附件

**2017年1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 | 辽宁省大连市瓦房店区供电分公司 | 群众反映，通过供电公司宣传时表示，安装民用3千瓦的分布式光伏不需要设计审核，但其客服人员告知，需要设计审核并到指定的公司购买计量箱。 | 经调查，反映事项属实。经协调，用户单个分布式光伏并网点不再需要进行设计和图纸审核，并可以自主选择具备产品质量认证证书的生产厂家产品，投诉人认可。 |
| 2 | 青海省西宁市湟中县供电分公司 | 某石料厂反映，其因拒绝预交6万元电费，其于1月3日被停电，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。某石料厂属于高风险客户，地方政府出台规定要求供电公司预收电费。已要求供电公司向某石料厂解释清楚，投诉人认可。 |
| 3 | 陕西省商洛市山阳县供电分公司 | 群众反映，山阳县十里铺镇2015年网改时其未在家被销户，2016年12月申请新装用电时，除了缴纳216元代购材料费未出具票据外，告知还需向村委会交纳800元网改未出工费用，否则不予接电。 | 经调查，反映事项属实。供电公司已将216元退还投诉人，并表示坚决杜绝搭车收费行为，同时于1月4日完成装表接电，投诉人认可。 |
| 4 | 陕西省汉中市城固县供电分公司 | 群众反映，其居民小区近期每天早晚停电，多次向客服和所属供电所反映未得到解决。 | 经调查，反映事项属实。近期因变电站技改分时段停电所致。已要求供电公司严格执行计划停电有关规定，采取有力措施保障供电，并做好解释说明工作。现已恢复正常，投诉人认可。 |
| 5 | 陕西省渭南市富平县供电分公司 | 群众反映，2015年10月底其分布式光伏发电项目完成并网发电，供电公司至今未结算电费并发放补贴，恳请解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因用户不愿缴纳税率而未到税务部门开具发票，导致电费未结算。已要求供电公司与投诉人及税务部门协调，尽快为其开具发票并进行电量电费结算，投诉人认可。 |
| 6 | 上海市浦东区供电公司 | 群众反映，浦东新区州东南路599弄居民小区内一条供电线路上的8户别墅发现频繁停电，供电公司每次只进行临时处理，未能彻底解决问题。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司对停电问题进行处理并加强设备检修维护，现已恢复正常用电，投诉人认可。 |
| 7 | 安徽省六安市供电公司 | 群众反映，六安市六安区某居民小区于2016年8月至11月多次停电，希望解决。 | 经调查，反映事项属实。已要求供电公司加强供电设备检修维护，保障正常供电，并加强与投诉人的解释沟通，投诉人认可。 |
| 8 | 海南省文昌市供电局 | 群众反映，其更换电表后电表读数异常，比往月读数高出三倍，致电95598供电服务热线称属于正常现象。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电公司操作流程问题导致投诉人家7月电量异常，但总用电量不变。已督促供电公司进行了解释说明，投诉人认可。 |
| 9 | 广西自治区桂林市供电局 | 群众反映，桂林市大圩镇西马大村某用户在半年前报装居民生活用电，但至今未装表接电。 | 经调查，反映事项属实。2016年3月开始，供电公司实行新装低压客户免费装表政策，用户选择了等待物资材料到货后安装。2016年10月底物资材料到货后，由于报装用户较多，未能及时为投诉人装表接电导致投诉，现在已完成装表接电。 |
| 10 | 广西自治区南宁市宾阳县供电局 | 群众反映，宾阳县大桥镇兴宁村委大山村持续3年每天早晚时电压低，请求彻底解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电公司将用户所在台区列入2017年农网改造项目并优先改造，现已采取临时措施解决低电压问题，投诉人认可。 |
| 11 | 山东省临沂市兰山区供电公司 | 群众反映，兰山区林西二路某食品加工店使用小区居民用电，实际应该为商业用电。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已联系违约用电用户，并下达违约用电通知书进行了整改。 |
| 12 | 浙江省金华市供电公司 | 群众反映，金华供电公司存在“三指定”问题 | 经调查，反映事项部分属实。已责令供电公司限期全面整改，并根据其整改情况进一步采取其他处理措施。 |
| 13 | 江苏省连云港市供电公司 | 群众反映，供电公司营业厅工作人员服务态度不好，希望赔礼道歉 。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已对有关工作人员给予考核和处理，并安排专人进行了致歉，投诉人认可。 |
| 14 | 国家电网公司客户服务中心南方分中心 | 群众反映，于1月16日三次拨打95598供电服务热线咨询当期电费扣费异常原因，工作人员在第三次才告知阶梯电价结算造成用户费用较高，导致用户对话务员服务态度不满的投诉。 | 经调查，反映事项部分属实。国家电网公司客户服务中心南方分中心已对未能正确指导用户疑问的工作人员进行了考核，并制定了相应整改措施。 |
| 15 | 江苏省连云港市供电公司 | 群众反映，由于居民小区电力线路问题造成近期每天停电，多次联系95598供电服务热线未能得到解决。 | 经调查，反映事项部分属实。由于居住小区供电配套设施尚未完工，开发商采取临时供电方式供电。经与当地政府有关部门协调，预计6月转换正式供电，同时要求供电公司督促开发商尽快整改，确保过渡期间居民小区供电质量。 |
| 16 | 福建省漳州市漳浦县供电分公司 | 群众反映，从一月份至今，供电电压偏低，导致其电机无法使用，希望解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电公司制定临时整改措施和根治整改计划，并加强与投诉人的沟通，投诉人认可。 |
| 17 | 河南省郑州市供电公司 | 群众反映，其用户受电工程完工后无法接火送电。 | 经调查，反映事项部分属实。城市管理部门将投诉人自建的变压器等列为违章构筑物，要求投诉人拆除导致未能接火送电。已告知投诉人依法履行相关办电手续后，再到供电公司办理接火送电事宜。 |
| 18 | 贵州省遵义市供电局 | 群众反映，其居民小区每年冬天频繁停电，并且投诉当日再次发生停电，希望协助解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当日因线路故障引起停电，供电公司已及时处理。同时已要求供电公司加强供电设备的检修管理，保证供电质量，并向投诉人解释说明。 |
| 19 | 贵州省遵义市供电局 | 群众反映，当地电压长期偏低，多次拨打95598供电服务热线未能解决。 | 经调查，反映事项部分属实。已督促供电公司制定新增变压器计划，尽快解决投诉人所在地区低电压问题。 |
| 20 | 贵州省遵义市供电局 | 群众反映，自1月17日起，在未欠费情况下，每日收到供电分公司的催费短信，希望解决。 | 经调查，反映事项属实。供电公司已停止向投诉人发送催费短信并作出解释，投诉人认可。 |
| 21 | 贵州省兴义市供电局 | 群众反映，巴铃镇紫冲村电压低情况严重，供电公司已新安装变压器但未能解决。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司已于2016年12月新安装了变压器，因部分用户的进户线仍在施工中，导致部分用户低电压。已要求供电公司进行了解释说明，投诉人认可。 |
| 22 | 贵州省兴义市供电局 | 群众反映，安龙县海子乡清口村柏坎组电压低，多次联系95598供电服务热线及当地供电所未能解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电公司将该地区纳入技改项目，并计划于2017年2月20日启动技改工程，将彻底解决该地区低电压问题。 |
| 23 | 贵州省毕节市供电局 | 群众反映，白泥乡地区停电后多次拨打95598供电服务热线无人接听，并且该地区近年来经常发生停电及电压低等问题，请求解决。 | 经调查，反映事项部分属实。已要求供电公司加强线路设备运行维护管理，加强95598供电服务热线管理，提高接通率，及时处理群众反映的事项。 |
| 24 | 贵州省黔南州都匀市供电局 | 群众反映，居住地区1月27日发生停电后，多次拨打95598供电服务热线均告知正在抢修，但一直没有恢复供电，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。该地区停电由于因线路故障所致，已于当日恢复。同时要求供电公司加强线路运行维护管理，保障电力稳定供应。 |
| 25 | 贵州省铜仁市供电局 | 群众反映，淇滩镇1月27日晚上停电后，多次拨打95598供电服务热线均告知正在抢修，但一直没有恢复供电，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。该地区停电由于变压器故障所致，已于次日中午恢复。同时要求供电公司加强线路运行维护管理，保障电力稳定供应。 |