

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2017〕130号

福建能源监管办关于近期供电服务问题 典型案例的通报

国网福建省电力有限公司，各供电企业：

今年以来，我办在日常供电监管和12398能源监管热线受理的投诉举报案件中发现了多起查实的供电服务问题，现将典型案例予以通报。请各供电企业引以为戒，牢固树立“人民电业为人民”的服务意识、制度意识、责任意识，举一反三，对照自查，切实提升供电服务质量和效率。

一、供电质量类问题案例

【案例一】国网福鼎市供电公司被投诉频繁停电案。投诉人反映其企业遭遇频繁停电，希望尽快解决频繁停电的问题。经调

查核实，投诉人供电线路 2017 年 4 月~6 月遇到 6 次停电，其中 2 次属于用户产权配电设备故障停电，1 次属于外破停电，3 次属于公用配电网故障停电。2 次用户专线故障引发线路跳闸，用户支线与 10 千伏馈线分界处未按要求装设带保护的分界开关或保护定值设置不合理，因此 2 次用户专线故障引发线路跳闸和 2 次 10 千伏线路设备故障均应属于供电企业责任。

存在问题：

1. 供电单位对投诉人遭遇“频繁停电”问题的认识不到位，推诿责任，没有查找企业自身存在的问题。

2. 供电单位调查处理不到位，如没有从 10 千伏线路的可靠性、线路的防雷水平、支线带保护的分界开关装设等情况进行调查处理。

3. 供电单位整改措施不到位，没有提出具体可行的整改措施从根本上解决频繁停电问题。

【案例二】国网平和县供电公司被投诉频繁停电案。投诉人反映持续一个月频繁停电，联系 95598 与供电单位维修，但未解决根本问题，希望尽快解决频繁停电的问题根据投诉线索，经调查核实，95598 报修工单统计显示，2017 年 6 月 25 日至 7 月 25 日一个月内涉及影响投诉人供电的有 10 次故障停电，其中 1 次为高压侧线路故障停电，9 次为台区配变低压配电箱总漏保开关跳闸和低压熔断器熔丝熔断造成的低压侧故障停电。此外，投诉人所在

台区配变地处县城中心，配变容量 400 千伏安，台区用户数 263 户，户均容量 1.5 千瓦，年平均户载率 75%，最大负荷 415 千瓦。由于夏季用电负荷剧增，急需采取新增配变容量或切割负荷的措施加予解决，7 月 25 日供电公司采取切割负荷后，用户至今未停电。

存在问题：

1. 供电单位对解决频繁停电问题的思想认识不到位，迎峰度夏工作准备不足，对重、过载配变未能及时处置。

2. 供电单位对频繁停电问题的调查处理不到位。供电单位仅从报修工单调查具体停电情况，没有从台区配变负荷、三级漏保安装情况以及低压线路老化情况等方面进行调查和处理。

3. 供电单位对频繁停电问题的整改措施不到位。供电单位对于用户报修，仅局限于有报修即抢修，用户报修多少次，抢修复电多少次，没有对停电问题进行深入分析并从根本上及时加以解决。

二、用电服务类问题案例

【案例三】国网古田县供电公司被投诉停止供电案。2017 年 1 月 22 日我办收到投诉，投诉人反映因与原户主发生房产交易纠纷，被原户主申请暂拆业务，导致家中停电，要求尽快恢复供电。根据投诉线索，我办督促供电单位于春节前夕先行临时恢复供电，节后我办对投诉案件进行了现场调查。从调查情况看，投诉人与

原户主所发生的房产交易纠纷，属于民事经济纠纷。原户主为达到解决经济纠纷目的，向供电单位申请了暂拆业务。根据《供电营业规则》第二十八条规定，用户暂拆应持有有关证明向供电企业提出申请，而申请暂拆的事由应为因修缮房屋等原因需要暂时停止用电并拆表。根据现场调查，原户主的暂拆业务申请单及SG186系统中未列明暂拆事由，而供电单位也未对暂拆事由进行现场核实，造成投诉人居所尚有人员居住的情况下于春节前夕被停止供电并拆表。

存在问题：

1. 供电单位办理暂拆等用电业务存在不规范，在暂拆事由不充分情况下受理了暂拆业务，且未对暂拆事由进行现场核实，造成投诉人居所尚有人员居住的情况下被停止供电并拆表。

2. 供电单位在春节保居民用电之际，对办理暂拆等涉及中止供电的用电业务缺乏敏感度，未严格审核把关。

3. 不排除内部人员协助原户主利用办理用电业务介入经济纠纷的可能性。

【案例四】国网福清市供电公司被投诉电表安装案。投诉人（原村电工）反映2009年农网改造时离开本地，2017年回原住所，发现原所属低压三相电表已不在原处，疑被挪作他用，要求恢复安装丢失的低压三相电表。经调查核实，投诉人所在住所门口只装有单相220V电表，却架设低压三相四线的线路作为其入户

线；现场仅见三相线路其中一相和零线挂接了单相电表，而未见该线路其它两相有挂接低压三相电表的破口痕迹，表明低压三相四线的线路架设后并未接入低压三相电表。从港桃镇供电所调查，农网改造期间，施工人员将投诉人三相电表作为无主电表安装于同台区一户无人居住房屋的外墙至今，现场查勘确认该三相电表下端无出线。调阅投诉人用电档案，发现由于投诉人所属村台区为2009年农网改造后建档，因此用电档案相关报装材料缺乏，仅见有装拆表工单。调阅SG186系统，表明该表户名及户号与投诉人所描述相符，但用电人联系号码系现村电工电话号码，该电表2014年1月至今每年间歇性出现有几个月份用电记录，电费为现金缴纳，未见欠费情况。从用电量和电费缴纳情况看，存在该电表被挪作违法违规转供电使用可能。综合以上调查情况，最终确定了上述无主低压三相电表确为投诉人所属遗失的电表。

存在问题：

1. 供电单位用电档案管理不到位，对农网改造以来各种原因形成的无主表未及时核对和清理，相关用电资料未补充完善。
2. 供电单位用电管理不到位，投诉人所属电表长期以来存在被违法违规转供电使用。
3. 供电单位供电服务不到位，投诉人向供电所反映相关用电诉求，未能及时响应并妥善处理。

【案例五】 国网柘荣县供电公司被投诉报修业务案。投诉人

反映其家电表表下线着火了，向营业厅拨打了 2 次报修电话，但未能处理，投诉供电营业厅不作为。经调查核实，投诉人未拨打 95598 报修，而是电话联系供电营业窗口进行报修，期间拨打两次报修电话。第一次拨打电话后，供电营业窗口 A 人员记录了该投诉人的紧急报修诉求并将该业务内转，但未及时回复投诉人报修业务受理情况。20 分钟后，投诉人因未得到报修受理情况回复，较为着急，第二次拨打了供电营业窗口电话进行报修，供电营业窗口 B 人员答复是让投诉人自行拨打 8395598 远程站电话进行报修。供电营业窗口两次不同的处理方式让投诉人产生困惑，于是拨打 12398 投诉供电单位面对用户诉求不作为。

存在问题：

1. 供电单位除 95598 供电故障报修外，其他报修、投诉渠道不够畅通。

2. 供电单位“首问制”和“内转外不转”的服务要求未落实，主动服务意识、制度意识、责任意识不到位。

3. 供电单位服务不规范，前后出现两次不同的服务处理方式。

4. 供电单位应急处置不力，在投诉人电话告知表下线着火的紧急情况下，未立即安排有关人员电话远程指导用户应急处置，而是按照一般故障报抢修流程办理。

三、用户权益类问题案例

【案例六】国网漳浦县供电公司用电权益受侵害案。投诉人反映其被物业随意停电，拨打 95598 没有给解决问题，认为供电单位未妥善维护其用电权益。经调查核实，投诉人 2017 年 4 月 4 日在未接到停电通知的情况下被停电，停电原因是投诉人欠交物业费而被物业停电，因此投诉人两次拨打 95598 热线反映物业随意停电问题，但 95598 坐席仅是建议投诉人报警处理，且未通知相关供电单位处理该问题。4 月 5 日我办接到投诉后即落实供电企业要求先行协助调查。4 月 20 日，供电单位用电检查人员方向物业下达了用电检查结果通知书，要求物业不得对小区内电力用户随意停电。

存在问题：

1. 95598 热线受理用户投诉存在不规范。电力用户用电权益受法律保护，供电单位有责任和义务依法制止侵害电力用户用电权益的行为，而 95598 热线让投诉人报警处理是一种推卸供电单位责任和义务的错误行为。

2. 供电单位在 4 月 5 日接到我办先行核查通知，得知电力用户用电权益受到物业侵害事实后，仅是向投诉人做了解释说明，未立即对侵害人作出处理，而是到 4 月 20 日才由用电检查人员对有关物业下达用电检查结果通知书，且在 4 月 20 日方向我办反馈相关处理情况。

3. 95598 热线相关坐席人员和供电单位相关人员法律意识淡

薄，主动服务意识、制度意识、责任意识不到位。

【案例七】国网建阳区供电公司被投诉电费结算案。投诉人反映其为高压专变现金缴费用户，由于供电单位电费发行时间无法固定，导致每月多次往返缴费，有时缴费时间错过还要交纳违约金，希望供电单位改善服务，固定电费发行日期或及时通知。经调查核实，投诉人每月电费抄表日为5日，2016年12月因采集系统无法正常获取数据，改为10日发行电费，与原合同规定的抄表电费发行时间相差4天。造成投诉人在10日前多次往返窗口却无法正常工作。由于2016年12月电费未能及时发行，投诉人因此认为电费发行可能同步延后，才分别于12日、14日、15日缴费结清电费，但由于原合同约定11日为缴费逾期之日，因此1月份产生了违约金。

存在问题：

1. 每月高压专变用户的电费发行时间因电费结算和抄表底度的复核因素，会引发1~5天范围的波动，同时缴纳现金类型的用户未能及时得到通知，造成此类用户在规定的缴费期限内多次往返。

2. 每月高压专变用户的电费发行时间的波动性容易造成缴纳现金类型的用户错过缴费期而产生违约金。

3. 高压专变且缴纳现金类型用户的相关服务制度缺失，供电单位主动服务意识、制度意识、责任意识不到位。

【案例八】国网长乐市供电公司被投诉欠费停电案。投诉人反映 2017 年 4 月份电费欠费 30 元左右，供电单位没有下发停电通知，5 月 25 日对其实施了欠费停电，要求给其一个合理的解释。经调查核实，投诉人为习惯性欠费用户，经过催缴 3 月份以前逾期电费及违约金都已缴清。供电单位 5 月 25 日实施欠费停电前，经过多次电话催缴，一次电话停电通知和一次短信停电通知，5 月 15 日逾期之日起至 5 月 25 日实施欠费停电，时间间隔为仅 10 天，采取停电措施的依据是《国网福州供电公司 2016 年抄核收工作管理规定》，对用户执行不安抗辩权，实施 5+7 停电措施。

存在问题：

1. 对欠费停电的法律要求认识不到位。供电单位于 5 月 15 日逾期之日起至 5 月 25 日，对投诉人实施欠费停电，时间间隔仅为 10 天，违反了《电力供应与使用条例》第三十九条“自逾期之日起计算超过 30 日，经催交仍未交付电费的，供电企业可以按照国家规定的程序停止供电。”的规定，存在明显不规范停电问题。

2. 滥用不安抗辩权。投诉人虽然存在习惯性欠费行为，但经过催缴，2017 年 3 月份以前电费及违约金都已缴纳，并无证据表明投诉人丧失了履行债务能力，因此供电单位于本案中，在违反相关法律规定前提下行使不安抗辩权，属滥用不安抗辩权行为。

(此页无正文)



国家能源局福建监管办公室

2017年10月17日印发
