**附件：2019年5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 | 国网天津市电力有限公司城东供电公司 | 天津市北辰区群众反映，其居住地于4月23日5：00停电，8：00左右联系95598供电服务热线，告知5:00至20:00是计划停电，但用户未提前收到通知，另外直到22:00才恢复供电。希望针对停电未通知给予合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业已提前7天发布了停电信息，并通过报纸、95598网站等途径向社会公布。供电企业于计划停电当天施工完毕，由于送电过程中发生设备故障，故送电时间延误。已要求当地供电企业向用户进行沟通解释，并进一步优化停电信息发布渠道和措施。经回访，用户表示理解。 |
| 2 | 国网河北省电力有限公司衡水供电公司 | 衡水市深州市群众反映，其安装的分布式光伏发电项目于2018年5月份并网，由于供电企业工程队将线路接错，导致记录的发电量一直不正确，10月1日已将线路整改，但本应按季度结算的上网电费，从9月至今一直未结算，当地供电企业告知需等待内部走流程。期盼尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的线路接错问题确实存在，供电企业于2018年10月重新搭接了线路，但由于接错线路导致的电量计量、电费补发等问题于2019年3月才开始处理，经确认退补电费已于4月29日发放到位。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，并在今后工作中提高工作效率。 |
| 3 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市古冶区群众反映，其居住地2018年下半年至今频繁停电，联系当地供电企和95598供电服务热线反映，未得到解决。期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个月内因鸟害、低压侧故障以及配合政府查处窃电等停电5次。已责令供电企业加大巡视力度，合理安排有序用电，减少停电次数。  |
| 4 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 赤峰市翁牛特旗群众反映，其所在地3月起出现电压不稳现象，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决。恳请尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地电压不稳定是由于当地某家农牧业设备制造公司生产所用电弧炉导致。供电企业经多次与当地政府汇报、沟通、协调，已于4月18日完成了该公司供电线路的切改，现该用户所在地电压稳定。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，经回访用户表示满意。 |
| 5 | 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，其居住地属于农网改造范围内，且有设计图纸，但当地供电企业一直未给其改造，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快进行农网改造。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在地线路改造工程分二期进行，该用户属于二期改造范围，计划在2019年6月份进行，具体时间须根据已审批的作业计划确定。已督促供电企业加快农网改造进度，施工时安排供电企业工作人员现场向改造台区内用户进行详细解释说明。已将具体情况向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | 葫芦岛市连山区群众反映，其所在地夜市电表箱的外线距离地面较近且接线混乱，儿童跑动经常被线路绊倒，存在安全隐患，此问题已存在5、6年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决。恳请尽快解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。经现场勘察，发现用户所反映的地区地面上有走线的沟槽，电线顺着沟槽接到露天商铺进行照明。供电企业工作人员对该地区商户进行逐户通知，要求立即拆除接引电线，改为使用套管将电线埋于地下。已要求供电企业用电检查人员不定期对此地点用电情况进行检查，督促商户安全用电，避免出现安全事故。用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | 葫芦岛市绥中县群众反映，其居住地于4月8日9:30左右突然停电，经询问其他居民，告知电工打电话通知临时检修停电，但该用户未收到通知。希望尽快恢复供电，并针对临时检修未提前通知作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户经营个人养殖场，4月8日用户所在地临时停电，停电前供电企业已提前24小时进行公告，并通知重要用户及已报备的用户。因该用户非重要用户，也未在供电企业报备，故未收到单独的停电通知。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并对该用户进行备注，今后该用户所在地如有临时日前停电或计划检修停电，会通过电话或短信的方式告知，用户对处理结果满意。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司辽阳供电公司 | 辽阳市辽阳县群众反映，2018年当地电力设施改造，更换电线杆，但只有自家院子里的电线杆未更换，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直未得到处理。希望尽快更换电线杆。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业施工前曾到该用户家勘验电杆现场，发现旧杆质量较好，仍可使用，因此未对用户家电杆进行更换。现已督促供电企业对该用户家旧杆进行了更换。经将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市大东区群众反映，其于3月20日到供电企业申请安装充电桩电表，手续齐全，合同写明3月25日安装电表并送电，但至今未安装，联系95598供电服务热线反映未解决。期盼尽快安装充电桩电表。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户办理居民充电桩新装业务，用户将用户侧工程委托施工方进行施工，施工协议中写明3月25日将为用户进行用户侧工程施工，该协议非供用电合同。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并指导用户同施工方沟通，现施工方已为用户施工完毕，供电企业已为用户进行装表送电，用户表示满意。 |
| 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2018年12月份申请报装三相灌溉用电，手续齐全，但至今未安装，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在地涉及共4户申请农业用电，因确定公用变压器的安装位置、协调占地用时较长，导致施工延误。目前已于2019年4月17日将高压变台架设完毕，将尽快为用户送电。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 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市双阳区群众反映，其于4月6日收到4月10日8:30至14:30的计划停电通知，现未停电，联系当地供电企业，告知已取消停电，且于4月8日左右已经下发不停电通知，用户表示附近门市都未收到不停电通知，希望针对取消停电计划未进行通知给予合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在地4月10日8：30到14:20计划停电，因4月9日下午当地人民政府紧急签发文件通知，因长春市污水处理厂为单回路供电且没有临时电源，不能停电，故取消了停电计划。由于该用户属于一般工商业用户，按有关规定，取消停电对该用户无需电话通知。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通化供电公司 | 通化市东昌区群众反映，其所在地4月9日7：00停电，联系95598供电服务热线反映，未查询到停电原因，从其他居民处得知当地计划停电到17：00。希望针对计划停电未通知给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地计划2019年4月9日7：00至16：00停电进行线路检修，供电企业已提前8天通过微信公众号、交通文艺台等渠道向社会公示此停电信息。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，并要求今后在媒体上公示停电信息的同时，也要张贴到所涉用户所在街道明显处，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 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，其居住地从2月份起频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，未得到解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近2个月内，用户所在地共停电3次，属供电企业原因停电2次，属用户产权原因停电1次。已督促供电企业加强线路巡视、及时消缺，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市呼兰区群众反映，其房屋一直无人居住，26日发现自家停电未提前通知，导致冰箱食物损坏，物业告知是欠费停电，联系当地供电企业告知欠费50余元。要求针对欠费停电未通知给予合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户手机换号后未及时联系供电企业进行号码变更，因此未接收到供电企业的欠费短信通知。已督促供电企业更新了用户的联系方式并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市香坊区群众反映，其居住地2个单元共42户居民家的电表箱与电闸，包括两个单元的总电闸，都安装在用户门市房内，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映，工作人员告知因线路较多，无法挪移。希望尽快移走电表箱与电闸。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在楼房建成时开发商将两个单元的42块电表设计在用户所说房屋内，但当时此房屋并不是门市房，而是设备间。现该用户称拥有该房屋的产权证，将该房屋作为门市房使用，供电企业非执法部门无法核实该房屋的产权问题，但对存在的安全隐患已下达整改通知，请该用户务必做到安全用电。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。 |
| 16 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市香坊区群众反映，其安装的分布式光伏发电项目于2017年7月份并网成功，但2018年全年电费及补贴未结算，按合同规定是半年结算一次电费和补贴，联系95598供电服务热线反映，答复是税务局未给发票导致无法发放电费和补贴。恳请尽快结算电费和补贴。 | 经调查，反映事项属实。该用户并网发电时间为2017年9月14日，每年6月、12月对上网电量进行统计，隔月结清电费。因政府对供电企业分布式光伏发电业务的发票开具提出新的要求，该用户2018年至今的电费未能及时结算，供电企业经多次与税务局沟通，现问题已解决，已为用户结清了电费及补贴。用户对处理结果表示满意。 |
| 17 | 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，其安装的光伏发电项目于2018年5月21日并网，上网电费及补贴至今未下发，2019年1月份供电企业联系用户，称已发放，让用户去领取补贴，后又告知税务原因让用户等待，3月14日用户再次到供电企业，工作人员告知现在没有款项，需等待财务审批。期盼尽快发放上网电费及补贴。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员对光伏补贴付款流程不熟悉，工作拖拉，导致结算延迟。已责令供电企业将上网电费及补贴发放给用户，对责任人员进行了批评教育和处罚，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 18 | 国网陕西省电力有限公司渭南供电公司 | 渭南市蒲城县群众反映，其于2018年6月27日安装全额上网光伏发电项目，7月1日提交并网手续，但未签订并网合同，导致上网电费未发放，联系供电企业，告知不用签订售电合同，并一直让其等待。希望尽快发放上网电费。 | 经调查，反映事项属实。该用户为分布式光伏发电全额上网用户，于2018年7月1日向供电企业提交光伏并网手续，由于具体办理该业务的营业员未及时在系统推送流程，导致2018年12月20日才将该用户的并网流程归档。已要求供电企业立即整改，供电企业于2019年5月6日与用户签订了光伏项目并网合同、查清用户表计实际发电量，已按规定支付用户上网电费并向其致歉。用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市长安区群众反映，其个人安装的光伏发电项目于2018年6月22日并网，上网电费应按季度发放，但供电企业只发放了2018年6月和7月的电费和补贴，8月之后一直未发，联系供电企业告知收到了2018年6月20日后不垫付补贴的文件，但用户打印的分布式电源客户结算单上显示2018年12月后停止垫付补贴。期望尽快发放上网电费并对供电企业不垫付补贴做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年5月25日申请光伏发电于6月22日并网成功，因季度结算时系统异常未能成功结算用户光伏电费，供电企业已于今年5月解决电费异常问题并向用户发放全部款项。另外根据当地发改委文件，2019年光伏电费补贴改向当地政府申请，不再由供电企业发放，已督促供电企业向用户进行解释说明，用户表示满意。 |
| 20 | 国网陕西省电力有限公司蓝田供电公司 | 西安市蓝田县群众留言反映，其个人光伏发电项目于2017年7月份并网成功，合同规定按照季度结算电费，但2019年第一季度电费一直未结算，联系当地供电企业告知需要等待，一直推迟发放时间。希望尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业2019年开始使用新型支持系统，对用户资料进行整理细化。因工作人员失误将该用户税率添加错误导致财务支付系统中数据不一致，无法支付用户光伏上网电费。已责令供电企业整改，供电企业已修正了错误数据并于5月底为该用户支付了光伏电费，并向用户致歉，用户表示认可。 |
| 21 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市未央区群众反映，其居住小区自2018年4月开始使用基建临时用电，2019年4月19日申请报装用电，手续齐全，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，一直推脱未处理。期盼尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区为新建住宅小区，供电验收合格，高压进线部分正式供电，低压户表部分由于小区尚未进行户表改造，暂时无法受理用户的报装用电申请。已督促供电企业尽快开展小区低压居民的换表工作并向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 22 | 国网陕西省电力有限公司延安供电公司 | 延安市洛川县群众反映，其光伏发电项目于2016年7月份并网，合同规定上网电费及补贴按月结算，但从2019年1月至今未结算上网电费及补贴。期望尽快发放上网电费及补贴。 | 经调查，投诉事项属实。因2019年初供电企业接到上级通知暂停结算光伏用户补贴电费，并要求逐一电话告知相关用户。2019年5月供电企业接到通知可以发放光伏用户电费补贴资金，5月16日完成支付流程，包含该用户在内的辖区所有光伏用户2019年1至4月份上网电费及电费补贴已全部结清。 |
| 23 | 国网宁夏电力有限公司固原供电公司 | 固原市西吉县群众反映，其于5月8日申请报装用电，手续齐全，当地供电企业一直推脱未处理，联系95598供电服务热线反映，一直未得到解决。期盼尽快解决报装用电问题。 | 经核实，反映事项属实。2019年5月8日该用户申请居民新装用电，由于供电企业工作人员个人原因导致用户新装事项耽误。后由于电话咨询该报装事项的非用户本人，咨询过程中产生误会，导致用户认为供电企业推脱。供电企业已于5月17日为用户完成报装用电，经向用户沟通解释后用户表示理解。 |
| 24 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市城北区群众反映，其居住地于2018年11月份完成拆迁，但电表剩余18元左右电费一直未退还，联系供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快退还电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2019年1月5日向地供电企业提交了退费申请及相关材料，工作人员未及时告知用户申请材料不符合规定，导致用户电费未退还。已要求供电企业向用户进行解释说明，并告知用户应提供的相关证明材料。待材料齐全后剩余电费将按照流程退还到其账户。 |
| 25 | 国网上海市电力有限公司市区供电公司 | 上海市静安区群众反映，其于2月1日开始发现电费发票联上没有登记电表号，联系95598供电服务热线反映未得到解决。要求把电表号登记在电费发票联上。 | 经调查，反映事项部分属实。因该户于2月抄表出账前更换了新表，表号由10位数增至12位，受系统限制，2至4月份原始账单的存根联（上半部分）、发票联（下半部分）均无法显示（打印）表号。从5月份起，系统更新完毕，原始账单的存根联、发票联均能正常显示表号。另外补寄的账单格式和内容是系统统一设定的，无法更改。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 26 | 国网安徽省电力有限公司阜阳供电公司 | 阜阳市太和县群众反映，其为财政部门办事员，2019年2月份起为多家商铺申请报装用电，手续齐全，多次联系当地供电企业，告知手续不全，不予办理。要求尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的报装用电区域为政府（重点工程管理局）投资的安置区，商铺所用电为专用变，变压器还未移交供电企业管理，导致供电企业无法受理用户报装用电的申请。现已将具体情况跟用户解释说明。 |
| 27 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市肥西县群众反映，其于4月10日安装了户用分布式光伏发电项目，当日申请并网，手续齐全，但供电企业以没有电表为由不给其并网，联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望尽快解决并网发电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户于4月10日申请并网时供电企业已告知其报装手续不齐全，同时告知近期缺少电表，该业务当时并未被确认受理。已督促供电企业尽快为用户办理报装手续，并尽快安装电表。  |
| 28 | 国网安徽省电力有限公司淮北供电公司 | 淮北市濉溪县群众反映，其个人光伏发电项目于2018年6月1日并网成功，2018年6至9月电费、补贴按照0.7元/度结算，2018年10月份按照0.38元/度结算，只有电费，没有补贴，联系当地供电企业，告知国家发改委下发通知没有补贴，但据其了解相关政策认为应该有补贴。希望按照政策下发补贴。 | 反映情况部分属实，该用户的光伏发电项目并网时间为2018年6月9日，备案时间为2018年10月31日。根据国家相关政策该用户的光伏发电项目不具备享受并网补贴的条件。因系统原因造成的错付光伏补贴，2019年3月1日开始逐月从购电费中扣除，扣完为止。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 29 | 国网安徽省电力有限公司马鞍山供电公司 | 马鞍山市含山县群众反映，其于4月29日已交纳农田灌溉用电电费，多次联系供电企业告知尽快给其通电，但一直未通电。期望尽快通电。 | 经调查，反映事项属实。用户于4月底缴纳农田灌溉电费后供电企业到现场准备送电，该用户不在家，其家属称最近几天不需要利用农排线路打水，暂时无需送电，以防止其他农户在其线路上用电。5月初用户回家后因未与其家属沟通，造成误会。供电企业已于5月6日为其送电。 |
| 30 | 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，其于2019年3月份申请安装200千瓦分布式光伏发电项目，当时工作人员告知可以安装，现又告知新能源消纳能力已达极限，需等到2021年接入。希望针对先后答复不一致给予合理解释并尽快受理光伏发电项目的并网接入。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地电网各电压等级的光伏发电总容量已超电网光伏接纳能力，目前2017年省发改委核准过的项目已被推迟至2021年以后投产。故用户申请的项目暂不具备并网条件，已要求当地供电企业做好和用户的沟通解释工作。 |
| 31 | 国网安徽省电力有限公司芜湖供电公司 | 芜湖市鸠江区群众反映，4月21日供电企业出具的电费账单需交114.1元，但4月22日其去缴费时需交纳115.1元，对此不认可，并表示此情况已持续5、6个月，希望针对电费账单与实际交费不符给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户未在缴费期及时缴纳电费，故实际缴费时的金额包含了电费逾期未缴纳产生的违约金。已督促供电企业进行沟通解释，告知用户正常缴费期以及违约金产生原因等相关事项，用户表示理解并认可。 |
| 32 | 国网湖北省电力有限公司黄石供电公司 | 黄石市阳新县群众反映，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，一直推脱未解决。期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地为三面环水背面靠山的一座小岛，为配合当地政府开发旅游业，前期岛上居民全部搬离。目前陆续有用户返岛新建房屋居住或开设酒店、宾馆，该岛电力设施现无法满足用户用电需求，低电压情况确实存在，且线路老化等问题严重。已要求供电企业进行电网改造，解决当地电压问题。目前供电企业已根据要求将该台区改造项目时间进行了调整，现在该项目正处在物资补招阶段，预计于2019年10月31日前竣工。 |
| 33 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市咸安区群众反映，其居住地2、3个月内每次银行扣缴电费时都会停电，每次需按当地供电企业告知的操作恢复供电，用户认为操作繁琐，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户于2019年1月中旬办理了电费银行代扣业务，因工作人员服务不到位，致使用户办理的代扣业务设置不合理，导致一直未成功代扣充值电费，用户在此期间多次因欠费停电。已责令供电企业进行整改、追责，并向用户进行沟通解释。目前供电企业已对相关责任人进行了处罚，重新为用户设置了代扣业务，经向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市咸安区群众反映，其为开发商，于2016年向供电企业申请审核小区供电的土建施工项目，至今未验收通过，期间供电企业总以各种理由让其整改。希望针对未一次性告知相关手续给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业在验收过程中存在服务意识不高，验收意见告知不详等情况。已协调开发商和供电企业双方达成一致，由小区施工方在3天内按要求整改完成，供电企业及时验收送电。另供电企业对相关责任人进行了处罚。经回访，用户对处理结果表示感谢。 |
| 35 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市龙华新区群众反映，其于3月25日早上7:58发现停电，联系物业称是供电企业原因导致停电， 拨打95598供电服务热线反映，告知是计划停电检修，预计15:48恢复，后工作人员又告知晚上20:00-21:00才能恢复，最终恢复供电时间为19:50。用户对计划维护检修时间长达12小时不认可，要求针对此问题给出合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在片区当天8:24分因故障停电，故障修复完成送电后进行了计划检修，并最终在19:50成功送电，原定的计划检修时间有所延误。已督促供电企业对用户做好沟通解释工作。 |
| 36 | 南方电网广西电网有限责任公司北海供电局 | 北海市合浦县群众反映，其居住地电压低持续2年，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区用电负荷日益增加，低压供电半径扩大，不能满足负荷增长需要，近2年出现低电压问题。供电企业已将该台区改造项目列入计划，并已采取临时措施缓解低电压问题。已要求供电企业联系用户做好沟通解释工作，并按计划落实低电压改造项目。 |
| 37 | 南方电网广西电网有限责任公司钦州供电局 | 钦州市钦南区群众反映，其居住村里近4年电压低，近期供电企业已更换供电主线路，但电表至电线杆间的线路未换，问题未得到彻底解决，联系95598供电服务热线反映，告知无此项目。希望尽快更换线路解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地低电压问题，是由于用户所在台区投运较早，低压供电半径长，不能满足负荷增长需要导致，供电企业已立项进行改造，但因阻工问题未能彻底完成改造。经协调，供电企业已于4月下旬完成整个台区的低电压整改。 |
| 38 | 南方电网广西电网有限责任公司玉林供电局 | 玉林市北流市群众反映，其于2017年申请报装用电，手续齐全，2018年8月再次向供电企业申请，供电企业均称需待当地村民房屋全部建设完毕后统一安装，现当地一直使用的施工用电，联系95598供电服务热线反映未得到解决，期盼尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户于2017年开始申请用电报装，2018年再次申请，供电企业要求当地房屋全部建设完成后统一报装。另该区域变压器容量已重载，需新建公变才能接纳该区域报装用电，后因新建公变的施工受阻，未能为用户报装用电。经协调，供电企业已通过其他公变为用户装表送电，并将继续协调新建公变施工受阻问题。 |
| 39 | 南方电网海南电网有限责任公司海口供电局 | 海口市美兰区群众反映，其居住地从2月份开始已停电6、7次，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未得到解决。期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2019年以来共停电6次，2次天气原因，3次外力破坏，1次故障停电，期间供电企业均已向涉及用户发送短信告知有关情况。已要求供电企业制定专项整改方案，通过加大外力破坏防控力度、加强线路运维，提升供电可靠性。 |
| 40 | 国网山东省电力有限公司烟台供电公司 | 烟台市福山区群众反映，其居住地从2018年开始频繁停电，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。用户所在地自2018年下半年以来共停电6次，其中计划停电3次，故障停电3次。已要求供电企业加强线路隐患排查，合理安排计划停电检修，减少停电次数，提高用户用电质量。 |
| 41 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | 白银市白银区群众反映，其居住地5月5日16:00左右停电，一直未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均告知正在维修，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地5月5日至7日持续降雨，由于用户所在地大部分线路位置处于山区，长时间降雨造成道路积水，抢修人员及车辆无法及时到达故障线路对故障点进行排除，造成用户长时间停电。后供电企业抢修人员步行至故障点处进行故障处理。已督促供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示理解。 |
| 42 | 国网甘肃省电力有限公司定西供电公司 | 定西市通渭县群众反映，其居住地持续多年电压低，2018年11月份联系当地供电企业和95598供电服务热线反映告知会进行农网改造，但至今未实施。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大，线经细，随着负荷增加，高峰期时存在低电压问题。该台区已经纳入2020年农网改造工程升级项目，计划进行分台区改造，待项目批复后实施改造，解决用户低电压的问题。已督促供电企业向用户进行了解释说明，用户表示认可。 |
| 43 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州广河县群众反映，2016年当地更换电表后，用户无法交纳电费，当时联系供电企业告知其没有户名，等待处理，但一直未解决，2019年4月19日让其一次性交付3000元电费，但不能提供发票，且表示2017年至2018年家里无人居住。联系95598供电服务热线反映未得到解决。希望供电企业提供电费明细。 | 经调查，反映事项属实。2016年该用户所属区域进行户表改造， 2016年5月到2019年3月因用电信息采集系统原因未采集到电量，加之抄表员工作责任心不强也未及时进行复抄，导致35个月电量为零。2019年4月2日远程采集电能表示数为3948.18，用户对累计的3948千瓦时电量不认可。经协调，累计产生的阶梯电费1116.4元由抄表员承担，剩余电费2013.48元用户已进行了缴纳，并现场向用户提供了发票。 |
| 44 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | 陇南市礼县群众反映，其居住地常年电压低，且使用木质电线杆，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映，告知会反馈相关部门处理，但一直未处理。期望尽快解决低电压及安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的问题已列入2019年农网改造工程，计划更换所有木杆并新增变压器解决低电压的问题。改造工程已经开始施工，但由于施工材料未到齐，导致施工时间较长。已要求供电企业向用户进行沟通解释。 |
| 45 | 新疆生产建设兵团第一师电力有限责任公司 | 阿克苏地区阿拉尔市群众反映，当地从2019年春节后频繁停电，现已从5月8日7：00停电至今，联系当地供电企业未得到解决。希望尽快解决频繁停电问题并尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2019年以来用户所在地共计停电6次。其中线路消缺处理停电2次，线路故障跳闸2次，单相接地2次。已督促供电企业制定解决措施，继续加大资金投入，改造线路；加强线路监管力度，防止外力破坏，及时消缺、清理树障；对重要及不能停电的用户，建议其用自备发电机；按相关规定要求提前通知用户计划检修停电安排等。 |
| 46 | 国网新疆电力有限公司乌鲁木齐供电公司 | 乌鲁木齐市沙依巴克区群众反映，其居住小区近2年频繁停电且停电时间长、停电不提前通知，联系当地供电企业，总告知高压检修，联系95598供电服务热线电话打不通。希望尽快解决频繁停电问题，并对停电无有效通知做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地自2017年1月至今共计发生14次停电，其中7次计划检修停电，7次为高压故障停电。已要求供电企业加强停电检修作业管理；加强线路运维，及时消缺故障，提高供电质量；畅通对户表未移交小区停电工作通知的渠道，确保用户对停电信息的知情权。 |
| 47 | 国网浙江省电力有限公司嘉兴供电公司 | 嘉兴市南湖区群众反映，其居住地电压不稳已有1个月时间，联系95598供电服务热线反映后，供电企业派人到现场检测，后告知电压正常。对检测结果不认可，称因电压不稳，导致家中电器烧坏。希望尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员已经上门进行了检查，用户家中线路接头接触不良导致了电压不稳，已为其维修好，目前问题已解决，用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 国网江苏省电力有限公司扬州供电公司 | 扬州市宝应县群众反映，其于2018年5月25日申请的自发自用余电上网光伏发电项目于2018年6月1日并网，至今未下发补贴，认为是供电企业未上报导致。希望尽快解决补贴问题。 | 经调查，反映事项属实。目前已由省级供电企业牵头组织各地市供电企业重新对于6月并网的自然人光伏发电项目进行备案，待收到回复后统一启动补贴结算工作。已督促供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 49 | 国网福建省电力有限公司厦门供电公司 | 厦门市湖里区群众反映，其于4月3日申请安装充电桩电表，申请已通过，4日安装人员告知没有产权证不能安装，用户查询相关文件得知不需要产权证就可以安装。期盼尽快安装充电桩电表。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业经办人员对申请材料相关要求认知不足，导致用户对要求提交的申请材料有疑问。已要求供电企业对前期的工作失误进行了纠正，并向用户进行了沟通和解释,用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网河南省电力有限公司洛阳供电公司 | 洛阳市伊川县群众反映，用户所在地4月7日晚上故障停电，联系当地供电企业反映未答复，联系95598供电服务热线反映，答复的恢复供电时间一直推迟。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因电缆故障导致城支线线路接地，因故障面积大，所处地形复杂，排查难度高，抢修工作进展较慢导致预计送电时间推迟。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。经回访用户表示认可。 |
| 51 | 国网河南省电力有限公司新乡供电公司 | 新乡市新乡县群众反映，其所在地近1个月每天晚上频繁跳闸，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，处理时间一直向后推迟。期望尽快解决频繁跳闸问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1个月停电4次，经核实为工业用户集中同一时间用电致使线路下段开关过负荷跳闸引起的停电，已要求供电企业指导工业用户做好错峰用电。经供电企业向用户进行沟通解释，用户表示满意。 |
| 52 | 国网河南省电力有限公司郑州供电公司 | 郑州市中原区群众反映，2018年12月起其所在地公共充电站的充电桩大面积持续损坏，供电企业工作人员来勘察，但一直未维修，4月5日联系95598供电服务热线反映告知在等配件。希望尽快维修充电桩，或者告知具体维修时间。 | 经调查，反映事项属实。该地充电站设备因缺乏备品备件导致无法及时维修。已督促供电企业和用户沟通，告知用户备品备件问题正在协调中，会尽快修复充电桩。经回访用户表示认可。 |
| 53 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市泌阳县群众反映，其居住地电压低已持续2、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。期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电设备已运行多年，线路线径细，且供电半径过大，设备容量现已不能满足用户正常用电需求。该台区已列入配网改造项目，因村民对安装变压器的位置有异议进行阻工，具体施工时间需要与村委协商完毕才能确定，已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 54 | 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,其居住地位于村子最末端，通往家中的供电线路老化且电线杆有破损，联系95598供电服务热线反映，总告知会整改，但一直未解决。盼望尽快更换电线及电线杆。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路老旧，经查现有电杆和线路未纳入前期改造范围。已要求供电企业尽快制定改造计划，加强对该条线路的日常维护，并向用户做好沟通解释工作。 |
| 55 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市蓝山县群众反映，其居住地频繁停电已持续半个月，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，反映事项属实。用户所在地用电高峰期间，因线路故障等原因停电较多，影响了群众生活。已要求供电企业加强线路管理，减少线路设备故障，及时向群众做好沟通解释工作。 |
| 56 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市平江县群众反映，其居住地近几年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，总告知是线路故障，问题未得到解决。期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于线路老化，近年来停电次数较多。已要求供电企业整改。供电企业已将该线路纳入2019年改造范围，计划年底前完成改造施工。 |
| 57 | 国网湖南省电力有限公司张家界供电公司 | 张家界市桑植县群众反映，其居住地2010年将3台变压器减为2台变压器，拨打95598供电服务热线反映，告知2012年改造过，但电压低问题未解决，2018年6月供电企业告知会改造，至今未改造。盼望尽快解决居民低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映台区在2013年进行了农网改造，但随着用电负荷增加，目前在用电高峰时段会出现低电压问题，供电企业已将该台区纳入2019年改造计划，待批复后实施。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 58 | 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多年，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。用户所在地区确实存在低电压的情况。供电企业已将该村纳入2019年度电能质量改造计划，目前已完成现场勘察规划，待预算工作完成后将尽快入场施工，早日解决该村低电压的问题。 |
| 59 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市简阳市群众反映，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，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地用电高峰期低电压现象确实存在。已责令供电企业整改。供电企业已将该村纳入2019年低电压治理计划，通过新投变压器提高该台区供电质量，改造工程已于5月中旬完成。 |
| 60 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市双流区群众反映，其居住小区于2018年6月份开始频繁停电，今年4月份已经停电3次，联系95598供电服务热线反映一直未解决。期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2018年6月1日到2019年4月26日期间内共发生8次较大规模停电，其中供电企业责任造成停电3次，用户原因造成停电4次，恶劣天气导致停电1次。已责令供电企业加大电网可靠性建设投入，加强线路的巡视维护,预防各类线路事故的发生。 |
| 61 | 国网四川省电力有限公司广元供电公司 | 凉山彝族自治州雷波县群众反映，其居住地持续多月频繁停电，联系95598供电服务热线反映一直未得到解决。期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个月共计发生9次停电，主要受溪洛渡库区蓄水影响，该地出现滑坡，导致输电线路受损引发停电。已督促供电企业加强与当地政府的沟通，争取早日完成山体滑坡涉及区域的电力设施改迁工作，并加强运维工作管理，加大线路巡检力度。 |
| 62 | 国网四川省电力有限公司内江供电公司 | 内江市市中区群众反映，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。用户所在地确存在低电压问题。该村已纳入低电压改造项目,目前由于部分物资未到货，暂无法实施。已督促供电企业加快改造进度，届时低电压问题将得到解决。 |
| 63 | 国网四川省电力有限公司资阳供电公司 | 资阳市安岳县群众反映，其居住地自2017年起电压低，且经常停电，联系当地供电企业未得到解决。盼望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场测量用户所在地确实存在低电压的情况。供电企业计划8月30日前新增一台变压器改善供电电压质量，另在该处实施的35kV变电站新建工程计划于2019年底完工，届时将从根本上解决该处供电质量差的问题。 |
| 64 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，其居住地频繁停电已持续1年，联系当地供电企业未打通。期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1个月计划停电3次，故障停电7次，其中由于故障停电次数较多，对生产生活造成影响。已要求供电企业尽快完成农网升级改造工作，提高供电可靠性，并积极联系用户对停电原因进行解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 65 | 南方电网云南电网有限责任公司瑞丽供电局 | 德宏傣族景颇族自治州瑞丽市群众反映，其居住地4月24日停电至今，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知是变压器故障，但一直未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地2019年4月24日至4月26日因供电企业计划检修复电延迟、故障报修处置不当等原因，导致短时间内重复停电，对用户生活造成影响。已督促供电企业联系用户进行沟通解释，并制定整改措施，以避免类似问题的再次发生，同时对相关责任人员进行问责，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瑞丽供电局 | 德宏傣族景颇族自治州瑞丽市群众反映，其于4月1日到供电企业申请安装电表，截止4月28日，供电企业先后三批工作人员上门勘查，但一直未能安装电表，且最后告知无法安装。希望尽快安装电表通电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户租赁他人房屋居住，因觉得房东收取的电费较高，于4月1日申请办理居民用电报装业务，由于工作人员业务能力不足，在用户不符合用电报装申请条件的情况下受理了该项业务，导致用户对供电企业业务办理流程不认可。已督促供电企业联系用户进行了解释说明，同时要求供电企业加强业务培训，提高服务水平，用户对处理结果表示满意。 |
| 67 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市富民县群众反映，2018年5月开始其居住地频繁出现秒停现象，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决。期望尽快解决频繁秒停问题。 | 经调查，反映事项部分属实。由于用户所在工厂大容量电动机在供电线路高峰负荷情况下启动，引起线路频繁跳闸。已督促供电企业联系用户对停电原因进行了解释说明，并建议用户所在工厂申请专线供电，错峰启动高压电机，并改造高压电机启动方式，尽可能降低电机启动电流。另外已要求供电企业研究制定该区域目前容量饱和及后续负荷增长需求的解决措施，合理调整运行方式，保证各大负荷用户的稳定生产运行。用户对处理结果表示满意。 |
| 68 | 南方电网云南电网有限责任公司怒江供电局 | 怒江傈僳族自治州兰坪白族普米族自治县群众反映， 4月14日用户所在地线路故障停电，一直未恢复，联系95598供电服务热线反映告知会催促，但仍未解决。期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地故障停电，由于供电企业组织不力，故障抢修复电时间较长，对用户正常生活造成影响。已要求供电企业和用户进行沟通解释，并加快抢修进度，现于2019年4月18日恢复供电，同时对相关责任人员进行了问责，当事人对处理结果表示满意。 |
| 69 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市会泽县群众反映，其居住地电压低已持续3、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，反映事项部分属实。用户所在地供电网架不合理，供电线路半径较长，出现季节性低电压的情况。已要求供电企业整改，供电企业计划于2019年6月30日前在该供电线路末端增设一台变压器，以彻底解决该地区低电压的问题，同时对相关责任人员进行了问责，用户对处理结果表示满意。 |
| 70 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市镇雄县群众反映，用户所在地频繁停电持续2年，多次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。2019年1月至4月，用户所在台区共停电9次，其中计划停电2次，故障停电7次。已责令供电企业制定整改措施，加强线路运维，提高供电可靠率。供电企业已积极联系当事人对停电原因进行了解释说明，同时对相关责任人员进行了问责，用户对处理结果表示满意。 |
| 71 | 南方电网贵州电网有限责任公司安顺供电局 | 安顺市关岭布族苗族自治州群众反映，其使用商业用电，3月份停电2次，4月份停电1次， 4月3日19点停电至今未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映后未得到解决。期望尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地4月2日-4日连续遭遇暴雨，4月3日用户居住的小区发生故障停电，因持续降雨不具备抢修作业条件，导致复电时间较长，已督促供电企业向用户进行解释说明，用户表示认可并主动撤诉。 |
| 72 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市黔西县群众反映，其居住地频繁停电持续2、3年，联系当地供电企业反映后进行了简单维修，未得到彻底解决。希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路于1976年建设投运，供电设备均出现不同程度的老化，确实存在频繁停电情况。已责令供电企业加强线路的运维管理，提高抢修效率，加快电网改造建设，彻底解决频繁停电问题。供电企业对相关责任人进行了问责。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 73 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市黔西县群众反映，其居住地频繁停电已持续2年多，期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2018年至今共发生10次停电，其中9次故障停电，1次计划停电。已责令供电企业加大线路巡视运维力度，梳理易发生停电的故障点，制定切实可靠的解决方案，提高供电质量，确保群众满意用电。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 74 | 南方电网贵州电网有限责任公司凯里供电局 | 黔东南苗族侗族自治州凯里市群众反映，其居住地近1周频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，告知是线路抢修，4月22日停电至今未恢复供电。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地遭遇连续强降雨（黄色预警）及大风雷暴天气，导致用户所在地4月22日-29日共发生5次故障停电。供电企业已及时组织人员抢修复电，经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 75 | 南方电网贵州电网有限责任公司都匀供电局 | 黔南布依族苗族自治州都匀市群众反映， 3月27日发现自家电表与3楼电表线路接反，联系当地供电企业，告知在2017年5月份更换电表时接错线路，已为其改为正确线路。用户要求退还2017年至今多收的电费，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未得到解决。期望尽快退还多收电费。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业在2018年5月执行 “智能电表全覆盖” 工作时，个别工作人员在验收环节责任心不强，未检验出电表后端线路接反。2019年3月27日，用户反映表计异常，供电企业技术人员核实情况后，立即为用户恢复了表后线，并补退了差额电费。由于用户未与其家属沟通产生误会。经解释说明后，用户对处理结果表示认可。 |
| 76 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市赤水市群众反映，其居住地近1个月停电7、8次，联系当地供电企业未得到解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期频繁遭受暴雨，大部分线路穿过密林，加之线路绝缘化程度不高，导致故障停电次数较多。已要求供电企业加强设备巡视运维，故障停电后加大抢修力度，确保群众满意用电。经向用户沟通解释，用户表示认可。 |