

国家能源局山西监管办公室文件

晋监能稽查〔2024〕19号

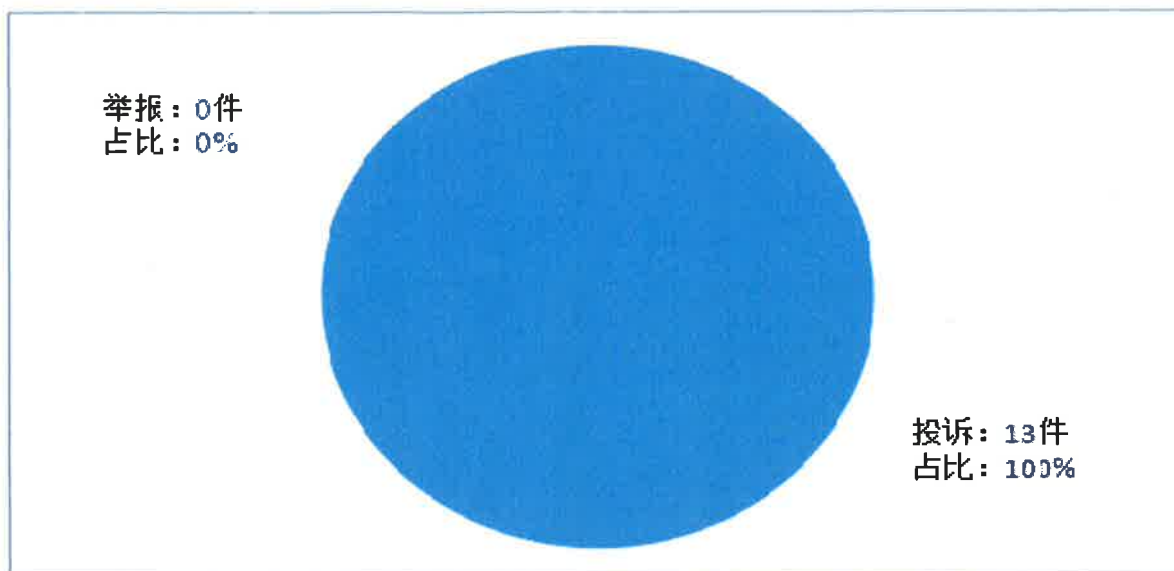
山西能源监管办 2023 年 12 月 12398 能源 监管热线投诉举报处理情况通报

国网山西省电力公司、晋能控股集团有限公司、华新燃气集团、山西焦煤集团、潞安化工集团、华阳集团、各增量配网企业：

2023 年 12 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 833 件，其中：投诉举报 13 件，办结投诉举报 17 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2023 年 12 月，12398 热线共收到有效信息 833 件，环比减少 3.14%，同比增加 11.81%。其中：投诉 13 件，环比减少 8 件、同比减少 6 件；举报 0 件，环比减少 2 件、同比减少 5 件。



图一 2023年12月接收投诉举报分布图

(一) 分类情况

1. 按被投诉举报行业分类

2023年12月收到的有效信息中：

电力行业排在首位，有效信息数量为344件，占全部有效信息的41.30%；其中受理的投诉举报数量9件，占全部投诉举报数量的69.23%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。（详见表一）

表一 2023年12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	13	0
电力安全	1	0	7	3

市场准入	1	0	13	0
供电服务	7	0	219	46
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	1	0	30	3
合计	10	0	282	52

新能源和可再生能源行业排在第二位,有效信息数量为54件,占全部有效信息的6.48%;其中受理的投诉举报数量为2件,占全部投诉举报数量的15.38%。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107件,占全部有效信息的12.85%。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,太原市、晋中市、吕梁市、临汾市、运城市列辖区内前5位;按照投诉举报数量排序,吕梁市、忻州市、晋中市、长治市、朔州市排在辖区内前5位。(2023年12月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表二)

表二 2023年12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	太原市	164	吕梁市	4
2	晋中市	125	忻州市	4
3	吕梁市	113	晋中市	2
4	临汾市	83	长治市	1
5	运城市	77	朔州市	1

（三）主要问题

2023年12月，收到的投诉举报主要反映了两个方面的问题。

1.供电服务、供电质量方面。一是部分地区停电时间较长、抢修不及时。如：吕梁市交口县桃红坡镇高庙山村群众反映停电时长28.5小时；二是部分地区“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如：忻州市代县上馆镇群众反映，其居住村庄遇到用电高峰期便会频繁停电。

2.市场准入方面。如：山西省电力交易中心有限公司存在市场主体注册审核管理不规范，未履行一次性告知义务的情况。

此外，12月山西能源监管办共收到涉及采暖保供诉求的工单36件，依职责分别转山西省住建厅和山西省能源局办理。

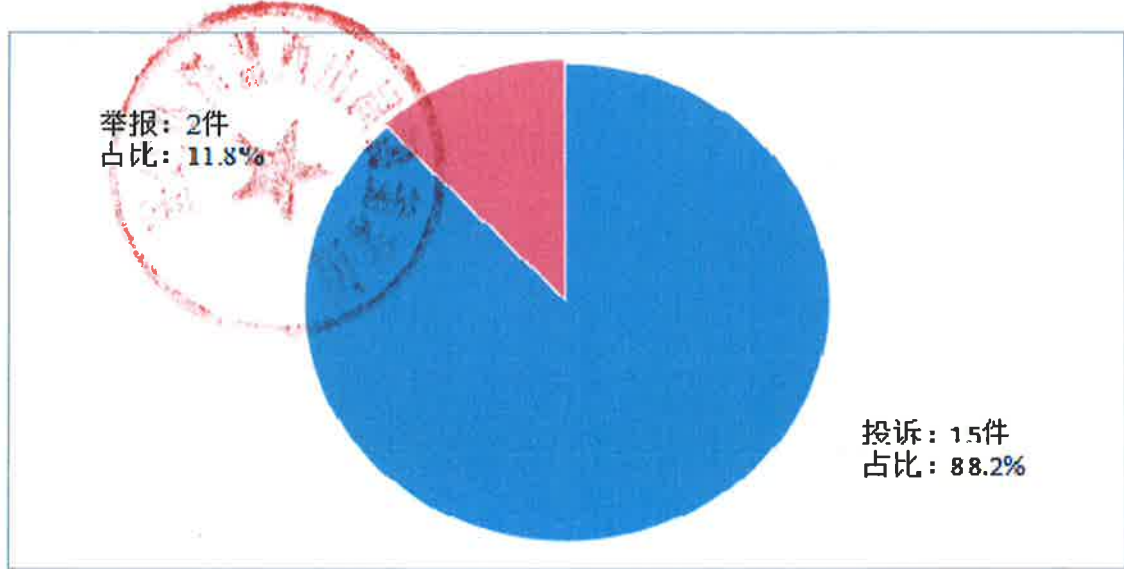
二、当月处理情况

（一）受理情况

2023年12月共收到投诉举报信息13件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办对属于监管职责范围的11（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的84.62%。

（二）办结情况

2023年12月已办结投诉举报17件，环比减少4件、同比增加7件，占投诉举报受理量的154.55%；完成回访17件，回访率为100.00%，满意率达到100.00%。



图二 2023年12月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业15件、占比88.2%，其中国网山西省电力公司9件、占比52.9%；山西地方电力有限公司6件、占比35.3%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报2件、占比11.8%。

（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：一是督促指导相关企业，加快电能质量等群众反映问题的解决，及时消除了安全隐患，保障了群众正常生产生活；二是通过行政处罚、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；三是通过解释说明、澄清事实，使群众消除了误解；四是发挥好 12398 供暖领域投诉举报事项转办机制作用，及时移送有关单位办理。

国家能源局山西监管办公室

2024 年 1 月 22 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 1 月 22 日印发

