加减乘除 10分精新
Power A Better Life

南网在线

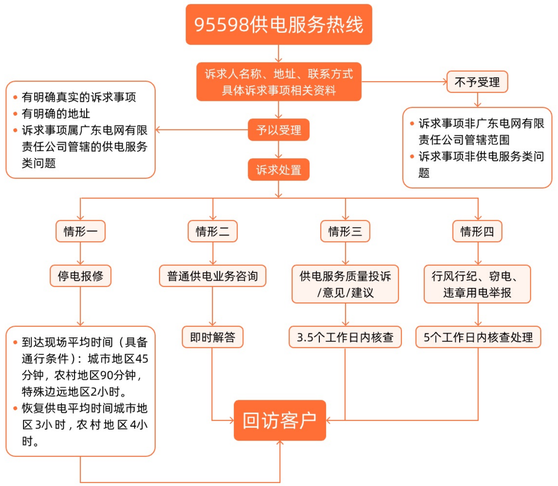
更多精彩用电办电资讯
尽在“南网在线”APP

04 诉求热线

95598供电服务热线

95598是全国供电服务热线，及时响应电力客户在电力供应、供电服务、电费缴纳以及用电安全等各方面咨询与诉求，旨在为电力客户提供更优质、更便捷的电力服务。

其服务流程如下：



备注：涉及多方主体、调查取证困难、需专业机构鉴定、电网建设等需延期办理的，告知客户延期原因，可以延长办理期限。供电类问题最长 不超过90日。

12398能源监管热线

12398热线是国家能源局履行能源监管职责在全国开通的能源监管专用热线，个人或组织对属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围内的，涉及电力、煤炭、石油天然气、新能源与可再生能源等方面的诉求或者对违反有关能源法律法规、规章和其他规范性文件的行为，均可通过拨打12398热线电话或者发送传真、电子邮件方式，向国家能源局派出机构投诉举报。

其服务流程如下：

- 提供投诉人姓名或名称、地址和联系方式、被投诉人名称，以及投诉事项、请求及相关资料。
- 满足以下三个条件的，能源监管热线将予以受理：
  （1）有明确投诉人和被投诉人；
  （2）有明确投诉请求、事实和理由；
  （3）属于国家能源局及派出机构监管职能范围。
- 属于下列六种情况的，能源监管热线依法不予受理，并在7日内向投诉人说明理由，或按规定移送：
  （1）投诉人与投诉事项没有利害关系；
  （2）投诉事项不属于能源及派出机构职责范围；
  （3）投诉事项已经或依法应当通过诉讼、仲裁等法定途径解决；
  （4）按照法律法规或有关规定应当由企业或其他组织先行处理；
  （5）投诉事项不符合法律法规；
  （6）已做处理，投诉人又以同一事实或理由再次投诉。
- 能源监管热线予以受理后，应当自受理之日起60日内办结，并将处理结果5日内告知投诉人。但如有下列情形之一的，可以延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并且告知投诉人延期理由：
  （1）投诉事项复杂，涉及多方主体的；
  （2）投诉事项调查取证困难的；
  （3）投诉事项需要专业鉴定的；
  （4）其他需要延长办理期限的。
- 根据调查核实情况，对于投诉事实清楚，符合法律法规的，能源监管机构予以支持；对于投诉缺乏实施且不符合法律法规的，能源监管机构不予以支持；对于投诉事由合理但缺乏法律依据，能源监管机构做好解释工作。

中国南方电网
CHINA SOUTHERN POWER GRID
广东电网有限责任公司

电力百宝箱

电力监管

2024年4月制

广东电网有限责任公司

01 监管体系

根据《中华人民共和国电力法》规定，国务院电力管理部门负责全国电力事业的监督管理。国务院有关部门在各自的职责范围内负责电力事业的监督管理。县级以上地方人民政府经济综合主管部门是本行政区域内的电力管理部门，负责电力事业的监督管理。县级以上地方人民政府有关部门在各自的职责范围内负责电力事业的监督管理。

根据《电力监管条例》规定，国务院电力监管机构履行电力监管和行政执法职能，国务院有关部门履行相关的监管职能和行政执法职能。

根据《供电监管办法》规定，国家电力监管委员会，履行全国供电监管和行政执法职能，电监会派出机构负责辖区内供电监管和行政执法工作。

02 监管内容

供电企业依法接受国家能源局及其派出机构、地方能源（电力）主管部门监管，具体监管内容包括：

1 供电服务监管

监管供电设施建设情况，满足供电区域内用电需求的供电能力，保障供电设施的正常运行。

2 供电能力监管

监管供电设施建设情况，满足供电区域内用电需求的供电能力，保障供电设施的正常运行。

3 供电质量监管

监管电能质量、供电可靠率、受电端电压合格率、设置电压监测点、谐波及冲击负荷的执行情况。

4 供电安全监管

监管用电业务办理期限、向用户受电工程提供服务、签订供用电合同、公平无歧视开放供电市场、信息报送、信息公开、履行电力社会普遍服务义务、处理用电投诉的执行情况。

5 量价费监管

监管国家电价政策、国家核准电价或者市场交易价、依照用电计量装置计收电费、执行国家规定的成本规则的执行情况。

6 电力建设监管

监管国家有关电力行政许可、承装（修、试）电力设施许可的执行情况。

7 节能环保监管

监管国家有关节能减排和环境保护政策、电力需求侧管理的执行情况。

03 中国南方电网公司供电服务承诺

1 电力供应

城市地区平均供电可靠率不低于99.9%，居民客户端平均电压合格率不低于98.5%；农村地区平均供电可靠率不低于99.8%，居民客户端平均电压合格率不低于97.5%。特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

2 停电限电

供电设施计划检修停电、临时检修停电、计划限电提前通知或公告。故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过“南网在线”、短信等渠道主动推送给客户。

3 抢修复电

提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场平均时间（具备交通通行条件）：城市地区45分钟，农村地区90分钟，特殊边远地区2小时。到达现场后恢复供电平均时间（具备抢修条件）：城市地区3小时，农村地区4小时。

4 业务办理

居民客户、低压非居民客户、高压单电源客户、高压双电源客户的业扩报装各环节合计办理时间分别不超过3个、6个、22个、32个工作日。

5 服务渠道

通过“南网在线”、实体营业厅、95598供电服务热线、自助服务终端、微信、支付宝等线上、线下渠道，提供用电报装、查询、交费等供电服务。

6 关爱人群

为老、弱、病、残、孕等特殊群体客户提供营业厅优先服务、便捷服务。客户在营业厅平均等候时间不超过15分钟。

7 电费服务

提供用电日历、电子发票、电子账单等温馨服务，客户用电更省心。欠费停电的客户交清电费后12小时内复电。

03 中国南方电网公司供电服务承诺

8 服务信息

严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，主动在“南网在线”、营业场所等公开用电报装流程、办理时限、办理环节、申请资料等服务标准和收费项目。

9 客户诉求

“南网在线”、95598供电服务热线等渠道24小时受理客户咨询、投诉、举报等诉求。95598供电服务热线20秒接通率超过90%。受理客户投诉后，24小时内联系客户，5个工作日内答复客户处理意见。

10 保底服务

公开公平公正地向售电主体及其用户提供各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。