**附件：2018年8月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

| **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分公司 | | 北京市顺义区群众反映，其居住地持续2年一直电压低，联系供电企业和95598供电服务热线一直未解决，希望尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村外来人口多，群租群居超负荷用电导致电压低等情况时有发生。已督促供电企业向用户说明了产生低电压的原因，并对用户所在台区低压线路进行了改造，一定程度上改善了电压质量，用户表示满意。 | |
| 2 | | 国网天津市电力公司宝坻供电分公司 | | 天津市宝坻区群众反映，其居住地电压低已持续1个月，联系当地供企业和95598供电服务热线未解决，希望尽快协助解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地7月底至8月初负荷高峰时段线路末端出现过少数用户低电压报修的情况。经督促，供电企业针对供电半径长造成的低电压台区已完成现场勘查，于8月底前完成增加新台区工作，解决了低电压问题。用户表示满意。 | |
| 3 | | 国网天津市电力公司宝坻供电分公司 | | 天津市宝坻区群众反映，其居住地附近刮风线路相接，会冒火花，存在安全隐患，联系95598供电服务热线未得到解决，恳请尽快排除安全隐患。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户居住地附近由于天气原因造成树木与低压线路相接，出现冒火花的现象。经协调，供电企业已与相关政府部门达成一致意见，存在安全隐患的树障已全部砍伐，彻底解决了该处安全隐患，用户对处理结果表示满意。 | |
| 4 | | 国网天津市电力公司东丽供电分公司 | | 天津市东丽区群众反映，其居住地2017年7月开始频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线都未得到解决，请帮助尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户居住地因供电半径长，供电线路沿线树障较多，造成多次故障停电。已责令供电企业出具线路改造方案，目前正在实施中，预计9月竣工，用户表示满意。 | |
| 5 | | 国网天津市电力公司城东供电分公司 | | 天津市河东区群众反映，2018年3月用户家电表更换成智能表，但一直不能网上购电，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决，期盼网上购电问题能够得到尽快解决。 | | 经调查，反映事项部分属实。由于电表集中采集器老化，无法稳定运行，造成无法网络购电问题发生。已责令供电企业对设备进行了维护，现已实现网上正常购电，并向该用户致歉。用户表示满意。 | |
| 6 | | 国网河北省电力公司沧州供电分公司 | | 沧州市海兴县群众反映，其居住地近几年每到夏天就电压低，电器无法正常使用，联系当地供电企业及95598供电服务热线一直未解决。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在村低压导线过细，运行年限过长老化严重，且大部分低压线路超半径供电，导致电压偏低。经督促，供电企业已采取临时措施对用户所在地配变进行档位调节，后续拟在附近新增加一台容量200千伏安的配变缓解低电压现象，用户表示满意。 | |
| 7 | | 国网河北省电力公司石家庄供电分公司 | | 石家庄市长安区群众反映，其居住地电压低已持续2年时间，联系95598供电服务热线一直未解决，盼望尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户居住地因供电台区供电半径大、线路细，造成用电高峰期时段部分用户电压偏低。经督促，供电企业已对此台区采取调相措施，解决用户处电压低的问题。用户表示满意。 | |
| 8 | | 国网冀北电力有限公司廊坊供电公司 | | 廊坊市大城县群众反映，其居住地持续5年电压低，向当地供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决。恳请帮助解决长期电压低的问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户居住地实测电压偏低，因供电半径过长，线路运行状况差导致。经督促，供电企业已将该村问题线路列入农网改造项目计划，另外已责令供电企业做好设备巡视和负荷监测，加强安全用电、节约用电宣传力度，提高用户供电质量。用户对处理结果表示认可。 | |
| 9 | | 国网冀北电力有限公司廊坊供电公司 | | 廊坊市三河市群众反映，自家电表箱每次下雨都会漏水，导致无法合闸，造成每次下雨都停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未得到解决。希望尽快修理电表箱。 | | 经调查，反映事项属实。因用户电表箱漏雨导致保护器跳闸停电，已责令供电企业为该用户更换了新表箱，解决了下雨停电的问题。供电企业表示将加快老旧表箱更换速度。用户表示满意。 | |
| 10 | | 国网冀北电力有限公司唐山供电分公司 | | 唐山市丰润区群众反映，其居住地电压低持续2年，联系95598供电服务热线和当地供电企业，未得到解决。期盼能帮助解决长期低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所处台区在夏季用电高峰季节电压较低，2016年新装变压器因占地问题一直未能投运。经协调，镇政府与村民达成一致意见，供电企业于8月5日将该台区改造完成，低电压问题彻底解决。用户表示满意。 | |
| 11 | | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | | 呼和浩特市新城区群众反映，其居住地从2017年10月份开始，变压器频繁出故障，联系供电企业及95598供电服务热线反映，问题一直未解决，请求尽快解决变压器频繁故障问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。针对用户反映的频繁停电问题，已要求供电企业进行整改，供电企业将该线路列为2019年绝缘化改造项目，并对市政工程及个别用户下达安全隐患通知单，减少该线路故障发生次数。用户表示满意。 | |
| 12 | | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | | 通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其居住地持续1个月电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地区由于近几年用电设备增多，农电排灌户数增大，原有线路已不能满足日常用电负荷的需要。经督促，供电企业计划于年底前完成对该线路的改造，并就具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 13 | | 国网内蒙古东部电力有限公司兴安盟供电公司 | | 兴安盟乌兰浩特市群众反映，因欠费停电，补交电费后没有及时恢复供电，另外电表有跳闸指示灯常亮的问题，联系95598供电服务热线没有得到满意的解答。 | | 经调查，反映事项部分属实。因当日费控系统故障，系统在用户缴费后无法自动复电，导致多户需要人工停送电，工作人员已于当日下午为其复电。已要求供电企业建立应急机制，以防系统故障导致客户欠费停电复电不及时，同时向用户做好解释工作。 | |
| 14 | | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | | 大连市瓦房店市群众反映，其居住地持续10年电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映后未得到解决。恳请帮助解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。因抗旱季节，负荷突增，大多数用户采用单相水泵，且又集中使用，三相负荷严重不平衡，导致用户居住地电压偏低。已责令供电企业尽快解决该问题，供电企业将该台区重新分配负荷后电压平稳，用户表示满意。 | |
| 15 | | 国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司 | | 丹东市宽甸满族自治县群众反映，其居住地电压低，持续1年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直没有得到解决。 | | 经调查，反映事项属实。该用户处于线路末端，所以电压比较低。经督促，供电企业已将用户所在的台区用电户数进行分台，并增加变压器1台，改造后用户家电压已恢复正常，用户表示满意。 | |
| 16 | | 国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司 | | 丹东市宽甸满族自治县群众反映，其居住地近2年一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决。期盼低电压问题能够得到彻底解决。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地区变压器容量为30千伏安，居民35户，最远供电半径为800米，用电高峰时同时启动用电设备导致电压低。经督促，供电企业将变压器由30千伏安变更为50千伏安，解决了电压低问题，用户表示满意。 | |
| 17 | | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | | 白城市洮南市群众反映，其居住地只要下雨就会频繁停电，联系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，反映事项部分属实。用户所在地区近期多次遭受大风及雷雨等极端天气，受灾严重，造成线路设备故障，已责令供电企业对故障进行及时抢修，现已全部送电。经将情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 18 | | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | | 长春市农安县群众反映，其居住地持续2年频繁停电，导致养殖场无法正常用电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在区近两个月内因线路故障、开关跳闸原因共停电三次，经抢修均于当日恢复供电。已责令供电企业增强对线路巡视工作，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 19 | | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | | 四平市公主岭市群众反映，其居住村子电压低，已持续3个月时间，联系供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。 | | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地近两年有17户居民户先后开始发展养殖业，新增的风扇、粉碎机、搅拌机较多，且夏季60余户居民种菜期间长时间采用两相水泵抽水，导致所在台区电压偏低。经督促，供电企业在8月底前新增2台400千伏安变压器解决该地低电压问题，用户表示满意。 | |
| 20 | | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | | 四平市梨树县群众反映，其居住地持续2个月频繁停电，联系供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决。期盼帮助尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近两个月共停电3次，均为线路故障导致，经抢修均在当日送电。已要求供电企业加强设备和线路的巡视工作，并将情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 21 | | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | | 大庆市肇源县群众反映，其居住村子频繁停电，持续2、3年时间，联系供电企业和95598供电服务热线反映均未得到解决。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户家所在线路近两年内共停电8次：因检修停电3次；天气原因造成线路跳闸停电2次；变压器增容改造停电1次；更换电杆导致停电1次；变压器熔断器烧毁导致停电1次。已责令供电企业增强对线路巡视工作，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 22 | | 国网黑龙江省电力有限公司佳木斯供电公司 | | 佳木斯市桦川县群众反映，其2017年12月安装光伏发电，一直未结算电费，联系当地供电企业让用户到国税局开发票，用户个人无法开此发票，恳请帮助尽快解决结算电费问题。 | | 经调查，反映事项属实。 因当地供电企业不具备为用户开具光伏发电上网及补贴发票的权限，导致电费结算不畅。经督促，供电企业与税务局多次沟通，已签订了《委托代征协议书》，现可以给用户开具自然人光伏发电增值税发票，并已结算该用户上网电费及补贴，已要求供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 | |
| 23 | | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | | 齐齐哈尔市富拉尔基区群众反映，其居住地频繁停电，持续2、3年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直没有得到解决。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近两年共计停电6次。主要由于设备故障及雷雨大风天气导致线路故障造成停电。已责令供电企业加强线路维护及巡视，提高供电服务质量，并将具体情况向用户进行解释说明，用户表示满意。 | |
| 24 | | 国网陕西省电力公司汉中供电公司 | | 汉中市勉县群众反映，其居住地常年电压低，且电线老化，一直没有进行农网改造，联系供电企业告知2019才能进行改造，联系95598供电服务热线也未得到满意答复。期盼帮助尽快解决低电压问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地区由于线路老化，线径过细等问题，存在使用大功率电气设备或高峰期时电压明显偏低问题，用户所在地的线路改造项目已纳入2019年项目库。已责令供电企业采取临时措施缓解该问题，供电企业目前协助用户改造用户端线路，缓解了电压低问题。用户表示认可。 | |
| 25 | | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | | 渭南市临渭区群众反映，其居住地持续10年电压低，联系95598供电服务热线称已上报，但一直未解决，联系供电企业未处理，恳请尽快解决此问题。 | | 经调查，反映事项属实。经现场测量用户所在地确实存在低电压情况。已责令供电企业尽快解决此问题，供电企业已对该台区配变档位进行了调整，并将该台区纳入2019年农网升级改造新布点工程，计划2019年实施，已向用户说明情况，用户表示满意。 | |
| 26 | | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | | 西安市临潼区群众反映，2017年11月安装光伏发电并网，至今只结算一次电费，合同写明按季度结算，联系当地供电企业一直推脱，请求帮助协调尽快结算电费。 | | 经调查，反映事项属实。2018年一季度用户光伏发电电费及发电补贴已支付给用户，二季度因财务系统升级未能及时支付。已责令供电企业尽快解决该问题，供电企业已安排工作人员向用户解释，并于8月底对用户二季度发电电费和发电补贴进行了结算支付，用户表示满意。 | |
| 27 | | 陕西省地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | | 渭南市大荔县群众反映，其居住地持续1个月电压低，向供电企业及96789供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决其居住地区电压低的问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区经供电企业现场测量电压大约为171伏，存在电压低的现象。已责令供电企业尽快实施对该地区的电网升级改造工程，供电企业于8月4日完成电网升级改造任务，解决周边用户的正常用电。用户表示满意。 | |
| 28 | | 国网宁夏电力有限公司中卫供电公司 | | 中卫市中宁县群众反映，安装光伏发电已有1年，按月结算电费，但至今未结算，联系当地供电企业反映未得到解决，希望尽快下发电费。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户光伏费用是按照季度结算。第一季度费用银行转账时发现用户提供的银行账号错误，用户未及时将资料手续补全，供电企业多次联系用户无果，导致第一、二季度相关费用不能及时发放。经供电企业向用户解释说明，目前用户已补全手续，相关电费8月中旬已到账。用户表示满意。 | |
| 29 | | 国网青海省电力公司果洛供电公司 | | 果洛藏族自治州久治县群众反映，其居住地7月30日6:00左右停电，长时间一直未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，要求帮助尽快恢复供电。 | | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地供电线路过长、天气环境恶劣，对排查故障有很大影响。另因7月30日-8月2日该线路多次因异物导致线路故障停电，工作人员处理完毕后，于8月2日13:16分恢复供电。后经沟通解释，用户表示理解。 | |
| 30 | | 国网安徽省电力公司安庆供电公司 | | 安庆市大观区群众反映，近期发现自家电表分时电价的谷和平弄反，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决。恳请协调电表校验相关事宜并解决出现的问题。 | | 经调查，反映事项属实。根据用户要求对电表进行了校验，校验结果显示计量时钟不合格，造成用户分时电价执行有偏差。已责令供电企业将电费误差原因及退费相关事宜积极向用户沟通解释，并就误差电费进行返还，现已完成退费，用户表示满意。 | |
| 31 | | 国网安徽省电力公司亳州供电公司 | | 亳州市蒙城县群众反映，其居住地线路老化导致停电跳闸持续2年，其他地方已经改造，但其居住地一直未改造，联系供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决，希望尽快解决此问题。 | | 经调查，反映事项属实。近2年内，用户家中漏电保护器跳闸12次，集表箱漏保跳闸5次；用户所在台区隐患治理及抢修3次，10千伏线路跳闸及施工、风灾4次。另外还存在供电半径较长，主干线路线径细、布点不均等原因导致的低电压问题。已责令供电企业尽快立项对该台区进行整改，并采取临时措施改善供电质量。通过与用户的沟通解释，用户表示认可。 | |
| 32 | | 国网安徽省电力公司淮南供电公司 | | 淮南市凤台县群众反映，其2017年7月份光伏发电并网成功，上网电费应按月下发，但从2018年2月份开始，一直未下发，联系当地供电企业一直未解决，请求帮助协调尽快下发上网电费。 | | 经调查，反映事项属实。因财务预算问题，造成该户光伏电费未结算。已责令供电企业尽快解决该用户上网电费发放问题。目前供电企业已召开专题推进会，于8月底之前完成了对该户的光伏电费发放工作。用户表示满意。 | |
| 33 | | 国网湖北省电力公司恩施市供电公司 | | 恩施土家族苗族自治州鹤峰县群众反映，其居住地常年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直未解决。希望帮助解决该地频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。近期用户居住地因雷雨天气等原因造成停电，均已及时抢修恢复。已责令供电企业加强日常设备、线路隐患排查，科学合理安排施工运维计划，最大限度保证供电可靠性。用户表示理解。 | |
| 34 | | 国网湖北省电力公司恩施市供电公司 | | 恩施土家族苗族自治州宣恩县群众反映，其经营宾馆门口电线杆上的电线非常混乱，具有安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直没有处理，盼望尽快处理安全隐患问题。 | | 经调查，反映事项属实。供电企业在对线路改造时存在未拆除旧电杆，电力线路混乱的现象。已责令供电企业对此处旧杆及进户线不规范地方进行了整理，现用户反映问题已整改完毕，用户表示满意。 | |
| 35 | | 国网湖北省电力公司咸宁供电公司 | | 咸宁市崇阳县群众反映，其居住地线路改造不到位，电压低持续1年多，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，至今未得到解决，恳请尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户处于台区用电末端，用户线路线径细且离变压器较远是导致低电压的主要原因。已责令供电企业进行整改，供电企业针对用户情况将裸铝线更换为绝缘线，换线后用户家中电压正常，对此用户表示感谢。 | |
| 36 | | 国网湖北省电力公司宜昌供电公司 | | 宜昌市长阳土家族自治县群众反映，其居住地电压低已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，至今未得到解决，希望帮助尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户处于线路末端，且线路老化，用电集中时电压偏低。已责令供电企业进行整改，现供电企业已对用户进户线进行了更换，并对该台区增加一台50千伏安变压器解决果用户低电压问题，用户表示满意。 | |
| 37 | | 国网江西省电力公司抚州供电分公司 | | 抚州市崇仁县群众反映，其居住地常年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求协调解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内共计停电10次，其中：6次因雷电暴雨导致故障停电，1次为外力破坏，2次为专变故障，1次为变电站检修造成。已责令供电企业立即整改，目前供电企业已对该线路更换问题部件，同时采取了加强线路巡视等措施，解决繁停电问题。用户表示满意。 | |
| 38 | | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | | 赣州市宁都县群众反映，2016年9月安装光伏发电已与供电企业并网成功，未结算2018年6月上网电费，希望尽快结算上网电费。 | | 经调查，反映事项属实。由于供电企业电费结算方式变化导致该用户光伏上网电费没有按时结算。已责令供电企业对该用户就新得结算方式做好解释沟通工作，该用户已对新的结算方式表示认可，对处理结果表示满意。 | |
| 39 | | 国网江西省电力公司吉安供电分公司 | | 吉安市泰和县群众反映，其居住地电压低已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，至今未得到解决。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地出现低电压的主要原因为该台区供电半径偏长。已要求供电企业进行整改，现供电企业已新增一台200KVA变压器，并对低压线路进行改造以解决电压异常问题。用户表示满意。 | |
| 40 | | 国网江西省电力公司景德镇供电分公司 | | 景德镇市珠山区群众反映，用户所在地近期频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，没有得到满意答复。恳请协助尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近期停电5次。其中洪涝灾害引起停电5次；施工队挖断高压地埋电缆导致停电1次；低压线路烧断引起跳闸停电1次。已责令供电企业加强设备巡查和整治，以减少停电故障发生。现经与该用户解释沟通，取得用户理解。 | |
| 41 | | 网江西省电力公司南昌供电分公司 | | 南昌市新建区群众反映，其居住地频繁停电持续很长时间，希望尽快帮助解决该问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两月内共计停电6次，其中高压外力破坏1次、低压故障5次。已责令供电企业针对频繁停电问题对该线路进行了巡查整治，故障点已经找到并处理完成，问题已经解决，用户表示满意。 | |
| 42 | | 国网重庆市电力公司南岸供电分公司 | | 重庆市巴南区群众反映，其居住地频繁停电持续1个月左右，且没有通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线都没有回复，盼望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。近期该用户所在地区因倒换电源停电5次，用户专用设备故障停电1次，共计停电6次。已责令供电企业立即整改，现供电企业已制定整改措施，因计划工作导致的倒换电源停电均会提前通知用户，并经向用户解释，取得用户理解。 | |
| 43 | | 国网重庆市电力公司南岸供电分公司 | | 重庆市南岸区群众反映，在用户没有收到通知情况下，供电企业给其更换了电表，联系95598供电服务热线反映，未得到满意答复。现希望更换为之前使用的电表。 | | 经调查，反映事项属实。当地供电企业根据政府相关部门要求将运行电能表全部更换为可进行远程数据采集的电能表。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，并提供了政府相关文件、旧表运行超10年的档案资料及新表的检定报告，打消了用户的顾虑，用户同意使用新表。 | |
| 44 | | 南方电网广州供电局有限公司 | | 广州市天河区群众反映，其居住村子频繁停电，持续2、3个月时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。投诉人所在台区属重载台区，为典型的城中村，超负荷用电情况严重，每逢用电高峰期低压开关过热跳闸情况时有发生。经督促，供电企业积极与街道、村社协调，争取了台区用地并已投产，缓解了该区域用电紧张问题。用户表示满意。 | |
| 45 | | 南方电网广州供电局有限公司 | | 广州市天河区群众反映，其居住地电压低持续1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区属重载台区，为典型的城中村，近期因为高温过载加重，出现用电高峰期间线路末端低电压现象。已要求供电企业尽快解决，供电企业通过加装限流开关、引导用户合理用电等形式缓解当前用电紧张局面，并积极与村委协调增容用地问题，争取尽快彻底解决该区域低电压问题。用户表示满意。 | |
| 46 | | 南方电网广东电网公司湛江供电局 | | 湛江市廉江市群众反映，其收到短信通知缴纳电费，认为电费缴纳金额有误，怀疑抄错电表，联系95598供电服务热线反映，未解决。恳请尽快解决此问题。 | | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员在建档过程中造成计量自动化系统参数与现场不符，计量自动化系统接收数据错误，导致投诉人家中电表出现错抄情况。已责令供电企业进行整改，供电企业已通过加强培训、对相关责任人员进行问责、加强电量电费复核工作来避免出现类似行为，并向用户作好解释和电费退还工作。用户表示满意。 | |
| 47 | | 广西水利电业集团有限公司宁明县水利电业有限公司 | | 崇左市宁明县群众反映，其居住地电压低，持续3个月时间，联系当地供电企业和966022供电服务热线反映未解决。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区属2001年第一批农网改造台区，至今未有改造，线路线径细、供电半径长，不能满足村民日益增长的用电负荷。经督促，供电企业已将该台区列入2017年第一批农网改造升级工程项目，目前正在施工中，计划9月底完工。用户表示认可。 | |
| 48 | | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | | 贺州市八步区群众反映，其居住地只要打雷下雨就会频繁停电，联系当地供电企业反映未处理。期盼帮助协调频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在线路已投运20年，线路长约30公里，运行状况恶劣，可靠性差，多因线路故障、树障导致停电。已责令供电企业整改，供电企业对该线路开展专项运维、树障清理、线路设备更新等措施，提升了该线路供电可靠性。用户表示认可。 | |
| 49 | | 南方电网广西电网公司南宁供电局 | | 南宁市武鸣区群众反映，其申请光伏发电并网已经10天，手续齐全，供电企业一直不处理，恳请尽快处理光伏并网发电事宜。 | | 经调查，反映事项部分属实。供电企业已按规定受理了用户的并网申请，但由于工作人员疏忽，导致未能及时跟踪，造成延误。已要求供电企业尽快为该用户办理并网相关事宜。供电企业通过进一步与光伏项目业主沟通，业主由于房屋改造需迁移光伏设备，取消了本次申请。 | |
| 50 | | 南方电网海南电网公司儋州供电局 | | 儋州市群众反映，其居住地频繁停电持续1个月，联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快改善决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实，用户所在线路频繁停电由树障、雷击、外力破坏、用户产权线路故障引起。已责令供电企业尽快改善用户频繁停电问题，供电企业已加强线路巡查、对问题专变限期整改、安装故障指示器并将该线路列入改造项目，提高供电可靠性。用户表示满意。 | |
| 51 | | 南方电网海南电网有限责任公司海口供电局 | | 海口市琼山区群众反映，其居住地频繁停电，持续2年多了，联系95598供电服务热线，告知是线路问题，至今未解决。恳请帮助解决该地频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。投诉人所在台变供电线路因故障、树障、施工、天气等原因导致多次停电。已责令供电企业加强巡线排查等工作来提高供电可靠性，并及时向用户做好解释工作，用户表示理解。 | |
| 52 | | 国网山西省电力公司临汾供电公司 | | 临沂市蒲县群众反映，其居住地近1个月频繁停电，联系当地供电企业及96598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。用户所在地区近期因雷击及线路故障共停电5次，经抢修均在短时间内恢复用电。已责令供电企业针对该情况进行整改，供电企业新装5组智能开关，以减少雷击导致的停电情况发生，整改完成后该线路运行良好，未发生过停电现象。用户表示满意。 | |
| 53 | | 国网山西省电力公司吕梁供电公司 | | 吕梁市方山县群众反映，其居住村子频繁停电，持续2个月时间，联系当地供电企业和96598供电服务热线未解决，期盼帮助协调解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地区线路运行年限长，绝缘瓷件老化严重，部分瓷件耐压不够，致使在大风、雷雨天气速断接地故障频发。已责令供电企业整改，供电企业在加大线路巡视的同时，将居民用电与厂矿企业用电剥离，确保居民用电可靠性。另该条线路已列入改造计划，预计在2019年对线路进行升级改造，彻底解决频繁停电问题。用户表示满意。 | |
| 54 | | 国网山东省电力公司滨州供电公司 | | 滨州市滨城区群众反映，其居住地每逢刮风下雨就会频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线未处理，恳请解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。近期用户所在区域多次出现大风强对流天气，导致树木刮断碰线、异物挂在导线上等情况导致线路跳闸。已要求供电企业尽快解决此问题，当地供电企业组织工作人员修理、修剪线路通道内树障3000余颗；对于线路运行状况差的问题，当地供电企业正在积极协调沿途村委村民，争取早日进行改造。用户表示满意。 | |
| 55 | | 国网山东省电力公司菏泽供电公司 | | 菏泽市郓城县群众反映，其居住地电压低，持续6、7年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在位置为该村外围，变压器位于村中，供电半径长，导致用户所在地电压低。已责令供电企业整改，供电企业运维检修部通过在村外新增配电变压器一台，缩短供电半径解决了用户的低电压问题。用户表示满意。 | |
| 56 | | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | | 青岛市即墨市群众反映，其居住地电压低，持续3年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。恳请帮助解决该地电压低的问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地距离变压器较远，线径较细是导致问题出现的原因。已要求供电企业整改，供电企业已为用户更换线路，初步解决电压低的情况，下一步，计划通过新上变压器解决该村部分用户供电半径长的问题。用户表示满意。 | |
| 57 | | 国网山东省电力公司烟台供电公司 | | 烟台市栖霞市群众反映，居住地持续4年电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。恳请帮助解决该地电压低的问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户表后产权分界点处电压为221伏，用户居住地处为195伏。工作人员对用户家中线路进行排查，发现线路老化严重，线径较细，导致低电压。已督促供电企业协助用户更换线路，后经测量，电压合格。用户表示满意。 | |
| 58 | | 国网甘肃省电力公司天水供电公司 | | 天水市麦积区群众反映，其居住地最近3年每次下雨、打雷时，用户家附近的电线杆都会冒火花，存在安全隐患，并且会把家电烧毁，联系95598供电服务热线反馈未得到解决。希望帮助尽快解决此问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因线路老化，村民用电量增加，导线线径偏细，连结点处螺栓有松动现象，当遇有雷雨大风时，导线接点处发生打火放电，极易造成零线断线，引发用户家用电器设备受损。已责令供电企业对该线路进行了整改，并对用户受损电器进行核实，同时积极联系家电维修商进行维修，现该用户受损家电已维修完毕。用户表示满意。 | |
| 59 | | 国网浙江省电力公司丽水供电公司 | | 丽水市青田县群众反映，其居住地持续10年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未处理，期盼尽快解决该地频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。该用户送电线路经过库区、高山，线路长度长，维护难度大，导致该地区频繁停电，已责令供电企业尽快予以办理。供电企业已组织对该线路全面特巡，检查、更换库区、高山线路上受损的设备，并与用户联系沟通解释相关情况，用户表示理解。 | |
| 60 | | 国网浙江省电力公司温州供电公司 | | 温州市平阳县群众反映，其居住地刮大风，电线受损即将断落，存在很大安全隐患，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线反映没有得到解决。希望尽快解决此安全隐患。 | | 经调查，反映事项属实。用户居住地受台风影响，固定电线的墙头铁掉落，导致电线存在安全隐患。已责令供电企业立即整改，供电企业业已经将电线的墙头铁重新固定修好，排除了安全隐患，用户表示满意。 | |
| 61 | | 国网江苏省电力公司南京供电公司 | | 溧水永阳镇群众反映，一是当地企业安排其关联的单位承接居配项目工程，未按要求允许新建住宅小区的开发单位自行在公共资源交易平台公开招标设计、监理、施工和物资供应单位；二是当地供电企业暗中指使下属各区县供电企业，对房产开发单位进行规劝、恐吓、阻扰等方式，强迫各房产开发单位放弃申请居配用电的自建要求，由当地供电企业统一建设；三是当地供电企业指定物资设备品牌，要求统一采购国外品牌施耐德、西门子或ABB，其他国产品牌不认可。 | | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业存在滥用市场支配地位，安排其集体企业参与居配项目工程，要求房产开发单位委托其集体企业统一建设居配工程，指定部分居配设备关键组部件的品牌；同时，该供电企业在居配项目招投标过程中，还存在评标专家、投标人与招标人存在利益关系，通过预选招标进行入围审查，以特定业绩作为评标加分条件等违规行为。目前已对该供电企业下发监管意见书。 | |
| 62 | | 国网江苏省电力公司苏州供电公司 | | 苏州市太仓市群众反映，其近期通过微信充值电费，后家中停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线告知欠费停电，希望供电企业给出合理解释。 | | 经调查，反映事项属实。该户为费控用户，因费控系统延迟造成该户欠费充值后未能及时自动复电，后由工作人员进行手工复电成功。用户表示满意。 | |
| 63 | | 国网江苏省电力公司宿迁供电公司 | | 宿迁市泗阳县群众反映，其居住地近1个月频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，问题一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在地2个月内共发生5次停电，其中1次为计划停电，4次为故障停电，目前现场已完成消缺，恢复供电。经联系用户，用户表示已处理好。 | |
| 64 | | 国网福建省电力公司龙岩供电公司 | | 龙岩市武平县群众反映，农网改造时，武平县供电局的施工单位把用户家6米乘1.5米左右的鱼塘拦水坝损坏，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未解决。盼望尽快解决鱼塘维修事宜。 | | 经调查，反映事项属实。供电企业在农网改造时损坏了该用户的鱼塘设施。已责令供电企业对用户的鱼塘损失进行赔偿，经用户和供电企业双方协商，已达成赔偿一致意见。用户表示满意。 | |
| 65 | | 国网福建省电力公司宁德供电公司 | | 宁德市福鼎市群众反映，用户居住地近期因刮台风造成电线起火，存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直没有处理，恳请尽快更换电线，解除隐患。 | | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业尽快整改，供电企业已将受台风影响下垂的低压线路进行了抢修，消除了安全隐患。用户表示认可。 | |
| 66 | | 国网福建省电力公司泉州供电公司 | | 泉州市丰泽区群众反映，2018年1月11日光伏发电并网成功，应按季度下发上网电费，但至今未下发，联系当地供电企业，一直未解决。请求帮助协调尽快下发上网电费。 | | 经调查，反映事项属实用。根据调查，因供电企业财务支付系统升级等因素影响了用户光伏发电项目电费结算。经督促，供电企业已对该用户的光伏上网电费进行了结算支付。用户表示满意。 | |
| 67 | | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | | 安阳市滑县群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个月，联系95598供电服务热线反映未处理。期盼尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实用。近期用户所在地停电6次，4次由于外力破坏停电、1次配合配电网改造停电、1次由于设备故障导致停电。已责令供电企业加强线路巡视及台区消缺措施，解决用户问题。用户表示满意。 | |
| 68 | | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | | 安阳市滑县群众反映，其居住地电压低，持续1个月，联系95598供电服务热线一直未处理，恳请尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实用。用户居住位置属供电末端。2017年配网改造时，供电企业计划在用户居住地附近新增一台变压器，遭到当地居民反对。近期持续高温变压器负荷增加，用户处用电高峰期出现电压低情况。已要求供电企业对该问题进行协调解决。供电企业已将用户处用电负荷转接到距离较近的公变上供电，目前用户处电压已恢复正常。用户表示满意。 | |
| 69 | | 国网河南省电力公司开封供电公司 | | 开封市尉氏县群众反映，其居住地电压不稳且电压低已持续5年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，至今未得到解决。请求帮助尽快解决电压不稳以及电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实用。用户所在地供电线路半径过长，造成电压较低。已责令供电企业尽快解决该问题。供电企业对该村变压器进行了拆分，并新装了2台200千伏安的变压器，电压问题已彻底解决。用户表示满意。 | |
| 70 | | 国网河南省电力公司开封供电公司 | | 开封市尉氏县群众反映，供电企业工作人员给用户查错电表账号，导致用户在微信上连续3个月交错电费，联系供电企业及95598称联系不到被缴账户，问题一直没有得到解决。希望尽快退还电费。 | | 经调查，反映事项属实用。营业厅工作人员工作疏忽，将错误的户号告知了用户，导致用户通过微信上连续3个月交错电费。现已对用户错交的电费进行了返回，对相关工作人员进行了经济处罚，用户表示满意。 | |
| 71 | | 国网河南省电力公司南阳供电公司 | | 南阳市镇平县群众反映，其2018年2月22日并网光伏发电，约定每月5号抄表按月结算电费，但至今未结算上网电费，联系当地供电企业未解决，恳请协助尽快结算上网电费。 | | 经调查，反映事项属实。该用户为非自然人光伏发电客户，需要自行到税局开具增值税专票才能在供电企业进行电费结算。前期电费未能结算的原因是用户并网后，因当地税务部门开具发票一事一直未能协调到位，发票无法开具，导致供电企业光伏补贴流程不畅，一直未结算上网电费。经督促，目前电费结算流程已经畅通，已告知用户可以按照正常的结算电费流程进行结算，用户表示满意。 | |
| 72 | | 国网河南省电力公司周口供电公司 | | 周口市商水县群众反映，其2016年5月25日安装完成光伏发电及并网发电，至今未下发电费，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快下发电费。 | | 经调查，反映事项属实。用户均于2017年底并网，结算程序是季度结算。因营销系统没有及时采集到光伏电量，用户也没有及时提供银行卡信息，造成用户第一季度没有收到光伏结算电费。已责令供电企业整改，现用户发电量已正常采回，光伏电费已全部到账。用户表示满意。 | |
| 73 | | 国网河南省电力公司驻马店供电公司 | | 驻马店市泌阳县群众反映，其居住地电压低持续1年，另外改造项目的电线杆已架好，但长时间未拉线，部分电线杆已倾斜，存在安全隐患。联系95598供电服务热线未解决，盼望尽快解决电压低和安全隐患问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户处供电设备已运行多年，线路线径细，供电半径过大，设备容量现已不能满足正常生活需求。另外农网改造项目架设的电线杆长时间未拉线，并已倾斜。已责令供电企业在解决电压低问题的同时维护已倾斜的电线杆，排除安全隐患。用户表示满意。 | |
| 74 | | 国网湖南省电力公司常德供电公司 | | 常德市安乡县群众反映，其居住地2018月6月开始频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近期停电频繁均为故障停电，供电企业运维检修存在不到位问题。已责令供电企业立即整改，并对相关工作人员作违章追责处理。用户表示满意。 | |
| 75 | | 国网湖南省电力公司衡阳供电公司 | | 衡阳市蒸湘区群众反映，其居住地电压低持续3年左右，联系供当地电所企业和95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决电压低的问题。 | | 经调查，反应事项属实。已要求供电企业尽快进行整改。供电企业即将对该地进行农网改造，计划于2018年年底完成。经和用户沟通解释，用户表示理解。 | |
| 76 | | 国网湖南省电力公司怀化供电公司 | | 怀化市溆浦县群众反映，其2017年12月份光伏发电并网成功，5月至今的上网电费和补贴一直未发放，合同未写明发放时间，联系县财政部门告知补贴已下发到供电企业，请求帮助协调尽快发放上网电费和国家补贴。 | | 经调查，反映事项属实。供电企业未按照规定及时结算该用户的上网电费及补贴，相关人员业务流程不熟悉，管理存在一定问题。已责令供电企业进行整改，目前用户的上网电费和补贴已发放到位，用户表示满意。 | |
| 77 | | 国网湖南省电力公司湘西供电公司 | | 湘西土家族苗族自治州吉首市群众反映，当地供电企业为用户商店更换电表，换表后附近住户都已恢复供电，只有用户家一直停电，联系95598供电服务热线长时间未得到解决，盼望尽快解决停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。供电企业在处理该用户换表业务过程中流程不规范，向客户解释工作不到位等问题，现已恢复该用户的供电，对相关工作人员进行追责处理并对相关供电企业进行通报批评。用户表示满意。 | |
| 78 | | 国网四川省电力公司甘孜供电公司 | | 甘孜藏族自治州康定市群众反映，其居住地频繁停电已持续1个月，联系当地供电企业称故障停电，但一直未彻底解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户所在台区埋入地下的低压电缆故障引起箱变空气开关频繁动作，供电企业未能及时发现故障原因，排除故障，导致跳闸停电。已责令供电企业加强线路巡检，及时排除故障，提高供电服务质量。经沟通解释，用户表示理解。 | |
| 79 | | 国网四川省电力公司广元供电公司 | | 广元市苍溪县群众反映，其居住地连续10天频繁停电，联系95598供电服务热线称故障停电，但一直未彻底解决，希望督促尽快解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。近期用户居住地频繁遭遇雷雨大风恶劣天气，多处台区避雷器遭遇雷击损坏，造成线路跳闸。因不同故障点及故障原因，出现多次停电，导致用户认为供电企业未彻底排除供电线路及设备故障，引发投诉。已要求供电企业该线路全面开展用电检查，消除安全隐患，提升网络可靠性，彻查每起故障跳闸原因，开展同类问题排查及预防，避免重复跳闸。 | |
| 80 | | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | | 大理白族自治州大理市群众反映，其居住地电压低持续6年，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直未得到解决，恳请尽快解决电压低问题。 | | 经调查，反映事项属实。用户居住地负荷增长较快，供电企业现有供电能力无法满足供电需求，导致出现电压低的情况。经督促，供电企业积极与当地村委会进行沟通，目前已经初步确定增容方案，预计2018年12月前完成，彻底解决电压低的问题。用户表示满意。 | |
| 81 | | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | | 昆明市嵩明县群众反映，其居住地持续3个月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未得到解决。希望帮助解决频繁停电问题。 | | 经调查，反映事项属实。由于供电企业设备状态评价和设备差异化运维工作执行不到位，导致当事人居住地2018年6月至8月间因线路故障停电8次，对正常生活造成影响。已责令供电企业积极联系当事人，对停电原因进行解释，并采取专项整改措施解决频繁停电问题，用户表示满意 | |
| 82 | | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | | 曲靖市罗平县群众反映，其2018年2月22日通过微信报装用电，至今未处理，多次到当地供电企业提交材料，已审批，但业扩项目工程一直未实施。恳请尽快解决报装用电问题。 | | 经调查，反映事项部分属实。由于供电企业工作人员对新增业扩工单没有及时响应，导致当事人用电需求迟迟得不到解决。已责令供电企业工作人员立即到现场与客户进行沟通，现已组织实施业扩项目工程，解决了当事人用电需求，用户表示满意。 | |
| 83 | | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | | 昭通市昭阳区群众反映，其2016年换表后电费异常，联系当地供电企业已校验过电表，电表无问题，但电费异常问题没有解决。盼望帮助解决电费异常问题。 | | 经调查，反映事项属实。由于工作人员违反相关规定对用户电量进行估抄，导致电量累计后高电费的产生。已责令供电企业积极联系该用户对电费异常原因进行了解释，并按照相关规定对多收取的电费进行了退补，同时对相关责任人员进行了处罚，用户对处理表示满意。 | |
| 84 | | [南方电网贵州电网有限责任公司凯里供电局](https://www.baidu.com/link?url=Z56LNW9an7HllIOvlexrvVYXbzJDaaZcIvSM83hDUOGrP0ZWfwLUVFsDKH8xzxwhe1wBaodhQ950-tvIl81XIK&wd=&eqid=838a5b8d000115c5000000025b6a5d71" \t "https://www.baidu.com/_blank) | | 黔东南苗族侗族自治州凯里市群众反映，其经营发廊，2018年3月当地供电局联系用户告知2015年估抄电费少抄近6万度电，合计金额4万余元，用户与供电局达成分月补交口头协议（每月补交电量1500度），后供电局让其在两个月内补齐，请求帮助协调按照之前达成的协议进行处理。 | | 经调查，反映事项属实。由于供电企业抄表工作人员责任导致总计漏抄了该用户电量58032千瓦时。用户对补交电费金额无异议，但对一次性缴纳方式不认可。经协调，供电企业和用户已达成协议，20个月内逐月返还补交电费，并按有关规定问责当地供电企业相关负责人、具体经办人。用户表示满意。 | |