

2022年2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2月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息182件，环比减少53.92%，同比减少34.30%。

按诉求性质分类，投诉17件，占有效信息的9.34%；咨询128件，占有效信息的70.33%；表扬、求助、建议等其他方面37件，占有效信息的20.33%。

按反映渠道分类，12398电话175件，12398互联网终端3件，留言4件。2022年2月收到有效信息情况见表一。

表一 2022年2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	16	0	125	34	175
12398互联网终端	1	0	1	1	3
留言	0	0	2	2	4
合计	17	0	128	37	182

二、分类情况

2022年2月收到的有效信息中，电力行业类146件，占80.22%；石油天然气行业14件，占7.69%；其他事项22件，占12.09%。

从业务分类情况看，17件投诉举报全部集中在电力行业。2022年2月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2022年2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
电力安全	3	0	4	2	9
市场准入	0	0	2	0	2
供电服务	14	0	64	35	113
其他	0	0	22	0	22
合计	17	0	92	37	146

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市50件，列第一位；毕节市29件，列第二位；贵阳市21件，列第三位。2022年2月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2022年2月有效信息按区域排序情况

单位：件

排序	地区	有效信息
1	遵义市	50
2	毕节市	29
3	贵阳市	21
4	黔东南州	19
5	六盘水市	17
6	铜仁市	15
7	黔南州	13
8	黔西南州	11
9	安顺市	7
合 计		182

从投诉举报数量排序来看，毕节市 7 件，列第一位；遵义市 4 件，列第二位；黔西南州 2 件，列第三位。2022 年 2 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2022年2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	毕节市	7	7	0	3	4
2	遵义市	4	4	0	2	2
3	黔西南州	2	2	0	1	1
4	安顺市	1	1	0	1	0
5	贵阳市	1	1	0	0	1
6	六盘水市	1	1	0	0	1
7	黔南州	1	1	0	0	1
合计		17	17	0	7	10

四、主要问题

2022年2月，投诉问题类型在电能质量方面8件，停电抢修方面3件，安全隐患方面3件，抄表计费方面1件，用户受电工程市场秩序方面1件，服务行为方面1件。

反映的主要问题有：一是春节期间用电负荷突增，少数供电企业用电高峰时段配变过载、三相负荷不平衡等导致低电压。二是受多轮寒潮影响，少数农村偏远地区电网薄弱导致故障停电增

多，抢修复电时间较长。三是少数供电企业主动服务意识不强，跟踪管理群众用电诉求不到位，信息未及时有效传递。

五、处理结果

2022年2月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单55件（投诉举报17件、其他38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3月28日，55件工单全部办结，其中17件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对2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：一是要科学制定配电网和农网建设规划，加强配网负荷监测，进一步提升“低电压”诉求协同解决能力。二是要加强设备日常运行维护，加大春节用电高峰时段线路巡检巡查，确保电力可靠供应。三是要切实提高用电服务水平，畅通用户信息获取渠道，提升群众用电体验。

国家能源局贵州监管办公室

2022年3月31日