

客户宪章

我们对您的10项业绩承诺

Gas Networks Ireland 承诺将客户您放在首位。
这一承诺也体现在我们的客户宪章内，
里面概括了我们保证的10项业绩承诺。

Gas Networks Ireland将所有的天然气客户都连接到这一网络中，并负责开展客户所在处的相关工作。我们提供的服务包括安全和应急响应、管道铺设和改造以及仪表安装/改动。

我们竭尽全力为您提供及时、高效、安全和更高水平的服务。Gas Networks Ireland不断提高每日服务水平，并力求在业务的所有方面为客户提供卓越服务。这份客户宪章向顾客提供保证，我们会尽心尽力遵守承诺，在某些情况下，Gas Networks Ireland会为没有达到这些标准提供赔偿。

Gas Networks Ireland致力于履行这些业绩承诺。如果您对我们按照客户宪章提供的服务感到不满，若能告知，我们将不胜感激。



David Kelly

客户和业务发展总监
Gas Networks Ireland

1

电话回应

我们将在20秒之内接听您的电话

Gas Networks Ireland的主要联系电话有

24小时紧急服务

1800 20 50 50

一周7天, 每天24小时均在线

一般询问

1800 464 464

周一至周五, 上午8点至晚上8点

周六, 上午9点至下午5.30

关于一氧化碳的信息

1800 89 89 89

周一至周五, 上午8点至晚上8点

周六, 上午9点至下午5.30

2

询价回应

我们将在7个工作日内回应所有询价要求

我们提供的很多服务都是标准化的, 因此可以在电话上用最少信息快速报价。有时候工作要求会更为复杂, 可能需要我们一位代表提前实地访问来提供价目。

对于家用和小型商用(不要求设计工作) 服务管道连接或连接变更/重新配置, 且不涉及主要铺设活动, 我们保证在接收到必要数据后7个工作日内报价。

如果我们在接收到必要数据后7个工作日内未能报价, 您可索赔65欧元。

3

预约接受

我们会在接到要求后5个工作日内安排您的预约

对于实地访问报价和家用仪表服务预约（后者必须通过您的天然气供应商进行申请），我们根据情况提供上午、下午或者一整天的预约。

我们会在接到要求后5个工作日内安排您的预约。

对于家用服务铺设预约，我们会在收到付款后指定未来4周内的某一周开始工作，然后在快到这一日期时与您定下一个确切日期，同样会确保提前通知以有时间准备。

如果我们未能在5天或4周之内给您预约的承诺，如果适用，（有时会受制于当地官方设置的限制性条件等），您可索赔35欧元。

如果您要求的预约超过上面提到的天/周限制，我们同样会为您进行调整。

4

赴约

如果有任何约会的重新安排，我们会至少提前一个工作日联系您

我们会努力遵守在指定日期和指定时间内（上午、下午或一整天）与客户的约定。如果我们认为无法赴约，在指定日期之前，我们会至少提前一个工作日联系您。

如果我们没有赴约或者未能在指定日期的前一个工作日或之前通知您会面取消，您可索赔50欧元。

5

恢复原状承诺

我们会确保在工作完成后24小时内将所有挖出物填回原处并牢牢盖好

Gas Networks Ireland 可能需要挖开您住所处的地面，以便铺设气体连接管道。我们会确保在工作完成后24小时内将所有挖出物填回原处并牢牢盖好（暂时复原）。

如果我们在工作完成后24小时内未能完成暂时复原工作，您可以要求每天或一部分时间10欧元的赔偿。如果我们在工作完成后20个工作日内未能完成永久复原工作，您可以要求每天或一部分时间50欧元的赔偿。

这些承诺只适用于地址和住所可方便进入的情况。恢复原状承诺不包括由意外情况、重建或计划外工作造成的挖出物。

6

天然气供应中断

由于进行必要维修而必须中断您的天然气供应时，我们至少会提前2天通知您

有时候，进行必要的计划维修或者连接新的客户时，Gas Networks Ireland可能也需要中断您的天然气供应。如果有此必要，我们保证会至少提前2天通知您。

如果我们未能遵守此保证，家用客户可索赔35欧元，商用客户可索赔130欧元。

非常短暂的供应中断和网络故障或者第三方行为造成的中断不在此保证范围内。我们会尽一切努力减少在这些情况下给您带来的不便。

为弱势客户提供的附加服务

对于特殊服务登记簿上列的弱势客户(由其天然气供应商指定的)，我们会在计划供气中断或网络故障期间提供替代加热和做饭设备。

如果我们没能为任何弱势客户提供这些设施，而供气中断超过8小时，我们会从中断开始之时自动每天赔偿您35欧元。不需要顾客索赔。

7

应急响应

我们的目标是,应急服务人员在我们收到气体外泄通知后一个小时之内到达现场

Gas Networks Ireland的首要目标是尽快回应所有突发事件。

在收到实际或疑似气体外泄通知后,我们会立即派遣一名应急服务人员。我们的目标是,应急服务人员始终能在我们收到气体外泄通知后一个小时之内到达现场。

8

天然气供应恢复

我们会尽快恢复天然气供应

有时候我们的天然气网络可能会出现故障,因此,您的天然气供应可能会停止。您报告给我们之后,我们会尽一切可能尽快为您恢复供应。

如果我们在收到通知后的次日结束之前未能恢复您的天然气供应,并且问题是网络故障,家用客户可以索赔65欧元,商用客户可索赔130欧元。每过24小时您仍没有天然气,您都可以申请索赔,家用客户最高可索赔500欧元,商用客户最高可索赔1000欧元。

在例外情况中,比如极端天气状况或天然气供应受到大规模破坏,我们不能做出此保证,但是我们始终会竭尽全力尽快为您恢复天然气供应。

9

投诉处理

我们的目标是在10个工作日内解决所有的投诉

如果您对和Gas Networks Ireland打交道的经验不满意并且想向我们投诉，您可以这么做

拨打我们的客户服务电话

拨打 **1800 464 464**

周一至周五，上午8点至晚上8点

周六，上午9点至下午5.30

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

访问 gasnetworks.ie 网站

Gas Networks Ireland会在您申请投诉后一天之内给您打电话进行确认。我们同样会在您申请投诉后4个工作日之内联系您来调查您的问题的进展。

Gas Networks Ireland努力在10个工作日内解决所有的投诉。但是，如果您的投诉跟您的财产损失或者仪表混乱有关，那么我们在收到问题通知后就可能需要30个工作日来解决问题。

10

付款保证

我们的目标是在10个工作日内解决所有索赔和退款

对于要求或通知退款或者任何有效的宪章赔偿要求，Gas Networks Ireland会在10个工作日之内寄给您一张相应金额的支票。

如果我们未能在10个工作日之内寄给您补偿或者退款支票，您可就我们没有达到这一标准索赔35欧元。

一般条款

1. 客户必须提供正确的名字、地址和详细联系方式。
2. 为确保约会如期进行，客户有责任提供方便进入该地址和住所的方式并确保当天有空。
3. 在需要提前付款的情况下，我们只在收到付款之后才会安排工作。
4. 在开展任何仪表工作之前（在适当情况下）必须要准备合格证书。
5. 需要挖掘的时候，我们的时间安排要取决于地方当局对道路挖掘的同意和授权。地方当局可能会在一天或一年的特定时间内的指定路线上禁止道路挖掘，比如‘操作自由流动’。
6. 根据此业绩承诺所做的任何付款都是Gas Networks Ireland由于没能达到自己定下的高服务标准而提供的特惠补偿。所有付款Gas Networks Ireland不承担任何法律责任。
7. 索赔必须以书面形式寄送至
**Customer Care, Gas Networks Ireland,
Networks Services Centre,
St. Margaret's Road, Finglas, Dublin 11**

或者通过网站 gasnetworks.ie
或邮箱 networksinfo@gasnetworks.ie

注意，所有索赔要求都必须在服务失败后一个月之内提出。

例外担保情况

在例外情况下，我们可能无法履行服务承诺。例如，我们无法进入一个地址或住所、极端或者异常天气状况、网络紧急意外、天然气供应受到大规模破坏、第三方行为（比如故意损坏）、安全风险或者某种行为会导致我们违反法律。

虽然在这些情况下我们不能提供保证，但我们会尽一切努力为客户提供最好服务。

其他客户服务信息

[Gas Networks Ireland 弱势客户指导](#)

[Gas Networks Ireland 客户投诉处理程序](#)

[Gas Networks Ireland 天然气供应中断行为守则](#)

这些文件可在gasnetworks.ie网站下载，有pdf格式和纯文本格式。

同样还有盲文格式和音频格式，请拨打：**1800 464 464**这一号码来索取副本。