

2024 年 1 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 1 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 246 件，环比上升 30.85%，同比下降 15.46%。其中投诉举报 35 件，环比下降 5.41%，同比下降 27.08%。

按诉求性质分类，投诉 34 件，占有效信息的 13.82%；举报 1 件，占有效信息的 0.41%；咨询 9 件，占有效信息的 3.66%；表扬、求助、建议等其他方面 202 件，占有效信息的 82.11%。

按反映渠道分类，12398 电话（国家能源局转）224 件，12398 互联网终端（国家能源局转）15 件，12398 邮件（国家能源局转）6 件，非国家能源局转 1 件。

表一 2024 年 1 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)	33	0	9	182	224
12398 互联网终端 (国家能源局转)	1	0	0	14	15
12398 邮件 (国家能源局转)	0	1	0	5	6
非国家能源局转	0	0	0	1	1
总计	34	1	9	202	246

（二）分类情况

2024 年 1 月收到的有效信息共 246 件，其中：电力行业类 233 件，占 94.72%；新能源和可再生能源行业类 11 件，占 4.46%；煤炭行业类 1 件，占 0.41%；其他行业类 1 件，占 0.41%。

收到的投诉举报共 35 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 29 件，占 82.86%；电力安全类 4 件，占 11.42%；市场准入类 1 件，占 2.86%；并网发电类 1 件，占 2.86%。

表二 2024 年 1 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	29	0	2	171	202
	电力安全其他	4	0	0	19	23
	其他	0	0	1	3	4
	市场准入	0	1	1	2	4
新能源和可再生 能源行业	并网发电	1	0	2	6	9
	补贴和费用	0	0	1	1	2
煤炭行业	其他	0	0	1	0	1
其他行业	其他	0	0	1	0	1
总计		34	1	9	202	246

（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，排名靠前的分别是市北、市区、浦东和嘉定供电公司。

表三 上海市 2024 年 1 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	4
2	市区供电公司	3
3	浦东供电公司	2
3	嘉定供电公司	2
5	市南供电公司	1
5	松江供电公司	1
5	金山供电公司	1
5	崇明供电公司	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、阜阳、安庆和六安供电公司。

表四 安徽省 2024 年 1 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
1	阜阳供电公司	4
3	安庆供电公司	3
3	六安供电公司	3
5	宿州供电公司	2
6	淮北供电公司	1
6	亳州供电公司	1
6	池州供电公司	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；二是出账电费与用户实际使用预期存在差异；三是供电设施距离建筑物较近，消缺不及时，存在安全隐患；四是频繁发生停电情况，影响用户生产生活。

新能源和可再生能源行业主要反映户用分布式光伏发电项目并网接入受到限制。

（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，业务处理不规范；二是受寒冷天气影响，空调等大功率取暖电器使用频率频次增加，加之阶梯电价年度累计进入第三档等因素，导致电费增长超出预期；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；五是个别地区受电网承载力所限，影响户用分布式光伏及时并网接入。

三、处理结果

2024年1月共收到投诉举报信息35件，根据有关规定，华东能源监管局对其中30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85.71%。

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；二是通过责令整改、监管约谈等方式，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 1 月 31 日，当月已办结投诉举报 12 件（当月 3 件，往期 9 件），完成回访 12 件，回访成功率为 100%，用户满意率为 83.33%。