附件：2020年6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滨海供电公司 | 天津市滨海新区群众反映，其于5月12日通过银行缴纳电费后，登录国网APP查询已充值成功，5月13日再次查询时显示为未充值前余额。其表示在此期间家中无人用电，联系95598供电服务热线未解决，恳请针对无故扣除电费作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因国网APP后台数据不稳定，用户缴费后余额更新不准确，导致用户误认为无用电却产生扣费。实际用户电表内余额正常，不存在无故扣款的情况。已督促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认可。 |
| 2 | 国网河北省电力有限公司石家庄供电公司 | 石家庄市藁城区群众反映，属于当地供电企业产权的高压线经过其库房上空，距离房顶不到2米，且线路没有绝缘皮，存在安全隐患，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决线路安全距离不足的安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所述线路架设于1998年，库房建设于2016年，线路与用户产权库房的距离确实不满足架空配电线路设计技术规程的要求，存在安全隐患。现已督促当地供电企业对线路安全隐患进行治理，同时对内部线路巡视不到位的责任人进行了处理。用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市高新技术开发区群众反映，其居住地刮风下雨时频繁停电，已持续一年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，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半径长、供电专变用户多、用电环境复杂，存在频繁故障停电的问题，3月12日至5月12日已停电3次。现已督促当地供电企业加强线路设备巡视维护，进一步拓宽计划停电通知渠道，尽可能减少停电对用户生产生活造成的影响，同时加快推进新建110千伏变电站的规划等。已将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 4 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市于洪区群众反映，4月初查询发现其欠费300余元，联系95598供电服务热线后，当地供电企业工作人员承诺为其处理。4月20日，再次到当地供电企业查询，告知因工作人员忘记抄表，导致其2019年11月至2020年4月的累计欠费共3400余度，且阶梯电价已达到0.8元/度左右。希望尽快解决电费异常问题并提供用电清单。 | 经调查，反映事项属实。2019年12月因当地供电企业电量采集系统故障，导致用户用电数据采集不成功，当地工作人员也未及时到现场补抄。后受疫情影响，2020年3月才将采集系统故障排除，4月发行电量电费，并产生阶梯电价。现已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 5 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市双塔区群众反映，4月9日8:30左右当地供电企业人员未提前通知，将其所在地供电箱变停电，造成其电脑监控设备损坏。联系95598供电服务热线后，保险公司人员现场查看告知设备损坏与本次停电无关。恳请对未经通知停电给出合理解释，并尽快维修电脑监控设备。 | 经调查，反映事项属实。4月9日，因用户所在地其他用户反映家中电压不稳，当地供电企业前往现场检查，发现当地供电的箱式变压器存在故障，为避免造成更大面积停电，工作人员采取紧急措施进行消缺，在未提前通知用户情况下进行了停电。对用户反映停电造成家中监控设备损坏的问题，经保险公司鉴定用户电器损坏非本次停电造成，不予理赔。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司辽阳供电公司 | 辽阳市宏伟区群众反映，2019年当地统一更换电表后，自家无人居住，但每月均会产生70余元电费。2020年4月9日联系当地供电企业工作人员现场查看后，告知是其家电表线路与邻居电表线路接反导致，希望尽快退还多缴的电费。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区2019年12月进行“三供一业”供电分离移交。因原供电产权线路接线不规范，造成移交后接线不正确，且该户家中当时无人居住，当地供电企业无法核对接线正确性。已督促当地供电企业将错误接线恢复正确，对错计电量进行协调解决，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 | 白城市大安市群众反映，其经营商店所在地近三年每逢刮风下雨就停电，近期多次停电，且停电未提前通知，对其造成较大损失，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决每逢刮风下雨就停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两年内停电35次，其中因当地供电企业线路故障停电27次、计划停电4次，因用户产权设备故障停电4次。已督促供电企业加强供电设备管理，对有可能出现安全隐患的设备全面检查，减少故障停电次数，保证供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。  |
| 8 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，其居住村庄频繁停电，已持续两、三年，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。用户所在地供电线路已运行超40年，线路导线线径细，老化严重，恶劣天气时，抵制自然灾害能力严重不足，近两年共停电36次。当地供电企业已将用户所在台区列入整改计划，争取尽快改造。现已督促当地供电企业在整改实施前，加强日常设备维护，强化计划停电管理，不断提高供电质量。供电企业已将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 9 | 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，其家里无人居住，4月当地供电企业工作人员告知，其家尚有2000多度用电未缴清电费，如不交纳将进行停电，联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决未用电出现欠费问题。 | 经调查，反映事项属实。4月25日，当地供电企业工作人员在催费过程中因工作失误，误将该用户当作欠费用户。已督促当地供电企业向用户致歉，对内部责任人进行处理，用户对处理结果表示认可。 |
| 10 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市让胡路区群众反映，当地供电企业为其抄表时，将电表底数抄为14884度，但其自行查询电表底数为12197度，相差2687度，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决抄表出错问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户属于“三供一业”移交用户。因当地移交换表任务量大、时间紧，当地供电企业记录用户电表底数出现错误。已督促当地供电企业对该用户电表示数及电量进行更正，对内部责任人进行处理，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市庆安县群众反映，其4月20日发现欠缴电费，4月27日当地供电企业工作人员实施欠费停电，并告知可将欠费交给他本人代付。联系95598供电服务热线，要求恢复供电，未解决，请求国家能源局帮助解决。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户于1月20日欠费2058元，当地供电企业工作人员未经许可为其垫付电费，后该用户于1月31日自行交费2058元，不认可前期工作人员为其垫付部分。后期该用户连续4个月累计欠费5683元，工作人员多次催缴后于4月27日对其实施停电催费，此举违反了疫情期间不停电政策，当地供电企业已对内部责任人进行处理，并于5月15日恢复用户供电。对于欠缴电费，当地供电企业将通过司法途径解决，已将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 12 | 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，其所在地一半住户在三天内停电4次，联系当地供电企业和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5月15日至5月20日停电3次，均为供电企业责任。当地供电企业工作人员已就停电事件向用户进行解释说明，并告知近期再无消缺工作，相关情况不会再出现，用户表示认可。 |
| 13 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市绥德县群众反映，其6月9日到当地供电营业厅办理业务，原应有两位工作人员办理业务，却只有一位在上班，导致办理业务慢，联系当地96789供电服务热线电话打不通，请求对工作人员离岗和供电服务电话不通问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。6月9日，当地供电营业厅工作人员去办公楼领取办公用品，离岗20分钟，因缴费人员较多，导致用户等待时间较长，引起用户不满。因用户手机号码属于外省号段，其电话无法接入供电服务热线，此问题已向上级主管部门反映。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。 |
| 14 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市城北区群众反映，当地供电企业的变压器架设在其家门前40公分处，安全距离不足，且变压器漏油已有一年多，联系95598供电服务热线一直未解决。且因当地用电负荷增多，居住地频繁停电已持续三年。恳请尽快解决变压器安全隐患及频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户门前变压器确实存在安全距离不足及漏油问题。当地供电企业拟于2020年8月份安装防火板并更换变压器，解决此问题。另外用户所在地2019年5月28日至2020年5月28日共停电13次，均属供电企业责任，已督促当地供电企业加强对用户所在地线路及变压器进行测温和负荷测量，进一步提高供电可靠性。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 15 | 国网宁夏电力有限公司固原供电公司 | 固原市西吉县群众反映，其与三户邻居共用的电表箱脱落在地上，已有三年，存在安全隐患，一直无人处理，5月21日电表箱突然着火，联系当地供电企业和95598供电服务热线无人处理，恳请尽快将电表箱安装在电线杆上，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。5月21日当地供电企业接到用户报修后，到达现场发现电杆下陷造成表箱起火，导致用户及其邻居电表烧坏。工作人员已对电表及表箱进行更换，并将下陷电杆列入农网改造计划，同时为确保用户用电安全，暂时将表箱移至对地足够安全距离的位置。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 16 | 国网宁夏电力有限公司吴忠供电公司 | 吴忠市红寺堡区群众反映，其在申请煤改电前，向当地供电企业咨询得知白天电费单价为0.488元/度，22:00至次日8:00电费单价为0.28元/度，但2019年11月办理煤改电后白天及夜间电费单价均按0.86元/度收取。联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决未能享受煤改电优惠电价问题。 | 经调查，反映事项属实。用户2019年11月1日递交采暖电价报装申请，当日完成装表接电，根据采暖电价“当月申请、次月生效”的规定，用户自2019年12月1日起方可执行煤改电分时电价。由于用户供暖期间现场表计异常，计费存在电价叠加现象，导致用户表计扣费与实际应付电费不符。已督促当地供电企业对错收电费进行退补，并及时更正电价，同时对内部责任人进行了处理，用户表示认可。 |
| 17 | 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，2016年起其居住村庄电缆老化、电杆断裂，存在安全隐患，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线反映一直未处理，恳请尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电设施确实存在老化现象，当地供电企业已对老化线路、断杆及裂纹电杆进行了更换。已督促供电企业加强设备运维，对发现的隐患缺陷限期整改，并将具体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滁州供电公司 | 滁州市明光市群众反映，当地未进行线路改造，线路故障导致其电器烧坏已有十几天，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快改造线路并给其维修家电。 | 经调查，反映事项属实。5月20日因大风天气造成用户处低压线路断线，导致用户家中空调冰箱损坏，当时已报保险公司。5月21日保险公司现场处理发现没有电器配件，告知用户一周内再维修。后因维修人员生病住院，未能及时为用户维修，且未做好沟通解释。当地供电企业于6月1日为用户维修好电器，于6月10日对用户所在台区低压线路进行了维修。用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 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，每遇刮风下雨，其居住地就会停电，此现象已持续有八年左右。6月12日12：00左右再次停电，一直未恢复，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10kV供电线路老化，故障率高。当地供电企业已对该线路进行施工改造，于2020年5月全部改造投运。6月12日停电一直未恢复问题，是因为恶劣天气造成的10kV线路支线熔断器故障导致，经抢修于6月12日17：55恢复供电。已督促当地供电企业加强线路运维巡视，对局部设备隐患及时发现和消缺，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 20 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市黄陂区群众反映，当地近两年频繁停电，联系95598供电服务热线反映，总告知是突发情况，但问题未得到彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地今年共停电4次，其中2次为施工车辆外力破坏，1次为设备故障，1次为计划停电。已督促当地供电企业加强外力破坏管控，加快推进配电网工程施工，不断提高线路供电可靠性。当地供电企业已将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 21 | 国网湖北省电力有限公司荆门供电公司 | 荆门市钟祥市群众反映，其居住地居民用电及灌溉用电线路已经使用三十几年，老化严重，存在安全隐患，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快开展线路改造。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地存在线路老化及低电压问题。已督促当地供电企业及时进行线路改造，新增2台变压器，新建改造低压线路2.5千米，预计2020年10月20日可完工。已将有关情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市咸安区群众反映，其4月17日通过国家电网“e充电”APP查找到位于供电企业停车场内充电桩，但到达现场后，工作人员以疫情期间为由阻止其进入充电。4月17日向95598供电服务热线反映后，4月19日通过国网APP已查询不到此充电站，请求给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户反映充电站位于当地供电企业内部停车场，该站为内部站，但为提高站点使用率允许外部车辆进入充电。因2月爆发疫情，当地供电企业不再允许外部车辆进入企业内部充电，但未及时向电动汽车公司提出变更申请，导致用户仍然能在国网充电APP上看到此站点，却无法进入该站正常充电。已督促当地供电企业将有关情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 23 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市章贡区群众反映，其电表箱安装在居住小区楼层间，离地距离大概1.1米且未安装防护门，内部线路杂乱，存在安全隐患，联系95598供电服务热线未解决，希望增加表箱防护设施，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户门口表箱未加装箱盖，且近期表前线烧断，确实存在安全隐患。已督促当地供电企业加装了表箱箱盖，更换了表前线，整理了内部线路，安全隐患得到消除，用户对处理结果表示满意。 |
| 24 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市万年县群众反映，其2020年4月申请报装三相用电，手续齐全，当地供电企业已受理，但一直拖延时间未安装，恳请尽快为其安装三相电表。 | 经调查，反映事项属实。用户4月下旬委托房屋开发商到当地供电企业申请用电报装，但一直未完成装表接电。5月19日用户向12398能源监管热线反映后，当天下午当地供电企业立即安排工作人员完成了装表接电。经查，当地供电企业在受理用户业扩申报过程中，存在管理不规范、装表接电超时、现场踏勘作业无书面记录、与用户沟通不及时不主动等问题，已督促当地供电企业对此进行整改并按企业内部规定对责任人进行处理。当地供电企业已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 25 | 国网重庆市电力有限公司巴南供电公司 | 重庆市巴南区群众反映，其居住村庄低电压持续五年时间，联系当地供电企业一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电台区因供电半径大、低压线径偏小，末端线路电压低，涉及低压用户26户。已督促当地供电企业通过调整变压器运行档位，临时解决低电压问题，并制定下步整改措施。当地供电企业计划于近期新架一条10kV线路、新增50kVA配变一台，并计划于2021年在该片区建设一座35千伏变电站，缩短10kV线路供电半径，彻底解决当地低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市龙岗区群众反映，当地半年时间停电4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。2019年11月至今共停电4次，一次为天气原因，一次因开关柜故障，两次因外力破坏。已督促当地供电企业制定相应措施，加强与外部单位沟通，提高线路供电可靠性，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 | 南方电网广东电网有限责任公司潮州供电局 | 潮州市湘桥区群众反映，5月17日发现其居住村庄电线脱皮、外露，存在安全隐患，联系95598供电服务热线后，无人跟进，希望尽快解决电线外露问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户5月18日反映其居住村庄电线脱皮、外露，存在安全隐患，由于当时正下大雨，当地供电企业抢修人员无法立刻对该段低压线路进行安全处理。降雨结束后，抢修人员到现场对该段外露的低压线路临时进行绝缘包扎处理，消除安全隐患。已督促当地供电企业向用户做好解释工作，用户表示理解。 |
| 28 | 南方电网广西电网有限责任公司北海供电局 | 北海市铁山港区群众反映，其居住地每年5至8月期间都会频繁停电，已持续三、四年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，问题一直未得到解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路2019年共发生停电16次。针对线路频繁停电的问题，当地供电企业于2019年进行了综合治理，2020年至今共发生停电3次。供电企业相关改造工作未告知用户，导致用户误以为是导线线径小引发频繁停电。已督促当地供电企业对该线路做下一步的升级整改计划，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 29 | 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，其居住地低电压持续两、三年，电费交到供电所，联系95598供电服务热线和当地供电所均未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地离公用变压器大约650米，超出供电半径，在用电高峰期会出现短时阶段性低电压现象。已督促当地供电企业对该线路进行改造，新增电线杆，并对低压用户进行改接。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 | 广西新电力投资集团有限责任公司博白供电局 | 玉林市博白县群众反映，其2月份向当地供电企业申请报装用电，手续齐全，但一直未处理，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户2月份申请报装用电，但3月份受疫情影响，当地供电企业装表材料不足，与用户联系告知待材料到位后安装，用户表示同意。供电企业后因工作疏忽，未及时与用户联系安装电表。现已督促当地供电企业工作人员于4月30日为用户安装好电表，并向用户致歉，用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 南方电网海南电网有限责任公司海口供电局 | 海口市龙华区群众反映，其居住村庄频繁停电持续两、三年，且2020年5月1日至7日已停电3次，多次联系95598供电服务热线均告知是因用电负荷过大导致，但一直未彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。自2018年以来，用户所在地供电线路受外力破坏、自然灾害、故障等因素共停电13次。2020年5月1日以来停电3次，原因是电缆故障和开关过负荷跳闸。当地供电企业已采取措施，完成了电缆敷设和接入，用户用电情况已恢复正常。已督促当地供电企业进一步做好负荷预测、设备运维管理等工作，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 32 | 南方电网海南电网有限责任公司保亭供电局 | 保亭市群众反映，其居住地频繁停电3天，多次联系95598供电服务热线未解决，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5月19日至21日受外力破坏停电3次，均为线路廊道树障引起。由于当地环保、林木保护政策实施力度加大，近年当地供电企业及时清理树障难度加大。已督促当地供电企业进一步做好负荷预测、线路走廊选址、设备运维管理，减少此类问题，并将有关情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 33 | 国网山西省电力有限公司忻州供电公司 | 忻州市五台县群众反映，2019年其居住村庄进行煤改电，架设一条10kV高压线，经过其家房屋上空，距离屋顶只有10到20公分，安全距离不达标，存在安全隐患，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快架高高压线，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。现场安全距离确实未达到标准要求，存在安全隐患。已督促当地供电企业进行整改，将临近用户房屋的原15米电杆更换为18米电杆，提高对房屋的安全距离。用户对处理结果表示满意。 |
| 34 | 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，其养殖场6月1日16:00左右停电，联系95598供电服务热线告知不清楚停电情况，现问题一直未解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地受恶劣天气影响，有树木被刮倒在供电线路上，造成整条线路接地，虽未引起停电，但为保障人身及设备安全，当地供电企业于15:30左右对该故障点进行停电紧急消缺。因抢修时间紧急，故未能及时通知到该线路下所有用户，造成部分用户不知情的情况。当日18:08抢修完毕恢复供电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 35 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市西固区群众反映，2019年6月至2020年5月当地频繁停电，联系95598供电服务热线及12345市政热线反映，总告知会整改，但一直未得到彻底解决，恳请尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映情况属实。用户属当地供电企业“三供一业”新接收用户，目前由其他用户转供电。其所在台区2019年6月至2020年5月共计停电6次，主要由转供电设施运行年限长、老化严重等造成。当地供电企业将在近期进行老旧供电设施改造，预计7月底完工后可彻底解决频繁停电问题。已将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 36 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州永靖县群众反映，自家屋后电线杆倾斜已2个月，存在安全隐患，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快将电线杆扶正，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地后墙旁电杆因档距过大而倾斜。用户5月30日向95598供电服务热线反映后，工作人员到现场勘察并制定了将倾斜杆扶正、新增加一基电杆的隐患消除方案，但受恶劣天气影响，一直未实施。已督促当地供电企业于6月17日按照既定方案进行了整改，安全隐患已彻底消除。用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 国网甘肃省电力有限公司庆阳供电公司 | 庆阳市宁县群众反映，其居住村庄收到当地供电企业停电通知，显示5月14日8:30开始停电，但实际于5月14日7:00停电，希望按照实际停电时间发出停电通知。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业将停电时间公布错误，造成提前停电，致使用户对此不满。已督促当地供电企业就提前停电事宜向用户解释说明并致歉，用户表示理解。 |
| 38 | 国网甘肃省电力有限公司武威供电公司 | 武威市凉州区群众反映，其所在村委会附近变压器故障，当地供电企业在维修时将村委会断电，现已有一周，一直未恢复供电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村委会由其他专变转供电。5月7日，当地供电企业开展用电检查时发现该专变存在违约用电和安全隐患，就对其采取停电措施，导致用户所在村委会停电。5月26日，当地村委会向供电企业提交了用电申请，现已对其完成了装表接电，恢复正常用电。已督促当地供电企业向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 39 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区伽师县群众反映，其所在地4月26日至5月7日已经停电4次，联系95598供电服务热线无人接听，联系当地供电企业仅告知刮风导致故障停电，未及时安排工作人员排查隐患，请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。4月26日至5月7日期间，用户共停电4次，均为故障停电。已督促当地供电企业将该片区频繁停电原因及解决方案告知用户，用户表示理解。 |
| 40 | 国网浙江省电力有限公司嘉兴供电公司 | 嘉兴市南湖区群众反映，4月24日当地供电企业为其居住小区更换电表时，损坏了电器，联系95598供电服务热线，工作人员到场查看后登记了损坏家电清单，但未做任何疫情防护措施（戴口罩），增加其感染疫情风险。后接到其他非供电企业人员电话与其协商赔偿事宜，但未达成一致。希望明确告知电器损坏后国网相关赔偿流程，并针对疫情防控期间工作人员上门未做防护做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业为用户所在小区换表时致用户家中电器损坏，事后派外包单位工作人员上门与用户协商赔偿事宜，未达成一致。已督促当地供电企业与用户协商一致，用户将设备全部修好后将发票交由供电企业进行赔偿，并向用户解释目前当地供电企业外派业务均由外包公司工作人员处理，工作人员均有绿码，并已对上门工作人员进行核酸检测。用户对处理结果表示认可。 |
| 41 | 国网江苏省电力有限公司南京供电公司 | 南京市溧水区群众反映，当地供电企业架设一根电线杆后导致排水管拥堵，下雨水流无法排出，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决因架设电线杆后排水管拥堵的问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年第二批农网项目改造时，用户排水道由于施工原因造成堵塞。当地供电企业承诺近期将到用户处解决排水管拥堵问题。现已督促当地供电企业向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 42 | 国网江苏省电力有限公司淮安供电公司 | 淮安市金湖县群众反映，6月9日7:00当地因电力改造停电，现其他地方都已经恢复供电，只有其所在地未恢复供电，恳请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。6月9日用户处确有计划停电，停电时间为7：00至13：00。由于现场施工缺陷，导致送电时间延迟，最终于16:40完成全部送电。现已督促当地供电企业向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 43 | 国网江苏省电力有限公司徐州供电公司 | 徐州市邳州市群众反映，每遇下雨天气，其家电表接户线总出现打火现象，存在安全隐患，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年，用户居住地的接户线因当地供电企业工作疏忽，未得到及时改造，由于线路老化严重，每遇到下雨天气会出现打火现象。当地供电企业已安排对用户居住地的接户线进行了改造处理，并对当时施工的工作人员进行了内部处理。已将有关情况向用户进行解释说明，用户对处理结果表示知晓。 |
| 44 | 国网福建省电力有限公司福州供电公司 | 福州市长乐市群众反映，当地近一年三相电频繁出现缺相问题，联系95598供电服务热线，总告知在抢修，但问题未得到彻底解决，恳请尽快彻底解决三相电频繁缺相问题。 | 经调查，反映事项属实。用户处近一年内停电4次，其中3次都因断线缺相停电。已督促当地供电企业制定应对措施，做好举一反三，防止类似事件发生，并将相关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网福建省电力有限公司泉州供电公司 | 泉州市永春县群众反映，5月13日左右当地供电企业在其居住小区门口施工铺设电缆管道，完工后未将路面恢复原状，存在安全隐患，5月21日联系95598供电服务热线未答复，希望尽快修复路面。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业的外包施工队在用户小区附近铺设电缆管道，原计划施工结束后就地采购沥青敷设，因受疫情影响，未采购到沥青导致延期。现已督促完成现场沥青敷设，恢复路面原状，用户对处理结果表示满意。 |
| 46 | 国网河南省电力有限公司濮阳供电公司 | 濮阳市台前县群众反映，其工厂频繁停电持续两、三年，联系95598供电服务热线及当地供电企业未解决，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3月21日至5月21日期间停电4次，其中1次低压故障因外力破坏导致，3次低压故障因过负荷导致。供电企业已对内部相关责任人员进行处理，并向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市正阳县群众反映，其居住村庄每年夏季频繁停电且存在低电压问题，已持续七、八年，联系95598供电服务热线及当地供电企业未解决，恳请尽快解决频繁停电、低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户台区供电末端，由于供电半径长，在用电高峰期会出现电压低的情况，之前该台区已申报过改造计划，用户反映问题后，施工队已加快改造进度，并于2020年5月31日整改完毕，用户反映的频繁停电及低电压问题已解决。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。 |
| 48 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市淮阳县群众反映，其2019年9月份户用光伏与供电公司并网，但电费、补贴一直未收到，希望尽快下发电费及补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2019年9月份立户并网，是由光伏设备公司业务员于2020年1月份提交材料，按规定在第一个季度开始发放补贴，因疫情原因导致补贴未能及时下发，当地供电企业已在用户反映问题前下发补贴至用户银行卡内，用户未及时查询账户，所以认为光伏补贴一直没有下发。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。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市宁乡县群众反映，当地近半个月频繁停电，联系95598供电服务热线及当地供电企业未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区2月22日至4月22日共停电4次，均为故障停电。现已督促当地供电企业加强高压线路的运行维护管理和低压配电设备巡视工作，且对内部相关责任人员进行处理，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司郴州供电公司 | 郴州市嘉禾县群众反映，4月15日其家停电，查询有欠费，立即交纳电费，一个小时后仍未恢复供电，联系95598供电服务热线，工作人员告知未停电，让其自行检查是否跳闸，并且告知疫情期间不会停电。其自行联系有资质的电工帮其检查线路的时候，被告知是当地供电企业给其拉闸停电。希望对未通知停电问题给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户系租户，4月其房东屡次催促其缴费未果，导致欠费金额越来越高，故房东要求当地供电企业进行停电。4月18日，当地供电企业工作人员断开了用户处电能表的空气开关，因疫情期间不能对用电用户进行停电操作，工作人员存在违反相关规定的行为。经督促，当地供电企业将进一步规范各项营销服务工作，切实提高优质服务质量，且按内部管理规定对相关责任人员进行处理，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市成华区群众反映，其居住小区频繁停电，已持续三年，现小区物业再次通知当地供电企业将于4月29日停电，联系95598供电服务热线每次都告知检修线路，恳请尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区自 2016 年至今一直在进行地铁施工建设，市政电力通道被屡次破坏，导致停电。2016 年为解决小区交房之初少量居民用电问题，采取临时过渡变压器供电，但随着小区入住率不断提高，变压器容量严重不足，小区物业采取内部自行拉限电方式来控制小区负荷，这种方式增加了小区停电的频次。已督促当地供电企业根据该小区实际情况，制定了新建变压器、线路等改造计划，力争年底前彻底解决该小区频繁停电的问题。当地供电企业向用户进行了解释说明，用户表示理解。 |
| 52 | 国网四川省电力有限公司巴中供电公司 | 巴中市平昌县群众反映，自2018年起其居住地低电压导致不能正常用电，2019年多次联系当地供电企业，现场查看后告知确存在低电压问题，但是一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户位于台区供电线路末端，现场测量，晚高峰电压值为160.4V，存在低电压情况。当地供电企业拟新建10千伏线路0.6千米，新增50千伏安配变一台，缩短供电半径，提升户均容量，相关工作预计2020年10月底前可完成，届时将彻底改善电压质量。已督促当地供电企业将有关情况向用户解释，用户表示理解。 |
| 53 | 四川乐山电力股份有限公司 | 乐山市峨眉山市群众反映，其为民宿用户，现执行商业电价，为其供电的供电企业按0.84元/度收取其电费，而国家电网却执行0.64元/度，电价偏高。同时，因其民宿现已退租，4月20日向供电企业提交申请将电价类别更改为居民电价，一直未回复，希望尽快解决房屋电价改类问题。 | 经调查，反映事项属实。2018至2019 年，一般工商业用电电价多次下调，但由于为用户供电的供电企业未及时对电表内电价进行调整，导致电表显示电价与实际结算电价不一致，实际结算电价与物价管理部门核准电价一致，用户实际未多支付电费。用户于 4 月27日提交用电性质变更的相关申请及材料后，当地供电企业立即对同时办理此业务的28户进行逐户核实，但因用户所在小区内用电情况错综复杂，需与多位用户协商一致后，方可统一答复。当地供电企业于5月12日完成用户表计更换和电价改类。用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 四川自贡电力股份有限公司 | 自贡市贡井区群众反映，其一直使用微信正常交纳电费，但4月12日再次通过微信交纳电费时显示异常。联系95598供电服务热线，告知其电表已更换，需要持电卡到当地供电企业服务中心进行激活后方可购电。认为供电企业在未通知用户的情况下更换电表，希望由供电企业主动为其办理激活业务。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业于3月31日对用户所在小区进行老旧及故障智能电能表更换项目，3月26日在社区公告栏和楼道里提前张贴换表公告，但由于工作人员工作疏忽，未电话通知到用户本人。已督促当地供电企业规范电能表换装服务行为并进行培训，将相关情况向用户解释并致歉，用户表示理解。 |
| 55 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市寻甸回族彝族自治县群众反映，2013年向当地供电企业申请安装专用变压器，2017年底当地供电企业将变压器拆除并销户，多次反映未告知拆除及销户的原因，希望针对变压器被拆除及销户给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员在设备产权本人未提出申请的情况下，仅根据另一方的设备买卖合同，就办理完成了销户流程。已督促当地供电企业按规定对内部责任人进行了处理，并对近年来新装增容及变更业务办理情况进行自查，对发现的问题及时整改，避免类似情况再次发生。用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 云南保山电力股份有限公司 | 保山市隆阳区群众反映，其所在地5月4日20:00左右停电，自行查询无欠费，联系当地供电企业告知已经恢复供电，但实际未复电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业电费管理、欠费停电工作均不规范，同时供电服务存在推诿扯皮情况。已督促当地供电企业进一步提高员工行为规范和服务意识，规范开展停电催费工作，同时按规定对内部责任人进行了处理，并将相关情况向用户解释并致歉，用户表示理解。 |
| 57 | 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，当地电力设施改造完毕已有多年，但包括用户在内的四、五户村民未进行电力改造，向当地供电企业及95598供电服务热线反映，告知位置过远，无法改造，让其自行出资，恳请尽快对其进行电力设施改造。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业存在对偏远地区用电情况排查不到位，对历史遗留问题未及时了解处置的问题，导致当事人生活区域未能可靠供电。已督促当地供电企业针对用户所在区域的情况，实施新装台变项目，待工程实施完成后及时为用户办理用电报装，解决用电问题。相关情况已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 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，其居住村庄频繁停电持续四、五年，联系当地供电企业和95598供电服务热线均未解决，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2017年停电17次，2018年停电9次，2019年停电7次，2020年1至5月累计停电7次。已督促当地供电企业将后续改造计划向用户解释说明，并按规定对内部责任人进行了处理，用户表示理解。 |
| 59 | 南方电网贵州电网有限责任公司都匀供电局 | 黔南布依族苗族自治州平塘县群众反映，2019年10月开始经常收到当地供电企业发送的他人欠费短信，联系95598供电服务热线后告知已解决，但2020年5月7日再次收到欠费短信，希望尽快解决此问题，确保今后不再下发他人欠费短信。 | 经调查，反映事项属实。2019年9月当地供电企业在维护用户用电档案时，误将与该用户同名的另一用户号码录入，导致用户收到他人欠费信息。2019年10月用户反映情况后，工作人员对错误号码进行了更正。但2020年4月，当地供电企业再次开展用户信息维护时，再次将他人号码录入该用户名下。现已督促当地供电企业对错误号码进行了更正，并按规定对内部责任人进行了处理，相关情况已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 60 | 贵州省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，当地供电企业未按照规定时间进行抄表，且每月估算电费，联系96668供电服务热线，告知按照供电企业规定执行，且通过96668供电服务热线查询的金额与营业厅的收费金额不一致，希望解决未按规定时间抄表及随意收费问题，并对96668供电服务热线工作人员服务态度差给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。1月至4月，当地供电企业工作人员未实际对用户家中电表数据进行核抄，导致用户5月电费实际累加了1月至4月估抄电费。已督促当地供电企业强化电表、电费抄收管理工作，提升工作精细度，加强客服人员培训，切实提升服务质量和服务水平，确保群众满意用电。供电企业按规定对内部责任人进行了处理，并将情况向用户解释说明，用户表示理解。 |