

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报 办理情况及典型案例通报(2024 年第 9 期)

发布时间：2024-11-01 来源：国家能源局 大中小

2024 年 9 月，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共接收投诉举报 864 件，办结投诉举报 1219 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2024 年 9 月，12398 热线共接收投诉举报 864 件，同比增长 0.12%、环比下降 18.57%。其中：投诉 781 件，同比增长 4.13%、环比下降 20.71%；举报 83 件，同比下降 26.55%、环比增长 9.21%。

（一）分类情况

1.按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位，数量为 827 件、占投诉举报总数的 95.72%，主要集中在供电服务、市场准入、电力安全等方面。

表一 电力行业接收投诉举报业务分类情况表

单位：件				
类别	投诉	举报	小计	投诉总
供电服务	703	4	707	8
市场准入	0	73	73	8
电力安全	44	2	46	5

1	0	1	1	0
2	747	80	827	91

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 37 件、占投诉举报总数的 4.28%，主要集中在并网发电方面。

表二 新能源和可再生能源行业接收投诉举报业务分类情况表

单位：件				
类别	投诉	举报	小计	投诉 总数
发电	32	1	33	3.32
电费用	2	0	2	0.25
其他	0	2	2	0.25
计	34	3	37	4.82

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 789 件、占投诉举报总数的 91.32%，其中国家电网公司 587 件、占投诉举报总数的 67.94%，南方电网公司 128 件、占投诉举报总数的 14.81%，内蒙古电力公司 18 件、占投诉举报总数的 2.08%，其他地方电力企业 53 件、占投诉举报总数的 6.13%，增量配电网企业 3 件、占投诉举报总数的 0.35%；承装（修、试）电力设施企业 72 件、占投诉举报总数的 8.33%；发电企业 3 件，占投诉举报总数的 0.35%。

表三 被投诉举报对象分类情况表（接收）

单位：件

投诉举报对象	投诉	举报	小计	
国家电网公司	582	5	587	
南方电网公司	127	1	128	
内蒙古电力公司	18	0	18	
其他地方电力企业	51	2	53	
增量配电网企业	3	0	3	
（修、试）电力设施企业	0	72	72	
发电企业	0	3	3	
合计	781	83	864	

（二）地区分布情况

各省（自治区、直辖市）按照接收投诉举报数量排序，四川、黑龙江、江苏、安徽、广东排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，西藏、吉林、四川、天津、黑龙江排在全国前 5 位。（2024 年 9 月全国接收投诉举报地区分布情况见附件 1）

（三）主要问题

2024 年 9 月，接收的投诉举报主要反映了 4 个方面的问题。

1.电能质量问题。供电设施损毁或用电负荷激增，导致经常停电和低电压问题较多。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为四川（57 件）、陕西（20 件）。

2.停电抢修问题。部分地区受高温、暴雨影响，供电设备故障抢修时间较长，引发群众投诉。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为四川（14 件）、辽宁（11 件）。

3.用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、三相电、电采暖等用电

报装申请后，未按规定时限完成装表接电。投诉举报数量靠前的 2 个省份为江苏（14 件）、黑龙江（13 件）。

4.新能源和可再生能源行业相关问题。部分地区分布式光伏发电项目因当地台区容量不足导致并网困难。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为广西（4 件）、江苏（4 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 9 月，根据国家有关法规政策规定，国家能源局派出机构对属于监管职责范围的 813 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 94.1%；其他不予受理的，已按照国家有关法规政策规定及时转办。

（二）办结情况

2024 年 9 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 1219 件（含往期结转），同比增长 1.58%、环比增长 61.24%，累计办结率 97.89%。其中：投诉 1140 件，同比增长 8.26%、环比增长 60.34%；举报 79 件，同比下降 46.26%、环比下降增长 75.56%。

从被投诉举报对象看，供电企业 1154 件、占投诉举报总数的 94.67%，其中国家电网公司 888 件、占比 72.85%，南方电网公司 146 件、占比 11.98%，内蒙古电力公司 32 件、占比 2.63%，其他地方电力企业 85 件、占比 6.97%，增量配电企业 3 件、占比 0.25%；承装（修、试）电力设施企业 61 件、占比 5.0%；发电企业 3 件、占比 0.25%；售电企业 3 件、占比 0.25%。

表四 被投诉举报对象分类情况表（办结）

单位：件				
投诉举报对象	投诉	举报	小计	
国家电网公司	875	13	888	

南方电网公司	144	2	146	
内蒙古电力公司	32	0	32	
其他地方电力企业	84	1	85	
增量配电企业	1	0	1	
修、试）电力设施企业	1	60	61	
发电企业	1	2	3	
售电企业	3	0	3	
合计	1141	78	1219	

（三）问题处置情况

针对群众反映的投诉举报，国家能源局派出机构严格按照有关法规政策规定进行处理。一是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，采取有效措施解决经常性停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性；二是要求供电企业加强设备隐患排查整治，加强停电抢修管理，加大线路巡视频次，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实提高供电可靠性；三是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违法违规行为，维护公平公正的市场秩序和群众合法权益；四是通过解释说明、澄清事实，消除群众误解。（2024 年 9 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况见附件 2）

附件：

1.2024 年 9 月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024 年 9 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

附件 1

2024 年 9 月全国接收投诉举报地区分布情况

（按百万人均投诉举报排序）

单位：件、件/百万人

省份	投诉举报 数量	投诉数量	举报数量	百 投
海南	20	19	1	
西藏	6	6	0	
黑龙江	51	51	0	
内蒙古	31	29	2	
四川	107	92	15	
天津	17	10	7	
新疆	28	28	0	
陕西	39	33	6	
吉林	23	21	2	
甘肃	21	20	1	
辽宁	33	31	2	
广西	38	36	2	
上海	18	17	1	
重庆	23	23	0	
安徽	42	39	3	
贵州	22	21	1	

江苏	48	46	2	
北京	11	9	2	
云南	23	22	1	
福建	20	19	1	
湖北	27	25	2	
山西	15	15	0	
江西	19	13	6	
河北	30	21	9	
浙江	25	20	5	
河南	34	33	1	
湖南	22	19	3	
广东	41	35	6	
宁夏	2	2	0	
山东	27	25	2	
青海	1	1	0	

附件 2

2024 年 9 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

投诉单位及 问题摘要	反映事项	处理措施及结果
---------------	------	---------

河北电力 沧州供电 存在经常 电的问题。	沧州市吴桥县群众反映，其居住地所在地近1年停电6次，存在经常性停电的情况。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，自2024年6月12日至8月12日，共停电6次，其中外力破坏2次，设备故障3次，申请检修1次。已督促供电企业加强设施巡视和配网投入，解决经常性停电问题。供电企业已采取治理措施，提升供电可靠性，并向投诉人做好解释工作。经回访，投诉人表示满意。
河北电力 邯郸供电 存在电表 裸露的安 全隐患问题。	邯郸市武安市群众反映，其家电表外侧塑料保护壳脱落，线路裸露存在安全隐患。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负有责任。经核实，投诉人电表外侧塑料保护壳脱落，表及线路全部暴露在外。供电公司工作人员已跟进，导致安全隐患没有及时解决。已督促企业整改，同时向投诉人解释说明。目前，工作人员到现场完成表箱壳补装，处理安全隐患。经回访，投诉人表示满意。
冀北电力 唐山供电 存在经常 电的问题。	唐山市迁安市群众反映，其所在地存在经常性停电问题已持续1年左右。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负有责任。经核实，2023年8月至2024年8月投诉人所在地共停电11次，因恶劣天气造成漏电保护器跳闸9次，因外力破坏造成电缆故障停电2次。已督促供电企业开展线路及台区改造。供电企业已安排负荷切改至新台区，更换配套电缆分接箱，解决经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
地方电力 方山供电 存在经常 电的问题。	吕梁市方山县群众反映，其居住小区不明原因停电，持续时间较长。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在地因变压器B相铜排接触不良导致停电，10千伏城关2#线AC相过流I段动作引起停电，由于未及时找到故障点，导致停电时间长达12小时。已督促供电企业增强服务意识，加强员工培训，提升业务能力。目前，供电公司已在投诉人所在地设备、线路开展巡视消缺的工作。

		投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满
古电力（集 有限责任公 在经常性的 的问题。	呼和浩特市赛罕区群众 反映，其居住地经常性停 电，长时间未得到改善。 希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负 经核实，投诉人所在小区 5 月 16 日至 8 停电 5 次，其中计划停电 1 次，用户产 2 次，外力破坏 1 次，线路故障 1 次， 靠性较弱，致使投诉人用电体验较差。 企业加强线路巡视频次及用户侧设备管 除故障。供电企业制定整治措施，已上报 计划改造小区供电设备，加装双电源备 实现小区双电源供电，提高供电可靠性， 度年底完成。经回访，投诉人表示满意。
吉林电力 四平供电 存在电表 水的安 全问题。	四平市梨树县群众反映， 下雨时其家电表箱漏水， 存在严重安全隐患。希望 督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对 任。经核实，近期因连续阴雨天气，投 体的渗水顺着墙内电缆流进表箱，投诉 安全隐患，要求将表箱迁移。已督促供 主动服务意识，积极解决群众遇到的用 电企业反复研究解决方案，已将投诉人 及表箱迁移至室外，并对表箱进行修缮， 隐患问题。经回访，投诉人表示满意。
吉林电力 延边供电 存在经常 电的问题。	延边朝鲜族自治州延吉 市群众反映，其居住小区 经常性停电已持续 3、4 年。希望彻底解决此问 题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对 任。经核实，投诉人所在地近 2 年来发生 已督促供电企业加大巡视力度，更换老 少停电次数。供电企业制定措施，整治 问题，并及时发布停电信息，做到快速 恢复用电时间。经回访，投诉人表示满

黑龙江电力公司大庆供电公司存在抄表错误的问题。	大庆市让胡路区群众互联网反映，其所在片区抄表员多次抄错电表，导致用户多付电费。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负主要责任。经核实，投诉人所在地电表一直采用抄表人员存在多次抄表错误、录入错误，人用电量被错误提升到第2阶梯，多支付电费。已督促供电企业加强业务员培训，提高供电企业已对此工作人员进行处理，并向投诉人道歉并解释说明，告知投诉人多抄录的电费予以退补。经回访，投诉人表示满意。
黑龙江电力公司佳木斯供电公司存在电费结算时的问题。	佳木斯市桦川县群众反映，供电公司未如期结算并网发电的上网电费，并对并网线路进行停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负主要责任。经核实，供电企业营销2.0系统上线后，上网电费改为线上支付。6月末系统上线后，系统仍未完善，无法推进线上申请付款，导致上网电费未支付。已督促供电企业向投诉人解释说明，供电公司已向投诉人解释说明，并承诺5个工作日内将上网电费将在系统完善后向投诉人支付。同时，10千伏悦农线（投诉人并网线路）因真空断路器保护跳闸导致停电，并非人为干预停电。经回访，投诉人表示满意。
上海电力崇明供电公司存在装表不及时的问题。	上海崇明区群众反映，其申请充电桩后，供电公司未及时安装电表。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负主要责任。经核实，供电公司受物资采购、到货时间影响，导致配套工程进展缓慢，流程环节多，进而影响投诉人接电需求。已督促供电公司加快线工程施工进度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成投诉人装表接电工作。经回访，投诉人表示满意。

浙江电力 临海供电 存在低电 问题。	台州市临海市群众反映，其居住村庄低电压已持续多年。希望督促解决此问题。	经调查，该反映事项部分属实。被投诉对象负有责任。经核实，投诉人实际为户主的亲属，其居住地址存在线路老化、供电半径较大的情况，大功率电器时会出现短时电压过低的问题。已督促供电企业加强配网建设，加大线路改造力度，解决电压问题。目前，供电公司通过新建线路、分段式更换老旧线路，并增设配电设备，彻底解决该地点的低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
安徽电力 石台县供 电公司存在低 电压的问题。	池州市石台县群众反映，其居住地用电高峰时存在低电压的问题。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在台区因用电高峰期负荷增加，导致晚间用电高峰时段存在短时低电压问题。已督促供电企业加强线路维护，及时转供，解决电压问题。目前，供电企业开展台区分线改造，保障投诉人正常用电，并将具体情况向投诉人说明。经回访，投诉人表示满意。
安徽电力 固镇县供 电公司存在擅 改用户付 费方式的问题。	蚌埠市固镇县群众反映，其家电费付费模式被供电公司擅自更改的问题。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人的家人于7月20日与供电公司签署费控协议，但相关协议未获投诉人认可，供电公司也未将具体情况告知投诉人，存在推广不规范的情况。已督促供电企业规范费控协议等工作，并向投诉人解释说明。供电公司已开展相关培训，进一步规范业务工作，并向投诉人说明，投诉人认为现有缴费方式不便，供电公司应将其更改为原缴费方式。经回访，投诉人表示满意。
福建电力 南平供电 存在强制 办理智能 交费业务	南平市延平区群众反映，在办理过户等业务时，供电企业强制要求其办理低压客户智能交费业务。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人通过“网上国网”申请办理过户和开通峰谷电价两项业务，供电公司工作人员理解错误，强制投诉人先行开通智能交费业务。

业务的问题。	的问题。希望彻底解决此问题。	造成投诉人误解。已督促供电企业在推广时，应提供清晰的解释和说明。同时，加强员工有效沟通培训，不断提升服务效率和满意度。供电企业工作人员已向投诉人解释说明、办理相关业务。经回访，投诉人表示满意。
江西电力赣州供电公司存在电表线路混乱安全隐患的问题。	赣州市瑞金市群众反映，其家电表安装在外墙上，接线混乱，在天气变化时存在安全隐患。希望解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所述电表已安装 15 年，安装位置是由村委会和供电企业共同确定，为用户产权且接线混乱。已督促供电企业增强超前意识，及时掌握辖区内群众的用电需求，主动提供用电服务，提升群众用电满意度，并耐心解释说明。供电企业通过与当地村委共同开展电表迁移工作。同时已协助投诉人将电表迁移至室内，解决安全隐患问题。经回访，投诉人表示满意。
江西电力抚州供电公司存在经常性停电的问题。	抚州市广昌县群众反映，其所在地存在经常性停电的问题。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在地近 2 个月因设备故障导致停电 4 次。已督促供电企业加强设备巡检，做好线路防雷改造，及时发现并处理故障，保证居民正常用电，持续提升群众用电满意度。目前，供电企业已对故障设备进行维修改造，有效提升投诉人所在地供电质量。经回访，投诉人表示满意。
河南电力驻马店供电公司存在经常性停电的问题。	驻马店市驿城区群众反映，其小区 8 月份已停电 3 次，存在经常性停电的问题。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在地 6 月至 8 月期间停电 5 次，其中低压故障停电 2 次，线路故障停电 3 次。已督促供电企业加强线路巡视排查，及时发现问题并处理，不断提高供电可靠性。目前，供电企业已加强巡视频次和力度，并通过分区供电减轻小区负荷，以此提高供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。

		表示满意。
河南电力 许昌供电 存在经常 电的问题。	许昌市禹州市群众互联网反映，其居住地近2个月停电5次，存在经常性停电的情况。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负责。经核实，投诉人所在地近2个月停电5次，其中设备故障停电2次，因消缺主动停电2次，1次。已督促供电企业，加强线路巡视，解决经常性停电问题。供电企业采取加大线路维护力度，重点增加高温、高负荷情况下，增加巡检次数，利用无人机巡检等方法及时发现并消除缺陷、隐患，提高供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。
湖北电力 天门供电 存在经常 电的问题。	天门市群众互联网反映，其居住小区近2个月停电8次，存在经常性停电的问题。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负责。投诉人所在地近2个月共停电8次，其中产权设备故障导致停电6次，用户产权设备故障导致停电2次。已督促供电企业深化频繁停电治理工作，加大隐患排查力度，提升运维质效，保障正常用电。目前，供电企业已通过增加线路巡视、优化线路联络等方式解决用户经常性停电问题。对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
湖北电力 孝感供电 存在低电 问题。	孝感市安陆市群众反映，其居住村庄用电高峰时电压偏低，已持续多年。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负责。经核实，投诉人居住地因台区供电半径较大，线路线径较细，在负荷高峰期存在阶段性低电压。在表前低电压情况，家中电压最低为17V。已督促供电企业及时开展低电压治理工作，加大宣传，提高用户节电意识，提升服务能力和水平，并向投诉人表示歉意。

		明。目前，供电企业已对相关责任人员进行批评教育，并通过安装微储能装置、新增配变、切割台区等方式完成台区改造项目，解决用户低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
湖南电力长沙供电公司存在经常停电、抢修时间长的问题。	长沙市天心区群众反映，其所在地经常性停电问题已持续3年左右，且抢修时间长过长。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有部分责任。经核实，投诉人小区近一年停电7次，其中负荷较大，箱变过温保护跳闸导致停电。停电时长分别为2.5小时和4.5小时。供电企业已加强设备、线路的巡视，提高供电可靠性，防止此类事件重复发生。供电企业通过对箱变加装风机等方式，防止过温保护跳闸。对相关责任人进行考核。经回访，投诉人表示满意。
湖南电力怀化供电公司存在经常停电的问题。	怀化市洪江市群众反映，其居住地因不明原因经常性停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有部分责任。经核实，投诉人所在地近2个月（2024年1月至7月）停电次数5次，其中恶劣天气导致停电2次。已督促供电企业加强线路及设备的巡视，消除停电隐患。供电企业对配变低压线路进行临时处理，及时恢复供电，第二天通过更换线路至出线侧的方式解决问题。经回访，投诉人表示满意。
国家电网公司供电局存在电压的问题。	玉林市玉州区群众反映，其所在地低电压问题已持续2年。希望彻底解决此问题。	经调查，投诉人反映事项部分属实，被投诉对象负有部分责任。经核实，投诉人所在地近期停电次数多，用电负荷过大，导致用户侧出现低电压问题。已督促供电企业采取措施，整治电压合格率，提升电压合格率和供电可靠性。供电企业已采取增加一回线路，提高当地供电能力。经现场测量，电压异常问题已解决。经回访，投诉人表示满意。

重庆潼南供电公司存在电压的问题。	重庆潼南区群众互联网反映，其居住地供电线路为裸导线、且供电半径较大，导致部分时段电压过低。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人处低电压情况属实，日间平均电压 188.83 伏、最低电压 163.11 伏。低电压情况主要集中在春节老百姓返乡期间和高温天气负荷激增引起短时低电压。已督促供电企业主动开展低电压治理工作，深化网格服务，主动化解用户用电诉求，提升用户用电满意度，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成台区线路改接和导线更换工作，协助投诉人清理树障，并对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
重庆永川供电公司存在经常性停电的问题。	重庆永川区群众反映，其居住村庄近 1 年停电 5 次，存在经常性停电的情况。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在台区近 1 年共停电 5 次，其中计划停电 1 次，供电企业产权设备停电 4 次。已督促供电企业落实频繁停电治理工作，加强设备、线路巡检，不断提高供电服务质量和服务用语及服务行为，保障居民用户正常用电。已向投诉人解释说明。目前，供电企业已通过提升运维水平，逐步提升台区供电可靠性，并对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
四川电力成都供电公司存在安全隐患处理不及时的问题。	成都市新津区群众反映，其发现自家房屋外电线冒火花，绝缘皮已烧毁，联系供电公司，未及时处理安全隐患。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人于 7 月 18、19 日前后 2 次向供电公司反映自家房屋外电线冒火花、绝缘皮已烧毁，供电公司当值工作人员选择暂缓处理，且未及时向投诉人取得后续联系。已督促供电企业加强供电安全隐患排查治理，提升供电服务水平，切实解决群众急难愁盼问题。供电公司已于 7 月 20 日上午对该现场进行换线处理，并对相关责任人员进行严肃处理，扣除绩效奖金。同时，加强对员工的培训和警示教育，提升服务意识和抢修效率。

		杜绝此类事件再发生。经回访，投诉人表示满意。
国家电网有限公司昭通供电局存在安全隐患不的问题。	昭通市镇雄县群众反映，7月份左右其家门前电线杆倾斜，供电所承诺处理，但一直未处理。希望及时解决此问题。	经调查，投诉人反映情况属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人多次联系供电企业反映电杆倾斜问题，相关工作人员虽进行但未及时处理存在的安全隐患。已督促企业加强主动服务意识，及时解决群众诉求，提升服务水平。目前，供电企业工作人员与投诉人沟通，已拆除倾斜电杆，彻底消除安全隐患。投诉人表示满意。
陕西电力榆林供电公司存在经常停电的问题。	榆林市绥德县群众反映，其居住小区及附近区域经常性停电已持续2、3年。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在地线路近一年停电4次，鸟害导致停电2次。已要求企业加强线路巡视，对台区内鸟害问题及时整改。供电企业已加强频停线路巡视及维护工作，采取加装鸟器等措施，确保线路安全可靠运行。经回访，投诉人表示满意。
陕西电力咸阳供电公司存在经常停电的问题。	咸阳市秦都区群众反映，其居住小区近一年停电8次，经常性停电问题已持续5年以上。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负有责任。经核实，投诉人所在地线路近一年内停电中倒负荷1次，计划停电2次，故障停电户内部故障2次。已要求供电企业加强停电管理，增加线路巡视次数，减少停电事件。目前，企业已针对该事项召开专题会议，部署整治，开展频繁停电清零行动，确保用户诉求得到及时响应。经回访，投诉人表示满意。

甘肃电力 酒泉供电 存在抢修 时的问题。	酒泉市玉门市群众反映， 其居住地不明原因停电， 恢复供电不及时。希望及 时解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负 责人表示，经核实，投诉人所在地因过往车辆外力碰 坏 10 千伏 112 阳东线导线断线，导致投诉人所在 地停电。投诉人来电后，已督促供电公司向群众做好解释，并做好 供电公司已向投诉人解释说明，并组织搭 路供电，投诉人现已正常用电。经回访， 投诉人表示满意。
-------------------------------	--	--