山东能源监管办2024年3月

12398能源监管热线处理情况通报

2024年3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3月，12398热线共收到山东区域有效信息1169件，环比增长42.39%，同比增长25.83%。

按诉求性质分类，咨询919件，占有效信息的78.62%；求助、建议等其他方面226件，占有效信息的19.33%；投诉24件，占有效信息的2.05%（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1107件，传真0件，12398邮件8件，其他54件（2024年3月收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2024年3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 | 24 | 0 | 878 | 205 | 1107 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 0 | 0 | 1 | 7 | 8 |
| 其 他 | 0 | 0 | 40 | 14 | 54 |
| 合 计 | 24 | 0 | 919 | 223 | 1169 |

二、分类情况

2024年3月收到的有效信息中，电力行业类719件，占62.31%；新能源和可再生能源行业类274件，占23.74%；石油天然气行业类76件，占6.59%；其他事项80件，占6.93%；煤炭行业类5件，占0.43%。

投诉举报20件。其中，供电服务方面18件，占90%；电力安全方面2件，占10%（2024年3月电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2024年3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 | 0 | 0 | 0 |
| 电力安全 | 2 | 0 | 38 | 20 | 60 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 33 | 3 | 36 |
| 供电服务 | 18 | 0 | 393 | 140 | 551 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 69 | 3 | 72 |
| 合计 | 20 | 0 | 387 | 166 | 719 |

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，潍坊市、青岛市、烟台市、聊城市、济宁市、菏泽市、济南市、德州市、临沂市、淄博市排在前10位；按照电网企业投诉举报数量排序，潍坊市、济南市、烟台市排在前3位（2024年3月有效信息及投诉举报排名情况见表3）。

**表3. 2024年3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 | 潍坊市 | 137 | 潍坊市 | 4 |
| 2 | 青岛市 | 118 | 济南市 | 3 |
| 3 | 烟台市 | 75 | 烟台市 | 3 |
| 4 | 聊城市 | 74 | 德州市 | 2 |
| 5 | 济宁市 | 70 | 东营市 | 2 |
| 6 | 菏泽市 | 69 | 济宁市 | 2 |
| 7 | 济南市 | 63 | 临沂市 | 2 |
| 8 | 德州市 | 63 | 滨州市 | 1 |
| 9 | 临沂市 | 57 | 菏泽市 | 1 |
| 10 | 淄博市 | 52 | 聊城市 | 1 |
| 11 | 滨州市 | 47 | 青岛市 | 1 |
| 12 | 泰安市 | 42 | 枣庄市 | 1 |
| 13 | 枣庄市 | 32 | 淄博市 | 1 |
| 14 | 威海市 | 23 |  |  |
| 15 | 东营市 | 22 |  |  |
| 16 | 日照市 | 18 |  |  |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 10 |  |  |

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。