

电信用户申诉书

发送前：请把双大括号中的每个占位符替换为你的信息，并通读完整信件。只有在可选字段不适用时，才将其留空。

需要填写的字段

申诉人姓名 (必填)

{{appellant_name}}

示例: 王思远 提示: 填写与业务账户或合同记录一致的姓名或名称。

申诉人地址 (必填)

{{appellant_address}}

示例: 广东省深圳市南山区科技路 66 号 提示: 填写可以接收书面回复的现住地址或通信地址。

申诉人电话或邮箱 (必填)

{{appellant_contact}}

示例: wang.siyuan@example.cn , 139 0000 6128 提示: 填写申诉受理机构可以联系到你的电话或邮箱。

邮政编码 (必填)

{{appellant_postcode}}

示例: 518000 提示: 填写申诉人通信地址对应的邮政编码。

申诉日期 (必填)

{{appeal_date}}

示例: 2026 年 8 月 27 日 提示: 填写发出申诉材料的日期，并保存提交记录。

申诉受理机构名称 (必填)

{{appeal_recipient}}

示例: 广东省电信用户申诉受理中心 提示: 按运营商所在地选择对应省、自治区或直辖市的申诉受理机构。没有省级机构时，核对工信部电信用户申诉受理中心。

申诉受理机构地址或入口 (必填)

{{appeal_recipient_address}}

示例: 以工信部当前办事页面公布的地址或在线入口为准 提示: 从工信部当前办事页面或对应通信管理局页面复制地址、邮编或在线入口，不要使用过期搜索结果。

电信业务经营者名称 (必填)

{{operator_name}}

示例: 示例通信股份有限公司 提示: 填写合同、账单或官方客服页面中的正式名称。

运营商地址 (必填)

{{operator_address}}

示例: 广东省深圳市福田区深南大道 100 号 提示: 从合同、账单、营业执照信息或运营商官方页面核对被申诉人的地址。

电信业务名称 (必填)

{{service_name}}

示例: 家庭宽带套餐 提示: 填写宽带、移动通信、固定电话或其他实际业务名称和套餐。

业务号码或账户 (必填)

{{service_number}}

示例: 宽带账号 4400 2188 提示: 从账单或业务合同中复制手机号、宽带账号或客户编号。

争议发生日期 (必填)

{{incident_date}}

示例: 2026 年 8 月 10 日 提示: 填写首次发生或最近一次发生的日期。持续问题可在事实经过中补充起止日期。

服务地点或区域 (必填)

{{service_location}}

示例: 深圳市南山区科技路 66 号 3 楼 提示: 宽带填写装机地址, 移动服务填写发生问题的区域。

争议费用或损失金额 (必填)

{{disputed_amount}}

示例: 截至 2026 年 8 月多收费用 128 元 提示: 写明争议金额和币种。没有具体费用时填写无, 并在事实经过中说明服务影响。

事实经过 (必填)

{{facts}}

示例: 8 月 10 日起家庭宽带反复中断。8 月 11 日客服登记工单, 8 月 14 日仍未恢复, 期间仍按原套餐计费。 提示: 按日期写发生了什么、联系了谁、产生了什么费用或服务影响。只写你能用记录说明的事实。

向运营商投诉日期 (必填)

{{operator_complaint_date}}

示例: 2026 年 8 月 11 日 提示: 填写第一次正式投诉的提交日期, 不能用没有记录的估计日期。

向运营商投诉的渠道 (必填)

{{operator_complaint_channel}}

示例: 运营商官方 App 在线客服 提示: 填写客服电话、营业厅、App、在线客服或其他实际渠道。

工单或投诉编号 (必填)

{{operator_ticket}}

示例: 工单号 TS202608110087 提示: 完整复制运营商给出的编号。没有编号时如实填写未提供。

运营商回复日期或状态 (必填)

{{operator_response_date}}

示例: 2026 年 8 月 18 日 提示: 填写实际回复日期; 没有回复时填写未回复, 不要强行选择日期。

运营商回复内容 (必填)

{{operator_response}}

示例: 客服称已登记, 但未说明恢复时间, 也没有处理多收费用。提示: 尽量按原话记录, 区分已解决、部分解决、拒绝处理、承诺处理和没有回复。

申诉理由 (必填)

{{appeal_reason}}

示例: 运营商只登记工单, 未说明计费依据, 也未退还中断期间的费用。提示: 说明为什么对运营商的处理不满意, 或说明投诉后 15 日内未收到答复。

具体申诉请求 (必填)

{{appeal_request}}

示例: 核实中断记录, 说明计费依据, 退还与未提供服务对应的费用, 并书面回复处理结果。提示: 写明希望核实、纠正、退还或说明的具体事项, 不要只写请处理。

可另行提交的记录或证据 (必填)

{{separate_submission_records}}

示例: 8 月账单、工单记录、客服聊天记录和中断时间记录 提示: 本信不上传文件。列出你能通过受理机构指定的安全渠道另行提交的账单、工单、测速记录、聊天记录或照片。没有时填写无。

回复渠道 (必填)

{{reply_channel}}

示例: wang.siyuan@example.cn 提示: 填写可以接收并保存正式回复的地址、电话或邮箱。

主题

关于{{service_name}}的电信用户申诉, 业务号码{{service_number}}

信件正文

{{appellant_name}}

{{appellant_address}}

电话或邮箱：{{appellant_contact}}

邮政编码：{{appellant_postcode}}

{{appeal_date}}

{{appeal_recipient}}

{{appeal_recipient_address}}

主题：关于{{service_name}}的电信用户申诉，业务号码{{service_number}}

您好：

本人是{{operator_name}}的电信用户，现就以下电信服务争议提出书面申诉。

被申诉人：{{operator_name}}

被申诉人地址：{{operator_address}}

电信业务名称：{{service_name}}

业务号码或账户：{{service_number}}

争议发生日期：{{incident_date}}

服务地点或区域：{{service_location}}

争议费用或损失金额：{{disputed_amount}}

事实经过：

{{facts}}

我已于 {{operator_complaint_date}}通过 {{operator_complaint_channel}}向 {{operator_name}}投诉。工单或投诉编号为{{operator_ticket}}。运营商回复日期或状态为{{operator_response_date}}，回复内容如下：

{{operator_response}}

我提出本次申诉的理由是：

{{appeal_reason}}

我的具体申诉请求是：

{{appeal_request}}

我已先向被申诉人投诉。现因我对处理结果不满意，或因投诉后 15 日内未收到答复，提出本次申诉。请告知是否受理；如不予受理，请说明理由和需要补正的项目。如予受理，请通过以下渠道告知处理进展和结果。

回复渠道：{{reply_channel}}

本信不附文件。可供核对的记录或证据如下：

{{separate_submission_records}}

如需副本，我会按受理机构指定的官方渠道另行提交，并保留原件和提交凭证。

谢谢。

{{appellant_name}}