附件：2020年8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** | | **被投诉单位** | **反映事项** | **处理措施及结果** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 国网天津市电力公司城东供电分公司 | | 天津市河东区群众反映，其所在小区两个月内停电3次，联系当地供电企业及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，反映事项部分属实。用户所在地两个月内停电3次，其中供电企业责任造成停电2次。已督促当地供电企业加强线路停运管理和设备运行维护，不断提高供电质量。 |
| 2 | 国网天津市电力公司蓟州供电分公司 | | 天津市蓟州区群众反映，其所在地区频繁停电，已持续3年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未解决，期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在的村庄近一年内停电7次，其中计划停电1次，故障停电6次，主要为鸟害引起的故障停电。已督促供电企业进一步加大设备及线路的巡检力度，及时查找并处理设备缺陷，保证用户正常用电。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 国网河北省电力有限公司石家庄供电公司 | | 石家庄市裕华区群众反映，供电企业将自家电表电线与邻居家装反，7月13日9:00左右邻居家欠费导致用户家停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望恢复正常用电，接回线路并退回多交纳的电费。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员将用户与邻居家电表接反，目前，当地供电企业已对接错的表计线路进行了改接，对多交纳费用进行了补偿，对相关责任人进行了考核。已督促供电企业组织人员对表计接错线问题进行摸底排查，杜绝此类情况再次发生，确保群众满意用电。 |
| 4 | 内蒙古电力（集团）有限公司锡林郭勒电业局 | | 锡林郭勒盟太仆寺旗群众反映，其所在地自5月起频繁停电，7月27日再次停电，向95598供电服务热线反映，未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地线路延伸长、分支多，今年5月至8月停电8次，其中计划停电2次，临时停电1次，故障停电5次。已督促当地供电企业采取缩短供电半径，加强停电管控等措施提高供电质量。 |
| 5 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | | 通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其所在地低电压问题已持续半年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路投运时间长、线径细且供电半径过长，受春节、疫情及农业排灌季节性用电的影响，用户所在区域用电量突增，近半年出现低电压的问题。用户所在的村庄正在开展农网改造，因受到村民阻挠导致施工进度缓慢，已督促当地供电企业与村委会协商解决问题，加快改造进度，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 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | | 鞍山市台安县群众反映，2019年8月其个人安装的分布式光伏发电项目并网，但补贴和上网电费均未下发。联系当地供电企业，告知需继续等待，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快下发补贴和上网电费。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业因数据缺失，未及时结算用户的光伏发电上网电费及补贴。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，并请其重新提供银行卡账号，供电企业将及时上传财务系统，尽快下发上网电费及补贴，用户表示认可。 |
| 7 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | | 大连市沙河口区群众反映，6月17日交纳电费时发现其所在公司的17块电表被过户给了其他公司，当地供电企业工作人员表示不清楚相关情况，联系95598供电服务热线未解决。希望将电表恢复到自己所在公司的名下。 | 经调查，反映事项属实。5月27日，用户为其所在公司17块电表中的1块办理了过户手续。因自助发票打印机系统故障，连带其余16块相同用户名电表的发票信息被窜改，17块电表发票名称均发生了变更。目前，供电企业已对发票系统进行了升级维护，相关电表的发票名称均恢复正常。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。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | | 葫芦岛市兴城市群众反映，当地频繁停电持续7年，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未解决，期盼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3个月内发生了3起停电事件，其中2起停电属供电企业责任。供电企业已将用户所在线路线径过小的导线进行了更换，解决了用户反映的频繁停电问题。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。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | | 葫芦岛市兴城市群众反映，当地电压不稳的现象已持续6年，多次联系当地供电企业，未得到解决。期盼尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近年负荷不断增加，且用户用电地址位于线路末端，出现了电压低的情况。目前，当地供电企业已对该线路进行改造，解决了用户反映的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | | 白城市通榆县群众反映，其居住地刮风下雨就会停电，已持续近半年，多次向当地供电企业反映，均告知因故障引起停电，未彻底解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近半年停电6次，其中，因恶劣天气导致故障停电5次、计划停电1次。已督促供电企业加强线路巡视，做好计划停电管理，对频繁故障的线路进行改造，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | | 四平市铁东区群众反映，其居住的小区每逢刮风下雨就会停电，已持续10年，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。因运维不到位，用户所在地近2年共停电7次，其中，故障停电5次，计划停电2次，当地供电企业已对相关负责人进行了处罚。已督促供电企业加强线路巡视，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，用户表示认可。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | | 绥化市安达市群众反映，当地自6月8日开始停电，不知道停电原因，且迟迟未恢复供电，联系95598供电服务热线，未得到解决，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。6月8日至12日受12级飓风及大雨影响，当地供电线路断线造成用户所在地区停电。恶劣天气造成40基杆塔严重倾斜，且地面泥泞、修复难度大，抢修时间较长。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。 |
| 13 | 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，其居住的村庄频繁停电，已持续2个月，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，反映事项部分属实。该用户所在地近2个月内共停电3次，其中，恶劣天气导致停电2次、用户自维变压器烧毁导致停电1次。已督促当地供电企业加强设备运维，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，并向用户解释说明。用户对处理结果表示满意。 |
| 14 | 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，其居住地频繁停电，已持续5天，8月6日12:00左右再次停电，一直未恢复供电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快恢复供电及解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区因电缆故障导致频繁停电，需开挖路面排查故障点，且现场作业受到了暴雨的影响，8月7日20:11供电企业工作人员完成了电缆的更换，恢复了正常供电。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 | | 西安市未央区群众反映，接入其小区的电缆放置在小区门口路面上，存在安全隐患，希望尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。因电缆工程正在施工中，电缆放置在小区门口，9月底将结束施工。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。 |
| 16 | 国网陕西省电力有限公司安康供电公司 | | 安康市旬阳县群众反映，其居住的小区频繁停电，持续1年左右，向当地供电企业反映，被告知需联系物业处理，一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的小区2019年8月1日至2020年8月4日共停电6次，其中，5次停电属供电企业责任。目前，用户所在线路正在进行工程改造，改造完成后将彻底解决该地区频繁停电问题，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。 |
| 17 | 陕西地方电力（集团）有限公司渭南供电分公司 | | 渭南市大荔县群众反映，6月8日当地供电企业通知需变更计费方式，且因变压器容量较大，之前交纳的电费中有一部分是罚款，用户希望继续使用原计费方式并对罚款情况进行说明。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业未根据用户设备容量为其选择合理的供电方案，在未变更合同的情况下单方面变更电价，未及时完成变压器变更手续。已督促供电企业对用户档案资料进行变更，重新签订供用电合同并对相关责任人进行考核。用户对差额电费进行补缴。 |
| 18 | 国网青海省电力有限公司果洛供电公司 | | 果洛藏族自治州玛沁县群众反映，其居住的小区频繁停电，已持续3个月左右，联系95598供电服务热线，一直未解决，8月13日6:00左右其居住的小区再次停电，希望尽快恢复供电及解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。5月13日至8月13日用户所在线路共停电4次，其中，故障停电2次，计划停电2次。已督促当地供电企业优化停电计划，加强线路巡视运维工作，减少因线路故障引发的停电，保障小区可靠供电，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 国网青海省电力有限公司玉树供电公司 | | 玉树藏族自治州曲麻莱县群众反映，家中平时每月电费在100元以内，但6月电费为2400余元，电费异常，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区目前未上线用电信息采集系统，需要工作人员爬杆抄表。2020年1月至4月疫情期间，供电企业工作人员未正常抄表，5月抄表时，将1月至5月的电量一次抄回，导致5月电量突增。同时，用户往年外出工作时间较多，很少在该住所居住，受疫情影响，今年在该住所居住时间较长，同一时间段用电量增幅较大。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。 |
| 20 | 国网上海市电力有限公司市北供电公司 | | 上海普陀区群众反映，2016年购买房屋后未办理电表过户手续，2020年8月6日发现该电表与邻居使用同一户名，联系95598供电服务热线，未解决，希望对户名进行更正。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业从“政府信息共享平台”获取了用户实名信息，用以完善居民实名制信息。但工作人员在“业务受理”环节匹配信息时发生错误，导致该户户名变更错误。供电企业已对工作人员进行业务培训，对责任人进行绩效考核，避免类似问题重复发生。目前，当地供电企业已将用户户名更正，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网安徽省电力有限公司安庆供电公司 | | 安庆市宿松县群众反映，其居住的村庄用电高峰时段会出现低电压现象，已持续近1周时间，联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知将于8月底处理完成。希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。近日气温升高，用电负荷上升，用户所在地在用电高峰时段出现低电压现象。当地供电企业已开展“走村访户”，用户所在台区已立项改造，并已完成立杆工作任务，后续施工将尽快按计划实施，已督促供电企业加快改造进度，尽快彻底解决低电压问题。 |
| 22 | 国网安徽省电力有限公司亳州供电公司 | | 亳州市利辛县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续5年，当地供电企业今年更换了2台新的变压器，但未解决低电压的问题，联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化、供电半径过长等原因，用户所在地存在低电压现象。为解决该地区低电压问题，当地供电企业于8月13日新增了两台变压器。因低压线路暂未更换，未明显改善该地低电压的情况，供电企业将对该地区低压主干线路进行更换，计划9月30日前完成，可有效缓解该地区低电压情况。已督促供电企业加快改造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。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司亳州供电公司 | | 亳州市涡阳县群众反映，当地存在低电压现象，已持续近5年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因设备老化、供电半径过长等原因，用户所在台区部分用户存在低电压的情况。今年，当地供电企业已将该户列入低电压整改计划，但由于审批等原因，该地区仍未实施整改。计划通过新增变压器解决该地区低电压问题，预计10月底前整改完毕。已督促供电企业加快改造进度并将有关情况向用户解释说明。 |
| 24 | 国网安徽省电力有限公司滁州供电公司 | | 滁州市定远县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续2年左右，多次联系当地供电所，工作人员告知已将情况上报，一直未解决，期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2年存在低电压情况。当地供电企业正在进行低压线路改造，更换相关线路。已督促供电企业加快改造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。 |
| 25 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | | 咸宁市通城县群众反映，其居住的地区存在低电压现象，已持续近1年，3月份当地进行农网改造，已架设电线杆，但一直未进行接线，联系当地供电企业及95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快接线并解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。户均容量偏低等原因导致用户所在地区存在低电压现象，受工程量大、施工材料不齐全以及疫情的影响，工程未能按期完成。7月，供电企业工作人员已在该地区新增1台变压器，现场实测电压为219伏，解决了该地区的低电压问题，用户对处理表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力公司孝感供电公司 | | 孝感市安陆市群众反映，其居住的地区供电线路老化，遇到刮风下雨就会停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区近2个月共停电3次，其中，计划停电1次，恶劣天气导致故障停电2次。用户所在的村庄已完成了部分低压线路的改造并新增了1台变压器。因资金问题，部分低压线路未完成改造，仍然使用老线路。目前，供电企业拟将该线路列入2021年改造计划，将进行申报，已督促供电企业将有关情况向用户解释说明，用户对处理表示认可。 |
| 27 | 国网江西省电力公司宜春供电公司 | | 宜春市丰城市群众反映，当地2个村庄共用一台变压器，其居住的村庄存在低电压现象，已持续2年，联系当地供电企业，一直未解决，希望尽快解决低电压现象。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径长、低压导线线径细，负荷高峰时段现场测量用户处电压为191.9伏，存在低电压现象。因经查询系统，用户所在台区电压高峰时段存在三相负荷不平衡，单相负荷偏大现象。已督促供电企业及时解决低电压问题，保障供电质量，经用户沟通解释，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 国网重庆市电力有限公司江北供电公司 | | 重庆江北区群众反映，2020年6月20日，用户发现2017年12月当地供电企业更换智能电表时将用户家电表线与邻居家的接错，导致用户一直在为用电量更大的邻居交纳电费，联系当地供电企业未解决，希望解决接错电表引起的电费问题。 | 经调查，反映事项属实。2017年12月，用户所在小区集体更换电表，2020年6月，用户向供电企业工作人员反映电费较高，经核查，用户与邻居的电表存在换装错位的情况。目前，已对线路进行更正并先行退还用户多交电费。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。 |
| 29 | 国网重庆市电力公司南岸供电公司 | | 重庆市南岸区群众反映，2019年当地供电企业为用户所在小区统一更换了电表，2020年6月用户得知房屋存在欠电费的情况，但房屋近3个月已无人居住，向供电企业反映后，工作人员未经用户同意将对电表进行移线，并告知将退回多交纳的电费278元。用户希望供电企业对接错电表线及退回多交纳电费的问题进行解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业装表接电施工不规范导致表后线接线错误，且工作人员更正表后线时未及时告知用户。已责令供电企业认真梳理各工作环节，做好与用户的沟通服务。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核并就电费退补与用户达成一致意见，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | [国网重庆市电力公司武隆供电分公司](https://www.tianyancha.com/company/3298191139" \t "_blank) | | 重庆武隆区群众反映，用户所在地区存在低电压的现象，2019年底当地供电企业已在其所在地区架设新线路，但未投入使用，向95598供电服务热线反映后，当地供电所之前答复2019年年底解决，现在答复2020年9月份前解决，用户希望尽快将新线路投入使用，解决当地低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。户均容量偏低、低压导线线径过小等原因导致用户所在台区存在低电压现象。2019年，当地供电企业已将该台区纳入农网改造项目，计划于2019年底完成改造。但受施工受阻、疫情等因素影响，该工程未能按期完成施工。7月18日，该改造项目已完工，解决了该区域低电压的问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 31 | 重庆三峡水利电力（集团）股份有限公司 | | 重庆市万州区群众反映，其居住的小区存在低电压的情况，联系当地供电企业，未得到解决，希望尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区居住人员增多，用电负荷大幅上升，导致线路末端电压不合格。7月底，当地供电企业已对相关设备进行改造，解决了电压不合格问题。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。 |
| 32 | 南方电网广东电网有限责任公司云浮供电局 | | 云浮市罗定市群众反映，当地存在低电压现象，已持续2年，供电企业称该台区供电半径长、线径过细，无法解决低电压问题。联系95598供电服务热线，未得到解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业计量自动化系统显示用户所在台区6月下旬曾出现短时低电压，但不存在低电压现象已持续2年的情况，目前，为满足当地负荷增长需要，供电企业已新建台变保障供电质量。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。 |
| 33 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | | 湛江市遂溪县群众反映，其居住的村庄部分村民用电存在低电压问题，已持续2年，供电局工作人员曾测量并确认当地存在低电压情况，6月8日左右联系95598供电服务热线，工作人员告知相关改造工程正在走审批流程，用户希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。4月，用户所在台区已被确认为低电压台区，当地供电企业已制定整改方案，计划9月30日前完成相关改造，将彻底解决当地低电压问题。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。 |
| 34 | 南方电网广西电网有限责任公司南宁供电局 | | 南宁市武鸣区群众反映，其居住的村庄每逢打雷下雨就会停电，家人需要使用呼吸机，频繁停电会威胁其家人生命安全，6月20日左右联系95598供电服务热线，工作人员表示将尽快解决，但一直未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路运行时间较长，存在线路老化严重、防雷能力下降等问题，今年1月至6月共停电9次，其中5次为雷雨天气原因，3次因外力破坏引起。目前，当地供电企业正在加快对用户所在线路的改造，考虑到用户家人需要使用呼吸机，对供电质量要求较高，必要时，供电企业将采取调用发电机等方式保障用户的用电需求，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 南方电网广西电网有限责任公司贵港供电局 | | 贵港市桂平区群众反映，当地供电企业在其所在村庄路边架设了电线杆，杆上电线与地面距离过近，存在安全隐患，向95598供电服务热线反映，工作人员告知会尽快解决，但一直未解决该问题，希望消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路部分导线没有规范架设，对地距离不足。用户向95598供电服务热线反映后，当地供电企业已采取临时措施将线路抬高，供电企业将在该区域新增一台变压器，重新架设并更换部分线路，彻底解决该安全隐患问题。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。 |
| 36 | 广西新电力投资集团容县供电有限公司 | | 玉林市容县群众反映，其居住的村庄存在频繁停电情况，且均未提前通知，期盼解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路近期共停电9次，其中，故障停电8次，计划停电1次。用户所在区域部分线路已运行20多年，老化严重，近期雷雨天气频繁，引起线路停电次数较多。供电企业已计划对部分线路进行改造，改造完成后将提高供电可靠性。  已督促当地供电企业加强对线路和变电站的巡视工作，及时消除故障隐患，提高供电质量。 |
| 37 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | | 贺州市八步区群众反映，其居住的村庄频繁停电，已持续10年，联系当地供电企业，一直未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。当地村民在用户所在线路的保护区内违规种植了桉树等高杆植物，影响线路安全可靠供电，虽多次进行清理，但效果不佳。目前，供电企业已将该线路供电的部分低压台区列入改造计划，已完成现场勘查和设计。已督促供电企业加快施工进度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 38 | 广西贺州市桂源水利电业有限公司 | | 贺州市平桂区群众反映，其电费交纳模式为银行代扣，6月份57.59元电费被重复扣缴，经与银行进行沟通，得知不是银行的问题，向966068供电服务热线反映，告知因工作人员疏忽，重复抄表，将于近期退还被重复扣缴的电费。但一直未解决，希望退还多交纳的电费并解决重复扣费问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业重复划扣了5月份电费，已将多划扣的电费转存为用户预存电费，抵扣下月电费，因营销系统升级未能发送信息及时将该情况告知用户。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。 |
| 39 | 南方电网海南电网有限责任公司东方供电局 | | 东方市群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续半年多，最近1个多月低电压情况更加严重，联系当地供电企业未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户用电地址位于线路末端，2019年6月，当地供电企业已发现用电高峰时段用户所在台区在存在低电压问题，并上报改造需求。今年6月，用户所在台区完成项目施工，因临近高考，为避免停电作业对考生备考的影响，推迟了新增公变的接火送电及负荷转移工作。高考结束后，供电企业完成了相关工作，用户所在区域低电压问题已得到解决。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满意。 |
| 40 | 国网山西省电力有限公司晋中供电公司 | | 晋中市榆次区群众反映，8月28日用户所在地突然停电，当地供电企业未提前进行通知，导致其家人被困在电梯中，希望针对停电未提前通知给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。8月28日用户所在地进行计划停电，因台区经理未及时通知该小区物业，导致用户家人被困电梯。供电企业已对该台区经理进行了公开批评，并上门致歉，用户对处理结果表示认可。 |
| 41 | 国网山西省电力有限公司朔州供电公司 | | 朔州市山阴县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，联系当地供电企业未解决，希望尽快解决频繁停电问题，并做到停电提前通知。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区近两个月内因天气原因导致线路故障停电3次。供电企业已制定整改计划，加快老旧线路整改进度，强化与用户的沟通，确保第一时间通过短信、电话、微信等形式将停电信息告知用户，并对相关责任人进行了考核。已督促供电企业加快对老旧线路整改，将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 42 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | | 白银市平川区群众反映，其从事养殖业，2016年至2020年间多次向当地供电企业申请用电报装，但申请一直未获通过，向当地供电企业咨询，均告知已将情况上报，一直未得到解决，当地十余户养殖户均存在同样问题，希望尽快办理用电报装业务。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域没有供电电源，已建成养殖场2户，另有在建养殖场2户。2016年，厂房未建成时，用户曾咨询过用电报装业务。2020年3月，用户厂房建成，当地供电企业已申报项目解决该区域养殖户用电问题，已督促供电企业加快项目实施速度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 43 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | | 陇南市武都区群众反映，其居住地区存在频繁停电问题，已持续半个月左右，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。近期，用户所在地区集中使用花椒烘干机导致负荷激增，电力设施过负荷跳闸，引发频繁停电。供电企业已安排工作人员加强对该地区供电线路的日常巡视，同时，积极协调其他大型用户与椒农错峰用电，频繁停电问题暂时得到了缓解。供电企业计划将该地区纳入配农网改造储备项目，待项目批复后立即组织实施，届时将彻底解决该地区频繁停电问题。用户对处理结果表示认可。 |
| 44 | 国网甘肃省电力公司平凉供电公司 | | 平凉市静宁县群众反映，其所在的村庄存在低电压现象，已持续1年，2019年9月向当地供电所反映，告知会新架设1台变压器，但一直未架设，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。7月21日17：30，供电企业工作人员现场实测用户处电压为195.6伏，存在低电压问题。供电企业计划采用更换大容量变压器的方式暂时缓解低电压问题。同时，将该台区改造列入2021年第一批农网项目储备，待项目批复，将对低压线路进行彻底改造，彻底解决该区域低电压问题。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。 |
| 45 | 国网甘肃省电力有限公司庆阳供电公司 | | 庆阳市西峰区群众反映，2017年，其个人光伏发电项目并网成功，每月26日左右下发上网电费，但7月份上网电费一直未发，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。2020年7月在向用户付款过程中，因系统升级，应变更收款账号等原因导致用户未能及时收到电费，需要重新发起付款流程。已督促当地供电企业不定期对客户信息及帐号进行核实，确保光伏发电电费每月正常下发，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。 |
| 46 | 国网江苏省电力有限公司南京供电公司 | | 南京市建邺区群众反映，当地一台供电企业产权的变压器紧邻大树，线路杂乱且与大树缠绕，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望彻底解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员已将影响变压器运行安全的树枝进行修剪，消除了安全隐患。已督促供电企业对类似情况进行彻底排查，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 | 福建省华安水力发电厂电力发展公司 | | 漳州市华安县群众反映，其居住村庄6月25日至7月2日已停电3、4次，希望尽快解决频繁停电问题，并做到停电提前通知。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的村庄7月共停电4次，其中，计划停电3次，故障停电1次。计划停电采取发送短信的方式进行通知，但其中一次短信未发送成功。当地供电企业已制定整改措施，将加强日常管理，保障供电质量。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。 |
| 48 | 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，其居住地自2014年开始出现低电压现象，联系当地供电企业，告知正在整改，目前新线路已架设将近1个月，但一直未通电，向95598供电服务热线反映，工作人员答复将于2020年10月完成整改，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因线径过细等原因，用户所在台区存在电压低的情况，当地供电企业计划对该台区低压线路进行改造，因受疫情及天气影响，原计划2020年10月完成改造。已督促当地供电企业加快改造进度，目前已完成施工，彻底解决了该台区低电压问题，用户对处理结果表示认可。 |
| 49 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | | 周口市太康县群众反映，其所在村庄多根电线杆与电线存在断裂、老化现象，联系当地供电所，仅将电线杆断裂处进行缠绕加固，未更换老化线路，多次联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快更换电线杆和线路，消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。用户所在的台区多根电线杆开裂，线路老化现象严重、存在安全隐患，目前，供电企业工作人员已将该台区上报储备项目，待批复后、立即实施整改。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。 |
| 50 | 国网湖南省电力公司长沙供电公司 | | 长沙市宁乡县群众反映，其居住地自2015年开始出现低电压现象，且线路老化，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。因供电半径过大，且用户处于台区末端等原因，用户用电地址在负荷高峰期存在低电压现象。当地供电企业已采取更换台区的方式进行临时处理，暂时解决用户低电压问题。同时，上报改造计划，2021年12月前将彻底完成整改。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。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | | 衡阳市常宁市群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续2年，联系95598供电服务热线，未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经实测，用户所在的村组从2018年开始，就存在低电压现象，主要原因是该区域居民用电负荷增长迅速，前期改造的低压线路线无法满足负荷的发展需求。另外，供电半径过长，用户处于供电线路末端，春节前后及冬、夏季用电高峰时段负荷大幅攀升等原因也导致电压值下降。已督促供电企业加快进行农网改造，施工完成后，将彻底解决该村的低电压问题，用户对处理结果表示认可。 |
| 52 | 国网湖南省电力有限公司湘西供电公司 | | 湘西土家族苗族自治州永顺县群众反映，其居住地从2020年2月开始频繁停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因恶劣天气、雷击、设备烧损等原因，用户所在的台区5月21日至7月21日共停电9次，最长停电时间为23小时。已督促供电企业加强巡视运维，对易受山体滑坡等灾害影响的线路进行重点分析研判，确保线路运行正常，提高供电质量。 |
| 53 | 国网四川省电力有限公司广安供电公司 | | 广安市武胜县群众反映，其居住的村庄存在低电压问题，且线路老化，刮风下雨便会停电，一直未进行农网改造，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快进行改造。 | 经调查，反映事项属实。经现场实测，用电高峰时段用户电压为160伏，存在低电压现象。8月7日，当地供电企业对用户所在台区进行了负荷改接，电能质量有所改善。目前，该地区的农网改造项目已通过可研批复，资金下达后，将立即实施改造，彻底解决低电压问题，用户对处理结果表示满意。 |
| 54 | 国网四川省电力有限公司广元供电公司 | | 广元市青川县群众反映，2017年其个人分布式光伏发电项目完成安装，2017年10月与当地供电企业签订并网合同，当时供电企业以业务不熟练为由迟迟未办理并网手续，多次联系95598供电服务热线后，2019年10月完成并网，希望对未及时并网给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员不熟悉业务，未及时进行光伏项目备案，导致用户未能足额享受补贴。供电企业工作人员联系用户进行致歉，组织各级业务人员学习光伏并网相关政策，重新梳理光伏并网相关流程，确保类似情况不再发生。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 55 | 国网四川省电力有限公司南充供电公司 | | 南充市南部县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过长，存在低电压问题。供电企业已将该台区列入农网升级项目储备，预计2021年年底前将解决地区低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 56 | 国网四川省电力有限公司资阳供电公司 | | 资阳市安岳县群众反映，居住的地区存在低电压、频繁停电等问题，已持续3年以上，供电企业让其等待农网改造，联系95598供电服务热线反映未解决，希望尽快解决电能质量问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域供电设施老旧、供电半径长、线径小，用电高峰时段存在低电压问题。2019年当地供电企业对该村实施低电压专项整治时，受到村民阻工，导致改接方案搁置。供电企业积极已与当地村委进行了协调，商定由村委负责线路的通道、电杆基础的落实等工作，供电企业负责推进该村改接方案实施，改造工作将于10月底完成。用户对处理结果表示满意。 |
| 57 | 四川省岳池爱众电力有限公司 | | 广安市岳池县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续5年，严重影响正常生活，多次联系当地供电企业，均告知正在处理，但一直未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区负荷增加较快，导致出现低电压情况。未解决该地区低电压问题，当地供电企业已将该地区后纳入改造计划，目前已完成施工前期准备工作。为避免影响农作物的收成，供电企业计划在秋收后入场施工，解决该地区电压偏低问题。 |
| 58 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | | 昭通市永善县群众反映，当地近期存在频繁停电情况，联系95598供电服务热线和供电企业反映，总告知正在维修，未彻底解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路及设备运维、设备隐患排查治理不到位等原因，用户所在台区2020年以来共停电9次。已督促当地供电企业提升运维质量，及时对设备缺陷进行消除，同时，开展好用电检查工作，发现供电质量问题及时列入项目投资解决，提升当地供电可靠性。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。 |
| 59 | 云南保山电力股份有限公司 | | 保山市隆阳区群众反映，其居住村庄存在频繁停电情况，已持续3年左右，已经严重影响其正常生活，多次向当地供电企业反映，一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域供电线路设备老化、运行情况差，且线路运维、停电通知不到位。同时，线路故障处置时间较长。已责令当地供电企业提高负荷监测水平、加强线路运维和抢修能力，做好停电通知，提升供电服务水平，尽快完成线路改造升级工程，切实提高供电保障能力。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司凯里供电局 | | 黔东南苗族侗族自治州天柱县群众反映，其居住地存在频繁停电情况，已持续半年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，一直未得到解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年1月至7月，用户所在线路共停电16次。当地供电企业制定了整改措施，对内部责任人进行处理，并将有关情况向用户解释说明。已督促当地供电企业加强日常设备维护，强化计划停电管理，不断提升供电质量，确保群众可靠用电，满意用电。 |