

国家能源局贵州监管办公室

2024年1月12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

2024年1月，贵州能源监管办12398热线共收到有效信息391件，环比增加24.13%，同比减少16.63%。

按诉求性质分类，投诉19件，占有效信息的4.86%；咨询300件，占有效信息的76.73%；表扬、求助、建议等其他方面72件，占有效信息的18.41%。

按反映渠道分类，12398电话355件，12398公众号25件，电子邮件1件，留言10件。2024年1月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年1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	14	0	280	61	355
12398公众号	3	0	17	5	25
电子邮件	1	0	0	0	1
留言	1	0	3	6	10
合计	19	0	300	72	391

二、分类情况

2024年1月收到的有效信息中，电力行业类308件，占78.77%；石油天然气行业类34件，占8.70%；新能源和可再生能源行业类11件，占2.81%；其他事项38件，占9.72%。

从业务分类情况看，19件投诉举报全部集中在电力行业。2024年1月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年1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	6	1	7
电力安全	2	0	16	5	23
市场准入	0	0	9	3	12
供电服务	17	0	116	55	188
其他	0	0	72	6	78
合计	19	0	219	70	308

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 85 件，列第一位；遵义市 68 件，列第二位；毕节市 54 件，列第三位。2024 年 1 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 1 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	85
2	遵义市	68
3	毕节市	54
4	铜仁市	52
5	黔南州	30
5	六盘水市	30
5	安顺市	30
6	黔东南州	21
6	黔西南州	21
	合 计	391

从投诉举报数量排序来看，贵阳市、遵义市 4 件，并列第一位；毕节市 3 件，列第二位。2024 年 1 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024 年 1 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	4	4	0	0	4
1	遵义市	4	4	0	0	4
2	毕节市	3	3	0	1	2
3	黔南州	2	2	0	2	0
3	安顺市	2	2	0	1	1
3	铜仁市	2	2	0	1	1
4	黔西南州	1	1	0	1	0
4	六盘水市	1	1	0	0	1
合计		19	19	0	6	13

四、主要问题

2024 年 1 月，投诉问题类型在电能质量方面 10 件，用电报装方面 2 件，停电抢修方面 2 件，安全隐患方面 2 件，电表计量方面 2 件，其他（供电服务）方面 1 件。反映的主要问题有：一是部分供电企业网架薄弱，低电压、频繁停电现象仍然存在，供

电可靠性不高。二是少数供电企业用电报装超时，电表迁移业务受理不及时，员工服务意识有待加强。三是个别供电企业因表后线接错，导致电量电费与实际不符，群众满意用电体验不佳。

五、处理结果

2024年1月，贵州受理国家能源局12398热线接线中心下派工单91件（投诉19件、其他72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2024年2月27日，91件工单全部办结，其中19件投诉均得到了妥善处置，受理率、办结率100%。

针对1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：一要将低电压、频繁停电整治融入日常工作，进一步落实贵州频繁停电整治长效机制有关要求，确保低电压、频繁停电线路及台区动态管控、持续清零。二要规范各项业务流程，加强员工系统性培训，提升员工主动服务意识，进一步提高群众用电满意度。三要规范电能表计量管理，进一步提升电量电费核算准确性，保障群众切身利益。

国家能源局贵州监管办公室

2024年2月27日