

国家能源局贵州监管办公室

2024年9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9月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息435件，环比减少7.45%，同比增加38.1%。

按诉求性质分类，投诉21件，占有效信息的4.83%；举报1件，占有效信息的0.23%；咨询330件，占有效信息的75.86%；表扬、求助、建议等其他方面83件，占有效信息的19.08%。

按反映渠道分类，12398电话368件，12398公众号61件，电子邮件2件，留言4件。2024年9月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年9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	17	0	286	65	368
12398公众号	4	0	40	17	61
电子邮件	0	1	1	0	2
留言	0	0	3	1	4
合计	21	1	330	83	435

二、分类情况

2024年9月收到的有效信息中，电力行业类353件，占81.15%；新能源和可再生能源行业类24件，占5.52%；石油天然气行业类15件，占3.45%；其他事项43件，占9.88%。

从业务分类情况看，22件投诉举报全部集中在电力行业。2024年9月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年9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	22	10	34
市场准入	0	1	15	1	17
供电服务	19	0	158	70	247
其他	0	0	53	2	55
合计	21	1	248	83	353

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 88 件，列第一位；毕节市 84 件，列第二位；遵义市 73 件，列第三位。2024 年 9 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 9 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	88
2	毕节市	84
3	遵义市	73
4	安顺市	46
5	铜仁市	41
6	黔南州	36
7	黔西南州	26
8	六盘水市	23
9	黔东南州	18
合 计		435

从投诉举报数量排序来看，毕节市 7 件，列第一位；遵义市 5 件，列第二位；贵阳市、铜仁市各 4 件，并列第三位。2024 年 9 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年9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	毕节市	7	6(含1件正在调查)	1	2	3
2	遵义市	5	5	0	2	3
3	贵阳市	4	4	0	2	2
3	铜仁市	4	3	1	1	2
4	黔南州	1	1	0	0	1
4	黔西南州	1	1	0	1	0
合计		22	20(含1件正在调查)	2	8	11

四、主要问题

2024年9月受理的20件投诉举报中，问题类型分别为电能质量8件，用电报装4件，停电抢修3件，安全隐患1件，电表计量1件，用户受电工程三指定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：一是部分供电企业低压供电线路巡检力度不足，因线路过长或设备老化等因素影响客户正常用电的情况仍然存在。二是少数供电企业业务办理人员责任心不强，资料审核及业务告知不到位，群众办电体验较差。三是个别供电企业辖区内农网升级改造进度较慢，供电设备抗风险能力较弱，群众用电满意度较低。

五、处理结果

2024年9月，国家能源局12398热线接线中心下派工单107件，贵州能源监管办按照监管职责受理105件（投诉19件、举报1件、其他82件、咨询3件），不受理2件（投诉2件，已按有关规定及时转办），受理率为98.13%。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10月31日，办结工单104件（暂未办结的1件举报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99.05%。

针对9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：一是要加强低压供电线路巡视巡检力度，及时发现并解决设备老化等问题，保障群众安心用电。二是要加强业务工作人员培训力度，提升员工主动服务意识，优化群众办电体验。三是要加快做好农网升级改造，进一步增强农村供电可靠性，着力提升配电网均衡化发展水平。

国家能源局贵州监管办公室

2024年10月31日