

国家能源局山西监管办公室文件

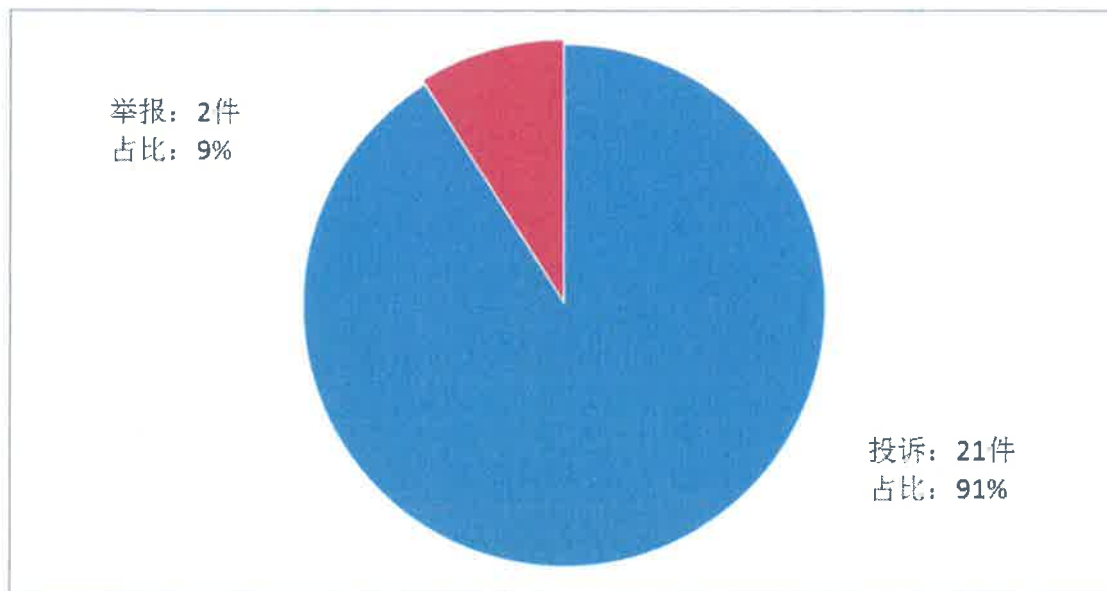
晋监能稽查〔2023〕245号

山西能源监管办 2023 年 11 月 12398 能源 监管热线投诉举报处理情况通报

2023 年 11 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 860 件，其中：投诉举报 23 件，办结投诉举报 21 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 11 月，12398 热线共收到有效信息 860 件，环比增加 61.65%，同比增加 33.75%。其中：投诉 21 件，环比减少 1 件、同比增加 3 件；举报 2 件，环比减少 2 件、同比减少 2 件。



图一 2023年11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425件，占全部有效信息的49.42%；其中受理的投诉举报数量19件，占全部投诉举报数量的82.61%。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11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	0
电力安全	0	0	14	8
市场准入	0	2	9	0

供电服务	20	0	256	81
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	26	1
合计	20	2	313	90

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为 49 件，占全部有效信息的 5.70%；其中受理的投诉举报数量为 1 件，占全部投诉举报数量的 4.35%。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 21 件、占全部投诉举报的 91.3%，其中国网山西省电力公司 12 件、占比 52.17%，山西地方电力有限公司 9 件、占比 39.13%；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 8.7%。

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

（2023 年 11 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2023 年 11 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	198	吕梁市	6
2	吕梁市	123	忻州市	4
3	忻州市	90	太原市	3
4	临汾市	89	大同市	2
5	晋中市	78	晋中市	2

（三）主要问题

2023年11月，收到的投诉举报主要反映了二个方面的问题。

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：吕梁市交口县建材厂片区低电压已持续2、3个月。吕梁市临县罗产焉村低电压已持续多年。忻州市河曲县沙泉乡前红崖村未进行农网改造导致存在低电压问题。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：运城市绛县用户到供电所申请三相电，手续齐全受理后供电公司未在规定时间内装表。

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：临汾市新源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。

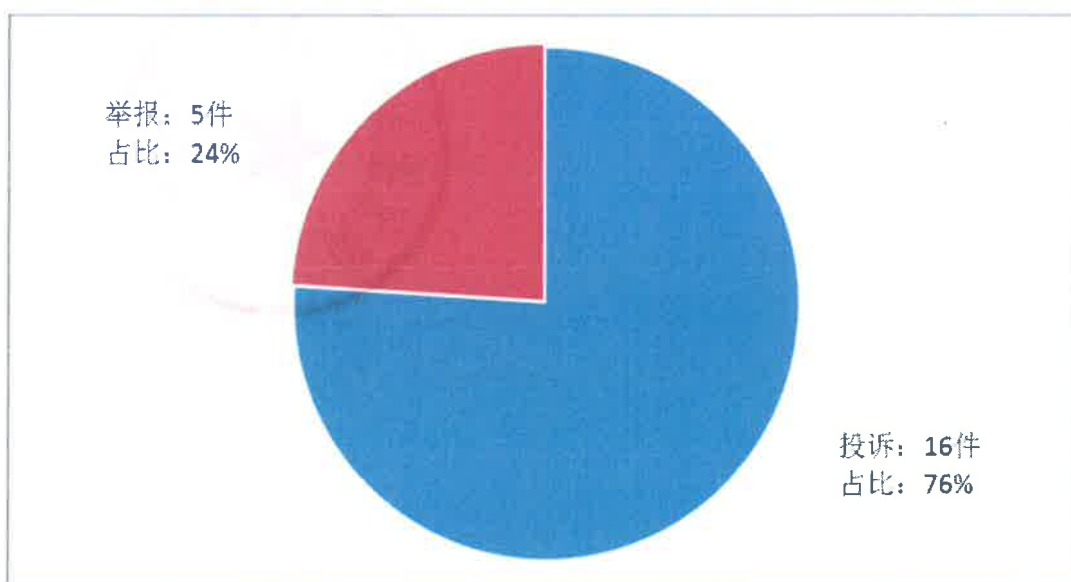
二、当月处理情况

（一）受理情况

2023年11月共收到投诉举报信息23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86.96%。

（二）办结情况

2023年11月已办结投诉举报21件，环比增加13件、同比增加13件，占投诉举报受理量的91.3%；完成回访18件，回访率为85.71%，满意率达到94.44%。



图二 2023年11月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业16件、占比76.19%，其中国网山西省电力公司8件、占比38.1%；山西地方电力有限公司8件、占比38.1%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报5件、

占比 23.81%。

（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。

国家能源局山西监管办公室

2023年12月12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12月12日印发