附件：2021年3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城东供电公司 | 天津市河东区群众反映，当地供电企业未经其同意更换了电表，希望更换回旧电表。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年10月当地供电企业对用户电表进行了更换，但未及时与用户进行沟通，因原电表已使用超过设计使用寿命，存在安全隐患，不能为用户换回。已督促供电企业做好相关通知工作，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 2 | 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，2020年8月当地更换了电表，2020年12月发现供电企业将其公司电表与其他公司的线路接错，联系95598供电服务热线，工作人员表示已交纳的电费无法退还，希望对错交电费进行退补。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年4月，当地供电企业发现用户与其他住户存在电表接反情况，因该小区即将进行计量设备改造，供电人员与用户约定待改造时一并进行更正。改造后，供电企业未及时通知用户，导致双方依然按照原户号缴费。目前，供电企业已对相关费用进行纠正，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。 |
| 3 | 内蒙古电力（集团）有限公司呼和浩特供电局 | 呼和浩特市土默特左旗群众反映，2020年6月至12月其家未交纳电费，2021年1月收到短信，告知需交纳电费780余元，用户交纳电费后，联系95598供电服务热线，告知本次电费是一次性收取的，产生了300余元阶梯电价，希望针对一次收取半年电费进行合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2020年6月，用户所在小区进行老旧计量改造，因工作人员失误，导致用电信息无法匹配，产生积压电量。目前，供电企业已将多收的278元退至用户用电账户。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。 |
| 4 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市鄂温克族自治旗群众反映，2021年2月当地供电企业告知，2017年之后其家未交纳过电费，已产生1600余元电费。但用户家平时无人居住，上网查询显示仍有电费200余元。供电企业工作人员告知其查询的电表已停用，用户家实际为另一电表户号，联系95598供电服务热线未解决，希望针对其家用电户号问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户2017年购买该房屋，原房主在办理销户时将名下两套房产用电户号混淆，将正常用电的电表办理了销户且给用户提供了错误的用电缴费户号，导致用户一直往错误的户号里缴费。因房屋无人居住未产生电量，用户查询电费时显示存在余额。针对有关工作人员未到现场核实销户电表情况及销户后未拆除电表的问题，供电企业已对相关责任人进行了处理。已督促供电企业加强培训、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满意。 |
| 5 | 国网内蒙古东部电力有限公司呼伦贝尔供电公司 | 呼伦贝尔市海拉尔区群众反映，2020年12月，用户所在小区出现电压过高的情况，导致部分居民家中电器损坏，希望针对该小区电压过高的情况作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地变压器零线烧断导致电压过高，供电企业已加大对类似问题的排查。已向当地供电企业下发《责令改正通知书》要求其及时进行整改，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 6 | 国网辽宁省电力有限公司鞍山供电公司 | 鞍山市岫岩满族自治县群众反映，2020年11月中旬申请报装三相电表，当地供电企业已受理其申请，但告知用户需等待，一直未安装，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项属实。受疫情影响，设备生产厂家延时发货，导致当地供电企业物料储备不足，未能及时为用户装表接电。目前，相关材料已到货，供电企业工作人员已为用户装表接电。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。 |
| 7 | 国网辽宁省电力有限公司大连供电公司 | 大连市瓦房店市群众反映，2019年11月，当地统一更换了电表，2021年1月13日其发现家中1日用电67度，电量过高，供电企业工作人员到其家勘查后，告知电表线路接错，期盼尽快解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2019年11月供电企业统一为用户所在地更换了电表，因工作人员工作失误，将用户和其邻居家的电表线路接错，导致电费异常。目前，供电企业已将接错的线路进行改接。已督促供电企业对换表用户进行重新梳理，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满意。 |
| 8 | 国网辽宁省电力有限公司阜新供电公司 | 阜新市阜新蒙古族自治县群众反映，其居住地多户居民家中存在低电压现象，已持续1个月，联系当地供电企业，工作人员测量电压为160伏，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。经现场实测，用户处电压在用电高峰期为190伏，存在低电压的情况。当地供电企业已将用户所在台区列入农网升级改造计划，待计划被批准后，将及时进行改造。已督促当地供电企业尽快进行改造，提高负荷监测水平，并将具体情况向用户解释说明，用户表示认可。 |
| 9 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市浑南区群众反映，之前每2个月电费均在240元左右，但2020年12月至2021年1月电费为548元，联系95598供电服务热线未解决，希望针对电费异常问题作出合理说明。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业工作人员录入错误导致用户家出现电量误差，当地供电企业已为用户重新计算电费。已督促当地供电企业加强工作人员责任心、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满意。 |
| 10 | 国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司 | 沈阳市大东区群众反映，其居住小区近期出现频繁停电情况，近1个月停电3次，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。供电设备故障导致用户所在地近1个月内共停电4次。当地供电企业已对存在缺陷的设备进行更换，彻底解决了该地区频繁停电问题。已督促供电公司加强设备巡视、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满意。 |
| 11 | 国网吉林省电力有限公司长春供电公司 | 长春市宽城区群众反映，其居住地每逢刮风下雨就会停电，已持续6年，联系95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近1年内共停电7次，其中，恶劣天气导致故障停电3次，供电企业设备故障停电2次，燃放烟花爆竹导致故障停电2次。已督促当地供电企业加强设备巡视管理，利用电网改造项目对老旧设备进行改造更新，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。 |
| 12 | 国网吉林省电力有限公司四平供电公司 | 四平市公主岭市群众反映，其居住地每逢大风天气就停电，已持续3个月，多次联系95598供电服务热线，告知会通知当地部门维修，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。用户所在地近3个月共停电4次，均为故障停电。已督促供电公司加强设备巡视管理、及时消缺，同时利用电网改造项目，对线路及老旧设备进行改造更新，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。 |
| 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，反映事项属实。用户位于台区末段，导线线径细，用电高峰时使用电机打饲料时存在低电压情况。当地供电企业已于2020年底将该台区列入改造计划，受疫情影响未施工。供电企业将抓紧改造，预计5月完成改造。已督促供电企业尽快施工，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，其居住小区存在频繁停电现象，已持续1年，联系95598供电服务热线，均告知因故障原因导致，但未解决问题，希望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1年共停电8次，其中，用户产权设备故障导致停电6次、供电企业产权设备故障导致停电2次。用户所在地电力设施改造施工受阻，供电企业正在积极配合政府及进行协调，预计7月底完成，届时将彻底解决当地频繁停电问题。已督促供电公司加强巡视，利用带电作业、春检消缺等契机尽早消缺，督促自维用户对用电设备排查，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 15 | 国网黑龙江省电力有限公司齐齐哈尔供电公司 | 齐齐哈尔市龙江县群众反映，其家已安装电采暖设备，2019年4月份左右安装了电表，但电费异常高，向当地供电企业反映，工作人员告知按照居民生活用电收取其家电费，联系95598供电服务热线反映，告知因工作人员填写信息有误，导致其家未能享受分时电价，将退回多交纳的电费，希望对电费异常问题作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。供电企业工作人员在为用户新建户时未选择相应峰谷分时电价。目前，供电企业已将差额电费退还至用户账户，并对相关责任人进行通报批评。已督促供电企业全面排查辖区内用户有无类似情况，加强人员培训，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 | 国网陕西省电力有限公司延安供电公司 | 延安市宝塔区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续5年，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地2020年6月至2021年1月共停电7次，其中，供电企业责任停电4次，非供电企业责任3次。已督促供电企业加强供电设备管理，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，用户表示认可。 |
| 17 | 陕西省地方电力（集团）有限公司延安供电分公司 | 延安市宜川县群众反映，2021年2月多次拨打96789供电服务热线，已转入人工服务，但无人接听，希望尽快解决96789供电服务热线无人接听问题。 | 经调查，反映事项属实。用户拨打电话当日话务量大，受理用户数量较多，用户拨打时存在占线的情况。已督促供电企业根据业务量合理设置坐席数量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 18 | 国网陕西省电力公司西安供电公司 | 西安市未央区群众反映，其居住的小区存在频繁停电现象，已持续6、7个月，2020年10月联系95598供电服务热线后，频繁停电问题有所好转，但未彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经核实，反映事项属实。用户所在线路2020年6月至2021年1月共停电4次，其中，故障停电3次。已督促供电企业加大对该区域设备的巡视力度，确保用户正常用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。 |
| 19 | 国网湖北省电力公司黄冈供电公司 | 黄冈市麻城市群众反映，其居住地每年12月至次年2月均出现频繁停电现象，已持续3年以上，联系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，反映事项属实。受恶劣天气及外破的原因影响，2020年12月至2021年1月用户所在台区共停电6次。当地供电企业加强该台区的停电管控并对老旧设备进行了更换，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 | 国网湖北省电力公司十堰供电公司 | 十堰市竹山县群众反映，自2021年1月21日起其居住地出现频繁停电现象，联系95598供电服务热线总告知因检修、线路故障导致停电，问题未得到彻底解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，该投诉事项属实。因当地山高林密、线路过长，2021年1月21日至1月27日，用户所在地区共停电3次，其中，故障停电2次，计划停电1次。供电企业已对相关线路进行改造，彻底解决了用户处频繁停电问题。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。 |
| 21 | 霍立克工程技术有限公司 | 武汉市东湖新技术开发区群众举报，霍立克工程技术有限公司办理承装（修、试）电力设施许可业务时，申报的部分人员并非该公司员工，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。2020年4月，霍立克工程技术有限公司申请承装（修、试）电力设施许可证有效期延续时，申报的人员中多名人员实际不是该公司员工。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，目前，已进入行政处罚程序。 |
| 22 | 国网湖北省电力有限公司襄阳供电公司 | 襄阳市南漳县群众反映，2020年12月申请报装三相电，多次与供电企业工作人员进行沟通，但一直未装表接电，期盼尽快装表接电。 | 经调查，反映事项属实。用户申请报装时，供电企业工作人员未按政策要求进行一证受理，且未履行一次告知义务，导致该用户多次折返。目前，已完成装表接电，对相关责任人进行了考核，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。 |
| 23 | 国网江西省电力有限公司吉安供电公司 | 吉安市吉安县群众反映，其工厂所在地存在频繁停电现象，已持续1年，多次联系当地供电企业，均告知会尽快处理，但未解决频繁停电问题，频繁停电已严重影响其工厂生产，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，该投诉事项属实。因其他施工队挖断电缆、供电企业设备故障等原因用户所在地2020年12月3日至2021年2月7日共停电4次。已经督促供电公司尽快排除故障，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。 |
| 24 | 国网重庆市电力公司黔江供电分公司 | 重庆黔江区群众反映，其所在地存在低电压现象，已持续半年，电费交到国家电网，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，反映事项属实。用户所在台区线径偏小、供电半径过大，因春节外出务工群众返乡，用户所在台区低电压问题凸显，现场实测电压177伏，存在低电压问题。当地供电企业已将该台区纳入2021年运检项目，预计5月中旬改造完毕，将彻底解决用户所在台区低电压问题。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 25 | 国网重庆市电力公司秀山供电分公司 | 重庆市秀山土家族苗族自治县群众反映，当地近两年春节期间都会出现低电压现象，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。2021年春节期间，因故障造成变压器缺相运行，导致用户所在台区电压偏低和部分居民家中停电。目前供电企业已将该台区纳入低电压治理项目，预计5月10日前整改完毕，届时将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满意。 |
| 26 | 南方电网广东电网公司清远供电局 | 清远市英德市群众反映，其居住村庄有线路掉落，存在安全隐患联系当地供电企业及95598供电服务热线，告知将派人解决，但一直未解决，希望尽快彻底解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在村庄路口的低压线路掉落，原计划在其他用户墙上安装街码将线路升高，但受房主阻挠，未完成处理。目前，供电企业制定了新施工计划。已督促当地供电企业尽快开展施工，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 27 | 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，自2020年7月以来，其所在地区存在频繁停电现象，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路已运行20多年，设备老旧且线路多穿越林区，自2020年7月份至今共停电11次，其中，计划停电5次，故障停电6次。当地供电企业已制定改造计划，受线路施工纠纷等因素影响，未能如期投运。目前，供电企业在抓紧协调，计划将于2021年4月底完成改造。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。 |
| 28 | 防城港大可电力工程有限公司 | 防城港市港口区群众举报，其未在广西防城港大可电力工程有限公司工作，但该公司将其作为工作人员用以申请承装（修、试）电力设施许可证，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项部分属实。防城港大可电力工程有限公司于2021年1月申请承装四级、承修四级、承试四级承装（修、试）电力设施许可证，并将未与该公司建立劳动关系的人员作为申报人员，该行为涉嫌违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》第三十三条的规定。目前，正在按照相关规定进行立案处理。 |
| 29 | 山西地方电力有限公司石楼县分公司 | 吕梁市石楼县群众反映，2021年3月24日其家因欠费停电，已在当天及时交纳电费，但截至3月26日一直未恢复供电，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决。 | 经调查，反映事项属实。因供电企业系统网络故障，未成功给用户远程送电，工作人员已赴现场为用户恢复供电。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。 |
| 30 | 国网甘肃省电力有限公司临夏供电公司 | 临夏回族自治州临夏县群众反映，当地每逢恶劣天气就会停电，已持续2、3年，多次联系95598供电服务热线未解决，尽快解决恶劣天气停电的问题。 | 经调查，反映事项属实。因配变容量小，线路老化等原因，用户所在高压供电线路近两月以来故障停电2次。目前，供电企业已上报该台区配电设施改造计划，待项目批复后将进行升级改造。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。 |
| 31 | 新疆树林增建设工程有限公司 | 阿克苏地区阿克苏市群众举报，新疆树林增建设工程有限公司提供虚假材料申请承装（修、试）电力设施许可，希望给予调查处理。 | 经调查，反映事项属实。新疆树林增建设工程有限公司于2020年11月申请承装四级、承修四级、承试四级承装（修、试）电力设施许可证时，提交的部分人员所持特种作业操作证为虚假。该行为涉嫌违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》的相关规定，目前，已对该公司作出撤销许可、进行立案调查的决定。 |
| 32 | 新疆天富能源股份有限公司 | 石河子市石河子县群众反映，当地供电企业同时负责辖区内居民燃气供应，2021年2月中旬，其交纳电费时，工作人员表示，为落实天然气安全检查工作，在检查完成前，每次只能交纳10元电费，但未告知用户具体检查时间。2月24日用户家中停电，再次交纳电费时，工作人员告知因用户未完成天然气安全检查，仍不能大额交纳电费，希望能正常缴纳电费。 | 经调查，反映事项属实。为落实居民天然气户户安检的工作目标，当地供电企业对未进行安检的用户进行用能限购。已责令供电企业停止该违规行为，供电企业于当日解除了限购措施，用户已能正常购电。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。 |
| 33 | 山西省地方电力有限公司兴县供电分公司 | 吕梁市兴县群众反映，2021年3月多次致电96598供电服务热线，但无人接听，希望尽快解决96598供电服务热线无人接听的问题。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业已对96598客服系统频繁掉线问题制定整改计划，此问题近期将得到解决。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。 |
| 34 | 国网浙江省电力有限公司温州供电公司 | 温州市经济技术开发区群众反映，其公司所在地存在频繁停电现象，已持续2个月，联系当地供电企业，告知线路故障导致停电，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。用户所在地1个月内停电8次，其中，计划停电1次，线路紧急避险导致停电7次。已督促当地供电企业加强设备巡检，排查设备隐患，做好设备维护、检修，提高线路可靠性。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 35 | 国网湖南省电力有限公司娄底供电公司 | 娄底市涟源市群众反映，其居住地多户存在低电压现象，已持续2、3年，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地为线路末端，晚上用电高峰期会出现低电压现象。供电企业已针对该问题制定整改计划，已督促当地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满意。 |
| 36 | [道县仙子脚供电有限公司](https://www.tianyancha.com/company/3110964112%22%20%5Ct%20%22https%3A//www.tianyancha.com/_blank) | 永州市道县群众反映，其所在地每年春节期间均会停电，已持续6年，联系当地供电企业未解决，期盼尽快解决春节期间停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地供电设施老旧，春节期间负荷急剧增加，导致故障停电。已督促当地供电企业加强设备巡视，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，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 37 | 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，其居住村庄存在低电压，已持续4年，严重影响正常生活，多次联系当地供电企业和95598供电服务热线，均告知会处理，但一直未彻底解决，希望彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地在用电高峰期存在低电压现象，2020年9月当地供电企业曾通过加装调压器进行处理，但未彻底处理解决问题。目前，当地供电企业已通过新装变压器的方式彻底解决了当地低电压问题。已督促当地供电企业将具体情况向用户解释说明，用户对处理表示满意。 |
| 38 | 国网湖南省电力有限公司岳阳供电公司 | 岳阳市岳阳县群众反映，自2019年起其居住的村庄出现频繁停电现象，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，反映事项属实。因断线、设备故障等原因，2020年12月至2021年1月用户所在地共停电4次，均为供电企业责任。已督促当地供电企业加强设备巡视，确保线路运行正常，提高供电质量。 |
| 39 | 国网四川省电力有限公司阿坝供电公司 | 阿坝藏族羌族自治州金川县群众反映，其所在地存在频繁停电现象，已持续多年，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。2020年，用户所在地区地质灾害严重，泥石流及滑坡频繁，线路配合停电、防山火整治及紧急避险情况较多，导致出现频繁停电现象。目前当地正在推进电网升级改造工程，待项目实施完成后，将提高当地电网供电可靠性。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 40 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市岳池县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续9年，严重影响其正常生活，联系96503供电服务热线，告知无法解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。近年，用户所在地用电负荷猛增，部分地区在用电高峰时段存在电压偏低的问题，针对用户所在村庄电压偏低的情况，当地供电企业已将其纳入改造范畴，目前已完成施工,已基本解决了该村低电压问题。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。 |
| 41 | 国网四川省电力有限公司乐山供电公司 | 乐山市沐川县群众反映，经常收到供电企业发送的他人用电短信，且每次用电短信内容均不相同，联联系95598供电服务热线未解决，希望尽快解决收到他人用电短信问题。 | 经调查，反映事项属实。工作人员在批量新装录入联系信息时，将用户手机号录入为另外两户的联系号码，导致用户频繁收到非本人电费预警及欠费信息。供电企业现已将联系信息进行更正。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。 |
| 42 | 四川安宁电力股份有限公司 | 凉山彝族自治州冕宁县群众反映，其居住地存在频繁停电现象，且停电时间较长，已持续5年，未找到当地供电企业供电服务热线，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户居住区为当地高雷暴地区，是受自然灾害影响严重，在雷雨季节故障高发，停电较为频繁。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，加大宣传力度，普及咨询服务热线电话，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 长宁县电力公司 | 宜宾市长宁县群众反映，2020年8月自家电表损坏，供电企业工作人员为其更换了新的电表，并告知会尽快将原电表内电费以现金形式退还，但一直未退还，多次联系当地供电企业未解决，希望尽快解决电费退还问题。 | 经调查，反映事项属实。更换电表前，用户使用的电表预存电费491.00元，因当时供电企业微信充值系统正处于调试阶段，该笔预存电费未能及时得到处理。目前，当地供电企业已将剩余电费退回至用户新表计。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。 |
| 44 | 四川华伦电力工程有限公司、四川腾烽电力工程有限公司、四川凯迪电力工程有限公司、四川省川能水利电力建设有限公司、四川正丰泰建设工程有限公司、四川辉盛电力工程有限公司 | 成都市武侯区群众举报，其公司部分人员已从原单位离职，但相关证书仍被用于保持承装（修、试）电力设施许可等级，希望对相关情况进行调查处理。 | 经调查，反映事项部分属实。相关人员均为正常的工作单位变动，原单位未及时在资质与信用信息系统中进行修正。已对相关单位宣贯《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》，要求其在人员变动后及时在系统中提交“人员变更申请”，并确保本企业始终满足承装（修、试）电力设施许可证持证能力要求。 |
| 45 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市师宗县群众反映，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，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户位于台区末端，存在低电压现象。目前，供电企业已申报新建台区项目。已责令当地供电企业尽快对该区域开展治理，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 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，其居住的村庄存在频繁停电现象，已持续1年，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问题。 | 经调查，反映事项属实。受设备装备水平及天气等因素影响，用户所在线路1年内停电20次，其中，非计划停电14起，计划停电6起。已责令当地供电企业对该区域供电线路设备缺陷进行消除改造，提升设备运维质量，加强用电负荷监测，提升当地供电可靠性，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 | 昭通市镇雄县群众反映，近期其居住的村庄出现频繁停电现象，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，期盼尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。因当地供电企业运维不到位、缺陷隐患处理工作不到位，用户所在线路近1年内停电20次。已责令当地供电企业尽快对该区域开展治理，发现供电质量问题及时列入改造计划，提升当地供电可靠性，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 48 | 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，自2020年8月，其家出现电费异常的情况，联系95598供电服务热线，工作人员上门排查后发现电表故障，但一直无人处理，希望尽快解决电表故障导致的电费异常问题。 | 经调查，反映事项属实。经校验，用户电表存在25.5%的计量误差。当地供电企业将按照相关规定退补误差电费。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。 |
| 49 | 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，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。经检测，用电高峰期该用户家中电压仅为152.4伏，存在低电压现象。目前，供电企业已治理方案，将于4月完成改造，已督促当地供电企业加快低压台区升级改造，切实提升电能质量，提升群众用电体验感，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 50 | 兴义万峰电力股份公司 | 黔西南布依族苗族自治州兴义市群众反映，2020年12月当地供电企业未按期抄表，将2020年12月和2021年1月两个月电费一起发行，且当地农网改造后，部分电线杆和线路未改造，存在安全隐患，联系当地供电企业未解决，希望对未及时抄表问题做出合理解释并尽快解决安全隐患问题。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业对用户所在的村庄实施了农网升级改造，用户电表需要统一更换、重新编码，未能及时发行当月电费。受地形限制，用户所在地部分新旧线路相互重叠，目前，供电企业已做了临时安全措施，待该片区农网改造结束后将拆除旧杆，消除隐患。已督促当地供电企业举一反三，认真查找工作中存在短板弱项，强化主动服务意识，及时消除隐患，确保满意用电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |