

2022年5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5月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息176件，环比增加2.92%，同比减少14.98%。

按诉求性质分类，投诉16件，占有效信息的9.09%；咨询138件，占有效信息的78.41%；表扬、求助、建议等其他方面22件，占有效信息的12.50%。

按反映渠道分类，12398电话162件，12398互联网终端11件，留言2件，电子邮件1件。2022年5月收到有效信息情况见表一。

表一 2022年5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	129	21	162
12398 互联网终端	2	0	8	1	11
留 言	2	0	0	0	2
电子邮件	0	0	1	0	1
合 计	16	0	138	22	176

二、分类情况

2022年5月收到的有效信息中，电力行业类131件，占74.44%；石油天然气行业类21件，占11.93%；新能源和可再生能源行业类4件，占2.27%；其他事项20件，占11.36%。

从业务分类情况看，16件投诉举报全部集中在电力行业。2022年5月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2022年5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	7	3	12
市场准入	0	0	5	0	5
供电服务	14	0	53	19	86
其他	0	0	28	0	28
合计	16	0	93	22	131

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，毕节市41件，列第一位；贵阳市39件，列第二位；遵义市33件，列第三位。2022年5月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2022年5月有效信息按区域排序情况

单位：件

排序	地区	有效信息
1	毕节市	41
2	贵阳市	39
3	遵义市	33
4	黔南州	19
5	安顺市	11
6	六盘水市	9
7	铜仁市	9
8	黔西南州	8
9	黔东南州	7
合 计		176

从投诉举报数量排序来看，毕节市、贵阳市各5件，并列第一位；黔南州4件，列第二位；遵义市2件，列第三位。2022年5月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2022年5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	5	5	0	0	5
2	贵阳市	5	5	0	3	2
3	黔南州	4	4	0	1	3
4	遵义市	2	2	0	1	1
合计		16	16	0	5	11

四、主要问题

2022年5月，投诉问题类型在电能质量方面4件，停电抢修方面4件，用户受电工程市场秩序方面4件，电表计量方面2件，安全隐患方面2件。

反映的主要问题有：**一是**部分边远农村地区网架结构薄弱，仍存在频繁停电和低电压问题。**二是**少数供电企业应急抢修能力不强，对恶劣天气引发的故障停电抢修复电不及时。**三是**个别供电企业主动服务意识不足，优质服务质量不高，群众用电服务体验不佳。

五、处理结果

2022年5月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单38件（投诉举报16件、其他22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 6 月 28 日，38 件工单全部办结，其中 16 件投诉举报均得到了妥善处置，办结率 100%，回访率 100%。

针对 5 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**是要主动协调督促，积极推动电网升级改造，切实解决频繁停电和低电压问题。**二**是要优化抢修力量配置，有效应对恶劣天气对供电可靠性带来的影响，及时抢修复电。**三**是要加强业务技能培训，培养员工主动服务意识，进一步提升优质服务水平。

国家能源局贵州监管办公室

2022 年 6 月 28 日