

国家能源局贵州监管办公室

2023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

2023年6月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息255件，环比减少4.14%，同比减少3.04%。

按诉求性质分类，投诉18件，占有效信息的7.06%；举报1件，占有效信息的0.39%；咨询193件，占有效信息的75.69%；表扬、求助、建议等其他方面43件，占有效信息的16.86%。

按反映渠道分类，12398电话237件，12398公众号12件，电子邮件1件，留言5件。2023年6月收到有效信息情况见表一。

表一 2023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	15	0	186	36	237
12398公众号	3	0	5	4	12
电子邮件	0	1	0	0	1
留言	0	0	2	3	5
合计	18	1	193	43	255

二、分类情况

2023年6月收到的有效信息中，电力行业类200件，占78.43%；石油天然气行业类23件，占9.02%；新能源和可再生能源行业类1件，占0.39%；其他事项31件，占12.16%。

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6月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023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
电力交易	0	0	0	1	1
电力安全	3	0	15	15	33
市场准入	0	1	2	0	3
供电服务	15	0	96	27	138
其他	0	0	25	0	25
合计	18	1	138	43	200

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市67件，列第一位；遵义

市 43 件，列第二位；毕节市 41 件，列第三位。2023 年 6 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023 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	67
2	遵义市	43
3	毕节市	41
4	黔南州	36
5	安顺市	19
6	六盘水市	18
7	铜仁市	15
8	黔西南州	11
9	黔东南州	5
合 计		255

从投诉举报数量排序来看，贵阳市 5 件，列第一位；毕节市 4 件，列第二位；黔南州 3 件，列第三位。2023 年 6 月投诉举报

按照区域排序情况见表四。

表四 2023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	5	5	0	2	3
2	毕节市	4	4	0	1	3
3	黔南州	3	3	0	1	2
4	安顺市	2	2	0	1	1
4	遵义市	2	2	0	0	2
5	六盘水市	1	1	0	0	1
5	黔西南州	1	1	0	0	1
5	铜仁市	1	1	0	0	1
合计		19	19	0	5	14

四、主要问题

2023年6月，投诉举报问题类型在电能质量方面6件，停电抢修方面4件，用电报装方面3件，安全隐患方面3件，其他（供电服务）方面2件，承装（修、试）许可方面1件。

反映的主要问题有：一是部分供电企业对供电设备巡视维护不到位，督促自有产权用户加强供电设备检查措施不力，时有故

障引发停电的情况。二是少数供电企业信息沟通渠道未能全面覆盖，尤其是房屋、商铺等租赁用户停电信息接收不畅，用电满意度不高。三是个别供电企业主动服务意识不足，服务质量不高，群众用电服务体验不佳。

五、处理结果

2023年6月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单63件（投诉举报19件、其他44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7月28日，63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：一要加强电网设备巡视巡检，加强安全用电检查，持续提升供电可靠性。二要畅通信息沟通渠道，针对租户接收不到停电信息的突出问题，统筹制定行之有效的解决措施，切实满足群众用电需求。三要加强业务技能培训，培养员工主动服务意识，进一步提升优质服务水平。

国家能源局贵州监管办公室

2023年7月28日

