

# 2021年10月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

## 一、基本情况

2021年10月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息178件，环比减少24.89%，同比减少5.82%。

投诉9件，占有效信息的5.06%；举报1件，占有效信息的0.56%；咨询151件，占有效信息的84.83%；表扬、求助、建议等其他方面17件，占有效信息的9.55%。

按反映渠道分类，12398电话173件，12398互联网终端3件，电子邮件2件。2021年10月收到有效信息情况见表一。

表一 2021年10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	8	0	149	16	173
12398互联网终端	1	0	2	0	3
传 真	0	0	0	0	0
电子邮件	0	1	0	1	2

留言	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	0
合计	9	1	151	17	178

## 二、分类情况

2021年10月收到的有效信息中，电力行业类131件，占73.60%；新能源和可再生能源行业5件，占2.81%；石油天然气行业19件，占10.67%；其他事项23件，占12.92%。

从业务分类情况看，9件投诉举报全部集中在电力行业。2021年10月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2021年10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	0	0	0	0	0
审批事项取消和下放	0	0	0	0	0
项目建设	0	0	0	0	0
电力交易	0	0	0	0	0
电力安全	2	0	9	9	20
市场准入	0	0	3	1	4
供电服务	7	0	67	7	81
成本价格和收费	0	0	0	0	0
其他	0	1	25	0	26

合计	9	1	104	17	131
----	---	---	-----	----	-----

### 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，毕节 44 件，列第一位；遵义 38 件，列第二位；贵阳 32 件，列第三位。2021 年 10 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2021 年 10 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	44
2	遵义	38
3	贵阳	32
4	都匀	14
5	兴义	13
6	安顺	10
7	铜仁	10
8	六盘水	9
9	凯里	8
合计		178

从投诉举报数量排序来看，安顺、兴义、遵义各 2 件，列第一位。2021 年 10 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2021年10月投诉举报按区域排序情况

单位：件

排序	地区	投诉举报量	受理情况		调查核实情况	
			受理	不受理	属实/部分属实	不属实
1	安顺	2	2	0	1	1
2	兴义	2	2	0	1	1
3	遵义	2	2	0	1	1
4	毕节	1	1	0	0	1
5	都匀	1	1	0	0	1
6	铜仁	1	1	0	0	1
7	贵阳	1	1	0	1	0
合计		10	10	0	4	6

#### 四、主要问题

2021年10月，投诉问题类型主要是在供电服务方面8件，电力安全方面2件。

反映的主要问题有：一是有的线路安全距离不够，有的线路建成投运时间较早，线路存在安全隐患问题。二是用户缴费信息管理不规范，阶梯电价宣贯不到位，欠费停电时间未严格执行国家有关规定。三是部分供电企业工作人员主动服务意识不强，影响群众用电满意度。

#### 五、处理结果

2021年10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27件（投诉举报10件、其他17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，积极响应群众诉求，有效落实闭环管控措施，保障了群众正常生产生活。截至2021年11月25日，27件工单全部办结，其中10件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对10月群众反映的投诉举报事项，我办对供电企业提出以下监管意见：**一是**加强安全隐患排查整改力度，合理调整线路规划，满足人民群众安全用电需要。**二是**进一步规范电费收缴管理，加强电价政策宣传，严格执行国家欠费停电有关规定。**三是**要进一步提高基层员工主动服务意识，切实做好群众用电服务工作，提升群众“获得电力”满意度。

国家能源局贵州监管办公室

2021年11月29日