

国家能源局山西监管办公室文件

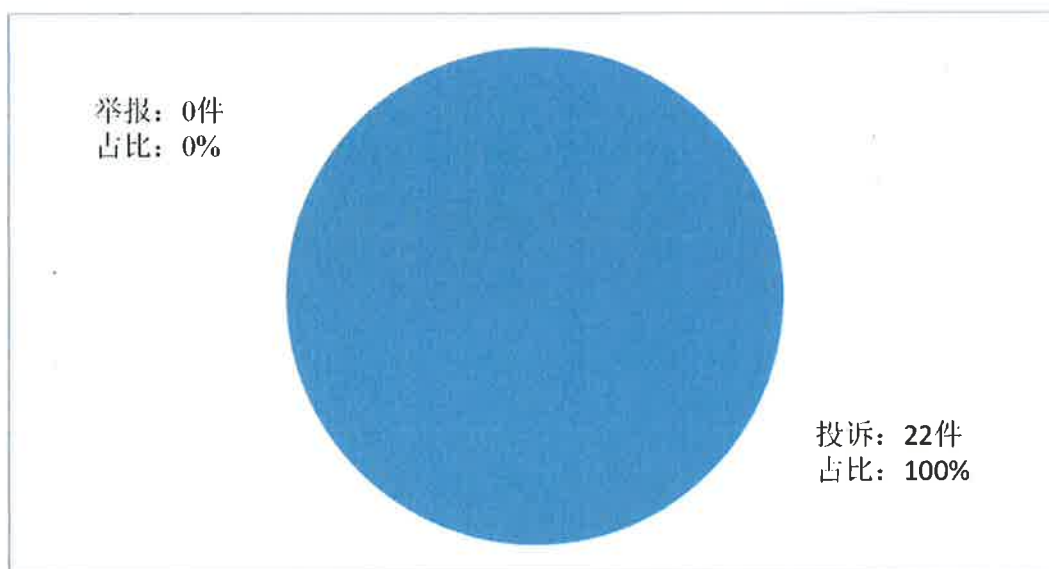
晋监能稽查〔2023〕144号

山西能源监管办 2023 年 7 月 12398 能源 监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 7 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 495 件，其中：投诉举报 22 件，办结投诉举报 11 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 7 月，12398 热线共收到有效信息 495 件，环比增加 11.99%，同比减少 4.26%。其中：投诉 22 件，环比减少 1 件、同比减少 6 件；举报 0 件，环比减少 5 件、同比减少 9 件。



图一 2023年7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 305 件，占全部有效信息的 61.62%；其中受理的投诉举报数量 20 件，占全部投诉举报数量的 90.91%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全等方面。（详见表一）

表一 2023年7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	1	0
电力安全	4	0	16	19
市场准入	0	0	7	1
供电服务	18	0	187	33
成本价格和收费	0	0	0	0

其他	0	0	20	1
合计	22	0	231	54

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为45件，占全部有效信息的9.09%；其中受理的投诉举报数量为2件，占全部投诉举报数量的9.09%。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等方面。

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报22件、占全部投诉举报的100%，其中国网山西省电力公司17件、占比77.27%，山西地方电力有限公司5件、占比22.73%。

（二）地区分布情况

各地市按照收到的有效信息数量排序，晋中市、太原市、吕梁市、临汾市、忻州市等列辖区内前5位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、晋中市、临汾市、太原市、大同市等排在辖区内前5位。（2023年7月有效信息及投诉举报排名前5位情况见表二）

表二 2023年7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	晋中市	68	吕梁市	7
2	太原市	68	晋中市	3

3	吕梁市	63	临汾市	3
4	临汾市	53	太原市	3
5	忻州市	53	大同市	2

（三）主要问题

2023年7月，收到的投诉举报主要反映供电服务方面的问题。一是部分地区“两率”水平较低，日常巡检不到位，影响群众正常生产生活。如：吕梁市临县麻塔村因变压器容量不足和线路老化导致低电压持续一年；二是部分供电企业工作人员由于违规操作等原因，影响群众办理涉电业务。如：晋中市国网和顺县供电公司电工违规将闲置两相电电表给他人使用。

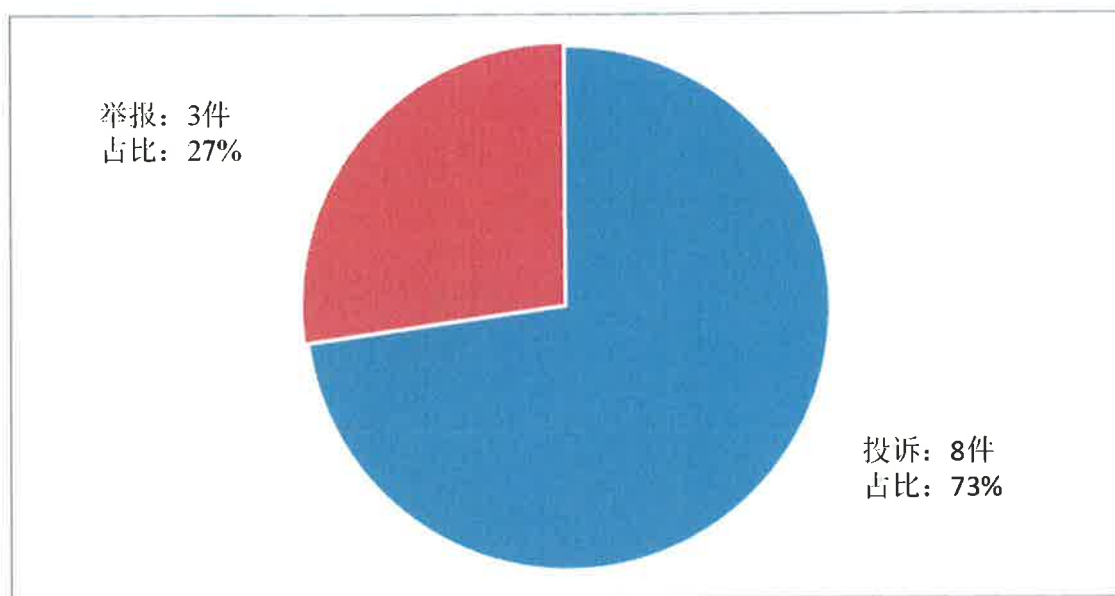
二、当月处理情况

（一）受理情况

2023年7月共收到投诉举报信息22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22（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的100%。

（二）办结情况

2023年7月已办结投诉举报11件，环比减少3件、同比减少15件，占投诉举报受理量的57.89%；完成回访10件，回访率为90.91%，满意率达到80%。



图二 2023年7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 72.73%，其中国网山西省电力公司 6 件、占比 54.55%；山西地方电力有限公司 2 件、占比 18.18%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 3 件、占比 27.27%。

（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8月7日印发

