**附件：2018年10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 | 国网北京市电力公司朝阳供电分公司 | 北京市朝阳区群众反映，其居住地夏季频繁停电，已持续2、3年，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请帮助解决该问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区电力设备无人管理，存在老化、容量不足的状况，夏季大负荷时频繁跳闸。政府出面于2017年夏季新装了两台变压器，解决了频繁停电问题，2018年以来发生停电2次（分别为计划停电和外部电网事故停电）。已要求供电企业向用户说明相关情况。 |
| 2 | 国网北京市电力公司通州供电分公司 | 北京市通州区群众反映，其居住地村民于2015、2016年安装了户用光伏，2018年4月之后的电费及补贴一直未发放，向供电企业及95598供电服务热线反映一直未解决，请求尽快结算电费以及发放补贴。 | 经调查，反映事项属实。由于通州地区近几年光伏报装量增长较快，目前已有1800余户在系统内立户，每月光伏补贴支付工作量较大。由于工作人员工作失误，导致用户的补贴发放疏漏，已责令供电企业立即结算电费及补贴，并对责任人进行经济考核，用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 国网天津市电力公司宝坻供电分公司 | 天津市宝坻区群众反映，其居住地频繁停电，已持续5年时间，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快协助改善供电质量。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2个月内停电4次，已责令供电企业采取临时措施改善频繁停电问题。另外供电企业计划在2019年入夏前对该线路进行大面积绝缘化改造工程，切除部分大负荷用电，降低线路的负载，加大树木隐患处理力度，彻底解决频繁停电问题。 |
| 4 | 国网天津市电力公司城东供电分公司 | 天津市河北区群众反映，其为幼儿园工作人员，所在幼儿园2018年更换智能电表后，已有2次停电未通知到用户，其他居民楼都已张贴通知，希望今后停电前及时张贴通知。 | 经调查，反映事项部分属实。停电前1周,供电企业通过报纸、网络、公众号等公共媒体形式对外进行了停电公告，并要求施工单位采取现场张贴通知的方式作为补充。但因低压停电户较多导致发生疏漏。已责令供电企业向幼儿园进行了解释说明，并在今后工作中改进，园领导表示认可。 |
| 5 | 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，近日供电企业发现用户家一部分线路绕过电表，存在窃电行为，当即将用户家断电，后向95598供电服务热线反映，2天后供电企业调查得知是工作人员接错线，与用户无关，为用户恢复了供电，用户要求赔偿停电期间造成的损失。 | 经调查，反映事项属实。由于工作人员日常巡视不到位，在判断疑似窃电的情况下，对客户进行了断电处理，造成用户用电不便。供电企业对相关人员进行了经济处罚和通报批评。用户要求的赔偿问题，双方无法达成一致，已建议双方通过司法途径解决。 |
| 6 | 国网河北省电力公司沧州供电分公司 | 沧州市献县群众反映，用户所在地供电企业正在进行农网改造，造成近期频繁停电，联系供电企业及95598供电服务热线一直未解决，恳请解决近期频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地因低压故障导致5次停电，并非因线路改造导致。已要求供电企业整改，供电企业将加强对设备的日常巡查管理，同时协调工业用户错峰用电，避免出现因过负荷导致线路停电。 |
| 7 | 国网河北省电力公司石家庄供电分公司 | 石家庄市无极县群众反映，自2010年供电企业接错线，导致用户一直交纳别人家电费，在此期间用户多次向当地供电企业反映电费异常未得到解决，近日用户再次向当地供电企业及95598供电服务热线反映此问题也未解决。恳请协调解决这个问题。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业和接错线路的两家用户积极沟通协商，目前两户已对电费差值达成一致，并于10月中旬完成了对用户错交的电费的退补工作。用户表示满意。 |
| 8 | 国网冀北电力有限公司承德供电公司 | 承德市围城满族蒙古族自治县群众反映，用户所在地供电线路出现故障，已有3个月时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线，未解决，恳请尽快解决电力故障问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户处电源线故障，确实存在火线没电、零线有电的情况。经督促，供电企业查找到了线路问题,现已协助用户处理完毕。用户表示满意。 |
| 9 | 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，其居住小区频繁停电持续1年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未得到解决，希望帮助解决小区频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住小区2个月内停电7次，已要求供电企业尽快整改，供电企业表示将加快推进电网建设改造项目，加强设备巡视力度，协同管治有序用电。用户表示满意。 |
| 10 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市开平区群众反映，其居住村子频繁停电，持续2、3个月时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未解决，期盼频繁停电问题得到解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月停电11次，已要求供电企业加快推进电网建设改造，加大对线路的巡视和维护力度，切实缓解电网供电压力。用户对处理结果表示满意。 |
| 11 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市迁安市群众反映，其居住地频繁停电，已持续2、3年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，请求帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地近2个月出现6次停电，多为故障停电。已责令供电企业加强线路巡视、加大电力设施保护宣传力度，增强居民保护电力设施的意识，减少线路故障发生率。 |
| 12 | 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，其居住地频繁停电持续1个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线均称故障停电，但一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住地近期多次发生故障及外力破坏导致的停电，已要求供电企业加强线路和设备巡检，对线路范围内施工引起的隐患进行治理，加强电力设施安全保护措施，提高施工负责人的安全意识。用户表示满意。 |
| 13 | 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，其居住地频繁停电已半年多，联系当地供电企业和95598供电服务热线但一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路接带多个违规临时用电居民小区，线路长期过负荷运行，且供电半径长，导致出现频繁停电问题。已责令供电企业加强线路巡视、加强对用户侧设备的安全检查工作等。经回访，用户称频繁停电现象明显改善，对处理结果满意。 |
| 14 | 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，其居住地电压低，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。恳请协助解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区用电线路为2000年设计，随着近年来用电设备增多，用电量增长，在用电高峰时存在电压偏低情况。已督促供电公司通过调整出口电压等技术手段临时解决低电压问题，并将该台区列入2020年农村电网改造计划，以彻底解决用户低电压问题。供电企业已将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 15 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽市供电公司 | 通辽市库伦旗群众反映，其居住地电压低持续10年左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线，被告知2020年才能进行线路改造，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区居民居住分散，低压供电半径过长，直接影响台区末端用户电压质量。已责令供电公司采取运维措施暂时改善低电压问题，该台区已列入2020年低电压治理改造计划，改造后将彻底解决电压问题。 |
| 16 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市北票市群众反映，其居住地电压不稳已持续3年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线，被告知2019年才可以处理，期盼尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业采取临时措施，对变压器进行挡位调整，临时解决用户所在台区电压不稳的问题，用户表示满意。用户所在台区已列入2019年农网升级改造工程，待批复后立即整改，将能彻底解决问题。  |
| 17 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | 葫芦岛市绥中县群众反映，其居住地电压低，已持续半年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决。请求尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在位置为线路末端，供电半径过长且给用户供电的变压器容量不够导致电压偏低。已要求供电公司增大了用户处的变压器容量，现用户所在位置的电压符合居民用电要求，用户表示满意。 |
| 18 | 国网辽宁省电力有限公司锦州供电公司 | 锦州市黑山县群众反映，其居住村子电压低，持续半年时间，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，希望帮助尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。由于用户所在地养殖户和加工厂逐渐增多，且用电集中，用电量大，造成了电压不稳现象。已督促供电企业更换了大容量的变压器，并通过调整负荷分配，暂时解决低电压问题，另外已将该台区纳入2019年网改储备改造工程，改造后可彻底解决低电压情况。用户表示满意。 |
| 19 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市沈河区群众留言反映，其所在地近2个多月已停电5次，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直没有解决，请求国家能源局给予协助。 | 经调查，反映事项部分属实。近期用户所在小区共停电5次（计划停电1次，开关故障停电1次，用户内部故障造成停电3次）。已责令供电企业对辖区设备开展专项监控检测，保证系统稳定运行，并向用户做好解释说明，用户表示满意。 |
| 20 | 国网吉林省电力有限公司松原市供电公司 | 松原市宁江区群众反映，其2018年3月12日并网光伏发电，合同写明3个月发放一次电费，至今未下发，联系当地供电企业告知让用户等待，请求帮助协调尽快下发电费。 | 经调查，反映事项部分属实。由于需要为分布式发电用户代开发票，供电企业与当地税务部门沟通税率等问题导致光伏发电电费下发延迟。经协调督促，供电企业在10月份已将用户光伏发电电费结算完毕。用户表示满意。 |
| 21 | 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，其近期欠费停电，后已交费，但长时间未恢复供电，交费后多次向95598供电服务热线反映，一直无人联系用户，希望尽快恢复供电并对供电所长期未回复用户给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为费控签约用户，由于欠费系统对该用户实施停电，并在用户交费后半小时内恢复了供电，缴费后还处于停电状态是由于该用户家负荷闸（用户资产）跳闸所致，后供电企业已现场协助用户合闸，并已恢复供电。用户表示满意。 |
| 22 | 国网黑龙江省电力有限公司佳木斯供电公司 | 佳木斯市桦南县群众反映，其居住地频繁停电持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近2年共停电5次（因扶贫光伏施工计划停电3次、因新架电缆施工作业计划停电1次、因大风导致树枝搭线引起故障停电1次）。已要求供电企业加强日常管理，并做好解释说明。用户表示满意。 |
| 23 | 陕西省地方电力（集团）有限公司渭南供电公司 | 渭南市白水县群众反映，其居住地电压低，已持续1年时间，联系当地供电企业和96789供电服务热线反映未处理，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区的线路电压偏低，同时用户家进线老化，导线有断股的现象，导致电压不稳定。已要求供电企业对用户台区进行配变布点，保证电压质量，并指导用户更换进线。现反映问题已获解决，用户表示感谢。 |
| 24 | 陕西省地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | 渭南市富平县群众反映，其居住地电压低，已持续2、3年时间，联系当地供电企业一直未解决，希望尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村组的村民为了增加收入，大量使用单相花椒烘干机，造成季节性（20天左右）单项负荷剧增。供电企业对该台区负荷情况进行了现场实地勘察，已将增容或新布点项目列入改造计划，待计划批准后进行实施。 |
| 25 | 国网安徽省电力公司蚌埠供电公司 | 蚌埠市淮上区群众反映，其居住小区频繁停电持续半年，联系当地供电企业和95598供电服务热线告知高温超负荷，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近2个月内用户所在地区停电7次（4次由于施工造成线路故障，3次由于专变故障导致）。已要求供电企业加强该线路区段用户设备隐患排查，做好专变用户用电指导，切实提高供电可靠性。 |
| 26 | 国网安徽省电力公司阜阳供电公司 | 阜阳市太和县群众反映，其居住地近3年一直电压低，联系供电服务热线和95598供电服务热线反映，问题一直未解决，盼望协助尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业整改，供电企业已进行该台区改造项目可研并上报了农网改造计划，项目已审批，预计2018年底前完成整改，有望彻底解决用户反映的低电压问题。 |
| 27 | 国网安徽省电力公司合肥供电公司 | 合肥市肥东县群众反映，其居住地频繁停电持续2、3个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直没有改善，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，投诉事项属实。用户居住地近2个月内停电4次，其中系线路升级改造施工导致2次，外来破坏和线路故障导致各1次。已要求供电企业加强线路巡查，对可能出现的问题及时消缺，提高供电质量。用户表示满意。 |
| 28 | 国网安徽省电力公司铜陵供电公司 | 铜陵市铜官区群众反映，其居住房屋于2017年12月被供电企业终止供电，联系当地供电企业，被告知可能是因为工作失误，联系95598供电服务热线称不清楚，希望对于销户做出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业于2017年12月2日对用户用电情况进行了现场勘察，发现用户房屋长期无人居住，且无法联系上用户，另外系统中已18个月没有用电记录，供电企业根据相关规定为其销户终止其用电。已要求供电企业向该用户做好沟通解释工作，并按用户要求立即重装电表供电。用户表示满意。 |
| 29 | 国网湖北省电力公司武汉供电公司 | 武汉市蔡甸区群众反映，其居住地在10月15日18点左右因电缆故障导致停电，一直未恢复供电，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，请求帮助尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。由于外力破坏造成用户所在地电源线受损，因现场坍塌建筑物清理困难，为避免二次人身伤害，坍塌建筑物清除后供电企业及时修好电缆沟，正式恢复了供电。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示认可。 |
| 30 | 国网江西省电力公司赣州供电分公司 | 赣州市龙南县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区2个月内共停电4次，其中因雷雨天气原因停电2次，因政府工程线路迁改临时配合停电2次。已责令供电企业整改，目前供电企业已在此地区新增一台变压器，解决了用户频繁停电的问题。经沟通解释，用户表示满意。 |
| 31 | 国网江西省电力公司吉安供电分公司 | 吉安市泰和县群众反映，其居住地电压低持续3、4年时间，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未处理，希望尽快予以解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电企业整改，供电企业已将该台区更换成大容量台变，临时缓解了低电压问题。另外供电企业将该台区列入2020年农网改造储备项目，力争在2020年3月份前完成改造，彻底解决低电压的问题。经沟通解释，用户表示满意。 |
| 32 | 国网江西省电力公司宜春供电分公司 | 宜春市袁州区群众反映，其居住地4月开始频繁停电，联系当地供电企业与95598供电服务热线未能解决问题，请求帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，该用户所属地2个月内共停电7次，其中1次为雷雨天气引起、6次为低压计量设备故障引起。已责令供电公司进行整改，供电公司已对故障设备进行了更换，同时进行了全线砍青，另为该地区申报了2019年项目储备，届时有望彻底解决频繁停电问题。用户表示满意。 |
| 33 | 国网重庆市电力公司大足区供电分公司 | 重庆市大足区群众反映，其居住地从2018年初已经多次停电，联系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。用户所在地今年以来共停电4次，均为恶劣天气造成。已要求供电企业加强线路巡视和隐患排查工作，对发现的缺陷和安全隐患及时处理，尽力提高线路安全运行水平。经向用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 34 | 国网重庆市电力公司黔江区供电分公司 | 重庆市黔江区群众反映，其居住地7月开始频繁停电，经向当地供电企业与95598供电服务热线反映，都未解决此问题，希望帮助尽快解决该问题。 | 经调查，反映事项属实。2018年7月初至8月上旬，受大风暴雨等恶劣天气影响，用户所在的10kV线路发生了6次故障停电，当地供电企业已与用户沟通解释，就多次故障停电给用户造成的不便表达了歉意，同时制定了整改措施，用户对此表示理解。 |
| 35 | 南方电网广州供电局有限公司 | 广州市从化区群众反映，其居住地近日因电表进水导致停电，联系当地供电企业报修，告知会有人处理，但至今未处理，95598供电服务热线打不通，希望尽快维修恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。工作人员抄表时发现用户电表进水存在安全隐患，电话联系并建议用户办理相关手续，后用户至供电所办理电表更换申请，因现场房屋年久失修不适合安装电表且用户未能提供其他位置安装电表，工作人员建议用户办理暂拆或销户，待房屋修缮后再重新安装电表，用户误以为供电企业会直接更换电表，所以一直未办理暂拆或销户手续。已督促供电企业再次与用户进行详细沟通，告知其因现场条件制约，暂拆电表，待房屋修缮后再为用户更换电表，用户表示同意。 |
| 36 | 南方电网广东电网公司揭阳供电局 | 揭阳市惠来县群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个月，联系供电所及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，反映事项部分属实，因用户所在片区连续3个星期出现恶劣天气，供电线路受影响跳闸停电多次，供电企业均及时抢修复电。已责令供电企业向用户解释清楚并加强隐患排查工作、对用户设备隐患发放整改通知书限期整改、加装避雷器更换绝缘子、加强线路投产验收运行维护及工作人员技能培训工作。用户表示满意。 |
| 37 | 南方电网广东电网公司梅州供电局 | 梅州市五华县群众反映，其居住地电压偏高，已持续2、3年，经常烧毁家电，联系当地供电企业与95598供电服务热线，一直未解决，恳请尽快解决电压高问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路属发供混用线路，水电站发电上网导致电压偏高进而导致用户端电压偏高。已要求供电企业采取整改措施解决电压高问题，对未安装解列装置的小水电站责令整改，将公变切割至其他线路。供电企业已联系用户修复损坏家电，用户表示满意。 |
| 38 | 南方电网广东电网公司汕尾供电局 | 汕尾市城区群众反映，其居住地频繁停电持续1年左右，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决问题，请求帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在供电线路属单辐射线路，线路残旧、网架薄弱，目前该线路正在进行自动化改造。已要求供电企业加强排查用户设备隐患、加强线路巡视工作、加强工作人员技能培训，切实减少故障停电情况的发生。当地供电企业向用户进行了解释，用户表示理解。 |
| 39 | 南方电网广东电网公司湛江供电局 | 湛江市雷州市群众反映，其居住地持续半年频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线都未得到解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台变供电线路过长，老化严重，线路运行状况不佳，2018年因树障、雷击、台风等原因导致停电14次。已要求供电企业加强运行管理，开展集中消缺及清障工作，并进行馈线自动化改造，将部分故障较多支线列入2019改造计划，提高供电可靠性。用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 南方电网广西电网公司贵港供电局 | 贵港市覃塘区群众反映，其居住地电压低，已持续3、4年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映为得到解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电半径长，位于线路末端的15家用户存在电压偏低情况。供电企业已于2017年立项，但因施工受阻，经政府相关部门协调未果，未能解决低电压问题。已督促供电企业加大工作力度，预计2018年年底前完成改造工程。经向用户解释，用户表示理解。 |
| 41 | 南方电网广西电网公司桂林供电局 | 桂林市临桂区群众反映，其居住地近3个月频繁停电，近几日又出现电压低问题，联系95598供电服务热线，告知是用电量太大总跳闸，希望尽快解决频繁停电问题和电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台变属重载台区，2018年以来供电线路计划停电2次、故障停电5次，近日因故障缺相导致低电压情况。已责令供电企业加强台区线路运维工作，全面排查处理隐患，并向用户做好解释，用户表示理解。 |
| 42 | 广西水利电业集团苍梧县水利电业有限公司 | 梧州市苍梧县群众反映，2018年6月10日左右安装光伏发电，至今未并网，联系当地供电企业一直推脱不给并网，期盼尽快给予并网。 | 经调查，反映事项属实。因用户光伏项目的初始并网接入方案投资过大引发争议，导致用户长时间未并网。已要求供电企业调整方案，用户不需要额外投资建设送出线路，用户表示满意。 |
| 43 | 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，其居住地频繁停电，联系966022供电服务热线，未处理。希望帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台变供电线路因故障原因近2个月停电5次。已督促供电企业加强线路运维管理，及时排查隐患，进一步提升供电可靠性。用户表示满意。 |
| 44 | 南方电网海南电网公司琼中供电局 | 琼中县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，请求帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在线路位于雷区，受雷雨天气影响，线路易受雷击影响导致跳闸停电。已责令供电企业加强线路巡视、加装避雷器、更换绝缘子、加强清障工作。当地供电企业已将该线路列入改造计划，预计今年年底完工。目前用电情况已有好转，用户表示满意。 |
| 45 | 国网山西省电力公司临汾供电公司 | 临汾市蒲县群众反映，其居住地频繁停电，已持续1年时间，联系当地供电企业及96598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。用户所在地区近期频繁出现因用户产权支线故障造成的越级跳闸停电。已要求供电企业尽快整改，供电企业已开展专项治理，现已完成线路的隐患排查治理工作和智能开关等设备的加装工作，提高线路的运行质量。用户表示满意。 |
| 46 | 国网山西省电力公司吕梁供电公司 | 吕梁市兴县群众反映，其居住地持续5、6个月频繁停电，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未得到解决。期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区本年度共停电11次，主要为计划性工作停电和恶劣天气导致停电。已责令供电企业采取加强线路巡视，及时更换老旧线路设备等措施，解决用户问题。经过沟通解释，用户表示满意。 |
| 47 | 国网山西省电力公司太原供电公司 | 太原市古交市群众反映，其居住地频繁停电持续2、3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决。恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区线路老化且多处于山区，近期大风雷雨天气导致频繁停电。已责令供电企业加强线路巡视，加大隐患处理力度，积极推进线路改造，提高线路运行可靠性。经和用户沟通解释，用户表示满意。 |
| 48 | 国网山东省电力公司烟台供电公司 | 烟台市莱州市群众反映，其居住地频繁停电已持续5年，联系95598供电服务热线未解决，现停电造成用户损失，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近期停电5次，均为设备故障导致。已责令供电企业及时制定专项措施减少故障停电几率，提高供电可靠性，并向用户做好沟通解释工作，用户表示满意。 |
| 49 | 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，近日下雨高压线落在用户家墙顶上，导致漏电，联系95598供电服务热线，被告知45分钟内处理，但一直无人处理，希望尽快整改。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地有两根导线线路跨越用户房屋，线路存在老化破损情况，并出现下雨线路打火情况。已责令供电企业整改，供电企业已临时更换破损线路，同时上报农网改造项目对该台区进行整体改造，并对相关工作人员已进行了批评教育。用户表示满意。 |
| 50 | 国网新疆电力公司乌鲁木齐供电公司 | 乌鲁木齐市水磨沟区群众反映，其居住地近2个月频繁停电，且停电时间长，向95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内共发生4次停电（计划停电2次、低压故障2次）。已责令供电企业加强运维管理，提高供电服务质量，并向用户进行沟通解释。用户表示满意。 |
| 51 | 国网福建省电力公司福州供电公司 | 福州市闽清县群众反映，其于8月21日备案的光伏发电，但未并网，8月初向供电企业咨询安装是否有补贴，答复称有补贴。现已安装完成，再次联系当地供电企业，告知6月30日后安装的光伏发电均无补贴，希望按照供电企业最初的答复下发补贴。 | 经调查，反映事项属实。根据国家发改委、财政部和国家能源局联合发文精神，结合该用户申请、投运并网时间，该项目补贴确已取消。因用户在申请备案时供电企业还未收到最新文件，对该政策并不知情，故存在前后回答不一的情况。已要求供电企业向用户做好沟通解释工作，用户表示理解。 |
| 52 | 国网福建省电力公司龙岩供电公司 | 龙岩市新罗区群众反映，用户于7月18日申请增容，手续齐全，供电企业已经确定能够安装，但一直未解决，联系95598供电服务热线一直未解决，恳请尽快解决增容问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业于用户申请办理增容业务的第二天就已到现场勘查，但因该工程需要重新敷设电缆及安装分电箱，需用户自行协商分电箱的安装位置，故供电公司将该业务延期。目前供电企业已按用户指定位置安装好分电箱，并完成送电。用户表示满意。 |
| 53 | 国网福建省电力公司泉州供电公司 | 泉州市晋江市群众反映，其2018年1月29日光伏发电并网成功，合同写明按季度结算，但至今未结算电费，多次联系供电企业一直推脱，期盼尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。用户首次抄表时间在3月份，用户同意合并第二季度发电量一起结算。供电企业开具该户两个季度的结算电费发票后，恰逢财务部门对分布式光伏用户的上网电费及补贴结算方式进行调整，在此期间无法进行支付。已要求供电企业向用户解释说明并致歉，10月底电费已结算完毕。用户表示满意。 |
| 54 | 国网福建省电力公司漳州供电公司 | 漳州市漳浦县群众反映，其2017年12月份光伏发电并网成功，合同写明按月结算电费，现已发电3000多度，但只结算了两次，共700百余元电费。希望尽快结算已发电量电费。 | 经调查，反映事项属实。因用户未及时提供本人银行账号且未签署电费结算单，以及供电企业内部系统升级暂停财务支出，造成了延误结算。已要求供电企业为该用户完成了电费结算，用户表示满意。 |
| 55 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | 安阳市滑县群众反映，其居住村子频繁停电，持续1个月时间，向当地供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近期用户所在位置出现的停电共5次停电。已要求供电企业加强日常线路维护管理，提高供电质量。企业已向用户做好沟通解释工作并致歉，用户表示满意。 |
| 56 | 国网河南省电力公司焦作供电公司 | 焦作市沁阳市群众反映，其居住地连续2年每到夏季电压低，联系当地供电企业和95598供电服务热线一直未解决，期盼帮助解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地低压线路供电半径长、线径细，负荷高峰时会造成末端电压偏低。已责令供电企业通过调整变压器档位、调整三相负荷平衡、更换下户线等措施解决用户问题。目前供电企业已为该区域申报电网改造，有望彻底解决该问题。经沟通用户表示满意。 |
| 57 | 国网河南省电力公司开封供电公司 | 开封市杞县群众反映，其居住地从2017年冬天开始一直电压低，联系当地供电企业及95598供电服务热线反映，未得到解决，恳请尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路老旧，且变压器坐落位置偏，造成用电高峰时低电压的状况。已要求供电企业将新变压器安装完毕，但尚未接通线路，预计今年11月初可彻底处理完成。已联系用户解释，用户表示认可。 |
| 58 | 国网河南省电力公司洛阳供电公司 | 洛阳市汝阳县群众反映，其2015年11月份并网的光伏发电，至今未结算电费，联系当地供电企业未解决，请求帮助尽快结算电费。 | 经调查，反映事项属实。因用户联系方式改变后未到供电所进行变更，且系统里的银行卡用户信息有误，一直联系不到用户，导致至今未结算电费。已要求供电企业将用户档案信息进行完善；用户光伏发电电费补贴将于11月底前到账，之后补贴电费将按季度下发。用户表示满意。 |
| 59 | 国网湖南省电力公司怀化供电公司 | 怀化市溆浦县群众反映，其居住地持续2年每年夏季都电压低，向当地供电企业和95598供电服务热线反映一直未解决。期盼尽快解决电压问题。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业整改，供电企业采取技术措施缓解了部分问题。已申报电网改造项目，待电网改造后可根本解决低电压问题。用户表示满意。 |
| 60 | 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，其居住小区频繁停电已经持续2、3年，向供电企业和95598供电服务热线反映未解决。恳请尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已责令供电企业采取加强线路巡视，及时更换老旧线路设备等措施，解决用户问题。用户表示满意。 |
| 61 | 国网四川省电力公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州黑水县群众反映，其居住地近2个月频繁停电，联系当地供电企业，一直未解决，请求帮助尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地属山区，供电半径长，且受近期恶劣天气影响，导致该线路近期跳闸停电次数频繁。已责令供电企业对通道进行整治，提升电网安全运行能力。经沟通解释，用户表示满意。 |
| 62 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市金牛区群众反映，其居住地近2年频繁停电，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未得到解决。期盼频繁停电问题能得到尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区2016年7月至今，共发生停电24次。已责令供电企业针对该线路频繁停电展开专项治理，推行不停电作业管理，减少计划停电次数；缩短巡视周期，提高消缺效率。用户表示满意。 |
| 63 | 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，其居住地频繁停电已持续2年时间，向当地供电企业及95598供电服务热线反映，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。用户所在地区供电线路网架结构薄弱，且用户处于线路末端，供电能力不足，供电可靠性较差。用户居住地2017年至2018年间线路停电19次，对正常生活造成影响。已责令供电企业进行整改，切实解决频繁停电问题。用户表示满意。 |
| 64 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市五华区群众反映，其欠费停电，10月5日12点30分交清电费，至今未恢复供电，向95598供电服务热线反映未解决，恳请尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户未按时缴纳电费，经多次催收仍未缴费，供电企业启动了停电催收流程。但当用户缴清电费后，供电企业未及时恢复供电。已要求供电企业联系该用户进行了解释致歉，并对相关责任人员进行了处罚，用户对处理结果表示满意。 |
| 65 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市七星关区群众反映，其居住地从2016年开始频繁停电，一直没有解决，向当地供电企业及95598供电服务热线反映后也没有好转。请求帮助解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。今年以来用户所在地因计划检修、外力破坏、用户产权设备故障等原因导致停电5次。每次停电后，当地供电企业均立即派人抢修恢复供电，但对该地用户生活造成了一定影响。已督促供电企业向用户做好解释说明，用户表示理解并已主动撤诉。 |