

国家能源局贵州监管办公室

2024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

2024年4月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息297件，环比减少7.19%，同比增加8.39%。

按诉求性质分类，投诉9件，占有效信息的3.03%；举报5件，占有效信息的1.68%；咨询242件，占有效信息的81.48%；表扬、求助、建议等其他方面41件，占有效信息的13.81%。

按反映渠道分类，12398电话266件，12398公众号18件，电子邮件7件，留言6件。2024年4月收到有效信息情况见表一。

表一 2024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	5	1	226	34	266
12398 公众号	4	1	9	4	18
电子邮件	0	3	2	2	7
留言	0	0	5	1	6
合 计	9	5	242	41	297

二、分类情况

2024年4月收到的有效信息中，电力行业类231件，占77.78%；石油天然气行业类26件，占8.75%；新能源和可再生能源行业类19件，占6.4%；其他事项21件，占7.07%。

从业务分类情况看，14件投诉举报全部集中在电力行业。2024年4月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024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
电力安全	0	0	19	2	21
市场准入	0	4	13	4	21
供电服务	9	0	110	31	150
其他	0	1	36	2	39
合计	9	5	178	39	231

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 68 件，列第一位；遵义市 57 件，列第二位；毕节市 39 件，列第三位。2024 年 4 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 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	68
2	遵义市	57
3	毕节市	39
4	黔南州	28
5	铜仁市	25
6	安顺市	23
6	六盘水市	23
7	黔东南州	18
8	黔西南州	16
合 计		297

从投诉举报数量排序来看，遵义市 5 件，列第一位，贵阳市 4 件，列第二位；毕节市、黔西南州 2 件，并列第三位。2024 年 4 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024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	全部责任/部分责任	无责任
1	遵义市	5	5	0	2	3
2	贵阳市	4	4	0	1	3
3	毕节市	2	1	1	0	1
3	黔西南州	2	2	0	0	2
4	铜仁市	1	1	0	1	0
	合计	14	13	1	4	9

四、主要问题

2024年4月受理的13件投诉举报中，问题类型分别为承装（修、试）许可4件，电能质量4件，抄表计费2件，停电抢修1件，其他（供电服务）1件，其他（新能源和可再生能源）1件。反映的主要问题有：一是部分地方小水电转供电区域的供电设施改造尚未完成，涉及供电区域的供电质量不足，群众用电体验较差。二是少数供电企业配电网改造力度不足，因极端天气导致的停电现象仍然存在。三是个别供电企业用电缴费知识宣传力度不够，用电客户不理解电费增长等情况时有发生。

五、处理结果

2024年4月,国家能源局12398热线接线中心下派工单56件,贵州能源监管办按照监管职责受理55件(投诉8件、举报5件、其他41件、咨询1件),不受理1件(投诉1件,已按有关规定及时转办),受理率为98.21%。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2024年5月27日,受理的55件工单全部办结,其中13件投诉举报均得到了妥善处置,办结率为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:一是要进一步增强主动服务意识,会同当地政府尽快解决小水电转供区域的历史遗留问题,满足人民群众的用电需求。二是要加强配电网改造力度,采取有效措施促进低电压、频繁停电线路及台区的改造项目尽快落地,不断提升配电网供电质量。三是要做好日常用户走访工作,客户经理要加强与用电客户的沟通联系,及时解决客户用电问题,提升人民群众用电获得感。

国家能源局贵州监管办公室

2024年5月27日

