

华北能源监管局通报 12398 热线

2021 年 1 月份投诉举报情况

为了保护能源投资者、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 2021 年 1 月份 12398 能源监管投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

(一) 有效信息情况

2021 年 1 月份，共收到华北区域有效信息 1882 件。按诉求性质分类，投诉 56 件，占有效信息的 2.98%；举报 6 件，占有效信息的 0.32%；咨询 1567 件，占有效信息的 83.26%；表扬、求助、建议、催办等其他方面 253 件，占有效信息的 13.44%。按反映渠道分类，12398 电话 1847 件，电子邮件 20 件，留言 11 件，其他 4 件。（2021 年 1 月份收到有效信息情况见表一）

表一 2021 年 1 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 | 56 | 0 | 1560 | 231 | 1847 |
| 电子邮件 | 0 | 6 | 0 | 14 | 20 |
| 留言 | 0 | 0 | 7 | 4 | 11 |
| 其他 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|----|----|---|------|-----|------|
| 合计 | 56 | 6 | 1567 | 253 | 1882 |
|----|----|---|------|-----|------|

(二) 分类情况

1 月份收到的有效信息中，电力行业类 1000 件，占 53.13%；新能源和可再生能源行业类 50 件，占 2.66%；石油天然气行业类 667 件，占 35.44%；煤炭类 6 件，占 0.32%；其他事项 159 件，占 8.45%。

62 件投诉举报中，电力行业类 61 件，新能源和可再生能源类 1 件。电力行业类投诉举报中，供电服务类 53 件，市场准入类 5 件，成本价格类 3 件。（2021 年 1 月份电力行业有效信息按业务分类情况见表二）

表二 2021 年 1 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 | 0 | 0 | 41 | 22 | 63 |
| 电力交易 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 市场准入 | 0 | 5 | 49 | 10 | 64 |
| 供电服务 | 52 | 1 | 464 | 195 | 712 |
| 成本价格和收费 | 3 | 0 | 36 | 5 | 44 |
| 其他事项 | 0 | 0 | 104 | 9 | 113 |
| 合计 | 55 | 6 | 698 | 241 | 1000 |

(三) 地区排序情况

表三 2021年1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 | 河北邯郸市 | 291 | 内蒙古呼和浩特市 | 10 | 内蒙古呼和浩特市、乌兰察布市 | 4 | 内蒙古呼和浩特供电局 | 18 | 内蒙古乌兰察布、呼和浩特供电局 | 3 | 内蒙古阿拉善电业局 | 0.0806 |
| 2 | 河北保定市 | 219 | 天津武清区 | 5 | 北京大兴区 | 2 | 河北保定供电公司 | 14 | 北京大兴供电公司 | 2 | 天津宁河供电分公司 | 0.0607 |
| 3 | 河北沧州市 | 148 | 天津静海区 | 4 | | | 冀北唐山供电公司 | 12 | | | 内蒙古呼和浩特供电局 | 0.0578 |

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

1月份，华北能源监管局共收到国家能源局12398热线派送工单323件，上级交办、来信等4件。以上327件事项中，投诉56件，举报6件，咨询15件，其他250件，现已办结267件。本月同时往年结转工单78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。本月，供电企业8名员工受到企业内部通报批评，4名员工受到绩效考核。

三、反映的主要问题

（一）部分基层供电企业管理不规范。

如内蒙古乌兰察布某供电公司因绝缘化改造，超规定次数计划停电；内蒙古呼和浩特某供电公司表箱等材料临时性短缺，造成用户装表接电不及时；内蒙古乌兰察布某供电企业因采控系统档案变更，造成上传冻结数据错误，群众收到与电表显示余额不符的电费提醒短信。

（二）部分供电企业网络服务系统不稳定。

如内蒙古呼和浩特、乌兰察布均有群众反映通过微信缴费后，电费未及时充值至电表的问题；北京某群众反映，通过供电公司 App 申请开具企业发票，但因系统问题，发票显示为个人，需至营业厅办理更换；北京某用户电表过零不跳，引发与供电企业的电费纠纷。

（三）部分地区出现低电压。

受极寒天气影响，内蒙古呼和浩特部分旗县电采暖负荷迅速增长，出现低电压现象。供电企业通过切改低压用电负荷及新增电源点的方式，5 日内为群众彻底解决了低电压问题。

（四）个别风力发电机组未经允许私自并网。

内蒙古乌兰察布某新能源公司违反风电场并网调度协议，私自投运 1 台容量为 2 兆瓦的风机，威胁电网安全运行。目前，该新能源公司风电场已按要求停运整改。

四、问题分布情况

1 月份，327 件工单中，北京地区 43 件，占 13.15%；天津地区 115 件，占 35.17%；河北南部地区 35 件，占 10.70%；冀北地区 70 件，占 21.41%；内蒙古西部地区 64 件，占 19.57%。

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 154 件。其中，反映北京电力公司 26 件，天津市电力公司 38 件，河北省电力公司 21 件，冀北电力公司 35 件，内蒙古电力公司 34 件。

（一）北京地区

1 月份，北京地区工单共 43 件，其中投诉 10 件，举报 1 件，咨询 3 件，其他 29 件。（北京地区工单统计表见表四）

43 件工单中，反映北京市电力公司有关问题的 26 件。其中城区供电公司 5 件，昌平、海淀、朝阳各 4 件，丰台、大兴各 3 件，通州、门头沟、房山各 1 件。1 月份，大兴 2 件、朝阳 1 件工单部分内容属实（含往月结转事项）。从每万人问题反映情况看，门头沟、城区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 |
|----|----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 投诉 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 10 |
| 举报 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 咨询 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 其他 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 0 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 29 |
| 合计 | 2 | 4 | 6 | 7 | 5 | 0 | 5 | 1 | 6 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 43 |

(二) 天津地区

1 月份，天津地区工单共 115 件，其中，投诉 14 件，举报 2 件，咨询 7 件，其他 92 件。（天津地区工单统计表见表五）

115 件工单中，反映天津市电力公司有关问题的 38 件。其中，城东供电分公司 7 件，城西、武清、滨海各 5 件，城南、静海各 4 件，宝坻、宁河各 3 件，蓟州 2 件。1 月份，无查证属实问题。从每万人问题反映情况看，宁河、静海排名前两位。

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 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 投诉 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 14 |
| 举报 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 咨询 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 其他 | 6 | 4 | 20 | 9 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 5 | 6 | 8 | 10 | 5 | 5 | 11 | 92 |
| 合计 | 6 | 5 | 20 | 11 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 9 | 11 | 10 | 13 | 5 | 9 | 11 | 115 |

(三) 河北南部

1 月份，河北南部地区工单共 35 件，其中投诉 4 件，举报 1 件，咨询 3 件，其他 27 件。（河北南部地区工单统计表见表六）

35 件工单中，反映河北省电力公司有关问题的 21 件。其中，保定供电公司 8 件，邯郸 5 件，石家庄 4 件，沧州、

邢台各 2 件。1 月份，无查证属实问题。从每万人问题反映情况看，保定、邯郸排名前两位。

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 |
|----|-----|----|----|----|----|----|----|
| 投诉 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| 举报 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 咨询 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| 其他 | 8 | 5 | 11 | 2 | 0 | 1 | 27 |
| 合计 | 9 | 6 | 14 | 4 | 0 | 2 | 35 |

(四) 冀北地区

1 月份，冀北地区工单共 70 件，其中，投诉 11 件，举报 2 件，其他 57 件。（冀北地区工单统计表见表七）

35 件工单中，反映冀北电力公司有关问题的 35 件。其中，唐山供电公司 12 件，张家口 10 件，秦皇岛 7 件，廊坊、承德各 3 件。1 月份，无查证属实问题。从每万人问题反映情况看，秦皇岛、张家口排名前两位。

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 |
|----|----|----|----|-----|-----|----|
| 投诉 | 3 | 4 | 0 | 3 | 1 | 11 |
| 举报 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 咨询 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 2 | 20 | 5 | 13 | 17 | 57 |
| 合计 | 5 | 25 | 5 | 16 | 19 | 70 |

(五) 内蒙西部

1 月份，内蒙西部地区工单共 64 件，其中，投诉 17 件，咨询 2 件，其他 45 件。（内蒙西部地区工单统计表见表八）

64 件工单中，反映内蒙古电力公司有关问题的工单为 34 件。其中，呼和浩特供电局 18 件，包头 6 件，乌兰察布 4 件，阿拉善、鄂尔多斯各 2 件，巴彦淖尔、锡林郭勒各 1 件。1 月份，乌兰察布、呼和浩特供电局各 3 件，巴彦淖尔 1 件工单部分内容属实（均为往月结转事项）。从每万人问题反映情况看，阿拉善、呼和浩特排名前两位。

表八 内蒙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 |
|----|------|----|------|------|----|------|------|-----|----|
| 投诉 | 10 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 17 |
| 举报 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 咨询 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 其他 | 20 | 4 | 7 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 45 |
| 合计 | 30 | 7 | 9 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 64 |