

国家能源局华北监管局文件

华北监能稽查〔2017〕509号

华北能源监管局关于 2017 年三季度 12398 投诉举报情况的通报

国网北京市电力公司、天津市电力公司、河北省电力公司、冀北电力有限公司，内蒙古电力（集团）有限责任公司：

为保护能源投资者、经营者、使用者的合法权益，维护能源市场秩序，华北能源监管局依法履行监管职责，认真受理和处理投诉举报事项，定期通报有关情况。现将 2017 年三季度华北区域 12398 投诉举报情况通报如下：

一、基本情况

（一）华北区域有效信息情况

三季度，12398 能源监管热线共收到华北区域有效信息 3588 件。其中，电力行业类 3103 件，占 86.48%；新能源和可再生能源类 220 件，占 6.13%；石油天然气类 11 件，占 0.31%；煤炭 1 件，占 0.03%；其他事项 253 件，占 7.05%。

（华北区域省级、地市级有效信息排名情况见表一）

表一 2017 年三季度有效信息排名情况

单位：件

排序	网省级	有效信息数	地市级	有效信息数
1	河北南网	1536	保定市	524
2	冀北	750	石家庄市	284
3	北京市	556	唐山市	253
4	内蒙古西部	452	廊坊市	251
5	天津市	294	沧州市	239

（二）华北区域投诉举报情况

三季度，我局共收到国家能源局 12398 能源监管热线中心派送工单 1042 件，其中投诉 427 件，举报 9 件，咨询 85 件，其他 521 件。

1042 件派送工单按行业划分，电力行业类 960 件，占 92.13%；新能源和可再生能源行业类 59 件，占 5.66%；其他事项 23 件，占 2.21%。

436 件投诉举报工单中，涉及供电企业问题的有 426 件。（华北区域有关省级、地市级供电公司投诉举报排名情况见表二）

表二 2017年三季度投诉举报排名情况

单位：件

排序	省级	投诉举报数	地市级	投诉举报数
1	河北省电力公司	182	保定供电公司	73
2	冀北电力公司	106	廊坊供电公司	44
3	内蒙古电力公司	71	呼和浩特供电局	42
4	天津市电力公司	38	唐山供电公司	38
5	北京市电力公司	29	石家庄供电公司	33

二、主要问题

入夏以来，华北区域暴雨、高温状况持续交替，电网进入迎峰度夏期，社会用电负荷不断创出新高，特别是进入7月份，天气炎热，用电负荷较高，加之雷雨天气多发，部分地区公用配变过载、设备老化，应对负荷高峰及抵御恶劣天气的能力较差，重载线路设备故障频发。天津市、河北省受网内装机容量不足、供电能力有限影响，启动了有序用电方案，以上几方面因素导致部分地区群众反映频繁停电、电压偏低问题突出。

从统计数据看，三季度群众反映供电企业电能质量问题 213 件，停电抢修问题 76 件，服务行为问题 48 件。

1. 电能质量、停电抢修

部分地区存在频繁停电问题。如河北保定顺平县某群众反映频繁停电，已持续一周，联系 95598 一直未彻底解决；内蒙呼和浩特玉泉区某群众反映所在小区持续 3 年频繁停电，拨打 95598 反映未处理；冀北承德市承德县某群众反映频繁停电，停一秒就

来电，每天均会出现四五次，已持续两个多月时间；冀北唐山迁安市某群众反映居住小区打雷下雨便会造成停电；天津武清区某群众反映最近两个月频繁停电，次数达到 15 次以上；北京昌平区某群众反映居住村子每年夏天频繁停电，已持续两三年。

部分地区存在电压偏低问题。如河北保定阜平县某群众反映与邻居三户均存在电压低问题，已持续半个月时间，测量电压只有 160V，空调无法使用，向 95598 反映没有解决；河北沧州海兴县某群众反映 2016 年出现电压低现象，家电无法使用，家里有老人，对生活造成不便；冀北唐山丰润区某群众反映村子电压在 160V-180V，已持续半个月，多次联系 95598 没有解决；冀北廊坊永清县某群众反映电压低持续近两个月，灯一直闪，电扇不转，空调不能使用；天津静海县某群众反映居住村子电压过低，影响正常生活，已持续一个月，供电所实测电压不到 220V；北京顺义区某群众反映夏天村里电压偏低，已持续两年时间。

部分基层供电企业停电时间较长，恢复供电不及时。如内蒙呼和浩特新城某群众反映供电局发布停电通知，告知 8 月 25 日 0 点-7 点停电，实际一直未恢复供电；河北石家庄桥西区某群众反映 8 月 5 日 13 时-6 日 11 时停电近二十多个小时才恢复供电，给群众生活造成不便。

2. 服务行为

部分基层供电企业管理不规范，一线员工主动服务意识不

强。如冀北承德双桥区某群众反映供电所7月通知拖欠6月电费，但工作人员已垫付，用户所交电费无法抵扣垫付电费，被告知必须到营业厅专业窗口缴纳欠费，用户对此不认可；内蒙包头东河区某群众反映2017年8月供电所告知2015年产生欠费180元，让其补交电费，用户认为费控电表未停电，对欠费表示不认可；冀北张家口蔚县某群众反映8月6日5点欠费停电，6点缴清电费，已超过24小时仍未恢复供电；冀北秦皇岛青龙满族自治县某群众反映9月18日2点故障停电，拨打95598后，供电部门工作人员9月19日10:00才到达现场，超过抢修规定时限。

部分供电企业智能费控电能表系统建设有待完善，故障频发引发群众不满。如冀北唐山丰南区某群众反映8月14日缴费100元，至17日在电表只走字27度的情况下，却被告知欠费700余元被中止供电；内蒙呼和浩特新城某群众反映8月16日22时欠费停电，23时用户缴清电费，95598告知15分钟至2小时内恢复供电，但一直未恢复。

三、投诉举报具体分布情况

（一）北京市电力公司

三季度，我局收到反映北京市电力公司投诉举报事项29件。均为投诉事项。区级供电企业中反映问题数量较多的是昌平供电公司11件。（北京市电力公司投诉举报情况见表三）

表三：投诉举报信息统计表（北京）

分类 \ 区县	城区	海淀	朝阳	丰台	石景山	门头沟	通州	昌平	平谷	房山	顺义	怀柔	密云	大兴	延庆	亦庄	合计
服务行为	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
电能质量	0	0	2	0	0	0	0	8	0	0	1	0	1	1	0	0	13
停电抢修	0	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4
电表计量	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
用户受电工程	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
抄表计费	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
价格收费	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
电力安全	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
新能源和 可再生能源	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	4
其它事项	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
合计	0	0	4	1	0	1	3	11	0	1	2	2	1	3	0	0	29

（二）天津市电力公司

三季度，我局收到反映天津市电力公司相关问题的投诉举报事项 38 件，均为投诉事项。区级供电企业中反映问题数量排在前三位的是：武清供电有限公司 9 件，静海供电有限公司 8 件，城东供电分公司 6 件。（天津市电力公司投诉举报情况见表四）

表四：投诉举报信息统计表（天津）

分类 \ 区县	城西	城东	城南	滨海	东丽	蓟州	静海	武清	宁河	宝坻	合计
服务行为	1	1	3	0	0	0	1	1	0	0	7
电能质量	0	4	0	2	0	1	4	5	1	3	20
停电抢修	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	3
电表计量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
用户受电工程	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
抄表计费	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市场准入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
价格收费	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
电力安全	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2

新能源和可再生能源	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其它事项	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
合计	1	6	3	2	1	3	8	9	1	4	38

(三) 河北省电力公司

三季度，我局收到反映河北省电力公司相关问题的投诉举报事项 182 件，其中投诉 181 件，举报 1 件。地（市）供电企业中排在前三位的是：保定供电公司 73 件，石家庄供电公司 33 件，沧州供电公司 30 件。（河北省电力公司投诉举报情况见表五）

表五：投诉举报信息统计表（河北）

分类	地市							合计
	石家庄	邯郸	保定	沧州	衡水	邢台		
服务行为	5	2	5	1	0	1	14	
电能质量	17	12	32	20	11	6	98	
停电抢修	4	2	24	7	4	2	43	
电表计量	0	0	0	0	0	0	0	
用户受电工程	0	0	3	0	0	1	4	
抄表计费	0	1	0	0	0	0	1	
价格收费	1	1	0	0	0	0	2	
电力安全	3	1	3	0	0	0	7	
新能源和可再生能源	1	0	4	0	0	0	5	
其它事项	2	0	2	2	0	2	8	
合计	33	19	73	30	15	12	182	

(四) 冀北电力有限公司

三季度，我局收到反映冀北电力有限公司相关问题的投诉举报事项 106 件，均为投诉事项。地（市）供电企业中排在前三位的是：廊坊供电公司 44 件，唐山供电公司 38 件，张家口供电公司 10 件。（冀北电力有限公司投诉举报情况见表六）

表六：投诉举报信息统计表（冀北）

分类	地市					合计
	承德	唐山	廊坊	秦皇岛	张家口	
服务行为	2	7	1	0	2	12
电能质量	4	14	31	2	3	54
停电抢修	1	7	4	1	2	15
电表计量	0	0	0	0	0	0
用户受电工程	0	1	1	0	3	5
抄表计费	0	0	0	0	0	0
价格收费	0	3	1	1	0	5
电力安全	2	2	0	0	0	4
新能源和可再生能源	0	3	3	0	0	6
其它事项	0	1	3	1	0	5
合计	9	38	44	5	10	106

（五）内蒙古电力（集团）有限责任公司

三季度，我局收到反映内蒙古电力公司相关问题的投诉举报事项 71 件，均为投诉事项。盟（市）级供电企业中呼和浩特供电局问题较多为 42 件，包头供电局 10 件。（内蒙古电力公司投诉举报情况见表七）

表七：投诉举报信息统计表（内蒙古西部）

分类	盟市									合计
	呼和浩特	包头	鄂尔多斯	巴彦淖尔	乌海	锡林郭勒	乌兰察布	阿拉善	薛家湾	
服务行为	4	6	1	1	0	0	1	0	0	13
电能质量	20	2	0	1	2	2	0	0	1	28
停电抢修	9	0	1	1	0	0	0	0	0	11
电表计量	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
用户受电工程	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
抄表计费	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
价格收费	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
电力安全	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2

新能源和可再生能源	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其它事项	5	2	3	0	0	0	1	0	1	12
合计	42	10	5	3	2	3	4	0	2	71





