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

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
供电服务	703	4	707	81.83%
市场准入	0	73	73	8.45%
电力安全	44	2	46	5.32%
其他	0	1	1	0.12%
合计	747	80	827	95.72%

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

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
并网发电	32	1	33	3.82%
补贴和费用	2	0	2	0.23%
其他	0	2	2	0.23%
合计	34	3	37	4.28%

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	占比
国家电网公司	582	5	587	67.94%
南方电网公司	127	1	128	14.81%
内蒙古电力公司	18	0	18	2.08%
其他地方电力企业	51	2	53	6.13%
增量配电网企业	3	0	3	0.35%
承装（修、试）电力设施企业	0	72	72	8.33%
发电企业	0	3	3	0.35%
合计	781	83	864	100%

（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	占比
国家电网公司	875	13	888	72.85%
南方电网公司	144	2	146	11.98%
内蒙古电力公司	32	0	32	2.62%
其他地方电力企业	84	1	85	6.97%
增量配电企业	1	0	1	0.08%
承装（修、试）电力设施企业	1	60	61	5.00%
发电企业	1	2	3	0.25%
售电企业	3	0	3	0.25%
合计	1141	78	1219	100%

（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

序号	省份	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	百万人均投诉举报
1	海南	20	19	1	1.918
2	西藏	6	6	0	1.648
3	黑龙江	51	51	0	1.632
4	内蒙古	31	29	2	1.294
5	四川	107	92	15	1.279
6	天津	17	10	7	1.246
7	新疆	28	28	0	1.078
8	陕西	39	33	6	0.987
9	吉林	23	21	2	0.983
10	甘肃	21	20	1	0.852
11	辽宁	33	31	2	0.789
12	广西	38	36	2	0.753
13	上海	18	17	1	0.724
14	重庆	23	23	0	0.721
15	安徽	42	39	3	0.686
16	贵州	22	21	1	0.569
17	江苏	48	46	2	0.563
18	北京	11	9	2	0.503
19	云南	23	22	1	0.492
20	福建	20	19	1	0.478
21	湖北	27	25	2	0.462
22	山西	15	15	0	0.433
23	江西	19	13	6	0.421
24	河北	30	21	9	0.406
25	浙江	25	20	5	0.377
26	河南	34	33	1	0.346
27	湖南	22	19	3	0.335
28	广东	41	35	6	0.323
29	宁夏	2	2	0	0.275
30	山东	27	25	2	0.267
31	青海	1	1	0	0.168

附件2

2024年9月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
1	国网河北电力公司沧州供电公司存在经常性停电的问题。	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，被投诉对象负全部责任。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，用户申请1次。已督促供电企业加强设施巡视巡查，增加配网投入，解决经常性停电问题。供电公司制定整治措施，提升供电可靠性，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
2	国网河北电力公司邯郸供电公司存在电表线路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。被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人电表外侧塑料保护壳脱落，电表及线路全部暴露在外。供电公司工作人员未及时跟进，导致安全隐患没有及时解决。已要求供电企业整改，同时向投诉人解释说明。目前，供电公司工作人员到现场完成表箱壳补装，处理后现场已无安全隐患。经回访，投诉人表示满意。
3	国网冀北电力公司唐山供电公司存在经常性停电的问题。	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。被投诉对象负部分责任。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停电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。供电企业通过拆分负荷切改至新台区，更换配套电缆分接箱等方式解决经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
4	山西地方电力公司方山供电公司存在经常性停电的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地因变压器B相铜排螺母处放电，10千伏城关2#线AC相过流I段动作跳闸导致停电，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，开展业务培训，提升业务能力。目前，供电公司已加强对投诉人所在地设备、线路开展巡视消缺的力度，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
5	内蒙古电力（集团）有限责任公司存在经常性停电的问题。	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。被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人所在小区5月16日至8月16日共停电5次，其中计划停电1次，用户产权设备故障2次，外力破坏1次，线路故障1次，台区线路可靠性较弱，致使投诉人用电体验较差。已督促供电企业加强线路巡视频次及用户侧设备管理，及时消除故障。供电企业制定整治措施，已上报技改项目，计划改造小区供电设备，加装双电源备自投环网柜，实现小区双电源供电，提高供电可靠性，预计本年度年底完成。经回访，投诉人表示满意。
6	国网吉林电力公司四平供电公司存在电表箱漏水的安全隐患问题。	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。被投诉对象负部分责任。经核实，近期因连续阴雨天气，投诉人房屋墙体的渗水顺着墙内电缆流进表箱，投诉人担心存在安全隐患，要求将表箱迁移。已督促供电企业增强主动服务意识，积极解决群众遇到的用电问题。供电企业反复研究解决方案，已将投诉人房屋内线路及表箱迁移至室外，并对表箱进行修缮，解除安全隐患问题。经回访，投诉人表示
8	国网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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人所在地电表一直采用人工抄表。抄表人员存在多次抄表错误、录入错误，导致投诉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，提高供电服务能力。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量可以进行退补。经回访，投诉人表示满意。
9	国网黑龙江电力公司佳木斯供电公司存在上网电费结算不及时的问题。	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。被投诉对象负全部责任。经核实，供电企业营销2.0系统上线后，光伏上网电费改为线上支付。6月末系统线上支付功能仍未完善，无法推进线上申请付款，导致5月份电费未支付。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5-6月份光伏上网电费将在系统完善后向投诉人支付。7月，10千伏悦农线（投诉人并网线路）因真空开关过流保护跳闸导致停电，并非人为干预停电。经回访，投诉人表示满意。
10	国网上海电力公司崇明供电公司存在装表接电不及时的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，供电公司受物资采购、到货时间长等因素影响，导致配套工程进展缓慢，流程环节超时限，进而影响投诉人接电需求。已督促供电企业加快外线工程施工进度，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。
11	国网浙江电力公司临海供电公司存在低电压的问题。	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。被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人实际为户主的亲属，用电地址存在线路老化、供电半径较大的情况，在使用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，解决低电压问题。目前，供电公司通过新建一条线路的方式更换老旧线路，并增设配电设备，彻底解决用电地点的低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
12	国网安徽电力公司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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在台区因用电高峰期间的负荷突增，导致晚间用电高峰时段存在短时低电压的情况。已督促供电企业加强线路维护，及时转带，处理低电压问题。目前，供电企业开展台区分容工作，保障投诉人正常用电，并将具体情况向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
13	国网安徽电力公司固镇县供电公司存在擅自更改用户付费模式的问题。	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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人的家人于7月20日与供电企业签署费控协议，但相关协议未获投诉人授权认可，供电公司也未将具体情况告知投诉人，存在业务推广不规范的情况。已督促供电企业规范变更缴费方式等工作，并向投诉人解释说明。供电企业开展相关培训，进一步规范业务工作，并向投诉人解释说明，投诉人认为现有缴费方式不便，供电企业已为其更改为原缴费方式。经回访，投诉人表示满意。
14	国网福建电力公司南平供电公司存在强制用户办理智能交费业务的问题。	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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人通过“网上国网”APP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，造成投诉人误解。已督促供电企业在推广智能缴费时，应提供清晰的解释和说明。同时，加强工作人员有效沟通培训，不断提升服务效率和质量。目前，供电企业工作人员已向投诉人解释说明、并协助办理相关业务。经回访，投诉人表示满意。
15	国网江西电力公司赣州供电分公司存在电表线路混乱安全风险高的问题。	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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人所述电表已安装15年左右，安装位置是由村委会和供电企业共同确定，现场电表为用户产权且接线混乱。已督促供电企业增强服务靠前意识，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，并向投诉人解释说明。供电企业通过与当地村委共同协调，开展电表迁移工作。同时已协助投诉人将线路进行整理，解决安全隐患问题。经回访，投诉人表示满意。
16	国网江西电力公司抚州供电分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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地近2个月因供电企业设备故障导致停电4次。已督促供电企业加强线路巡检，做好线路防雷改造，及时发现并处理设备隐患，保证居民正常用电，持续提升群众用电获得感和满意度。目前，供电企业已对故障设备进行维护、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。
17	国网河南电力公司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。被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地6月至8月期间停电4次，其中低压故障停电2次，线路故障停电2次。已督促供电企业加强线路巡视排查，及时确认故障并进行处理，不断提升供电可靠性。目前，供电企业已加强巡视频次和力度，并通过分区供电的方式转带小区负荷，以此提高供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。
18	国网河南电力公司许昌供电公司存在经常性停电的问题。	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。被投诉对象负全部责任。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，计划停电1次。已督促供电企业，加强线路巡视力度，解决经常性停电问题。目前，供电企业加大线路带电检测力度，重点增加高温、高负荷情况下，红外测温次数，利用无人机巡检等方法及时发现并消除线路缺陷、隐患，提高供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。
19	国网湖北电力公司天门供电公司存在经常性停电的问题。	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，被投诉对象负全部责任。投诉人所在地近2个月共停电8次，其中供电企业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，保障用户正常用电。目前，供电企业已通过增加分段开关、优化线路联络等方式解决用户经常性停电问题，并对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
20	国网湖北电力公司孝感供电公司存在低电压的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人居住地因台区供电半径过大、线路线径较细，在负荷高峰期存在阶段性低电压问题存在表前低电压情况，家中电压最低为171伏。已督促供电企业及时开展低电压治理工作，加强主动服务意识，提升服务能力和水平，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并通过安装微储能装置、新增配变、切割负荷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。
21	国网湖南电力公司长沙供电公司存在经常性停电、抢修时间过长的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人小区近一年停电7次，主要是用电负荷较大，箱变过温保护跳闸导致停电。最近2次停电时长分别为2.5小时和4.5小时。已督促供电企业加强设备、线路的巡视，提高供电可靠率，防止此类事件重复发生。供电企业通过对箱变进行散热，加装风机等方式，防止过温保护跳闸，同时对相关责任人进行考核。经回访，投诉人表示满意。
22	国网湖南电力公司怀化供电公司存在经常性停电的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地近2个月（2024年5月至2024年7月）停电次数5次，其中恶劣天气时发生故障停电2次。已督促供电企业加强线路及台区设备巡视，消除停电隐患。供电企业对配变低压开关故障进行临时处理，及时恢复供电，第二天通过新增导线至出线侧的方式解决问题。经回访，投诉人表示满意。
23	广西电网公司玉林供电局存在低电压的问题。	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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人所在地近期新增租户较多，用电负荷过大，导致用户侧出现低电压的情况。已督促供电企业采取措施，整治电压过低的问题，提升电压合格率和供电可靠性。供电企业制定治理措施，增加一回线路，提高当地供电能力。经工作人员现场测量，电压异常问题已解决。经回访，投诉人表示满意。
24	国网重庆潼南供电公司存在低电压的问题。	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，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人处低电压情况属实，近2年期间平均电压188.83伏、最低电压163.1伏，低电压情况主要集中在春节老百姓返乡期间和夏季极端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，及时了解用户用电诉求，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负荷转带、线路改接和导线更换工作，协助投诉人清理表后线的树障，并对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
25	国网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，被投诉对象负部分责任。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，供电企业产权设备故障停电4次。已督促供电企业落实频繁停电治理要求，加强设备、线路巡检，不断提高供电服务质量，规范服务用语和服务行为，保障居民用户正常用电，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已通过提高设备运检水平，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。
26	国网四川电力公司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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人于7月18、19日前后2次向供电企业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，且未与投诉人取得后续联系。已督促供电企业加强供电服务水平提升，切实解决群众急难愁盼问题。供电企业已于7月20日上午对该现场进行换线处理，并对相关责任人进行严肃处理，扣除绩效奖金。同时开展相关培训和警示教育，提升服务意识和抢修管理水平，杜绝此类事件再发生。经回访，投诉人表示满意。
27	云南电网有限责任公司昭通供电局存在处理安全隐患不及时的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人多次联系供电企业工作人员反映电杆倾斜问题，相关工作人员虽进行现场勘察，但未及时处理存在的安全隐患。已督促供电企业增强主动服务意识，及时解决群众诉求，提高供电服务水平。目前，供电企业工作人员与投诉人进行沟通，已拆除倾斜电杆，彻底消除安全隐患。经回访，投诉人表示满意。
28	国网陕西电力公司榆林供电公司存在经常性停电的问题。	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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地线路近一年停电6次（故障停电4次，鸟害导致停电2次）。已要求供电企业加强线路巡视，对台区内鸟害问题及时整治。目前，供电企业已加强频停线路巡视及维护工作，安装驱鸟器等措施，确保线路安全可靠运行。经回访，投诉人表示满意。
29	国网陕西电力公司咸阳供电公司存在经常性停电的问题。	咸阳市秦都区群众反映，其居住小区近一年停电8此，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，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地线路近一年内停电8次，其中倒负荷1次，计划停电2次，故障停电3次，用户内部故障2次。已要求供电企业加强停送电管理，增加线路巡视次数，减少停电事件。目前，供电企业已针对该事项召开专题会议，部署整治措施，并开展频繁停电清零行动，确保用户诉求高效处置。经回访，投诉人表示满意。
30	国网甘肃电力公司酒泉供电公司存在抢修不及时的问题。	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。被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地因过往车辆外力破坏造成10千伏112阳东线导线断线，导致投诉人宾馆停电。已督促供电公司向群众做好解释，并做好抢修工作。供电公司已向投诉人解释说明，并组织抢修恢复线路供电，投诉人现已正常用电。