

四川省水电投资经营集团有限公司

供电服务十项承诺

四川省水电投资经营集团有限公司秉承“客户第一，服务至上，情系社会，奉献光明”的服务理念，竭诚向广大客户提供真诚、便捷、优质的服务。现向社会各界承诺如下：

一、电力供应安全可靠。综合电压合格率不低于 97.9%，供电可靠率不低于99.8%；特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

二、停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前7天向社会公告停电区域、线路和时间。临时检修停电，提前24小时通知重要用户。故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。

三、公开透明诚信服务。严格执行价格主管部门制定的电价，所有供电营业场所公开电价和供电业务办理流程。

四、供电故障及时抢修。提供24小时故障报修服务，供电抢修人员自接到报修之时起，到达现场时间为：城区范围不超过45分钟，农村地区不超过90分钟，边远、交通不便地区不超过120分钟。因天气、交通等特殊原因到达时限适当延长及时告知客户。

五、获得电力快速高效。低压客户平均接电时间：居民

客户3个工作日；非居民客户10个工作日。高压客户供电方案答复期限：单电源供电10个工作日，双电源供电20个工作日。高压客户装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后2个工作日。

六、服务热线快速处理。公布国家能源局12398能源监管热线、四川省水电集团（电网）96598客户服务热线、电力公司24小时服务热线。受理用户咨询、报修、投诉、举报、建议、意见、表扬、催办。1个工作日内联系客户，7个工作日内办结并答复。

七、保底服务营商环境。公平公开地向售电主体及各类用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。

八、受电工程“三不指定”。客户受电工程由客户自主选择具备资质的设计、施工和设备材料供应单位。

九、保障供电安全为首。对举报客户存在窃电行为和主动反映属我公司产权的线路设备存在安全隐患的人员，情况属实的给予现金奖励。

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

热诚欢迎社会各界及广大客户对供电服务工作进行监

督。