

国家能源局贵州监管办公室

2024年11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11月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息392件，环比减少8.84%，同比增加29.37%。

按诉求性质分类，投诉15件，占有效信息的3.83%；举报1件，占有效信息的0.26%；咨询312件，占有效信息的79.59%；表扬、求助、建议等其他方面64件，占有效信息的16.32%。

按反映渠道分类，12398电话343件，12398公众号30件，电子邮件16件，留言3件。2024年11月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年11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	15	0	285	43	343
12398公众号	0	0	21	9	30
电子邮件	0	1	4	11	16
留言	0	0	2	1	3
合计	15	1	312	64	392

二、分类情况

2024年11月收到的有效信息中，电力行业类303件，占77.3%；新能源和可再生能源行业类18件，占4.59%；石油天然气行业类22件，占5.61%；其他事项49件，占12.5%。

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11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	10	6	16
市场准入	0	1	22	11	34
供电服务	15	0	121	42	178
其他	0	0	71	4	75
合计	15	1	224	63	303

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 101 件，列第一位；毕节市 75 件，列第二位；遵义市 63 件，列第三位。2024 年 11 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 11 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	101
2	毕节市	75
3	遵义市	63
4	安顺市	36
4	铜仁市	36
5	六盘水市	29
6	黔西南州	22
7	黔南州	19
8	黔东南州	11
合 计		392

从投诉举报数量排序来看，贵阳市 6 件，列第一位；毕节市 3 件，列第二位；安顺市、六盘水市、黔南州各 2 件，并列第三位。2024 年 11 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年11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	6	5	1	3	2
2	毕节市	3	3	0	0	3
3	安顺市	2	2	0	1	1
3	六盘水市	2	2	0	1	1
3	黔南州	2	2	0	0	2
4	遵义市	1	1	0	1	0
	合计	16	15	1	6	9

四、主要问题

2024年11月受理的15件投诉举报中，问题类型分别为停电抢修6件，电能质量3件，用电报装3件，电能计量1件，其他（供电服务）1件，承装（修、试）许可1件。反映的主要问题：一是部分供电企业供电设备巡视巡检力度不足，因变压器、电能表等设备故障影响客户正常用电的情况时有发生。二是有的供电企业欠费停复电、移表业务等流程管控效率不高，群众办电、用电体验较差。三是个别供电企业停电计划管理水平较低，设备维护检修停电时长超计划、影响群众正常生产生活。

五、处理结果

2024年11月，国家能源局12398热线接线中心下派工单81件，贵州能源监管办按照监管职责受理80件（投诉14件、举报1件、其他64件、咨询1件），不受理投诉1件（已按有关规定及时转办），受理率为98.77%。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12月27日，办结工单79件（暂未办结的1件其他单目前正在进一步调查处理中），办结的15件投诉举报均得到了妥善处置，办结率为98.75%。

针对11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：一要加强供电设备的日常巡检及维护，及时消除设备安全隐患，保障群众安心用电。二要强化业务流程管理，做好对相关从业人员的业务培训，进一步提升供电服务水平。三要提高计划停电预测时间的准确性，加强对停电检修的过程管控，切实降低停电对群众生产生活的影响。

国家能源局贵州监管办公室

2024年12月27日

