

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