

国网唐河县供电公司政务诚信承诺书

为加强政务诚信建设，持续优化营商环境，国网唐河县供电公司郑重向社会和公众作出如下供电服务承诺：

1. 停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前通知用户或进行公告。临时检修停电，提前通知重要用户。故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电。

2. 快速抢修及时复电。提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的平均时间一般为：城区范围 45 分钟农村地区 90 分钟。

3. 价费政策公开透明。严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所、网上国网 App（微信公众号）等渠道公开电价、收费标准和服务程序。

4. 渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、网上国网 App 等渠道，提供客询、办电、交费、报修、节能、电动汽车、新能源并网等服务，实现线上一网通办、线下一站式服务。

5. 电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”。

6. 保底服务尽职履责。公开公平地向售电主体及其用户提

供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。

以上承诺，坚决履行，请广大群众和社会各界予以监督。

国网唐河县供电公司

2023年7月1日

