

## 客户服务信息

- Gas Networks Ireland 客户宪章
  - Gas Networks Ireland 弱势客户指导
  - Gas Networks Ireland 天然气供应中断行为守则
- 可通过以下途径获得这些文件: [gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)

## 详细联系方式

### Gas Networks Ireland

寄至邮箱 [networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)

### 能源管理委员会

拨打 **1890 404 404**

写信至 Energy Customers Team,  
P.O. Box 11934, Dublin 24.

寄至邮箱 [energycustomers@cer.ie](mailto:energycustomers@cer.ie)

访问网站 [www.cer.ie](http://www.cer.ie)

# 客户投诉处理 程序

Gas Networks Ireland的主要联系方式有:

一般询问

24小时紧急服务

[networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)  
[@GasNetIRL](mailto:@GasNetIRL)  
[gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie)

## 简介

根据天然气销售许可证的条款规定, Gas Networks Ireland发布了与能源管理委员会 (CER) 要求一致的投诉处理程序。这份说明概括了Gas Networks Ireland怎样处理投诉。

### 范围

这一程序包括Gas Networks Ireland收到的客户对我们提供的任何服务不满而申请的投诉。

## 主要原则

Gas Networks Ireland始终倾听客户的声音, 他们宝贵的反馈能帮助我们改善服务。作为一个机构, 我们承诺:

- 确保安全第一
- 运营安全、可靠和维护良好的系统
- 始终待人公平、真诚、有礼
- 保护客户隐私, 除非客户另有要求。

## 投诉处理程序

投诉应该首先直接找Gas Networks Ireland进行解决。但是如果您对投诉解决不满意, 您有权将您的投诉上交至能源管理委员会。

我们的投诉处理程序如下。

### 步骤 1

如果您对Gas Networks Ireland提供的任何服务不满意, 您可以通过以下渠道联系Gas Networks Ireland:

写信至**Customer Care, Gas Networks Ireland, Networks Services Centre, St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**

寄至我们的邮箱 **networksinfo@gasnetworks.ie**

### 步骤 2

我们会在您申请投诉后24之内给您打电话进行确认, 并提供给您一个唯一的参考编号。

### 步骤 3

一名Gas Networks Ireland的代表会联系您来确定解决办法。Gas Networks Ireland的多数投诉都是在10个工作日之内解决的。但是, 如果您的投诉需要进行实地访问或者修复工作, 解决问题的时间就需要30个工作日。

### 步骤 4

Gas Networks Ireland将会在第四个工作日联系您来确认投诉正在解决直至您满意。

### 步骤 5

您的投诉解决之后, 我们会联系您来确保您对结果满意。

如果无法就满意的解决方法达成一致, 您可以选择联系能源管理委员会。本说明页尾列有详细联系方式。

### 记录

Gas Networks Ireland保留所有投诉和解决办法的记录, 经要求可提供给能源管理委员会。

### 弱势客户

我们将按照Gas Networks Ireland的弱势客户行为守则来处理此类情况。

### 保证标准

我们会按照客户宪章承诺来解决投诉。处理程序与保证业绩标准一致, 同时也是按照能源管理委员会批准的销售许可证规定。