

中山市菊城电力有限公司供电服务十项承诺

一、依法经营，诚信服务，严格遵守国家价格政策，所有供电营业场所公开电价标准和供电业务办理程序。

二、保证电网正常运行，城市地区年供电可靠率不低于 99.6%，城市居民用户受电端电压合格率不低于 95%，10 千伏以上供电用户受电端电压合格率不低于 98%。

三、提供 24 小时电力故障报修服务，供电企业工作人员到达现场抢修的时限，自接到报修之时起，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 2 小时。因天气、交通等原因无法在规定时限内到达现场的，向客户进行解释。

四、向用户提供供电方案的期限：自受理用户用电申请之日起，低压电力客户不超过 3 个工作日，高压单电源客户不超过 10 个工作日，高压双电源客户不超过 20 个工作日。

五、供电设施计划检修停电，提前 7 天通知客户或公告。供电设施临时停电，提前 24 小时通知客户或公告。

六、装表接电的期限，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 2 个工作日，其他低压供电用户不超过 2 个工作日，高压供电用户不超过 3 个工作日。

七、对客户受电工程设计文件和有关资料审核的期限，自受理之日起，高压电力客户不超过 3 个工作日。

八、推动资源节约和环境保护，开展节能、环保和经济调度。主动宣传节约用电，为大客户提供节能咨询服务。

九、优化资源配置，保证电力供应。当供应紧张时严格执行政府批准的有序供电方案。

十、“22102349”供电服务电话 24 小时受理用电业务咨询、信息查询、投诉举报和电力故障报修。