

国家能源局贵州监管办公室

2024年3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3月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息320件，环比减少29.36%，同比增加14.70%。

按诉求性质分类，投诉13件，占有效信息的4.06%；举报1件，占有效信息的0.31%；咨询241件，占有效信息的75.32%；表扬、求助、建议等其他方面65件，占有效信息的20.31%。

按反映渠道分类，12398电话293件，12398公众号17件，电子邮件5件，留言5件。2024年3月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年3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	11	0	225	57	293
12398公众号	1	0	11	5	17
电子邮件	0	1	2	2	5
留言	1	0	3	1	5
合计	13	1	241	65	320

二、分类情况

2024年3月收到的有效信息中，电力行业类246件，占76.88%；石油天然气行业类23件，占7.19%；新能源和可再生能源行业类16件，占5%；其他事项35件，占10.93%。

从业务分类情况看，14件投诉举报全部集中在电力行业。2024年3月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年3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	21	8	31
市场准入	0	1	12	2	15
供电服务	11	0	110	53	174
其他	0	0	24	2	26
合计	13	1	167	65	246

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 70 件，列第一位；遵义市 57 件，列第二位；毕节市 45 件，列第三位。2024 年 3 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 3 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	70
2	遵义市	57
3	毕节市	45
4	黔西南州	35
5	黔南州	31
6	铜仁市	25
7	安顺市	23
8	黔东南州	18
9	六盘水市	16
合 计		320

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

表四 2024年3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	遵义市	4	4	0	1	3
2	贵阳市	3	3	0	2	1
2	黔南州	3	2	1	1	1
3	毕节市	1	1	0	0	1
3	黔东南州	1	1	0	0	1
3	黔西南州	1	1	0	1	0
3	铜仁市	1	1	0	0	1
	合计	14	13	1	5	8

四、主要问题

2024年3月受理的13件投诉举报中，问题类型分别为电能质量2件，停电抢修2件，安全隐患2件，其他（供电服务）2件，用电报装2件，服务行为1件，抄表计费1件，承装（修、试）许可1件。反映的主要问题有：一是部分供电企业装表人员责任心不强，用电检查力度不足，用户表后线接错的情况时有发生。二是少数供电企业配电网薄弱、抗灾能力不足，因天气导致的停电现象仍多发。三是个别供电企业对实体营业厅员工的管理较为松散，存在营业厅接待窗口无人值守的现象。

五、处理结果

2024年3月,国家能源局12398热线接线中心下派工单79件,贵州能源监管办按照监管职责受理78件(投诉12件、举报1件、其他65件),不受理1件(投诉1件,已按有关规定及时转办),受理率为98.73%。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4月25日,受理的78件工单全部办结,其中13件投诉举报均得到了妥善处置,办结率为100%。

针对3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:一是要加强对装表人员的业务培训,提升用电检查力度,确保电量电费数据准确,让人民群众用上放心电。二是要加强城乡配电网投资力度,督促完成低电压、频繁停电线路及台区的整治,确保配电网高质量发展。三是要加强对实体营业厅的管理,严格执行营业厅管理规定,着力提升员工职业素养,为人民群众提供优质供电服务。

国家能源局贵州监管办公室
2024年4月25日

