

# 国家能源局贵州监管办公室

## 2024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

2024年5月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息308件，环比增加4.41%，同比增加15.79%。

按诉求性质分类，投诉7件，占有效信息的2.27%；举报1件，占有效信息的0.32%；咨询248件，占有效信息的80.52%；表扬、求助、建议等其他方面52件，占有效信息的16.89%。

按反映渠道分类，12398电话279件，12398公众号19件，电子邮件4件，留言6件。2024年5月收到有效信息情况见表一。

表一 2024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	5	0	231	43	279
12398公众号	1	0	13	5	19
电子邮件	0	1	1	2	4
留言	1	0	3	2	6
合计	7	1	248	52	308

## 二、分类情况

2024年5月收到的有效信息中，电力行业类230件，占74.68%；石油天然气行业类29件，占9.42%；新能源和可再生能源行业类18件，占5.84%；其他事项31件，占10.06%。

从业务分类情况看，8件投诉举报全部集中在电力行业。2024年5月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024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	0	0	16	8	24
市场准入	0	1	8	0	9
供电服务	7	0	108	36	151
其他	0	0	44	2	46
合计	7	1	176	46	230

### 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 71 件，列第一位；遵义市 66 件，列第二位；毕节市 38 件，列第三位。2024 年 5 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 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	贵阳市	71
2	遵义市	66
3	毕节市	38
4	安顺市	30
5	黔西南州	27
6	黔南州	24
7	六盘水市	20
8	黔东南州	16
8	铜仁市	16
合 计		308

从投诉举报数量排序来看，贵阳市、黔东南州、黔西南州各 2 件，并列第一位；遵义市、黔南州各 1 件，并列第二位。2024 年 5 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024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	全部责任/部分责任	无责任
1	贵阳市	2	2	0	1	1
1	黔东南州	2	2	0	0	2
1	黔西南州	2	2	0	0	2
2	遵义市	1	1	0	1	0
2	黔南州	1	1	0	1	0
合计		8	8	0	3	5

#### 四、主要问题

2024年5月受理的8件投诉举报中，问题类型分别为停电抢修3件，电能质量2件，其他（供电服务）2件，承装（修、试）许可1件。反映的主要问题有：一是部分供电企业对欠费停电信息有效发送情况跟踪不到位，停电信息未传达至客户的情况时有发生。二是个别供电企业抢修力量不足，故障停电抢修效率较低，群众用电体验较差。三是部分供电企业线路巡检及用电检查力度不足，因树木倒伏等情况导致供电设备故障停电的情况仍然存在。

#### 五、处理结果

2024年5月，国家能源局12398热线接线中心下派工单60

件，贵州能源监管办按照监管职责受理 60 件（投诉 7 件、举报 1 件、其他 52 件），受理率为 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 2024 年 6 月 26 日，办结工单 56 件（暂未办结的 4 件其他类工单属同一投诉人、同一诉求，目前正在进一步调查处理中），办结的 8 件投诉举报均得到了妥善处置，办结率为 93.33%。

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：一是要进一步增强主动服务意识，采取有效措施保障欠费停电信息有效传达至用电客户，确保人民群众正常生产生活。二是要进一步完善故障抢修人员及设备配置，提升抢修复电效率，提升人民群众用电体验。三是要做好日常线路巡检和用电检查工作，及时排除供电设备运行隐患，进一步提升配电网供电质量。

国家能源局贵州监管办公室

2024年6月27日