山东能源监管办2024年11月

12398能源监管热线处理情况通报

2024年11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11月，12398热线共收到山东区域有效信息1640件，环比增长10.66%，同比增长23.87%。

按诉求性质分类，咨询1274件，占有效信息的77.68%；求助、建议等其他方面301件，占有效信息的18.36%；投诉62件，占有效信息的3.78%；举报3件，占有效信息的0.18%（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1531件，传真0件，12398邮件15件，其他94件（2024年11月收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2024年11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 | 57 | 0 | 1197 | 277 | 1531 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 0 | 2 | 3 | 10 | 15 |
| 其 他 | 5 | 1 | 74 | 14 | 94 |
| 合 计 | 62 | 3 | 1274 | 301 | 1640 |

二、分类情况

2024年11月收到的有效信息中，电力行业类950件，占58.53%；其他事项313件，占19.29%；新能源和可再生能源行业类237件，占14.60%；石油天然气行业类116件，占7.15%；煤炭行业7件，占0.43%。

投诉举报49件。其中，供电服务方面39件，占79.59%；电力安全方面7件，占14.29%；电力交易方面3件，占6.12%（2024年11月电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2024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 | 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 | 1 | 2 | 14 | 4 | 21 |
| 电力安全 | 7 | 0 | 44 | 36 | 87 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 43 | 12 | 55 |
| 供电服务 | 39 | 0 | 465 | 165 | 669 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 其他 | 0 | 0 | 105 | 12 | 117 |
| 合计 | 47 | 2 | 672 | 229 | 950 |

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，烟台市、青岛市、济南市、临沂市、潍坊市排在前5位；按照电网企业投诉举报数量排序，威海市、潍坊市、烟台市、济南市、青岛市、济宁市、枣庄市排在前3位（2024年11月有效信息及投诉举报排名情况见表3）。

**表3. 2024年11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 | 烟台市 | 161 | 威海市 | 7 |
| 2 | 青岛市 | 136 | 潍坊市 | 7 |
| 3 | 济南市 | 103 | 烟台市 | 7 |
| 4 | 临沂市 | 94 | 济南市 | 6 |
| 5 | 潍坊市 | 84 | 青岛市 | 6 |
| 6 | 菏泽市 | 80 | 济宁市 | 5 |
| 7 | 济宁市 | 65 | 枣庄市 | 5 |
| 8 | 枣庄市 | 57 | 德州市 | 4 |
| 9 | 聊城市 | 56 | 菏泽市 | 4 |
| 10 | 泰安市 | 55 | 临沂市 | 4 |
| 11 | 滨州市 | 53 | 滨州市 | 3 |
| 12 | 德州市 | 44 | 泰安市 | 2 |
| 13 | 威海市 | 44 | 淄博市 | 2 |
| 14 | 淄博市 | 41 |  |  |
| 15 | 日照市 | 30 |  |  |
| 16 | 东营市 | 14 |  |  |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 11 |  |  |

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。