

# 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