附件：2020年10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 | 国网天津市电力有限公司东丽供电分公司 | 天津市东丽区群众反映，其居住的小区一年内至少停电5次，且均未提前通知。联系95598供电服务热线，告知因线路故障导致停电，需要进行抢修，但频繁停电问题未得到彻底解决。期待尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区3月至9月共停电6次，其中故障停电5次，均为电缆接头故障导致。已要求供电企业制定整改措施，加强配电设备运维，对相关电力设施开展特巡检查，及时排查隐患，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。 |
| 2 | 国网天津市电力有限公司城南供电分公司 | 天津市河西区群众反映，其6月份时插卡查询电费，显示读卡失败，通过国家电网App查询，显示余额为2700余元。6月底，当地供电企业工作人员上门检测电表后告知电表正常，无需更换，7月20日供电企业工作人员又告知其因故障需要更换电表。希望对读卡失败及电表更换问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因信息采集系统异常，导致用户通过APP查询的电费数据与实际不符。当地供电企业未能及时监测到智能电表采集异常，且未能及时进行人工补抄并更换电表。已督促当地供电企业对此类问题进行排查，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 3 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市敖汉旗群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续半个月，联系95598供电服务热线未解决，期待尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在供电线路老旧且线径较细，负荷高峰时存在低电压的情况。目前，当地供电企业已将该地区列入2021年改造计划，改造后将彻底解决该地区的低电压问题。已督促当地供电企业在改造实施前加强运维管理、加大设备巡检力度，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市巴林左旗群众反映，其居住的小区14天内已停电3次，当地供电企业的电话无法接通，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。用户所在地近14天内因供电线路故障导致停电2次，已督促供电企业加强供电设备运维管理，对有可能出现安全隐患的设备进行全面检查，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。 |
| 5 | 国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司 | 通辽市科尔沁左翼中旗群众反映，其居住村庄近期普遍存在电费异常的情况，电费是平时的2、3倍，希望针对电费异常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8月使用新系统发行电费，部分用户出现异常情况，该情况已于8月20日恢复正常，已督促供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市苏家屯区群众反映，其居住地刮风下雨时频繁停电，已持续2个月，多次联系95598供电服务热线未解决，期待尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两个月内共停电5次，均为供电公司责任。已督促供电企业加强设备、线路的巡视力度，加强计划停电管理，利用大修技改和农网工程施工对频繁出现故障及遇到雷雨天气就跳闸的线路进行改造，不断提高供电质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市于洪区群众反映，其住所5月份电费异常，产生电费4000余元，联系当地供电企业，告知接错电表且该笔费用已经由供电企业承担。希望针对接错电表及电费异常的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。并非因接错电表，而是当地供电企业采集系统故障，导致用户5月份产生4000多元电费，该笔欠费无需用户承担。已督促供电企业对此类问题进行彻底排查，并将具体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营口供电公司 | 营口市大石桥市群众反映，其所在的村庄存在低电压的情况，已持续2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，反映事项部分属实。供电台区导线线径细等原因导致用户所在的村庄存在低电压的情况。当地供电企业采取新架设低压导线等方式对用户所在台区进行了改造。目前，用户所在地电压正常，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 | 白城市通榆县群众反映，其所在地近一个月出现了频繁停电的情况，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，反映事项属实。用户所在地近一个月内共停电4次，其中，故障停电3次，计划停电1次。已督促供电企业加强对供电设施的巡视力度，确保线路运行正常，提高工作效率，发现故障及时处理，减少对用户的影响，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满意。 |
| 10 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市南关区群众反映，其居住的小区存在频繁停电的情况，已持续1年左右，多次联系95598供电服务热线，均告知因故障导致停电，但未彻底解决频繁停电问题，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。用户所在地近一年共停电7次，其中，用户产权设备故障导致停电2次，供电企业线路故障导致停电3次，计划停电2次。目前，当地供电企业已对故障线路进行更换。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。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市农安县群众以邮件形式投诉，其居住的村庄近期农田灌溉用电频繁停电，影响农业生产，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近两个月内共停电20次，其中，线路故障导致停电3次、因农业灌溉用电负荷突增导致跳闸引发停电17次。当地供电企业已于7月底采取更换大容量变压器等措施对该台区进行改造。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。 |
| 12 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 松原市长岭县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2个月，联系当地供电企业，告知因当地用电量大导致停电，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。受当地旱情影响，农业灌溉负荷激增且电力设备故障增多，当地近期出现频繁停电现象。用户所在地近两个月内共停电7次，其中计划停电1次、故障停电6次。供电企业采用更换变压器引线及相关设备等方式对用户所在台区进行了改造，并对线路走廊树障进行了清理。已督促供电公司加强巡视力度，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，用户对处理结果表示满意。 |
| 13 | 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，8月4日16:00起，其居住地出现频繁停电的情况，8月6日7:00左右再次停电，严重影响其生活，多次联系95598供电服务热线反映未解决，请求解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地8月4日至8月6日共计停电6次，其中，变电所主变故障导致停电1次、外力破坏导致停电1次、鸟害导致停电1次、用户自维设备故障停电3次。已督促当地供电企业加强线路运维巡视力度，指导用户消除设备隐患，减少因外力破坏及用户自维线路故障造成的停电，不断提高供电可靠性，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 14 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市北林区群众反映，其居住地每逢下雨就停电，已持续1个多月，联系95598供电服务热线反映未解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近两个月内共停电4次，其中，雷雨天气导致故障停电3次、负荷过大导致停电1次。已督促供电公司加强巡视力度，对频繁出现故障及遇到雷雨天气就跳闸的线路进行改造，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。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市庆安县群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，9月2日其居住地再次停电，期望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在的小区两个月内共停电6次，其中，恶劣天气导致停电5次，外力破坏导致停电1次。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，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满意。 |
| 16 | 国网陕西省电力公司安康供电公司 | 安康市汉滨区群众留言反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续半年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。1月至8月，用户所在线路共停电7次，均为供电企业责任。供电企业对该线路列出了整改措施，确保以后线路可靠运行。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。 |
| 17 | 国网陕西省电力公司安康供电公司 | 安康市旬阳县群众反映，其居住小区因线路老化导致低电压，已持续1年多时间，联系当地供电企业，告知将为小区更换电缆。但至今未进行更换，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路存在低电压现象，供电企业工作人员进行现场勘查后已制定治理方案，但因小区其他用户多次阻挠，未能按期施工。已督促供电企业积极与居民进行沟通协商，尽快开展施工，并向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 18 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | 渭南市韩城市群众反映，9月1日左右当地供电企业工作人员无故给其单位停电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快恢复供电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在单位为当地管委会转供电单位之一，向当地管委会交纳电费。但该管委会拖欠供电企业电费未交纳，供电企业对其下发停电通知后采取了停电措施，但用户单位不存在拖欠电费的情况。为保障其用电需求，供电企业已将其接收为综合变用户并为其进行分表计量。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。 |
| 19 | 国网陕西省电力公司渭南供电公司 | 渭南市韩城市群众反映，10月16日用户因欠费导致停电，充值电费后未恢复供电，联系当地供电企业，告知因系统问题导致相关信息无法及时传送，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户10月16日因欠费导致停电，当日缴清欠费后，系统复电失败，供电企业工作人员多次复电失败后上门用掌机送电成功并向用户致歉。已督促供电企业及时对系统进行维护，避免此类事情再次发生，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 20 | 国网陕西省电力公司西咸新区供电公司 | 西安市西咸新区群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，恳请尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区低压线路老化严重且变压器容量不足，用户所在小区近两个月发生停电1次。目前，供电企业已将该线路列入整改项目，预计2021年6月底前完成改造施工。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，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 21 | 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，其居住小区存在频繁停电现象，8月至9月已停电13次，10月1日3:00左右再次停电，当地供电企业短信告知停电原因是线路故障跳闸，预计12:00恢复供电，但未按期恢复供电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路运行时间长，运行环境差，运行可靠性低。6月1日至10月6日共停电5次，10月1日该线路因电缆接头故障导致停电。供电企业计划对全段电缆进行更换，保证用户用电可靠。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。 |
| 22 | 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，其居住的小区自7月份起出现频繁停电的问题，多次联系95598供电服务热线和当地供电企业，均告知正在检修，但问题未得到彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路7月共计停电4次，存在频繁停电现象。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，并告知对该线路的整改措施，用户对处理结果表示认可。 |
| 23 | 国网安徽省电力有限公司阜阳供电公司 | 阜阳市临泉县群众反映，其居住的村庄高压线路严重老化，且距离居民房屋较近，存在安全隐患，当地村委已连续三年向供电企业反映此问题，一直未解决，联系95598供电服务热线也未解决，期盼尽快整改线路，解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。2019年当地供电企业计划对用户所在线路进行改造，并上报整改计划，但计划尚未得到批复。目前，当地供电企业拟通过运维的方式解决该安全隐患。已督促供电企业加快电网改造进度，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 24 | 国网安徽省电力有限公司合肥供电公司 | 合肥市庐阳区群众反映，其安装的分布式光伏发电项目已于2019年1月并网，之前上网电费和补贴一直正常按月下发，但从2020年9月起，未下发上网电费和补贴，联系当地供电企业未解决，希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业原因导致相关费用未能成功推送至银行，该用户光伏补贴未按时发放。目前，相关问题已解决，该用户9月应发放的补贴已打款至用户银行卡内。已督促供电企业加强主动服务意识，遇类似问题应事先主动做好用户沟通解释工作。已将具体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恩施供电公司 | 恩施土家族苗族自治州建始县群众反映，其居住村庄低电压，已持续3年左右，2019年当地供电企业在其村内架设电线杆，准备进行电力改造，但截至2020年8月25日也未完成改造。联系95598供电服务热线和当地供电企业未解决，希望尽快进行电力改造解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户位于线路末端，线路供电半径过大、线径细、线路老化比较严重等原因，导致用电高峰期现场实测用户家电压为134.1伏。当地供电企业已于2019年11月对用户所在台区进行现场勘察，并上报了低电压项目改造计划。为加速项目推进，当地供电企业临时组织施工人员按设计方案提前将电杆组立完毕。目前，该台区改造已完成，低电压问题已解决。已将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司 | 黄冈市团风县群众反映，其所在地5月至8月出现频繁停电的情况，多次向当地供电企业反映未解决。希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。5月1日至7月2日期间用户所在地共停电6次，均为供电企业责任，其中3次为故障停电，3次为临时停电。已督促当地供电企业立即整改，加强线路运维力度，加快推进线路改造，加大与用户的沟通力度等。目前，当地供电企业已完成对该台区整治。已将相关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 27 | 荆州市洈水电力有限公司 | 荆州市松滋市群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续10年左右，多次向当地供电企业反映，但一直未解决，希望彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在村庄的农网改造工作正在持续推进中，目前当地供电企业已组织施工人员对相关用户的导线进行了整改，低电压问题已解决。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。 |
| 28 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市江夏区群众反映，恶劣天气经常导致其居住地停电，已持续2年，多次联系95598供电服务热线和当地供电企业，均告知正在维修，希望尽快彻底解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。恶劣天气、树枝断落、电力设备故障等原因导致用户所在地6月3日至8月3日之间共停电10次。目前，线路故障已处理完毕，用户已恢复正常用电。已督促当地供电企业加大对设备的巡视力度，及时做好树障清理、设备隐患消除等工作，减少线路故障的发生次数。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。 |
| 29 | 国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司 | 咸宁市咸安区群众反映，其居住地夏季经常因变压器故障导致停电，已持续近3年，联系95598供电服务热线和当地供电企业未解决，希望尽快彻底解决因变压器故障导致的频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地6月24日至8月24日之间共停电4次,均由雷暴天气线路故障及雷击变压器导致。目前，当地供电企业已更换故障变压器，目前，设备运行良好，未出现停电问题。用户对处理结果表示满意。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。 |
| 30 | 国网湖北省电力有限公司襄阳供电公司 | 襄阳市枣阳市群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续3年，多次联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在台区实测电压值191伏，存在低电压问题。2018年，当地供电企业计划在此新增一台变压器，但因变压器安装位置问题，遭到该用户及其他用户阻扰，一直未完成施工。2020年8月，在地方政府协调下，重新确定了变压器位置，目前已完成安装并投入运行，用户处低电压问题得到解决，对处理结果表示满意。 |
| 31 | 国网江西省电力有限公司南昌供电公司 | 南昌市南昌县群众反映，其居住地存在低电压现象，已持续2年，自2019年起多次联系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。由于供电半径偏长等原因导致用户处存在低电压的情况。当地供电企业已于2020年9月7日完成了用户所在台区的改造工作，新增了变压器，更换了线路，缩短了供电半径。目前，用户处电压正常。已督促供电企业将处理情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 32 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市鄱阳县群众反映，其所在的村庄存在低电压现象，已持续2、3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2015年农网改造期间，因用户所在地村民阻挠，导致用户所在台区变压器安装位置远离负荷中心，由于供电半径偏长，末端用户存在低电压现象。已督促供电企业做好沟通解释工作，迅速采取有效措施解决低电压问题。当地供电企业制定了整改方案，计划新增配变并新建线路。目前，已完成施工，设备投运后将解决低电压问题。用户对处理结果表示满意。 |
| 33 | 国网重庆市电力公司开州供电分公司 | 重庆市开州区群众反映，2020年3月份左右其所在小区工作人员代表小区100余户居民向当地供电企业申请用电报装，被告知将在7月15日前完成电表安装工作，联系95598供电服务热线，告知将于在8月底完成电表安装，但至今未实施，恳请尽快安装电表。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区由社区居委会为居民批量申请用电。其中，第一批615户于2019年12月30日装表送电。第二批485户于2020年7月28日提出申请，但因本该由社区居委会统一采购的漏电保护器未能及时到货，导致装表时间拖延。经社区居委会协调，改由业主分别购买漏电保护器，供电企业负责免费安装的方式开展。目前，用户所在小区第二批次居民已完成装表通电工作。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 | 国网重庆市电力公司潼南区供电分公司 | 重庆市潼南区群众反映，其居住的村庄自5月份起出现频繁停电的问题，8月23日22:00左右再次停电，一直未恢复供电，期盼尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在线路已运行超过40年，一直未开展整条线路的大修或技改，设备老旧、线路老化，且线路支线较多、辐射地域广、树障频发，导致5月至8月用户所在地区共停电9次，其中，7次为故障停电，2次为计划停电。当地供电企业已将该线路技改列入2021年配网改造项目，计划2021年6月前完成整改，届时将彻底解决该地区频繁停电的问题。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满意。 |
| 35 | 南方电网广东电网有限责任公司清远供电局 | 清远市连南瑶族自治县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，每年停电10余次，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，反映事项部分属实。用户所在的台区近一年内共停电3次。2020年7月份受高温天气影响，空调用电负荷急剧增长，用户所在公变负荷过重引起故障停电。当地供电企业针对该情况已调整负荷，临时解决频繁停电问题。同时，计划在该台区新增一回低压出线，目前正在施工中。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。 |
| 36 | 南方电网深圳供电局有限公司 | 深圳市大鹏新区群众留言反映，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续1周，联系当地供电企业告知，因线路故障导致停电，联系95598供电服务热线也未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区近期共停电3次，其中，配合紧急消缺停电1次，恶劣天气导致故障停电2次。已督促供电企业组织人员开展巡视、测温、消缺工作，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满意。 |
| 37 | 国网山西省电力有限公司忻州供电公司 | 忻州市忻府区群众反映，其居住地每逢下雨天气就停电，10月1日3:00再次停电，一直未恢复供电，联系95598供电服务热线告知正在抢修，但未告知恢复供电时间，希望尽快恢复供电并解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路2020年8月因树线矛盾导致停电3次。10月1日，用户所在线路因其他用户内部故障导致全线停电，已于当日11:10恢复用电。已督促当地供电企业对线路走廊内树木进行了修剪，同时加强用户侧管理，严格考核，确保供电设备安全稳定运行。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。 |
| 38 | 国网甘肃省电力有限公司白银供电公司 | 白银市白银区群众反映，2017年左右开始其经常收到供电企业发送的他人欠费短信，2019年联系95598供电服务热线，告知会修改信息，之后大概1个月未收到相关短信，但之后仍经常收到他人欠费短信，希望尽快解决欠费信息错发问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业将供电区域内其他4户用户账单订阅号码错误登记为用户的手机号码，导致用户2017年以来经常收到他人欠费信息。已督促当地供电企业将错误登记的用户账单订阅号码进行了变更，彻底解决了错发欠费短信问题，同时将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 39 | 国网甘肃省电力有限公司兰州供电公司 | 兰州市七里河区群众反映，2020年9月22日18:00左右恶劣天气导致其家停电，多次联系95598供电服务热线，均告知将尽快恢复供电，但未按期恢复供电。9月23日8:00再次向95598供电服务热线反映，告知将有工作人员上门进行处理，截止9月23日17:30其家未恢复供电，严重影响日常生活，期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。9月22日恶劣天气导致当地多处供电设备受损，且暴雨造成市区内多处道路被淹，交通拥堵严重。用户拨打报修电话后，供电企业工作人员联系了用户，但用户电话未能接通，工作人员随后赴其他区域处理故障。在处理完其他区域故障后，于9月23日19:05到达现场为用户排除故障，并就抢修超时向用户致歉。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。 |
| 40 | 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，10月14日10:00左右其居住村庄部分住户因线路故障导致停电，联系当地供电企业，告知正在抢修，预计10月14日19:00左右恢复供电。但截止10月15日16:00未恢复供电，长时间停电已经严重影响其正常生产生活。期盼尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。10月14日10时左右，用户所在台区低压电缆爆炸导致该台区故障停电，当日19:00故障电缆更换完成，复电后发现部分用户仍无电，当地供电企业继续对故障进行了排查，于10月15日18:36完成抢修并恢复供电，工作人员已就抢修延迟事宜向用户致歉。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。 |
| 41 | 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，2019年当地供电企业对其所在的村庄进行电网改造，但未按期完成施工，导致其居住地存在低电压现象，家电无法正常使用，联系95598供电服务热线未解决，联系当地供电企业，告知将架设变压器，施工队进场后，一直拖延，未出具施工图纸。期盼早日完成施工，尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户2020年9月7日向95598供电服务热线反映电能质量问题后，工作人员于9月8日在负荷高峰时段进行了现场实测，用户所在台区电压值为175伏，存在低电压问题。9月9日，供电企业工作人员告知用户将延伸高压线路，新增布点架设变压器1台，彻底解决用户区域低电压问题。供电企业已完成了现场勘查，9月17日开始进场施工，计划11月底完成施工，届时将彻底解决低电压问题。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。 |
| 42 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区英吉沙县群众反映，7月19日其所在村庄出现频繁停电，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决，恳请尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路负荷较大且高压用户较多，夏季灌溉时节存在电压不稳及频繁停电问题。当地供电企业已将用户所在村庄电力改造列入2020年110千伏输变电工程电网建设项目，并将加快工程建设效率。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。 |
| 43 | 国网江苏省电力有限公司南通供电公司 | 南通市通州区群众反映，7月份光伏扶贫项目已并网发电，但9月份的上网电费未按合同约定于月底下发到指定账户，联系当地供电企业和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。因银行系统问题，导致9月份光伏补贴打款后被退回，当地供电企业于10月17日进行了单独支付。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。 |
| 44 | 国网江苏省电力有限公司无锡供电公司 | 无锡市滨湖区群众反映，10月13日10:30其居住的小区停电，且未提前通知，11:30联系95598供电服务热线反映，告知正在抢修，14:00左右可以恢复供电，但截至16:18仍未恢复供电，希望尽快恢复供电，并对于停电未提前通知作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所属线路进行改造及消缺工作，当地供电企业已在小区部分公用区域张贴了停电通知。用户致电95598时因沟通不到位，供电企业工作人员错误答复了送电时间。已督促当地供电企业今后在张贴停电通知单时适当增加数量，并尽量贴在显眼的位置，便于用户能及时获知停电内容，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 45 | 国网河南省电力有限公司南阳供电公司 | 南阳市西峡县群众反映，8月19日开始小区出现频繁停电现象，白天停电，晚上供电，联系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。用户所在线路6月25日至8月25日之间共停电4次，均为故障停电。目前，当地供电企业已为用户所在台区进行增容，频繁停电问题得到了解决。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。 |
| 46 | 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，其居住地存在低电压现象，已持续2、3年，不能正常使用家电，已严重影响其生活，向当地供电企业及95598供电服务热线反映未解决，期盼尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线径细导致用户处电压低。目前，当地供电企业已使用对该台区进行低电压改造，10月16日改造项目已完工，低电压问题得到了解决。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。 |
| 47 | 国网河南省电力有限公司周口供电公司 | 周口市郸城县群众反映，其居住的村庄因线路老化导致出现低电压情况，已持续3、4年，多次联系95598供电服务热线及当地供电企业，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。用户所在台区供电半径长、线径细，存在低电压问题。当地供电企业根据该台区供电设备现状，利用拆旧物资更换该台区低压线路，解决用户低电压问题，相关改造工程已于10月20日完成。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。 |
| 48 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市泌阳县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续3、4年，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线，一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。为解决该地区低电压问题，当地供电企业于5月底在该地新装变压器1台，但当地村民阻挠施工造成变压器未能投入使用。已督促当地供电企业通过居委会开展民事协调工作，8月19日该变压器已投运，解决了该地区低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 49 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市雨花区群众反映，其居住的小区存在频繁停电的情况，已有4、5年，2020年停电30余次，且均未提前通知，多次向当地供电企业反映，均告知在抢修，联系95598供电服务热线未解决，期待彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年用户所在台区共停电10次，其中计划停电2次、外破停电2次、停电调电3次、故障停电3次。已督促当地供电企业加强对设备巡视的力度，针对线路、设备特性开展特殊巡视并加强管控力度，合理安排检修计划，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 50 | 国网湖南省电力有限公司怀化供电公司 | 怀化市沅陵县群众反映，其居住地8月份已停电10次，8月26日中午再次停电，一直未恢复，联系95598供电服务热线，告知线路故障，正在抢修，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。恶劣天气、设备烧损等原因导致用户所在台区6月26日至9月8日之间共停电5次， 最长停电时间为37小时34分钟。已督促当地供电企业强化对频停线路、台区运维整治工作，强化日常巡视工作，尤其是对电缆、接头等部位进行重点巡视，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 51 | 国网湖南省电力有限公司张家界供电公司 | 张家界市慈利县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续2、3年，对当地村民的生产、生活造成影响，希望增加变压器，已向当地供电企业反映，但一直未解决，期盼尽快加装变压器解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区存在供电半径大、线径小、台区户均容量小，供电能力不足等情况。已督促当地供电企业进行改造，目前，供电企业已采取增加变压器布点的方式进行改造，缩小了原台区末端16户低电压用户的供电半径，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 52 | 四川省达州电力有限公司 | 达州市达川区群众反映，自4月起，其居住地出现不明原因的频繁停电，每个月停电2、3次，8月18日14:26再次停电，14:29复电，停电均未提前通知，向0818-2220008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。4月至8月该地区共计停电5次，其中，1次计划检修停电已按要求提前发布停电通知，其余4次为极端天气导致的故障停电。已督促当地供电企业加强线路巡视运维工作，减少停电次数，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 53 | 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，9月3日22:30左右其所在村庄不明原因停电，一直未恢复供电，联系95598供电服务热线与当地供电企业未解决，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项属实。9月3日，用户所在供电线路因雷击线路造成故障停电，当地供电企业隔离故障点后于次日18:00恢复线路供电。对部分未恢复供电用户，通过微信服务群、电话告知等方式告知村委及相关用户停电原因及恢复时间，9月6日19:00全线恢复送电。已督促当地供电企业加强抢修所需备品备件的储备，缩短故障处理时间，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 54 | 国网四川省电力有限公司凉山供电公司 | 凉山彝族自治州盐源县群众反映，其居住的村庄存在频繁停电情况，已持续2年，多次向当地供电企业反映未解决，8月27日22：00再次停电，一直未恢复供电，恳请尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。受恶劣天气影响，用户所在地区近两个月停电6次，其中，故障停电4次、计划停电2次。已督促当地供电企业加强线路巡视，对树障问题及时排查并清理，对隐患制定解决方案和措施进行逐项消缺，彻底清除隐患，减少故障停电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 55 | 国网四川省电力有限公司泸州供电公司 | 泸州市古蔺县群众反映，近2个月其家电费异常，每月产生1000余元电费，7月份联系当地供电企业，发现其家电费均按0.8224元/度计算，工作人员查看后告知无问题，并称电表会在每月10日归零，但用户观察自家电表，发现电表一直未归零。希望尽快解决电表不归零问题并退还多收电费。 | 经调查，反映事项部分属实，根据四川省发展改革委相关文件规定实行阶梯电价，该用户6月电量541.1度，7月电量343.23度，每月中上旬便达到0.8224元/度的第三阶梯电价档位。用户咨询电表电量清零时间事宜时，因工作人员解释不当产生误会。已督促当地供电企业就智能电表每月26日凌晨固定清零时间、阶梯电价、扣费情况向用户进行详细说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 56 | 南方电网云南电网有限责任公司大理供电局 | 大理白族自治州大理市群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1、2年，严重影响其生活，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业运行维护不到位、设备老化等原因，用户所在线路存在频繁跳闸的情况，一年内停电12次。已责令当地供电企业对该区域开展治理，对供电线路设备缺陷进行消除，解决该地区故障停电多发问题，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 57 | 南方电网云南电网有限责任公司文山供电局 | 文山壮族苗族自治州富宁县群众反映，其居住地自2011年起频繁停电，联系当地供电企业与95598供电服务热线未得到解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路防雷抗击自然灾害能力较差，受天气影响频繁跳闸，8月内停电4次。已督促当地供电企业尽快对该区域开展防雷治理，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 58 | 云南农垦电力有限责任公司 | 西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，自2018年起，其居住地存在频繁停电现象，2020年8月23日凌晨1:00左右再次停电，一直未恢复，联系0691-2755566供电服务热线反映告知在抢修线路，但未告知恢复供电时间，期盼尽快恢复供电并彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路故障需更换电缆设施，导致当地多天停电，供电企业临时采用新架设架空线方式恢复送电。已要求当地供电企业加强线路设备运维管理，扎实开展线路设备巡视与维护，同时提高故障抢修效率，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。 |
| 59 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市七星关区群众反映，其所在地区频繁停电已有2个月，9月份停电8次，9月27日再次停电，一直未恢复供电，联系当地供电企和95598供电服务热线反映未解决，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年以来，用户所在线路共停电10次。已督促当地供电企业强化高故障线路管控，加大薄弱线路的巡视巡检，及时开展升级改造，确保群众可靠用电，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市黔西县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续1年半左右，联系当地供电企业，告知其家距离变压器较远，且变压器老化严重，架设新变压器花费较大，暂时难以解决该问题，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。9月30日，用户针对居住地低电压的情况，向当地企业咨询相关改造情况，工作人员答复需重新安装变压器，且已申报升级改造项目。10月2日，当地供电企业已启动升级改造项目，并对用户所在台区变压器三相不平衡问题进行了调整，用户家中低电压问题已有缓解。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，并告知项目改造进度，用户对处理结果表示认可。 |