

# 国家能源局 2020 年 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

## 一、基本情况

2020 年，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共收到有效信息 109723 件（包含投诉、举报、咨询和其他诉求类别），同比增加 9.06%。（2020 年收到有效信息情况见表一）

表一 2020 年收到有效信息情况

单位：件

反映渠道 有效信息	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 电话	6462	52	85458	14886	106858
传 真	0	0	1	0	1
电子邮件	95	81	13	788	977
留 言	147	1	1463	234	1845
其 他	19	11	2	10	42
合 计	6723	145	86937	15918	109723

按诉求性质分类，投诉 6723 件，占有效信息的 6.13%；举报 145 件，占有效信息的 0.13%；咨询 86937 件，占有效信息的 79.23%；表扬、求助、建议等其他方面 15918 件，占有效信息的 14.51%。

按反映渠道分类，12398 电话 106858 件，传真 1 件，

电子邮件 977 件，留言 1845 件，其他 42 件。

## 二、分类情况

2020 年收到的有效信息中：

电力行业排在首位，有效信息数量为 91538 件，占全部有效信息的 83.43%。群众关注的内容主要集中于故障停电、停电信息、电费收取等方面。（2020 年电力行业有效信息按业务分类情况见表二）

表二 2020 年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	小计
规划和政策	0	0	2	0	2
项目建设	0	1	2	6	9
电力交易	22	6	257	80	365
电力安全	422	31	5434	2136	8023
市场准入	10	18	3780	117	3925
供电服务	5879	46	42132	11606	59663
成本价格和收费	202	10	9124	719	10055
其他	45	19	8990	442	9496
合计	6580	131	69721	15106	91538

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为 5591 件，占全部有效信息的 5.10%。群众关注的内容主要集中于光伏发电相关政策、分布式光伏发电项目补贴结算等方面。

石油天然气行业排在第三位，有效信息数量为 4827 件，

占全部有效信息的 4.40%。群众关注的内容主要集中于咨询居民燃气停气、燃气安装及收费、反映燃气故障问题等方面。

其他有效信息合计 7767 件，占全部有效信息的 7.08%。其中，涉及煤炭行业的主要内容是咨询煤炭相关产业政策、煤炭安全等方面。

### 三、分布情况

各省（自治区、直辖市）按照收到的有效信息数量排序，山东、河南、陕西、河北、辽宁、江苏、广东、四川、黑龙江、安徽等列全国前 10 位；按照投诉举报数量排序，陕西、四川、黑龙江、内蒙古、河南、湖南、云南、辽宁、河北、湖北等排在全国前 10 位；按照办结属实投诉举报数量排序，四川、黑龙江、辽宁、湖南、云南、河南、陕西、吉林、甘肃、内蒙古等排在全国前 10 位；按照百万人均投诉举报数量排序，陕西、内蒙古、黑龙江、天津、吉林、甘肃、辽宁、上海、云南、宁夏等排在全国前 10 位。（2020 年有效信息及投诉举报排名前 10 位情况见表三）

表三 2020 年有效信息及投诉举报排名前 10 位情况

单位：件、件/百万人

排序	接收有效信息		接收投诉举报		办结属实投诉举报		百万人均投诉举报	
	省份	数量	省份	数量	省份	数量	省份	数量
1	山东	7638	陕西	668	四川	301	陕西	17.288
2	河南	7563	四川	368	黑龙江	239	内蒙古	14.246
3	陕西	6763	黑龙江	363	辽宁	231	黑龙江	9.621
4	河北	6589	内蒙古	361	湖南	226	天津	9.231
5	辽宁	5394	河南	346	云南	210	吉林	8.728
6	江苏	5340	湖南	342	河南	203	甘肃	8.495
7	广东	5149	云南	324	陕西	196	辽宁	7.203
8	四川	4940	辽宁	314	吉林	194	上海	6.807
9	黑龙江	4729	河北	306	甘肃	167	云南	6.708
10	安徽	4317	湖北	297	内蒙古	152	宁夏	6.686

注：接收投诉举报数量为当年数据；办结属实投诉举报数量含部分往年结转数据。办结属实包括属实和部分属实。

#### 四、主要问题

2020 年投诉举报反映的问题主要集中在电力行业，其次是新能源和可再生能源行业。

2020 年电力行业投诉举报数量为 6711 件，占全部投诉举报数量的 97.71%。存在的问题主要集中在供电服务、成本价格及收费等方面。一是部分地区用电高峰时段低电压现象易发多发，电网相对薄弱，供电设施老旧，存在供电半径长、供电线径小等问题，低电压情况时有发生。二是部分地区频繁停电现象较为突出，故障抢修力量不足或者配置不合理，停电后抢修和恢复供电不及时。三是个别地区电力设施维护

不到位，存在电力设施保护层破损、架空线路垂落、电感倾斜等问题。四是部分供电企业供电服务不规范，个别工作人员业务水平不高，存在估抄、漏抄、错抄表计电量等情况。五是个别供电企业存在“三指定”等违法违规行为，影响市场的公平开放，损害其他市场主体的合法权益等。

新能源和可再生能源行业投诉举报数量为 157 件，占全部投诉举报数量的 2.3%。存在的问题主要集中在部分地区分布式光伏发电项目并网、补贴发放不及时等。

## **五、处理结果**

在 2020 年收到的 6868 件投诉举报信息中，根据国家有关法律法规规定，国家能源局派出机构对属于监管职责范围的 6527 件进行了受理，占投诉举报量的 95.03%；其他不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时转办，并将相关情况及时告知了当事人。同时，每月选取典型投诉举报事项具体处理情况在通报中进行了披露。（2020 年 12 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况见附件）

针对群众反映的投诉举报事项，国家能源局派出机构严格依据国家有关法律法规及文件规定进行了处理：一是通过解释说明，澄清事实，使当事人消除了误解；二是通过协调督促，加快对频繁停电、低电压等供电服务问题的解决，保障了群众正常生产生活；三是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正了相关企业的违法违规行为，维护了当事人的合法权益。

2021 年，国家能源局将坚持以人民为中心的发展思想，

充分发挥 12398 热线功能作用，认真处理群众的投诉举报事项，确保广大群众可靠用能、放心用能、满意用能。将更加重视 12398 热的民生通道作用，及时解决群众反映的能源供应、服务保障方面问题，努力做到“事事有着落、件件有回应”，有效发挥能源监管热线的“听民声、察民情、纾民怨、解民忧”作用；将继续发挥 12398 热线的监管作用，对群众反映的能源企业相关违法违规行爲，持续加大打击力度，坚决做到发现一起处理一起，切实维护能源市场秩序和人民群众合法权益；将持续提升 12398 热线服务能力，不断强化 12398 热线的运行管理，积极拓展 12398 热线的互联网应用手段，提高群众参与程度和参与热情，努力提升群众用能的获得感和幸福感。

附件：2020 年 12 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况