



国家电网
STATE GRID

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。