**附件：2019年3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 | 国网天津市电力公司武清供电公司 | 天津市武清区群众反映,其于2018年11月15日左右申请安装三相电表，手续齐全，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直未安装。期盼尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2018年11月20日到供电营业厅申请报装用电，因其所在村为“煤改电”地区且已进入取暖季，所在供电台区负荷较大，为保证冬季台区居民客户正常取暖用电，供电企业告知用户暂不能接入并进行了解释说明。后经供电企业协调，计划在该村增设供电台区，因现场勘查及物料调配工作用时较长延误了用户的电表安装。已督促供电企业于3月初完成了现场装表送电工作。用户表示认可。 |
| 2 | 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，其于2018年7月份申请报装居民电表，手续齐全，联系95598供电服务热线反映未得到解决；联系当地供电企业，告知正在走业务流程。电表一直未安装，希望帮助尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2018年7月10日申请报装容量为3kW的居民用电，之后供电企业分别于7月12日、12月10日联系用户，均因用户没有时间导致无法进行现场勘查。同时用户报装申请所留电话不经常使用，工作人员联系用户困难，导致用户报装工单一直在系统内滞留。已要求供电企业积极与用户沟通，并于2019年2月初商定了具体安装时间。经回访用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市巴林右旗群众反映，当地线路老化导致电压低，已持续10年时间，且线路存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。盼望尽快解决低电压及安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地供电半径过长导致低电压，另外属于用户产权的进户线存在安全隐患。已要求供电企业整改低电压问题，供电企业计划增加一台公用变压器，以减小供电半径，但由于冬季不具备施工条件，此项工程计划于2019年4月中旬完工。另外已督促供电企业协助用户对进户线进行了安全隐患治理，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 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，其经营的商户所在地1个月已经发生4次三相电缺相，联系当地供电企业告知会尽快解决，联系95598供电服务热线反映一直未彻底解决，期盼尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近1个月内共停电4次，其中属供电企业原因停电1次，属用户产权设备原因停电3次。已要求供电企业提高供电质量，供电企业采取了更换大功率变压器及台区负荷开关等措施，并将具体情况向用户进行了解释说明，用户表示满意。 |
| 5 | 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，其于2017年11月23日安装的扶贫光伏发电项目并网成功，合同规定按季度结算，但上网电费及补贴一直未收到，联系当地供电企业反映未解决，希望尽快结算上网电费及补贴。 | 经调查，反映事项部分属实，该用户不是扶贫光伏用户。由于发票及光伏结算系统调整等原因，用户家光伏发电量的采集数据一直处于核准中，因此没有结算。经督促，目前供电企业已完成核对，上网电费及补贴款已于3月份发放。经将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 6 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市绿园区群众反映，2019年2月13日早6点当地电缆故障导致停电，当天23点才恢复供电，当时联系95598供电服务热线未得到及时解决，希望针对供电企业抢修时间较长给予合理解释并保证下次停电后及时维修。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地2019年2月13日6:20至23:49停电，是由第三方企业负责日常维护及停电抢修的电源侧故障引起的，不在供电企业维护范围内。已督促供电企业协调相关责任方尽快恢复了电力供应，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 7 | 国网吉林省电力有限公司通化供电公司 | 通化市集安市群众反映，2月4日19点开始停电，长时间未恢复，联系95598供电服务热线反映，告知正在抢修，盼望尽快解决停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在地为饲料加工厂，其2月4日私自增加电取暖设备，且用户产权的电缆老化，加上当晚（除夕夜）用电负荷大，造成当地供电台区跳闸停电。由于农村电网负荷分散，且当晚突降大雪，冰雪路滑给抢修和故障点排查带来困难，后经分段抢修，于2月5日01:46全部恢复送电。已督促供电公司加强线路巡视，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。 |
| 8 | 国网宁夏电力公司吴忠供电公司 | 吴忠市同心县群众反映，其居住地从2018年12月4日至今频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近半年共停电4次：其中计划停电1次、故障停电1次、临时检修停电1次、用户产权专变低压跳闸1次。已责令供电企业加强线路运维管理，提升线路供电可靠性并对用户做出解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 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，其经营的店铺2018年9月份向当地供电企业申请增容，由20kv增加到31kv，至今未完成。联系95598供电服务热线反映未得到解决。期望尽快增容。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年8月底申请增容，因设计方案不满足政府相关规定，故重新进行方案编制。新的方案完成后于2018年11月初流转至建设部门，因新方案需协调小区物业，同时涉及在地铁站周边开挖道路，未能得到地铁公司同意，故相关证照无法办理，施工无法开展。现供电企业将供电方案进行分步实施，计划2019年4月上旬为用户装表接入。经回访用户表示满意。 |
| 10 | 国网上海市电力公司市区供电公司 | 上海市徐汇区群众反映，其为物业公司工作人员，当地供电企业每月扣3次电费，2月份新旧两家物业公司交接，2月6和16日是前物业公司交电费，26日是新公司交电费，但供电企业将3笔电费发票统一开为新公司名称。联系95598供电服务热线，被告知因只能按月出账单，无法拆分。请求尽快帮助解决电费发票问题。 | 经调查，反映事项属实。新物业公司于2019年2月18日完成过户，该月份的电费由新旧两家物业公司分别进行支付。当月供电企业根据系统导入的电费账单户名及金额进行增值税发票开具工作，根据公司相关规定不允许营业员自行拆分当月金额及变更户名开票。已督促供电企业为用户解决合理的诉求。供电企业已与两家物业公司进行沟通，为两家物业公司分别开具了相应增值税发票，用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 国网安徽省电力公司合肥供电公司 | 合肥市包河区群众反映，其居住地频繁停电，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映一直未解决。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1年停电4次。主要是恶劣天气及线路上高压用户内部故障造成线路停电，已要求供电企业和用户进行沟通解释，同时加强该线路的巡查，尽量减少因供电线路故障造成的停电。另外督促供电企业协助该线路上相关高压用户对自管设备进行安全隐患排查，减小高压用户对公网线路安全运行的负面影响。 |
| 12 | 国网安徽省电力公司六安供电公司 | 六安市裕安区群众反映，其居住地电压低持续1年，向当地供电企业反映未得到解决，期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区存在低电压问题，该台区已列入2019年项目库中，因部分材料未到位导致工程未施工，现计划于2019年12月前完成整改，解决该地区低电压情况。已督促供电企业和用户做好沟通解释工作。用户表示认可。 |
| 13 | 国网安徽省电力公司宿州供电公司 | 宿州市埇桥区群众反映，所在工业区持续1年频繁停电，联系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。用户所在台区近2个月内共停电5次。已责令供电企业加强对配电设施的运维管理，增加配电线路巡视频次，提高巡视质量，确保配电线路安全稳定运行。同时拓宽停电信息发布渠道，及时发布线路故障信息、故障处置及计划停送电时间，取得用户谅解和支持。 |
| 14 | 国网湖北省电力公司黄石供电公司 | 黄石市阳新县群众反映，2019年2月4日全村自18点开始停电，至当晚24时恢复，每年都会出现此现象，希望对于春节停电给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。该用户2019年2月4日停电是因其他用户家用电器漏电，引发该台区低压漏电保护器跳闸。另经核实，2018年春节该台区确实也曾发生过故障停电。已要求供电企业整改，目前供电企业已将该台区纳入2018年第三期网改投资计划，预计于2019年6月实施改造计划，改造完成后可有效解决用户所在台区故障频发的问题。 |
| 15 | 国网湖北省电力公司十堰供电公司 | 十堰市竹山县群众反映，其居住地频繁停电已持续1个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决，盼望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月内累计停电4次。原因为计划停电、超电网供电能力停限电及故障停电。已要求供电企业增强电源支撑、加强停电信息的发布与沟通、加强负荷预测与监控，准确掌握辖区内台区重过载、低电压、三相不平衡等异常情况，并及时采取整改措施，提高供电可靠性。 |
| 16 | 国网湖北省电力公司孝感供电公司 | 孝感市大悟县群众反映，其居住地一遇雨雪天气就断电，该情况已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决，希望尽快改造线路，解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月累计停电2次，分别为计划停电和故障停电，已采取措施修复故障，及时恢复了供电。已督促供电企业整改，目前供电企业已将用户所在线路纳入改造项目需求库，后期利用网改项目解决此类隐患。 |
| 17 | 国网江西省电力公司赣州供电公司 | 赣州市赣县区群众反映，其居住地电压低已持续4、5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。用户所在台区属第一期农网改造台区，随着居民生活水平的提高，用电负荷日渐增大，该台区低压电网已不能满足用电需求。已督促供电企业整改，目前供电企业已将该台区列入2019年低电压治理项目，计划新增变压器，改造低压线路，预计2019年底前完成。 |
| 18 | 国网江西省电力公司吉安供电公司 | 吉安市吉水县群众反映，其居住地电压低持续2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，盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路大部分已老化，且该用户处于供电线路末端，用电高峰期会出现低电压问题。2019年春节前当地供电企业对部分低压线路进行了整治，低电压情况较以前有所好转，同时供电企业已将该台区列入2019年增补项目，预计2019年10月底完工。已督促供电企业向用户进行了沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网江西省电力公司南昌供电公司 | 南昌市安义县群众反映，其居住地电压低至少持续7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。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路老旧，供电半径长，春节期间外出人员集中返乡，用电负荷突增，导致出现低电压问题。已要求供电企业整改，供电企业已将该地区列入2019年网改计划，预计2019年6月完成改造，届时用户所在地低电压问题将得到解决。 |
| 20 | 国网江西省电力公司上饶供电公司 | 上饶市铅山县群众反映，其居住地电压低已持续3年，且电线绝缘皮已脱落，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。希望更换电线并解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于供电半径长，低压线路线径细，且线路老化，确实存在低电压问题。2014年3月当地供电企业进行改造时，遇村民阻工严重，导致改造工作一直未完成。已要求供电企业积极与阻工村民沟通，尽快开展低压线路改造。供电企业计划于2019年10月30日前完成改造，解决用户低电压问题。 |
| 21 | 国网江西省电力公司宜春供电公司 | 宜春市万载县群众反映，其居住地近3年持续电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户地处山区，供电半径长，线路设备老旧，且该用户所在位置处于该台区末端，用户家中长时间低电压情况属实。已要求供电企业整改，供电企业已采取负荷调整，变压器调档等措施，目前该用户处电压正常。 |
| 22 | 国网重庆市电力公司彭水县供电公司 | 重庆市彭水苗族土家族自治县群众反映，其居住地电压低已持续4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地春节用电高峰时期会出现阶段性低电压。已要求供电企业采取措施解决低电压问题。供电企业已通过临时措施缓解低电压问题；另外计划新增一台变压器，进行负荷分割，彻底解决用户处的低电压问题，改造预计于6月30日前完成。 |
| 23 | 国网重庆市电力公司巫山县供电公司 | 重庆市巫山县群众反映，其居住地频繁停电已持续2、3年，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区2017-2018年无停电记录，2019年以来停电4次，用户投诉反映低电压频繁停电情况属实。已责令供电企业整改，供电企业计划对下户线进行改造，同时新增1台变压器，彻底解决度冬期间短时过载问题，计划于6月30日前整改完毕。 |
| 24 | 国网重庆市电力公司酉阳县供电公司 | 重庆酉阳土家族苗族自治县群众反映，其居住地电压低且电压不稳持续1、2年，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决低电压和电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2018年以来新迁入用户增多，负荷持续增长，导致出现低电压问题。已要求供电企业进行整改，供电企业拟新增1台变压器，并将原台区137个用户的负荷切改至新增的配电变压器供电，解决用户反映的短时低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 25 | 南方电网广西电网公司桂林供电局 | 桂林市阳朔县群众反映，其居住地电压低已持续3年，联系当地供电企业与95598供电服务热线反映未得到解决。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，且用户处于供电线路末端，用电高峰期会出现低电压问题。供电企业已于2018年4月将该台区列入改造计划，并于2019年1月对用户所在片区的供电线路线径较小的低压导线进行更换，缓解低电压问题。另外计划于2019年5月30日前投运新增台区，彻底解决低电压问题。已督促供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 26 | 广西水利电业集团崇左市水利电业有限公司 | 崇左市江州区群众反映，其居住地频繁停电已持续1年，联系当地供电企业和966022供电服务热线反映未得到解决。期盼尽快解决频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为专线专供用户，2018年该线路共停电7次，除1次为主线路跳闸停电外，其余6次均由于用户设备故障导致主线路开关跳闸导致，供电企业已下达隐患排查函。已督促供电企业指导用户消除设备隐患、加强线路清障及隐患消缺等措施，提升供电可靠性。 |
| 27 | 广西水利电业集团都安瑶族自治县有限公司 | 河池市都安瑶族自治县群众反映，其居住地电压低已持续1、2个月，联系当地供电企业和966022供电服务热线反映未解决。盼望尽快更换变压器解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电设备投运较早，低压供电半径长，配电设备老化，不能满足负荷增长需要。已责令供电企业联系用户做好沟通解释工作，并利用农网升级改造工程对用户所在台区进行整改，解决当地低电压问题。 |
| 28 | 广西水利电业集团容县电力有限公司 | 玉林市容县群众反映，其所在村里近6年一直电压低，联系966022供电服务热线反映告知会反馈，但一直未解决。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地处于台区供电线路末端，用电高峰时段会出现低电压情况。已责令供电企业整改，供电企业已采取临时措施缓解了用户低电压问题，并将用户所在台区列入了改造计划。用户对处理结果表示认可。 |
| 29 | 广西桂东电力股份有限公司贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，当地常年电压低，联系当地供电企业，告知会尽快处理，但一直未处理。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电线路老化，不能满足用电负荷增长需要，存在低电压问题。供电企业几次将其列入年度农网改造项目，计划对线路改造，但都由于民事问题而搁浅。已督促供电企业进一步与相关用户进行沟通，尽快实施改造以满足用电需求，经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 30 | 广西桂东电力股份有限公司贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市平桂区群众反映，其居住地电压低持续5年，联系当地供电企业和966068供电服务热线反映均未解决。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地于2000年进行了农网改造，因近年来负荷增长较快，目前已不能满足用电需求，用电高峰期出现末端低电压情况。经协调，供电企业将争取资金投入，调整技改大修计划，尽快进行改造。 |
| 31 | 山西省地方电力有限公司 | 吕梁市离石区群众反映，其居住地电压低，已持续1年，联系当地供电企业和96598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，反映事项部分属实。用户所在地供电半径长，且为两线供电方式，在供电高峰期会出现低电压情况。目前该地区已列入2019年农网改造项目，并已得到批复完成了招标工作，该项目预计今年6月份全部完工，届时供电质量问题将得到彻底解决。已要求供电企业和相关用户做好沟通解释工作。 |
| 32 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临县回族自治州临夏市群众反映，其居住地电压低已持续10多年，联系当地供电企业告知等待电网改造，联系95598供电服务热线反映回答让其联系当地供电企业。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电半径长，线路老旧，存在低电压情况。目前用户所在县正在大面积实施农网改造项目，用户所在地的农网改造预计6月份完成，届时将解决低电压问题。已要求供电企业和用户做好沟通解释工作。 |
| 33 | 国网甘肃省电力公司陇南供电公司 | 陇南市武都区群众反映，其居住地在未接到通知的情况下，于2月6日21点停电，7日中午恢复，7日22点左右又停电，长时间未恢复。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2月6日21时24分因分段开关跳闸导致停电，经抢修于2月7日11时26分全线路恢复供电。2月7日22时5分，用户所在线路分段开关再次故障跳闸，经抢修于2月8日下午17时全线路恢复供电。已要求供电企业加强线路巡查、检修工作，提高供电质量。 |
| 34 | 国网甘肃省电力公司庆阳供电公司 | 庆阳市宁县群众反映，其居住地电压不稳持续1年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。盼望尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路老旧，且供电半径长，用户处于线路末端，在负荷高峰期，确实存在低电压问题。已责令供电企业整改，供电企业已通过新增一根相线解决用户低电压问题。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 35 | 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，其居住地频繁停电已持续20多天，联系95598供电服务热线反映，告知不在受理范围。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于线路老化引发频繁停电。已要求供电企业更换老旧线路，彻底解决频繁停问题。另外用户拨打供电服务热线时服务人员未核查清楚用户的供电信息，拒绝用户报修诉求，已要求服务热线相关工作人员向用户致歉，用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 国网新疆电力公司乌鲁木齐供电公司 | 乌鲁木齐市天山区群众反映，其居住地频繁停电，已持续2个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线未得到解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地从2018年底开始积极推进“煤改电”及“电采暖”改造，用电需求急剧增长，导致该地负荷严重过载，频繁停电问题较为集中。已督促供电企业尽快整改，供电企业已进行施工改造，于3月中旬新增了一台变压器，缓解了该地频繁停电问题。 |
| 37 | 国网福建省电力公司福州供电公司 | 福州市永泰县群众反映，其居住地供电企业纵容施工单位不文明施工，全过程无人监管，将渣土、垃圾废弃物随意堆放于用户房前屋后道路周边，严重阻碍居民正常出行。希望规范施工建设。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期遭遇暴雨，电力施工渣土未及时清理造成了居民交通出行不便。已要求供电企业组织清理了堆砌渣土，并采纳了用户合理、安全、规范埋敷电缆的建议。用户表示认可。 |
| 38 | 国网福建省电力公司南平供电公司 | 南平市蒲城县群众反映，其于2018年4月份进行光伏发电项目备案，6月份并网成功发电，联系财政部门告知补贴已发到当地供电企业，联系供电企业告知需要等待统一下发补贴，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。因国家光伏补贴政策调整，用户所在地的供电企业电费结算系统中的可再生能源补贴数据多次进行大范围的变动修改，造成部分用户光伏补贴结算延误。目前供电企业已于2月底完成了用户光伏发电项目补贴发放工作。已督促供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 39 | 国网福建省电力公司莆田供电公司 | 莆田市仙游县群众反映，因供电企业的抄表员抄错电表（两家户主是同名同姓），导致用户近3年一直替别人家交电费，从2018年10月份起，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映总告知会处理，但至今未解决。盼望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员工作失误，导致两家用户（同名同姓）长期交错电费。已要求供电企业将两家用户的电费按实际情况进行退补，并向用户致歉。 |
| 40 | 国网福建省电力公司厦门供电公司 | 厦门市集美区群众反映，其居住地频繁停电，持续1年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近一年内停电5次，其中3次高压电缆故障、1次高压柱上开关故障、1次计划检修。已要求供电企业采取了措施进行整改，确保用户供电区域的供电可靠性。 |
| 41 | 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2018年5月2日提交光伏发电并网申请，手续齐全，6月10日并网成功，因2018年10月份之后补贴未收到，联系当地供电企业，告知2018年6月1日之后并网没有补贴，认为是供电企业原因导致6月10日并网，希望继续发放光伏补贴。 | 经调查，反映事项属实。用户确实为2018年5月2日提交光伏发电并网申请，因供电企业责任造成用户6月份才完成备案并网。5月31日后发改委对光伏补贴政策改变，导致用户没有补贴资格。现供电企业已与发改委沟通，对该用户备案信息进行重新处理，于下月开始对用户进行光伏补贴结算，用户对此解决方案表示认可。 |
| 42 | 国网河南省电力公司洛阳供电公司 | 洛阳市宜阳县群众反映，其居住地电压低持续4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未得到解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户位于供电线路末端，该台区供电半径过长，且线径细，在用电高峰期出现低电压问题。供电企业已将该台区上报2018年改造计划，但计划还未批复，为了保证春节期间用户所在区域电压正常，2019年1月已为用户所在区域增容一台变压器，临时解决用户反映的问题。同时，春节后供电企业已组织相关部门进行现场勘察、研讨、确定处理方案，对用户所属区域进行改造，预计于2019年4月底改造完成。用户表示认可。 |
| 43 | 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，其居住地从2018年开始电压低，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。用户所在地因供电半径过长，且位于供电线路末端，导致用户家中在用电高峰期会出现低电压问题。已要求供电企业整改，供电企业已将此处列入2019年第一批低电压改造储备计划（整村推进），待项目批复后，通过新建台区的方式解决此处低电压问题，预计2019年6月底前改造完成。用户对处理结果表示认可。 |
| 44 | 国网河南省电力公司中牟供电公司 | 郑州市中牟县群众反映，其于2016年10月份安装光伏发电并网成功，合同写明是3个月下发一次电费和补贴，但至今只下发过一次。盼望尽快下发电费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户自2016年10月份安装光伏发电并网成功后至2018年3月因并网电量较少，与用户协商于2018年3月底一次性结清期间并网电量电费。2018年第二、第三季度并网电量电费也均已支付。电费结算业务流程为本月报预算、下月资金支付，因用户担心2018年第四季度并网电量不能及时到账，造成投诉。已督促供电企业和用户进行沟通解释， 2018年第四季度并网电量电费已于3月底支付。用户对处理结果表示认可。 |
| 45 | 国网河南省电力公司中牟供电公司 | 周口市郸城县群众反映，其居住地电压低持续5年，联系供电企业和95598供电服务热线反映，告知是线路老化造成但一直未解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地供电半径过长，加上供电设备陈旧，线路老化，用电高峰时段供电末端确实存在低电压情况。已责令供电企业整改，供电企业已将该地纳入农网升级改造计划，待批复后，即刻为其改造，经向用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 46 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市沈丘县群众反映，其居住地电压低持续1年，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地由于线路老化、供电半径长，线径细，在用电高峰期存在低电压问题。已责令供电企业整改。目前供电企业工作人员已按照整改计划新增变压器1台，解决了低电压问题。用户对处理结果表示认可。 |
| 47 | 国网河南省电力公司驻马店市供电公司 | 驻马店市新蔡县群众反映，其居住的村庄电压低已持续5、6年时间，目前村内已安装新变压器，但一直未通电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决，盼望变压器尽快通电，解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因线径细、供电半径长，不能满足现在用电需求，供电企业已上报农网改造项目，材料已批复正在施工中，新变压器已安装，但因村民阻挠，造成施工未结束故暂时无法接入用电。已督促供电企业继续与阻工村民进行协调，并将具体情况和用户进行了沟通解释，用户表示认可。 |
| 48 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市衡东县群众反映，其居住地电压低持续10年，联系当地供电企业未解决，联系95598供电服务热线一直无法接通。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。现场测量用户所在地存在低电压问题，已要求供电企业整改，供电企业目前正在对该线路进行改造，预计上半年完成。用户对处理结果表示认可。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市衡山县群众反映，其居住地频繁停电持续1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映总告知在抢修。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2月内共停电5次，其中主要是因为故障导致的停电。已要求供电企业加强线路设备的运维管理，提高供电质量。经与用户进行沟通解释，用户表示认可。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司湘西供电公司 | 湘西土家族苗族自治州永顺县群众反映，其居住地近4年一直电压低，联系95598供电服务热线反映，告知会维修，但一直未解决，盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地春节用电高峰期存在低电压问题，已督促供电企业整改，供电企业已进行线路改造，目前改造项目已完成，用户所在地低电压问题已解决。用户对处理结果表示认可。 |
| 51 | 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，当地过节就会停电，已持续1年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路运行年限长，线路设备老化，故障导致的停电频繁。供电企业已将该线路纳入2020年配电网改造计划，待上级批复。已督促供电企业和用户做好沟通解释工作。 |
| 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2018年9月开始频繁停电，联系95598供电服务热线打不通，联系当地供电企业未解决。期盼解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区地处偏远山区，受自然灾害频发影响严重，加之2018年配合高速年底通车停电的工作较多，停电频繁给用户正常生活用电带来了影响。已要求供电企业进一步加强线路巡查，及时处理安全隐患；加强计划停电管理，尽可能减小停电范围。 |
| 53 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市武侯区群众反映，其于1月14日通过支付宝交电费100元，但未到账，联系95598供电服务热线反映告知会解决，1月27日左右供电企业上门给其更换电表，告知电费稍后会到账，但至今电费仍未到账，且现无法网上交费，联系95598供电服务热线未得到解决。盼望尽快处理电费交付问题。 | 经调查，反映事项属实。用户的电表已更换为智能电表，因后台采集调试未完成，故电费未能远程下发到电表。因工作人员与用户沟通时不畅，导致用户产生误会，未领取新卡插入电表。目前用户已领用新卡，问题已解决。已责令供电企业已对相关责任人进行问责，并加大对批量轮换电表的宣传与沟通，避免再次出现类似情况。 |
| 54 | 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，其居住地电压低，已持续2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。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于三相负荷严重不平衡，供电半径大，线路末端确实存在低电压情况。已要求供电企业整改，供电企业通过更换部分老旧线路等临时整治措施，缓解用电质量问题，预计于2019年7月30日前完成。另外已将该村列入2019年农网改造储备项目，待项目批复后将立即实施，彻底解决电能质量问题。 |
| 55 | 国网四川省电力公司眉山供电公司 | 眉山市洪雅县群众反映,当地电压低持续5年，联系当地供电企业，未彻底解决问题，期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场测量，用户所在地用电高峰期电压在193V左右，确实存在低电压情况。已责令供电企业整改，供电企业已通过增补相线，暂时缓解了该台区低电压问题。另外台区低电压改造方案已上报，待计划批复后将对台区进行改造，彻底解决该处低电压问题。 |
| 56 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 成都市金堂县群众反映，其居住地电压低持续2年，且联系不到地方供电企业。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因春节期间大批人员返乡，用电负荷骤增，用电高峰期存在低电压情况。已责令供电企业整改，供电企业已于3月底在该村新增了一台变压器，作为临时解决方案。另外还将加快农网升级改造，待批复后立即组织实施，届时将彻底解决低电压问题。 |
| 57 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市岳池县群众反映，其居住地电压低，已持续3年多，联系当地供电企业反映未得到解决。期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地随着家用电器的普及，用电负荷猛增，导致该地区在用电高峰时出现低电压问题。已要求供电企业整改，供电企业已将该村纳入2019年电能质量改善项目，现已安排工作人员进行规划、预算，并将尽快入场施工，早日解决该村低电压问题。 |
| 58 | 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，2018年12月份向当地供电企业申请迁移250千瓦变压器位置，2019年1月份递交送电手续，联系供电企业告知需逐级申请，之后多次联系供电企业，分别承诺在2月22日、3月5日、3月18日给其送电，但至今一直未送电，联系95598供电服务热线反映告知应在安装完变压器的十个工作日送电。希望尽快送电。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业2018年12月4日受理该用户变压器迁移申请，2018年12月6日确认了供电方案，2019年1月初用户委托的施工单位提交工程设计资料，并开始工程施工，预计2019年1月底完成并通电，由于当地供电企业对高压业扩施工单位管控不到位，导致施工单位未按照相关时限要求办理竣工检验申请及相关手续，导致用户变压器通电时间延迟。经督促，供电企业积极联系用户进行解释说明，并调整了作业计划，现变压器已通电，同时供电企业对相关责任人员进行了问责，用户对处理结果表示满意。 |
| 59 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市东川区群众反映，其居住地电压低已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径长、线路（设备）过负荷，导致用户所在地区出现低电压问题，影响正常生活。针对该问题供电企业已上报该台区改造项目，但仍未具体实施。已责令供电企业加快改造进度，现计划于2019年9月底前完成该台区拆分改造，彻底解决该片区低电压的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 60 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市彝良县群众反映，其居住地电压低已持续半年，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。用户所在台区主干线线径细，供电半径长，变压器三相负荷不平衡，加之附近学校的大功率电炊具用电，进一步加剧了该地区负荷不平衡的问题，导致用户家中出现低电压的问题。已要求供电企业整改，供电企业已安排调整了负荷分布，基本解决用户家中低电压的问题，另外重新架设了一条线路解决附近小学电炊具用电问题，彻底解决了当地低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 61 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市七星关区群众反映，其居住地电压低持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。自2016年以来当地供电企业针对低电压问题采取了低压线路改造、变压器“小换大”等技术手段，不断改善电能质量，但因该地城市化进程加快，该片区低电压情况未得到彻底解决。2018年12月用户所在村农网升级改造项目已获批复，预计2019年7月底完成项目改造。近期已督促供电企业为用户采取临时技术措施缓解低电压问题，并向用户解释说明改造施工情况，用户表示理解。 |
| 62 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市南明区群众反映，其购买二手房需申请过户，2月22日联系95598供电服务热线告知属于城南供电所，后到城南供电所被告知属于城西供电所，2月23日联系95598告知当天可以到城西供电所办理过户，到现场后发现假日休息，2月25日再次到城西供电所被告知月底不能办理业务，再次联系95598供电服务热线未给出明确答复。 | 经调查，反映事项属实。根据南方电网公司现行《客户服务渠道管理办法》有关要求，中心城市的供电营业厅应实现业务办理同城化。95598坐席人员按照服务导则规定，指引用户到贵阳城南营业厅办理过户业务。城南营业厅工作人员未受理该业务属违规，而城西供电服务中心 “月底不能办理业务”也属不合规操作。目前供电企业已为该用户办理电表过户业务，并问责了相关工作人员。已要求供电企业加大基层工作人员管理力度，全面落实好业务办理“同城化”要求，提高群众办理电力业务的便捷性。 |
| 63 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市仁怀市群众反映，其于2018年12月10日左右向当地供电企业申请报装用电，手续齐全，但供电企业多次推诿不予办理，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快报装用电。 | 经调查，反映事项属实。用户新建住房需在父母房屋旁办理分表。自2018年12月10日以来，曾4次到当地供电企业申请用电报装，由于该供电企业员工主动服务意识不强，未及时将用户申请资料录入营销系统中，造成用电报装严重超期。已要求供电企业为用户安装电表，并根据规定问责相关负责人员、工作人员等共6人。另外已要求供电企业加大基层工作人员的管理力度，切实提升用户对电力的获得感，确保人民群众满意用电。 |