

# 国家能源局贵州监管办公室

## 2023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

2023年5月,贵州能源监管办12398热线共收到有效信息266件,环比减少2.92%,同比增加51.14%。

按诉求性质分类,投诉18件,占有效信息的6.77%;举报1件,占有效信息的0.38%;咨询206件,占有效信息的77.44%;表扬、求助、建议等其他方面41件,占有效信息的15.41%。

按反映渠道分类,12398电话249件,12398公众号7件,电子邮件1件,留言9件。2023年5月收到有效信息情况见表一。

表一 2023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	16	0	198	35	249
12398公众号	1	0	2	4	7
电子邮件	0	1	0	0	1
留言	1	0	6	2	9
合计	18	1	206	41	266

## 二、分类情况

2023年5月收到的有效信息中，电力行业类223件，占83.83%；石油天然气行业类11件，占4.14%；新能源和可再生能源行业类2件，占0.75%；其他事项30件，占11.28%。

从业务分类情况看，19件投诉举报全部集中在电力行业。2023年5月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023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	3	0	19	12	34
市场准入	0	1	10	0	11
供电服务	15	0	99	29	143
其他	0	0	35	0	35
合计	18	1	163	41	223

## 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市64件，列第一位；贵阳市55件，列第二位；毕节市41件，列第三位。2023年5月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023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	遵义市	64
2	贵阳市	55
3	毕节市	41
4	黔南州	24
5	铜仁市	22
6	安顺市	21
6	六盘水市	21
8	黔西南州	11
9	黔东南州	6
10	贵安新区	1
合 计		266

从投诉举报数量排序来看，毕节市6件，列第一位；贵阳市5件，列第二位；遵义市3件，列第三位。2023年5月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2023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	毕节市	6	6	0	0	6
2	贵阳市	5	5	0	2	3
3	遵义市	3	3	0	0	3
4	铜仁市	1	1	0	1	0
4	贵安新区	1	1	0	1	0
4	六盘水市	1	1	0	1	0
4	黔南州	1	1	0	0	1
4	黔西南州	1	1	0	0	1
	合计	19	19	0	5	14

#### 四、主要问题

2023年5月，投诉举报问题类型在停电抢修方面6件，电能质量方面5件，其他（供电服务）方面3件，安全隐患方面2件，安全距离方面1件，用电报装方面1件，承装（修、试）许可方面1件。

反映的主要问题有：一是部分供电企业业扩报装、业务办理不符合规定，不能满足群众需求，群众用电满意度有待提升。二

是个别供电企业网架薄弱，巡视巡检力度不够，供电可靠性不高。三是个别供电企业站位不高，对客户资产巡检指导不够，未能及时解决群众急难愁盼问题。

## 五、处理结果

2023年5月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单62件（投诉举报19件、其他43件），受理率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2023年6月25日，62件工单全部办结，其中19件投诉举报均得到了妥善处置，受理率、办结率100%。

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：一是规范各项业务流程，加强员工系统性培训，提升员工主动服务意识，进一步提高群众获得电力满意度。二是针对恶劣天气提前布署，采取有效措施，最大限度减少停电的发生。三是提高政治站位，切实将群众的事当做自己的事来办，做到马上就办、办就办好。

国家能源局贵州监管办公室

2023年6月26日

