

北愛爾蘭電力

客戶權益

我們的工作

北愛爾蘭電力負責建設和維護整個北愛爾蘭的電力網絡。客戶應當向我們報告電力供應的問題，或者新住宅或商鋪需要用電，或者查詢有關電錶的安裝問題。

我們對您的承諾

我們北愛爾蘭電力力求為您提供高品質的服務，並讓我們所有的客戶都覺得服務物有所值。

客戶幫助熱線 **03457 643 643**

顧客權益

我們將：

- 指派有責任感的，專業知識豐富的員工就我們所有的服務向您提供建議。
- 確保所有客戶都可以獲得我們的服務。
- 讓您可以方便地聯絡我們。
- 快速有效地解決您告知我們的任何問題。

客戶服務標準

我們還執行一系列法定的客戶服務標準。所以，不論您是要求向新住宅或商鋪供電，發現您電力供應任何方面的毛病或問題，我們將盡可能快捷高效地解決這些問題。

如果我們未能達到這些標準，您將從 NIE 獲得補償（詳情請查看我們的網站：
www.nie.co.uk 或聯絡我們客戶幫助熱線
03457 643 643）。

行為準則

北愛爾蘭基礎設施監管機構審查同意了我們的營業執照中條款的行為準則。我們也諮詢了消費者委員會的意見。

您可以登錄我們的網站 www.nie.co.uk 在 "making a complaint" (進行投訴) 頁面流覽或下載我們的行為準則。這個行為準則有幾種不同語言的版本以供索取。或者您可以致電我們的客戶幫助熱線 **03457 643 643** 我們將寄一份副本給您。

客戶幫助熱線

03457 643 643

線路於每週一至五上午 8:30 至下午 5:00 開通，停電幫助熱線全天 24 小時開通。通話將被錄音以作服務品質監控

聯絡我們

客戶幫助熱線

- 我們提供電話資訊服務，線路於每週一至五上午 8:30 至下午 5:00 開通。這項電話服務亦為停電報告每天 24 小時開通。請聯絡北愛爾蘭電力 **03457 643 643**（從北愛爾蘭任何地區致電，通話收取本地話費）。

讀取電錶

- 如果讀表員到您處查電錶時，您正好不在，您可以在一個工作日內聯絡我們告知您的電錶讀數，以確保您獲得準確的電費單。這項服務 24 小時開通。
- 致電我們的自動服務 **03457 093 030** 聽到指令後請報出您的客戶號碼，姓名，位址，郵遞區號和電錶讀數。或者您可以發電子郵件到 meter.reading@nie.co.uk 或通過我們的網站 www.nie.co.uk 提交網上電錶讀數。

電傳

- 使用資訊電話的客戶應當通過我們的電傳號碼聯絡我們：
03457 147 128
這項服務為停電報告 24 小時開通。

網站

請登錄我們的網站 www.nie.co.uk

電子郵件

請發送電子郵件到
customercontact@nie.co.uk