

2024年9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9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401件，环比上升17.60%，同比上升114.44%。其中投诉举报56件，环比下降22.22%，同比上升33.33%。

按诉求性质分类，投诉52件，占有效信息的12.97%；举报4件，占有效信息的0.99%；咨询3件，占有效信息的0.75%；表扬、求助、建议等其他方面342件，占有效信息的85.29%。

按反映渠道分类，12398电话（国家能源局转）350件，12398互联网终端（国家能源局转）37件，留言（国家能源局转）8件，12398邮件（国家能源局转）5件，其他渠道1件。

表一 2024年9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)	48	2	3	297	350
12398互联网终端 (国家能源局转)	4	0	0	33	37
留言 (国家能源局转)	0	0	0	8	8
12398邮件 (国家能源局转)	0	2	0	3	5

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
其他	0	0	0	1	1
总计	52	4	3	342	401

(二) 分类情况

2024年9月收到的有效信息共401件，其中：电力行业类392件，占97.76%；新能源和可再生能源行业类9件，占2.24%。

收到的投诉举报共56件，均集中在电力行业。其中：供电服务类44件，占78.57%；电力安全类8件，占14.29%；市场准入类3件，占5.36%；其他类1件，占1.78%。

表二 2024年9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	44	0	3	295	342
	电力安全	8	0	0	24	32
	其他	0	1	0	9	10
	市场准入	0	3	0	5	8
新能源和可再生能源行业	并网发电	0	0	0	9	9
总计		52	4	3	342	401

(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，排名靠前的是浦东和市区供电公司。

表三 上海市2024年9月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	浦东供电公司	6
2	市区供电公司	5

排序	电网企业	投诉举报
3	松江供电公司	2
4	奉贤供电公司	1
4	市北供电公司	1
4	市南供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是阜阳、合肥、安庆和蚌埠供电公司。

表四 安徽省 2024 年 9 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	阜阳供电公司	5
1	合肥供电公司	5
3	安庆供电公司	4
3	蚌埠供电公司	4
5	淮北供电公司	3
5	马鞍山供电公司	3
7	亳州供电公司	2
7	六安供电公司	2
7	铜陵供电公司	2
7	宣城供电公司	2
11	池州供电公司	1
11	淮南供电公司	1
11	宿州供电公司	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、电力安全等方面反映的主要问题包括：一是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；二是部分地区存在频繁停电和低电压情况；三是电力线路设备存在安全隐患；四是电费电量存在异常等。

（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，受持续高温天气影响，用电负荷不断增长，电能质量受到影响；三是个别地区供电企业设备巡查工作不到位，未及时发现和处理设备隐患缺陷；四是受持续高温天气影响，空调等大功率电器使用频率频次增加，导致电费增长超出预期。

三、处理结果

2024年9月共收到投诉举报信息56件，根据有关规定，华东能源监管局对其中49件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报数量的87.50%。

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；二是通过跟踪督办等方式，及时纠正了供电企业违规行为，维护了当事人的合法权益；三是通过沟通协调、解释说明，消除了当事人的误解。

截至 2024 年 9 月 30 日,当月已办结投诉举报 101 件(当月 23 件,往期 78 件),完成回访 101 件,回访成功率为 98.02%,用户满意率为 94.95%。