

一、基本情况

(一) 接收工单情况

2022年4月份，华北能源监管局收到国家能源局12398能源监管热线中心派发工单共260件。其中投诉85件，占32.7%；举报12件，占4.6%；咨询9件，占3.5%；求助、撤诉、补充、催办、表扬等其他方面工单154件，占59.2%。按诉求性质分类情况见表1。

表1 2022年4月份工单按诉求性质分类情况

诉求性质	数量(件)	占比	同比	环比
投诉	85	32.7%	102.4%	1.2%
举报	12	4.6%	33.3%	33.3%
咨询	9	3.5%	50.0%	12.5%
求助、撤诉、补充、催办、 表扬等其他方面	154	59.2%	-23.8%	0.0%
总计	260	100.0%	0.4%	2.0%

4月份接到的工单按信息来源渠道分类情况见表2。

表2 2022年4月份工单按信息来源渠道分类情况

信息来源渠道	工单数量(件)	占比
12398电话	213	81.9%
12398互联网终端	16	6.2%
12398邮件	27	10.4%
留言	4	1.5%
总计	260	100.0%

从业务类别看，以电力方面的供电服务类为主，占68.1%。具体情况见表3。

表 3 2022 年 4 月份工单按业务类别分类情况

业务类别	业务小类	数量（件）
电力	供电服务	177
	电力安全	41
	市场准入	16
	电力交易	4
	其他	8
新能源和可再生能源	并网发电	6
	补贴和费用	4
	其他	3
其他		1
总计		260

4 月份收到的工单中，北京市最多，占总数的 22.3%。按区域分类情况见表 4。

表 4 2022 年 4 月份工单按区域分类情况

单位：件

区域	投诉	举报	咨询	其他	合计	占比
北京市	16	3	3	36	58	22.3%
天津市	13	3	1	24	41	15.8%
河北南部地区	12	3	2	36	53	20.4%
冀北地区	21	2	2	29	54	20.8%
内蒙古西部地区	23	1	1	29	54	20.8%
合计	85	12	9	154	260	100.0%

在各供电企业中，内蒙古呼和浩特供电公司的工单数量最多。工单数前三名的情况见表 5。

表5 2022年4月份工单数量前三名的供电企业

排名	供电企业名称	工单数量（件）	其中反映问题的工单数
1	内蒙古呼和浩特供电公司	19	16
2	冀北唐山供电公司	17	9
	天津滨海供电公司	17	6
3	河北保定供电公司	16	2

（二）投诉举报情况

2022年4月份工单中，投诉和举报类工单共97件，同比增加90.2%，环比增加4.3%。从反映内容看，电力类91件，新能源和可再生能源类6件。具体情况见表6。

表6 2022年4月份投诉举报工单按业务分类情况

业务类别	小类	投诉举报工单数（件）	占比
电力	供电服务	70	72.2%
	电力安全	11	11.3%
	市场准入	9	9.3%
	其他	1	1.0%
	小计	91	93.8%
新能源和可再生能源	并网发电	3	3.1%
	补贴和费用	2	2.1%
	其他	1	1.0%
总计		97	100%

4月份投诉和举报工单中，内蒙古西部地区数量最多，占

24.7%。投诉举报类工单按区域分布情况具体见表7。

表7 2022年4月份投诉举报类工单按区域分类情况

区域	投诉举报类工单数量(件)	占比
北京市	19	19.6%
天津市	16	16.5%
河北南部地区	15	15.5%
冀北地区	23	23.7%
内蒙古西部	24	24.7%
总计	97	100.0%

从各市的投诉举报工单数量来看，内蒙古呼和浩特市最多。数量前三名的市见表8。

表8 2022年4月份投诉举报工单数量前三名的地市情况

单位：件

名次	市(区)	投诉举报类工单总数
1	内蒙古呼和浩特市	15
2	天津市滨海新区	8
3	河北唐山市	7

二、反映的问题及处理情况

(一) 反映问题数量情况

从反映供电企业问题的数量看，内蒙古呼和浩特供电公司数量最多；从万人均反映问题数量来看，内蒙古阿拉善供电公司最多。办结的工单中(含往月结转)共2个属实问题。2022年4月份反映供电企业问题的工单数量排名情况见表9。

表9 2022年4月份反映供电企业问题数量前三名情况

单位：件

排名	供电企业名称	问题数	供电企业名称	万人均问题数	供电企业名称	属实问题数
1	内蒙古呼和浩特供电公司	16	内蒙古阿拉善供电公司	0.0762	内蒙古呼和浩特供电公司、鄂尔多斯供电公司	1
2	冀北唐山供电公司	9	内蒙古呼和浩特供电公司	0.0464		
3	河北石家庄供电公司	8	北京怀柔供电公司	0.0453		

注：1. 反映供电企业问题的工单包含在投诉、举报和其他三个类别的工单中。

2. 属实问题数量包含属实及部分属实的工单，来源于本月办结的工单（含往月结转）。

（二）反映各供电公司问题数量具体情况

2022年4月份，反映国网北京市电力公司有关问题23件（包含在投诉、举报及其他类别）。其中城区6件，朝阳5件，房山、丰台、怀柔、平谷和石景山各2件，大兴和通州各1件。从每万人反映问题数量看，怀柔、平谷排名前两位。本月办结完毕的工单中，没有属实问题。

反映国网天津市电力公司有关问题14件（包含在投诉、举报及其他类别）。其中，滨海6件，城东和城西各2件，宝坻、城南、东丽和静海各1件。从每万人反映问题数量看，滨海、宝坻排名前两位。本月办结完毕的工单中，没有属实问题。

反映国网河北省电力公司有关问题17件（包含在投诉、举报及其他类别）。其中，石家庄8件，邯郸3件，保定、沧州和邢台各2件。从每万人反映问题数量看，石家庄、邯郸排名前两位。本月办结完毕的工单中，没有属实问题。

反映国网冀北电力公司有关问题26件（包含在投诉、举报及其他类别）。其中，唐山9件，秦皇岛6件，张家口5件，承德4件，廊坊2件。从每万人反映问题数量看，秦皇岛、张家口排名前两位。本月办结完毕的工单中，没有属实问题。

反映内蒙古电力（集团）有限责任公司问题 26 件（包含在投诉、举报及其他类别）。其中，呼和浩特 16 件，乌兰察布 3 件，包头和阿拉善各 2 件，巴彦淖尔、鄂尔多斯和锡林郭勒各 1 件。从每万人反映问题数量看，阿拉善盟、呼和浩特排名前两位。本月办结完毕的工单中，经调查，呼和浩特和鄂尔多斯各 1 件属实问题（为往月结转工单）。

（三）反映的主要问题

报装用电和停电抢修仍是诉求最多的两个领域，反映报装用电环节问题的 21 件，反映停电抢修、停电通知及欠费停电复电问题的 23 件。调查中发现，内蒙古鄂尔多斯某用户的供用电合同、供电方案中记载的 2 台变压器地址与现场用电地址不一致。针对发现的问题，华北局要求供电企业加强管理，提高基层服务意识和业务能力，规范业务操作，提升诉求响应效果，积极做好沟通。

（四）问题处理情况

4 月份，华北能源监管局共办结各类工单 213 件。其中，办结本月工单 111 件，办结往月结转工单 102 件。按照《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》规定，华北能源监管局及时处理投诉举报事项，化解供用双方矛盾，纠正企业不规范行为，维护群众合法权益。