

华北能源监管局通报 12398 热线

2020 年 11 月份投诉举报情况

为保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，华北能源监管局依法履行监管职责，认真受理能源监管投诉举报事项，定期公布投诉举报处理情况。现将 2020 年 11 月份 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

(一) 有效信息情况

2020 年 11 月份，共收到华北区域有效信息 1512 件。按诉求性质分类，投诉 56 件，占有效信息的 3.70%；举报 2 件，占有效信息 0.13%；咨询 1269 件，占有效信息的 83.93%；表扬、求助、建议、催办等其他方面 185 件，占有效信息的 12.24%。按反映渠道分类，12398 电话 1478 件，电子邮件 12 件，留言 22 件。（2020 年 11 月份收到有效信息情况见表一）

表一 2020 年 11 月份收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 电话	52	1	1253	172	1478
电子邮件	2	1	0	9	12
留言	2	0	16	4	22
合计	56	2	1269	185	1512

(二) 分类情况

11 月份收到的有效信息中，电力行业类 935 件，占 61.84%；新能源和可再生能源行业类 70 件，占 4.63%；石油天然气行业类 359 件，占 23.74%；煤炭 6 件，占 0.40%；其他事项 142 件，占 9.39%。

58 件投诉举报中，55 件为电力行业类事项，其中，供电服务方面问题 51 件，电力安全 3 件，电力交易类 1 件。

(2020 年 11 月份电力行业有效信息按业务分类情况见表二)

表二 2020 年 11 月份电力行业有效信息按业务分类情况

单位：件

业务类型	投诉	举报	咨询	其他	小计
电力安全	2	1	38	10	51
电力交易	1	0	2	0	3
市场准入	0	0	70	6	76
供电服务	51	0	377	139	567
成本价格和收费	0	0	99	15	114
其他事项	0	0	118	6	124
合计	54	1	704	176	935

(三) 地区排序情况

表三 2020年11月份地市有效信息等排名情况

单位：件

排序	有效信息		投诉举报				反映供电企业问题					
			各地区投诉举报		属实投诉举报		反映各供电企业问题		属实问题反映		人均反映问题(万)	
	地市	数量	地市	数量	地市	数量	供电公司	数量	供电公司	数量	供电公司	数量
1	河北沧州市	132	内蒙古乌兰察布市	8	内蒙古呼和浩特市	5	内蒙古呼和浩特、乌兰察布供电局	7	内蒙古呼和浩特、乌兰察布供电局	3	内蒙古乌兰察布供电局	0.0476
2	河北保定市	122	内蒙古呼和浩特市	7	内蒙古乌兰察布市	4	冀北唐山供电公司	6	冀北唐山供电公司、内蒙古阿拉善供电局	2	天津市供电分公司	0.0440
3	河北石家庄市、邯郸市	57	河北唐山市	6	内蒙古阿拉善盟、冀北张家口市	2	内蒙古包头供电局	5			内蒙古呼和浩特供电局	0.0417

注：属实数量含部分属实数据，亦包括往月反映，本月办结。反映供电企业问题数量含部分投诉举报数量及其他类别数量。

二、受理及处理情况

11月份，华北能源监管局共收到国家能源局12398热线派送工单249件。其中，投诉56件，举报2件，咨询9件，其他182件，现已办结163件。11月份同时办结往月结转工单120件。

按照《12398能源监管热线投诉举报处理办法》等规定，华北能源监管局及时受理、处理投诉举报事项，有效地化解了供需双方矛盾，及时纠正了企业的不规范行为。因群众投诉举报，11月份3名供电企业员工受到内部经济考核，1名员工受到了通报批评，1个基层供电所全员受到绩效考核。

三、反映的主要问题

(一) 部分地区频繁停电。

主要是部分地区网架结构薄弱加之巡视不到位导致频繁停电。如内蒙古呼和浩特赛罕区某小区两个月内停电 5 次，其中计划停电 2 次，故障停电 3 次；内蒙古阿拉善某饭店反映 1 月内停电 3 次，对其经营造成影响，经调查，为此饭店供电的供电线路 2 次被施工单位挖断，1 次电力设施故障导致停电。

(二) 部分基层站所服务工作有待进一步规范。

如冀北张家口某供电所工作人员违规将某用户计量装置转给其他用户使用；冀北唐山某供电所工作人员违规垫付电费；天津静海供电公司某供电所未及时安装变压器护栏，未及时对掉落的开关箱门进行维护；内蒙古呼和浩特某供电公司在老旧计量施工改造时，将某群众与其邻居供电线路错接。

(三) 内蒙古部分地区供电能力不足。

如内蒙古薛家湾某供电公司因无供电电源，将某小区居民用电接带至某高压用户产权变压器上。

四、问题分布情况

11 月份，249 件工单中，北京地区 22 件，占 8.84%；天津地区 59 件，占 23.69%；河北南部地区 37 件，占 14.86%；

冀北地区 65 件，占 26.10%；内蒙古西部地区 66 件，占 26.51%。

本月，反映供电公司电能质量、供电服务等问题的工单数量为 142 件。其中，反映北京电力公司 17 件，天津市电力公司 21 件，河北省电力公司 26 件，冀北电力公司 34 件，内蒙古电力公司 44 件。

(一) 北京地区

11 月份，北京地区工单共 22 件，其中投诉 3 件，咨询 2 件，其他 17 件。2 件部分属实问题反映(含往月结转事项)。

(北京地区工单统计表见表四)

22 件工单中，反映北京市电力公司有关问题的 17 件。其中城区 4 件，朝阳、丰台各 3 件，通州、昌平、房山各 2 件，顺义 1 件。11 月份无属实问题反映。从人均问题反映情况看，城区、房山供电公司排名前两位。

表四 北京地区工单统计表

单位：件

	东城	西城	海淀	朝阳	丰台	石景山	门头沟	通州	昌平	平谷	房山	顺义	怀柔	密云	大兴	延庆	合计
本月投诉	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
累计投诉	0	4	0	8	1	1	1	5	9	0	1	1	2	3	3	2	41
本月举报	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累计举报	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
本月咨询	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
累计咨询	0	2	8	6	5	0	0	2	3	2	1	1	0	0	1	0	31
本月	1	3	0	3	1	0	0	2	4	0	2	1	0	0	0	0	17

其他																	
累计其他	10	9	8	34	11	6	4	22	21	9	13	10	6	2	16	2	183
本月小计	1	4	1	4	3	0	0	2	4	0	2	1	0	0	0	0	22
合计	10	16	16	48	17	8	5	29	33	11	16	12	8	5	20	4	258

(二) 天津地区

11 月份，天津地区工单共 59 件，其中，投诉 9 件，咨询 3 件，其他 47 件。1 件工单部分内容属实（含往月结转事项）（天津地区工单统计表见表五）

59 件工单中，反映天津市电力公司有关问题的 21 件。其中，城区供电分公司 7 件，武清、蓟州各 4 件，城西 2 件，滨海、城南、宁河、静海各 1 件。11 月份，天津静海 1 件工单部分内容属实（含往月结转事项）。从人均问题反映情况看，蓟州、武清排名前两位。

表五 天津地区工单统计表

单位：件

	和平	河东	河西	南开	河北	红桥	东丽	西青	津南	北辰	武清	宝坻	滨海	宁河	静海	蓟州	合计
本月投诉	1	3	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	9
累计投诉	6	10	5	6	5	9	12	6	2	6	8	3	15	1	18	15	127
本月举报	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
累计举报	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
本月咨询	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
累计咨询	0	3	1	0	0	0	0	1	2	1	1	2	5	1	0	1	18
本月其他	2	4	7	1	0	0	2	1	1	5	10	0	3	2	0	9	47
累计其他	44	26	53	13	23	15	12	8	12	13	101	34	38	4	28	45	469
本月合计	3	8	7	3	1	0	2	1	1	6	10	1	3	3	1	9	59

合计	50	39	59	19	28	24	24	15	16	20	110	39	59	6	47	61	616
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	----	----	---	----	----	-----

(三) 河北南部

11 月份，河北南部地区工单共 37 件，其中投诉 4 件，咨询 1 件，其他 32 件。2 件工单内容部分属实（含往月结转事项）。（河北南部地区工单统计表见表六）

37 件工单中，反映河北省电力公司有关问题的 26 件。其中，邯郸供电公司 11 件，石家庄 5 件，保定、沧州各 4 件，衡水 2 件。11 月份，河北沧州 1 件工单部分内容属实（为往月结转事项）。从人均问题反映情况看，沧州、石家庄排名前两位。

表六 河北南部地区工单统计表

单位：件

	石家庄	邯郸	保定	沧州	衡水	邢台	合计
本月投诉	2	0	1	1	0	0	4
累计投诉	32	23	29	21	9	15	129
本月举报	0	0	0	0	0	0	0
累计举报	0	1	0	1	0	0	2
本月咨询	0	0	0	1	0	0	1
累计咨询	2	4	6	3	2	2	19
本月其他	4	17	7	2	2	0	32
累计其他	92	86	77	53	28	44	380
本月小计	6	17	8	4	2	0	37
合计	126	114	112	78	39	61	530

(四) 冀北地区

11 月份，冀北地区工单共 65 件，其中，投诉 16 件，其他 49 件。3 件工单部分内容属实问题（含往月结转事项）。

（冀北地区工单统计表见表七）

65 件工单中，反映冀北电力公司有关问题的 34 件。其中，唐山供电公司 10 件，廊坊、秦皇岛各 7 件，张家口 6 件，承德 4 件。3 件工单内容属实或部分内容属实（含往月结转事项），其中张家口 2 件，唐山 1 件。从人均问题反映情况看，秦皇岛、廊坊排名前两位。

表七 冀北地区工单统计表

单位：件

	承德	唐山	廊坊	秦皇岛	张家口	合计
本月投诉	1	6	3	3	3	16
累计投诉	18	56	21	18	26	139
本月举报	0	0	0	0	0	0
累计举报	2	0	1	2	0	5
本月咨询	0	0	0	0	0	0
累计咨询	3	2	8	2	4	19
本月其他	5	22	10	5	7	49
累计其他	51	201	77	56	77	462
本月小计	6	28	13	8	10	65
合计	74	259	107	78	107	625

（五）内蒙古西部

11 月份，内蒙古西部地区工单共 66 件，其中，投诉 24 件，举报 2 件，咨询 3 件，其他 37 件。13 件工单内容属实或部分内容属实（含往月结转事项）。（内蒙西部地区工单统计表见表八）

66 件工单中，反映内蒙古电力公司有关问题的工单为 44 件。其中，呼和浩特供电公司 13 件，乌兰察布 10 件，包头 7 件，锡林郭勒、鄂尔多斯 4 件，阿拉善 3 件，乌海 2

件，巴彦淖尔 1 件。10 件工单内容属实或部分内容属实(含往月结转事项) ，其中呼和浩特、乌兰察布供电局各 3 件，阿拉善 2 件，鄂尔多斯、包头各 1 件。从人均问题反映情况看，乌兰察布、呼和浩特排名前两位。

表八 内蒙古西部地区工单统计表

单位：件

	呼 和 浩 特	包 头	鄂 尔 多 斯	巴 彦 淖 尔	乌 海	锡 林 郭 勒	乌 兰 察 布	阿 拉 善	合 计
本月投诉	7	4	1	1	0	2	7	2	24
累计投诉	69	25	18	7	2	24	36	7	188
本月举报	0	1	0	0	0	0	1	0	2
累计举报	0	1	1	0	0	0	1	0	3
本月咨询	1	0	1	0	0	1	0	0	3
累计咨询	3	2	6	1	0	4	3	0	19
本月其他	9	6	3	1	7	4	5	2	37
累计其他	78	64	57	34	49	30	43	9	364
本月小计	17	11	5	2	7	7	13	4	66
合计	150	92	82	42	51	58	83	16	574