

2022年1月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

2022年1月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息395件，环比增加47.39%，同比减少11.27%。

按诉求性质分类，投诉34件，占有效信息的8.61%；咨询275件，占有效信息的69.62%；其他方面86件，占有效信息的21.77%。

按反映渠道分类，12398电话372件，12398互联网终端18件，电子邮件1件，留言4件。2022年1月收到有效信息情况见表一。

表一 2022年1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	29	0	265	78	372
12398互联网终端	5	0	7	6	18
传 真	0	0	0	0	0

电子邮件	0	0	1	0	1
留言	0	0	2	2	4
其他	0	0	0	0	0
合计	34	0	275	86	395

二、分类情况

2022年1月收到的有效信息中，电力行业类337件，占85.32%；石油天然气行业22件，占5.57%；其他事项36件，占9.11%。

从业务分类情况看，34件投诉举报全部集中在电力行业。2022年1月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2022年1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	6	1	7
电力安全	2	0	6	2	10
市场准入	0	0	4	0	4
供电服务	32	0	118	83	233
成本价格和收费	0	0	0	0	0

其 他	0	0	83	0	83
合 计	34	0	217	86	337

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 76 件，列第一位；遵义市 66 件，列第二位；毕节市 61 件，列第三位。2022 年 1 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2022 年 1 月有效信息按区域排序情况

单位：件

排序	地区	有效信息
1	贵阳市	76
2	遵义市	66
3	毕节市	61
4	六盘水市	41
5	黔南州	36
6	黔东南州	33
7	铜仁市	33
8	安顺市	26
9	黔西南州	23
合 计		395

从投诉举报数量排序来看，黔南州 9 件，列第一位。铜仁市、

黔东南州各 6 件，列第二位。2022 年 1 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2022 年 1 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	黔南州	9	9	0	3	6
2	黔东南州	6	6	0	0	6
3	铜仁市	6	6	0	0	6
4	毕节市	3	3	0	2	1
5	贵阳市	3	3	0	0	3
6	遵义市	3	3	0	2	1
7	黔西南州	2	2	0	0	2
8	安顺市	1	1	0	0	1
9	六盘水市	1	1	0	0	1
	合计	34	34	0	7	27

四、主要问题

2022 年 1 月，投诉问题类型主要是在停电抢修方面 17 件，电能质量方面 10 件，安全隐患方面 2 件，电表计量方面 2 件，用户受电工程市场秩序方面 1 件，供电服务方面 1 件，抄表计费方面 1 件。

反映的主要问题有：一是受低温雨雪冰冻灾害因素影响，少数企业故障停电较多，抢修复电时间较长。二是迎峰度冬期间，用电需求和负荷突增，少数供电企业配变过载、三相负荷不平衡等导致低电压。三是个别供电企业服务意识和能力不强，对季节性突增负荷应对措施不足。

五、处理结果

2022年1月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单120件（投诉举报34件、其他86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，主动响应群众诉求，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2月28日，120件工单全部办结，其中34件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对1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：一是要加强应急响应能力建设，提高应对突发情况的处置能力。二是要加大配网改造力度，提高电能质量，满足群众日益增长用电需求。三是要充分考虑季节性负荷变化，提前谋划应对措施，确保群众用电高峰时段平稳用电。

国家能源局贵州监管办公室

2022年2月28日