山东能源监管办2024年6月

12398能源监管热线处理情况通报

2024年6月，山东能源监管办立足监管职责，紧扣民生需求，积极畅通投诉举报渠道，认真受理和处理投诉举报事项，有效发挥了12398能源监管热线的作用。现将有关情况通报如下：

一、收到有效信息情况

2024年6月，12398热线共收到山东区域有效信息1259件，环比增长0.32%，同比增长44.05%。

按诉求性质分类，咨询1039件，占有效信息的82.53%；求助、建议等其他方面193件，占有效信息的15.33%；投诉27件，占有效信息的2.14%（能源方面有效信息分类图见图1）。

**图1. 能源方面有效信息分类图**

按反映渠道分类，12398电话1180件，传真0件，12398邮件7件，其他72件（2024年6月收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2024年6月收到有效信息情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 反映渠道 | 投诉 | 举报 | 咨询 | 其他 | 小计 |
| 12398电话 | 27 | 0 | 987 | 166 | 1180 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 0 | 0 | 4 | 3 | 7 |
| 其 他 | 0 | 0 | 48 | 24 | 72 |
| 合 计 | 27 | 0 | 1039 | 193 | 1259 |

二、分类情况

2024年6月收到的有效信息中，电力行业类871件，占69.57%；新能源和可再生能源行业类209件，占16.69%；石油天然气行业类85件，占6.79%；其他事项79件，占6.31%；煤炭行业类8件，占0.64%。

投诉举报20件。其中，供电服务方面16件，占80%；电力安全方面4件，占20%（2024年6月电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2024年6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 | 小计 |
| 规划和政策 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 审批事项取消和下放 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 项目建设 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 电力交易 | 0 | 0 | 14 | 3 | 17 |
| 电力安全 | 4 | 0 | 60 | 22 | 86 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 38 | 2 | 40 |
| 供电服务 | 16 | 0 | 463 | 126 | 605 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 118 | 5 | 123 |
| 合计 | 20 | 0 | 693 | 158 | 871 |

三、区域分布情况

各地市按照收到的电网企业有效信息数量排序，青岛市、烟台市、菏泽市、潍坊市、济南市、临沂市、德州市、聊城市、济宁市、滨州市排在前10位；按照电网企业投诉举报数量排序，滨州市、临沂市、青岛市、烟台市、枣庄市、聊城市、潍坊市排在前3位（2024年6月有效信息及投诉举报排名情况见表3）。

**表3. 2024年6月电网企业有效信息及投诉举报排名情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排序 | 地市 | 有效信息 | 地市 | 投诉举报 |
| 1 | 青岛市 | 146 | 滨州市 | 4 |
| 2 | 烟台市 | 113 | 临沂市 | 4 |
| 3 | 菏泽市 | 107 | 青岛市 | 4 |
| 4 | 潍坊市 | 81 | 烟台市 | 4 |
| 5 | 济南市 | 77 | 枣庄市 | 3 |
| 6 | 临沂市 | 77 | 聊城市 | 2 |
| 7 | 德州市 | 71 | 潍坊市 | 2 |
| 8 | 聊城市 | 60 | 德州市 | 1 |
| 9 | 济宁市 | 57 | 东营市 | 1 |
| 10 | 滨州市 | 55 | 菏泽市 | 1 |
| 11 | 淄博市 | 45 | 济南市 | 1 |
| 12 | 泰安市 | 41 |  |  |
| 13 | 枣庄市 | 29 |  |  |
| 14 | 东营市 | 27 |  |  |
| 15 | 威海市 | 24 |  |  |
| 16 | 日照市 | 19 |  |  |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 9 |  |  |

注：因国网莱芜供电公司仍为独立的市级供电企业，服务莱芜区和钢城区，未与国网济南供电公司合并，故单列莱芜区、钢城区。