

国家能源局华中监管局文件

华中监能稽查〔2022〕26号

关于印发《华中能源监管局 2021年12398能源监管热线投诉举报 处理情况通报》的通知

国网湖北、江西、重庆、西藏四省（区、市）电力公司，重庆三峡水利电力（集团）股份有限公司，各有关能源企业：

为进一步做好投诉举报处理工作，切实发挥12398能源监管热线的民生通道作用，现将《华中能源监管局2021年12398能源监管热线投诉举报处理情况通报》（见附件1）印发给你们，并提出以下工作要求，请抓好落实。

一、高质量做好春节期间特别是低温雨雪冰冻天气时段用电投诉处理工作。对于人民群众反映的停电、低电压、抢

修不及时等民生用电问题，要坚持特事特办、急事急办，切实加快投诉处理进度，提高投诉处理质量，确保群众诉求得到及时回应，群众困难得到妥善解决，全力保障人民群众亮堂过节、温暖过冬。

二、请湖北省电力公司对 2021 年度投诉撤诉率畸高的现象进行原因分析；请江西省电力公司、重庆市电力公司、西藏电力公司对四季度投诉举报事项办理超期情况（见附件 2）逐项进行说明、提出具体整改措施。上述各单位有关书面材料请于 2 月 28 日前以正式文件形式报送我局。

联系人：陈开师 027-88717653

电子邮件：chenks@nea.gov.cn

- 附件：1. 华中能源监管局 2021 年 12398 能源监管热线
投诉举报处理情况通报
2. 2021 年四季度投诉举报事项办理超期情况表
3. 2021 年四季度办结的属实（部分属实）案例

国家能源局华中监管局

2022 年 1 月 29 日

华中能源监管局 2021 年 12398 能源监管 热线投诉举报受理处理情况通报

2021 年，华中能源监管局充分发挥 12398 能源监管热线“听民声、察民情、纾民怨、解民忧”的民生通道作用，用心用情用力解决基层的困难事、群众的烦心事，认真受理、处理投诉举报，热情答疑解惑，定期公布投诉举报的处理情况，进一步增强了人民群众用能的获得感幸福感安全感。现将相关情况通报如下：

一、基本情况

2021 年，12398 热线共收到华中能源监管局辖区内有效信息 9318 件，同比上升 11.7%；华中能源监管局收到 12398 热线转办、12398 互联网终端、局长信箱、电子邮件、信函等有效信息共 1457 件，同比下降 14.5%。

按诉求性质分类：投诉 466 件，同比减少 95 件；举报 41 件，同比增加 29 件；咨询 62 件，同比增加 7 件；其他 888 件，同比减少 189 件。

按反映渠道分类：12398 热线 1299 件，电子邮件 109 件，12398 互联网终端 34 件，局长信箱 4 件，留言 10 件，信函 1 件。

表一 2021 年华中能源监管局收到有效信息情况 单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 热线	430	4	62	803	1299
12398 互联网终端	20	0	0	14	34
电子邮件	12	36	0	61	109
局长信箱	4	0	0	0	4
信函	0	1	0	0	1
留言	0	0	0	10	10
合计	466	41	62	888	1457

二、分类情况

（一）有效信息行业分类情况

2021 年，华中能源监管局收到的 1457 件有效信息中，电力行业 1394 件，占比 95.7%；新能源和可再生能源行业 62 件，占比 4.2%；石油天然气行业 1 件，占比 0.1%。

表二 2021 年华中能源监管局收到有效信息行业分类情况 单位：件

行业类别	投诉	举报	咨询	其他	小计	有效信息占比 (%)
电力行业	448	41	40	865	1394	95.7
新能源和可再生能源行业	18	0	21	23	62	4.2
石油天然气行业	0	0	1	0	1	0.1
合计	466	41	62	888	1457	100

（二）投诉举报事项分类情况

2021 年，华中能源监管局共收到投诉举报事项 507 件。其中，电力投诉举报 489 件，占比 96.4%；新能源和可再生能源投诉举报 18 件，占比 3.6%。

从电力投诉举报分类情况看，供电服务类投诉举报 400 件，占比 81.8%；电力安全类投诉举报 47 件，占比 9.6%；市场准入类投诉举报 36 件，占比 7.4%；项目建设（电力）类举报 1 件，占比 0.2%；其他（电力）类投诉 5 件，占比

1%。

表三 2021 年华中能源监管局收到投诉举报事项分类情况 单位：件

类别	电力					新能源和 可再生能源
	供电服务	电力安全	市场准入	项目建设	其他（电力）	
投诉	393	46	4	0	5	18
举报	7	1	32	1	0	0
小计	400	47	36	1	5	18
占比	96.4%					3.6%

三、分布情况

2021 年，华中能源监管局共收到的 12398 热线有效信息 1457 件，收到投诉举报数量 507 件，其中湖北省收到有效信息 816 件，占有效信息总量的 56%，收到投诉举报 268 件，占投诉举报总量的 52.9%；江西省收到有效信息 280 件，占有效信息总量的 19.2%，收到投诉举报 95 件，占投诉举报总量的 18.7%；重庆市收到有效信息 313 件，占有效信息总量的 21.5%，收到投诉举报 116 件，占投诉举报总量的 22.9%；西藏自治区收到有效信息 48 件，占有效信息总量的 3.3%，收到投诉举报 28 件，占投诉举报总量的 5.5%。从 2021 年收到的 12398 热线有效信息及投诉举报数量看，湖北省两项指标均排在首位。

表四 2021 年华中能源监管局收到有效信息与投诉举报分布情况 单位：件

省份	有效信息	占比	投诉举报	占比
湖北	816	56%	268	52.9%
江西	280	19.2%	95	18.7%
重庆	313	21.5%	116	22.9%
西藏	48	3.3%	28	5.5%

四、办理情况

2021年，华中能源监管局根据国家有关法律法规规定，对收到的507件投诉举报事项中属于监管职责范围的505件进行了受理，占比99.6%；不属于监管职责范围的2件未予受理，占比0.4%。截至12月31日，办结投诉举报事项465件，办结率92.1%。根据回访情况统计，投诉举报人满意率94.8%。

五、主要问题

（一）电能质量类投诉举报虽然数量连年下降，但问题依旧突出

全年受理电能质量问题投诉举报事项143件，同比减少22件，占受理总量的比例由上年的29.3%下降到28.3%。

按照问题类别划分，低电压或电压不稳问题48件，占比33.6%；频繁停电问题82件，占比57.3%；低电压及频繁停电问题同时存在的13件，占比9.1%。

按照地域划分，湖北省85件，占比59.4%，同比减少6件；江西省13件，占比9.1%，同比减少11件；重庆市32件，占比22.4%，同比减少17件；西藏自治区13件，占比9.1%，同比增加12件。

表五 华中能源监管局受理电能质量问题投诉举报数量及分布情况 单位：件

省份	2020年	占比	2021年	占比
湖北	91	55.2%	85	59.4%
江西	24	14.5%	13	9.1%
重庆	49	29.7%	32	22.4%
西藏	1	0.6%	13	9.1%

（二）停电抢修问题有所减少

全年受理停电抢修问题投诉举报事项 95 件，同比减少 44 件，占受理总量的比例由上年的 24.6% 下降到 18.8%。

按照问题类别划分，停电时间较长、抢修不及时等问题 37 件，占比 38.9%；停电前未得到通知问题 29 件，占比 30.5%；补缴电费后未及时恢复供电问题 7 件，占比 7.4%；供电公司计划停电安排不合理 4 件，占比 4.3%；供电公司实施欠费停电时存在违规问题 18 件，占比 18.9%。

按照地域划分，湖北省 45 件，占比 47.4%，同比减少 20 件；江西省 12 件，占比 12.6%，同比减少 12 件；重庆市 30 件，占比 31.6%，同比减少 19 件；西藏自治区 8 件，占比 8.4%，同比增加 7 件。

表六 华中能源监管局受理停电抢修问题投诉举报数量及分布情况 单位：件

省份	2020 年	占比	2021 年	占比
湖北	65	46.8%	45	47.4%
江西	24	17.3%	12	12.6%
重庆	49	35.3%	30	31.6%
西藏	1	0.6%	8	8.4%

（三）电力安全问题略有下降

全年受理电力安全问题投诉举报事项 47 件，同比减少 9 件，占受理总量的比例由上年的 9.9% 下降到 9.3%。

按照问题类别划分，电杆、输电线路存在安全隐患问题 21 件，占比 44.7%；变压器或输电线路距离房屋太近问题 15 件，占比 31.9%；电力设备老化、破损等问题 5 件，占比 10.6%；

树线矛盾造成安全风险问题 6 件，占比 12.8%。

按照地域划分，湖北省 28 件，占比 59.6%，同比减少 6 件；江西省 7 件，占比 14.9%，同比减少 3 件；重庆市 11 件，占比 23.4%，同比减少 1 件；西藏自治区 1 件，占比 2.1%，同比增加 1 件。

表七 华中能源监管局受理电力安全问题投诉举报数量及分布情况 单位：件

省份	2020 年	占比	2021 年	占比
湖北	34	60.7%	28	59.6%
江西	10	17.9%	7	14.9%
重庆	12	21.4%	11	23.4%
西藏	0	0%	1	2.1%

（四）用电报装问题略有增加

全年受理用电报装问题投诉举报事项 60 件，同比增加 9 件，占受理总量的比例由上年的 9% 上升到 11.9%。

按照问题类别划分，报装申请受理后供电公司迟迟未安装电表问题 14 件，占比 23.3%；供电公司拒绝用电报装及移表、暂停用电等申请问题 22 件，占比 36.8%；供电公司拒绝对受电工程进行验收接电等问题 5 件，占比 8.3%；供电公司在用户报装中违规收费问题 9 件，占比 15%；供电公司存在“三指定”或扰乱营商环境问题 5 件，占比 8.3%；供电公司擅自违规使用用户身份信息进行报装或办理过户等业务问题 5 件，占比 8.3%。

按照地域划分，湖北省 36 件，占比 60%，同比增加 10 件；江西省 18 件，占比 30%，同比增加 6 件；重庆市 6 件，

占比 10%，同比减少 7 件。今年未收到西藏自治区用电报装问题投诉举报。

表八 华中能源监管局受理用电报装问题投诉举报数量及分布情况 单位：件

省份	2020 年	占比	2021 年	占比
湖北	26	51%	36	60%
江西	12	23.5%	18	30%
重庆	13	25.5%	6	10%
西藏	0	0%	0	0%

（五）市场准入问题数量大幅增加

全年受理市场准入问题举报事项 36 件，占受理总量的比例为 7.1%。

按照问题类别划分，承装（修、试）电力设施企业非法占用其他单位员工证件问题 33 件，占比 91.6%；承装（修、试）电力设施企业提供虚假许可申报材料问题 2 件，占比 5.6%；发电企业无电力业务许可证发电问题 1 件，占比 2.8%。

按照地域划分，湖北省 12 件，占比 33.3%；江西省 11 件，占比 30.6%；重庆市 11 件，占比 30.6%；西藏自治区 2 件，占比 5.5%。

表九 华中能源监管局受理市场准入问题投诉举报数量及分布情况 单位：件

省份	2020 年	占比	2021 年	占比
湖北	0	-	12	33.3%
江西	0	-	11	30.6%
重庆	0	-	11	30.6%
西藏	0	-	2	5.5%

（六）投诉撤回申请比例较高

全年接到投诉撤回申请 215 件，占全年已办结事项的 46.2%。

按照地域划分,湖北省 164 件,占撤回申请总量的 76.3%,占本省已办结事项的 63.8%;江西省 11 件,占撤回申请总量的 5.1%,占本省已办结事项的 14.3%;重庆市 38 件,占撤回申请总量的 17.7%,占本市已办结事项的 33.6%;西藏自治区 2 件,占撤回申请总量的 0.9%,占本区已办结事项的 11.1%。

从回访情况看,个别地区仍存在强制或变相强制当事人撤回投诉、投诉事项未解决要求当事人撤回投诉的问题。

表十 华中能源监管局接到投诉撤回申请分布情况 单位: 件

省份	撤回申请数量	撤回申请总量占比	已办结事项数量	已办结事项中撤回申请占比
湖北	164	76.3%	257	63.8%
江西	11	5.1%	77	14.3%
重庆	38	17.7%	113	33.6%
西藏	2	0.9%	18	11.1%

附件 2

2021 年四季度投诉举报事项办理超期情况表

序号	地区	市(区、县)	12398 系统编号	转办日期	回复日期	办理时间 (工作日)
1	重庆	北碚区	(投)字[2021090603]	9月7日	10月12日	22
2		渝中区	(投)字[2021110204]	11月5日	12月1日	19
3		九龙坡区	(投)字[2021110203]	11月5日	12月1日	19
4		开州区	(投)字[2021090701]	9月10日	10月12日	19
5		彭水县	(投)字[2021081602]	8月18日	9月7日	15
6		江北区	(投)字[2021092801]	10月6日	10月27日	15
7		沙坪坝区	(投)字[2021102501]	10月27日	11月12日	13
8		永川区	(投)字[2021102003]	10月27日	11月12日	13
9		渝北区	(投)字[2021100901]	10月11日	10月26日	12
10		铜梁县	(投)字[2021091601]	9月18日	10月12日	13
11		大足区	(投)字[2021082701]	8月31日	9月26日	19
12		云阳县	(投)字[2021082001]	8月24日	9月7日	11
13		江津区	(投)字[2021102702]	11月1日	11月15日	11
14	江西	上饶市	(投)字[2021081603]	8月17日	9月29日	32
15			(投)字[2021090202]	9月14日	11月3日	33
16			(投)字[2021081903]	8月25日	9月16日	17
17			(投)字[2021091806]	10月8日	10月22日	12
18	南昌市	(投)字[2021090602]	9月6日	9月28日	17	
19	赣州市	(投)字[2021100601]	10月9日	10月27日	14	
20	鹰潭市	(投)字[2021083102]	9月3日	10月22日	32	
21	西藏	拉萨市	(投)字[2021082303]	8月24日	10月25日	41
22		山南市	(投)字[2021100602]	10月11日	10月26日	12

附件 3

2021 年四季度办结的属实（部分属实）案例

序号	投诉举报对象	投诉举报所属类别	投诉举报事项	处理措施及结果
1	国网湖北鄂州供电公司	供电服务 (电能质量)	鄂州市华容区用户反映,其居住小区频繁停电问题已持续两三个月。多次联系供电公司,未得到解决,对此用户不认可,投诉要求尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。因线路、设备老旧,导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强巡检、及时消缺,及时更换老旧设备,不断提升供电质量。目前,供电企业已制定了相应整改措施,更换了该线路的环网柜、刀闸、避雷器、连接处绝缘护套等,同时对设备进行局放测试及隐患排查,对小区配电室开展封堵整改等。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
2	国网西藏日喀则供电公司	供电服务 (电能质量)	日喀则市桑珠孜区用户反映,其居住地频繁停电已持续半个月左右。联系 95598 供电服务热线,告知因线路故障导致,但问题一直未解决。用户投诉,要求尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。因近期户表改造导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业尽快完成改造。目前,户表改造已完成,当事人侧供电已恢复正常。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
3	国网湖北十堰供电公司	供电服务 (电能质量)	十堰市房县用户反映,其居住村庄低电压问题已持续四五年。联系 95598 供电服务热线,工作人员承诺会在 8 月底处理完成,但实际未处理,对此不认可,投诉要求尽快解决低电压问题。	经调查,反映事项属实。当事人所在地因用电负荷大导致用电高峰时期发生低电压问题。已督促供电企业核查电压情况,及时对老旧台区进行改造,不断提高供电质量。目前,供电企业已新增变压器,彻底解决了低电压问题。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
4	国网湖北鄂州供电公司	供电服务 (电能质量)	鄂州市华容区用户反映,其居住地因线路故障频繁停电,1 个月发生 4 次。10 月 17 日 14:30 左右再次停电,截止到 10 月 18 日 8:30 仍未恢复供电。联系 95598 供电服务热线,未解决,对此用户不认可,投诉要求:1.尽快彻底解决频繁停电问题;2.供电所缩短抢修时间,尽快解决停电问题。	经调查,反映事项属实。当事人所在地因外力破坏和巡检人员工作不到位,未及时发现线路、设备隐患,导致频繁停电。已督促供电企业加大巡线力度,及时排查安全隐患,并对地理线路通道增加明显标识标志。目前,供电企业已对线路进行多方面、多方位的巡视与整改。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
5	重庆市涪陵马武电力公司	供电服务 (电能质量)	重庆市涪陵区用户反映,4 月 23 日至 9 月 27 日其公司所在地共停电 13 次,且均未提前通知。联系供电公司反映,总告知是跳闸停电或电线断裂导致,对此用户不认可,投诉要求针对频繁停电的原因作出合理解释。	经调查,反映事项属实。因巡检人员工作不到位,未及时发现线路、设备隐患,导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加大线路巡视频次,对线路缺陷做到早发现、早处理,并及时告知故障和计划停电信息。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
6	国网重庆秀山供电公司	供电服务 (电能质量)	重庆市秀山土家族苗族自治县用户反映,其居住地已连续 2 天 7:00 至 23:00 停电,据其了解此情况会持续到 10 月 16 日。对此用户不认可,表示停电严重影响居民正常生活,投诉要求彻底解决频繁停电问题。	经调查,反映事项属实。当事人所在地线路因绝缘化改造工程存在配合停电情况,停电时间为 2021 年 10 月 11 日至 15 日。因绝缘化改造工程施工量较大,采取了白停夜送方式,工期计划 5 天。已督促供电企业尽快完成绝缘化改造工程,并将具体情况向当事人解释说明。目前,该改造工程已完成,因当事人所

				留电话有误，无法回复。
7	国网湖北十堰供电公司	供电服务 (电能质量)	十堰市张湾区用户反映，其居住小区频繁停电问题已持续约1年，联系95598供电服务热线，迟迟未解决，对此用户不认可，投诉要求尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。当事人所在地因外力破坏和巡检人员工作不到位，未及时发现线路、设备隐患，导致频繁停电。已督促供电企业加大巡线力度，及时排查安全隐患；同时加强与施工方沟通协调，避免电缆遭到外破。目前，供电企业已对线路加强巡视，并对第三方施工单位下达防护通知、提出整改要求。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
8	国网湖北荆州供电公司	供电服务 (电能质量)	潜江市用户反映，其居住小区频繁停电已持续10个月左右。9月28日小区再次停电，后已恢复供电，停电期间通过供电所人员微信通知得知是因跳闸停电。用户对频繁停电情况不认可，投诉要求尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。因变电站及设备线路升级改造，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业尽快完成变电站及设备线路升级改造工程，并将具体情况向当事人解释说明。目前，供电企业已制定了相关整改措施。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
9	国网湖北武汉供电公司	供电服务 (电能质量)	武汉市新洲区群众反映，其居住地频繁停电问题已持续2年左右，9月24日17:00左右再次停电，联系95598供电服务热线，未查询到停电信息，对此用户不认可，投诉要求： 1. 解决频繁停电问题并尽快恢复供电； 2. 告知停电原因。	经调查，反映事项属实。因灾害性天气、树障影响，加上巡检人员工作不到位，未及时发现线路、设备隐患，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强巡检、及时清障，加快线路改造，不断提高供电可靠性。目前，供电企业已采取特巡、专项整改等措施进行解决。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
10	国网重庆武隆供电公司	供电服务 (电能质量)	重庆市武隆区用户反映，其居住村庄一直未进行农网改造，线路老化、低电压问题已持续5年左右。向95598供电服务热线反映后未得到解决，对此不认可，投诉要求尽快进行农网改造，解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。当事人所在地用电负荷大，导致用电高峰时期发生低电压问题。已督促供电企业核查电压情况，及时对老旧台区进行改造，不断提高供电质量。目前，供电企业已通过新增布点方式完成低电压治理。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
11	国网湖北襄阳供电公司	供电服务 (电能质量)	襄阳市襄州区用户反映，其居住村庄频繁停电问题已持续2年多，且高压线已出现老旧现象。向供电所反映后未得到解决，对此投诉要求尽快更换高压线，彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。因鸟类增多、鸟巢造成高压线路故障及巡检人员工作不到位，未及时发现线路隐患，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加强巡检、及时清障，加快线路改造。目前，供电企业已经通过开展特巡、上报部分设备及线路整改计划等手段进行解决，并对部分线路进行更换，线路故障已处理完毕。经向投诉人沟通解释，当事人对此表示满意。
12	国网西藏日喀则供电公司	供电服务 (电能质量)	日喀则市桑珠孜区用户反映，其商铺所在地频繁停电已持续1个月左右，9月23日11:10左右当地再次停电。用户表示当地每次停电均未提前通知，投诉要求尽快彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。因巡检人员工作不到位，未及时发现线路、设备隐患，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加大线路巡视频次，对线路缺陷做到早发现、早处理，并及时告知故障和计划停电信息。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
13	国网湖北武汉供电公司	供电服务 (电能质量)	武汉市阳逻经济开发区用户反映，其居住小区频繁停电问题已持续多年。联系供电公司，告知需要更换电源。联系95598供电服务热线，告知会有人员联系，但至今无人回复，对此用户投诉要求尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。因小区箱变隐患，导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业及时消缺，对小区箱变进行双电源改造，提高供电可靠性。目前，供电企业已将具体情况向当事人进行解释。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。
14	国网西藏昌都供电公司	供电服务 (服务行为)	昌都市左贡县用户反映，11月7日14:20左右发现自家停电。联系电力公司，工作人员接听电话后服务态度恶劣，并主动挂断其电话，对此用户不认可，要求调查核实此问题并给予答复。	经调查，反映事项部分属实。因供电企业工作人员驾驶车辆在出差途中，不方便接听电话，导致当事人认为供电企业消极对待用户。已督促供电企业将具体情况向当事人解释说明并进行道歉。目前，供电企业已进行道歉，当事人反映的停电问题已解决。经沟通解释，当事人对处理结果表示满意。

15	国网重庆彭水供电公司	供电服务 (服务行为)	重庆市彭水苗族土家族自治县用户反映, 10月2日其到供电营业厅报修, 营业厅在营业, 但无人到岗, 对此用户不认可, 投诉要求针对无人到岗问题给予合理解释。	经调查, 反映事项属实。已督促供电企业严肃工作纪律, 加强节假日值班管理, 杜绝类似事件发生。日前, 供电企业对相关责任人及责任班组进行了考核, 并制定整改措施。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。
16	国网湖北武汉供电公司	供电服务 (服务行为)	武汉市黄陂区用户反映, 其家之前给2辆电瓶车充电, 每月产生90元左右电费。后其家未给电瓶车充电, 但依旧产生90元左右电费, 认为电费存在异常。7月份左右其多次联系95598供电服务热线申请校验电表, 均由当地供电所工作人员与其联系, 工作人员并未上门检测, 告知其电表无问题。其询问工作人员未上门原因, 工作人员告知因其家在三环以外无法上门检测, 后又告知其可上门检测, 但无法出具上门检测证明, 对此用户不认可, 投诉要求针对供电所工作人员无法出具检测证明给予合理解释, 同时解决其家电费异常问题。	经调查, 反映事项部分属实。因供电企业工作人员沟通问题, 导致当事人认为供电企业消极对待用户。已督促供电企业将具体情况向当事人解释说明并对电表进行检测。日前, 供电企业对当事人电表进行了更换。并将拆下的旧表进行检测, 旧表综合误差合格, 计量无误差, 不存在电费异常情况。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。
17	国网湖北恩施供电公司	供电服务 (其他)	恩施土家族苗族自治州恩施市区用户反映, 其为异地搬迁用户, 6月份政府建设房屋, 但电表上线从房屋中穿过, 且线路距离地面过近。9月份联系供电所, 工作人员到现场查看, 口头承诺会帮助解决, 但一直未解决。联系95598供电服务热线, 也未得到解决, 对此用户不认可, 投诉要求尽快解决电表上线从房屋中穿过问题。	经调查, 反映事项部分属实。因当事人自行在扶贫集中点加盖一层房屋, 导致原本安装在房屋后墙上的低压线路穿过室内。已督促供电企业解决线路问题。因其所在地是集中安置点, 该线路属于5户住户共用, 目前有3户在外务工, 供电企业计划2021年12月底前同外出务工住户商议后, 将商议结果报当地政府相关部门审核批准后实施统一改造。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。
18	重庆市涪陵马武电力公司	供电服务 (其他)	重庆市涪陵区用户反映, 其公司2017年9月份向他人借一台变压器使用, 后由马武电力公司将变压器迁移到其公司。2020年年初其公司准备归还变压器, 马武电力公司联系其公司, 告知不允许归还变压器, 因变压器是淘汰产品, 不能进行迁移, 对此用户不认可, 投诉要求针对不能迁移变压器问题给予合理解释并尽快迁移变压器。	经调查, 反映事项属实。因供电企业对国家相关政策理解有误, 作出不予受理该变压器用电的答复。已督促供电企业认真学习、严格落实国家相关规定要求。日前, 供电企业已与当事人解释, 明确受理该变压器的新装及变更用电申请。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。
19	国网湖北十堰供电公司	供电服务 (其他)	十堰市竹溪县用户反映, 其购买二手房, 7月16日在行政服务大厅办理电表更名, 近期发现其家入住前电表已开始使用第二档阶梯电价, 对此用户不认可, 联系95598供电服务热线反映, 告知可由前房主到营业厅办理相关业务, 改为第一阶梯电价。但用户联系营业厅咨询, 被告知无法处理, 对此用户不认可, 投诉要求协助尽快改为第一阶梯电价。	经调查, 反映事项属实。因供电企业工作人员对电表更名和过户相关政策理解有误, 作出无法将第二阶梯电价转为第一阶梯电价的错误答复。已督促供电企业严格按照国家相关规定要求办理电费结算。日前, 供电企业已将当事人电价改为第一阶梯电价。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。
20	国网重庆市北供电公司	供电服务 (其他)	重庆渝北区用户反映, 约2010年供电公司变压器架设在小区地下室。但从2021年8月份左右变压器噪音变大, 严重影响居民休息。2021年9月份联系95598供电服务热线反映, 供电公司答复2022年4月份才能更换此变压器, 用户认为时间过长, 投诉要求尽快更换变压器。	经调查, 反映事项属实。因设备老旧、震动, 导致当事人所在地出现噪音扰民。已督促供电企业及时更换老旧设备, 不断提升供电质量。日前, 供电企业已制定整改计划, 计划2021年12月30日前对该小区两台变压器进行更换, 彻底解决噪音震动问题。经沟通解释, 当事人对处理结果表示满意。

21	国网湖北武汉供电公司	供电服务 (其他)	武汉市东西湖区用户反映,8月左右其通过国网APP申请充电桩电表时,发现有3名其他用户通过其身份证号码办理居民用电电表,户名非该用户姓名,但身份证均为该用户身份证号码。对此用户强烈不认可,投诉要求严肃处理解决供电公司使用其身份证号码给他人报装用电的问题。	经调查,反映事项属实。因供电企业工作人员在收集用户信息时只是按照当地大队提供的信息录入系统,未核实信息准确性,导致当事人身份证号码被使用多次。已督促供电企业认真核实所有用户信息,杜绝此类情况再次发生。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
22	重庆三峡水利供电公司	供电服务 (其他)	重庆万州区用户反映,其家停车位在地下车库,9月27日向供电公司报装充电桩电表,但工作人员以担心发生安全事故为由拒绝受理,联系58222102供电服务热线反映,未得到解决,对此用户不认可,投诉要求尽快安装充电桩电表。	经调查,反映事项部分属实。因当事人车位在地下负1层,需物业一同配合勘查现场,但物业公司不配合工作,导致当事人报装充电桩电表无法受理。已督促供电企业与物业公司联系,尽快为当事人安装充电桩电表。目前,供电企业已与物业公司完成了现场查勘,并已确定供电方案。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
23	国网重庆市南供电公司	供电服务 (其他)	重庆南岸区用户反映,其家8月份无人居住,产生300元电费,联系供电部门,告知其家与邻居家电费交错,需交纳8月3日至9月3日100元费用,且已承认是供电部门责任,但未告知何原因导致电费交错,对此不认可,认为因供电部门原因造成其家与邻居家电费交错,应由供电部门承担。对此投诉要求针对供电部门原因导致其与邻居交错电费问题作出合理解释,另拒绝交纳8月3日至9月3日产生的电费。	经调查,反映事项属实。因供电企业在对小区电表进行轮换时,误将当事人与邻居家供电线路接反,导致当事人家在无人居住的情况下却产生了电费。已督促供电企业进行整改。目前,供电企业已完成换表工作,并对差额电费进行了退补。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
24	国网湖北武汉供电公司	供电服务 (其他)	武汉市新洲区用户反映,11月8日通过网上国网APP报装充电桩电表,审核已通过。11月9日按要求到供电所提交相关资料,但一直未安装电表。11月25日联系95598供电服务热线,工作人员告知系统内显示申请流程已终止,但未告知原因,对此用户不认可,投诉要求尽快解决报装充电桩电表事宜。	经调查,反映事项部分属实。因供电企业工作人员在与当事人沟通时理解有误,导致未给当事人装表接电。已督促供电企业及时为当事人装表接电,并将具体情况向当事人解释。目前,供电企业已完成该项工作。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
25	重庆涪陵马武电力公司	供电服务 (停电抢修)	重庆涪陵区用户反映,11月12日16:10左右马武电力公司对其公司所在地区进行停电,且未提前通知,对此不认可,投诉要求对停电未提前通知作出合理解释。	经调查,反映事项部分属实。因当事人所在地线路故障导致停电,由于是故障停电,故未能提前通知用户,已督促供电企业将具体情况向当事人解释。目前,供电企业已对该线路升级改造。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
26	国网湖北荆州供电公司	供电服务 (停电抢修)	荆州市洪湖市用户反映,其居住村庄11月7日10:00不明原因停电。联系95598供电服务热线,告知会尽快恢复供电,但至2021年11月8日11:51未恢复,对此不认可,投诉要求尽快彻底解决停电问题。	经调查,反映事项属实。受大风恶劣天气影响及巡检人员工作不到位,未及时发现线路、设备故障,导致当事人所在地停电。同时因恶劣天气导致抢修恢复供电时限较长。已督促供电企业加强巡检、及时消缺,加强应急抢修能力建设,提高供电可靠率。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
27	国网西藏拉萨供电公司	供电服务 (停电抢修)	林芝市巴宜区用户反映,其经营的商铺10月25日12:00欠费停电,12:10通过支付宝交纳电费。缴纳电费后多次联系95598供电服务热线,但48小时过去了仍未恢复供电。对此用户不认可,要求尽快恢复供电并告知未及及时供电原因。	经调查,反映事项属实。因当事人所在地为正在改造的转供电小区,供电企业无法联系到物业人员,导致未能第一时间恢复供电。目前,供电企业已为当事人恢复供电,并将具体情况向当事人解释。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
28	国网西藏拉萨供电公司	供电服务 (停电抢修)	拉萨市城关区用户反映,10月20日14:00左右其家欠费停电,19:00用户交纳电费后一直未恢复供电。联系95598供	经调查,反映事项属实。因供电企业费控系统通讯不稳定,系统未自动下发复电指令,导致当事人交纳电费后一直未恢复供电。已督促供电企业开展硬件提

	公司		电服务热线反映,告知会处理,但问题一直未解决,对此不认可,要求投诉。	升和系统参数设置改进,若远程复电失败,立即安排现场人员进行复电工作。目前,供电企业已为当事人恢复供电,并将具体情况向当事人解释。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
29	国网湖北鄂州供电公司	供电服务(停电抢修)	鄂州市华容区用户反映,其居住小区10月17日8:00不明原因停电,联系95598供电服务热线,告知正在维修,但一直未解决,对此用户不认可,投诉要求供电公司缩短抢修时间,尽快彻底解决停电问题。	经调查,反映事项属实。因当事人所在地开闭所故障导致停电。已督促供电企业加强巡检、及时消缺,及时更换老旧设备,不断提升供电质量。目前,供电企业已制定了相应整改措施,更换了故障设备。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
30	国网西藏山南供电公司	供电服务(停电抢修)	山南市错那县用户反映,其居住地10月1日左右因供电公司产权的线路被损坏导致停电。联系供电所,未得到解决。联系95598供电服务热线,告知其所在地属于地方电力供电所供电,无法解决。对此用户投诉要求供电所缩短抢修时间,尽快解决停电问题。	经调查,反映事项部分属实。当事人所在地因外力破坏,导致停电。因当地政府疫情防控要求,所有车辆和人员禁止出入县城,导致抢修材料及抢修人员无法第一时间到达现场,未能及时进行抢修。目前,供电企业在与有关部门积极沟通协调后,已完成了该线路抢修工作。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
31	国网西藏日喀则供电公司	供电服务(停电抢修)	日喀则市桑珠孜区用户反映,其居住地9月22日18:00不明原因停电,联系95598供电服务热线,未得到解决,对此投诉要求供电所缩短抢修时间,尽快彻底解决停电问题。	经调查,反映事项属实。因巡检人员工作不到位,未及时发现线路、设备隐患,导致当事人所在地频繁停电。已督促供电企业加大线路巡视频次,对线路缺陷做到早发现、早处理,并及时告知故障和计划停电信息。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
32	国网重庆江津供电公司	供电服务(停电抢修)	重庆江津区用户反映,其家因未交纳8月份电费导致供电公司在9月3日给其停电。用户称供电公司未发送8月份电费短信,导致其无法交纳电费。联系供电公司,告知无需发送电费短信。对此用户不认可,称之前每月都有按时发送信息,且停电前供电公司未提前告知。对此投诉要求解决未发送电费短信及停电未通知问题。	经调查,反映事项部分属实。当事人家发生停电,误以为是欠费所致。经供电企业现场检查,发现是其表后线短路引起空开跳闸导致的停电。目前,供电企业已恢复供电。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
33	国网重庆市区供电公司	供电服务(停电抢修)	重庆九龙坡区用户反映,其家10月28日被拉闸停电。停电造成其家养殖鱼伤亡。联系95598供电服务热线,将问题反映至供电公司,告知非供电公司原因,要求自行排查空气开关。其排查后证明与空气开关无关。再次联系95598供电服务热线,供电公司才承认因用户家欠费,供电公司拉闸停电。对此用户强烈不认可,投诉要求针对停电未通知及供电公司针对其家停电问题说法前后不一致给予答复。	经调查,反映事项部分属实。因供电企业在欠费停电前未有效通知当事人,导致其家养殖鱼伤亡。已督促供电企业向当事人解释电费催收的工作流程。目前,供电企业已向当事人解释道歉并进行赔付。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
34	国网湖北武汉供电公司	供电服务(用户受电工程市场秩序)	武汉市青山区用户反映,其为小区开发商工作人员,8月初其到营业厅申请小区居民用电,手续齐全,已经受理,但电表一直未安装。联系95598供电服务热线,未得到回复,对此用户不认可,投诉要求尽快安装电表。	经调查,反映事项部分属实。因当事人装表表位处建筑垃圾未清理、墙面装饰尚未完工,不符合即时装表的条件。目前,供电企业已在当事人清理建筑垃圾、楼道墙面装修施工后,完成全部装表工程。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
35	重庆涪陵马武电力公司	供电服务(用户受电工程市场秩序)	重庆涪陵区用户反映,其公司属于小微企业,4月左右其向供电公司申请三相电,手续齐全已受理。但供电公司告知需交纳3000余元安装费(包含电表、表上线、支架以及工时	经调查,反映事项属实。因供电企业对国家相关政策理解有误,作出收取安装费的答复。已督促供电企业认真学习、严格落实国家相关规定要求。目前,供电企业已与当事人解释,并退还相关费用。经沟通解释,当事人对处理结果表

			费等)对此用户不认可,认为国家针对小微企业有相关政策应免费安装,投诉要求针对收费是否合理给予明确答复。	示满意。
36	国网湖北武汉供电公司	新能源和可再生能源(并网发电)	武汉市蔡甸区用户反映,其为公司300千瓦屋顶分布式光伏发电项目负责人,该项目已通过供电公司报装。9月27日供电公司下达受理通知,通知显示20个工作日内答复接入方案。供电公司工作人员到现场查看后,告知无法出具接入方案,用户对此答复不认可,联系95598供电服务热线,未得到处理,对此投诉要求处理光伏并网专业事宜的工作人员与其联系解决光伏并网问题。	经调查,反映事项部分属实。因上网电量的上网路径和消纳方式未明确,供电企业对当事人光伏项目接入方案审核未通过。已督促供电企业抓紧完善接入方案。目前,供电企业已完成光伏项目接入方案的审核工作。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
37	国网江西上饶供电公司	新能源和可再生能源(补贴和费用)	上饶市广丰区用户反映,2019年10月并网的户用光伏发电项目(自发自用余电上网),截止到2021年9月2日未下发补贴,期间多次联系供电公司,其承认因工作人员登记错误导致,但一直未解决,对此用户不认可,投诉要求尽快解决此问题。	经调查,反映事项属实。因供电企业对当事人光伏发电项目并网时间存在争议,导致当事人未享受国家补贴政策。已督促供电企业认真按照国家相关规定要求进行上网电费结算。目前,供电企业已与当事人解释,并在在营销系统中发起改类流程,当天系统归档后,当事人已可享受国家补贴政策。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
38	国网湖北襄阳供电公司	新能源和可再生能源(补贴和费用)	襄阳市宜城市用户反映,其安装户用光伏发电,2017年4月份左右与雷河供电所并网,未签订并网合同。开始是2个月结算1次电费,于2019年改为3个月结算1次。2021年4至6月份上网电费及补贴未到账。联系供电所,告知邮政储蓄与供电所停止合作,需要用户重新开户。用户已在农村信用社重新开户,但费用仍未到账,且2021年7至9月份上网电费及补贴也未到账,联系供电所,会计承诺所有费用会于10月底到账,但一直未到账。对此用户不认可,投诉要求尽快下发补贴并告知未到账原因。	经调查,反映事项部分属实。因当事人在银行开户时未及时补充身份信息造成开户失败,导致供电企业结算光伏电费及补贴付款失败。已督促供电企业及时协调当事人及银行,尽快结算光伏电费及补贴。目前,供电企业已完成结算。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
39	国网江西抚州供电公司	电力安全(安全隐患)	抚州市宜黄县用户反映,10月19日10:00左右圳口乡供电部门将电线杆架在扩建马路过近位置处,扩建马路后,应将电线杆架设在马路外沿2米处,但只迁移1米,存在安全隐患,对此投诉要求解决安全隐患问题。	经调查,反映事项属实。当事人家门口新立电杆沿马路边缘架设,存在安全隐患。已督促供电企业再到现场勘察位置,对电杆位置在原地址上向内迁移。目前,供电企业已完成该电杆迁移。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。
40	国网湖北天门供电公司	电力安全(安全隐患)	天门市用户反映,供电公司产权线路掉落在路上已8年,影响村民出行,且存在安全隐患。对此用户不认可,多次联系供电公司,均未得到解决,且工作人员态度恶劣,对此用户投诉要求尽快维修线路,解决安全隐患问题。	经调查,反映事项部分属实。因超高车辆通过时将电线挂落到路面,导致村民出行受到影响,且存在安全隐患。已督促供电企业加强巡检、及时消缺。供电企业已临时将线路升高、固定,并计划尽快新建电杆。目前,已完成新建电杆工作。经沟通解释,当事人对处理结果表示满意。

国家能源局华中监管局综合处

2022年1月29日印发
