

国家能源局山西监管办公室文件

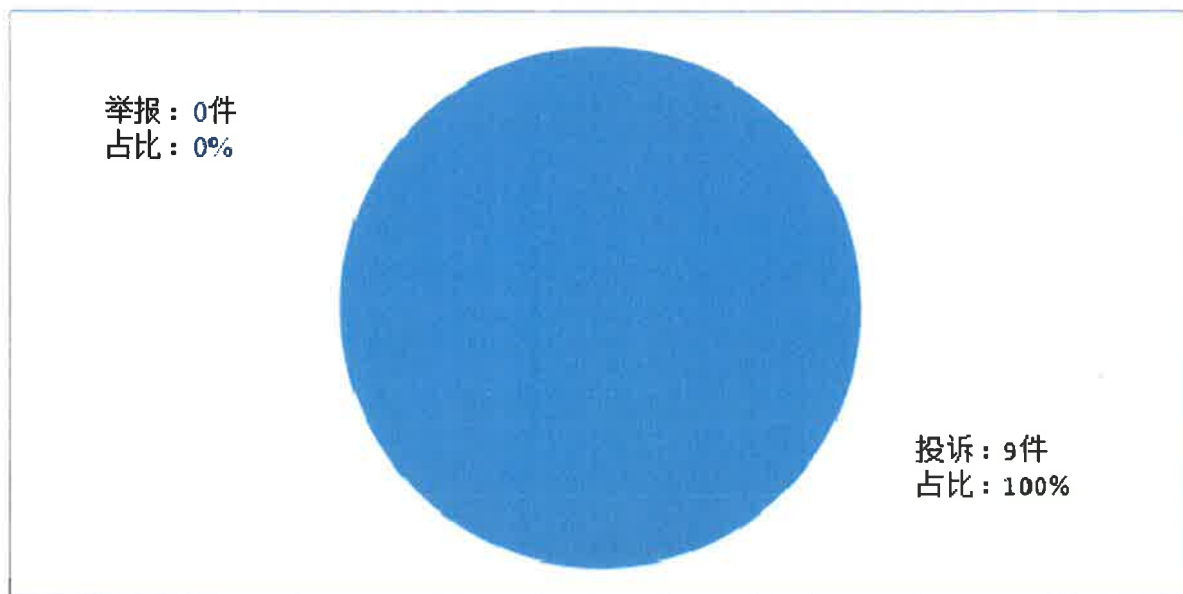
晋监能稽查（2024）51号

山西能源监管办 2024 年 2 月 12398 能源监管 热线投诉举报处理情况通报

2024 年 2 月，山西能源监管办 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共收到有效信息 411 件，其中：投诉举报 9 件，办结投诉举报 9 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2024 年 2 月，山西能源监管办 12398 热线共收到有效信息 411 件，环比减少 36.28%，同比增加 24.17%。其中：投诉 9 件，环比减少 7 件、同比增加 4 件；举报 0 件，环比持平、同比减少 6 件。



图一 2024年2月接收投诉举报分布图

(一) 分类情况

按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位，有效信息数量为 241 件，占全部有效信息的 58.64%；其中受理的投诉举报数量 8 件，占全部投诉举报数量的 88.89%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面。（详见表一）

表一 2024年2月电力行业有效信息按业务分类情况

单位：件

业务类别	投诉	举报	咨询	其他
电力交易	0	0	3	0
电力安全	0	0	8	0
市场准入	0	0	11	0

供电服务	8	0	151	34
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	26	0
合计	8	0	199	34

新能源和可再生能源行业排在第二位,有效信息数量为23件,占全部有效信息的5.60%;其中受理的投诉举报数量为1件,占全部投诉举报数量的11.11%。群众反映的问题主要集中在分布式光伏发电项目并网验收、上网电费和补贴结算等方面。

石油天然气行业排在第三位,有效信息数量为87件,占全部有效信息的21.17%。有效信息主要集中于咨询居民燃气安装及收费、反映燃气故障问题等方面。

(二) 地区分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序,吕梁市、晋中市、临汾市、太原市、运城市等列辖区内前5位;按照投诉举报数量排序,吕梁市、朔州市、大同市、晋城市、太原市等排在辖区内前5位(2024年2月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表二)。

表二 2024年2月有效信息及投诉举报排名前5位情况

单位:件

排序	接收有效信息		接收投诉举报	
	地市	数量	地市	数量

1	吕梁市	75	吕梁市	3
2	晋中市	47	朔州市	2
3	临汾市	47	大同市	1
4	太原市	47	晋城市	1
5	运城市	43	太原市	1

（三）主要问题

2024年2月收到的投诉举报主要在电力行业供电质量、供电服务两方面反映的问题：

一是部分地区“两率”水平较低，且仍有频繁停电事件发生，影响群众正常生产生活。如：大同市灵丘县群众反映，其家人居住地频繁停电且低电压已持续多年。

二是部分供电企业工作人员由于服务不到位或者违规操作等原因，影响群众正常用电或者办理涉电业务。如：太原市古交市群众反映，供电公司给用户家中的闲置电表给其他人使用，且工作人员服务态度恶劣。

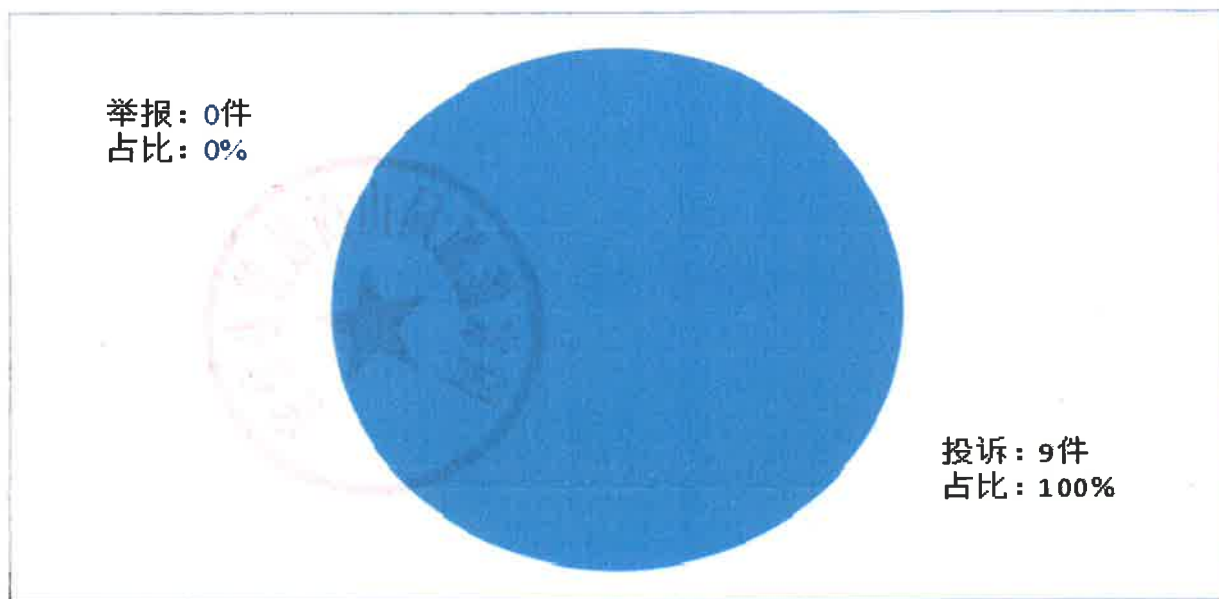
二、当月处理情况

（一）受理情况

2024年2月共收到投诉举报信息9件，根据国家有关法律法規规定，山西能源监管办派出监管机构对属于监管职责范围的9（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的100%。

（二）办结情况

2024年2月已办结投诉举报9件，占投诉举报受理量的100%；完成回访9件，回访率为100.00%，满意率达到100%。



图二 2024年2月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业8件，占比88.89%。其中国网山西省电力公司6件、占比66.67%；山西地方电力有限公司2件、占比22.22%；电力交易机构投诉举报1件、占比11.11%。

（三）问题处置情况

山西能源监管办严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是督促指导供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，缩短供电半径，提高电网转供、互供能力，有效解决故障停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性。二是要求供电企业加强设备隐患排查整治和停电抢修管理，加强线路巡

视频次，及时消除隐患缺陷，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实提高供电质量。三是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正了有关企业违法违规行为，维护了公平公正的市场秩序和群众的合法权益；四是通过解释说明、澄清事实，使群众消除了误解。



国家能源局山西监管办公室

2024年3月11日

抄送：山西省人民政府办公厅，山西省能源局。

国家能源局山西监管办公室

2024年3月11日印发

