

国家能源局山西监管办公室文件

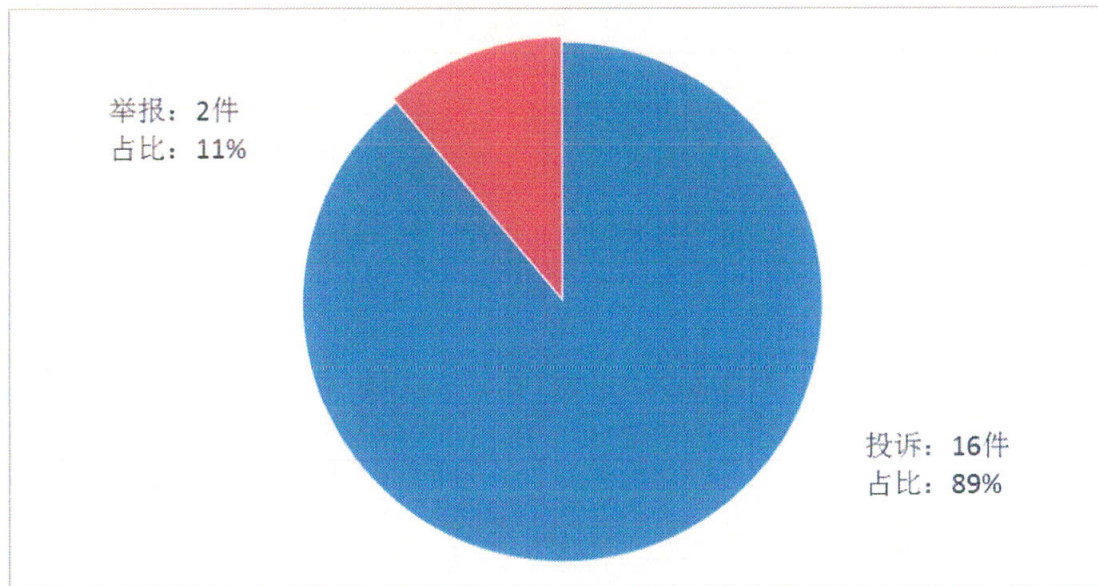
晋监能稽查〔2023〕107号

山西能源监管办 2023 年 5 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 5 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 425 件，其中：投诉举报 18 件，办结投诉举报 19 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 5 月，12398 热线共收到有效信息 425 件，环比增加 5.72%，同比增加 25.37%。其中：投诉 16 件，环比减少 7 件、同比减少 8 件；举报 2 件，环比减少 5 件、同比持平。



图一 2023年5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

电力行业排在首位，有效信息数量为 269 件，占全部有效信息的 63.29%；其中受理的投诉举报数量 11 件，占全部投诉举报数量的 61.11%。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5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	2	11
电力安全	3	0	13	4
市场准入	0	2	14	1
供电服务	11	0	162	22

成本价格和收费	0	0	0	0
其他	1	0	23	0
合计	15	2	214	38

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 9 件、占全部投诉举报的 50%，其中国网山西省电力公司 6 件、占比 33.33%，山西地方电力有限公司 3 件、占比 16.67%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 2 件、占全部投诉举报的 11.11%。

（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、吕梁市、晋中市、大同市、临汾市等列辖区内前 5 位；按照投诉举报数量排序，晋中市、太原市、吕梁市、朔州市、忻州市等排在辖区内前 5 位。（2023 年 5 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2023 年 5 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	96	晋中市	5
2	吕梁市	78	太原市	4
3	晋中市	58	吕梁市	2

4	大同市	37	朔州市	2
5	临汾市	36	忻州市	2

(三) 主要问题

1.供电服务问题。部分地区“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如：吕梁市石楼县 10kV 车家坡线在 4 月 21 日至 23 日故障，导致多个村庄停电；朔州市朔城区 10kV 恢河线多次故障，造成用户在 2 月内停电 3 次。

2.职业技能证书权属纠纷。个别企业在员工离职后，未及时解绑相关证件。如：朔州市瑞峰电力设备安装检修有限公司一员工离职后，该公司未及时将员工电工证解绑，致使该员工无法使用其电工证。

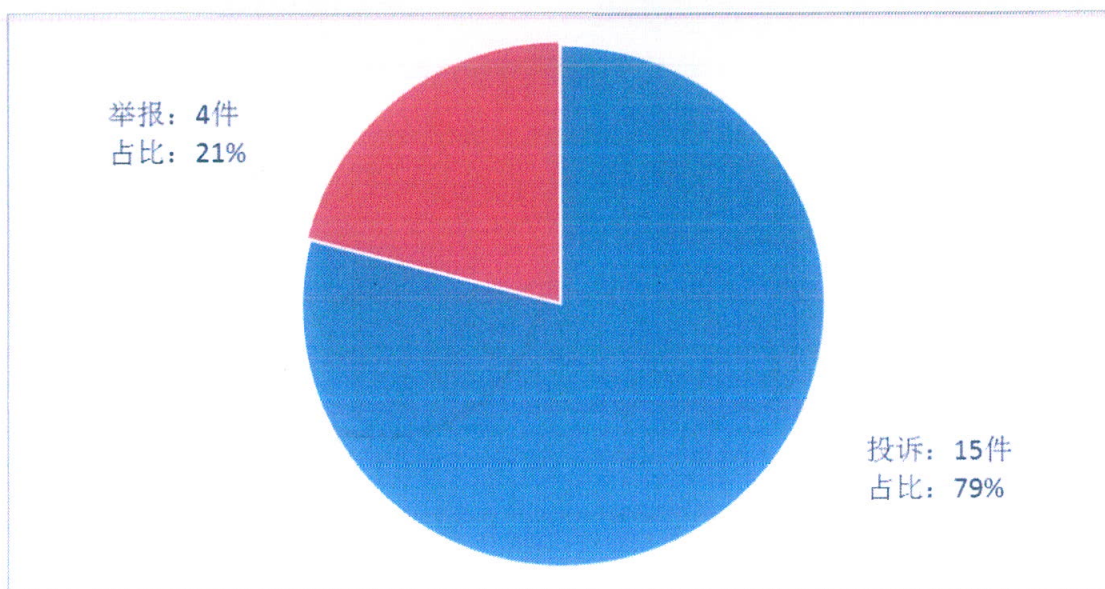
二、当月处理情况

(一) 受理情况

2023 年 5 月共收到投诉举报信息 18 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 61.11%；其他不属于能源监管职责范围的已将有关情况及时告知了当事人。

(二) 办结情况

2023 年 5 月已办结投诉举报 19 件，环比减少 1 件、同比减少 5 件，占投诉举报受理量的 100%；完成回访 17 件，回访率为 89.47%，满意率达到 88.24%。



图二 2023年5月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业 13 件、占比 68.42%，其中国网山西省电力公司 5 件、占比 26.32%；山西地方电力有限公司 8 件、占比 42.11%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 5 件、占比 26.32%。售电公司 1 件、占比 5.26%。

（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、停电抢修、用电报装等群众反映问题的解决，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。

(此页无正文)



抄送： 山西省人民政府办公厅，山西省能源局，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

国家能源局山西监管办公室

2023年6月7日印发

