

常州供电公司投诉举报处理制度

一、客户投诉举报处理原则

(一) 各级管理人员及员工，须积极认真地对待客户投诉举报。

(二) 处理客户投诉举报的人员接到投诉举报后要快速反应，及时解决，对能够当场解决的问题立即解决；对不能当场解决的，应向投诉者表示歉意，与客户协商约定时间。

(三) 客户投诉举报处理依据《中华人民共和国电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》、《12398 能源监管热线投诉处理办法》《12398 能源监管热线举报处理办法》等相关规定，对于超过此范围的要求，应说服客户依据法律解决问题。

(四) 对于重大投诉事件(涉及对客户造成人身伤害或影响，涉及媒体报道，涉及其他特殊事件)，应第一时间上报公司相关领导。

(五) 处理过程中保持心情平静，使用礼貌用语。

(六) 认真倾听顾客投诉，设身处地地为客户着想。

二、投诉处理流程

(一) 规范投诉举报处理程序，建立严格的供电服务投诉举报管理制度。

(二) 通过以下方式接受客户的投诉和举报

1. “12398” 能源监管投诉举报热线；
2. “95598” 供电服务热线或专设的投诉举报电话；
3. “12345” 政务服务热线；
4. 营业场所设置意见箱或意见簿；
5. 信函；
6. “95598” 客户服务网站，“网上国网” APP；

7.其它渠道。

（三）接到客户 12398 投诉举报后，24 小时内联系客户，10 个工作日内办结；接到客户 95598 投诉举报后，24 小时内联系客户，4 个工作日内处理，答复客户；95598 举报在 9 个工作日内答复。接到客户 12345 投诉举报后，5 个工作日内办结。各渠道投诉举报均应严格按照相关规定时限要求及时办结。

（四）处理客户投诉应以事实和法律为依据，以维护客户的合法权益和保证国家财产不受侵犯为原则。

（五）对客户投诉，无论责任归于何方，都应积极，热情，认真进行处理，不得在处理过程中发生内部推诿，搪塞或敷衍了事的情况。

（六）建立对投诉举报客户的回访制度。及时跟踪投诉举报进展情况，进行督办，并适时予以通报。

（七）严格保密制度，尊重客户意愿，满足客户匿名请求，为举报人做好保密工作。

（八）对隐瞒投诉举报情况或隐匿，销毁投诉举报案件者，一经发现，严肃处理。

（九）保护投诉举报人的合法权益，对打击报复举报人的行为，一经发现，严肃处理。