

国家能源局山西监管办公室文件

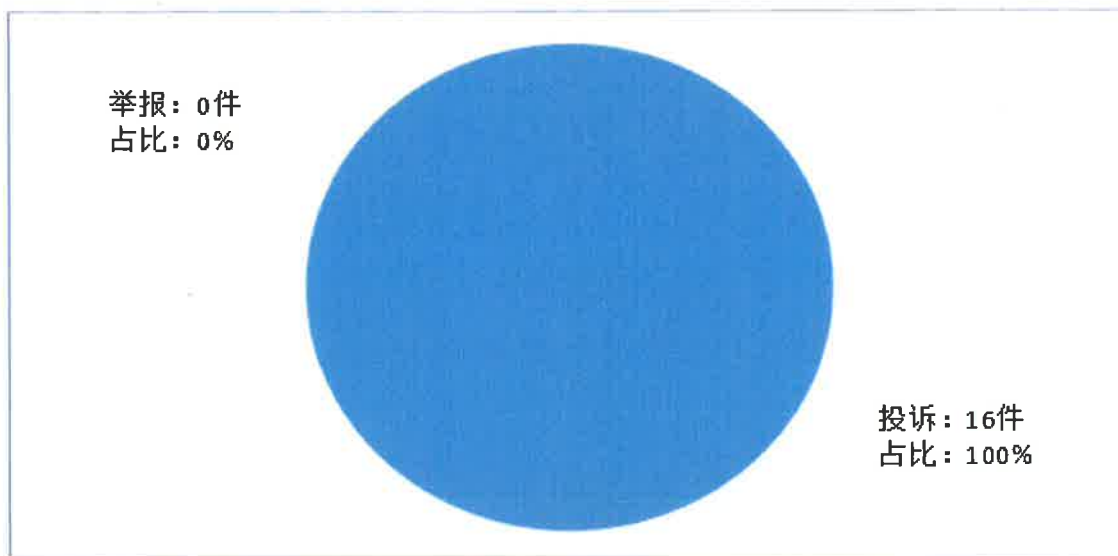
晋监能稽查〔2024〕47号

山西能源监管办 2024 年 1 月 12398 能源监管 热线投诉举报处理情况通报

2024 年 1 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 645 件，其中：投诉举报 16 件，办结投诉举报 18 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2024 年 1 月，山西能源监管办 12398 热线共收到有效信息 645 件，环比减少 22.57%，同比减少 3.73%。其中：投诉 16 件，环比增加 3 件、同比减少 8 件；举报 0 件，环比持平、同比减少 3 件。



图一 2024年1月接收投诉举报分布图

(一) 分类情况

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 348 件，占全部有效信息的 53.95%；其中受理投诉举报 16 件，占全部投诉举报数量的 100.00%。群众反映问题主要集中在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面。（详见表一）

表一 2024年1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	10	0
电力安全	4	0	7	3
市场准入	0	0	25	3

供电服务	12	0	229	29
成本价格和收费	0	0	0	0
其他	0	0	26	1
合计	16	0	297	35

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息 62 件，占全部有效信息的 9.61%；其中受理投诉举报 0 件。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、上网电费和补贴结算等方面。

石油天然气行业排在第三位，有效信息数量为 132 件，占全部有效信息的 20.47%。有效信息主要集中于咨询居民燃气安装及收费、反映燃气故障问题等方面。

（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、运城市、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、运城市、晋城市、晋中市、忻州市等排在辖区内前 5 位。（2024 年 1 月有效信息及投诉举报排名前 5 位情况见表二）

表二 2024 年 1 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	121	吕梁市	5

2	吕梁市	102	运城市	4
3	运城市	95	晋城市	2
4	临汾市	75	晋中市	2
5	忻州市	59	忻州市	2

（三）主要问题

2024年1月收到的投诉举报主要在电力行业供电服务、供电质量、电力安全三方面反映的问题：

一是部分地区“两率”水平较低，影响群众正常生产生活。如：吕梁市临县群众反映，其居住地存在低电压情况。

二是部分地区仍有发生频繁停电事件。如：晋城市泽州县群众反映，其小区不明原因频繁停电。

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：运城市万荣县群众反映，供电企业将电线安装在其屋顶上，存在安全隐患。

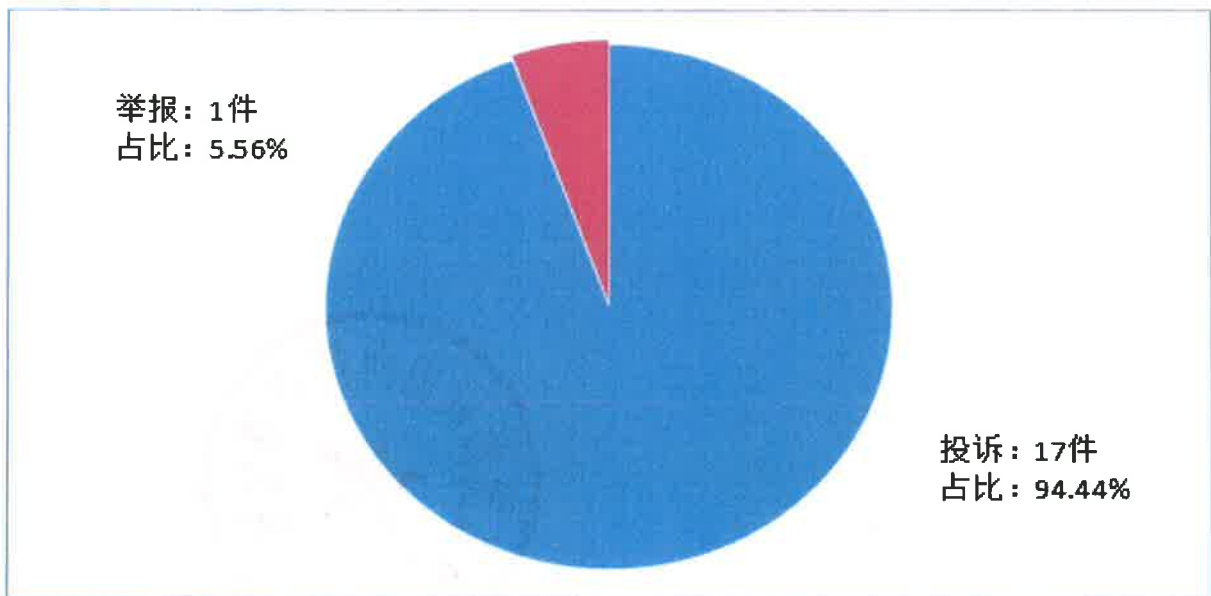
二、当月处理情况

（一）受理情况

2024年1月共收到投诉举报信息16件，根据国家有关法律法规规定，山西能源监管办派出监管机构对属于监管职责范围的16（受理数）件进行了受理，占投诉举报量的100.00%。

（二）办结情况

2024年1月已办结投诉举报18件，占投诉举报受理量的112.50%；完成回访18件，回访率为100.00%，满意率达到94.44%。



图二 2024年1月办结投诉举报分布图

从被投诉举报对象看，供电企业17件，占比94.44%。其中国网山西省电力公司10件、占比55.56%；山西地方电力有限公司7件、占比38.88%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报1件、占比5.56%。

（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：一是督促指导供电企业加大资源投入，缩短供电半径，提高电网转供、互供能力，有效解决故障停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性。二是要求供电企业加强设备隐

患排查整治和停电抢修管理，加强线路巡视频次，及时消除隐患缺陷，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实提高供电质量。三是通过行政处罚、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；四是通过解释说明、澄清事实，使群众消除了误解。

国家能源局山西监管办公室

2024年3月4日

抄送：山西省人民政府办公厅，山西省能源局。

国家能源局山西监管办公室

2024年3月4日印发

