华北能源监管局通报 12398 热线 2021 年 5 月份投诉举报情况

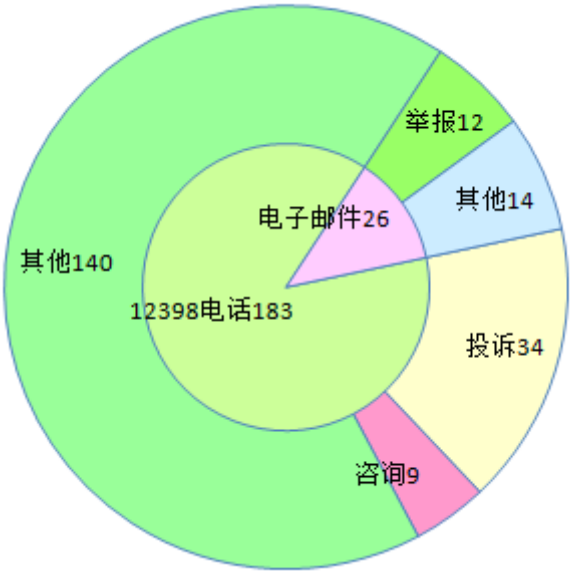
为了保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，华北能源监管局依法履行监管职责，认真受理能源监管投诉举报事项，定期公布投诉举报处理情况。现将 2021 年 5 月份 12398 能源监管投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

（一）接收工单情况

2021 年 5 月份，国家能源局 12398 能源监管热线向华北能源监管局共派发各类工单 209 件。按诉求性质分类，投诉 34 件，占工单数量的 16.27%；举报 12 件，占工单数量的 5.74%；咨询 9 件，占工单数量的 4.31%；表扬、求助、建议、催办等其他方面 154 件，占工单数量的 73.68%。（2021 年 5 月份接收工单情况见图 1）

2021 年 5 月份接收工单情况 图 1



按行业类别分类，电力行业类 191 件，占 91.39%；新能源和可再生能源行业类 18 件，占 8.61%。191 件电力行业类信息中，供电服务 134 件，市场准入 30 件，电力安全 20 件，政策与规划 7 件。18 件新能源和可再生能源行业类中，补贴和费用 7 件，政策与规划 6 件，并网发电 5 件。（2021 年 5 月份工单信息情况见表 1）

2021 年 5 月份工单信息情况 表 1

单位：件

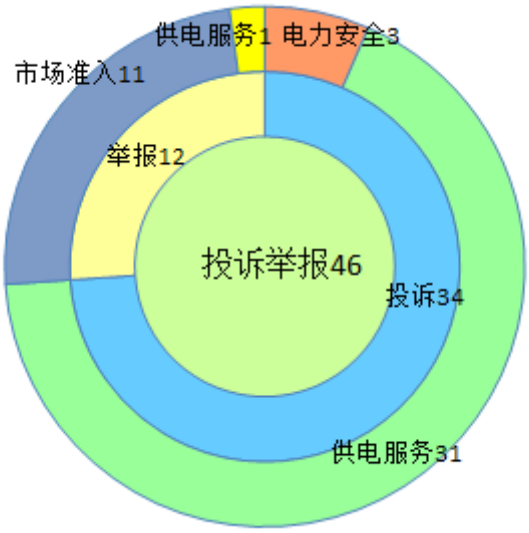
业务类别	业务小类	数量
电力	供电服务	134
	市场准入	30
	电力安全	20
	政策与规划	7
新能源和可再生能源	补贴和费用	7
	政策与规划	6
	并网发电	5
合计		209

按区域分类，北京地区 19 件，占 9.09%，天津地区 42 件，占 20.10%，河北南部地区 63 件，占 30.14%，冀北地区 56 件，占 26.79%，内蒙古西部地区 29 件，占 13.88%。

（二）投诉举报情况

2021 年 5 月份，46 件投诉举报，全部为电力行业类。其中，供电服务类 32 件，市场准入类 11 件，电力安全类 3 件。（2021 年 5 月份投诉举报内容分类情况见图 2）

2021 年 5 月份投诉举报内容分类情况 图 2



从投诉举报地区分布来看，河北唐山市排在第一位，从供电企业问题属实情况来看，河北邯郸供电公司排在首位，从每万人均反映问题情况看，天津宁河供电分公司排在首位。（2021 年 5 月份问题数量排名情况见表 2）

2021 年 5 月份问题数量排名情况 表 2

单位：件

排序	工单数量	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	河北唐山市	27	河北唐山市	7	河北唐山市	3	冀北唐山供电公司	9	河北邯郸供电公司	2	天津宁河供电分公司	0.0607
2	河北石家庄市、保定市	15	河北承德	6	河北邯郸市	2	内蒙古呼和浩特供电局	8	北京顺义、海淀供电公司，天津河西供电公司、冀北张家口、唐山供电公司、内蒙古乌兰察布供电局	1	北京延庆供电公司	0.0306
3	内蒙古呼和浩特市	12	内蒙古呼和浩特市、河北石家庄市	4			河北石家庄、沧州供电公司	7			内蒙古呼和浩特供电局	0.0257

注：属实数量含部分属实数据，包括往月反映，本月办结数量。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。

（三）各供电企业问题情况

2021 年 5 月份，反映北京市电力公司有关问题 11 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中海淀供电公司 3 件，朝阳 2 件，丰台、石景山、通州、昌平、怀柔、延庆各 1 件。经调查，顺义、海淀供电公司各 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，延庆、怀柔供电公司排名前两位。

反映天津市电力公司有关问题 17 件。其中，城西供电分公司 5 件，城东 3 件，宁河、武清、滨海各 2 件，城南、东丽、静海各 1 件。经调查，城西供电分公司 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，宁河、城西排名前两位。

反映河北电力公司有关问题 27 件。其中，石家庄、沧州供电公司各 7 件，保定 6 件，衡水 3，邢台、邯郸各 2 件。经调查，邯郸供电公司 2 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，沧州、衡水排名前两位。

反映冀北电力公司有关问题 20 件。其中，唐山供电公司 9 件，承德 6 件，张家口 3 件，廊坊、秦皇岛各 1 件。经调查，唐山、张家口供电公司各 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，承德、唐山排名前两位。

反映内蒙古电力公司有关问题 13 件。其中，呼和浩特供电局 8 件，鄂尔多斯 2 件，包头、巴彦淖尔、乌兰察布各 1 件。经调查，乌兰察布供电局 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，呼和浩特、鄂尔多斯排名前两位。

二、反映的主要问题

（一）部分地区停电或频繁停电问题。

此类问题约占问题总量的 1/4，冀北唐山、承德，河北保定、沧州，内蒙古呼和浩特均有多名群众反映停电及频繁停电问题。如唐山路北区某供电线路，两个月内停电 5 次，其中，故障 3 次，母线预试倒负荷 2 次停电，经我局督办，供电公司对供电线路进行了全面排查，解决了频繁停电问题。

（二）部分基层工作单位工作不规范、不细致。

如天津红桥区某供电公司在 2013 年更换智能表时将某群众旧表底数录错，造成电费多收。退费时，再次操作错误，造成多退电费 800 余元。倒电操作后，由于未对年度阶梯用电情况进行正确调整，该群众电费账户额外产生 200 余元阶梯调整电费，导致群众认为供电公司电费管理混乱，胡乱冲账；北京顺义某供电公司未及时发现用户电量采集装置通讯及电量数据更新问题，更换表计时一次性收缴用户 3 年未缴纳的电费 5 万余元，引发用户投诉。

（三）由于人员流动或岗位调整，部分企业的人员技能证件影响到办理承装（修、试）许可资质。

本月仍有一些承装（修、试）企业、个人反映其企业员工或其本人技能证件在其他承装(修、试)企业使用的问题，我局按照国家有关规定，及时处理。

三、问题处理情况

5 月份，华北能源监管局区共办结各类工单信息 216 件。本月同时办结往月结转工单 23 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处理投诉举报事项，有效地化解了供用双方矛盾，及时纠正了企业的不规范行为，维护了群众的合法权益。