附件：2018年7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静海供电分公司 | 天津市静海区群众反映，其居住地6月27日凌晨停电，电表显示有余额，充值后未恢复供电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直没有解决。 | 经调查，反映事项部分属实。经现场检查，由于用户电能表存在问题，导致未能正常用电。已要求供电企业执行相关手续流程后为其更换了电能表，用户表示满意 。 |
| 2 | 国网天津市电力公司武清供电分公司 | 天津市武清区群众反映，其居住小区从2015年开始就频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。近2个月内停电7次，由于供电企业对线路运行维护监管不到位，导致频繁停电。已责令供电企业提出整改措施，用户表示理解。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司保定供电分公司 | 保定市高碑店群众反映，当地近3年一直电压低，电器带不起来，联系当地供电企业和95598供电服务热线，始终没有处理。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域处线路末端，线路老化，导线型号过细，导致电压低。经督促，供电企业已采取临时措施缓解电压低的情况，后续将督促供电企业按计划对该台区新增变压器、切改低压负荷，彻底解决电压低的问题。 |
| 4 | 国网河北省电力有限公司保定供电分公司 | 保定市竞秀区群众反映，其3月15日安装的光伏发电装置并网，并网合同规定为一季度结算一次，但至今未结算，联系当地供电企业一直未得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业与用户签订的合同未约定结算周期，相关工作人员口头通知按季度结算电费。经督促，供电企业已将电费通过银行批量代发的方式发放到用户指定账户，用户对结果表示满意。 |
| 5 | 国网河北省电力有限公司沧州供电分公司 | 沧州市运河区群众反映，其6月23日到营业厅补办电卡，营业厅告知因其身份证上地址和居住地址不同，需要提供房产证，联系95598供电服务热线告知并无这项规定，希望帮助解决用户的补卡问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所持身份证地址与系统不符，又无法提供用户编号，营业厅人员要求客户提供产权证明，未给用户办理补卡业务。已责令供电企业为用户补办新卡并对相关责任人进行了通报批评及经济考核。 |
| 6 | 国网河北省电力有限公司邯郸供电分公司 | 邯郸市魏县群众反映，其居住地从2016年开始持续电压低，电器带不起来，之前向供电企业反映，但问题未得到解决，95598供电服务热线打不通，恳请尽快解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项属实。因夏季用电负荷增加，配电变压器容量不足导致低电压。已责令供电企业提出解决措施，预计8月初对配变完成增容，解决低电压问题。已对责任人进行了经济考核及通报批评。 |
| 7 | 国网冀北电力有限公司廊坊供电公司 | 廊坊市永清县群众反映，其2017年9月安装光伏发电，至今未结算电费，并网合同规定为3个月结算一次，希望尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。2017年因发电采集系统不完善，人工抄表录入数据与实际数据存在偏差，导致2017年9月至11月电费推迟结算。2018年1月至4月由于工作人员疏忽导致未能及时结算。现已要求供电企业整改，计划于7月30日前发放。经回访用户表示认可。 |
| 8 | 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，其经营的餐厅自2018年6月5日开始电压低，导致设备无法正常使用，联系当地供电所一直未处理，希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。经督促，当地供电企业已解决了用户的低电压问题。用户表示满意，并对客户服务中心工作人员进行表扬。 |
| 9 | 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，其居住地家属楼一直没有更换智能电表，老表的电费计量与总表存在差异，联系95598供电服务热线要求更换智能电表，问题一直得不到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在家属楼单元未进行一户一表改造，仍为总表计费方式，缴费状况为居民自行收取。经督促，供电公司计划于10月底进行一户一表改造。 |
| 10 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市松山区群众反映，其所在村子已停电3日，联系95598供电服务热线及村电工一直推脱不处理，联系当地供电企业无人接听电话，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村于6月15日因台区漏电保护器故障停电一次，经抢修当日恢复供电。已要求供电公司将停电原因向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 11 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其居住村子频繁停电，持续两三年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线，频繁停电问题一直没有改善。希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区线路老化、供电线路过长、供电面积分散，外加天气因素导致故障停电概率较大。已要求供电公司制定故障抢修预案，加强线路巡视工作，减少停电故障率。另外该线路已列入2020年农网改造项目，工程改造完毕后可有效减少线路故障等情况，已向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 12 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市台安县群众反映，其2017年12月20日并网的光伏发电，并网以来补贴及上网电费均未下发，联系当地供电企业，一直未处理，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业加快处理进度，用户上网电费及补贴于7月初下发，用户表示满意。 |
| 13 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市康平县群众反映，其2017年8月份安装光伏发电并网成功，至今未发放上网电费和补贴，联系当地供电企业和95598供电服务热线，至今仍未发放。恳请帮助协调尽快发放电费和补贴。 | 经调查，反映事项部分属实。该用户需开具增值税发票才能为其发放上网补贴。已要求供电企业将该情况告知用户，同时将相关财务工作人员联系方式也留给了用户，以便协助用户办理后续手续。 |
| 14 | 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，近4年其居住地一直电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线，问题一直未能得到解决，希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户居住地处于出口线路末端，随台区负荷增加，造成用户所在地季节性低电压。经督促，供电企业已将该台区列入2020年线路改造计划，届时将彻底解决季节性电压低的问题。用户表示满意。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市大同区群众反映，其居住地近期频繁停电4次，称联系不到当地供电所，联系95598供电服务热线，一直未解决，请求帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。近期用户所在地共停电3次，第一次线路因被人为挂铁丝导致；第二次系雷雨天气导致；第三次因树刮导线导致。经督促，供电企业已将此线路列入2018年大修技改项目，秋收过后将动工改造此线路。用户表示满意。 |
| 16 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市甘南县群众反映，其居住地持续一个月电压低，导致无法灌溉农田，联系当地供电所和95598供电服务热线，一直没有处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为自备水田线路，线路供电半径较大、线径较细，且处于供电末端，导致其在用电高峰期时电压低。经协调，供电企业已协助该线路产权人对其变压器进行调压，电压恢复正常，用户表示满意。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市明水县群众反映，从2018年1月开始每两个月之间电费都会相差100多到200元，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。5月远程采集抄表时发生故障，工作人员在抄表时看错电表位数造成少抄100度电量，致使客户发行电量时少计100度。已要求供电企业将情况解释清楚，并对相关工作人员进行通报批评及处罚。用户表示满意。 |
| 18 | 陕西省地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | 汉中市西乡县群众反映，其居住地持续5年频繁停电，向当地供电所和96789供电服务热线反映未得到处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区2018年4月之前属于自管村组，4月份之后由供电企业接管抄表，但还未改造。经督促，供电企业已通过加强巡线、砍伐线路下树木等方式减少因天气原因造成的故障停电，用户表示满意。 |
| 19 | 陕西省地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | 渭南市富平区群众反映，其居住地2017年开始电压低，变压器已经安装好，但未接电，联系96789供电服务热线反映，事情未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。供电企业现场查看并与施工队联系问明情况，由于当地高温天气，新架设的变压器、线路有缺陷需停电处理。经协调，新变压器已于7月底正式投运，用户表示满意。 |
| 20 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市长安区群众反映，其居住地已持续2年在夏季时电压低，联系当地供电所和95598供电服务热线，未处理，用户恳请尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业已按计划于7月初在该村完成配变的架设，在进行低压分网时，遇到村民阻拦，无法正常实施。经督促，供电企业已向当地区政府反映该情况，待协商达成一致，供电企业继续实施工程。 |
| 21 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市高陵区群众反映，电费交到供电所，其居住地持续4年频繁停电，联系当地供电企业和96789供电服务热线，一直未得到解决。希望尽快解决问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地区线路严重过负荷，为保证电网设备安全，避免安全隐患，根据政府要求，供电企业对该地区采取超电网能力供电停限电方案。已责令供电企业向用户做好沟通解释工作。 |
| 22 | 国网青海省电力公司西宁供电公司 | 西宁市城东区群众反映，其居住地频繁停电持续三年多，一个月停电两三次，联系当地供电企业，一直未得到解决，请求帮助彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2015年1月1日至今，用户所在地区停电共计8次，其中计划检修停电2次，故障停电6次。主要原因是线路长期存在树线矛盾，线路下方为道路停车区域，砍伐难度大，需各方单位协助处理。经督促，供电企业已开展协调工作，对树障进行清理，并向用户做好解释说明工作。 |
| 23 | 国网安徽省电力公司安庆供电公司 | 安庆市太湖县群众反映，2018年2月向供电企业反映线路有问题，经常烧坏电器，需要移动电表，一直未解决。后联系95598供电服务热线要求解决移表问题，一直未处理。希望尽快解决移表问题。 | 经调查，反映事项属实。该户属于三户共用一路线，该线路已列入2018年的户表改造计划，若单户改造会影响整体线路规则。该台区户表改造计划于7月底启动。已要求供电企业向用户进行了沟通解释，用户表示理解。 |
| 24 | 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，其居住地持续一年多电压低，联系95598供电服务热线反映未解决。 | 经调查，反映事项属实。供电企业对该台区已进行实地勘查并申报整改项目，目前该项目在等待资金批复。经督促，供电企业向用户说明相关情况，用户表示满意。 |
| 25 | 国网安徽省电力公司淮南供电公司 | 淮南市凤台县群众反映，其2017年9月安装光伏并网发电，合同写明按月结算，用户不知结算到哪个月，但最近几个月一直未结算，联系当地供电企业一直推脱，请帮助处理光伏发电电费结算问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业财务预算出现问题，导致该户光伏购电费及补贴支付失败。经督促，供电企业已召开专题协调推进会并和用户进行了沟通，该户的光伏购电费及补贴将于2018年7月底前发放，用户表示满意。 |
| 26 | 国网安徽省电力公司宿州供电公司 | 宿州市灵璧县群众反映，其居住地6月28日中午开始因刮风停电，联系95598供电服务热线，告知已经安排抢修，但一直未恢复，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户投诉当天因大风雷雨恶劣天气，造成线路开关跳闸，施工现场情况复杂，施工进度缓慢，工作人员已抢修完毕恢复供电。已要求供电企业向用户说明相关情况，用户表示认可。 |
| 27 | 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，其居住地持续一年电压低，向当地供电所及95598供电服务热线反映，问题未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在村共16户，均系后期迁移至此自然形成村落，远离原用电点，供电半径过大，线路线径过小，导致低电压。经督促，供电企业计划于7月31日前对该台区进行电网改造。用户表示满意。 |
| 28 | 国网湖北省电力有限公司随州供电公司 | 随州市随县群众反映，其到当地供电所办理开户，当地供电所告知不能办理，且未解释详细原因，就让找电工，恳请协助尽快办理开户。 | 经调查，反映事项属实。用户办理用电报装时，工作人员未详细解释报装流程及所需资料。已要求供电企业向该用户详细解释报装流程，开户申请已正常办理。供电企业对相关工作人员进行了经济处罚及通报批评，用户表示满意。 |
| 29 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市嘉鱼县群众反映，其居住地持续两三年频繁停电，联系当地供电所及95598供电服务热线未解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在地4月13日至6月13日共停电5次，其中因农网改造计划停电4次，因恶劣天气停电1次。已责令供电企业加强日常线路隐患排查，科学合理安排施工运维计划，最大限度保证供电可靠性。经向用户沟通解释，用户表示理解。 |
| 30 | 国网江西省电力有限公司赣州供电分公司 | 赣州市于都县群众反映，其所在区域电压不足持续3年以上，导致电器无法正常使用，联系当地供电企业称会电改，但一直没有改善，恳请解决电压不足问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在区域公变供电半径长，户均容量不足，存在低电压情况。2015年供电企业曾对此台区进行农网改造，但由于村民阻工，项目被迫取消。经协调，现供电企业已对该项目情况进行上报，预计8月中旬施工。用户表示满意。 |
| 31 | 国网江西省电力有限公司吉安供电分公司 | 吉安市井冈山市群众通过邮件形式举报：1、江西华海电力工程有限责任公司使用假的企业资质（建设厅所发的）和安全生产许可证在吉安供电公司办理施工验收；2、吉安市正和电力发展有限公司无承装（修、试）许可证及安全生产许可证，参与招投标。他们无资质承接工程已久，严重扰乱正常市场经营秩序，请相关部门严厉处罚这种违法违规行为。 | 经初步调查，举报人所放映吉安市正和电力发展有限公司有关事项基本属实，承揽的吉安体育馆工程和吉安公安局大楼高压配电工程涉嫌违规承揽电力工程。根据《国家能源局行政处罚程序规定》，华中能源监管局已对该事项进行立案查处。 |
| 32 | 国网江西省电力有限公司萍乡供电分公司 | 萍乡市上栗县群众反映，其居住地频繁停电，持续20年时间，联系95598供电服务热线和供电所反映未解决，请求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路均为裸导线架设，投运年限较长，设备老化，运行状况较差，碰上雷雨、大风天气故障停电情况更加频繁。另随着该线路供电范围内土地开发，外力破坏等造成线路故障跳闸停电情况上升。经督促，供电企业已将该台区申报为2019年农网低压储备项目，目前正在等待批复。用户表示认可。 |
| 33 | 国网重庆市电力公司武隆区供电分公司 | 重庆武隆区群众反映，其安装的光伏发电在2017年4月17日并网，上网电费及补贴一直没有下发，联系当地供电企业，一直没有得到解决，希望尽快发放光伏补贴及上网电费。 | 经调查，反映事项属实。用户2017年12月26日至2018年5月25日的上网电费及补贴已于5月31日由当地供电企业垫付，其余费用因营销系统结算存在问题，未进行支付。已责令供电公司提出整改方案，并承诺于7月将电费和补贴发放到位，用户表示理解及认可。 |
| 34 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市荔湾区群众反映，其居住地自2018年1月开始电压低，导致无法正常用电，联系当地供电企业称需要增容，但一直未处理，恳请协调解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区属孤岛式供电台区，供电半径长，近期因城中村房屋改扩建多，负荷增长较快，导致电高峰时段出现电压低的情况。经协调，供电企业将进行更换大截面导线改造，并与村委协调增容用地问题，争取2019年完成改造。用户表示满意。 |
| 35 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市白云区群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个多月，联系供电所与95598反映未彻底解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区属重载台区，近期因高温过载加重，低压开关跳闸引发停电现象。经协调，供电企业已临时调荷缓解频繁停电情况，并立项新增台变，预计8月底投运。已向用户做好解释工作，用户表示满意。 |
| 36 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市天河区群众反映，其居住地频繁停电，持续三四年时间，联系95598供电服务热线反映未得到解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地为典型的城中村，存在批小用大违规用电情况。近期低压开关因高温过载发热跳闸导致停电。经督促，供电企业已采取加大宣传、加装限流开关等措施引导合理用电，并通过紧急调荷短时缓解重过载问题，新增台区于2018年7月进行停电改造。用户表示满意。 |
| 37 | 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，其居住地持续两三年电压低，向供电所及95598供电服务热线反映未得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在台区2015年农网改造时由于线路走廊原因，被迫三相改单相，导致不能满足负荷增长需求，用电高峰时出现末端低电压情况。经协调，供电企业积极与村委及相关村民沟通，协调走廊问题，计划近期完成线路架设。用户表示认可。 |
| 38 | 南方电网广西电网公司来宾供电局 | 来宾市兴宾区群众反映，其居住地电压低，持续10年以上了，联系供电所与95598供电服务热线，一直没有解决，希望帮助解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地台区投产时间较长，随近年用户的增多，负荷增长较快，2016年7月开始出现末端低电压情况。经督促，供电企业对该台区的改造预计于2018年8月完成。用户表示满意。 |
| 39 | 南方电网广西电网公司玉林供电局 | 玉林市北流市群众反映，频繁停电，持续三四年了，联系当地供电所与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。用户所在台变供电线路地处山林地区，在用户2017年8月致电反映频繁停电后，供电企业已多次巡视，清理树障3000余颗，故障停电次数较往年已有所降低。已要求供电企业通过加强巡查、树障定期清理及优化网架来提高供电可靠性。用户表示满意。 |
| 40 | 南方电网公司海南电网有限责任公司海口供电局  | 海口市秀英区群众反映，其居住地持续几个月频繁停电，向当地供电所及95598供电服务热线反映后未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台变供电线路因故障、树障、施工、天气等原因导致多次停电。已责令供电企业加强巡线排查等工作来提高供电可靠性，并及时向用户做好解释工作，用户表示理解。 |
| 41 | 山西地方电力有限公司方山分公司 | 吕梁市方山县群众反映，其居住地近10天频繁停电，只要下雨就停电，联系当地供电所及96598供电服务热线反映，未得到解决，用户恳请能够尽快处理频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该地区线路运行年限长，绝缘瓷件老化严重，致使在大风、雷雨天气速断接地故障频发。供电企业安排于2019年对线路进行升级改造，彻底解决频繁停电问题。已要求供电企业向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 42 | 国网山西省电力公司运城供电公司 | 运城市永济市群众反映，其居住地电压低导致带电器带不起来，联系当地供电企业及95598供电服务热线一直未解决，恳请协调解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在台区属于单线供电，由于近年来家用电器增多，尤其是空调等大功率电器的使用，导致电压偏低。经督促，供电企业已于7月20日将所有老化线路进行改造，目前电压已恢复正常。用户表示满意。 |
| 43 | 国网山西省电力公司吕梁供电公司 | 吕梁市汾阳市群众反映，其安装的光伏发电项目于2018年1月份并网，之前按0.85元/度发放补贴，后供电企业又告知补贴按照0.75元/度计算，用户认为供电企业并网时间晚了导致补贴下降，联系95598供电服务热线反映未解决，请求帮助解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户并网时间为2018年1月5日。2018年光伏电价调整后，因国网电费结算系统未及时调整电价，导致一季度系统仍沿用2017年的光伏电价，二季度调整到位后系统对全省符合条件的并网光伏用户统一做出多退少补的调整。已要求供电企业已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 44 | 国网山东省电力公司滨州供电公司 | 滨州市经济技术开发区，反映当地多年来一直频繁停电，只要刮风下雨就停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决，用户希望能够帮助改善频繁停电难题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区树木搭线、异物挂线、设备故障频发导致频繁停电。已责令当地供电企业协调相关部门对该区域进行勘察，合理规划线路路径和布局供电点，提升供电可靠性。用户表示满意。 |
| 45 | 国网山东省电力公司聊城供电公司 | 聊城市临清市群众反映，其居住地持续半个多月电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户家中负荷线线径细导致电压过低，用户表前电压质量无问题。经协调，当地供电公司协助用户对其家中负荷线进行更换，解决问题，用户表示满意。 |
| 46 | 国网山东省电力公司青岛供电公司 | 青岛市市南区群众反映，其居住地6月13日下午四点开始停电至今未恢复，多次联系95598供电服务热线反映无人处理。希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。6月13日下午4时左右，青岛地区遭遇强对流天气，短时伴有强冰雹，最大风力达12级，造成青岛市区同时出现大量倒杆、断线等大型复杂故障，导致大面积停电。由于同期报修工单激增，抢修难度较大、抢修时间较长，无法第一时间到达现场。配电运检室在故障发生时，投入近百人连夜抢修，于6月15日恢复全部居民客户供电。经督促，已向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 47 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州康乐县群众反映，其两个月前拨打95598供电服务热线，反映抄表员估抄电表数据错误问题，却被告知欠费。请求帮助用户查清欠费问题，并处理抄错表问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户反映抄表员估抄电量问题确实存在，供电企业将累计欠费一次性发行，造成用户产生累计欠费。已责令供电公司已对相关工作人员进行了考核处理。 |
| 48 | 国网甘肃省电力公司天水供电公司 | 天水市秦州区群众反映，其居住地暴雨导致停电十几天，但其他村子已恢复供电，用户所在村未恢复，联系95598供电服务热线和当地供电企业没有得到解决，用户希望能尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。近期天水地区遭遇极端恶劣天气，地质灾害频繁导致多条线路故障引发停电。用户所在线路因当地道路交通中断等原因无法及时到达现场。经督促，供电公司承诺在交通恢复后立即处理故障，恢复供电。用户表示满意。 |
| 49 | 国网甘肃省电力公司武威供电公司 | 武威市民勤县群众反映，其经营养殖场，多次在未提前通知情况下停电，联系95598供电服务热线及当地供电所，回复人员态度恶劣，希望能够帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。6月因执行迎峰度夏措施，存在用户反映的多次停电问题，停电按规定进行了通知，不存在供电所工作人员服务态度不好问题。经协调，供电企业目前已采取临时措施恢复正常供电。 |
| 50 | 国网新疆电力有限公司奎屯供电公司本部 | 奎屯市奎屯县群众反映，近半年其居住地一直频繁停电，联系当地供电企业反映未得到解决，恳请解决频繁停电问题。 | 经协调，供电企业已解决用户反映频繁停电问题，用户表示满意，并于7月12日来电要求撤诉。 |
| 51 | 国网浙江省电力有限公司丽水供电公司 | 丽水市青田县群众反映，其居住地遇到打雷就频繁停电，持续两年了，联系当地供电企业，一直未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户反映的地区供电基础薄弱，只有1条10kv线路在运行。已要求供电企业联系当地政府解决配网规划，预计未来3年内新建10kv线路2条。下一步将督促供电企业结合政府规划，尽早完成新建线路项目。 |
| 52 | 国网浙江省电力有限公司台州供电公司 | 台州市三门县群众反映，电表安装在用户家墙外面，因下雨，雨水进到电表箱里，存在安全隐患，联系当地供电所未处理。用户希望尽快移走电表。 | 经调查，反映事项属实。已责令当地供电企业于7月12日将电表移走，排除了安全隐患，用户表示满意。 |
| 53 | 国网江苏省电力有限公司吴江供电公司 | 苏州步步高互联网软件发展有限公司嵇筱反映，该公司位于吴江区太湖新城吴江夏蓉街西侧五方路南侧的工业土地申请用电时，苏州供电公司要求必须按照其提出的建设公变的方案实施，且须由供电公司的三产来建设，用户认为会增加成本，且不能满足用户侧工业园的招商引资要求，希望核实处理。 | 经调查，反映事项基本属实。经协调，步步高按专变模式投资建设30%面积所需供配电设施，并负责管理，剩余可分割产权的部分由吴江供电公司按照公变模式出资兴建。用户对此方案和供电企业目前的态度表示满意。 |
| 54 | 国网江苏省电力有限公司扬州供电公司 | 扬州市江都区群众反映，其2017年10月申请安装光伏，12月29日并网，2018年6月23日左右收到补贴比以前降价，联系当地供电企业称省下发文件，对此不认可，恳请按照合同下发补贴。 | 经调查，反映事项属实。该户现场实际并网时间是2017年12月31日，工作人员失误未查询用电采集系统的发电数据。已要求供电企业和用户进行了沟通，并将其档案进行变更，修改了用户的补贴电价，用户表示认可。 |
| 55 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | 莆田市荔城区群众反映，其申请报装用电，手续齐全，联系当地供电企业一直推脱不处理，希望帮助解决报装用电问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业调整装表接电工作安排但未及时通知用户。已责令供电企业向用户致歉，并按调整的计划安排为该用户装表接电，用户表示认可。 |
| 56 | 国网福建省电力有限公司厦门供电公司 | 厦门市海沧区群众反映，其5月底发现自己线路与邻居家接错，且有电费异常现象，向95598供电服务热线和供电所反馈未解决，恳请尽快解决电表接错和电费差额问题。 | 经调查，反映事项属实。串户原因是用户与邻居表后线交叉接错。经督促，供电企业与村委对串户两家进行了协调，串户两家经协商达成一致处理意见，并对电费差额作了退补，用户表示满意。 |
| 57 | 国网福建省电力有限公司漳浦县供电公司 | 漳州市漳浦县群众反映，其居住地每个月都停电，持续好几年，联系当地供电企业，告知是故障停电，希望帮助解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近2个月用户所在配变台区低压侧停电2次，高压10KV线路故障停电3次，共计5次。已要求供电企业采取加强巡视，更换老旧设备，制定改造计划等措施进行整改，解决频繁停电问题。用户表示满意。 |
| 58 | 河南省弘力源电力工程有限公司 | 焦作市解放区群众举报河南弘力源电力工程有限公司及其法人朱明非法挂靠资质及非法转包工程。 | 根据群众举报线索，河南能源监管办进行了初步查证，并按照《国家能源局行政处罚程序规定》，对该案依法予以立案，现已进入调查环节。 |
| 59 | 国网河南省电力公司平顶山供电公司 | 平顶山市湛河区群众反映，其17年10月份安装的电表，之后电工一直未抄表，近期将2017年电量累计至2018年，导致用户家电费达到了三档电价，请求帮助解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。因营销系统档案信息分配没有及时到位，抄表人员未能按期抄表，造成跨年度积攒客户电量。已要求供电企业与用户联系协商，退还用户2017年1600度电量基础电价的差价电费，用户表示认可。 |
| 60 | 国网河南省电力公司商丘供电公司 | 商丘市睢阳区群众反映，其2018年1月安装光伏并网，电费三个月结算一次，但一直未结算，联系95598供电服务热线和供电企业未处理，希望尽快结算电费。。 | 经调查，反映事项属实。用户2018年1月安装光伏并网成功，因系统异常导致电量无法正常采集。已要求供电企业现场手动抄录电量，并将补贴发放到用户指定账户，用户表示满意。 |
| 61 | 国网河南省电力公司虞城供电公司 | 商丘市虞城县群众反映，其居住地电压低持续三年，联系当地供电企业，情况一直没有得到改善。 | 经调查，反映事项属实。因用户处于此台区线路的末端，负荷高峰时会出现电压稍低的情况,并已持续三年。经督促，现供电企业已将该台区列入2018年台区整改计划，用户表示认可。 |
| 62 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | 周口市商水县群众反映，其2017年10月光伏发电并网，供电所告知三个月结算，但上网电费至今未结算，联系95598供电服务热线，至今未解决，希望得到帮助。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员录入信息不及时导致未能及时结算上网电费。已责令供电企业将补贴发放到用户指定账户，并对相关责任人做出以经济处罚及通报批评，用户表示满意。 |
| 63 | 国网湖南省电力有限公司邵阳分公司 | 邵阳市隆回县群众通过邮件进行反映，1.电线杆到用户电表线路太低，不安全。2.电线杆的上的电线使用时间太长。3.农网改造后更换的电线杆没有拔出来拉走，不安全。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业对线路进行处理，消除安全隐患，并对相关施工单位进行处罚，用户表示满意。 |
| 64 | 国网湖南省电力有限公司永州供电公司 | 永州市冷水滩区群众反映，其居住地附近电线杆被车撞坏，已有两个月，存在安全隐患，向95598供电服务热线反映后未得到解决，请求尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。经督促供电企业已对电杆进行临时加固，目前没有倒断杆隐患，并与派出所共同协调肇事者抓紧修复处理。用户表示认可。 |
| 65 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市湘阴县群众反映，其居住地电压低持续3年，导致家电无法正常使用，联系当地供电企业，一直没有解决问题，恳请帮助解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。现场检测该台区电压正常，因用户入户线径较小，导致室内电压不足。经协调，供电公司工作人员已对进户线进行更换，电压已恢复正常。用户表示满意。 |
| 66 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市高新西区群众反映，其居住地频繁停电，已持续2个月时间，联系当地供电所及95598供电服务热线一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业已对该区域电网进行改造，但由于通道建设较为缓慢，影响了电缆施放和新增变压器的安装。现已要求供电公司加大抢修力量，制订负荷改接措施，并积极与相关部门协调加快施工进度。 |
| 67 | 国网四川省电力公司天府新区供电公司 | 成都市双流区群众反映，其居住地非计划停电40个小时，联系当地供电企业及95598供电服务热线均称故障停电但一直未解决，希望尽快恢复供电并对当地供电企业进行处罚。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地供电线路因雷暴雨导致故障跳闸，由于全线为电缆铺设，均在地下管网内，故障点查找困难且耗时较长。后经抢修人员更换线路中间接头和环网柜终端头后，恢复送电。已要求供电企业对用户做好沟通解释工作。 |
| 68 | 四川省长宁县电力公司 | 宜宾市长宁县群众反映，其居住地近两年一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，均告知无法解决，希望得到帮助。 | 经调查，反映事项属实。供电企业实测用户家电压确实偏低，随着居民生活水平提高，农村大功率电器的不断增加，目前电力设备和线路不能完全满足用电需求。经督促，供电企业预计于8月中旬完成增大线径，更换老旧设施等工程，解决该村低电压现象，用户表示满意。 |
| 69 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理市白族自治州大理市群众反映，其居住地于6月25日开始频繁停电，向供电所及95598供电服务热线反映一直未得到解决，恳请核实频繁停电原因。 | 经调查，反映事项属实。近期用户所在区域停电3次，均为突发性故障导致。供电企业已组织工作人员进行故障抢修，及时恢复了电力供应。已要求供电企业下达电网改造计划，提高该区域内的供电可靠性，用户对处理结果表示满意。 |
| 70 | 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7月5日收到欠费通知单，通知单上无公章，未说明欠费时段，且于当天被供电企业断电。用户希望尽快恢复供电，并给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。由于抄表员违反相关规定，未按月进行现场抄表，导致用户电费累积；其次，抄表员为讨要电费，未经审批擅自进行停电操作，影响用户正常用电。已责令供电企业对用户恢复了供电，并对相关责任人员进行了处罚。用户对处理结果表示满意。 |
| 71 | [南方电网贵州电网有限责任毕节供电局](https://www.baidu.com/link?url=Z56LNW9an7HllIOvlexrvVYXbzJDaaZcIvSM83hDUOGrP0ZWfwLUVFsDKH8xzxwhe1wBaodhQ950-tvIl81XIK&wd=&eqid=838a5b8d000115c5000000025b6a5d71" \t "https://www.baidu.com/_blank) | 毕节市大方县群众邮件形式反映：在未事先通知本人情况下中断供电，认为当地供电企业滥用职权，希望给出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业未按规范严格执行欠费“三级催费”工作流程，且用户缴费后超过服务承诺时限恢复供电。已责令当地供电企业考核问责相关责任人，并向用户致歉，得到了用户的谅解并主动撤诉。 |
| 72 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市南明区群众反映，其2018年4月份电费增高到5000多元，之前电费都是200元左右，联系95598供电服务热线，未将原因解释清楚。恳请帮助解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员对用户电表电量存在估抄行为，导致用户对阶梯电价存在疑问而引发投诉。已要求供电企业向用户致歉，并向其解释答复阶梯电价有关疑问，用户表示理解并主动撤诉。 |