

2019年7月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

2019年7月，国家能源局12398热线接线中心共接到来自贵州的有效信息374件，环比增加74.77%，同比增加61.21%。

按诉求性质分类，投诉37件，占有效信息的9.89%；咨询280件，占74.87%；其他类57件，占15.24%。

按反映渠道分类，12398电话359件，12398邮件4件，留言11件。

2019年7月收到有效信息情况见表一。

表一 2019年7月收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398电话	32	0	274	53	359
传真	0	0	0	0	0
电子邮件	1	0	0	3	4
留言	4	0	6	1	11
合计	37	0	280	57	374

二、分类情况

2019年7月收到的有效信息中，电力行业类326件，占87.17%；新能源和可再生能源行业类4件，占1.07%；石油天然气行业类3件，占0.80%；煤炭类3件，占0.80%；其他事项38件，占10.16%。

在贵州用户反映的37件投诉，从业务分类情况看，供电服务占34件，电力安全占3件。

2019年7月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2019年7月电力行业有效信息按业务分类情况

单位：件

业务类别	投诉	举报	咨询	其他	小计
规划和政策（电力）	0	0	0	0	0
电力交易	0	0	0	0	0
电力安全	3	0	12	9	24
市场准入	0	0	5	0	5
供电服务	34	0	151	46	231
成本价格和收费	0	0	18	0	18
其他（电力）	0	0	46	2	48
合计	37	0	232	57	326

三、分布情况

贵州各市按照收到的有效信息数量排序，遵义 106 件，列第 1 位；毕节 93 件，列第 2 位；贵阳 41 件，列第 3 位。

按照收到的投诉举报数量排序，遵义 14 起，毕节 10 起，凯里 4 起，贵阳 3 起，安顺、铜仁各 2 起，兴义、都匀各 1 起。

2019 年 7 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2019 年 7 月有效信息按区域排序情况

单位：件

排序	地区	有效信息
1	遵义	106
2	毕节	93
3	贵阳	41
4	安顺	38
5	凯里	29
6	铜仁	26
7	六盘水	19
8	兴义	11
9	都匀	11

2019年7月投诉按照区域排序情况见表四。

表四 2019年7月投诉按区域排序情况

单位：件

排序	地区	投诉量	受理情况		调查核实情况	
			受理	不受理	属实	不属实
1	遵义	14	14	0	10	4
2	毕节	10	10	0	6	4
3	凯里	4	4	0	2	2
4	贵阳	3	3	0	1	2
5	安顺	2	2	0	2	0
6	铜仁	2	2	0	1	1
7	兴义 (万峰电力)	1	1	0	1	0
8	都匀	1	1	0	0	1

四、主要问题

2019年7月，频繁停电、抢修不及时方面投诉共8件占比21.62%；电能质量低电压方面投诉共17件占比45.95%。

造成以上问题的主要原因：一是部分地区出现暴雨强对流天气，故障停电多发。二是部分县级供电企业抢修运维力量配置不

合理，导致抢修复电时间较长。三是农网改造升级工程进度缓慢，项目投运不及时，低电压投诉较多。

五、处理结果

根据国家有关法律法规规定，2019年7月我办共受理投诉37件，受理率100%。截至目前，共办结投诉件37件，办结率100%，对投诉人进行了电话回访，回访率100%。

针对用户反映的问题，我办对供电企业提出如下监管意见：一是切实做好10kV线路的日常巡检工作，加大工作协调力度，做好树障清理工作。二是合理配置抢修运维力量，提高抢修工作效率。三是加快农网改造升级在建项目进度，对已建成的项目尽快投运使用，切实提升群众的用电体验。

国家能源局贵州监管办公室

2019年8月26日