

# 国家能源局华北监管局文件

华北监能稽查〔2017〕368号

---

## 华北能源监管局关于天津地区 2017年上半年12398投诉举报情况的通报

国网天津市电力公司：

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年上半年天津地区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

上半年，12398能源监管热线共收到华北区域有效信息3811

件。其中，电力行业类 2954 件，占 77.51%；新能源和可再生能源类 377 件，占 9.89%；石油天然气类 13 件，占 0.34%；煤炭 5 件，占 0.13%；其他事项 462 件，占 12.12%。（华北区域省级、地市级有效信息排名情况见表一）

表一 2017 年上半年有效信息排名情况

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	1176	保定市	376
2	北京市	833	唐山市	354
3	冀北	763	邯郸市	257
4	内蒙古西部	622	呼和浩特市	237
5	天津市	413	石家庄市	205

## （二）华北区域投诉举报情况

上半年，我局共收到国家能源局 12398 能源监管热线中心派送工单 793 件。按行业划分，电力行业类 626 件，占 78.94%；新能源和可再生能源行业类 83 件，占 10.47%；石油天然气行业类 1 件，占 0.13%；煤炭行业类 1 件，占 0.13%；其他事项 82 件，占 10.34%。按类别划分，投诉 366 件，举报 17 件，咨询 252 件，其他 158 件。

383 件投诉举报工单中，涉及供电企业问题 340 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 年上半年投诉举报排名情况

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	97	唐山供电公司	40
2	冀北电力公司	88	保定供电公司	35
3	内蒙古电力公司	80	呼和浩特供电局	33
4	天津市电力公司	44	包头供电局	18
5	北京市电力公司	31	石家庄供电公司	17
			廊坊供电公司	17

按照《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》等有关规定，华北能源监管局及时受理、处理投诉举报事项，有效维护了公平公正的市场秩序。上半年，监管机构共对 1 家电网企业进行了行政处罚，对 13 家供电企业进行了监管约谈，对 21 家被监管对象提出了责令整改要求，30 人次受到通报批评，67 人次受到经济责任考核。

### （三）天津市电力公司投诉举报情况

2017 上半年，我局收到反映天津市电力公司相关问题 44 件。其中，投诉 39 件，举报 5 件。区（县）级供电企业中反映问题数量最多的是城东供电分公司，为 9 件。（天津市电力公司投诉举报信息情况见表三）

表三 投诉举报信息情况统计表

单位：件

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	5	5	2	1	2	0	2	1	0	18
电能质量	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
停电抢修	0	1	1	0	0	0	0	0	0	3	5
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	1	1
价格收费	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
电力安全	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
新能源与可再生能源	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
其它事项	1	3	0	0	1	0	1	2	0	1	9
合计	5	9	6	2	4	3	2	7	1	5	44

## 二、存在的主要问题

群众反映天津市电力公司的问题主要集中在供电服务行为和供电质量等方面。

一是部分基层站所供电服务行为不规范。如南开区某群众反映供电公司电表随意安装在居民楼墙上的雨水管内，施工不规范、不合理，存在安全隐患；河西区某群众反映4月7日小区停电，用户在施工现场要求施工人员出示其工作证时，告知出门不带证件，用户对供电公司服务态度强烈不满；和平区某群众反映交费时发现无法购电，咨询得知，供电公司未提前通知、未跟用户确认起止数的情况下将其电表进行了更换。

二是部分地区存在电压偏低，以及停电未通知、抢修不及时等问题。如红桥区某群众反映当地停电，虽已恢复供电，但电压较低，无法正常使用；蓟州区某群众反映因变压器检修停电，但

在停电半小时后才通过村大队广播告知村民；滨海新区某群众反映3月5日停电两小时，恢复供电过程中，因电压不稳将用户家中漏电保护器烧损。

### 三、监管意见

针对本次通报披露的问题，你公司要认真排查梳理，举一反三，积极整改，并将书面整改报告于9月15日之前上报华北能源监管局。同时，要以此次整改为工作契机，进一步建立健全优质服务长效工作机制，不断提升公司管理能力和依法治企水平。

（一）加大配网建设和抢修力度，持续提高配电网供电可靠性和电压合格率

优化配网网架结构，提高配电网抗不利因素能力，对重载、高损线路进行重点整治，及时消除各类缺陷隐患，有效降低线路事故跳闸率，提高电网运行质量。做好配电线路巡视维护和检修工作，加强抢修人员业务技能培训，提升线路故障的分析判断和处理能力。建立常态化管控机制，充分利用技术手段，加快故障报修内部流转，及时对故障线路进行抢修，避免长时间停电，保障广大电力用户安全可靠用电。

（二）规范供电服务行为，严格执行各项能源监管制度

进一步规范供电服务行为，尤其在智能电表补漏换装工作中，切实做到换表前提前告知、换表时规范操作、换表后及时回访，加强与群众沟通解释，积极化解换装矛盾。高度重视压缩用电报装时限工作，按照国家能源局关于压缩用电报装时间实施方案，对照修订业扩报装工作流程和制度，加大信息公开力度，提

高用电报装工作透明度、知晓度，营造公平便利营商环境。

(三) 加强基层站所管理，切实提升供电服务水平

加强基层站所一线服务管理，强化内部管控，切实把提高窗口服务态度、业务能力和服务质量作为工作重点，彻底解决服务短板，全力满足人民群众满意用电需求。高度重视用户合理诉求，从每一件投诉工单入手，倒追服务源头问题，对出现的问题不仅停留在追责处罚上，还应通过暴露出的问题对存在的不足进行预控，避免类似问题和投诉重复发生，进一步提升企业服务水平和用户满意度。

附件：天津地区部分典型案例

国家能源局华北监管局

2017年7月27日

(联系人：乔丹，010-51968791，传真：010-51968584，  
12398hbj@nea.gov.cn，北京市丰台区南四环西路188号总部基地五区33号楼。)

## 附件

## 天津地区部分典型案例

序	区县	主叫号码	登记时间	投诉举报事项
1	武清区	13821363046	2017-06-28 17:17	频繁停电，95598 已处理过问题，六月份仍然频繁停电，用户强烈不认可。
2	和平区	13001390484	2017-06-06 10:15	6月5日去和平区供电所交电费，发现自家电表不能购电，咨询工作人员称2016年5月供电所工作人员把自家电表拆走，更换了新表，但用户并不知情，自家无人，没有电话通知，不清楚还有多少度数，对此不认可。
3	蓟县	18522105298	2017-05-08 10:44	变压器检修停电，停电半小时后才通过村大队广播告知村民。
4	河东区	15122051317	2017-04-26 16:42	房子三四年没人居住，回来后发现电表更换为智能电表，因没有购电卡，无法使用新电表，95598 称让当地相关人员回电话，供电所称确实是没有经过用户同意就换了电表，也没有给用户解决问题。
5	滨海新区	13132090151	2017-04-12 08:39	4月11日供电所在未通知的情况下，更换用户电表，没有告知电表度数，并且拿走用户家的漏电保护器，联系95598无果。
6	河西区	13820809615	2017-04-07 08:14	4月7日小区停电，因为小区外施工建筑队在施工，告知升级维护，电力整改，贴到小区通知是从早上五点停电至下午两点，但停电通知被施工队的人撕走了，用户去现场找施工队，自称是城南供电局的两名工作人员让其出示工作证，告知出门不带证件，对城南供电公司服务态度极其不认可。
7	蓟州区	13820558850	2017-03-21 09:24	2017年1月10日左右已经安装好光伏发电，到3月21日都没有给并网，联系供电所称没有并网电表。
8	红桥区	13821912863	2017-03-17 11:12	2017年2月报装新能源汽车充电桩安装电表，供电所一直没有安装，拨打95598告知联系当地电力部门，供电所回复其排队等待。投诉供电所办事效率低，一直推拖没有解决问题。
9	南开区	13012296392	2017-03-08 09:18	居民楼下电表安装在楼房墙上的雨水管里，存在安全隐患，联系95598和供电局称需用户查清楚是何人安装，才可以解决。

序	区县	主叫号码	登记时间	投诉举报事项
10	滨海新区	18920236627	2017-03-07 08:35	3月5日停电两小时,恢复供电过程中,因电压不稳把漏电保护器烧坏,联系供电公司告知联系相关维修部门修理,要求用户出260元。
11	宝坻区	15620908988	2017-02-27 15:21	1月31日施工工地变压器异常,导致停电。至今没有恢复供电,多次拨打95598回复在维修但一直无果,影响工人居住区用水用电。
12	南开区	15822041183	2017-01-18 17:30	2016年7月份在用户不知情的情况下,电力公司私自拆除农用电表挪用电力,并私自销毁,目前不给解决办法。