

# 2020年12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12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304件，环比增加37.56%，同比增加11.36%。

按诉求性质分类，投诉17件，占有效信息的5.59%；咨询245件，占80.59%；其他42件，占13.82%。

按反映渠道分类，12398电话294件，电子邮件2件，留言8件。

2020年12月收到有效信息情况见表一。

表一 2020年12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	16	0	239	39	294
传真	0	0	0	0	0
电子邮件	0	0	0	2	2
留言	1	0	6	1	8
合计	17	0	245	42	304

## 二、分类情况

2020年12月收到的有效信息中，电力行业类248件，占81.58%；新能源和可再生能源行业类5件，占1.64%；石油天然气行业类17件，占5.59%；其他事项34件，占11.19%。

从业务分类情况看，15件投诉为供电服务，1件为电力安全，1件为成本价格和收费。2020年12月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2020年12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	9	4	14
市场准入	0	0	7	0	7
供电服务	15	0	122	32	169
成本价格和收费	1	0	12	4	17
其他（电力）	0	0	39	2	41
合计	17	0	189	42	248

### 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 64 件，列第 1 位；遵义 43 件，列第 2 位；贵阳 60 件，列第 3 位。

2020 年 12 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2020 年 12 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	64
2	遵义	63
3	贵阳	60
4	都匀	30
5	六盘水	26
6	凯里	17
7	铜仁	15
	安顺	15
8	兴义	14

按照收到的投诉举报数量排序，遵义 5 件，毕节 4 件，都匀 3 件，安顺 2 件，贵阳、六盘水、兴义各 1 件。（注：兴义 1 件属万峰电力公司）

2020年12月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2020年12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	遵义	5	5	0	4	1
2	毕节	4	4	0	3	1
3	都匀	3	3	0	0	3
4	安顺	2	2	0	1	1
5	贵阳	1	1	0	0	1
	六盘水	1	1	0	0	1
	兴义	1	1	0	1	0

#### 四、主要问题

2020年12月，频繁停电、抢修不及时、低电压方面投诉共14件；抄表计费、安全隐患、其他各1件。

造成以上问题的主要原因：一是部分地区用电高峰时段低电压现象易发多发，电网相对薄弱，存在供电半径长、供电线径小等问题。二是个别地区频繁停电现象较为突出，故障抢修力量不足或者配置不合理，停电后抢修和恢复供电不及时问题突出。

## 五、处理结果

2020年12月，我办按照监管职责，受理国家能源局12398热线接线中心下派工单59件（投诉17件、其他42件），受理率100%。我办严格执行国家能源局12398热线投诉举报办理相关要求：一是通过解释说明，澄清事实，使当事人消除了误解。二是通过协调督促，加快对频繁停电、低电压等供电服务问题的解决，保障了群众正常生产生活。截至2021年1月25日，59件工单全部办结，其中17件投诉均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对群众反映的投诉举报事项，我办严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是督促供电企业加大农网升级改造力度，科学制定配电网和农网建设投资方案，持续提升供电能力。二是责成供电企业加强设备巡视和运行维护管理，开展配网运行工况全过程监测和故障智能研判，切实提升供电可靠性。三是督促供电企业强化电力供应保障，加强运行调度和风险管控，保障迎峰度冬及春节期间贵州电力安全稳定供应，确保全省人民舒心用电、温暖过节。

国家能源局贵州监管办公室

2021年1月25日