

国家能源局贵州监管办公室

2024年6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6月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息367件，环比增加19.16%，同比增加43.92%。

按诉求性质分类，投诉16件，占有效信息的4.36%；举报1件，占有效信息的0.27%；咨询287件，占有效信息的78.2%；表扬、求助、建议等其他方面63件，占有效信息的17.17%。

按反映渠道分类，12398电话338件，12398公众号27件，电子邮件1件，留言1件。2024年6月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年6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 | 13 | 0 | 271 | 54 | 338 |
| 12398 公众号 | 3 | 0 | 16 | 8 | 27 |
| 电子邮件 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 留言 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 合 计 | 16 | 1 | 287 | 63 | 367 |

二、分类情况

2024年6月收到的有效信息中，电力行业类297件，占80.93%；石油天然气行业类22件，占5.99%；新能源和可再生能源行业类15件，占4.09%；其他事项33件，占8.99%。

从业务分类情况看，17件投诉举报全部集中在电力行业。2024年6月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年6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 | 1 | 0 | 15 | 7 | 23 |
| 市场准入 | 0 | 1 | 15 | 0 | 16 |
| 供电服务 | 15 | 0 | 127 | 53 | 195 |
| 其他 | 0 | 0 | 61 | 2 | 63 |
| 合计 | 16 | 1 | 218 | 62 | 297 |

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 59 件，列第三位。2024 年 6 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 6 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 | 59 |
| 4 | 黔南州 | 37 |
| 5 | 六盘水市 | 34 |
| 6 | 铜仁市 | 26 |
| 7 | 安顺市 | 25 |
| 7 | 黔西南州 | 25 |
| 8 | 黔东南州 | 24 |
| 合 计 | | 367 |

从投诉举报数量排序来看，贵阳市、黔东南州各 3 件，并列第一位；遵义市、毕节市、黔南州、铜仁市各 2 件，并列第二位。2024 年 6 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年6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 | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 1 | 黔东南州 | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 |
| 2 | 遵义市 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | 毕节市 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | 黔南州 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | 铜仁市 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 3 | 安顺市 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 六盘水市 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | 黔西南州 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 合计 | | 17 | 16 | 1 | 5 | 11 |

四、主要问题

2024年6月受理的16件投诉举报中，问题类型分别为电能质量7件，停电抢修4件，用电报装2件，安全隐患1件，其他（供电服务）1件，承装（修、试）许可1件。反映的主要问题有：一是部分供电企业辖区内配电网改造力度不足，供电设施抗风险能力较弱，供电可靠性较低。二是少数供电企业对用户停电情况的监测力度不足，停电抢修效率较低。三是个别供电企业员

工责任心不强,对业务办理进度跟踪不到位,群众办电体验较差。

五、处理结果

2024年6月,国家能源局12398热线接线中心下派工单80件,贵州能源监管办按照监管职责受理79件(投诉15件、举报1件、其他62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98.75%。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7月18日,办结工单77件(暂未办结的2件其他类工单目前正在进一步调查处理中),办结的16件投诉举报均得到了妥善处置,办结率为97.47%。

针对6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:一是要进一步加大配电网投资及巡视巡检力度,及时消除供电设施缺陷,保障人民群众满意用电。二是要做好客户用电情况的实时监测,及时开展故障抢修,进一步压减抢修复电时间。三是要增强主动服务意识,强化业务闭环管理,提升人民群众办电体验。

国家能源局贵州监管办公室

2024年7月18日

