附件

**2017年2月12398热线部分投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉**  **举报单位** | **反映事项摘要** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 内蒙古自治区乌海市海勃湾区海勃湾电业局 | 群众反映，海勃湾电力分公司工作人员将线路接错。 | 经调查，反映事项属实。因乌海电业局有关工作人员责任心不强，改造工程验收检查不到位，导致问题发生。已要求乌海电业局加强工程管理，严把验收关，提高服务水平，避免类似事情发生。 |
| 2 | 河北省廊坊市文安县供电公司 | 群众反映，五金商贸街A9栋电压长期偏低。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年5月1日前解决低电压问题。 |
| 3 | 河北省秦皇岛市青龙满族自治县供电公司 | 群众反映，其所在村社突然停电。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已及时排除故障，恢复供电。 |
| 4 | 辽宁省丹东市振兴区供电公司 | 群众反映，其居住地从1月27日至2月6日一直停电，向95598供电服务热线反映后，答复应找物业维修，希望尽快解决停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因小区内部电缆出现故障导致停电。由于电缆属于用户产权，需物业公司自行维修。已督促供电公司向用户解释说明，投诉人对处理结果表示满意。 |
| 5 | 内蒙古自治区赤峰市克什克腾旗供电公司 | 群众反映，当地供电公司存在乱收费现象，虽多次反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因用户表计接反，导致问题产生。经协调督办，供电公司已现场更换了新电能表，并解决了争议电费问题。 |
| 6 | 吉林省延边朝鲜族自治州安图县供电公司 | 群众反映，其居住地每月平均停电4至5次。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司提出具体整改措施，排除故障隐患，保障稳定供电。供电公司承诺将采取有效措施，不会再出现频繁停电问题。 |
| 7 | 陕西省安康市平利县供电公司 | 群众反映，其居住地一直未安装线路，导致无法正常用电，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已于春节前解决了投诉人的用电问题。 |
| 8 | 陕西省安康市石泉县供电公司 | 群众反映，其居住地电压长期偏低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因占地纠纷，施工受阻，导致新架变压器未能投运。已要求供电公司加大与有关方面的协调力度，力争2017年3月解决低电压问题。 |
| 9 | 陕西省汉中市西乡县供电公司 | 群众反映，其居住地持续两、三年电压偏低，多次向96789供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年3月解决低电压问题。 |
| 10 | 陕西省汉中市洋县供电公司 | 群众反映，其居住地每年夏天电压偏低，已持续两年时间，向96789供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司安排专人对进户线进行更换，解决低电压问题。 |
| 11 | 陕西省汉中市洋县供电公司 | 群众反映，其居住地频繁停电，电压不稳定，关闭照明开关后，照明设备依旧有亮光，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因2月20日至21日，洋县普降大雪，导致停电约6小时。同时，因与投诉人同一计量箱的其他用户家中电热水器损坏，零线带电，导致投诉人家中灯管出现发光现象。已要求供电公司排除故障隐患，并向投诉人做好解释。 |
| 12 | 陕西省渭南市临渭区供电公司 | 群众反映，其光伏发电项目并网发电后，供电公司一直没有结算电费和补贴。 | 经调查，反映事项属实。因代开税票等问题，导致结算滞后。已要求供电公司按每月抄表电量先行结算电费，待代开税票等事宜解决后，再按正常程序结算电费。 |
| 13 | 陕西省西安市雁塔区供电公司 | 群众反映，其居住地电压偏高，导致家用电器损坏。 | 经调查，反映事项属实。因投诉人所在小区入住率低，造成电压偏高。经协调督办，已将变压器电压值调至正常范围。 |
| 14 | 陕西省延安市子长县供电公司 | 群众反映，其在办理缴费业务时，供电公司工作人员不允许刷卡缴费，对供电公司工作人员服务态度不满。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，投诉人已及时办理电费缴纳，并对相关责任人进行了绩效考核。 |
| 15 | 宁夏回族自治区吴忠市利通区供电公司 | 群众反映，利通区古城营业厅工作人员服务态度不好，故意刁难。 | 经调查，反映事项部分属实。由于解释说明不到位，引起误会，导致问题发生。已责令供电公司整改，加强员工教育与培训，提高服务水平，并对责任人员进行了绩效考核。 |
| 16 | 上海市浦东新区供电公司 | 群众反映，在没有收到欠费短信的情况下，被中止供电，需要供电公司向其道歉。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已向用户解释清楚停电原因，用户表示理解。 |
| 17 | 湖北省武汉市汉阳区供电公司 | 群众反映，当地供电公司变更结算方式为预缴费后，由于无纸质电费单，老人无法缴纳电费，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实，经协调督办，供电公司已将结算方式变更为原计费模式，群众表示满意和感谢。 |
| 18 | 广东省东莞市供电局 | 群众反映，其居住地更换电表后电压不稳，造成家用电器被损毁。向供电公司反映后，供电公司工作人员只是做了简单记录，却迟迟未告知解决方案。 | 经调查，反映事项属实。因进线零线与电表箱铜排（均为用户资产）接线点接触不良，导致电压升高，鉴于施工单位在换表过程中可能存在未及时发现零线接触不良导致家电损毁的问题，已督促施工单位与用户另行协商。 |
| 19 | 广东省汕尾市海丰县供电公司 | 群众反映，自家在未增加大功率电器的情况下，电费较上月高出近两倍，向95598供电服务热线反映后，供电公司反馈因电脑计数错误导致，却一直未处理争议电费。 | 经调查，反映事项属实。因抄表员误抄表计，导致电费超高。已责令供电公司进行整改，将多收电费转为用户预收电费，并对相关责任人作出了处理。 |
| 20 | 广东省汕尾市陆丰县供电公司 | 群众反映，当地供电公司将他人电线错接到自家电表上。 | 经调查，反映事项属实。在电能表批量轮换时，出现了错误。已责令供电公司及时纠正了错误，并对责任人员进行了绩效考核。 |
| 21 | 广东省韶关市翁源县供电公司 | 群众反映，其居住地常年电压偏低，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年10月解决低电压问题。 |
| 22 | 广东省深圳市南山区供电公司 | 群众反映，艺园路祥泰公寓居民楼连续多次停电，电线起火，向供电公司报修后，2个多小时无人处理。 | 经调查，反映事项属实。因变压器重载、电缆出现老化，导致连续多次出现故障停电。经协调督办，供电公司对故障电缆进行了更换，并新增一台箱式变压器，彻底解决了用户所在片区的用电问题。 |
| 23 | 广西壮族自治区来宾市供电公司 | 群众反映，其预付费充电卡无法充值，向当地供电公司反映只告知无法充值，未解释原因。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司向用户做出解释说明，并将用户预付费电表更换成普通电表，保证了用户正常用电。 |
| 24 | 海南省临高县供电公司 | 群众反映，其居住地因线路故障，停电多日，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司在确保安全的前提下，加快修复故障线路。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 25 | 山西省临汾市浮山县供电公司 | 群众反映，2016年6月，其与浮山县供电公司签署了分布式光伏发电并网合同，约定每月25日结算电费。但至今只结算了一次电费。 | 经调查，反映事项属实。因代开发票资格问题造成未及时结算相关费用。已要求供电公司做好解释，同时积极关注代开发票工作进展情况，及时结清费用。 |
| 26 | 山东省德州市夏津县供电公司 | 群众反映，其所在村社安装变压器后，却一直未供电，向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于占地纠纷导致低压线路及配电箱等部分工程未完成施工。已要求供电公司加大与相关方的协调力度，加快施工进度，尽快完成改造。 |
| 27 | 山东省淄博市淄川区供电公司 | 群众反映，其居住地频繁停电，导致多户家庭家用电器烧毁，希望解决赔偿问题。 | 经调查，反映事项部分属实。当地水电管理服务站联系供电公司协调解决故障停电问题时，因服务站员工提供信息错误，导致部分居民家用电器烧毁。经协调督办，该地区受损居民可直接联系当地水电服务站，由服务站统一进行赔偿处理。 |
| 28 | 甘肃省定西市临洮县东乡族自治县水利电力局 | 群众反映，其居住地每逢除夕便停电，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司提出具体整改措施，排除故障隐患，保障稳定供电。 |
| 29 | 浙江省湖州市南浔区供电公司 | 群众反映，其购买新能源电动汽车后，希望在其居住小区安装充电桩，供电公司却多次推脱，不予安装。 | 经调查，反映事项部分属实。由于物业公司不配合导致无法安装。已协调供电公司及物业完成充电桩安装。 |
| 30 | 江苏省徐州市泉山区供电公司 | 群众反映，其居住地供电质量差，导致家电损坏，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已与投诉人就维修方式问题达成一致意见。 |
| 31 | 福建省南平市建阳区供电公司 | 群众反映，当地供电公司收费时间不固定，电费产生后又不及时通知用户，造成用户超过缴费期限产生违约金。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司进行整改，采取补救措施，解决了收费时间不固定及收费通知不及时的问题。 |
| 32 | 福建省漳州市平和县供电公司 | 群众反映，其居住地每逢春节便停电。 | 经调查，反映事项属实。因返乡人员较多，造成春节期间用电负荷突增，导致停电。已要求供电公司进行增容改造。 |
| 33 | 河南省南阳市新野县供电公司 | 群众反映，其居住地持续半年电压不稳，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，将该地区列入2017年改造项目。 |
| 34 | 河南省濮阳市濮阳县供电公司 | 群众反映，其于2016年2月安装了光伏发电设备，但供电公司一直未按要求给予发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司与投诉人已协调解决补贴问题。 |
| 35 | 河南省信阳市息县供电公司 | 群众反映，在未接到停电通知的情况下，其商铺每星期停电一次，多次拨打95598供电服务热线咨询，却未能解释停电原因。 | 经调查，反映事项属实。因负荷过大，造成故障停电，又由于升级改造施工受阻，导致问题未能解决。已要求供电公司加大与相关方面的协调力度，待受阻问题解决后，将在一个月内完成施工改造。 |
| 36 | 河南省周口市郸城县供电公司 | 群众反映，其居住地持续两、三年电压偏低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已完成升级改造，解决了低电压问题。 |
| 37 | 河南省周口市郸城县供电公司 | 群众反映，其所在地三个村社共用变压器，导致电压低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司待2017年投资计划下达后，将新增变压器，解决低电压问题。 |
| 38 | 河南省周口市鹿邑县供电公司 | 群众反映，其居住地持续半年电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业进行升级改造。供电公司待2017年投资计划下达后，将对该地区进行施工改造，解决低电压问题。 |
| 39 | 河南省驻马店市新蔡县供电公司 | 群众反映，其居住地持续一年电压偏低，供电公司反馈正在进行改造，却一直未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加快升级改造进度，预计2017年3月解决低电压问题。 |
| 40 | 湖南省常德市鼎城区供电公司 | 群众反映，当地供电公司在没有提前通知的情况下，中止对其供电。 | 经调查，反映事项属实。因欠费问题，导致停电。经协调督办，投诉人补交欠费4小时后，供电公司恢复供电。 |
| 41 | 湖南省郴州市安仁县供电公司 | 群众反映，其居住地每逢春节便停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加强线路运行维护管理，保障电力稳定供应。 |
| 42 | 湖南省衡阳市常宁市供电公司 | 群众反映，其居住地长期电压偏低，当地供电公司因没有经费，无法更换变压器。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司反馈，将于2017年7月申报农网改造项目计划，待上级部门批复后，逐步对线路老旧设备、薄弱环节予以改造，届时可以有效改善当地电压偏低的情况。 |
| 43 | 湖南省邵阳市洞口县供电公司 | 群众反映，其居住小区突然停电。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 44 | 湖南省邵阳市邵东县供电公司 | 群众反映，自2016年12月入住小区后，每天都会出现停电情况，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，并对相关责任人进行了经济处罚。 |
| 45 | 湖南省湘西土家族苗族自治州龙山县供电公司 | 群众反映，其居住地电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因变压器配置容量小，供电半径大，线径小，导致低电压现象发生。已要求供电公司进行升级改造。供电公司将在2017年3月20日前，更换架空绝缘导线，预计到2018年年底，彻底解决该区域低电压问题。 |
| 46 | 湖南省永州市蓝山县供电公司 | 群众反映，其申请新装电表已有半年时间，但供电公司一直未予安装，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，投诉人电表已于春节前安装完毕。 |
| 47 | 国家电网公司95598客服中心 | 湖南省岳阳市临湘市群众反映，补缴欠费后，多次拨打95598供电服务热线，均告知将自动恢复供电，但供电公司告知需手动恢复供电。投诉95598供电服务热线接线员提供虚假信息，服务态度差。 | 经调查，反映事项属实。已要求95598客户服中心加强员工教育培训，提高服务水平，并对该接线员进行了绩效考核。 |
| 48 | 四川省成都市都江堰市供电公司 | 群众反映，自2016年11月至今，其居住地频繁停电，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司提出具体整改措施，排除故障隐患。 |
| 49 | 四川省成都市都江堰市供电公司 | 群众反映，其居住地持续一年频繁停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加快排除故障隐患，保障居民稳定用电。 |
| 50 | 国家电网公司95598客服中心 | 四川省成都市龙泉驿区群众反映，向95598供电服务热线报修停电故障，接线员却推脱属于物业公司负责。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，95598客服中心已对该接线员进行了绩效考核。 |
| 51 | 四川省广安市武胜县供电公司 | 群众反映，其居住地持续三、四年电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年年底解决低电压问题。 |
| 52 | 四川省广元市剑阁县供电公司 | 群众反映，其居住地电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因线径过小，造成电压偏低。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年5月前解决低电压问题。 |
| 53 | 四川省凉山彝族自治州西昌市供电公司 | 群众反映，其居住地因线路改造导致停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司在确保安全的前提下，加快线路改造进度。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 54 | 四川省泸州市合江县供电公司 | 群众反映，其居住地持续一年电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司已将该地区列入2017年改造项目，预计2017年夏季前解决低电压问题。 |
| 55 | 四川省泸州市叙永县恒安电力公司 | 群众反映，其居住地长期电压偏低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。该地区之前系地方小水电站经营管理，由于资金不足，多数配电设施未改造，存在低电压问题。已要求供电公司新增变压器，预计2017年6月解决低电压问题。 |
| 56 | 四川省绵阳市江油市供电公司 | 群众反映，当地供电公司对其频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实。已责令供电公司整改，保障稳定供电。 |
| 57 | 四川省南充市南部县供电公司 | 群众反映，其居住小区突然停电。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 58 | 四川省宜宾市兴文县供电公司 | 群众反映，其居住地长时间停电，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。因用户端开关故障，导致停电。经协调督办，供电公司已对故障开关进行了处理，恢复正常供电。 |
| 59 | 四川省资阳市安岳县供电公司 | 群众反映，其居住地电压不稳，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司已将该地区上报为2017年改造项目，待项目审批通过后，将进行施工改造。 |
| 60 | 云南省大理白族自治州大理市供电公司 | 群众反映，其经营客栈在春节期间每天都要停电2至3次，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司对该地采取了临时措施，缓解决了频繁停电问题，并承诺将进行增容改造，彻底解决停电问题。 |
| 61 | 云南省大理白族自治州大理市古城区供电公司 | 群众反映，其居住地频繁停电，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司提出具体整改措施，保障稳定供电，并做好停电信息的提前告知，避免此类事件的发生。 |
| 62 | 云南省曲靖市会泽县供电公司 | 群众反映，其居住地持续一年电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年6月30日前解决低电压问题。 |
| 63 | 云南省昭通市巧家县供电公司 | 群众反映，其居住地长期电压偏低，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司尽快进行升级改造，解决末端电压低的问题。 |
| 64 | 云南省昭通市盐津县供电公司 | 群众反映，其居住地持续两、三年电压偏低，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年年底解决低电压问题。 |
| 65 | 贵州省安顺市西秀区供电公司 | 群众反映，其居住地除夕停电，向95598供电服务热线反映后，工作人员承诺初一恢复供电却未落实，故投诉存在服务欺骗行为。 | 经调查，反映事项部分属实。因故障点位于山顶抢修困难，但于初一21时恢复供电。已要求供电公司向投诉人解释说明，投诉人予以认可。 |
| 66 | 贵州省毕节市七星关区供电公司 | 群众反映，自2015年开始，其居住地一直电压不稳定，多次向95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司进行升级改造。供电公司计划于近期新增变压器一台，彻底解决电压不稳定问题。 |
| 67 | 贵州省毕节市织金县供电公司 | 群众反映，其居住地突然停电，多次拨打95598供电服务热线，或无人接听或不通。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。由于同一时段95598供电服务热线电话大量涌入，导致遇忙未通，已要求95598供电服务热线加强停电信息传递，同时增时接线员数量应对话务高峰。 |
| 68 | 贵州省黔南布依族苗族自治州贵定县供电公司 | 群众反映，其居住地持续一年电压偏低。 | 经调查，反映事项属实。由于线路进行迁改调整用户相序，导致低电压问题，已要求供电公司将用户相序调回。 |
| 69 | 贵州省铜仁市沿河土家族自治县供电公司 | 群众反映，其居住地持续五年电压偏低，家用电器无法启动，多次向供电公司反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于供电半径较长，导致末端电压偏低，加之春节期间大量务工人员返乡负荷剧增，造成短时过负荷电压偏低。已要求供电公司进行升级改造，预计2017年6月解决低电压问题。 |