附件：

2021年5月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

（当月办结的属实及部分属实案例）

| **序号** | **被投诉举报单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网天津市电力公司城西供电分公司 | 天津市红桥区群众邮件形式投诉，当地供电企业在电费收取过程中存在胡乱冲帐、私自转帐等行为，希望针对该问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2013年供电企业为用户更换智能表时将旧表底数录错，导致多收电费。退费操作时，供电企业工作人员再次工作出错，多退回用户800余元，并且未对年度阶梯用电情况进行正确调整，导致电费计算错误。目前，当地供电企业已对内部责任人进行处理。已督促供电企业对当地类似情况进行排查，及时改正，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | [国网冀北电力有限公司张家口供电公司](https://www.so.com/link?m=bLCSpPYHBpBVK5wKB4+nFh3UQ6sUL+vLvJiUKWa/myFN/xGsbjq5XbUB0rg9HGy9Oz5eyT3Qy4yTjjAiLEF0KZjv3etHr+Y1VFIWW7kb/rM2dmqI6/5Eoxs0G8X92BZ6eaT6crR56cIoDdwxZUU7yb8UFMAqAY2rDJfV59SIzaiOVz37BNER66jMNhA+/IjWFZT9CgSRRImPOg8AuqqtdHxVJiUc5njxhGs4qnH9nOhxwNnmjxFqEmp9zMHwQP2zullHvE/mydbspnOPZ" \t "https://www.so.com/_blank) | 张家口市经开区群众反映，2021年4月，其家人到当地供电营业厅购电，工作人员告知系统无法使用，不能购买，联系95598供电服务热线，告知不清楚系统何时恢复，希望对系统故障进行处理及告知此系统以后还能否使用。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年4月当地供电企业对部分自助终端机升级改造，导致部分自助缴费终端及POS机暂停服务，供电营业厅人工坐收收费系统正常，不影响用户缴费业务办理。已督促供电企业细化服务管理，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市路北区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续10年左右，已严重影响其生产生活，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路近2个月内共停电5次。其中，故障停电3次，计划停电2次。目前，当地供电企业已对用户所在线路进行全面排查。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市阿荣旗群众反映，其居住村庄因天气原因存在频繁停电现象，已持续1年，多次联系95598供电服务热线，均告知因线路故障导致停电，但未解决问题，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近半年用户所在区域共停电7次，其中，供电企业责任4次，非供电企业责任3次。当地供电企业已将用户所在线路纳入2022年改造计划，将对该线路进行绝缘化改造，降低因恶劣天气导致线路故障的发生。已督促当地供电企业今年6月底前完成对该线路的隐患排查、整改，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 5 | 国网辽宁省电力有限公司辽阳供电公司 | 辽阳市辽阳县群众反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续2周左右，多次联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2周共停电4次，其中，消缺应急停电1次，故障停电1次，恶劣天气导致停电2次。已督促当地供电企业加快线路改造，提高线路抵御自然灾害的能力，加强巡视、及时消缺，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 6 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市梨树县群众反映，其居住村庄因天气原因存在频繁停电现象，已持续5个月左右，联系95598供电服务热线未解决，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近5个月共停电5次，其中，恶劣天气导致停电2次，计划停电2次，用户产权设备故障导致停电1次。目前，供电企业已对用户所在线路开展了集中消缺工作，并将该线路列入电网改造储备项目。已督促当地供电企业进一步加强线路运行维护，提高恶劣天气应急处置能力，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市长岭县群众反映，其居住地存在频繁停电及低电压现象，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，总告知在维修，但未彻底解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近1年共停电9次，其中，恶劣天气导致停电6次，用户产权设备故障导致停电3次。当地部分养殖户使用大功率粉碎机及使用抽水进行农田灌溉时会出现电压偏低现象。目前，当地供电企业已计划在当地新建线路、增设变压器，预计今年底完成。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 8 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市扶余县群众反映，其居住村庄连续3天每天下午停电，联系95598供电服务热线，告知当地没有停电计划和检修计划，希望尽快解决停电问题并告知停电原因。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1周内共停电6次，其中，用户产权设备故障导致停电4次、供电企业设备故障停电2次。当地供电企业已对相关设备进行维修，并配合用户处理了用户产权设施的故障。已督促供电企业对用户所在线路进行特殊巡视，及时处理线路通道超高树木，做好特殊天气及特大事故防控措施，加强对用户产权设备的管理，加强线路巡视，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 9 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市洮南市群众反映，其居住地正值农灌期，出现了多次停电的情况，已影响农田灌溉，联系95598供电服务热线未解决，希望保障农业灌溉用电可靠性。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年4月25日，用户所在地因线路接地故障导致停电2次。已督促供电公司加强线路维护、改造，加强停电管理，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司通化供电公司 | 通化市通化县群众反映，其住所因欠费导致停电，补交电费后未及时恢复供电，多次联系当地供电企业，但电话无人接听，希望针对未及时恢复供电及供电企业电话无人接听给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户网上交纳电费成功后，因设备故障未能自动送电。用户夜间联系当地供电企业时拨打的是当地供电企业白天值班电话，并非晚间值班电话。已督促当地供电企业及时对相关设备、系统进行维护，全面排查此类问题，不断提高供电服务质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市大同区群众反映，其所在地区因天气原因存在频繁停电现象，已持续多年，联系当地供电企业未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近2个月内共停电6次，其中，恶劣天气导致停电2次、鸟害导致停电2次、计划检修1次、用户产权设备故障导致停电1次。当地供电企业已将该线路列入2021年分支改造工程。已督促当地供电企业加强巡视、及时消缺，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市萨尔图区群众反映，自称经常收到供电企业发送的其他用户的欠费催缴短信，4月21日再次收到欠费催缴短信后通过微信交纳300元，但交费后发现交错电费，希望退还错交的电费并尽快解决错发短信问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户为“三供一业”移交用户，由于原供电企业移交档案出错，导致用户收到错误的催费短信。目前，供电企业在系统中进行了更正，并已启动退费流程，电费将退还至用户银行卡。已督促供电企业对“三供一业”用户档案重新进行整理，避免错发短信情况的发生，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市道外区群众反映，2019年其家电费交纳方式改为预付费模式，但当地供电企业从未给其发送用电信息，且从未提前收到欠费停电通知，多次联系95598供电服务热线，供电企业均告知因其电话号码为外地号码，无法给其发送用电信息，希望正常接收电费催缴信息。 | 经调查，反映事项属实。由于第三方运营商范围限制以及虚拟号码无法区分归属运营商等原因，导致用户无法接收短信提醒。目前，供电企业采用抄表员人工提醒用户的催缴模式进行交费通知。已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 14 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市高新区群众邮件形式投诉，其居住小区存在频繁停电现象，近1个月内已停电4次，小区业主和物业均已联系当地供电企业，告知小区所属变电站属于老旧变电站，用电高峰经常出问题，无法控制，当地正在建设新的变电站，需要再等2-3年，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近2个月因供电企业产权设备故障导致停电4次。目前，当地供电企业拟根据小区周边电网分布情况对小区接入方式进行调整。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 15 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市灞桥区群众反映，其所在小区存在频繁停电现象，已持续2年，近1周已停电3次，联系当地供电企业及95598供电服务热线，均告知线路老化导致频繁停电，但未解决问题，希望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5月13日-15日共停电3次，均为故障停电。目前，当地供电企业已对该线路进行改造，并对周边树木进行修剪。已督促供电企业加强该线路巡视维护工作，及时消除线路缺陷，保障供电可靠性，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 16 | 陕西省地方电力（集团）有限公司西安供电分公司 | 西安市高陵区群众反映，其居住小区存在频繁停电的现象，且未收到停电通知，联系96789供电服务热线，承诺不会再发生此类问题，但未解决，希望停电前进行通知。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路进行计划检修前供电企业告知了小区物业，但未严格按照规定进行停电通知。已督促供电企业对相关工作人员进行业务培训，将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 17 | 国网陕西省电力有限公司咸阳供电公司 | 咸阳市秦都区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续3天，已联系供电企业及95598供电服务热线，每次均告知停电原因，但问题未得到彻底解决，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。今年用户所在线路共停电4次，均因电缆遭受外力破坏引起。已督促当地供电企业加强设备巡视，降低第三方施工对电力线路设备的破坏；同时进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量。 |
| 18 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市城北区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续10天，联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近1年，用户所在地因供电企业责任导致停电7次。目前，当地供电企业已对用户所在线路进行彻底排查、消缺，并将该线路列入改造计划。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网青海省电力有限公司西宁供电公司 | 西宁市湟中县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知因故障导致停电，但未解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近1年内，用户所在地因供电企业责任导致停电9次。已督促当地供电企业加强设备巡视，同时进一步提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，确保线路运行正常，提高供电质量，并已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 20 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市包河区群众反映，因欠费导致停电，但当地供电企业并未提前通知，希望在停电前收到通知。 | 经调查，反映事项部分属实。因系统内预留的用户号码错误,工作人员未能通过电话通知用户，供电企业工作人员上门催收电费时，用户家中无人，工作人员将欠费停电通知单张贴在用户门口。对用户实施停电时尚不满足“超过最后缴费期限30日”的规定，供电企业已对相关责任人员作出经济考核。已督促供电企业对上述情况予以整改，并将上述情况向用户解释说明，用户认可。 |
| 21 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市蕲春县群众反映，当地每逢下雨就会停电，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近两月共停电7次，均为供电企业责任，主要原因为雷雨大风天气、设备故障、计划停电等。目前，供电企业已制定整改计划，将在6月底前对用户所在线路开展特巡，将及时对缺陷进行消除。已督促当地供电企业在整改实施前，加强日常设备维护，强化计划停电管理，不断提高供电质量，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市武穴市群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续3年，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线，均告知已记录，但一直未处理，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近两个月共停电5次，其中，供电企业责任导致停电4次，非供电企业责任导致停电1次。目前，供电企业已制定了清理树障及鸟窝、更换老旧避雷器等相应整改计划，将于2021年10月底前完成改造，解决该处线路频繁停电的问题，提升供电可靠率。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 23 | 国网江西省电力有限公司九江供电公司 | 九江市濂溪区群众反映，当地存在频繁停电现象，且停电前往往没有进行通知，已持续半年多次向当地供电企业反映，总告知在检修变压器或线路，未彻底解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地本月共停电2次，1次是突发性故障，无法提前通知；1次是临时检修，供电企业在用户所在小区张贴了停电通知。已督促供电企业针对停电情况进行沟通解释工作，优化沟通方式方法，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 24 | 南方电网广西电网有限责任公司钦州供电局 | 钦州市灵山县群众反映，2月向当地供电企业申请变压器暂停，当时工作人员已给其计算暂停天数，时间为2月7日-21日，22日联系供电企业工作人员，希望在当日恢复供电，但工作人员告知暂停天数不满15天的需补交15天的基本电费，其认为日期计算有误，联系95598供电服务热线未解决，希望重新计算停电天数。 | 经调查，反映事项属实。用户于2021年2月向当地供电企业申请变压器暂停，因工作人员业务不熟，计算错天数，用户申请2021年2月8日-22日暂停，但22日当天已申请并实际恢复用电，实际不满15天，需交基本电费。已督促当地供电企业加强人员培训，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 25 | 国网山西省电力有限公司沁源县电力公司 | 长治市沁源县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续1周，联系95598供电服务热线，总告知会处理，但问题未得到彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近一周共停电6次，其中，5次为外力破坏导致停电，1次为临时停电。已督促当地供电企业加强设备巡视，降低第三方施工对电力线路设备的破坏，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 26 | 山西省地方电力公司朔州供电公司 | 朔州市朔城区群众反映，近期其居住地连续停电，联系当地供电企业未解决，希望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3天内停电两次，均为故障停电。已督促供电企业加强供电设备管理，对有可能出现安全隐患的设备全面检查，减少故障停电次数，保证供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 27 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，联系95598供电服务热线未解决，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近1个月共停电3次，1次计划检修，1次故障检修，1次因恶劣天气导致停电。已督促供电企业加强供电设备管理，对有可能出现安全隐患的设备全面检查，减少故障停电次数，保证供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 28 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，自4月中旬起，其所在地出现频繁停电现象，多次联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域4月中旬停电3次，均为故障停电且停电时间较长。当地供电企业工作人员已就停电事件向用户进行解释说明，并告知近期再无消缺工作，相关情况不会再出现，用户表示满意。 |
| 29 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州广河县群众反映，2020年当地统一更换电表箱时，因用户不在家，没有给其及其亲属家更换电表，2020年底发现附近发生山体滑坡，安装其家电表的电线杆已倾斜，2021年3月份联系当地供电企业申请更换新电表箱，工作人员告知施工人员已撤离，希望尽快更换新电表箱。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域于2020年8月进行农网改造并更换表箱，由于用户及亲属家中均无人，致使未更换新表箱。目前，供电企业工作人员已对用户反映的倾斜电杆进行了拆除，并将在对“一区一州”脱贫攻坚配农网工程改造对用户表箱进行更换，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | 国网江苏省电力有限公司苏州供电公司 | 苏州市太仓市群众反映，2021年4月13日供电企业在其家门上张贴停电通知，显示拖欠2020年2月电费并需支付滞纳金，共计1元，但其从未收到2020年2月欠费短信，希望对欠费1年但未及时收到欠费通知的情况给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业工作人员将催费单上日期2021年2月误写为2020年2月，且因供电企业系统升级导致2021年2月份欠费信息直到3月下旬才发送至用户手机。目前，当地供电企业已对内部责任人进行了处理，并对相关问题进行排查。已督促供电企业今后要严格管控催缴费工作流程，杜绝类似事件再次发生，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 31 | 国网福建省电力有限公司龙岩供电公司 | 龙岩市上杭县群众反映，2020年12月当地供电企业工作人员告知其家电表故障，未经允许更换其家电表，更换后出现电费异常的情况，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请，希望针对未经允许更换电表作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员采集用户电表数据时，发现电表黑屏，告诉用户家人需要换表，但未按规定流程办理。已督促供电公司“举一反三”加强管理，防止类似事件发生，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 32 | 国网福建省电力有限公司宁德供电公司 | 宁德市蕉城区群众反映，其居住地于2020年统一更改为预存电费模式，未收到提前通知，本人也未申请此业务，联系95598供电服务热线未解决，希望对未经允许更改付费方式问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业为用户开通了智能交费功能，在用户不知情的情况下擅自变更了缴费模式，已督促已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 33 | 浙江尚铁电力建设有限公司 | 金华市金东区群众邮件形式举报，浙江尚铁电力建设有限公司在申请承装（修、试）电力设施许可证过程使用非本单位人员信息，涉嫌提供虚假材料申请许可，希望对相关情况进行调查。 | 经调查，反映事项属实。2021年1月，浙江尚铁电力建设有限公司在申请承装（修、试）电力设施许可证过程中存在提供虚假申请材料的行为，已根据相关规定启动行政处罚程序。 |
| 34 | 国网浙江义乌市供电有限公司 | 金华市义乌市群众反映，2021年4月当地供电企业擅自更改其交费方式，联系95598供电服务热线未解决，希望对未经允许变更交费方式的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业工作人员统一为该区域用户办理了智能缴费业务。目前，已按照用户要求取消智能缴费业务。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 国网河南省电力有限公司南阳供电公司 | 南阳市内乡县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续半个月，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户所在台区，近两个月共停电3次，其中，外力破坏导致停电2次，用户产权设备故障导致停电1次。已督促供电企业将对线路加强巡视，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 36 | 国网河南省电力有限公司信阳供电公司 | 信阳市固始县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，均告知当地农网改造项目已批复，但一直未施工，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电半径大，线径细导致用户所在台区存在低电压现象，该台区已上报低电压改造计划，因资金未批复，故未对该台区进行低电压改造。目前，当地供电企业已计划利用自筹资金材料，对该台区进行低压线路改造，彻底解决该台区低电压问题，预计今年6月底前完成。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市鹿邑县群众反映，其曾于3月10日交纳200元电费，但3月20日收到供电企业发送的欠费2941.5元的信息，联系当地供电企业，告知是5年前的费用，希望针对该笔费用作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户3月10日缴纳的电费为正常用电所产生的电费，3月20日供电企业下发欠费信息为计量装置接线错误产生的追缴费用。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 38 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市永兴县群众反映，2020年当地供电企业统一为当地更换电表后，只要自家因欠费停电，交费后均需等待10多个小时才能复电，希望解决不能及时恢复供电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户补交电费后复电时间较长是由于供电企业营销系统维护导致。已督促供电企业加强停复电管理，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市常宁市群众邮件形式投诉，其商铺所在线路存在频繁停电现象，已持续多年，联系当地供电企业总告知在完善，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2020年共停电18次，其中，超电网供电能力停电2次，计划停电2次，故障停电14次。供电企业已对该线路进行集中检修及改造，目前该线路运行情况良好。已督促供电企业加强日常巡视，减少线路停电次数，缩短停电时间，确保线路运行正常，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 国网四川省电力有限公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州黑水县群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续1个月，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近2个月共停电4次，其中，配合隐患治理停电2次，恶劣天气导致停电1次，客户产权故障导致停电1次。已督促供电企业加强对线路的巡视，及时消缺维护，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 41 | 国网四川省电力有限公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州松潘县反映，2016年其居住村庄进行农网改造时，架设了新变压器，但一直闲置，多次联系95598供电服务热线未解决，恳请尽快将新变压器投入使用，改善当地电能质量。 | 经调查，反映事项属实。2015年当地农网改造时1台变压器因在架设线路通道时遇到阻工，多次协商无果，导致变压器闲置至今。当地供电企业已多次与当地村委进行协商。目前，协调工作已取得一定进展，6月底前该变压器将投入运行。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 42 | 国网四川省电力有限公司甘孜供电公司 | 甘孜藏族自治州康定市群众反映，其居住小区遇到恶劣天气时存在频繁停电现象，已持续1年，联系95598供电服务热线未解决，频繁停电已严重影响其正常生活，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年至今，用户所在区域共停电23次，其中，计划停电3次，临时停电1次，故障停电4次，配合森林草原防火工作紧急避险停电15次。已督促供电企业合理制定停电避险时间及范围，尽量减少停电避险的次数和时间，天气好转后第一时间恢复送电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 四川省水电投资经营集团有限公司 | 凉山彝族自治州普格县群众反映，2020年6月其商铺所在地更换变压器，但更换后出现频繁停电现象，严重影响其经营，联系当地供电企业未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实，2021年4月以来，用户所在地共停电7次，其中，紧急避险停电2次，配合当地政府相关整治工作停电1次，计划停电2次，故障停电2次。目前，当地供电企业已对用户所在台区进行改接，提高供电可靠率。已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 44 | 南方电网云南电网有限责任公司临沧供电局 | 临沧市云县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续2个月，联系当地供电企业及95598供电服务热线均答复是故障导致，但未解决问题，期盼解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路设备装备老旧，近1年共停电8次。已责令当地供电企业尽快对用户所在区域开展治理，提升设备运维质量，解决故障停电多发问题，加强用电负荷监测，提升当地供电可靠性，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 45 | 文山电力股份有限公司 | 文山壮族苗族自治州文山市群众反映，其个人分布式光伏发电项目已于2019年6月并网，一直未发放上网电费和补贴，多次联系当地供电企业，总告知未走完流程，希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业在对用户光伏发电新装建档时，将系统中意向并网点选择错误，计量系统内远程采集数据无法推送至营销系统进行算费，需要重新对流程进行更改算。已责令当地供电企业对该地区所有光伏用电用户档案开展排查，更改错误信息，及时结算电费，并已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 46 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市彝良县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续4年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，总告知是故障停电，但问题未彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所属线路近1年共停电28次，其中，计划停电3次，故障停电25次。已责令当地供电企业对该区域频繁故障停电原因进行分析，逐项制定整改措施，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 47 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 贵阳市白云区群众留言反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续4年，多次联系当地供电企业，总告知正在抢修，联系95598供电服务热线、12345市政热线，均告知会进行记录，但问题未得到彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年10月以来，用户所在小区，共停电4次，其中，计划停电1次，故障停电3次。目前，当地供电企业已制定整改措施。已督促当地供电企业加快整改措施实施进度，加强计划停电管理及线路巡检，切实提升供电可靠率，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 48 | 南方电网贵州电网有限责任公司贵阳供电局 | 六盘水市六枝特区群众反映，2021年3月向当地供电企业申请报装变压器，手续齐全，已完成安装、验收工作，但一直未送电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快完成变压器报装。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年3月26日，用户向当地供电企业提交配电工程竣工验收申请，工作人员现场验收后告知用户，该配电工程存在接地电阻不合格等安全隐患，需要完成整改后才能通电。3月27日-31日期间，因供电企业业务系统故障以及用户未完成隐患整改，该配电工程未能通电。已督促当地供电企业优化内部流程，提高业务办理效率，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 49 | 兴义万峰电力股份公司 | 黔西南布依族苗族自治州兴义市群众反映，2020年开始其企业所在地出现频繁停电现象，影响企业正常运行，电费交到供电所，联系当地供电企业，总告知故障停电，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户企业所在线路设备老旧，线路通道环境复杂，易发生故障停电。2020年9月至2021年4月，共停电4次，其中，计划停电2次，故障停电2次。已督促当地供电企业对线路进行改造，在项目升级改造实施前，加强线路巡视，及时消除设备隐患，减少故障停电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市仁怀市群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区存在供电半径长、负荷分配不均等问题，随着负荷急剧增加，用电高峰期时存在低电压情况。2020年5月，当地供电企业已采取调整三相负荷、调高变压器档位等措施，临时解决用户所在台区低电压问题，并申报改造。已督促当地供电企业加快改造实施进度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |