

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

(一) 收到有效信息情况

2024年10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269件,环比下降32.92%,同比上升37.95%。其中投诉举报42件,环比下降25%,同比上升5%。

按诉求性质分类,投诉38件,占有效信息的14.13%;举报4件,占有效信息的1.49%;咨询3件,占有效信息的1.11%;表扬、求助、建议等其他方面224件,占有效信息的83.27%。

按反映渠道分类,12398电话(国家能源局转)241件,12398互联网终端(国家能源局转)19件,12398邮件(国家能源局转)8件,留言(国家能源局转)1件。

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 (国家能源局转)	37	1	3	200	241
12398互联网终端 (国家能源局转)	0	0	0	19	19
12398邮件 (国家能源局转)	1	3	0	4	8
留言 (国家能源局转)	0	0	0	1	1
总计	38	4	3	224	269

（二）分类情况

2024年10月收到的有效信息共269件，其中：电力行业类240件，占89.22%；新能源和可再生能源行业类29件，占10.78%。

收到的投诉举报共42件，主要集中在电力行业，其次为新能源和可再生能源行业。其中：供电服务类28件，占66.67%；电力安全类6件，占14.29%；市场准入类4件，占9.52%；并网发电类3件，占7.14%；其他类1件，占2.38%。

表二 2024年10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	28	0	2	160	190
	电力安全	6	0	0	25	31
	其他	1	0	0	10	11
	市场准入	0	4	0	4	8
新能源和可再生能源行业	并网发电	3	0	1	25	29
总计		38	4	3	224	269

（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，排名靠前的是市北供电公司。

表三 上海市2024年10月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	市北供电公司	3
2	浦东供电公司	1
2	市南供电公司	1
2	奉贤供电公司	1

排序	电网企业	投诉举报
2	金山供电公司	1

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是亳州、合肥和阜阳供电公司。

表四 安徽省 2024 年 10 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	亳州供电公司	5
1	合肥供电公司	5
3	阜阳供电公司	4
4	安庆供电公司	2
4	蚌埠供电公司	2
4	淮南供电公司	2
4	马鞍山供电公司	2
4	宿州供电公司	2
4	芜湖供电公司	2
10	滁州供电公司	1
10	淮北供电公司	1
10	黄山供电公司	1
10	六安供电公司	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主要集中在电力行业，其次为新能源和可再生能源行业。

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；二是电力线路设备存在安全隐患。

新能源和可再生能源行业反映的主要问题为并网接入不及时。

（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；三是分布式光伏发电项目因电网承载力不足导致并网困难。

三、处理结果

2024年10月共收到投诉举报信息42件，根据有关规定，华东能源监管局对其中32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76.19%。

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；二是通过责令整改、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10月31日，当月已办结投诉举报36件（当月10件，往期26件），完成回访36件，回访成功率为86.11%，用户满意率为93.55%。