附件：2021年1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 | 国网北京市电力有限公司大兴供电公司 | 北京市大兴区群众反映，其居住小区存在电压不稳的现象，已持续4、5天，联系95598供电服务热线，供电企业工作人员现场查看后告知需安装新变压器，希望尽快解决电压不稳的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。由于天气较冷，用电负荷突增，且用户位于供电台区末端，导致出现电压低问题。2020年12月24日当地供电企业已新安装变压器，解决了用户低电压问题。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满意。 |
| 2 | 国网北京市电力有限公司丰台供电公司 | 北京市丰台区群众反映，其居住地近期每晚20:30左右停电，联系95598供电服务热线，告知已通知工作人员进行维修，但未解决频繁停电问题，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区连续3日停电，其中，用户侧故障导致停电2次，供电企业设备故障导致停电1次。已督促供电企业加强设备巡视管理，确保群众正常用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 3 | 内蒙古电力（集团）有限公司包头供电局 | 包头市青山区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续4个月，联系95598供电服务热线，每次停电均及时派工作人员抢修但未彻底解决频繁停电问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在小区2020年9月至12月共停电4次，其中，故障停电3次，计划停电1次。因小区“三供一业”污水改造，低压电缆被施工单位挖断、挖伤导致频繁停电。当地供电企业向施工单位派发了隐患通知书，并将通过施工过程中派专人到现场跟进提醒等方式，减少同类事故发生。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 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市和林格尔县群众反映，其2020年10月28日向当地供电企业申请用电报装，业务受理后，工作人员告知没有三相电表，未给其装表接电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快进行装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2020年10月26日申请用电报装，由于材料不全，供电企业未受理其申请。11月24日用户再次提出申请，由于部分材料和表箱出现短缺，供电企业12月6日完成装表接电工作。已督促供电企业加强物资储备，确保群众用电需求，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 5 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 乌兰察布市集宁区群众反映，2020年2月起，供电企业短信发送的电费余额与电表显示余额不一致，联系95598供电服务热线未解决，11月24日再次收到剩余3.18元电费余额短信提醒，但通过电表查询剩余50余元电费，不清楚因以哪个数为准，希望尽快解决电费短信显示余额与电表不一致的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因采控系统上传数据错误，导致用户收到错误的电费短信。当地供电企业已为用户重新下发数据，短信服务恢复正常。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。 |
| 6 | 大唐（赤峰）新能源有限公司 | 赤峰市克什克腾旗群众邮件形式举报，当地风电场建于2007年，2010年开始风电场给当地两户居民私下接专线供电，希望对风电场违规供电的问题进行调查处理。 | 经调查，反映事项部分属实。该风电场向2户牧民和1户生活水井房供电，但未向供电对象收取费用，且已停止供电行为。按照有关监管法律法规，向该公司下发了《责令改正通知书》，要求其依法依规开展生产经营活动。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 国网内蒙古东部电力有限公司赤峰供电公司 | 赤峰市翁牛特旗群众反映，当地存在频繁停电现象，已持续2个月，严重影响其生活，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。用户所在地近两个月共停电5次，均为供电企业责任。当地供电企业将用户所在线路列入2021年农网改造计划，预计2021年6月份施工，11月底完工。已督促当地供电企业在整改实施前，加强日常设备维护，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。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司丹东供电公司 | 丹东市宽甸满族自治县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续3、4年，联系95598供电服务热线未彻底解决，希望尽快解决低电压的问题。 | 经调查，反映事项属实。用户家位于台区线路末端，供电半径较长，存在低电压情况。目前，该台区正在进行改造，完成后将彻底解决当地低电压问题。已督促供电企业做好低电压情况摸查，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 | 国网辽宁省电力有限公司葫芦岛供电公司 | 葫芦岛市绥中县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续2年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望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，随着近年负荷急剧增加，用户处存在低电压现象。2020年4月供电企业对该台区进行改造，但遭到居民阻工，供电企业联合村委会与该用户多次协商无果，致使改造被迫停工。已督促供电企业强化责任落实，积极寻求当地政府部门支持，并及时根据实际情况调整施工方案，保证施工进度，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司锦州供电公司 | 锦州市凌河区群众反映，2020年12月5日用户收到欠费通知单，该通知单地址正确，但户名、户号不属于用户，且欠电费45.35元，联系95598供电服务热线，工作人员告知内部系统登记错误，但未进行更改，现在用户所在地址名下有2个户号和户名，希望求对此作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员录入数据疏忽，导致在供电企业营销系统中用户与另一用户用电地址重复。供电企业已于2020年12月9日在营销系统中更正了地址信息。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。 |
| 11 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市铁西区群众反映，2020年12月1日至16日其居住地多次停电且时间过长，每次联系供电企业和95598供电服务热线，均告知正在抢修，希望尽快解决频繁停电的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年12月1日至16日用户所在地共停电4次，其中，供电企业设备故障导致停电3次、用户产权设备故障导致停电1次。已督促当地供电企业加强巡视、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。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司白城供电公司 | 白城市大安市群众反映，2020年10月30日至11月26日其居住地停电20余次，且存在低电压现象，严重影响其生活，多次联系95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决频繁停电和低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近一个月停电3次，其中，恶劣天气造成停电2次、用户产权设备故障停电1次。近两年用户所在台区农田灌溉高峰时存在暂时性电压低，当地供电企业已对该台区负荷进行监测，在负荷高峰时采取错峰用电措施，同时将该台区列入改造工程储备计划。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。 |
| 13 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 公主岭市群众反映，其个人分布式光伏发电项目已于2015年并网发电，但2020年10月至12月上网电费未发放，多次联系95598供电服务热线均告知正在处理中，一直未解决，希望尽快下发上网电费。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业已完成该笔电费付款，由于银行系统更新维护导致电费没有转入用户账户。经与银行沟通协调，用户于2020年12月31日收到电费。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。 |
| 14 | 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，其所在地存在低电压现象，已持续5年左右，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。用户所在线路饭店较多，午间用电负荷集中，且用户位于供电线路末端，用电高峰时存在低电压现象。供电企业已于2020年12月对该台区线路进行改造，改造后当地电压正常。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。 |
| 15 | 国网吉林省电力有限公司延边供电公司 | 延边朝鲜族自治州延吉市群众反映，近一周其所在小区多次停电，联系95598供电服务热线未解决，希望恢复正常用电。 | 经调查，反映事项属实。受寒潮影响，当地气温骤降，电量需求突增，导致开关过流保护跳闸，用户所在地2021年1月5日至7日共停电4次，均为供电企业责任。已督促供电企业加强设备巡视、及时消缺，保证电力可靠供应，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 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市肇源县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续2年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地近一个月共停电3次，其中，计划停电1次、故障停电2次。目前，供电企业对用户所在线路走廊内树木进行了砍伐，并在分支线路上加装了真空开关，供电可靠性得到了提升，同时计划于2021年3月20日前对用户所在台区进行升级改造。已督促供电企业加强巡视力度、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。 |
| 17 | 国网黑龙江省电力有限公司鹤岗供电公司 | 鹤岗市工农区群众反映，近日其居住的小区多次停电，且时间较长，已影响其生活，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年12月31日用户所在地因供电设备质量不合格导致故障停电。由于天气恶劣，故障复杂，导致抢修时间较长。已督促供电企业加大设备隐患排查力度、及时消缺，不断提高供电服务水平，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 18 | 国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司 | 绥化市望奎县群众反映，2020年5月开始其家电费异常，联系当地供电企业，工作人员告知多抄了电表数，联系95598供电服务热线，告知无法查询用户的用电信息，希望针对多抄电表数的问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2020年12月22日工作人员到达现场查看，电表示数与系统中数据有差异，原因是自动采集失败，抄表员未现场补抄，而是进行了估抄。供电企业已将多交纳的电费退回用户，并对相关责任人进行了处理。已督促供电企业加强抄核收管理，严格考核，杜绝此类事件再次发生，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 陕西省地方电力（集团）有限公司安康供电分公司 | 安康市平利县群众反映，其居住地从2020年10月份开始出现频繁停电现象，联系当地供电企业及96789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2020年9至12月共停电5次，其中，计划停电1次，故障停电4次。已督促供电企业加强设备管理，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认可。 |
| 20 | 陕西省地方电力（集团）有限公司安康供电分公司 | 安康市紫阳县群众反映，其居住的村庄存在低电压现象，已持续1年，联系96789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。由于用户所在区域变电站正在进行升级改造，无法对外供电，当地供电企业采用负荷分流过渡方案，以其他线路对用户所在地进行转供电，由于供电半径过长、且用户位于线路末端，导致出现电压低现象，待原变电站改造完工后将解决用户用电问题。已督促供电企业在改造完工前加强日常设备维护，并向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 21 | 陕西省地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | 汉中市城固县群众反映，2020年12月18日更换电表后，其多次向当地供电企业申请将旧电表内电费转至新电表，供电企业工作人员未为其办理，联系96789供电服务热线未解决，希望尽快将旧电表内余额转至新电表。 | 经调查，反映事项属实。因系统设置原因，旧表转费业务按周期在系统中进行，无法人工操作，供电企业为用户办理了新卡购电充值业务，并对用户转费情况进行跟踪。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。 |
| 22 | 国网陕西省电力有限公司汉中供电公司 | 汉中市汉台区群众留言反映，2020年12月31日电费即将用完时，其持电卡到自家附近供电营业厅充值电费，两家营业厅的自助终端机均有故障，无法充值，寻找至第三个自助终端机才充值成功，希望针对多个自助终端机有故障导致无法充值的情况作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。由于自助缴费机故障导致用户前2次未购电成功，供电企业已将故障上报，自助缴费机于2021年1月1日恢复正常运行。已督促供电企业及时对相关设备进行维护，并向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 23 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市碑林区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续1年左右，多次联系95598供电服务热线，均告知是故障停电，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2020年1月1日至12月25日，共停电4次，其中，2次为供电企业责任，2次为外力破坏导致停电。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影响，并将具体情况向用户解释说明，用户表示接受。 |
| 24 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市莲湖区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续7年，夏季和冬季较为频繁，联系当地供电企业，工作人员告知会排查，但一直未彻底解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年5月1日至2021年1月5日，用户所在地共停电5次，均为故障停电。已督促供电企业加强设备管理，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。 |
| 25 | 陕西省地方电力（集团）有限公司西安供电分公司 | 西安市周至县群众反映，其居的村庄存在低电压现象，已持续2年，多次联系96789供电服务热线未解决，低电压已严重影响其正常生活，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。由于线路过长，用户家在用电高峰期存在低电压的情况。因村民阻挠，供电线路、变压器等供电设施安装位置未落实，低电压的问题暂未解决。已要求供电企业继续与村民进行协调，并向用户解释说明，用户表示理解。 |
| 26 | 陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司 | 咸阳市永寿县群众反映，其交纳的电费未充值到电表，导致其家欠费停电，联系96789供电服务热线，一直无法接通，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年12月28日用户通过微信交纳电费时，手机显示缴费成功，由于当地通信网络原因，电费充值失败，导致用户家中12月29日停电，用户到供电营业厅进行补卡后缴费成功。由于话务量大、线路繁忙，导致来电未能及时接入。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。 |
| 27 | 国网青海电力公司海南供电公司 | 海南藏族自治州兴海县群众反映，其经营商铺所在地存在频繁停电现象，已持续2、3年，严重影响其经营，联系供电企业和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。用户所在地2019年12月15日至2020年12月15日，共停电11次，均为供电企业责任。目前，用户所在台区缺陷隐患已排除，已恢复正常供电。已要求供电企业增加线路巡视次数，及时消除缺陷隐患，保障用户正常用电。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 28 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市章贡区群众反映，当地供电企业在未通知的情况下，将其交费方式变更成预付费方式，导致其家因欠费停电，希望针对未通知便更改交费方式给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员疏忽，在未经过该用户同意且未签订费控协议的情况下，将用户的电表更改为预付费模式。目前供电企业客户经理已就此事项向该用户道歉，并对内部责任人进行了处理。已督促供电企业做好用户的沟通解释工作，并举一反三，认真排查整改类似问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 29 | 国网江西省电力有限公司上饶供电公司 | 上饶市信州区群众反映，其居住小区存在频繁停电的现象，3个月内停电9次，联系供电企业未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因设备存在缺陷、线路电缆抗雷性差等原因，9月23日至12月23日，用户所在地共停电4次。已督促供电企业做好沟通解释工作，立即采取有效措施，改造线路，消除隐患，解决频繁停电问题。目前，通过整改，用户所在地频繁停电问题已得到解决，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | 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，其居住村庄存在低电压现象，已持续3年，联系当地供电企业和95598供电服务热线，总告知会处理，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。用户所在地供电半径长，且用户位于台区末端，负荷较大时存在低电压问题。目前，当地供电企业已制定配网改造计划，预计2021年4月15日前完成整改，将彻底解决该地区低电压问题。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。 |
| 31 | 国网重庆市电力有限公司潼南供电公司 | 重庆潼南区群众反映，其所在村庄存在低电压现象，且电线掉落在地上存在安全隐患，联系供电企业及95598供电服务热线，均未解决，希望彻底解决低电压问题，并消除安全隐患。 | 经调查，反映事项属实。因导线线径小，供电半径过长，台区用户分散且多居于末端等原因，用户所在台区存在低电压的情况。当地供电企业已将该台区纳入2021年第一批次工程项目，预计将于2021年3月前完成整改，将彻底解决用户所在地低电压问题。用户反映的安全隐患是电杆档距过大、弧垂过低。目前，供电企业已进行收线处理，并新增1基电杆以降低该电杆档距，提升导线弧垂，彻底解决该安全隐患。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 | 广西桂东电力股份有限公司贺州市桂源水利电业有限公司 | 贺州市平桂区群众反映，当地12月初出现频繁停电问题，联系966068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，反映部分属实。用户所在线路近1个月内停电3次，均为故障停电。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。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。 |
| 33 | 广西新电力投资集团岑溪供电有限公司 | 梧州市岑溪市群众反映，2020年3月份其居住村庄进行农网改造，5月份改造完成，因其家中无人，当时未给其家架设线路，2020年11月联系95598供电服务热线，告知会有工作人员为其架设线路，但一直未解决，希望尽快进行线路改造。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业部门之间缺乏协同配合，工作人员没有跟踪落实到位，对用户的诉求不够重视未及时对用户所在线路进行改造。目前，用户处已完成改造。用户对处理的方式表示满意。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。 |
| 34 | 国网甘肃省电力公司平凉供电公司 | 平凉市泾川县群众反映，居住的村庄存在低电压现象，已持续11年左右，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线，均告知电网改造后即可解决，但一直未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地变压器容量小，供电半径长，用电高峰期存在低电压。2020年9月，当地供电企业已批复该供电台区改造项目，预计2021年2月完成改造，改造完成后将彻底解决用户所在地低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 35 | 国网江苏省电力有限公司连云港供电公司 | 连云港市灌云县群众反映，供电企业架设的电线杆杆体开裂，存在安全隐患，多次联系95598供电服务热线，工作人员进行了现场勘查，但未解决问题，希望尽快解决安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。用户拨打95598后供电企业已赶往现场进行核查，对电杆采用屏蔽涂料防水和钢筋绑扎加固临时处理，同时采用辅杆支撑保护措施，目前无安全隐患。因电杆位置位于用户邻居家土地上，邻居不同意施工改造，导致无法施工，目前，当地供电企业在积极协调换杆施工的工作。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。 |
| 36 | 国网河南省电力公司安阳供电公司 | 安阳市文峰区群众反映，其居住小区存在电压偏高的情况，已持续1年，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决高电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地在高峰期时存在电压波动的情况，经现场测量，用户电压为238V，存在电压高情况。经过调整负荷，用户处电压已调整至229V，属于正常范围。当地供电企业已对有关责任人进行了处理。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 37 | 国网河南省电力公司漯河供电公司 | 漯河市临颍县群众反映，2020年12月11日其家因欠费停电，交纳电费后一直未恢复供电，联系95598供电服务热线，告知应联系当地供电企业，希望尽快恢复供电。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业用电信息系统出现故障，部分欠费停电用户缴费后未能及时送电，供电企业已安排工作人员赴现场进行复电，并于当日送电成功。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 | 国网河南省电力公司三门峡供电公司 | 三门峡市灵宝市群众反映，其居住地从2020年6月份起出现频繁停电现象，联系当地供电企业，总告知是线路故障，联系95598供电服务热线，告知会派人处理，但一直未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员对供电设备巡视不到位、未及时关注台区设备运行的问题，2020年10月28日至12月28日，共停电5次，目前，该台区故障已处理完毕，供电企业对相关责任人进行了处理。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 | 国网河南省电力公司三门峡供电公司 | 新乡市风泉区群众反映，2020年11月30日当地供电企业给其公司下发追补电量通知和停电通知，其公司需补交6万元电费，否则2020年12月1日将给其公司停电，希望针对补交电费及停电进行合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员给用户更换新的电表时，接线错误导致反向走字，需进行反向计量的电费追补。用户12月1日停电原因为配网改造计划停电，并非用户不结清追补电费对其进行的停电，供电企业已对相关责任人进行了处理。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 | 国网河南省电力公司信阳供电公司 | 信阳市平桥区群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续15年，联系供电所及95598供电服务热线，均未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线路线径较细，导致出现低电压现象。供电企业对该台区线径较细的部分电力线路进行了更换，目前，改造工程已完成。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 41 | 国网湖南省电力有限公司长沙供电公司 | 长沙市长沙县群众反映，2020年7月至9月的其个人分布式光伏发电项目上网电费一直未下发，多次联系当地供电企业，均未明确答复，联系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。用户于2020年10月初提交7至9月光伏补贴电量结算单及发票，因发票内容有误，需重开发票，用户于12月初将新开的发票交给工作人员，因失误工作人员未及时提交财务部门，且因近年底已关账无法处理退补事宜。已督促供电企业加强工作人员业务培训并将有关情况向用户解释说明，用户对处理表示满意。 |
| 42 | 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，2020年9月10日完成光伏补贴银行账号变更，但11月6日供电企业将补贴下发至其旧账户，联系当地供电企业，告知因为本次补贴在变更流程前发起，所以汇入旧账户中，并表示会整改，但11月19日、12月14日下发的补贴均再次汇入旧账户，希望针对变更账号后补贴仍汇入原账号给予合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户于2020年9月7日提交光伏补贴银行账号变更申请，并于9月10日完成更改。11月6日、19日下发的补贴在账号变更前已提交结算流程，所以下发至旧账号。由于系统故障，12月14日补贴又下发到旧账号。供电企业召开了“四不放过”分析会，并对相关责任人进行了处理。已督促供电企业加强对系统的监控和维护，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理表示满意。 |
| 43 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 常德市桃源县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续3年，联系95598供电服务热线未解决，已影响其正常生活，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10月21日至12月25日共停电6次，停电时间最长为13小时46分钟。已督促当地供电企业加强设备运维，提高抢修工作效率，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 44 | 国网湖南省电力有限公司常德供电公司 | 常德市桃源县群众留言反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续1年，联系95598供电服务热线，供电企业工作人员告知无法解决，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地10月21日至12月25日共停电4次，其中，计划停电2次，专变用户故障出门导致停电1次，树障导致停电1次。已督促当地供电企业加强设备运维，进一步提高工作效率，发现故障及时处理，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满意。 |
| 45 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市临武县群众反映，其居住地电压不稳，已持续半年，并且线路老化，联系96595供电服务热线，问题未得到彻底解决，希望尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地私接乱拉情况较为严重，低压线路较长且线径小，导致部分村民用电电压不稳定。目前，当地供电企业已新增台变布点，并于2020年12月23日完成该村电表安装和通电工作，有效改善了该村的用电质量和可靠性。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 46 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市北湖区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续2年，多次联系96595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，反映事项部分属实。用户所在线路装备水平不高，已督促当地供电企业加强各类停电管理，尽可能减少停电次数、缩短停电时间，对线路进行提质改造，提高供电稳定性，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 47 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | 邵阳市武冈市群众反映，其居住地多家用户存在低电压现象，已持续1年左右，联系供电局，告知已更换线路，但问题未得到解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区线径较小，且随着居民生活水平不断提高，用电负荷增加导致出现低电压现象。已督促当地供电企业加大用电需求管理，收集配变及低压用户负荷情况，有针对性的开展分析，及时解决低电压问题，并将具体情况向用户解释说明，用户表示满意。 |
| 48 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市平江县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1年，联系95598供电服务热线，工作人员告知因用电负荷过大导致频繁停电，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年12月3日、4日，用户所在台区变压器因负荷过大起火，当地供电企业计划新增一台变压器分割负荷，确保正常供电。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。 |
| 49 | 国网四川省电力公司成都供电公司 | 成都市天府新区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1年，联系95598供电服务热线未解决，请求尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在小区近2年共停电7次，其中，计划停电3次，故障停电4次。针对该小区频繁停电，当地供电企业对高低压设备进行了检查，消除了缺陷，并计划将该小区转接至新建线路供电。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。 |
| 50 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市广安区群众反映，居住地存在低电压现象，已持续2、3年，联系96503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。用户处于配电台区末端，晚高峰时段电压仅有180V。当地供电企业已将该台区纳入2021年迎峰度夏电能质量改善项目。目前，已完成项目勘察设计，计划于2021年6月底前完成改造，届时电能质量将得到改善。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 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市安宁市群众反映，2020年11月30日自家欠费停电，当天已交清电费，且12月1日再次预存30元电费，但一直未恢复供电，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。用户于2020年11月30日欠费停电，因供电企业停复电环节管控不到位，未能及时复电。12月2日11时已恢复供电，供电企业已对内部责任人进行了处理。已督促当地供电企业加强停复电环节管控，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 52 | 南方电网云南电网有限责任公司临沧供电局 | 临沧市耿马傣族佤族自治县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续11个月左右，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。用户所在线路设备装备水平较低，且存在运维不到位、缺陷隐患处置不到位问题，1年内共停电32次。已责令当地供电企业尽快对该区域开展供电线路设备消缺，提升设备运维质量，解决该地区故障停电多发问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 53 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市宣威市群众反映，其居住地自11月起出现频繁停电现象，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线，均未解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因负荷增加，气温骤降等影响，用户所属线路12月共停电17次，当地供电企业已对责任部门进行处理。已督促当地供电企对该区域开展故障排查，采取临时措施保障居民用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 54 | 南方电网贵州电网有限责任公司安顺供电局 | 安顺市开发区群众留言反映，其所在小区近1个月出现频繁停电现象，且停电时间较长，联系95598供电服务热线未解决，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年用户所在线路共停电4次，其中，故障跳闸2次,用户产权设备故障导致1次，计划停电1次。已督促当地供电企业强化高故障线路管控，加强供电设备巡视巡检，确保群众可靠用电，将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 55 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市大方县群众反映，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供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户线路末端在用电高峰时确实存在电压偏低的情况，当地供电企业已于2020年11月申报升级改造，预计2021年3月底前完成改造。已督促当地供电企业加快升级改造进度，加大宣传力度，确保群众明白用电、可靠用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对供电企业解释表示认可，用户对处理结果表示满意。 |
| 56 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市大方县群众反映，居住地存在频繁停电现象，已持续多年，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。2020年，用户所在线路共停电11次，其中，用户产权设备故障导致停电7次，设备故障导致停电3次，外力破坏导致停电1次，当地供电企业已制定后续整改措施。已督促当地供电企业强化线路管控，加大巡视巡检力度，切实保障群众可靠用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 57 | 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，2020年12月当地已停电5、6次，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年12月5日至10日，用户所在线路共停电3次，均为故障停电。针对多次停电的情况，当地供电企业制定了整改措施，用户对供电企业解释表示认可。已督促当地供电企业加大线路巡视整改力度，强化故障管控，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 58 | 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，当地存在频繁停电的现象，已持续1年，联系当地供电企业及95598供电服务热线，总告知正在抢修，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，反映事项部分属实。2020年以来，用户所在该线路共停电6次，其中，极端天气导致停电3次，外力破坏导致停电2次，过负荷跳闸导致停电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，加大高故障线路整治力度，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 59 | 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，其居住地近2个月存在频繁停电现象，且停电不提前通知，联系95598供电服务热线，总告知是线路故障导致，但未彻底解决问题，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2个月共停电5次，其中，计划检修3次，故障停电2次。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。 |
| 60 | 南方电网贵州电网有限责任公司遵义供电局 | 遵义市桐梓县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续2年，用户2019年曾向当地供电企业反映过该问题，供电企业承诺会尽快解决，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。2020年6月以来，用户所在线路累计停电10余次。已督促当地供电企业加大对故障线路的整改力度，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。 |