

2022年3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3月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息218件，环比增加19.78%，同比增加2.35%。

按诉求性质分类，投诉24件，占有效信息的11.01%；咨询162件，占有效信息的74.31%；表扬、求助、建议等其他方面32件，占有效信息的14.68%。

按反映渠道分类，12398电话216件，留言2件。2022年3月收到有效信息情况见表一。

表一 2022年3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	24	0	161	31	216
留言	0	0	1	1	2
合计	24	0	162	32	218

二、分类情况

2022年3月收到的有效信息中，电力行业类174件，占

79.82%；石油天然气行业类 14 件，占 6.42%；新能源和可再生能源行业类 4 件，占 1.83%；煤炭行业类 2 件，占 0.92%；其他事项 24 件，占 11.01%。

从业务分类情况看，24 件投诉举报全部集中在电力行业。2022 年 3 月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2022 年 3 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	2	0	14	2	18
市场准入	0	0	5	0	5
供电服务	22	0	76	30	128
其他	0	0	23	0	23
合计	24	0	118	32	174

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市 57 件，列第一位；毕节市 42 件，列第二位；贵阳市 34 件，列第三位。2022 年 3 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2022年3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	57
2	毕节市	42
3	贵阳市	34
4	安顺市	25
5	黔东南州	20
6	黔南州	13
7	六盘水市	11
8	铜仁市	9
9	黔西南州	7
合 计		218

从投诉举报数量排序来看，遵义市 11 件，列第一位；毕节市 4 件，列第二位；黔南州 3 件，列第三位。2022 年 3 月投诉

举报按照区域排序情况见表四。

表四 2022年3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	遵义市	11	11	0	5	6
2	毕节市	4	4	0	1	3
3	黔南州	3	3	0	2	1
4	贵阳市	2	2	0	0	2
5	安顺市	1	1	0	1	0
6	黔东南州	1	1	0	0	1
7	黔西南州	1	1	0	1	0
8	铜仁市	1	1	0	0	1
合计		24	24	0	10	14

四、主要问题

2022年3月，投诉问题类型在电能质量方面6件，停电抢修方面6件，抄表计费方面5件，用户受电工程市场秩序方面5件，安全隐患方面2件。

反映的主要问题有：一是少数供电企业对供电设备巡视维护不到位，督促自有产权用户加强供电设备检查措施不力，时有故障引发停电的情况。二是电价电费政策主动宣传意识不强，群众

对阶梯电价政策变化不理解，对电费构成和欠费停电存在疑问引发投诉。三是个别供电企业在用户受电工程业务办理流程不规范，内部沟通不畅，群众用电服务体验不佳。

五、处理结果

2022年3月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单57件（投诉举报24件、咨询1件、其他32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4月23日，57件工单全部办结，其中24件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对3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：一是加强电网设备巡视巡检，加强安全用电检查，持续提升供电可靠性。二是要多渠道开展电价政策宣传，及时准确告知群众现行电价标准和电量电费计收规则，让群众明白用电、放心用电。三是要进一步规范用电办理服务，畅通内部办电流程，提高用电服务水平，提升群众用电体验。

国家能源局贵州监管办公室

2022年4月28日