

2020年3月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

2020年3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182件，环比增加7.69%，同比减少25.41%。

按诉求性质分类，投诉11件，占6.04%；举报1件，占0.55%；咨询129件，占70.88%；其他41件，占22.53%。

按反映渠道分类，12398电话174件，电子邮件3件，留言5件。

2020年3月收到有效信息情况见表一。

表一 2020年3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	11	0	126	37	174
传真	0	0	0	0	0
电子邮件	0	1	0	2	3
留言	0	0	3	2	5
合计	11	1	129	41	182

二、分类情况

2020年3月收到的有效信息中，电力行业类162件，占89.01%；新能源和可再生能源行业3件，占1.65%；石油天然气行业类1件，占0.55%；其他事项16件，占8.79%。

从业务分类情况看，12件投诉举报分别在供电服务、电力安全、成本价格和收费。2020年3月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2020年3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
项目建设	0	0	0	0	0
电力安全	1	0	10	6	17
市场准入	0	0	6	0	6
供电服务	10	0	69	30	109
成本价格和收费	0	1	12	5	18
其他（电力）	0	0	12	0	12
合计	11	1	109	41	162

三、分布情况

贵州各地市按照收到的有效信息数量排序，毕节 43 件，列第 1 位；贵阳 33 件，列第 2 位；遵义 26 件，列第 3 位。

2020 年 3 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2020 年 3 月有效信息按区域排序情况

单位：件

排序	地区	有效信息
1	毕节	43
2	贵阳	33
3	遵义	26
4	凯里	20
5	铜仁	15
6	安顺	13
6	都匀	13
7	六盘水	11
8	兴义	8

按照收到的投诉举报数量排序，毕节、贵阳、遵义各 3 起，凯里 2 起，都匀 1 起。

2020年3月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2020年3月投诉举报按区域排序情况

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	毕节	3	3	0	3	0
1	贵阳	3	3	0	2	1
1	遵义	3	3	0	0	3
2	凯里	2	2	0	1	1
3	都匀	1	1	0	1	0

四、主要问题

2020年3月，频繁停电、抢修不及时、低电压方面投诉共5件，占41.67%；用电报装方面2件，占16.67%；电表计量方面2件，占16.67%；电力安全隐患方面1件，占8.33%；服务行为1件，占8.33%；其他方面1件，占8.33%。

造成以上问题的主要原因：**一**是个别农村地区网架依然薄弱，频繁停电和低电压问题突出。**二**是部分供电企业主动服务意识不强，用电报装工作开展迟滞，未严格落实装表接电时限要求。**三**是疫情期间“欠费不停电”政策、国家减费降税以及两部制电

价等相关电价优惠信息宣传力度不够。

五、处理结果

2020年3月，我办按照相关监管职责，受理国家能源局12398热线接线中心下派工单55件（投诉举报12件，其他43件）受理率100%。

疫情期间，我办加大了12398热线办理力度，第一时间响应群众诉求，有效落实闭环管控措施。截至4月20日，3月55件工单全部办结，其中12件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对3月发生的投诉，我办对供电企业提出如下监管意见：**一是**强化对薄弱线路、10kV超长线路的整治，及时发现和消除隐患，确保“两率一户”达标提级。**二是**提高用电服务水平和效率，针对物资供应、外委队伍管控等重点环节，切实加强和改进用电报装闭环管控机制，严格落实装表接电时限要求。**三是**切实做好供电信息公开，准确解读国家阶段性降低企业用电成本以及两部制电价相关政策，加大网站、微信、微博等新媒体的宣传力度，打造更加公开透明、高效便捷的用电营商环境。

国家能源局贵州监管办公室

2020年4月20日