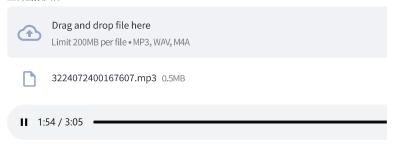


# 供电服务智能问答系统

上传音频文件



开始分析

### 通话记录

通号11339为您服务 喂 你好 你好 我是东华街道同家村的 今天我们村在那里换那个电电机里面 他说不是他们的问题 这我也不知道到底是什么问题了 那个电闸都是自己跳打的是那个955多少来的 95598好像 你打的是95598 好像是打的那一个 在我们那个抢到是我们表情的问题 反正上面就是运行那个灯是亮的 就是我搬那个电闸 它就跳下来的跟你联系过了的是吧那个师傅就是联系 他就说不是你们供电局的问题 说是我个人问个找一下电工 找一下那个社会电工 电工我都不知道 社会电工你认识吗 我们同家村这个大村叫什么 前面一个大的自然村 就是死里铺在张网怀网这一块 死里铺 死里铺的存的 然后就是客户资产和我们资产我们只处理供电公司资产 然后客户个人资产我们才还好遇到了你们的同事 我找他们要了个号码 那那个存电工 要不联系一下存电工 你们一下我再回你电话好不好 好的好的 谢谢你啊 麻烦了 没事 再见

## 通话记录结构化分析

以下是对客服通话记录的结构化梳理:

- 1. 受理时间: 未明确提及
- 2. 联系人: 东华街道同家村居民 (未提供姓名)
- 3. 联系地址: 东华街道同家村
- 4. 受理内容:
  - 。 用户家中停电, 电闸频繁跳闸。
  - 。 用户联系了供电公司(95598),被告知问题可能不在供电公司。
  - 。 用户不清楚如何处理, 询问电工的联系方式。
- 5. **后续跟进事项**:
  - 。 客户需要联系社会电工解决表后问题。
  - 。 客服建议客户联系存电工,并表示会询问存电工的电话号码。

# 解决方案

# 客户问题分析

localhost:8501 1/2

#### 1. 客户的具体诉求:

- 。 客户居住在东华街道同家村, 因电压器更换导致家中停电。
- 。 客户反映电闸频繁跳闸, 且无法恢复供电。
- 。 客户希望了解问题的具体原因,并寻求解决方案,但对如何联系电工感到困

### 解决方案

### 2. 根据供电营业规则,提供相应的解决方案:

- 根据供电营业规则,供电公司只负责电表及其前端的供电设施,电表后(即
- 。 客户的电闸跳闸可能是由于电表后线路或设备故障,建议客户联系专业电工

#### 3. **办理步骤**:

- 确认故障:客户需确认电闸跳闸的具体情况,是否有明显的短路或过载现象
- 联系电工:客户可以通过以下方式联系电工:
  - 向邻居或村委会询问推荐的电工。
  - 在当地社区或网络平台上寻找合格的电工。
- **电工检查**:请电工到现场检查电闸及电表后线路,确认故障原因。
- 维修处理:根据电工的检查结果,进行相应的维修或更换设备。

#### 4. 相关政策依据或条款说明:

- 。 根据《供电营业规则》第X条(具体条款需查阅相关文件),供电公司负责(负责。
- 。 此外,供电公司在处理客户报修时,会根据故障性质进行分类,明确责任划

### 结论

建议客户尽快联系专业电工进行检查和维修,以恢复正常供电。同时,供电公司可持问题。

localhost:8501 2/2