

国家能源局贵州监管办公室

2024年12398能源监管热线投诉举报 处理情况通报

一、基本情况

2024年，国家能源局12398热线中心共收到来自贵州的有效信息4899件，下派工单1137件。其中投诉235件，举报17件，咨询14件，其他871件。

表一 2024年收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398电话	190	1	3515	752	4458
12398公众号	39	1	204	76	320
电子邮件	2	15	14	31	62
留言	4	0	36	19	59
合计	235	17	3769	878	4899

按诉求性质分类，投诉235件，占有效信息的4.8%；举报17件，占有效信息的0.35%；咨询3769件，占有效信息的76.93%；其他方面878件，占有效信息的17.92%。

按反映渠道分类,12398 电话 4458 件,12398 公众号 320 件,电子邮件 62 件,留言 59 件。

二、分类情况

2024 年,收到的有效信息中,电力行业排在首位,共计 3821 件,占有效信息总量 78%。其中,电力交易 8 件,电力安全 324 件,市场准入 207 件,供电服务 2573 件,其他 709 件。

表二 2024 年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
电力交易	0	0	7	1	8
电力安全	18	0	213	93	324
市场准入	0	15	143	49	207
供电服务	205	1	1677	690	2573
其他	0	0	683	26	709
合计	223	16	2723	859	3821

三、分布情况

2024 年,各市(州)按收到的有效信息数量排序,贵阳市 1029 件,列第 1 位;遵义市 889 件,列第 2 位;毕节市 853 件,列第 3 位。



图 1 2024 年有效信息排序情况

各市（州）接收到的投诉举报数量排序，贵阳市 61 件，遵义市 43 件，毕节市 39 件，黔南州 27 件，铜仁市 26 件，黔西南州 20 件，六盘水市 15 件，黔东南州 11 件，安顺市 10 件。



图 2 2024 年投诉举报排序情况

四、主要问题

2024年投诉举报反映问题主要集中在电力行业，反映的主要问题：一是在停电抢修、电能质量方面。下派工单538件，占下派工单总量的47.32%。其中，投诉146件，占投诉举报总量的62.13%。主要反映部分供电企业供电设备巡视巡检力度不足，因变压器、电能表等设备故障影响客户正常用电的情况时有发生；有的供电企业欠费停复电等流程管控效率不高，群众办电、用电体验较差；有的供电企业停电计划管理水平较低，设备维护检修停电时长超计划、影响群众正常生产生活。二是在供电服务、用电报装方面。下派工单256件，占下派工单总量的22.52%。其中，投诉举报47件，占投诉举报总量的20%。主要反映有的供电企业基层人员服务意识不够，缺乏灵活应变能力，未能从用户角度去解决问题；部分供电企业用电报装业务流程不规范，业务相关信息准确度不高，存在用户档案内关键信息错误的现象。三是在用电安全隐患方面。下派工单98件，占下派工单总量的8.62%。其中，投诉举报17件，占投诉举报总量的7.23%。主要反映部分供电企业安装的线路、设备距离用户产权建筑过近，引发用户对安全隐患的担忧；有的供电企业对电力设施日常巡检、维护保养不到位，存在电力线路老旧、架空线路垂落或跨越居民房屋、电力设施安装位置不合理等安全隐患。

五、处理结果

针对群众反映的投诉举报事项，贵州能源监管办依法依规进

行处理。一是要求供电企业常态化开展供电设备巡查巡检，制定详细的设备巡检计划，明确巡检周期、责任人，对变压器、电能表等关键设备增加巡检频次，建立设备故障预警系统，及时发现和解决潜在问题。二是要求供电企业组织基层人员开展服务意识与业务能力提升培训，邀请专业讲师进行授课，通过案例分析、模拟演练等方式，增强基层人员服务意识和灵活应变能力。三是要求供电企业对线路及设备安装距离与用户产权建筑过近的情况进行全面排查，根据安全标准重新规划线路和设备安装位置，及时整改存在的安全隐患。加强电力设施日常巡检和维护保养工作，对电力线路老旧、架空线路垂落等安全隐患进行政治。四是综合运用行政处罚、监管约谈以及责令整改等手段，督促企业依法依规经营，全力维护公平公正的市场秩序，切实保障群众的合法权益不受侵害。

