|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **省级单位** | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| 1 | 广东电网公司 | 云浮供电局 | 6月底报装电表，联系95598告知去当地供电所备案，供电所至今未安装。诉求：希望尽快安装电表并且通电。 | 经调查，反映事项部分属实，用户报装低压三相用电，电源点与用电地点间需要在罗定戒毒所与绿源人造板厂门前道路组立10条低压电杆，但2用户均不同意在其门前立杆，至原定线路走廊无法落实，需要新建变压器解决，但变压器的走廊及安装位置也无法确定，导致用户未能实现装表接电，之后供电部门更改接电方案，采用与邻近混凝土专变合用方式 解决临时用电问题，用户已装表接电。 |
| 2 | 广东电网公司 | 肇庆供电局 | 电压低，持续两年多了，电器无法运转，联系95598与当地供电所告知处理，一直没有解决。诉求：尽快解决电压低的问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路供电半径长、末端线径小造成用户端电压偏低。整改措施：新增变压器，已完工，用户已恢复正常电压。 |
| 3 | 广西电网公司 | 北海供电局 | 当地因线路老化，导致电压不稳，95598告知会派人去处理，但供电所人员没有处理，并让群众在供电所拿的纸上签上满意，至今未能解决，对此强烈不认可，诉求：尽快解决电压不稳。 | 经调查，反映事项部分属实，经核查，用户所在村导线线径较小，导致用户侧电压偏低，供电企业已采取调整相序、更换导线等方式解决电压低问题。 |
| 4 | 广西电网公司 | 防城港供电局 | 7月28日凌晨三、四点停电，至今未恢复供电，联系95598，工号575回复当地东兴市供电局回复7月28日凌晨1点59已经恢复供电，用户称停电这么长时间95598并不知情，答复不符合事实，对此不认可，强烈要求投诉：1.投诉东兴市供电局给95598提供虚假信息，要求尽快恢复供电。2.95598不知道长时间停电，未能及时为老百姓解决。 | 经调查，反映事项属实，当时用户所在片区有计划停电，因工作人员失误，未准确将停电告知用户，引起误会，目前供电企业已向用户解释清楚。 |
| 5 | 广西电网公司 | 防城港供电局 | 2017年年初出现频繁停电现象，向95598反映告知防城区这边接线是茅岭乡的电网，用户拒绝联系供电所反映，称此问题已经影响到用户家庭和睦，强烈表示要求投诉，要求尽快解决频繁停电现象。 | 经调查，反映事项属实，用户反映的线路2017年以来共停电5次，全部为故障停电，经抢修，均已恢复送电。整改措施：更换存在问题的架空线路、绝缘子，并线路进行升级改造。供电企业已向用户解释清楚。 |
| 6 | 广西电网公司 | 贵港供电局 | 自己公司的变压器报停，六个月后自动开启，开启后第一个月没收到账单，到第四个月才让用户补交前三个月的基本电费，用户称是因为供电所没有通知，所以产生电费，对此不认可，联系95598，当地供电所领导来协商，告知必须要交这个费用，要求尽快处理此事。 | 经调查，反映事项部分属实，用户在2016年9月14日申请办理变压器暂停业务，营业厅工作人员受理后，为用户出具变更用电申请表并告知用户应在暂停期满，提前5个工作日办理恢复用电手续或续停手续，若不办理，不论用户是否恢复用电，从期满之日起，按合同约定容量计收基本电费，该公司法人及经办人确认并签字。供电企业已向用户解释。供电企业确实没有在暂停期满后第一个月产生电费时告知用户电费情况，经协商，用户已同意分期支付2017年3月1日-2017年5月31日的基本电费。供电企业已向用户解释。 |
| 7 | 广西电网公司 | 贵港供电局 | 6月份出现频繁停电现象，本月已经停电三次，向95598反映过很多次，一直没有得到解决，对此不认可，称是做生意的，带来不便，要求彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路总长22公里，供电区域为城区与郊区农村用电相结合，设备陈旧，导致线路发生故障概率较高。经抢修，均已按时复电。整改措施：调整负荷，进行接地网改造，更换质量较差的设备，加强用户设备故障出门掌控。 |
| 8 | 广西电网公司 | 桂林供电局 | 6月份开始频繁停电，联系95598告知正在抢修，联系供电所告知正在抢修，群众对此不认可，诉求：尽快解决频繁停电。 | 经调查，反映事项属实，用户反映的线路属于老旧线路，70%的线路未经过升级改造，线路搞自然灾害能力差，2017年6月-7月，该地区持续出现恶劣天气，造成故障跳闸停电。经抢修，均已按时复电。整改措施：供电企业将该线路的负荷转至新建线路供电，预计2017年11月前完工，增加2台分段开关，缩小供电半径，提高供电可靠性。供电企业工作人员已向用户解释清楚。 |
| 9 | 广西电网公司 | 南宁供电局 | 2016开始所在地区停电有时候会下发停电通知，但是一直没有按时恢复，联系供电所咨询何时恢复供电所态度恶劣，已建议联系95598，用户不认可，坚持要求反馈，对不按时复电不认可，诉求：按照停电计划恢复供电，如不能及时复电告知用户复电时间。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在地区近期停电4次，计划停电2次，故障停电2次，针对计划停电，供电企业均有提前通知，延时复电也已短信通知相关用户，故障停电均已加紧抢修，整改措施：供电企业已向用户进行沟通解释工作，加强计划停电的审核。 |
| 10 | 海南电网公司 | 东方供电局 | 群众反映：所在地方6月份频繁停电，两天就会停电一次，且没有停电通知，联系95598告知没有接收到停电通知，群众对此不认可，诉求：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6月份停电3次，计划停电1次，因专变故障引起线路跳闸停电2次，经抢修，均已按时复电。供电企业已对专变用户下发停电整改通知书，并加强停电管理。供电企业已向用户解释清楚。 |
| 11 | 海南电网公司 | 万宁供电局 | 群众反映：电压低，持续1-2年，做饭无法做熟，家电无法使用，给生活带来不便，向供电所反映后，告知没有此项目经费，没有办法，要求彻底解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户用电地址距离变压器800多米，用电高峰期电压偏低，目前供电企业已完成整改，用户用电已正常。 |
| 12 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 持续2年频繁停电，联系供电所答复是故障停电，计划停电，都没有通知，诉求：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2016年及2017年停电各2次，均因线路故障引起停电，经抢修，均已复电。整改措施：更换、增容变压器，加强设备巡视。 |
| 13 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 自称企业，2011年12月12日换表，供电所告知电表有问题，需换表，现告知是换表之前有欠费，总共两万一千二百元的电费。用户希望供电所可以提供证明有这笔欠费，并解释为何开始没告知用户，现用户并没有交纳这笔欠费，供电所给予停电，对此不认可，拒绝联系95598反映此问题要求尽快处理此问题。 | 经调查，反映事项属实，2010年因供电企业工作人员工作失误，少计用户电量，在2011年12月12日供电企业发现该漏计电量问题，便进行追补。经协商，供电企业已为用户恢复用电，并协调电费追补处理方案。 |
| 14 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 当地近一个星期的时间晚上频繁停电，95598打不通，至今未能解决，对此不满，诉求：尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在片区2017年共停电7次，均为线路过负荷引起开关跳闸停电，经抢修，已复电。整改措施：新增变压器，加强线路日常巡视。 |
| 15 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 持续三天频繁停电，拨打不通95598，强烈要求投诉，诉求：解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户反映的停电属高温天气导致变压器过载开关跳闸停电，经抢修，均已及时复电。解决措施：增容变压器，已完工；优化95598值班安排。 |
| 16 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 当地近几天频繁停电，供电所与95598都没有打通，对此不满，诉求：尽快解决频繁停电的问题，告知用户停电原因。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在地区2017年共停电3次，均为故障停电，经抢修，已复电。95598无法接通问题主要是由于多人询问停电问题，服务热线堵塞，造成短时未能接通人工。整改措施：调整负荷，增加变压器，优化值班安排。 |
| 17 | 深圳供电局 | 深圳宝安供电局 | 每年夏天频繁停电，联系95598告知供电线路故障，正在抢修，不认可，坚持要求投诉，诉求：尽快解决频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在线路2017年6月以来因故障停电2次，经抢修，已复电。整改措施：将用户所在供电台区列入重点关注，与用户互留电话，如后期再发生停电，可进行一对一、点对点服务。 |
| 18 | 深圳供电局 | 深圳大鹏供电局 | 2015年开始电压低，多次联系供电所告知没有地方安装变压器，群众对此不认可，坚持要求反馈，诉求：尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户处于线路末端，线路线径较小，造成用户电压偏低，整改措施：调整负荷，新增变压器。 |
| 19 | 深圳供电局 | 深圳大鹏供电局 | 持续两个月频繁停电，故障停电，拨打95598回复故障抢修，不认可要求投诉，诉求：解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在地区在2017年1月至7月26日共停电17次，故障停电13次，用户事故出门引起停电3次，紧急消缺停电1次，经抢修，均已按时复电。整改措施：与政府、社区协调将用户所在线路更改为地下电缆，更换残旧的设备。 |
| 20 | 深圳供电局 | 深圳大鹏供电局 | 小区频繁停电有半年时间，联系95598总称故障，维修停电长达一天时间，之后发短信告知故障停电，对此不认可，诉求：解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在小区在2017年1月至7月17日共停电15次，因公用设备故障导致停电8次，专变故障引起线路跳闸停电1次，核查无明显故障点试送电4次，转供电失败导致停电1次，调度选切导致用户侧失压保护动作导致停电1次，经抢修，均已按时复电。整改措施：加快变电站建设速度，开展预防性检测工作，加强线路应急处置管理，加强故障抢修过程节点管控，缩短抢修时间。供电企业已将整改措施告知用户。 |
| 21 | 深圳供电局 | 深圳福田供电局 | 本月出现频繁停电，95598无法转入人工坐席，无法联系到供电所，要求记录反馈，希望彻底解决频繁停电。 | 经调查，反映事项属实，因高温天气导致用电负荷激增，引起线路开关跳闸停电，经抢修，均已按时复电。用户停电当日，停电用户致电95598询问相关情况，造成服务热线堵塞，短时未能接入人工。整改措施：调整负荷，优化95598值班安排，增设热线服务人员。 |
| 22 | 深圳供电局 | 深圳龙岗供电局 | 持续用电高峰期停电，最近连续两个晚上再次停电，负荷大，称只有自己所在的这栋楼会停电，向95598反映后，没有回复告知结果，来电希望尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在线路2017年因故障停电4次，经抢修，已复电。整改措施：更换增容变压器，更换开关，加强设备巡视维护。 |
| 23 | 深圳供电局 | 深圳龙华供电局 | 最近一个月停了5次电，都在晚上停，龙华新区供电所多次维修没有解决，联系95598每次都打不通，诉求：解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路2017年因故障停电5次，经抢修，已复电。整改措施：新增变压器，加强设备巡视及抢修维护工作，调整、增设热线服务人员，优化值班安排。 |
| 24 | 深圳供电局 | 深圳龙华供电局 | 近两个月村里频繁停电，95598打不通，至今未能解决，诉求:尽快恢复供电，95598能够打通。 | 经调查，反映事项属实部分，用户所在线路2017年因故障停电2次，经抢修，已复电。整改措施：加强线路巡视及故障抢修力度，调整、增设热线服务人员，优化值班安排。经抢修，已复电。 |
| 25 | 深圳供电局 | 深圳龙华供电局 | 频繁停电，持续三天时间了，联系95598称之后不会停电，用户称又停电了，联系供电所称故障停电，来电要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在台区2017年共停电4次，属故障停电，经抢修，均已复电。整改措施：变压器增容，加强电力设备巡视及故障抢修工作，新增4台变压器。  |
| 26 | 深圳供电局 | 深圳龙华供电局 | 频繁停电，持续两个月时间了，联系95598打不通，来电要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在片区2017年共停电4次，主要是因7月30日后高温天气引起用电负荷增加，线路过载停电。经抢修，已复电。整改措施：增容变压器，新增2台变压器，加强设备巡视及故障抢修工作。优化值班安排，调整、增设热线服务人员。 |
| 27 | 深圳供电局 | 深圳罗湖供电局 | 7月30日停电，7月31日再次停电，没有通知，强烈要求投诉，1.停电期间95598打不通，称打了几十遍都打不通。2.停电后，供电所抢修不及时问题。停电将近三个小时才恢复。不知道供电所名称，强烈要求记录反馈，请协助处理。 | 经调查，反映事项属实，用户反映的停电为该片区近日用电负荷剧增，开关超负荷跳闸导致停电，经抢修，已复电。停电后，用户致电95598询问相关情况，造成服务热线繁忙短时接不通人工。整改措施：调整线路负荷，优化95598值班安排。 |
| 28 | 深圳供电局 | 深圳罗湖供电局 | 7月24日中午1点30分左右停电，至今未恢复供电，联系95598称设备检修，联系供电所称让用户等待，来电要求尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路因接地跳闸，抢修工作量较大，耗时较长，经抢修，于7月26日12时10分恢复供电。整改措施：更换高压开关，增加抽水器和除湿器，做好防潮工作，加强巡视工作，保证设备正常运行。 |
| 29 | 深圳供电局 | 深圳罗湖供电局 | 频繁停电，称95598打不通，无法联系到供电所，对此不认可，强烈要求记录反馈，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在线路8月因故障停电3次，经抢修，已复电。整改措施：调整负荷，对变压器进行增容，调整、增设热线服务人员，优化值班安排。 |
| 30 | 深圳供电局 | 深圳南山供电局 | 一个月停了五次电，每次联系95598工作人员把闸推上去就走了，没有彻底解决问题，诉求：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7月29日-8月22日因故障停电4次，经抢修，已复电。整改措施：更换开关，调整、增设热线服务人员，优化值班安排。 |
| 31 | 深圳供电局 | 深圳南山供电局 | 频繁停电，持续两个月时间了，联系95598人工坐席繁忙，电费交到供电所，来电要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在片区在2017年7-8月发生停电3次，均因线路故障停电，经抢修，已复电。整改措施：更换原有变压器，并新增变压器，调整、增设服务热线人员。 |
| 32 | 深圳供电局 | 深圳南山供电局 | 持续一个半月的时间小区内频繁停电，95598告知安排人来检修，之后又停电，没有彻底解决问题，之后多次拨打95598打不通，诉求：尽快彻底解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路7月29日-8月22日因故障停电4次，经抢修，已复电。整改措施：更换开关，调整、增设热线服务人员，优化值班安排。 |
| 33 | 深圳供电局 | 深圳南山供电局 | 8月21日晚十点半停电，95598打不通，至今未能恢复供电，诉求：尽快的恢复供电。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路因故障停电，需要更换设备，需要向生产厂家订购，而且故障设备抢修难度大，导致复电时间延长，经抢修，于8月22日17时50分恢复供电。针对95598打不通问题，供电企业通过调整、增设热线服务人员，优化值班安排的方式进行整改。 |
| 34 | 深圳供电局 | 深圳坪山供电局 | 居住小区频繁停电，每年夏天都会频繁停电，持续两三年时间了，联系95598告知在派人在抢修，一直没彻底解决，联系供电所称派人去检测检修，来电要求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2015年故障停电1次，2016年故障停电4次，2017年故障停电3次，经抢修，均已按时复电。因该片区用电负荷日益增长，原有台区重载运行，供电企业已与当地社区沟通协商新建变压器用电用地，但未能达到一致意见，整改措施：将原有变压器增容，继续协调新建变压器建设用地。 |
| 35 | 深圳供电局 | 深圳坪山供电局 | 小区内每年都会频繁停电，95598与供电所告知保险丝断了，电压低正在抢修的等原因，并告知会增加两台变压器，但没有增加，至今没有彻底解决，诉求：尽快解决频繁停电。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在地区2015年故障停电1次，2016年故障停电4次，2017年故障停电3次，经抢修，均已按时复电。因该片区用电负荷日益增长，原有台区重载运行，供电企业已与当地社区沟通协商新建变压器用电用地，但未能达到一致意见，整改措施：将原有变压器增容，继续协调新增变压器建设用地。 |
| 36 | 广西水利电业集团有限公司 | 崇左市水利电业有限公司 | 自称物流公司，将近二个月的时间频繁停电，供电所告知线路问题，966022告知在修理中，但至今未能彻底解决，诉求：尽快解决频繁停问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路供电半径长，专变用户多，6、7月受恶劣天气影响，造成线路故障或是因线路上的专变用户故障出门引起该线路故障，从而影响导致用户停电。整改措施：加强线路日常巡视，做好专变管理工作，新建一条10千伏线路，提高供电可靠性。 |
| 37 | 广西水利电业集团有限公司 | 平乐县水利电业有限公司 | 频繁停电，持续两天时间了，联系966022称没有停电信息，电费交到供电所，来电要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户反映的停电问题，由恶劣天气引起停电1次，线路故障停电1次，经抢修，均已复电。整改措施：加强对线路、台区巡视和维护。 |
| 38 | 广西水利电业集团有限公司 | 藤县水利电业有限公司 | 六月份开始频繁停电，拨打966022和供电所反映没解决，诉求：解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在片区2017年6月停电1次，电压不稳现象1次，8月停电1次，停电原因是线路故障，电压不稳原因是零线所用电缆过载发热导致的，经抢修，用电恢复正常。整改措施：增加一台变压器，加强线路、设备的日常巡视和维护。 |
| 39 | 广西水利电业集团有限公司 | 天峨县水利电业有限公司 | 频繁停电，持续两个月时间了，每个周末都停电，联系供电所称正在维修，联系966022打不通，来电要求尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在线路在6月-7月停电次数有所增加，因该片区进行城网改造，涉及到设备，线路的更换，因用户处理线路末端，只要线路停电，都会影响用户。经抢修，均已按时复电。整改措施：合理安排计划停电，加强停电通知宣传工作供电企业已向用户进行沟通解释工作。 |
| 40 | 广西桂东电力股份有限公司 | 广西桂东电力股份有限公司 | 群众反映：2015年开始所在地区频繁停电，每次下雨都会停电，且停电时间都比较久，联系供电所告知可以搬到其他地方居住，群众对此不认可，诉求：尽快解决此问题。 | 经调查，反映事项属实，用户所在线路为2000年一期农网改造供电企业管理当地供电线路前政府架设的线路，线路全长25公里，沿线90%为山区，线路运行年限久，安全系统较低，近年来，线路走廊下大量种植桉树，受恶劣天气影响，容易造成线路故障停电。经抢修，均已按时复电。整改措施：加装线路分段开关及分支线路开关，加强线路检修维护，计划增加一回10千伏线路。供电企业已向用户进行沟通解释工作。 |
| 41 | 广西桂东电力股份有限公司 | 广西桂东电力股份有限公司 | 当地电压低，持续二三十年了，供电局称增加变压器，线路需要村民自己出钱买，联系966068打不通，来电要求尽快解决电压低问题。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在台区为2001年完成改造的，近年来，由于村民生活水平提高，用电负荷增长，导致该台区不能适应增长的用电需要，造成电压低。整改措施：将该台区列入2018年或2019年农网改造或大修计划。 |