

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2020〕4号

福建能源监管办关于2019年投诉举报 受理情况的通报

各有关能源企业：

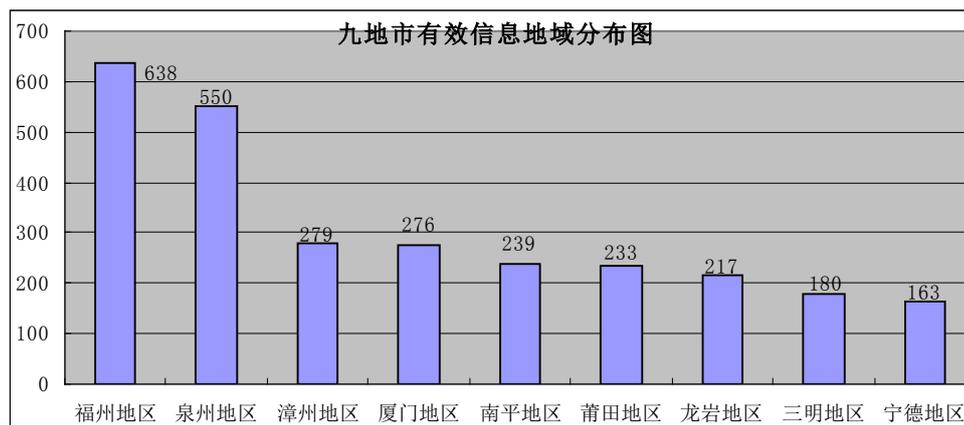
2019年，福建能源监管办共收到投诉举报和有效咨询信息2775件。其中，属于监管职责范围内的投诉举报144件、有效咨询事项2401件、其他230件。咨询信息件全部办结，投诉举报办结137件，另有7件正在核办，办理时限均符合规定要求。

一、投诉、举报及咨询事项来源情况

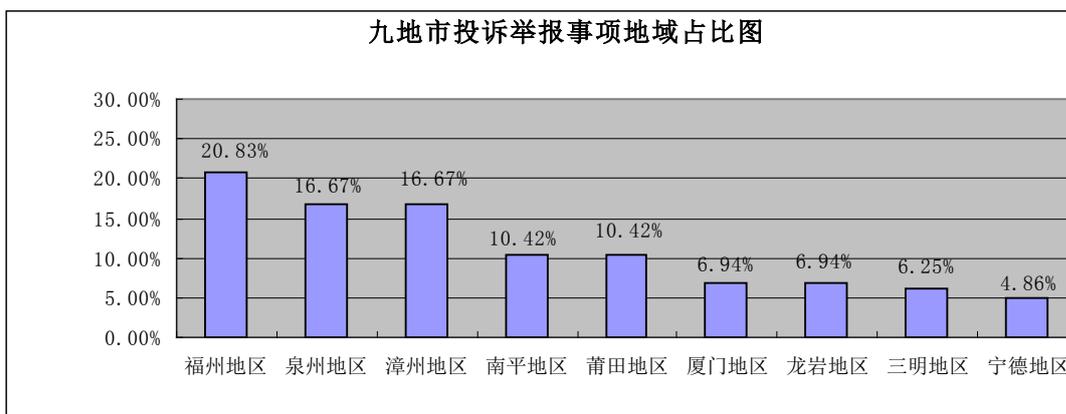
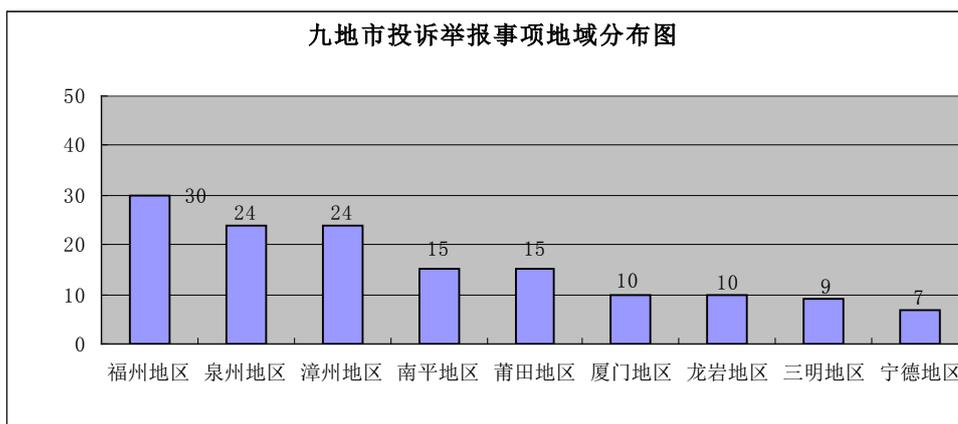
2775件有效信息中，12398能源监管热线电话2723件，占98.1%；12398电子邮件33件，占1.2%；其他19件，占0.7%。

二、投诉、举报及咨询事项地域分布情况

2775件有效信息事项地域分布，福州地区638件，泉州地区550件，漳州地区279件，厦门地区276件，南平地区239件，莆田地区233件，龙岩地区217件，三明地区180件，宁德地区163件。



144件投诉举报事项按地域分布，福州地区30件，泉州地区24件，漳州地区24件，南平地区15件，莆田地区15件，厦门地区10件，龙岩地区10件，三明地区9件，宁德地区7件。

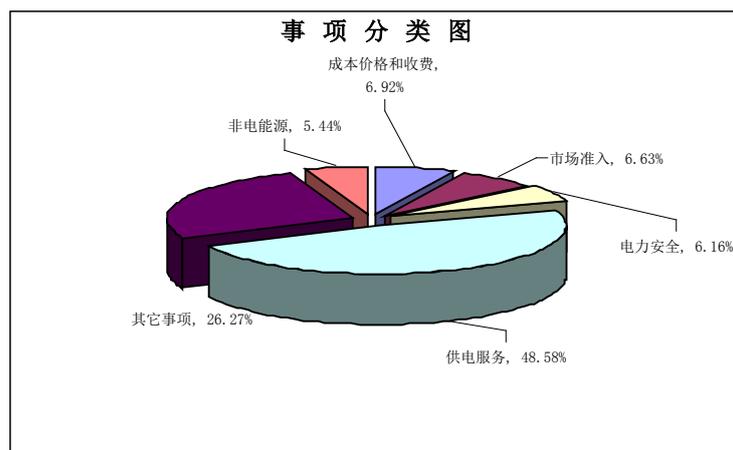


2019 年全年调查属实或部分属实的投诉举报件		
地区	被投诉举报单位	投诉举报事项
福州	国网福州供电公司	服务行为、频繁停电、用电报装
	国网福清市供电公司	停电抢修
	国网连江县供电公司	安全隐患
	国网闽侯县供电公司	频繁停电
	国网永泰县供电公司	低电压、频繁停电、电力施工影响出行
	国网闽清县供电公司	迁移杆线、电费结算
	国网罗源县供电公司	服务行为
厦门	国网厦门供电公司	安全隐患、用电报装、频繁停电、停电抢修
莆田	国网莆田供电公司	安全隐患、服务行为
	国网仙游县供电公司	低电压、服务行为

泉州	国网南安市供电公司	频繁停电
	国网晋江市供电公司	抄表计费、服务行为
	国网安溪县供电公司	频繁停电
	国网永春县供电公司	频繁停电
	国网惠安县供电公司	迁移杆线、迁移表计、服务行为
	国网德化县供电公司	频繁停电
南平	国网南平供电公司	电表计量、服务行为
	国网建瓯市供电公司	频繁停电
	国网政和县供电公司	电费结算
	国网顺昌县供电公司	频繁停电、电费结算
	国网浦城县供电公司	电费结算
三明	国网永安市供电公司	服务行为
宁德	国网福安市供电公司	频繁停电
	国网柘荣县供电公司	频繁停电
漳州	国网漳州供电公司	低电压
	国网龙海市供电公司	低电压
	国网漳浦县供电公司	频繁停电、服务行为
	国网南靖县供电公司	服务行为、频繁停电
	国网平和县供电公司	服务行为、安全隐患

三、投诉、举报及咨询事项按业务分类情况

2775件有效信息按事项类别划分，供电服务1348件，占48.58%；成本价格和收费192件，占6.92%；市场准入184件，占6.63%；电力安全171件，占6.16%；非电能源151件，占5.44%；其它事项729件，占26.27%。



四、热点问题

2019年12398能源监管热线收到的投诉、举报及咨询事项热点问题主要如下：

（一）供电服务方面

1. 停电抢修，同比增加 24%。主要是电力施工过程中，供电企业在未通知用户的前提下对电表实施断电而引发投诉；一户一表改造时因用户表箱漏电，供电企业无法按预告时间送电引发投诉；个别房屋租赁智能交费用户欠费，供电系统发起自动停电失败而引发投诉；个别供电企业对智能交费用户未按规定实施欠费停电，且在用户交费后未跟踪确认是否恢复供电；个别小区因表箱三相开关上端线路烧损并停电引发用户投诉；个别老旧小区低压线路复杂，排查故障时间较长未按时恢复供电而引发投诉；个别供电企业跟踪服务不到位，未及时给予拆迁用户恢复供电而引发投诉。

2. 电能质量，同比增加 72%。主要因个别农村居民用户接户线线径较小以及供电配变低压供电半径偏长，电压偏低；个别地区因高压电缆及高压柱上开关故障原因导致停电次数较多；因公用配变低压侧开关跳闸造成频繁停电；因用户侧线路末端线径小和低压配电房电缆零线接触不良导致电压低；因个别用户表箱受潮导致用户漏保多次跳闸停电；个别地区公用配变低压侧开关跳

闸停电后，供电企业未及时查找原因，未彻底排查用户侧故障，仅简单恢复供电导致频繁停电；个别农村地区因配变超载而增设变压器时遭遇村民阻挠，配变过载问题无法及时解决导致频繁停电；个别用户 10 千伏专用支线负载率较高，引线、线夹、避雷器、刀闸等设备出现缺陷或老旧，雷雨天气出现树障导致频繁停电；夏季用电负荷高峰期，因协调线路通道遭遇阻碍造成新增配变无法落地，出现配变末端低电压情况；因个别地区配网线路存在设备老旧以及抗雷能力不足等问题造成故障跳闸导致频繁停电。

3. 服务行为，同比减少 25%。主要供电企业用电信息管理系统问题造成个别智能缴费方式的用户无法全面获取欠费信息而引发投诉；个别地区电力施工渣土堆砌影响居民交通出行引发投诉；个别供电企业贴错户号标签导致用户错交电费引发投诉；因光伏发电设备接入电网的接线错接，电量电费重新计算并延迟支付而引发投诉；个别供电企业未与用户签署协议的情况下为其办理智能缴费业务而引发投诉；95598 客服人员服务不到位，未将用户诉求派发工单给地市供电企业解决而引发投诉；个别供电单位因系统升级及用户订阅短信通知较迟等因素，未发送电费账单短信而引发投诉。

4. 抄表计费及电表计量，同比增加 3%。主要是因第三方微信公众号系统故障导致电费未及时到账产生违约金而引发用户投诉；因供电企业原因造成用户长时间错缴电费；个别供电企业人

员工作服务不到位，未及时跟进安排人员更换表计而引发投诉；个别供电企业更换表箱时未逐户通知到位引发用户投诉。

5. 用户受电工程，同比增加 158%。主要是因个别供电企业工作人员对新装充电桩用电业务申请条件规定理解错误，导致用电业务无法办理引发投诉；个别供电企业工作人员对申请材料相关要求缺乏认知影响用户申请报装充电桩用电引发投诉；个别光伏用户报装容量与实际容量不符产生争议；个别业扩报装项目因低压线路走廊协调困难引发投诉。

(二) 电力安全方面

1. 个别电力设备设施与建筑物距离较近，存在安全隐患。

2. 个别用户低压电杆倾斜，与其他用户建筑物距离较近，存在争议纠纷。

3. 个别用户反映安装在自家外墙上的电表线路老化，出现短路打火现象，存在安全隐患。

4. 因供电单位未在承诺期限内解决电力设施安全隐患问题，且未跟踪督办而引发投诉。

(三) 市场准入方面

1. 咨询高压电工进网作业许可证的补办、变更、年审等事宜。

2. 咨询承装（修、试）许可证网站查询以及备案证明等事宜。

(四) 成本价格和收费方面

1. 主要是查询电费、滞纳金等问题。

2. 电力用户存在用电计量和缴费异议。

(五) 非电能源方面

1. 咨询燃气安装、燃气费用等问题。

2. 反映个别燃气公司未按时给用户开通燃气等问题。

(六) 其它方面

1. 个别用户与供电企业对雷击停电造成的电器损坏问题在赔偿方面有争议。

2. 反映劳务纠纷、产品质量、经济诈骗、路政维修、部分电力企业行风等不属于能源监管职责范畴的问题。

五、监管意见

各相关能源企业应对照自身问题，认真分析问题成因，举一反三，制定有效的整改措施；加大对投诉举报典型案例的分析、总结及考核力度，在企业系统内部认真梳理排查类似问题，不断修订完善相关制度和 workflows，进一步提高能源供应质量和服务水平，积极履行能源企业的社会责任。

下一步，我办将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行以人民为中心的发展思想，按照国家能源局工作部署，切实履行能源监管职能，以“不忘初心、牢记使命”主题教育活动为契机，进一步提高政治站位，不折不扣贯彻落实好国家能源局 2020 年各项决策部署，着力解决 12398 热线投诉举报存在的共性问题，持续提升企业和人民群众对优质电力服务的获得感，力

避已经解决的问题出现反弹，严防服务质量和服务水平下滑，保障人民群众好用电、用好电，助力福建电力营商环境持续向好。

国家能源局福建监管办公室

2020年1月15日

国家能源局福建监管办公室

2020年1月15日印发
