

国家电网有限公司 95598 供电服务投诉办事指南

非常感谢您对国家电网有限公司(以下简称“公司”)事业的关心!公司通过电话渠道受理公众对于公司经营区域内的供电服务有关投诉、意见和建议。请您在提出投诉前仔细阅读以下说明。

一、供电服务投诉受理范围

公司经营区域内的电力客户,在供电营业服务、停送电、供电质量、电网建设等供电服务方面,对由于供电企业责任导致其权益受损表达不满,在法定诉讼时效期限内,要求维护其权益而提出的诉求。

投诉事项有下列情形之一时,不予受理:

1. 不属于公司经营区域或不属于供电服务范围的;
2. 已经或者依法应当通过诉讼、仲裁等法定途径解决的;
3. 内容不符合有关法律、法规规定的;
4. 投诉事项描述不够清晰,无法进行核实的;
5. 对于涉及违反党纪和职务违法、职务犯罪方面的问题线索举报,请您通过纪检监察等渠道反映。

二、供电服务投诉渠道

您可拨打 95598 热线提出投诉：

根据语音导航提示说出“我要投诉”，或者按“1”进入传统按键服务，再按“5”投诉举报按键。

三、供电服务投诉所需关键信息

投诉有关问题时，请明确被投诉的对象、投诉的事实和理由，可以提供与投诉事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等。为了便于核实了解问题，维护您的用电权益，建议您提供联系方式或电力用户编号等信息，所有信息都将严格保密。

四、投诉处理流程及信息查询渠道

1. 在受理您的投诉事项后，我们将在 1 个工作日内联系您，7 个工作日内完成调查、处理并答复您处理情况。
2. 您可致电 95598 热线查询投诉的处理进度和结果。
3. 投诉处理结束后，我们将通过 95598 热线对您回访，了解您对投诉处理情况的意见和满意度评价。

五、投诉人真实性承诺

1. 投诉人应当依据所了解到的真实情况提出投诉事项，不得虚构事实或者提供虚假信息。

2. 投诉人应当对自己所反映的内容负责。诬告、诽谤他人或者以举报为名制造事端，干扰供电服务工作正常进行的，按照国家有关法律规定处理。