附件

**2017年3月12398热线部分投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉****举报单位** | **反映事项摘要** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 天津市东丽区供电公司 | 用户反映，2月份其家中无人，电表却还显示用了209度电，向95598供电服务热线及供电公司反映未解决，请求查明原因并处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的家中无人电表计量用电的情况难以确定，供电公司以验表的方式核准电表无问题但用户仍不认可。经协调督办，供电公司为用户更换了新的电表，用户对处理结果表示满意。 |
| 2 | 河北省天然气有限责任公司 | 高邑县某公司反映，河北省天然气有限责任公司对其突然断气，造成高邑县上千户群众中午做饭高峰无法做饭、取暖。 | 经调查，反映事项部分属实。本案系由于占压天然气管道形成安全隐患引起的纠纷，地方政府有关部门已经协调处理，现场安全隐患已经排除，河北省天然气公司已恢复京邯管道高邑支线的正常压力，正常向高邑县某公司供应天然气。经协调，河北省天然气公司和高邑县某公司表示，双方日后加强沟通，严格履行双方签订的天然气购销合同，按照合同约定履行各自的权利与义务。 |
| 3 | 内蒙古自治区呼和浩特市回民区供电公司 | 用户反映，其居住小区因新电卡未及时下发，临时电表的电用完导致停电，拨打95598供电服务热线未解决，请求尽快发放新卡。 | 经调查，反映事项属实。由于供电分局资产划分未及时将换表工作票归档，造成新电表卡未按时发放。已要求供电公司制定管理制度，加强内部管理，保证居民正常用电，杜绝此类投诉的再次发生。同时，提交调查报告、整改措施、处理结果。 |
| 4 | 陕西省安康市汉阴县供电分公司 | 用户反映，其居住小区自2月12日起频繁停电，向95598供电服务热线反映，回复归地方电力管理，向96789热线和当地供电公司反映，回复要召集全所有住户才可以检查，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经分析，频繁停电原因可能由用户室内线路故障或人为破坏造成。经协调督办，当地供电公司和居委会已要求所有住户3月4日配合入户检查，排除故障。 |
| 5 | 陕西省汉中市洋县供电分公司 | 用户反映，其居住地频繁停电并无事先通知，向当地供电所反映后，供电所让其联系供电局，向96789热线反映无回复。恳请保障正常用电，停电事先通知。 | 经调查，反映事项属实。因当地政府承办中国-汉中“油菜花节”主会场，在建工程多、线路过负荷导致频繁停电。供电公司已按规定提前通知用户停电时间，但当天因有政府活动延迟停电，引起用户不满。已要求供电公司制定负荷转移方案，预计3月18日完成。 |
| 6 | 陕西省汉中市洋县供电分公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，供电公司让其找承包方，承包方又告知不负责，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地政府正在承办中国-汉中“油菜花节”主会场，用电负荷剧增拉路限流造成频繁停电，供电公司未能及时采取相应措施引发用户不满。已要求供电公司向用户解释说明并取得谅解。同时，要求供电公司制定负荷转移方案并对相关单位和责任人进行批评考核。 |
| 7 | 陕西省西安市周至县供电公司 | 用户反映，其居住地停电两天，拨打96789热线回复耐心等待，请求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。供电公司3月12日0时接到报修并展开巡查，12时处理完毕恢复供电。当晚19时再次接到报修，因判断故障点在半山区加之天黑、雨雪天气以及人员疲惫等原因，决定第二天处理，并于次日18时恢复供电。 |
| 8 | 陕西省延安市宝塔区供电分公司 | 用户反映，其居住地区正在拆迁，在没有通知的情况下供电公司中止供电，并回复按政府部门要求停电，请求恢复正常供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区属于正在拆迁的棚户改造项目，还剩包括用户在内的27户未完成。3月10日，为确保拆迁不发生电力安全事故，供电公司按照地方政府相关文件实施了配合停电。同时，向95598供电服务热线进行了报备，并在拆迁范围内张贴了公告。 |
| 9 | 陕西省榆林市神木县供电分公司 | 用户反映，2015年5月其光伏设备并网发电至今未收到补贴，向地方政府有关部门咨询，告知补贴已经发放至当地供电公司，但供电公司回复需等待内部流程，希望及时发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。因当地政府国税部门不向供电公司授权代开发票，导致用户发票无法开具、电费未结算。经协调，当地政府国税部门暂为用户开具了发票，并按相关规定结算了电费和发放了补贴，用户表示满意。 |
| 10 | 宁夏自治区固原市西吉县供电公司 | 用户反映，当地供电公司工作人员给其换电表时，告知旧表欠费300多元，交清后才能用新电表发电卡，希望尽快帮助解决用电办理电卡。 | 经调查，反映事项属实。用户电表在2017年1月1日进行系统跳转时故障，导致不能执行分时电价造成欠费。经协调，供电公司已向用户解释清楚，用户补交了欠费。 |
| 11 | 上海市闵行区供电公司 | 用户反映，当地供电公司未提前通知突然停电，影响其生产，请求尽快恢复供电并解释停电原因，同时希望今后停电时提前通知。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已在积极抢修，用户表示满意。 |
| 12 | 安徽省安庆市宜秀区供电公司 | 用户反映，因停电问题多次联系供电公司，但其工作人员不接或拒接电话。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，已解决用户反映的问题。  |
| 13 | 安徽省亳州市谯城区供电公司 | 用户反映，当地停电多日，多次向供电公司和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。经协调督办，用户反映问题已解决。 |
| 14 | 安徽省合肥市包河区供电公司 | 用户反映，供电公司实施了预存电费新规定，其停电交费后被告知24小时之内通电，认为恢电时间长。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 15 | 安徽省合肥市庐江县供电公司 | 用户反映，其结清电费后未及时恢复供电，并多次拨打供电公司电话无人接听。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，问题已解决，用户表示满意。 |
| 16 | 广东省深圳市宝安区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，多次联系95598供电服务热线未处理，请求彻底解决频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实。因负荷急增导致频繁停电，供电公司及时进行了抢修，并更换部分供电设备，暂时解决了用电问题。同时，已要求供电公司加快该地区的扩容改造，彻底解决频繁停电问题。 |
| 17 | 山西省晋城市泽州县供电公司 | 用户反映，2016年6月其光伏设备并网发电至今未收到补贴，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户光伏发电项目采用的是自发自用余量上网模式，电费结算周期为半年。经协调，结算报表已报至供电公司财务部门，目前正在走结算流程，预计4月中旬可为用户结算。 |
| 18 | 山西省临汾市乡宁县供电公司 | 用户反映，2016年10月其安装分布式光伏发电设备，合同约定一季度发放补贴，但至今未发放。 | 经调查，反映事项部分属实。用户光伏发电项目电费已正常结算，光伏补贴由财政部门统一发放，建议用户耐心等待，用户表示认可。 |
| 19 | 山西省吕梁市柳林县供电公司 | 用户反映，2016年7月其安装分布式光伏发电设备至今未收到补贴，咨询当地供电公司反馈按季度发放，但一直未发放。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已按要求将相关补贴目录上报至省财政厅，待相关款项拨付到位后，即可为用户进行结算。 |
| 20 | 山西省忻州市神池县供电公司 | 用户反映，其居住地2015年开始因电压不稳导致经常停电，向95598供电服务热线反映一直未解决，请求尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区未出现电压不稳情况，但因天气原因及线路故障导致当月停电3次。已要求供电公司利用春检机会，对线路进行全方位的巡视检修与消缺，安装避雷设施，确保居民生产生活安全可靠用电。 |
| 21 | 山东省德州市禹城市供电公司 | 用户反映，其所在村线路老化存在安全隐患，要求供电公司整改一直未解决，希望尽快进行农网改造，解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已将该地区纳入改造计划，预计在2017年7、8月份开工。 |
| 22 | 山东省聊城市东昌府区供电公司 | 用户反映，2016年8月其安装并网分布式光伏发电设备，至今未收到补贴，向供电公司反映未解决，希望尽快发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司工作人员上报财务时将用户资料遗漏，造成用户补贴款未按时到账。已责令供电公司整改，在3月20日之前完成补贴发放，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 23 | 山东省临沂市兰陵县供电公司 | 用户反映，其电表与邻居家接错，导致三年时间缴错电费且引发邻里矛盾，希望供电公司对接错电表的行为做出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2014年供电公司更换用户电表时将线接错，用户反映后，供电公司负责人向用户道歉，并退还了多收的835元电费，同时对责任人进行了绩效考核，用户表示接受。 |
| 24 | 山东省潍坊市昌邑市供电公司 | 用户反映，其安装在东邻居家墙上的电表线路被剪断导致停电，联系供电公司移表未解决，希望供电公司尽快移表并解释处理不及时的原因。 | 经调查，反映事项部分属实。因邻里矛盾，其安装在东邻居家墙上的电表线路被剪断导致停电，接到报修电话后，供电公司及时将表后线接好并恢复供电，但次日再次发生此问题。已要求供电公司协调村委会，尽快找到合适的移表位置，保障用户稳定用电。 |
| 25 | 山东省烟台市莱阳市供电公司 | 用户反映，其1万多元分布式光伏发电补贴未到账，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。3月8日，用户听说发放了光伏发电补贴，到银行查验发现未到帐；3月9日，其投诉时补贴已到账。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 26 | 山东省烟台市芝罘区供电公司 | 用户反映，当地供电公司营业厅在为其办理电动汽车充电卡解锁业务时，工作人员先后以不能办理、没锁等理由予以推脱，对供电公司的服务行为提起了投诉。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电公司营业厅网络故障、工作人员业务不熟悉等原因，造成用户在办理业务时的误解，供电公司营业厅负责人及工作人员已多次向用户致歉，并对有关工作人员进行了待岗业务培训等处理。 |
| 27 | 甘肃省白银市景泰县供电公司 | 用户反映，在其按时缴纳电费的情况下，供电公司工作人员要求其再缴纳80元的差价电费，引起用户对供电公司乱收费的投诉。 | 经调查，反映事项属实。供电公司在未征求用户意见的情况下，执行电价新政策，任意更改用户计价模式，导致产生差价电费81.16元。已责令供电公司整改，加强政策的宣讲解释工作，严格执行有关政策要求。 |
| 28 | 甘肃省定西市安定区供电公司 | 用户反映，当地供电公司要求其预存每月用电量一倍的电费，向95598供电服务热线反映未解决，希望享有正常用电缴费权益。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司整改，并要求供电公司在依法合规的前提下，建立电费回收风险防范工作机制。提前收取一定期限预付电费，须与用户充分协商并签订结算协议。 |
| 29 | 甘肃省酒泉市敦煌市供电公司 | 用户反映，其居住小区突然停电后，联系供电公司告知正在检查，后直接挂机，服务态度不好；联系95598供电服务热线也未告知停电原因及恢复供电时间。 | 经调查，反映事项属实。用户居住小区由于故障导致停电，供电公司抢修后，大部分用户1小时内恢复了供电，由于用户居住楼栋属线路故障，处理较慢于11时恢复供电。由于当时被告知已恢复供电，但用户家中仍停电，故进行投诉。已要求供电公司向用户解释说明，用户表示认可。同时对供电公司提出监管意见，对故障停电引发的用户咨询应做好解释工作，避免因态度问题引发投诉。 |
| 30 | 浙江省湖州市南浔区供电公司 | 用户反映，2016年12月其安装光伏发电设备后，当地供电公司以无电表为由至今未让并网，恳请解决并网问题。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已为用户安装了电能表，用户表示满意。 |
| 31 | 浙江省金华市金东区供电公司 | 用户反映，2016年10月19日其光伏发电项目并网，至今未收到补贴，向当地供电公司反映未解决，希望尽快发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司系统故障造成补贴未按时发放，已责令供电公司进行整改，认真吸取教训，加强居民光伏结算管理，并对责任单位和责任人员进行处理。目前，用户已收取上网电费及补贴并表示满意。 |
| 32 | 浙江省丽水市庆元县供电公司 | 用户反映，当地停电通知总是临时变化，希望以后准确通知停电时间。 | 经调查，反映事项属实。停电线路涉及当地高速连接线建设，为配合政府部门杆线迁移，造成线路停电通知与实际有差异。已要求供电公司加强停电通知管理，确保停电通知准确及时，并向用户致歉。 |
| 33 | 浙江省宁波市慈溪市供电公司 | 用户反映，受隔壁厂房影响，其家中电压长期不稳导致家电损毁，多次拨打95598供电服务热线未解决，恳请解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电公司进行整改，目前已采取对接户线搭头加固措施，临时解决用户问题，预计在4月28日前能彻底处理完成，用户表示认同。 |
| 34 | 浙江省绍兴市越城区供电公司 | 用户反映，当地供电公司营业厅营业时间至16:30分，但其16:28分发现供电公司已关门，希望给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。由于当地供电公司时钟快2分钟导致用户在16:28分被关在门外。已责令供电公司进行整改，向用户致歉，取得用户谅解。为杜绝此类事件再次发生，供电公司主动申请时钟联网，调整关门时间到16:35分。 |
| 35 | 河南省南阳市内乡县供电公司 | 用户反映，其之前是家庭用电，现搞作坊加工，当地供电公司把所有用电都改成工业用电，联系供电公司和95598供电服务热线希望将家庭用电和工业用电分开，但未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户在其住房内进行食用油加工，由于用电性质的改变，供电公司工作人员将其电价更改为工商业电价。用户认为其用电量不是全部用于加工，要求分户。工作人员让其书面申请并提供相关证明材料的过程中，用户进行了投诉。经协调督办，供电公司已完成了电脑信息录入工作，并进行了分户改造。 |
| 36 | 河南省南阳市南召县供电公司 | 用户反映，变压器离自家1米多，有噪声且高压线从其窗户上经过，存在安全隐患，恳请彻底解决安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司将变压器迁建。 |
| 37 | 河南省南阳市淅川县供电公司 | 用户反映，希望对其养殖场进行线路改造，联系供电公司回复图纸上没有登记不予改造，联系95598供电服务热线，接不到人工服务。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户养殖场未在施工规划内无法改造，已告知用户向95598供电服务热线咨询农网改造项目问题，并告知正确的拨打方式，用户表示认可。 |
| 38 | 河南省南阳市新野县供电公司 | 用户反映，当地频繁停电，多次向95598供电服务热线反映未解决，恳请彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。停电原因为故障停电。经协调督办，供电公司已及时恢复供电。目前用电正常，用户表示满意。 |
| 39 | 河南省平顶山市郏县供电公司 | 用户反映，其居住地故障停电，联系供电公司和95598供电服务热线未解决，请求尽快恢复供电 | 经调查，反映事项属实。因为变压器故障造成停电，经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 40 | 河南省平顶山市叶县供电公司 | 用户反映，当地供电公司不向其开发票，多次联系95598供电服务热线未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户缴费当天排队人员较多，供电公司未打印发票。经协调督办，供电公司工作人员将发票送至用户家中。 |
| 41 | 河南省商丘市夏邑县供电公司 | 用户反映，其居住地自3月7日起，每天6时-20时左右断电，向供电公司和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。因用户所在地线路改造，3月6日至16日6:30-18:30施工停电。停电前，供电公司已利用电视、电台、村广播通知群众具体停电日期及时间段。因用户长期不在家，其母告知每天停电情况，造成用户误解。该线路已于3月16日18时恢复正常供电。 |
| 42 | 河南省信阳市浉河区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电并无事先通知，多次联系供电公司和95598供电服务热线一直未解决。 | 经调查，反映事项属实。停电原因为变压器故障跳闸，经协调督办，供电公司已及时恢复供电。 |
| 43 | 四川省巴中市平昌县供电公司 | 用户反映，其居住地电压低，供电公司和95598供电服务热线反馈到2018年农网改造时解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电半径长、线径小，导致电压偏低。已要求供电公司近期更换、移位一台变压器，并更换用户家中下户线，解决低电压的问题。 |
| 44 | 四川省广元市剑阁县供电公司 | 用户反映，小区电表以外线路总是跳闸，联系供电公司回复不在管辖范围，请求尽快解决线路跳闸问题。 | 经调查，反映事项属实。该小区系新建小区，小区内部电力设施尚未正式移交到供电公司，小区停电是因为小区用户装修时工人接线不规范导致的单元开关跳闸，不属于供电公司抢修范围。经协调督办，现在已经恢复供电，用户表示满意。 |
| 45 | 云南省昆明市官渡区供电公司 | 用户反映，其家中与地下车库的空气开关电闸均不跳闸，自行查看发现380伏的总电箱中没有电闸，存在安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已经解决处理。 |
| 46 | 云南省昆明市官渡区供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，多次拨打95598供电服务热线和供电公司电话答复不清楚或突发故障，请求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已采取相关措施处理，用户表示认可。 |
| 47 | 云南省昆明市努江市供电公司 | 用户反映，已持续两年每月收到提示其补缴欠费的通知短信，希望不再收到不是本人的欠费通知。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，反映问题已解决，用户表示满意。 |
| 48 | 云南省普洱市宁洱哈尼族彝族自治县供电公司 | 用户反映，当地供电公司突然停电，回复当天下午恢复供电却一直未恢复，希望解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。未及时恢复供电是因为更换设备材料有问题。经协调督办，供电公司已于次日下午恢复供电。 |
| 49 | 云南省曲靖市宣城市供电公司 | 用户反映，其居住地频繁停电，3月再次停电后向供电公司和95598供电服务热线反映，回复将派人核查，但至今无人维修。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司已对频繁停电问题进行了处理，用户表示认可。 |
| 50 | 云南省玉溪市易门县供电公司 | 用户反映，当地因电压问题频繁停电，多次联系供电公司均只检查原因不处理。 | 经调查，反映事项部分属实。经协调督办，供电公司已对投诉问题进行处理，用户表示满意。 |
| 51 | 贵州省铜仁市万山区供电公司 | 用户反映，其13时到当地供电所交费，至16时仍无人办公，咨询95598供电服务热线后得知供电所已搬迁，对供电所搬迁没有进行公告不满。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区三个供电所合并后，原供电所只办理电费缴纳业务，为及时存入银行，每天16时停止收费。已责令供电公司整改，进一步提高服务质量，确保营业厅收费员存款后，营业大厅有人在岗值班或电话值班，并向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 52 | 贵州省铜仁市万山区供电公司 | 用户反映，当地供电营业厅的营业时间为8:00-17:30，其16时以后去办理业务，供电所已关门。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户所在地供电所整合，原供电所16时停止电费缴纳。已责令供电公司整改，确保营业厅上班时间有人值班，并向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 53 | 贵州省遵义市仁怀市供电公司 | 群众反映，其居住地持续3年电压偏低，联系供电所无回复，请求解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域已超供电半径，在用电高峰期时电压低。2016年，当地供电公司已将该区列入自筹技改项目，目前已进入施工，预计6月前施工完毕。已要求供电公司向用户解释说明。 |