

# 国家能源局贵州监管办公室

## 2023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

2023年9月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息315件，环比减少14.86%，同比增加86.39%。

按诉求性质分类，投诉18件，占有效信息的5.71%；举报1件，占有效信息的0.32%；咨询233件，占有效信息的73.97%；表扬、求助、建议等其他方面63件，占有效信息的20%。

按反映渠道分类，12398电话294件，12398公众号17件，电子邮件1件，留言3件。2023年9月收到有效信息情况见表一。

表一 2023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	15	0	224	55	294
12398公众号	3	0	7	7	17
电子邮件	0	1	0	0	1
留言	0	0	2	1	3

合 计	18	1	233	63	315
-----	----	---	-----	----	-----

## 二、分类情况

2023年9月收到的有效信息中，电力行业类244件，占77.46%；石油天然气行业类31件，占9.84%；新能源和可再生能源行业类6件，占1.91%；其他事项34件，占10.79%。

从业务分类情况看，18件投诉举报在电力行业，1件投诉在新能源和可再生能源行业。2023年9月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023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
电力交易	0	0	8	0	8
电力安全	4	0	16	6	26
市场准入	0	1	1	0	2
供电服务	13	0	100	55	168

其他	0	0	39	1	40
合计	17	1	164	62	244

### 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，遵义市 76 件，列第一位；毕节市 59 件，列第二位；贵阳市 54 件，列第三位。2023 年 9 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023 年 9 月有效信息按区域排序情况

排序	地区	有效信息
1	遵义市	76
2	毕节市	59
3	贵阳市	54
4	六盘水市	33
5	黔南州	29
6	安顺市	22
7	铜仁市	16

8	黔东南州	14
9	黔西南州	12
合 计		315

单位：件

从投诉举报数量排序来看，遵义市6件，列第一位；毕节市4件，列第二位；贵阳市3件、黔南州3件，并列第三位。2023年9月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2023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	遵义市	6	6	0	2	4
2	毕节市	4	4	0	0	4
3	贵阳市	3	3	0	1	2
3	黔南州	3	3	0	1	2
4	黔东南州	2	2	0	1	1
5	六盘水市	1	1	0	1	0
合计		19	19	0	6	13

#### 四、主要问题

2023年9月，投诉举报问题类型在停电抢修方面6件，安全隐患方面3件，抄表计费方面2件，其他（供电服务）方面2件，电能质量方面1件，服务行为方面1件，用电报装方面1件，其他（电力安全）方面1件，承装（修、试）许可方面1件，补贴和费用方面1件。

反映的主要问题有：一是部分供电企业因计量装置故障和计量系统异常等原因，导致电量电费与实际不符，群众用电满意度不高。二是少数供电企业隐患排查整治不到位，因设备故障导致停电或者产生公共安全隐患的现象依然存在。三是个别供电企业欠费停电流程实施不规范，将停电催费作为电费回收的主要手段。

## 五、处理结果

2023年9月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单83件（投诉举报19件、咨询1件、其他63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10月27日，83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：一要加强企业内部计量装置及系统运维工作，提高员工业务技能水平，提升电量电费核算准确性。二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，保障群众用电安全。三要规范停电催费业务流程，提高政治站位，切实将群众用上电、用好电、不停电的用电需求放心上，进一步提高群众获得电力满意度。



国家能源局贵州监管办公室

2023年10月27日