

国家电网有限公司员工服务“十个不准”

第一条 不准违反法律法规、合同约定的条款和程序停电，拖延检修抢修，扩大停电范围，延长停电时间。

第二条 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费，将应由供电企业出资的费用转嫁给客户，利用个人账户代收客户电费、业务费，搭车收取其他费用。

第三条 不准拖延或无正当理由拒绝客户用电申请，扩大收资范围、增设办电环节、拖延办电进度，影响客户及时接电。

第四条 不准为客户指定工程设计、施工、监理、供货、设备试验和运维等单位，私自承揽客户受电工程、电力设施运维等业务。

第五条 不准对外泄露客户信息及商业秘密，违规向第三方提供客户信息，在公共平台发布客户用电信息。

第六条 不准推诿、搪塞客户，漠视客户合理用电诉求，使用不当用语或与客户发生肢体冲突。

第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道，强制客户线上办电、交费，引导客户在非正规渠道交纳电费。

第八条 不准营业窗口人员无正当理由离岗或做与工作无关的事，违反“一口对外、一次告知、首问负责”，造成客户多头对接、多次往返。

第九条 不准无正当理由拒绝新型市场主体接入电网，不按

规定公开电网承载力信息，拖延费用结算支付。

第十条 不准在业扩办电、反窃查违、故障抢修等过程中，接受客户吃请，收受礼品、礼金、有价证券等，为本人及亲友谋取不正当利益。