附件：2020年11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 | 国网冀北电力有限公司张家口供电公司 | 张家口市蔚县群众反映，所在地区的两条线路刮风时会触碰在一起，产生电火花，当地供电企业工作人员前来查看过一次，但未解决该问题，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所述线路为裸导线，存在一定的安全隐患。目前，供电企业已对该线路进行了绝缘化改造，现场已不存在安全隐患。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2个月，且每次停电时间较长，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，并且未告知停电原因，希望尽快解决频繁停电问题并告知停电原因。 | 经调查，反映事项属实。经调查，用户居住地近两个月共停电5次，其中，计划停电2次，故障停电3次。当地供电企业已制定整改措施，全面排查线路隐患，更换老旧设备等。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。 |
| 3 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市玉泉区群众反映，其居所无人居住，但定期收到用电短信，供电企业工作人员上门查看后发现其电表线路与邻居接错。更正后，用户家因欠费80余元导致停电。用户表示已交纳过电费，希望重新计算接错电表线时产生的电费并尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业在进行老旧计量改造施工时，将用户与邻居电表线接错，导致用户交纳的电费与使用电量不符。目前，供电企业已为用户复电，启动电费退补工作，并对相关责任人进行了处理。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满意。 |
| 4 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 乌兰察布市察右后旗群众反映，用户所在地存在低电压问题，已持续2、3年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因用户所在地建设初期电缆设计余量不足，随着用电量增加，产生了低电压问题。目前，当地供电企业已进行了2次整改，并制定了下一步的整改措施。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接受。 |
| 5 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市敖汉旗群众反映，其居住地存在低电压问题，已持续5年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电线路线径细、投运时间久、供电半径长，导致用户处存在低电压的情况。当地供电企业已将用户所在台区列入2021年改造计划。已督促供电企业尽快开展改造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。 |
| 6 | 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，其居住地存在低电压现象，已持续2、3年，联系95598供电服务热线，回复将进行整改，但一直未处理，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。供电半径大、线径细和用电负荷增加等原因，导致用户所在台区线路末端出现低电压现象。当地供电企业计划在2020年12月底前对该台区进行改造，完成后,将解决该台区低电压问题。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认可。 |
| 7 | 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，自2018年起其所在公司多次向当地供电企业申请用电报装，但均未通电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户用电地点周边供电设施供电能力不足，待新项目投运后才能满足接入条件。目前，当地供电企业已为用户装表接电。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认可。 |
| 8 | 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，3月时其向当地供电企业提交煤改电用电申请，供电企业已接收材料，8月时工作人员告知不久将为其安装通电，但一直未解决。10月再次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项属实。用户申请电采暖的手续齐全，目前，供电企业工作人员已为其换表。已责令供电企业对申请电采暖且手续齐全但仍未通电的项目进行排查，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司铁岭供电公司 | 铁岭市昌图县群众反映，其居住地位于线路末端，存在低电压的情况，已持续1个月，9月21日向95598供电服务热线反映，告知将进行整改，但一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因用电负荷增加等原因，用户所在台区线路末端出现低电压现象。目前，当地供电企业已将用户所在台区列入改造计划，计划在12月中旬开展改造工作。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。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市通榆县群众反映，用户所在地存在频繁停电的情况，已持续2年，多次联系95598供电服务热线均未解决，9月22日再次停电，联系95598供电服务热线，告知正在抢修，但截止9月24日未恢复供电，希望尽快恢复供电并彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区近2年共停电7次，其中，计划停电5次，外力破坏导致停电2次。9月22日因用户产权的电缆故障导致停电，供电企业向产权单位下发了整改通知单，产权单位对故障电缆进行更换后已恢复供电。已督促供电企业强化计划停电管理，减少停电次数，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市农安县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续3年，多次联系95598供电服务热线和当地供电企业未解决，盼望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2年共停电14次，其中，计划停电6次，外力破坏导致停电1次，恶劣天气导致停电3次，故障停电4次。当地供电企业对用户所在台区电力设施进行了全面检查，对设备缺陷进行了整改。已督促供电企业加强巡视、及时消缺，不断提高供电质量，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辽源供电公司 | 辽源市东辽县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续2年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2年共停电15次，其中，电故障停电13次，计划停电2次。已督促当地供电企业加强线路的巡视力度，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改造，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 13 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市扶余县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2年内共停电13次，其中计划停电6次，故障停电4次，用户内部故障导致停电3次。当地供电企业已成立专项治理小组对用户所在线路进行了特殊巡视，对过高树木进行了砍伐。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，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市林甸县群众反映，供电企业更换电表后，9月产生104.7元电费，换电表以前每月仅产生20-30元电费，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望告知电费异常的原因。 | 经调查，反映事项属实。1-8月因抄表员存在估抄漏抄情况，导致9月28日集中更换电表后，用户9月电费突增，供电企业已对相关责任人进行了处理。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。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市道外区群众反映，9月13日其家因欠费停电，交纳电费后未恢复供电，多次联系95598供电服务热线，均告知将帮其催促，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。因用户电表故障，导致系统自动复电失败，供电企业到达现场后已将电表重新接线并恢复供电。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 16 | 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，其居住小区存在频繁停电现象，已持续1个月，多次联系95598供电服务热线，均告知正在抢修，未彻底解决频繁停电问题，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1个月共停电6次，均为故障停电。当地供电企业已对用户所在线路可能出现安全隐患的设备进行全面检查。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。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司鹤岗供电公司 | 鹤岗市南山区群众反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续2个月，多次联系当地供电企业，均告知正在检修，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8-9月遭受了3次台风袭击，线路受损、故障增多，供电企业需对被台风破坏线路进行维修，导致停电次数增多。目前，当地供电企业已对受损线路进行了改造。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。 |
| 18 | 国网黑龙江省电力有限公司黑河供电公司 | 黑河市北安市群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2、3年，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月共停电3次，均为受台风影响造成的线路故障停电。目前，供电企业已加强对相关线路的巡行维护工作。已督促当地供电企业加强巡视、及时消缺，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网陕西省电力有限公司商洛供电公司 | 商洛市洛南县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续4、5年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径较长，部分用户种植烟草，9、10月为烤烟高峰期，用电负荷增大，台区末端部分用户会出现低电压的现象。目前该用电高峰期已过，现场测得用户处电压正常。为彻底解决当地低电压的问题，供电企业已申请将该台区列入改造计划。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接受。 |
| 20 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市莲湖区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1年，且每次停电较长，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路1-10月共停电5次。已督促供电企业加强设备巡视，降低第三方施工对电力线路设备的破坏；同时进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示接受。 |
| 21 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市未央区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续近2个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因运行时间长，设备老旧，用户所在线路8-10月共停电4次，均为故障停电。当地供电企业已计划对该线路全段进行更换。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，并将有关情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 22 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市榆阳区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续半年，多次联系96789供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路6-11月共停电3次，均为计划停电，停电之前已按照规定进行提前通知。当地供电企业将加强线路巡视，开展带电监测，减少停电次数。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。 |
| 23 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市榆阳区群众留言反映，其居住的地区存在频繁停电现象，已持续5、6年，联系96789供电服务热线未解决，期盼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1-11月共停电4次，均为计划停电，停电之前已按照规定进行提前通知。已督促供电企业加强线路巡视，尽量减少停电对用户带来的生活不便，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 24 | 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，其居住的村庄存在低电压现象，已持续5年，2019年起多次向当地供电企业及95598供电服务热线反映，均告知会解决，但一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所处地位于台区线路末端，且该台区供电半径大，架设时间长，线路老化严重，负荷逐年增加，导致用电高峰期存在低电压问题。目前，用户所在台区改造已列入2020年储备项目，预计2021年4月30日前将完成改造。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 25 | 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，居住地存在低电压现象，已持续1年，向当地供电企业反映，工作人员告知将尽力解决，但未得到解决，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地距供电变压器约2公里，现场实测电压为160V，存在低电压的情况。目前，当地供电企业正在对该台区进行施工改造，预计将在2021年1月底前完工。已督促当地供电企业积极协调物资，尽早完成工程施工，彻底解决用户低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司襄阳供电公司 | 襄阳市樊城区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已有半年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。近半年内用户所在线路共停电5次，其中，4次为供电企业责任，1次为外力破坏导致。针对用户处频繁停电问题，当地供电企业已制定相关整改措施，对有可能出现安全隐患的设备进行全面检查，保障用户正常用电。已督促供电企业合理安排停电工作，减少停电次数，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 27 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市于都县群众反映，居住的乡镇每逢雷雨天气就停电，已持续10年，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。用户处于山区和雷区，雷雨天气较频繁，且供电线路老旧、隐患缺陷多、防雷水平差。供电企业已于9月对用户所在线路进行综合整治工作，提高了供电可靠性，基本解决频繁停电问题。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。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | 吉安市永新县群众反映，约2014年当地供电企业将固定电线的铁架和电线安装在其家阳台上，现在阳台出现开裂，阳台下方是马路，担心存在安全隐患，今年5月供电企业工作人员答应会将铁架及线路移开，但一直未移开，希望尽快移除铁架及线路，消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业已于9月23日将横担和低压线路移走，消除了安全隐患并联系用户协商阳台修复问题。已督促当地供电企业做好沟通解释工作，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 29 | 国网重庆市电力有限公司合川供电分公司 | 重庆市合川区群众反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。受附近新建110千伏输变电工程施工影响，2019年11月至今，用户所在公变共停电23次，其中，计划停电9次，临时停电10次，倒换电源4次。已督促当地供电企业进一步优化施工方案、增加不停电作业、严控停电审批、做细停电计划，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 30 | 国网重庆市电力有限公司酉阳县供电分公司 | 重庆酉阳土家族苗族自治县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续4年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因用电负荷不断增长，用户所在台区出现低电压现象。供电企业前期通过配变档位调整及更换导线等方式进行治理，临时解决了该区域低电压问题。目前，供电企业已制定整改方案，计划新增变压器1台，预计今年12月底前完工，完工后将彻底解决该区域低电压问题。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。 |
| 31 | 国网重庆市电力有限公司忠县供电分公司 | 重庆忠县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续1年，今年7月当地进行了农网改造，但一直未完工，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区供电半径长、线路线径细，导致用户处存在低电压的情况。2020年4月，当地供电企业将该地区低电压问题列入了低电压治理计划，7月20日已完成电杆组立。由于工作人员对工作流程不熟悉，未按期改接线路完成改造。9月12日供电企业已完成改造，解决了低电压问题，并对相关责任人进行了处罚。已要求加强员工专业技能培训，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 | 南方电网广东电网有限公司揭阳供电局 | 揭阳市惠来县群众反映，其所在的地区存在频繁停电现象，已持续1个月，9月18日再次停电，联系95598供电服务热线，告知正在抢修。希望尽快恢复供电并彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域今年共停电8次，其中，故障停电5次，计划停电3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，用户对处理结果表示认可。 |
| 33 | 南方电网广东电网有限公司清远供电局 | 清远市英德市群众反映，其居住的地区每逢雷雨天气就停电，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，反映事项部分属实。用户所在线路已运行19年，且位于强雷区，故障多由雷击等自然灾害所致。当地供电企业已组织对该线路开展全面巡视工作，对发现的缺陷进行消除，预计在2020年底完成改造，届时线路供电可靠性将会有显著提升。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。 |
| 34 | 南方电网广东电网有限公司汕头供电局 | 汕头市龙湖区群众反映，其居住地存在频繁停电的现象，已持续2、3个月，多次联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地今年共停电4次，其中，过载导致跳闸2次，外力破坏导致停电1次，临时停电1次。当地供电企业已加强对用户所在地区设备的巡视工作并及时消缺，降低第三方施工对电力线路设备的破坏。已督促供电企业提高负荷监测水平、加强线路运维和抢修能力，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 南方电网广西电网有限公司北海供电局 | 北海市铁山港区群众反映，其居住的村庄存在频繁停电以及低电压的情况，已持续3个月，多次联系95598供电服务热线未解决，希望彻底解决频繁停电以及低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。受雷暴雨天气影响，7-9月用户所在线路跳闸10次,其中，雷击跳闸7次，变电站故障停电1次，计划停电1次，村民砍树碰线停电1次。目前，当地供电企业对容易遭受雷击的台区进行了专项整治。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 36 | 广西新电力投资集团凤山供电有限公司 | 河池市凤山县群众反映，用户发现电表被更换及电费异常的问题，且更换电表前供电企业未进行通知，联系95598供电服务热线反映未解决，希望解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区换表后，工作人员将错误的旧表底数录入系统，造成用户电量异常。供电企业工作人员已在系统上进行电量退补。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。 |
| 37 | 南方电网广西电网有限责任公司南宁供电局 | 南宁市宾阳县群众反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续6个月，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线，均未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。今年以来，用户所在线路共停电8次，其中，倒闸操作3次、故障停电5次。供电企业已对该线路进行改造，彻底解决了线路频繁跳闸的问题。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满意。 |
| 38 | 南方电网广西电网有限责任公司钦州供电局 | 钦州市灵山县群众反映，其居住地每逢刮风下雨就会停电，有时1个月停电7、8次，联系95598供电服务热线，均告知因设备故障导致停电，工作人员正在抢修，但未彻底解决频繁停电问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路处于雷区，该线路近期共停电4次，其中，故障停电3次，计划停电1次。供电企业计划通过线路综合整治、新建线路等方式解决该地区频繁停电情况。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，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示接受。 |
| 39 | 山西地方电力有限公司安泽县供电公司 | 临汾市安泽县群众反映，今年5月当地供电企业更换电表时，将其与邻居用电信息弄错，导致用户交错电费，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，希望更正用电信息并退还多交纳的电费。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业于今年5月份对用户所在地实施农网改造并更换了电表，8月供电企业发现用户家用电量异常后在系统中进行了更正，但工作人员未及时与用户进行沟通。11月3日供电企业工作人员上门向用户进行解释说明，并协调进行电费退补。已督促当地供电企业对此类问题进行梳理，及时解决，用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 山西地方电力有限公司兴县分公司 | 吕梁市兴县群众反映，10月27日连续4次拨打96598供电服务热线，接通后系统转接人工客服，但无人应答，希望对接通客服后无人应答给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因话机出现故障，导致用户拨打96598热线但接通后没声音。目前，当地供电企业已更换了备用话机，恢复正常通信。已督促供电企业及时对相关设备进行维护，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 41 | 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，其居住地从10月27日起出现频繁停电现象，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。因线路负荷过大，10月27日至11月14日，用户所在区域共停电4次，均为故障停电。目前，供电企业对用户所在台区老旧金具及引线进行了更换，调整平衡了变压器出线各相负荷，频繁停电问题得到了有效解决。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。 |
| 42 | 新疆天富能源股份有限公司 | 石河子市石河子县群众反映，10月9日其通过微信交纳31.98元电费，工作人员告知此笔电费未充值成功，3-5天内将退还回微信，但一直未退还，希望尽快退还电费。 | 经调查，反映事项属实。因银联系统出现“单边账”的情况，10月9日用户通过微信交纳电费31.98元，但在供电营业厅查询时，系统显示欠费。供电企业与银联进行了沟通，已于10月30日退还用户电费。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。 |
| 43 | 新疆天富能源股份有限公司 | 石河子市石河子县群众反映，10月12日发现电卡登记地址错误，无法充值，多次联系0993-95598供电服务热线未解决，希望尽快变更电卡登记地址。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业根据开发商提供的信息建立了该用户的资产档案及相关信息，因开发商表计安装及标注错误，导致用户电费无法充进表内。10月15日供电企业工作人员已在系统内对信息进行完善，用户电卡充值问题已处理。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 44 | 国网江苏省电力有限公司苏州供电公司 | 苏州市昆山市群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续1年，多次联系当地供电企业，均告知因线路检修需要停电，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近一年内用户处共停电2次。已督促供电企业对计划停电提前做好现场勘察工作，严格按照计划时间进行停电施工。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司信阳供电公司 | 信阳市平桥区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2个月，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。用户所在地近2个月共停电7次，其中，故障停电4次，临时停电2次，用户内部故障导致停电1次。当地供电企业已对故障线路进行处理，并将全力减少故障停电。已督促供电企业准确及时发布停电信息，解决频繁停电问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 46 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市郸城县群众反映，其居住的村庄与附近另一村庄共用一台变压器，两个村庄均存在低电压现象，已持续2年，2020年6月联系95598供电服务热线，工作人员承诺8月12日之前完成改造，但一直未开展改造，期盼尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路线径较细且设备老旧，导致电压较低。因资金未下达，原定的改造未能按期开展，目前当地供电企业计划利用拆旧物资在用户村庄新增加一台变压器并进行线路改造。已督促供电企业尽快对用户所在地进行改造，解决低电压问题，并将有关情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 47 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市新蔡县群众反映，其所在的村庄存在低电压现象，已持续4、5年，供电企业6月份安装了一台变压器，但并未解决低电压问题，联系当地供电企业与95598供电服务热线，告知将在8月底钱进行农网改造，但一直未改造，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区因线径细、供电半径长，用电高峰期存在低电压现象，该台区前期已上报低电压改造计划，但未获批复。2020年6月供电企业利用现有材料为用户所在台区更换了变压器，临时解决了低电压问题。目前，供电企业计划通过低电压投诉台区治理工程项目对该台区进行整改，将彻底解决该台区低电压问题。已督促供电企将有关情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 48 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市江华瑶族自治县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续近10年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经供电企业工作人员现场测量，用户处存在低电压现象。供电企业已将该台区列入整改计划，预计12月底前完成整改。已督促当地供电企业积极开展配网改造，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 49 | 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，其居住的村庄存在低电压现象，已持续2年，2020年7月供电企业工作人员实测其用电地址电压为180伏，但告知因经费有限，不能马上启动改造工程。低电压已影响其正常生活，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因设备运行时间长，台区供电半径大、导线线径细、负荷增长快等原因，用电高峰期用户处存在低电压现象。供电企业通过变压器调档，三相负荷调整等方式进行了临时处理，并将该台区列入改造项目，预计2021年6月底竣工。已督促供电企业加快改造进度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳楼区群众反映，其居住的村庄10月6日停电，但一直未恢复供电，联系95598供电服务热线告知已派工作人员前往抢修，但工作人员检修后告知是其他工作人员的责任，用户再次联系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。10月6日因线路故障导致用户所在台区停电，由于供电企业工作人员工作失误，处理完线路故障后认为已全部送电，造成用户停电时间延长，供电企业已对相关责任人进行了处理。已督促供电企业加大对电力设施的巡视检查力度，加强故障抢修规范力度，故障停电抢修送电后及时进行线路巡视，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 51 | 国网四川省电力有限公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州红原县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续40余天，且每次停电时间较长，多次联系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7月1日至9月14日共停电8次，其中，故障停电7次，计划停电1次。当地供电企业将加强对线路的巡视工作，提升供电可靠性。已督促供电企业提前告知用户停电信息，强化工作人员优质服务意识，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 52 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市双流区群众反映，其居住地存在频繁停电情况，已持续4个月，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近4个月共停电4次，其中，因供电企业产权设备故障导致停电3次，因用户产权设备故障导致停电1次。当地供电企业已于9月16日对用户所线路进行改造，提升了供电可靠性。已督促供电企业对线路通道进行清理，提升线路健康运行水平，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司泸州供电公司 | 泸州市泸县群众反映，当地供电企业未经其同意更换了电表，且原电表内余额与新表的不一致，向供电企业反映，告知因2018年系统出错，用户需支付500元电费，但实际只交纳了200元，需要补交300元，导致新电表余额比旧电表少300元。希望对电费交纳及补交问题进行解释。 | 经调查，反映事项属实。2016年4月至2018年5月用户电表数据采集异常，且供电企业工作人员未及时按月补抄，导致系统误发363.60元丰水期电能替代优惠电费，造成电表金额与系统余额不一致，当地供电企业已对相关责任人员进行了处理。已督促供电企业应加强工作人员业务培训，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 54 | 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，其居住地近1个月停电4次，且停电前均无通知，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业计划停电统筹管理不足，配电线路运维不到位，导致用户所在线路近期存在频繁停电的情况。当地供电企业已对相关线路加强运维，并对相关责任人员进行了考核。已督促供电企业优化计划停电管理，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 55 | 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，其家门口的电线杆倾斜，已有4、5个月，存在安全隐患，多次联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员已赴现场进行勘察，并制定整改计划。已督促供电企业尽快消除安全隐患，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续1年，联系当地供电企业未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因该线路及相关变电站故障频发，今年1-7月用户所在地共停电9次。已督促当地供电企业加强线路设备运维管理，扎实开展线路设备巡视与维护，同时制定措施提高故障抢修效率，保障供电可靠性。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续2年，联系0691-2755566供电服务热线未解决，期盼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。用户所在线路投运时间久，设备老旧。已督促供电企业加强线路设备运维管理，扎实开展线路设备巡视与维护，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示接受。 |
| 58 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市彝良县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2年，今年9月停电1次，时间长达3天，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。因供电企业运维不到位、缺陷隐患处置不到位，用户所在地一年内共停电19次。当地供电企业已计划对该区域开展治理，消除设备缺陷。已督促供电企业提升设备运维质量，解决该地区故障停电多发问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 59 | 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，其居住的村庄存在频繁停电的情况，已持续近半年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区供电设备较为老旧，导致出现频繁停电现象，  当地供电企业已对内部责任人进行了考核，并加强对用户所在线路的巡视维护工作。已督促供电企业强化高故障线路管控，及时开展薄弱线路巡视巡检，切实保障群众可靠用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 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，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续1年，2019年开始其多次联系95598供电服务热线，供电人员承诺会尽快解决问题，但一直未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路今年共停电20次。供电企业已对内部责任人进行了处理，并针对用户所在线路故障频发的问题制定了后续整改措施。已督促当地供电企业加强设备巡视，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |