华北能源监管局2021年7月份12398热线投诉举报情况通报

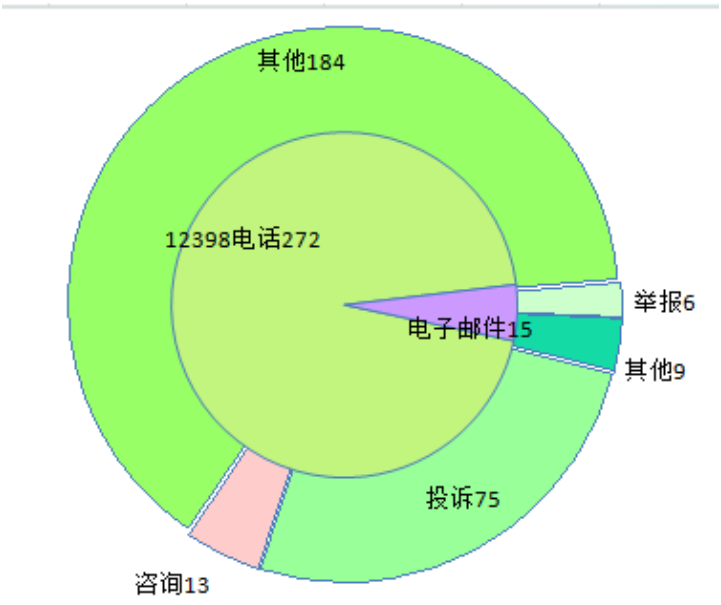
为了保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，华北能源监管局依法履行监管职责，认真受理能源监管投诉举报事项，定期公布投诉举报处理情况。现将2021年7月份12398能源监管投诉举报处理情况通报如下：

一、基本情况

（一）接收工单情况

2021年7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287件。按诉求性质分类，投诉75件，占工单数量的26.13%；举报6件，占工单数量的2.09%；咨询 13 件，占工单数量的 4.53%；表扬、求助、建议、催办等其他方面193件，占工单数量的67.25%。（2021年7月份接收工单情况见图1）

2021年7月份接收工单情况 图1



按行业类别分类，电力行业类 264 件，占 91.99%；新能源和可再生能源行业类 23 件，占 8.01%。264 件电力行业类信息中，供电服务类 230 件，市场准入 10 件，电力安全 17 件，政策与规划 7 件。23 件新能源和可再生能源行业类中，补贴与费用 7 件，政策与规划 10 件，并网发电 6 件。（2021 年 7 月份工单信息情况见表 1）

2021 年 7 月份工单信息情况 表 1

单位：件

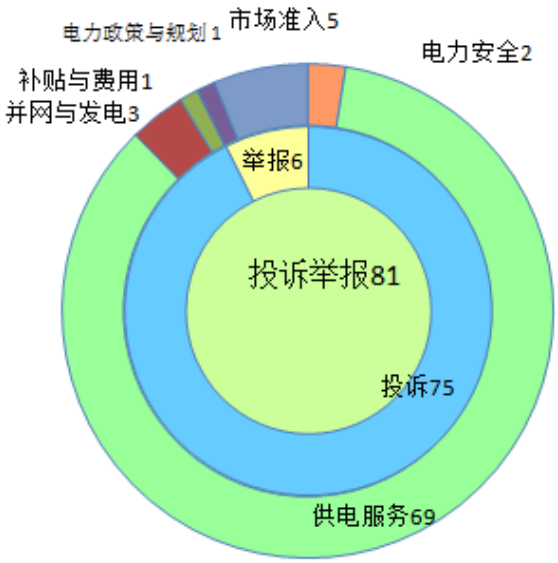
业务类别	业务小类	数量
电力	供电服务	230
	市场准入	10
	电力安全	17
	政策与规划	7
新能源和可再生能源	补贴与费用	7
	政策与规划	10
	并网发电	6
合计		287

按区域分类，北京地区 26 件，占 9.06%，天津地区 46 件，占 16.03%，河北南部地区 84 件，占 29.27%，冀北地区 79 件，占 27.53%，内蒙古西部地区 52 件，占 18.11%。

（二）投诉举报情况

2021 年 7 月份，81 件投诉举报中电力行业类 77 件，新能源与可再生能源类 4 件。电力行业类中，供电服务类 69 件，市场准入类 5 件，电力安全类 2 件，电力规划与政策 1 件；新能源与可再生能源类中，分布式光伏并网 3 件，补贴与费用 1 件（2021 年 7 月份投诉举报内容分类情况见图 3）

2021 年 7 月份投诉举报内容分类情况 图 3



从投诉举报地区分布来看，河北唐山市排在第一位，从反映供电企业问题的数量来看，冀北唐山供电公司排在第一位，从万人均反映问题量来看，内蒙古乌海供电局排在首位。（2021 年 7 月份问题数量排名情况见表 2）

2021 年 7 月份问题数量排名情况 表 2

单位：件

排序	有效信息		投诉举报		反映供电企业问题					
					供电企业问题		属实问题		每万人反映问题	
	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	30	河北唐山市	13	冀北唐山供电公司	17	内蒙古呼和浩特、巴彦淖尔供电局，北京延庆、海淀、通州供电公司	1	内蒙古乌海供电局	0.2852
2	河北廊坊市	24	河北廊坊市	10	内蒙古乌海供电局	16			天津武清供电分公司	0.0502
3	河北保定市	22	河北沧州市、邯郸市	5	冀北廊坊供电公司	15			冀北廊坊供电公司	0.0329

注：属实问题数量包含属实问题数据及部分属实问题数据，数据来源于本月办结所有问题数量；供电企业问题数量含部分投诉举报工单数量及其他类别工单数量。

（三）各供电企业问题情况

2021 年 7 月份，反映北京市电力公司有关问题 18 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中顺义、昌平供电公司各 3 件，朝阳、丰台、城区、房山、大兴各 2 件，延庆、石景山各 1 件。经调查，延庆、海淀、通州供电公司各 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，延庆、顺义供电公司排名前两位。

反映天津市电力公司有关问题 23 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中，武清供电分公司 6 件，城东 5 件，城南、滨海各 4 件，东丽、静海各 2 件。本月，办结完

毕的工单中无内容属实问题。从每万人问题反映情况看，武清、东丽排名前两位。

反映河北电力公司有关问题 52 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中，保定供电公司 13 件，邯郸 12 件、石家庄 10 件、沧州 9 件，邢台 6 件，衡水 2 件。本月，办结完毕的工单中无内容属实问题。从每万人问题反映情况看，沧州、保定排名前两位。

反映冀北电力公司有关问题 46 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中，唐山供电公司 17 件，廊坊 15 件，张家口 9 件，秦皇岛 3 件，承德 2 件。本月，办结完毕的工单中无内容属实问题。从每万人问题反映情况看，廊坊、唐山排名前两位。

反映内蒙古电力公司有关问题 39 件（含部分投诉举报及其他类别工单数量）。其中，乌海供电局 16 件，呼和浩特 7 件，包头、鄂尔多斯各 4 件，巴彦淖尔、乌兰察布各 3 件，锡林郭勒 2 件。经调查，呼和浩特、巴彦淖尔供电局各 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，乌海、呼和浩特排名前两位。

二、反映的主要问题

（一）部分地区停电或频繁停电问题。

受近期强对流恶劣天气影响，本月停电及频繁停电问题突增，问题数量较上月增长 51%，占群众反映问题总量的

43%。河北唐山、廊坊、邯郸、内蒙古乌海多名群众反映频繁停电问题，河北邢台、沧州、保定，内蒙古巴彦淖尔、鄂尔多斯、呼和浩特以及北京、天津的远郊县等也均有群众反映停电或频繁停电问题。经我局及时协调，停电问题均得到了及时的处理。频繁停电问题，已要求供电公司根据实际情况进行电网升级改造、加强设备维护、增加巡视频次，全力保障群众生产生活用电。

（二）部分基层单位工作人员规范服务意识有待提高。

如内蒙古巴彦淖尔某供电企业职工与某电力用户存在私人借贷纠纷，该员工擅自使用作废的收据及公章，以预购电费的名义向该名用户收取现金 1000 元，并私自留存。供电公司已对责任人员进行了降级处分，并将该员工擅自收取的 1000 元电费存入用户账户。我局已督促供电企业全面排查单位内部私存、截留、挪用电费情况，对窗口服务人员开展电费相关政策宣贯，强化规范服务管理。

（三）电动汽车充电桩安装不畅。

由于新能源汽车产业快速发展，近期，北京、天津地区充电桩等基础配套设施建设问题频发。因充电基础设施建设涉及城市规划、建设用地、建筑物及配电网改造、居住地安装条件、投资运营模式等诸多方面，利益主体多元，涉及部门众多，充电基础设施建设推进难度大，引起群众不满。我

局虽督促供电企业协助群众协调解决有关事项，但因涉及不同利益主体，部分群众问题仍未能得到有效解决。

三、问题处理情况

7 月份，华北能源监管局区共办结各类工单信息 221 件。其中，本月 118 件，往月结转工单 103 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。