**2019年11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 | 国网天津市电力有限公司宝坻供电公司 | 天津市宝坻区群众反映，其家具厂每月10日收到电费账单，但8月份电费账单一直未收到，联系当地供电企业，告知家具厂的2台变压器编码绑定错误导致系统计费有误，需要补交2018年9月1日至2019年2月19日基本电费共计4万多元，如不交纳将会停电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求对当地供电企业挂接错误引起的电费问题，不由用户承担。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年7月27日办理变压器暂停恢复业务，由于当时工作人员对该业务流程不熟练，将办理暂停恢复的变压器计量点绑定错误，导致系统未计算一台400千伏安变压器2018年9月1日至2019年2月19日基本电费。当地供电企业在2019年8月内部核查时发现该问题，于8月20日向该户下发了2019年8月份的电费通知单（含追收部分电费），并向客户解释了该部分需要补交基本电费的原因。已督促当地供电企业加强内部管理，提高业务办理和服务质量，并与用户积极沟通协商，争取与用户达成一致意见。 |
| 2 | 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，5月中旬报装充电桩电表，材料齐全，但迟迟未安装，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快安装电表。 | 经调查，反映事项属实。投诉人于2019年5月申请办理充电桩业务，因当地充电桩工程较多，前期储备的充电桩物料已经用完，当时无法安装。经协调，当地供电企业通过增加一批应急物料，完成了报装工作。同时督促当地供电企业进一步规范居民个人自用充电设施报装业务，保障充电桩物料储备充足。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网冀北电力有限公司秦皇岛供电公司 | 秦皇岛市昌黎县群众反映，其居住小区半个月已停电3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，反映事项属实。10月21日至11月4日期间，用户所在地共停电3次，其中线路故障停电1次，配合政府 “煤改电”工程施工临时停电2次。已督促当地供电企业加强管理，合理安排停电计划，加强线路巡视，及时处理问题缺陷，减少故障停电发生频次。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市迁安市群众反映，10月15日13:00当地故障停电，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，反映事项部分属实。2019年10月15日12:50当地线路跳闸，经抢修于2019年10月16日9:14恢复正常供电。抢修期间，客户拨打当地供电企业和95598供电服务热线询问恢复送电时间，由于当时故障点尚未找出，未能确切答复。已督促当地供电企业加强设备巡视，降低第三方施工对电力线路设备的破坏；同时进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量。 |
| 5 | 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，其小区频繁停电，已持续1年多，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区6月至10月共停电5次，其中计划停电1次、外力破坏导致故障停电4次。已督促当地供电公司加强与当地施工单位的配合，做好电缆走向标识，并加强线路巡视维护，减少外力破坏造成的停电事件。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市牙克石市群众反映，当地近2个月无故停电6次，停电不提前通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求对2个月停电6次做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地为林区，每年7月至9月的雷雨季节后，极易发生接地、倒杆断线等线路及设备故障。用户所在地近两个月共停电6次，其中外力破坏导致用户侧设备故障停电1次，临时停电1次，计划停电4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。 |
| 7 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市开鲁县群众反映，其所在地为医院，7月27日至9月23日频繁停电4次，导致医院设备损坏，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6次停电，其中电网故障停限电1次，供电企业设备故障停电2次，用户产权侧故障停电3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。 |
| 8 | 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，国道102线323.5公里处，架设变压器的电线杆已有20余年，台区高压线路已经老化生锈，且高压开关已经损坏，发生冒火花现象，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，反映事项部分属实。用户所反映的供电设备确实架设了20余年，但高压线路及变压器均运行正常，高压线路绝缘皮无裸露现象，铁横担有个别处存在生锈现象。2019年9月2日，用户处低压电缆出现冒火花现象，当地供电企业处理完故障后，恢复供电，并于第二天对高压开关的熔丝进行了更换。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市法库县群众反映，8月初向法库县当地供电企业申请校验电表，结果显示电表不合格后更换了新电表。当地供电企业告知旧电表不影响电表计量，但换表之前每个月电费是1200元左右，换表后只交纳400元至500元电费，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未解决。希望针对更换电表后电费减少给出合理答复并退还多收取的电费。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户在今年8月初申请电表校验，检定结果通知书上明确标注该表计计量功能正常，但存在时钟电池电压低，故判定不合格，供电企业进行了换表处理。因换表前后用电量有差距，用户要求将旧表重装与新表进行对比，当地供电企业已安排对旧表的二次校验工作，如结果超出误差范围，将按相关规定对用户电费进行退补。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市二道区群众反映，其所在地加油站9月14日因电缆故障导致停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2019年9月14日用户所在地因高速路施工将供电电缆挖断造成停电，由于现场电缆线路破坏严重，需要重新接线并进行绝缘测试，导致维修时间较长，后于9月24日15:00恢复供电。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市铁东区群众反映，9月18日早上发现自家停电，不存在欠费，多次联系95598供电服务热线，告知工作人员会上门维修，但迟迟无人维修。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2019年9月18日8：20该用户拨打停电报修电话，但因当日故障较多，抢修工作量大，无法及时到达用户所述停电地点。抢修班工作人员于当日10:30到达用户所述停电现场进行抢修，11:45恢复供电。已督促当地供电企业加强停电抢修管理，合理安排人员，缩短抢修时间，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松原供电公司 | 松原市长岭县群众留言反映，当地近1年只要刮风下雨就停电，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年内共停电11次，其中用户自维线路故障停电3次、供电企业产权线路故障停电8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。 |
| 13 | 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，其欠费停电后，当日即缴费成功，但未能及时复电，直至第二天才复电，联系95598供电服务热线询问未解释原因。希望供电企业给出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。2019年8月21日21:22该用户欠费停电，其缴费完毕后，因当地供电企业智能系统异常未能自动送电，而当日工作人员已下班，直到第二天9:00工作人员才赶到现场为用户手动送电。送电后工作人员回复工单时将送电时间输入为8月21日23:00，而不是真实时间22日9:00。已督促供电企业加强业务培训、规范供电服务，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齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市依安县群众反映，在自家无人的情况下，当地供电企业分别在8月23日和9月18日无故停电，未告知停电原因，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对无故停电问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2019年9月欠费后，当地供电企业员工多次到用户家中催缴无果，于9月18日10:00对该用户采取停电措施。用户于9月18日19:03结清所欠电费后，19:50恢复供电。根据相关规定，当地供电企业对主要责任人、次要责任人均予以通报批评及绩效扣罚处理。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 15 | 国网陕西省电力有限公司汉中供电公司 | 汉中市略阳县群众反映，当地变压器故障，导致从11月19日17:00左右停电，一直未恢复供电，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。2019年11月19日至11月21日，用户所在地因大风将树木吹倒至线路上造成停电，经当地供电企业抢修人员多方协商，计划将该变压器迁移至用户田地中。由于故障处理过程困难较大，迁移变压器重新立杆放线导致停电时间较长，后于2019年11月22日16:45恢复供电。已督促当地供电企业加强线路巡视，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明。 |
| 16 | 陕西地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | 渭南市大荔县群众反映，当地低电压问题持续近5年，联系当地供电企业及96789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。该用户所在地由一台容量为125千伏安变压器供电，台区用户124户，因台区供电户数较多，供电半径较大线路末端部分用户存在低电压情况。2018年当地供电企业已将其列入2019年改造计划，新增一台200千伏变压器，投入使用后将彻底解决当地低电压问题。已督促当地供电企业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西安供电公司 | 西安市阎良区群众反映，其以自然人名义申请、备案、安装及并网的光伏发电项目，9月7日被告知租赁屋顶需要按照非自然人受理，联系95598供电服务热线未给出明确答复。希望针对未按自然人受理给其纳入国家财政补贴规模问题，做出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。根据有关政策，租用他人屋顶以营利性质为目的光伏项目，8月1日之后并网的均按照非自然人受理。通过协调，对涉及该问题的用户，按照政策要求，对原项目进行销户，由房屋产权人办理自然人并网。已督促当地供电企业加大宣传力度，做好服务工作避免此类事件再次发生。 |
| 18 | 国网宁夏电力有限公司固原供电公司 | 固原市原州区群众反映，其父亲7月申请报装用电，手续齐全，当地供电企业均以各种理由推脱未处理，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户2019年8月27日申请办理新装用电业务，供电企业受理该业务后进行现场勘查发现，电源点距离较远，需架设三基电杆方能完成装表接电工作，因缺少相关材料，未能按照规定时限给该用户完成装表接电工作。后于2019年11月20日供电企业完成用户处电源延伸及装表接电工作。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理解。 |
| 19 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市大通回族土族自治县群众反映，当地近3个月频繁停电，7月至10月已经停电7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，反映事项属实。因用户所在地于2019年7月进行线路改造施工，当地供电企业制定并实施了停电计划。针对此频繁停电情况，已督促当地供电企业向用户详细解释并争取用户理解，同时告知用户10月10日为当地线路施工最后一次停电，之后线路将恢复正常运行。用户对处理结果表示理解。 |
| 20 | 国网上海市电力有限公司市北供电公司 | 上海普陀区群众反映，其居住小区加装电梯，需要加装一块电表，8月23日向当地供电企业申请报装用电，但一直未处理，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业于2019年8月23日受理该用户业务，经现场勘察后，9月26日答复供电方案。因用户反映电表加装之前需将原有的低压线路移位，避开电梯结构位置，所以要先实施迁移低压线路工程。10月22日当地供电企业完成工程设计，10月24日完成工程费用收取，目前工程正常流转，预计下个月为用户施工。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | 滁州市定远县群众反映，其所在地存在线路老化和低电压问题，周边村庄已进行农网改造，但其居住村庄一直未进行改造，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望对一直未进行农网改造原因进行答复。 | 经调查，反映事项属实。该户所在地区供电设备由于运行年限久，存在线路、设备老化情况，在迎峰度夏期间，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。为了彻底解决用户端季节性低电压问题，已督促当地供电企业制定计划，推进农网改造项目，解决季节性低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 22 | 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，其居住村庄农网改造完成已经1年多时间，但一直未通电，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场调查用户所在村庄农网改造完成已经1年多时间，高低压线路已架设完毕，新配变已安装，由于剩余15个电表箱没有安装，因此用户家中未使用新的配变供电。11月18日，确认需要安装的电表箱已全部安装，下一步进行电表安装，11月30日前用户可正常用电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司宿州供电公司 | 宿州市灵璧县群众反映，其居住村庄低电压存在3年，多次联系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。该用户所在供电台区变压器容量为200千伏安，共130户，目前已将有问题的线路做临时处理，整体的线路问题还需经台区改造处理。目前该台区已纳入2019年常规配网工程投资计划项目储备库，预计2020年12月31日之前可进行农网改造。已将相关情况向用户解释说明。 |
| 24 | 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巴东县群众反映，其所在地供电变压器安装距离较远，导致近6年低电压，电压只有136伏，联系95598供电服务热线反映未解决。希望解决长期低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。现场实测用电高峰期客户端电压为168伏，原因是供电台区导线线径细、线路长且台区用电家电增多。针对此情况，当地供电企业已新增1台50千伏安变压器，将供电半径控制在400米以内。2019年10月31日项目已施工完毕，现场实测电压值为235伏，彻底解决低电压问题。已将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 25 | 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，其居住村庄一直未进行农网改造，导致低电压问题持续近4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经现场实测电压值为183伏，确实存在低电压的情况。主要因变压器低压线路老旧，且在农耕时期用户抽水用电负荷陡然增加，造成电压短时间偏低。针对此情况，当地供电企业已将该台区列为2019年第四批项目，计划新增1台100千伏安变压器并改造低压线路，预计2020年3月30日前处理完毕，将彻底解决低电压问题。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市江夏区群众反映，其家中一直无人居住，但产生500余元电费，联系物业和当地供电企业排查后，发现是与邻居家电表接错线导致，但未予以解决。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。小区开发商在提交用户批量新装资料时，将小区房号1101跟1102资料填反，当地供电企业报装受理员未认真审核，按照错误的信息在营销系统建档，导致用户与邻居电量电费显示错误。10月11日，已按用户要求，保留原有客户编号，通过调整双方表后线对应正确的电量电费，和开发商一起完成两家电费协调工作。已督促当地供电企业举一反三进行整改，对受理员进行内部通报批评，加强服务流程管理。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 27 | 国网江西省电力有限公司赣州供电分公司 | 赣州市龙南县群众反映，当地低电压持续20多年，6月新安装一台变压器未投入使用，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户自行从电能表后接出三相电进行家庭作坊使用，由于自行安装的表后线过细，路径过长（约200米）导致了低电压问题。当地供电企业拆除表后线并重新连接，且新增一台公变供用户所在地区使用。已督促当地供电企业对用户所在地电网进行改造升级，提高供电质量。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 南方电网广东电网有限责任公司潮州供电局 | 潮州市湘桥区群众反映，当地频繁停电持续2年，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年2月至7月，用户所在台区低压线路多次因接触不良而断线停电，直至 2019年5月更换低压线路后问题得以改善。但由于当地用户用电负荷增加，导致低压开关出现过流跳闸。经协调，当地供电企业已将部分用户私换的表前开关进行更换，同时加快新建公用台变的实施进度，缓解该区域供电压力。 |
| 29 | 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，其所在工厂9月26日因欠费停电，交费后未恢复供电。联系当地供电企业告知一年中已欠费3次，需更换预付费模式电表，交纳3.8万元费用，联系966022供电服务热线未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业于9月5日将电费通知单送达用户，期间经过多次催缴但用户仍拒绝缴费，供电企业于9月26日对其进行停电处理，该行为违反《电力供应及使用条例》欠费逾期30日实施停电的有关规定。经协调，当地供电企业已向用户进行解释并恢复供电。已督促当地供电企业规范欠费停电程序，同时完善电费回收考核机制，避免再次出现类似情况。用户对处理结果表示满意。 |
| 30 | 南方电网广西电网有限责任公司贵港供电局 | 贵港市覃塘区群众反映，其居住地频繁停电存在6年，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。用户所在地区2019年至今共停电5次，计划停电1次，故障停电4次。已督促当地供电企业加强运维工作，及时进行消缺，解决频繁停电的问题，并向用户做好解释工作，用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 南方电网广西电网有限责任公司柳州供电局 | 柳州市鱼峰区群众反映，9月10日收到短信提示的用电量与电表实际计量数据不符，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电量数据不符问题。 | 经调查，反映事项属实。当供电企业自2019年8月22日至10月09日期间共发送5次电费短信，其中3次短信发布错误数据信息，2次短信发布修正后的正确信息。8月22日供电企业派员现场核查，由于采集问题导致集抄数据和现场不一致，因业务技能不足，未能及时为用户处理问题，导致10月用户再次接收错误短信。已督促当地供电企业对错误量进行退补，并向用户做好解释工作，用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 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，9月28日23:00发现自家欠费停电，后交纳电费，但一直未恢复，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。9月28日用户交纳费用后，供电企业通过远程操作为其复电，但用户表后跳闸未成功。经协调，当地供电企业向用户进行解释，并为用户更换表后开关后恢复供电。已督促当地供电企业规范欠费停电程序，同时完善电费回收考核机制，避免再次出现类似情况。用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 南方电网海南电网有限责任公司屯昌供电局 | 屯昌县群众反映，当地低电压持续半年以上，9月初当地供电企业的线路施工方案已确定，但迟迟未施工，联系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，反映事项部分属实。经现场测量电压值仅为163伏，确实存在低电压问题。当地供电企业于10月13日完成线路改造，其后现场测得电压为218伏，在正常范围内。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 南方电网海南电网有限责任公司万宁供电局 | 万宁市群众反映，其居住地电压不稳已持续半年左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场实测，用户所在地电压仅为162伏，确实存在低电压问题。已督促当地供电企业对用户变压器进行调档升压，下一步将新增变压器彻底解决低电压问题。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 35 | 山西地方电力有限公司安泽县供电公司 | 临汾市安泽县群众反映，其所在地频繁停电持续近4年，一年停电约10余次，严重影响其商铺经营，多次联系当地供电企业和96598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2019年1月至11月共停电8次，其中计划停电4次、线路和设备故障停电2次、施工等外力破坏线路停电2次。已督促当地供电企业进行线路整改，加强线路巡视、及时消缺，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。 |
| 36 | 国网山西省电力有限公司吕梁供电公司 | 吕梁市离石区群众反映，11月20日16:50前往当地供电企业交电费，但工作人员告知无法交纳，未说明原因。希望针对工作人员不收取电费给予合理解释。 | 经调查，反映情况属实。11月20日15:38至16:52，当地供电企业营销缴费系统发生故障，造成无法正常缴费，工作人员未向用户解释清楚具体原因。经厂家排查故障后恢复正常运行，并联系用户完成其购电充值，取得了用户谅解。已督促当地供电企业加强管理，增强服务意识，在以后发生类似情况时及时通知，并为用户做好解释工作。 |
| 37 | 国网山东省电力有限公司青岛供电公司 | 青岛市市南区群众反映，其所在地供电线路固定在天然气管道上，存在重大安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地线路因固定卡子脱落，导致线路与天然气管道距离较近。当地供电企业与天然气公司技术人员共同到现场协商后，采用在电力线路外部加装套管或悬吊的方式使线路与天然气管道保持足够的安全距离。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满意。 |
| 38 | 国网山东省电力有限公司烟台供电公司 | 烟台市莱山区群众反映，10月23日10:00其家中停电，未接到任何通知，查询欠电费80元，后交纳200元，但一直未恢复供电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望查询电费余额及具体停电原因。 | 经调查，反映事项属实。10月23日用户家中停电，此时欠费80元，在其交费200元电费后，因营销系统系统原因未能自动复电。供电企业工作人员于当日11：45手工复电成功。已督促当地供电企业加强供电服务流程管理和系统维护，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | 白银市靖远县群众反映，其温室大棚周边400至500亩土地没有供电线路，2018年农网改造时未覆盖，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快架设线路解决农业用电问题。 | 经调查，反映事项属实。该台区主线路农网改造工程已于2015年改造完毕，但由于用户用电地点距最近变压器约2.1公里，超出台区供电半径而未改造。已督促当地供电企业将用户所在区域列入2020年农网工程改造计划，待上级批复工程项目后进行施工。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 国网甘肃省电力有限公司定西供电公司 | 定西市安定区群众反映，其居住地常年存在低电压和频繁停电问题，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户供电台区配变容量为30千伏安，线路全长2.847公里，变压器距用户约1公里。在用电负荷高峰期进行了现场实测，电压为173伏，存在低电压现象。已督促当地供电企业增大该台区配变容量，以解决低电压问题。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市七里河区群众反映，其家中10月14日欠费停电，交纳电费后未恢复供电，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，反映事项部分属实。用户为智能远程费控用户，10月14日欠费停电后，用户于10月14日19:17交纳电费后系统启动远程安全复电，但需要手工按键10秒以上通电，用户操作未成功。10月15日，当地供电企业现场为用户手动恢复供电。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满意。 |
| 42 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，当地正在进行线路改造，但其家和附近的几户居民未在改造范围内，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快对其所在区域进行线路改造。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近期实施农网升级改造工程，但施工队在设计规划时将该用户遗漏。已督促当地供电企业对遗漏的几户居民重新进行了申报，列入了改造范围之内，待整体工程完工，线路验收通过后将会投运。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区莎车县群众留言反映，小区一直使用临时用电，多次向当地供电企业申请将临时用电改为永久用电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区新建一批富民安居房未完工，新线路未架设好，不具备入住、装表条件。预计2019年底完成整改接电工作。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满意。 |
| 44 | 国网浙江省电力有限公司嘉兴供电公司 | 嘉兴市海宁市群众反映，自家一直是后付费模式交纳电费，10月9日收到供电部门的预扣费短信，当地供电企业未经用户同意将交费模式进行更改，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快更改回之前后付费模式。 | 经调查，反映事项属实。用户前期已反映对变更为智能缴费模式有异议，当地供电企业存在未与用户达成一致意见的情况下调整用电收费模式的问题。根据用户意见，已督促当地供电企业为客户取消了智能缴费模式。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网浙江省电力有限公司宁波供电公司 | 宁波市奉化区群众反映，因台风原因，其村部分地区于10月1日14:00左右停电，联系95598供电服务热线后，维修人员告知当地属于拆迁区域，线路老化，不予更换新的电线，且未告知具体维修时间。希望尽快更换新的电线，解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映受台风“米娜”影响导致其借住的房子停电，因大风大雨，抢修人员只能采取临时措施送电，等台风过后再对隐患线路进行整改。已督促当地供电企业对隐患路线进行整改，保障正常供电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市崇川区群众反映，10月底当地供电企业工作人员通知其家电表与邻居家接反，并给其更换新表，因此多年一直为邻居家交费，联系95598供电服务热线反映未解决。请求调查错误交纳的电费金额。 | 经调查，反映事项属实。用户电表因2014年轮换期间供电企业操作失误导致错接，目前当地供电企业门已将错接线路进行调整，并对相关责任单位进行处罚。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满意。 |
| 47 | 国网江苏省电力有限公司宿迁供电公司 | 宿迁市沐阳县群众反映，10月11日发现当地供电企业在未通知的情况下，将后付费改为预付费模式，导致其停电造成损失。请求改为后付费模式。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业工作人员操作失误，造成用户费控模式误开启。目前已按照用户要求将费控模式关闭，对相关责任人员也进行相应考核。已督促当地供电企业进一步规范有关服务流程，并将有关情况向用户解释说明。 |
| 48 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市永泰县群众反映，其所在小区频繁停电已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区近2年存在频繁停电问题，主要原因是该片区的配网线路供电半径过长、分支多、负荷重，且存在设备老旧等问题。已督促当地供电企业加强运维工作，并尽快进行配网可靠性改造，保障该片区供电安全稳定可靠。 |
| 49 | 国网福建省电力有限公司晋江供电公司 | 泉州市晋江市群众反映，10月8日左右当地供电企业无故给其停电，联系95598供电服务热线未答复停电原因。请求对无故停电给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户存在未及时交纳电费的情况，当地供电企业工作人员在未通知用户的情况下实施停电，且在用户交纳电费后，未跟踪确认用户家中是否恢复供电。已督促当地供电企业进行整改，对相关责任人进行了经济处罚。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网河南省电力有限公司安阳供电公司 | 安阳市龙安区群众反映，2019年6月其个人光伏发电项目并网，合同约定按月结算费用，但电费、补贴一直未收到，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快下发电费及补贴。 | 经调查，反映事项属实。经查询系统，用户个人光伏发电项目于2019年6月17日并网，因系统档案错误，导致7月至9月只有发电量，而没有上网电量。已督促当地供电企业对此问题进行整改，核算相关电费及补贴并将款项转入用户银行账号，并对责任人进行考核处理。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网河南省电力有限公司洛阳供电公司 | 洛阳市瀍河回族区群众反映，其家电表线路因使用时间久，线路老化，从2018年11月开始向当地供电企业申请更换线路，截止2019年11月11日未更换，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快更换电表线路。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地表前线老化，需架设新线路，因线路走向经过邻居房屋而未能协商一致。已督促当地供电企业到现场与用户及其邻居再次协商，制定施工方案，后于11月13日完成表前线更换。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 国网河南省电力有限公司南阳供电公司 | 南阳市唐河县群众反映，8月28日当地供电企业将电缆安装在距离其家房顶1米多的位置，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。请求移除电缆，解除安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。8月28日当地供电企业在用户反映区域进行故障抢修，因用户所在位置为老旧城中村，供电设施在先，后期因规划不到位造成此隐患。已督促当地供电企业积极与用户协调，计划将架空电缆线路变更为沿墙敷设，解决用户问题，因施工需准备材料及施工机械，预计2019年10月30日彻底处理完成。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 国网河南省电力有限公司商丘供电公司 | 商丘市虞城县群众反映，其所在村低电压持续近2年，且村庄内线路已老化，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压和安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地处于供电线路末端，存在一家小型加工厂，因供电半径过长造成低电压问题。当地供电企业工作人员现场查看后，决定采取再敷设一条出线的措施解决此问题，预计2019年10月30日彻底处理完成。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 国网河南省电力有限公司信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，其所在地低电压持续近4年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过长，导致低电压。当地供电企业已将其列入低电压改造储备计划，但目前项目尚未批复。为尽快解决该台区低电压问题，已督促当地供电企业制定计划，为此处新增一台变压器，目前已勘察现场完毕，预计2019年10月31日前可完成施工。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市浏阳市群众反映，其居住地低电压及电压不稳持续6年，联系当地供电企业反映未解决。恳请尽快解决低电压及电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地处于配变末端，导线线径小，在夏季高温高负荷期间确实存在低电压问题。当地供电企业已将该地纳入2020年农村电网设备改造计划，待项目审批通过，实施完毕后可解决低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 国网湖南省电力有限公司怀化供电公司 | 怀化市溆浦县群众反映，2016年当地农网改造，将电线杆架设在其家院里，目前电线杆下沉倾斜，存在安全隐患，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，反映事项属实。用户反映的电杆问题确实存在，因恶劣天气、杆基松软等原因造成倾斜，存在安全隐患。已督促当地供电企业进行整改，对该电杆进行排险加固，消除安全隐患，并加强日常线路巡视。经向用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 国网湖南省电力有限公司株洲供电公司 | 株洲市醴陵市群众反映，其所在村公共线路裸露在外，且距离树木过近，有漏电现象，存在安全隐患，已持续20年左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业与树木所有人协商砍伐事宜未达成一致意见，造成该问题一直未处理。已督促当地供电企业进行整改，将裸导线更换为绝缘线，消除该安全隐患。同时制定电网改造计划，新立三基电杆绕开该片树林，彻底解决安全隐患问题。经向用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 58 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市彭州市群众反映，其居住村庄因家具厂较多，用电量较大，近2年出现低电压问题，联系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。因近年来用户所在村用电负荷逐渐增大，导致低电压问题，当地供电企业拟新增公变，预计2020年迎峰度夏前投运，届时低电压问题将彻底改善。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。 |
| 59 | 国网四川省电力有限公司攀枝花供电公司 | 攀枝花市盐边县群众反映，其所在村低电压问题已持续1年以上，当地正在进行农网改造，但当地供电企业只更换了电表，未更换电线和变压器，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快完成农网改造并解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。现场测量用户所在地电压为180伏，确实存在低电压问题。因用户所在区域为移民安置区，当地计划先对移民区实行一户一表改造，再实施农网升级改造，农改项目已于2019年8月30日下达，预计2020年3月完成施工。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认可。 |
| 60 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州洱源县群众反映，近期频繁停电达5次，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，反映事项属实。用户所在地由于线路运维不到位、电网网架薄弱、设备装备水平低，2019年共计停电12次，其中计划停电2次，故障停电10次，对用户生活造成影响。已督促当地供电企业积极联系用户，对停电原因进行解释说明，并制定措施强化对重复故障跳闸的治理，切实提高供电可靠性。用户对处理结果表示满意。 |
| 61 | 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，9月7日其所在地三相电缺相，联系当地供电企业，告知需要上级下文件才能施工，联系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。9月7日，用户所在地当天气候条件恶劣，供电企业由于抢修作业组织协调、线路故障信息传递及客户服务管理等工作不到位，导致抢修准备时间较长，抢修效率较慢，后于9月9日恢复供电。已督促当地供电企业积极联系用户，对停电原因进行了解释说明，并制定措施提升故障抢修能力，加强线路运维及管控水平，切实提高供电可靠性，同时对相关责任人员进行考核。经向用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 62 | 南方电网贵州电网有限责任公司安顺供电局 | 安顺市西秀区群众反映，当地电压不稳存在半年时间，10月5日因电压不稳导致家电烧坏，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地10月5日，因线路故障，电压升高造成用户的电器损坏。当地供电企业已向保险公司申请理赔，将按相关赔偿规定进行处理。已督促当地供电企业加强城区低压线路的隐患排查，加大线路的巡视运维力度，切实减少低压线路故障率，确保群众满意用电。 |
| 63 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市大方县群众反映，当地频繁停电已持续半年，多次联系当地供电企业都告知正在处理，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。用户所在地区2019年以来，共发生停电7次，其中用户产权设备故障引发停电3次，计划停电3次，受雷雨天气影响停电1次。已督促当地供电企业加大设备的巡视运维力度，切实减少故障率，提高供电可靠性。经向用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |