

2021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

2021年12月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息268件，环比增加19.64%，同比减少11.84%。

按诉求性质分类，投诉13件，占有效信息的4.85%；咨询216件，占有效信息的80.60%；其他方面39件，占有效信息的14.55%。

按反映渠道分类，12398电话244件，12398互联网终端19件，留言5件。2021年12月收到有效信息情况见表一。

表一 2021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 | 12 | 0 | 207 | 25 | 244 |
| 12398互联网终端 | 1 | 0 | 6 | 12 | 19 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电子邮件 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | |
|----|----|---|-----|----|-----|
| 留言 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | 13 | 0 | 216 | 39 | 268 |

二、分类情况

2021年12月收到的有效信息中，电力行业类198件，占73.88%；新能源和可再生能源行业6件，占2.24%；石油天然气行业21件，占7.84%；其他事项43件，占16.04%。

从业务分类情况看，13件投诉举报全部集中在电力行业。2021年12月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2021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 | 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 | 4 | 0 | 4 |
| 电力安全 | 1 | 0 | 21 | 21 | 43 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 供电服务 | 12 | 0 | 86 | 17 | 115 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 32 | 1 | 33 |

| | | | | | |
|----|----|---|-----|----|-----|
| 合计 | 13 | 0 | 146 | 39 | 198 |
|----|----|---|-----|----|-----|

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳 74 件，列第一位；遵义 45 件，列第二位；毕节 40 件，列第三位。2021 年 12 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2021 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 | 贵阳 | 74 |
| 2 | 遵义 | 45 |
| 3 | 毕节 | 40 |
| 4 | 安顺 | 30 |
| 5 | 都匀 | 20 |
| 6 | 铜仁 | 20 |
| 7 | 六盘水 | 17 |
| 8 | 兴义 | 17 |
| 9 | 凯里 | 5 |
| 合计 | | 268 |

从投诉举报数量排序来看，贵阳 4 件，列第一位。铜仁、都匀各 3 件，列第二位。2021 年 12 月投诉举报按照区域排序情况

见表四。

表四 2021年12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 | 贵阳 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 |
| 2 | 都匀 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| 3 | 铜仁 | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 4 | 遵义 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 毕节 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 合计 | | 13 | 13 | 0 | 3 | 10 |

四、主要问题

2021年12月，投诉问题类型主要是在停电抢修方面3件，电能质量方面3件，用户受电工程市场秩序方面3件，供电服务方面2件，电表计量方面1件，安全隐患方面1件。

反映的主要问题有：**一是**部分供电企业内部业扩办理流程运转不畅，效率不高，影响群众办电办体验感。**二是**部分供电企业未严格执行停电催收有关法规规定，群众缴清电费后未及时复电。**三是**企业出台的有关文件未及时流转到位，个别一线工作人员不掌握相关政策。

五、处理结果

2021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53件（投诉举报13件、其他39件、咨询1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2022年1月20日，53件工单全部办结，其中13件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对12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**是要加强内部管理，提升工作效率和质量，提高群众办电用电获得感幸福感。**二**是要严格贯彻落实欠费停电催收相关规定，依法依规维护供用电双方权益。**三**是切实做好政策宣贯，确保一线工作人员及时了解掌握有关政策。

国家能源局贵州监管办公室

2022年1月20日