

国家能源局贵州监管办公室

2024年2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2月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息453件，环比增加15.86%，同比增加96.96%。

按诉求性质分类，投诉25件，占有效信息的5.52%；咨询321件，占有效信息的70.86%；表扬、求助、建议等其他方面107件，占有效信息的23.62%。

按反映渠道分类，12398电话435件，12398公众号14件，留言4件。2024年2月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年2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	21	0	313	101	435
12398公众号	4	0	5	5	14
留言	0	0	3	1	4
合计	25	0	321	107	453

二、分类情况

2024年2月收到的有效信息中，电力行业类363件，占80.13%；石油天然气行业类41件，占9.05%；新能源和可再生能源行业类3件，占0.66%；其他事项46件，占10.16%。

从业务分类情况看，25件投诉举报中，电力行业类23件，占全部投诉举报数量的92%。2024年2月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年2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	0	0	17	8	25
市场准入	0	0	2	4	6
供电服务	23	0	147	93	263
其他	0	0	68	1	69

合计	23	0	234	106	363
----	----	---	-----	-----	-----

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，毕节市 88 件，列第一位；遵义市 87 件，列第二位；贵阳市 60 件，列第三位。2024 年 2 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 2 月有效信息按区域排序情况

排序	地区	有效信息
1	毕节市	88
2	遵义市	87
3	贵阳市	60
4	黔南州	47
5	铜仁市	45
6	六盘水市	40
7	安顺市	35
8	黔东南州	27

9	黔西南州	24
合 计		453

单位：件

从投诉举报数量排序来看，黔南州 5 件，列第一位；黔西南州、贵阳市各 4 件，并列第二位。2024 年 2 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024 年 2 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	黔南州	5	5	0	1	4
2	贵阳市	4	4	0	1	3
2	黔西南州	4	4	0	3	1
3	遵义市	3	3	0	1	2
4	六盘水市	2	2	0	1	1
4	黔东南州	2	2	0	0	2
4	铜仁市	2	1	1	0	1
4	安顺市	2	2	0	1	1
5	毕节市	1	1	0	0	1
合计		25	24	1	8	16

四、主要问题

2024年2月受理的24件投诉中，问题类型在电能质量方面16件，停电抢修方面5件，用电报装方面1件，电表计量方面1件，其他（供电服务）方面1件。反映的主要问题有：一是供电企业管辖的部分供电区域内低压配电网供电能力不足，频繁停电、季节性低电压或长期低电压的现象仍然存在。二是部分供电企业抢修人员及相关设备配置不足，导致停电抢修时间长，群众用电体验较差。三是个别供电企业用电报装业务流程不规范，业务相关信息准确度不高，存在用户档案内关键信息错误的现象。

五、处理结果

2024年2月，国家能源局12398热线接线中心下派工单132件，贵州能源监管办按照监管职责受理131件（投诉24件、其他107件），不受理1件（投诉1件，已按有关规定及时转办），受理率为99.24%。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3月29日，受理的131件工单全部办结，其中24件投诉均得到了妥善处置，办结率为100%。

针对2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：一是要加强长期低电压、频繁停电高发线路及台区的整治力度，合理制定电网投资规划，动态跟进供电区域内低电压、频繁停电线路及台区的改造进度，确保问题能够按期解决。

二是要提升各区域抢修人员储备量及相关抢修设备库存量，并进行针对性配置，日常工作中应定期进行应急抢修演练，实时跟进天气变化情况，进一步缩减事故事件抢修时间，保障群众用电安全。三是要规范用电报装各项业务流程，加强对客户经理的系统性培训，提升客户经理业务能力，并定期进行客户档案排查，及时更正错误档案信息，提高人民群众用电获得感。

国家能源局贵州监管办公室

2024年3月29日

