**附件：2020年4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** | **被投诉举报单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网天津市电力有限公司蓟州供电公司 | 天津市蓟州区群众反映，其居住小区近2年频繁停电，自2019年9月起多次联系95598供电服务热线问题未彻底解决，恳请尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年至今，用户所在台区由于线路运行环境较为复杂恶劣，部分设备老旧等问题共计停电8次。已督促供电企业将该台区及低压线路纳入项目储备，目前正在进行立项整改准备工作。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 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，在英华中学对面营业厅领取电费普通发票后，需到富民里杨村营业厅办理变更专用发票业务，业务办理不方便，联系95598供电服务热线问题未解决。希望不同业务实现集中办公，方便群众。 | 经调查，反映事项属实。关于客户提出将普票改为专票的业务，在原领取发票的营业厅即可办理。但因工作人员业务不熟，故指引客户到其它地点办理，给客户造成不便。同时，疫情期间，客户也可通过网上国网手机APP等远程渠道办理各类用电业务。已督促供电企业加强对营业人员业务培训，加大“网上国网”宣传推广力度，做好优质服务工作。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电公司 | 邯郸市曲周县群众反映，2013年3月至2020年3月当地农田灌溉用电电费一直由当地供电企业电工收取并提供手写收据。联系95598供电服务热线后，当地供电企业仅提供2018年5月至2019年12月电费发票，且对比电费发票与电工开具的收据发现，多收取其电费2763元。请求当地供电企业提供2013年3月至2018年5月电费发票，退还多收取电费，并就电工开具手写收据事宜进行处理。 | 经调查，反映事项部分属实。客户所述电工王某于2017年10月退休后，由当地供电企业台区经理常某私自委托代收用户所在地电费，在2018年5月到2020年1月期间多收取用户电费2763元。当地供电企业已对台区经理常某不履职行为做出处理，禁止王某参与代收电费，并退还多收取用户电费，后续当地供电企业将开展专项检查，对履职不当、渎职失职等行为进行严肃处理。但用户2013年3月至2018年5月期间电费，为其使用村内产权机井的电费，电费交于村内机井负责人，供电企业无法提供票据。已将有关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张家口供电公司 | 张家口市怀安县群众反映，其2019年1月向当地供电企业报装用电，3月安装电表时错挂位置，自已交费却无法用电，联系95598供电服务热线后，工作人员承诺为其安装新电表，但一直未安装，且服务态度恶劣。恳请退还多交电费，实现正常用电。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业人员检查发现用户处表计挂错位置，导致无法正常用电。现已退还错收电费，调整电表后，用户用电正常。同时，供电企业工作人员已上门致歉，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 5 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市甘井子区群众反映，2月18日当地供电企业抄表人员通知其在2月25日前必须交纳电费，且服务态度不好。但因疫情期间公司未开门，无法拿卡到营业厅交费。2月25日下午供电企业就在其公司门口玻璃上张贴催费单，且无法清除。请求清除催费单，并咨询疫情期间能否延期到营业厅交费。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2020年2月电表欠费，因电表故障，欠费后没有跳闸停电，抄表员根据工作需要上门张贴催费单催费。供电企业工作人员已将张贴催费通知单清理干净，待下月电费发行后启动换表流程。同时，该用户符合疫情期间申请缓缴电费的政策条件，可申请延缓缴纳电费。已督促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。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司营口供电公司 | 营口市大石桥市群众反映，5、6年前自家三相电停电后被告知不予供电。2019年10月联系95598供电服务热线反映，答复可于2020年1月为其重新免费安装电表，但一直未解决。2020年2月4日却收到欠费通知单，告知已用电442度，欠费285.18元。恳请尽快解决三相电未通电问题，并就未通电但产生电费给予答复。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业在用户处勘查发现，其电表箱被人为撬开接线用电，导致用户产生电费，已将勘查结果告知用户，用户表示理解，并同意缴纳这部分电费。对于三相电未通电的问题，属供电企业产权的线路已安装并通电，用户产权的线路需要用户自行承担，待建成后供电企业将免费提供并安装电能表。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 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市洮北区群众反映，其在疫情期间一直未营业，但在2月13日收到欠费3000多元的短信通知。联系95598供电服务热线，告知属供电企业系统原因导致，无需要交纳。但其要求调取2012年至2020年期间交费记录和用电清单，当地供电企业告知只能调取一年内信息。请求调取2012年至2020年期间用电清单，并对系统原因造成欠费3000多元的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年2月13日因当地供电企业采集系统数据溢出，导致用户收到错误的欠费短信，供电企业已向用户解释说明。同时，已告知用户可携带身份证明材料到当地供电营业厅打印用电详单及缴费明细。用户对处理结果表示满意。 |
| 8 | 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，其居住村庄频繁停电已有3年。当地2018年已进行农网改造，但架设的新变压器一直未接电使用，多次联系95598供电服务热线及当地供电企业未解决，希望尽快投入使用新变压器，解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户所在线路2002年建设，线路状况较差，遇刮风下雨存在频繁停电现象。用户所在地3年内停电43次，其中供电企业设备检修及故障导致停电8次，用户产权设备故障导致停电35次。当地供电企业于2018年11月开始线路改造，但因改造涉及面广、范围大、施工难度大，线路一直未改造完成，新变压器未投入使用。原计划2020年2月1日前对该台区进行的后期改造，因疫情原因暂停，现计划在疫情结束后第一时间对该台区进行改造，尽快将新变压器投入使用。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市香坊区群众反映，其所在小区频繁停电持续2年，近一周已停电3次，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区之前为临时基建状态，2019年9月小区转正式用电后，至今共停电6次，其中供电企业责任停电4次，非供电企业责任停电2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，同时按规定对相关责任人通报批评及经济处罚。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | 渭南市蒲城县群众反映，其于2018年10月5日与当地供电企业签订光伏发电合同，合同约定结算周期为1个月，一直未结算电费。合同未写明电价，供电所之前告知按照0.55元/度结算，但2018年5月31日起应按0.7元/度结算，联系当地供电企业未解决。请求按照0.7元/度尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年9月26日申请安装光伏，因当时补贴政策未明确，故合同中未写明电价及结算周期，与用户商定待补贴政策明确后一并结算。依据国家电价执行相关文件政策，用户电价自2018年10月5日起，执行0.3545元/千瓦时，自2019年7月1日起，除0.3545元/千瓦时电价外，增加财政补贴0.18元/千瓦时，5月份将完成上网电费及补贴电费结算。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 11 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市灞桥区群众反映，其居住村庄频繁停电持续1个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知因线路老化导致故障停电，但未彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地于2020年3月1日至4月15日期间停电9次，均为故障停电。已督促当地供电企业对管辖范围内线路进行全面巡查，配合修树、更换自动化开关、驱鸟器，并计划更换绝缘线。已将有关情况向用户解释说明，用户表示基本认可。 |
| 12 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市碑林区群众反映，2019年11月3日供电企业为小区更换智能电表，2019年11月3日至2020年3月自家共使用2789度电量，该期间未交纳过电费。2020年3月份通过国网APP交纳之前未交的电费，发现更换电表后的用电量都计算在3月份的用电量里，导致阶梯电价计费过高，联系95598供电服务热线未解决。希望按照正常阶梯电价收取电费。 | 经调查，反映事项属实。2019年11月3日供电企业为用户小区更换智能电表，换表后至2020年3月用户家共使用2789度电量，但未缴纳电费。用户缴费时发现电量电费都计算在3月份的用电量里。供电企业核实用户用电情况后进行了整改并退还用户电费383.25元。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 13 | 国网陕西省电力公司咸阳供电公司 | 咸阳市渭城区群众反映，其家中无人居住，3月20日其家人收到欠费短信，3月23日用户交纳电费，3月30日回家发现停电，冰箱物品损坏。联系供电企业工作人员告知因其家无人，已经人工拉闸断电。对未告知拉闸时间，拉闸前未电话通知，交费后未及时送电等不认可。联系95598供电服务热线及当地供电企业，已经承认是员工失误，但答复无法解决，且工作人员服务态度不好。希望针对服务态度及业务问题给予解释。 | 经调查，反映事项属实。用户小区为合表户新接收改造小区，因用户欠费，2020年3月18日向用户发送欠费短信，3月20日工作人员上门催费，因家中无人，在用户门口张贴欠费通知单。用户于3月23日缴清欠费并预存200元电费，但工作人员疏于查看用户缴费记录，手动断开用户处漏电保护器，导致用户缴费后家中仍然无电。供电企业工作人员已向用户解释说明并与其协商赔偿问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 14 | 国网宁夏电力有限公司银川供电公司 | 银川市永宁县群众反映，其在2019年10月份并网光伏发电，但一直未结算电费，合同约定每季度结算1次，联系当地供电企业未解决，恳请尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户分布式光伏发电项目于2019年10月并网，因2018年6月30日后并网用户上网电价及补贴标准尚未明确，当地供电企业自2019年6月起暂停支付2018年6月30日后并网用户的发电补贴电费。2019年12月底，发改价格〔2019〕761号文件明确了补贴标准，2020年2月供电企业完成了用户补贴电费结算。因疫情影响，4月份完成了用户并网后上网电费及2019年补贴电费支付。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 15 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市蜀山区群众反映，3月31日自家停电，联系当地供电企业社区经理，未提供报障电话，拒绝帮其排查，直接让其自行联系社会电工处理。电工检查告知因电表箱路由器被人为损坏导致停电，维修需200元。希望就社区经理不为其检查复电，以及需自已出资解决电表箱故障问题做出解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员在接听用户电话时主观认为故障原因为用户资产引起，未能及时联系抢修人员上门检查故障原因。经现场勘查，该户停电原因是用户表下空开损坏导致，属用户资产部分。供电企业已与用户协商维修费用问题，并将有关情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 16 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | 六安市舒城县群众反映，其居住村庄线路裸露、老化，一直未农网改造，持续5、6年低电压，多次联系当地供电企业和95598供电服务均未处理，希望尽快开展农网改造解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因供电设施老旧、公变偏离负荷中心等原因造成到户电压低问题。但因为资金问题，尚未进行改造。现已督促当地供电企业，将用户所在台区改造纳入建设项目库，待项目资金下达后第一时间实施整改。在项目下达前，将对台区所有低压干、支线进行摸排，并积极落实运维改造资金，预计在11月份前完成该台区的低压线路改造工程。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 17 | 国网安徽省电力有限公司六安供电公司 | 六安市舒城县群众反映，当地供电企业将自家电表安装在邻居院内，距离其家20米左右。目前，其邻居家房屋已10余年无人居住，成为危房，电表箱破旧漏水，导致跳闸。联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快将电表移到自家附近。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区电表多数为集中安装，前期用户提出移表诉求后，因疫情影响，当地列入维修计划较多，造成更换任务滞后。现已督促供电企业对该户表进行移位并更换线路。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 国网安徽省电力有限公司芜湖供电公司 | 芜湖市无为县群众反映，疫情期间因供电营业网点未正式营业，导致迟交1月和2月电费。2月29日左右缴纳电费时，当地供电企业收取滞纳金，认为违反了3月20日发改委相关文件对中小微企业生产经营所需的用电、用水、用气等确因流动资金，缴费困难，施行欠费不停供，不收滞纳金措施的规定。多次联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决。请求尽快退还滞纳金。 | 经调查，反映事项属实。用户3月1日缴纳，《安徽省发展改革委关于阶段性降低涉农企业生产经营成本等有关事项的通知》（皖发改办价格〔2020〕88号）文件发布于2020年3月2日，前期因该文件未发布，供电企业告知用户需到县疫情控防指挥办开具证明再退还滞纳金。现文件已出台，确实存在处理退还滞纳金服务不及时问题，已督促供电企业按国家相关政策退还滞纳金，并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建始县群众反映，其居住村庄路边木制电线杆严重腐烂，电线距离地面不到2米，存在安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未处理，恳请尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户居住地的四根低压木制电线杆因年久失修，杆跟及杆身腐烂严重，加之进户线下垂对地距离不到2米，确实存在安全隐患。已督促当地供电企业与用户协商，于2019年12月19日制定了整改方案，调整低压线路走向，新组立5根电杆，更换钢芯铝绞线，并将用户进户线、电表及表箱安装规范。同时对相关责任人进行了考核。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，其居住地春节期间停电，持续了3、4年，联系95598供电服务热线和当地供电企业告知是因为负荷大，但一直未解决。希望尽快解决春节期间频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区2019年11月24日至2020年1月24日共停电3次，其中2次为临时消缺停电、1次为树障导致。前几年春节期间，因外来返乡人口增加，用电负荷陡增，确实会出现过负荷停电现象。2019年10月供电企业采取了技术措施，加装分段开关调整负荷，解决了春节期间过负荷停电的问题。已督促当地供电企业及时发布停电信息，加强线路停运管理和设备运行维护。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 21 | 国网湖北省电力有限公司孝感供电公司 | 孝感市孝昌县群众反映，其居住地刮风下雨就会停电，已持续10多年，其中3月26日停电2次，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求当地供电企业及时制定整改措施，加强线路巡视，安排检修计划及时进行处理；针对未改造的支线，尽快申报网改项目；制定5月份检修计划，对发现的缺陷集中处理；加强宣传台区管理员电话和供电所服务电话，提升故障报修反应速度；在用电高峰期，对辖区内高压线路的设备连接部位开展红外测温专项活动等。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司襄阳供电公司 | 襄阳市谷城县群众反映，其居住村庄线路老化，近10年持续低电压，联系95598供电服务热线和当地供电企业反映未解决。希望尽快解决线路老化和低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。已督促当地供电企业立即制定整改措施。供电企业已将用户所属的台区列入2020年低电压改造计划，现物资已招标，待物资到位后，预计在6月30日前进行低电压改造。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 23 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | 吉安市万安县群众反映：当地近10年持续低电压，联系95598供电服务热线和当地供电企业，总告知会进行改造，但问题一直未解决，请求尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区因居住分散，且近两年用电负荷攀升，低压线径过细，部分末端用户存在季节性低电压问题。已督促当地供电企业加快整改，完成了该台区新建项目建设并投运。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 国网江西省电力有限公司九江供电公司 | 九江市九江县群众反映，3月3日通过微信查询自家电费余额为23.5元，3月4日再次查询时发现欠费26.3元，认为国家电网计费系统存在问题，联系95598供电服务热线未能接通，恳请对扣费异常做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户余额不准是因为国家电网实时费控系统测算程序出现问题，造成用户在供电企业营销系统、各个第三方平台（微信、支付宝、网上国网）查询到的电费均是错误的。已督促当地供电企业立即整改，恢复电费实时余额，进一步提高服务水平，并做好解释工作，用户表示认可。 |
| 25 | 国网江西省电力有限公司南昌供电公司 | 南昌市红谷滩区群众反映，3月5日16:30左右一名自称是当地供电企业工作人员上门催交电费，但未出示工作证。该工作人员未经允许给本人拍摄，对此行为不认可，并担心会泄露个人信息，希望尽快删除照片。 | 经调查，反映事项属实。2020年3月5日供电企业工作人员上门催费，由于工作需要，拍摄了上门催费的照片。已督促供电企业立即整改，并做好供电服务工作。目前，供电企业工作人员已经联系用户，当面删除了照片，解释有关情况，并向用户表示歉意。用户表示可以理解。 |
| 26 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市广丰县群众反映，当地近8年每逢年三十就停电，1月24日16:30左右再次停电，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映，未得到解决，恳请尽快恢复供电并解决每逢年三十就停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的停电为故障停电，已于当日18:19恢复供电。已督促供电企业向用户做好沟通解释，并做好供电服务工作，建立常态化的联络机制，用户对处理结果表示认可。 |
| 27 | 国网重庆市电力有限公司丰都供电公司 | 重庆市丰都县群众反映，其居住地电压不稳且低电压，持续2年多，多次联系95598供电服务热线和当地供电企业，一直未解决，希望尽快安装新变压器，解决电能质量问题。 | 经调查，反映事项属实。已督促当地供电企业进行整改，待疫情复工后对用户所在台区开展增容工作，以及在未增容前采取临时措施提高供电电压，同时加强巡视，提升运维水平。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 28 | 国网重庆市电力有限公司南岸供电公司 | 重庆市南岸区群众反映，负责其小区电费收取的工作人员每月10日就开始张贴催费单，而其小区是每月24日才开始收取电费，不应过早张贴催费单，联系95598供电服务热线未解决，请求每月24日后张贴催费单。 | 经调查，反映事项属实。用户反映张贴催费单系供电企业正常工作流程，是为了提醒用户做好缴纳电费准备。当地供电企业表示可以应用户要求，不再对其张贴催费提醒单。 |
| 29 | 国网重庆市电力有限公司石柱土家族自治县供电公司 | 重庆市石柱土家族自治县群众反映，当地近10年持续低电压且频繁停电，虽已进行农网改造，并更换新线路，但一直未给新线路并网通电，希望尽快完成农网改造为新线路通电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区工程延期由工程实施方案优化调整、雨水天气等  多种因素导致，目前已督促当地供电企业加快施工进度，尽快完成台区改造工程。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 30 | 南方电网广东电网有限责任公司广州供电局 | 广州市越秀区租户反映，3月10日18：27其居住地因老鼠咬断电线线路导致大面积停电，当地供电企业抢修了5、6个小时才恢复供电，认为抢修时间过长，且以上这种停电抢修时间过长的情况自2019年开始已出现过4次，恳请提高停电抢修的效率。 | 经调查，反映事项部分属实。3月10日，用户所在台区变压器发生永久故障停电。抢修人员及物料1小时内到位，受现场作业施工面限制，11日凌晨1:00完成转供并恢复受影响居民用电，累计停电6小时。11日16:45恢复正常供电。经查2019年，当地共停电3次，7月15日、20日因故障停电分别23分钟、31分钟，7月28日计划停电3小时。经协调，供电企业将抢修处理情况以书面形式转交用户，用户表示认可。 |
| 31 | 南方电网广东电网有限责任公司云浮供电局 | 云浮市郁南县群众反映，其居住地3月12日18:00左右停电，一直未恢复，联系当地供电企业让其等待，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地停电为线路断线故障引起。由于夜晚现场环境复杂，安全风险较大，供电企业先隔离故障，23:22恢复线路其他用户供电，3月13日15:37全线恢复供电。已督促供电企业向用户详细解释原因，用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 南方电网广西电网公司贵港供电局 | 贵港市桂平市群众反映，2017年当地供电企业已将自家和其亲属家电表（共四块电表）移到木架上，以便翻建房屋，2019年9月申请移表至新房屋，但当地供电企业安排施工人员到现场查看称用户家房屋过高，无法安装，一直未处理。2020年1月，因下雨，木架断裂，电表掉落在地上，存在安全隐患，供电企业工作人员到现场查看后，一直未处理，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快将电表移到安全位置。 | 经调查，反映事项属实。客户申请移表后，2019年11月7日施工队因房屋位置过高，无法施工。2020年1月7日下雨，用户电表掉落，但因时值春节前施工任务重无法及时为用户移表。春节后因疫情防控期间无法施工，所以导致移表工作一直滞后。经协调，供电企业于3月27日到现场核实，与用户确定移表位置与时间，并安排施工人员进行移表，消除隐患。用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市八步区群众反映，其所在村庄频繁停电，且低电压，已持续1年多，多次联系当地供电企业一直未解决，恳请尽快解决频繁停电和低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区自一期农网改造至今已近20年，用户用电又处于供电线路末端，确实存在低电压问题，供电企业已将该台区列入农网改造项目。用户反映频繁停电问题，主要为用电高峰期过负荷导致，由于疫情管控原因，供电企业无法及时进村检查和更换开关。经协调，已于2月4日16：00更换该台区低压开关恢复用户供电，并将农网项目实施进展情况告知用户，同时引导用户错峰用电、安全用电。用户对处理结果表示认可。 |
| 34 | 南方电网海南电网有限责任公司儋州供电局 | 儋州市群众反映，当地每逢用电高峰期就频繁故障停电，联系95598供电服务热线，总告知是设备老化，但问题一直未解决，希望尽快解决用电高峰期频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路建设于1999年，运行年限长，线路老化，腐蚀情况较为突出，故存在频繁停电问题。经协调，供电企业已通过网架优化，开展前期可研、改造等方式推进解决问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 国网山西省电力有限公司晋中供电公司 | 晋中市太谷县群众反映，自家院里有两套房，均有单独房产证，之前两套房共用1块电表，因煤改电，1块电表无法带动两套房供暖，2019年11月向当地供电企业提交报装手续，但工作人员以各种理由推脱迟迟未给报装。2020年3月27日再联系办理，告知其提交的报装手续丢失，需再次提交报装手续。请求找回丢失报装资料，尽快为其安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年11月，用户报装，因其家中已有一块电表，新装时需要其提供身份证和两个房产证，由于用户所带身份证与房产证名字不一致，需其开具户籍证明，所以工作人员让用户补缴资料后再行办理。3月27日，用户携带补交的资料找到工作人员办理，但工作人员告知用户原材料丢失。经督促协调，当地供电企业已找到用户资料，并于4月2日为用户新装了电表。供电企业根据内部规定，对相应员工作出相应考核。已将有关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朔州供电公司 | 朔州市右玉县商户反映，之前每月都正常交纳电费，但4月9日20:00收到95598供电服务热线发送欠费760元的短信，联系告知是补交2019年5月至2020年3月电费，对此不认可，希望取消缴纳760元的欠费。 | 经调查，反映事项属实。因用户电表的采集模块故障导致数据异常，工作人员便估抄了用户用电数据，导致电费不准。后经核查，需补收用户2019年5月至2020年3月期间的差额电费755.27元。经与用户沟通解释，用户已于4月16日缴纳了该笔电费。同时，当地供电企业对相关责任人按照内部管理规定作出相应考核。用户对处理结果表示认可。 |
| 37 | 国网山西省电力有限公司忻州供电公司 | 忻州市忻府区群众反映，其居住小区频繁停电已有2个月时间，导致家中学生多次未能上网课，多次联系95598供电服务热线，一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地电缆近两个月停电6次。当地供电企业已于3月11日将电缆全部更换，并加强不定期巡视及特殊巡查工作，及时发现隐患和消除，确保供电设备安全稳定运行。已将有关情况向用户解释说明，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 | 烟台市莱州市群众反映，其居住地刮风下雨就会停电，已持续3年多，向当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知线路老化导致，但一直未得到解决，恳请解决问题保障正常供电。 | 经调查，反映事项属实。2020年1月至3月，用户处共停电15次，主要集中在2月15日至17日恶劣天气时供电线路舞动导致停电。针对今年出现频繁停电的问题，当地供电企业已将为用户供电的线路列入防舞动治理项目，年内实施，将通过加装相间间隔棒，解决此问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 39 | 国网甘肃省电力有限公司定西供电公司 | 定西市渭源县群众反映，2019年5月份左右其居住村庄农网改造，只有用户与邻居家未改造，联系当地供电企业，告知等其他村更换户表时进行改造。2020年4月10日当地已更换户表，但自家与邻居家还是未改造，联系当地供电企业，告知用户属新增用户，资料不全，需等5月中旬进行改造。因其2014年已建房接电，非新增用户，希望尽快进行农网改造。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区2019年农网升级改造时，因用户居住分散，设计航拍人员不熟悉当地地形，在施工图设计时未将用户及其邻居供电线路标注，致使用户及其邻居家供电线路未进行改造，引发用户不满。后用户咨询时，告知属新增用户，是指用户线路改造项目属新增改造项目，需完成项目变更等资料后再进行改造。4月17日，供电企业工作人员向用户解释说明，并告知5月份将完成线路及户表改造工作。用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 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，3月24日左右向当地供电企业申请报装用电，手续齐全已受理，并告知10天之内为其安装电表，3月27日联系95598供电服务热线告知4月7日之前给其安装电表，但一直无人安装，请求尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区建设列入2019年农网升级改造项目，3月用户咨询办理新装用电业务时，供电企业告知4月7日前进行电表安装。但因供电企业施工改造进度滞后，4月7日前不具备电表安装条件，引发用户不满。供电企业于4月15日为用户进行了装表接电，并向用户进行了解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 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，2月中旬发现自家电表黑屏，3月16日又收到欠费1413.17元的通知。联系当地供电企业后，工作人员到现场查看，告知电表有问题，并更换新电表，且将旧电表拿走。用户当天向工作人员申请校验电表不受理，联系95598供电服务热线未解决。现供电企业已向其催缴电费，并告知再不缴纳电费，将会断电。希望尽快校验电表并解决电费增多问题。 | 经调查，反映事项属实。用户于2月中旬发现自家电表黑屏，经工作人员现场检查，用户表计进出线盒烧毁严重，因供电企业计量室无法检验，需另行委托验表，待验表结果出具后，将向用户告知。供电企业工作人员已向用户解释说明，用户在申请验表期间，其电费仍应按期交纳，验表结果确认后，再行退补电费。用户对处理结果表示满意。 |
| 42 | 国网新疆电力有限公司昌吉供电公司 | 昌吉回族自治州昌吉市群众反映，2017年当地发改委印发1429号文件，鼓励居民使用电采暖。但其从2017年起一直向当地供电企业申请报装电表，一直推脱不受理。2020年1月21日，再次联系当地供电企业，告知正月十五后为其办理手续，但一直无人处理。2月23日联系95598供电服务热线告知需等当地变压器增容后或用户自行安装专变才可以给其安装电表。3月11日联系95598供电服务热线告知增容手续正在报批中，但未告知增容完成的具体时间。希望尽快给其安装电表。 | 经调查，反映事项属实。该用户于2017年秋季安装了电采暖设备，并于2017年9月、2018年1月两次向当地供电企业递交申请报装电采暖用电。但因该村变压器重载运行，当地供电企业未受理。2020年1月22日，用户再次到当地供电营业厅申请电采暖新装用电，工作人员现场勘察完后告知咨询电采暖客户较多，如全部接入将存在用电安全隐患，要优先满足居民照明及生活用电。后经督促，3月19日，当地供电企业工作人员向用户出具了供电方案，告知其需找有资质的施工单位对客户侧进行施工，供电企业验收合格后便可装表送电。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 | 喀什地区英吉沙县群众反映，当地近3年每逢农田灌溉期间就频繁停电，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映，告知是超负荷，但问题一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电线路，往年能够满足正常生产供电要求。今年主要是受疫情影响，原有农业生产规律打乱，农户近期集中进行农业灌溉，且未执行有序用电，造成供电线路过负荷，引发频繁停电，以及存在违约超容用电情况等。已督促当地供电企业立即整改，报批商务和工业信息化局下发有序用电方案，对负荷较高用户实行错峰用电，修改线路过流定值，责令私自架线、违约用电的客户按合同容量进行用电或办理相关增容手续，并将客户所在乡8村列入2020年电网建设项目，届时彻底改善当地供电问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网浙江省电力有限公司宁波供电公司 | 宁波余姚市群众反映，其门前10千伏高压线为裸线，距离自家阳台60公分，存在安全隐患，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决，请求尽快将裸线改为包皮线。 | 经调查，反映事项属实。因裸露的线路进行换线改造需要时间安排，暂时不能彻底解决，预计2020年6月30日前彻底处理完成。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 45 | 国网浙江省电力有限公司台州供电公司 | 台州市路桥区群众反映，2019年10月电费账单显示是98.96元，实际交纳电费是123.78元；2019年12月电费账单显示是77.36元，实际交纳电费是78元；2020年1月电费账单显示是77.48元，实际交纳电费是84元。联系当地供电企业反映未解决，恳请核实实际交纳电费与电费账单不符原因。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业工作人员在2019年9月29日推广智能交费工作时，没有仔细核对户号，错为用户开通了智能交费业务。该户自2019年10月起每月实际交纳的电费由当月实际欠费和测算电费两部份组成，所以实际交纳的电费与电费账单金额不符。已督促当地供电企业向用户解释说明，并取消智能缴费业务。用户对处理结果表示认可。 |
| 46 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市如东县群众反映，其居住村庄频繁停电，已有2年，联系95598供电服务热线告知线路上有鸟窝，但一直无人处理，希望尽快解决频繁跳闸停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。1月25日至3月25日，期间共发生2次停电，均为鸟害引起的故障停电，工作人员已及时排除故障。已督促供电企业进一步加大设备及线路的巡检力度，保证用户正常用电。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 47 | 国网福建省电力有限公司漳州供电公司 | 漳州市南靖县群众反映，当地近3天每天晚上停电，联系95598供电服务热线及当地供电企业反映，总告知正在抢修，请求尽快解决每晚停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近期高压侧共停电6次，其中5次为雷雨天气原因，1次为施工挖断电缆原因。已督促当地供电企业加强专用变隐患排查和防雷设施改造，并做好施工现场安全管控，确保人民群众安全可靠用电。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 | 郑州市荥阳市群众反映，其居住村庄频繁停电持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未彻底解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两个月因低压线路故障、线路跳闸等原因共停电6次。2020年3月，当地供电企业已将该地点的10千伏线路纳入了项目储备。为保证设备长期正常运行，供电企业特开展治理专项行动，建立电力设备隐患排查的长效机制，坚持日常巡视、特巡相结合，发现隐患及时处理，保障线路可靠运行。现故障均已修复，用户用电正常。用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 国网河南省电力有限公司安阳供电公司 | 安阳市殷都区群众自称某通信有限公司安阳分公司经理，反映4月7日向当地供电企业申请商业用电，供电企业以无房产证、安装电表墙面未协调等理由，拒绝受理，对此不认可，请求尽快报装用电。 | 经调查，反映事项属实。用户租赁房屋作为基站机房使用，于4月7日向供电公司申请新装电表。因用户无法提供用电地址房屋权属证明，供电企业工作人员告知用户不符合安装电表的办理条件。用户称安装电表墙面未协调问题，实际为用户租赁的房屋离电源点较远，供电企业工作人员告知用户电表安装在他人房屋的墙上需经房屋产权所属人同意，以免产生纠纷。经供电企业工作人员解释说明，现用户表示待补充资料和协调装表位置后再进行申请新装电表。用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网河南省电力有限公司南阳供电公司 | 南阳市新野县群众反映，供电企业将变压器架设在自家门口，影响出行，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。希望尽快移走变压器。 | 经调查，反映事项部分属实。客户反映的变压器安装在用户外墙距离6米的地方，属于公共用地且在村庄中心，低压线路向四周供电，对周边居民影响不大。但是变压器安装位置在村内十字路口中间，从长远考虑可能影响村民出行，当地供电企业计划于2020年7月1日前挪走该变压器，彻底解决用户问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 常德市桃源县群众反映，其居住村庄低电压已持续30多年，2月6日联系95598供电服务热线反映，未回复，请求尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地在用电高峰时确存在低电压现象，原因是供电距离过长、线径小。经督促，供电企业计划6月30日前在用户所在台区配置一套低压无功补偿装置，并积极争取网改计划解决低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 52 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | 邵阳市隆回县群众反映，其居住村庄春节期间低电压，已持续5年以上，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。用户所在地在负荷高峰期确实存在低电压现象，主要是因为用户处于台区末端，供电线径小等。已督促供电企业上报农网改造项目，待批复后进行整改，同时加强运维和错峰用电宣传。已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，其居住小区频繁停电已持续半年左右，一个月停电2、3次，联系95598供电服务热线，问题未得到解决，请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住小区2019年12月27日至2020年2月27日共停电6次，其中故障停电5次，临时停电1次，均属供电公司责任。已督促供电企业对用户表示了歉意，并召开会议，落实设备主人制，加强设备运维巡视，强化停电通知工作。用户对处理结果表示认可。 |
| 54 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市都江堰市群众反映，其办公地点从2019年至2020年一直存在电灯频闪问题，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知是电站发电有问题，但一直未处理，希望尽快解决电灯频闪问题。 | 经调查，反映事项属实。近年来，用户所在线路由于受冶金类高耗能大功率冲击用电负荷的影响，造成用户端电压波动明显。已督促供电企业合理调整电网运行方式，以减少冶金类高耗能大功率冲击影响；同时继续督促相关供电企业重视该问题，减少对都江堰片区电网供电质量的干扰。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 55 | 四川省水电投资经营集团有限公司 | 达州市万源市群众反映，3月26日15:00当地多户停电，联系当地供电企业工作人员反映，被告知没有时间处理，对此不认可，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。3月26日下午，因恶劣天气造成用户在内共5 户停电，3月27日上午当地供电企业才接到报修电话，立即安排工作人员到现场处理，于当日恢复供电。已督促供电企业进一步加强供电服务工作，确保每一个客户知晓故障报修、用电咨询等途径与方法。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 56 | 国网四川省电力公司广元供电公司 | 广元市朝天区群众反映，其居住村庄2个月内已停电4、5次，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近期共发生7次停电，均为故障停电。供电企业已于4月底开展线路维护消缺专项清理，并将该线路上报大修储备项目，计划在线路合适地点加装防雷措施，预计在7月30日前完成。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 57 | 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建水县群众反映，其居住村庄农业生产用电低电压，已持续5年，联系供电企业反映后，2019年已经改造过线路，但问题未彻底解决，2020年3月6日停电恢复后无法正常用电，联系95598供电服务热线，被告知会派人处理，但一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在地供电线路供电半径过长过细，用户所处线路末端在用电高峰时期电压质量较差，给农业生产造成影响。已督促当地供电企业于4月30日前采取临时措施解决低电压问题，通过调整电网运行方式，满足用户供电区域负荷需求。同时，督促尽快安装线路调压装置，对老旧线路设备进行改造更换，提高运维管理水平，提升供电质量。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 58 | 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，2018年申请报装用电，2019年12月左右供电企业将电表安装在自家墙壁上，但电表一直未通电，联系95598供电服务热线告知会有工作人员与其联系，但一直无人联系，联系当地供电企业一直未找到安装工作人员，希望尽快给电表通电。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员对优化电力营商环境工作要求落实不到位，对用户的业扩配套项目实施效率低。已督促当地供电企业第一时间为用户报装接电，对相关责任人员和施工方进行考核，并严格执行优化电力营商环境工作措施，切实提升办电效率。已将有关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毕节供电局 | 毕节市纳雍县群众反映，3月1日左右收费人员上门收取电费，因家中无人未交纳，收费人员也未给其张贴电费催交单；3月4日欠费停电；3月6日凌晨3:00联系95598供电服务热线告知交清电费后12小时内恢复供电，随后用户交清电费，但一直未恢复供电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。因个别工作人员责任心不够，未严格落实疫情期间“欠费不停电”相关政策，当地供电企业3月4日对用户实施停电催费。3月6日用户通过微信缴纳了所欠电费，供电企业于当日19:00恢复供电。同时，当地供电企业对相关责任人进行了考核。已将有关情况向用户解释说明，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 | 贵阳市清镇市群众反映，其经营养殖场，2019年10月联系当地供电企业申请安装动力电表及变压器，手续齐全。当地供电企业工作人员已经查看现场，但一直未给安装，原因不明，联系95598供电服务热线反映一直未解决，请求尽快安装电表及变压器。 | 经调查，反映事项属实。2019年10月，用户为其养殖场申请安装动力电表及变压器，因当地供电企业内部管控不到位，未及时开展业扩延伸及变压器增容项目的申报及实施工作，导致未能及时办理用户用电报装。已督促供电企业向用户解释了相关用电报装及施工计划，并于3月18日新装200kVA变压器1台，确保了用户等12名养殖户生产生活用电。当地供电企业将进一步强化内部管控，提升服务意识，有力推进基础建设。用户对处理结果表示满意。 |