



您现在的位置: [首页](#) > [监管动态](#) > [正文](#)

华北能源监管局天津业务办赴蓟州核查群众投诉事项并督促供电服务改进提升

发布时间: 2020-08-18 00:00:00

访问次数: 1485

来源: 国家能源局华北监管局

大 中 小

8月13日至14日,华北能源监管局天津业务办组成核查组赴蓟州供电公司现场核查3起群众投诉事项并督促供电服务改进提升。

现场核查组通过查阅停电信息记录、调取电量电费数据以及现场走访,与蓟州供电公司营销部、运检部负责同志详细了解具体情况,听取了关于投诉事项的情况说明,查明了实情,并针对群众投诉的频繁停电、安全隐患、违规收费问题,要求蓟州供电公司及时改正业务处理过程中的细节不足之处。同时要求树立以人民为中心的思想,听民声、解民忧,合规合法,及时高效解决群众合理诉求。

在做好现场核查工作的同时,针对蓟州公司上半年12398投诉举报问题较为突出的现实情况,核查组与一同前往现场的国网天津市电力公司、蓟州供电分公司的有关负责同志召开了督促落实座谈会,并提出监管意见。一是要透彻分析梳理12398工单情况,突出重点问题,对症下药,努力做到“处理一件投诉,解决一类问题”。二是要总结典型投诉案例,畅通信息共享,同类问题要做到举一反三,赴现场解决问题要做到心中有数。三是防汛、冬季清洁取暖等特殊时期,供电公司要主动服务,落实网格化台区管理措施,及时解决群众燃眉之急。四是要加强基层服务人员标准化管理,严格服务标准,落实服务承诺,为群众提供暖心服务。五是上半年12398热线反映的突出问题,要列入近期重要议程,以问题为导向,制定有力措施,有效降低供电服务投诉数量,并及时报告进展情况。

[返回顶部](#)



[返回首页](#) | [联系我们](#) | [加入收藏](#)

主办单位: 国家能源局华北监管局

网站标识码bm62000015 京ICP备11044902号 京公网安备11010202007691

通信地址: 北京市西城区月坛街道复兴门外大街地藏庵南巷1号(电研大厦C座7层、8层), 邮政编码100045

国家能源局华北监管局版权所有