**附件：2018年9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朝阳供电分公司 | 北京市朝阳区群众反映，其居住地一直电压低，已持续2、3年时间，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请帮助解决该问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地属于供电线路末端，长年存在电压低的现象，另因今年天气原因，该地区出现了闪停情况，经督促供电企业已与村委会协商好变压器安装位置，已于近期投入运行。用户表示满意。 |
| 2 | 国网北京市电力公司密云供电分公司 | 北京市密云区群众反映，其居住地近两年一直电压低，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知会更换电压表，至今未处理，期盼尽快协助处理低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地处于边远山区，用户家距离变压器位置较远，处于线路末端，在夏季大负荷期间客户端电压异常。已责令供电企业采取临时措施解决供电质量问题。用户表示满意。 |
| 3 | 国网天津市电力公司蓟州供电分公司 | 天津市蓟州区群众反映，其居住地电压低，持续3年时间，联系供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。请求帮助解决电能质量问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路线径较细，供电半径较大，遇高温季节负荷增大，造成用户电压低。已要求供电企业对供电线路进行改造，增加两个变压器布点以缩短供电半径。 |
| 4 | 国网天津市电力公司蓟州供电分公司 | 天津市蓟州区群众反映，其居住地频繁停电，持续2个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月由于低压线路故障共导致4次停电，已责令供电企业将损坏的低压电缆和低压开关进行了更换，并要求供电公司今后加强线路、设备巡视检查，研究电网薄弱环节，提出针对措施，改善频繁停电问题。 |
| 5 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市安国市群众反映，其居住的村子电压低，持续3、4年时间，联系当地供电企业答应更换变压器，一直未落实，联系95598供电服务热线打不通，恳请协助解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地用电户数较多，供电半径大，造成末端用户电压低。经查当地供电企业因物料准备不充足导致未及时在该村新增配变。已责令供电企业尽快完成新增配变等工作。 |
| 6 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市安国市群众反映，其居住地遇到刮风下雨就会停电，已持续3年以上，联系供电企业称线路老化导致频繁停电，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路投运时间长，存在老化情况，遇恶劣天气易造成停电。已责令供电企业尽快整改，该线路现已列入2018年年度改造计划，已于9月底前完成改造，彻底解决客户正常用电问题。 |
| 7 | 国网河北省电力公司邯郸供电分公司 | 邯郸市群众反映，其居住地已经增加高压电线杆，但仍然存在电压低现象，已持续1年多，联系95598供电服务热线称已解决，恳请核实低电压情况并尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地距离供电台区较远，导致电压偏低，供电企业已于5月份对该台区进行了改造，用户电表处电压已经正常，但用户家的进户线太细导致用户家电压仍然偏低，供电企业已指导用户更换进户线彻底解决了电压低的问题。用户表示满意。 |
| 8 | [国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司](http://www.baidu.com/link?url=8VYpOyFmv8X9hyh9hShhgX9r9_z9M1GLifm2YolZ_HOti-dH1AheLN_Ba72dQR7SEaVnShIVeEdSYao46-6pIK" \t "https://www.baidu.com/_blank) | 秦皇岛市北戴河新区群众反映，其居住地持续3年每年7月、8月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未彻底解决，请求帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地居民用电设备增加，超容用电情况严重，导致供电设备故障停电，近两个月内停电4次。已要求供电企业整改，供电企业已通过新增变压器解决过负荷用电导致的供电设备故障停电问题，用户表示满意。 |
| 9 | 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，其居住地电压低持续3年，多次向当地供电企业和95598供电服务热线反映，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。用户所在地供电半径过长，导致电压偏低，已督促供电企业对用电负荷进行了切改，解决了用户低电压问题。 |
| 10 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市丰南区群众反映，其居住地电压低持续1年，2017年曾联系供电企业和95598供电服务热线告知在2018年更换线路，但至今未解决，且用户认为电压低电流高导致电表走字快，电费增多，希望尽快解决电压低问题并针对电压低导致电费多应如何收取给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地确实存在电压低情况，已责令供电企业整改，供电企业已于8月底前对用户所在地进行了线路改造、变压器增容。低电压不会对电能表计量误差造成影响，已向用户进行了解释说明。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 | 呼和浩特市回民区群众反映，其居住地在未通知情况下频繁停电，已持续半个月时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题，并在停电时提前下发通知。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内停电6次，多数由于施工引起电力线路故障导致停电。已责令供电企业加强对线路的巡视力度，增加特巡次数，确保线路不被外力破坏，减少停电次数，缩短停电时间，保证辖区范围内居民正常用电。经回访，用户称频繁停电现象有所改善，表示满意。 |
| 12 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映，其居住地每年夏天都频繁停电，联系供电企业及95598供电服务热线反映，问题未得到解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地变压器负荷过大，且线路路径过长导致频繁停电。已责令供电企业进行线路改造，解决频繁停电问题，回访用户表示满意。 |
| 13 | 国网内蒙古东部电力有限公司锡林浩特供电公司 | 锡林郭勒盟锡林浩特市群众反映，其居住地电压低且频繁停电，持续5、6年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请协助解决用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域安装的箱式变压器保护灵敏，达到过流保护定值极易跳闸，导致客户所在地频繁停电。另外该区域用电负荷增长较快，且存在超报装容量用电情况，导致用户所在线路长期低电压。已责令供电企业整改，供电企业在该区域新建了柱式变压器并对该台区分接开关进行了调整，解决了频繁停电及电压低的问题。用户表示满意。 |
| 14 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市阿鲁科尔沁旗群众反映，其居住地电压低持续3年，多次联系供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决，希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地用电设备增多，导致线路末端电压较低。经督促，供电企业已通过新建线路及新增主变一台，缓解低电压问题。有关情况已向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 15 | 国网辽宁省电力有限公司锦州供电公司 | 锦州市北镇市群众反映，其居住地近5年一直电压低，联系供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决，请求帮助尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映电压低是大棚用电，该大棚用电是用户在自家电表私接出500米的低压线供电，导致电压低。已要求供电公司尽快解决电压低问题，供电企业已将负荷调整到另一个变压器，并通过调档等技术手段解决了电压低的问题。 |
| 16 | 国网辽宁省电力有限公司铁岭供电公司 | 铁岭市昌图县群众反映，其2017年11月安装的光伏发电并网成功，至今未结算上网电费，合同规定应三个月结算一次，联系95598供电服务热线后当地供电企业回电让用户等待，期盼尽快帮助结算电费。 | 经调查，反映事项属实。由于发票问题与税务部门长期沟通未果，导致所有光伏用户的电费一直未结算。目前，2018年1、3、4、5月份的上网电量补贴款已发放给用户，其它月份的补贴款会陆续发放。已责令供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 17 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市朝阳县群众反映，其居住村子电压低，已持续2、3年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求帮助协调解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区低压线路线径细，且用户处在线路末端，导致电压低情况发生。已要求供电企业整改，供电企业已进行线路改造，彻底解决该地低电压问题。用户表示满意。 |
| 18 | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 阜新市阜新蒙古自治县群众反映，其自发自用余电上网的光伏发电于2018年1月25日并网成功，合同写明季度结算电费，但一直未结算，联系当地供电企业一直未解决，恳请尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年1月26日正式建档，但2018年1至6月发电关口表无发行记录，7月抄表员现场抄表出现错误，导致7月份发行错误，无法进行上网电费结算发放。已责令供电企业司尽快整改，供电企业已逐月逐条核实用户发行记录，对以前错误发行数据进行退补核算，并将具体情况向用户解释说明。  |
| 19 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市长岭县群众反映，其居住地电压低持续1个多月，向当地供电企业和95598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。用户所在地到抗旱排灌期负荷激增导致电压偏低。已督促供电企业尽快整改，供电企业通过对变压器进行增容，彻底解决了电压低的情况。用户表示满意。 |
| 20 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，其居住地一直频繁停电，已持续半年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近半年共停电6次 ，频繁停电的原因是该供电线路处于开发地段，市政、供热等施工单位经常挖断电缆。已要求供电企业解决频繁停电问题，当地供电企业已调整该小区的供电线路，解决了该小区频繁停电的问题，用户表示满意。 |
| 21 | 国网黑龙江省电力有限公司大兴安岭供电公司 | 大兴安岭地区加格达奇区群众反映，近2个月内出现4次频繁闪停现象，联系当地供电企业一直未解决，恳请尽快解决频繁闪停问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近两个月内共计停电2次，均由于雷雨天气导致线路故障造成停电，停电面积较大，供电企业已及时抢修，尽快恢复了供电，经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 22 | 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，其居住地已进行农网改造3个月，但还是频繁停电，已联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未解决，请求帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近期共停电3次，均由于雷雨大风天气导致线路故障造成停电，且均于当日抢修恢复供电， 已督促供电企业加大设备维护及巡视力度，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 23 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市西咸新区群众反映，其2017年4月安装的光伏发电，并网合同为按月结算电费，但现只结算到2018年3月，联系当地供电企业总告知会尽快发放，但至今未结算，恳请尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业近期推出“光e宝”线上支付系统，实现月支付及线上查询电费电量功能，因新系统与银行对接尚不顺畅，导致电费结算滞后，已于九月底完成支付工作。已要求供电企业向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 24 | 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，其居住小区电压高持续3年，联系当地供电企业与95598供电服务热线，告知可以调试但至今未解决。希望帮助协调电压高的问题。 | 经调查，反映事项属实。经工作人员现场测量用户家电压为244伏，属于高电压范围之内，已督促供电企业协调物业公司及相关人员进行调压，调压后电压值为230伏，已解决用户电压高的问题。供电企业已向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 25 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市雁塔区群众反映，其居住地频繁停电，已持续2、3年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期共停电6次，3次线路故障停电，1次计划停电，2次用户内部线路故障停电。已要求供电企业尽快整改，供电企业已对用户所在区域进行配变分网，缓解因负荷过重导致的频繁停电。后期要求供电企业加强线路巡视，发现问题及时解决。用户表示满意。 |
| 26 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林供电分公司 | 榆林市靖边县群众反映，其居住地电压低已持续3、4年时间，联系当地供电企业和96789供电服务热线反映未处理。恳请解决长期的电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地人口密集、用户负荷不断增加，供电半径过大，导致出现电压低现象。已责令供电企业整改，供电企业已上报计划对该区域供电区域重新划分，并新增配变，解决供电半径大导致的电能质量问题。目前暂通过更换部分导线提高供电质量。用户表示理解。 |
| 27 | 国网青海省电力公司玉树供电公司 | 玉树藏族自治州玉树市群众反映，其居住地电压不稳且频繁停电，已持续3年，多次向供电企业和95598供电服务热线反映，未彻底解决，希望尽快解决电压不稳定和频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场核实用户所在片区今年已经进行城网升级改造，用户侧电压为380V，符合规定值，电压不稳的问题已解决。另外用户所在地区近2个月共计停电3次，2次计划停电，1次因违章建筑导致停电处理安全隐患，已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示满意。 |
| 28 | 国网安徽省电力公司六安供电公司 | 六安市舒城县群众反映，其居住地持续5年电压低，向供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决。期盼电压低问题得到尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路、设备老化，加上夏季气温升高，用电负荷急剧上升，使得部分线路末端的用户出现短时低电压现象。已督促供电企业尽快安排农网改造工程，更换老旧导线，目前该工程已上报，待批复后即可施工，以解决电压低问题。经沟通解释用户表示理解。 |
| 29 | 国网安徽省电力公司淮南供电公司 | 淮南市田家庵区群众反映，供电公司产权的两台电表箱安装在用户家墙上，现墙皮大面积脱落，联系95598供电服务热线要求移走，一直没有处理，希望帮助协调尽快移走电表箱。 | 经调查，反映事项属实。用户家墙上的电表箱于2000年经户主同意后安装，用户反映需要移走后因暂时没有地方可提供迁移，导致一直未处理。已督促供电企业尽快和周边用户沟通，现已有其他用户愿意提供墙面供电表迁移，该问题得到解决。 |
| 30 | 国网湖北省电力公司孝感供电公司 | 孝感市安陆市群众反映，其居住地电压低，已持续1年时间，联系供电企业及95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地为线路末端，由单相供电且供电半径较长，造成负荷不均衡，已责令供电企业针对该台区进行改造，目前改造工程正在实施中，预计于12月底前完工。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 31 | 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2年多时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线一直未解决，盼望尽快协调解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地低压供电半径较长，且农网改造已久，线路老化。已督促供电企业尽快立项进行线路改造。目前该项目正在进行中，低压线路已经全部架设完毕，预计在10月底可全部完工，届时可解决用户低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 32 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市安远县群众反映，其居住地持续3年以上频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近两个月共停电6次，均为雷雨天气引发的低压故障停电。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示理解。另在调查过程中及时排除了用户家门口低压线路弧垂偏低的安全隐患，用户表示满意。 |
| 33 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市赣县区群众反映，其居住地频繁停电持续3年，联系供电企业与95598供电服务热线常被告知在抢修，希望能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2个月停电2次，均为雷雨天气导致。近年来用户所在小区电力设施质量不过关、施工工艺差、电缆外破、雷雨天气等情况造成多次停电。已责令供电企业整改，供电企业已通过线路整治及负荷切割等有效措施降低线路故障概率，用户表示满意。 |
| 34 | 国网江西省电力公司吉安供电分公司 | 吉安市吉州区群众反映，其居住地频繁停电持续2年时间，联系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。用户所在线路因专变用户故障及施工外力破坏等原因引起停电次数较多。已督促供电企业对外力破坏较多的区域线路进行了迁移改造及通道清理，频繁停电情况已得到改善。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 35 | 国网重庆市电力公司合川供电分公司 | 重庆市合川区群众反映，其居住地近期故障停电后很长时间未恢复，联系95598供电服务热线未解决，建议其联系当地供电企业，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期由于遭遇雷电、大雨、风暴等强对流天气，造成线路故障，导致停电。因恶劣天气持续时间较长，为保证人员安全，供电企业在暴雨停止后组织人员进行抢修，恢复供电。已要求供电企业积极和用户沟通解释相关情况，用户表示理解。 |
| 36 | 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，其居住地持续2年夏天频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，请求尽快协助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电企业按照政府错峰用电方案对该片区进行轮流拉闸限电工作。已责令供电企业制定了相关整改措施，目前正在加紧变电站的建设，新建变电站投运后将不会再出现拉闸限电情况。经沟通解释，用户表示理解。 |
| 37 | 南方电网广东电网公司汕头供电局 | 汕头市澄海区用户反映，其居住地近期停电且长时间未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线都未回复，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户的专变出现故障跳闸引起停电，供电企业按规定时间到达现场抢修，并已及时恢复供电，用户认为供电企业抢修效率低引起投诉，经协调，供电企业已向用户解释清楚，用户表示理解。 |
| 38 | 南方电网广东电网公司阳江供电局 | 阳江市江城区群众反映，其新门店需要安装招牌，其门口不到1米有一台变压器，已多次联系当地供电企业要求停电，供电企业称需要请示，联系95598供电服务热线未解决，请求配合需停电2至3小时方便用户尽快安装招牌。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的变压器为专用变压器，该变压器停电需要产权人同意，供电企业多次协调变压器产权人进行停电，均被拒绝。后经供电企业继续为用户协调停电事宜，用户已安装完店铺招牌，并表示感谢。 |
| 39 | 广西水利电业集团有限公司大新县水利电业有限公司 | 崇左市大新县群众反映，其居住地近期频繁停电，特别是下雨天，联系当地供电企业和966022供电服务热线未得到解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区供电线路因树障、外力等原因导致频繁停电。已责令供电企业加强配电线路、设备的巡视力度，保障客户正常用电、减少停电带来的影响。用户表示满意。 |
| 40 | 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，其居住村子电压低，持续1、2年时间，联系当地供电企业和966068供电服务热线反映未解决。希望帮助尽快解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区于2015年实施农网改造，近几年随着村民用电负荷增加，已不能满足村民用电需求，用电高峰出现电压偏低情况。已要求供电企业进行整改，供电企业已将该台区列入2019年大修技改项目。 |
| 41 | 南方电网广西电网公司防城港供电局 | 防城港市港口区群众反映，其居住地频繁停电持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线称故障停电，但是一直未彻底解决。期盼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2年共停电13次，其中计划停电3次，专变故障引起停电3次，公变故障停电7次。经督促，供电企业将采取加强设备故障及运维管理，均衡该地区各条线路负载，加强对用户安全用电检查等措施，提高供电可靠性。用户表示满意。 |
| 42 | 南方电网海南电网公司东方供电局 | 东方市群众反映，其居住地近期遭遇一次较长时间的停电，联系当地供电企业未得到及时解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映停电问题是因雷暴天气导致故障停电，供电企业因天气原因无法开展正常巡线及抢修复电工作，在天气好转后立即进行了故障排除和抢修复电。经协调，供电企业将进一步加强客户服务工作及线路运维管理工作，并向用户做好沟通解释工作。 |
| 43 | 南方电网海南电网公司临高供电局 | 临高县群众反映，用户近期申请报装用电，手续齐全，但一直未安装，联系当地供电企业称需等待，联系95598供电服务热线未解决，恳请缩短用电报装时间。 | 经调查，反映事项属实，用户报装用电后供电企业经综合考虑施工进度及物资到位等因素，通知用户将在10月中旬完成装表接电，用户等待时间过长。已责令供电企业加用电快报装速度，现已为该用户装表接电。用户表示满意。 |
| 44 | 南方电网海南电网公司琼中供电局 | 琼中县群众反映，其居住地近期遭遇一次较长时间的停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线未得到及时解决，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地受台风“山神”天气影响跳闸停电，因暴雨天气不具备抢修条件，供电企业利用雨停间歇进行故障排查和检修，并及时恢复了供电。经督促，供电企业已对线路进行绝缘化改造及增加电源布点、缩短供电半径以提高供电能力和供电可靠性。用户表示满意。 |
| 45 | 国网山西省电力公司阳泉供电公司 | 阳泉市矿区群众反映，其居住地频繁停电持续2年，当地供电企业的电话打不通，联系95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区近期因雷雨天气频繁及供电线路设备老化导致停电4次。已责令当地供电企业对易发生故障的线路进行了整改，改完成后线路未发生过停电情况。用户表示满意。 |
| 46 | 国网山西省电力公司太原供电公司 | 太原市阳曲县群众反映，其居住地由于供电线路停电问题导致用户家中小件电器烧毁，至今没有维修，联系95598供电服务热线反映一直无人处理，恳请尽快维修烧坏零件。 | 经调查，反映事项属实。因此次供电线路停电导致需要维修的电器较多，由于保险公司维修人员工作疏忽，未及时与用户联系维修事宜。已责令供电企业相关工作人员核损该电器价值并为用户赔偿完毕。用户表示满意。 |
| 47 | 国网山东省电力公司潍坊供电公司 | 潍坊市安丘市群众反映，其居住地电压低持续2个月左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地距变压器较远、线径较细，在用电高峰时会出现电压低、电器无法正常使用的情况。已要求供电企业采取临时措施解决用户电压低的问题，后续随“2018年农网改造升级工程”施工结束，将彻底解决用户处电压低的问题。用户表示满意。 |
| 48 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | 青岛市城阳区群众反映，其申请安装变压器已有4个月，现已安装好变压器，但未通电，联系95598供电服务热线打不通，恳请尽快给变压器通电。 | 经调查，反映事项属实。用户申请安装变压器，因设立的电线杆位置与途径的村庄未达成一致意见，导致工期过长。经督促，供电企业已重新修改设计图纸并施工，目前变压器已正常通电。用户表示认可。 |
| 49 | 国网山东省电力公司德州供电公司 | 德州市德城区群众反映，其居住地近3个月内频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线均称故障停电，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近期共发生4次故障停电，由于目前该小区为临时用电，其中3次为外力破坏造成，1次为电缆接头故障造成，已要求当地供电企业加快该小区电源工程实施进度，目前已完成土建及管廊施工，争取10月实现该小区正式供电，彻底解决问题。 |
| 50 | 国网甘肃省电力公司陇南供电公司 | 陇南市成县群众反映，邻居更换新电表后自家电费开始增高，自家电费为两家应交的总和，联系95598供电服务热线反映未处理，期盼解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。经供电企业工作人员现场排查，在同一个电表箱内安装新表时接线错误导致该用户当月电量突增。装表人员对自己的失误愿意承担用户多出的电量电费，用户承担自己当月电费200元，用户当月电费已经结清。已要求供电企业考核相关工作人员，杜绝此类情况再次发生。 |
| 51 | 国网甘肃省电力公司武威供电公司 | 武威市凉州区群众反映，其居住地线路老化，每次下雨都会停电，已持续30年，向供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业尽快整改，供电企业已于9月27日查看现场，并制定临时解决方案，更换老化的地埋导线，另将该台区列入2019年农网改造项目，预计2019年6月底前完成改造，届时将彻底解决用户的频繁停电问题。 |
| 52 | 国网新疆电力公司伊犁供电公司 | 伊犁哈萨克自治州伊宁市群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个半月时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线告知超负荷导致停电，希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路超负荷运行，易引发线路故障导致停电频繁。已责令供电企业整改，供电企业已采取新增变压器、将商业负荷与居民负荷分开、清理线路隐患等一系列措施全面提升该小区供电设施安全可靠运行水平。用户表示满意。 |
| 53 | 国网浙江省电力公司杭州供电公司 | 杭州市江干区群众反映，因供电企业原因导致380V电压进户，造成家电损坏，联系当地供电企业告知会进行维修，用户表示家电是全新的，要求供电企业为其更换新电器。 | 经调查，反映事项属实。经协调，用户同意由供电公司为其维修损坏的家用电器，供电企业已维修完毕。并安排工作人员对该小区供电设施进行排查、检修。用户表示认可。 |
| 54 | 国网浙江省电力公司台州供电公司 | 台州市三门县群众邮件形式投诉，7月份当地供电公司要求由其公司开发的宏福丽景小区电力工程交由供电公司的三产公司负责施工，投诉当地供电企业的“三指定”行为。 | 经调查，反映事项属实。被投诉对象涉嫌用户受电工程的“三指定”行为。根据投诉举报处理办法，已立案并开展调查处理。 |
| 55 | 国网江苏省电力公司扬州供电公司 | 扬州市邗江区群众反映，其居住地夏季频繁停电已持续3年，联系当地供电企业未能解决问题，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近2年共停电16次，其中故障停电15次，计划停电1次。主要停电原因为鸟害、线路投运时间久老化严重、通道树木等。已责令供电企业已对该条线路进行整改。供电企业已更换老旧线路设备，加强线路巡查，降低停电几率。用户表示满意。 |
| 56 | 苏州中恒普瑞能源互联网科技有限公司 | 江苏苏州群众举报，苏州中恒普瑞能源互联网科技有限公司目前申请的承装五级、承修承试四级资质中的材料均存在虚假，人员信息（社保证明）、各种证书、发票合同均为借用或造假。 | 经调查，反映事项部分属实。被举报对象为苏州中恒普瑞能源互联网科技有限公司，经现场核查，该单位提供的承装类五级技术负责人和安全负责人的相关材料为虚假材料，因此作出不予行政许可决定，一年内不再受理其许可事项变更申请。 |
| 57 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | 安阳市北关区群众反映，其居住地频繁停电，已持续1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，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地近期共停电7次，均由于高压故障，线路跳闸导致。已责令供电企业采取加强线路巡视，及时更换老旧线路设备等措施，解决用户问题。经过沟通解释，用户表示满意。 |
| 58 | 国网河南省电力公司新乡供电公司 | 新乡市长垣县群众反映，当地电压低持续近1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路老旧且线径细，用户家位于线路末端，导致出现电压低的情况。已要求供电企业尽快整改，供电企业已将该台区列入改造计划，待省公司批复后立即改造。用户表示满意。 |
| 59 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市淮阳县群众反映，其2017年12月安装光伏发电且并网，但至今未结算电费，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。用户2017年12月安装光伏发电及并网成功后，由于电能表采集模块问题及后期营销系统和财务系统接口问题导致一直未能结算电费补贴。已责令供电企业尽快解决相关问题并向用户做好沟通解释工作，用户表示认可。 |
| 60 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市长沙县群众反映，其居住地频繁停电持续半年，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地近期停电主要原因包括故障停电、外力破坏和计划停电各种情形，影响了用户正常生活。已责令供电企业加强运维管理，提高供电服务质量，并向用户进行沟通解释，用户表示满意。 |
| 61 | 国网湖南省电力公司岳阳供电公司 | 岳阳市华容县群众反映，其2018年4月光伏发电并网成功，电费一直未结算，并网合同规定为按月结算，联系当地供电企业一直推脱，请求协调尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。因用户提供的原始资料不齐，供电企业未能及时办理有关手续，导致电费未能按时结算，已要求供电企业将需要的材料及相关流程向用户解释清楚，尽快为用户办理光伏发电电费结算事宜。 |
| 62 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市望城区群众反映，其居住的小区从2018年入夏以来频繁停电，联系当地供电企业反映，告知是设备有问题，用户希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地近期频繁停电的原因包括线路设备故障和小区物业管理不当等。经协调，供电企业通过加强运维、与小区物业的沟通指导等措施改善供电服务质量，用户表示满意。 |
| 63 | 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，其居住地电压低已持续7、8年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线放映一直未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近年来负荷持续增长，且线路老旧不能满足用电需求，导致用电高峰时段出现低电压现象。经督促，供电企业利用自有资金，增容变压器、更换导线，进行低电压整治工作，目前该地低电压问题已解决。用户表示满意。 |
| 64 | 四川省地电长宁县电力公司 | 宜宾市长宁县群众反映，其居住地电压低，已持续2个月时间，联系当地供电企业反映未解决，期盼尽快帮助解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地对电力的需求不断增加，目前的电力设备和电力线路已不能完全满足居民的用电需求，导致电压低情况出现。已要求供电企业尽快解决问题，供电企业已采取更换老旧线路，增大线径、排除隐患等措施解决电压低的问题，用户表示满意。 |
| 65 | 南方电网云南电网有限责任公司德宏供电局 | 德宏傣族景颇族自治州芒市群众反映，其居住地频繁停电，已持续3个月，联系当地供电企业未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区供电线路老旧，供电半径长，近期当地多发雷雨天气，线路跳闸次数增多。已督促供电企业制定了专项整改措施解决频繁停电的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 66 | 南方电网云南电网有限责任公司西双版纳供电局 | 西双版纳傣族自治州勐腊县群众反映，其居住地2018年4月份开始每次刮风就停电，联系当地供电企业，告知因橡胶树大，每次刮风会碰到电线，就自动跳闸，但一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近期雷雨天气频发，导致该片区道路多处损毁，供电线路倒杆、断线，线路故障频发，且由于抢修难度大，复电时间较长，对正常生活造成影响。经督促，供电企业制定了专项措施减少故障停电几率，提高供电可靠性，并积极联系相关用户，对停电原因进行了解释，用户表示满意。 |
| 67 | 南方电网云南电网有限责任公司红河供电局 | 红河哈尼族彝族自治州弥勒市群众反映，其经营的企业使用三相电专变，已持续三个月电压低，向95598供电服务热线反映后，供电所为其增加了一台变压器，但未解决问题，期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域电网网架薄弱，存在供电半径长，导线线径小，供电范围广等问题，导致用电高峰时段出现低电压的情况。已要求供电企业为该用户制定临时供电方案，同时供电企业已上报电网改造计划，彻底解决电压低的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 68 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市道真仡佬族苗族自治县群众反映，其居住地频繁停电，已持续3、4个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，请求帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域因气候原因，导致供电线路频繁发生故障，近期停电共计12次，由于该线路较长且大部分穿越林区，导致故障查找难度较大，恢复供电时间较长。已要求供电企业加强用电设备巡视维护，加大对线路森林覆盖区域廊道清理力度，切实提高供电可靠性。 |
| 69 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市纳雍县群众反映，其居住地供电所将用户家的电线夹断，且没有及时将电线接上，联系当地供电企业无人来维修，联系95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村开展“双覆盖”更换电能表时，施工单位在更换电表及下户线后未及时接通电源，造成用户家中无电。供电企业在接到用户投诉后跟踪督促不到位，导致用户复电不及时引发投诉。已责令供电企业立即为用户恢复了供电，并对相关责任人、具体经办人进行问责。用户对处理结果表示满意。 |