

华北能源监管局 2021 年 8 月份 12398 热线投诉举报情况通报

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 2021 年 8 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 8 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工单 306 件，环比增加 7%。

按诉求性质分类情况见表 1

表 1 2021 年 8 月份工单按诉求性质分类情况

| 诉求性质 | 数量(件) | 占比 | 环比 |
|------------------|-------|------|------|
| 投诉 | 55 | 18% | -27% |
| 举报 | 7 | 2% | 17% |
| 咨询 | 16 | 5% | 23% |
| 表扬、求助、建议、催办等其他方面 | 228 | 75% | 18% |
| 总计 | 306 | 100% | 7% |

按信息来源渠道分类情况见表 2

表 2 2021 年 8 月份工单按信息来源分类情况

| 信息来源渠道 | 工单数量（件） |
|-------------|---------|
| 12398 电话 | 275 |
| 12398 互联网终端 | 1 |
| 12398 邮件 | 21 |
| 留言 | 8 |
| 其他-上级交办 | 1 |
| 总计 | 306 |

按业务类别分类情况见表 3

表 3 2021 年 8 月份工单按业务类别分类情况

| 业务类别 | 业务小类 | 数量（件） |
|---------------|-------|-------|
| 电力 | 供电服务 | 243 |
| | 市场准入 | 15 |
| | 电力安全 | 12 |
| | 规划和政策 | 9 |
| | 电力交易 | 1 |
| | 小计 | 280 |
| 新能源和 可再生能源 | 政策和规划 | 13 |
| | 并网发电 | 9 |
| | 补贴和费用 | 4 |
| | 小计 | 26 |
| 合计 | | 306 |

按区域分类情况见表 4

表 4 2021 年 8 月份工单按区域分类情况

单位：件

| 区域 | 投诉 | 举报 | 咨询 | 其他 | 总计 | 占比 |
|---------|----|----|----|-----|-----|------|
| 北京市 | 5 | 3 | 5 | 28 | 41 | 13% |
| 天津市 | 13 | 2 | 2 | 43 | 60 | 20% |
| 河北南部地区 | 11 | 0 | 3 | 56 | 70 | 23% |
| 冀北地区 | 12 | 1 | 3 | 61 | 77 | 25% |
| 内蒙古西部地区 | 14 | 1 | 3 | 40 | 58 | 19% |
| 总计 | 55 | 7 | 16 | 228 | 306 | 100% |

(二) 投诉举报情况

2021 年 8 月份工单中投诉举报共 62 件，数量比上月减少 23%。从内容看，均为电力类，具体分类情况见表 5。

表 5 2021 年 8 月份投诉举报按业务类别分类情况

| 业务类别 | 业务小类 | 数量（件） |
|------|------|-------|
| 电力 | 供电服务 | 53 |
| | 市场准入 | 6 |
| | 电力安全 | 3 |
| 总计 | | 62 |

从投诉举报地区分布来看，天津静海市最多；从反映供电企业问题的数量来看，冀北唐山供电公司 and 天津静海供电公司并列第一；从万人均反映问题量来看，天津静海供电公司排在首位。2021 年 8 月份问题数量排名情况见表 6。

表 6 2021 年 8 月份问题数量排名情况

单位：件

| 排名 | 有效信息 | | 投诉举报 | | 反映供电企业问题 | | | | | |
|----|-----------|----|----------------------------------|----|------------------------------------|----|--------------------------------------|----|--------------------|--------|
| | 地市 | 数量 | 地市 | 数量 | 供电企业问题 | | 属实问题 | | 每万人反映问题量 | |
| | | | | | 供电公司 | 数量 | 供电公司 | 数量 | 供电公司 | 数量 |
| 1 | 河北 唐山市 | 33 | 天津 静海区 | 24 | 冀北唐山供电公司、 天津静海供电公司 | 18 | 内蒙古 巴彦淖尔 供电局 | 3 | 天津 静海供电 公司 | 0.2278 |
| 2 | 天津 静海区 | 24 | 天津 滨海新区 | 9 | 河北石家庄供电公司、 内蒙古呼和浩特供电局 | 11 | 河北保定 供电公司 | 2 | 北京 平谷供电 公司 | 0.0458 |
| 3 | 河北 邯郸市 | 20 | 天津武清区、 河北唐山市、 内蒙古 呼和浩特市 | 6 | 冀北廊坊供电公司、 河北保定供电公司、 河北沧州供电公司 | 8 | 河北石家庄、 邯郸供电公司 冀北唐山、秦 皇岛供电公司 | 1 | 内蒙古 呼和浩特 供电局 | 0.0353 |

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 8 月份，反映北京市电力公司有关问题 20 件（含投诉举报及其他类别）。其中朝阳供电公司 5 件，房山、海淀各 3 件，顺义、通州、平谷各 2 件，昌平、密云、延庆各 1 件。经调查，本月，办结完毕的工单中没有属实问题。从每万人问题反映情况看，平谷、延庆供电公司排名前两位。

反映天津市电力公司有关问题 28 件（含投诉举报及其他类别）。其中，静海 18 件，城南 3 件，城西、滨海、东丽各 2 件，宁河 1 件。本月，办结完毕的工单中没有属实问题。从每万人问题反映情况看，静海、东丽排名前两位。

反映河北电力公司有关问题 36 件 (含投诉举报及其他类别)。其中 , 石家庄供电公司 11 件 , 保定、沧州各 8 件 , 邯郸 7 件 , 邢台 2 件。办结完毕的工单中 , 经调查 , 保定 2 件、石家庄 1 件、邯郸 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 , 沧州、石家庄排名前两位。

反映冀北电力公司有关问题 41 件 (含投诉举报及其他类别)。其中 , 唐山供电公司 18 件 , 廊坊 8 件 , 张家口 7 件 , 承德 5 件 , 秦皇岛 3 件。办结完毕的工单中 , 经调查 , 唐山 1 件、秦皇岛 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 , 唐山、廊坊排名前两位。

反映内蒙古电力公司有关问题 30 件 (含投诉举报及其他类别)。其中 , 呼和浩特 11 件 , 包头 6 件 , 鄂尔多斯 5 件 , 乌兰察布 3 件 , 巴彦淖尔、锡林郭勒各 2 件 , 乌海 1 件。办结完毕的工单中 , 经调查 , 巴彦淖尔 3 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 , 呼和浩特、鄂尔多斯排名前两位。

二、反映的主要问题

(一) 停电及频繁停电问题。

受恶劣天气影响 , 本月停电及频繁停电问题突出 , 此类问题占群众反映问题总量的 46%。其中 , 天津静海 , 河北唐山、廊坊、沧州 , 内蒙古呼和浩特等地多名群众反映频繁停

电问题。河北唐山迁安洼里村，天津静海团泊富力新城、观澜南苑等小区频繁停电问题尤为突出，多名群众本月集中反映该问题。经我局督办，群众反映的停电问题均已得到妥善处理。频繁停电问题，个别仍在处理当中，我局已向相关供电企业提出监管意见，要求其通过加强设备维护、增加巡视频次等措施全力保障群众正常用电。

(二) 部分农村地区低电压或电压不稳。

内蒙古巴彦淖尔、鄂尔多斯，河北石家庄、沧州、唐山、承德均有群众反映电压偏低或电压不稳的问题。一是受迎峰度夏负荷影响，供电线路末端电压偏低或电压不稳。二是供电企业未及时对老旧供电设施进行升级改造，容量不足或线径偏细导致低电压。

(三) 个别供电企业以超过台区配变容量为由限制分布式光伏并网。

个别供电企业以分布式光伏并网容量超过本台区配变容量 25%、30%为由限制分布式光伏并网，个别供电企业直接告知变压器无容量。我局已要求相关供电企业严格按国家有关要求做好并网服务。

三、问题处理情况

8 月份，华北能源监管局共办结各类工单 297 件，环比增加 34%。其中，办结本月工单 133 件，办结往月结转工单

164 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。