

华北能源监管局通报 12398 热线

2021 年 2 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 2 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 2 月份，12398 热线共收到华北区域有效信息 889 件。按诉求性质分类，投诉 33 件，占有效信息的 3.71%；举报 3 件，占有效信息的 0.34%；咨询 738 件，占有效信息的 83.01%；表扬、求助、建议、催办等其他方面 115 件，占有效信息的 12.94%。按反映渠道分类，12398 电话 877 件，电子邮件 11 件，留言 1 件。（2021 年 2 月份收到有效信息情况见表一）

表一 2021 年 2 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	33	0	737	107	877
电子邮件	0	3	0	8	11
留言	0	0	1	0	1
合计	33	3	738	115	889

(二) 分类情况

2 月份收到的有效信息中，电力行业类 583 件，占 65.58%；新能源和可再生能源行业类 34 件，占 3.82%；石油天然气行业类 169 件，占 19.01%；煤炭类 3 件，占 0.34%；其他事项 100 件，占 11.25%。

36 件投诉举报中，全部为电力行业类。电力行业类投诉举报中，供电服务类 33 件，市场准入类 3 件。（2021 年 2 月份电力行业有效信息按业务分类情况见表二）

表二 2021 年 2 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	25	3	28
电力交易	0	0	0	0	0
市场准入	0	3	47	8	58
供电服务	33	0	274	99	406
成本价格和收费	0	0	0	0	0
其他事项	0	0	89	2	91
合计	33	3	435	112	583

(三) 地区排序情况

表三 2021年2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		每万人反映问题	
	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	82	内蒙古呼和浩特市、锡林郭勒市	6	河北保定市、沧州市，内蒙古呼和浩特市、乌兰察布市	2	内蒙古呼和浩特供电局	8	河北沧州供电公司、内蒙古乌兰察布电业局	2	内蒙古锡林郭勒电业局	0.0571
2	河北保定市	68	内蒙古包头市	3	北京门头沟区、房山区、昌平区、通州区，河北唐山市、内蒙古鄂尔多斯市	1	内蒙古包头供电局、锡林郭勒电业局、冀北唐山供电公司	6	北京通州供电公司、河北保定供电公司、冀北唐山供电公司、内蒙古呼和浩特供电公司	1	内蒙古呼和浩特供电局	0.0257
3	河北沧州市	65	河北石家庄市、保定市、承德市，内蒙古乌兰察布市	2			冀北张家口供电公司	4			内蒙古包头供电局	0.0208

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

2月份，华北能源监管局共收到国家能源局12398热线派送工单154件。其中，投诉31件，举报3件，咨询8件，其他112件，现已办结118件。本月同时往月结转工单112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 5 名员工受到内部绩效考核、3 名员工受到企业通报批评，我局对 1 家承装（修、试）施工企业撤销许可，对 1 家新申请的承装（修、试）施工企业做出不予许可的决定。

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长时间漏抄用户电量，导致一次性发行电费后产生大量阶梯电费；冀北唐山供电公司仍然存在违规垫付电费，导致电费纠纷的问题；河北沧州、保定及北京通州某供电公司存在停电程序不规范的问题。

（二）个别供电企业因计量产品质量问题引发纠纷。

如河北沧州某供电公司使用的深圳某公司生产的电能表，在自带电池电量耗尽之后，影响供电公司电量信息采集，导致长期零电量用户产生，供用电双方发生电费纠纷。

四、问题分布情况

2 月份，154 件工单中，北京地区 14 件，占 9.09%；天津地区 36 件，占 23.38%；河北南部地区 19 件，占 12.34%；冀北地区 44 件，占 28.57%；内蒙古西部地区 41 件，占 26.62%。

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 68 件。其中，反映北京电力公司 7 件，天津市电力

公司 8 件，河北省电力公司 11 件，冀北电力公司 18 件，内蒙古电力公司 24 件。

(一) 北京地区

2 月份，北京地区工单共 14 件，其中，投诉 2 件，举报 2 件，咨询 6 件，其他 6 件。经调查，4 件工单反映内容属实或部分属实（含往月结转工单）。（北京地区工单统计表见表四）

14 件工单中，反映北京市电力公司有关问题的 7 件。其中朝阳、房山供电公司各 2 件，丰台、石景山、通州各 1 件。经调查，通州供电公司 1 件工单部分内容属实（为往月结转事项）。从每万人问题反映情况看，房山、石景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	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
累计投诉	0	1	1	2	2	1	1	1	2	0	0	0	0	0	1	0	12
本月举报	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
累计举报	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
本月咨询	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
累计咨询	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	7
其他	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	6
本月其他	2	3	4	8	4	0	4	1	4	1	3	0	0	0	1	0	35
小计	0	0	1	4	1	1	1	2	1	0	2	0	0	0	1	0	14
合计	2	4	7	11	6	1	6	3	7	1	5	0	0	0	4	0	57

(二) 天津地区

2月份，天津地区工单共36件，其中，投诉4件，咨询1件，其他31件。无查证属实或部分属实工单。(天津地区工单统计表见表五)

36件工单中，反映天津市电力公司有关问题的8件。其中，城南供电分公司3件，城东2件，城西、静海、宁河各1件。从每万人问题反映情况看，宁河、城南排名前两位。

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	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
累计投诉	1	1	0	2	0	0	0	1	0	4	4	1	1	0	3	0	18
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	1	0	0	0	1	0	2
本月咨询	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
累计咨询	0	1	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	3	0	0	0	8
本月其他	0	0	16	2	0	0	0	0	1	0	3	1	0	3	5	0	31
累计其他	6	4	36	11	0	0	1	2	1	5	9	9	10	8	10	11	123
小计	1	1	16	2	0	0	0	1	1	1	3	1	1	3	5	0	36
合计	7	6	36	13	0	0	3	3	1	10	14	11	14	8	14	11	151

(三) 河北南部

2月份，河北南部地区工单共19件，其中，投诉4件，咨询1件，其他14件。经调查，4件工单反映内容属实或部分属实(为往月结转事项)。(河北南部地区工单统计表见表六)

19 件工单中，反映河北省电力公司有关问题的 11 件。其中，石家庄供电公司 3 件，保定、沧州、邢台各 2 件，邯郸、衡水各 1 件。经调查，沧州供电公司 2 件，保定 1 件工单部分内容属实（为往月结转工单）。从每万人问题反映情况看，石家庄、邢台排名前两位。

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	2	0	0	0	4
累计投诉	3	1	3	0	0	1	8
本月举报	0	0	0	0	0	0	0
累计举报	0	0	1	0	0	0	1
本月咨询	0	0	0	1	0	0	1
累计咨询	0	0	1	3	0	0	4
本月其他	5	2	2	2	1	2	14
累计其他	13	7	13	4	1	3	41
小计	7	2	4	3	1	2	19
合计	16	8	18	7	1	4	54

（四）冀北地区

2 月份，冀北地区工单共 44 件，其中，投诉 4 件，咨询 1 件，其他 39 件。经调查，1 件工单反映内容部分属实（为往月结转事项）。（冀北地区工单统计表见表七）

44 件工单中，反映冀北电力公司有关问题的 18 件。其中，唐山供电公司 6 件，张家口 4 件，廊坊、承德各 3 件，秦皇岛 2 件。经调查，唐山供电公司 1 件工单部分内容属实

(为往月结转工单)。从每万人问题反映情况看，张家口、承德排名前两位。

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	2	1	0	0	1	4
累计投诉	5	5	0	3	2	15
本月举报	0	0	0	0	0	0
累计举报	0	1	0	0	1	2
本月咨询	0	0	1	0	0	1
累计咨询	0	0	1	0	0	1
本月其他	3	11	5	14	6	39
累计其他	5	31	10	27	23	96
小计	5	12	6	14	7	44
合计	10	37	11	30	26	114

(五) 内蒙西部

2 月份，内蒙西部地区工单共 41 件，其中，投诉 17 件，举报 1 件，咨询 1 件，其他 22 件。经调查，5 件工单反映内容属实或部分属实 (含往月结转工单)。(内蒙西部地区工单统计表见表八)

41 件工单中，反映内蒙古电力公司有关问题的工单为 24 件。其中，呼和浩特供电局 8 件，包头、锡林郭勒各 6 件，乌兰察布 3 件，巴彦淖尔 1 件。经调查，乌兰察布电业局 2 件，呼和浩特 1 件工单部分内容属实 (均为往月结转工单)。从每万人问题反映情况看，巴彦淖尔、锡林郭勒排名前两位。

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
本月投诉	6	3	0	0	0	6	2	0	17
累计投诉	16	5	1	0	0	7	5	0	34
本月举报	0	0	0	0	1	0	0	0	1
累计举报	0	0	0	0	1	0	0	0	1
本月咨询	1	0	0	0	0	0	0	0	1
累计咨询	1	1	1	0	0	0	0	0	3
本月其他	3	8	1	1	2	4	3	0	22
累计其他	23	12	8	3	4	8	5	4	67
小计	10	11	1	1	3	10	5	0	41
合计	40	18	10	3	5	15	10	4	105