**附件：2020年2月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

**（当月办结的属实及部分属实案例）**

| **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大兴供电公司 | 北京市大兴区群众反映，其2019年12月1日左右向95598供电服务热线反映通过掌上电力APP办理账户销户、更换账户不成功问题，工作人员告知10个工作内完成注销，但至12月19日仍未注销。希望对95598未按照答复时间内处理给予答复。 | 经调查，反映事项属实。用户多次通过95598在线客服、电话客服反映账号注销的问题，客服专员受理诉求并催促处理进度，但因安全原因，12月初对销户接口进行了加密，无法进行线下注销操作，负责注销的业务人员未及时将此消息反馈至受理问题的客服部，导致问题处理超时。已督促供电企业整改，上线APP线上注销功能，引导客户在APP上进行注销申请办理。 |
| 2 | 国网天津市电力有限公司蓟州供电公司 | 天津市蓟州区某群众反映电表上线已经老化，此情况存在1年多时间，多次联系供电所及95598供电服务热线反映均未得到妥善解决。 | 经调查，反映事项属实。2014年用户所在村低压线路改造时，因投诉人居住地房屋密集，当时村委会未能协调其接户线杆位，造成未能及时换线。已督促当地供电企业整改，将用户所在村纳入低压线路改造工程，施工队伍近期将对该村进行低压线路改造。用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网天津市电力有限公司城西供电公司 | 天津市南开区某群众反映，当地供电企业在未通知的情况下更换其家电表，突然停电造成其家电器损坏，且称其电表出现故障，欠交电费6000余元，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快处理解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户用电量大于购电量，经检查表计存在故障，已累计欠电费6158.32元。当地供电企业在进行智能电表维护更换时，向投诉人进行解释，但未形成一致意见。经协调，双方对欠费问题已与达成一致。用户对处理结果表示满意。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电公司 | 河北邯郸某群众反映，2018年5月自家扶贫光伏项目并网，并网合同上未写明上网电价金额，自并网至2019年9月份，供电公司均是按照0.85元/度结算，但从2019年9月之后按照0.75元/度结算。认为应按照2017年的标杆电价1.05元/度结算，希望当地供电企业按照规定结算电费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户并网时间为2018年5月，属光伏电站标杆上网电价三类资源区，应执行2018年光伏补贴电价为0.75元。该户不在已发布的第一批、第二批光伏扶贫补助目录中，不能享受光伏扶贫补贴。因当地供电企业人员对文件政策掌握不够，认为只要是贫困户就可享受扶贫电价，因此错误执行电价为0.85元/度。当地供电企业现已通知投诉人对多补贴电费进行退还。已要求当地供电企业及时追补相关补贴费用，加大光伏补贴电价宣传力度，加强人员责任意识培训。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司秦皇岛市供电公司 | 河北秦皇岛某群众反映，其居住村庄低电压问题存在2个月时间，联系95598供电服务热线，一直未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户处于低压线路末端，由于冬季用电取暖造成负荷增高，确实存在低电压的情况。已督促当地供电企业进行整改，加强农村负荷集中区域电压监测。当地供电企业1月15日已将投诉人低压线路切改，强化低电压问题的管理力度，确保群众正常用电，实测电压值已正常。 |
| 6 | 国网河北省电力有限公司张家口供电公司 | 河北张家口某群众反映，1月初供电公司人员上门催费，称其欠费14余元，但查询自家电费，显示未欠费，故未交付。1月11日家中被停电，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请对未欠费停电做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2019年9月投诉人欠费14.46元，在月底清账时，由抄表人员为其垫付，故用户通过手机查询显示不欠费。后当地供电企业几次进行催缴无果，依法对其采取停电措施。已针对供电企业抄表员垫付电费的问题提出监管意见，督促其进一步严格抄收管理，提高供电服务满意度。用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市新城区群众反映，其居住小区频繁停电3年，停电均未提前通知，2019年12月29日19:05再次停电，一直未恢复，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，反映事项部分属实。频繁停电原因一是地铁及高架桥施工不当挖断电缆导致线路停电;二是配合市政工程计划停电;三是设备故障造成停电;四是当地开发商在未许可的情况下，多次将居民用电接入备用临时电源引起停电。已向当地供电企业提出监管意见，要求其进一步加强供用电保障，结合问题实际进行线路切改，建造电缆井等措施减少频繁停电问题发生。用户对处理结果表示满意。 |
| 8 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 内蒙古乌兰察布市群众反映，当地频繁停电持续半年，联系当地供电企业反映未解决。恳请解决频繁停电问题。  | 经调查，反映事项属实。用户所在线路下半年因农网改造施工计划停电10次、故障停电2次，临时停电2次，共14次。已督促当地供电企业制定改进措施，认真梳理停电计划，加强停电计划管控，合理安排工程施工停电时间，管控好重复停电和非计划停电，确保群众满意用电。用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 乌兰察布市兴和县群众反映，2019年12月10日自家停电，查询余额还有190余元，怀疑电表线路存在问题，12月11日联系95598供电服务热线，工作人员查看后，告知更换电表时施工人员把线路接反，但未处理告知自行解决，且服务态度差。请求按照实际用电量退补电费，并尽快更正线路。 | 经调查，反映事项部分属实。用户确实存在电表接反的情况，因当日邻居外出不在，施工队告知用户等邻居回来后进行解决，但因施工队人员第二天外出未将此项工作进行交接，导致问题被搁置。已督促当地供电企业尽快整改，为两家表计接户线进行了更正，并协调两用户对电费差额进行了调整。用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 内蒙古电力（集团）有限公司锡林郭勒盟电业局  | 内蒙古锡林郭勒盟某群众反映，2018年10月底前每个月电费达到300至400多元，向供电局反映后，总告知电表无问题，2018年10月底关闭电表总闸后，每月都产生欠费，其中2019年3月及11月产生200多元电费。请求对2018年10月底前电费异常及关闭电表总闸后仍产生电费问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。由于当地供电企业未及时安排人员抄录表底数，导致用户换表后未能按时发行电费，至2019年11月存在多月未抄表情况。经现场检查，线路存在火线进线跨越空开的情况，因此出现空开断开但线路仍处于通路状态产生电费。经协调，当地供电企业已发起退补差额阶梯电费工作，并协助投诉人将跨跃空开的线路拆除。已向当地供电企业提出监管意见，要求进一步细化电费抄核收管理，对相关责任人、相关责任单位进行经济考核。投诉人对处理效率与结果表示满意。 |
| 11 | 国网内蒙古东部电力有限公司兴安盟供电公司 | 兴安盟科尔沁右翼前旗群众反映，2018年6月份安装个人扶贫光伏发电，2018年7月份与科尔沁右翼前旗供电局并网，合同规定按月结算电量，但2019年9月之后电费一直未收到，希望尽快结算上网电费。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业光伏上网电费结算于2019年9月开始由手动记账改为统一报账平台支付，因需收集、核实、录入的光伏用户信息量较大，导致用户上网电费未能及时结算。经督促，当地供电企业已于2019年年底前完成9月至12月光伏上网电费的结算。用户对处理结果表示满意。 |
| 12 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市朝阳县群众反映，其为个体户，2019年12月在未收到通知情况下，其自行出资申请安装的变压器被更名为房东名下，联系95598供电服务热线反映未解决。请求将变压器重新更名为自己名下。 | 经调查，反映事项部分属实。用户房东于2019年12月18日持身份证、销户证明、租赁合同和当地村委会出具的产权证明等到当地供电企业办理更名。原用户名为企业，因该企业已注销，企业法人无法联系，工作人员在未经原用户法人确认情况下为其办理了更名。已督促当地供电企业进行整改，经用户及房东双方同意后重新更名为原户名。用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市庄河市群众反映，其居住村庄低电压持续多年，变压器已老化，2018年农网改造更换了变压器，但一直未接电投运，联系供电所一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该群众所在地确实存在低电压情况，供电企业已将当地供电台区列入2018年改造计划，2019年7月实施改造，其中1台变压器已于2019年10月21日投运。经督促，当地供电企业采取变压器调档等技术措施缓解低电压，同时加快其余2台变压器改造进度，并于2020年1月9日正式接电投运，彻底解决了该地区低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 14 | 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，当地低电压已持续3年，联系95598供电服务热线，答复2019年12月份更换变压器，但至12月16日仍未安装，再次联系95598供电服务热线，告知会上报协调，但问题一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经核实，反映事项部分属实。查询用户所在台区近3年电压曲线，2019年5月及8月集中灌溉期间，用户所处台区末端出现低电压情况。当地供电企业于2019年12月对台区进行改造，目前杆塔已完成改造，但因占地赔偿问题导致停工。经督促，当地供电企业积极与相关部门沟通协调，预计2020年4月底前完成改造，解决当地低电压问题。用户对处理结果表示认可。 |
| 15 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市南关区群众反映，2019年12月7日开始其居住小区每周停电1次，已经连续停电3周，且每次停电均在10小时以上，并且均为同一线路故障导致，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月内共停电4次，其中用户自维设备故障停电1次，当地供电企业线路故障停电3次。经督促，当地供电企业计划于2020年6月底前建设备用电源，如发生故障可将居民负荷进行转带；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故障线路进行改造，不断提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 16 | 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，2019年12月25日16：00自家欠费停电，未接到通知，并且通过支付宝交纳电费后未及时恢复供电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望对停电未提前通知及交费后未能尽快恢复供电给出合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年12月12日，当地供电企业工作人员以电话告知方式向用户催费，并于12月15日上门粘贴催费通知单，7日后因该用户未及时缴纳电费对其实施停电。在用户交费后，需手动复电，但因当日停电户数较多，2小时后才为该用户恢复供电。已要求当地供电企业进行整改，进一步加强停电管理，提高服务水平。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 | 哈尔滨市南岗区群众反映，2019年12月11日自家不明原因停电，询问原因是电表与邻居电表串表导致，并需要补交600元电费，联系95598供电服务热线反映未解决。希望解决串表补交费用问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户与邻居电表接反，导致2019年12月11日当地供电企业工作人员误将用户停电。当日，工作人员按用户要求将电表进行了调换，用户也将串表产生的费用如数返还。已要求当地供电企业进行整改，加强新装工程验收管理，重视现场计量装置及线路检查，避免类似情况发生，并按照规定对相关工作人员进行考核。用户对处理结果表示认可。 |
| 18 | 黑龙江省鸡西通达售电有限公司 | 鸡西市鸡冠区群众反映，2019年11月，鸡西通达售电有限公司抄表员抄表时多抄200度电，多收电费100元左右，联系该公司告知会处理，但一直未解决。希望尽快退还多收电费。 | 经调查，反映事项属实。2019年11月7日抄表员现场抄表后，在输入系统时输入错误，导致电量多计，电费多收。经督促，该售电公司已及时将多计电费返还给用户，并对相关工作人员进行了考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 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，2018年8、9月份并网光伏发电项目，合同签订电费按季度下发，2019年6月份至今未下发光伏补贴及电费，其他用户均已下发，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快给其下发电费及补贴。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业财务发放系统升级调整，造成该户2019年6月至今未收到光伏补贴及电费。已督促当地供电企业尽快完成系统升级、数据调整并及时发放光伏补贴及电费。当地供电企业计划2月底前将相关费用发放至用户账户。用户对处理结果表示认可。 |
| 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，2月份纸质版电费账单一直未收到，之前每月月中就可以收到，联系95598供电服务热线未解决。希望尽快发送纸质版电费账单。 | 经调查，反映事项属实。因受疫情影响，为防止用户集中缴费交叉感染的风险，当地供电企业前期暂时未发放管辖区域电费账单。现定于2月24日起陆续投递（疫情封闭小区和门栋暂缓投递），如因账单延迟送达原因造成电费违约金的，供电企业将减免本月违约金。用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司亳州供电公司 | 亳州市谯城区群众反映，1月5日18：00当地停电，1月6日21:00恢复后于1月 7日凌晨再次停电，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。1月5日用户所在线路因雨天受潮发生故障，导致该小区停电。当地供电企业于1月6日对两处故障开关柜进行了更换，于当日21时恢复供电。1月7日9：00该小区再次停电，经排查停电原因为开关柜保护定值问题导致开关跳闸，更改合适的开关定值后于当日17:00恢复供电。已督促当地供电企业加强线路巡视运维，对存在的隐患、缺陷及时进行处理、整改，避免造成停电事件发生。用户对处理结果表示满意。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市庐江县群众反映，其居住村庄使用的变压器频繁跳闸，此现象存在4年时间，联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快更换变压器解决频繁跳闸问题。 | 经调查，反映事项属实。该户由10千伏工业园112线路三桥水站台区供电，因该台区线路、设备老化严重，且台区供电半径大，加之持续的阴雨天气，导致台区漏电保护器动作跳闸。已督促供电企业将该台区列入低压改造项目，计划于今年上半年组织施工。同时要求供电企业加强线路和设备巡视。用户对处理结果表示满意。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司蚌埠供电公司 | 蚌埠市龙子湖区群众反映，当地在1月26日20：00左右停电，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。该户所在区域因线路故障导致停电，经现场抢修处理，于28日17：00恢复供电。已督促当地供电企业加强线路运维，保障节日期间居民正常用电，并将有关情况向用户解释说明。现场用电情况恢复正常，用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 南方电网广东电网有限责任公司潮州供电局 | 潮州市饶平县群众反映，其居住村庄的线路混乱已有6年左右时间，存在严重安全隐患。用户表示所在小水电自供自管区于2019年8月份并入南方电网，多次联系95598供电服务热线，告知正在处理，但一直未处理，恳请尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，投诉事项部分属实。投诉人反映村庄线路混乱，之前属小水电自供自管区域，存在严重安全隐患。供电企业2019年8月下旬接管线路，接管前已对该村线路设备开展隐患排查整治，2019年8月至今对线路设备巡视13次，对部分较为严重安全隐患进行消缺，并准备在疫情过后进行全村线路改造。经协调，针对部分电表安装位置不够高等安全隐患问题，已督促供电企业采取措施，确保村民用电安全。用户对处理情况表示认可。 |
| 25 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市天河区群众反映，南方电网通知其居住小区2019年12月16日8:30至22:00停电，22:00恢复供电时一直闪停，直至12月17日7:00才正常恢复供电，且当地频繁停电持续2年，联系95598供电服务热线反映未解决。希望对未按通知时间恢复供电给出合理答复并尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。当地2019年计划停电3次，故障停电1次。供电企业计划于12月16日8：30至22：00停电，对当地进行电力改造，期间用户由发电车供电。12月16日20：52，送电时因供电企业设备故障造成跳闸，后于17日7：03全部区域复电。已督促当地供电企业加强停电检修管理，及时向用户说明情况，做好设备运维保养，降低故障率。用户对处理结果表示理解。 |
| 26 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市罗湖区群众反映，2019年12月26日10:50工作人员上门催收电费，称其欠费92元，之后为其家停电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求对工作人员暴力催收电费行为做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户电费未缴纳，供电企业发催费短信无果，当月26日停电，电费逾期未超30天，不符合《电力供应与使用条例》第三十九条“自逾期之日起计算超过30日，经催交仍未交付电费的，供电企业可以按照国家规定的程序停止供电”规定。经协调，当地供电企业向用户沟通致歉。已督促当地供电企业加强停电管理，避免此类事件再次发生。用户对处理结果表示满意。 |
| 27 | 广西新电力投资集团有限公司富川瑶族自治县水利电业有限公司 | 贺州市富川瑶族自治县群众反映，2019年12月25日17:00欠费停电，随后通过微信交纳电费，但一直未恢复供电，联系当地供电企业反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户12月25日缴纳电费未复电，当地供电企业对用户进行远程送电未成功。经协调，工作人员查明原因后，现场手工操作为用户合闸复电。已督促当地供电企业进一步加强停电管理，避免此类事件重复出现。用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 广西新电力投资集团有限公司三江侗族自治县水利电业有限公司 | 柳州市三江侗族自治县群众反映，自家房屋出租，租客连续3个月未交电费，联系966022供电服务热线，要求给房屋断电，但一直未断电，导致产生滞纳金，希望尽快给房屋断电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户发现租客3个月未缴电费，致电966022反映情况并要求供电企业停电，但坐席未经核查便答复是业主与租客问题，让其自行协商，未将情况及时准确传达。经协调，当地供电企业已向用户解释说明有关规定，帮助业主与租客协商解决问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | 南方电网广西电网有限责任公司钦州供电公司 | 钦州市灵山县群众反映，其居住村庄7月进行农网改造，供电所将电线固定自家墙壁上，导致墙壁开裂，房屋漏雨，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快移走电线。 | 经调查,反映事项部分属实。用户所在公变台区已列入2019年紧急项目工程库，目前未开工。用户家附近电杆以及供电线路属于台区的旧7米低压电杆，低压线路以用户屋角的二位阶码以及旧7米电杆为支撑点，为村民供电。用户墙壁不存在开裂及室内漏雨现象，但旧7米电杆为支撑点的导线离房屋安全距离不够。已督促当地供电企业已进行整改，将电杆移除。并加强隐患排查，及时消除安全隐患。用户对处理结果表示满意。 |
| 30 | 国网山西省电力有限公司临汾供电公司 | 临汾市洪洞县群众反映，其所在村1月24日晚7：00停电且频繁闪停，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。因该用户所在10千伏线路过负荷掉闸停电，已于21:25全线恢复供电，期间短时停电3次。经协调，当地供电企业已上报整改计划，预计2020年6月30日前完成负荷的转接及老旧设备的更换。 |
| 31 | 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，2月3日其居住村庄持续3天低电压，且电压不稳。联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快解决低电压、电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地村民修建宅基地时将变压器接地体破坏，造成低压侧用户电压不稳定。经抢修已于2月3日恢复正常供电。已督促当地供电企业进一步加强线路设备巡视力度，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 国网山西省电力有限公司太原供电公司 | 太原市娄烦县群众反映，当地1月24日19:00左右停电，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。该用户所在地变压器互感器烧坏导致多户停电，已于24日23:17抢修完毕并恢复供电。已要求当地供电企业加强春节期间线路巡视力度，做好设备维护，发现故障立即启动应急预案，确保春节期间人民群众满意用电。 |
| 33 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市城关区群众反映，当地近期安装电暖，但其家与邻居家（301室）的电表接反，目前家中停电，1月16日当地供电企业工作人员强行换回两家电表，但未解决2家的电费问题，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决电费问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区开展“煤改电”改造工作时，电采暖设备厂家误将用户与期邻居家接反，故停电属用户邻居欠费导致用户家停电。为避免用户电费差错累计过多，已督促当地供电企业工作人员与电采暖设备厂家联系，由电采暖设备厂家协调用户与邻居进行调整，解决用户电费事宜。用户对处理结果表示认可。 |
| 34 | 国网甘肃省电力有限公司平凉供电公司 | 平凉市灵台县群众反映，当地1月19日3:00左右停电，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。故障发生后，供电企业工作人员对线路进行巡视检查时发现一辆货车与电杆碰撞，导致电杆断裂，B相导线脱落与A相导线搭在一起引起故障跳闸，因夜间抢修难度大导致停电时间较长，现用户供电正常。已督促当地供电企业进一步加强线路巡视力度，排除隐患，减少停电次数，不断提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 35 | 国网甘肃省电力有限公司天水供电公司 | 天水市甘谷县群众反映，其家电表以上线路老化，存在安全隐患已达半年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快更换线路。 | 经调查，反映事项属实。该问题反映后，当地供电企业台区经理随意答复用户后未及时处理，未将相关情况告知用户，引发投诉。已督促当地供电企业进行整改，工作人员已对进户线及刀闸已进行整理改造，消除安全隐患，并将产权分界向用户进行解释说明，现用电正常。用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 国网浙江省电力有限公司温岭供电公司 | 台州市温岭市群众反映，当地供电企业将村里4组高压线放到地面上，一直无人处理，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。用户所在地确实存在高压线放在地面上无人处理的问题，已督促当地供电企业进行整改，将高压线路重新架设好，消除安全隐患，并在今后加强有关方面的安全管理。用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 国网浙江省电力有限公司舟山供电公司 | 舟山市定海区群众反映，其之前属于后付费模式，从银行代扣，但2019年12月2日当地供电企业扣除其11月电费170元后，19日和28日又分别扣除200元，联系95598供电服务热线反映未解决。请求更改回后付费模式并退还多收400元电费。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地正在试点推广智能缴费业务，因前期公告推广不到位造成用户误解。已督促当地供电企业工向客户详细的介绍了智能缴费业务，并将银行代扣交纳电费的有关情况向客户解释说明，用户同意继续使用智能缴费业务。对此问题，已责令当地供电企业做出整改，避免此类问题重复发生。 |
| 38 | 国网江苏省电力有限公司苏州供电公司 | 苏州市吴忠区群众反映，其所在小区内国家电网的配电箱有倾倒和腐坏等问题，存在很大安全隐患，从2018年第3季度起，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快进行整改解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。用户小区配电箱存在部分破损，已要求当地供电企业进行整改，完成线路的固定以及配电箱门上锁工作，确保无安全隐患。另配电箱的整改已纳入供电企业2020年检修计划，预计于2020年12月30日前完成整改。用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网江苏省电力有限公司宿迁供电公司 | 宿迁市宿城区群众反映，当地之前属于先用电后付费模式，用户1月2日已交过电费，但1月8日却欠费停电，当地供电企业告知已张贴过通知更改付费模式，但用户并不清楚何时更改为预付费模式，联系95598供电服务热线反映未解决。希望更改回后付费模式。 | 经调查，反映事项部分属实。用户因逾期缴费多次，根据当地有关规定“对于一般及以上等级的失信用户修改电费结算方式为预结算或费控”，当地供电企业对用户缴费方式进行了更改。已帮助用户联系当地供电企业，确定用户在保持半年以上正常缴费后，可联系95598进行缴费方式的变更。用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 国网江苏省电力有限公司盐城供电公司 | 盐城市滨海县群众反映，其所在小区从2015年起一直在使用临时用电，春节期间低电压，经常烧毁电器，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求将临时用电改为正式用电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户小区为农村集体小产权房，因开发商未建设客户用电工程，使小区居民无法正常用电。当地政府协调从另一临时用电设施接线暂时解决小区用户供电问题，属于转供电行为。因此，当地供电企业无法处理小区内的供电质量及电器损坏问题。江苏监管办已将调查结果告知用户并建议用户联系当地政府解决，用户表示知晓。 |
| 41 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市福清市群众反映，供电局拆除旧电线杆后，在他人门前架设新电线杆，由于不同意架设，迁移了架设位置，将电线杆架设在自家门前，多次联系95598供电服务热线反映未解决。希望对此问题给予合理答复。 | 经调查，反映事项属实。因旧电杆架设在公共人行道上，且靠在树边存在安全隐患，当地供电企业与街道社区协商，计划将新杆架设在用户与邻居房屋交接处的公共人行道上。已督促当地供电企业与社区沟通协商尽快消除安全隐患。用户对处理结果表示认可。 |
| 42 | 国网福建省电力有限公司龙岩供电公司 | 龙岩市上杭县群众反映，2019年上半年官庄畬族乡供电所架设的变压器距离其所在的住宅区太近，不到40米，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快移走变压器。 | 经调查，反映事项属实。该变压器是当地供电企业与当地村委协商后安装在投诉人房屋的附近，因用户不同意执意要求迁移，当地供电企业与当地村委会多次沟通协商，同意2019年底迁移，但因一直未确定位置未完成迁移。已督促当地供电企业抓紧与村委会协商，确定位置安装变压器，彻底解决居民用电可靠性、安全性问题。用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 国网福建省电力有限公司南平供电公司 | 南平市延平区群众反映，2019年12月29日18:00左右自家欠费停电，12月30日10:00左右通过微信交纳电费，一直未恢复供电，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。因该户为智能缴费户，预警信息发到户主手机，户主未将欠费停电情况告知用户，在交纳电费后，系统复电失败，当地供电企业未及时复电。已督促当地供电企业主动与用户沟通，并按要求将预警信息更改为投诉人手机，此外进一步完善智能交费系统，确保客户权益。用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | [国网河南省电力有限公司南阳供电公司](https://www.tianyancha.com/company/2328021083%22%20%5Ct%20%22https%3A//cn.bing.com/_blank) | 南阳市南召县群众反映，2月14日8:00左右当地不明原因停电，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。上午8:00由于小区变压器故障导致停电，当地供电企业工作人员第一时间进行抢修并于上午10:00恢复供电。经回访用户，用户表示家中有小孩进行网络课程学习，停电导致耽误课程，希望以后尽量不要出现停电的情况，也表示疫情期间互相理解，对处理结果表示满意。 |
| 45 | [国网河南省电力有限公司新乡供电公司](https://www.tianyancha.com/company/2328021083%22%20%5Ct%20%22https%3A//cn.bing.com/_blank) | 新乡市高新区群众反映，2月5日收到供电公司催缴电费短信，通过支付宝交纳200元电费后，发现电费交错户号，联系95598供电服务热线，供电公司人员回复，告知需要用户到物业开具证明，持相关证明到供电公司办理退费，即使退费也是无法原路退回，而是退回到物业。恳请尽快将交错的电费退回到支付宝或自家户号里。 | 经调查，反映事项属实。用户缴错的户号为单元楼道灯，之前一直由用户对此户号缴费并订阅短信，因操作不当导致费用缴纳错误，现已应用户要求帮其退订短信。考虑到处于疫情期间，已督促当地供电企业针对实际情况予以办理，用户通过微信的方式，提供相关资料，为其将错交电费退回至其银行卡上，用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | [国网河南省电力有限公司信阳供电公司](https://www.tianyancha.com/company/2328021083%22%20%5Ct%20%22https%3A//cn.bing.com/_blank) | 信阳市固始县群众反映，2月12日13:40左右当地停电，包含红绿灯，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。用户反映的2月12日当地包含红绿灯停电是由于线路跳闸故障停电，当地供电企业第一时间进行抢修并及时恢复供电。已督促当地供电企业加强线路维护，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市长沙县群众反映，当地工业园在1月8日14:00停电，电费交到电力局，联系95598供电服务热线及电力局反映，总告知正在维修，但问题一直未解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。1月8日用户所在线故障停电，经查是由于开关站过流导致柜体烧毁，经过抢修，1月9日下午合闸送电，用户恢复供电。已督促当地供电企业加强设备运维，强化故障抢修效率，提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 湖南郴电国际发展股份有限公司郴州分公司 | 郴州市苏仙区群众反映，2019年11月左右郴电国际在人行道上挖了三个坑，影响出行且存在安全隐患，联系96595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。用户所称地点因农网改造项目施工，开挖两个杆洞，临时设置的安全防护围挡未符合标准，确实存在一定安全隐患。已督促当地供电企业进行整改，消除防护围挡存在的安全隐患，完成改造工作后及时恢复路面。用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 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，高压线经过其家房屋上空，但高压线无绝缘皮，存在严重安全隐患，此现象已有5年以上时间，多次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。用户所反映的经过其上空的线路实际为低压电路，之前因有1米多跳线存在破损，已对其进行了更换。但用户表示不满意，应将整条低压线路更换。经协调，当地供电企业将约100米线路进行了更换。用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网四川省电力有限公司达州供电公司 | 达州市宣汉县群众反映，其居住地持续3年低电压，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。现场实测用户电压为187.5伏，确实存在低电压问题。当地供电企业表示待当前疫情结束后，计划新建一条10千伏线路，待竣工投运后，对该地区进行更换线缆、增设变压器、调整负荷等方式，有效提升到户电压。用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司凉山供电公司 | 凉山彝族自治州雷波县群众反映，其居住地频繁停电已持续3个月时间，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10千伏线路近3个月共计发生3次故障跳闸导致停电。当地供电企业已将该台区原有的400安的剩余电流断路器更换为630安，增强供电可靠性；同时还将加强电力设施巡视检查工作力度，减少停电次数。用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市广安区群众反映，2019年12月实际使用26元电费，但电工向其家人收取28元电费，但未给其家人开具发票，其再次向供电所索要发票时，电工告知其没有交纳电费，联系当地供电企业服务热线无人接听。请求给其开具电费发票。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员责任意识及服务意识不到位，在12月3日抄表时和12月14日在营业厅收费时，重复收取用户家12月电费，且未能及时进行核实退还，引发投诉。当地供电企业已向用户解释原有服务热线已停用，告知新的供电服务热线号码96503，同时重复收取的电费进行退还并道歉。用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市嵩明县群众反映，其居住村庄2019年12月25日16:00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。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。由于当地供电企业线路运维不到位、故障信息传递不到位、客户服务工作管理不到位，导致抢修复电时间较长。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，当天恢复供电。同时制定措施，提升故障抢修能力，加强线路运维及管控水平，切实保障供电可靠性，并对相关人员进行了考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市威信县群众反映，当地近5天频繁停电，2019年12月16日14:00再次停电，一直未恢复供电，联系95598供电服务热线反映未解决，请求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26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，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，并对相关人员进行了考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 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，其居住地1个月停电2、3次，频繁停电现象持续1、2年，联系当地供电企业告知线路故障，一直未解决，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2019年停电13次，均为故障停电，1月22日因客户产权设备故障再次引发该用户家中停电。已督促供电企业加强线路巡视检查，全力排查整改隐患缺陷，切实加强停送电信息传递，确保用户用好电。用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 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，当地近3年持续低电压，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。用户所在地确实存在低电压问题，因当地供电企业内部管控不到位，未能按计划于2019年12月将改造项目投运。经督促，当地供电企业采取临时措施解决了用户反映的问题并对相关人员进行了考核，同时加快农网升级改造进度，有序开展复工复产，切实解决低电压问题，确保用户用好电。用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 贵州万峰电力股份有限公司 | 黔西南布依族苗族自治州兴义市群众反映，其居住地1月24日21:30左右开始停电，多次联系当地供电企业及96668供电服务热线，电话均无人接听，希望尽快恢复供电，解决电压不足问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所述低电压问题确实存在，1月24日，受大雪天气影响，导致用户家中停电。已督促当地供电企业学习借鉴95598热线管理方式，适当增配人工坐席，畅通用户诉求渠道。按照政府有关要求，一手抓好疫情防控，一手抓好项目复工复产，确保2020年农网升级改造计划按期及时投运，切实提高供电质量，保证用户用好电。用户对处理结果表示满意。 |
| 58 | 国网贵州省电力有限公司铜仁供电公司 | 铜仁市思南县群众反映，当地1月24日14:30左右停电，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。1月27日当地相继出现大雪凝冻等极端天气，加之疫情影响，多地用电负荷出现大幅增长，致使台变低压综合配电箱内空开过电流跳闸，引起用户家中停电。停电后，当地供电企业立即派出5人赶到现场，并及时对此次故障进行了处理，于1月24日13:50分恢复该台区供电。已督促当地供电企业进一步加强负荷管理，并向用户解释说明有关情况。用户对处理结果表示理解。 |