山东能源监管办2023年1月

12398能源监管热线处理情况通报

2023年1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

2023年1月，12398热线共收到山东区域有效信息1062件，环比下降40.77%，同比增加6.50%。

按诉求性质分类，咨询917件，占有效信息的86.35%；求助、建议等其他方面103件，占有效信息的9.70%；投诉42件，占有效信息的3.95%。（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1017件，传真0件，12398邮件1件，其他44件（2023年1月收到有效信息情况见表1）。

**表1. 2023年1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 | 886 | 92 | 1017 |
| 传 真 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12398邮件 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 其 他 | 3 | 0 | 30 | 11 | 44 |
| 合 计 | 42 | 0 | 917 | 103 | 1062 |

二、分类情况

2023年1月收到的有效信息中，电力行业类524件，占49.34%；石油天然气行业类193件，占18.17%；新能源和可再生能源行业类82件，占7.72%；煤炭行业类2件，占0.19%；其他事项261件，占24.58%。

投诉举报42件。其中，供电服务方面34件，占80.95%；新能源和可再生能源方面7件，占16.67%；电力安全方面1件，占2.38%（2023年1月电力行业有效信息按业务分类情况见表2）。

**表2. 2023年1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 | 2 | 0 | 2 |
| 电力安全 | 1 | 0 | 21 | 13 | 35 |
| 市场准入 | 0 | 0 | 47 | 0 | 47 |
| 供电服务 | 34 | 0 | 300 | 65 | 399 |
| 成本价格和收费 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 0 | 0 | 41 | 0 | 41 |
| 合计 | 35 | 0 | 411 | 78 | 524 |

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、济宁市、临沂市、潍坊市、济南市、菏泽市、聊城市、滨州市、德州市列前10位；按照电网企业投诉举报数量排序，青岛市、临沂市、滨州市、德州市、济宁市、潍坊市、烟台市排在前7位（2023年1月有效信息及投诉举报排名情况见表3）。

**表3. 2023年1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 | 81 | 青岛市 | 9 |
| 2 | 烟台市 | 54 | 临沂市 | 6 |
| 3 | 济宁市 | 53 | 滨州市 | 3 |
| 4 | 临沂市 | 53 | 德州市 | 3 |
| 5 | 潍坊市 | 48 | 济宁市 | 3 |
| 6 | 济南市 | 41 | 潍坊市 | 3 |
| 7 | 菏泽市 | 35 | 烟台市 | 3 |
| 8 | 聊城市 | 34 | 东营市 | 2 |
| 9 | 滨州市 | 31 | 济南市 | 2 |
| 10 | 德州市 | 30 | 聊城市 | 2 |
| 11 | 枣庄市 | 21 | 日照市 | 2 |
| 12 | 淄博市 | 19 | 淄博市 | 2 |
| 13 | 泰安市 | 18 | 菏泽市 | 1 |
| 14 | 日照市 | 16 | 枣庄市 | 1 |
| 15 | 东营市 | 12 |  |  |
| 16 | 威海市 | 10 |  |  |
| 17 | 莱芜区、钢城区 | 1 |  |  |

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。