

国家能源局贵州监管办公室

2024年7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7月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息486件，环比增加32.43%，同比增加60.93%。

按诉求性质分类，投诉19件，占有效信息的3.91%；举报1件，占有效信息的0.21%；咨询374件，占有效信息的76.95%；表扬、求助、建议等其他方面92件，占有效信息的18.93%。

按反映渠道分类，12398电话450件，12398公众号25件，电子邮件6件，留言5件。2024年7月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年7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	14	0	352	84	450
12398公众号	5	0	15	5	25
电子邮件	0	1	4	1	6
留言	0	0	3	2	5
合计	19	1	374	92	486

二、分类情况

2024年7月收到的有效信息中，电力行业类376件，占77.37%；新能源和可再生能源行业类26件，占5.35%；石油天然气行业类26件，占5.35%；其他事项58件，占11.93%。

从业务分类情况看，20件投诉举报全部集中在电力行业。2024年7月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年7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	15	11	26
市场准入	0	1	9	3	13
供电服务	19	0	183	74	276
其他	0	0	59	2	61
合计	19	1	266	90	376

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 96 件，列第一位；毕节市 94 件，列第二位；遵义市 78 件，列第三位。2024 年 7 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 7 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	96
2	毕节市	94
3	遵义市	78
4	黔南州	46
4	铜仁市	46
5	六盘水市	39
6	安顺市	35
7	黔东南州	27
8	黔西南州	25
合 计		486

从投诉举报数量排序来看，铜仁市 5 件，列第一位；贵阳市 4 件，列第二位；毕节市、黔南州各 3 件，并列第三位。2024 年 7 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年7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	铜仁市	5	5	0	1	4
2	贵阳市	4	4	0	2	2
3	毕节市	3	3	0	1	2
3	黔南州	3	3	0	1	2
4	黔东南州	2	2	0	1	1
5	遵义市	1	1	0	0	1
5	六盘水市	1	1	0	暂未办结	
5	安顺市	1	1	0	1	0
合计		20	20	0	7	12

四、主要问题

2024年7月受理的20件投诉举报中，问题类型分别为电能质量8件，停电抢修6件，用电报装2件，其他（供电服务）2件，服务行为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进度较慢，因供电设施老旧导致的低电压、频繁停电现象仍然存在。二是少数供电企业对电网带电作业技术的普及度不高，计划检修停电次数较多。三是个别供电企业主动服务意识不强，业务办理质效较低，群众办电体验较差。

五、处理结果

2024年7月，国家能源局12398热线接线中心下派工单111件，贵州能源监管办按照监管职责受理111件（投诉19件、举报1件、其他90件、咨询1件），受理率为100%。贵州能源监管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8月26日，办结工单107件（暂未办结的1件举报、3件其他类工单目前正在进一步调查处理中），办结的19件投诉均得到了妥善处置，办结率为96.4%。

针对7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：一是要进一步加快配电网投资改造进度，降低供电基础设施故障率，提升人民群众用电满意度。二是要持续拓宽带电作业技术普及范围，进一步降低计划停电次数和停电时长。三是要增强主动服务意识，做好用电业务全流程管理，提升服务水平和服务质量。

The seal is circular with a red border. Inside the border, the text '国家能源局贵州监管办' (National Energy Administration Guizhou Supervision Office) is written in a circular arrangement around a central five-pointed star. The star is also red and has the number '12398' written on it.
国家能源局贵州监管办公室
2024年8月26日