

国家电网有限公司员工服务“十个不准”

(修订版)

第一条 不准违规停电、无故拖延检修抢修和延迟送电。

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。

第三条 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节。

第四条 不准为客户工程指定设计、施工、供货单位。

第五条 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密。

第六条 不准漠视客户合理用电诉求、推诿搪塞怠慢客户。

第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道。

第八条 不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。

第九条 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。

第十条 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。

 国家能源局 能源监管投诉举报热线： 12398	 24小时 供电服务热线 95598
12398 能源监管热线 微信公众号 	12398 能源监管热线 APP (安卓版) 
国网新疆电力有限公司 微信公众号（服务号） 	“网上国网” App 下载二维码 