**附件：2019年1月12398热线典型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** | **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，其居住地进行煤改电，当地供电企业为申请人安装增容电表和电闸时，要求其必须先改造表下线。联系95598供电服务热线，答复此要求不符合规定，但问题一直未解决，希望尽快安装增容电表和电闸。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业根据用户用电报装申请及相关资料制定了供电方案，并要求用户委托有资质的施工单位对自己产权的设施进行改造。后用户未对自己产权的线路进行改造，因此竣工验收不合格。已要求供电企业向用户进行沟通解释，用户也对自己产权的线路进行了改造，供电企业现场验收合格后为用户完成了装表接电工作，用户表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力公司滨海供电分公司 | 天津市滨海新区群众反映，其户号不能通过支付宝、供电企业掌上电力系统交纳电费，联系当地供电企业和95598供电服务热线均告知一周内解决此问题，但至今未解决，恳请尽快解决电费缴纳问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户系“三供一业”移交用户，因其所在地区采集信号出现异常导致无法自助缴费。已督促供电企业尽快调试解决，目前该问题已得到解决，经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 3 | 国网天津市电力公司城西供电分公司 | 天津市南开区群众反映，近期供电企业在未通知用户的情况下，私自撬开其公司的门锁强行将用户之前使用的插卡式电表更换为智能电表。联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直未得到回复，用户希望尽快更换回之前的电表。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业根据当地政府文件开展智能电表换装工作。供电企业提前在用户处张贴了通知。但确实存在供电企业私自撬开用户公司的门锁更换电表的问题。已要求供电企业向用户道歉。经供电企业多次讲解换表的必要性和便捷性后，用户表示认可。 |
| 4 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市易县群众反映，其居住地从去年11月份开始频繁停电，联系当地供电企业，告知是故障导致停电，问题没有得到解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月内停电6次，供电企业均已进行了处理，及时恢复了供电。已要求供电企业加强设备巡检管理，减少停电次数，提高供电可靠性。回访用户表示满意。 |
| 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，其居住地近期频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，总告知是线路故障，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2个月内停电5次，已责令供电企业加强设备巡视，加大线路缺陷排查及处理力度，及时消除隐患，加强电网规划，推进电网建设改造项目进度。回访用户表示认可。 |
| 6 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市路北区群众反映，其家于1月8日18点停电，未欠费，且长时间未恢复供电，多次联系95598供电服务热线均告知让其等待，后收到955980012发送短信显示故障报修已处理，处理结果显示为欠费停电，希望对该情况做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户欠缴2018年11月份应缴电费，供电企业已在11月5日、20日、25日张贴欠费通知单，但由于用户没看到，且催缴人员违规垫付了电费，造成后期该用户无法通过网络渠道自助缴费。已督促供电企业整改，供电企业对违规人员进行了经济考核，并将加强电费催收、停复电管理，回访用户表示满意。 |
| 7 | 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，其居住的小区近半个月一直电压低，联系95598供电服务热线，供电企业派电工查看后告知是低电压问题，但一直未解决，请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经实测，用户所在地确实存在电压不稳的情况，由于低压电缆故障导致。已要求供电企业立即整改，供电企业调整了该用户的供电方式，解决了电压不稳的问题。经回访用户表示满意。  |
| 8 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市林西县群众反映，其居住地2018年6月开始频繁停电，每个月停电6至7次，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。用户所在地出现的频繁停电的情况，经核实是由于用户所在单元楼开关（用户产权）频繁跳闸所造成。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并指导用户解决了问题，用户表示满意。 |
| 9 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市莫力达瓦达斡尔族自治旗群众反映，其居住地2018年5月开始频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年5月至今，用户所在地共停电5次，供电企业原因停电2次，计划停电1次，外力破坏导致停电1次，用户产权原因停电1次。已督促供电企业加强线路巡视、及时消缺，合理安排计划停电，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市双塔区群众反映，其所居住小区从19日早8点半左右开始停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知不归他们管，让联系物业进行维修，恳请帮助尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地本次停电是由于设备老化故障导致，因故障点产权属于物业，故建议物业人员联系开发单位共同解决停电维修事宜，后经物业人员联系，房产开发部门对故障点自行组织了维修和复电。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 11 | 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，2017年12月份户用光伏发电并网成功，上网电费和补贴至今未收到，联系当地供电企业反映未解决，希望尽快下发电费和补贴。 | 经调查，反映事项属实。光伏上网电费由市供电企业统一结算，由于发票及光伏结算系统调整等原因，用户的光伏并网电费和补贴一直没有结算。目前光伏并网数据已上报市供电企业审核处理，处理完成后将立即发放。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市南关区群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年时间，联系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。用户所在地近2年共停电12次，其中供电企业原因停电5次、外力破坏导致停电7次。已责令供电企业加强线路巡视、及时消缺，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 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，其居住地电压低，持续10年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近年来冬季电采暖用户增多，导致用电高峰期间低电压问题频现。已督促供电企业将用户所在台区列入2019年上半年的升级改造计划中，待改造完成将彻底解决低电压问题。已经将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 14 | 吉林省地方水电有限公司通化供电分公司 | 通化市通化县群众反映，其经营饭店，于11月底向当地供电企业反映电费多收问题，问题已解决，但从12月7日开始，每天都会停电，且12日只有用户一家停电，认为是供电企业故意给其停电，联系当地供电企业一直未解决，恳请解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地频繁停电的原因，是供电企业为用户所在台区增容后，未能及时更换相应定值的保护开关，导致在用电高峰出现频繁跳闸情况，现已更换相应定值的保护开关、供电稳定。已要求供电企业加强线路巡视、及时消缺，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 15 | 西格码电气股份有限公司 | 哈尔滨市道外区群众反映，西格码电气股份有限公司为外省施工企业，施工未进行备案登记；该公司有资质转借现象，属违法行为；施工项目人员与投标备案人员不符。希望认真调查此事。 | 经调查，反映事项部分属实。西格码电气股份公司是湖南省的一家民营施工企业，在黑龙江省开展电力工程施工业务时，未在东北能源监管局黑龙江业务办办理跨区作业备案，已责令其整改，现该企业已完成备案工作。另外通过现场调取工程相关档案，并经湖南能源监管办核实，未发现该公司存在资质转借现象。  |
| 16 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市道里区群众反映，其居住地电压低持续1年时间，联系95598供电服务热线反映，告知会增加变压器但一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。近1年用户所在地外来务工人口骤增，特别是在夏季和冬季，用电负荷量增长尤为突出。已督促供电企业将用户所在台区列入2019年上半年的升级改造计划，待改造完成后低电压问题将得到彻底解决。经向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司鸡西供电公司 | 鸡西市滴道区群众反映,其所在地频繁停电持续2、3个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均告知是故障停电，但一直未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在地近3个月左右共停电6次，其中5次是暴雪、大雨、大风、外力破坏等原因所造成，1次是计划检修停电。上述停电发生后，供电企业都已积极组织抢修复电工作，均在停电当日24小时内恢复供电，不存在一直未解决的问题。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户满意。 |
| 18 | 国网黑龙江省电力有限公司牡丹江供电公司 | 牡丹江市宁安市群众反映，其居住地频繁停电，已持续半年，联系当地供电企业及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，反映事项部分属实。近半年用户所在地共停电2次，停电原因均为暴雪、大风天气导致的树木砸断导线、线路倒杆。已要求供电企业加强线路巡视、及时消缺，努力提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 19 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市庆安县群众反映，其居住小区近10天内停电4、5次，向当地供电企业及95598供电服务热线反映总告知在抢修，希望帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近2个月内，用户所在地共停电4次，均为自备产权用户线路设备故障引起跳闸停电。已责令供电企业加强线路巡视、及时消缺，积极对用户产权线路深入排查，对存在的问题和隐患主动告知、协助产权单位整改，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 20 | 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，其居住小区频繁停电，持续1年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。盼望频繁停电问题得到尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。通过系统查询，用户所在地近1年内共计停电4次，其中，计划停电1次、故障停电3次。已要求供电企业加强线路巡查、消除线路缺陷隐患，并要求供电企业向用户解释说明，取得了谅解。 |
| 21 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市未央区群众反映，其居住地用电高峰时段电压不稳已持续3年，从 2017年向当地供电企业反映后至今未得到解决。恳请尽快解决电压不稳的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地经现场高峰时段测量电压，存在低电压现象，原因为线路半径长及变压器过负荷跳闸。已要求供电企业尽快整改，目前供电企业已对该线路负荷进行调整，对电压不稳线路进行了分网，并加强线路巡视，解决了低电压问题。经向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 22 | 陕西省地方电力（集团）有限公司西安供电分公司 | 西安市周至县群众反映，其居住地电压低持续2个月，联系当地供电企业和96789供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在地供电线路半径大，存在电压不稳的现象。经过供电企业调高该变压器档位，用户已正常用电。另外供电企业已申报新增变压器，以确保正常用电。已督促供电企业向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 23 | 国网青海省电力公司海北供电公司 | 海北藏族自治州门源回族自治县群众反映，其于2017年11月安装的全额上网光伏发电并网成功，至今只发放过一个月的上网电费，联系当地供电企业称让用户等待，联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快发放上网电费。 | 经调查，反映事项属实。由于工作人员的工作失误，导致用户光伏发电项目的电费和电费补贴未及时支付。已要求供电企业尽快发放上网电费，用户已于1月底收到了发放的上网电费，供电企业向该用户致歉并对相关人员进行了考核。 |
| 24 | 国网上海市电力公司浦东供电公司 | 上海浦东新区群众反映，其居住地3个月内已检修停电3次，联系95598供电服务热线告知线路老化，是正常检修，希望针对频繁检修停电给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近3个月确实有3次停电。其中2次计划停电，1次消缺停电。已要求供电企业加强综合生产计划管理，统筹安排同一线路上多个项目计划停电工作，尽力减少重复停电；同时加强线路巡视，减少故障停电。 |
| 25 | 国网安徽省电力有限公司淮北供电公司 | 淮北市相山区群众反映，其居地频繁停电已持续1年以上，联系当地供电企业，抢修很及时，但未彻底解决问题，联系95598供电服务热线反映未解决，期盼解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近3个月内停电3次，其中线路故障导致停电2次，受外力破坏导致停电1次，已要求供电企业加强线路巡查，及时消缺，提高供电质量。经和用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 26 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | 六安市舒城县群众反映，其居住地频繁停电且4、5个月内已长时间停电2次，每次停电持续1至2天，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决长时间停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月停电4次，均为线路故障导致的停电，已要求供电企业加强运维管理、做好线路消缺工作，提高供电质量，提升服务水平。供电企业经和用户积极沟通，取得了用户谅解。 |
| 27 | 国网安徽省电力有限公司宿州供电公司 | 宿州市泗县群众反映，其居住地近2年电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映承诺会在2018年年底解决此问题，但至今未解决，恳请尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区由于整改年限已久，线路、设备老化，现已不适应当前农户用电需求，出现低电压问题。供电企业已将该台区列为2018年农网改造第三批项目，目前已完成施工单位招标认标工作，材料上报招标采购，预计2019年2月下旬开工建设。已督促供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 28 | 国网湖北省电力有限公司荆州供电公司 | 荆州市监利县群众反映，其居住地频繁停电已持续1个月，且停电时间较长，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决。希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内共发生2次停电，均为计划停电。供电企业未统筹安排停电计划，没有做到一停多用，连续2天实施计划停电且每天的停电时长超过10小时，已责令供电企业做好相关整改工作。 |
| 29 | 国网湖北省电力有限公司十堰供电公司 | 十堰市竹山县群众反映，其居住地电压低已持续3年，其他地区都已经农网改造，只有用户所在村未改造，联系当地供电企业和95598供电服务热线，告知已列入2018年改造计划，但一直未解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地由于低压配电线路线径细、台区供电半径长等原因造成低电压问题。该台区已申报2018年低电压改造项目，目前该项目正在改造施工中，因物资配送不到位导致未按原计划于2018年底完成改造。已督促供电企业加快改造进度，施工将于近期完成。供电企业向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 30 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市武昌区群众反映，其居住地近日因欠费停电，缴费后未恢复供电，联系95598供电服务热线被告知变成预付费模式，希望针对未通知用户的情况下变更预付费给予合理解释；针对交费后未复电给予合理解释；针对违反规定未到逾期30天就停电给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在片区的网格员为完成签约率，私自代其签订了智能电管家协议，由此导致用户欠费后自动停电执行成功。已责令供电企业对相关负责人进行处罚，并就相关问题向用户进行了沟通解释，且按照用户要求取消了智能电管家，改回先用电后付费的缴费模式。 |
| 31 | 国网江西省电力有限公司赣州供电分公司 | 赣州市信丰县群众反映，其居住地电压低持续4年，联系当地供电企业一直推脱未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因供电半径长、线径小，配变容量小、用户较为分散，在用电高峰期时存在低电压问题。供电企业已将该地区列入2019年农网升级改造工程储备项目。已督促供电企业采取临时措施保障用户家中用电质量达标。 |
| 32 | 国网江西省电力有限公司赣州供电分公司 | 赣州市章贡区群众留言反映，其居住小区频繁停电已持续5、6年，联系当地供电企业与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。用户所在地2018年停电共8次，其中计划停电1次、外破停电3次，恶劣天气原因造成设备故障停电4次。已责令供电企业整改，供电企业已针对该线路进行了特巡并制定了整改方案，计划于2019年6月30日前完成。针对频繁停电情况，供电企业对相关责任人进行了绩效考核。 |
| 33 | 国网江西省电力有限公司吉安供电分公司 | 吉安市遂川县群众反映，其店铺门口墙面的线路老化、杂乱，在6、7月份的时候发生过火灾，当地供电企业工作人员维修接线后并没有采取进一步措施，导致近期线路再次着火，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快更换线路，消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路为商业用户，用电量较大，曾出现过过负荷导线打火现象。已责令供电企业对该线路进行整改，供电企业已于近期完成了线路更换工作，并对有关责任人进行了绩效考核。 |
| 34 | 国网江西省电力有限公司上饶供电分公司 | 上饶市余干县群众反映，其居住地电压低，已持续5年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电半径过长，且为单相供电，存在低电压情况。已要求供电企业对用户所在地的低电压问题进行整改，供电企业已将该地区列入农网项目储备库，待项目中标后即进行整改。目前供电企业已采取临时措施保证其在农改前的稳定用电。 |
| 35 | 国网山西省电力公司吕梁供电公司 | 吕梁市兴县群众反映，其居住地近两个月频繁停电，电费交到供电所，联系供电所及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。用户所在地近3个月共发生8次跳闸停电，其中接地故障5次，速断跳闸3次。由于该线路路径全部属于山地，部分档距过大，遇恶劣天气，容易发生线路跳闸。已责令供电企业对该线路进行排查整改，对排查出的缺陷、隐患集中处理，提高供电可靠性。 |
| 36 | 国网山东省电力公司济南供电公司 | 济南市市中区群众反映，其居住地电压低持续1个月，联系当地供电企业一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因采暖季用电高峰导致电量突增，造成部分用户出现低电压问题。已督促供电企业整改，当地供电企业已经为该地新增400kVA变压器1台，并完成送电，低电压问题已得到解决。用户表示满意。 |
| 37 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | 青岛市黄岛区群众反映，其居住地近期停电长时间未恢复，联系95598供电服务热线反映未得到解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于线路故障导致用户所在小区停电。供电企业已及时组织人员抢修，因地下电缆井进水，需将水排净后抢修，导致抢修时间较长。另外抢修期间安排了3辆供电车临时为该小区供电。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示满意。 |
| 38 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州临夏市群众反映，其居住地从2018年初开始电压较低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地地形复杂，供电半径长、线径细，确实存在低电压问题。供电企业工作人员经过对配变负荷进行转移，缓解了用户反映的低电压问题，同时针对线径细的问题，已将该地列入农网改造项目，届时将彻底解决低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 39 | 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3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均没有解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于线路老化、供电半径超长、线径细，在用电高峰期会出现低电压问题。已要求供电企业针对该问题做了改造计划，现已施工完毕，解决了低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 40 | 国网甘肃省电力公司平凉供电公司 | 平凉市静宁县群众反映，其居住地近期停电，联系当地供电企业被告知是计划停电，但用户并未收到停电通知，希望解决计划停电未提前通知问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区近2个月内共停电5次，其中故障停电2次、计划停电2次、外力破坏导致停电1次。已要求供电企业加强线路巡检、做好计划检修安排，并确保提前通知涉及到的用户，提高供电质量。经供电企业向用户进行沟通解释，用户表示理解。 |
| 41 | 国网甘肃省电力公司天水供电公司 | 天水市甘谷县群众反映，其居住地自1989年通电后，一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知会尽快安排农网改造，但改造时间一直往后推脱，至今问题未解决，期盼尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场实测电压正常，但用户所在地晚高峰时段有可能出现低电压问题。供电企业已将该地改造项目上报，原预计2018年底施工完成改造，后因天气原因导致部分电杆未及时运送到位，导致改造施工工作延期，经督促供电企业向用户进行沟通解释，用户表示理解。 |
| 42 | 国网甘肃省电力公司天水供电公司 | 天水市甘谷县群众反映，其用供电企业掌上电力系统与95598供电服务热线查询的电费不相符，存在多收电费情况。希望解决多收电费问题。 | 经调查，反映事项属实。用户于2017年8月3日签订《低压用户智能交费供用电补充协议》实现智能交费。2019年1月由于掌上电力系统异常导致用户在查询余额时显示错误造成用户误解，目前掌上电力系统已恢复正常，用户账户内余额正常，经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 43 | 国网新疆电力有限公司伊犁供电公司 | 伊犁哈萨克自治州察布查尔锡伯自治县群众反映，其居住地电压低持续2、3个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因入冬后电采暖用户负荷增长迅猛，造成配电变压器超载运行，导致出现低电压问题。已要求供电企业尽快解决用户低电压问题，供电企业已申报改造项目，待改造项目施工完成后将解决用户所在地的低电压问题。 |
| 44 | 国网浙江省电力有限公司温州供电公司 | 温州市龙湾区群众反映，其居住地近1年一直频繁停电，联系当地供电企业，每次都告知故障正在抢修，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近半年停电5次，其中线路故障导致停电4次，计划停电1次。已要求供电企业采取措施提高供电可靠性，着力减少频繁停电现象的发生。经供电企业向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 45 | 国网河南省电力公司开封供电公司 | 开封市顺河回族区群众留言反映，其居住地1个月之内已停电4、5次，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1个月内实际共4次停电，均为外力破坏导致。已要求供电企业加强线路巡检，确保供电线路安全，减少停电次数，提高供电质量。经供电企业向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 46 | 国网河南省电力公司南阳供电公司 | 南阳市邓州市群众反映，其于2018年5月18日并网的自发自用余电上网光伏发电，合同写明按月下发补贴，但至今未下发电费及补贴，从5月份开始联系当地供电企业一直未解决，期盼尽快下发补贴及电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业光伏补贴流程比较繁琐，现已走完财务支付流程，用户补贴及电费已下发。已要求供电企业理顺相关流程、缩短服务时间，并向用户进行沟通解释，用户表示认可。 |
| 47 | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，其居住地电压低持续7、8年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因供电半径过长，又属于供电末端，导致用户家中在用电高峰期会出现低电压现象。已要求供电企业尽快进行整改，目前供电企业已上报整改计划，待项目批复后，通过新增台区的方式彻底解决此处低电压问题，经供电企业向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 48 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市郸城县群众反映，其居住地电压低已持续7、8年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直没有解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过长，加上供电设备陈旧，用电高峰时段供电末端确实存在低电压的情况。供电企业已将该地区纳入农网升级改造计划，等待上级批复，经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 49 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市太康县群众反映，其于2018年3月份并网的自发自用余电上网光伏发电项目，当地供电企业在6月份才递交手续，导致并网时间是6月份，未享受到补贴，联系当地供电企业告知会下发补贴，但一直未下发，恳请尽快下发补贴。 | 经调查，反映事项属实。用户的光伏发电项目满足5 月 31 日之前备案开工建设、6 月 30 日之前并网的规定，符合补贴标准，已要求供电企业完成支付该用户的光伏发电补贴和上网电量电费。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 50 | 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，其居住地电压低持续半年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区目前正在进行农网改造中，已于2019年1月底改造完毕，基本解决低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市新田县群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个星期左右，联系当地供电企业及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。用户所在地近期气温下降，用电负荷上升导致线路故障停电频繁。已要求供电企业加强运维管理，做好隐患排查工作，提高供电可靠性。经向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 52 | 国网四川省电力公司阿坝供电公司 | 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1年时间，联系当地供电企业反映未解决。希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电线路因设备故障、计划停电、恶劣天气、自然灾害等原因近1年停电20次。已要求供电企业迁改隐患线路、清理线路通道、减少因外力破坏带来的影响，并积极做好停送电计划安排、做好故障性停电信息的发布，最大限度减少不必要的停电。 |
| 53 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市金堂县群众反映，其近期通过支付宝交纳电费，但电费未充到电表里，联系95598供电服务热线称已充值成功，但一直未解决，后营业厅充值，也无法解决，现已经停电，恳请尽快恢复供电并针对供电企业长时间未处理给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户通过支付宝充值后电费未下发成功，后到供电营业厅补写卡后仍显示失败。供电企业安排工作人员到场检查，经查属表计故障，更换电表后恢复了供电。已督促供电企业就该投诉进行专题分析，查找服务工作的不足，制定整改措施，认真兑现服务承诺。 |
| 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，当地频繁停电已持续5、6年，联系当地供电企业，告知是故障停电，联系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。用户所在地2013年至今共停电18次，其中，故障停电12次，计划停电3次，临时停电3次。已责令供电企业加强设备巡视和运行维护管理，提升设备缺陷隐患发现处理能力，提高供电质量。 |
| 55 | 国网四川省电力公司泸州供电公司 | 泸州市古蔺县群众反映，当地近20年一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，总告知会进行改造，但一直未得到解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路投运于上世纪90年代，至今未经过农改或大修技改，因供电线径细、供电半径大，末端负荷重，存在低电压情况。已要求供电企业将该地区尽快列入农网改造项目，并尽快落地实施，解决电能质量问题。 |
| 56 | 南方电网广东电网有限责任公司江门供电局 | 江门市鹤山市群众反映，其申请报装商业用电，但供电营业厅告知需要按照规定交纳保证金，联系95598供电服务热线告知不需要交保证金，希望能按照正常流程尽快报装用电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为租户，供电企业为降低电费回收风险，对租用他人场所用电客户采取担保、预付电费、安装售电管理装置等方式防控电费回收风险。已督促供电企业进一步向用户做好解释工作。针对此类情况，随着用户“获得电力”优质服务工作的推进、社会征信及电力行业信用体系的逐渐完备，从降低用户办电、用电成本考虑，已建议供电企业研究完善电费回收风险防控措施。 |
| 57 | 广西水利电业集团靖西县水利电业有限公司 | 百色市靖西市群众反映，其居住地频繁停电已持续3、4年，联系当地供电企业未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近年来因故障、施工等原因存在多次停电情况。已要求供电企业向用户做好沟通解释，并加强供电设施运维工作，做好计划停电管理，减少计划和故障停电次数。 |
| 58 | 南方电网广西电网有限责任公司河池供电局 | 河池市宜州区群众反映，其居住地近期在未收到通知的情况下停电，对用户生活造成不便。联系95598供电服务热线反映，告知因施工导致停电，希望解释未通知就停电原因，并尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业在进行计划停电检修时为防范安全风险而临时决定扩大范围操作，从而使用户所在台区也受影响而短时停电。已要求供电企业向用户做好沟通解释，并将完善综合停电管理及从技术层面减少扩大停电范围操作次数和倒供电引起的短时停电情况。 |
| 59 | 南方电网广西电网有限责任公司南宁供电局 | 南宁市西乡塘区群众反映，其为预付费模式，近日收到供电企业欠费通知，但欠费并未停电，产生滞纳金。联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，希望针对欠费未停电导致产生滞纳金给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2018年9月因举行东盟博览会期间响应政府保障全社会可靠性供电的要求，供电企业将费控系统自动停电功能关闭，导致用户在欠费时未自动停电。已督促供电企业向用户做好沟通解释，并严格管控欠费停复电工作。 |
| 60 | 南方电网海南电网有限责任公司琼中供电局 | 琼中县群众反映,其居住地因欠费停电，交纳电费后未及时恢复供电，联系95598供电服务热线告知会派人处理，但长时间未供电，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户缴清欠费后向供电企业申请复电，供电企业进行了远程复电，但因电表开关卡住表箱外壳导致合闸不成功，复电后致电用户未接通，因此供用电双方对现场是否已复电均未能核实。已责令供电企业到现场进行处理，用户已恢复正常用电。并要求供电企业进一步加强对停复电的管控，复电后应采取电话、短信等方式与用户确认复电情况，避免因跟进不到位而影响用户正常用电。 |
| 61 | 云南保山电力股份有限公司 | 保山市昌宁县群众反映，其居住地电压低，已持续2、3年，联系当地供电企业未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近年来用电负荷不断增加，特别是冬季早、晚用电高峰时段存在低电压的情况，影响居民正常用电。经督促，供电企业已开展该配电台区配电变压器增容整改项目，该项目已于1月底前完成，确保了该地区用电需求得到满足，用户对处理结果表示满意。 |
| 62 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州微山彝族回族自治县群众反映，其居住地近期经常不定时停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线均告知故障停电，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路因杆塔线路改造，供电企业近日实施计划停电检修，每天停电时间较长，影响正常生活。已要求供电企业制定了相关整改措施，并对相关责任人员进行了处罚，经供电企业向用户进行沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 63 | 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元阳县群众反映：其居住地电压低，持续5年时间，联系95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近期由于供电线路发生故障，出现电压异常情况，部分电器无法正常使用，加之用户目前采取的单相供电方式无法满足大功率电器的使用需求。经督促，供电企业及时安排工作人员对故障线路进行抢修复电，并为用户办理了增容业务，同时对相关责任人员进行了考核。经供电企业积极与用户进行沟通解，用户对处理结果表示满意。 |
| 64 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市昭阳反映，其居住地频繁停电持续1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于用电负荷持续攀升，导致变压器出线电缆故障，近2个月共计故障停电5次，对正常生活造成影响。已责令供电企业尽快整改，供电企业已通过调整负荷的方式解决了频繁停电的问题，并积极联系用户对停电原因进行了解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 65 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市织金县群众反映，近期其电费大幅增多，联系当地供电企业和95598供电服务热线，承认是多扣费了，但长时间未处理，希望尽快退还费用。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电企业实施智能电表更换和远程集中抄表两项改造，竣工投运初期抄表出现误差。供电企业已按照退费流程将多扣的电费退回到用户银行账户，但未及时与用户进行沟通解释。已要求供电企业对抄表负责人进行问责，并向用户致歉。 |
| 66 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市白云区群众反映，其居住地频繁停电持续1年，联系当地供电企业被告知线路老化导致，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近1年来用户所住小区共发生6次停电，1次外力破坏导致、2次计划停电、3次小区物业采用停电方式催收电费。已要求供电企业加强片区管理，确保停电信息及时准确传递到用户，同时加大电力法规宣传普及力度，对采取停电方式催收物业费等，应主动与用户沟通，确保人民群众满意用电。 |
| 67 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市清镇市群众反映，其居住地2年内频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年1月以来用户所在地共发生6次停电，其中2次配合当地政府拆迁改造、2次受外力破外、2次故障停电。停电期间，供电企业采用了负荷转供等手段，但还是对用户正常生活产生了影响。已要求供电企业进一步加强设备的巡视检修工作，加大对故障停电分析与整改力度，确保群众满意用电。 |