附件：2018年2月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况通报

| **序号** | | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网北京市电力公司顺义供电公司 | | 北京市顺义区群众反映，其所在区域“煤改电”后，供电所把之前的老电线杆放在胡同里，一直没处理。联系95598供电服务热线和供电所，迟迟未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域“煤改电”后，因该电杆存放位置较为隐蔽，供电公司清理疏漏导致未及时处理。经督办，供电公司已将电杆移走，用户表示满意。 |
| 2 | [国网天津市电力公司城西供电公司](http://www.baidu.com/link?url=m60ucuOr7FIVLhjC9zes7Mu0QFoTmA5QXesH2r3Ewkk_wuajBIFOIDcbf9DWX5RJPZ7Cn0tqBGPpOj24dYm2a_" \t "_blank) | | 天津市南开区群众反映，用户居住小区的楼门上方露天安装了一块电表，线路拉到某报刊亭内，存在安全隐患。希望尽快解决此安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年1月15日，该报刊亭已停业并拆除。经协调并联系报刊亭业主，业主同意到供电公司办理销户手续。2018年2月22日该安全隐患已消除，用户表示认可。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电公司 | | 邯郸市临漳县群众反映，其所在村庄电压低，村里已安装新变压器，但供电局一直没给新变压器通电。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域于2017年11月安装一台新变压器，由于年底施工量较大，导致未及时投运送电。经督办，2018年1月16日，供电公司对新装变压器实施通电，用户表示满意。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电公司 | | 邯郸市魏县群众反映，用户家于2017年6月安装了新电表，一直没有通电，还是使用走字快的旧电表。向95598供电服务热线和当地供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。户表轮换时由于用户不在家，安装新表后未拆除旧表。用户将旧表内剩余电量用完后申请新表接电，供电公司未及时接电。已向有关供电公司提出监管意见，供电公司已对两名责任人进行经济考核。 |
| 5 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | | 唐山市古冶区群众反映，其居住小区频繁停电，持续多年，向当地供电所和95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域最近两个月停电9次，其中过负荷跳闸8次，临时处理线路缺陷1次。主要因冬季取暖负荷激增，导致该区域线路严重超负荷。已要求供电公司加强设备巡视力度，协同管治有序用电，用户表示认可。 |
| 6 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | | 唐山市开平区群众反映，其居住地频繁停电，已持续两个月。向当地供电所和95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近一个月停电35次，主要因冬季取暖负荷剧增，导致该线路严重超负荷。已要求供电企业加强对供电设施的维护，降低故障发生率，减少对用户用电的影响，用户表示认可。 |
| 7 | 内蒙古电力(集团)有限责任公司鄂尔多斯电业局 | | 鄂尔多斯市准格尔旗群众反映，当地使用三相电，但长期缺相，烧坏三相泵，其经营场所无法正常用电。向供电局反映，未解决。希望解决长期缺项停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。由于电缆老化掉皮，造成短路烧断一相。事故当晚下雪路滑，照明条件不足，材料不到位，导致未及时进行电缆续接和更换。事故第二日，供电公司对故障进行了抢修处理，恢复正常用电，用户表示满意。 |
| 8 | 内蒙古电力(集团)有限责任公司呼和浩特供电局 | | 呼和浩特市新城区群众反映，其在2017年12月14日缴纳700元电费，12月19日自家停电，拨打供电局电话询问得知没有欠费，再次拨打无人接听。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司采控系统故障，造成充值未成功。经督办，目前用户居住地供电已恢复正常，同时向有关供电公司提出了监管意见。 |
| 9 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | | 四平市伊通满族自治县群众反映，自家电费之前交给小区物业，现物业表示已经把产权移交给供电所，而供电所与95598供电服务热线告知用户产权没有移交。希望帮助解决电费缴纳问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，2018年2月5日，用户居住小区物业将有关手续提交给供电企业，供电企业当日组织开展该小区低压供电工程验收等工作。2月8日该小区1300多户住户电表登记工作完成，次月起可在供电公司缴纳电费。 |
| 10 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | | 哈尔滨市通河县群众反映，供电企业通知于2018年2月1日早8点到下午3点停电，至今未恢复供电，拨打供电所电话无人接听。 | 经调查，反映事项部分属实。因遭遇大风暴雪天气，高压引线被树木压断造成用户所在区域故障停电。由于当天处理故障未安排专人接听电话。已于2018年2月1日17时55分恢复供电，用户表示认可。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | | 哈尔滨市依兰县群众反映，当地频繁停电，已持续一年多。联系95598供电服务热线，未处理。希望立即帮其恢复供电并尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域2017年共停电16次，其中春、秋检修计划停电3次，故障停电5次，技改工程施工停电8次。已督促供电企业加强线路巡视，同时继续改造相关线路，争取早日提高供电质量，用户表示认可。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司七台河供电公司 | | 七台河市新兴区群众反映，其向供电所申请改成民用电，一直未更改。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户于2017年12月18日申请变更，供电公司告知用户需将申请送至农电公司客户服务中心。12月19日用户用电类别完成变更。2018年1月电费票据上显示客户居民电价类别，用户表示认可。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | | 绥化市兰西县群众反映，其所在地频繁停电，已持续两年左右，向95598供电服务热线和供电企业反映，未彻底解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域共停电10次，其中5次为故障停电，5次为农村电网升级改造工程引起的计划及临时停电。已督促供电企业加强线路巡视，减少故障停电的发生，用户表示认可。 |
| 14 | 陕西地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | | 汉中市洋县群众反映，其居住地于2018年2月15日晚9时停电，且从2017年开始过年期间停电。拨打供电所服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项属实。停电系线路故障所致，供电企业于30分钟内处理完毕恢复供电。已要求供电企业加强线路巡检，制定应急处理措施，用户对处理结果表示满意。 |
| 15 | 陕西地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | | 汉中市洋县群众反映，其居住地从2018年2月15日晚20时左右开始停电，且当地连续十几年除夕夜停电。希望得到合理答复。 | 经调查，反映事项属实。停电系线路故障所致，供电企业于30分钟内处理完毕恢复供电。已要求供电企业加强线路设备巡视消缺，全力做好保供电工作。 |
| 16 | 国网陕西省电力公司商洛供电公司 | | 商洛市洛南县群众反映，其居住地十几年来春节期间一直在停电，希望彻底解决停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年2月15日除夕夜，用户所在区域负荷剧增，导致部分用户住所停电。后经抢修于当晚21时54分恢复供电。已要求供电企业加强设备线路巡检力度，做好对应解决措施。 |
| 17 | 陕西地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | | 渭南市华州区群众反映，其居住地每年过年都会停电。向96789供电服务热线和供电所反映，未解决。希望彻底解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因容量问题导致2016-2017年春节期间变电站短时过负荷。经协调，已完成增容，现变电站容量可满足需求。2018年2月15日因负荷急剧增长导致停电。供电企业已进行相关技术调整，满足用电需求。 |
| 18 | 国网陕西省电力公司西咸新区供电公司 | | 西安市户县群众反映，其于2017年6月安装光伏发电，至今未结算电费，希望尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业财务系统备案未完成，造成电费未按时结算。已要求供电企业向用户解释说明，并尽快结算电费。供电企业对相关责任人员进行了考核。 |
| 19 | 国网宁夏电力有限公司固原电力公司 | | 固原市西吉县群众反映，其居住地于2018年2月20日早上10点左右停电，拨打95598供电服务热线反映问题，告知正在抢修。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因线路故障停电，由于天降大雪，抢修工作无法顺利开展。当晚20时35分用户居住地恢复供电。已要求供电企业向用户解释说明，并加大线路隐患的排查力度，减少同一线路、同一设备重复停电的次数。用户对处理结果表示满意。 |
| 20 | 国网上海市电力公司市南供电公司 | | 上海市闵行区群众反映，其居住地于2018年1月28日凌晨3点左右停电，联系95598供电服务热线称24小时内恢复供电，但用户在现场没有看到维修人员，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域因电缆故障停电，因抢修难度较大导致恢复时间延长，该故障于2018年1月29日2时排除。由于抢修区域距离住户所在区域较远，用户未见抢修人员。已向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网上海市电力公司市南供电公司 | | 上海市闵行区群众反映，用户名字被写到别人的电费账单上面。向95598供电服务热线反映，未解决。希望给一个合理的解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业正在推进账单实名制工作，抄表员获取用户实名信息与实际户名不匹配。现已根据用户提供的实名制信息办理更名手续，并向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | | 合肥市庐阳区群众反映，其居住地频繁停电，已持续七八年时间，只要天气不好就会停电。向95598供电服务热线反映，未处理。希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域线路走廊内树障较为严重，2018年1月因暴雪天气树木压断导线导致再次停电。经协调，供电企业协同相关部门对影响安全运行的树障进行了彻底清除，并将该线路列入2018年改造计划。用户表示认可。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司淮南供电公司 | | 淮南市凤台县群众反映，其于2017年9月安装光伏发电，至今未结算电费，希望帮助尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2017年9月安装光伏发电，11月开始结算。供电公司由于当月预算问题，未结算电费。已向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 24 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | | 六安市裕安区群众反映，其上午缴纳结清电费，下午供电所给其停电。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业向用户道歉并解释说明，用户表示认可。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | | 黄冈市英山县群众反映，其居住地频繁停电。向供电所与95598供电服务热线反映，未能解决。 | 经调查，反映事项属实。因安装表计接火停电，导致短时停电。目前该用户所在小区表计安装已完成，以后不会发生类似问题，并向用户解释说明。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | | 武汉市江夏区群众反映，自家门口电线杆上的电表表箱没有门，下雨时会冒火花，存在安全隐患。向供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电企业已将相关电表迁移到新整改线路低压杆上，并更换新的电表表箱，规整用户出线，安全隐患已消除。 |
| 27 | 国网重庆市电力公司永川供电分公司 | | 重庆市永川区群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个多月。向供电所与95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在区域近2月共有2次计划停电，未发生过故障停电。已要求供电企业向用户解释说明情况，用户表示理解。 |
| 28 | 国网西藏电力有限公司山南供电公司 | | 山南市乃东区群众反映，其居住地于2018年2月16日中午停电。联系95598供电服务热线告知设备故障，至今未恢复供电。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2月16日，用户所在区域线路因故障跳闸停电，当日20时16分恢复供电。已要求供电企业向用户解释说明情况，用户表示理解。 |
| 29 | 南方电网广东电网公司汕头供电局 | | 汕头市龙湖区群众反映，其公司在2017年7月报装某住宅小区永久用电项目时，供电企业称开关房不能设置在地下一层，配电房不能设置在最底层，后供电企业又同意其他公司的类似报装。希望得到合理解释。 | 经调查，反映事项属实。群众反映前后报装标准不一致问题，是因为有关供电企业在2017年8月15日前后执行了不同的工程技术规则。经督促，有关电网公司已进行全面排查，要求向各地市供电企业书面发文明确小区配套供电设施适用规则，并将相关适用要求向社会公开。 |
| 30 | 广西水利电业集团全州县水利电业有限公司 | | 桂林市全州县群众反映，当地频繁停电，联系供电公司未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域近期因天气寒冷、负荷增加，导致设备故障停电2次。经协调，供电企业将加强运维管理，做好落后设备更换和隐患排查处理工作，且在停电时及时通知用户，取得理解。 |
| 31 | 广西水利电业集团全州县水利电业有限公司 | | 桂林市全州县群众反映，其居住地常年电压低，向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在区域线路投产较早、供电半径长，导致低电压问题。经协调督办，该区域已列入农网改造项目，供电企业将加强线路管理维护，提升供电可靠性。 |
| 32 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | | 贺州市平桂区群众反映，其居住地电压低，已持续十年左右。向供电企业反映，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户居住地位于线路末端，线路投运早、导线线径小、供电半径大，导致低电压问题。经协调，供电企业已计划一周内对部分线路进行改造，缓解低电压问题，还将通过改造彻底解决低电压问题。 |
| 33 | 南方电网广西电网公司南宁供电局 | | 南宁市青秀区群众反映，其于2017年10月向供电企业报装新能源汽车充电桩，供电企业告知产权属于物业，让用户自己联系施工队。多次向95598供电服务热线及供电企业反映，未解决。希望帮助尽快安装充电桩。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户所在小区供配电设施未移交，根据相关规定，应由用户自行委托有资质单位安装公变至表位配套供电设施。经协调，供电企业将此类小区充电桩报装客户纳入低压零散户免费报装政策实施范围，并为用户办理装表接电。 |
| 34 | 广西水利电业集团苍梧县水利电业有限公司 | | 梧州市苍梧县群众反映，当地频繁停电，已持续一个月。每晚19时至21时停电。联系966022供电服务热线，提示是空号。希望帮助尽快解决停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因农网改造，该镇供电存在较大负荷缺口。目前供电企业已将停电情况进行公告。966022供电服务热线因故障问题未能接通。经督办，供电企业将进一步做好服务，取得用户理解，同时将对966022供电服务热线加强管理。 |
| 35 | 国网山西省电力公司朔州供电公司 | | 朔州市山阴县群众反映，其于2017年6月申请安装光伏发电，至今未并网。供电所称消纳不足，不能并网。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户申请的分布式光伏发电项目距离电源点较远，该项目发电量目前无法就地全额消纳。经协调，供电企业计划分批次接入用户项目，待该地区负荷增长后再全额接入。 |
| 36 | 山西锋锐科技有限公司 | | 太原市迎泽区群众反映，山西锋锐科技有限公司冒用本人在内的多人证件申请承装（修、试）电力设施许可证。 | 经调查，反映事项属实。山西锋锐科技有限公司存在伪造资质和无证施工事实，现已转入立案调查和行政处罚程序。 |
| 37 | 国网山东省电力公司菏泽供电公司 | | 菏泽市开发区群众反映，其居住地一户一表改造工程停滞。希望尽快完成改造。 | 经调查，反映事项属实。目前供电部门已为用户所在小区7栋居民楼完成户表送电。目前电力供应暂能保证用电需求。 |
| 38 | 国网山东省电力公司济宁供电公司 | | 济宁市泗水县群众反映，其于2017年9月安装光伏发电，一直没有结算电费。向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。2017年12月供电企业确认光伏发电电量并开具收据，流转财务部门结算。因财务系统年度决算，财务管控系统暂时关闭。截至2018年2月9日已完成全部电费支付。 |
| 39 | 国网山东省电力公司烟台供电公司 | | 烟台市莱阳市群众反映，其居住地从2018年2月15日开始频繁停电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域期间共发生3次停电。经督促，该问题已经解决。 |
| 40 | 国网甘肃省电力公司定西供电公司 | | 定西市临洮县群众反映，其居住地于2018年2月15日19时开始停电。向95598供电服务热线反映，一直无法接通。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2018年2月15日除夕夜19时左右，用户所在区域举办活动，引发局部火情，导致部分线路断线停电。经供电企业抢修于当晚23时左右恢复供电。 |
| 41 | 国网甘肃省电力公司甘南供电公司 | | 甘南州合作市群众反映，在未被通知及未欠费情况下，供电企业于2018年1月22日给其家停电。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户2018年1月电费未缴纳，供电企业在未通知用户的情况下，于1月21日实施停电。已要求供电企业加强规范供电服务行为。供电企业对相关责任人员进行了经济处罚，并向用户解释道歉，用户表示满意。 |
| 42 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | | 临夏市康乐县群众反映，自家每月电费都在八九十元，2018年1月电费突增到一千三百多元。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决电费高问题。 | 经调查，反映事项属实。由于抄表员长期估抄造成累积电费1336.13元。已要求有关供电企业严格执行电费抄、核、收规定，杜绝未按时抄表、估抄、漏抄现象。供电企业对相关责任单位及人员进行了通报批评和经济处罚，并向用户解释说明。用户表示认可，将分5个月缴清电费。 |
| 43 | 国网甘肃省电力公司平凉供电公司 | | 平凉市庄浪县群众反映，村里高压线路距离用户房屋不足两米，低压线不足一米，存在安全隐患。向供电企业及95598供电服务热线反映，至今未得到解决。希望尽快解决此安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。现场实测高压线路与用户房屋垂直距离约为2.9米，低压线路距离过小。经协调督办，供电企业计划在2018年春检期间将用户居住院外原10米电线杆更换为15米电线杆，彻底解决问题。 |
| 44 | 国网浙江省电力有限公司杭州供电公司 | | 杭州市西湖区群众反映，其居住地从2018年1月开始频繁停电。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。停电问题系变压器配件故障导致。供电企业临时提供了其他配件，待新采购配件到达后再更换。 |
| 45 | 国网浙江省电力有限公司金华供电公司 | | 金华市义乌市群众反映，其于2017年9月安装光伏发电，补贴一直未下发。希望尽快下发补贴。 | 经调查，反映事项属实。供电企业已于2018年1月26日为用户结算2017年10月至2018年1月电费。待用户向当地能源主管部门备案后，即可发放居民光伏补贴。 |
| 46 | 国网河南省电力公司平顶山供电公司 | | 平顶山市汝州市群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个月。多次向供电企业及95598供电服务热线反映，没有得到解决。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在区域控制柜开关跳闸导致停电。供电企业已对老化线路进行整改，并更换漏电保护器，该区域已恢复正常用电。 |
| 47 | 国网河南省电力公司南阳供电公司 | | 南阳市社旗县群众反映，其于2015年2月交了200元电费，当天出去打工。2017年4月用户回家发现电表被更换，但之前电表费用未退还。多次联系供电企业未解决。希望尽快退还电费。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地户表轮换后，用户到供电企业办理退费，供电企业受理后告知用户走退费流程需时限，办理完成后让管片电工通知用户。经督办，供电企业已通过走退费流程方式将旧表余额退补给用户。 |
| 48 | 国网河南省电力公司驻马店供电公司 | | 驻马店市上蔡县群众反映，其公司频繁停电，已有一星期左右。向供电企业及95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因配合施工导致停电。现施工已经结束，供电恢复正常。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | | 长沙市浏阳市群众反映，供电企业多收用户2800元电费，一直未退还用户。希望尽快退还电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业将该用户错误绑定其他用户银行账号，导致错收电费。已要求供电企业向用户解释并尽快解决问题。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | | 长沙市岳麓区群众反映，其居住地电压不稳，频繁停电持续多年。向供电企业反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域存在频繁停电及低电压问题。经协调督办，供电企业已将该区域列入2018年改造计划，施工后将彻底解决低电压及停电频繁问题。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司怀化供电公司 | | 怀化市靖州苗族侗族自治县群众反映，其他人家欠费，但供电企业把用户家电停了。希望得到合理答复并核实什么原因导致停电。 | 经调查，反映事项属实。供电企业催费停电操作失误，导致未欠费的用户家停电。已要求供电公司加强管理，避免类似事件再次发生。 |
| 52 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | | 邵阳市邵阳县群众反映，其安装光伏发电，补贴一直未下发。希望尽快下发补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户2017年10月前补贴已结算，10月后因供电企业存在抄录数据问题，导致结算不及时。供电企业已对相关责任人员追责。 |
| 53 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | | 成都市郫都区群众反映，其居住地频繁停电。向供电企业反映，未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2017年10月至今，用户所在区域共有3次停电，其中1次计划停电，2次故障停电。已要求供电公司加强线路设备巡视，并及时与用户沟通停电信息。 |
| 54 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | | 成都市郫都区群众反映，2017年12月14日晚21时自家电表跳闸停电，联系95598供电服务热线告知90分钟内处理，迟迟无人来检修。 | 经调查，反映事项属实。当晚因故障较多，该笔工单被遗漏，造成未及时处理。已要求有关供电公司加强员工培训，提高工作责任心。供电公司按规定对2名相关责任人员进行了处罚。 |
| 55 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | | 达州市开江县群众反映，其居住地于2018年2月15日晚21时30分停电。拨打供电服务热线打不通。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域2018年2月15日因电力线路负荷过载及小动物进入变压器导致跳闸，造成开江县11个村停电，停电时间1小时。 |
| 56 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | | 绵阳市三台县群众反映，其居住地频繁停电，已持续半个月。联系供电服务热线无人接听。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2017年11月底至12月中旬，用户所在区域停电5次，其中4次计划停电，1次故障停电。供电服务热线处于试运行期，非工作时间可根据语音提示使用其他服务电话。已要求供电公司合理安排计划检修停电，并对供电服务热线加强宣传。 |
| 57 | 南方电网云南电网公司普洱供电局 | | 普洱市思茅区群众反映，从2016年开始，每到用电高峰期其居住地就频繁停电，均未提前通知。向供电企业及95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决用电高峰频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于配网线路故障跳闸时有发生，计划停电次数偏多，转供电手段单一等原因导致频繁停电。已要求供电企业加强配网线路日常巡视和综合停电管理；加强对配网现状的全面排查，针对薄弱环节申报农网改造项目；通过短信通知或采取保供电等方式确保用户生活急需用电。 |
| 58 | 南方电网云南电网公司普洱供电局 | | 普洱市思茅区群众反映，其居住地频繁停电，已持续一年。向供电所及95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。停电原因为线路故障、转供电和计划停电等，已要求供电企业采取措施，减少停电，同时做好提前告知和解释说明工作。经督促，供电企业已向用户道歉，用户表示理解。 |
| 59 | 南方电网云南电网公司曲靖供电局 | | 曲靖市罗平县群众反映，其于两三个月前向供电所申请移表，电线已安装，电表一直未安装。向供电企业和95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，供电企业与用户消除误会，达成共识，并已解决问题。已要求供电企业进一步增强主动服务的意识，提升服务质量和效率，严格控制用电报装时限。 |
| 60 | 南方电网云南电网公司玉溪供电局 | | 玉溪市华宁县群众反映，用户家更换新电表时，供电企业没有安装新的小闸阀。向供电企业和95598供电服务热线反映，未能解决。希望尽快安装新闸阀。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区统一更换电能表时出现疏漏，未给用户家安装此闸阀。经督促，有关供电企业已为用户安装了小闸阀。已要求供电企业提高对施工单位的管控，把好质量关；提高员工服务意识，加强与用户的服务沟通，树立良好的服务形象。 |
| 61 | 南方电网贵州电网公司贵阳供电局 | | 贵阳市南明区群众反映，其于2016年12月办理过户，供电企业给错账户，导致错缴电费。供电企业协调处理后，2017年12月25日用户再次收到了催款通知书。希望帮助解决电费缴纳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户办理更名过户手续时，因供电企业工作疏漏，发生用户编号错误，导致用户误缴电费、收到错误催费短信、催费通知单等问题。已责成有关供电企业立即纠正错误。供电企业已对用户信息核实修改，对相关责任人员进行批评教育并处罚，同时向用户沟通解释，争取用户理解。 |
| 62 | 南方电网贵州电网公司凯里供电局 | | 黔东南苗族侗族自治州凯里市群众反映，其居住地从2018年1月20日左右开始频繁停电。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。入冬后，用户所在区域因居民取暖负荷大量增加，变压器过载导致频繁停电。已责成有关供电企业先行采取负荷转移等措施解决近期频繁停电问题，同时尽快制定新增配变方案，彻底解决该区域用电需求问题。经协调督办，2018年2月10日新增变压器已竣工投运。 |
| 63 | 贵州省万峰电力股份有限公司 | | 黔西南布依族苗族自治州兴义市群众反映，其居住地电压低，已持续两三年。向95598供电服务热线和供电企业反映，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近年来由于住户不断增加导致负荷高峰期存在电压低的情况（现场测量180V）。经协调督办，供电企业已紧急新增一台变压器，于2018年2月9日竣工投运，彻底解决该小区电压低问题。 |