

# 国家能源局贵州监管办公室

## 2023年11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11月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息303件，环比增加1%，同比增加17.44%。

按诉求性质分类，投诉17件，占有效信息的5.61%；举报1件，占有效信息的0.33%；咨询228件，占有效信息的75.25%；表扬、求助、建议等其他方面57件，占有效信息的18.81%。

按反映渠道分类，12398电话284件，12398公众号9件，电子邮件3件，留言7件。2023年11月收到有效信息情况见表一。

表一 2023年11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	215	54	284
12398 公众号	2	0	7	0	9
电子邮件	0	1	2	0	3
留言	0	0	4	3	7
合 计	17	1	228	57	303



## 二、分类情况

2023年11月收到的有效信息中，电力行业类223件，占73.6%；石油天然气行业类24件，占7.92%；新能源和可再生能源行业类15件，占4.95%；其他事项41件，占13.53%。

从业务分类情况看，18件投诉举报全部集中在电力行业。2023年11月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2023年11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	2	0	11	5	18
市场准入	0	1	4	6	11
供电服务	14	0	103	43	160
其他	0	0	32	2	34
合计	16	1	150	56	223

## 三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市91件，列第一位；遵义



市 57 件，列第二位；毕节市 48 件，列第三位。2023 年 11 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2023 年 11 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	91
2	遵义市	57
3	毕节市	48
4	铜仁市	25
5	六盘水市	21
6	安顺市	20
7	黔南州	17
8	黔东南州	13
9	黔西南州	11
	合 计	303

从投诉举报数量排序来看，贵阳市 7 件，列第一位；遵义市 4 件，列第二位；铜仁市 2 件，列第三位。2023 年 11 月投诉举



报按照区域排序情况见表四。

表四 2023年11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	2	5
2	遵义市	4	4	0	0	4
3	铜仁市	2	2	0	0	2
4	黔西南州	1	1	0	1	0
5	毕节市	1	1	0	0	1
5	安顺市	1	1	0	0	1
5	黔南州	1	1	0	0	1
5	黔东南州	1	1	0	0	1
	合计	18	18	0	3	15

#### 四、主要问题

2023年11月，投诉举报问题类型在电能质量方面7件，停电抢修方面2件，安全隐患方面2件，用电报装方面2件，电表计量方面1件，服务行为方面1件，其他（供电服务）方面1件，补贴和费用方面1件，承装（修、试）许可方面1件。

反映的主要问题有：一是部分供电企业隐患排查整治不到



位，外力破坏、客户故障出门等因素导致线路停电，供电可靠性不高。二是少数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。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11月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单75件（投诉举报18件、其他57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12月19日，75件工单全部办结，其中18件投诉举报均得到了妥善处置，受理率、办结率100%。

针对11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：一要加大隐患排查整治力度，制定行之有效的举措，提升供电可靠性。二要加强员工业务技能培训，培养员工主动服务意识，进一步提升优质服务水平。三要提高政治站位，规范停电催费业务流程，尤其在迎峰度冬期间要保障群众用电，确保人民群众温暖过冬、祥和过年。

国家能源局贵州监管办公室

2023年12月19日