

国家能源局山西监管办公室文件

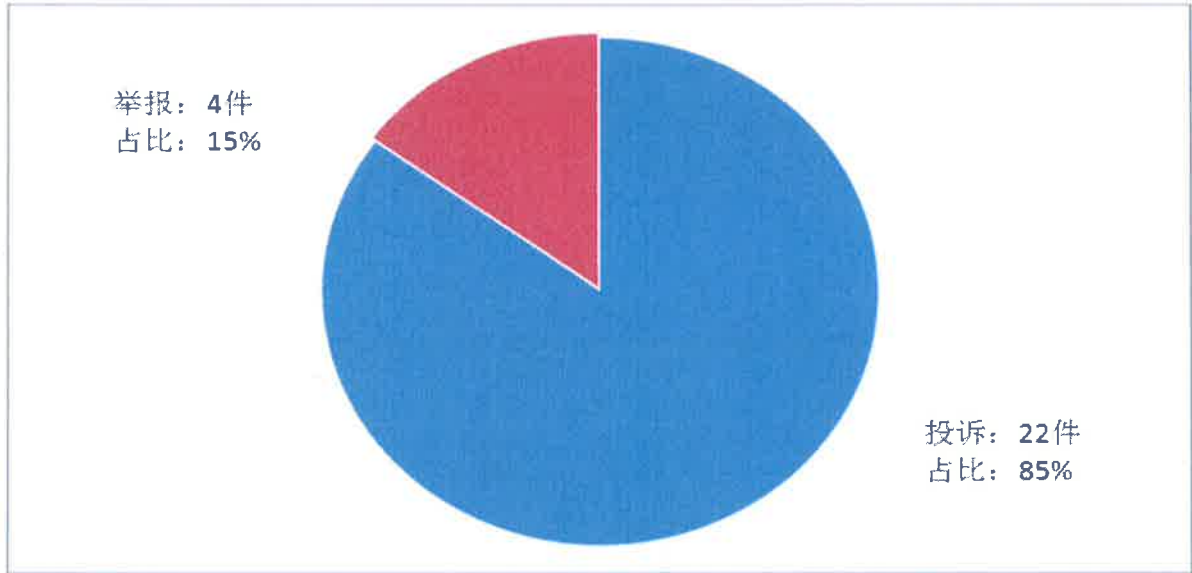
晋监能稽查〔2023〕222号

山西能源监管办 2023 年 10 月 12398 能源 监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 10 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 532 件，其中：投诉举报 26 件，办结投诉举报 8 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 10 月，12398 热线共收到有效信息 532 件，环比增加 18.49%，同比增加 9.47%。其中：投诉 22 件，环比增加 8 件、同比增加 10 件；举报 4 件，环比增加 1 件、同比持平。



图一 2023年10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 332 件，占全部有效信息的 62.41%；受理投诉举报 22 件，占全部投诉举报数量的 84.62%。群众反映问题主要集中在供电服务、市场准入、电力安全等方面。（详见表一）

表一 2023年10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	7	0
电力安全	3	0	15	9
市场准入	0	4	12	1

供电服务	18	0	221	22
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	20	0
合计	21	4	275	32

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 8.46%；受理投诉举报数量 1 件，占全部投诉举报数量的 3.85%。群众反映的问题主要集中在相关费用结算不及时方面。

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 85%，其中国网山西省电力公司 15 件，占比 68%；山西地方电力有限公司 7 件，占比 32%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 4 件，占全部投诉举报的 15%。

（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、忻州市、晋中市、临汾市列辖区内前 5 位；按照投诉举报数量排序，吕梁市、太原市、临汾市、运城市、长治市排在辖区内前 5 位。

（2023 年 10 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2023 年 10 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	91	吕梁市	7
2	吕梁市	64	太原市	6
3	忻州市	63	临汾市	4
4	晋中市	57	运城市	3
5	临汾市	56	长治市	2

（三）主要问题

2023年10月，收到的投诉举报主要反映了2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：吕梁市临县三交镇薛家圪垛村频繁停电持续2个月。二是费控系统运行失常，影响群众正常用电。如：晋城市高平用户家中欠费停电，缴清欠费后次日才复电。三是个别电力设施设备与建筑物距离较近，存在安全隐患。如：大同市平城区供电公司架设线路经过用户屋顶上方低压线路距离屋顶1.8米，不符合安全要求。

2.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：山西银塔电力工程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。

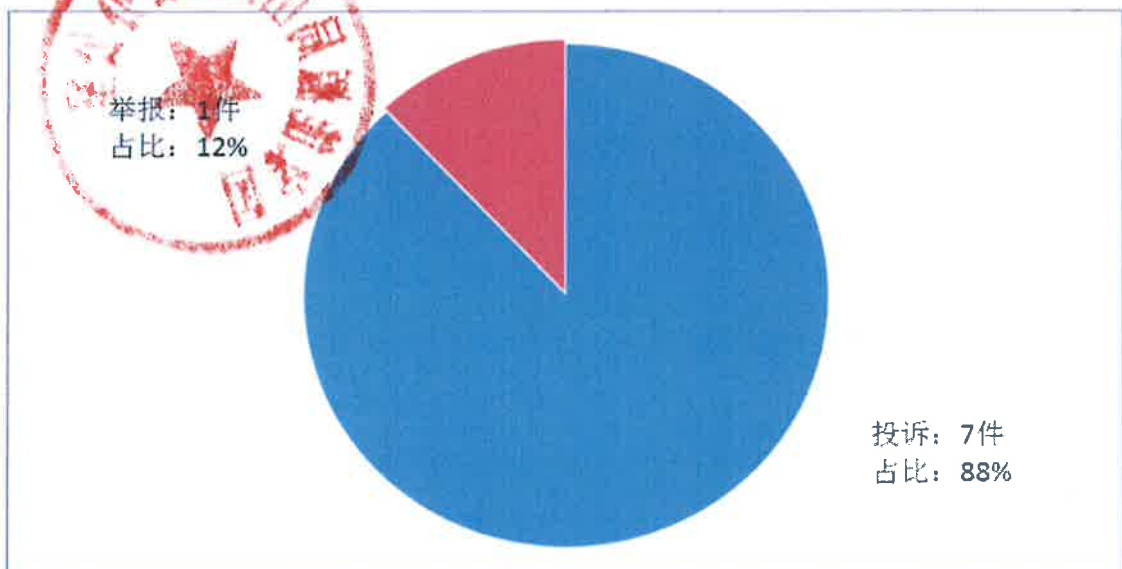
二、当月处理情况

（一）受理情况

2023年10月共收到投诉举报信息26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23（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的88.46%。

（二）办结情况

2023年10月已办结投诉举报8件，环比减少19件、同比减少6件，占投诉举报受理量的34.78%；完成回访8件，回访率为100%，满意率达到100%。



图二 2023年10月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业7件、占比87.5%，其中国网山西省电力公司5件、占比62.5%；山西地方电力有限公司2

件、占比 25%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 1 件、占比 12.5%。

（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解决电能质量等群众反映问题，及时消除安全隐患，保障群众正常生产生活；二是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违法违规行为，维护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，使群众消除误解。

国家能源局山西监管办公室

2023 年 11 月 3 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 11 月 3 日印发

