**附件：2018年11月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况**

| **序号** | **被投诉****单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网天津市电力公司城南供电分公司 | 天津市津南区群众反映，其居住小区2年内停电13次，最近一次停电时联系当地供电企业，被告知是高压突发故障导致，联系95598供电服务热线，告知会核实，但至今未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年4月至10月，用户所在供电线路共发生故障停电7次，其中3次为外力破坏所致，3次为用户资产故障所致，1次为接地故障所致。经督促，供电企业提出了6项整改措施提高供电可靠性，并向用户进行沟通解释，用户表示认可。 |
| 2 | 国网天津市电力公司城西供电分公司 | 天津市南开区群众反映，其邻居家电表装在自家门前，现要求供电企业把邻居家电表移走，但工作人员称必须要邻居到营业厅办理，用户称邻居是位老人居住出行不便，且邻居认可移动电表，但供电企业一直未处理，希望尽快把电表移走。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的移表事宜，因其非电表产权人，供电企业工作人员向其解释政策后，表示无法满足其要求。之后用户向供电企业提出邻居同意移表但是出行不方便。已要求供电企业协调处理，现已完成移表工作。用户表示满意。 |
| 3 | 国网河北省电力公司保定供电分公司 | 保定市徐水区群众反映，其5月份安装光伏发电，6月份并网，现只结算了8月份的部分电费，其他剩余电费未结算，多次联系当地供电企业总被告知让其等待，期盼尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2018年6月并网发电，因供电企业财务系统不完善，导致6月1日（含）后申请的光伏用户，无法按时发放上网电费。目前供电企业正在走审批流程，预计于年底恢复正常。已责令供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 4 | 国网河北省电力公司衡水供电分公司 | 衡水市枣强县群众反映，其房屋上面的电线裸露，存在安全隐患，此情况已持续有5年时间，联系95598供电服务热线反映未解决，希望帮助尽快解决此安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户房屋上面不存在线路裸露的情况。农网改造时，为集中管理用户计量表，经用户同意后将附近其他用户表箱也集中安装在其房屋外墙上，因表箱处用户线路较多，且线路凌乱，用户担心出现安全隐患，希望供电企业将其他用户表箱迁移。供电企业正在积极准备改造物料，计划于年底完成改造，消除安全隐患。 |
| 5 | 国网河北省电力公司石家庄供电分公司 | 石家庄市晋州市群众反映，用户于5月27日光伏发电并网成功，补贴应按照0.75元/度下发，但供电企业结算电费按照每度0.3644元结算，希望协调供电企业按照5月份政策结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户的光伏发电项目于5月27日并网验收，5月30日签订合同。6月1日资料归档，流程结束。已要求供电企业严格按照相关政策执行，供电企业承诺该用户上网电价和补贴电价保持0.75元不变，用户表示满意。 |
| 6 | 国网冀北电力有限公司承德供电公司 | 承德市丰宁满族自治县群众反映，其居住地近2月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映，被告知是故障导致，请求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月停电7次，多因故障导致，供电企业均已及时处理。已要求供电企业加强线路巡视，提高抢修速度，尽量减小停电对居民生活用电质量的影响。 |
| 7 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市古冶区群众反映，其所在小区近3年频繁停电，期间多次联系95598供电服务热线反映频繁停电问题，一直未得到回复，希望帮助协调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个月内停电5次，已责令供电企业加快推动电网建设改造项目，加大对线路的巡查和维护力度，并就相关情况向用户做好解释工作。 |
| 8 | 国网冀北电力有限公司张家口供电公司 | 张家口市桥西区群众反映，其近日到营业缴费点给电表充值电费，但发现充值后电费没有打入其电表，多次联系95598供电服务热线，答复均为让用户等待，请帮助尽快解决该问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映的电费无法充进电表的问题，已要求供电企业尽快处理，供电企业已为用户重新做卡，现电卡正常。用户对处理结果表示认可。 |
| 9 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市和林格尔县群众反映，其居住地低电压已持续多年，联系95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区供电线路运行多年且线路老化，已要求供电企业进行改造，对表箱及供电线路进行了更换，解决了低电压的问题。用户表示满意。 |
| 10 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市回民区群众反映，其居住地近3年频繁停电，联系95598供电服务热线反映，被告知是线路维修导致，希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路负荷较重，供电半径大，线路运行环境也较为复杂，经常出现施工挖断电缆造成停电。已责令供电企业整改，供电企业已制定整改方案，缩短供电半径，优化负荷分布，提升供电可靠性。经向用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 内蒙古电力(集团)有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市新城区群众反映，其居住地从2018年6月至今频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决，期盼尽快解决这个问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近几个月因配合市政工程计划停电以及市政工程外力破坏造成停电较为频繁，已要求供电企业加强线路巡查，与施工单位签订安全协议书，统筹安排检修计划，提高故障抢修能力，提高供电质量。用户表示满意。 |
| 12 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市新巴尔虎左旗群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个月，联系当地供电企业及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，反映事项部分属实。用户所在地近1个月持续频繁停电，是因小区配电设备故障引起，该问题属于用户所在小区物业自行维护范围，已督促供电企业指导小区物业尽快更换相关电力设施，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 13 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁区群众反映，其欠费停电，缴费后未复电，联系95598供电服务热线告知2小时系统自动复电，若2小时未复电可派单由人工复电，2个小时后未复电，后又多次联系95598供电服务热线均未解决，希望尽快复电。 | 经调查，反映事项属实。用户因欠费被停电，缴费后由于系统升级的原因无法立即确定用户电费的实时余额，下派95598供电服务热线工单到用户归属地核实处理。因派单时间为当日21时51分，故第二天上班时间才为用户恢复供电。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 | 国网辽宁省电力有限公司大连市供电公司 | 大连市庄河市群众反映，其居住地持续9年电压低，向当地供电企业及95598供电服务热线反映未得到解决。期盼协助解决该地长期低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。造成用户低电压的主要原因，一是夏季高温时期降温负荷急剧增加，部分台区变压器容量、线路线径无法满足用户突增容量的用电需求；二是用户产权内线径小，老化严重等问题造成电压长时间异常。经督促供电公司对变压器档位进行了调整，经调档位后用户处电压正常，用户表示满意。 |
| 15 | 国网辽宁省电力有限公司辽阳市供电公司 | 辽阳市辽阳县群众反映，其5月5日申请光伏备案，供电企业要求申请单上不能签申请日期。供电企业只在每月的25日提供一次申请备案机会，导致6月1日才备案成功，造成无法享受国家补贴。供电企业要求备案成功后才能施工，导致工程延期，因供电企业问题导致的无法享受补贴。希望按照5月份的价格发放补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。具体情况为：1.该户申请时提供的由村政府出具的安装许可证明未注明日期，所以申请手续未填写日期，待安装许可证明补充日期后填写申请手续日期。2.当地供电企业与行政审批机关协商，由供电企业按月集中代自然人项目业主进行项目备案，每月上报备案日期为25日，该用户备案证明于6月1日下发，用户执行相关政策规定的光伏补贴电价。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 16 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳市供电公司 | 沈阳市大东区群众反映，其居住地因欠费停电，10天后才下发通知单，且多次联系95598供电服务热线，每次答复不同，且在缴费后要求用户多交一些电费才能恢复供电。希望供电企业对以上情况进行合理的解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地是两家共用刀闸保险丝熔断导致停电。因用户报修时不确定停电原因，导致与95598供电服务热线客服沟通产生误解。另因用户为费控用户，故客服建议用户应保证账户中有余额。避免因余额不足引起费控欠费停电。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明。 |
| 17 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳市供电公司 | 沈阳市沈北新区群众反映，当地供电企业未按停电通知的时间恢复供电，用户表示当地已多次出现此问题，希望供电企业按照规定时间复电并针对未按照规定时间复电作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业当日进行农网改造升级作业，由于下雨、部分地段施工受阻等原因导致送电延时，后经彻夜施工全部恢复了供电。已要求供电企业建立保供电长效机制，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 18 | 国网吉林省电力有限公司白城市供电公司 | 白城市洮北区群众反映，其居住地近3年频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，被总告知是临时故障导致，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近3年用户所在地共停电7次，其中，计划停电4次，故障停电3次。已要求供电企业在计划停电检修期间及时告知相关用户，尽量避免由于停电给用户带来生产、生活上的不便，并加强设备运维管理，及时消除设备隐患，尽量减少故障停电几率。 |
| 19 | 国网吉林省电力有限公司四平市供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，其2016年12月安装的光伏发电，2018年7月至9月电费未结算，联系供电所告知电表安装有问题，但一直未处理，恳请尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户于2016年12月安装的光伏发电项目，电费的结算周期为每季度结算，但是由于2018年8月份供电企业系统问题，导致电费无法正常结算。经督促供电企业已将7至10月份的光伏电费结算给用户，用户表示满意。 |
| 20 | 陕西省地方电力（集团）有限公司宝鸡供电分公司 | 宝鸡市陇县群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个月，联系当地供电企业及96789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。用户所在地近1个月内共停电7次，其中，计划停电6次，故障停电1次。已责令供电企业加强设备运维管理，及时消除设备隐患，提高供电可靠性。 |
| 21 | 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，其居住地11月19日22点停电，一直未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线均告知电缆故障导致，且告知同一区域已有用户来电反馈，建议耐心等待，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因电缆故障导致停电，抢修过程中，在恢复部分用户供电后再次发生故障，导致送电延迟，部分区域停电状态持续时间较长。停电期间，供电企业派供电车前往用户所在小区进行送电。已要求供电企业向用户做好解释说明。 |
| 22 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市雁塔区群众反映，其居住地半年之内已停电3次以上，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。用户所在地今年以来共计停电4次，其中1次用户端内部线路故障停电；3次公网故障停电。已要求供电企业加强线路巡视、做好线路消缺工作。供电企业已向用户解释说明，取得谅解。 |
| 23 | 国网陕西省电力公司咸阳供电公司 | 咸阳市礼泉县群众反映，其居住地1个月之内停电3次，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。用户所在地11月份共停电3次，其中故障停电1次，计划停电2次。已责令供电企业加强线路巡护，减少故障问题，提高供电可靠性。供电企业已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 24 | 国网青海省电力公司西宁供电公司 | 西宁市城中区群众反映，其居住地欠费停电，到电费代收网点缴纳电费后一直没有恢复供电，希望尽快恢复供电并告知具体停电原因。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因欠费，系统自动实施停电，后用户到代收网点缴清欠费，但因用户电表不支持自动复电，工作人员接到复电短信时正在其他台区工作，无法立即前往复电，随后已在规定时限内为用户复电。已要求供电企业向用户解释说明，用户认可。 |
| 25 | 国网青海省电力公司玉树供电公司 | 玉树藏族自治州囊谦县群众反映，其居住地低电压已持续4个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区城网线路老旧、供电半径长、线径细，用户端负荷不断增大，低电压情况普遍且严重。供电企业正在进行城网改造，预计2019年完工。已督促供电企业向用户解释说明，用户无异议。 |
| 26 | 国网安徽省电力公司亳州供电公司 | 亳州市利辛县群众反映，当地近10年一直低电压，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，一直未得到解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线径较细，供电半径大，造成间歇性低电压。已要求供电企业整改，供电企业已将该地区上报农网改造项目规划库，待省公司批复后即可整改。经沟通解释用户表示满意。 |
| 27 | 国网安徽省电力公司淮南供电公司 | 淮南市田家庵区群众反映，其居住地频繁停电，已持续半年，联系当地供电企业及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。近2月内用户所在地出现3次停电，其中外力破坏导致停电1次，故障导致停电2次。已要求供电企业加强线路巡查，提高供电质量。用户表示满意。 |
| 28 | 国网安徽省电力公司六安供电公司 | 六安市金安区群众反映，其居住小区频繁停电，持续半年时间，多次联系95598供电服务热线反映未处理，希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近2月内用户所在地共发生4次停电，其中低压线路故障导致停电2次，外力破坏导致停电次。已责令供电企业加强运维管理、线路巡查，提高供电可靠性。用户表示满意。 |
| 29 | 国网湖北省电力公司恩施供电公司 | 恩施土家族苗族自治州巴东县群众反映，其居住地长期存在低电压问题，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路供电半径长、线径细，架设时间长，线路老化比较严重。供电企业已将该台区列入2018年项目储备计划，预计将于2019年实施，届时将彻底解决低电压问题。 |
| 30 | 国网湖北省电力公司恩施供电公司 | 恩施土家族苗族自治州恩施市群众反映，其居住地低电压问题突出，已持续8年，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映一直未解决，恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所属用电区域配变容量小，用户数多，线路供电半径长，线径细，部分线路已老化，用电高峰期时存在低电压问题。供电企业已将该台区列入2018年农网升级改造项目，计划新增变压器处理，待资金、物资到位后即可实施，预计于2019年初处理完成，改造后低电压问题将得到彻底解决。用户表示满意。 |
| 31 | 国网湖北省电力公司武汉供电公司 | 武汉市武昌区群众反映，2015年8月供电所工作人员把该用户的电表和邻居家的接反，导致多收4000多度的电费，联系供电企业，告知是物业接反的，希望尽快处理此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所属小区于2015年8月进行电表改造升级，施工过程中将用户家电表出线与邻居家的电表出线接反，导致两家4085度的电费交错。已要求供电企业立即整改。供电企业将两户表后线进行更正，将用户多缴纳的电费退还，并向用户进行了致歉。用户表示满意。 |
| 32 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市南康区群众反映，用户个人产权的电线杆上面架设有其他人的电线，因为线路太乱，有安全隐患，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直推脱不处理，恳请尽快移走线路拆除电线杆。 | 经调查，反映事项属实。用户邻居家用电线路搭接在其产权电杆上，造成线路凌乱，存在安全隐患。已要求供电企业协助用户处理该问题，供电企业经与用户协商更换了电杆并整治了该处低压线路。用户表示非常满意。 |
| 33 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市信丰县群众反映，其居住地常年电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线，被告知线路改造将在12月底完工，希望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长、线径细，配变容量小、用户较为分散，导致该地常年存在低电压问题。供电企业已针对该地开展农网升级改造工程，工程预计于今年年底前完工，届时将解决低电压问题。用户表示满意。 |
| 34 | 国网江西省电力公司吉安供电分公司 | 吉安市遂川县群众反映，其居住地近2年一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决，期盼帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地处于供电台区末端，且线径细，导致用户低电压问题。该区域已列入2016年第三批小城镇（中心村）配电网建设改造工程，因中标单位进行安全整顿至今未复工。已要求供电企业整改，目前该项目已于12月开始施工，争取2019年上半年完成；供电企业已对有关工作人员进行了绩效考核。 |
| 35 | 国网重庆市电力公司彭水县供电分公司 | 重庆彭水苗族土家族自治县群众反映，其居住地电压较低已持续4、5年，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线反映均未解决，希望帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区由于一期农网改造标准低、供电半径过长、台区用户分散等原因导致低电压问题。2018年8月，该台区已纳入项目改造批复，10月24日，施工队伍确定，目前项目施工材料已经到位80%，预计12月31日前完成施工，施工完毕后将彻底解决用户低电压问题。 |
| 36 | 山西地方电力有限公司兴县分公司 | 吕梁市兴县群众反映，其居住地电压低，已持续半年，联系当地供电企业和96598供电服务热线，未解决。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域供电线路线径细，跨度长，今年以来负荷增长大导致电压偏低。当地供电企业已对该线路进行改造，目前该地区电压已恢复正常。 |
| 37 | 国网山东省电力公司德州供电公司 | 德州市德城区群众反映，其家安装的电表为后付费模式，10月8日、10月22日两次停电，联系95598供电服务热线被告知已改为预付费模式，用户称未收到通知，希望针对更改付费模式未通知给予合理答复并改回后付费模式。 | 经调查，反映事项部分属实。用户名下有两处电表，其中一处为用户家老人居住地所用电表，已应用户要求将老人居住地缴费模式更改为后付费，经与用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 38 | 国网山东省电力公司菏泽供电公司 | 菏泽市单县群众反映，2017年9月安装分布式光伏发电，至今未结算电费，合同也未注明多久结算一次，联系当地供电企业告知没有费用，恳请尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业尽快给用户结算电费及补贴。当地供电企业工作人员已与用户联系告知电费结算流程，没有结算的电费及补贴在11月底前一次性支付到位。 |
| 39 | 国网山东省电力公司临沂供电公司 | 临沂市临沭县群众反映，2017年12月安装光伏发电并网成功，至今未发放过上网电费，合同规定2个月一发放，联系95598供电服务热线，让其联系当地供电企业，联系当地供电企业称流程有问题，期盼尽快发放上网电费并解释流程错误的原因。 | 经调查，反映事项部分属实。该光伏用户自2017年11月24日并网成功后，补贴一直按照双月抄表发电量正常结算。2018年9月当地供电企业进行电费核查时发现其电能表计量存在问题，系统未能及时采集数据造成未能与该用户及时结算，因其属于奇数月抄表用户，其未能结算的电费已于11月底前结算。用户表示满意。 |
| 40 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | 青岛市黄岛区群众反映，其房屋一直无人居住，但2017年11月份开始一直有电费产生，电费交到供电公司，供电所排查线路与电表都没有问题，联系95598供电服务热线反映未解决，希望更换新电表或在电表以下安装一块用户自己购买的合格电表。 | 经调查，反映事项部分属实。经当地供电企业核查用户电表和线路均无问题，据工作人员分析，造成用户家产生电费的原因是用户家中进行了装修，并且安装了中央空调，中央空调一直处于待机状态，所以一直有电费产生。经与用户沟通解释用户表示认可。 |
| 41 | 国网甘肃省电力公司甘南供电公司 | 甘南藏族自治州碌曲县群众反映，其所在地7月份开始电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地为旅游地区，在夏季客流量变大时会导致用电量激增，出现低电压问题，已责令供电企业整改，供电企业对变电站进行了增容改造，并于11月初投运，低电压问题已得到解决。 |
| 42 | 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，其为抄表收费用户，截至2018年10月只抄了一次电表，联系当地供电企业，告知没有产生电费，但用户一直在用电，多次联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映情况属实。该用户电表由于施工队工作人员失误在今年1月进行户表改造后未及时将用户表号进行登记并向供电企业提供换表信息，导致供电企业一直无法正常抄表。目前供电企业已在系统中做了换表处理，并与用户结算了电费。已要求供电企业加强管理，杜绝此类问题的产生。 |
| 43 | 国网新疆电力公司博尔塔拉供电公司 | 博尔塔拉蒙古自治州精河县群众反映，自家办理电采暖，需安装电表，联系95598供电服务热线让其联系当地供电企业，联系当地供电企业告知没有电表，从6月份开始申请，至今未能安装，恳请帮助尽快安装电表。 | 经调查，反映情况属实。根据当地政府电气化工作及环保督察要求自2017年开始推进农村领域电气化改造，大力推广农村用户使用电采暖供暖，致使该地电采暖呈井喷式增长，外加市场预测不足导致电采暖表计缺口严重。已要求供电企业尽快解决问题，目前供电企业正积极联系上级部门协调并调拨表计，解决用户用电问题。在表计陆续补充到供电企业后，即按照客户报装先后顺序为客户装表。 |
| 44 | 国网新疆电力公司阿图什市供电公司 | 克孜勒苏柯尔克孜自治州阿图什市群众反映，其边防连近期停电后恢复了两相电，但三相电至今未恢复，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，希望帮助尽快恢复三相电。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地出现10级以上大风导致线路出现故障，后经抢修恢复了线路正常供电，但因用户产权线路故障未清除，导致三相电未及时恢复。已要求供电企业针对该情况制定相关措施，保障用户的供电。供电企业已协助用户开展了用户专项巡查，清除了故障，消缺隐患。用户表示认可。 |
| 45 | 国网浙江省电力公司湖州供电公司 | 湖州市德清县群众反映，其居住地4月至今共停电15次，近8天停电6次，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到答复及解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映情况属实。用户反映的15次停电中，有7次是因为电网原因（计划停电1次、抢修停电1次、设备质量引起停电1次、不可抗力引起停电2次、第三方内部故障导致用户企业停电2次），其余8次均是用户企业内部变频设备跳闸引起。已责令供电企业对用户进行沟通解释，并进一步加强线路维护力度及用户侧用电检查。 |
| 46 | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，其居住村子低电压问题突出，已持续4、5年，联系95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决这个问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地用电高峰时期会出现低电压问题，该地区已列入2018年低电压改造计划，供电企业承诺于年底前进行改造，经与用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 47 | 国网河南省电力公司鹿邑供电公司 | 周口市鹿邑县群众反映，其居住地电压较低，已持续半年，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决该问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路老化严重，且位于线路末端，导致出现低电压问题。已责令供电企业整改，供电企业已将该台区储备在改造项目中，预计2019年6月30之前彻底处理完成。经与用户沟通解释，用户表示认可。 |
| 48 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | 长沙市岳麓区群众反映，其居住小区频繁停电，持续1个月时间，联系95598供电服务热线反映未处理。恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地所在供电线路自9月份以来故障停电6次，已要求供电企业加强运维管理，提高供电可靠性。供电企业对有关运维人员进行了考核追责。 |
| 49 | 国网湖南省电力公司岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳楼区群众反映，其2018年1月光伏发电并网成功，合同写明按月结算，但上网电费一直未发放，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。希望尽快结算电费发放补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。用户于2018年1月并网，上网电费一直未结算，已责令供电企业按照合同约定结算该用户的上网电费。 |
| 50 | 国网湖南省电力公司岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳县群众反映，其居住地频繁停电持续2个月，电压较低的情况已经存在2年，联系不上当地供电企业，恳请尽快解决频繁停电及低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地停电既有外部原因也有运维责任，低电压问题主要发生在用电高峰期间。已督促供电企业加强运维管理，加大投入，改善供电质量，解决频繁停电和低电压问题。用户表示认可。 |
| 51 | 国网四川省电力公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州松潘县群众反映，其居住地电压较低，已持续1年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决，期盼帮助尽快解决该问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地确实存在低电压问题，影响用户正常的生产生活，已要求供电企业尽快整改，供电企业已调集材料安排人员进行线路改造，目前已解决该处低电压问题。用户表示满意。 |
| 52 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市郫都区群众反映，2013年至今，用户所在小区频繁停电，联系95598供电服务热线反映，告知会处理改造线路，但至今没有处理，导致电器烧毁，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路2013年1月至今共发生17次停电，其中计划停电3次，临时停电2次，故障停电12次，已要求供电企业加强线路设备巡视，加强线路及相关供配设施设备的运行管理维护，保障用户设备的安全稳定运行。 |
| 53 | 国网四川省电力公司南充供电公司 | 南充市南部县群众反映，用户所在地近3年一直存在低电压问题，联系95598供电服务热线反映，告知会在9月底解决，但至今未解决，希望帮助尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村负荷增长迅速，变压器重载现象突出，影响到供电电压质量，已要求供电企业整改，供电企业目前正在购买物资，待物资到位后立即进行对该村的低电压改造。 |
| 54 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市荔湾区群众反映，其2018年6月报装三相电表，手续齐全，但当地供电企业一直推脱，恳请尽快报装新电表。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业超受理时限对用户的用电报装申请进行现场勘察，但因用户改变房屋用途（住宅改商业），用户现场设备容量与报装容量差距较大，需补充对应容量支撑材料后再行核实。之后供电企业未再主动联系用户。已要求供电企业跟进解释沟通，现已完成装表接电。 |
| 55 | 广东省永发实业有限公司 | 惠州市龙门县群众反映，永发实业有限公司锦城电站存在安全隐患，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的电站存在台架下杂草多、对地安全距离不足、配电房杂物多、安全警示标识不足、低压线路凌乱等方面问题。已要求供电企业立即整改，目前经检查，该电站已完成整改，消除了安全隐患。 |
| 56 | 广西水利电业集团都安县水利电业有限公司 | 河池市都安瑶族自治县群众反映，其居住村子频繁停电，持续1年时间，联系当地供电企业反映未解决，联系966022供电服务热线打不通，恳请协助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域供电线路地处山区和雷区，用户处于供电线路末端，线路隐患较多，供电可靠性差。已要求供电企业加强隐患排查、运维管理等工作提高线路可靠性。 |
| 57 | 广西水利电业集团靖西县水利电业有限公司 | 百色市靖西市群众反映，1个月前向当地供电企业申请报装用电，手续齐全，但一直未安装，期盼尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户委托他人代办居民用电报装，供电企业工作人员到现场后，因门牌地址不清晰，且无法联系到代办人，在邻居的指引下将电表装到了代办人房屋。已要求供电企业完成迁表，并向用户进行解释。并要求供电企业加一步加强用电报装管理。 |
| 58 | 南方电网广西电网有限责任公司玉林供电局 | 玉林市玉州区群众反映，当地近半年只要下雨就停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决，恳请尽快解决下雨停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区供电线路处易受雷击地带，2018年因外力破坏故障、雷击故障、缺陷处理及计划停电等原因停电8次。供电企业已采取新增过压保护装置、更换老旧避雷器、更换耐雷绝缘子、清树清障、支线改造措施。已要求供电企业进一步加强运维管理提高供电可靠性，并向用户做好沟通解释工作。 |
| 59 | 南方电网海南电网有限责任公司万宁供电局 | 万宁市群众反映，其居住地频繁停电，已持续4年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼频繁停电问题得到尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区供电线路4年来共停电24次，计划停电14次，故障停电5次，受台风影响停电5次，截止10月底供电企业对该台区低压改造已接近尾声，剩下的工程将采取分段停电作业。已要求供电企业切实加强运维管理，减少计划停电次数，有效提高供电可靠性。 |
| 60 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州巍山彝族回族自治县群众反映，其居住地半年前电网改造时，供电企业将自家电表与邻居家电表线路接错，导致交错电费，现线路已更正，但交错电费问题一直未解决，联系95598和供电所均未解决，要求尽快解决交错电费问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年4月供电企业在开展低压集抄改造项目时，将用户与邻居家电表线路接错。已责令供电企业对错接线路进行更正，退补相应的电费，向用户解释说明并致歉。用户对处理结果满意。 |
| 61 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市盘龙区群众反映，其居住小区频繁停电，持续1年时间，联系95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区属于单电源供电，供电可靠性较差，2018年1月至11月因计划停电、线路故障等原因共计停电6次。已要求供电企业制定了专项措施加强小区停电管理及线路巡维，同时将积极与当地政府相关部门进行协调，尽快落实双电源的线路通道问题，以彻底解决频繁停电问题，当事人对处理结果表示认可。 |
| 62 | 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，其居住地存在低电压问题已持续3年以上，向当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未处理。恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地由于低压线路供电半径过长导致出现低电压问题，当地供电企业已于2018年4月实施农网升级改造，但由于施工范围涉及青苗、土地占用等相关赔偿，施工进度较为缓慢。已督促供电企业加快改造进度，目前相关赔偿问题已基本解决，农网改造工程已于11月中旬竣工送电。用户对处理结果表示满意。 |