

“95598”供电服务热线介绍及使用指南

“95598”是全国统一的供电服务热线。为您提供 24 小时不间断的、全方位一站式服务，您可以随时随地与我们直接联系，轻松享受优质的电力服务。

“95598”服务内容包括故障报修、停电信息查询、电量电费查询、业务申请、电动汽车车联网业务、密码服务，受理客户查询咨询、投诉、举报与意见（建议）等服务。

“95598”供电服务热线提供 95598 电话、95598 网站、网上国网 app 等多渠道服务。

客户拨通电话“95598”后，首先进入语音导航系统，客户选择语种后，根据语音提示操作选择。

故障报修请按 1，如您遇到故障停电、电能质量、充电设施故障或存在安全隐患须紧急处理的电力设施故障时，请您拨打 95598 按“1”号键进行故障报修。请您尽可能详细描述您报修的故障现象，以帮助我们正确判断故障类型，快速修复故障。特别是请您将故障点附近明显的参照物告诉我们，可以帮助我们更快抵达故障现场，并留下具体的联系人姓名、联系方式，以便我们及时为您服务。

停电信息查询请按 2，如遇计划停电、临时停电或突发故障停电，请您拨打 95598 按“2”号键进行查询。我们为您提供计划停电、临时停电、故障抢修停电信息查询，根据智能客服语音提示操作，您可了解相关区域的停电范围、预计停送电时间等信息。

电量电费查询请按 3，如您需要查询用电量、电费余额和欠费金

额等信息，请您拨打 95598 按“3”号键进行查询。根据智能客服语音提示操作，请您务必提前准备客户编号

投诉举报请按 5，如您在供电服务、营业业务、停送电、供电质量、电网建设等方面有建议和意见，发现供电公司员工工作质量、服务态度、违规违纪等问题和现象，请您拨打 95598 按“5”号键向我们反映。我们将细心聆听您的意见，如实记录并通知相关部门解决。我们承诺投诉 5 个工作日、举报 10 个工作日内给您一个满意的答复。

代理购电及电力交易业务请按 6，如您是工商业用户，需要了解代理购电或者电力交易方面相关政策、电价详情、办理流程等，请您拨打“6”号键接入专属服务团队，我们将为您提供专业服务。

电动汽车车联网业务请按 7，如您有电动汽车充换电相关诉求，请您拨打 95598 按“7”号键进入车联网，根据智能客服语音提示操作。

密码服务请按 9，如您需要重置用电查询密码或修改密码，请您拨打 95598 按“9”号键进入，根据智能客服语音提示操作，请您务必提前准备客户编号。

其他服务请按 0，如需要了解其他用电问题或需要人工服务，请您拨打 95598 按“0”号键进入，客服人员将竭诚为您服务。

温馨提示：根据语音提示选择人工服务，转接人工服务后如遇话务繁忙需要进行呼入排队，请您耐心等待。客服人员接听后，竭诚为您提供优质服务。同时为了节省您的宝贵时间，更快捷地办理业务，我们欢迎您使用网上国网 APP 自助服务，线上办理业务，并为您提供线上交互服务，尽快解决您的用电问题。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



能源监管投诉举报热线：



12398 能源监管热线
微信公众号



12398 能源监管热线 APP
(安卓版)



国网新疆电力有限公司
微信公众号（服务号）



“网上国网”App
下载二维码

