

国家能源局华中监管局文件

华中监能稽查（2022）117号

关于印发《华中能源监管局 2022 年一季度 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，推动解决人民群众反映强烈、反复出现的共性问题，现将《华中能源监管局 2022 年一季度 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报》印发给你们，并提出以下工作要求，请抓好落实。

一、进一步做好低电压、频繁停电问题整改治理工作。请各单位按照 12398 能源监管热线投诉举报突出问题重点监管工作

相关要求，结合通报事例举一反三、以点带面，进一步做好低电压、频繁停电问题的分析总结和整改治理工作，并于5月31日前向我局报送今年一季度治理成效统计表。

二、进一步提升转办事项处理效率。请湖北省电力公司、重庆市电力公司对一季度投诉举报事项办理超期情况（见附件3）逐项进行说明、提出具体整改措施，有关书面材料请于5月31日前以正式文件报送我局。

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 2022 年一季度 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报
2. 2022 年一季度办结的属实（部分属实）案例
3. 2022 年一季度投诉举报事项办理超期情况表

国家能源局华中监管局

2022年5月10日

附件 1

华中能源监管局 2022 年一季度 12398 能源 监管热线投诉举报受理处理情况通报

2022 年一季度，华中能源监管局积极发挥 12398 能源监管热线“听民声、察民情、纾民怨、解民忧”的重要民生通道作用，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，有效维护了人民群众的合法权益。现将相关情况通报如下：

一、基本情况

2022 年一季度，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内有效信息 2588 件，同比上升 21.7%；华中能源监管局收到 12398 能源监管热线转办有效信息共 452 件，同比上升 52.7%。

按诉求性质分类：投诉 229 件，同比增加 160 件；举报 4 件，同比减少 5 件；咨询 13 件，同比增加 3 件；其他 206 件，同比减少 2 件。

按反映渠道分类：12398 能源监管热线 410 件，电子邮件 10 件，留言 6 件，12398 互联网终端 26 件。

表一 2022 年一季度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 能源 监管热线	207	1	12	190	410
电子邮件	1	3	0	6	10
留言	2	0	0	4	6
12398 互联网 终端	19	0	1	6	26

合计	229	4	13	206	452
----	-----	---	----	-----	-----

二、分类情况

(一) 有效信息行业分类情况

2022年一季度，华中能源监管局收到的452件有效信息中，电力行业447件，占比98.9%；新能源和可再生能源行业5件，占比1.1%。

表二 2022年一季度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	占比
电力行业	228	4	13	202	447	98.9%
新能源和可再生能源行业	1	0	0	4	5	1.1%
合计	229	4	13	206	452	100%

(二) 投诉举报事项分类情况

2022年一季度，华中能源监管局共收到投诉举报事项233件。其中，电力投诉举报232件，占比99.6%；新能源和可再生能源投诉1件，占比0.4%。

从电力投诉举报类型来看，电能质量类42件，占比18.1%；供电服务类158件，占比68.1%；电力安全类27件，占比11.7%；市场准入类4件，占比1.7%；其他电力类1件，占比0.4%。

表三 2022年一季度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
	电能质量	供电服务	电力安全	市场准入	电力交易	项目建设	其他	
投诉	42	158	27	0	0	0	1	1
举报	0	0	0	4	0	0	0	0
小计	42	158	27	4	0	0	1	1
占比	18%	67.8%	11.6%	1.8%	0%	0.0%	0.4%	0.4%

三、分布情况

2022年一季度，从华中能源监管局收到的12398能源监管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，分别占有有效信息总量的50.6%及投诉举报总量的50.2%。

表四 2022年一季度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	229	50.6%	117	50.2%
江西	107	23.7%	56	24.1%
重庆	98	21.7%	53	22.7%
西藏	18	4%	7	3%

四、办理情况

2022年一季度，根据国家有关法律法规规定，华中能源监管局对属于监管职责范围的231件投诉举报事项进行了受理，占收到投诉举报数量的99.1%。截止3月31日，2022年共办结投诉举报事项220件（其中63件为上年结转），办结率95.2%。根据回访情况统计，投诉举报人满意率95%。

五、特征分析

（一）电能质量问题占比同比有所下降

2022年一季度受理电能质量问题投诉举报事项42件，较去年增加17件，同比增加68%，但是占受理总量的比例由去年同期的32.1%下降到18.1%。

按照问题类别划分，**低电压或电压不稳**问题16件，占比38.1%；**频繁停电**问题26件，占比61.9%。

按照地域划分，湖北省22件，同比增加6件，占比52.4%；江西省4件，同比增加3件，占比9.5%；重庆市13件，同比增

加 5 件，占比 31%；西藏自治区 3 件，同比增加 3 件，占比 7.1%。

表五 2022 年一季度华中能源监管局受理电能质量投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2021 年一季度	占比	2022 年一季度	占比
湖北	16	64%	22	52.4%
江西	1	4%	4	9.5%
重庆	8	32%	13	31%
西藏	0	0%	3	7.1%

（二）停电抢修问题数量同比大幅度增加

2022 年一季度受理停电抢修问题投诉举报事项 77 件，同比增加 59 件，同比增长 3.28 倍，占受理总量的比例由去年同期的 23.1% 上升到 33%。按照问题类别划分，**停电时间较长、抢修不及时问题** 69 件，占比 89.6%；**停复电不规范问题** 8 件，占比 10.4%。

按照地域划分，湖北省 41 件，同比增加 29 件，占比 53.2%；江西省 16 件，同比增加 15 件，占比 20.8%；重庆市 16 件，同比增加 11 件，占比 20.8%；西藏自治区 4 件，同比增加 4 件，占 5.2%。

表六 2022 年一季度华中能源监管局受理停电抢修投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2021 年一季度	占比	2022 年一季度	占比
湖北	12	66.7%	41	53.2%
江西	1	5.6%	16	20.8%
重庆	5	27.7%	16	20.8%
西藏	0	0%	4	5.2%

（三）用电报装问题占比同比略有下降

2022 年一季度受理用电报装问题投诉举报事项 25 件，同比增加 13 件，同比增长 1.08 倍，占受理总量的比例由去年同期的 15.4% 下降到 10.7%。

按照问题类别划分，用电报装拖延或接入受限问题 20 件，占比 80%；违规收费或增加用户成本问题 2 件，占比 8%；其他问题 3 件，占比 12%。

按照地域划分，湖北省 12 件，同比增加 3 件，占比 48%；江西省 10 件，同比增加 8 件，占比 40%；重庆市 3 件，同比增加 2 件，占比 12%；未受理西藏自治区用电报装问题投诉举报。

表七 2022 年一季度华中能源监管局受理用电报装投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2021 年一季度	占比	2022 年一季度	占比
湖北	9	75%	12	48%
江西	2	16.7%	10	40%
重庆	1	8.3%	3	12%
西藏	0	0%	0	0%

（四）市场准入问题占比同比明显下降

2022 年一季度受理市场准入问题举报事项 4 件，同比减少 7 件，占受理总量的比例由去年同期的 9% 下降到 1.7%。

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 2 件，占比 50%；承装（修、试）电力设施企业提供虚假许可申报材料问题 1 件，占比 25%；未取得承装（修、试）电力设施许可证承揽工程问题 1 件，占比 25%。

按照地域划分，湖北省 3 件，同比减少 3 件，占比 75%；江西省 1 件，同比减少 2 件，占比 25%；重庆市 0 件，同比减少 2 件；未受理西藏自治区市场准入问题投诉举报。

表八 2022 年一季度华中能源监管局受理市场准入投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2021 年一季度	占比	2022 年一季度	占比
湖北	6	54.5%	3	75%
江西	3	27.3%	1	25%
重庆	2	18.2%	0	0%

西藏	0	0%	0	0%
----	---	----	---	----

（五）电力安全问题数量同比大幅度增加

2022年一季度受理电力安全问题投诉举报事项27件，同比增加21件，同比增长3.5倍，占受理总量的比例由去年同期的7.7%上升到11.6%。

按照问题类别划分，电力设施安全隐患问题16件，占比59.3%；电表或变压器位置不合理、安全距离不合规问题11件，占比40.7%。

按照地域划分，湖北省15件，同比增加12件，占比55.6%；江西省5件，同比增加4件，占比18.5%；重庆市7件，同比增加5件，占比25.9%；未受理西藏自治区电力安全问题投诉举报。

表九 2022年一季度华中能源监管局受理电力安全投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2021年一季度	占比	2022年一季度	占比
湖北	3	50%	15	55.6%
江西	1	16.7%	5	18.5%
重庆	2	33.3%	7	25.9%
西藏	0	0%	0	0%

（六）投诉撤回申请比例仍然过高

2022年一季度华中能源监管局接到投诉撤回申请88件，占当季已办结事项的40%。

按照地域划分，湖北省56件，占撤回申请总量的63.6%，占湖北省已办结事项的59.6%；江西省14件，占撤回申请总量的15.9%，占江西省已办结事项的26.4%；重庆市17件，占撤回

申请总量的 19.3%，占重庆市已办结事项的 28.8%；西藏自治区 1 件，占撤回申请总量的 1.2%，占西藏自治区已办结事项的 7.1%。

表十 2022 年一季度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	56	63.6%	94	59.6%
江西	14	15.9%	53	26.4%
重庆	17	19.3%	59	28.8%
西藏	1	1.2%	14	7.1%

附件 2

2022 年一季度办结的属实（部分属实）案例

序号	投诉举报对象	投诉举报所属类别	反映事项	处理措施及结果
1	国网湖北武汉供电公司	电力安全（安全隐患）	武汉市蔡甸区用户反映，其家一楼院中有供电公司产权的供电设施，已架设多年，但无供电公司工作人员进行维护，导致老化严重且存在被他人窃电的问题。用户无法联系到供电公司，要求针对因供电公司未履行维护职责导致的安全隐患问题进行调查处理。	经调查，反映事项属实。当事人住房内有一个低压落地分接箱，箱体锈蚀，柜门无锁，存在安全隐患和被窃电的风险。目前，供电企业已对该低压落地分接箱进行了更换。当事人对处理结果表示满意。
2	国网湖北武汉供电公司	电能质量（低电压）	武汉市新洲区用户反映，其居住地低电压已持续 2、3 年左右，联系供电公司未解决。用户对此不认可，要求尽快解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。供电企业现场对当事人所在地进行了电压测试，确实存在低电压情况。当事人反映电压低的情况后，供电企业已新架下户线将低压负荷分相，目前用户电压值正常。当事人对处理结果表示满意。
3	国网湖北咸宁供电公司	电能质量（频繁停电）	咸宁市通山县用户反映，其居住村庄每年除夕均会停电，已持续 10 年。用户不认可，要求尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项部分属实。因线路故障造成当事人所在地主变跳闸导致停电，但经查询当事人所在地近 10 年除夕共停电 2 次，不存在持续 10 年的情况。目前，供电企业已恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
4	国网湖北孝感供电公司	供电服务（停电抢修）	孝感市孝南区用户反映，其居住村庄 1 月 31 日 20:00 左右不明原因停电，联系 95598 供电服务热线	经调查，反映事项部分属实。因设备损坏，导致当事人所在地停电。目前，供电企业已恢复供电，

			线未解决。用户对此不认可，要求供电公司缩短抢修时间，尽快解决停电问题。	并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
5	国网湖北武汉供电公司	供电服务（停电抢修）	武汉市武昌区用户反映，其居住小区2月7日7:00左右停电，用户对此不认可，并拒绝联系95598供电服务热线，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。当事人所在地因暴雪灾害天气造成公用设备跳闸导致停电。目前，供电企业现已恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
6	国网湖北武汉供电公司	供电服务（停电抢修）	武汉市黄陂区用户反映，其居住小区2月6日不明原因停电，联系95598供电服务热线并未告知停电原因。用户对此不认可，称截止2月7日11:40未恢复供电，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，反映事项部分属实。当事人所在地因暴雪灾害天气造成故障跳闸导致停电。目前，供电企业已恢复居民供电。当事人对处理结果表示满意。
7	国网湖北黄冈供电公司	供电服务（停电抢修）	黄冈市武穴市用户反映，其居住村庄2月7日2:00左右不明原因停电，多次联系95598供电服务热线，均告知正在抢修，但截止2月8日未恢复供电。用户对此不认可，要求供电所缩短抢修时间，尽快彻底解决停电问题。	经调查，反映事项部分属实。因雨雪恶劣天气造成倒杆断线导致当事人所在地停电，停电后供电企业已通过停电短信、网格进群等方式进行告知。目前，供电企业已恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
8	国网湖北鄂州供电公司	供电服务（停电抢修）	鄂州市鄂城区用户反映，其居住小区2月7日11:00左右停电，联系95598供电服务热线，电话未接通。用户对此不认可，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。当事人所在地因雨雪等恶劣天气导致多条线路发生故障造成停电，同时因受暴雪天气影响，故障停电地区较多，95598热线电话务员繁忙，导致当事人电话未接通。目前，供电企业已恢复送电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
9	国网江西南昌供电公司	电力安全（安全隐患）	南昌市南昌县用户邮件形式投诉，当地供电公司未告知的情况下在其家房屋外墙上钉三角角铁、违法违规搭设电线，且该线路为电网主电线，承重重量很大，已拉设了10余年，在电线的长期拉力作用下，导致电线作用位置的房屋内墙上出现裂痕，存在安全隐患。联系供电公司，称不存在安全隐患，	经调查，反映事项部分属实。经核实，在规划电线走向前，供电企业与当地村委已和当事人进行沟通，在当事人同意后才进行安装。因现在房屋墙面出现开裂，当事人担心存在安全隐患故要求供电企业迁移电线。目前，供电企业已在当事人房屋边新架电线杆，同时将电线迁移至电线杆上。

			不予解决。用户要求解决因供电公司原因导致的安全隐患问题。	当事人对处理结果表示满意。
10	国网江西吉安供电公司	电能质量（频繁停电）	吉安市吉水县用户反映，其居住村庄频繁停电已持续5、6年，每年春节均出现停电现象。1月31日17:00再次停电，联系95598供电服务热线，告知正在抢修，未解决停电问题。用户对此不认可，称已严重影响其正常生活，要求尽快彻底解决频繁停电问题，并对相关责任人进行处罚。	经调查，反映事项属实。当事人所在地频繁停电情况确实存在，本次是因电杆瓷瓶开裂导致当事人所在地停电。目前，供电企业已恢复供电，并计划今年新建一条10kV线路，彻底解决频繁停电问题。当事人对处理结果表示满意。
11	国网江西九江供电公司	电能质量（频繁停电）	九江市星子县用户通过互联网形式反映，其所在地每年春节均会频繁停电，且无通知。用户不认可，称其他乡镇无此情况，要求尽快解决频繁停电问题。	经调查，反映事项部分属实。经核实，当事人所在地近五年春节期间只有2022年发生停电，是因大雪低温恶劣天气及用电负荷剧增造成当事人所在线路开关跳闸，供电企业已于当日抢修完毕并恢复供电。因当天停电属突发停电，无法进行提前通知。为提高供电可靠率，供电企业已将该线路列入2022年自主实施改造项目。当事人对处理结果表示满意。
12	国网江西抚州供电公司	供电服务（停电抢修）	抚州市广昌县用户反映，其居住村庄1月31日20:30左右因线路缺相导致停电，无法打通95598供电服务热线。用户要求供电公司缩短抢修时间，尽快解决停电问题。	经调查，反映事项属实。因表箱电缆及零线烧毁导致当事人所在地停电，同时因春节期间拨打95598电话的人较多导致当事人未能打通电话。目前，供电企业已恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
13	国网江西抚州供电公司	供电服务（停电抢修）	抚州市东乡区用户反映，其居住村庄1月31日22:40左右不明原因停电，联系95598供电服务热线，未转入人工服务。用户对此不认可，要求供电公司缩短抢修时间，尽快解决停电问题。	经调查，反映事项属实。因表箱总开关跳闸导致当事人所在地停电，同时因春节期间拨打95598电话的人较多导致当事人电话未转入人工服务。目前，供电企业已恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
14	国网江西赣州供电公司	供电服务（停电抢修）	赣州市兴国县用户通过互联网形式反映，其居住村庄停电，供电公司未提前通知。用户对此不认可，	经调查，反映事项属实。因高压导线老化烧坏造成开关后段故障导致当事人所在地停电。因该停

			认为已严重影响居民正常生活,联系供电公司未解决,要求供电公司缩短抢修时间,尽快彻底解决停电问题。	电是突发停电,无法提前通知。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
15	国网江西吉安供电公司	供电服务(停电抢修)	吉安市永新县用户反映,其居住地1月31日16:00左右开始停电,联系供电公司告知树木压倒电缆正在维修中,不清楚恢复时间。用户不认可,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。因雨雪等恶劣天气导致当事人所在地停电,供电企业在停电当日已组织开展抢修,由于该线路位于山区,抢修进展缓慢。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
16	国网江西九江供电公司	供电服务(停电抢修)	九江市浔阳区用户反映,其居住地2月7日4:00左右因恶劣天气(下雪)导致停电,联系95598供电服务热线,告知预计7日9:00维修完成。用户称一直未恢复供电,对此不认可,要求供电公司缩短抢修时间,尽快解决停电问题。	经调查,反映事项属实。因雨雪恶劣天气导致当事人所在地停电。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
17	国网江西九江供电公司	供电服务(停电抢修)	九江市德安县用户反映,其所在地区1月31日不明原因停电问题已持续30分。用户拒绝联系95598供电服务热线,要求尽快彻底解决停电问题。	经调查,反映事项属实。因雨雪恶劣天气造成线路开关保护跳闸导致当事人所在地停电。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
18	国网江西九江供电公司	供电服务(停电抢修)	九江市都昌县用户反映,其居住村庄1月31日23:30左右因故障导致停电,联系95598供电服务热线未解决。用户对此不认可,要求供电公司缩短抢修时间,尽快解决停电问题。	经调查,反映事项部分属实。因春节期间用电负荷增大造成当事人所在台区空开跳闸停电。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
19	国网江西宜春供电公司	供电服务(停电抢修)	宜春市丰城市用户反映,其居住村庄1月31日17:00左右停电,联系供电公司客户经理反映,电话打不通。用户不认可,要求尽快解决停电问题。	经调查,反映事项属实。因零线桩头烧损导致当事人所在地停电。目前,供电企业已恢复供电,并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
20	国网重庆开州供电公司	电力安全(安全隐患)	重庆开州区用户反映,其居住地公共线路距离地面只有3米,认为线路过低,存在安全隐患,联系95598供电服务热线,告知等待农网改造时处理。用户不	经调查,反映事项属实。因当事人所在地电杆被车辆撞断,导致线路弧垂过大,距离地面过近,安全距离不足。目前,供电企业已完成隐患消缺。

			认可，要求尽快解决安全隐患问题。	当事人对处理结果表示满意。
21	国网重庆潼南供电公司	电力安全（安全隐患）	重庆潼南区用户反映，其居住地公共线路零线掉落，距离地面过近，认为存在安全隐患。2021年9月份联系供电公司告知10月份会处理，但10月并未处理，后再次联系供电公司一直未解决，联系95598供电服务热线告知无材料，需要等到春节后才能处理。用户不认可，要求尽快解决线路掉落问题。	经调查，反映事项属实。当事人确实通过95598供电服务热线反映过安全隐患问题，供电企业曾承诺于2021年12月底之前完成整改，后因该台区经理离职，且未与新任台区经理交接，也未回复当事人，造成该处安全隐患未能按期完成整改。2022年1月当事人向新任台区经理再次反映该问题，因春节临近，供电企业根据停电计划安排，拟于2月底前完成整治，当事人表示认可。目前，供电企业已新立电杆、更换导线，消除该处安全隐患。当事人对处理结果表示满意。
22	国网重庆潼南供电公司	电能质量（低电压）	重庆潼南区用户反映，其居住村庄低电压问题已持续3年左右，联系95598供电服务热线和当地供电所，工作人员现场勘查后未解决，用户对此不认可，要求尽快彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。经现场实测当事人所在地电压值为180伏，低电压情况确实存在。目前，供电企业已新增一台配变并改接负荷，提高台区户均容量、缩短供电半径，解决了低电压问题。当事人对处理结果表示满意。
23	国网重庆巫山供电公司	电能质量（低电压）	重庆巫山县用户反映，其居住地低电压已持续2、3年，联系95598供电服务热线和供电公司一直未解决。用户对此不认可，要求尽快彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。因当事人所在台区供电半径过大，导致出现低电压情况。目前，供电企业经实地勘察，已在该台区新投运一台配变，解决了低电压问题。当事人对处理结果表示满意。
24	国网重庆酉阳供电公司	电能质量（低电压）	重庆市酉阳土家族苗族自治县用户反映，其居住村庄低电压问题已持续8年，联系95598供电服务热线和当地供电所未解决。用户要求尽快彻底解决低电压问题。	经调查，反映事项属实。供电企业通过采集检测数据发现，当事人所在地在负荷高峰期确实存在低电压情况，原因为该线路在负荷高峰期存在三相不平衡现象且当事人所在地位于台区末端。供电企业已于3月10日加装调压器1台，解决了低电压问题。当事人对处理结果表示满意。
25	国网重庆忠县供电公司	电能质量（低电压）	重庆市忠县用户通过互联网形式反映，其居住村庄低电压已持续多年，且每年春节均会停电，联系	经调查，反映事项部分属实。供电企业现场进行了电压测试，低电压情况属实，主要是春节期间

			95598 供电服务热线未彻底解决。用户对此不认可，要求尽快解决低电压及频繁停电问题。	返乡人员增加，电器设备使用集中导致负荷陡增，导致出现短时低电压。目前，供电企业已于 4 月完成了该台区的治理改造。当事人对处理结果表示满意。
26	国网重庆彭水供电公司	电能质量（频繁停电）	重庆彭水苗族土家族自治县用户反映，其居住村庄遇恶劣天气便会频繁停电已持续 30 年，多次联系供电所均告知正在抢修。2022 年 2 月 6 日再次停电，一直未恢复。2 月 8 日联系 95598 供电服务热线电话未接通。用户不认可，称村庄一直使用裸线，未进行农网改造，要求供电公司尽快更换线路彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项部分属实。当事人所在地近 2 年内多次停电，此次是因大雪引发跳闸导致当事人所在地停电，同时村庄一直使用裸线，确实未进行农网改造。目前，供电企业已恢复供电，并计划在 2022 年投入资金完成该线路廊道排障及隐患治理。当事人对处理结果表示满意。
27	国网重庆酉阳供电公司	电能质量（频繁停电）	重庆酉阳土家族苗族自治县用户反映，其居住地频繁停电已持续 5 个月左右，2 月 6 日 22:00 左右再次停电，一直未恢复供电，联系当地供电所，工作人员告知正在排查，还未检查到故障点。用户要求尽快解决停电及频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。当事人所属线路半年内发生多次停电，此次是因暴雪引发树木倾覆在线路上导致故障停电。由于倒树较大且持续暴雪，当晚不具备抢修作业条件，次日抢修人员再次赶赴故障点开展抢修工作，并恢复供电。日前，供电企业已制定整改措施，将加强线路运行维护，并开展线路通道专项清理。当事人对处理结果表示满意。
28	国网重庆市区供电公司	供电服务（服务行为）	重庆沙坪坝区用户反映，2 月 16 日左右发现供电公司用电信息张贴在其家大门上，用户无法对大门进行清理，认为张贴位置不合理。用户拒绝联系供电公司和 95598 供电服务热线，要求严肃处理工作人员工作不规范问题。	经调查，反映事项属实。供电企业在征得当事人所在小区物业公司同意后，将《购售同期告知书》张贴到每户门上，但存在用户将《购售同期告知书》取下后，部分门上留有粘贴印记的情况。目前，供电企业已联系当事人说明情况并致歉，表示将上门进行清理。当事人对处理情况表示满意。
29	国网重庆丰都供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆丰都县用户通过互联网形式反映，当地 1 月 31 日 20:00 停电，一直未恢复供电。用户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。因春节期间用电负荷增大、线路老旧及当地小水电在未通知供电企业情况下停止发电，导致当事人所在地停电。目前，

				供电企业已函告相关规模以上小水电启停机需向其报备，同时计划今年将对此线路改造。当事人对处理结果表示满意。
30	国网重庆彭水供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆彭水苗族土家族自治县用户反映，其居住地2月7日1:30遇恶劣天气导致电线杆断裂造成停电，联系95598供电服务热线，告知2月8日22:00恢复供电，但一直未恢复。用户对此不认可，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。因暴雪引起断线断杆故障导致当事人所在地两次停电，由于当日恶劣气候影响，停电区域较大，故障点多，导致抢修工作需要较长时间。目前，供电企业已恢复供电，并计划今年完成线路廊道排障及线路隐患治理。当事人对处理结果表示满意。
31	国网重庆綦江供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆綦江区用户反映，其居住地1月31日19:00不明原因停电，多次联系95598供电服务热线未解决。用户对此不认可，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。当事人所在地因电杆开关跳闸导致停电。目前，供电企业已于当日恢复供电。当事人对处理结果表示满意。
32	国网重庆石柱供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆石柱土家族自治县用户反映，其居住地2月8日22:00左右因恶劣天气导致停电，联系供电所所长电话无人接听，联系95598供电服务热线未解决，同时其居住地频繁停电问题已持续1年多。用户对此不认可，要求供电所缩短抢修时间，尽快彻底解决停电及频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。经核实当事人所在地一年多停电五次，频繁停电情况确实存在，此次是因积雪过多压倒竹子搁在线路上导致线路短路故障停电。目前，供电企业已恢复供电，同时将加强线路巡检，提升抢修效率。当事人对处理结果表示满意。
33	国网重庆秀山供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆秀山土家族苗族自治县用户反映，其居住村庄1月31日14:00左右停电，15:00左右恢复供电，19:20再次停电，用户对此不认可，拒绝联系95598供电服务热线和供电公司，要求供电公司缩短抢修时间，尽快解决停电问题。	经调查，反映事项属实。当事人所在线路因跌落开关掉相故障导致前后两次停电。供电企业已于停电当日恢复供电，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
34	国网重庆云阳供电公司	供电服务（停电抢修）	重庆云阳县用户反映，其居住村庄1月31日18:30左右不明原因停电，联系95598供电服务热线未转入人工服务。用户对此不认可，要求供电公司缩短抢修时间，尽快解决停电问题。	经调查，反映事项属实。因春节期间外出务工人员返乡造成用电负荷激增导致该配变低压隔离开关熔片烧断，引发停电。当事人拨打95598热线，因系统繁忙，未能转入人工服务。目前，供电企

				业已于停电当日对烧毁的低压熔片进行更换，并恢复送电。当事人对处理结果表示满意。
35	国网重庆铜梁供电公司	供电服务（其他）	重庆市铜梁区用户反映，其家之前每2个月交纳1次电费。2021年12月22日19:00用户交纳480余元电费，自称电费已缴清，但12月24日9:00收到供电公司给其发送的欠费短信提醒，告知需交纳13元电费，否则便会给其停电。用户对此不认可，认为收费时间有问题，联系95598供电服务热线未解决，要求针对收费时间给予合理解释。	经调查，反映事项属实。因供电企业在未告知当事人的情况下，代其签订了智能缴费供用电协议，导致当事人在规定时间内缴纳电费情况下仍收到欠费短信提醒。目前，供电企业已向当事人道歉，并为其取消智能缴费业务。当事人对处理结果表示满意。
36	国网重庆秀山供电公司	供电服务（其他）	重庆秀山土家族苗族自治县用户反映，其居住村庄共有20余户村民。2020年居住地进行电网改造，剩余包含用户在内的7、8户未改造，导致低电压。供电公司告知指标不足，线路短缺，承诺会在2021年改造，但一直未改造。用户称变压器已安装在村口，距离未改造用户只有500余米距离。用户要求尽快完成改造，方便其用电。	经调查，反映事项部分属实。当事人所在地确实未进行台区低压线路改造，且存在低电压情况。供电企业已临时对变压器负荷重新分布，保障村民春节用电，但并不存在变压器已安装在村口的情况。目前，供电企业已完成低压线路改造工作，解决了低电压问题。当事人对处理结果表示满意。
37	重庆三峡水利供电有限公司	供电服务（停电抢修）	重庆万州区用户反映，1月30日重庆三峡水利供电有限公司给其充电站停电，联系95598供电服务热线和供电公司未说明停电原因。用户对此不认可，要求尽快彻底解决停电问题。	经调查，反映事项属实。当事人充电站在未向当地电力行业主管部门报备的情况下，违反供区原则接入电源，当地供电企业随后对当事人充电站实施停电。目前，供电企业已完成10千伏线路架设、变压器等配电设施安装和用户电源转接工作，当事人充电站已恢复供电。当事人对处理结果表示满意。
38	重庆三峡水利供电有限公司	电能质量（频繁停电）	重庆万州区用户反映，其居住地频繁停电持续1年多时间，每月最少停电3次，2022年1月已停电5次，且居住地低电压，只有180伏持续3年多，联系供电服务热线告知未接到停电通知。用户对此不认可，要求尽快彻底解决频繁停电及低电压问题。	经调查，反映事项部分属实。当事人所在地2021年共停电13次，2022年1月停电5次，频繁停电情况属实。供电企业三次到当事人处进行了现场电压测试，均满足国家标准，低电压情况不属实。目前，供电企业已对该线路进行了检修、消

				缺工作，频繁停电问题得到了解决。当事人对处理结果表示满意。
39	国网西藏拉萨供电公司	电能质量（频繁停电）	拉萨市城关区用户反映，其店铺所在地频繁停电已持续4年以上，表示停电从未提前通知，联系95598供电服务热线，未彻底解决问题。用户要求彻底解决频繁停电问题。	经调查，反映事项属实。当事人所属供电线路一年半累计停电30次，频繁停电情况确实存在。目前，供电企业已新增变压器1台、新增JP柜1台、更换硬搭高压跌落式熔断器1组，完成了8台配变中低压改造，并将具体情况向当事人解释，同时告知当事人可关注供电企业公众号提前获得最新停电信息。当事人对处理结果表示满意。
40	国网西藏拉萨供电公司	电能质量（频繁停电）	拉萨市城关区用户反映，其居住小区近期多次发生停电情况，并造成居民家用电器损坏。2月15日再次不明原因停电，联系95598供电服务热线，告知会让工作人员维修。现已恢复供电，要求供电公司排查供电设备解决频繁停电问题。	经调查，反映事项部分属实。当事人所属线路近期累计停电2次，且因变压器低压桩头烧坏导致停电，造成了其家用电器损坏。目前，供电企业已联系保险公司对当事人损坏的电器进行维修，并将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。
41	国网西藏日喀则供电公司	供电服务（停电抢修）	日喀则市定结县用户反映，其居住乡镇1月30日16:00左右停电，联系当地供电所，告知因恶劣天气停止供电。用户对此不认可，要求尽快彻底解决停电问题。	经调查，反映事项属实。因大风恶劣天气造成当事人所在地跳闸停电。日前，该条线路已恢复供电，供电企业已将具体情况向当事人解释。当事人对处理结果表示满意。

附件 3

2022 年一季度投诉举报事项办理超期情况表

序号	地区	地市（区、县）	转办日期	回复日期	办理时间（工作日）
1	湖北	黄冈市	2月10日	3月8日	19
2			2月10日	3月7日	18
3			2月10日	3月9日	20
4			2月10日	3月7日	18
5			2月10日	3月11日	22
6			2月10日	3月7日	18
7			2月10日	3月7日	18
8			2月10日	3月9日	20
9		咸宁市	2月10日	3月3日	16
10		宜昌市	2月10日	3月8日	19
1	重庆	渝北区	1月7日	1月24日	12
2			1月7日	1月26日	14
3		南岸区	1月5日	1月20日	12
4		江北区	1月4日	1月25日	16
5		长寿区	1月4日	1月19日	12
6		奉节县	1月4日	1月20日	13

国家能源局华中监管局综合处

2022年5月10日印发
