山东能源监管办2022年12月

12398能源监管热线处理情况通报

根据国家能源局“获得电力”工作要求，我办积极畅通投诉举报渠道，切实发挥12398能源监管热线（含12398电话、传真、电子邮件等）的作用，依法依规履行监管职责，认真调查处理咨询、投诉、举报事项。现将2022年12月12398能源监管热线（以下简称“12398热线”）工单处理情况通报如下：

一、收到有效信息情况

2022年12月，12398热线共收到山东区域有效信息1495件，环比增加47.73%，同比增加30.91%。

按诉求性质分类，咨询1335件，占有效信息的89.30%；求助、建议等其他方面116件，占有效信息的7.76%；投诉44件，占有效信息的2.94%。（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1426件，传真0件，12398邮件4件，其他65件（2022年12月收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2022年12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 | 39 | 0 | 1277 | 110 | 1426 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 其 他 | 4 | 0 | 57 | 4 | 65 |
| 合 计 | 44 | 0 | 1335 | 116 | 1495 |

二、分类情况

2022年12月收到的有效信息中，电力行业类671件，占44.88%；石油天然气行业类451件，占30.17%；新能源和可再生能源行业类124件，占8.29%；煤炭行业类6件，占0.40%；其他事项243件，占16.26%。

投诉举报44件。其中，供电服务方面34件，占77.27%；新能源和可再生能源方面6件，占13.64%；电力安全方面4件，占9.09%（2022年12月电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2022年12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 | 7 | 0 | 7 |
| 电力安全 | 4 | 0 | 18 | 12 | 34 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 42 | 0 | 42 |
| 供电服务 | 34 | 0 | 425 | 73 | 532 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 52 | 4 | 56 |
| 合计 | 38 | 0 | 544 | 89 | 671 |

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、济宁市、潍坊市、济南市、菏泽市、泰安市、枣庄市、聊城市列前10位；按照电网企业投诉举报数量排序，青岛市、临沂市、潍坊市排在前3位（2022年12月有效信息及投诉举报排名情况见表3）。

**表3. 2022年12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 | 109 | 青岛市 | 9 |
| 2 | 烟台市 | 94 | 临沂市 | 7 |
| 3 | 临沂市 | 75 | 潍坊市 | 6 |
| 4 | 济宁市 | 72 | 烟台市 | 5 |
| 5 | 潍坊市 | 61 | 济宁市 | 3 |
| 6 | 济南市 | 51 | 济南市 | 2 |
| 7 | 菏泽市 | 47 | 菏泽市 | 2 |
| 8 | 泰安市 | 42 | 泰安市 | 2 |
| 9 | 枣庄市 | 37 | 枣庄市 | 2 |
| 10 | 聊城市 | 36 | 淄博市 | 2 |
| 11 | 淄博市 | 28 | 日照市 | 2 |
| 12 | 德州市 | 26 | 聊城市 | 1 |
| 13 | 滨州市 | 25 | 威海市 | 1 |
| 14 | 日照市 | 19 |  |  |
| 15 | 威海市 | 17 |  |  |
| 16 | 东营市 | 9 |  |  |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 4 |  |  |

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。