

国家能源局贵州监管办公室

2024年10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10月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息430件，环比减少1.15%，同比增加43.33%。

按诉求性质分类，投诉19件，占有效信息的4.42%；举报2件，占有效信息的0.47%；咨询345件，占有效信息的80.23%；表扬、求助、建议等其他方面64件，占有效信息的14.88%。

按反映渠道分类，12398电话399件，12398公众号22件，电子邮件6件，留言3件。2024年10月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年10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	16	0	327	56	399
12398公众号	3	0	16	3	22
电子邮件	0	2	0	4	6
留言	0	0	2	1	3
合计	19	2	345	64	430

二、分类情况

2024年10月收到的有效信息中，电力行业类317件，占73.72%；新能源和可再生能源行业类25件，占5.81%；石油天然气行业类26件，占6.05%；其他事项62件，占14.42%。

从业务分类情况看，21件投诉举报全部集中在电力行业。2024年10月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年10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	3	0	13	7	23
市场准入	0	2	13	4	19
供电服务	16	0	153	50	219
其他	0	0	54	2	56
合计	19	2	233	63	317

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 87 件，列第一位；遵义市 86 件，列第二位；毕节市 80 件，列第三位。2024 年 10 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 10 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	87
2	遵义市	86
3	毕节市	80
4	铜仁市	39
5	安顺市	36
6	六盘水市	32
6	黔南州	32
7	黔东南州	19
7	黔西南州	19
合 计		430

从投诉举报数量排序来看，遵义市 6 件，列第一位；贵阳市 5 件，列第二位；毕节市 4 件，列第三位。2024 年 10 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年10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	6	5	1	2	3
2	贵阳市	5	5（1单暂未办结）	0	1	3
3	毕节市	4	4	0	2	2
4	黔南州	2	2	0	0	2
4	黔西南州	2	2（1单暂未办结）	0	1	0
5	安顺市	1	1	0	0	1
5	铜仁市	1	1	0	0	1
	合计	21	20	1	6	12

四、主要问题

2024年10月受理的20件投诉举报中，问题类型分别为停电抢修6件，电能质量5件，安全隐患3件，用电报装2件，其他（供电服务）2件，承装（修、试）许可2件。反映的主要问题有：一是部分供电企业线路巡检及用电检查力度不足，存在因低压线路设备老化及树障未及时清除等因素影响客户正常用电的情况。二是少数供电企业辖区内农网改造进度较慢，农村供电线路过长致使供电电压质量较低。三是个别供电企业系统信息更新不及时，针对租住用户的信息告知不到位，群众用电体验较差。

五、处理结果

2024年10月，国家能源局12398热线接线中心下派工单85件，贵州能源监管办按照监管职责受理84件（投诉18件、举报2件、其他64件），不受理投诉1件（已按有关规定及时转办），受理率为98.82%。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11月25日，办结工单81件（暂未办结的2件举报、1件其他单目前正在进一步调查处理中），办结的18件投诉均得到了妥善处置，办结率为96.43%。

针对10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：一是要加强低压线路巡检及用电检查力度，及时消除潜在安全隐患，保障群众安心用电。二是要加大投资力度，做好农村供电线路升级改造，提升群众用电质量水平。三是要做好客户档案梳理，及时更新关键信息，进一步提高信息传递覆盖率。

国家能源局贵州监管办公室

2024年11月25日

