附件：

2021年4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 | 国网冀北电力有限公司唐山供电公司 | 唐山市古冶区群众反映，其居住地存在频繁停电现象，已持续5年，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。因供电设备老化导致用户所在地2个月内共停电5次，其中，故障停电4次，用户设备故障导致停电1次。已向供电企业提出监管意见，要求其加强电能质量管理，当地供电企业已上报线路改造计划。已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，2020年7月，其向当地供电企业提出用电报装申请，申报材料齐全，供电企业已受理其申请，但以无电表为由，一直未装表接电，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项部分属实。用户2020年7月提出用电报装申请，但提交的材料不全，11月补齐资料后当地供电企业受理其申请。因天气寒冷，冻土层较深，无法施工敷设地埋电缆，供电企业工作人员向用户进行了解释，并约定2021年4月初再进行安装，目前已完成装表接电。已督促当地供电企业加强培训学习，提升工作人员优质服务与沟通能力，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 3 | 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，其居住村庄每逢刮风下雨就会停电，近2个月已停电3次，且停电时间较长，联系95598供电服务热线，总告知因故障导致停电，未彻底解决问题，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2个月共停电3次，均为供电线路故障导致停电。已督促当地供电企业完善应急抢修预案、提高恶劣天气抢修能力和抢修速度，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满意。 |
| 4 | 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12月向当地供电企业申请报装居民用电，申报材料齐全，供电企业已受理其申请，但一直未安装电表，2021年3月联系95598供电服务热线后，供电企业工作人员告知需要上级审批，要再等待2个月，希望尽快安装电表。 | 经调查，反映事项属实。设备供应商受疫情影响延时发货，导致业扩报装物料储备不足，供电企业未能按时为用户安装电表。目前，所需材料已到货，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加强业务培训，加大考核力度，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。 |
| 5 | 国网辽宁省电力有限公司朝阳供电公司 | 朝阳市双塔区群众反映，2020年12月发现电费异常，多交纳电费200余元，联系当地供电企业，告知可以退回多交电费，但一直未退回，2021年3月中旬，工作人员回复，只能退回11元，希望尽快解决电费异常问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年1月23日用户所在小区正式通电，受疫情影响，5月完成立户手续，阶梯电量累计月份少计4个月，但工作人员遗漏该用户信息，未进行退费，2021年3月25日再次算错电费后退回11元。经重新核算，应退电费为35元，已将差额退回用户。已督促供电企业加强员工培训，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。 |
| 6 | 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，2020年9月提出增容申请并递交相关材料，工作人员已受理该申请但未让其填写申请日期，告知需要安装配套变电设施，但一直未安装，联系95598供电服务热线未解决，希望尽快完成增容业务。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年8月，用户咨询高压增容申请办理事宜，因当地变电站容量受限，现有条件不能满足用户的申请容量。当地供电企业已于2020年上报改造计划，预计2022年末完成改造。目前，当地供电企业已为用户制定了阶段性接入供电方案，满足了该用户一期所需接入容量。已督促供电企业争取提前实施变电站扩容工程，保障用户正常生产用电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 7 | 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，其居住的村庄存在频繁停电现象，持续5年左右，多次联系95598供电服务热线，未得到改善，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地因供电设备老化、鸟害问题没有及时发现等原因，近2年共停电21次，其中，计划停电4次、故障停电17次。已督促当地供电企业加强巡视，全面清除安全隐患，针对未来可能存在的恶劣天气及时制定应对措施、加强线路维护，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 | 国网吉林省电力有限公司松原供电公司 | 松原市乾安县群众反映，其居住地存在频繁停电问题，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3次，其中，供电企业设备故障导致停电2次、用户产权设备故障导致停电1次。目前，供电企业已对用户所在线路加装智能真空开关隔离故障以减少停电范围，同时增派人员加快抢修速度、及时恢复供电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 9 | 国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司 | 大庆市龙凤区群众反映，所在地多家商户电表共用一个电表箱，2020年电表箱故障掉落，目前，只使用绳子绑住固定，联系95598供电服务热线，工作人员告知会统一更换电表箱，但一直未处理，希望更换电表箱。 | 经调查，反映事项属实。2021年1月，当地供电企业核实用户表箱确有破损现象后将电表箱尺寸发送厂家进行制作。受疫情影响，表箱发货延迟，目前，电表箱已到货并已完成更换。已督促当地供电企业针对此类问题全面排查，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 10 | 国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司 | 哈尔滨市宾县群众反映，其居住村庄存在频繁停电现象，已持续6个月，联系当地供电企业，每次都会进行维修，但未解决频繁停电问题，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。用户所在地近半年共停电5次，其中，恶劣天气导致设备故障停电3次、用户产权设备故障停电1次、计划停电1次。已督促当地供电企业加强线路巡视，加大对枯死树木、临近线路树木的砍伐、剪枝工作，减少树害造成线路停电，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 11 | 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，当地属于山区，海拔较高，非常寒冷，自春节开始至4月初已停电20余次，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2020年10月至2021年4月该用户所在线路共停电7次，供电企业将该线路列入2021年改造计划，将进行绝缘化改造，改造完成后，将提升当地供电质量。已督促供电企业在改造完成前做好日常维护，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 | 国网陕西省电力有限公司西安供电公司 | 西安市雁塔区群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续2个月，联系当地供电企业和95598供电服务热线，总告知是故障停电，但问题一直未解决，期盼尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2021年3月，用户所在线路共停电3次，计划停电1次，故障停电2次。当地供电企业已对相关工作人员进行考核，并计划更换相关设备。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 | 陕西省地方电力（集团）有限公司咸阳供电分公司 | 咸阳市乾县群众反映，3月多次拨打96789供电服务热线查询电费，一直无法接通，希望尽快解决96789供电服务热线无法接通问题。 | 经调查，反映事项部分属实。供电企业工作人员测试用户电话在96789热线系统空闲时段确实仍然存在无法接入的情况，目前，供电企业上级技术部门正在对该问题进行处理。已督促供电企业尽快解决电话无法接入的问题，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 14 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市定边县群众反映，其居住村庄由于变压器老化导致出现低电压现象，已持续2年，希望更换变压器解决低电压问题，联系当地供电企业及96789供电服务热线，未解决，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区的配变设施已投运多年，且供电半径已超1.5公里，末端电压偏低。当地供电企业已将该台区列入低压治理项目，计划于2021年完成。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。 |
| 15 | 陕西省地方电力（集团）有限公司榆林电力分公司 | 榆林市靖边县群众反映，当地线路严重老化，存在低电压现象，已持续3年，对其生产生活产生较大影响，联系当地供电企业及96789供电服务热线，供电企业工作人员告知短时间内无法解决该问题，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。用户所在地区用电高峰段最低电压在184.28-198.36伏之间，存在时段性低电压现象。目前，供电企业已上报计划更换变压器，更换后将解决该问题。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。 |
| 16 | 国网宁夏电力有限公司中卫供电公司 | 中卫市海原县群众反映，当地存在低电压现象，已持续3年，多次联系供电企业和95598供电服务热线，均告知将更换线路解决该问题，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。用所在地区居民居住分散，线路线径相对较小，且养殖业不断发展、负荷不断增加，导致用电高峰期末端电压偏低。供电企业已将该台区整体列入2021年储备改造项目，目前，改造计划已下达,物资正在配送中。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。 |
| 17 | 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，2021年3月28日用户发现自家停电，邻居告知供电企业工作人员曾以更换电表为由剪断电线导致停电，联系95598供电服务热线承诺记录反馈，但一直无人联系，希望对供电企业私自剪断其电线的行为作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2021年3月26日，当地供电企业对用户所在小区进行停电换表工作，因工作人员失误在未给用户恢复供电、未张贴工作人员联系方式情况下离开所在小区。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业务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。 |
| 18 | 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，其经营酒店，2020年12月10日至2021年3月10日电费账单显示电费是4.3万元，费用异常。联系当地供电企业工作人员告知系统记录错误，重新开具了金额为2.8万元的账单，希望针对之前开具的4.3万元电费账单作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。用户有2块表计，总表计包含酒店经营商业用电和清洁采暖用电，分表计量酒店经营商业用电电量，供电企业营销系统中只建立了总表信息，分表信息未在用户档案中建立。经供电企业工作人员重新核实，电费实际为28612.45元。已督促供电企业对相关情况进行排查，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 19 | 安徽国金电力科技有限公司 | 阜阳市开发区群众邮件形式举报，安徽国金电力科技有限公司在申请承装（修、试）电力设施许可证过程使用非本单位人员信息，涉嫌提供虚假材料申请许可，希望对相关情况进行调查。 | 经调查，反映事项属实。安徽国金电力科技有限公司在申请承装（修、试）电力设施许可证过程中存在提供虚假申请材料的行为。依据《承装(修、试)电力设施许可证管理办法》第三十三条的规定，已作出相应行政处罚。 |
| 20 | 国网安徽省电力有限公司黄山供电公司 | 黄山市黄山区群众反映，当地正在对供电设施进行改造，但存在停电前未按要求进行通知的情况，联系95598供电服务热线未解决，希望停电前能进行通知。 | 经调查，反映事项属实。因低压负荷切改工作需要，用户所在地进行计划停电，涉及用户约30户。因工作人员失误，未提前通知用户。已要求供电企业按规定做好计划停电工作，提前7天告知，加强内部管理，确保通知到位，杜绝类似情况再次发生，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 21 | 国网湖北省电力有限公司宜昌供电公司 | 宜昌市夷陵区群众反映，其家用电量异常，联系95598供电服务热线，工作人员告知因计量数据错误导致，但称不会对电费产生影响，希望对用电量异常问题给予合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年1月11日用户表计故障，系统无法采集表计每日电量数据，当日供电企业已为其更换电表，电费测算以新表止码为准，未对其实际电费缴纳造成影响。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。 |
| 22 | 国网重庆市电力有限公司巫山县供电公司 | 重庆巫山县群众反映，其居住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及95598供电服务热线，均未解决，期盼彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在台区户均容量偏低，供电半径大，现场实测电压为180伏，存在低电压问题。当地供电企业已新增配变完成相应改造，目前用户处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。 |
| 23 | 南方电网广东电网有限责任公司湛江供电局 | 湛江市雷州市群众邮件形式举报，其居住村庄线路老化且杂乱、存在低电压、电压不稳的现象，已持续10余年，一直未进行改造，多次向当地供电企业反映未，未得到解决，希望尽快解决低电压、电压不稳等问题。 | 经调查，反映事项部分属实。经核查，2021年1月用户所在台区曾出现低电压现象，该台区投运于2011年，供电企业将结合台区问题安排项目开展改造。已督促供电企业在改造完成前，加强日常设备维护等工作，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 | 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，其居住地区存在频繁停电现象，已持续2年，联系当地供电企业和95598供电服务热线，均告知会尽快解决，但一直未解决，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在线路于2008年投运，总长约37公里，几乎全为架空线路且设备老化严重，廊道树障多，故障率较高，近2年共停电11次，其中，计划停电2次，设备故障停电5次，外力破坏导致停电4次。已督促供电企业在设备运维管理中将责任逐级落实到人，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。 |
| 25 | 国网山西省电力有限公司吕梁供电公司 | 吕梁市汾阳市群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续2、3年，联系95598供电服务热线未彻底解决，希望尽快彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在地近2个月内停电5次，均是故障停电。目前，供电企业已对该线路进行专项巡视维护工作，计划在5月前完成对该线路改造工作。已要求供电企业在改造完成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，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 26 | 国网山东省电力有限公司东营供电公司 | 东营市广饶县群众再次反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续6年，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年以来共停电8次。针对用户所在地停电次数较多的情况，已向当地供电企业下发整改通知书，要求其立即开展自查自改，限期整改到位。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 27 | 国网山东省电力有限公司青岛供电公司 | 青岛市莱西市群众反映，自2020年11月以来，其所在地出现低电压现象，联系当地供电企业，工作人员告知目前无法解决，低电压已严重影响其生产生活，希望尽快解决低电压问题。 | 经调查，反映事项部分属实。针对用户反映的低电压情况，已下发整改通知，要求供电企业限期整改到位。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 28 | 国网甘肃省电力有限公司天水供电公司 | 天水市秦州区群众反映，其工厂所在地存在频繁停电现象，已持续14天左右，多次联系95598供电服务热线，均告知因高压线故障导致，但未彻底解决频繁停电问题，频繁停电已严重影响其工厂生产，希望彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。2021年3月13日以来，用户所在地共停电6次，其中，供电企业责任导致停电4次，均为故障停电，已要求供电企业对相关线路开展特巡，消除了树障隐患。目前，用户用电正常。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 29 | [国网新疆电力有限公司巴州供电公司](http://www.baidu.com/link?url=Bbf-a4IxF1lx3tnmlOQGpw2Xj6j6sKXsjXQZfqRWDmHOjqbMTxaJJDcEfXbXg9iLfgVE4SoUDjQZBwuaWvdH3txoWCGozAfTp1wRWAIOrWO" \t "https://www.baidu.com/_blank) | 巴音郭楞蒙古自治州若羌县群众反映，当地存在三相电压不平衡现象，已持续2个月左右，联系当地供电企业及95598供电服务热线未解决，希望解决电压不平衡问题。 | 经调查，反映事项属实。由于当地铁路负荷为移动性三相不平衡负载，铁路通车后造成当地电网内为各牵引站供电的变电站不同程度存在时段性三相电压不平衡及谐波超标问题。经过多次组织专业部门开展专题研究，当地供电企业已完成供电方式调整，目前用户所在地电压已恢复正常。已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 30 | 国网新疆电力有限公司喀什供电公司 | 喀什地区巴楚县群众反映，2021年1月10日向供电企业申请报装煤改电电表，供电企业已受理其申请。安装电表箱时，因其家附近无供电企业产权电线杆，未进行装表接电，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，希望尽快安装煤改电电表。 | 经调查，反映事项属实。用户于2021年1月2日咨询安装电采暖电表业务时，供电企业工作人员错误理解用电地址，在没有进一步和用户核实报装地点的情况下，告知用户可以装表接电。用户向供电企业提交申请资料后，工作人员没有现场勘查，就将装表工单派发给了施工单位。已要求供电企业对员工加强业务培训，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 31 | 国网浙江省电力有限公司宁波供电公司 | 宁波市象山县群众反映，2021年2月供电企业为给其邻居更换电表后，其家出现跳闸停电现象，联系当地供电企业未解决，希望针对邻居家换电表导致自己家停电的情况作出合理解释。 | 经调查，反映事项属实。2021年2月26日供电企业工作人员在更换投诉人邻居家接户线及电表时，可能误碰用户线路引起跳闸停电。已督促供电企业进一步加强对供电服务水平的提升，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 32 | 国网浙江省电力有限公司宁波供电公司 | 宁波市鄞州区群众反映，其居住小区半个月内闪停5次，联系95598供电服务热线，工作人员告知是因电压不稳导致，但一直未得到解决，希望尽快解决电压不稳问题。 | 经调查，反映事项属实。由于临近区域电网发生故障，引起上级电网电压波动，导致瞬间失电，用户所在小区近2个月共发生4次闪停。目前，该故障已消除，未发生此类电压不稳定情况。已督促供电企业对该片线路和设备进行了彻底的检查和消缺，控制类似情况发生，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 33 | 国网江苏省电力有限公司连云港供电公司 | 连云港市东海县群众反映，2020年10月安装光伏发电设备，2020年11月3日与当地供电企业签订购售电合同，但供电企业未采集发出电量，其一直未收到上网电费，联系供电企业及95598供电服务热线未解决，希望针对未收到上网电费作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。用户委托其他公司工作人员申请分布式电源项目新装业务，申请发电量消纳方式为全部自用，供电企业工作人员在起草合同时，将用户合同错误起草为自发自用余电上网方式。已要求供电企业加强工作人员的服务意识，提高工作责任心，为用户提供更加优质的服务，并将有关情况向用户解释说明。 |
| 34 | 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，2021年1月收到欠费短信后立即交纳电费，但发现实际并未欠费，向供电企业提出退还多交纳的1000余元电费，但当地供电企业多次以信息不完善为由，让其补充材料，一直未退费，希望尽快退还多交纳的电费。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年1月21日，用户所在台区变压器烧坏后转由相邻台区供电，导致电费乱码，系统误发短信提示余额不足。因用户提供的银行卡信息不正确及财务系统故障等原因导致多次退费失败，改为调账处理，目前已处理完毕。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认可。 |
| 35 | 湖南郴电国际发展股份有限公司 | 郴州市北湖区群众反映，居住地存在频繁停电现象，已持续1年，多次联系96595供电服务热线，均告知因线路老化导致，但问题一直未解决，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2017年已列入农村电网改造计划，并按期进行施工改造，但遇到阻工导致整条线路无法完工，未能实现新旧线路的通电转接。已督促供电企业加大该地段阻工协调力度，力争尽快完成改造，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 36 | 国网湖南省电力有限公司衡阳供电公司 | 衡阳市衡南县群众反映，居住地存在低电压现象，已持续10年，2020年6月改由国家电网供电。联系12345市政热线反映此问题，工作人员承诺2021年3月进行整改，但一直未整改，希望尽快对居住地供电设施进行整改，彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。用户距离所在台区变压器约3000米，为长期性低电压用户。已督促供电企业制定低电压清理与整改方案，加强用户沟通解释工作，并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 | 国网湖南省电力有限公司怀化供电公司 | 怀化市辰溪县群众反映，2021年其企业已停电5次，严重影响企业生产经营活动，联系供电局及95598供电服务热线，均告知线路故障，但一直未解决问题，希望尽快解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项部分属实。2021年用户所在区域因供电企业设备故障及外破等原因导致停电3次。已督促供电企业开展线路特巡，重点整治有关线路，加强监测，减少故障停电，并已将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 38 | 四川广安爱众股份有限公司 | 广安市广安区群众反映，当地存在低电压现象，已持续2年，严重影响正常生活，多次联系当地供电企业，均告知会解决，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。2020年9月，当地供电企业在用电检查工作中，发现用户所在台区末端用电高峰时段存在低电压问题，将该地区纳入2021年迎峰度夏电能质量改善项目，并计划于6月底完成项目的实施与改造工作，届时该地区电能质量将会得到明显改善。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满意。 |
| 39 | 国网四川省电力有限公司凉山供电公司 | 凉山彝族自治州西昌市群众反映，其居住小区存在频繁停电现象，已持续2、3年，多次联系95598供电服务热线，均未解决，频繁停电已严重影响正常生活，期盼彻底解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。用户所在区域近5年来共停电29次。近期为保证森林草原防火工作的开展和人民群众安全，按照当地政府要求会对相关线路进行紧急避险停电，导致用户所在小区停电较为频繁。目前，当地供电企业已通过项目实施将该小区所在线路进行环网连接解决该小区及周边负荷单一电源供电问题。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。 |
| 40 | 四川西昌电力股份有限公司 | 凉山彝族自治州喜德县群众反映，2020年5月报装居民电表，供电企业已受理其申请，但一直未安装电表，2020年10月供电企业联系用户，告知可能是时间太长或者当时用户预留电话号码错误，所以未能联系用户，让其重新申请，用户再次提交申请后仍无人联系。2021年2月联系当地供电企业，告知没有电表，多次联系当地供电企业及供电服务热线未解决，希望尽快安装电表。 | 经调查，反映事项属实。2020年农网改造时，用户准备新建房屋，提交了安装电表的申请，工作人员现场查看后告知，房屋建好后符合政策才能确定接电方案进行电表安装。2021年春节后用户房屋建好后再次提交申请，供电企业未及时处理用户的申请，目前，当地供电企业完成用户处电表安装工作。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。 |
| 41 | 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，其工作所在地存在频繁停电现象，已持续1个星期，且停电前均未提前通知，导致其所在博物馆无法做好停电前准备，多次联系95598供电服务热线均承诺记录反馈，但一直未解决，希望供电企业停电前提前告知。 | 经调查，反映事项部分属实，用户所在区域近2个月共停电7次，其中，故障停电2次，大风紧急停电避险5次。已督促供电企业加强线路日常运维，减少线路故障停电次数，同时对相关停电情况进行解释和宣传，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 42 | 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，其居住村庄存在低电压现象，已持续2、3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。因近期用户所在台区用电量增加，高峰时段台区末端电压偏低，用电高峰期测得用户处电压187伏，存在低电压的情况。2020年，因改造资金不足该台区未及时得到改造。目前，已将其纳入2021年低电压改造项目，彻底解决该台区电压低问题，预计2021年底前进行改造。已督促供电企业尽快开展改造，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示满意。 |
| 43 | 四川省能源投资集团有限责任公司 | 内江市资中县群众反映，其居住村庄存在低电压现象，已持续5年，希望彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。2015年用户所在地区进行了农网改造，改造后能满足日常用电需求。现场实测用电高峰时段用户处存在低电压的情况，供电企业已制定整改计划，将于5月前完成施工，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。 |
| 44 | 保山电力股份有限责任公司 | 保山市腾冲县群众反映，2020年7月用户多次向当地供电企业申请迁移电表，供电企业已受理，但一直未迁移电表，多次联系供电企业，工作人员均承诺尽快处理，但一直未处理，希望尽快迁移电表。 | 经调查，反映事项属实。当地供电企业工作人员未与用户充分沟通，未认真落实工作责任，服务意识淡薄，导致用户多次反映问题不能及时解决。已责令当地供电企业对类似问题全面排查，限期整改，并将具体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瑞丽供电局 | 德宏傣族景颇族自治州瑞丽市群众反映，其所在地为商业区，存在频繁停电，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，反映事项属实。运维不到位、缺陷处理不到位等原因导致用户所在线路近1年内停电18次。已责令供电企业尽快对该区域开展治理，对相关供电线路设备进行排查，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。 |
| 46 | 南方电网云南电网有限责任公司昆明供电局 | 昆明市西山区群众反映，居住地从3月开始频繁停电现象，联系95598供电服务热线未解决，希望解决频繁停电问题。 | 经调查，反映事项属实。运维不到位、隐患治理不到位，防雷改造不彻底等原因导致用户所在线路1年内停电9次。已责令当地供电企业尽快对该区域开展防雷治理，线路消缺，提升设备运维质量，解决该地区故障停电多发问题，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 47 | 南方电网云南电网有限责任公司曲靖供电局 | 曲靖市会泽县群众反映，居住村庄存在低电压现象，已持续多年，无法正常用电，多次联系当地供电企业及95598供电服务热线均未得到解决，希望尽快彻底解决低电压问题。 | 经调查，反映事项属实。供电半径过长，三相负荷不平衡等原因导致用户所在区域产生低电压情况。已责令供电企业进行整改，采用新增变压器、新建线路等方式解决用户低电压问题，并将有关情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |
| 48 | 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，居住地存在频繁停电现象，已持续5个月，多次联系当地供电企业，均告知正在抢修，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。用户所在线路自2019年开始农网升级改造，但至今仍未完工。已责令当地供电企业及时掌握线路及设备的运行情况，及时发现并消除缺陷与安全隐患，严格定期进行巡视与检查，确保线路的安全、可靠运行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兴义供电局 | 黔西南布依族苗族自治州望谟县群众反映，2021年2月24日申请报装居民用电，已受理其申请，但一直未装表接电，联系当地供电企业，告知其家附近没有接电点，会尽快解决问题，但一直未解决，希望尽快装表接电。 | 经调查，反映事项属实。2021年2月24日，用户申请报装居民用电，因当地为“新农村建设”示范村，不能立杆架线，距离其用电地点最近台变的低压电缆尚在改造中，当时暂时不具备装表接电的条件。目前，用户报装用电点所属台变已通电，当地供电企业已为其装表接电，已督促当地供电企业如实记录用电报装信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程，提升主动服务意识，让群众满意用电，并将有关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，2021年2月23日查询到自家1月份电费是1800余元，之前每月电费均在300-500元之间，联系当地供电企业，告知此费用是2020年12月份和2021年1月份共计50余天产生的电费，希望针对电费异常原因作出合理解释。 | 经调查，反映事项部分属实。2020年12月，当地供电企业开展电能表轮换工作，工作人员在换表后未及时建档抄表，仅在2021年1月对用户2020年12月14日-22日共计8天的旧表电量进行了录入，故用户在1月交纳电费为350余元。用户所述的1800元电费，实际为2020年12月22日-2021年2月14日，共计55天的电费。已督促当地供电企业加强内部管理，加大培训力度，切实提升服务水平和服务质量，并将具体情况向用户解释说明，用户对处理结果表示认可。 |