附件：

2021年6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 | 国网河北省电力有限公司邢台供电公司 | 邢台市清河县群众反映，2020年其办理电表销户后，仍收到供电企业发送的欠费提醒，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员违规将当事人长期未使用的表计拆下至某新申请用户处使用，导致电能表产生电费。已督促供电企业为当事人办理了电表销户手续，为新申请用户重新办理了报装手续。供电公司已对相关责任人进行经济考核，同时通报批评。当事人表示满意。 |
| 2 | [山西电力交易中心有限公司](https://hsk.so.com/cd-adcd89463ef386badd42406b2850040e.html?pa_from=1791" \t "_blank) | 山西省长治市群众反映，其公司电量采集数据存在跳点问题，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因现场电流表采集装置落后，1天有多个采集时段无电量导致结算错误。已约谈供电企业，督促其进行整改。供电公司已更换采集装置。当事人表示满意。 |
| 3 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市阿鲁科尔沁旗群众反映，其居住地频繁停电，已持续约4年，联系供电企业和95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当事人所在地近2个月共停电9次，其中7次为用户产权设备故障导致停电。已督促供电企业加强线路基础运维工作，及时消除隐患，不断提高供电质量。当事人表示满意。 |
| 4 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市库伦旗群众反映，其居住地低电压已持续10多年，联系供电企业及95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地因线路供电半径过长导致低电压。已督促供电企业加快电网改造，在改造期间加强线路巡查巡检。供电企业已通过电网改造工程彻底解决低电压问题。当事人表示满意。 |
| 5 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市沈北新区群众反映，其居住地频繁停电，已持续5年，多次联系95598供电服务热线，仍未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强巡视、及时消除缺陷，对用户所在线路连接线、开关等设备进行检修及更换，不断提高供电质量。当事人表示满意。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市沈北新区群众反映，其居住地频繁停电，已持续5年，多次联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。因设备老化且巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。当事人表示满意。 |
| 7 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市榆树市群众反映，其居住地频繁停电，已持续3年左右，联系供电企业和95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加强线路巡视工作，强化抢修队伍快速反应能力，提高突发电力故障抢修速度与质量，减少故障停电对辖区供电线路的影响范围，不断提高供电质量。当事人表示满意。 |
| 8 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市香坊区群众反映，其居住地频繁停电，已持续3至4年，联系供电企业和95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加快线路改造，改造期间加强线路巡视、及时消除缺陷。供电企业已于今年6月底开始线路改造，并组织对自维用户用电设备的全面排查。当事人表示满意。 |
| 9 | 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，其居住地频繁停电已持续4年左右，联系供电企业，告知计划在今年进行线路改造，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地线路周边有树木，常造成线路设备短路，导致频繁停电。已督促供电企业组织对线路障碍物进行清除，增加对用户产权设备的巡视次数。供电企业已审批线路改造项目，待物资到货将尽快开展线路改造，从而彻底解决用户反映问题。当事人表示满意。 |
| 10 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市红岗区群众反映，其居住地频繁停电，已持续5年，联系95598供电服务热线，告知是设备故障导致，但问题一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因设备老化且巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加快线路改造，改造期间加强线路巡视、及时消除缺陷。供电企业于2020年申报对该线路进行改造，并于今年7月已经开始施工。当事人表示满意。 |
| 11 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市肇东市群众反映，其居住地频繁停电、低电压，分别已持续4年和13年，联系供电企业，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当事人所在地自维线路铁塔较多，且第三方日常维护不到位，导致频繁停电；供电企业现场测量用电电压合格，能够满足正常使用。已督促供电企业加强巡视、及时消除缺陷，不断提高供电质量。当事人表示满意。 |
| 12 | 国网上海市电力公司市北供电公司 | 上海市静安区群众反映，其居住地频繁停电，已持续约1年，联系电力公司和95598供电服务热线，未告知停电原因，让其等待答复，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地电源上级变电站两条进线电缆经常出现故障，导致频繁停电。已督促供电企业对线路加强维护，及时消除缺陷。供电企业已经上级电力公司批准，对多次发生故障的电缆线路进行更换。当事人表示满意。 |
| 13 | 江苏隆宏智能科技有限公司 | 宿迁市湖滨新区群众反映，其电工证被江苏隆宏智能科技有限公司占用，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。江苏隆宏智能科技有限公司在申报承装（修、试）电力设施许可证时，提供虚假材料，使用了非本公司员工的电工证。拟对该公司此次申请予以撤销，并在一年内不再受理其许可申请。当事人表示满意。 |
| 14 | 国网江苏省电力有限公司徐州供电公司 | 徐州市泉山区群众反映，供电企业给其公司下达的停电通知书与实际停电时间不符，联系95598供电服务热线，未解决，希望给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电公司因巡检发现线路安全隐患大、维护时间紧，未及时当面通知。已对供电企业提出批评，要求今后需做好停电前的告知及沟通工作，避免再次发生类似情况，对于赔偿问题，可以申请法律程序。当事人表示满意。 |
| 15 | 国网江苏省电力有限公司扬州供电公司 | 扬州市邗江区群众反映，其申请办理报装两相电，20天才安装好电表，认为办理时间过长，希望解释原因。 | 经调查，反映事项属实。运维人员未及时查看流程，导致办理时间过长。已督促供电企业加强运维人员的业务培训，对流程进度进行全过程跟踪。供电企业已向当事人解释原因并致歉，同时对相关责任人进行经济考核。当事人表示满意。 |
| 16 | 国网浙江省电力有限公司绍兴供电公司 | 绍兴市越城区群众反映，其居住地平均电压过高已持续1年，联系供电企业，告知无法调节，希望将电压调至正常，并解决因此可能导致的多收电费问题。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电公司去现场核实，并提出解决方案。供电公司已通过调节相应变压器将投诉人家电压整体降低。当事人表示满意。 |
| 17 | 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司 | 安庆市宜秀区群众反映，其经营的商铺近半个月多次停电，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地近期因暴雨强风等恶劣天气、配合市政施工造成3次停电。已要求供电企业加强运维管理，做好沟通协调工作。供电公司已向当事人解释停电原因。当事人表示满意。 |
| 18 | 国网安徽省电力有限公司淮南供电公司 | 淮南市凤台县群众反映，其联系95598供电服务热线咨询有关业务，供电企业仅向当事人核实了情况，未做解答，热线回访说供电企业已解答，希望作出解释。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业工作人员未核实情况，造成回访内容部分失实。已要求供电企业提升人员工作责任心、规范工单回复、加强回单审核工作。供电公司已对相关责任人进行经济考核。当事人表示满意。 |
| 19 | 国网山东省电力公司滨州供电公司 | 滨州市沾化区群众反映，其申请光伏并网，告知不能安装及并网，联系当地供电企业和95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业工作人员对光伏安装并网有关政策不熟悉，给当事人带来不便。已要求供电企业对此类问题进行整改。供电企业已给当事人并网，并解释原因。当事人表示满意。 |
| 20 | 国网山东省电力公司聊城供电公司 | 聊城市茌平县群众反映，供电企业工作人员未经同意将其家三相电表挪给他人使用，随后其多次联系供电企业，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业核实，提出解决方案。供电企业已为当事人重新立户安装了一块三相表，并对相关责任人进行行政处分。当事人表示满意。 |
| 21 | 国网河南省电力公司驻马店供电公司 | 驻马店市泌阳县群众反映，其居住地因线路老化导致低电压，持续4、5年左右，且电线距离地面过近，存在安全隐患，多次联系供电企业和95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地设备容量不足，供电半径过长，导致电压。已督促供电企业尽快整改，整改期间加强巡检、及时消除缺陷。供电企业已制定整改方案，并于6月底完成了低电压和电线距离地面过近的安全隐患的整改工作。当事人表示满意。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市洪山区群众反映，其居住地近3个月已停电5次，联系95598供电服务热线，告知线路故障，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当事人所在地线路设备发生故障，导致多次停电。已督促供电企业加强设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业计划在下一次停电时对线路设备开展检修工作。当事人表示满意。 |
| 23 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市宜章县群众反映，其居住地频繁停电，持续3年左右，联系96595供电服务热线，均告知线路故障，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当事人所在地输电线路长、支线多，供电范围较广，地形复杂，且线路有一定程度老化，导致频繁停电。已督促供电企业尽快对线路进行改造。供电企业已对部分线路进行了改造，同时将进一步加大资金投入，对剩余的线路进行升级改造。当事人表示满意。 |
| 24 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | 湛江市雷州市群众反映，其居住地低电压已存在2、3年，迟迟未进行农网改造，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。当事人所在地线路线径小、重过载，导致低电压。已督促供电企业开展低电压治理，进行农网改造。供电企业已开展线路基建及台区修理项目，提前做好物资采购及设备更换的准备。当事人表示满意。 |
| 25 | 南方电网广西电网有限责任公司北海供电局 | 北海市银海区群众反映，其居住地频繁停电，已持续5、6年，联系95598供电服务热线，仍未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地线路设备老化，经常发生故障，导致频繁停电。已督促供电企业加快农网改造工作。供电企业将优化停电施工安排，提高电网抗风险能力，同时减少计划停电时间和次数。当事人表示满意。 |
| 26 | 广西新电力投资集团有限责任公司 | 桂林市恭城瑶族自治县群众反映，其居住地频繁停电，已持续10年左右，多次联系95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加快农网改造工作。供电企业已该线路改造项目列入计划，将于2021年底立项招标，并优先安排施工队施工。当事人表示满意。 |
| 27 | 广西新电力投资集团有限责任公司 | 桂林市龙胜各族自治县群众反映，其经营的民宿频繁停电且低电压，已持续2年左右，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地处于线路末端，且线路长、线径小，导致低电压。已督促供电企业加快农网改造工作。供电企业目前已完成农网升级改造，彻底解决低电压问题。当事人表示满意。 |
| 28 | 国网重庆市电力公司北碚供电公司 | 重庆市北碚区群众反映，其居住地频繁停电，已持续7、8年，多次联系供电企业及95598供电服务热线，告知线路检修，但问题一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地线路设备经常发生故障，导致频繁停电。已督促供电企业加强设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业已制定整改措施，将该地区纳入双电源改造项目，计划于2021年底前完成。当事人表示满意。 |
| 29 | 国网重庆市电力公司奉节供电公司 | 重庆市奉节县群众反映，其所在地频繁停电，已持续3个月左右，联系95598供电服务热线，但一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地线路设备经常发生故障，导致频繁停电。已督促供电企业加强设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业已制定整改措施，深入治理配变重过载、低电压、三相不平衡、树障清理等问题。当事人表示满意。 |
| 30 | 国网重庆市电力公司潼南供电公司 | 重庆市潼南区群众反映，其居住地低电压，已持续半年以上，一直未农网改造，多次联系供电企业和95598供电服务热线，均未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人所在地线路长、线径小，导致低电压。已督促供电企业加快农网改造工作。供电企业已完成该地区的农网改造，解决了低电压问题。当事人表示满意。 |
| 31 | 国网四川省电力公司甘孜供电公司 | 甘孜藏族自治州康定市群众反映，供电企业下达的停电通知不包含其经营地，但却将其经营地停电。联系供电企业，但一直未得到解决，希望解释停电原因。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员对当地管辖范围情况了解不足，在发布停电计划时漏掉了当事人所在地，给当事人带来不便。已督促供电企业尽快恢复供电，并对当事人解释原因。供电企业将加强对停电信息审核，已对相关责任人进行通报批评和经济考核。当事人表示满意。 |
| 32 | 国网四川省电力公司广元供电公司 | 广元市朝天区群众反映，居住地频繁停电，持续2年多，联系95598供电服务热线，总告知故障停电，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员对线路和台区设备巡视运维不到位，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业将对该线路开展特殊巡视，对于发现的隐患缺陷建立台账，结合停电计划开展消缺工作。当事人表示满意。 |
| 33 | 国网四川省电力公司泸州供电公司 | 泸州市古蔺县群众反映，其居住地低电压，已持续3个多月，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因当事人所在地配合高速建设迁改，变更了输电线路，成为供电末端，在集中用电高峰时，产生低电压。已督促供电企业进行线路改造。供电企业已将用户处低压线路进行更换，配合用户将客户产权线路进行更换，完成了线路迁改工作。当事人表示满意。 |
| 34 | 国网四川省电力公司雅安供电公司 | 雅安市荥经县群众反映，其居住村庄线路频繁故障，持续2、3年，联系供电企业和95598供电服务热线，一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加快农网改造。供电公司已将该线路列入农网改造项目，预计在2021年底前可完成，改造期间将加强客户侧并网电站管理故障，通过安装断路器、过压保护装置等措施缩小停电范围。当事人表示满意。 |
| 35 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 宜宾市筠连县群众反映，其居住地频繁停电，已持续3至4年，联系供电企业，一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因配合政府拆迁，多次临时停电，给当事人带来不便。已督促供电企业提出解决方案，并与当事人做好沟通协调工作。供电企业目前已制定临时分流用电方案，保障了用户用电需求。当事人表示满意。 |
| 36 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 达州市大竹县群众反映，其申请报装三相电，手续齐全，但供电企业一直以缺少设备为由不予安装，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项部分属实。近期安装用户多，设备短缺，给当事人带来不便。已督促供电公司提出解决方案，并与当事人做好沟通协调工作。供电公司将加强物资储备及部门协调联系，确保物资动态实时跟进。当事人表示满意。 |
| 37 | 乐山电力股份有限公司 | 乐山市犍为县群众反映，其居住地线路老旧，频繁停电和低电压，已持续10年，联系供电企业，未得到彻底解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业尽快进行农网改造。供电企业已对当事人所在地实施低电压治理，但受资金的限制，当时仅改造了一部分，目前已全部改造完成。当事人表示满意。 |
| 38 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市金海湖新区群众反映，其公司所在地频繁停电，已持续2、3个月，联系95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业将在升级改造前，提高设备运维质量，及时对供电设备缺陷进行消缺，并对相关责任人进行经济考核。当事人表示满意。 |
| 39 | 南方电网贵州电网有限责任公司都匀供电局 | 黔南布依族苗族自治州瓮安县群众反映，其居住地频繁停电已持续3年左右，联系供电企业及95598供电服务热线，均告知可能因线路老化导致，并承诺尽快排查维修，但此问题一直未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化且巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业将在升级改造前，加强巡检，及时对供电设备缺陷进行消缺，并对相关责任人进行经济考核。当事人表示满意。 |
| 40 | 国网陕西省电力公司安康供电公司 | 安康市汉滨区群众反映，其居住地频繁停电，已持续1个月左右，且停电未提前通知，联系当地供电企业和95598供电服务热线，未彻底解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业将强化用户专变管理、做好外破事件的应急处理，提高供电可靠性。当事人表示满意。 |
| 41 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市灞桥区群众反映，其居住地频繁停电，联系95598供电服务热线，告知因高压线路故障导致，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。当事人表示满意。 |
| 42 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市碑林区群众反映，其经营的商铺频繁停电，联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。已督促供电企业加强线路巡视工作，强化抢修队伍快速反应能力，提高突发电力故障抢修速度与质量，减少故障停电对辖区供电线路的影响范围，不断提高供电质量。 |
| 43 | 国网陕西省电力公司咸阳供电公司 | 咸阳市兴平市群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年左右，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因设备老化且巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业已更换老化设备。当事人表示满意。 |
| 44 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | 渭南市华阴市群众反映，其居住地频繁停电，已持续1、2个月，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。供电企业将加强巡检，及时对供电设备缺陷进行消缺。当事人表示满意。 |
| 45 | 陕西至卓电气科技服务有限公司、陕西鼎耀鼎建设工程有限公司、陕西峰锐驰电力工程有限公司 | 安康市白河县群众反映，其公司员工电工证被陕西至卓电气科技服务有限公司、陕西鼎耀鼎建设工程有限公司、陕西峰锐驰电力工程有限公司占用，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。3家涉事企业在员工离职后，未及时在资质和信用信息系统上对证件进行解绑。已督促上述企业尽快办理离职手续，并在系统上解绑。目前已办理完毕。当事人表示满意。 |
| 46 | 国网甘肃省电力公司白银供电公司 | 兰州市皋兰县群众反映，其未欠电费，但多次收到供电企业发的欠费短信，联系95598供电服务热线，告知原因是供电企业智能采集系统故障，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。由于远程抄表示数异常，导致系统对当事人可用电费余额测算错误，造成其收到错误电费电量短信。已督促供电企业尽快维修相关设备。供电公司已更换出错的配变集中器，彻底解决了该问题。当事人表示满意。 |
| 47 | 国网甘肃省电力公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州东乡族自治县群众反映，其居住地安装的光伏发电补贴电费和去年的上网电费一直未发，联系电力企业未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。当事人之前对国家补贴标准不认可且拒收，因此供电企业按其意见暂停上网电费和补贴电费的结算。已督促供电企业联系当事人解释国家补贴标准。供电公司联系当事人，表示认可补贴标准，已将电费支付到位。当事人表示满意。 |
| 48 | 国网青海省电力公司海南供电公司 | 海南藏族自治州同德县群众反映，其居住地频繁停电，已持续2年，联系供电企业和95598供电服务热线，但未彻底解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电公司已对当事人所在地区线路开展台区特巡、消缺，计划于8月开展集中消除缺陷，8月30日前完成。当事人表示满意。 |
| 49 | 国网青海省电力公司西宁供电公司 | 西宁市城东区群众反映，其经营的商铺频繁停电，已持续2个月左右，且出现用电线路缺相问题，联系供电企业和95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路设备故障，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强线路设备维护，加强巡检、及时消除缺陷。供电企业已更换有关线路设备，已解决用户频繁停电及缺相问题。当事人表示满意。 |
| 50 | 国网新疆电力有限公司伊犁供电公司 | 伊犁哈萨克自治州新源县群众反映，其申请报装三相电，手续齐全，工作人员告知1个星期内给其安装，但一直无人处理，希望尽快解决。 | 经调查，反映事项属实。因今年表前零投资项目的材料未到货，供电企业仅将电表箱安装到位。已督促供电企业完成了当事人的报装用电业务。当事人表示满意。 |