

国家能源局贵州监管办公室

2023 年 10 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 10 月，贵州能源监管办 12398 热线共收到有效信息 300 件，环比减少 4.76%，同比增加 40.85%。

按诉求性质分类，投诉 19 件，占有效信息的 6.33%；举报 1 件，占有效信息的 0.33%；咨询 217 件，占有效信息的 72.34%；表扬、求助、建议等其他方面 63 件，占有效信息的 21%。

按反映渠道分类，12398 电话 285 件，12398 公众号 10 件，电子邮件 1 件，留言 4 件。2023 年 10 月收到有效信息情况见表一。

表一 2023 年 10 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	209	59	285
12398 公众号	1	0	7	2	10
电子邮件	0	1	0	0	1
留言	1	0	1	2	4
合 计	19	1	217	63	300

二、分类情况

2023年10月收到的有效信息中,电力行业类234件,占78%;石油天然气行业类28件,占9.33%;新能源和可再生能源行业类4件,占1.33%;其他事项34件,占11.34%。

从业务分类情况看,20件投诉举报全部集中在电力行业。2023年10月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023年10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	5	0	5
电力安全	1	0	15	9	25
市场准入	0	1	6	0	7
供电服务	18	0	101	53	172
其他	0	0	24	1	25
合计	19	1	151	63	234

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 77 件，列第一位；遵义市 60 件，列第二位；毕节市 43 件，列第三位。2023 年 10 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023 年 10 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	77
2	遵义市	60
3	毕节市	43
4	黔南州	26
4	六盘水市	26
6	安顺市	21
7	黔东南州	17
7	铜仁市	17
9	黔西南州	13
合 计		300

从投诉举报数量排序来看，贵阳市 7 件，列第一位；毕节市

5 件，列第二位；遵义市 3 件，列第三位。2023 年 10 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2023 年 10 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	7	7	0	1	6
2	毕节市	5	5	0	0	5
3	遵义市	3	3	0	0	3
4	铜仁市	2	2	0	0	2
5	安顺市	1	1	0	0	1
6	黔东南州	1	1	0	0	1
7	黔西南州	1	1	0	1	0
合计		20	20	0	2	18

四、主要问题

2023 年 10 月，投诉举报问题类型在停电抢修方面 9 件，电能质量方面 6 件，其他（供电服务）方面 2 件，安全隐患方面 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：一是部分供电企业信息沟通渠道不畅通，电能质量问题解决后未及时向当地群众反映。二是少数供电

企业用电安全知识宣传不到位，导致群众对空开问题产生的停电认识不足。三是个别供电企业服务行为不规范，迁移供电线路及杆塔未提前与群众进行沟通。

五、处理结果

2023年10月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单85件（投诉举报20件、咨询2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11月30日，85件工单全部办结，其中20件投诉举报均得到了妥善处置，受理率、办结率100%。

针对10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：一要畅通信息沟通渠道，将低电压、频繁停电等群众密切关注问题的处理进度及时公之于众。二要加强用电安全知识宣传，加大用电检查力度，让群众在迎峰度冬期间用上安全电放心电，温暖过冬温暖过节。三要进一步健全企业内部规章制度，规范员工服务行为，多站在群众的角度考虑问题，确保群众满意用电。

国家能源局贵州监管办公室

2023年11月30日