限、业务办理进度等相关问题	
	居住区配套工程	客户咨询居住区配套工程用电业务所需提供资料、业务流程、办理时限等相关问题	
	变更用电	客户咨询除新装、增容用电业务以外其他业务（含更名过户、暂停减容、移表迁址等）所需提供资料、业务流程、办理时限等相关问题	
	业务收费	客户咨询用电业务所需交纳业务费（含居住区配套、临时用电费、高可靠性供电费、负控费、赔表费、复电费、过户费、迁移费等）标准、依据、发票等相关问题	
用户信息	基本档案信息	客户查询客户编号、用电户名、用电地址、联系方式、计量表计、代扣信息等相关信息	关键点： 客户咨询关于自身用电信息相关问题的诉求主要包括：基本档案信息、电费电量及违约金、供电电源、用户密码、诉求处理进度等。
	电费电量及违约金	客户查询电费、电量以及电费违约金、违约使用电费等相关信息	
	供电电源	客户查询电源点、供电线路、运行容量、用电性质、供电设备产权归属及资产分界点等相关信息	
	用户密码	客户咨询用电密码初始化或重置服务等相关信息	
	诉求处理进度	客户咨询之前反映问题（非故障报修类）的处理进度或处理结果等相关信息	
法规制度	电力法规	客户咨询国家、省（自治区、直辖市）颁布的相关电力法律法规、条例、行业标准等问题	关键点： 客户咨询涉及电力法规制度相关问题的诉求，主要包括：电力法规、对外服务承诺、赔偿标准、政策文件等。
	对外服务承诺	客户咨询国家电网公司三个“十条”相关问题	
	赔偿标准	客户咨询家用电器赔偿或其他因供电公司责任引起损失的赔偿（补偿）标准	
	政策文件	客户咨询政府相关部门出台的相关政策、国家电网公司及各级供电公司文件对相关业务的规定	
服务渠道	供电营业厅	客户咨询供电营业厅服务范围、服务内容、营业时间、联系方式、地址及交通方式、24小时自助售电终端位置等相关问题	关键点： 客户咨询涉及供电公司服务渠道相关问题的诉求，主要包括：供电营业厅、95598 供电服务热线、95598 智能互动网站、第三方服务渠道、第三方服务渠道、手机 APP、微信公众号、短信服务等。 易混淆点： 客户咨询关于省公司及所辖各级供电公司自建手机 APP、微信公众号、短信等新兴服务渠道相关问题，如可根据知识库解答，属咨询办结，不可解答属咨询转出。
	95598 供电服务热线	客户咨询 95598 供电服务热线服务范围、服务内容、IVR 导航内容、热线收费标准、联系传真等相关问题	
	95598 智能互动网站	客户咨询 95598 智能互动网站服务内容、服务功能、操作方法等相关问题	
	第三方服务渠道	客户咨询银行、社区及其它渠道的服务内容、电话、地址及交通方式等相关问题	
	手机 APP	客户咨询手机 APP 服务功能、服务范围、操作方法等相关问题	
	微信公众号	客户咨询微信服务功能、服务范围、操作方法等相关问题	
	短信服务	客户咨询手机电力短信订阅方式、服务内容及范围等相关问题	
新兴业务	特高压	客户咨询特高压建设相关事项，主要包括特高压建设标准、规模、安全距离、电磁辐射、建设赔偿等相关问题	
	分布式	客户咨询分布式电源相关事项，主要包括分布式电源	

一级分类	二级分类	分类定义	释义
新兴业务	电源	(含光伏、风能、小水电等)业务办理、上网电价和电费结算等相关政策信息	关键点： 客户咨询涉及供电公司新兴业务相关问题的诉求，主要包括：特高压、分布式电源、电能替代等。
	电能替代	客户咨询电能替代相关事项，主要包括以电代煤、以电代油等方式通过电能替代其他能源的政策、服务流程相关信息	
	电子商城	客户咨询国网电子商城相关事项，主要包括用户注册、促销活动、退换货、商城入驻，以及电商客户来电	
	电e宝交费业务	客户咨询电e宝中电费及业务费交费、井井通交费、企业集团交费、交费签约及代扣、充值卡业务相关操作流程、信息查询、订单详情等内容	
	电e宝公共服务	客户咨询电e宝支付密码、电子发票、居民及企业账单等操作流程、信息查询等内容	
	电e宝账户资产	客户咨询电e宝注册登录、银行卡绑定、实名认证、账户银行卡盗刷、电费小红包、积分业务的使用、账户解锁、户号绑定等查询、操作及活动规则内容	
	电e宝金融业务	客户咨询理财产品、消费信贷、保障保险、企业金融等	
	大客户直接交易	客户咨询大客户直接交易相关事项，主要包括业务办理、电价结算、计量方式、电能质量、电力调度等相关问题	
电网改造	农网改造	客户咨询农网改造范围、收费标准、工程质量标准、时限等相关问题	关键点： 客户咨询涉及供电公司电网改造相关问题的诉求，主要包括：农网改造、城网改造、杆线迁移等。
	城网改造	客户咨询城网改造范围、收费标准、工程质量标准、时限等相关问题	
	移杆改线	客户咨询供电线路、电杆迁移的管理部门、规定、时限等相关问题	
企业信息	供电区域	客户咨询供电公司供电营业范围等相关问题	关键点： 客户咨询供电公司相关信息的诉求，主要包括：供电区域、地址信息等。
	地址信息	客户咨询各级供电公司办公场所、通讯地址	
用电常识	安全用电	客户咨询安全用电常识、措施、电力标志含义、电力设备正确使用方法及注意事项、安全距离标准、用电设备噪音标准等问题	关键点： 客户咨询用电常识相关问题的诉求，主要包括：安全用电、触电急救、节约用电、电磁辐射等。
	触电急救	客户咨询触电急救方法、触电预防知识等相关问题	
	节约用电	客户咨询节约用电措施、途径、常识等相关问题	
	电磁辐射	客户咨询电磁辐射概念、标准、预防措施等相关问题	
特色业务	重要客户认定	客户咨询重要用户认定、变更及取消等相关问题	关键点： 客户咨询涉及供电公司特色业务相关问题的诉求，主要包括：重要客户认定、路灯业务、窃电、违约用电举报奖励、电力资质、有偿服务等。
	路灯业务	客户咨询路灯维护管理单位或路灯业务办理等相关问题	
	窃电、违约用电举报奖励	客户咨询检举窃电或违约用电奖励标准等相关问题	
	电力资质	客户咨询电工进网作业许可证、承装(修)电力设施许可证等相关电力资质证书办理流程、时限、收费标准等问题	
	有偿服务	客户咨询有偿服务范围、收费标准、政策、流程、服务资质等相关问题	
异常来电	无声来电	客户来电因异常原因造成客户端通话无声的情况	关键点： 对 95598 客户服务过程中存在的异常来电类别进行归类，主要包括：无声来电、通话中
	通话中断	客户来电因信号或网络中断等非客服专员人为原因造成电话中断的情况	
	骚扰来电	客户来电影响 95598 电话服务正常秩序，或对 95598 客服专员身心健康产生影响的情况	

一级分类	二级分类	分类定义	释义
异常来电	客户误拨	客户来电因号码输入错误或语音 IVR 输入错误等情况	断、骚扰来电、客户误拨、内部诉求、诉求撤销、拨测电话、非供电业务、系统问题、电话外呼等。 内部诉求的投诉、举报、建议、意见、表扬、系统异常报修业务处理时限参照 95598 业务处理时限。
	内部诉求 内部诉求	客户反映针对国网客服中心的客户服务、系统建设等涉及内部管理方面的投诉、举报、建议、意见、表扬及系统异常报修等业务诉求	
	诉求撤销	客户要求撤销之前反映的诉求（仅报修、服务申请撤销业务可以派发，其他业务工单不得派发直接办结）	
	拨测电话	国网客服中心及各级供电公司测试系统功能和业务技能进行电话拨测的情况	
	非供电业务	客户诉求非供电公司管理、受理范围的情况，主要为反映供电公司员工私人纠纷、家庭矛盾、因社会行为违法违规等与供电业务无关的诉求	
	系统问题	客户来电因系统问题导致电话断线且操作界面直接进入案头状态，或 IE 自动签出、受理界面关闭等系统原因造成无法正常派发工单，需要再次补录工单等情况	
	电话外呼	因系统问题造成客户电话丢失或需与客户核实相关信息，对客户进行电话外呼等情况	
充电业务	充电桩使用方法	客户咨询充电使用方法等相关问题	关键点： 客户咨询涉及充电桩业务相关问题的诉求，主要包括：充电桩使用方法、充电站投运情况、充电费用等问题。
	充电桩状态查询	客户查询充电设备在线或离线状态、是否正常服务等相关问题	
	充电站位置查询	客户查询充电站位置等相关问题	
	充电设备类型	客户咨询充电设备接口类型、运营商、直交流、是否对外开放等相关问题	
	充电站投运	客户查询充电站是否投运、何时投运等相关问题	
	充电设施接入	客户咨询充电设施接入各类车联网服务平台政策、流程等相关问题	
	充电电价	客户咨询充电电价适用范围、价格、分时等相关问题或执行依据	
	电费发票	客户咨询电动汽车充电发票内容（含附加费）、获取途径、遗失补办、增值税发票办理手续及流程等相关问题	
	充电退费	客户咨询因误操作、设备故障、销户等造成充电费退补的方式、流程等相关问题	
	充电支付结算	客户咨询充电支付、结算的方式方法等相关问题	
	充电卡业务	客户咨询充电卡开卡、换卡、销卡、挂失、补卡等相关问题	
	政策法规	客户咨询国家、省（自治区、直辖市）颁布的充电相关法律法规及公司政策规定	
	车联网电子渠道服务	电动汽车公司网站、APP（e 充电、e 车城）、微信公众号等服务功能、服务内容、操作方法等相关问题	
	车联网营业厅服务	客户咨询营业厅的车联网服务范围、内容、地址等相关问题	
	车联网充值方式	客户咨询充值渠道、方法等相关问题	
	车联网分时租赁	地产商、充电设施商、出租车公司咨询与属地供电单位或其委托的运营单位开展电动汽车租赁相关问题	
充电车辆损坏核损	客户反映因充电设施问题引起客户车辆损坏的业务诉求		

八、故障报修分类

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义
高压故障 (1千伏以上)	35千伏及以上输变电设备	35千伏及以上输变电设备	客户反映35千伏及以上输变电设备故障等情况	关键点： 客户报修供电公司高压设备相关故障问题，主要包括：35千伏及以上输变电设备、架空线路、电缆线路、变压器、配电站房设备（含分支箱、环网柜、开关柜）等。
	架空线路	电杆（塔）	客户反映电杆裂纹、断裂、倾斜、弯曲、焊口锈蚀；钢管杆变形、倾斜、锈蚀；角钢塔构件丢失、变形、倾斜等情况	
		杆（塔）基础	客户反映各类杆（塔）基础下沉、外露、损坏等情况	
		导线	客户反映导线断裂、断股、间距不足、绝缘破损、接地、短路、丢失、接触不良、瞬间故障等情况	
		连接线	客户反映连接线断裂、断股、间距不足、绝缘破损、接地、短路、丢失、接触不良等情况	
		绝缘子	客户反映绝缘子污秽、闪络、开裂等情况	
		柱上隔离开关	客户反映柱上隔离开关本体故障、导电板断裂、接触不良等情况	
		跌落式熔断器	客户反映跌落式熔断器底座故障、熔丝熔断、载熔件断裂、接触不良等情况	
		柱上断路器	客户反映柱上断路器机构故障及本体漏气、漏油、短路、闪络等情况	
		二次及自动化装置	二次系统如DTU、小母线、端子排等本体故障，如凝露、锈蚀、失电、误动、短路、破损、接触不良，SF6告警；直流屏本体及蓄电池、充放电模块故障或告警等	
		柱上负荷开关	客户反映柱上负荷开关机构故障及本体漏气、漏油、短路、闪络等情况	
		横担	客户反映横担断裂、变形、松动、倾斜、锈蚀等情况	
		金具	客户反映金具断裂、变形、击穿、烧熔、锈蚀等情况	
		高压电容器	客户反映电容故障、起火、外壳异形膨胀、接点熔化等情况	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	
	接地装置	客户反映接地装置丢失、断裂、接地电阻不合格等情况		
	电缆线路	电缆本体	客户反映电缆本体过热、断裂、接地、短路等情况	
		电缆终端头	客户反映电缆终端头过热、闪络、接地、短路、相序错误等	
		电缆中间接头	客户反映电缆中间接头过热、短路、接地、接触不良等情况	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	
		接地装置	客户反映接地装置丢失、断裂、接地电阻不合格等情况	
	变压器	油浸式变压器	客户反映变压器失窃、外力破坏、漏油、着火、高低压套管炸裂、接触不良、过热烧损、异响、打火、放电等情况	
		干式变压器	客户反映变压器失窃、外力破坏、着火、高低压端子炸裂、接触不良、过热烧损、异响、打火、放电等情况	
	配电站房设备（含分支箱、环网柜、开关柜）	隔离开关	客户反映隔离开关本体故障、导电板断裂、接触不良等情况	
		负荷开关	客户反映负荷开关机构故障及本体漏气、漏油、短路、闪络等情况	
		断路器	客户反映断路器机构故障及本体漏气、漏油、短路、闪络等情况	
		熔断器	客户反映熔断器本体故障、熔丝熔断、接触不良、脱落等情况	
		母排	客户反映母排本体故障、接地、短路、断裂、接触不良等情况	
		穿墙套管	客户反映套管本体、接地、短路、断裂、接触不良等情况	
		电压互感器	客户反映电压互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次短路、接触不良等情况	
电流互感器		客户反映电流互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次开路、接触不良等情况		

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义
高压故障 (1千伏以上)	配电站房设备(含分支箱、环网柜、开关柜)	端子排	客户反映端子排本体故障、短路、接触不良等情况	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	
		二次及自动化装置	二次系统如DTU、小母线、端子排等本体故障,如凝露、锈蚀、失电、误动、短路、破损、接触不良,SF6告警;直流屏本体及蓄电池、充放电模块故障或告警等	
		接地装置	客户反映接地装置丢失、断裂、接地电阻不合格等情况	
		基础	客户反映基础下沉、损坏等情况	
故障 (1千伏及以下)	低压架空线路	电杆	客户反映电杆裂纹、断裂、倾斜、弯曲、焊口锈蚀等情况	关键点: 客户报修供电公司低压设备相关故障问题,主要包括:低压架空线路、低压电缆线路、低压设备(含低压开关柜、分支箱、综合配电箱)等。
		电杆基础	客户反映各类杆塔基础下沉、外露、损坏等情况	
		导线	客户反映导线断裂、断股、间距不足、绝缘破损、接地、短路、丢失、接触不良、瞬间故障等情况	
		接户线	客户反映接户线绝缘破损、导线断裂、熔断、接触不良、安全距离不足等情况。接户线定义:用户计量装置在室内时,从低压电力线路到用户室外第一支持物的一段线路。用户计量装置在室外时,从低压电力线路到用户室外计量装置的一段线路。(DL/T499-2001)	
		连接线(含搭头线)	客户反映连接线断裂、断股、间距不足、绝缘破损、接地、短路、丢失、接触不良等	
		横担	客户反映横担断裂、变形、松动、倾斜、锈蚀等	
		金具	客户反映金具断裂、变形、击穿、烧熔、锈蚀等情况	
		绝缘子	客户反映绝缘子污秽、闪络、开裂等情况	
		柱上隔离开关	客户反映柱上隔离开关本体故障、导电板断裂、接触不良等	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	
		接地装置	客户反映接地装置丢失、断裂、接地电阻不合格等情况	
	低压电缆线路	电缆本体	客户反映电缆本体过热、断裂、接地、短路等情况	
		电缆终端头	客户反映电缆终端头过热、闪络、接地、短路、相序错误等情况	
		电缆中间接头	客户反映电缆中间接头过热、短路、接地、接触不良等情况	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	
	低压设备(含低压开关柜、分支箱、综合配电箱、无功补偿装置)	隔离开关	包括隔离开关、接地闸刀等本体故障、导电板断裂、接触不良等	
		塑壳断路器	客户反映塑壳断路器机构故障、过负荷、接地、短路、接触不良等情况	
		漏电保护器	客户反映漏电保护器机构故障、过负荷、接地、短路、接触不良等情况	
		熔断器	客户反映熔断器本体故障、熔丝熔断、接触不良等情况	
		断路器	客户反映断路器机构故障及本体漏气、漏油、短路、闪络等情况	
		母排	客户反映母排本体故障、接地、短路、断裂、接触不良等情况	
		低压母线槽	包括低压母线槽本体故障、短路、接触不良等	
		交流接触器	包括交流接触器本体故障、闪络、内部短路、接触不良等	
		电容器	客户反映电容器故障、起火、外壳异形膨胀、接点熔化等情况	
		电流互感器	客户反映电流互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次开路、接触不良等情况	
		连接装置	客户反映连接装置(母排、连接线)等本体故障、接地、短路、断裂、接触不良等情况	
		端子排	客户反映端子排本体故障、短路、接触不良等情况	
		避雷装置	客户反映避雷器击穿、丢失、避雷装置接地线断裂等情况	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义
		接地装置	客户反映接地装置丢失、断裂、接地电阻不合格等情况	
		基础	客户反映基础下沉、损坏等情况	
电能质量故障	电压	电压高	客户反映 10 千伏及以下三相(含单相)供电的电压值高于额定值 7%的情况	关键点： 客户报修供电公司电能质量相关问题，主要包括：电压、频率、谐波。
		电压低	客户反映 10 千伏及以下三相供电的电压值低于额定值 7%的、220 伏单相供电的低于额定值的 10%的情况	
		电压波动	客户反映在短时间段内电压急剧变化而偏离额定值的情况	
	频率	频率高	客户反映电网装机容量在 300 万千瓦及以上的高于额定值 0.2 赫兹、电网装机容量在 300 万千瓦以下的高于额定值 0.5 赫兹的情况	
		频率低	客户反映电网装机容量在 300 万千瓦及以上的低于额定值 0.2 赫兹、电网装机容量在 300 万千瓦以下的低于额定值 0.5 赫兹的情况	
		频率波动	客户反映供电频率超过允许偏差的情况	
谐波	谐波异常	客户反映电网公共连接点电压正弦波畸变率超过总谐波畸变率限值的(6-10 千伏为 4%、0.38 千伏为 5%)的情况		
客户内部故障	居民客户内部故障	居民客户内部故障	客户反映居民客户产权设备故障(含表后户线绝缘破损、导线断裂、熔断、接触不良、安全距离不足等情况。进户线定义：用户计量装置在室内时，从用户室外第一支持物至用户室内计量装置的一段线路。用户计量装置在室外时，从用户室外计量箱出线端至用户室内第一支持物或配电装置的的一段线路。(DL/T499-2001))	关键点： 客户反映电力故障，经分析研判属客户内部故障，主要包括：居民客户内部故障、非居民客户内部故障。
	非居民客户内部故障	非居民客户内部故障	客户反映非居民客户产权设备故障	
停电原因查询	已知停电	故障停电信息	客户反映多户停电问题，已有相应故障停电信息	关键点： 客户反映停电问题，经排查为已知原因停电，主要包括：计划、故障、临时或欠费、违约用电、窃电、卡表未开卡或未充值。
		报修工单查询	客户反映多户停电问题，已有相应故障报修工单	
		欠费	客户由于欠费原因被供电公司采取了停电措施等情况	
		违约用电	客户由于违约用电原因被供电公司采取了停电措施等情况	
		窃电停电	客户由于窃电原因被供电公司采取了停电措施等情况	
		停限电工作	客户由于超电网供电能力、计划工作、转移负荷等原因采取了停限电措施等情况	
		计划停电工作	客户由于计划工作采取了停电措施的情况	
		卡表未开卡、未充值	客户由于卡表客户电卡未开卡无法购电、购电后未插卡输电等情况	
		卡表预付费不足	客户由于预付费表客户电量(费)余额不足导致断电等情况	
非电力故障	第三方资产	市政工程施工	包括水、煤、气、暖等市政公共设施产权设备	关键点： 客户反映停电问题，经排查为非电力故障，主要包括：第三方资产、客户误报、紧急消缺。
		非电力通讯线路	包括移动、电信、联通、广电等通讯线路及其他非电力通讯线路产权设备	
		路灯设备	包括路灯损坏、常亮、路灯灯杆倾斜、电线裸露、路灯线打火等紧急情况	
		车联网第三方资产设备	客户反映充电设备故障，经分析研判不属于电动汽车公司产权设备。	
	客户误报	无故障	根据客户描述，经现场查看无故障及异常现象；客户再次致电撤销报修等情况	
		无法联系	无法与报修客户取得联系	
	紧急消缺	井盖(盖板)	客户反映电力井盖或盖板破损、丢失、塌陷等情况	
		电缆沟(隧道、井)	客户反映电缆沟(隧道、井)进水、失火、塌陷等情况	

一级分类	二级分类	三级分类	分类定义	释义		
非电力故障	紧急消缺	电缆保护管	客户反映电缆保护管破损、变形等情况			
		围栏	客户反映围栏破损、丢失、变形等情况			
		拉线	客户反映拉线断股、断线、丢失、松动、防撞设施损坏等情况			
		箱(柜)体外壳(除计量)	客户反映各种设备(除计量装置)外壳破损、箱(柜)门损坏、变形、未按规定加锁等情况			
		设备台架	客户反映各种设备台架松动、锈蚀、破损、丢失、变形、安全距离不足等情况			
		防鸟装置	客户反映防鸟装置丢失、脱落、变形等情况			
		配电房土建	客户反映配电房进水、塌陷、破损等情况			
		电力警示标识	客户反映电力警示标示丢失、破损等情况			
		路灯	客户反映路灯损坏、常亮、路灯灯杆倾斜、电线裸露、路灯线打火等紧急情况			
		电动汽车充电设备	客户反映电动汽车充电桩故障、设备损坏等影响充电设备正常使用或存在危险等情况			
		突发事件应对	客户反映配合公共应急部门(公安、消防)处理突发应急事件、危及电力设备安全运行等情况			
计量故障	高压计量设备	计量表计	客户反映计量表计烧毁、丢失、破损、接线端子烧损等情况	关键点： 客户报修供电公司计量设备相关故障问题，主要包括：高压计量设备、低压计量设备、用电信息采集设备等。		
		电压互感器	客户反映电压互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次短路、接触不良等情况			
		电流互感器	客户反映电流互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次开路、接触不良等情况			
		计量柜	客户反映计量柜或电表盖损坏、丢失、脱落等情况			
		接线端子盒	客户反映接线端子盒烧损、脱落等情况			
		二次连接线	客户反映二次连接线路烧损、断裂、接触不良等情况			
	低压计量设备	计量表计	客户反映计量表计烧损、丢失、破损、接线端子烧损等情况			
		电流互感器	客户反映电流互感器丢失、本体故障、闪络、内部短路、二次开路、接触不良等情况			
		表前开关(熔丝)	客户反映表前开关熔丝丢失、烧损、开关机构故障、接触不良等情况			
		表前线	客户反映表前线烧损、断裂、接触不良等情况			
		表后线	客户反映表后线烧损、断裂、接触不良等情况			
		主干线	客户反映主干线烧损、断裂、接触不良等情况			
		互感器连接线	客户反映互感器连接线烧损、断裂、接触不良等情况			
		接线端子	客户反映接线端子烧损、脱落等情况			
	计量箱(柜)	客户反映计量箱(柜)或电表盖损坏、丢失、脱落、开启及表箱接地线问题等情况				
	用电信息采集设备	负荷管理控制终端(含开关)	客户反映负荷管理控制终端、馈线或天线损坏，负荷管理控制终端误跳、异响等情况			
		用电信息采集装置	客户反映用电信息采集器和集中器损坏、丢失、无信号，天线丢失、断线等情况			
	充电设备故障	设备异常	单台设备异常		客户反映单台充电桩故障、设备损坏等影响充电设备正常使用或存在危险等情况	关键点： 客户报修车联网设备故障问题。
			多台设备异常		客户反映多台充电桩故障、设备损坏等影响充电设备正常使用或存在危险等情况	
车联网故障自行处理			客户反映充电设备故障，经指导操作故障自行消除			
充电设备存在安全隐患			客户反映充电设备存在树障，屏幕轻微破损等安全隐患，不影响客户正常充电			

国家电网有限公司 95598 服务质量监督 及评价指标

一、95598 服务质量监督及评价指标

1. 95598 电话接通率

指标定义：统计时段内客服专员成功应答数占人工请求电话数的比例。

计算方法：95598 电话接通率=人工成功接听数/人工请求电话数 × 100%。

2. 95598 电话服务满意率

指标定义：统计时段内客户对客服专员服务评价满意数量占接受调查数量的比例。

计算方法：95598 电话服务满意率=(评价满意的数量+评价非常满意的数量)/评价总数 × 100%。

3. 咨询一次答复率

指标定义：客户电话转人工咨询后，客服专员应答客户咨询以及一次处理完成咨询的工单，占咨询受理总数的比例。

计算方法：咨询一次答复率=(1-咨询派发工单量/咨询工单量) × 100%。

4. 系统可靠率

指标定义：全网呼叫平台、主干网、业务支持系统、各省营销业务应用系统全年在线稳定运行时间占全年应工作总时长的比例。

计算方法：系统可靠率=[1-（全网呼叫平台+主干网+业务支持系统+各省营销业务应用系统）故障时长/全年应工作总时长]×100%。

5.95598 工单受理派发及时率

指标定义：受理后的工单派发及时数占受理后工单派发总数的比例。

计算方法：95598 工单受理派发及时率=派发工单及时数/派发工单总数×100%。

6. 回访及时率

指标定义：在规定时限内回访的工单数量，占回访工单数量的比例。

计算方法：回访及时率=规定时限内完成的回访工单数/回访工单总数×100%。

7. 业务处理及时率

指标定义：各省公司在规定时限内及时处理回复（从最后一次接单分理到达时间到工单第一次回单确认提交时间）的工单数量，占已形成并下发处理的工单数量的比例。

计算方法：业务处理及时率=规定时限内回单确认工单数/应及时回单确认工单总数×100%。

8.95598 业务处理满意率

指标定义：统计时段内客户对各省公司处理工单服务评

价满意的数量占接受调查数量的比例。

计算方法：95598 业务处理满意率=（评价满意工单数+评价非常满意工单数）/参加评价工单总数）×100%。

9. 多次工单回退率

指标定义：工单在处理中，一次回退后，省公司仍存在工单处理内容不规范或属实性认定错误等情况，被二次及以上退单的工单数，占已下发工单数的比例。

计算方法：多次工单回退率=多次工单回退数/下发工单总数×100%。

10. 工单填写规范率

指标定义：统计时段内国网客服中心和各省公司规范填写的工单数量占各自填写工单数量的比例。

计算方法：工单填写规范率=（1-因工单填写不规范退单数/派发工单总数）×100%。

11. 知识报送合格率

指标定义：在规定的时间内报送的及时、准确知识信息数量，占应报送知识信息总数的比例。

计算方法：知识报送合格率=规定时间准确、及时、规范报送的知识数/国网客服中心下达需更新的知识数×100%。

12. 营销服务类信息报送合格率

指标定义：在规定的时间内营销服务类报告、报表信息报送的合格、准确信息数量，占应报送信息总数的比例。

计算方法：营销服务类信息报送合格率=[1-（报告及报

表类等信息报送不及时数+报告及报表类信息报送不合格数) /需报送总数] × 100%。

13. 故障报修到达现场承诺兑现率

指标定义：故障报修在规定时限内到达现场的抢修工单占下派的抢修工单总数的比例。

计算方法：故障报修到达现场承诺兑现率=（1-未兑现到达现场承诺的工单数/已受理派发故障报修工单总数）× 100%。

13. 故障报修恢复供电承诺兑现率

指标定义：故障报修在规定时限内恢复供电的抢修工单占下派的抢修工单总数的比例。

计算方法：故障报修恢复供电兑现承诺率=（1-未兑现恢复供电承诺的工单数/已受理派发故障报修工单总数）× 100%。

14. 话务投诉比率

指标定义：受理派发投诉工单总数，占人工呼入接听数的比例。

计算方法：话务投诉比率=投诉数/95598 人工呼入接听数 × 100%。

15. 省公司工单接派单及时率

指标定义：各省公司在规定时限内及时接派的工单数，占应及时接派工单总数的比例。

计算方法：省公司工单接派单及时率=省公司工单接派单及时数/省公司应及时接单总数 × 100%。

16. 地市公司工单接派单及时率

指标定义：地市公司在规定时限内及时接派的工单数，占应及时接派工单总数的比例。

计算方法：地市工单接派单及时率=地市公司工单接派单及时数/地市公司应及时接单总数×100%。

17. 重复投诉

指标定义：一个月内同一客户、同一电话号码对同一事件重复投诉两次及以上的投诉事件数。（注：一个月指月度报表统计周期。）

重复投诉数扣除以下情况：

1. 经公司认定为恶意诉求或不合理诉求的重复投诉事件；
2. 工单已办结但客户再次来电对原来的处理结果又提出新的诉求；
3. 投诉工单在途未超时，客户再次来电投诉同一事件；
4. 扣除最终答复工单数。

18. 国网客服工单派发准确率

指标定义：统计时段内准确派发的工单数占总派单数的比例。

计算方法：国网客服工单派发准确率=（1-国网客服被退单数/国网客服派发工单总数）×100%。

19. 生产类停送电信息报送合格率

指标定义：各单位及时报送的合格生产类停送电信息数，占已报送生产类停送电信息总数的比例。

计算方法：生产类停送电信息报送合格率=及时报送的合格生产类停送电信息数/已报送生产类停送电信息上报总数×100%。

20. 制单率

指标定义：制单电话数，占人工服务接听电话数的比例。

计算方法：制单率=(1-未制单人工服务接听电话数/人工服务接听电话数)×100%。

21. 95598 客服专员服务评价推送率

指标定义：95598 客服专员服务评价推送数占人工服务接听数的比例。

计算方法：95598 客服专员服务评价推送率=客服专员服务评价推送数/人工服务接听数×100%。

22. 平均通话时长

指标定义：客服专员接听呼入电话的平均通话时长。

计算方法：平均通话时长= 客服专员接听通话时长/人工服务接听数。

23. 平均案头时长

指标定义：客服专员接入一个电话从通话结束到工单保存的平均时长。

计算方法：平均案头时长= (工单保存时间-通话结束时间)/人工服务接听数。

24. 专项质检完成率

指标定义：专项质检完成数占计划专项质检总数的比例。

计算方法：专项质检完成率=专项质检完成数/计划专项质检总数×100%。

25. 严重差错率

指标定义：质检发现严重差错工单数占质检工单总数的比例。

计算方法：严重差错率=质检发现服务严重差错的工单数/质检工单总数×100%。

26. 一般差错率

指标定义：质检发现一般差错数占工单质检项的比例。

计算方法：一般差错率=质检发现服务一般差错数/工单质检项×100%。

27. 客户自助选择服务率

指标定义：客户自助服务量占电话接入量的比例。

计算方法：客户自助选择服务率=客户自助选择服务量/电话接入量×100%。

28. 95598 供电服务分析报告合格率

指标定义：分析报告合格次数占分析报告需完成次数的比例。

计算方法：95598 供电服务分析报告合格率=(1-分析报告不合格次数/需完成分析报告次数)×100%。

29. 重复诉求

指标定义：一个月内同一客户、同一电话号码对同一事件重复致电两次及以上的事件数。(注：一个月指月度报表统计周期。)

备注：客户重复致电情况是指统计周期内对各单位除故障报修、表扬和一次办结咨询以外的业务，按照来电号码、客户编号、事件内容等进行重复筛查所得的重复事件数，以下情况除外：

1. 经公司认定为恶意和不合理诉求的重复事件；
2. 工单已办结但客户再次来电对原来的处理结果又提出新的诉求；
3. 工单在途未超时，客户再次来电反映同一事件。
4. 客户户号咨询、电量电费咨询、业务办理手续咨询等咨询类诉求，因为同一客户可能查询不同地址、不同月份的客户及用电信息、以及因客户自身原因遗忘而重复咨询等。

二、评价结果的修正与应用

1. 因系统异常导致的 95598 数据修正申请须在工单办结后 60 天内提出，超过时限未提出数据修改的，逾期不再受理。

2. 95598 服务质量监督与评价的考核分为定性考核和定量考核。定性考核是指监督内容完成质量的评估，定量考核是指评价指标完成目标值的评估。

3. 国网营销部对各单位的 95598 服务质量进行监督和评价，按照定性和定量指标，提出 95598 服务质量改进建议和考核意见。

抄送：驻公司纪检监察组。

国家电网有限公司办公室

2019年12月26日印发
