

国家能源局山西监管办公室文件

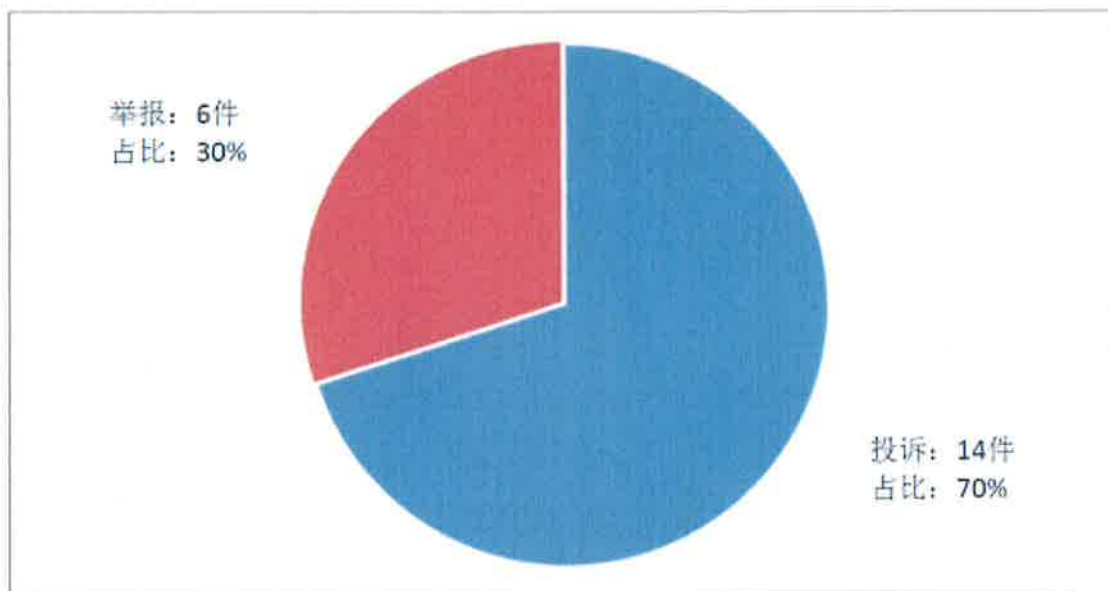
晋监能稽查〔2023〕178号

山西能源监管办 2023 年 8 月 12398 能源 监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 8 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 506 件，其中：投诉举报 20 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 8 月，12398 热线共收到有效信息 506 件，环比增加 2.22%，同比增加 2.43%。其中：投诉 14 件，环比减少 8 件、同比减少 10 件；举报 6 件，环比增加 6 件、同比增加 5 件。



图一 2023年8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 326 件，占全部有效信息的 64.43%；其中受理的投诉举报数量 18 件，占全部投诉举报数量的 90%。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8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	8	5
电力安全	1	0	28	6
市场准入	0	6	24	5

供电服务	11	0	180	31
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	21	0
合计	12	6	261	47

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为 40 件，占全部有效信息的 7.91%；其中受理的投诉举报数量为 1 件，占全部投诉举报数量的 5%。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方面。

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 14 件、占全部投诉举报的 70%，其中国网山西省电力公司 12 件、占比 60%，山西地方电力有限公司 2 件、占比 10%。

（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、大同市等列辖区内前 5 位；按照投诉举报数量排序，太原市、吕梁市、阳泉市、大同市、晋中市等排在辖区内前 5 位。（2023 年 8 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2023 年 8 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	99	太原市	6
2	晋中市	73	吕梁市	3
3	吕梁市	66	阳泉市	3
4	临汾市	51	大同市	2
5	大同市	40	晋中市	2

（三）主要问题

2023年8月，收到的投诉举报主要反映了三个方面的问题。

1.供电服务问题。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：晋中市榆次区乌金山镇北砖井村某小区频繁停电问题已持续多年；二是部分供电企业业扩报装不规范，影响群众办理涉电业务。如：晋中市国网灵石县供电公司在业扩报装竣工验收环节超时限，造成灵石县某小区无法按期使用正式电源供电；临汾市洪洞县大槐树镇常青四村用户申请报装三相电，国网洪洞县供电公司受理申请后无故拖延，造成用户办电困难。

2.新能源和可再生能源行业主要反映了部分地区分布式光伏发电项目并网存在困难等问题。如：吕梁市汾阳峪道河镇西岩村用户向国网汾阳供电公司申请并网，但供电公司以其居住地线路承载力不足为由拒绝并网。

3.承装（修、试）电力设施许可问题。个别企业员工离职后，未及时解绑相关证件导致其他单位无法办证。如：山西晋泰合机

电设备有限公司因员工离职后公司未及时将员工电工证解绑，致使其他单位无法使用该员工电工证。

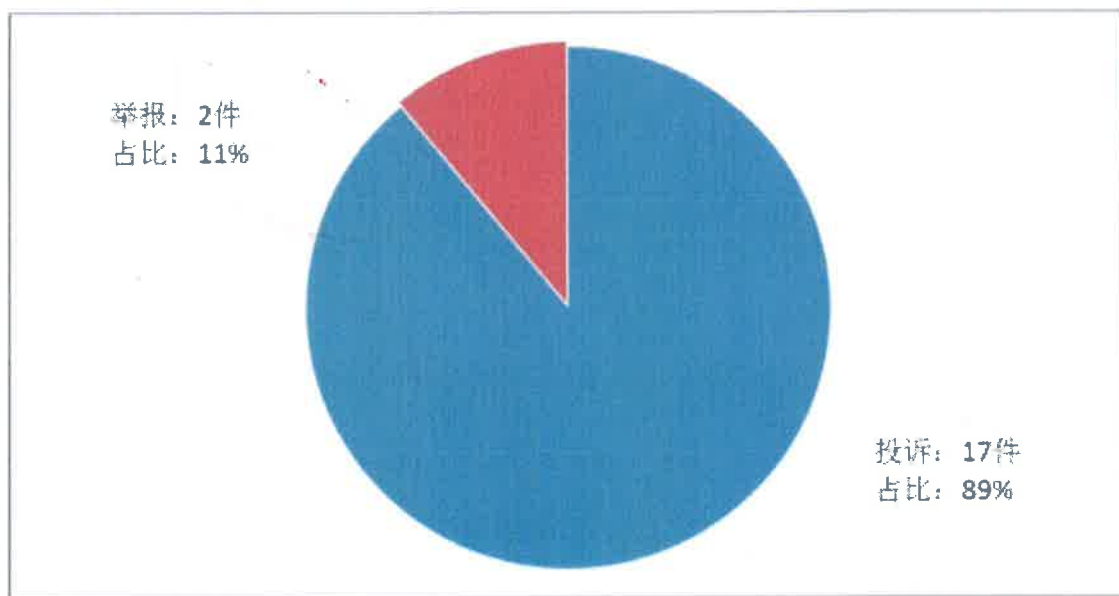
二、当月处理情况

（一）受理情况

2023年8月共收到投诉举报信息20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20（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的100%。

（二）办结情况

2023年8月已办结投诉举报19件，环比增加8件、同比减少13件，占投诉举报受理量的95%；完成回访19件，回访率为100%，满意率达到84.21%。



图二 2023年8月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业18件、占比94.74%，其中

国网山西省电力公司 14 件、占比 73.68%；山西地方电力有限公司 3 件、占比 15.79%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 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。

国家能源局山西监管办公室

2023 年 9 月 19 日

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 9 月 19 日印发

