附件

**2019年10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 | 国网北京市电力有限公司朝阳供电公司 | 北京市朝阳区群众反映,2017年12月更换电表，其租户发现电表异常，已欠费3000元，当地供电企业于2019年8月5日更换电表并免除了3000元异常电费，但电表中累计的电量超过第一阶梯额度，现已按照第二阶梯的电价计算电费，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快按照第一阶梯电价计费。 | 经调查，反映事项部分属实。由于电表开关与电表不匹配，造成负荷开关到零不断电，但与计量无关，该用户每月用电量约500度，7月达到800度，在换表之前就已经产生超阶电费。因智能电表有记录过零电量电费的功能，方便用户对所欠电费进行补缴，同时产生的超阶电费也符合有关规定。已督促当地供电企业向用户做出解释，可以先对未缴电费进行挂账处理，再根据新换电表的用电情况结算。 |
| 2 | 国网天津静海供电有限公司 | 天津市静海区群众反映，其家中8月22日17:00停电，电卡内有16余元电费，但插卡后一直未恢复供电，联系95598供电服务热线报修，当地供电企业联系用户前往营业厅处理，用户表示家中只有80岁老人，无法出门办理，要求工作人员上门解决，但工作人员拒绝到现场处理，再次联系95598供电服务热线反映未解决。请求对工作人员拒绝上门处理问题做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业人员8月22日得到用户反映情况后，判断停电原因是由于电费余额剩余十元后电表提醒跳闸造成，多次插卡不成功是由于购电卡数据错误引起，建议投诉人携带购电卡到营业网点进行补卡处理。了解到用户家中老人的情况后，虽同意上门检查故障，但未在第一时间前往现场，后再次联系用户上门解决问题。已督促当地供电企业针对此次服务事件进行整改，召开专题会议，对责任人进行了批评教育，并向全体工作人员进行了宣贯，承诺今后加强抢修队伍人员优质服务培训，不断提升服务水平。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司石家庄供电公司 | 石家庄市裕华区群众反映，其所在地近10年每逢刮风下雨就停电，且未提前通知，联系供电局总告知是线路故障，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。7月份以来用户所在地共发生4起故障停电，原因是雷击和电缆故障。因为用户小区未办理永久性用电，所以收不到当地供电企业发出的停电信息通知。已督促当地供电企业加大供电线路隐患排查力度，消除线路设备薄弱环节，提升配电自动化应用水平，减少故障处置时间，并向用户解释说明情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 4 | 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，其所在地5月起已停电6次，停电时间长且未提前通知，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。客户所在地区7月至9月停电7次，因开关和漏电保护器等设备出现故障引起停电，无法提前通知用户。已督促当地供电企业制定整改措施，加强对供电设备的维护力度，减少故障发生率，同时与居民建立有效的沟通联络机制，随时掌握辖区的设备状况，提高故障处置效率。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限公司包头供电局 | 包头市达尔罕茂明安联合旗群众反映，其所在地频繁停电持续5年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地7月停电4次，8月停电1次，其变压器实际投产刚满1年。已督促当地供电企业制定整改计划，合理安排线路巡视和停电检修工作，减少用户停电时间，加强应对雷电、鸟害等季节性灾害引起的故障停电。通过电话联系用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 内蒙古电力（集团）有限公司鄂尔多斯电业局 | 鄂尔多斯市达拉特旗群众反映，其所在地低电压已持续近4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地季节性用电差异较大，负荷主要集中在夏季农耕灌溉期间，2016年逐渐出现低电压和过负荷情况。已督促当地供电企业制定升级改造计划，在该地区新建电源点，并对线路进行改造，对投运变电站新增间隔。通过电话联系用户沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市宁城县群众反映，其所在地8月12日18:00停电，一直未恢复，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2019年8月12日，用户所在地受台风“利奇马”影响，导致断线停电。为保护人员安全，当日未安排巡线，次日6:00开始巡线，11:40发现故障点，但因降雨影响了故障抢修效率，后于17:05抢修完毕恢复供电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 8 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁区群众反映，7月30日上午其家中欠费停电，但当地供电企业并未提前通知欠费，给其造成损失，联系95598供电服务热线反映未解决。请求对欠费停电未提前通知给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业的费控系统将该余额不足15元的提醒短信向用户发送，但发送失败；后又将该用户无剩余电费的停电信息向用户发送成功，但因用户没有及时交费，系统执行自动停电操作。已督促当地供电企业进一步优化服务质量，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市台安县群众反映，其居住地于8月11日22:00停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，请求尽快恢复供电，并针对长时间未恢复供电给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地8月11日因线路故障造成停电，次日9:49抢修完毕恢复送电后,因用户所在地又发生变压器二次开关故障停电,当地供电企业再次组织故障排查和抢修，于12日11:04恢复送电，故停电时间较长。已督促当地供电企业制定整改措施，加强对供电设备的维护力度，减少故障发生率，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 10 | 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，8月3日其所在地多根电线杆上的变压器爆炸着火，存在巨大安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年8月3日17:10用户所在地附近变电站内变压器被雷击，出现冒烟、喷油现象。8月4日，更换变压器后已稳定运行。此外经现场测量，该变压器位于变电站内，与用户家外墙距离12米，满足国家相关规定（2.7米以上）。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | 葫芦岛市兴城市群众反映，其所在地8月8日12:30停电，未提前通知，联系95598供电服务热线反映未解决。请求针对停电未提前通知给出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。2019年8月8日8:40当地供电企业发现用户所在地供电设备存在隐患，为确保电网安全运行，决定于8月8日12:30开始停电检修并立即发布停电信息。但因时间紧张，未能通知到涉及此次停电的每一位用户。已督促当地供电企业加强线路巡视和设备检修，合理安排停限电措施，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市大安市群众反映，其所在地低电压已持续近3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。通过查询用户所在台区近三年的电压曲线图，显示结果为2017年和2018年电压符合标准，但2019年5月和8月在用电高峰期，电压低于标准值。目前用户所在台区已列入农网改造计划，预计2019年12月1日施工，改造后将彻底解决低电压问题。 |
| 13 | 国网吉林省电力有限公司辽源供电公司 | 辽源市东辽县群众反映，其所在地频繁停电持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2年内共停电23次，其中当地供电企业线路故障停电9次、计划停电10次、外力破坏2次、用户自维线路故障停电2次。已督促当地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 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市铁西区群众反映，其所在小区1个月内停电10次且停电时间长，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地本月共停电3次，其中电缆烧损导致停电1次、隔离开关烧损导致跳闸停电1次、因阴雨天气导致短路跳闸停电1次。已督促当地供电企业加强对线路及设备的巡视力度，对配电设备做好防潮措施，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市南岗区群众反映，其所在地频繁停电已持续3个月，8月7日再次停电，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并恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。经过现场勘查发现，因受连日阴雨天气影响，电缆绝缘值降低，多次引起跳闸停电。当地供电企业于8月8日更换电缆及开关后，频繁停电问题已经解决。已督促当地供电企业组织整改，认真做好线路巡视，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 16 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市北林区群众反映，其所在地8月21日19:00停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。受雷暴雨天气影响，用户所在地8月21日19:29至8月22日8:46因线路开关跳闸停电。已督促当地供电企业加大线路巡查力度及电网改造进程，不断提高供电可靠性，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 17 | 国网陕西省电力有限公司渭南供电公司 | 渭南市临渭区群众反映，10月19日下午欠费停电，10月19日20:00已通过微信交纳电费但未复电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户因欠费导致停电，于10月19日19:48结清电费达到复电条件，随后工作人员下达复电指令，但远程复电失败，直到10月21日10:10现场为用户复电成功。已督促当地供电企业将复电不及时的原因向用户解释说明并致歉，并对责任人通报批评和考核。 |
| 18 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市蓝田县群众反映，2018年11月28日其分布式光伏发电项目并网，但上网电费和补贴均未下发，多次联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快下发上网电费。 | 经核实，反映事项属实。用户2018年11月28日分布式光伏项目成功并网，自并网之日起，用户发电量为17577千瓦时，上网电费共计6231.04元。因用户项目资料不全无法在财务系统中新建档案，导致不能及时收到发电款。已督促当地供电企业帮助用户补齐所需资料并建档，尽快为其支付所有发电款项，用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 国网宁夏电力有限公司银川供电公司 | 银川市永宁县群众反映，2019年6月12日用户分布式光伏发电项目并网，签订的并网合同未写明上网电费及补贴的结算周期，联系当地供电企业告知上网电费需要等补贴下来一起结算。恳请尽快结算上网电费。 | 经核实，反映事项部分属实。用户分布式光伏项目并网签订合同时，未明确上网电费结算周期，当地供电企业告知用户可按月结算上网电费，补贴电费待国家补贴标准明确后再进行支付。经沟通，用户同意供电企业待补贴标准明确后，上网电费和补贴电费一并支付。已督促当地供电企业尽快结算用户并网以来的上网电费，并完善合同，书面约定上网电费结算周期及补贴结算事宜。用户对处理结果表示满意。 |
| 20 | 国网青海省电力有限公司海东供电公司 | 海东市民和回族土族自治县群众反映，3月当地供电企业产权电线杆压塌自家房屋，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快扶正此电线杆。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路电杆因杆身倾斜，用户认为存在安全隐患。因电杆无法移位，且因地形限制无法安装拉线矫正电杆倾斜问题。已督促当地供电企业与用户沟通协商，对电杆进行了杆塔基础混凝土浇筑加固处理，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网青海省电力有限公司海西供电公司 | 海西蒙古族藏族自治州格尔木市群众反映，其所在地9月11日18:00停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。9月11日17:45用户所在地供电线路跳闸，当地供电企业进行线路故障巡视核查期间，因某家用户未反馈巡线结果造成线路无法进行试送电。最终查明停电原因是该线路T接用户内部杆塔被撞导致越级跳闸，9月12日14:00送电成功，用户处恢复正常用电。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 22 | 国网上海市电力有限公司浦东供电公司 | 上海浦东新区群众反映，10月2日7:00发现其家中未欠费停电，8:30联系95598供电服务热线报修，告知会有工作人员上门维修，但一直无人维修，再次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映情况属实。用户所在地因10月1日晚间受台风天气影响，供电线路故障导致用户家中停电。经当地供电企业现场抢修处理，已于10月2日抢修完毕，用户家中恢复供电。经电话联系用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市肥东县群众反映，当地低电压问题已持续3年，多次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。用户所在台区由于整改年限久，线路、设备老化，2019年入夏气温较高，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。当地供电企业计划安排2020年农网改造工程，待上级部门批复后即可施工。已督促当地供电企业加快改造进度并向用户做好解释工作，用户对处理结果表示理解。 |
| 24 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | 六安市金安区群众反映，9月22日早上其家中停电，联系当地供电企业询问为欠费停电，但交纳150元电费后仍未恢复供电，仔细核实发现其与邻居家电表的线路被接错，从2016年开始至今一直为邻居交纳电费，要求赔偿。多次联系当地供电企业，仅告知对于之前交纳的电费多退少补，未对赔偿问题进行合理解释。恳请针对供电局接错线问题和9月22日无故断电给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户与其邻居存在表箱线路交叉错接情况，其小区表箱施工布局时就已存在表后线交叉错接。当地供电企业与双方现场沟通解释实际情况后，调整了表箱线路，并向用户赔礼道歉。因本次错接线并未造成实际经济损失，用户同意无需进行电费赔偿。已督促当地供电企业组织自查整改，进一步提升供电服务质量，用户对处理结果表示满意。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司恩施供电公司 | 恩施土家族苗族自治州建始县群众反映，当地低电压持续近3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场实测客户端电压为155伏，确实存在低电压问题，原因是线路架设时间长，配变容量小、线径细、供电半径过大。当地供电企业现已申请运维资金，将采取新增布点措施进行处理，工程预计在2020年1月31日前处理完毕，届时将彻底解决用户处低电压问题。通过电话联系用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司荆州供电公司 | 荆州市洪湖市群众反映，其所在地10月1日和2日每天18:00停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望对停电原因做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地10月1日至2日共停电2次，均已发布停电信息。停电原因是35千伏供电线路出现断线故障，经抢修后，用户处未出现停电问题。针对此情况，已督促当地供电企业加强线路和设备的巡视，防止35千伏及以上线路故障导致大范围停电事件的发生，同时对日常巡视中发现的设备隐患或缺陷，及时进行处理，提高供电质量。 |
| 27 | 国网湖北省电力有限公司十堰供电公司 | 十堰市丹江口市群众反映，其家与附近居民因距离变压器较远，低电压问题已持续1年多，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经负荷高峰期现场实测用户电压分别为143伏和142伏，确实存在低电压的情况，主要原因是用户所在地供电半径大，线径细，且位于线路末端等。针对此情况，当地供电企业已于2019年8月申报了该台区2019年农网改造计划，预计于2020年6月30日前可施工完毕，将彻底解决用户家低电压的问题。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市兴国县群众反映，其所在地频繁停电持续2年，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月共发生停电12次，停电原因主要是设备和线路老旧，频繁出现故障导致。已督促当地供电企业制定检修计划，全面排查隐患，更换老旧设备，尽快解决频繁停电问题。 |
| 29 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市鄱阳县群众反映，9月23日其家中停电，才发现自家被更改为预付费模式，但未提前通知，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对当地供电企业未通知而更改预付费模式给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业在将用户缴费方式更改为预付费时曾向用户发送过短信通知，但因系统内该用户录入的电话号码非其目前所使用的电话号码，导致用户未收到缴费方式相关的用电信息短信。已督促当地供电企业向用户沟通解释，更新系统信息，用户认可当前的预付费购电方式，对处理结果表示满意。 |
| 30 | 国网重庆市电力有限公司大足供电公司 | 重庆市大足区群众反映，其所在地电表线路老化、接线混乱且没有绝缘皮，经常出现冒火花现象，存在很大安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的地点装有多个电表，因负荷过高线路发热导致绝缘层损坏。针对此情况，2019年9月25日，已督促当地供电企业对该处电表线路进行规范处理，同时对表后线凌乱的用户下达整改通知书。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 国网重庆市电力有限公司彭水供电公司 | 重庆市彭水苗族土家族自治县群众反映，其所在地低电压已持续1年，2019年7月联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场实测，用户所在地在负荷高峰期确实存在低电压问题。主要原因是用户所在台区负荷高、供电半径大，且位于线路末端。已督促当地供电企业制定整改计划，安排线路改造，合理分配负荷，尽快解决该用户反映的低电压问题。 |
| 32 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市龙岗区群众留言反映，当地频繁停电已持续近3年，2019年已停电8次，联系当地供电企业告知线路老化，负荷超载，无法处理，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，反映事项部分属实。自2019年起，该线路共停电7次，其中计划转供电4次，故障停电3次。已督促当地供电企业制定改造计划，完善电网网架，提高供电可靠性，并向用户做好解释工作，用户对处理结果表示理解。 |
| 33 | 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，其所在地频繁停电持续3个月，联系当地供电企业和966022供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期受强对流天气影响，2019年6月至9月共停电4次，其中3次故障停电、1次计划停电。已督促当地供电企业加快推进农网改造项目，提高供电可靠性，解决好频繁停电问题，并向用户做好解释工作。 |
| 34 | 南方电网广西电网有限责任公司防城港供电局 | 防城港市港口区群众反映，其所在地未进行农网改造，与变压器距离较远，约80户村民低电压问题持续10年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快实施农网改造解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因用电负荷增加、线路设备老旧等原因，时常发生故障停电等供电质量问题。2018年12月起，当地供电企业着手推进供电线路改造建设工作，已完成电杆基础建设60余个，埋设电缆2处，计划年内完成6台变压器的建设投产工作，届时将解决频繁停电和低电压等供电质量问题。已督促当地供电企业向用户做好解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 35 | 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，其所在地低电压问题已持续4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地现场实测客户电压端为176伏，确实存在低电压情况。经当地供电企业新建变压器投产后，目前测得客户电压端为223.6伏，符合有关电压标准。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 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，其所在地高压线过低，掉落到树上导致起火，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。希望解决有关安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地10千伏线路走廊下种植有农作物，树木生长触碰到线路，存在安全隐患。已督促当地供电企业协调进行换杆及矮化植物工作，解决该安全隐患，同时向用户做好解释工作，用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 南方电网海南电网有限责任公司三亚供电局 | 三亚市吉阳区群众反映，其经营的宾馆近7天中停电5天，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。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8月22日至8月29日共停电4次，其中3次故障停电、1次计划停电。3次故障停电由于雷雨和台风天气导致，因故障点处山区地带，夜间情况复杂无法进行作业，导致抢修时间较长。已督促当地供电企业加大巡检维护力度，继续推动架空线改电缆项目，提高供电可靠性，并向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 38 | 南方电网海南电网有限责任公司文昌供电局 | 文昌市群众反映，其所在地频繁停电持续半年时间，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因雷电多发，今年出现4次跳闸停电，其中3次属雷雨天气造成设备跳闸停电。已督促当地供电企业加装防雷装置，规划新的转供线路，以此改善当地供电可靠性。经联系用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网山西省电力有限公司朔州供电公司 | 朔州市怀仁县群众反映，其所在村10月14日13:00停电，且近期频繁停电，严重影响其生活，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地8月14日至10月14日共停电7次，停电原因为线路故障。已督促当地供电企业对所有配电线路进行集中排查，共对78处缺陷集中进行治理，将有效降低线路停运率，提高用户可靠性用电。用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 国网山东省电力有限公司滨州供电公司 | 滨州市滨城区群众反映，其所在小区8月10日出现频繁停电问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快为小区彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因“利奇马”台风影响，用户所在小区供电设备损坏导致停电，当地供电企业冒雨尝试维修设备恢复供电，但因恶劣天气原因再次造成停电且时间较长。已督促当地供电企业更换相关设备，尽快恢复供电，并加强台区巡视，提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网山东省电力有限公司东营供电公司 | 东营市东营区群众反映，2018年5月其所在小区出现频繁停电现象，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于供电线路和设备陈旧，6月至7月由于雷雨天气较多，设备故障造成频繁停电。已督促当地供电企业更换线路设备，解决线路设备陈旧的问题，同时加强对配电设备的巡视，提高供电可靠性。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 42 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | 白银市会宁县群众反映，其所在村低电压持续10余年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2001年实施了农网一期改造工程，由于建设时期标准低，线路长，配变容量小,用电高峰期会出现低电压、三相不平衡等现象。目前已将该地区农网升级改造列入2020年储备项目，计划将于2020年12月30日前完成线路改造，届时将彻底解决当地低电压问题。现为暂时缓解目前会宁县侯川镇侯川村沙咀社地区发生的低电压问题，已督促当地供电企业先对配变进行增容改造，提升电压质量。已向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市西固区群众反映，其居住地8月27日19:00发现停电，未接到任何通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | 经核实，反映事项属实。8月27日19:15用户所在地110千伏电缆绝缘击穿导致跳闸停电。由于本次故障线路为下穿铁路电缆，当地供电企业查找故障存在一定困难，造成用户家中停电时间较长，因不属于计划停电而无法提前通知用户，后于8月28日19:14完成抢修恢复供电。已督促当地供电企业就本次停电问题向用户解释说明，并就恢复供电较晚向用户致歉，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | 陇南市徽县群众反映，其所在地多户居民家中关掉开关后电灯依然通电，导致电灯烧坏，经电工排查家中线路无异常，问题已持续1年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决此问题。 | 经核实，反映事项属实。因用户居住街道的路灯线路接地零线带电，导致街道路灯一亮用户家中电灯就通电。经当地供电企业协调，对路灯线路重新布置了一条重复接地线路，消除路灯零线带电故障，该问题得以解决。用户对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区群众反映，9月26日申请报装用电，9月30日已安装电表，但一直未给其办理电卡，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快给其办理电卡。 | 经核实，反映事项属实。该用户申请新装电表后，前往营业厅办理电卡，但因当地供电企业未及时将有关信息录入系统，导致用户无法领取电卡。已督促当地供电企业进行整改，加强业扩报装过程管控，强化服务意识，后于10月4日为用户成功办理电卡。经用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | 国网浙江省电力有限公司温州供电公司 | 温州市洞头县群众反映，其所在地频繁停电已持续2年，14日23:00停电，且停电未提前通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经核实，反映事项属实。用户所在台区近2年共出现10次停电，其中2次计划停电、8次故障停电。故障停电主要是台风、雷击、过负荷和电缆分接箱故障等引起。已督促当地供电企业进一步加强供电能力和电网抵御灾害能力，保证用户可靠用电。经向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 47 | 国网江苏省电力有限公司苏州供电公司 | 苏州市昆山市群众反映，9月26日发现其租住的房屋电费账单欠费2700元，但其属于预付费模式应当欠费自动断电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望针对预付费模式欠费未断电给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为费控用户，9月份已收到欠费提醒，期间费控系统发送断电指令，但因系统问题导致现场电表停电未执行成功，故用户处未停电。已督促当地供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 48 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市连江县群众反映，电表距离其家7米处，连接线路在道路上空，存在安全隐患，8月1日向当地供电企业申请移表，但2个月后仍未处理，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快移表，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。接到用户移表申请后，当地供电企业现场勘察发现，移表线路需经过其邻居外墙，协调未果，但未将协调和施工受阻情况告知用户。已督促当地供电企业制定整改措施，进一步协调解除安全隐患。通过电话向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 国网福建省电力有限公司泉州供电公司 | 泉州市南安市群众反映，6月22日至8月22日其所在地停电4次，原因不明，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对停电原因进行答复。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期多次停电主要是高压设备遭雷击和配网检修所致，当地95598供电服务热线工作人员未能准确答复用户来电咨询。已督促当地供电企业改造设备提升线路防雷能力，提高线路供电可靠性，并进一步加强供电服务热线的培训。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网河南省电力有限公司南阳供电公司 | 南阳市卧龙区群众反映，其公司10千伏光伏发电项目于2019年3月并网，上网电费应按月下发，但从未下发。联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。该光伏发电项目确实为按月结算模式，且用户已到当地供电企业签署光伏并网以来的结算收据，但目前光伏结算工作处于财务审核支付阶段，结算工作进度缓慢。已督促当地供电企业加快内部工作进度，尽快与用户结算相关上网电费。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网河南省电力有限公司商丘供电公司 | 商丘市睢县群众反映，其个人安装的分布式光伏发电项目于2017年12月并网，上网电费和补贴每3个月结算一次，但2019年4月至9月的电费和补贴一直未下发，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快下发上网电费及补贴。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业内部工作交接问题，导致二季度光伏发电费用及补贴支付延迟。且该费用需要走审批支付流程，待审核完成后才能把电费补贴打到用户帐户上，故无法立即支付。预计2019年9月30日彻底处理完成。已督促当地供电企业加快办理有关支付工作，并对相关责任人进行考核。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 国网河南省电力有限公司新乡供电公司 | 新乡市原阳县群众反映，其村庄内电线垂落接近地面，存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村庄实际为正在进行农网改造施工，由于在施工中遇到其他村民正在新建房屋，造成一处终端电线杆无法拉线，且近期雨水较多，造成电杆倾斜，电线弧垂较大接近地面。已督促当地供电企业施工人员进行整改，通过与村内沟通协商，该问题已得到解决。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 国网河南省电力有限公司郑州供电公司 | 郑州市新郑市群众反映，其所在地从8月14日开始出现频繁停电问题，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期共出现7次停电，主要原因为高压设备故障导致。已督促当地供电企业加强设备运维管理，做好线路巡视工作，及时消除故障隐患，提高供电质量，目前已恢复正常供电。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 国网四川省电力有限公司巴中供电公司 | 巴中市通江县群众反映，其所在地10月3日8:00停电，具体复电时间不明，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。该地区因雷暴雨天气导致高压分支线故障停电，当地供电企业出于安全因素考虑，计划待雨停后再做处理，导致停电时间较长，后于10月4日下午恢复供电。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市成华区群众反映，其所在小区频繁停电持续半个月，联系当地供电企业，工作人员只是到现场进行简单合闸，并未仔细排查问题，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区供电设备陈旧老化，随着近几年居民不断添置大功率电器，导致线路设备长期超负荷运行，故障频发导致停电。已督促当地供电企业调整台区负荷，制订新增变压器计划，并同步对下户线、低压线路进行彻底改造，从根本解决该小区变压器超负荷运行的问题。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 国网四川省电力有限公司泸州供电公司 | 泸州市泸县群众反映，其所在地低电压问题持续10多年，电压只有100伏左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。现场实测电压为101.8伏，确实存在低电压问题。该台区已列入当地供电企业2020年低电压改造计划项目，整治方案已经下达，拟在2020年6月30日前完成对线路网架进行改造。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市西山区群众反映，6月实际用电300度，但当地供电企业抄表错误，按照22度电结算电费，7月结算电费时将6月抄漏的电一起结算，但自己办理的电费套餐剩余的800元已抵扣6月漏抄的电费，联系95598供电服务热线反映未解决。请求按照7月正常用电量结算电费。 | 经调查，反映事项部分属实。由于供电企业电费系统出错，未按照套餐核算规则计算电费，未将6月的电量全部计入套餐内，造成费用计算错误，另外对电表进行校验，结果表明电量计量正常。已督促当地供电企业进行整改，完成电费退补工作，并联系用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 58 | 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，其家中2019年1月至4月合计抄表费用2017元左右，感觉电费较高，联系当地供电企业查看电表，发现与其邻居家电表接错线路，导致2019年1月至8月一直错交电费，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。由于当地供电企业对户表改造验收工作不认真，导致表计现场错乱，同时供电企业对抄表收费过程管控不到位，未能及时检查发现并纠正。已督促当地供电企业整改，完成电能计量更正及电费退补，并联系用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 59 | 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，3月用户到供电所报装用电，至8月仍未通电，联系95598供电服务热线反映，告知45个工作日内完成报装，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快完成报装用电。 | 经调查，反映事项属实。2017年11月，当地供电企业根据黔西县政府要求，对用户的违章建筑房屋进行停电拆表处理。2019年3月，用户获批恢复用电后，因个别基层员工责任心不强，主动服务意识不足，未及时为用户复电，已督促当地供电企业为其恢复供电并对直接责任人进行考核。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司铜仁供电局 | 铜仁市玉屏侗族自治县群众反映，其所在地6月至9月频繁停电，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。用户所在地6月以来共停电8次，其中计划检修停电1次、设备故障跳闸停电5次、用户专变故障停电2次。因抢修复电时间用时较长，对用户正常生活造成影响。已督促当地供电企业加强设备的巡视运维，切实提高供电可靠性。 |
| 61 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市习水县群众反映，7月19日在手续齐全情况下申请报装三相电，当地供电企业受理后迟迟未办理，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快完成报装用电。 | 经调查，反映事项属实。2019年7月，用户向当地供电企业提交用电报装申请，由于个别基层员工责任心不强，主动服务意识不足，导致用电报装服务超时。已督促当地供电企业进行整改，尽快完成该用户的装表送电工作，并对责任人进行考核。经向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |