

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

（一）收到有效信息情况

2024 年 2 月，华东能源监管局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共收到有效信息 138 件，环比下降 43.90%，同比上升 4.55%。其中投诉举报 26 件，环比下降 25.71%，同比下降 29.73%。

按诉求性质分类，投诉 24 件，占有效信息的 17.39%；举报 2 件，占有效信息的 1.45%；咨询 3 件，占有效信息的 2.17%；表扬、求助、建议等其他方面 109 件，占有效信息的 78.99%。

按反映渠道分类，12398 电话（国家能源局转）124 件，12398 互联网终端（国家能源局转）8 件，12398 邮件（国家能源局转）4 件，留言（国家能源局转）1 件，非国家能源局转 1 件。

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 (国家能源局转)	21	0	2	101	124
12398 互联网终端 (国家能源局转)	3	0	0	5	8
12398 邮件 (国家能源局转)	0	2	0	2	4
留言 (国家能源局转)	0	0	0	1	1

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
非国家能源局转	0	0	1	0	1
总计	24	2	3	109	138

（二）分类情况

2024 年 2 月收到的有效信息共 138 件，其中：电力行业类 134 件，占 97.10%；新能源和可再生能源行业类 4 件，占 2.90%。

收到的投诉举报共 26 件，均集中在电力行业。其中：供电服务类 23 件，占 88.46%；市场准入类 2 件，占 7.69%；电力安全类 1 件，占 3.85%。

表二 2024 年 2 月有效信息按业务分类情况

单位：件

行业类别	业务类别	投诉	举报	咨询	其他	小计
电力行业	供电服务	23	0	2	88	113
	电力安全	1	0	0	12	13
	市场准入	0	2	1	1	4
	其他	0	0	0	3	3
	电力交易	0	0	0	1	1
新能源和可再生能源行业	并网发电	0	0	0	4	4
总计		24	2	3	109	138

（三）投诉举报分布情况

上海市各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的分别是浦东、市南和市区供电公司。

表三 上海市 2024 年 2 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
----	------	------

排序	电网企业	投诉举报
1	浦东供电公司	4
2	市南供电公司	2
2	市区供电公司	2
4	市北供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的分别是合肥、安庆、黄山、铜陵和宿州供电公司。

表四 安徽省 2024 年 2 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	合肥供电公司	4
2	安庆供电公司	2
2	黄山供电公司	2
2	铜陵供电公司	2
2	宿州供电公司	2
6	滁州供电公司	1
6	阜阳供电公司	1
6	芜湖供电公司	1

二、反映的主要问题及原因分析

（一）主要问题

投诉举报反映的问题均集中在电力行业。

电力行业在供电服务等方面的主要问题包括：一是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；二是个别地区存在频繁停电、用电高峰期低电压等情况；三是出账电费与用户实际使用预期存在差异；四是供电企业在停电故障

发生后，抢修时间较长。

（二）原因分析

经分析，造成以上问题的主要原因：一是少数地区供电企业管理措施落实不到位，工作人员责任心不强，业务办理不规范、供电服务不及时；二是个别偏远地区配电网供电能力薄弱，受雨雪冰冻天气、外出务工人员返乡影响，用电负荷不断增长，电能质量问题凸显；三是受寒冷天气影响，空调等大功率取暖电器使用频率频次增加，导致电费增长超出预期；四是受低温雨雪冰冻灾害影响和环境道路等因素限制，增加了供电企业故障抢修难度。

三、处理结果

2024 年 2 月共收到投诉举报信息 26 件，根据有关规定，华东能源监管局对其中 25 件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报量的 96.15%。

针对群众反映的投诉举报事项，华东能源监管局严格依据国家有关法律法规及规定进行了处理：一是通过协调督促，加快供电服务问题的解决速度，保障了群众正常生产生活用电需求；二是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，有效解决频繁停电、低电压等问题，进一步提升供电可靠性和供电质量；三是通过责令整改、监管约谈等方式，及时纠正供电企业违规行为，维护当事人合法权益；四是通过沟通协调、解释说明，消除了当事人的误解。

截至 2024 年 2 月 29 日，当月已办结投诉举报 12 件（当

月 1 件，往期 11 件），完成回访 12 件，回访成功率为 100%，
用户满意率为 91.67%。