

# 华北能源监管局通报 2021 年第三季度 度投诉举报处理情况

## 一、接收工单情况

2021 年第三季度，华北能源监管局共收到国家能源局 12398 能源监管热线派发的各类工单 878 件。按诉求性质分类，投诉 213 件，占 24.26%；举报 26 件，占 2.96%；咨询 44 件，占 5.01%；表扬、求助、建议、催办等其他方面 595 件，占 67.77%。

按区域分类，北京地区 101 件，占 11.51%，天津地区 168 件，占 19.13%，河北南部地区 229 件，占 26.08%，冀北地区 212 件，占 24.15%，内蒙古西部地区 168 件，占 19.13%。

数量最多的市（区）前三名是唐山市 74 件，廊坊市 57 件，保定市 52 件。

表 1 2021 年第三季度工单分类情况

单位：件

区域	投诉	举报	咨询	其他	总计	占比
北京市	20	8	12	61	101	11.51%
天津市	36	7	8	117	168	19.13%
河北南部地区	52	3	10	164	229	26.08%
冀北地区	52	4	8	148	212	24.15%
内蒙古西部地区	53	4	6	105	168	19.13%
总计	213	26	44	595	878	
占比	24.26%	2.96%	5.01%	67.77%		

从反映渠道来看，12398 电话 803 件，12398 互联网终端 8 件，电子邮件 51 件，留言 15 件。

从行业类别来看，电力行业类 821 件，占 93.51%；新能源和可再生能源行业类 57 件，占 6.49%。821 件电力行业类信息中，供电服务 687 件，市场准入 53 件，电力安全 63 件，政策与规划 16 件，电力交易 2 件。57 件新能源和可再生能源行业类中，政策与规划 23 件，补贴和费用 16 件，并网发电 15 件，其他 3 件。

## **二、投诉举报情况**

2021 年第三季度，239 件投诉举报中，232 件为电力行业类，7 件为新能源和可再生能源类。电力行业类投诉举报中，供电服务类 197 件，市场准入类 22 件，电力安全类 12 件，电力规划与政策 1 件。

239 件投诉举报中，撤诉 86 件，占 36%。在 153 个常规投诉举报工单中，涉及内蒙古呼和浩特市 14 件，冀北唐山市 13 件，河北南网石家庄市 9 件。

## **三、反映的问题及处理情况**

2021 年第三季度，华北能源监管局接收到的 12398 工单反映的主要问题有：一是部分地区用户反映发生停电或频繁停电，少数地区用户反映电压偏低或电压不稳；二是个别基层单位人员违规或工作失误侵害用户利益；三是个别用户反映电动汽车充电桩安装不畅。

2021年第三季度工单中，反映供电企业问题（包含在投诉、举报和其他三个类别的工单中）数量最多的前3名是冀北唐山供电公司40件、河北保定供电公司29件、内蒙古呼和浩特供电局26件。从服务人口数量平均看，每万人反映问题数量前3名是内蒙古乌海供电局0.3054、天津静海供电公司0.2541、北京延庆供电公司0.0868。

2021年第三季度共办结各类工单785件。经调查反映内容属实或部分属实（含往期结转事项）数量前3名是河北石家庄供电公司和内蒙古巴彦淖尔供电局各4件、河北保定供电公司3件、冀北唐山供电公司和内蒙古呼和浩特供电局2件。

表2 2021年第三季度各供电企业问题数量情况

单位：件

省级公司	市（区）公司	7月问题	8月问题	9月问题	第三季度问题总计	常住人口数（人）	每万人问题数	7月属实	8月属实	9月属实	属实或部分属实数
北京市电力公司	昌平供电公司	3	1	0	4	2269487	0.0176			1	1
	朝阳供电公司	2	5	2	9	3452460	0.0261				0
	城区供电公司	2	0	3	5	1815043	0.0275				0
	大兴供电公司	2	0	0	2	1993591	0.0100				0
	房山供电公司	2	3	2	7	1312778	0.0533				0
	丰台供电公司	2	0	0	2	2019764	0.0099				0
	海淀供电公司	0	3	3	6	3133469	0.0191	1			1
	怀柔供电公司	0	0	0	0	441040	0.0000				0
	门头沟供电公司	0	0	0	0	392606	0.0000				0
	密云供电公司	0	1	2	3	527683	0.0569				0
	平谷供电公司	0	2	1	3	457313	0.0656				0
	石景山供电公司	1	0	0	1	567851	0.0176				0
顺义供电公司	3	2	1	6	1324044	0.0453				0	

省级公司	市（区）公司	7月问题	8月问题	9月问题	第三季度问题总计	常住人口数（人）	每万人问题数	7月属实	8月属实	9月属实	属实或部分属实数
	通州供电公司	0	2	1	3	1840295	0.0163	1			1
	延庆供电公司	1	1	1	3	345671	0.0868	1			1
天津市电力公司	宝坻供电公司	0	0	0	0	722367	0.0000				0
	滨海新供电公司	4	2	3	9	2067318	0.0435				0
	城东供电分公司	5	0	1	6	2416132	0.0248			1	1
	城南供电分公司	4	3	5	12	2105240	0.0570				0
	城西供电分公司	0	2	1	3	2568676	0.0117				0
	东丽供电公司	2	2	0	4	857027	0.0467				0
	蓟州供电公司	0	0	0	0	795516	0.0000				0
	静海供电公司	2	18	0	20	787106	0.2541			1	1
	宁河供电公司	0	1	0	1	395314	0.0253				0
	武清供电公司	6	0	0	6	1151313	0.0521				0
河北省电力公司	保定供电公司	13	8	8	29	11544036	0.0251		2	1	3
	沧州供电公司	9	8	4	21	7300783	0.0288				0
	邯郸供电公司	12	7	3	22	9413990	0.0234		1		1
	衡水供电公司	2	0	0	2	4212933	0.0047				0
	石家庄供电公司	10	11	2	23	11235086	0.0205		1	3	4
	邢台供电公司	6	2	1	9	7111106	0.0127				0
冀北电力公司	承德供电公司	2	5	0	7	3354444	0.0209				0
	廊坊供电公司	15	8	1	24	5464087	0.0439				0
	秦皇岛供电公司	3	3	3	9	3136879	0.0287		1		1
	唐山供电公司	17	18	5	40	7717983	0.0518		1	1	2
	张家口供电公司	9	7	7	23	4118908	0.0558				0
内蒙古电力公司	阿拉善电业局	0	0	0	0	262361	0.0000				0
	巴彦淖尔供电局	3	2	1	6	1538715	0.0390	1	3		4
	包头供电局	4	6	1	11	2709378	0.0406			1	1
	鄂尔多斯供电局	4	5	2	11	2153638	0.0511				0
	呼和浩特供电局	7	11	8	26	3446100	0.0754	1		1	2
	乌海供电局	16	1	0	17	556621	0.3054				0
	乌兰察布供电局	3	3	3	9	1706328	0.0527				0
	锡林郭勒供电局	2	2	2	6	1107075	0.0542			1	1
<b>总计</b>		<b>178</b>	<b>155</b>	<b>77</b>	<b>410</b>	<b>123849555</b>	<b>0.0331</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>25</b>

注：1. 常住人口数来源于各省（自治区、直辖市）统计局网站上的第七次全国人口普查公报（第二号）——地区人口情况

2. 属实数量含部分属实数据，包括去年反映，今年办结数量。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

针对群众的反映，华北能源监管局依法依规及时处理，纠正违规行为，维护用户合法权益，供电企业依规对 1 名工作人员降级处分；积极协调督办，加快电能质量、供电服务等问题的解决，保障群众用能；解释政策，澄清事实，消除误解，促进和谐。