附表1：受理投诉举报涉及的主要业务种类

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 投诉 | 举报 | 合计 | 占比 |
| 电力供电服务（27件） | 用户受电工程 | 2 | 0 | 2 | 5.6% |
| 停电抢修 | 1 | 0 | 1 | 2.8% |
| 电能质量 | 27 | 0 | 27 | 75% |
| 其他 | 3 | 0 | 3 | 8.3% |
| 电力安全（2件） | 安全隐患 | 1 | 1 | 2 | 5.6% |
| 新能源和可再生能源（1件） | 其他 | 1 | 0 | 1 | 2.8% |
| 合计 | 35 | 1 | 36 | 100% |

附表2：各电力企业投诉举报涉及的主要业务种类、数量及环比情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电力企业 | 类别 | 1月受理数量 | 2月受理数量 | 3月受理数量 | 4月受理数量 | 5月受理数量 | 6月受理数量 |
| 广东电网公司 | 合计 | 26 | 43 | 64 | 23 | 3 | 2 |
| 供电服务-停电抢修 | 7 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电表计量 | 1 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 供电服务-抄表计费 | 4 | 10 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 供电服务-用户受电工程 | 5 | 5 | 3 | 7 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 3 | 8 | 7 | 3 | 0 | 2 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 1 | 28 | 6 | 1 | 0 |
| 供电服务-其他 | 0 | 6 | 5 | 2 | 1 | 0 |
| 成本价格和收费-销售环节 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 成本价格和收费-其他 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 电力安全-安全隐患 | 4 | 4 | 7 | 1 | 0 | 0 |
| 电力安全-安全事故 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 其他-其他 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 广西电网公司 | 合计 | 11 | 8 | 29 | 12 | 9 | 8 |
| 供电服务-服务行为 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 供电服务-停电抢修 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 供电服务-抄表计费 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电表计量 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 |
| 供电服务-用户受电工程 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 0 | 11 | 3 | 0 | 0 |
| 供电服务-其他 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 电力-其他 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 电力安全-安全隐患 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| 电力安全-安全距离 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 新能源和可再生能源-补贴和费用 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 海南电网公司 | 合计 | 1 | 7 | 12 | 10 | 5 | 12 |
| 电力安全-安全隐患 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 供电服务-电表计量 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 11 |
| 供电服务-抄表计费 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-用户受电工程 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 |
| 供电服务-其他 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 供电服务-停电抢修 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 成本价格和收费-其他 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 广州供电局 | 合计 | 6 | 12 | 19 | 9 | 7 | 2 |
| 供电服务-抄表计费 | 1 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电表计量 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 供电服务-用户受电工程 | 2 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 供电服务-停电抢修 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 0 | 6 | 1 | 2 | 0 |
| 电力安全-安全隐患 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 供电服务-其他 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 成本价格和收费-其他 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 电力-其他 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 新能源和可再生能源-其他 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 新能源和可再生能源-并网发电 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 深圳供电局 | 合计 | 4 | 9 | 6 | 6 | 0 | 2 |
| 供电服务-停电抢修 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 供电服务-抄表计费 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 供电服务-其他 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 电力安全-安全隐患 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 广西水利电业集团有限公司 | 合计 | 1 | 5 | 13 | 7 | 7 | 6 |
| 电力安全-安全隐患 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-抄表计费 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 供电服务-电表计量 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 供电服务-电能质量 | 0 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 供电服务-停电抢修 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 供电服务-用户受电工程 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 供电服务-服务行为 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 供电服务-其他 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 成本价格和收费-其他 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 广西桂东电力股份有限公司 | 合计 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| 供电服务-电能质量 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 电力安全-安全隐患 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |  |
| 新能源和可再生能源-其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 其他企业 | 合计 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 电力-市场准入-承装（修、试）许可 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 电力安全-安全隐患 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 |  | 49 | 84 | 144 | 68 | 33 | 36 |

附表3：受理投诉举报涉及的企业及反映的主要问题

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 被投诉单位 | 投诉举报事项摘要 | 备注 |
| 省级单位 | 地市单位 | 具体单位 |
| 广东电网公司 | 汕尾供电局 | 汕尾供电局 | 群众反映：2017年开始当地频繁停电，联系95598总是告知耐心等待，一直未解决停电，希望尽快处理此问题。 | 部分属实 |
| 汕尾供电局 | 汕尾供电局 | 群众反映：2010年开始频繁停电，95598告知线路改造等原因造成，但至今未能解决问题，对此不满，要求尽快解决频繁停电问题。 | 正在办理 |
| 广西电网公司 | 北海供电局 | 北海供电局 | 群众反映：持续3年电压低，多次拨打95598没解决，要求解决电压低问题。 | 属实 |
| 北海供电局 | 北海供电局 | 群众反映：长期电压低，现在使用的是专用变压器，供电所变压器2016年12已经安装，申请报装用电，供电所未答复，95598答复内容用户没有听懂，要求解决报装用电问题。 | 部分属实 |
| 贵港供电局 | 贵港供电局 | 群众反映：电压过低，影响正常生活，持续七八年时间了，联系95598一直没解决，要求尽快解决电压过低的问题。 | 部分属实 |
| 桂林供电局 | 桂林供电局 | 群众反映：5月23日电网改造，供电所工作人员把用户家电表线剪断，一直没有接线，供电所告知接线需经过邻居家外墙，邻居不让接线，供电所称邻居家朝用户家索要两万块钱才能接线，向供电所反映二十多天，无人处理，称让政府出面解决，拨打95598反映此问题，没有回复。 | 正在办理 |
| 桂林供电局 | 桂林供电局 | 群众邮件形式投诉：不按规则办事，使用虚假材料将用电产权过户以及无正当理由停止供电等情况。 | 正在办理 |
| 柳州供电局 | 柳州供电局 | 群众反映：本村电压低，有3个月时间，导致带不起家电，联系供电所无人处理，要求尽快解决电压低问题。 | 正在办理 |
| 南宁供电局 | 南宁供电局 | 群众反映：2016年申请报装用电，当时由供电所工作人员安装的且有相关收据，现在供电所告知电线距离地面安全距离不足，需要8-12米，现在距离是在5米左右，供电所要求群众自行抬高，联系95598告知3千伏以上的安全距离是6米以上，群众是在交通困难区在4-5米就可以，要求尽快解决此问题。 | 正在办理 |
| 钦州供电局 | 钦州供电局 | 群众反映：电线缠绕在树上，导致停电，存在安全隐患，联系95598告知树的产权不在供电所无法处理。要求解决安全隐患，恢复供电。 | 正在办理 |
| 海南电网公司 | 东方供电局 | 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，要求尽快解决频繁停电问题。 | 正在办理 |
| 海口供电局 | 海口供电局 | 群众留言反映：所居住的东下村和外沙村的第5号变压器，线路老化，电压低，一到夏天家电带不动，咨询过当地供电所和95598，告知解决不了。要求尽快解决电压低问题。 | 部分属实 |
| 乐东供电局 | 乐东供电局 | 群众反映：所在地区电压低，一直都是180V，影响群众正常生活，联系95598一直没有解决，联系供电所告知变压器需要换，但是一直没有换，要求尽快解决电压低问题。 | 属实 |
| 屯昌供电局 | 屯昌供电局 | 群众反映：两三年前出现电压低，电器无法使用，给用户生活带来困扰，向供电所反映，未解决，要求尽快解决此问题。 | 属实 |
| 屯昌供电局 | 屯昌供电局 | 群众反映：2017年1月份开始出现频繁停电，称整条街都是商业用电，三相电，导致变压器负荷大，经常停电，每次供电所都告知维修，但是过两三个小时还是会停电，拨打95598无法转入人工坐席，要求尽快解决此情况，并建议供电所更换变电器的闸。 | 部分属实 |
| 万宁供电局 | 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，不能解决，要求彻底解决电压低问题。 | 正在办理 |
| 文昌供电局 | 文昌供电局 | 群众反映：村子电压过低，持续好几年的时间了，联系95598和供电所称报计划，一直没有处理，要求尽快解决电压过低的问题。 | 属实 |
| 文昌供电局 | 文昌供电局 | 6月27号交清欠费三天还没恢复供电，6月27号-29号多次拨打95598回复催促，但一直没恢复供电，要求尽快恢复供电。 | 正在办理 |
| 文昌供电局 | 文昌供电局 | 群众反映：2016年群众回到村庄住，发现电压低，供电所向用户告知线路改造，需要等到上级拨付费用才可以，电压低问题一直未解决。 | 属实 |
| 文昌供电局 | 文昌供电局 | 群众反映：持续3年电压低拨打95598没得到解决，要求解决电压低问题。 | 属实 |
| 文昌供电局 | 文昌供电局 | 群众反映：当地电压低，家用电器不能正常工作，有2至3年时间，联系供电所无人处理，希望尽快改善此情况。 | 属实 |
| 广州供电局有限公司 | 广州番禺供电局 | 广州番禺供电局 | 群众反映：2014年开始每年的夏季5月开始到9月份，晚上8点停电到凌晨5点，供电所告知打95598，但是95598打不通，要求解决停电问题。 | 部分属实 |
| 广州天河供电局 | 广州天河供电局 | 群众反映：2016年开始，所在的整条线路，经常频繁停电，之前说维修好了，现在又出现频繁停电现象，没有联系过供电所和95598，要求尽快解决频繁停电问题。 | 部分属实 |
| 深圳供电局有限公司 | 深圳宝安供电局 | 深圳宝安供电局 | 群众反映:6月3日开始频繁停电，95598告知电压低抢修中，至今未修好，要求解决频繁停电问题。 | 正在办理 |
| 深圳龙岗供电局 | 深圳龙岗供电局 | 群众反映：所在地区频繁停电，一个月停电5次，联系供电所与95598告知故障停电，要求尽快解决频繁停电问题。 | 属实 |
| 广西水利电业集团有限公司 | 岑溪市水利电业有限公司 | 岑溪市水利电业有限公司 | 群众反映：电压过低，持续2年多时间了，影响正常生活，不知道什么原因导致的，联系供电所没有处理，要求解决电压过低的问题。 | 属实 |
| 大新县水利电业有限公司 | 大新县水利电业有限公司 | 群众反映：四五年前农网改造后，出现电压低现象，家电无法使用，给用户生活带来困扰,联系供电所及966022，没有处理，希望尽快改善此情况。 | 属实 |
| 宁明县水利电业有限公司 | 宁明县水利电业有限公司 | 群众反映：所在地区频繁停电，每个月大约有半个月都是停电的，联系966022被告知会查看，要求尽快解决频繁停电问题。 | 部分属实 |
| 全州县水利电业有限公司 | 全州县水利电业有限公司 | 群众反映： 所在村落电压低有5年左右，严重影响群众生活，可能是因为变压器老化和容量不足，联系966022无人接听，要求尽快解决电压低问题。 | 属实 |
| 昭平县水利电业有限公司 | 昭平县水利电业有限公司 | 电压低已经持续两三年，供电所答复是需要农网改造，966022答复等待农网改造，一直未予处理，要求解决电压低问题。 | 正在办理 |
| 广西桂东电力股份有限公司 | 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：当地一直频繁停电，供电所告知线路的问题，有跳闸的现象，要求尽快解决频繁停电。 | 属实 |
| 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，联系供电所被告知可以搬到其他地方居住，要求尽快解决此问题。 | 正在办理 |
| 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：2017年5月份安装光伏发电，5月25日已安装了电表，应签订售电合同，但至今未签，要求尽快签订售电合同。 | 正在办理 |
| 其他企业 | 其他企业 | 其他企业 | 群众反映某公司涉嫌违法转包电站220千伏进线线路工程，工程存在质量问题。 | 正在办理 |