

东北区域 2024 年 7 月份能源监管 投诉举报办理情况通报

一、基本情况

(一) 12398 能源监管热线信息接收情况

7 月份，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）接收东北区域有效信息 2441 件，同比增加 38.07%；其中投诉举报信息 225 件，同比增加 5.63%。

按诉求性质分类，投诉 222 件，占比 9.09%；举报 3 件，占比 0.13%；咨询 1656 件，占比 67.84%；其他方面 560 件，占比 22.94%。

按反映渠道分类，12398 电话 2264 件，占比 92.75%；电子邮件 13 件，占比 0.53%；留言 28 件，占比 1.15%；12398 互联网终端 136 件，占比 5.57%。12398 电话仍然是使用最多的反映渠道。（详见表一）

表一：东北区域 2024 年 7 月份有效信息反映渠道分类情况表

反映渠道 \ 有效信息	投诉 (件)	举报 (件)	咨询 (件)	其他 (件)	合计 (件)	同比增加 (%)
12398 电话	198	2	1564	500	2264	39.15
电子邮件	2	1	1	9	13	-59.38
留言	2	0	25	1	28	-34.88
12398 互联网终端	20	0	66	50	136	106.06
合计	222	3	1656	560	2441	38.07

注：12398 互联网终端去年同期数据为 66 件。

按所属能源行业分类，电力行业 1931 件，占比 79.11%；新能源和可再生能源行业 195 件，占比 7.99%；石油天然气行业 158 件，占比 6.47%；煤炭行业 1 件，占比 0.04%；其他事项 156 件，占比 6.39%。（详见表二）

表二：东北区域 2024 年 7 月份有效信息行业分类情况表

行业	类别	投诉 (件)	举报 (件)	咨询 (件)	其他 (件)	合计 (件)	同比增加 (%)
电力		212	3	1206	510	1931	41.15
新能源和可再生能源		10	0	135	50	195	80.56
石油天然气		0	0	158	0	158	-15.96
煤炭		0	0	1	0	1	-50
其他		0	0	156	0	156	43.14
合计		222	3	1656	560	2441	38.07

（二）工单转派情况

12398 热线向东北能源监管局转派各类工单 782 件，同比减少 29.04%，转派工单中电力、新能源和可再生能源行业类工单占比 99.87%。转派工单反映渠道以 12398 热线为主，留言与 12398 互联网终端同比增幅较大。（详见表三、表四）

表三：2024年7月份国家能源局转派东北能监局工单反映渠道分类情况表

反映渠道 \ 有效信息	投诉 (件)	举报 (件)	咨询 (件)	其他 (件)	合计 (件)	同比增加 (%)
12398 电话	194	2	4	498	698	33.72
电子邮件	2	1	0	9	12	-60
留言	2	0	0	1	3	-80
12398 互联网终端	19	0	0	50	69	76.92
合计	217	3	4	558	782	29.04

表四：2024年7月份国家能源局转派东北能监局工单行业分布情况表

行业 \ 类别	投诉 (件)	举报 (件)	咨询 (件)	其他 (件)	合计 (件)	同比增加 (%)
电力	207	3	3	508	721	28.06
新能源和可再生能源	10	0	0	50	60	42.86
石油天然气	0	0	1	0	1	-
煤炭	0	0	0	0	0	-
其他	0	0	0	0	0	-
合计	217	3	4	558	782	29.04

（三）投诉举报工单转派情况

7月份，国家能源局转派东北能源监管局220件投诉举报工单，同比增加4.76%。（详见表五）

表五：东北区域 2024 年 7 月份各单位投诉举报排名情况表

单位：件

排名	单位名称	7 月	累计
1	国网黑龙江省电力有限公司	78	261
2	国网辽宁省电力有限公司	57	236
3	国网吉林省电力有限公司	51	166
4	国网内蒙古东部电力有限公司	31	85
5	其他单位	2	22
6	吉林省地方电力有限公司	1	4
合计		220	774

注：表格中数据仅代表接收到的投诉举报数量，与是否属实无关。

二、办理情况

7 月份，东北能源监管局接收投诉举报信息 220 件，按照监管职责，已全部受理。当月办结各类转派工单 560 件（含往月结转），其中投诉举报工单 119 件（含往月结转）。经 12398 热线中心回访发现，不满意工单 7 件，全部为供电服务方面问题。截至 7 月 31 日，累计办结满意率 91.34%。（详见表六）

表六：东北区域 2024 年 7 月份各单位投诉举报接收、
办结、回访、不满意情况表

单位：件

序号	单位名称	接收	办结	回访成功	回访不成功	不满意
1	国网辽宁省电力有限公司	256	226	223	3	4
2	国网吉林省电力有限公司	173	126	125	11	1
3	国网黑龙江省电力有限公司	240	144	140	14	1
4	国网内蒙古东部电力有限公司	110	55	51	14	1
5	吉林省地方电力有限公司	1	2	2	0	0
6	其他单位	2	7	7	0	0
7	合计	782	560	548	12	7

注：接收投诉举报数量为当月数据，办结投诉举报数量含部分往月结转数据。

三、主要问题及处理结果

1. 蒙东地区通辽市科尔沁左翼中旗群众反映，其居住地近 2 年经常出现低电压问题，希望督促解决此问题。经调查，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。今年以来当地降雨量少、天气炎热，农作物干旱严重，导致投诉人所在区域排灌用电量需求激增，加之投诉人处于 10 千伏线路末端，造成农业排灌期间线路末端用户低电压情况。东北能源监管局已督促供电企业采取有效措施解决农灌符合集中导致的低电压问题。目前，供电企业新建 10 千伏线路已投运，并开展了负荷转带、无功补偿等工作，经现场实测投诉人侧电压

为 354.6 伏，投诉人反映问题已得到解决。经回访，投诉人表示满意。

2. 黑龙江省哈尔滨市巴彦县群众反映，其居住村庄近 2 年遇到恶劣天气便会停电，希望彻底解决此问题。经调查，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。投诉人居住地 2024 年 1 月至今共发生 8 次停电，全部为供电企业责任停电。东北能源监管局已督促供电企业解决投诉人所在地频繁停电问题。目前，供电企业分析制定了解决方案，对频繁停电线路沿边的树木进行一次剪枝，剪枝树木 13 棵，现场树木对线路已无影响。并将投诉人所属线路更换为绝缘导线。经回访，投诉人满意。