

国家能源局华北监管局文件

华北监能稽查〔2018〕40号

华北能源监管局关于天津地区 2017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

2017年，12398能源监管热线共收到华北区域有效信息

10262 件。其中，电力行业类 8225 件，占 80.15%；新能源和可再生能源类 943 件，占 9.19%；石油天然气类 64 件，占 0.62%；煤炭 7 件，占 0.07%；其他事项 1023 件，占 9.97%。

（华北区域省级、地市级有效信息排名情况见表一）

表一 2017 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	3491	保定市	1083
2	冀北	2159	唐山市	876
3	北京市	1987	呼和浩特市	720
4	内蒙古西部	1606	石家庄市	690
5	天津市	1019	邯郸市	641

（二）华北区域投诉举报情况

2017 年，我局共收到国家能源局 12398 能源监管热线中心派送工单 2691 件。按行业划分，电力行业类 2296 件，占 85.32%；新能源和可再生能源行业类 265 件，占 9.85%；石油天然气行业类 3 件，占 0.11%；煤炭行业类 1 件，占 0.04%；其他事项 126 件，占 4.68%。按类别划分，投诉 1030 件，举报 31 件，咨询 568 件，其他 1062 件。

1061 件投诉举报工单中，涉及供电企业问题的有 1002 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	319	唐山供电公司	124
2	冀北电力公司	266	呼和浩特供电局	121
3	内蒙古电力公司	222	保定供电公司	116
4	天津市电力公司	103	廊坊供电公司	72
5	北京市电力公司	92	石家庄供电公司	57

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。2017 年，华北能源监管局共对 1 家电网企业、2 家承装（修、试）电力设施企业进行了行政处罚，对 13 家供电企业进行了监管约谈，对 23 家被监管对象提出了责令整改要求，46 人次受到通报批评，113 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 年，我局收到反映天津市电力公司相关问题 103 件。其中，投诉 98 件，举报 5 件。区（县）级供电企业中反映问题数量最多的是武清供电有限公司，为 19 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	1	8	10	3	1	2	1	4	1	0	31
电能质量	1	4	0	2	0	1	4	6	1	3	22
停电抢修	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4	8
电表计量	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
用户受电工程	1	1	2	1	0	0	0	2	0	1	8

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
价格收费	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	4
电力安全	1	0	0	0	1	0	2	1	1	0	6
新能源与可再生能源	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	4
其它事项	1	4	2	0	2	2	2	4	0	1	18
合计	7	18	16	6	6	7	11	19	4	9	103

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两个方面。

一是部分基层站所服务行为不规范。如天津市河东区群众反映，未经过其本人同意，供电所工作人员便私自更换其电表，向 95598 供电服务热线反映后，回复告知没有必要通知住户。

二是部分基层站所处理群众反映问题不及时。如天津市东丽区某群众反映，11 月 3 日左右向 95598 供电服务热线投诉房顶上有被风挂断的电线存在安全隐患的问题，近 20 天时间无人处理。

三是部分地区电能质量有待提高。如天津武清区某群众反映最近八、九两个月频繁停电 15 次以上，经核查，为台区过负荷和“煤改电”村线路改造施工双重因素所导致。天津蓟州区某群众反映持续一个月左右电压低，空调带不动。联系供电所说增加变压器，却一直没有处理。天津静海区某群众反映每年一到夏天就会电压低，带不起来家电，变压器容量已超负荷，95598 供电服务热线告知会上报，但问题一直未解决。

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2月28日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。

一是加大配电网建设改造力度，着力解决电能质量差等突出问题。要围绕满足群众用电需求，统筹协调、科学合理地制定电网发展规划，加大配电网建设与改造力度，不断优化配网结构、提高能源配置效率。要重点梳理配电网薄弱点，有针对性地进行投资和建设，从根本上解决局部电网薄弱、持续供电能力不强、电能质量差等突出问题。

二是强化服务规范管理，夯实管理基础。针对投诉举报暴露出的问题，要认真查找短板，解剖根源，扎实开展治理整顿。要在监督服务行为上下功夫，严格督查督办，狠抓执行落实，实现问题隐患早治早防，有效避免由于人为因素等导致的供用电矛盾。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。要高度重视群众的首次问题反映，提高问题一次办结率，要确保问题一次处理到位、解决到位。

三是优化服务流程，稳步提升供电服务水平。要进一步转变服务理念，不断改善服务流程，创新便民举措，拓展差异化服务，

持续改进和优化电费抄核收、故障报修、客户投诉、电能计量、用户受电工程报装等流程；要积极采取整合服务资源、简化报装手续、强化时限考核、推行绿色通道服务等有效措施，进一步优化报装服务流程，压缩用电报装时间，提高报装工作效率；要扎实做好群众问题的处理工作，摒弃“重回复，轻处理”的思想，要解决一起投诉，根治一类问题，不断提升服务水平。

附件：天津地区部分典型案例



（联系人：王维娟，010-51968784，传真：010-51968584，
jchbj@nea.gov.cn，北京市丰台区南四环西路188号总部基地五
区32号楼100070。）

附件

天津地区部分典型案例

序	地市	主叫号码	登记时间	事项
1	东丽区	13332053111	2017-11-20 09:31	11月3日左右用户电线被风刮断,存在安全隐患,95598答应移走,但至今未能解决。
2	滨海新区	13323308922	2017-11-20 09:29	8月份向供电所报装变压器,告知负荷不足不予安装,但给其他用户安装了,用户再次联系供电所才审核通过,施工完毕后一直未供电,现用户急需用电,但供电所一直拖延不予供电,对此不认可。
3	武清区	18920551970	2017-10-06 15:02	更换电表后网上不能缴费,联系95598让用户联系当地供电所,供电所称让用户等待,未告知什么原因不能缴费。
4	武清区	18222771510	2017-09-11 08:49	向供电企业申请报装用电,手续齐全,供电所电工不给签字,未说明什么原因,称让用户等两、三个月,对此时效不认可。
5	武清区	18892220115	2017-08-04 09:07	最近两个月频繁停电15次以上,8月4日中午12时停电,联系95598告知工作人员已在维修,但迟迟未见到人。
6	静海县	18649049398	2017-08-02 08:38	线路问题导致持续1个月电压低,其他地区线路已更换,只有用户所在村未进行更换,联系供电所勘查确存在电压低问题,告知需要上报,群众对此不认可。
7	静海县	18920786808	2017-08-02 08:37	居住村子电压过低,影响正常生活,已持续一个月,联系95598,供电所现场测量确存在低电压问题,但告知无法解决,对此不认可。
8	滨海新区	18722016040	2017-07-25 08:44	持续频繁停电一个多月,共停电四五次,联系95598称外网故障在抢修,联系滨海新区称在抢修,但没有彻底解决,给生活带来不便,对不认可。
9	蓟县	13516127378	2017-07-20 16:45	电压低持续一个月,空调无法使用。联系95598告知抢修,供电所告知增加变压器,一直没有处理。
10	武清区	18630847022	2017-07-18 11:26	2016年起居住村子电压过低,影响正常生活,每到夏天均发生此种情况,联系95598告知给报修,联系供电所告知往上报,一直未处理。

序	地市	主叫号码	登记时间	事项
11	武清区	13389922111	2017-07-14 13:42	居住村子多户出现电压过低，影响正常生活，已持续一周时间，联系 95598 称报修，没有彻底解决，供电所派工作人员查看，什么都没说就走了。
12	宝坻区	13516252025	2017-07-13 11:25	当地电压低已持续一年多，联系 95598 迟迟没有处理。
13	宝坻区	15620051396	2017-07-12 10:38	2015 年起电压低，空调无法使用。已向 95598 与供电所反馈，但一直无人解决。
14	静海县	15102240559	2017-07-11 10:45	每年夏天电压低，家电无法使用，变压器容量已过负荷，联系 95598 告知会上报，但一直未解决。

注：2017 年上半年典型案例见华北能源监管局 12398 热线投诉举报上半年通报。