

国家能源局贵州监管办公室

2023 年 12398 能源监管热线投诉举报 处理情况通报

一、基本情况

2023 年，国家能源局 12398 热线中心共收到来自贵州的有效信息 3678 件，下派工单 932 件。其中投诉 243 件，举报 9 件，咨询 13 件，其他 667 件。

表一 2023 年收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 电话	212	0	2618	595	3425
12398 公众号	24	3	101	46	174
电子邮件	1	6	6	5	18
留 言	6	0	33	22	61
合 计	243	9	2758	668	3678

按诉求性质分类，投诉 243 件，占有效信息的 6.61%；举报 9 件，占有效信息的 0.24%；咨询 2758 件，占有效信息的 74.99%；其他方面 668 件，占有效信息的 18.16%。

按反映渠道分类,12398 电话 3425 件,12398 公众号 174 件,电子邮件 18 件,留言 61 件。

二、分类情况

2023 年,收到的有效信息中,电力行业排在首位,共计 2963 件,占有有效信息总量 80.56%。其中,电力交易 19 件,电力安全 333 件,市场准入 86 件,供电服务 2130 件,其他 395 件。

表二 2023 年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	18	1	19
电力安全	28	2	198	105	333
市场准入	0	7	64	15	86
供电服务	212	0	1379	539	2130
其他	0	0	390	5	395
合计	240	9	2049	665	2963

三、分布情况

2023 年,各市(州)接收到的有效信息数量排序,贵阳市 819 件,列第 1 位;遵义市 773 件,列第 2 位;毕节市 656 件,列第 3 位。

2023 年有效信息排序情况

单位：件

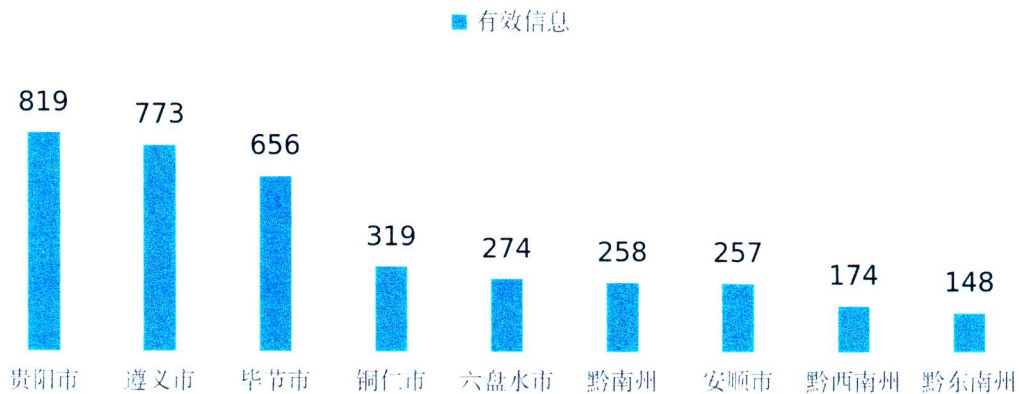


图 1 2023 年有效信息排序情况

各市（州）按收到的投诉举报数量排序，贵阳市 58 件，毕节市 58 件，遵义市 55 件，铜仁市 22 件，黔南州 16 件，安顺市 12 件，六盘水市 12 件，黔东南州 10 件，黔西南州 9 件。

2023 年投诉举报排序情况

单位：件

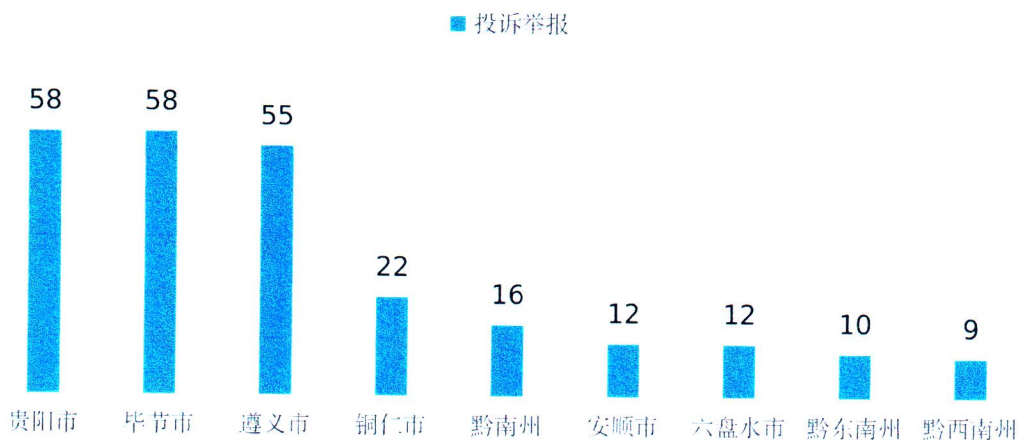


图 2 2023 年投诉举报排序情况

四、主要问题

2023 年投诉举报反映问题主要在电力行业，反映的主要

问题：一是在电能质量、停电抢修方面。下派工单 439 件，占下派工单总量的 47.1%。其中，投诉 150 件，占投诉举报总量的 59.52%。主要反映供电企业欠费停复电流程不规范，“费控电表”数字化智能化水平不理想；部分供电企业配网设施及配电线路老化，故障停电抢修不及时；少数供电企业对春节期间负荷变化预测精准性不高，用电高峰时段保供能力不足。二是在电表计量、供电服务方面。下派工单 334 件，占下派工单总量的 35.84%。其中，投诉举报 65 件，占投诉举报总量的 25.79%。主要反映部分供电企业因计量装置系统异常、表后线接错等原因，导致电量电费与实际不符，群众满意用电体验不佳；少数供电企业信息传递方式单一，业扩报装流程不规范，业务办理时限宣传普及面不广；个别供电企业员工服务意识薄弱、业务不熟、服务质量不高，对群众用电诉求办理不及时不到位。三是在用电安全隐患方面。下派工单 135 件，占下派工单总量的 14.48%。其中，投诉举报 30 件，占投诉举报总量的 11.9%。主要反映部分供电企业用电检查工作开展力度不够，主动指导排查用户产权电力设施安全隐患意识不强；少数供电企业用电安全知识宣传不到位，群众对供电线路安全距离不清楚；个别供电企业责任心不强，对于群众提出的安全隐患未能及时消除。

五、处理结果

针对群众反映的投诉举报事项，贵州能源监管办依法依规进行处理。一是督促供电企业提升供电可靠性，加大电网建设投资力度，全力推动配网升级改造，做好重要时段和用

电高峰时段特别是春节期间供电服务，有效解决故障停电、低电压等电能质量问题。二是责成供电企业进一步提升员工服务意识和服务水平，及时响应群众用电需求，规范办理用电业务，对群众提出的安全隐患要迅速核实处置。三是要求供电企业加强用户产权设备用电检查，进一步规范电能表计量管理，提升电量电费核算准确性。四是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违法违规行为，维护公平公正的市场秩序和群众合法权益。五是通过解释说明、澄清事实，使群众消除误解。

国家能源局贵州监管办公室

2024年1月26日

