



# 国家能源局 华中监管局

Central China Energy Regulatory Bureau of National Energy Administration of the People's Republic of China

您现在的位置: 首页 > 正文

## 华中监管局江西业务办督导解决12398热线共性问题

发布时间: 2019-07-05 09:57      来源: 国家能源局华中监管局      大 中 小

今年以来,华中能源监管局江西业务办为确保《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管实施方案》和《12398热线投诉举报共性问题重点专项监管实施方案》落实落地,江西办加大服务力度,改进工作方式,采取了一系列措施,初见成效。

一是加强数据分析,筛选共性问题。2019年1-6月,12398热线共受理投诉40件,较去年同期(65件)减少25件,下降39%。根据反映内容和诉求情况分析,投诉主要分布在电能质量、电表计量和停电抢修等方面。

二是督导江西省电力公司高度重视,及时督促整改。江西办根据历史数据所反映的问题,督促江西省电力公司重点整改以下三个方面:(一)整改电能质量的问题,防止低电压和频繁停电影响群众的正常生产生活用电;(二)整改电表计量的问题,消除群众对电费增高和预付费模式的质疑;(三)整改停电抢修的问题,缩短抢修响应时间,提高客户体验。同时,要求江西省电力公司举一反三,防止类似投诉再发生。

三是对重点、难点问题亲自督办,协力解决,对群众反映强烈的问题刻不容缓,以点带面,不留死角。

下一步,华中能源监管局江西业务办将针对投诉量居高不下的地区,实行约谈制,每个月约谈投诉量最多的地市供电公司,督促及时整改,提高服务群众水平。同时要求其他供电企业持续完善公配网络建设,全面提升优质服务水平,不断满足社会生产和人民群众对美好生活的用电需求。



Copyright © 2014 All Rights Reserved.国家能源局华中监管局

网站标识码bm62000009 鄂ICP备17029046号 京公网安备11010202007691

办公地址:湖北省武汉市洪山区徐东大街63号国家能源大厦20-22层,邮政编码:430066

联系电话:027-86770663(传真)

027-88717676(湖北办证咨询)      027-88717667(湖北办证咨询)

027-88717640(湖北办证咨询)      0791-86266313(江西办证咨询)

023-88120488(重庆办证咨询)      0891-6673776(西藏办证咨询)