附件：2018年3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朝阳供电公司 | | 北京市朝阳区群众反映，其在2017年12月被扣了两千多元电费。向95598供电服务热线反映，被告知因电表信号不好导致集中扣费。用户表示之前每个月都交了电费，希望尽快解决这个问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户居住地电表采集器信号不良，数据未能及时上传。经维修后数据上传成功，但产生了阶梯电量。经协调督办，有关供电企业向用户解释说明了产生阶梯电量的情况，并为用户补加了电费，用户表示满意。 |
| 2 | 国网北京市电力公司房山供电公司 | | 北京市房山区群众反映，其在10年时间里没有收到过用电缴费通知短信。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。希望能够接收用电缴费通知短信。 | 经调查，反映事项属实。查询系统未发现短信发送记录。经督办，有关供电企业将短信接收时间段由10至12时更改为0至24时，并按用户要求增加了短信订阅电话号码及电费预警档位，用户表示满意。 |
| 3 | 国网天津市电力公司城东供电公司 | | 天津市河东区群众反映，供电所告知用户因系统升级用户家原使用的插卡电表不能缴纳电费，用户不想更换智能电表，向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司系统升级，现使用量控电表的用户只能到指定营业厅购电。有关供电公司已就系统维护升级带来的不便向用户致歉，并建议用户更换智能电表以拓宽便捷购电渠道。 |
| 4 | 国网河北省电力公司石家庄供电公司 | | 石家庄市无极县群众反映，其于2017年3月光伏并网发电，从2017年11月开始无法抄电表的发电量。联系供电所称数据采集不上，向95598供电服务热线反映，没有解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司营销系统与远程采集系统中间库数据未同步，造成光伏抄表数据丢失。经督办，有关供电公司已于2018年2月解决用户电费计算问题，并对相关责任人进行了通报考核，用户表示满意。 |
| 5 | 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，当地供电局告知其因电量大超负荷要限电，2018年3月7日停电，一直未恢复供电。向95598供电服务热线反映，也未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年3月7日用户居住地线路过负荷导致停电，停电时间较长，超过16小时。已督促有关供电企业切实落实监管约谈要求，解决唐山开平地区群众用电问题。 |
| 6 | 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，其居住小区楼下的地线断了，偶尔会出现打火花现象，存在安全隐患。向95598供电服务热线反映，一直未解决。希望尽快解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。供电企业现场检查发现存在地线漏电问题，拆除电表箱中原有地线后，用户反映的打火花现象已消除。已要求有关供电企业加大老旧小区电力改造力度，加强安全用电宣传，保证群众安全用电，用户表示满意。 |
| 7 | 内蒙古电力(集团)有限责任公司乌兰察布电业局 | | 乌兰察布市集宁区群众反映，其于2018年2月21日早上9时左右开始拨打95598供电服务热线，一直打不通。希望解决95598供电服务热线打不通的问题。 | 经调查，反映事项属实。原因是有关供电企业供电分局较多，语音自动播报时间较长，涉及拨号键较多。供电企业已向用户致歉。已督促有关电力公司尽快实现全网95598供电服务热线集中管理，彻底解决打不通热线电话的问题，全面提高供电服务水平。 |
| 8 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | | 呼伦贝尔市海拉尔区群众反映，其家人离家两个月，回家后发现停电，冰箱的食物都坏了。用户家不存在欠费问题。向95598供电服务热线反映，一直未解决。希望对此问题做出合理答复并处理。 | 经调查，反映事项属实。有关供电公司于2018年1月4日接管用户所在地区。在前期电能表更换及线路改造施工时，施工单位更换电能表操作失误导致用户家中停电。经督促，有关供电公司已对相关责任人员进行了经济处罚，并向用户致歉，用户表示满意。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司 | | 丹东市振兴区群众反映，其居住地于2018年2月28日晚因天气原因停电，供电局当晚未处理好。用户第二天早8时向95598供电服务热线反映，仍未解决。 | 经调查，反映事项属实。当晚由于雨雪天气，不宜作业，供电公司在次日上午更换了真空开关，并于11时52分恢复供电。已要求供电公司将抢修情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | | 沈阳市沈北新区群众反映，其于2017年8月1日安装光伏发电，至今未结算电费。联系供电局，未予解决。 | 经调查，反映事项属实。有关供电企业已告知用户目前正在进行补贴审批流程，3月20日前可将补贴发给用户，用户表示认可。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | | 沈阳市沈河区群众反映，其居住地最近一个月频繁停电，联系95598供电服务热线，未解决问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户居住地近期停电共6次。经督促，供电公司已更换故障开关，彻底解决了该地区频繁停电的问题，用户表示满意。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | | 长春市榆树市群众反映，其居住地电压低，已持续8年时间。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用电高峰时间，处于线路末端的用户存在电压低的问题。经协调督促，有关供电企业已重新调整该区域负荷分布，缓解低电压，用户表示认可。 |
| 13 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | | 松原市扶余县群众反映，其居住地停电，用户拨打95598供电服务热线报修，没有工作人员联系用户，也未看到维修人员。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域电缆延长线被楼上抛物所砸导致停电。由于任务繁重，抢修过程中未及时电话告知用户。已督促供电公司与用户沟通，并将抢修情况向用户解释清楚。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | | 哈尔滨市尚志市群众反映，用户家电表显示度数与电费账单不一致。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快处理此事并退还多收的电费。 | 经调查，反映事项属实。供电公司抄表员抄表错误，导致用户多交电费。经督促，供电公司已向用户解释说明并道歉，将多收电费退还用户，同时更正数据信息，用户表示满意。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | | 绥化市肇东市群众反映，近3年其居住小区频繁停电。联系供电所及95598供电服务热线反映，告知正在排除故障，但问题一直得不到彻底解决。 | 经调查，反映事项部分属实。2016年至今，用户所在区域共停电7次，其中计划停电3次，故障停电2次，临时停电1次，单户停电1次。已督促供电公司加强对线路的检查维护，并向用户解释说明停电原因。 |
| 16 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | | 西安市长安区群众反映，其居住地于2018年2月15日19时左右停电。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。已要求供电企业加强对线路和设备的巡视与维护，供电企业计划于2018年对该线路进行全面检修消缺。 |
| 17 | 国网上海市电力公司崇明供电公司 | | 上海市崇明县群众反映，其居住地从2017年7月开始电压低，向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户外线部分搭头松动，供电企业已进行调换铜铝过渡，解决用户处低电压问题，用户表示满意。 |
| 18 | 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司 | | 安庆市怀宁县群众反映，用户家的入户线没有固定好，存在安全隐患，向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户邻居在砍伐杂树时拉断用户家的下户线钢丝绳。供电企业已修复该下户线并向用户解释说明情况，用户表示认可。 |
| 19 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | | 滁州市定远县群众反映，当地电压低，做饭困难。联系当地供电部门，没有解决，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地存在季节性低电压问题。经督促，供电企业计划于2018年5月底前对该区域进行整改，解决电压低的问题，用户表示满意。 |
| 20 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | | 六安市金安区群众反映，其居住地电压低，已持续16年，一直未得到处理。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。由于部分材料未到位，供电公司整改工程未如期完成。现计划于2018年12月完成整改，解决该区域电压低的问题。 |
| 21 | 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，下雪导致电线杆倒在用户家屋檐下，将用户家电表也拽了下来，孩子来回经过存在很大安全隐患。向当地供电所及95598供电服务热线反映，一直未处理。 | 经调查，反映事项属实。受雪灾影响，电力线路设备故障停运抢修工作繁忙，未第一时间处理用户反映的情况。供电公司计划于近期对用户家下火线及表箱进行更换，并直立电杆，消除隐患。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司恩施供电公司 | | 恩施土家族苗族自治州咸丰县群众反映，其居住地频繁停电，已持续两年左右。向95598供电服务热线和当地供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于冬季用电负荷猛增，用户所在区域断路器及低压线路过载，导致跳闸停电。经督促，供电企业已对断路器进行增容更换，并改造了低压线路，消除了用户所在区域的设备隐患。 |
| 23 | 国网湖北省电力有限公司荆门供电公司 | | 荆门市东宝区群众反映，当地高压线下面有木工厂。根据规定，高压线下不允许堆放易燃物品，木工厂的木材锯末均为易燃物，以前也起过火，存在安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。有关供电企业线路保护区内有木材加工厂，且线下堆放了原木木料。供电企业已向木材厂下达安全隐患告知书，并将线下堆积超高木料转移。现堆积木料与导线符合相关安全距离要求。 |
| 24 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | | 赣州市兴国县群众反映，其居住地电压低，已持续两年多。联系当地供电所，至今未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域低电压问题由供电半径长、线径小、用户较为分散导致。经协调督促，供电企业将该区域列入2018年农网升级改造计划，已新建一台100kVA配变，正在进行低压线路改造，近期即可解决用户反映的低电压问题。 |
| 25 | 国网江西省电力有限公司赣西供电公司 | | 新余市渝水区群众反映，其于2017年5月并网光伏发电，补贴与电费至今未发放。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司营销系统原因导致用户光伏补贴和上网电费结算滞后。经督促，供电公司已向用户解释沟通并致歉，同时承诺在2018年3月底前确保发放到账，用户表示认可。 |
| 26 | 国网重庆市电力公司黔江区供电分公司 | | 重庆市黔江区群众反映，其居住地电压低，已持续两三年时间，联系95598供电服务热线和供电局，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因原配电线路导线线径较小，供电半径大，以及近两年居民新建房屋和家用电器激增导致低电压。有关供电企业于2017年11月下达该片区改造计划，于2018年3月开工、6月完工，已向用户说明，用户表示认可。 |
| 27 | 国网西藏电力有限公司拉萨供电公司 | | 拉萨市城关区群众反映，其居住地经常停电。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地电工私自操作故障变压器引起线路跳闸。供电公司已对有关电工进行安全教育。已要求供电公司对各住宅小区电工开展用电培训，杜绝此类事件的发生。 |
| 28 | 南方电网广东电网公司东莞供电局 | | 东莞市群众反映，其工厂的变压器已经建好，于2017年2月向供电所申请通电，供电所答复2017年12月给通电，至今没有通电。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户投资建设的配电房未达验收标准及供电企业对项目跟踪不到位、业扩配套建设与用户报装用电需求衔接不够紧密等原因导致无法按时通电。经协调督促，供电企业已向用户解释说明，并完成接火送电。同时供电企业已对有关责任人员进行问责，并制定了整改措施。 |
| 29 | 南方电网深圳供电局有限公司 | | 深圳市龙华区群众反映，其于2017年5月更换新表时，发现两个电表装错了。联系供电局称电表确实装错，但至今无人处理。希望尽快解决电表装错的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业开展低压集抄改造时，因施工方录入错误导致两处用户实际电表与系统中用电地址不符。因另一用户不在现场未能确认具体情况及退补方案。经协调督促，供电企业已向用户提供退补方案，并做好解释说明工作。 |
| 30 | 南方电网广东电网公司云浮供电局及相关供电设施产权单位 | | 云浮市云城市群众反映，云浮市供电设施存在数以万计的安全隐患。希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。群众反映的云浮市33项供电安全隐患可划分为六大类问题。第一类是金属表箱为“三无”产品、不接地、内置木板等问题，部分属实，有关产权单位已作处理并制定整改计划，2018年底可完成整改；第二类是藤蔓树木未及时清障问题，部分属实，有关产权单位已作处理，并加强运维；第三类是配电箱腐烂、防小动物不足等问题，属实，有关产权单位已作处理，并立项更换表箱；第四类是箱门缺失问题，属实，有关产权单位已作处理；第五类是线行范围有建筑物问题，部分属实，产权单位已作处理，并报告地方政府相关管理部门协调处理；第六类是配变台区设备设施残旧、安装高度不足等问题，属实，产权单位已作处理，并列入改造计划。已责成有关电网公司开展供电设备安全隐患整改工作，同时举一反三，开展全网配网隐患专项排查工作，并对发现的隐患和缺陷进行常态化管控，提高安全生产管理水平。 |
| 31 | 广西水利电业集团平乐供电分公司 | | 桂林市平乐县群众反映，用户未收到任何欠费通知，被供电所强行断电。交费后工作人员告知三天内恢复供电，现已断电两天，仍未恢复。联系966022供电服务热线，打不通。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。经督促，供电企业已向用户解释说明，并已恢复供电。鉴于有关供电企业多次出现未按规定要求执行欠费停电、复电程序复杂、复电时间长等问题，已责令其整改，并严格执行欠费停电有关程序及供电监管有关要求。 |
| 32 | 广西水利电业集团都安县水利电业有限公司 | | 河池市都安县群众反映，其居住地电压低，已持续两三年时间。联系966022供电服务热线反映，未解决，且热线服务态度恶劣。希望尽快解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项属实。低电压问题是由于用户所在区域投运较早，导线线径小、供电半径大、线路老化导致。经调取通话录音，热线接线员无过激言语，但存在语气生硬的问题。经协调督促，供电企业计划利用自有资金改造部分低压线路，于2018年6月底前完成该区域增容改造，并加强对接线员的培训。 |
| 33 | 广西水利电业集团博白供电分公司 | | 玉林市博白县群众反映，其居住地近两年电压低，联系供电所，让村民出费用解决。 | 经调查，反映事项部分属实。低电压问题是由于用户所在区域容量不能满足负荷增长需要导致。经督促，供电企业已更换台变，解决了低电压问题。未发现让村民出费情况，已要求供电企业向用户做好解释说明。 |
| 34 | 南方电网海南电网公司詹州供电局 | | 詹州市群众反映，2017年12月24日下午两点整个村停电，至今未恢复。联系95598供电服务热线，未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村生活用水抽水站拖欠当年1月至10月电费。供电企业采取单独停电失效后，实施拆除村台变高压连接线进行全村停电，于缴清电费当天复电。因供电企业在实施欠费停电催缴过程中存在扩大停电范围情况，经督促，有关供电企业已进行绩效考核并整改，对相关责任人作出处理。 |
| 35 | 南方电网海南电网公司东方供电局 | | 东方市群众反映，近两次计划检修停电未通知。希望停电之前有通知。 | 经调查，反映事项属实。供电企业未提前7日发布停电公告，而是在停电当日发送短信通知，且漏发给该用户。经协调督促，供电企业已向用户做好解释说明，并将加强停电管理，按规定要求发布停电通知。 |
| 36 | 南方电网海南电网公司东方供电局 | | 东方市群众反映，自家从2017年8月开始电费增高，申请校验电表无问题，供电局也没处理，希望尽快解决电费增高问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业工作人员变动，未及时抄表，导致用户电量电费积压，当月电费突增。经督促，有关供电企业已考核并整改，同时向用户作好解释工作。 |
| 37 | 国网山西省电力公司太原供电公司 | | 太原市古交市群众反映，其居住地频繁停电，已持续两年左右，每个月停电五次左右。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路通道主要为山区、林区,地形复杂，线路档距大，受地质灾害和自然灾害风险影响较大，且故障多发在恶劣天气，道路通行困难，造成抢修时间长。已约谈有关供电企业负责人，并提出5点监管意见。供电企业已按要求制定整改计划，立项新建一座环网柜，并对两条故障严重的分支线路进行绝缘化改造。 |
| 38 | 国网山西省电力公司运城供电公司 | | 运城市永济市群众反映，2017年12月当地农网改造时，供电所把田地的旧线拆走，新线没有安装。向95598供电服务热线反映，一直没有处理。如果供电时间太晚，则无法抽水浇地，希望尽快供电。 | 经调查，反映事项属实。因机井通工程用户所在地旧线路拆除，新线路架设暂未安排至该地区。因需引黄河水浇灌土地，已要求供电公司尽快为用户恢复供电。供电公司已利用库存旧线先期为该地区恢复供电，待用电高峰期过后，再行完成新线路架设工作。 |
| 39 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | | 青岛市胶州市群众反映，其于2017年8月安装全额上网光伏发电，补贴尚未下发。希望给予解释并尽快下发补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。由于光伏厂家代办业务时将用户的结算银行卡号提交错误，导致供电公司在2017年12月结算时无法完成汇款。经督促，供电公司已为用户更正银行卡号，并与用户沟通协商于2018年第一季度一并结算，用户表示认可。 |
| 40 | 国网山东省电力公司潍坊供电公司 | | 潍坊市昌邑市群众反映，近两个月用户居住小区频繁停电，导致家电被烧坏。联系供电所及95598供电服务热线，未得到彻底解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电质量问题导致用户家的电冰箱损毁，供电公司已联系维修人员进行维修。已要求供电公司合理安排停电计划，加强线路巡视，强化设备检测措施，用户表示认可。 |
| 41 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，天气不好时村中经常停电，两次烧坏家电。经多次线路维修未彻底解决停电问题，且很多地方电线外露，存在安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域线路因运行时限较长存在老化现象。经协调督促，供电公司计划利用2018年配网线路及设备成本类维修整治项目解决该问题，并计划于2020年前对该地区电网进行全面改造，彻底解决该地区电网整体落后现状。 |
| 42 | 国网甘肃省电力公司陇南供电公司 | | 陇南市礼县群众反映，其居住地电压低，已持续十多年。联系供电所，至今没有解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域距供电台区较远，供电半径偏大、线径偏小，存在季节性低电压问题。经协调督促，供电企业已调整变台档位，初步改善电压。为彻底解决低电压问题，下一步将延伸线路、增设变压器及改造低压线路，计划5月底前完成。 |
| 43 | 国网福建省电力有限公司南平供电公司 | | 南平市武夷山市群众反映，当地从2017年7月至今频繁停电，每月停电两三次。向供电所及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。因2017年用户所在区域用电性质改变较大，容量突增，焙茶集中，导致跳闸停电。经协调督促，供电公司通过新增配变、更换低压空开、切割负荷、改造低压主干线等方式解决问题，满足了该区域负荷增长及供电可靠性，用户表示认可。 |
| 44 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | | 安阳市林州市群众反映，其于2017年6月安装光伏发电并网，10月至今的上网电费和补贴没有发放。 | 经调查，反映事项属实。因光伏发电款及补贴发放工作量大，供电公司于2018年2月底发放至用户银行帐户，用户表示理解。 |
| 45 | 国网河南省电力公司开封供电公司 | | 开封市杞县群众反映，其于2012年申请使用变压器，预交电费一万元。现不再使用变压器，且没有欠电费，供电所拒绝退还费用。 | 经调查，反映事项属实。2018年1月用户申请退还预交电费，因走审核批复流程需要时间。现审批流程已走完，已将用户预交电费返还，并向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 46 | 国网河南省电力公司南阳供电公司 | | 南阳市宛城区群众反映，其于2016年3月安装光伏发电，2017年只下发过一次补贴。希望尽快下发补贴。 | 经调查，反映事项属实。因前期供电公司与工商税务部门沟通协调代开增值税专用发票事宜导致光伏发电结算工作滞后。经督促，供电公司已加快结算，尽快为用户结算电费及补贴，用户表示认可。 |
| 47 | 国网河南省电力公司濮阳供电公司 | | 濮阳市南乐县群众反映，当地从2017年7月开始频繁停电，多次向供电局和95598供电服务热线反映，未能彻底解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域存在因用电负荷过大导致频繁停电的问题。经督促，供电公司对线路加强日常检修维护，并将该线路列入2018年改造计划。已向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 48 | 国网河南省电力公司濮阳供电公司 | | 濮阳市台前县群众反映，村里电线私拉乱接，供电设备存在安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域有两处电表箱接线混乱、多处缠绕，变压器配电箱的箱门因外力损坏封闭不严，且电杆存在倾斜问题。经督促，供电公司计划在2018年度申请农网线路改造资金对该村进行整改，并加强线路巡视和维护管理，已对相关责任人考核。 |
| 49 | 国网河南省电力公司商丘供电公司 | | 商丘市梁园区群众反映，其于2017年5月并网光伏发电，8月之后一直没有再结算。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司系统自2017年8月与市公司合并数据丢失，财务无法对接，导致未结算电费。现已将补贴发放到用户账户。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | | 长沙市天心区群众反映，其居住小区频繁停电，已持续4年左右。向供电所及95598供电服务热线反映，未得到解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近一年内共发生14次停电，既有恶劣天气原因，也有运维管理责任。已要求供电公司提高线路供电可靠性，减少停电影响，确保安全供电。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | | 衡阳市衡南县群众反映，2016年10月用户新迁房屋，电表一直没有显示度数，查询电表号显示查无此表。多次向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司因系统切换导致用户数据丢失，也未能主动服务办理有关手续。经督促，供电公司已进行整改，并对相关责任人予以处罚。 |
| 52 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | | 衡阳市耒阳市群众反映，2018年2月起电压高，零线带电，频繁烧电器。多次向95598供电服务热线反映，未处理。 | 经调查，反映事项属实。因线路原因引起零线带电问题。经督促，供电企业已进行整改，电压偏高烧坏电器问题由双方协商处理，用户表示理解。 |
| 53 | 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，其居住地每年过年前电压低。联系95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。经督促，供电公司已将该村纳入改造计划，预计2018年底前完成改造，以彻底解决低电压问题。 |
| 54 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | | 邵阳市绥宁县群众反映，用户是当地发电站，与供电公司签订的合同写明上月电费下月末之前结算。但从2017年五六月开始，结算不及时。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司对该电站电费结算滞后。已要求供电公司加强管理，切实提高效率，保障发电企业合法权益。 |
| 55 | 国网湖南省电力有限公司益阳供电公司 | | 益阳市桃江县群众反映，村里380伏电线距离地面2.8米，存在安全隐患，已经两个月时间。联系95598供电服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因村委会修路填高路面引起线距问题。经协调，供电公司已更换电杆，消除了安全隐患。 |
| 56 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | | 永州市零陵区群众反映，小区内10kV预装式变电箱离用户家非常近，不符合安全距离规定，希望迁走该预装式变电箱。 | 经调查，反映事项部分属实。变压器选址和距离符合安全规范和标准。考虑到附近的幼儿园和用户的强烈要求，经协调，供电公司同意进行搬迁。 |
| 57 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | | 永州市祁阳县群众反映，最近一个月当地主线电线频繁起火。联系供电局反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。线路起火为低压线路严重老化引起。经督促，供电公司已采取措施消除隐患。 |
| 58 | 国网四川省电力公司阿坝州供电公司 | | 阿坝藏族羌族自治州理县群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个月左右。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。因冬季取暖负荷急剧增加，严重影响线路稳定运行，导致用户所在区域频繁跳闸停电。已要求供电公司加强线路巡视力度，做好停电宣传解释工作。供电公司已纳入2018年整改计划，预计2018年10月整改完毕。 |
| 59 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | | 成都市崇州市群众反映，其于2015年4月安装光伏发电，至今没有结算电费。多次向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司存在对政策学习不够、理解不深、工作责任心不强、对客户履行一次性告知义务不到位等问题。已向电网企业提出整改要求，其中欠费问题要求2018年3月底前进行支付。 |
| 60 | 四川广安爱众股份有限公司 | | 广安市广安区群众反映，其家一直无人居住，2017年9月产生了两百多元电费。希望得到合理解释并退还多收的电费。 | 经调查，反映事项属实。用户邻居家装修时接错电线，导致用户家与邻居家电表装反。经协调，邻居已将电费补给用户，供电公司已将装反的电表纠正。 |
| 61 | 四川西昌电力股份有限公司 | | 凉山彝族自治州西昌市群众反映，抄表员一直都是估抄，但3月估抄电费太高。希望以后按电表抄不要估抄。 | 经调查，反映事项属实。供电公司工作人员未到实地抄表，存在估抄现象。供电公司已辞退相关工作人员，并向用户沟通解释，取得用户谅解，双方已对电费处理问题达成一致。 |
| 62 | 国网四川省电力公司眉山供电公司 | | 眉山市仁寿县群众反映，2016年农网改造时，用户家附近的电线杆没有改造。现在线路老化，电线杆断了。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因农网改造项目未涉及户表改造工作，故未改造。该电杆确实存在线路老化的问题。供电公司计划在2018年4月前为用户免费加装一基电杆并搬迁用户表计。 |
| 63 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | | 大理白族自治州剑川县群众反映，其家电表走字快，三相变两相。希望尽快解决这个问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经督促，供电企业给用户免费安装了新的两项计量表，待用户建房结束后注销三相表。 |
| 64 | 南方电网云南电网有限责任公司红河供电局 | | 红河州弥勒市群众反映，当地频繁停电，供电所处理不及时，希望尽快处理。 | 经调查，反映事项部分属实。因线路故障导致停电，故障点较隐蔽，故障原因查找困难导致停电时间较长。经督促，供电企业已消除故障点送电成功，并向当事人解释说明，得到当事人理解。 |
| 65 | 南方电网云南电网有限责任公司文山供电局 | | 文山壮族苗族自治州富宁县群众反映，其家自2018年2月17日停电，至今未恢复。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因导线断线，抢修工作量较大导致停电时间较长。经督促，供电企业于2018年2月20日恢复供电，并向用户解释说明情况，得到用户理解。 |
| 66 | 南方电网贵州电网公司毕节供电局 | | 毕节市大方县群众反映，其居住地从2015年开始电压低，频繁停电。多次联供电局，未解决。希望尽快处理此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域位于线路末端，高峰时段电压偏低。经督促，供电企业新增 1台200kVA变压器，解决了低电压问题，用户表示满意。 |
| 67 | 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，其居住地频繁停电，已持续一星期。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因冬季居民取暖负荷增加，变压器过载导致频繁停电。已责成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。 |
| 68 | 南方电网贵州电网公司铜仁供电局 | | 铜仁市碧江区群众反映，供电所未经用户同意更换电表后电费增多。向95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因相关资料归档不及时，用户在2018年2月缴纳的电费实为2017年12月以来三个月总计电费。已责成供电公司加强内部管理，表计更换后资料及时归档，确保群众按期缴纳电费。供电企业已向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 69 | 南方电网贵州电网公司遵义供电局 | | 遵义市绥阳县群众反映，2018年2月在未被通知情况下停电四五次，向供电所反映停电问题，服务态度差。 | 经调查，反映事项部分属实。已责成供电企业加强线路维护管理，切实提升供电可靠性，做好停电公告相关工作。供电企业已向用户沟通解释，用户表示理解。 |