

# 国家能源局贵州监管办公室

## 2023年8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8月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息370件，环比增加22.52%，同比增加29.37%。

按诉求性质分类，投诉20件，占有效信息的5.40%；咨询288件，占有效信息的77.84%；表扬、求助、建议等其他方面62件，占有效信息的16.76%。

按反映渠道分类，12398电话330件，12398公众号30件，留言10件。2023年8月收到有效信息情况见表一。

表一 2023年8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	266	47	330
12398 公众号	2	0	17	11	30
留言	1	0	5	4	10
合 计	20	0	288	62	370

## 二、分类情况

2023年8月收到的有效信息中，电力行业类291件，占78.65%；石油天然气行业类34件，占9.19%；新能源和可再生能源行业类8件，占2.16%；其他事项37件，占10%。

从业务分类情况看，20件投诉全部集中在电力行业。2023年8月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023年8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	1	0	1
电力安全	1	0	26	5	32
市场准入	0	0	9	0	9
供电服务	19	0	138	57	214
其他	0	0	35	0	35
合计	20	0	209	62	291

### 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市 82 件，列第一位；毕节市 78 件，列第二位；贵阳市 65 件，列第三位。2023 年 8 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023 年 8 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	82
2	毕节市	78
3	贵阳市	65
4	铜仁市	40
5	六盘水市	33
6	安顺市	23
7	黔西南州	22
8	黔东南州	14
9	黔南州	13
	合计	370

从投诉举报数量排序来看，遵义市 5 件，铜仁市 5 件，并列

第一位；毕节市 4 件，列第二位；六盘水市 3 件，列第三位。2023 年 8 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2023 年 8 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	遵义市	5	5	0	2	3
1	铜仁市	5	5	0	1	4
2	毕节市	4	4	0	0	4
3	六盘水市	3	3	0	1	2
4	黔东南州	1	1	0	0	1
4	黔西南州	1	1	0	0	1
4	黔南州	1	1	0	0	1
	合计	20	20	0	4	16

#### 四、主要问题

2023 年 8 月，投诉举报问题类型在电能质量方面 9 件，停电抢修方面 5 件，用电报装方面 2 件，其他（供电服务）方面 2 件，安全隐患方面 1 件，服务行为方面 1 件。

反映的主要问题有：一是部分供电企业网架薄弱，频繁停电现象仍然存在，供电可靠性不高。二是个别供电企业主动服务意识

识不足，服务质量不高，群众用电服务体验不佳。三是个别供电企业隐患排查整治不到位，因设备故障导致复电时间长。

### 五、处理结果

2023年8月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单86件（投诉20件、其他66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9月22日，86件工单全部办结，其中20件投诉均得到了妥善处置，受理率、办结率100%。

针对8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：一要将频繁停电整治融入日常工作，进一步建立健全频繁停电整治长效机制，确保频繁停电线路动态管控、动态清零。二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。三要加强风险隐患的排查整治工作，深入分析设备故障发生的原因，有针对性地解决问题，提升供电可靠性。

国家能源局贵州监管办公室

2023年9月28日