**附件：2020年3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 | 国网天津市电力有限公司静海供电公司 | 天津市静海区某群众反映，当地近2个月频繁停电，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。用户所在村正在进行农网升级改造工程，导致停电次数增多。已督促供电企业加快工程进度，合理安排施工时间，缩短工期，争取提前竣工，减少停电对群众生产生活的影响。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 2 | 国网河北省电力有限公司沧州供电公司 | 河北沧州某群众反映，其所在区域1月24日16:00开始大面积停电，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，反映事项部分属实。因用户产权的箱变避雷器被击穿导致故障停电，查找故障点困难导致线路故障时间长。当地供电企业经抢修后于当日晚22:44恢复送电。已督促当地供电企业加大线路巡视力度，及时抢修群众报修故障，确保群众用电质量。经与用户沟通解释有关情况，用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司石家庄供电公司 | 河北石家庄某群众反映，其居住小区因电压不稳造成大面积停电，导致多户漏电保护器损坏，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快维修漏电保护器。 | 经调查，反映事项部分属实。因当地供电企业没有查询到涉及投诉人小区故障停电记录、计划停电记录，未见涉及投诉人处小区供电设备异常，因此判断投诉人用电处漏电保护器损坏不是由电网故障原因造成。后当地供电企业走访投诉人小区，了解到多户更换了主开关的过失压脱口器，由于其他线路故障导致投诉人小区供电线路电压下降。已协调当地供电企业联系保险公司启动理赔手续，依据有关规定为投诉人更换故障开关。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 | 河北唐山某群众反映，其居住小区2月9日23:00停电一直未恢复，多次联系95598供电服务热线反映均未解决。请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。2月9日23:31，用户所在线路发生故障，该线路为架空电缆混合线路，设备规模大、所带用户较多，造成较大范围停电。为提高抢修速度，减少停电时间，当地供电企业同时派出三个专业班组全面故障排查，由于当夜大雾弥漫，天气条件恶劣，再加上疫情期间局部场所封闭无法进入，造成进一步排查工作受阻，后于10日14：38恢复供电。已要求供电企业加强线路日常巡视力度，及时抢修群众报修故障，确保群众用电质量。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电局 | 内蒙古呼和浩特某群众反映，2018年上半年个人分布式光伏发电并网后，补贴一直未收到，联系供电企业，告知未上报，如现在上报会执行2020年补贴标准，要求尽快解决补贴问题。 | 经调查，反映事项部分属实。投诉人2018年5月完成备案及并网相关流程，符合执行国家有关文件规定，但报送传输过程中因网络原因数据丢失，导致信息漏报，未能及时享受规定补贴电价。供电企业已正式补报报告，待自治区发改委将补贴资金下达后，保障投诉人按照国家政策要求享受到补贴。 |
| 6 | 内蒙古电力（集团）有限责任公司乌兰察布供电局 | 内蒙古乌兰察布某群众反映，自2019年4月左右，开始出现交费后不能立刻恢复供电的情况，需要电工手动操作后才能恢复，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。希望尽快解决问题。 | 经调查，反映事项部分属实。投诉人所处台区终端与表计通信一直较弱，导致该台区用户缴费后不能自动恢复供电的情况多次发生，需通过台区经理手持终端机到现场处理。经协调，供电公司将该台区列入2020年城网优先整改计划，待疫情好转后对该台区进行计量改造，彻底解决问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 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供电公司办理更名。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。 |
| 8 | 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，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。 |
| 9 | 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供电服务热线反映未解决。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。供电公司于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，供电公司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。已将有关情况与用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 10 | 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，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。用户所在地近2个月内共停电4次，其中用户自维设备故障停电1次，供电公司线路故障停电3次。经督促，当地供电公司计划于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，已将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 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，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。希望供电公司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，供电公司催费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，未满足相关停电催费的规定。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。已要求当地供电公司进行整改，进一步加强停电管理，提高服务水平，并对相关工作人员进行考核。已将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市南岗区群众反映，2019年12月11日自家不明原因停电，联系95598供电服务热线，答复因电表与邻居电表串表导致，并需要补交600元电费。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日供电公司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满意。 |
| 13 | 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，联系当地供电企业反映未解决。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，当地售电企业已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。 |
| 14 | 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月份并网，合同规定按月结算电量，但补贴及2019年9月之后电费一直未收到，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。当地供电公司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，供电公司已于2019年年底前完成9-12月光伏上网电费的结算，将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 15 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市长安区群众反映，2月27日12:00其居住村庄停电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电。 | 经核实，反映事项属实。2月27日，用户所在地供电线路隔离开关跳闸导致停电，又因天气影响，该线路自动化控制箱航空插头进水造成二次短路故障停电，后经工作人员抢修18:50恢复正常供电。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。 |
| 16 | 国网陕西省电力有限公司咸阳供电公司 | 咸阳市秦都区群众反映，2019年9月统一更换电表，2020年2月21日第一次收到电费单，提示2019年9月至2020年2月共计146.5元电费，但其房屋租户1月份已经退租，电费与实际情况不符，联系95598供电服务热线反映未解决。希望解决电费问题。 | 经核实，反映事项属实。该小区属于户表改造小区，2019年9月23日更换电表，但一直未验收和抄表核算。2020年2月供电企业为用户进行第一次抄表并发送欠费信息，因供电企业原因造成抄表时间滞后，造成用户家租户退租搬离未结算电费。已督促当地供电企业与用户沟通协调，解决该用户在换表至今的欠费问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 17 | 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，其居住地频繁停电持续3个月，3月12日11：00左右再次停电，联系95598供电服务热线未解决。请求尽快解决频繁停电问题并恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。该户所属线路3月8日以来发生3次停电情况。当地供电企业组织巡视反复排查发现线路存在危急缺陷，停电进行抢修处理后，整条线路供电恢复正常。已督促当地供电企业将有关情况向用户解释说明，并进一步加强线路巡视力度，对存在的隐患、缺陷及时进行处理，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。 |
| 18 | 国网上海市电力有限公司市南供电公司 | 上海市徐汇区群众反映，其居住地以前是每个月3日或4日抄表，现因疫情严重2月份抄表时间改为20日，25日下发电费账单，但电费账单上规定29日之前必须交清电费，3月1日用户去邮局交纳电费告知已过期无法交纳，联系95598供电服务热线未解决。希望针对抄表时间延迟但交费时间未延迟作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因疫情原因2月电费账单存在延迟发放的情况，因2月29日与3月1日邮局系统升级原因，故用户在邮局代收点无法支付该笔2月电费。已督促当地供电企业为用户补寄了缴费期限为3月15日的2月电费账单，并进一步提高主动服务意识、做好第三方服务平台沟通工作。用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 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，其居住村庄附近有一台供电局产权变压器，从变压器接出的线路距离地面太近，变压器下方配电箱里面没有跳闸装置，且配电箱箱体损坏，已经下沉，使用木棍支撑，已有1年时间，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。希望尽快解决此安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。支撑配变的高压电杆是20年以前安装的，按照以往安装标准施工，配电箱对地高度低于现在新安装配电箱对地高度。后期配电箱被车辆撞击倾斜，箱体损坏，当地供电企业维修不及时，造成配电箱固定的不牢固，配变漏保出现烧坏。当地供电企业已制定计划对配电箱进行维修，确保配变漏保运行正常。同时制定配变和配电箱进行升高方案，配变和配电箱升高工作计划2020年5月31日前完成，彻底消除设备存在的缺陷。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。 |
| 20 | 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，其居住村庄低电压持续10年，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。该台区供电半径大，导线线径细，载流量不足，又因在春节期间用电负荷激增，导致低电压问题。已督促供电企业将该台区列入2020年自筹项目进行改造，预计2020年底前完成。用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司淮南供电公司 | 淮南市寿县群众反映，用户于2019年9月申请三相电，当地供电企业受理后，工作人员一直以没有电表为由，不给其安装，联系当地供电企业反映未解决。希望尽快安装电表，并对工作人员推迟不安装电表做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户于2019年9月4日咨询申请报装所需材料，工作人员告知其需要提供“营业执照、身份证复印件”申请即可。2020年1月16日用户办理报装时，工作人员告知其需要政府部门出具土地所有权、土地使用权证明，即在用户申请上加盖所在村委会公章，故造成用户认为政策变更。针对业扩报装体外流转、供电方案答复、设计审核、中间检查、竣工检验、现场装表等未按规定时限办理的情况，已督促当地供电企业予以整改，尽快为用户做好电表安装工作，并进一步提升用电报装服务质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司宿州供电公司 | 宿州市泗县群众反映，自家电表箱在2015年夏季至2020年3月一直未上锁，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求针对长时间未解决电表箱上锁问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因台区客户经理工作疏忽，用户处表箱确实未上锁，但具体时间无法查明。已督促当地供电企业对涉事人员进行考核，并进一步加强电表设备巡视维护工作，及时解决群众反映的相关问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 23 | 南方电网广东电网有限责任公司韶关供电局 | 韶关市始兴县群众反映，其居住小区和周边多个小区均在1月24日22:30停电，22:35恢复，23:00再次停电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快恢复供电并针对除夕停电给出合理答复。 | 经调查，反映事项部分属实。1月24日22:30左右，当地遭遇强对流天气，局部雷雨大风，造成7回线路故障。当地供电企业安排故障巡线，因当晚一直中雨并伴有雷电，无法确定故障点，1月25日10:20，运维人员发现线路断线，向调度申请转供，12:13完成转电运行正常，用户所在小区也已复电。已督促当地供电企业统筹调配服务资源解决停电问题，并将有关情况向用户解释说明。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清远供电局 | 清远市英德市群众反映，2019年11月和12月交纳电费后，未开具电费发票， 2020年1月7日通过微信交纳3552.88元电费，已扣费但未到账，联系95598供电服务热线反映未解决。请求解决未开具电费发票及交费后未到账问题。 | 经调查，反映事项部分属实。1月7日，用户通过微信缴纳了12月电费，当时微信扣费系统升级，该用户在微信缴费后，营销系统仍为欠费状态，因此无法开具电费发票。后将问题反馈至系统维护厂家排查处理，为微信系统与供电企业系统对接问题导致没有到账。已督促供电企业为用户核对到账电费及开具发票，并向用户解释说明有关情况。用户对处理结果表示满意。 |
| 25 | 南方电网广东电网有限责任公司阳江供电局 | 阳江市阳春市群众反映，2019年3月发现树枝压到电线上，联系工作人员处理后，2020年1月3日树枝再次压到电线上，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。经现场查看，确实有竹子压住低压线路，存在安全隐患问题，原因为当地进行新农村建设，村民砍伐竹子搭挂在线路上，当地供电企业对竹障进行了清理，线路安全隐患已消除。已督促当地供电企业进一步加强线路巡视力度，排除安全隐患，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 南方电网广西电网有限责任公司贵港供电局 | 贵港市桂平市群众反映，其家电表线路老化且绝缘皮破损，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。请求尽快更换线路解决此安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年2月以前，用户家人向反映自家电表线路老化且绝缘皮破损，当时供电企业工作人员未认真做好记录上报，造成电表线路一直未整改，残旧线路部分出现脱皮烧焦情况。经协调，当地供电企业于2020年1月16日到现场更换部分胶皮破损、烧焦线路，消除低压线路安全隐患。已督促当地供电企业进一步加强线路巡视力度，排除安全隐患，并将有关情况向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 27 | 广西新电力投资集团有限责任公司恭城公司 | 桂林市恭城瑶族自治县群众反映，其居住地频繁停电持续2年，联系当地供电企业未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年下半年农网改造工程较多，加之多轮强降雨等极端天气造成断杆3条，断路器损坏2台，树木压线路5处，线路故障停电频繁，抢修时间长。已督促当地供电企业加快工程施工，对全线路走廊树木砍伐清理，筹措资金改造农网，加强供电设备设施维护管理。用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 广西桂东电力股份有限公司贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，其居住地低电压只有90伏，频繁停电持续20多年，联系当地供电企业和966068供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压及频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该台区自一期农网改造至今已近20年，用户在供电线路末端，当地供电企业已将台区列入2020年农网改造项目。因大量人员返乡、农村用电时间相对集中以及极端天气影响，高峰期负荷急剧攀升，线路末端用户电压偏低， 1月25日至27日用户供电线路开关过负荷跳闸停电3次，故障停电1次。已督促当地供电企业制定错峰用电措施，加强设备运维，并向用户告知农网项目进展，宣传错峰及安全用电。用户对处理结果表示认可。 |
| 29 | 山西地方电力公司浦县分公司 | 临汾市蒲县群众反映，该村2月24日至3月2日频繁停电，且停电不提前通知，联系96598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。因用户所在线路受天气影响导致接地，故障停电。共发生3处，经抢修已恢复正常供电。针对该线路所带大工业用户较多、负荷较重问题，已督促当地供电企业整改，一是加强整条线路的巡视力度，及时排除停电隐患，二是要求该条线路所有大用户进行内部隐患排查，及时发现问题，及时整改，解决用户侧线路故障，三是对负荷较大，频繁停电用户侧加装智能开关来缓解整条线路的停电频次，四是尽快上报整改计划，组织完成整改,彻底解决频繁停电问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 30 | 国网山西省电力有限公司朔州供电公司 | 朔州市山阴县群众反映，该村3月2日13:00停电，一直未恢复，联系当地供电企业反映未解决。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。3月2日,用户所在线路因大风导致全线路停电，经抢修于2日18:29恢复供电。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，减少停电次数，不断提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 国网山西省电力有限公司运城供电公司 | 运城市永济市群众反映，该村供电线路老化导致低电压3年, 联系当地供电企业反映未解决。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地处于低压线路末端，离负荷中心达720米，由于近年来居民生活用电负荷增速太快，导致该台区用电高峰期岀现线路末端用户低电压现象。针对该地区供电线路较长，供电半径大，容易出现低电压问题，已督促当地供电企业立即进行线路改造，缩短供电半径，满足居民用电需求。改造工作已于2020年3月10日完成，低电压问题得到解决。用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 国网山东省电力有限公司泰安供电公司 | 泰安市岱岳区群众反映，当地近5天频繁停电，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。用户所在地近期因雨雪天气导致线路开关跳闸停电2次，当地供电企业停电检修更换变压器后恢复送电。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。 |
| 33 | 国网山东省电力有限公司烟台供电公司 | 烟台市长岛县群众反映，2月15日18:00其居住地因电塔故障导致停电，一直未恢复，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，反映事项属实。当地近期因雨雪恶劣天气，造成线路故障停电。当地供电企业组织进行排查，因检测设备和人员力量条件不足，船只无法通航，无法立即进行有效排查和维修，通过启用微电网两台柴油发电机暂时恢复居民用电。后经全力抢修于18日全面恢复送电工作。已督促当地供电企业加强线路设备的维护，进一步提高供电质量，并做好突发情况应对准备工作。用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 国网甘肃省电力公司陇南供电公司 | 陇南市武都区群众反映，3月3日3：00左右用户发现当地停电，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。3月3日04:31用户所属线路故障停电，因当天降雪，工作人员于天亮雪停之后对线路进行巡视排查，发现故障后于3月3日13:16分恢复供电。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，同时制定措施，加强综合停电管理，提高线路运维水平。用户对处理结果表示满意。 |
| 35 | 国网甘肃省电力公司白银供电公司 | 白银市白银区群众反映，白银区供电公司在3月12日通知其小区物业，小区进行春检，在3月13日8:00至16:00停电，但3月13日凌晨零点便停电，导致地库卷帘门无法打开，影响小区居民出行。希望针对供电公司未按规定时间停电给出合理答复。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业原计划于3月13日09:00至13:00对该小区供电线路进行停电检修，为减少停电时间，临时决定在3月13日00:00至00:02对立交桥开闭所进行负荷转移，停电瞬间小区配电室失压跳闸，恢复供电后小区配电室仍处于跳闸状态，需进行手动恢复，直至3月13日08:30还未恢复供电。针对未将停电信息调整时间通知小区的问题，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，同时制定措施，加强综合停电管理，提高线路运维水平，切实保障当地供电可靠性，并对相关人员进行了考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 36 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州广河县群众反映，其家门口的两根电线杆破损，存在安全隐患，联系当地供电企业告知会给其更换，一直未处理，3月当地进行农网改造，并未更换电线杆，且施工队将电线架设在其家墙壁上，墙壁已有裂痕，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快更换电线杆并将自家墙壁上的线路移到新电线杆上。 | 经调查，反映事项属实。用户家墙外有两根旧电杆，施工人员将进户线安装在旧电杆上，用户认为存在安全隐患要求立新杆。经协调，3月14日完成新杆立杆工作，因旧电杆线路正在运行，预计5月30日前完成旧线路、旧电杆拆除，彻底解决用户实际问题。已督促当地供电企业将有关情况向用户解释说明，对此用户表示满意。 |
| 37 | 国网新疆电力有限公司阿克苏供电公司 | 阿克苏地区温宿县群众反映，当地统一进行煤改电，设备已安装完成，2019年11月18日用户向温宿县电力公司申请安装电表，但一直未装表，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快安装电表通电。 | 经调查，反映事项属实。用户申请电采暖新装用电业务受理后，因当地大力推广电采暖，受电网网架结构影响，为保障居民的基本生活用电及重要设施、场所的正常用电，当地供电企业根据目前电网承载能力及用户申请的先后顺序进行装表送电，造成用户未能按时装表送电。已督促当地供电企业对申请电采暖用户立即开展摸排工作，对无其它采暖方式取暖的用户，增派施工力量，优先进行电网改造，增加承接能力，加快报装进度。用户对处理结果表示满意。 |
| 38 | 国网浙江省电力有限公司庆元供电公司 | 丽水市庆元县群众反映，其居住地每天晚上频繁停电，持续1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因路灯漏电，导致配变低压设备故障，引起线路跳闸。已督促当地供电企业配合村委处理路灯漏电问题，消除故障，彻底解决频繁停电问题，并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。 |
| 39 | 国网浙江省电力有限公司慈溪供电公司 | 宁波市慈溪市群众反映，电费账单的户名及地址登记错误已有半年，向抄表员提出更改，工作人员答应帮其更改，但一直未更改，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快更正地址及户名。 | 经调查，反映事项属实。用户在电费账单中发现门牌和户名有误，向抄表人员提出更改信息的要求，当时抄表人员答应为其修改，但因工作衔接有误，导致一直未更改。已督促当地供电企业对抄表人员未及时处理的问题向用户说明情况，并通过上门服务，根据提供证件及现场核查，已在系统中将投诉人的地址门牌和户名均修改正确。用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 国网浙江省电力有限公司宁波供电公司 | 宁波市海曙区群众反映，其居住小区频繁停电持续半年，多次联系95598供电服务热线反映未彻底解决。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。西城春天小区最近一年来4次停电，其中2次故障停电，1次计划停电，1次米娜台风影响停电。已督促当地供电企业高度重视多次停电情况，查找并消除故障停电隐患，积极做好计划停电时期的停电通知。一是将小区供电线路改造工程列入2020年的城网改造项目；二是开展停电主动通知工作，在发生停电时，通过短信、微信等方式向辖区内涉及停电的客户进行告知。用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网江苏省电力有限公司南京供电公司 | 南京市鼓楼区群众反映，2019年9月前往南京石头城115号营业厅办理停止代扣代缴业务，但因工作人员工作失误，未及时在系统删除该账户，2020年1月份从用户账户扣除30多万元电费，联系95598供电服务热线反映未解决。希望尽快退还电费并删除账号。 | 经调查，反映事项属实。已协助用户联系当地供电企业尽快完成用户的退费及缴费信息变更事宜，并要求供电企业加强管理，提高工作责任心，避免再次出现因工作差错给用户带来经济损失。已将处理结果告知用户，用户表示供电企业已完成退费，并对处理结果表示满意。 |
| 42 | 国网江苏省电力有限公司扬州供电公司 | 扬州市江都区群众反映，2020年2月8日左右用户发现自家断电情况下每天仍会产生5度电，联系当地供电企业拆表校验，发现电表计量有误，但一直未处理，联系95598供电服务热线反映未解决。请求确定电费异常时间并退还多收取电费。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业于2月24日已告知用户电表检测结果及退补电费方案，但用户坚持要求从电表安装日开始进行电费退补。故供电企业提出由第三方电表生产厂家重新鉴定的处理方式，并约定4月30日前出具厂家鉴定结果。已督促当地供电企业做好解释工作，依据公平公开公正的原则将电表鉴定结果告知用户。用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 国网河南省电力有限公司安阳供电公司 | 安阳市内黄县群众反映，3月4日用户到当地供电营业厅交纳农田灌溉电费，营业厅工作人员告知3月5日9：00至12:00办公期间可以办理，用户3月5日到营业厅办理充值，被告知需村电工代其办理，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对工作人员不给老百姓办理业务作出解释。 | 经调查，反映事项属实。因2月初积极响应疫情期间做好供电服务的要求，为避免用户办理业务时在营业厅大量聚集，引起交叉感染，3月4日上午用户到供电所缴费，工作人员告知其目前缴费用户太多，可将电费卡交给客户经理代为办理，对于紧急业务，需佩戴口罩在供电所院内排队办理业务，且保持人与人间隔一米距离。因当日缴费用户太多未能及时办理业务，后于3月5日上午又到供电所完成农排卡缴费。已督促当地供电企业向用户做好沟通解释，主动做好疫情期间的供电服务工作。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 | 南阳市宛城区群众反映，当地在2月27日00:00左右停电，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。 | 经调查，反映事项属实。2月27日凌晨当地供电线路出现故障，巡视发现开关跳闸，因该地区一直在下雨刮风，并且因疫情原因道路封堵，只能采取徒步方式进行巡视，导致巡视抢修工作缓慢后于11:31恢复供电。已督促当地供电企业进一步加强线路巡视，并将有关情况向用户解释说明，用户对疫情期间抢修的困难表示理解，对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司濮阳供电公司 | 濮阳市范县群众反映，通过村民微信群得知交100电费送100电费的活动，2月22日用户通过微信交纳100元电费，当时电表里有90元电费，交纳后变为290元电费，但是3月9日通过微信查询只剩余120元电费，自称是返还的100元电费被扣除，联系95598供电服务热线反映未解决。希望针对返还的费用再次被扣除给予答复。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业内部系统未升级，导致用户交纳电费扣费出现错误，经检查已排除系统问题，将用户电费予以返还。已督促当地供电企业加强内部管理，保障收费系统稳定，进一步提高供电服务质量，并向用户做好解释工作。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 | 信阳市固始县群众反映，其居住村庄低电压持续6年，联系95598供电服务热线和当地供电企业反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电半径过大，导致低电压。目前采取对变压器档位进行调整，平衡该台区三相负荷的措施，临时解决低电压问题。已督促当地供电企业制定后续整改措施，将台区改造项目已列入计划，预计2020年3月下达资金后进行施工改造，解决用户处电压低问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市衡阳县群众反映，其居住地主线路老化多年，经常起火，存在安全隐患，联系95598供电服务热线反映未解决。请求更换新线路解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路1月24日因电缆烧坏、起火引发故障停电。已督促当地供电企业加强线路设备运维，减少停电次数，消除安全隐患，不断提高供电质量。用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 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，当地近3年每逢春节期间就停电，1月23日22:00左右停电，一直未恢复，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。用户所在地因雷雨天气导致故障停电。已督促供电公司建立该线路、台区隐患档案，逐台区、逐线路进行消缺。结合集中巡视、集中检修、通道治理、分支开关安装、带电作业等多项手段，精准解决线路跳闸问题，3月底前已完成全线集中巡视工作，同时开展集中检修方案编制，对有关责任人进行了经济处罚。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，其居住村庄近1年多持续低电压，联系当地供电企业反映未解决。请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户位于供电线路末端，且供电半径过大，春节用电高峰期间确有低电压现象。已督促当地供电企业加强错峰用电宣传，将该户纳入配网运维系统跟踪电压情况，同时计划在2021年春节前进行整改，以解决当地用户低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市祁阳县群众反映，1月24日17：00开始停电，已连续3年每到春节就会停电，联系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。1月24日因春节期间用电负荷猛增，用户线路烧断停电，且近3年春节都存在频繁停电问题。已督促当地供电企业进行整改，一是计划更换承载能力更强设备，二是新增配电台变，三是推进农网改造，计划将用户台区纳入2020年度配网改造计划，以求更好的解决用户所在区域春节停电问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 四川乐山电力股份有限公司 | 乐山市犍为县群众反映，其居住地低电压持续10年，联系当地供电企业反映未解决。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，该地区确实存在低电压问题。当地供电企业表示已将该村纳入2020农改计划，待计划下达后立即实施，若计划未能如期下达，将自投资金实施低电压治理，预计2020年内完成。用户对处理结果表示认可。 |
| 52 | 国网四川省电力公司内江供电公司 | 内江市威远县群众反映，当地在3月19日8:00左右突然停电，而用户要上网课急需用电，联系95598供电服务热线反映未解决。希望能尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。3月19日1：20，当地受大风等恶劣天气影响，10千伏线路发生故障，导致用户所在区域停电。当地供电企业立即开展故障巡查，但由于该线路地处农网山区，故排查用时较长，于当日18:29 排除故障恢复供电。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。 |
| 53 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 宜宾市筠连县群众反映，其居住村庄已持续低电压1年多时间，联系当地供电企业反映均未解决。希望能尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在村组用电负荷较高，变压器末端用户存在低电压问题。当地供电企业计划在该村组新增一台50千伏安的变压器改善电能质量，解决低电压问题。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。 |
| 54 | 南方电网云南电网有限责任公司迪庆供电局 | 迪庆藏族自治州香格里拉市群众反映，2020年1月收到催缴电费单，为2018年7月至2019年12月的电费，但从2018年6月份之后一直未收到催缴电费通知，导致电费未缴纳，请求营业厅提供2018年7月份至2019年12月份的用电明细，但营业厅告知无法提供，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求更换电表，解决电费异常的问题。 | 经调查，反映事项属实。由于当地供电企业抄表收费工作开展不规范、不到位，2018年6月对该用户实施计量改造后因远程自动抄表故障，长期未抄表，导致电费累积过高。已督促当地供电企业积极联系用户进行沟通解释并致歉，对用户的电表出线、用电设备进行排查并换表，下一步将对电表进行校验同时与用户协商电费补缴事宜，对内部相关人员进行了考核问责。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红河供电局 | 红河哈尼族彝族自治州石屏县群众反映，其居住地低电压已持续1年，现当地已进行农网改造，线路架设完工，但一直未接电，多次联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户居住地由于供电线路供电半径较长出现低电压的问题，2017年当地供电企业就制定措施解决该问题，但由于受到其他用户阻挠，导致改造好的供电线路一直未能搭火送电。已督促当地供电企业积极联系用户进行沟通解释，经供电企业报请当地政府部门协调后，争议双方已达成一致意见，待疫情管控期结束后，当地供电企业将及时组织施工单位进行现场施工搭火送电，以解决低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市会泽县群众反映，当地近2年每逢年三十就停电，联系95598供电服务热线反映未解决。请求尽快解决停电问题 | 经调查，反映事项部分属实。由于当地电网建设水平无法满足春节期间用电需求，为避免负荷激增导致设备、线路故障，当地供电企业开展了春节期间有序限电工作，该用户所处线路受限电影响停电。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，当天恢复供电。同时制定措施，从根本上解决会泽地区季节性过负荷问题，加强线路运维及管控水平，切实保障供电可靠性。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 | 昭通市延津县群众反映，当地频繁停电持续近1年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。请求尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。由于当地电网网架薄弱，加之当地供电企业线路运维不到位，2019年至今共计停电35次，对用户正常生活造成影响。已督促当地供电企业积极联系用户对停电原因进行了解释说明，同时制定措施，加强综合停电管理，提高线路运维水平，切实保障当地供电可靠性，并对相关人员进行了考核。用户对处理结果表示满意。 |
| 58 | 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，其居住地自1月24日起频繁停电，2月5日9:00再次停电，一直未恢复，电费交到当地供电企业，多次联系均告知是突发故障，联系95598供电服务热线告知2月5日22:00恢复供电，对此不认可。请求尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。1月24日至2月5日，用户所在地累计停电3次，其中1次为极端天气导致，2次为用户产权设备故障引发。已督促当地供电企业制定整改计划，及时开展高故障线路的巡检巡视，强化对用户自有产权设备的隐患排查工作，同时畅通用户停送电信息获取渠道，保障群众可靠用电。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 | 毕节市大方县群众反映，2018年10月份左右申请安装电表，但一直未安装，也未说明具体原因，2020年1月份联系95598供电服务热线告知2月21日之前给其安装，但无人处理，再次联系95598供电服务热线又告知6月30日之前给其安装，用户不认可。请求尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户向当地供电企业申请用电，因内部管控不到位，导致该用户所在的配电网延伸项目进展迟滞，引发投诉。已督促供电企业有序开展复工建设，项目于2月23日竣工投运，用户装表接电业务已完成。当地供电企业相关责任人员被处经济考核。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贵阳供电局 | 贵阳市观山湖区群众反映，其居住地频繁停电持续1个多月，向当地供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决，电费交到南方电网。请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区1月25日至2月21日共计停电3次，均为故障停电。已督促当地供电企业强化对薄弱线路的巡视巡检，加强疫情期间供电设备的特巡特维，有序推进复工复产，确保群众用电可靠性。用户对处理结果表示满意。 |