

国家能源局贵州监管办公室

2024年12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12月，国家能源局12398服务热线共收到来自贵州有效信息535件，环比增加36.48%，同比增加69.84%。

按诉求性质分类，投诉57件，占有效信息的10.66%；举报3件，占有效信息的0.56%；咨询408件，占有效信息的76.26%；表扬、求助、建议等其他方面67件，占有效信息的12.52%。

按反映渠道分类，12398电话482件，12398公众号40件，电子邮件7件，留言6件。2024年12月收到有效信息情况见表一。

表一 2024年12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 | 48 | 0 | 374 | 60 | 482 |
| 12398公众号 | 9 | 0 | 29 | 2 | 40 |
| 电子邮件 | 0 | 3 | 0 | 4 | 7 |
| 留言 | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 |
| 合计 | 57 | 3 | 408 | 67 | 535 |

二、分类情况

2024年12月收到的有效信息中，电力行业类423件，占79.07%；新能源和可再生能源行业类21件，占3.93%；石油天然气行业类14件，占2.61%；其他事项77件，占14.39%。

从业务分类情况看，60件投诉举报全部集中在电力行业。2024年12月电力行业有效信息按业务分类情况见表二。

表二 2024年12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 | 8 | 0 | 26 | 4 | 38 |
| 市场准入 | 0 | 3 | 16 | 3 | 22 |
| 供电服务 | 49 | 0 | 198 | 60 | 307 |
| 其他 | 0 | 0 | 56 | 0 | 56 |
| 合计 | 57 | 3 | 296 | 67 | 423 |

三、分布情况

从有效信息数量排序来看，贵阳市 131 件，列第一位；毕节市 92 件，列第二位；遵义市 87 件，列第三位。2024 年 12 月有效信息按区域排序情况见表三。

表三 2024 年 12 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 | 131 |
| 2 | 毕节市 | 92 |
| 3 | 遵义市 | 87 |
| 4 | 铜仁市 | 55 |
| 5 | 六盘水市 | 53 |
| 6 | 黔西南州 | 38 |
| 7 | 黔南州 | 31 |
| 8 | 安顺市 | 30 |
| 9 | 黔东南州 | 18 |
| | 合计 | 535 |

从投诉举报数量排序来看，贵阳市 18 件，列第一位；毕节市 10 件，列第二位；遵义市 9 件，列第三位。2024 年 12 月投诉举报按照区域排序情况见表四。

表四 2024年12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 | 不予受理 | 全部责任/部分责任 | 无责任 |
| 1 | 贵阳市 | 18 | 17 | 1 | 5 | 12 |
| 2 | 毕节市 | 10 | 10 | 0 | 4 | 6 |
| 3 | 遵义市 | 9 | 9 | 0 | 4 | 5 |
| 4 | 六盘水市 | 6 | 6 | 0 | 3 | 3 |
| 4 | 铜仁市 | 6 | 6 | 0 | 2 | 4 |
| 5 | 黔西南州 | 5 | 5 | 0 | 2 | 3 |
| 6 | 黔南州 | 4 | 4 | 0 | 2 | 2 |
| 7 | 安顺市 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 7 | 黔东南州 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | 合计 | 60 | 59 | 1 | 23 | 36 |

四、主要问题

2024年12月受理的59件投诉举报中，问题类型分别为电能质量16件，停电抢修14件，安全隐患8件，服务行为6件，用电报装、其他（供电服务）各5件，承装（修、试）许可3件，电能计量、抄表计费各1件。反映的主要问题：一是部分供电企业执行欠费停电流程不规范，给群众正常生活带来影响。二是部

分区域进入冬季出现季节性低电压、频繁停电，供电企业停电抢修时间较长。三是个别供电企业基层人员服务意识不够，缺乏灵活应变能力，未能从用户角度去解决问题。

五、处理结果

2024年12月，国家能源局12398热线接线中心下派工单129件，贵州能源监管办按照监管职责受理128件（投诉56件、举报3件、其他67件、咨询2件），不受理投诉1件（已按有关规定及时转办），受理率为99.22%。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2025年1月11日，办结工单128件，均得到了妥善处置，办结率100%。

针对12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：一要规范欠费停电流程，减少因流程不规范给用户带来的影响，保障用户的合法权益。二要提升冬季供电保障能力，提前做好电力负荷预测，合理调配抢修资源，提高抢修效率，切实改善群众冬季用电体验。三要强化基层人员服务意识，定期开展服务意识培训，积极主动解决用户用电难题，推动供电服务更加有温度。

国家能源局贵州监管办公室

2025年1月21日