

# 2022年4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4月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息171件，环比减少21.56%，同比减少11.86%。

按诉求性质分类，投诉12件，占有效信息的7.02%；咨询138件，占有效信息的80.70%；表扬、求助、建议等其他方面21件，占有效信息的12.28%。

按反映渠道分类，12398电话162件，12398互联网终端5件，留言4件。2022年4月收到有效信息情况见表一。

表一 2022年4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	10	0	133	19	162
12398互联网终端	1	0	3	1	5
留言	1	0	2	1	4
合计	12	0	138	21	171

## 二、分类情况

2022年4月收到的有效信息中,电力行业类122,占71.34%;石油天然气行业类24件,占14.04%;新能源和可再生能源行业类1件,占0.58%;其他事项24件,占14.04%。

从业务分类情况看,12件投诉举报全部集中在电力行业。2022年4月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2022年4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
供电服务	9	0	54	18	81
电力安全	3	0	4	2	9
市场准入	0	0	4	0	4
其他	0	0	27	1	28
合计	12	0	89	21	122

## 三、分布情况

从有效信息数量排序来看,贵阳市37件,列第一位;遵义市36件,列第二位;毕节市26件,列第三位。2022年4月有

效信息按区域排序情况见表三。

表三 2022年4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	37
2	遵义市	36
3	毕节市	26
4	六盘水市	16
5	安顺市	14
6	铜仁市	14
7	黔东南州	12
8	黔南州	8
9	黔西南州	8
合 计		171

从投诉举报数量排序来看，贵阳市4件，列第一位；毕节市2件，列第二位。2022年4月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2022年4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	贵阳市	4	4	0	1	3
2	毕节市	2	2	0	1	1
3	遵义市	1	1	0	0	1
4	安顺市	1	1	0	1	0
5	黔东南苗族侗族自治州	1	1	0	1	0
6	黔南布依族苗族自治州	1	1	0	0	1
7	铜仁市	1	1	0	0	1
8	六盘水市	1	1	0	0	1
合计		12	12	0	4	8

#### 四、主要问题

2022年4月，投诉问题类型在电能质量与停电抢修方面4件，服务行为方面4件，安全隐患方面3件，用户受电工程市场秩序方面1件。

反映的主要问题有：**一**是个别供电企业抢修力量配置不合理，停电时间较长、抢修不及时。**二**是少数供电企业工作人员服务意识不强、业务能力不足、服务质量不高，群众用电或办理涉电业务时服务体验不佳。**三**是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。

## 五、处理结果

2022年4月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单33件（投诉12件、其他21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5月25日，33件工单全部办结，其中12件投诉举报均得到了妥善处置，办结率100%，回访率100%。

针对4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**合理配置抢修力量，供电设备发生故障后应及时响应，减少停电时间，提升供电可靠性。**二是要**规范用电办理，加强员工技能培训，提升优质服务能力，进一步提升“获得电力”服务水平。**三是要**按计划完成电网升级改造，加快电能质量问题的解决，及时消除安全隐患，保障群众正常生产生活。

国家能源局贵州监管办公室

2022年5月25日