附件：2018年4月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况通报

| **序号** | | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网北京市电力公司朝阳供电公司 | | 北京市朝阳区群众反映，其公司所在区域线路存在问题，而且电线的绝缘皮脱落，导致电压不稳。联系95598供电服务热线，未予解决。希望尽快解决电压不稳和线路安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。供电公司经现场测量分析，发现用户表前线存在破损，已现场更换表前线。现用户处电压已恢复正常，线路安全隐患已消除，用户表示满意。 |
| 2 | 国网天津市电力公司城南供电分公司 | | 天津市河西区群众反映，其于2018年3月15日在网上缴纳100元电费，供电所收到费用，但是下发到电表时失败。供电所联系用户到营业厅处理，态度恶劣。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因系统原因导致下发电量不成功。当时用户剩余的电量电费暂不会影响用电，供电公司建议用户如果急需用电可自行前往营业厅补写电卡，如果家中电量较为充足可稍作等待。3月16日电量下发成功，用户表示满意。 |
| 3 | 国网天津市电力公司蓟州供电分公司 | | 天津市蓟州区群众反映，其居住地频繁停电，已持续一个多月。联系供电公司与95598供电服务热线，未处理。 | 经调查，反映事项部分属实。2018年3月以来蓟州山区经常发生异常恶劣天气现象，整体故障有所增加。供电企业通过与用户进行沟通并提供技术支持，现已为用户解决问题。 |
| 4 | 国网河北省电力公司沧州供电公司 | | 沧州市盐山县群众反映，其安装光伏发电，于2017年9月12日并网，至今未结算电费。希望协助尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。由于供电公司工作人员疏忽，未及时报送用户提交的相关资料，导致补贴发放延时。经协调督办，有关供电公司已于 2018年3月29日向用户发放2017年9月至2018年2月的发电补贴共计6119.40元，用户对处理结果表示满意。 |
| 5 | 国网河北省电力公司邯郸供电公司 | | 邯郸市魏县群众反映，自家安装光伏发电后不能并网，联系95598供电服务热线，告知用户没有容量不能并网。希望帮助尽快解决问题。 | 经调查，反映事项属实。供电公司工作人员对业务知识掌握不全面，对用户答复错误。经协调督办，供电公司已为用户办理光伏业务，并对相关责任人员进行了经济处罚及通报批评，用户对处理结果表示认可。 |
| 6 | 国网河北省电力公司石家庄供电公司 | | 石家庄市桥西区群众反映，其于2018年1月底申请安装光伏发电，3月19日将并网手续递交至供电所。询问并网时间，工作人员告知用户不清楚。向95598供电服务热线反映后未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司工作人员受理该用户光伏发电申请后，未及时录入系统。已要求供电公司严格管控光伏业务流程。目前供电公司正在组织并网验收，预计近期完成并网，并对相关责任人员进行了经济处罚及通报批评。 |
| 7 | 内蒙古电力(集团)有限责任公司鄂尔多斯供电局 | | 鄂尔多斯市鄂托克旗群众反映，其居住地安装电线杆已经3年了，至今未安装变压器，不能通电。 | 经调查，反映事项属实。经协调督办，供电公司计划在2018年5月完成工程改造，用户表示满意。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | | 沈阳市辽中区群众反映，其居住地每逢刮风下雨就频繁停电，夏天电压低，已持续六七年。联系95598供电服务热线，派当地供电公司处理，但至今未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。已督促供电公司加强季节性电压监控，全面提升电压质量。供电公司对所辖配电线路和低压线路进行了巡视检查，对各种影响供电质量的缺陷及隐患进行了汇总，计划按轻重缓急分类别、分批次予以消除。 |
| 9 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | | 长春市德惠市群众反映，其于2017年10月安装光伏发电，并网合同约定每季度结算电费，但至今未结算。 | 经调查，反映事项属实。供电企业因发票开具问题导致未按合同约定发放国家补贴及电费。经协调，供电企业已与有关部门沟通，由供电企业为自然人发电用户代开普通发票。供电企业计划于2018年5月前为用户发放上网电费和国家补贴，用户表示认可。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | | 松原市长岭县群众反映，其居住地频繁停电，已持续3年。向95598供电服务热线及供电所反映，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。用户所在地近3年共计停电9次，其中计划停电1次、故障停电2次、用户产权设备故障引发线路跳闸6次。经督促，供电公司将为用户产权线路加装线路开关，并加快故障抢修速度，减少故障处理时间，用户表示认可。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | | 松原市长岭县群众反映，其居住地频繁停电，3月27日中午因刮风导致停电，至今未恢复。向供电所及95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。由于事故点面积大，且天气恶劣为抢修带来很多困难，供电公司经长时间抢修后，于3月28日13时处理完毕并恢复送电。已督促供电公司向用户解释说明情况，用户表示满意。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | | 齐齐哈尔市铁峰区群众反映，其居住地频繁停电，希望彻底解决该问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2017年至2018年用户居住地共停电4次，其中2次为计划停电，2次为恶劣天气及外力破坏导致故障停电。已督促供电公司加强对辖区线路设备的巡视，减少故障发生，并将停电原因向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | | 绥化市绥棱县群众反映，其居住地近20天频繁停电。向供电公司反映，未处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地共计停电6次，其中计划停电3次，故障停电3次。已督促供电公司加强对辖区线路设备的巡视，减少故障发生，并向用户解释说明停电具体原因，用户表示满意。 |
| 14 | 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，当地供电公司的电工称用户家窃电，私自拆下电箱，并让用户缴纳3000元。希望查明电表哪里出了问题。 | 经调查，反映事项部分属实。3月22日供电企业工作人员对责任台区电量异常用户进行检查，在用户妻子在场的情况下打开表箱及电表接线盒，发现电表连片松动计量不准并拍照保存，依据平均电量追补电费200元。已要求供电企业向用户做好解释说明工作。 |
| 15 | 国网青海省电力公司海北供电公司 | | 海北州门源县群众反映，2013年用户所在区域进行农网改造，至今未通电。联系95598供电服务热线，供电所回复称项目一直未申请下来。希望尽快通电。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地与最近供电线路距离不符合建设低压线路规定，无法实施供电。已要求供电企业对无电地区进行统计，做好项目规划调研及上报，并与用户沟通建设太阳能发电项目等。 |
| 16 | 国网上海市电力公司市北供电公司 | | 上海市宝山区群众反映，2016年7月至2018年1月期间每月用户电费都缴纳了两次，发现问题后供电局工作人员联系用户称退换多缴纳电费，但就赔偿问题未达成一致意见。希望尽快解决这个问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户委托朋友在第三方支付平台代缴电费时误选“每月自动代付”功能，导致2016年7月至2018年1月用户和朋友同时缴纳电费产生了重复电费。经协调督办，有关供电企业将该重复电费用来抵扣未来每月电费，直至余额为零，并向用户解释说明情况。 |
| 17 | 国网上海市电力公司市区供电公司 | | 上海市长宁区群众反映，近3周当地频繁停电，联系95598供电服务热线反映，未得到彻底解决。 | 经调查，反映事项属实。频繁停电是由变压器低压总开关故障导致。经督促，供电企业已更换配件，开关恢复正常，并向用户进行了解释说明。 |
| 18 | 国网上海市电力公司浦东供电公司 | | 上海市浦东新区群众反映，其使用电表计数有问题，通过手机“掌上电力”咨询并进行电表检定，结论是计量性能不合格。希望予以合理赔偿。 | 经调查，反映事项属实。用户使用电表的校表结果为计量性能不合格。供电企业已根据检定报告结论退还2017年8月至2018年1月误差电费共计235.9元，并按用户要求抵扣2018年3月及4月电费。 |
| 19 | 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司、安庆横江集团有限责任公司 | | 安庆市怀宁县群众反映，当地的用户受电工程接电工作被安庆市供电公司指定给其关联企业安庆横江集团有限责任公司实施。 | 经调查，反映事项基本属实。已下发整改通知书，要求供电企业停止在用户受电工程接电工作中指定特定单位实施的行为，不得要求用户承担相应接电费用。 |
| 20 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | | 滁州市南谯区群众反映，其家电费缴费方式是两个月抄一次表，4月收到短信通知欠费。用户称自己并没有办理预付费业务，希望查清此业务如何办理的。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员在未征得用户同意的情况下，将用电状态改为费控。经督办，供电企业已向用户解释说明相关情况，用户表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司淮南供电公司 | | 淮南市凤台县群众反映，其于2017年11月安装光伏发电，合同约定一个月发一次电费，但至今未发放。希望尽快发放电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电公司财务预算问题导致用户的光伏购电费及补贴支付失败。经协调督办，供电公司将于2018年5月中旬将光伏购电费及补贴发放至用户指定的银行账户，用户表示满意。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司芜湖供电公司 | | 芜湖市无为县群众反映，其居住地线路老化，存在安全隐患，已持续10年时间。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域存在线路老化的情况。经督办，供电企业已将该区域列入改造计划，预计2018年6月进行改造，并向用户解释说明了有关情况，用户表示认可。 |
| 23 | 国网湖北省电力有限公司恩施供电公司 | | 恩施州利川市群众反映，其居住地最近两年电压低。联系供电所，未处理。 | 经调查，反映事项属实。经供电企业现场实测，用电高峰时段用户所在地电压为150V左右。电压低是由线路供电半径过大，线径细，架设时间长，线路老化严重等原因导致。经协调督办，供电企业计划通过农网升级改造项目新增一台变压器，于2018年5月30日前解决低电压问题。 |
| 24 | 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，其居住地频繁停电，已持续一年多。向供电所及95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域线路始建于上世纪70年代，设备老化严重。经协调督办，供电企业已与用户联系沟通，承诺提升线路运行维护，减少停电，用户对此表示理解。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司宜昌供电公司 | | 宜昌市秭归县群众反映，其居住地电压低，已持续很多年。联系供电局一直未处理。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在区域位于线路末端，供电线路远，线径细，大功率电器较多导致电压低。经协调督办，供电企业已将该区域列入2018年第一批农网改造储备项目，以彻底解决低电压问题，用户对此表示满意。 |
| 26 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | | 赣州市瑞金市群众反映，自己所在的村子至今未进行农网改造，电线杆倾斜在马路中间，行车不便，存在安全隐患。希望尽快进行农网改造，解除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。经督办，供电企业已调整倾斜的电杆，更换新电杆，并将该线路改造计划列入2019年储备项目计划。 |
| 27 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | | 吉安市泰和县群众反映，其居住地在农网改造后电线距离用户家的墙很近，存在安全隐患，供电所告知会架设绝缘设施，但一直未处理。 | 经调查，反映事项属实。供电企业已与用户进行现场沟通，及时更换了绝缘导线，并加套PPC管，消除了安全隐患。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司南昌供电公司 | | 南昌市西湖区群众反映，供电公司未经用户同意擅自更改缴费方式；用户用电信息通知方式单一，存在服务缺失；供电公司网站“联系我们”提供的邮箱为无效邮箱，寄达该邮箱的邮件均被退回。 | 经调查，反映事项部分属实。前期供电公司通过广泛宣传，统一更改了用户所在小区的付费模式，经向用户解释说明，用户表示愿意使用预付费模式；目前供电公司已升级短信系统，为用户重新订阅了短信并解决了其网站邮箱无法接收邮件的问题。 |
| 29 | 国网重庆市电力公司潼南区供电分公司 | | 重庆市潼南区群众反映，其居住地电压低，已持续4年时间。多次联系供电公司反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。经测量用户端电压平时为196V至205V，用电高峰时为180V至190V。经协调督办，供电企业对变压器进行了增容，并将该区域纳入2018年农网改造计划。 |
| 30 | 国网重庆市电力公司万州供电公司 | | 重庆市巫山县群众反映，其居住地从2017年开始电压低，联系供电所及95598供电服务热线反映，一直未得到解决。希望尽快解决电压低的问题，并告知处理问题的时限。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域在用电高峰时存在电压低的问题。经协调督办，供电企业己将该区域纳入2018年配电网农网改造升级项目储备，计划2018年5月底前解决该村低电压问题，用户表示满意。 |
| 31 | 广西水利电业集团全州县水利电业有限公司 | | 桂林市全州县群众反映，其家电表由供电所统一安装。现在电表坏了，供电所要求收取380元费用才可以更换。多次拨打966022供电服务热线，无法接通。 | 经调查，反映事项属实。该用户电表属供电企业产权。使用过程中电表损坏，供电企业要求用户承担换表费用。经协调，因未能提供用户原因导致电表损坏有关证据，供电企业已免费为用户更换电表，并承诺加强对966022供电服务热线的管控。 |
| 32 | 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，其居住地电压低，已持续6年左右。向供电所反映，未解决。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。低电压问题是由于用户所在区域供电导线线径小、线路老化、变压器容量不足造成。经协调，供电企业将其列入2018年技改大修计划，对变压器进行增容及线路改造。 |
| 33 | 广西水利电业集团昭平县水利电业有限公司 | | 贺州市昭平县群众反映，当地已经停电2天了，联系供电所，并没有处理。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域供电线路因砍树压倒高压线及高压开关保险烧断故障导致停电。由于地处偏远山区而且下雨，抢修难度大，造成复电时间较长。经协调督办，供电企业已恢复供电并向用户解释说明情况，用户表示满意。同时要求供电企业加强砍青巡查和维护，做好停电公告，取得用户的支持和理解。 |
| 34 | 广西水利电业集团岑溪市水利电业有限公司 | | 梧州市岑溪市群众反映，其居住地电压低，已持续四五年时间。联系供电所及966022供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。低电压问题是由于用户所在区域供电导线线径小、供电半径大、线路老化导致。经协调，供电企业将用自筹资金对变压器增容及改造部分低压线，并于2018年8月底前完成。 |
| 35 | 国网山西省电力公司大同供电公司 | | 大同市天镇县群众反映，其居住地电压高，已持续一两年。联系95598供电服务热线与供电所，一直未彻底解决，希望解决电压高问题。 | 经调查，反映事项属实。电压异常原因是光伏逆变器输出电压过高或瞬间产生谐波造成用户家中电压急剧上升，烧毁电器。供电公司已向光伏厂家下达了整改通知，要求其改进设备，将输出电压调整至电网允许合格电压后再并网，避免再次发生居民电器烧毁情况。 |
| 36 | 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，其居住地持续两年频繁停电。向供电所及96598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域线路运行年限长，设备老化严重，遇到刮风下雪等恶劣天气时容易出现接地、跳闸等故障。经协调，供电公司已将该区域列入2018年维修计划，对该线路进行改造。 |
| 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，用户收到的2018年1月和2017年8月两次电费发票上面没有文字，拨打95598供电服务热线反映，未处理此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户在供电公司自助缴费机缴费后收到空白单据。经协调督办，供电企业有关工作人员已向用户道歉，并将补打单据送达用户手中，用户表示认可。 |
| 38 | 国网山东省电力公司济南供电公司 | | 济南市历城区群众反映，其安装了全额上网的光伏发电，于2017年7月并网。合同约定3个月结算一次电费。目前2017年10月至12月的电费尚未发放。 | 经调查，反映事项属实。因银行账户信息变更、账户名不符、签收手续延误等问题导致用户的电费未在2018年3月底前完成发放。经督办，供电公司于4月11日将光伏补贴和电费发放至用户账户。 |
| 39 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，其于2016年9月向供电企业申请报装用电，供电企业称没有电表，让用户等待。联系95598供电服务热线反映,一直未解决。来电希望尽快安装电表。 | 经调查，反映事项属实。用户在2016年9月口头咨询低压动力用电事宜，未正式提交用电申请。2017年用户向供电企业申请低压动力用电，供电企业因三相电能表紧缺导致用电业务大量积压。经协调督办，供电企业已于2018年4月4日为用户完成装表接电。 |
| 40 | 新疆天富能源股份有限公司供电分公司 | | 石河子市石河子县群众反映，其想查询3月电费，联系供电所称查询不到。联系95598供电服务热线，接通不到人工服务。 | 经调查，反映事项属实。无法查询电费是由于供电企业营销业务系统业扩工作单错误传递所致，目前已更正。95598供电服务热线当日早10时至13时因电话报修业务较多导致无法接入人工坐席。经督办，供电企业已向用户解释说明情况，取得用户谅解，并对有关责任人员进行处罚，下一步将加强业务培训和系统操作培训，杜绝此类错误再次发生。 |
| 41 | 国网浙江省电力有限公司绍兴供电公司 | | 绍兴市上虞区群众反映，其工厂于2017年5月安装光伏发电，最近4个月一直没收到电费。联系过供电所，没有得到满意的解释。 | 经调查，反映事项属实。原因是供电企业的财务打款流程进度较长。经督促，供电企业已将补贴打进用户银行账户。 |
| 42 | 国网江苏省电力有限公司盐城供电公司 | | 盐城市亭湖区群众反映，其居住地从2018年开始频繁停电。联系95598供电服务热线，告知故障问题，但是一直没有解决。 | 经调查，反映事项属实。用户居住区域2018年至今共发生3次故障停电，原因均为第三方施工外破所致。供电企业已进行抢修处理。已要求供电企业向用户解释说明情况，用户表示理解。 |
| 43 | 国网福建省电力有限公司宁德供电公司 | | 宁德市周宁县群众反映，其家电表于2017年9月坏了，但可以正常用电。联系供电所维修电表一直未处理。2018年2月供电所告知用户已使用电费900多元，用户对此费用不认可。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业抄表人员不熟悉表位、责任心不强导致电表故障消缺时间偏长。经协调督办，供电企业向用户解释说明情况，同时对有关责任人员作出了处罚。 |
| 44 | 国网福建省电力有限公司莆田供电公司 | | 莆田市仙游县群众反映，其居住地停电，新房入住率不到50%，就出现了电压不够用的情况。希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住小区的低压电缆被外力破坏导致接触不良，引发电压不稳及停电情况。经督办，供电企业已组织抢修并恢复正常供电。 |
| 45 | 国网河南省电力公司开封供电公司 | | 开封市兰考县群众反映，当地近两年一直电压低，电器都烧坏了。希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户家位于线路末端，供电半径长导致低电压。经督办，供电企业已采取更换线路分支、调整线路电流的措施临时解决问题，并计划在2018年5月25日前彻底解决问题，用户表示满意。 |
| 46 | 国网河南省电力公司新乡供电公司 | | 新乡市封丘县群众反映，用户因对电表余额产生异议向95598供电服务热线反映，对工作人员的服务评价了“不满意”。工作人员通过手机联系并辱骂了用户。希望帮助处理这个问题。 | 经调查，反映事项属实。95598供电服务热线客服专员通过手机回拨并辱骂了用户。经督办，供电企业已对涉事客服专员进行严肃绩效考核并待岗处理，同时向用户如实反馈处理结果，解释说明处罚考核流程，向用户真诚致歉，获得用户的谅解与认可。 |
| 47 | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | | 信阳市罗山县群众反映，其居住地自2017年12月开始频繁停电，向95598供电服务热线反映，告知用户因天气原因导致。希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域自2017年12月至2018年2月共计停电5次。已要求供电企业加强对辖区线路设备的巡视，加大抢修力度，减少故障发生。 |
| 48 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | | 河南省周口市群众反映，自家电压低，灯无法亮，洗衣机无法运转。联系供电所，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域处于供电末端，供电半径长、设备陈旧、线路老化，用电高峰时存在电压低的问题。经督办，供电企业已将该区域纳入2018年低电压治理工程，预计2018年10月30日彻底处理完成。 |
| 49 | 国网河南省电力公司周口供电公司 | | 周口市鹿邑县群众反映，其向供电所申请报装用电，供电所给用户安装了别人名下的旧电表，已经3年时间。向95598供电服务热线反映，未解决。希望尽快处理此事。 | 经调查，反映事项属实。用户向供电企业申请业扩业务时，工作人员将另一用户申请但放弃使用的新表计直接安装给用户。经督办，供电企业已对有关责任人员进行经济处罚并为用户办理更名业务，用户表示满意。 |
| 50 | 衡阳水利电力有限公司 | | 衡阳市衡南县群众反映，其居住地电压不稳，忽高忽低，已持续5年时间。 | 经调查，反映事项部分属实。已约谈有关供电企业并要求其认真处理用户反映的问题，对电压不稳定的问题制定整改措施并落实到位。 |
| 51 | 国网湖南省电力公司怀化供电公司 | | 怀化市洪江市群众反映，其居住地电压低，已持续1年时间。向供电所及95598供电服务热线反映，未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。现场测量用户所在区域存在低电压问题。经督办，供电企业已将该区域纳入2018年改造计划，改造后低电压问题将得到解决。 |
| 52 | 国网湖南省电力公司娄底供电公司 | | 娄底市涟源市群众反映，其于2017年6月安装光伏发电，至今未结算电费，且并网合同也未发给用户。 | 经调查，反映事项属实。供电企业存在结算不及时、管理不规范的问题。经协调督办，供电企业已采取措施加快结算，并向用户进行了沟通解释。 |
| 53 | 国网湖南省电力公司娄底供电公司 | | 娄底市双峰县群众反映，其于2017年5月安装光伏发电，至今未结算电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业办理业务时未梳理工作流程，导致各部门衔接不畅，延误补贴发放。已要求供电企业尽快将发电补贴和上网电费支付到位。 |
| 54 | 四川广安爱众股份有限公司 | | 广安市岳池县群众反映，其居住地持续4年电压低，希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域高峰负荷时期存在电压偏低的问题。经督办，供电企业已将该区域纳入2018年电能质量改善项目，争取尽快解决电压低的问题。 |
| 55 | 国网四川省电力公司泸州供电公司 | | 泸州市泸县群众反映，其居住地电压低，已持续17年。向95598供电服务热线和供电所反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。经督办，供电企业计划在该区域新增一台配变，以缓解因供电户数多、供电半径大导致的低电压情况，预计在2018年12月前完成。 |
| 56 | 国网四川省电力公司南充供电公司 | | 南充市仪陇县群众反映，其居住地频繁停电。向95598供电服务热线反映，未解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域2018年1月至2月因设备和线路故障导致停电4次。供电公司已向用户解释说明情况，取得用户认可。已要求供电公司加强对台区设备的巡视力度，对投运年限长的设备要及时更换；同时加大农村安全用电宣传，减少因用户内部线路故障导致的停电。 |
| 57 | 国网四川省电力公司南充供电公司 | | 南充市仪陇县群众反映，其居住地从去年开始电压低，家电无法正常使用。希望尽快解决问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域在负荷高峰期存在低电压情况。经督办，供电企业计划对该村进行配变新增布点及低压线路改造，缩短供电半径，解决迂回供电的情况，预计2018年11月30日前完成。 |
| 58 | 南方电网云南电网有限责任公司红河供电局 | | 红河州元阳县群众反映，当地4个村都停电了，已经持续5天，没有接到任何通知。联系95598供电服务热线，未解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因电杆倒塌，抢修难度较大，施工单位抢修准备不足导致长时间停电。经督办，供电企业已完成抢修恢复供电，并向当事人解释说明情况。同时要求供电企业做好应急抢修工作，提高抢修效率，加强内部管控，确保停电和抢修信息及时有效传递。 |
| 59 | 南方电网云南电网有限责任公司临沧供电局 | | 临沧市凤庆县群众反映，其居住地持续4个月电压低，断断续续停电。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。现阶段是当地群众茶叶加工季节性用电高峰期，为不影响群众的正常生产生活用电，已要求供电企业先行采取临时措施解决低电压问题。供电企业已将该区域列入改造项目，计划2018年6月30日前完成，彻底解决低电压问题。 |
| 60 | 南方电网云南电网有限责任公司普洱供电局 | | 普洱市思茅区群众反映，其茶厂因入户线容量小烧坏了电表，4月9日早10时拨打供电企业的电话希望派人前来查看检修，至今未有人前来处理。 | 经调查，反映事项部分属实。由于供电企业抢修量大，抢修人员不足导致未及时抢修，4月9日16时30分恢复正常供电。经督办，供电企业向用户解释说明情况，并取得用户谅解。 |
| 61 | 南方电网贵州电网公司遵义供电局 | | 遵义市仁怀市群众反映，用户居住地一直电压低，已持续四五年时间。联系供电所，告知用户已经加入农网改造计划，但一直未改造。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在区域2017年底已下达电网改造项目，目前正在施工招标。经协调督办，供电企业将加快该区域农网升级改造工程进度，预计2018年6月底前完成改造，确保稳定可靠供电，用户表示满意。 |