附件：2021年2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 | 北京盛世瑞泰建筑工程有限公司 | 北京市房山区群众邮件形式举报，北京盛世瑞泰建筑工程有限公司将不在本公司任职人员的证书等材料用于申报承装（修、试）电力设施许可证，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。该人员实际不在北京盛世瑞泰建筑工程有限公司工作，未与该公司建立劳动关系。已责令北京盛世瑞泰建筑工程有限公司将相关人员进行撤换。下一步，将依据相关规定对提交虚假材料申请许可行为进行严肃处理。 |
| 2 | 国网河北省电力有限公司沧州供电公司 | 沧州市运河区群众反映，2020年11月25日供电企业工作人员发现其家欠电费，未提前通知私自断开电闸，导致其使用电脑撰写的剧本、剪辑的片子未保存，造成严重损失，联系95598供电服务热线未解决，希望对未通知私自断开电闸的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户欠费14.84元，供电企业工作人员已于2020年11月19日张贴电费催缴通知单，写明11月26日前应缴纳所欠电费。11月25日工作人员现场查看时，用户仍存在欠费情况，对用户实施停电。当地供电企业已对相关责任人进行处理,并明确后续整改措施，已督促供电企业加强停送电管理，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 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市赛罕区群众反映，因供电企业电费交纳系统升级，无法交纳电费造成其家欠费停电，期盼尽快解决交费不便捷问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2021年1月1日通过第三方平台缴费2000元，由于供电企业进行系统优化，影响用户充值到电表，导致欠费停电。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 4 | 内蒙古电力（集团）有限公司乌兰察布电业局 | 乌兰察布市商都县群众反映，其采用预付费方式交纳电费，2021年1月21日收到供电企业短信，显示欠费928元，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望针对欠费作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。由于供电企业工作人员长期漏抄用户电量，导致一次性合抄后产生大量阶梯电费，目前，供电企业已退还错算的阶梯电费428.98元，并对有关责任人进行了处理。已督促供电企业进一步规范电费抄核收管理，并将有关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沈阳供电公司 | 沈阳市和平区群众邮件形式投诉，其家停电，但未收到通知，联系95598供电服务热线，告知2020年11月1日产生欠费，10月下达停止供电通知书，10月26日停电，时间节点较为混乱，希望针对欠费停电有关问题进行合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电企业工作人员疏忽，将停电通知单中日期11月错打成10月，实际停电日期为2020年11月28日，并非10月26日。工作人员于2020年11月10日、19日、22日分别张贴停电通知单，但用户仍未缴费。目前，用户已交纳电费，恢复正常用电。已督促供电企业加强人员管理，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 6 | 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，当地供电企业营业厅无法交纳电费，并告知只能通过手机自行在网上交纳电费，因居住地老人居多，造成老人交费不便，联系96789供电服务热线未解决，希望解决交费不便捷问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户父亲到供电企业营业厅缴纳电费，工作人员推荐用户使用互联网方式交费，用户父亲表示年老不会使用，工作人员建议其联系用户通过手机交费，未主动引导用户父亲在柜台缴费。已督促供电企业提高工作人员的服务意识和服务水平，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 7 | 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，2021年1月30日、31日，其多次联系96789供电服务热线，均未转入人工服务，希望对96789供电服务热线无法转入人工服务问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因冬季高峰时段话务增多，导致用户电话接入受限，已要求供电企业根据话务量合理安排话务人员，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 8 | 陕西省地方电力（集团）有限公司宝鸡供电分公司 | 宝鸡市陇县群众反映，通过供电企业APP缴纳电费不成功，多次联系96789供电服务热线，未转入人工服务，希望尽快解决电费交纳不成功和96789供电服务热线打不通问题。 | 经调查，反映事项属实。2021年1月10日，网上缴费系统升级导致交纳的电费未入电表，大量用户拨打96789热线进行咨询，话务量突增导致用户未能成功拨入。已要求供电企业根据话务量合理安排话务人员，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 9 | 陕西省地方电力（集团）有限公司汉中供电分公司 | 汉中市宁强县群众反映，通过当地供电企业App交纳电费，输入户号与姓名，显示无信息，多次联系96789供电服务热线未接通，希望解决96789供电服务热线无法接通的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户误将表号当成户号输入，导致无法显示信息，用户电话号码为17开头的新号段，通讯商未加入号码库，导致无法拨入，已督促供电企业联系通讯商处理，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 10 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市临潼区群众反映，自2020年12月20日起，其经营商铺所在地已停电3、4次，严重影响生产经营活动，联系95598供电服务热线未彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年12月1日至2021年1月13日，用户所在线路共停电3次，其中，外力破坏导致停电2次，计划停电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，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。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 11 | 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，其居住地存在低电压现象，已持续5、6年，联系当地供电企业，工作人员已进行现场勘察，但未解决问题，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区供电半径过大且用户处于线路末端，用电高峰期存在电压低现象。工作人员进行了现场勘察，因未解决线路通道及安装位置，暂时无法解决低电压的问题。已督促当地供电企业继续与该地区村委进行协调，争取早日进行改造，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 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市榆阳区群众反映，2021年1月6日通过当地供电企业APP充值300元电费，但一直未到账，多次联系96789供电服务热线，均无法接通，希望针对电费未到账及96789供电服务热线无法接通问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年1月6日，因通信公司网络故障导致电费缴费异常，供电企业已安排工作人员进行电费补写操作。2021年1月6日至8日，当地最低气温骤降，居民用电量增加，热线话务量突增，热线系统服务器容量小、配置低，不支持各分公司多个座席接入，导致话务堆积。已对当地供电企业进行约谈，督促其针对热线设备陈旧、坐席系统应用滞后、坐席人员短缺等问题进行整改，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 13 | 国网上海市电力公司崇明供电公司 | 上海崇明县群众反映，其居住地存在低电压现象，部分时段电压只有180伏，已持续半年，联系95598供电服务热线，告知需审批，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。该用户单相供电，自2020年6月起开始经营农家乐，用电设备大量增加，但没有办理增容手续，用电高峰时产生低电压现象。现场测得用电高峰时段用户电压为189.78伏，已超过电压允许偏差范围，供电企业已进行整改，目前用电已恢复正常。已督促供电企业对电能质量不满足要求的区域加快改造，并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，其居住地存在低电压现象，已持续3、4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。用户所在台区变压器不在负荷中心，供电半径超过1千米，设备老化，近日气温下降，用电负荷急剧上升，出现低电压现象。供电企业已计划对该地区进行改造，预计2021年5月底前完成，改造后将提高电能质量。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。 |
| 15 | 国网湖北省电力有限公司武汉供电公司 | 武汉市江岸区群众邮件形式反映，2020年11月发现电表户名已被变更为其他公司，未办理过电表户名变更手续且未接到相关电话或通知，希望恢复电表户名。 | 经核查，反映事项部分属实。当地供电企业未按相关规定办理过户手续，工作人员与用户沟通不充分。已要求当地供电企业对更名过户等业务流程全面梳理排查，举一反三做好整改，避免重复出现类似问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 16 | 国网江西省电力有限公司赣州供电公司 | 赣州市瑞金市群众反映，2020年6月当地供电企业在未提前告知的情况下统一将电费交纳方式变更为预付费方式，联系95598供电服务热线未解决，希望对未提前告知变更交费方式的问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员疏忽，在未经过用户同意且未签订费控协议的情况下将其更改为预付费方式。已督促当地供电企业做好宣传工作，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。 |
| 17 | 国网重庆市电力有限公司潼南供电分公司 | 重庆市潼南区群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续4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。用户所在台区建造标准偏低、线径偏小，供电半径过大，且用户位于线路末端。当地供电企业将于2021年4月中旬前新增1台变压器并增加导线线径，届时将彻底解决用户所在地低电压问题。已督促当地供电企业保障居民生活用电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 18 | 国网重庆市电力有限公司云阳供电分公司 | 重庆市云阳县群众反映，其家存在低电压现象，已持续半年，联系当地供电企业，告知将更换线路，解决低电压问题，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。用户用电地址存在瞬时低电压情况。当地供电企业已于2021年1月底新架设1台变压器，解决了用户低电压问题，同时开展自查，发现类似台区22个，并建立台账持续监督跟踪，按轻重缓急安排整改落实。已督促供电企业加强负荷跟踪监测，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 19 | 广西新电力投资集团凌云供电有限公司 | 百色市凌云县群众反映，其居住地存在低电压和电线老化等问题，但未进行农网改造，多次联系当地供电企业，工作人员进行了现场勘查，告知将尽快进行改造，但一直未改造，期盼尽快解决低电压及电线老化的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在的位置居住人少且分散，该农网改造项目存在施工设计漏项且无法追加费用，供电企业工作人员未及时与用户沟通。目前，供电企业从其他台区架设线路，解决了用户电能质量问题。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。 |
| 20 | 南方电网广西电网公司贵港供电局 | 贵港市港北区群众反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续4个月且停电时间过长，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2个月共停电6次，其中，计划停电3次、外力破坏导致1次，故障停电2次。当地供电企业将加快台区新建工程项目推进，提升供电能力。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，用户表示认可。 |
| 21 | 广西新电力投资集团全州供电有限公司 | 桂林市全州县群众反映，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，期望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因当地村民阻拦，用户所在村庄农网改造未按期完工。经当地村委协调，目前改造工作已完成，用户电压正常。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满意。 |
| 22 | 国网山西省电力有限公司吕梁供电公司 | 吕梁市中阳县群众反映，2021年1月26日上午到当地供电营业厅交纳电费，但无人办公，且自助缴费机无法使用，希望对营业厅无人办公及自助缴费机故障问题作出合理解释。 | 经核实，反映事项部分属实。因网络问题导致自助缴费机不能正常使用，用户到营业厅办理业务时，当班工作人员暂时离开但未摆放通知牌。目前，用户已办理缴费充卡业务。当地供电企业正在对自助缴费机进行维修。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 | 国网山东省电力有限公司威海供电公司 | 威海市环翠区群众反映，其家2020年8月电费异常，联系95598供电服务热线未解决，其未交纳2020年10月电费，但收到已交纳10月电费的信息，供电企业工作人员告知电费异常并非供电企业责任，电费为当地供电企业工作人员代用户垫付，用户希望解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经核查，供电企业产权范围内线路正常、表计校验正常、接线正确、抄表止码准确。2020年11月19日，当地供电企业工作人员为保证电费回收，自行垫付用户10月电费，对此供电企业已对相关工作人员作出处理。已要求供电企业加强业务培训，严格按规定开展催费、停电等各项工作，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 24 | 国电南京自动化股份有限公司 | 南京市江宁区群众举报，其家人将工程师证挂靠在国电南京自动化股份有限公司名下，实际未在该公司上班，国电南京自动化股份有限公司提供虚假材料办理承装（修、试）电力设施许可证，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。已责令国电南京自动化股份有限公司将相关人员进行撤换。下一步，将依据《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定对该公司进行严肃处理。 |
| 25 | 盐城盛广合电力工程有限公司 | 盐城市滨海县群众邮件形式投诉，其公司员工信息被盐城盛广合电力工程有限公司冒用，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。目前，盐城盛广合电力工程有限公司已主动提出终止申报承装（修、试）电力设施许可证的申请。下一步，将依据《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定对该公司进行严肃处理。 |
| 26 | 国网福建省电力有限公司宁德供电公司 | 宁德市古田县群众反映，其公司2019年9月申请报装用电，当地供电企业工作人员告知将于2020年5月送电，但一直未送电，联系95598供电服务热线，工作人员答复其公司用电申请未获通过，希望尽快送电。 | 经调查，反映事项部分属实。因用电容量等问题导致用户与供电企业发生争议。当地供电企业存在工作过程不规范和业扩流程超时限等问题，供电企业已对相关人员进行处理。目前，供电企业计划在附近新增1台公变，待新台区建设完成，用户可申请用电报装，若符合条件将装表接电。已督促供电企业强化工作流程和服务管理，对存在问题进行整改，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 27 | 国网甘肃省电力有限公司陇南供电公司 | 陇南市礼县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，1年停电40次左右，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。用户处近1年内因供电企业责任共停电25次，目前，供电企业已制定整改措施。已督促供电企业在整改实施前，加强日常设备维护，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 28 | 国网甘肃省电力有限公司庆阳供电公司 | 庆阳市环县群众反映，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，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户处供电设施老化，线路线径偏小，现场实测存在低电压现象，供电企业计划2021年4月中旬前新架设1台变压器解决低电压问题。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。 |
| 29 | 国网新疆电力有限公司阿克苏供电公司 | 阿克苏地区阿克苏市群众反映，其频繁收到国网新疆电力有限公司发送的他人用电信息，联系95598供电服务热线未解决，希望不再接收他人的用电信息。 | 经调查，反映事项属实。因营销系统内用户信息错误导致错发短信，已将用户电话从远程充值签约信息中进行解绑。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。 |
| 30 | 国网新疆电力有限公司伊犁供电公司 | 伊犁哈萨克自治州伊宁市群众反映，近期其居住地出现频繁停电现象，联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知正在维修，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。用户反映的频繁停电由电缆故障、排查过程中试送电引发的临时停电导致。目前，该处故障已修复完毕，用户所在地供电已恢复正常。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。 |
| 31 | 国网河南省电力有限公司开封供电公司 | 开封市通许县群众留言反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续1个月，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2020年12月4日至2021年2月4日，共停电6次，均为故障停电。当地供电企业已制定整改计划并对相关责任人进行处理。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。 |
| 32 | 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2年，2020年7月当地曾进行改造，但施工中断后一直未完成改造，联系95598供电服务热线，告知将于2020年9月继续施工，但一直未施工，希望尽快完成改造，解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。因线路老化，供电半径长，且位于线路末端等原因，用户处存在季节性低电压情况。目前，供电企业对该台区电力线路线径较细的部分进行更换，彻底解决了低电压问题。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。 |
| 33 | 国网河南省电力有限公司信阳供电公司 | 信阳市商城县群众反映，其居住村庄供电线路老化，电杆倾斜，存在安全隐患但未进行改造，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快处理安全隐患。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业拟利用成本资金，自筹资金材料，对用户所在地区供电设施进行改造。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。 |
| 34 | 国网河南省电力有限公司驻马店供电公司 | 驻马店市新蔡县群众反映，其居住地存在高电压现象，已持续半年，联系95598供电服务热线，工作人员进行了维修，但未彻底解决问题，希望尽快彻底解决高电压问题。 | 经调查，反映事项属实。电压过高导致用户家中电器损坏，供电企业已对损坏的电器进行维修并已对线路进行整改，已解决该问题。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 | 中建天建（三门峡）工程有限公司 | 郑州市高新区群众邮件形式举报，中建天建（三门峡）工程有限公司未取得承装（修、试）电力设施许可证，违法承揽供配电工程，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。已对中建天建（三门峡）工程有限公司进行立案调查，目前，已进入行政处罚程序。下一步，将按照相关法律法规要求对该公司进行严肃处理。 |
| 36 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市华新开发区群众邮件形式反映，当地供电企业故意错误套用国家标准，虚增用电负荷，扩大相关用户受电工程建设规模，导致其公司投资成本增加，希望供电企业依法依规制定供电方案。 | 经调查，反映事项部分属实。当地供电企业存在供电方案超时限、擅自增加办电资料、随意变更供电方案、业务办理“体外循环”等问题。已对供电企业的违法违规行为进行监管约谈。目前，当地供电企业已召开专题会议，明确整改时间和责任人，并上报整改报告，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 | 湖南郴电国际发展股份有限公司临武分公司 | 郴州市临武县群众反映，2020年12月17日其向当地供电企业申请光伏项目并网，资料齐全，供电企业已受理其申请，但一直未并网，希望尽快并网发电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2020年12月17日向当地供电企业申请光伏项目并网，因所需材料未到货，导致并网时间滞后。目前，用户所需材料已到货，已签订并网合同。已督促当地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。 |
| 38 | 国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司 | 邵阳市隆回县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续5年2019年曾联系95598供电服务热线，告知将新装变压器，但一直未安装，希望尽快加装变压器解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。经实测，用户处电压193伏，确实存在低电压现象。供电企业已计划进行整改，预计3月底前完成，并对有关责任人进行了处理。已督促供电企业加快整改，并将有关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岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳县群众留言反映，其居住地在用电高峰时段存在低电压现象，已持续5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。用户所在台区供电半径较长，且用户位于电线路末端，经实测，电压最低为176伏，确实存在低电压现象。已督促供电企业积极整改，对台变进行调档，申请改造项目彻底解决低电压问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 40 | 国网四川省电力有限公司巴中供电公司 | 巴中市通江县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续4年，影响村民正常生活，联系当地供电企业，告知需要走流程申请改造，联系95598供电服务热线告知将派人进行检修，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。用户所在地区低压线路线径小、老化腐蚀严重、供电半径大，人员居住分散，使用大功率设备时，存在低电压问题。当地供电企业已针对此问题编制低电压治理方案。已督促供电企业加快改造，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 41 | 国网四川省电力有限公司成都供电公司 | 成都市简阳市群众留言反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续半年，严重影响生活，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。用户所在地近半年内共停电17次，其中，故障停电12次，计划停电3次，临时停电2次。供电企业计划先开展综合检修，对存在缺陷的老旧设备进行检修、更换，待新线路建设投运后，再将线路进行改接，解决频繁停电问题。已督促供电企业在改造完成前加强日常线路巡视,及时发现、处理线路隐患，并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泸州供电公司 | 泸州市泸县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续5年，2019年曾多次联系当地供电企业，均告知在走流程，2020到2021年曾多次联系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。2019年当地供电企业对用户所在村庄进行了改造，缓解了低电压现象。随着用电负荷剧增，该地区再次出现低电压现象。供电企业已利用自有材料进行初步改造，同时，将该项目列入农网改造项目储备，改造完成后将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。 |
| 43 | 国网四川省电力有限公司眉山供电公司 | 眉山市仁寿县群众反映，2020年2月起其居住地出现低电压现象，电压约为130伏，2020年7月联系95598供电服务热线，告知将进行农网改造，但一直未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地区线路线径过细、供电半径较大，现场实测用电高峰时段用户所在地电压为158伏，存在电压不合格问题。目前，当地供电企业已完成改造工作，彻底解决了低电压问题。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。 |
| 44 | 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，其居住村庄2017年起出现低电压现象，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。因该地区供电半径长，线径小，末端用户存在低电压问题。当地供电企业已将该村纳入农网项目储备，计划2021年年中开始实施，实施前将通过新架设变压器、改造低压线路等方式缓解该地区低电压问题。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。 |
| 45 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市鲁甸县群众反映，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。用户所在台区供电半径过大，现场测量末端最低电压157.81伏，末端电压不合格。已责令供电企业对该台区开展负荷调整，满足三相平衡运行，加强用电负荷监测，并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 | 昭通市威信县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续4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。因线路设备老化，未及时开展巡视等原因，用户所在线路近1年内共停电15次，其中，故障停电12次，当地供电企业已对相关责任人进行处理。已责令当地供电企业对该区域开展专项治理，解决故障停电多发问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 47 | 南方电网云南电网有限责任公司昭通供电局 | 昭通市威信县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续4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。因线路设备老化，未及时开展巡视等原因，用户所在线路近1年内共停电15次，其中，故障停电12次，当地供电企业已对相关责任人进行处理。已责令当地供电企业对该区域开展专项治理，解决故障停电多发问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 48 | 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，其居住小区1个月停电3、4次，最长停电3天，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。因设备装备水平低、抗击自然灾害能力较差，受天气影响频繁跳闸，用户所在线路1年内故障停电31次。已责令供电企业对该区域开展专项治理，对供电设备缺陷进行消缺，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。 |
| 49 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市赫章县群众反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续半年，多次联系95598供电服务热线未彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。自2020年6月以来，用户所在线路共停电8次，均为故障停电。针对该问题，供电企业已制定整改措施，并对相关责任人进行处理。已督促当地供电企业强化高故障线路管控，加大线路巡视及整改力度，确保群众可靠用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 50 | 南方电网贵州电网有限责任公司毕节供电局 | 毕节市织金县群众留言反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续半个月，严重影响生产经营活动，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。2021年1月1日至14日，用户所在台区共停电20次，均为过负荷引发故障跳闸。当地供电企业已对用户所在地负荷进行调整，频繁停电问题已解决。已督促当地供电企业强化供用电负荷监测，及时跟踪处理负荷激增导致的三相不平衡问题，确保群众可靠用电，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |