附件

2019年12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丰台供电公司 | 北京市丰台区群众反映，其已于10月9日申请报装充电桩电表，但长时间未装表。10月31日再次联系当地供电企业，告知提供的充电桩相关材料不符合要求，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快安装充电桩电表。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业在10月9日收取用户报装资料时，未及时发现并告知用户提交的报装资料存在车企授权委托书不规范问题。已督促当地供电企业重新收集车企授权委托书，于11月6日完成电表安装并向投诉人致歉、对责任人进行考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力有限公司滨海供电公司 | 天津市滨海新区群众反映，其于11月11日申请开具10月电费发票，但工作人员告知系统无法显示用电数据，需20日后才能开具，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快开具电费发票。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业10月10日完成抄表，但因抄表计划中户数过多，导致电费核算工单无法下发。已督促当地供电企业于11月15日向用户开具发票，用户对处理结果表示满意。  |
| 3 | 国网天津市电力有限公司武清供电公司 | 天津市武清区群众反映，9月当地供电企业进行电缆施工，将其所在小区公共道路挖出电缆沟，且占用小区车位影响出行，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复路面平整。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区目前正在进行小区转供电改造工程施工，在施工过程中确实存在开挖电缆沟的情况。已督促当地供电企业组织施工单位对未回填的电缆沟进行了处理，在工程施工后做好电缆沟回填。已将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司保定供电公司 | 保定市莲池区群众反映，其所在小区公共电表箱外壳已损坏1年，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。希望尽快解决公共电表箱外壳损坏问题，消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所述集中表箱损坏情况属实，但更换表箱涉及改造资金，因此无法立即完成更换。已督促当地供电企业做好临时安全措施，保障用户正常用电。用户对处理结果表示认可。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司沧州供电公司 | 沧州市运河区群众反映，其于2019年7月17日完成分布式光伏发电并网，并与当地供电企业签署协议约定电费每月结算，但电费一直未发放，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。因用户远程采集系统未及时调试成功，且抄表员未到现场抄表核实，导致用户自立户以来一直未发放补贴。已督促当地供电企业将之前电费补贴一并发放，并对主要责任人进行了经济考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 内蒙古电力(集团)有限公司阿拉善盟供电局 | 阿拉善盟阿拉善左旗群众反映，其2018年7月左右申请煤改电，手续齐全，但当地供电企业一直未处理。2019年9月再次申请，被告知负荷已满。请求尽快安装三相电。 | 经调查，反映事项属实。经现场勘查后，确认用户所属公用变压器负荷已满，申请容量暂时无法接入。已督促当地供电企业安排变压器增容，并定期测量及时掌握负荷情况，确保新增负荷接入。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市红山区群众反映，近3月来收到的电费收据上无用电数的起止码，每次均需人工进行抄表，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。用户电费收据无用电数的起止码，是因供电企业收费系统中未关联上数据导致。当地供电企业计划于12月末供电系统检修时对该问题进行处理。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市金州区群众反映，9月20日申请安装充电桩电表，当地供电企业承诺国庆节后安装，并让其自行购买电表箱。现电表箱已购买，但10月15日却告知因无相关文件不能安装，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快给其安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。因暂未有相关文件明确单户充电桩投资界面及执行时间，故当地供电企业答复用户暂时无法安装。因此类客户诉求较多，已督促当地供电企业按照优化营商环境工作的要求、以提供优质服务的原则，暂时按照低压用户延伸电网投资界面的规定为用户办理。经与用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市铁西区群众反映，近几个月抄表员一直将电费通知单张贴到小区公共区域，存在泄露用户信息的问题，联系95598供电服务热线反映未解决。希望以后将电费通知单贴到自家门上。 | 经调查，反映事项属实。因小区内用户出行乘坐电梯较多，为及时告知用户电费信息情况，故将原本应张贴在信报箱上的电费通知单张贴到了电梯内部。已督促当地供电企业按照用户要求将电费通知单张贴在了用户家门上，并向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市农安县群众反映，其所在小区供电设施于10月22日出现电压不稳、电流突增情况，造成100多户家电烧坏。当地供电企业只安排了保险公司人员进行维修，但住户家电维修过后仍无法正常使用，联系95598供电服务热线反映未解决。请求联系专业售后为其维修。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年10月23日当地供电企业完成故障处理恢复送电后即委托保险公司为当地用户维修。用户反映家电维修后仍无法正常使用问题，是因涉及烧损电器数量较多，保险公司需优先处理当场能维修家电，当场无法维修或未修理好的家电需带回保险公司继续维修，确定无法修理的，将与用户协商进行合理赔偿。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。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市大同区群众反映，其2018年联系供电所申请峰谷分时煤改电优惠政策，工作人员告知2019年当地才能实行此政策，但2019年后仍告知没有此政策，联系95598供电服务热线未解决。要求尽快办理峰谷分时煤改电优惠政策。 | 经调查，反映事项属实。2018年用户申请电采暖时，因其所在台区容量已经满负荷运行，需逐步完成台区改造后方可为用户办理煤改电业务。用户2019年10月29日再次提出申请，工作人员现场勘查后，于2019年11月6日为用户安装煤改电电表，现已正常用电。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。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市阿城区群众反映，其个人分布式光伏发电项目于2019年8月6日申请并网，但当地供电企业以没有电表为由推迟并网，联系95598供电服务热线未解决。希望尽快安装电表并网。 | 经调查，反映事项属实。该用户于2019年8月申请并网，因当地供电企业工作疏忽、未及时沟通造成用户延迟并网。已督促当地供电企业整改，于10月15日为用户安装电表，10月30日并网。已将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司佳木斯供电公司 | 佳木斯市富锦市群众反映，其居住小区频繁停电已持续1年，联系当地供电企业电话无人接听，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在地近2个月内共停电9次。用户反映服务电话无人接听是因当时拨打电话报修用户较多。已督促当地供电企业对故障频发的线路认真巡检、及时消缺，保证供电可靠性，并将具体情况向用户解释说明。用户对处理结果表示接受。 |
| 14 | 国网陕西省电力有限公司渭南供电公司 | 渭南市韩城市群众反映，其个人分布式光伏发电项目于2016年8月并网，但2019年4月至11月上网电费未下发，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。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业工作人员疏忽导致用户2019年6月至7月的分布式光伏项目电费未结算。已督促当地供电企业整改并向客户解释说明，并在12月底清算电费。当地供电企业已对相关责任单位及个人进行通报、绩效处罚。用户对处理结果表示满意。 |
| 15 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市雁塔区群众反映，当地近1个月每晚持续电压不稳，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，反映事项属实。经系统查询，用户所在地因线路过长导致电压较低，晚高峰测量电压值为175伏，确实存在低电压问题。已督促当地供电企业对用户台区变压器档位进行调整，暂缓低电压问题，并向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 16 | 国网陕西省电力有限公司咸阳供电公司 | 咸阳市兴平市群众反映，其所在村庄从12月1日开始停电，截止到12月3日未复电，多次联系95598供电服务热线无法接通。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路于11月30日至12月2日期间计划检修导致停电。原计划为该线路供电的变电站主变又因负荷过大出现了限电，导致停电时间较长。已督促当地供电企业加强管理，合理安排停电计划，做好设备维护工作，并将具体情况向用户解释说明。用户对处理结果表示认可。 |
| 17 | 国网宁夏电力有限公司吴忠供电公司 | 吴忠市利通区群众反映，其于11月2日左右申请三相用电，手续齐全已递交，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快安装电表。 | 经调查，反映事项属实。2019年11月2日，用户到当地供电企业咨询三相动力用电报装，工作人员告知现场需有用电设备才可申请报装三相动力用电。11月25日，用户购买设备后，拨打95598供电服务热线联系进行报装并确定装表时间，后因工单流转问题导致未及时办理此业务。已督促当地供电企业尽快为该用户装表接电。经与用户解释说明有关情况。用户对热线处理结果表示满意。 |
| 18 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市城中区群众反映，其居住村庄11月19日至28日已停电5次，多次联系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。该用户所在地2019年11月19日至28日停电5次，其中故障停电4次，计划停电1次，均为供电企业责任引起。已督促当地供电企业对用户所在线路进行全线排查整改，及时消缺，提高供电质量，并向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 国网青海省电力有限公司玉树供电公司 | 玉树藏族自治州曲麻莱县群众反映，其所在地12月3日因变压器故障导致停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快维修，恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。2019年12月3日，当地供电企业接到该用户停电报修后，现场检查后确认停电原因为变压器电压互感器烧毁。因当地供电企业缺少相同型号的备品备件无法及时更换，后经上级公司调配电压互感器，于12月6日恢复正常供电。已督促当地供电企业加强设备维护保养，并向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 20 | 国网上海市电力有限公司浦东供电公司 | 上海市浦东新区群众反映，其所在地11月27日20:00停电，22:30恢复供电，28日20:30再次停电，至29日仍未复电。联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电并彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。11月27日，用户所在地低压开关跳闸停电，检查未发现明显故障点，22：30恢复供电。11月28日、11月29日、12月1日晚，该低压开关多次出现跳闸导致停电，抢修人员将此低压开关进行了更换并加装负荷监控装置监控后恢复正常供电。已督促当地供电企业加强设备维修养护，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | 滁州市明光市群众反映，其居住村庄低电压已持续4年多，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。用户所在台区低压供电半径较长，用电高峰期会出现低电压情况。已督促当地供电企业对该台区进行勘查，制定改造方案，同时做好用户沟通解释工作，用户表示理解。 |
| 22 | 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，其在当地有100多亩土地养殖水产，5月底申请三相用电，告知没有三相电表，直到7月才更换造成损失。联系95598供电服务热线反映未解决。希望对未及时更换电表做出合理解释并赔偿相关损失。 | 经调查，反映事项属实。用户前期申请办理用电业务时，供电企业存在受理流程不规范、办理业务不及时的问题。已督促当地供电企业进行整改，并与用户就赔偿问题协商达成一致。用户对热线处理效率与处理结果表示满意。 |
| 23 | 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，自家工厂电表于2019年8月被当地供电企业擅自销户，未给出任何通知和理由。联系后告知可重新给其工厂安装电表，联系95598供电服务热线反映未解决。请求就擅自销户问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业在2019年8月对辖区内长期零电量用户进行清理时，因工作人员不熟悉台区情况，在未通知用户的情况下误将该户作为长期零电量户进行了清理。已督促当地供电企业进行整改，加强业务培训避免类似问题再次出现，并对相关责任人进行考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市浠水县群众反映，其家中11月8日10:00被供电公司无故停电，联系当地供电企业告知欠费停电，但其属于先用电后付费用户，联系95598供电服务热线反应未解决。希望对无故停电及未通知更改缴费模式给予合理答复。 | 经调查，反映事项属实。用户反映对更改预付费问题是因2019年5月当地供电企业在其所在小区开展智能电管家协议签订活动时，由小区物业代为签订协议，但物业未告知用户。供电企业也未联系用户说明，存在签订协议流程不规范问题。已督促当地供电企业进行整改，规范供电服务流程，对相关责任人进行处罚。经与用户沟通解释用户表示愿意继续使用预付费的缴费方式。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市经济技术开发区群众反映，2016年其所在地更换的电表，2019年10月才发现供电局将自家电表电线与邻居家接错，当地供电企业更正接线后，但未通知错交电费问题如何处理，联系95598供电服务热线反应未解决。请求退还多收取的电费并追究责任。 | 经调查，反映事项属实。该用户因电费过高拨打供电服务热线核实情况，经检查发现为该用户电表与邻居家电表接错。已督促当地供电企业进行协调，与该用户及其邻居三方协商达成一致后，将两户接错的电表进行更换并自行调平差额，并对相关责任人予以考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网江西省电力有限公司九江供电公司 | 九江市瑞昌市群众反映，11月6日其家停电，联系当地供电企业告知为系统故障，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。用户停电因欠费引起，供电企业系统于11月6日8:39向该户发送停电预警短信，于9:00实施停电操作，预留续费时间较短给用户造成影响。已督促当地供电企业进行整改，规范供电服务流程，按规定做好停电告知工作。已将有关情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 27 | 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，其所在地公共电表在楼道内，但电表距离地面只有1.4米，且无电表箱，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求将电表位置升高或安装电表箱。 | 经调查，反映事项属实。该用户反映的电表箱空气开关箱盖丢失，存在他人恶意断开其空气开关的情况。已督促当地供电企业整改，加强巡视和设备维护，及时补装电表箱盖并做好保护措施。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | 吉安市泰和县群众反映，其居住村庄近2年存在低电压问题，联系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。经现场测量该台区末端用户电压为201伏，确存在低电压问题。因当地供电企业低压导线材料短缺，未及时改造老台区低压线路，以致老台区用电高峰时低电压问题长期存在。已督促当地供电企业新增2020年当地农网项目，预计年底前能改造完成，届时将解决低电压问题。经向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | 国网重庆市电力有限公司綦江供电公司 | 重庆市綦江区群众反映，其两户门面房因配电室开关损坏在11月份已停电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。11月用户所在地共停电3次，对此当供电企业通过将该用户调至其它台区供电以解决频繁停电问题，此外将原台区纳入2020年计划改造。已督促当地供电企业加强设备运维，提高供电质量，并将有关情况向用户沟通解释。用户对处理结果表示满意。 |
| 30 | 国网重庆市电力有限公司酉阳供电公司 | 重庆市酉阳土家族苗族自治县群众反映，其居住村庄低电压持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。通过现场核查，用户所在地确实存在低电压问题，已督促当地供电企业制定整改措施，计划通过新增200千伏安配变一台、新立电杆3基，对原台区供电负荷进行切割、缩短供电半径，从而解决低电压问题，预计2020年1月20日前可完工，届时将解决用户低电压问题。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 31 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市海珠区群众反映，9月28日15:00当地供电企业工作人员未穿着工作服前来告知其欠费，并在十分钟内给其停电。期间工作人员拒绝提供用户账单，联系95598供电服务热线反映未解决。希望给予合理答复。 | 经调查，反映事项属实。用户欠201909期电费，供电企业9月7日下发电费通知，9月25日经纸质停电通知书催缴无果后，于9月28日执行停电，另外用户反映便衣人员实为物业管理人员。根据《电力供应及使用条例》，该停电行为不符合欠费逾期30日实施停电的有关规定，已督促当地供电企业进行整改，规范供电服务流程，并向用户进行解释。用户对处理结果表示认可。 |
| 32 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市南山区群众反映，其公司被扣11万元电费，但未出具交费通知单以及明细，11月多次拨打95598供电服务热线核实，但一直无人接听。请求就供电服务热线一直无人接听给出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业营销系统升级，致使11月短信账单发送异常，个别用户账单存在未及时发送或漏发现象，期间供电服务热线来电量激增，用户电话未能接通。已督促当地供电企业将具体情况向用户沟通解释，补发短信账单，并进一步做好营销系统升级工作和供电服务热线管理。用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 南方电网广西电网有限责任公司柳州供电局 | 柳州市柳城县群众反映，其分布式光伏发电项目于2017年并网发电，2018年8月签订并网合同，但2018年7月至2019年10月上网电费和补贴一直未下发，联系当地供电企业咨询总告知未收到新文件无法下发，且已两次扣错其家电费，联系95598供电服务热线反应未解决。请求尽快下发上网电费和补贴，并避免再次出现扣费错误问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员未及时开展光伏客户结算工作，导致用户电费和补贴未按时下发。由于工作人员对有关业务流程不熟悉，导致出现两次扣错电费问题。已督促当地供电企业完成补贴费用下发及错收电费退补事宜，并向用户做好解释工作，同时要求供电企业加强业务培训。用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 广西水利电业集团苍梧县水利电业有限公司 | 梧州市龙圩区群众反映，其2019年9月申请居民用电，其家距离公用变压器仅100米，当地供电企业收取相关费用共计2000余元，联系95598供电服务热线未接通。请求尽快退费。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业委托施工人员办理装表业务时，违规私自收取立杆、拉线和装表费用2200元，用户拨打供电服务热线时因处于占线状态未能接通。已督促当地供电企业进行整改，责令相关施工人员全额退还收取费用，对相关人员进行考核，并进一步加强供电服务的合规性。经与向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 35 | 南方电网海南电网有限责任公司东方供电局 | 东方市群众反映，其居住村庄线路改造后从9月至11月停电20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。用户所在地由于新增农业生产用电迅猛且较为集中，线路负荷骤然攀升，线路开关不满足负荷运行条件，造成频繁停电。已督促当地供电企业加强管理，开展隐患排查专项工作等，提升供电可靠性，并向用户做好解释工作。用户对处理结果表示认可。 |
| 36 | 山西省地方电力公司朔州市分公司 | 朔州市朔城区群众反映，其2018年1月安装光伏扶贫项目，并网后合同规定是按月结算上网电费，但从2018年12月至2019年11月上网电费均未发放，当地供电企业称无法采集到其家发电量，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。该用户由光伏厂家统计电表编号移交给供电企业，因统计数据时出现误差，导致系统无法正常采集用户发电数据，一年未向该户及时下发电费。已督促当地供电企业进行现场核实，将正确数据录入系统，在下一结算周期将为用户补发电费。用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 国网山西省电力有限公司运城供电公司 | 运城市绛县群众反映，其已安装煤改电设备2个多月，但一直未通电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快通电。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在地变压器满载，无法新增煤改电设备。已督促当地供电企业制定新增变压器的工作方案，预计在12月可完成变压器的新增布点工作，年底前对涉及到的煤改电用户装表到位。已将有关情况向用户沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 38 | 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，用户所在地11月11日凌晨故障停电，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。用户所在地11月11日凌晨因降雨引发线路故障导致停电，经抢修于14:40恢复送电。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。用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网甘肃省电力有限公司定西供电公司 | 定西市岷县群众反映，其居住村庄低电压问题持续近7年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户为新建迁入户，住房位置偏离负荷中心，距低压末端电杆200多米，负荷高峰期存在低电压问题。已督促当地供电企业对用户所在线路进行改造，新建杆塔、新增变压器和线路，改造完成后将彻底解决低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 国网甘肃省电力有限公司甘南供电公司 | 甘南藏族自治州临潭县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2个月，联系95598供电服务热线告知会处理，但一直未解决，请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该户近两月内供电企业设备累计停电14次，主要因供电线路处于山大沟深地段，设备及线路改造不彻底，部分支线路仍为裸导线，易造成线路故障停电导致。已督促当地供电企业抢修复电，并向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 41 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州临夏市群众反映，自家11月27日12:00突然停电，通过支付宝交纳电费后仍未恢复供电，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，反映事项属实。用户属智能缴费用户，11月27日12:00突发停电，11月28日多次缴费后仍无电。工作人员11月28日13：45到达现场为用户临时复电，因用户表计故障，导致未及时复电。11月29日16：38分更换表计后恢复正常用电，并向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 42 | 国网新疆电力有限公司乌鲁木齐供电公司 | 乌鲁木齐市新市区群众反映，其所在小区因频繁停电已持续1年，联系当地供电公司与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1年共计发生9次停电，其中5次为供电设施故障停电，4次为客户内部设施故障停电。停电频发的主要原因一是配电线路故障，二是小区配电柜承载力不足。已督促当地供电企业制定2020年整改计划，对配电线路电缆、开关设备、小区配电变压器进行更换维修，彻底解决故障问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 国网浙江省电力有限公司金华供电公司 | 金华市义乌群众反映，其电费交纳模式为银行代扣，存折余额充足，但常收到欠费短信，11月6日在未欠费的情况下扣取1000元电费，联系95598供电服务热线反映未解决。希望核实扣除费用情况。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区已由物业统一办理智能缴费业务，但因工作人员未及时告知用户，其收到的欠费短信为系统测试的用户电费短信。因用户可用余额低于0元时，当地供电企业从用户存折扣取了1000元预存电费。已督促当地供电企业按照用户要求，取消智能缴费业务。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网浙江省电力有限公司丽水供电公司 | 丽水市缙云县群众反映，其个人安装的光伏发电项目于2017年5月并网，但2019年1月至10月电费一直未发放，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。 | 经调查，反映事项属实。因财务系统网络故障导致客户上网电费发放失败。前期工作人员已将情况上报，但因故障未修复，未及时解决。已督促当地供电企业，11月10日发放补贴电费，11月30日之前发放上网电费。用户对热线处理效率与处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | 莆田市城厢区群众反映，其居住村庄未架设电线杆，电线挂在路边的木杆上，且线路横穿马路距离路面不足两米，存在安全隐患并挡住道路，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的线路原安装在邻居墙体上，翻修房屋后自行迁移线路至木杆上，造成对地距离不足，影响出行和安全。已督促当地供电企业进行处理，拆除房主自行架设的木杆，迁移低压接户线，现对地距离满足安全距离要求。经与用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | 国网福建省电力有限公司惠安供电公司 | 泉州市惠安县群众反映，11月22日发现其在未接到任何通知情况下被改为预付费模式，联系95598供电服务热线反映未解决。请求继续使用后付费模式。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业人员将用户的户号输错、导致变更为智能交费模式。已督促供电企业按用户要求更改为后付费模式，对业务差错人员进行考核，同时进一步加强管理，提高供电服务质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 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，其居住地11月22日已停电3次，联系95598供电服务热线未恢复供电，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。造成该情况的原因是高压线路出现故障，当地供电企业组织抢修后于11月22日21:00恢复供电。已督促当地供电企业加强线路巡视、及时消缺，提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市商水县群众反映，自个人分布式光伏发电项目2017年11月并网发电，2017年12月签订合同约定按月结算上网电费。但2019年5月至11月上网电费未结算。联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业光伏业务员进行工作交接，新任工作人员业务不熟练，导致补贴手续上报不及时，造成用户上网电费未及时到位。已督促供电企业整改，加强人员培训，提高服务质量，减少此类问题的发生，并对责任人员进行考核，用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市开福区群众反映，2019年8月23日安装分布式光伏发电，8月24日并网发电，但电费及补贴未下发，合同未写明电费结算周期，联系当地供电企业告知按季度下发，希望尽快下发光伏电费并按月结算。 | 经调查，反映事项属实。因系统故障导致用户光伏发电项目信息未正常获取，无法结算电费和补贴。已督促当地供电企业对系统进行修复完善，加强信息核对工作，并按月结算补贴，避免此类问题再次出现。用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 常德市汉寿县群众反映，其居住地频繁停电已持续多年，且停电不提前通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期因线路故障和计划检修造成4次停电。已督促当地供电企业采取多项措施进行整改，包括清除树障、加装隔离开关等措施，缩小故障停电范围，提高供电可靠率。针对用户未收到停电通知的问题，经核查发现系统登记手机号码为用户妻子号码，现已将用户手机号码加入系统，以后两个手机都能收到停电短信。用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳县群众反映，当地居民区高压线冒火花，已持续近1年时间，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决高压线冒火花问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映线路因接触不良在恶劣天气时会有轻微冒火现象，当地供电企业已制定整改计划，预计11月底进行线路维护。已督促供电企业加强服务意识，及时将线路维护情况告知用户。用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 国网四川省电力有限公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州松潘县群众反映，11月26日当地不明原因停电，联系95598供电服务热线未解决。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在区域正在开展较大规模电网升级改造，其所在台区近2个月共计停电10次。已督促当地供电企业加快施工进度，恢复电网正常供电方式，提高当地供电质量，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司广元供电公司 | 广元市剑阁县群众反映，其所在小区11月17日至18日多次停电，联系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。用户所在地频繁停电原因主要是恶劣天气和小动物接触线路造成短路。已督促当地供电企业加强管理，做好线路巡视，防止小动物进入配电室引发故障，提升供电可靠性，并及时将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 国网四川省电力有限公司凉山供电公司 | 凉山彝族自治州盐源县群众反映，我国已在 2015年就实现了全民通电，但其居住地至今还未通电，请求给予解决。 | 经调查，反映事项属实。按照当地政府政策安排，该地区无电人口用电问题应由四川中兴能源公司实施光伏供电工程解决。已督促当地供电企业及时将项目运行情况向当地政府部门汇报，加强光伏供电区域的运行维护和可靠供电，此外积极向当地发改委和上级发改委争取政策资金支持电网延伸建设，尽快解决居民未通电问题。 |
| 55 | 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，2016年8月申请三相电业务交纳3828元费用，但直到2017年才安装电表，且未提供电费明细清单，联系95598供电服务热线反映未解决。请求对之前长时间未安装电表给予合理解释，并告知收费是否合理。 | 经调查，反映事项部分属实。2016年7月，用户申请办理低压动力用电业务，向施工单位支付3828元后完成业扩工程装表通电。因当地供电企业工作失误未在计费系统建档，造成用户一直未抄表算费，产生电量累积。已督促当地供电企业进行整改，规范报装服务流程，对相关责任人员进行考核，并向用户沟通解释，说明电费计算过程。用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 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，用户所在地近3年频繁停电，联系当地供电企业反映未解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于电网网架薄弱、线路运维不到位、设备装备水平低，2019年计划停电12次、故障停电13次、限电48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治理，对相关责任单位及人员进行考核。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昭通供电局 | 昭通市镇雄县群众反映，当地近8天频繁停电，11月23日左右突然停电导致其电脑烧坏，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决频繁停电及电脑烧坏问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地1年内共计停电44次，其中计划停电3次，故障停电41次。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，并于年内实施完成公变增容项目，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。 |
| 58 | 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，2019年6月份向当地供电企业申请报装用电，一直未安装电表，联系95598供电服务热线未解决，要求尽快给其安装电表。 | 经调查，反映事项属实。2019年6月用户申请用电报装，因当地供电企业个别员工责任心不强，造成用电报装严重超时。经督促，当地供电企业已为用户完成装表送电，同时对5名主要责任人员进行考核。已将具体情况向用户解释说明，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遵义供电局 | 遵义市桐梓县群众反映，其居住村庄频繁停电持续1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。近一年用户所在地共计停电18次，主要原因包括设备故障、外力破坏、计划检修等。已督促当地供电企业切实整改，加大树障清理力度，合理配置抢修力量，确保群众用电质量。已向用户解释说明有关情况，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兴义供电局 | 黔西南布依族苗族自治州兴义市群众反映，其居住小区近1年频繁停电，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2019年共计停电13次，其中受雷雨天气影响故障停电4次，受外力破坏故障停电3次，用户专变故障停电2次，设备故障停电1次，计划停电3次。已督促当地供电企业进行整改，加大设备巡视力度，加强用户专变隐患指导，不断提高供电质量，确保群众满意用电。经与用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示理解。 |