

国家能源局华中监管局文件

华中监能稽查〔2023〕33号

关于印发《华中能源监管局 2022 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，充分发挥 12398 能源监管热线“知民情、察民意、纾民困、解民忧”的重要民生通道作用，现将《华中能源监管局 2022 年 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、高度重视“两会”期间群众用能诉求。务实高效办理好各类投诉举报事项，及时妥善解决群众用能方面的“急难愁盼”问题，切实做到投诉举报事项“事事有着落、件件有回音”，确保广大群

众可靠用能、放心用能、满意用能。

二、持续深入推进低电压、频繁停电问题整改治理工作。请各单位对 2022 年低电压、频繁停电问题整改治理情况进行分析总结，形成专题报告（内容包括但不限于工作基本情况、主要措施及成效、存在的问题、下一步改进措施等），连同 2022 年度低电压、频繁停电问题治理成效统计表，于 3 月 31 日前以正式文件形式报送我局。同时，请各单位继续在每季度首月 15 日前，向我局报送上一季度低电压、频繁停电问题治理成效统计表。

三、有效提高 12398 转办工单处理质量和效率。要树牢转办工单“限时办结”意识，进一步优化转办工单处理机制，压实责任链条，简化处理流程，缩短处理时间，确保转办工单处理时效性，着力提升用户体验。

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 12398 能源监管热线投诉
举报处理情况通报

2.2022 年四季度 12398 能源监管热线典型投诉举报事
项具体处理情况（当季办结的属实及部分属实案例）

(此页无正文)



华中能源监管局 2022 年 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

2022 年，华中能源监管局坚持以人民为中心的发展理念，切实发挥 12398 能源监管热线“知民情、察民意、纾民困、解民忧”的重要民生通道作用，及时处理好人民群众反映的各类用能诉求，进一步提升投诉举报处理质效，保障人民群众满意用能。现将相关情况通报如下：

一、基本情况

2022 年，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内有效信息 12164 件，同比增长 30.5%；华中能源监管局收到 12398 能源监管热线中心交办有效信息共 2287 件，同比增长 57%。

在华中能源监管局收到的 2287 件有效信息中，按诉求性质分类：投诉 1004 件，占比 43.9%，同比增加 538 件、增长 115.5%；举报 40 件，占比 1.7%，同比减少 1 件、降低 2.4%；咨询 68 件，占比 3.0%，同比增加 6 件、增长 9.7%；其他 1175 件，占比 51.4%，同比增加 287 件、增长 32.3%。按反映渠道分类：12398 电话 1929 件，占比 84.3%；12398 公众号 251 件，占比 11.0%；12398 电子邮件 84 件，占比 3.7%；留言 23 件，占比 1.0%。

表一 2022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 电话	842	7	67	1013	1929
12398 公众号	142	6	1	102	251
12398 电子邮件	12	27	0	45	84
留言	8	0	0	15	23
合计	1004	40	68	1175	2287

二、分类情况

(一) 有效信息行业分类情况

2022年，华中能源监管局收到的2287件有效信息中，电力行业2190件，占比95.8%；新能源和可再生能源行业97件，占比4.2%。

表二 2022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	占比
电力行业	982	40	45	1123	2190	95.8%
新能源和可再生能源行业	22	0	23	52	97	4.2%
合计	1004	40	68	1175	2287	100%

(二) 投诉举报事项分类情况

2022年，华中能源监管局共收到投诉举报事项1044件，含电力投诉举报1022件，占比97.9%，其中电能质量类279件，占比26.7%；供电服务类591件，占比56.6%；电力安全类113件，占比10.8%；市场准入类35件，占比3.4%；其他4件，占比0.4%；另有新能源和可再生能源投诉22件，占比2.1%，其中，并网发电类15件，占比1.4%；补贴与费用类7件，占比0.7%。

表三 2022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	
	电能质量	供电服务	电力安全	市场准入	其他	并网发电	补贴与费用
投诉	279	588	112	0	3	15	7
举报	0	3	1	35	1	0	0
小计	279	591	113	35	4	15	7
占比	26.7%	56.6%	10.8%	3.4%	0.4%	1.4%	0.7%
	97.9%					2.1%	

三、分布情况

(一) 有效信息与投诉举报分布情况

2022年，华中能源监管局收到12398能源监管热线有效信息2287件，其中湖北省1025件，占比44.8%；江西省536件，占比23.4%；重庆市644件，占比28.2%；西藏自治区82件，占比3.6%。华中能源监管局收到12398能源监管热线投诉举报1044件，其中湖北省508件，占比48.7%；江西省170件，占比16.3%；重庆市318件，占比30.4%；西藏自治区48件，占比4.6%。

表四 2022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	1025	44.8%	508	48.7%
江西	536	23.4%	170	16.3%
重庆	644	28.2%	318	30.4%
西藏	82	3.6%	48	4.6%

(二) 涉及供电企业投诉举报数量情况

按照接收的投诉举报数量排序，华中四省（区、市）排名依次为湖北、重庆、江西、西藏。其中，湖北省排名前三的是武汉、

黄冈、荆州；重庆市排名前三的是江津、市北、潼南；江西省排名前三的是赣州、宜春、南昌；西藏自治区排名前三的是日喀则、昌都、拉萨。

按照百万用户投诉举报数量排序，华中四省（区、市）排名依次为西藏、重庆、湖北、江西。其中，西藏自治区排名前三的是日喀则、昌都、那曲；重庆市排名前三的是潼南、酉阳、彭水；湖北省排名前三的是黄石、黄冈、神农架；江西省排名前三的是景德镇、抚州、宜春。

表五 2022年四省（区、市）供电企业接收投诉举报数量情况 单位：件

省份	排序	接收投诉举报数量前三位		排序	百万用户投诉举报数量前三位	
		地区	数量		地区	数量
湖北省	1	湖北武汉	118	1	湖北黄石	27.88
	2	湖北黄冈	76	2	湖北黄冈	24.35
	3	湖北荆州	49	3	湖北神农架	22.62
江西省	1	江西赣州	24	1	江西景德镇	13.28
	2	江西宜春	22	2	江西抚州	8.97
	3	江西南昌	21	3	江西宜春	7.78
重庆市	1	重庆江津	29	1	重庆潼南	59.66
	2	重庆市北	26	2	重庆酉阳	49.23
	3	重庆潼南	23	3	重庆彭水	48.68
西藏 自治区	1	西藏日喀则	12	1	西藏日喀则	150.8
	2	西藏昌都	11	2	西藏昌都	112.69
	3	西藏拉萨	10	3	西藏那曲	87.26

四、办理情况

2022年，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1031件投诉举报事项进行了受理，占收到投诉举报数量的98.8%。截至12月31日，2022年共办结投诉举报事项969件（其中63件为上年结转），办结率94%。根据回访情

况统计，投诉举报人满意率 92.6%。

五、特征分析

（一）电能质量问题数量同比大幅度增加

2022 年受理电能质量问题投诉举报事项 279 件，同比增加 136 件、增长 95.1%。

按照问题类别划分，**低电压或电压不稳**问题 124 件，占比 44.4%；**频繁停电**问题 155 件，占比 55.6%。

按照地域划分，湖北省 145 件，占比 52%，同比增加 60 件、增长 70.6%；江西省 16 件，占比 5.7%，同比增加 3 件、增长 23.1%；重庆市 108 件，占比 38.7%，同比增加 76 件、增长 237.5%；西藏自治区 10 件，占比 3.6%，同比减少 3 件、降低 42.9%。

表六 2022 年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	占比	2022 年	占比
湖北	85	59.4%	145	52%
江西	13	9.1%	16	5.7%
重庆	32	22.4%	108	38.7%
西藏	13	9.1%	10	3.6%

（二）停电抢修问题数量同比大幅度增加

2022 年受理停电抢修问题投诉举报事项 244 件，同比增加 149 件、增长 156.8%。

按照问题类别划分，**停电时间较长、抢修不及时**问题 178 件，占比 73%；**停复电不规范**问题 66 件，占比 27%。

按照地域划分，湖北省 104 件，占比 42.6%，同比增加 59 件、

增长 131.1%；江西省 32 件，占比 13.1%，同比增加 20 件、增长 166.7%；重庆市 77 件，占比 31.6%，同比增加 47 件、增长 156.7%；西藏自治区 31 件，占比 12.7%，同比增加 23 件、增长 287.5%。

表七 2022 年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	占比	2022 年	占比
湖北	45	47.4%	104	42.6%
江西	12	12.6%	32	13.1%
重庆	30	31.6%	77	31.6%
西藏	8	8.4%	31	12.7%

（三）用电报装问题数量增长较快

2022 年受理用电报装问题投诉举报事项 106 件，同比增加 46 件、增长 76.7%。

按照问题类别划分，用电报装拖延或接入受限问题 73 件，占比 68.8%；违规收费或增加用户成本问题 14 件，占比 13.2%；其他问题 19 件，占比 18%。

按照地域划分，湖北省 58 件，占比 54.7%，同比增加 22 件、增长 61.1%；江西省 18 件，占比 17%，与去年持平；重庆市 28 件，占比 26.4%，同比增加 22 件、增长 366.7%；西藏自治区 2 件，占比 1.9%，同比增加 2 件。

表八 2022 年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	占比	2022 年	占比
湖北	36	60%	58	54.7%
江西	18	30%	18	17%
重庆	6	10%	28	26.4%
西藏	0	0%	2	1.9%

(四) 市场准入问题数量同比基本持平

2022 年受理市场准入问题举报事项 35 件，同比减少 1 件、降低 2.8%。

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 94.3%；未取得承装（修、试）电力设施许可证承揽工程问题 2 件，占比 5.7%。

按照地域划分，湖北省 19 件，占比 54.3%，同比增加 7 件、增长 58.3%；江西省 10 件，占比 28.6%，同比减少 1 件、降低 11.1%；重庆市 6 件，占比 17.1%，同比减少 5 件、降低 45.5%；未收到西藏自治区市场准入问题投诉举报，同比减少 2 件。

表九 2022 年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	占比	2022 年	占比
湖北	12	33.3%	19	54.3%
江西	11	30.6%	10	28.6%
重庆	11	30.6%	6	17.1%
西藏	2	5.5%	0	-

(五) 电力安全问题数量同比大幅度增加

2022 年受理电力安全问题投诉举报事项 113 件，同比增加 66 件、增长 140.4%。

按照问题类别划分，电线电杆等老化存在安全隐患问题 45 件，占比 39.8%；电表或变压器等位置不合理、安全距离不合规问题 66 件，占比 58.4%；其他问题 2 件，占比 1.8%。

按照地域划分，湖北省 68 件，占比 60.2%，同比增加 40 件、

增长 142.9%；江西省 19 件，占比 16.8%，同比增加 12 件、增长 171.4%；重庆市 26 件，占比 23%，同比增加 15 件、增长 166.7%；未收到西藏自治区电力安全问题投诉举报，同比减少 1 件。

表十 2022 年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	占比	2022 年	占比
湖北	28	59.6%	68	60.2%
江西	7	14.9%	19	16.8%
重庆	11	23.4%	26	23%
西藏	1	2.1%	0	-

附件 2

2022 年四季度 12398 能源监管热线典型 投诉举报事项具体处理情况

(当季办结的属实及部分属实案例)

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	国网湖北省电力有限公司武汉供电公司	电能质量 (低电压)	武汉市新洲区用户互联网反映,其居住小区每天 20:00 至次日凌晨 1:30 左右停电,已持续半个月时间;同时电压不稳,无法使用家电,给居民生活带来不便。一直未得到解决,对此不认可。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。经核实,投诉人居住地近 2 个月未发生停电,不存在频繁停电情况。但投诉人反映的低电压情况属实,供电企业进行整改后已彻底解决该问题。目前,供电企业已就上述情况向投诉人解释说明。经回访,投诉人表示满意。
2	国网湖北省电力有限公司十堰供电公司	电能质量 (低电压)	十堰市房县用户反映,其养殖场所在地因距离变压器较远及线路老化导致低电压已持续多年。联系供电公司及 95598 供电服务热线,均未解决。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。经核实,投诉人房屋的存在低电压情况,主要原因是房屋处在低压线路最末端,离变压器距离远且线径细。目前,供电企业已通过新建台区的方式彻底解决低电压问题。经回访,投诉人表示满意。
3	国网湖北省电力有限公司孝感供电公司	供电服务 (其他)	孝感市应城市用户互联网反映,其家未改变用电习惯,但自 9 月 21 日起其家每天被自动扣除 200 元电费,6 天共扣除 1200 元电费。联系供电公司,告知 5 个工作日给其答复,对此不认可。希望解决此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。经核实,供电企业因集中换表工程量比较大,存在有外委人员协助录入表码有误情况,造成误扣电费。目前,供电企业误扣的 1200 元电费已回退到投诉人电费户头中,其中 1000 元又按要求退至投诉人银行卡。经回访,投诉人表示满意。
4	国网湖北省电力有限公司恩施供电公司	电力安全 (安全隐患)	恩施土家族苗族自治州巴东县用户反映,供电所架设线路从其家门前经过,属于裸线且距离地面不足 2 米,认为存在安全隐患。多次联系 95598 供电服务热线,告知尽快处理,但一直未处理。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。经核实,投诉人所在低压线路未通过网改改造,安全隐患问题情况确实存在。目前,供电企业在投诉人房屋旁增加了一根电杆,彻底解决了对地距离不够的问题,经回访,投诉人表示满意。
5	国网重庆市电力公司永川供电公司	电能质量 (低电压)	重庆市永川区用户反映,其家因距离变压器位置较远导致低电压问题已持续近 1 个月。电费交到国家电网,联系 95598	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。经核实,投诉人处低电压情况属实,供电企业现场制定了整改方案,并于 10 月 12 日完成了

	电分公司		供电服务热线，供电所工作人员现场勘查，告知需过一段时间进行维修，但一直未解决，对此不认可。希望解决此问题。	线路改造，彻底解决了该问题。经回访，投诉人表示满意。
6	国网重庆市电力公司大足供电公司	电能质量 (低电压)	重庆市大足区用户反映，其居住地低电压问题已持续2年。电费交到国家电网，联系95598供电服务热线和当地供电所未解决。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人处确实存在低电压情况。目前，供电企业通过更换架空绝缘线的方式进行了整治，彻底解决了该问题。经回访，投诉人表示满意。
7	国网重庆市电力公司黔江供电公司	电能质量 (低电压)	重庆市黔江区用户反映，其居住村庄因变压器容量不足、线径细导致低电压问题已持续2年。多次联系95598供电服务热线，工作人员承诺尽快整改，但一直未整改，希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人处存在季节性低电压情况，供电企业现场制定整改方案，于8月31日完成新增电杆3基、架设导线1300米和将原线路改成三相四线制的施工任务，彻底解决了该问题。经回访，投诉人表示满意。
8	国网重庆市电力公司江津供电公司	电能质量 (低电压)	重庆市江津区用户反映，其居住村庄因变压器容量不足导致低电压问题已持续近3年。联系95598供电服务热线，告知预计11月2日前解决，对此不认可。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人处低电压情况确实存在，供电企业现场制定整改方案，计划11月2日前完成整改，但投诉人认为处理时间长。经优化方案后，供电企业于10月2日完成整改，彻底解决了该问题。经回访，投诉人表示满意。
9	国网重庆市电力公司酉阳供电公司	电能质量 (频繁停电)	重庆市酉阳土家族苗族自治县用户反映，其居住地频繁停电。联系供电公司，告知线路问题导致。联系95598供电服务热线，告知会及时处理。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人处5月15日至8月15日共计停电三次，均为故障停电，频繁停电情况属实。目前，供电企业已完成了投诉人所在线路的故障清理工作，并对频繁停电管控不力的3名责任人进行了考核。经回访，投诉人表示满意。
10	国网重庆市电力公司石柱供电公司	供电服务 (抄表费)	重庆市石柱土家族苗族自治县用户反映，其家房屋共计6层，2016年其向当地供电所申请合表用电，电价为0.54元/度。2022年1月份供电所未通知便给其更改为1户1表用电，电价为0.84元/度，对此不认可。联系供电公司反映，供电公司告知帮其核实现是在是否可以申请合表用电的电价。希望调查供电公司未通知更改用电问题，并按照合表用电电价收取电费。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人自建房共六层，因阶梯电价影响，投诉人于2016年向供电企业申请电价改类，供电企业未仔细核实便将原执行的居民生活用电电价更改为居民生活用电（合表用电）电价。2022年供电企业在营业普查中，发现该栋楼中几层楼已卖出及出租，已不符合居民生活用电（合表用电）标准，而应执行一户一表居民生活电价，投诉人家属当场认同该检查情况。投诉人因电话停机了，未接到供电企业电价变更的电话、短信，且其家属也未将现场普查情况进行转告，导致投诉人产生误会。目前，供电企业已向投诉人做详细解释，并完成了小产权房用电与合表分户情况清理。经回访，投诉人表示满意。

11	国网重庆市电力公司云阳分公司	供电服务(电表计量)	重庆市云阳县用户反映,9月3日其通过网上国网APP查询其家用电量为128度电,对此不认可。自称8月3日开始其家无人居住,且电闸关闭,不应产生用电量。其到供电公司反映,工作人员让其先交纳电费,会有工作人员为其申请校验电表,但一直无人处理。希望解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。经核实,投诉人处电费产生的原因是2016年当地城区集中实施计量装置批量更换时,外部施工单位将投诉人与其邻居表后进户线接反造成。经供电企业与双方协商,制定了电表资产互换与多余电费对存的解决方案,为投诉人办理电费电量短信通知业务,并对服务管控不到位的相关责任人进行了考核。经回访,投诉人表示满意。
12	国网重庆市电力公司开州分公司	供电服务(抄表计费)	重庆市开州区用户反映,2017年其所在地进行农网改造,但改造后电费异常。自称之前每月电费在21至23元左右,异常期间每月电费在60至80元。2022年7月至8月其家无人居住只有冰箱用电,但7月电费66元,8月电费68元,对此不认可。联系供电公司,告知不属于正常用电,不予处理。联系95598供电服务热线反映,未解决。希望解决此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。经核实,投诉人前后居住地不同,现住地每年夏季用电高峰时期电费在60至80元之间。供电企业现场勘查,表计抄录正确,接线正常,无表后线串户和他人窃电现象,经投诉人同意后,对其用电设备进行排查,发现冰箱存在问题。供电企业对前期沟通解释不到位的责任人进行了考核。经回访,投诉人表示满意。
13	国网重庆市电力公司市北分公司	供电服务(抄表计费)	重庆市渝北区用户反映,其家之前每日产生50度电,8月19日产生107度电,认为电费异常。联系95598供电服务热线反映,供电公司工作人员现场勘查告知电表无问题,让其自行观察用电量。8月27日其家产生90度电,电费异常问题仍未解决。希望解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。经核实,供电企业告知投诉人,因受天气、网络更新推迟、采集系统推送用电数据冻结时间有误等情况,导致网上国网APP显示的单日电量数据可能会有偏差,但电能表实际计量电量并未出错。8月31日,投诉人再次反映网上国网APP上显示电量异常。供电企业现场勘查发现该电表存在电池欠压的隐性故障,导致电量显示不准确,但此故障不会造成月度电费核算异常。目前,供电企业已为投诉人更换了新表,并将旧电表的检验结果告知给投诉人。经回访,投诉人表示满意。
14	国网重庆市电力公司市南分公司	供电服务(其他)	重庆市南岸区用户反映,其通过手机交纳电费,7月20日左右到供电公司开具其公司7月份电费发票,工作人员告知因是手机交纳电费,需在8月份开具。8月初其到供电所开具,工作人员告知需在8月8日或9日左右开具。8月10日其再次到供电所,工作人员告知因其通过手机交纳电费,开具发票的金额存在误差,如需金额相符需使用现金交纳电费,对此不认可,认为供电公司让其多跑路,服务不便捷。希望解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。经核实,7月23日投诉人通过支付宝缴纳实时电费,随即前往供电企业要求开具7月份电费发票。工作人员解释,投诉人缴纳的是7月1日至7月22日的实时电费,7月电费需8月初发行后才能开具发票。8月1日,投诉人再次来到供电企业开具7月份电费发票。工作人员查询系统发现其7月份电费发行时间为8月3日,故告知投诉人电费暂未发行。8月3日,投诉人发行7月电费,欠费164.72元(7月23日-7月31日的电费)。8月10日,投诉人第三次到营业厅开具发票。工作人员了解到投诉人开具电子

				<p>发票是用于报账，告知投诉人如采取支付宝交费，只能缴纳7月23日-8月9日的实时电费，届时电费清单（实时电费）和电子发票（周期电费）金额会有出入，故建议其采用现金或者刷卡的方式在前台缴纳7月23日至31日的欠费164.72元，再开具7月的电子发票。由于投诉人未带现金或银行卡，故未能完成缴费和开具发票，投诉人认为供电企业让其反复跑路。8月11日，投诉人第四次前往营业厅，通过现金缴费的方式完清7月23至31日的欠费并开具7月电子发票。目前，供电企业已向投诉人解释具体情况，将交费模式变更为周期结算，并向投诉人介绍线上开票的方法，同时对服务工作落实不到位的责任人进行了考核。经回访，投诉人表示满意。</p>
15	国网重庆市电力公司彭水分公司	供电服务（其他）	<p>重庆市彭水苗族土家族自治县用户反映，5月份其店铺无人，供电公司将电线杆架设在其店铺门口，并靠在店铺楼板上。其发现后联系95598供电服务热线，工作人员到现场查看，告知确实不符合安全距离，并承诺6月30日前会处理，但截至9月6日无人处理，对此不认可。希望解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，2022年6月供电企业为消除投诉人邻居房屋安装的电杆拉线安全隐患实施了改造，但电杆安装之后离投诉人房屋屋顶距离过近，形成了新的安全隐患。6月8日，投诉人反映该情况，供电企业现场承诺6月30日前处理完毕，但施工单位进场整改时受到邻居阻挠。经供电企业与双方多次协调，最终达成新的实施方案。目前，供电企业已完成项目施工，彻底解决了该处安全隐患问题，并对项目管控不到位的责任单位进行了考核，同时约谈了相关施工单位。经回访，投诉人表示满意。</p>
16	国网重庆市电力公司潼南分公司	电力安全隐患（安全隐患）	<p>重庆市潼南区用户反映，8月19日9:00供电公司更换其家表上线，但未使用整根线路而是用2根线路拼接而成，且仅在外侧使用绝缘胶布捆绑，对此不认可，其认为存在安全隐患。联系95598供电服务热线，告知6个工作日给予答复，对此不认可。希望解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人邻居申请新装电表，供电企业为此更换了老旧电杆，但新立电杆高度增高，导致投诉人家下户线长度不足，供电企业遂采用接头的方式增长导线再接入投诉人的表计，此方式确实存在安全隐患。目前，供电企业对责任单位和责任人进行了考核，并对投诉人家下户线进行了更换，彻底消除了安全隐患。经回访，投诉人表示满意。</p>
17	重庆川东电力集团有限责任公司	供电服务（停电抢修）	<p>重庆市涪陵区用户互联网反映，其居住地长停电，一直未高恢复。联系供电公司，告知高压线故障，正在抢修，未告知恢复供电时间，对此不认可。希望解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，5月25日至8月25日期间，投诉人处共计停电3次，均为故障停电，频繁停电情况确实存在。本次停电发生后，供电企业立即赶到现场，但因深夜抢修难度大和人员安全等因素暂停抢修。次日一早，抢修人员到达断线现场继续抢修，并于10:00恢复供电。目前，供电企业对</p>

				<p>回复投诉人不规范的责任人进行了考核，并对10千伏线路易发故障的T接点、引流、刀闸等设备设施开展了全面排查。经回访，投诉人表示满意。</p>
18	重庆三峡水利供电公司	供电服务（用户受电工程市场秩序）	<p>重庆市万州区用户反映，8月15日其向供电公司申请安装充电桩电表，手续齐全，已经受理，但工作人员现场勘查后告知需要先购买新能源车才能安装。联系供电服务热线反映后，工作人员与供电公司答复一致，对此不认可。希望解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人提交居民充电桩用电申请时，供电企业工作人员主观认为投诉人已经购买车辆，在未告知相关要求的情况下受理了其申请。装表人员现场工作时，因投诉人提出想申请三相电表，暂时不安装单相电表，装表人员遂将该项业务进行注销处理。8月30日，投诉人再次到供电企业咨询三相充电桩电表申请事宜，工作人员根据有关文件要求询问投诉人是否买车，有无购车意向协议或发票等。投诉人表示还未购车，并对申请单相用电时供电企业没有告知需已购车，而在申请三相用电时又告知需已购车才能装表的情况表示不理解。目前，供电企业已将相关文件向投诉人说明，对业务执行不到位的责任人进行了考核，并于9月底组织业务人员学习了相关业务管理办法及政策规定。经回访，投诉人表示满意。</p>
19	国网西藏电力那曲供电公司	电能质量（频繁停电）	<p>那曲市安多县用户反映，其居住地在2022年1月份通电，一直存在频繁停电问题。联系供电公司反映，未得到答复及解决，联系95598供电服务热线反映，告知不清楚当地供电情况，对此不认可。希望解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人处确实存在频繁停电情况，因为其供电线路属于青藏铁路公司，存在交叉供电情况。线路发生故障停电后，供电企业无法得知故障原因，且不能参与抢修，只能等线路恢复供电后，前往变电站进行送电操作。由于供电企业未将投诉人所在地相关情况及时更新至95598热线系统中，导致坐席人员未能及时解答投诉人。目前，供电企业已及时将投诉人处供电情况更新至95598系统里，并详细告知投诉人频繁停电的具体情况。经回访，投诉人表示满意。</p>