

# 你用电 我用心

## 国网芜湖供电公司供电服务你问我答篇

为了方便芜湖市民对日常用电知识的了解,国网芜湖供电公司特地就广大市民关心的日常用电常识以及在用电过程中可能会遇到的一些问题,专门制作了日常用电手册,以问答的形式图文并茂地为广大市民一一解答,现摘要刊登其中的部分内容,供广大市民阅读参考。

### 1、芜湖市交纳电费的途径有哪些?

答:目前,芜湖全市已有600多个供电公司自有收费点及社会化代收费用点可提供现金缴费服务。另外提供多种缴费方式供客户自主选择,包括:(1)供电公司营业网点柜台(2)供电公司自助缴费终端(3)银行合作网点柜台(4)银行自助缴费终端(5)银行卡或存折委托代扣(6)中国移动合作网点柜台(7)中国邮政合作网点柜台(8)网上银行缴费(9)电话银行缴费(10)电费充值卡缴费等。

用户可上网查询缴费网点:可登录芜湖供电营销服务导航系统网址: <http://120.209.32.53:9000/map>

### 2、芜湖供电公司现有的自有收费点(营业厅)有哪些?具体地址是什么?

答:见附表

营业厅、自有收费点名称	收费点性质	具体地址
供电营销大楼营业厅	供电公司自有	芜湖市中山北路25号
鸠兹广场收费点	社会化代收点	明远集团大楼一楼(鸠江饭店对面)
徽商城收费点	社会化代收点	黄山路师大徽商城对面明远商场门面
大桥供电所收费点	供电公司自有	大桥新城门面房商业街A区1084号门面
官陡供电所收费点	供电公司自有	芜湖市鸠兹家苑南大门综合楼
湾里供电所收费点	供电公司自有	芜湖市长江路216号
清水供电所收费点	供电公司自有	芜湖市清水湾联路10号
荆山供电所收费点	供电公司自有	芜湖市镜湖区荆山办事处
城南供电营业厅	供电公司自有	芜湖市高新技术开发区海河路1#
马塘供电所收费点	供电公司自有	芜湖市弋江区利民中路347号
火龙岗供电所收费点	供电公司自有	芜湖市弋江区白马三期25#楼门面房
高新供电所收费点	供电公司自有	芜湖市白马开发区,火龙岗派出所隔壁
三山供电所收费点	供电公司自有	三山区三山街道公路街472号
龙湖供电所收费点	供电公司自有	三山区保定街道联群村
峨桥供电所收费点	供电公司自有	三山区峨桥镇浮山泊湾小区
沈巷供电所收费点	供电公司自有	沈巷镇沈巷街道
二坝供电所收费点	供电公司自有	鸠江区二坝供电所(二坝镇政府对面)
汤沟供电所收费点	供电公司自有	芜湖市鸠江区汤沟镇新街道
雍南收费点	供电公司自有	雍南镇街道
利达新村收费点	社会化代收点	银湖中路利达新村15幢6-7号门面

### 3、居民分时电价如何处理?办理后是否一定节省电费?

答:办理分时电价需提供以下材料前去各供电营业厅办理:

(1)电费户号。(2)户主身份证及复印件,若非户主办理的,另须提供经办人身份证及复印件。

办理分时电价后,客户电价分时段计算:

平段14小时:8:00~22:00,0.5953元/度,并随着阶梯电价分档提升;

谷段10小时:22:00~次日8:00,0.3153元/度,并随着阶梯电价分档提升。

并非所有居民用户办理分时电价都能省钱,一般来说,谷段用电量超过总用电量的11%办理分时才节省电费。

### 4、居民阶梯电价“多人口政策”如何处理?办理后如何享受优惠?

答:办理多人口阶梯电价需提供以下材料前去各供电营业厅办理:

(1)电费户号。(2)户主身份证及复印件。(3)户口簿原件及户口簿所有页复印件(同一户口簿上户口人数大于等于5个人,且户口地址与用电地址一致)。(4)房屋产权证证明及复印件。

享受多人口政策的用户,每月一档用电量增加100度的用电基数。

即,该户年阶梯电价分阶电量为:

一档:(0~(180+100)\*12)即(0~3360) 不加价

二档:((180+100)\*12~350\*12)即(大于3360~4200) 加价0.05元/千瓦时

三档:(350\*12以上)即(4200以上) 加价0.3元/千瓦时

### 5、用电客户登记手机号,有哪些好处?

答:用户可以拨打供电服务电话95598(24小时)或者前去营业厅登记手机号,订阅缴费提醒短信(短信服务免费),让你及时接收到自家的电费相关信息(电量和电费结算信息、缴费成功提醒等),避免欠费停电的发生。

### 6、芜湖供电公司有无便民服务电话?可提供哪些用电服务?

答:客户如遇到各类用电问题(如查询户号、缴费网点、订阅短信、欠费复电申请、停电信息等)或任何与供电服务相关的意见、建议等,可随时拨打芜湖供电公司便民服务热线0553-3805598。

### 7、国家电网95598微信服务有哪些?

答:只要登录微信,搜索“国家电网95598客户服务”微信服务号:“SGCC\_KH-FW”,点击关注后,通过菜单向导绑定一个或多个账户,即可享受国家电网给亲们提供的全面服务。“国家电网95598客户服务”微信服务平台界面目前设立用电服务、公共服务和电力家园3个功能模块。

用电服务功能模块可以让你自由切换账户,查询每户交费历史、电量电费、缴费记录和亲的用电档案,特别值得一提的是,对于居民阶梯电价的用户,您可以实时掌控您的累计电量,合理安排用电,避免进入第二阶梯、第三阶梯电价!

公共服务功能模块可以让您查询停电地区、营业网点、交费网点等情况,值得期待的是,待系统完善后,您还可以通过充值缴费功能缴纳电费,通过信息订阅功能订阅各种电力服务短信,及时了解欠费信息,结清电费!

电力家园功能模块可以让您了解电网最新信息、最新政策,并可以通过在线帮助功能实现个性化在线互动。

### 8、各个营业网点的营业时间是否统一?具体营业时间是什么?

答:芜湖供电公司各个营业网点的营业时间统一为:正常工作日为8:00-17:00;节假日(双休日)为9:00-16:00,中午不休息。

### 9、为什么家里电闸关了后智能电表还在“跳动”?

答:客户所反应家里电闸关了后电表还在“跳动”,是由于家里电闸关了后,智能电表液晶显示屏仍会循环显示日期、时间、电量等信息,看起来在“跳动”。此时,智能电表实际处于有电压无电流状态,在这种情况下,电路不会产生功率,电量也不会增加。现在使用的智能电表在断电(无电压)情况下液晶显示屏依然可以通过按下面板“按键”点亮,循环显示日期、时间、电量等信息,这一点与以往普通电子式电表不同。

### 10、客户办理电费银行代扣业务后,为何有时还会出现“欠费停电”现象?

答:办理委托银行电费代扣业务的客户请每月15日之前保持充足的账户余额,如账户余额不足会造成扣款不成功,延误缴费时间可能导致欠费停电。客户如收到催缴电费通知书或欠费停电通知书,应立刻和自己的开户银行联系,查询代扣失败原因,必要时可先行足额交清所欠电费,以免产生违约金或引起欠费停电。

### 11、办理委托“银行代扣”交费方式有何好处?

答:客户办理“银行代扣”有以下好处:

(1)可以免除您在百忙之中还要牢记定期交纳电费的困扰。(2)减少了每月往返交费点排队交电费的麻烦。(3)委托银行按期代扣电费可以避免您支付逾期交费的违约金。(4)减少了因欠费而影响正常用电的可能。

### 12、在银行代扣或网上缴费后可补打发票吗?

答:客户可以携带有效证件、客户户号和缴费凭证到供电公司各自有收费点补打发票。

### 13、电费发票遗失,能否补打?

答:客户可以携带有效证件和客户户号到各供电收费点补打发票,但补打的发票不可作为报销所用。

### 14、为何催费通知单上的电费金额与实际交电费金额不一致?

答:催费通知单上显示的是用户的欠费金额,不包括逾期未交电费产生的违约金。

### 15、如遇电表烧坏,怎么办?

答:发现自家电表损坏,应及时到供电营业厅或拨打95598报告。供电公司在接到客户报告后,将派工作人员进行现场检查处理。

### 16、如遇家中无电,怎么办?

答:(1)可通过观察邻居或小区内其他住户的用电情况来初步判定是不是自家单独的断电或是区域性的断电。(2)如是自家单独断电可拨打供电服务热线95598或芜湖供电公司便民服务热线0553-3805598,咨询自家的欠费情况。如确认是欠费停电,可及时缴清欠费并拨打0553-3805598要求复电。如是自家外部线路故障或开关故障的可拨打95598供电服务热线报修。(3)如区域性停电可以拨打95598供电服务热线,属于外部供电故障的,城区供电抢修人员会在45分钟内到场维修,农村地区供电抢修人员会在90分钟内到场维修,特别边远地区供电抢修人员会在120分钟内到场维修。

### 17、电力变压器对人体有辐射危害吗?

答:据国家环境保护总局环境工程评估中心研究成果:户外式变电站站界工频电场强度在每米几伏到几百伏之间,靠近变电站进出线稍高。变电站在设计时,均按照相关技术规范要求,保证变电站相邻居民区的电场强度低于国家规定4千伏/米的限值。户外式是和半户外式变电站站界工频电场强度比户外式变电站更低。目前,我市城市配电网电压等级最高为10千伏,对于10千伏的变压器,按照4千伏/米的限值计算,可以得出在2.5米的范围外的变压器对人体没有什么辐射伤害。

### 18、如遇外线被盗,怎么办?

答:客户反映外线被盗应先请客户拨打110或到所辖派出所报警,报警后由现场勘查的干警出具外线被盗的证明后,由客户送至供电营业厅申请办理。

### 19、能否通过手机短信实时查询自己的欠费情况?

答:可以。发送手机短信的具体操作方式如下:

(1)移动手机发送短信内容:QF+空格+户号,到10657309559880;(2)电信手机发送短信内容:QF+空格+户号,到106592069559880;(3)联通手机发送短信内容:QF+空格+户号,到19559880。然后,系统自动以短信方式回复该户号的欠费信息。

### 20、如客户发现自家因欠费停电,应该怎么做?

答:为了你的用电安全,我们建议你依据如下步骤:

(1)断开家中所有的突然来电时可能会造成危险的用电设备。(2)及时缴清所欠电费。(3)拨打芜湖供电公司便民服务热线0553-3805598,要求复电。

### 21、智能电表怎么看?

答:智能电表的显示为两种:循环显示和按键显示。循环显示为电表自动循环显示,每屏显示时间为5秒。按键显示为通过按压电表上的显示按钮,查看需要的信息。

### 22、95598智能互动网站有哪些服务功能?

答:国家电网95598智能互动网站平台实现了网上电力信息发布、网上业务受理、故障报修、用电查询与缴费、信息自助订阅、服务投诉举报等网络服务功能,电力客户可以通过该网站办理各类用电业务,查询和缴纳电费,反映各类用电问题,为供电企业与用电客户之间提供了一个更加多样化、互动化的24小时沟通交流平台。

### 23、如何注册开通95598智能互动网站?

答:登录国家电网95598智能互动网站(访问地址为<http://www.95598.cn/index.html>),点击页面顶部“注册”,可按照提示进行注册。