

国家能源局华北监管局文件

华北监能稽查〔2017〕183号

华北能源监管局关于 2017 年一季度 12398 热线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：

2017 年一季度，华北能源监管局按照国家能源局关于投诉举报处理工作要求，认真处理投诉举报事项，坚持问题导向，着力解决群众反映强烈的实际问题；同时通过以下五方面工作，力促企业供电能力、供电质量和服务水平持续提升：一是总结华北区域 2016 年投诉举报情况，分析各网省公司供电服务方面存在的问题，通报投诉举报情况及典型案例；二是召开工作部署会议，

要求区域内各供电企业制定和落实春节、“两会”保供电工作方案，保障电网安全平稳运行及可靠供电；三是采取限期整改、监管约谈、行政处罚等多种措施，规范供电企业日常经营管理行为，对有违规苗头和倾向性问题的企业提醒告诫；四是调整 12398 热线集中管理后投诉举报事项转办流程，与供电企业建立了咨询和简易投诉事项的高效处理机制；五是向社会发布华北区域供电企业 2016 年信息公开情况报告，对供电企业信息公开工作予以监督评价。

现将一季度 12398 热线投诉举报情况通报给你们。请各单位认真分析各自问题，严格落实各项监管制度、标准和要求，严肃开展纠错和问责，举一反三，在全公司系统排查同类问题，制定有效整改措施，认真开展治理整顿，进一步夯实企业管理基础，切实提高供电质量和服务水平。我局将对投诉举报多、违法违规问题多的供电企业，建立黑名单并在今后综合监管、供电监管等专项检查中增加随机抽查比例，加大行政执法力度。

一、基本情况

（一）收到有效信息情况

2017 年一季度，国家能源局 12398 热线共收到华北区域有效信息 1574 件，同比增长 80.92%。其中，投诉 172 件，占有效信息的 10.93%；举报 7 件，占有效信息的 0.45%；咨询 1368 件，占有效信息的 86.91%；表扬、求助、建议等其他方面 27 件，占

有效信息的 1.72%。

（二）分类情况

1574 件有效信息中，电力行业类 1223 件，占 77.7%；新能源和可再生能源类 132 件，占 8.39%；石油天然气类 7 件，占 0.45%；煤炭 5 件，占 0.32%；其他事项 207 件，占 13.15%。

电力行业 1223 件事项按照业务分类：供电服务 618 件，占 50.53%；电力安全 60 件，占 4.91%；成本价格和收费 70 件，占 5.72%；其他事项 475 件，占 38.84%。

（三）区域分布情况

1574 件有效信息中，河北南网 519 件，占 32.97%；北京市 354 件，占 22.49%；冀北 296 件，占 18.81%；内蒙古西部 223 件，占 14.17%；天津市 182 件，占 11.56%。

各地市按照收到的有效信息数量排序，保定市、唐山市、邯郸市、石家庄市、沧州市列辖区内前 5 位。（2017 年一季度有效信息网省级和地市级排名情况见表一）

表一 2017 年一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	519	保定市	179
2	北京市	354	唐山市	145
3	冀北	296	邯郸市	92
4	内蒙古西部	223	石家庄市	87
5	天津市	182	沧州市	85

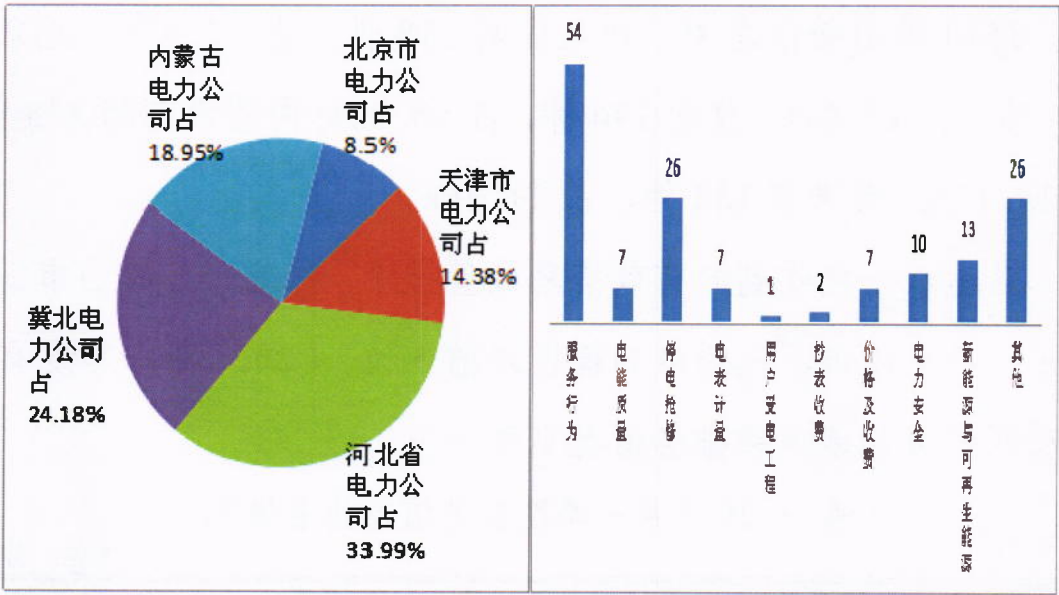
二、投诉举报基本情况

一季度，华北能源监管局共收到投诉举报事项 179 件，其中，

投诉 172 件，举报 7 件，已办结 107 件。

179 件投诉举报事项中，涉及供电企业有关问题 153 件，其中，北京市电力公司 13 件，天津市电力公司 22 件，河北省电力公司 52 件，冀北电力公司 37 件，内蒙古电力公司 29 件。（各供电企业数量占区域总量情况见图一）

从业务分类情况看，供电服务方面 97 件，占 63.4%；电力安全 10 件，占 6.54%；成本价格和收费 7 件，占 4.58%；新能源与可再生能源 13 件，占 8.5%；其他事项 26 件，占 17%。（供电企业问题分类情况见图二）



图一：各供电企业数量占区域总量情况

图二：各供电企业问题分类情况

各地市（区）级供电公司按照投诉举报数量排序，唐山市、保定市、呼和浩特市、石家庄市、邢台市列辖区内前 5 位。（2017 年一季度投诉举报地市排名情况见表二）

表二 2017 年一季度投诉举报数量排名情况

单位：件

排序	地市	投诉举报数量
1	唐山市	20
2	保定市	19
3	呼和浩特市	12
4	石家庄市	9
5	邢台市	8

三、主要问题

一季度，群众反映的问题主要集中在供电服务和新能源与可再生能源两个方面。

（一）供电服务问题

从统计数据看，群众反映的供电服务问题主要是供电企业服务行为不到位、频繁停电、电压低等问题。其中，服务行为问题 54 件，停电抢修和电能质量问题 33 件。

1. 服务行为

部分基层供电企业管理不规范，制度落实不到位。如冀北唐山市路北区某群众反映每月欠费未接到通知，3 月 13 日供电所直接告知欠费 6 个月不交就拆电表，用户当天通过网上缴费，3 月 20 日供电所却把电表拆走了，并告知用户需要去窗口缴费；冀北唐山市路南区某群众反映 11:00 欠费停电，11:21 才收到欠费短信通知，多次拨打 95598 未能帮助解决；河北邯郸市邯山区某群众反映缴纳电费时，营业厅有工作人员推销保险和低价旅游产品；内蒙古乌海市海勃湾区某群众反映小区电表改造时将自家与

邻居家电表错接，两年后供电公司才发现且在未提前通知的情况下，直接断电换表，对用户正常生活造成极大不便。

部分基层供电企业工作人员存在冷、硬、顶等问题，服务意识有待进一步提高。如冀北唐山市路北区某群众反映3月16日停电交费后未及时恢复供电，到供电所咨询时服务人员态度恶劣；河北保定市曲阳县某群众反映当地停电18个小时，联系供电所告知用户是开关问题，晚上10点即可恢复供电，但一直未来电，再次联系供电所，工作人员互相推脱，用户强烈不满；天津市东丽区某群众反映到电力公司领取发票时，工作人员态度恶劣；内蒙古锡林郭勒盟某原油储备企业反映停电时未接到通知，在与供电所联系时未向其解释停电原因及抢修恢复送电时间，服务态度不好。

部分基层供电企业营业窗口服务不到位，一线员工责任意识不强。如内蒙古乌兰察布市某群众反映营业厅只能使用现金交电费，不能刷卡，给群众缴费造成不便；内蒙古呼和浩特市赛罕区某群众反映连续两天到营业厅为电卡更名，因工作人员未在岗不能办理；内蒙古巴彦淖尔市临河区某群众反映1月份新换电表后经常跳闸，供电所让群众把火线和零线换一下，就不管了。

2. 停电抢修、电能质量

部分地区存在频繁停电问题。如冀北唐山市开平区某群众反映晚上频繁停电，申请增容，供电企业告知变压器超负荷；北京

市昌平区某群众反映晚上用电高峰期频繁停电，多次拨打 95598 无法彻底解决；河北保定市定州县某群众反映用电高峰时期，尤其是夏天居住地频繁停电，且停电后不能按通知时间及时恢复供电，多次联系 95598 未能解决；内蒙古呼和浩特市回民区某群众反映频繁停电，拨打 95598 告知线路检修，停电问题一直没能解决；河北邢台市邢台县某群众反映 3 月 17 日至 22 日频繁停电，特别是中午时段，多次联系 95598 未能解决，用户强烈不满。

部分地区存在电压偏低问题。如冀北廊坊市文安县某群众反映居住地长期电压低；天津市红桥区某群众反映停电后虽恢复供电，但电压低无法正常使用，多次联系 95598 未能解决；河北邢台市任县某群众反映 2016 年 7、8 月份安装三相电表，高压电线杆到电表箱使用临时线，导致电压低，电工答复用户供电所没有电线，不能更换。

部分基层供电企业停电时间较长，恢复供电不及时。如天津市宝坻区某施工单位反映因变压器故障，1 月 31 日到 3 月 4 日长时间停电，多次拨打 95598 均回复正在维修，影响工人居住区用水用电；内蒙古包头市青山区某群众反映 3 月 17 日、20 日长时间停电，用户强烈不满；内蒙古乌兰察布市商都县某群众反映 2 月 2 日 15:00—20:40 停电，拨打 95598 一直无人接听，投诉供电公司春节期间未做好用电保障；冀北唐山市曹妃甸区某群众反

映收到供电公司欠费通知 6 分钟后就停电了，交费后供电所称半小时就可以恢复供电，但 3 个小时仍未恢复。

（二）新能源与可再生能源

部分地区分布式光伏发电、充电桩不能及时装表并网。如北京市顺义区某群众反映 2017 年 2 月安装完成分布式光伏发电设备，但供电所一直未给安装电表；天津市蓟州区某群众反映 2017 年 1 月 10 日左右已安装好分布式光伏发电设备，到 3 月 21 日仍未给并网，联系供电所称没有并网电表；天津市红桥区某群众反映 2 月报装新能源汽车充电桩，供电所一直未安装电表，拨打 95598 供电所回复需要排队等待，用户投诉供电公司办事效率低。

部分供电企业对分布式光伏发电项目并网发电费用结算不及时。如冀北唐山市开平区某群众反映 2016 年 7 月分布式光伏发电并网，一直未收到任何补贴，多次联系供电所未能解决；河北邯郸市馆陶县某群众反映 2016 年 10 月与供电公司签署光伏发电并网合同，但至今未收到一次补贴。

四、投诉举报具体分布情况

（一）北京市电力公司

一季度，我局收到反映北京市电力公司投诉举报事项 13 件。其中，投诉 12 件，举报 1 件。区级供电企业中反映问题数量较多的是海淀供电公司 5 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	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
电能质量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
停电抢修	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
电表计量	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
用户受电工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
电力安全	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新能源与 可再生能源	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
其它事项	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
合计	0	5	2	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	13

（二）天津市电力公司

一季度，我局收到反映天津市电力公司相关问题的投诉举报事项 22 件，其中投诉 20 件，举报 2 件。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 5 件，城西供电分公司、东丽供电分公司均为 4 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	0	2	1	1	1	0	0	2	0	0	7
电能质量	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
停电抢修	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	4
电表计量	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
用户受电工程	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	0	0	0	0	0	1
电力安全	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新能源与可再生能源	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
其它事项	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	4
合计	4	3	2	1	4	1	0	5	0	2	22

（三）河北省电力公司

一季度，我局收到反映河北省电力公司相关问题的投诉举报事项 52 件，均为投诉事项。地（市）供电企业中排在前三位的是：保定供电公司 19 件，石家庄供电公司 9 件，邢台供电公司 8 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	石家庄	邯郸	保定	沧州	衡水	邢台	合计
服务行为	4	2	11	2	1	3	23
电能质量	0	0	1	0	0	2	3
停电抢修	1	1	0	0	0	0	2
电表计量	1	0	1	0	0	0	2
用户受电工程	0	0	0	0	0	0	0
抄表计费	1	0	0	0	0	0	1
价格收费	0	0	0	0	0	0	0
电力安全	0	1	0	4	0	0	5
新能源与可再生能源	1	1	3	0	2	0	7
其它事项	1	1	3	1	0	3	9
合计	9	6	19	7	3	8	52

（四）冀北电力有限公司

一季度，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 37 件，其中投诉 35 件，举报 2 件。地（市）供电企业中排在前三位的是：唐山供电公司 20 件，廊坊供电公司 8 件，秦皇岛供电公司 4 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	承德	唐山	廊坊	秦皇岛	张家口	合计
服务行为	1	5	3	3	1	13
电能质量	0	0	1	0	0	1
停电抢修	0	5	1	1	2	9
电表计量	0	0	2	0	0	2
用户受电工程	0	0	0	0	0	0
抄表计费	0	0	0	0	0	0
价格收费	1	0	0	0	0	1
电力安全	0	2	0	0	0	2
新能源与可再生能源	0	1	0	0	0	1
其它事项	0	7	1	0	0	8
合计	2	20	8	4	3	37

（五）内蒙古电力（集团）有限责任公司

一季度，我局收到反映内蒙古电力公司相关问题的投诉举报事项 29 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 12 件，包头供电局 6 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	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	合计
服务行为	1	0	0	2	1	3	1	0	8
电能质量	1	1	0	0	0	0	0	0	2
停电抢修	4	2	0	0	0	0	2	0	8
电表计量	1	0	0	0	0	0	0	0	1
用户受电工程	1	0	0	0	0	0	0	0	1
抄表计费	1	0	0	0	0	0	0	0	1
价格收费	2	3	0	0	0	0	0	0	5
电力安全	0	0	0	1	0	0	0	0	1
新能源和可再生能源	0	0	1	0	0	0	0	0	1
其它事项	1	0	0	0	0	0	0	0	1
合计	12	6	1	3	1	3	3	0	29


 国家能源局华北监管局
 2017年4月19日

华北能源监管局综合处

2017年4月19日印发