



国家能源局 西北监管局  
Northwest China Energy Regulatory Bureau of National Energy  
Administration of the People's Republic of China

依法依规 公正公平  
服务大局 监管为民

请输入关键字

- 首页
- 新闻中心
  - 要闻导读
  - 监管动态
  - 通知公告
  - 更多
- 信息披露
  - 市场运行
  - 电力安全
  - 能源监管
  - 更多
- 信息公开
  - 公开指南
  - 公开年报
  - 公开目录
  - 更多
- 公众服务
  - 政务咨询
  - 网站调查
  - 12389热
  - 更多

您现在的位置: 首页 > 监

## 国家能源局西北监管局2022年5月12398能源监管热线投诉举报处理情况通报

更新时间: 2022-06-28 来源: 稽查处 高永明

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,依法履行监管职责,西北能源监管局积极畅通投诉举报渠道,切实发挥12398能源监管热线民生通道作用,依法受理能源监管投诉举报事项,定期公布投诉举报处理情况。现将2022年5月12398能源监管热线(以下简称12398热线)投诉举报处理情况通报如下。

### 一、基本情况

2022年5月,西北能源监管局收到12398能源监管热线转办工单191件,环比增加46.92%,同比增加48.06%,按规定符合受理条件的为40件。当月电话回访投诉举报事项36件次,回访率100%,回访成功用户满意率97.22%。

按性质分类:投诉80件,占接收工单的41.89%;举报14件,占接收工单的7.33%;咨询4件,占接收工单的2.09%;表扬、求助、建议等其他方面93件,占接收工单的48.69%。

按行业分类:电力行业类186件,占接收工单的97.38%;新能源和可再生能源行业类5件,占接收工单的2.62%。

按涉及单位分类:涉及国网陕西省电力有限公司162件,占接收工单的84.82%,其中投诉和举报74件;涉及国网宁夏电力有限公司4件,占接收工单的2.09%,其中投诉和举报3件;涉及国网青海省电力公司6件,占接收工单的3.14%,其中投诉和举报4件;涉及其他单位19件,占接收工单的9.95%,其中投诉和举报13件。

### 二、反映的主要问题

群众反映的问题主要是频繁停电。

### 三、处理情况

西北能源监管局按照《12398能源监管热线投诉举报处理办法》规定,快速接转工单、回应诉求,第一时间联系群众、耐心倾听、解释政策,督促企业快速有效解决问题,及时纠正企业不规范行为,维护群众合法权益,做到事事有回音、件件有结果。

针对频繁停电问题,督促指导相关供电企业落实正在开展的2022年度投诉举报突出问题监管、迎峰度夏期间西安地区频繁停电调研攻关等工作要求,认真查找分析停电原因,科学合理安排计划检修时间和频次,加强设备运行管理及维护,提高故障抢修能力和速度,切实提升供电可靠性,保障群众正常用电。

[返回顶部](#)



主办单位: 国家能源局西北监管局 京ICP备11044902号 京公网安备 11010202007691 网站标识码: bm62000010号

地址: 陕西省西安市雁塔区南二环东段396号秦电国际大厦八楼 邮编: 710054 值班电话: 029-81008095

资质办理咨询电话: 029-81008077 宁夏办咨询电话: 0951-4961292 青海办咨询电话: 0971-6072297