附件

**2020年1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城区供电公司 | 北京市朝阳区群众反映，12月14日当地供电企业因其电表异常进行检查时，未经其许可在其电表上安装了一根黑色天线，导致14至18日已产生100多元电费与其平时每月400余元电费不符，且安装后出现频繁停电问题，联系95598供电服务热线反映未解决。请求拆掉黑色天线解决频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户电表之前接线错误导致计量不准，供电企业在处理未计量的接线错误时，因解释不到位，导致用户误认为黑色采集天线导致频繁停电，已应要求将采集天线拆除。用户对热线处理结果表示满意。 |
| 2 | 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，11月7日当地供电企业施工时将线路接反，导致其家中停电且洗浴设备损坏，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。该用户为商业经营用户，11月7日因“煤改电”施工中新增变压器实施临时停电，造成用电设备损坏。11月8日施工队前往用户处进行设备修理，但对营业损失问题未处理。经协调，双方就赔偿事宜达成一致意见，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，2018年8月更换电表，当时表内已存的4000元电费，由其以现金方式支付。2019年8月更换新表，但因旧表一直为他人信息，导致其2018年11月至2019年3月冬季煤改电补贴无法领取，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快查清电表信息，享受冬季煤改电补贴。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村电工擅自将长期无人使用电表移至用户处，移表时由用户将4000元电费以现金方式经电工交与原电表户主。由于用户所用电能表一直在原电表户主名下，煤改电补贴一直由原电表户主领取。经协调，当地供电企业联系原电表户主已将补贴返还用户。已要求供电公司进行整改，加强服务管理。用户对处理结果表示满意。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司沧州供电公司 | 沧州市任丘市群众反映，11月30日发现当地供电企业多收取其电费，原因是2017年电工接错线导致，联系当地供电企业和95598供电服务热线，告知12月1日下午答复处理方案，但一直未答复，希望尽快解决多收取电费问题。 | 经调查，反映事项属实。因工作人员失误，将其他用户电表接至用户电表处，造成电量计量错误。已督促当地供电企业进行整改，向用户做出解释并退补电量，对相关工作责任人进行经济考核。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示认可。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电公司 | 邯郸市魏县群众反映，其所在地农田灌溉用电低电压已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地超出台区供电合理半径，造成压降较大存在低电压现象。已督促当地供电企业整改，将该用户切改至较近的台区供电，后续将进一步采取措施提高供电质量。已将有关情况向用户解释说明，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赤峰供电公司 | 赤峰市宁城县群众反映，其个人分布式光伏发电项目于2017年7月26日并网，但上网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。希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户自办理光伏发电业务起至2019年8月的上网电费及补贴均已按时发放。2019年9月至今的上网电费及补贴已统计完毕，当地供电企业目前因调整发放方式，待执行后可为其发放。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，关注银行流水信息查看发放情况。经与用户沟通解释有关情况，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兴安盟供电公司 | 兴安盟乌兰浩特市群众反映，其牧场所在地已连续停电2天，均未提前通知，联系95598供电服务热线告知无当地停电信息显示。请求对停电未提前通知给出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在线路用电负荷大，需要实施停电更换导线，且因季节原因，导致施工时间较长。本次停电涉及停电用户较少，当地供电企业工作人员仅在微信群里通知用户停电信息，并未在系统发布，对部分用户造成影响。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。 |
| 8 | 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，其居住村庄低电压存在半年时间，联系当地供电企业告知已申请更换变压器但上级未审批，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。用户所在台区因变压器容量小、用户多，同时又处在线路末端，导致出现低电压问题。已督促当地供电企业制定改造计划，尽快实施更换大容量变压器改造施工，并将具体情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市建平县群众反映，2019年9月25日其家停电，发现开发商将其家与邻居家电表电线接错，导致用户多交纳370元电费，但11月8日左右供电局才将全部费用退还至用户，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对供电所退费时间较长给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因需要与用户邻居协商后才能进行电费调整及表计接线更正，而用户邻居长期不在家，抄表员一直无法与用户邻居取得联系，造成处理时间较长，2019年10月19日抄表员将用户与其邻居家表后接线更正，11月8日将差额电费交给用户。已督促当地供电企业进一步规范抄表收费管理，对退费处理时间过长向用户道歉，并将具体情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市普兰店市群众反映，其居住地低电压和电压不稳问题持续10年，且近期出现零线带电现象，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，反映事项部分属实。用户所在台区此前存在低电压问题，2019年8月10日由50千伏安变压器更换为200千伏安变压器，原有的低电压问题得到解决。近期变压器零线接线柱氧化、接触不良，导致电压不稳及零线带电情况。已督促当地供电企业进行整改，对氧化的零线接线柱进行处理，用户所在地用电恢复正常。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司铁岭供电公司 | 铁岭市开原市群众反映，10月31日开始当地供电企业经常向其发送欠费短信，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请终止向其发送错误短信。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所收到的欠费短信实为费控预警短信和当地供电企业每次抄表后的电费余额提醒短信且存在催费系统数据更新滞后问题。已督促当地供电企业进行整改，加强数据管理、提高信息准确性，并将具体情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 12 | 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，12月5日查询电费时，窗口工作人员未及时办理，且服务态度不好，用户在离开前拍摄了该员工的工作牌，此后该员工多次使用不同电话对其进行骚扰。希望对该员工服务态度及拨打恐吓电话问题做出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。2019年12月5日用户在营业厅咨询相关业务时，因工作人员忙于办理其他用户业务并未按用户要求告知办理流程，引发用户不满并对工作人员拍照。该名工作人员发现后联系用户询问拍照原因时语气生硬，并多次使用不同电话与其联系，严重影响用户工作、生活。已督促当地供电企业举一反三进行整改，按照相关规定对该名工作人员予以通报批评以及经济处罚。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 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。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近一年内共停电11次，已督促当地供电企业加强专变用户日常设备、线路的巡视力度，对影响设备运行的树木进行清理、砍伐，缺陷严重的专变设备及时通知其产权人进行维修或更换；同时，加强计划停电管理，利用大修技改和农网工程施工对频繁出现故障及遇到雷雨天气就跳闸的线路进行更换绝缘线改造，不断提高供电质量。已将有关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松原供电公司 | 松原市长岭县群众反映，其居住村内电线杆和电线均为村民集资安装，已有20余年，已出现线路老化、变压器着火、等安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快进行农网改造解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因处在线路末端，在用电高峰期电压偏低。用户周边的部分重过载台区经过了治理改造，因用户所在台区改造线路涉及面较广、范围较大，资金量大、筹备困难，故一直未改造。已督促当地供电企业制定农网改造计划并尽快实施，彻底解决线路老化问题。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市宾县群众反映，有380伏电线在其家房屋附近存在安全隐患，因先有其房屋，请求迁移线路，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。2019年11月13日该用户反映情况称先有房屋，但因当时用户提供不了房产证明，无法确定建房时间，故未能满足用户诉求。当地供电企业于11月21日与用户联系,此次用户出具了房屋产权证明，证明该房建设于1996年，而其房屋附近线路架设于1999年，符合线路迁移条件，当地供电企业征求用户意见后定于2020年5月对该线路进行迁移。 |
| 16 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市梅里斯达斡尔族区群众反映，其于10月申请安装煤改电电表，当地供电企业告知已停办此项目，无法安装，但当地已有多户居民安装，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快安装煤改电电表。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年9月28日该用户咨询办理煤改电事宜。10月3日该用户提交办电手续，因处于国庆放假期间，无法为其办理。10月20日当地通知，对于农村居民用户，须村中1/2及以上的用户进行改造，才可以执行“煤改电”电价，故联系用户告知情况。11月12日当地明确可以受理农村居民用户煤改电新装用电，并于11月28日正式受理该用户煤改电新装手续。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。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市宾县群众反映，其2019年2月申请报装三相电，手续齐全，当地供电企业告知没有电表，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快安装电表或告知安装的具体时间。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户到当地供电企业申请三相电新装业务，因当时三相电表没有库存，当地供电企业申请上级单位批复调配后，又因各乡镇电表出库数量多，用户所填报申请被工作人员误归类为“已处理完毕”，致使用户用电申请超时限。已督促当地供电企业进行整改，进一步加强管理，规范供电服务流程，并尽快为用户装表送电，并按规定对有关工作人员进行考核。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 国网陕西省电力有限公司渭南供电公司 | 渭南市临渭区群众反映，当地供电企业擅自调整农田灌溉电价，由0.289元/度调整到0.516元/度，导致许多村民未给小麦进行冬灌，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复之前电价。 | 经核实，反应事项属实。用户反映该抽水站前期执行50-100米深井高扬程电价（0.2794元/千瓦时），随后工作人员按照陕西省物价局文件，认为该用户应执行农业生产电价（0.5164元/千瓦时）。现经过工作人员现场核实，认定1%执行农业生产电价，99%执行深井高扬程电价。已督促当地供电企业调整比例并向用户进行解释说明，并对此情况进行通报批评。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 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，2005年6月其所在村委有两台供电变压器，其中一台是100千伏安，另一台是50千伏安，2019年8月发现当地供电企业按照两台100千伏安收取电费，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请退还2005年至2018年多收取的电费。 | 经核实，反应事项属实。经走访调阅档案进行核查，该用户营销系统中用户电价执行比例75%农业灌溉、25%农业生产。现场变压器容量50千伏安，2019年3月续签供用电合同，合同中变压器容量100千伏安。因历史原因无法查清变压器减容年限，当地供电企业一直按照供用电合同及营销系统核算电费，根据现场调查情况，初步认定应对有关费用重新核算后进行退补，计划于2020年2月电费结算时进行退费。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 20 | 国网宁夏电力有限公司银川供电公司 | 银川市灵武市群众反映，2017年11月当地供电企业将10千伏变压器安装在自家后墙窗户边不到1米处，联系当地供电企业告知符合安全距离，不能迁移。后在2019年12月24日安装了安全防护栏，钉在自家墙壁上，12月30日联系95598供电服务热线告知变压器距离民房安全距离是6米，与实际情况不符。希望尽快迁移变压器。 | 经核实，反映事项属实。用户反映的变压器距离用户房屋水平距离为1.2米，不符合《电力设施保护条例实施细则》中“10千伏变压器的水平安全距离为1.5米”的规定。已督促当地供电企业进行整改，计划于2020年2月中旬实施变压器迁移。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网宁夏电力有限公司中卫供电公司 | 中卫市沙坡头区群众反映，其所在地1月7日23:00左右停电，一直未恢复，1月8日8:00联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经核实，反映事项属实。2020年1月7日22:57，用户所在小区供电线路发生故障停电。当地供电企业隔离故障设备后于1月8日00:55完成非故障设备供电。用户所在小区变压器高压侧恢复供电，因低压侧开关不具备自动合闸功能导致小区未恢复供电,1月8日当地供电企业将该小区箱变低压侧开关合闸后恢复供电。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嘉定供电公司 | 上海嘉定区群众反映，2019年11月电费120多元，当地供电企业通过支付宝2次扣取其电费，联系95598供电服务热线，告知其中一次是用户自己主动交纳，但自己并未主动交纳。恳请退还多收电费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户通过支付宝重复缴纳2019年12月电费，因不便至供电营业厅现场办理退费，已协调当地供电企业根据用户提供的付费凭证，于2020年2月对重复缴纳的电费作抵扣处理。已将有关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亳州供电公司 | 亳州市利辛县群众反映，其居住村庄一直未进行农网改造，线路老化，电线杆有断裂现象，存在安全隐患，且低电压持续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和安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。当地低压线路确为较老线路，电杆老化较严重，负荷高峰期时存在阶段性低电压。已督促当地供电企业制定农网改造计划并尽快实施，彻底解决线路老化问题，该地区现已纳入2020年电网改造项目，等待省级供电企业统一安排改造。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 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，1月1日19:30左右所在小区故障停电，联系95598供电服务热线告知1月1日23:55复电但未恢复，再次联系95598供电服务热线反映未解决。请求就恢复供电时间一再推迟给予合理答复。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区于1月1日19:30因电缆接头故障导致停电，1月2日17:55经抢修后恢复供电。因故障抢修工作量大，导致无法准确预计复电时间，且复电时间较长。已督促供电企业加强供电设备运维，保障小区可靠供电，同时要求当地供电企业督促小区开发商加快第二电源建设。经与用户沟通解释有关情况，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恩施市群众反映，其居住村庄低电压，已持续1年，多次联系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。用户所在地位于线路末端，距配电变压器约1100米，线路长，线经小，经现场勘察，负荷高峰期现场实测电压191伏，低电压问题属实。已督促当地供电企业制定整改方案，通过迁移该区域配电变压器缩短供电半径，增加三根电杆就近接入等方式，提高用户侧电压质量和供电可靠性。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市麻城市群众反映，当地从11月11日23:00左右电力缺相，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映未解决，恳请尽快解决电力缺相问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在台区11月11日23:00开始出现电力缺相情况。经现场核查，故障原因是线夹烧损导致，因天黑路远造成抢修处理时间较长，已于11月12日12:05恢复正常供电。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示理解。 |
| 27 | 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，其所在地供电线路混乱，电线距离地面较低，此前已发生过线路起火问题，存在很大安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户2019年8月6日曾报修线路烧焦问题，现场检查时对现场凌乱线路进行了临时处理，后于12月29日将该电线进行了整改。现用户要求对表后线路及老旧废弃分表进行拆除，经协调，当地供电企业与镇政府协商后，决定与政府共建文明示范小区，对该部分进行维修整治，目前整改工作正在全面进行中。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 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市越秀区群众反映，其11月26日向当地供电企业申请暂停商铺用电，被告知不能办理，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快给其办理暂停用电。 | 经调查，反映事项属实。用户与租户存在纠纷，希望通过办理销户终止供电，但该址2019年11月电费未缴交，暂不能销户，无法为其办理暂停用电业务。经协调，用户表示问题已解决，不必实施停电。已督促当地供电企业加强暂停用电业务的管理工作，并向用户解释说明有关政策。用户对处理结果表示认可。 |
| 29 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | 湛江市廉江市群众反映，其166、199、198、191开头的手机号码无法接收电费提醒短信，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，反映事项部分属实。用户反映问题前，当地供电企业已在2019年多次主动联系运营商提供199 、198 、188 、147 、150、 172 等多个号段归属地路由配置信息，进行 95598 短信平台配置，以支持新号段短信发送。但运营商提供了 145、 165、 173 、175 等部分新号段路由配置信息，未提供166 、171等号码段的路由配置信息，导致未能向该用户发送短信。经协调，当地供电企业已向用户进行解释说明，经验证测试后成功向该用户166字段号码发送短信。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桂林供电局 | 桂林市灵川县群众反映，其居住村庄频繁停电，已持续近1年，多次联系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。2019年以来用户所在的区域共停电9次，计划停电1次，故障停电8次，针对该区域频繁停电问题，当地供电企业计划通过3个改造工程项目提升该线路的供电可靠性，但因土地征赔问题导致改造项目进度滞后，经协调，当地政府将对有关征地工作予以支持。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示理解。 |
| 31 | 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，其居住村庄频繁停电持续2个月，11月28日11:00左右再次停电，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。用户所在供电线路2019年10月至今共有6次停电，其中4次为故障停电、2次为配合主网工作调整运行方式临时停电。11月28日11:00故障停电后，用户短信联系供电企业工作人员，因该人员在休假，将值班电话转告用户，后于14:26恢复供电。已督促当地供电企业向用户解释停电原因，并为停电给用户带来不便致歉。用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 国网山西省电力有限公司晋中供电公司 | 晋中市祁县群众反映，11月26日供电企业给当地更换煤改电线路之后频繁出现停电问题，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。因该用户与另外两位用户共用一个表箱，表箱为6表表箱，1条表上线，因用电量大导致频繁跳闸停电。经协调，当地供电企业工作人员上门将表上线重新更换，目前恢复正常供电。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 国网山西省电力有限公司朔州供电公司 | 朔州市平鲁区群众反映，其家中1月8日08:00不明原因停电，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。经现场核查，用户因线路故障导致停电，12:45故障处理完毕恢复供电。因平鲁供电公司95598配网抢修值班员接到故障报修工单后未及时通知抢修工作人员，导致抢修超时且未第一时间向用户反馈情况。已督促当地供电企业加强故障抢修管理，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 国网山西省电力有限公司阳泉供电公司 | 阳泉市盂县群众反映，当地实施煤改电后，1个月内频繁停电，12月31日7:00再次停电，严重影响其生活，联系95598供电服务热线反映未解决。请求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近期因设备老化导致低压侧连接线故障多次停电。已督促当地供电企业进行整改，加强线路巡视力度，排除隐患，减少停电次数，并对相关责任人员进行批评教育。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 国网山东省电力有限公司枣庄供电公司 | 枣庄市薛城区群众反映，当地从11月28日7:00停电，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映未解决。恳请尽快恢复供电并对停电原因做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电设备11月28日7:50分发生故障停电，故障原因是配电变压器避雷器绝缘击穿。经抢修后于当天9:35排除故障点，恢复正常供电。已督促当地供电企业进一步加强线路设备巡视力度，排除隐患，减少故障停电次数，不断提高供电质量。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 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2019年10月安装一块旧电表，表内欠费86.05元且11月中旬发现其家欠费停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电并更换新电表。 | 经调查，反映事项属实。该户为“三供一业”移交接收用户，于10月24日完成换表工作。由于原供电单位提供移交清单有误，导致该户户号与对应的用电地址不一致。已督促当地供电企业进行整改，为用户更正户号户名、按要用户要求更换电表并回复供电，并进一步加强供电服务管理，避免类似情况再次发生。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 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，其所在地10月农网改造后未通电，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映未解决。希望尽快给其通电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在辖区线路改造工程较多，因用户同一辖区不同台区的工程未结束，贸然通电会引发诸多安全隐患，故一直未通电运行。2020年1月1日，该线路工程已全部竣工，目前已正常通电。已督促当地供电企业向用户解释说明有关情况，用户对处理结果表示认可。 |
| 38 | 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，2017年开始多次联系当地供电企业申请三相用电，手续齐全已递交，但工作人员多次告知用户资料丢失，需重新交纳资料，并告知用户电表、电表箱和电线需用户自行购买，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决此问题。 | 经核查，反映事项属实。用户所在台区已列入2019年农网改造工程，正在施工期间，无法接通三相动力电。12月23日用户再次申请安装三相用电，因前任负责人工作调动，新任负责人未找到用户申请报装资料，便要求用户重新提交。12月26日，工作人员告知用户工程已完工，待工程验收合格投运后，预计于2020年1月30日前给予装表接电。用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网新疆电力有限公司哈密供电公司 | 哈密市伊州区群众反映，12月9日11:00左右当地供电企业未提前通知便停电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经核实，用户反映情况属实。该用户为小区物业管理的转供电用户，2019年当地供电企业为加快电能表直抄到户改造进度，主动接管用户所在小区供电管理，并于12月9日11:00对该小区供电设备进行停电施工改造，施工和换表工作持续到下午17:00结束恢复供电。已督促当地供电企业加强停电施工的通知工作，及时向用户说明情况。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 国网新疆电力有限公司伊犁供电公司 | 伊犁哈萨克自治州特克斯县群众反映，其家使用的电采暖，需申请三相用电，9月18日联系当地供电企业申请，告知供电配变容量不足，需更换后才能申请，联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快办理三相用电。 | 经核实，反映事项属实。2019年9月15日用户报装电采暖用电。当地供电企业工作人员到场勘察后告知用户当地供电配电负荷率已达到90%，当前无法接入，预计10月可能会更换变压器，建议用户等待。12月5日当地已完成电源侧施工，为用户进行电采暖表计安装，待后期用户完成用户侧施工后便可以正常使用电采暖设备采暖。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网浙江省电力有限公司杭州供电公司 | 杭州市桐庐县群众反映，11月24日至26日当地供电企业连续3天均通过农商银行扣除电费20元，但未提前通知，请求扣费前需要提前通知并告知扣费明细。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业实施智能缴费业务，扣除20元电费是智能缴费业务发起的自动扣款流程。要求供电企业根据用户需求取消智能缴费，并完善智能缴费业务系统。已向用户解释清楚相关情况，并告知已取消智能缴费，用户对处理结果表示满意。 |
| 42 | 国网浙江省电力有限公司舟山供电公司 | 舟山市普陀区群众反映，自家属于后付费模式，电费通过银行代扣，11月15日电力企业未经其许可将缴费方式更改为智能交费模式，并扣除用户200元费用，联系95598供电服务热线告知浙江省正在推广预付费模式，200元费用无法退回，恳请退回费用并改为原来付费模式。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业试点推广智能缴费业务，用户所在区域为试点区域，用户升级为智能缴费业务，即先付费后用电模式，缴费开通信息已于2019年11月14日通过短信告知，扣款的电费为预收金额200元。已向用户解释清楚，并告知，已根据其需求，将智能缴费业务取消改回原来付费模式。用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 国网江苏省电力有限公司盐城供电公司 | 盐城市建湖县群众反映，1月3日其居住小区变更成正式用电，1月6日当地供电企业委托施工队将自家临时电表拆除，但一直未安装正式电表，导致其家一直停电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快安装电表恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电表被开发商扣留，导致未能及时安装。经协调，当地供电企业于当天协助完成电表安装及正常送电。已督促当地供电企业进一步提高供电服务质量，避免此类事件再次发生。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网江苏省电力有限公司镇江供电公司 | 镇江市句容市群众反映，其企业供电的10千伏线路2019年全年已发生3次停电，且12月29日的计划停电取消也未通知用户，恳请解决频繁停电问题，做好停电变更通知。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业确实存在一年内停电3次，在停电变更后未通知用户的问题。已督促当地供电企业进一步加强停电计划管理，提高供电可靠性，并及时向用户发布有关信息。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市仓山区群众反映，其于2009年入住该小区，小区配电箱建设在其家住宅楼旁，2018年1月起每晚变压器的低频噪音严重影响其生活，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映未解决。希望解决低频噪音问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区配电房噪音经检测确实超标，对居民生活造成影响。已督促当地供电企业进行整改，对配电房内变压器与站房本体进行改造后，请第三方对噪音进行复测检测结果合格，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 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | 莆田市秀屿区群众反映，其所在地多户电表、线路安装在自家房屋墙壁上，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快移走多余电表及线路。 | 经调查，反映事项属实。用户家墙体上安装有供电企业产权的一个横担及四个表箱，现场查看有2个表箱中其他用户产权的表下线杂乱，确实存在安全隐患。当地供电企业请村委会协调线路走廊并通知涉及邻居迁移表箱，并对供电线路和集中表箱进行迁移改造，消除了安全隐患。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 国网河南省电力有限公司平顶山供电公司 | 平顶山市鲁山县群众反映，其所在地低电压持续1年，变压器已安装半年，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。希望尽快将变压器通电投入使用。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2019年8月进行线路改造，新的变压器已经安装完毕，但因变压器投运需相关部门流转审批后才能投入使用，故该地新变压器暂未通电。已督促当地供电企业加快审批办理进度，预计2020年01月31日彻底处理完成。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 48 | 国网河南省电力有限公司郑州供电公司 | 郑州市二七区群众反映，2019年8月23日因高电压烧毁自家电器，工作人员已经维修2次，2020年1月3日自家电器再次损坏，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快维修损坏电器。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因突然停电，导致用户空调、路由器等电器烧坏。当地供电企业已将相关资料转交保险公司，由其进行理赔。经过核实，近期现用户电器再次损坏，已督促当地供电企业代为联系保险公司处理赔偿维修事宜，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | 邵阳市洞口县群众反映，其工厂所在地近2个月频繁停电，且不提前通知，联系95598供电服务热线及供电所反映，总告知是故障但问题未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年10月9日至12月9日，用户所在专变共停电6次，6次均为故障停电。用户反映未提前通知停电，是因故障停电无法提前告知，台区经理会第一时间通过短信、微信群告知用户停电原因、抢修进度等信息。已督促当地供电企业及时对线路隐患进行排查整改，切实减少故障停电次数，供电公司因用户所在台区经理未及时对线路隐患进行排查整改对其进行了经济处罚。用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 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，当地居民区的高压线冒火花，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。用户所称冒火花高压线，为岳阳县供电公司鹿角乡镇供电所10千伏荣胜线26#杆，因线夹接触不良在恶劣天气下会有轻微冒火现象。用户10月11日拨打95598后，供电公司工作人员即前往现场查看，因缺陷未对线路运行产生影响，故拟定于11月20日处理。11月20日16：30处理完毕。已督促当地供电企业加强服务意识，多与用户交流沟通，告知处理进度，避免使用户认为反映情况无人处理。经与用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司甘孜供电公司 | 甘孜藏族自治州理塘县群众反映，其酒店一直未用电，12月13日当地供电企业通知其11月欠电费1300余元，联系95598供电服务热线无法接通。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业装表人员疏忽和业扩人员的沟通不足，导致未将现场互感器倍率写入表计，造成表计少计量，用户现场电表剩余970元，但用户实际已产生欠费，现当地供电企业已向用户就相关情况解释清楚。已督促当地供电企业进行整改，将全面开展系统档案与现场实际情况清理工作，确保类似错误已全部整改，并开展相关业务培训工作，加强工作人员业务能力，避免发生类似事件。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 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，其居住地12月26日14:30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10千伏线路跳闸导致停电，因夜间巡线无法保障安全，故对部分线路次日早上再行巡查。12月27日中午，找到故障点并排除故障恢复供电。已督促当地供电企业联系用户进行沟通和解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司南充供电公司 | 南充市南部县群众反映，当地线路老化、低电压持续20多年，且电线杆倾斜，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决以上问题。 | 经调查，反映情况属实。现场实测用户高峰时段电压为180伏，确实存在低电压问题。当地供电企业计划新增布点一台100千伏安变压器，目前该项目正在实施中，项目结束后该村低电压问题将得到缓解。已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雅安供电公司 | 雅安市汉源县群众反映，当地近低电压问题持续6年，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，反映情况属实。因用户所在台区用电负荷不断增大，导致台区末端用户在用电高峰期时存在低电压问题，当地供电企业将在线路末端加装一台20千伏安调压器，缓解低电压，后期将通过台区改造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。 |
| 55 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州大理市群众反映，12月20日至12月30日其居住村庄已经停电6次，联系当地供电企业，告知需要申请变压器，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问题。 | 经调查，反映事项属实。由于电力通道协调困难，增容工程建设延缓，导致用户所在地配网长期过载运行，线路近期共计停电6次。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，并制定有力措施，积极推进增容工程建设，彻底解决当地配网过载问题。用户对处理结果表示认可。 |
| 56 | 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，其居住地部分居民家频繁停电，已持续1年多时间，联系95598供电服务热线告知会处理，但一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地由于供电企业配网运维不到位，导致线路近一年来共计停电12次。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，及时更换变压器低压空开，同时制定措施，强化对重复故障跳闸的治理，切实提高供电可靠性，并对相关人员进行了考核。用户对处理结果表示认可。 |
| 57 | 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，12月4日抄表员称用户家欠电费800余元，便给其家停电。用户表示家中有2块电表，12月5日通过微信交纳1000元电费，但一直未恢复供电，12月24日查询发现自家仍欠电费54.8元，因其家一直未用电认为收取电费不合理，联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快恢复供电并核实电费。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业对抄核收工作管控不到位，抄表员对用户电量进行估抄，后被供电企业发现并重新核实计算电费，但用户拒绝缴纳所欠电费，为完成电费回收指标，抄表员对用户欠电费进行了垫付。由于用户长期拖欠2019年8月-11月电费，且多次催缴拒不缴还，供电企业按规定进行了欠费停电处理。停电后用户只缴清了系统电费，但未归还抄表员垫付电费，因此抄表员未及时恢复供电。经督促，供电企业对相关人员进行了考核，并到现场与用户进行了沟通解释，用户缴清抄表员代缴电费后，已为其恢复供电。下一步将继续督促供电企业依法依规开展电费催收工作。 |
| 58 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市织金县群众反映，其居住村庄低电压问题存在4年左右时间，联系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，反映情况属实。用户所在地确实存在低电压情况，当地供电企业已于2019年实施低电压台区改造。因内部管控不到位，项目建成后未及时竣工送电。已督促当地供电企业加强内部管理，尽快安排台区送电工作，目前已完成项目竣工送电。经与用户沟通解释有关情况，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六盘水供电局 | 六盘水市六枝特区群众反映，5月13日向当地供电企业申请三相电电表，告知需要交纳1500元费用，并告知可以退回，但提供退款的相关手续后，当地供电企业告知无法退还，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快退还此费用。 | 经调查，反映情况部分属实。5月13日，用户向当地供电企业申请电表安装，并被告知电表安装及购置费可以退回。8月当地供电企业开始收集用户资料申报退费流程，但在第一次退费失败后未及时与用户沟通，导致误认为无法开展退费工作。已督促当地供电企业检查核实有关情况，并与用户进行沟通，预计12月20日退回相关费用。  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遵义供电局 | 遵义市桐梓县群众反映，其公司之前使用3块电表，更换电表后告知需要补交电费差价16443元，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决补交电费差价不合理问题。 | 经调查，反映情况属实。当地供电企业对该公司进行表计轮换时，因内部管控不到位，造成营销系统电量采集及电量数据更新不及时，个别抄表人员工作不细致，造成少计电量。已督促当地供电企业规范电费收取管理工作，对员工加强培训，并将具体电费情况向用户详细解释说明，获得用户的理解。用户对处理结果表示认可。 |