

## 客户服务信息

如果您闻到天然气, 请立即拨打Gas Networks Ireland的24小时紧急服务电话**1850 20 50 50**。

如有其他疑问  
拨打我们的客户服务电话**1850 200 694**  
(周一至周五, 上午8点至晚上8点和周六上午9点至下午5.30)。

我们的邮箱是 [networksinfo@gasnetworks.ie](mailto:networksinfo@gasnetworks.ie)

访问 [gasnetworks.ie](http://gasnetworks.ie) 这一网站, 它符合可访问标准。

在推特上关注我们 @GasNetIRL

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

### 如果您有听力困难且有一个小型机系统

如果您闻到天然气, 请立即拨打Gas Networks Ireland的24小时小型机紧急电话**01 892 6337**。

或者

拨打Gas Networks Ireland的小型机客户服务电话  
**1850 211 615** (周一至周五, 上午8点至晚上8点和周六上午9点至下午5.30)。

### 如果您的视力受损

这份弱势客户指导可在[gasnetworks.ie](http://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CD音频格式。请拨打**1850 200 694**这一号码来索取副本。

## 客户服务信息

### 其他客户服务信息

- Gas Networks Ireland 客户宪章
- 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

### 弱势客户对服务和信息的可及性

我们的访问人员会确保我们的弱势客户和股东在使用Gas Networks Ireland的服务和信息时能够得到帮助和指导。

联系[accessofficer@gasnetworks.ie](mailto:accessofficer@gasnetworks.ie)以获取更多信息。

# 弱势客户指导

## 简介

**Gas Networks Ireland建设和维护世界上最为安全和现代化的天然气网络之一，连接爱尔兰境内670,000位天然气客户，不管他们的供应商是谁。**

我们承诺尽可能为我们所有客户提供最好的服务，而且我们为需要特殊服务的客户提供特别准备。

我们对在特殊服务登记簿上被列为“弱势”客户的承诺在指导中有概括。

除非是出于特殊安全原因，否则Gas Networks Ireland是不会在冬季的月份断开弱势客户的天然气供应。

对于弱势客户或其指定联系人的天然气供应的按计划中断，我们会提前联系。

Gas Networks Ireland已专设访问人员，他们的任务就是确保Gas Networks Ireland有残疾的客户在使用我们的服务和信息的时候能够得到帮助和指导。



**Denis O'Sullivan**  
Gas Networks Ireland 总经理

## 资格和注册

### 什么样的人符合资格的？

弱势客户指的由于年迈或身体、感官、智力或精神健康问题，在冬季尤其容易面临供应中断的家用客户。(国际单位制编号463 2011)

为了让享受我们提供的特殊服务，您必须首先在特殊服务登记簿上登记您的姓名。

### 我该如何登记？

特殊服务登记簿是我们记录被列为弱势客户的册子。

所有的天然气供应商都有责任确认和持有弱势客户名册（特殊服务登记簿），并向Gas Networks Ireland提供这一信息。

如果您想登记在这一名册上，您必须要联系您的天然气供应商。您可以在[www.cru.ie](http://www.cru.ie)这一网站或者您最近一次的天然气账单上找到您的天然气供应商的联系方式。

如果您更换了天然气供应商，您应告知您的新供应商您的名字当前在特殊服务登记簿之列，以便其重新向Gas Networks Ireland确认状态。

## 我们会怎么做

### 如果您在特殊服务登记簿上登记了

- 除非是出于必要安全原因，否则Gas Networks Ireland不会在11月1日至3月31日期间停止或中断您的天然气供应。
- 如果安全问题与您的一件家电有关，您有责任在我们为您重新连接之前请一名注册气体装置技工对该电器进行修理/更换。
- 我们会对所有在特殊服务登记簿上被列为弱势的客户进行优先重新连接。
- Gas Networks Ireland的外勤人员如果当场认定客户属于弱势，就会停止中断供应工作，即使客户名字不在特殊服务登记簿上。
- 在天然气网络故障或计划供气中断情况下，我们会提供替代加热和做饭设备，包括一个两层电饭煲和电暖气。
- Gas Networks Ireland会联系弱势客户或其指定联系人，提前告知他们任何天然气供应中断计划。
- 我们将妥善对待特殊服务登记簿上的信息和您提供给我们的信息，仅在必要用于行使我们的职责时透露该信息。我们的外勤人员绝不会透露某一客户属于弱势群体的信息，并在其言行中保持谨慎和尊重。
- Gas Networks Ireland的员工始终携带有照片的证件。在同意他人进入您的家之前请查验证件。如果您因视力受损而无法识别证件，请联系我们，我们会为您和我们的外勤人员设置一个仅有你们知道的密码。