山东能源监管办2024年

12398能源监管热线处理情况通报

2024年，山东能源监管办认真贯彻落实国家能源局工作部署，依法依规处理人民群众反映的各类用能诉求，各项重点工作任务取得明显成效。为进一步提高能源监管投诉举报事项处理质量，推动各类用能问题得到更好解决，我办对2024年全省能源监管投诉举报处理情况进行了梳理分析，现就有关情况通报如下：

一、收到有效信息情况

2024年，12398热线共收到山东区域有效信息3697件，同比增长42.03%。

按诉求性质分类，咨询133件，占有效信息的3.60%；求助、建议等其他方面3121件，占有效信息的84.42%；投诉419件，占有效信息的11.33%；举报24件，占有效信息的0.65%（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3349件，传真0件，12398邮件100件，其他248件（2024年收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2024年收到有效信息情况**

单位：件

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 反映渠道 | 投诉 | 举报 | 咨询 | 其他 | 小计 |
| 12398电话 | 379 | 3 | 132 | 2835 | 3349 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 2 | 17 | 1 | 80 | 100 |
| 其 他 | 38 | 4 | 0 | 206 | 248 |
| 合 计 | 419 | 24 | 133 | 3121 | 3697 |

二、分类情况

2024年收到的有效信息中，电力行业类3019件，占81.66%；新能源和可再生能源行业类656件，占17.74%；其他事项22件，占0.60%。

投诉举报380件。其中，供电服务方面311件，占81.84%；电力安全方面48件，占12.63%；市场准入方面14件，占3.68%；电力交易方面4件，占1.06%:；其他3件，占0.79%（2024年电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2024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 | 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 | 2 | 2 | 5 | 48 | 57 |
| 电力安全 | 48 | 0 | 2 | 327 | 377 |
| 市场准入 | 0 | 14 | 72 | 95 | 181 |
| 供电服务 | 305 | 6 | 22 | 2012 | 2345 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 3 | 0 | 6 | 50 | 59 |
| 合计 | 358 | 22 | 107 | 2532 | 3019 |

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

**表3. 2024年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 | 663 | 青岛市 | 66 |
| 2 | 烟台市 | 483 | 烟台市 | 60 |
| 3 | 临沂市 | 303 | 临沂市 | 37 |
| 4 | 潍坊市 | 295 | 潍坊市 | 33 |
| 5 | 济南市 | 292 | 济南市 | 31 |
| 6 | 菏泽市 | 248 | 德州市 | 30 |
| 7 | 济宁市 | 228 | 济宁市 | 29 |
| 8 | 枣庄市 | 183 | 滨州市 | 26 |
| 9 | 德州市 | 174 | 菏泽市 | 24 |
| 10 | 滨州市 | 169 | 枣庄市 | 22 |
| 11 | 聊城市 | 162 | 泰安市 | 18 |
| 12 | 淄博市 | 141 | 聊城市 | 16 |
| 13 | 泰安市 | 126 | 威海市 | 15 |
| 14 | 威海市 | 83 | 淄博市 | 15 |
| 15 | 东营市 | 69 | 日照市 | 10 |
| 16 | 日照市 | 57 | 东营市 | 8 |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 21 | 莱芜区、钢城区 | 2 |

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。