

QB

中电联（北京）检测认证中心企业标准

CECC-G004: 2024

供电服务认证规则

2024-6-20 发布

2024-8-20 实施

中电联（北京）检测认证中心 发布

目 录

前 言	3
供电服务认证规范	4
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语和定义	4
4 服务认证要求	5
4.1 总则	5
4.2.电能供应	5
4.2.1. 电能供应要求	5
4.2.2. 供电电压的监测点	6
4.3 用电业务办理	6
4.3.1 基本要求	6
4.3.2 供电方案提供	7
4.3.3 受电工程设计文件审核	7
4.3.4 中间服务、竣工服务、装表接电	7
4.3.5 供用电合同	8
4.3.6 用户档案	8
4.3.7 抄表及电费收缴	8
4.3.8 供电故障处理	8
4.3.9 停电、限电或者中止供电	9
4.3.10 安全用电服务	9
4.3.11 信息公开和披露	10
4.3.12 投诉处理	10
4.4 供电客户服务渠道	11
4.4.1 营业厅	11
4.4.2 供电服务热线	11
4.4.3 供电服务网站	12
5 服务管理要求	12
5.1 基本要求	12
5.2 特定要求	12

前 言

本规范按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本规范由中电联（北京）认证中心技术委员会提出。

本规范主要起草人： 卞卫东 肖广云

供电服务认证规则

1 范围

本标准规定了供电服务认证的电能供应、用电业务办理、供电客户服务渠道以及服务管理的认证要求。

本标准适用于从事供电服务的组织及其分支机构：

- a) 进行自我评价和自我声明；
- b) 寻求组织的相关方对其符合性的确认；
- c) 寻求外部组织对其服务能力进行认证。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19000-2016 质量管理体系基础和术语
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- GB/T 27925-2011 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
- GB/T 28583-2012 供电服务规范
- GB/T 32507-2016 电能质量 术语
- 《中华人民共和国电力法》中华人民共和国第六十号主席令
- 《电力供应与使用条例》中华人民共和国第196号国务院令
- 《供电营业规则》电力工业部第8号令
- 《供电监管办法》国家电力监督管理委员会第27号令

3 术语和定义

GB/T 19000-2016和GB 28583-2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为方便使用，下面列出了一些术语和定义。

3.1

供电 (electric powersupply)

电力生产和供应过程中不可分割的组成部分，是发、输、配、售电环节中的配、售环节，指组织向用户供应电能的行为。

[GB/T28583-2012, 定义3.1]

3.2

供电质量 (quality of power supply)

供电电源的供电电压质量、供电可靠性、供电服务质量的总称。

[GB/T32507-2016, 定义 2.1.2]

3.3

服务 (service)

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出

注 1: 通常, 服务的主要要素是无形的。

注 2: 通常, 服务包含与顾客在接触面的活动, 除了确定顾客的要求(3.6.4)以提供服务外, 可能还包括与顾客建立持续的关系, 如: 银行、会计师事务所, 或公共组织(如: 学校或医院)等。

注 3: 服务的提供可能涉及, 例如:

- 在顾客提供的有形产品 (如需要维修的汽车)上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息(3.8.2)提供)。
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注 4: 通常, 服务由顾客体验。

[GB/T19000-2016, 定义3.7.7]

3.3

供电服务 (performance electric power supply)

组织遵循一定的标准和规范, 以特定的方式和手段, 满足用户现实或者潜在用电需求的活动。通常包括向用户提供质量合格的电能、用电业务办理、抄表及电费收缴、供电故障处理等内容。

[GB/T28583-2012, 定义3.5]

3.4

电压合格率 (voltage qualification rate)

实际运行电压偏差在限值范围内累计运行时间与对应的总运行统计时间的百分比。

[GB/T28583-2012, 定义3.7]

3.5

供电可靠率 (RS-1) (reliability on service in total)

供电可靠性的量度, 指在统计期间内, 对用户有效供电时间总小时数与统计期间小时数的比值

[GB/T28583-2012, 定义3.9]

4 服务认证要求

4.1 总则

组织应关注客户对供电服务的需求, 保障电力用户合法的基本用电权益, 履行电力社会普遍服务义务, 创新服务方式, 建立差异化的顾客关系, 不断提高供电能力和供电服务水平, 尽可能满足其心理预期。

服务过程应以客户需求为导向, 制定明确的服务提供规范, 包括实施具体服务的规章、程序、方法、标准和要求, 服务过程应公开透明, 并可对服务全过程进行追溯。

供电服务过程应满足GB/T28583标准的要求。

4.2. 电能供应

4.2.1. 电能供应要求

a) 供电电压偏差的限值:

电力系统正常运行的情况下:

1) 35kV 及以上供电电压正、负偏差绝对值之和不超过标称电压的 10%; (注: 如供电电压上下偏差同号 (均为正或负) 时, 按较大偏差绝对值作为衡量依据。)

2) 20kV 及以下三相供电电压偏差为标称电压的 $\pm 7\%$;

3) 220V 单相供电电压偏差为标称电压的 $+7\%$ 、 -10% ;

对供电点短路容量较小、供电距离较长以及对供电电压偏差有特殊要求的用户，由供、用电双方协商确定。

b) 公用电网谐波电压（相电压）限值：

1) 10kV 电网电压总谐波畸变率不超过 2.0%，奇次谐波电压含有率不超过 1.6%，偶次谐波电压含有率不超过 0.8%；

2) 35kV 电网电压总谐波畸变率不超过 3.0%，奇次谐波电压含有率不超过 2.4%，偶次谐波电压含有率不超过 1.2%；

3) 10kV 电网电压总谐波畸变率不超过 4.0%，奇次谐波电压含有率不超过 3.2%，偶次谐波电压含有率不超过 1.6%；

4) 0.38kV 电网电压总谐波畸变率不超过 5.0%，奇次谐波电压含有率不超过 4.0%，偶次谐波电压含有率不超过 2.0%。

c) 频率偏差限值：

在电力系统正常运行的情况下，频率偏差限值为 $\pm 0.2\text{Hz}$ 。当系统容量较小时，偏差限值可以放宽到 $\pm 0.5\text{Hz}$ 。

d) 10（6、20）kV 用户年供电可靠率（RS-1）应当符合：

1) 城市地区不低于 99.50%；

2) 农村地区不低于 97%。

e) 各类电压监测点电压合格率应当符合：

1) 城市地区 C 类电压监测点不低于 98%；

2) 城市地区 D 类电压监测点不低于 95%；

3) 农村地区由所在地电力监管派出机构根据实际情况规定。

4.2.2. 供电电压的监测点

a) A 类为带地区供电负荷的变电站和发电厂的 20kV、10（6）kV 母线电压。

b) B 类为 20kV、35kV、66kV 专线供电的和 110kV 及以上供电电压。

c) C 类为 20kV、35kV、66kV 非专线供电的和 10（6）kV 供电电压，每 10MW 负荷至少应设一个电压监测点。

d) D 类为 380/220V 低压网络供电电压，每百台配电变压器至少设 2 个电压监测点。监测点应设在有代表性的低压配电网首末两端和部分重要用户处。

4.3 用电业务办理

4.3.1 基本要求

a) 供电营业厅应准确公示服务承诺、服务项目、业务办理流程、投诉监督电话、电价和收费标准。

b) 客服代表应在振铃 3 声（12 秒）内接听，使用标准欢迎语。外呼时应首先问候，自我介绍，确认客户身份；一般情况下不得先于客户挂断电话，结束通话应使用标准结束语。

c) 电子渠道应 24 小时受理客户需求，如需人工确认的，电子客服代表在 1 个工作日内与客户确认。

d) 进入客户现场时，服务人员应统一着装、佩戴工号牌（工作牌），并主动表明身份、出示证件。协作人员应统一着装。

e) 现场工作结束后应立即清理，不能遗留废弃物，做到设备、场地整洁。

f) 受组织委托的银行及其他代办机构营业窗口应悬挂委托代收电费标识，并明确告知客户其收费方式和时间。

4.3.2 供电方案提供

a) 组织应当向申请用电的用户免费提供用电申请表，并一次性告知用电业务办理流程、办理期限、双方的权利和义务、政府规定的收费项目和收费标准等内容。

b) 组织对申请用电的用户提供的供电方式，应当依据国家的有关政策和规定、电网的规划、用电需求以及当地供电条件等因素与用户协商确定；原则上应当就近供电，减少或杜绝迂回供电。

c) 组织应当针对不同用户，按照依法、高效、便民的原则，要求申请用电的用户提供用电工程项目批准的文件及有关的用电资料。

组织应当主动指导用户填写用电申请书及办理所需手续，并及时审核。

d) 高压供电方案一般由用户接入系统方案和用户受电系统方案组成。

低压供电方案可以参照高压供电方案执行。

e) 组织应当根据用户最大需量、用电设备容量或受电设备总容量确定用户的供电电压等级。

f) 组织应当向申请用电的用户书面答复供电方案，向用户提供供电方案的期限应当符合：自受理用户用电申请之日起，居民用户不超过 3 个工作日，其他 低压供电用户不超过 8 个工作日，高压单电源供电用户不超过 20 个工作日，高压双电源供电用户不超过 45 个工作日。

4.3.3 受电工程设计文件审核

a) 组织按 GB/T28583 标准审核用户受电工程设计文件和有关资料。

组织如确需用户提供其他资料，应当提前告知用户。

b) 组织审核用户受电工程设计文件和有关资料的期限应当符合：

自受理之日起，低压供电用户不超过 8 个工作日，高压供电用户不超过 20 个工作日。

c) 组织对受电工程设计文件和有关资料的审核意见应当以书面形式连同审核过的一份受电工程设计文件和有关资料一并退还用户，以使用户据以施工。

d) 审核后的受电工程设计文件和有关资料如有变更，组织复核的期限应当符合：

1) 高压供电用户一般不超过 15 个工作日；

2) 低压供电用户一般不超过 5 个工作日。

e) 组织完成受电工程设计文件和有关资料的审核后，应当告知用户受电工程竣工检验标准及受电设施投运前的相关准备工作，如安全工器具的配备和规章制度的建立等。

4.3.4 中间服务、竣工服务、装表接电

a) 组织如需对用户受电工程中的隐蔽工程进行中间检查服务，则应当在受电工程施工之前，将中间检查服务内容告知用户，并与用户协商确定中间检查服务的环节。

b) 中间检查应当根据审核同意的设计方案进行。如发现不符合规定或者用户受电设施存在故障隐患的，组织应当以书面形式一次性告知用户，并指导其制定有效的解决方案，在用户按照设计和施工规范进行改正后，及时组织复检，直至合格。

c) 对用户受电工程启动中间检查的期限应当符合：自接到用户申请之日起，低压供电用户不超过 3 个工作日，高压 供电用户不超过 5 个工作日。

d) 组织对用户进行竣工检验的文件和资料按照 GB/T28583 标准执行。

e) 组织对用户受电工程的竣工检验应当满足 GB/T28583 标准要求。

f) 对用户受电工程启动竣工检验的期限应当符合：

自接到用户受电装置竣工报告和检验申请之日起，低压供电用户不超过 5 个工作日，高压供电用户不超过 7 个工作日。

对检验不合格或者发现用户受电设施存在故障隐患的，组织应当以书面形式一次性告知用户，并指导其制定有效的解决方案，待用户按有关规定改正后予以再次检验，直至合格。

g) 对于竣工验收合格的用户受电工程，组织应当尽快组织装表接电。

装表接电的期限应当符合：自受电装置检验合格并办结相关手续之日起，居民用户不超过 3 个工作日，低压电力用户不超过 5 个工作日，高压电力用户不超过 7 个工作日。

4.3.5 供用电合同

a) 给用户供电前，组织应当按照有关规定，遵循平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，与用户签订供用电合同。

b) 组织非因不可抗力或用户自身过错违反供用电合同的约定，给用户造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

4.3.6 用户档案

a) 组织应当及时建立用户档案，加强有关法律及技术文书等文件的管理。

b) 高压用户档案应当满足 GB/T28583 标准要求。

低压用户档案内容可以参照高压用户档案。

4.3.7 抄表及电费收缴

a) 组织应当与用户约定抄表周期、抄表日期和交费截止日。

约定后确需调整的，应当事先通知用户。

b) 组织对执行两部制电价用户的抄表周期一般不得大于一个月；对执行功率因数调整电费用户的抄表周期一般不得大于一个月。

c) 组织应当加强电量电费核算管理，具备可靠的数据备份和保存方法，确保电量电费核算的各类数据及参数的完整性、准确性和安全性。

d) 组织应当及时审核新装用电、增加用电容量和变更用电工作单，保证计算参数及数据与现场实际情况一致。

e) 组织应当向用户提供不少于两种可供选择的交纳电费方式，如：营业厅交费、银行（邮政）代收交费、自助交费及充值卡付费等。

f) 对于广泛采用预付费方式收取电费的地区，组织应当满足用户的知情权和选择权；

有条件的，可以利用停电预警、预置电量或者配备应急电卡等方式，尽可能减少用户因未能及时预付电费而断电。

g) 组织应当将组织统一印制的通知单及时送交用户或放置在与用户约定的位置（表箱、邮箱、物业等）。有条件的，可以采取发送短信息等方式，告知用户交费信息。

h) 对月用电量较大的用户，组织可与用户协商实行每月分次结算电费，月末抄表后结清当月电费，并在合同中予以明确。

i) 组织应当为交费用户提供电费发票，用户如需结算清单的，组织应当提供。

j) 用户在合同约定的期限内未交清电费时，组织应当按照国家规定或合同约定收取电费违约金。电费违约金从逾期之日起计算至交纳日止。

4.3.8 供电故障处理

a) 组织应当建立完善的报修服务制度，公开报修电话，保持电话的畅通，24 小时受理供电故障报修。

组织应当建立重大故障抢修应急预案，并进行应急演练。

b) 接到用户报修后，组织应当详细询问故障情况。如判断确属组织抢修范围内的故障或无法判断故障原因，应当迅速组织抢修人员赴现场处理；如判断属用户内部故障，应当积极引导用户排查故障。

c) 当发生供电故障时，组织应当迅速抢修，尽快恢复正常供电。

组织工作人员到达抢修现场的时限，自接到报修之时起，城区范围不超过 60 分钟，农村地区不超过 120 分钟，边远、交通不便地区不超过 240 分钟。

因天气、交通等特殊原因无法在规定时限内到达现场的，应当向用户作出解释。

组织应当通过适当渠道，向社会公布本营业区内城区、农村地区及边远、交通不便地区的划分范围。

d) 组织工作人员现场抢修要求：

1) 工作中应当尽量避免损坏原有设施；

2) 在公共场所施工，应当有安全措施，悬挂施工单位标志、安全标志，在道路两旁施工时，应当在恰当位置摆放醒目的告示牌；

3) 工作结束后，应当立即清扫废料和污迹，做到设备、场地清洁，同时应当向用户交待有关注意事项。

e) 组织应用户要求对用户产权的电气设备提供有偿服务时，服务提供地有政府定价或者政府指导价的，按照规定执行；没有政府定价或政府指导价的，参照市场价格协商确定。

4.3.9 停电、限电或者中止供电

a) 在电力系统正常的情况下，组织应当连续向用户供电。需要停电、限电或者中止供电的，应当符合下列要求：

1) 因供电设施计划检修需要停电的，组织应当提前 7 日公告停电区域、停电线路、停电时间，并通知重要电力用户，同时做好相关记录；

2) 因供电设施临时检修需要停电的，组织应当提前 24 小时公告停电区域、停电线路、停电时间，并通知重要电力用户，同时做好相关记录；

3) 因电网发生故障或者电力供需紧张等原因需要停电、限电的，组织应当按照批准的有序用电方案执行；

4) 因不可抗力及紧急避险或确有窃电行为的，可以立即中止供电；

5) 因用户违约用电、违章用电和拖欠电费的，中止供电程序依照下条进行；

6) 引起停电或者限电的原因消除后，组织应当尽快恢复正常供电，不能在 3 天内恢复供电的，组织应当向用户说明原因。

b) 因用户违约用电、违章用电和拖欠电费，组织需对用户中止供电的，应当符合下列要求：

1) 将停电的用户、原因、时间报本单位负责人批准；

2) 在停电前 3 至 7 天内，将停电通知书送达用户，对重要用户的停电，还应将停电通知书报送同级电力管理部门；

3) 在停电前 30 分钟，将停电时间再通知用户一次，方可在通知规定时间实施停电。

c) 组织应当不断提高供电可靠性管理水平，减少设备检修和电力系统事故对用户的停电次数及每次停电持续时间。

供电设备计划检修时，对 35kV 及以上电压供电的用户的停电次数，每年一般不应超过一次；对 10kV 供电的用户，每年一般不应超过三次。

4.3.10 安全用电服务

a) 组织应当坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，遵守有关供电安全的法律、法规和规章，建立、健全供电安全责任制度，完善安全供电条件，依法处置供电突发事件，加强用电安全服务，维护正常供用电秩序和保障公共安全。

b) 组织应当为用户安全用电提供业务指导和技术服务。

c) 组织应当积极开展安全供用电宣传，促进用户电气工作人员提高技能水平，指导用户做好电气

设备的安全运行管理工作。

d) 组织应当按照有关规定加强重要电力用户安全供电服务及管理，及时提出重要电力用户名单，经所在地人民政府有关部门批准后，报所在地电力监管派出机构备案；

指导重要电力用户配置和使用自备应急电源，建立自备应急电源基础档案数据库；

如发现重要用户的用电设施存在安全隐患，应当及时告知用户，并将排查和治理情况及时报政府有关部门备案。

e) 组织用电检查人员赴用户执行服务时，应当主动出示合法证件，经现场检查确认用户电气设备状况、电工作业行为、运行管理等方面有不符合安全规定的，用电服务人员应当提出书面检查意见。

f) 用电服务人员在执行用电服务任务时，应当遵守用户的保密规定，不得在用电服务现场替代用户进行电工作业。

4.3.11 信息公开和披露

a) 组织应当依照相关法律法规开展供电信息的公开和披露工作，保障用户的知情权。

b) 组织信息公开的内容，分为主动公开的信息和依申请公开的信息。主动公开的信息应当包括下列内容：

1) 《电力法》、《电力供应与使用条例》、《电力监管条例》、《供电监管办法》等有关国家法律法规；

2) 企业性质、办公地址、营业场所及联系方式等；

3) 用户办理新装用电、增加用电容量及变更用电性质等用电业务程序、期限要求等；

4) 各类用户的电价标准以及收费项目、收费标准和收费依据；

5) 组织执行的供电质量标准以及组织统计的电压合格率、供电可靠率情况；

6) 因供电设施计划检修或临时检修需要停、限电的区域、线路和时间；

7) 供电服务承诺以及投诉电话；

8) 其他需要主动公开的信息。

c) 用户因自身生产、生活、科研等特殊需要，向组织申请获取下列信息，组织无正当理由的，不得拒绝：

1) 用户自身的用电档案信息、电费计算和交费信息等；

2) 用户用电报装信息和办理进度；

3) 用户设备接入所涉及的供电能力、主变容量和同级电网结构等；

4) 与用户供电相关的继电保护整定参数或整定方案（含继电保护定值的计算及定值单等）。

d) 趸售用户申请接入电网时，向组织申请提供本营业网区内的潮流分布、系统阻抗以及运行方式情况等与电网接入相关的信息，组织无正当理由的，不得拒绝。

e) 组织不得公开涉及国家机密、商业秘密、个人隐私及公开后可能影响公共安全和社会稳定的信息。但是，对涉及敏感内容，不公开可能对公共利益造成重大影响的，经权利人同意，可以公开。

f) 组织依申请公开的信息应当尽量按照申请人要求的形式或渠道予以提供；不宜按照申请人要求提供的，可以通过其他适当的形式予以提供。

4.3.12 投诉处理

a) 组织应当建立用电投诉处理制度，公开投诉电话。组织可以通过以下方式接受用户的投诉：

1) 供电服务热线或专设的投诉电话；

2) 在营业厅设置意见箱或意见簿；

3) 信函；

4) 走访；

5) 供电服务网站；

6) 其它渠道。

b) 对用户的投诉，组织应当自接到投诉之日起 10 个工作日内提出处理意见并答复用户。投诉事项答复意见应当包括下列事项：

- 1) 投诉人的投诉请求；
- 2) 对基本事实的认定及依据；
- 3) 对投诉事项的处理意见。

c) 组织工作人员在处理投诉工作中，应当遵守下列规定：

1) 文明接待，尊重投诉人，不得刁难和歧视投诉人，对不予受理的投诉请求，应当告知投诉人并做好解释、疏导工作；

2) 按照投诉工作的处理程序，及时处理投诉事项，不得置之不理、敷衍塞责、推诿拖延。

3) 遵守保密制度，不得泄露、扩散投诉人要求保密及可能对投诉人权益造成损害的内容；

4) 对投诉人有关投诉事项办理情况的查询，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项外，应当如实答复，不得拒绝；

5) 与投诉人或者投诉事项有直接利害关系的，应当回避。

d) 组织应当按照档案管理的规定，建立并妥善保管投诉档案，不得丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁。

4.4 供电客户服务渠道

4.4.1 营业厅

a) 组织应当根据服务半径或者服务人口等因素合理设置营业厅，方便用户进行咨询与查询用电信息、交纳电费、办理各种用电业务、故障报修、提出建议以及用电投诉等。

b) 营业厅外应当设置规范的组织标志和营业时间牌。

c) 营业场所内应当采取公示栏、电子显示屏、自助服务终端、免费宣传资料或展架等多种形式，公示业务受理范围、办理程序、电价及收费项目、收费标准、收费依据、服务承诺、服务监督电话等内容。

公示资料应当准确，并及时更新。

d) 营业厅内应当在显著位置公布“12398”电力监管投诉举报电话。

e) 营业厅内应当设有业务办理区及用户等候区，配置用户书写台及各种业务办理表格的书写示范样本等。

有条件的，可以设置业务洽谈区域、电能利用展示区以及为老年人、残疾人等行动不便用户提供便捷服务的无障碍通道。

f) 营业场所内应当具备可供用户查询相关资料的手段。有条件的，可以设置用户自助查询的计算机终端。

g) 营业窗口应当设置醒目的业务受理标识。标识一般由窗口编号或名称、经办业务种类等组成；当有特殊情况必须暂时停办业务时，应当列示“暂停营业”标牌。

4.4.2 供电服务热线

a) 组织应当在营业区内设立 24 小时不间断供电服务热线电话，受理用户供电故障报修、用电信息查询、业务咨询、业务受理、服务质量投诉等。

b) 供电服务热线电话应当接听及时，应答准确，用语规范，尽量少用生僻的电力专业术语。

c) 因输配设备事故、检修引起停电，用户询问时，应当告知用户停电原因，并主动致歉。

d) 组织应当建立供电服务热线回访制度。对用户投诉，应当跟踪投诉处理全过程，并进行回访。对故障报修，必要时在修复后及时进行回访，听取意见和建议。

4.4.3 供电服务网站

- a) 组织应当积极创建供电服务网站，逐步实现网上发布停电信息公告、受理用户电力故障报修、服务质量投诉、用电信息查询、咨询、业务受理等功能。
- b) 网站开通业务受理的，应当提供方便用户填写的表格以及办理各项业务的说明资料。
- c) 网站提供在线咨询或留言功能的，管理员应当及时对用户意见和建议进行回复。

5 服务管理要求

5.1 基本要求

5.1.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对用电业务分类，建立服务子蓝图；
- c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- d) 确保获得必要的资源和信息，以支持服务提供的动作和监视；
- e) 实施监视、测量和分析；
- f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

注 1：供电服务质量管理体系可参照 GB/T19001 标准的要求。

5.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方，提供过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.2 特定要求

5.2.1 组织应建立包含了顾客体验特征要求的管理目标；

5.2.2 组织应建立电力销售市场的管理要求，包括但不限于：

- a) 开展电力销售市场细分，制定可替代能源竞争策略，不断开拓市场，推广能源替代项目、市场开拓与电力需求侧管理示范项目。
- b) 完善短期电力市场预测的方法与模型，开展短期电力市场分析预测，强化有序用电管理。

5.2.3 组织应建立电能计量管理要求，包括但不限于

- a) 建立完善计量标准，健全和完善计量资产全寿命周期管理体系；
- b) 有效开展关口和用户计量装置、用电信息采集系统的建设安装、运行维护等全过程管理；
- c) 建立计量监督体系，对计量业务开展全过程、全方位、实时化监督；
- d) 建立有效的计量管理流程，按照计量装置所计量电能量的多少和计量对象的重要程度分五类（I、II、III、IV、V）进行管理；
- e) 建立计量故障信息库，定期分析，不定期发布预警。

5.2.4 组织应建立客户服务管理要求，包括但不限于

- a) 围绕客户需求，策划优质服务活动；
- b) 创新服务方式，建立差异化的顾客关系；
- c) 建立呼叫中心、智能互动网站等多种客户交易和投诉渠道；
- d) 在规定时限内完成业务处理，及时妥善解决客户诉求；
- e) 开展供电服务品质评价，建立健全内外部测评机制，查找短板，持续改进。

5.2.5 组织应建立营业管理要求，包括但不限于

- a) 严格供用电合同管理、用户电价核定和电量电费抄算；
- b) 健全营销业务管控体系，对关键业务、服务质量和客户用电异常开展全过程、实时化集中管控、现场稽查、定期评价和整改。

5.2.6 组织应建立智能用电管理要求，包括但不限于

- a) 开展智能用电服务网络的规划、布点、运营；
- b) 实现智能用电服务网络建设与具体智能用电推广应用相衔接，
- c) 持续完善运营模式，提升运营效益；
- d) 对智能用电服务网络建设和运营服务成效、经验与存在问题进行分析、总结，持续提升运营服务水平。