

# 2021年11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11月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息224件，环比增加25.84%，同比减少1.75%。

按诉求性质分类，投诉12件，占有效信息的5.36%；举报2件，占有效信息的0.89%；咨询176件，占有效信息的78.57%；其他方面34件，占有效信息的15.18%。

按反映渠道分类，12398电话216件，12398互联网终端5件，电子邮件1件，留言2件。2021年11月收到有效信息情况见表一。

表一 2021年11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	1	173	31	216
12398 互联网终端	1	0	2	2	5
传 真	0	0	0	0	0

电子邮件	0	1	0	0	1
留言	0	0	1	1	2
其他	0	0	0	0	0
合计	12	2	176	34	224

## 二、分类情况

2021年11月收到的有效信息中，电力行业类178件，占79.46%；新能源和可再生能源行业4件，占1.79%；石油天然气行业15件，占6.70%；其他事项27件，占12.05%。

从业务分类情况看，14件投诉举报全部集中在电力行业。2021年11月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2021年11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	0	0	12	0	12
市场准入	0	1	10	0	11
供电服务	12	0	76	34	122
成本价格和收费	0	0	0	0	0

其他	0	1	32	0	33
合计	12	2	130	34	178

### 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市 56 件，列第一位；毕节市 48 件，列第二位；贵阳市 37 件，列第三位。2021 年 11 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2021 年 11 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	56
2	毕节	48
3	贵阳	37
4	安顺	24
5	都匀	17
6	六盘水	14
7	铜仁	14
8	凯里	8
9	兴义	6
合计		224

从投诉举报数量排序来看，遵义、毕节各 4 件，列第一位。

贵阳 2 件，列第三位。2021 年 11 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2021 年 11 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	遵义	4	4	0	2	2
2	毕节	4	4	0	1	3
3	贵阳	2	2	0	0	2
4	六盘水	2	2	0	1	1
5	凯里	1	1	0	1	0
6	都匀	1	1	0	0	1
合计		14	14	0	5	9

#### 四、主要问题

2021 年 11 月，投诉问题类型主要是在停电抢修方面 5 件，供电服务方面 3 件，电能质量方面 3 件，用户受电工程市场秩序方面 1 件。

反映的主要问题有：一是部分边远农村地区网架结构薄弱，仍存在频繁停电和低电压问题。二是个别供电企业工作人员责任意识和服务意识不强，影响用户用电体验。

#### 五、处理结果

2021年11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50件（投诉举报14件、其他34件、咨询2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12月23日，50件工单全部办结，其中14件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对11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**是要加快农网升级改造项目建设进度，加强运行维护力度，提高供电可靠性和电能质量。**二**是要进一步提高基层员工主动服务意识和责任意识，提升供电服务工作质量，让群众满意用电。

国家能源局贵州监管办公室

2021年12月23日