

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2021〕5号

福建能源监管办关于2020年度12398热线 受理处理情况的通报

各有关能源企业：

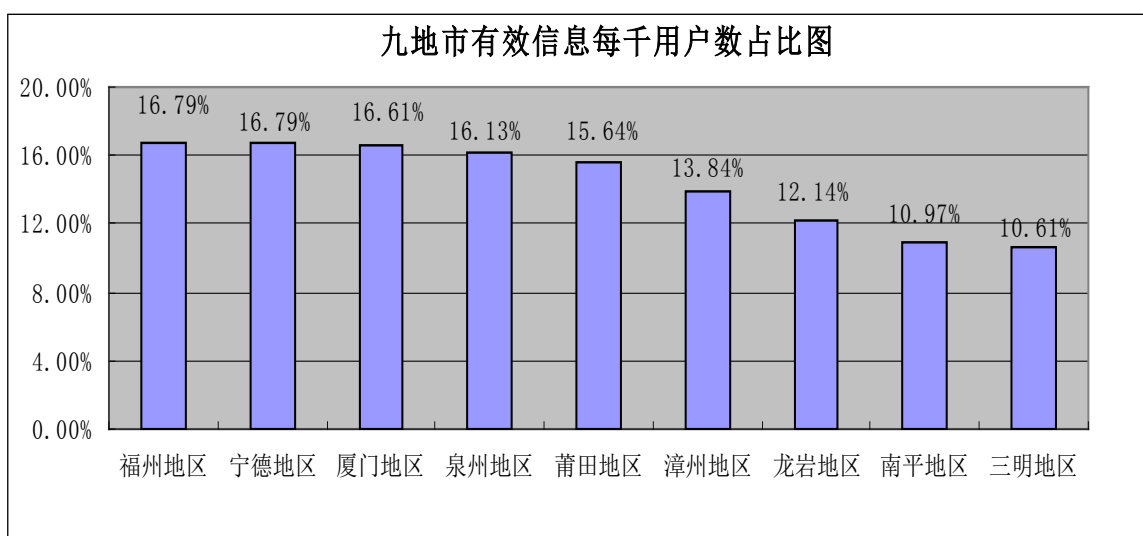
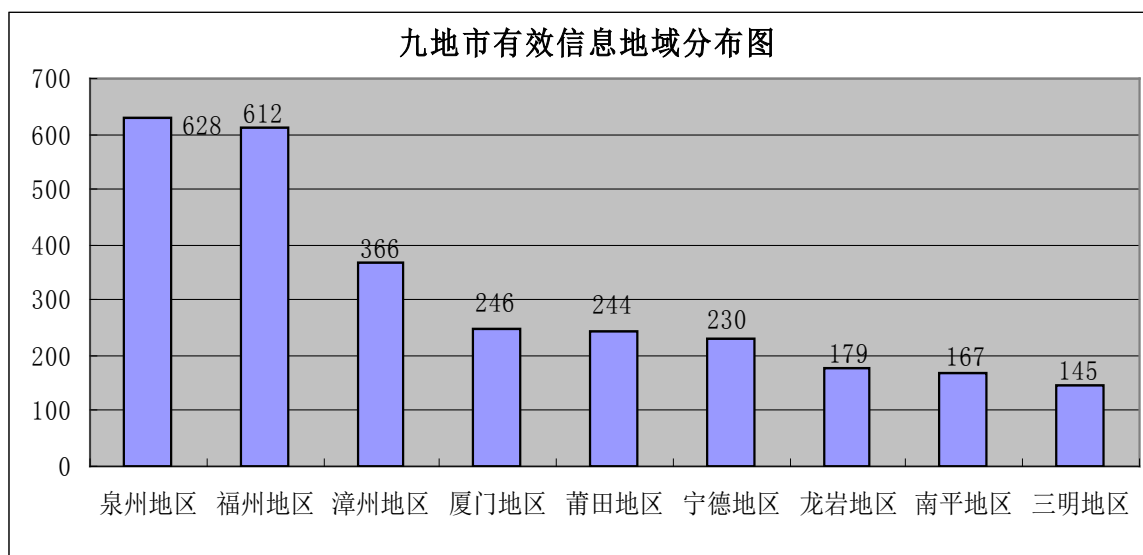
2020年，国家能源局12398热线共收到福建能源监管办所管辖区域内有效信息共2817件，同比增长1.5%。其中，投诉举报事项129件，同比减少10%；咨询事项2246件，同比减少6.5%；其他事项442件，同比增长92%。本年度投诉举报件、咨询件、其他件已全部办结，办理时限均符合规定要求。

一、投诉、举报及咨询事项来源情况

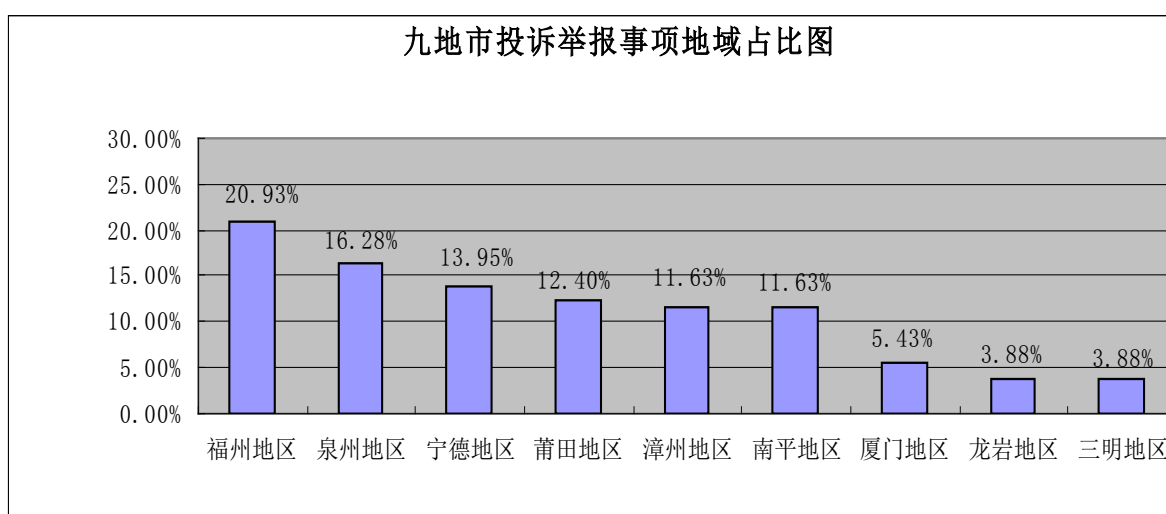
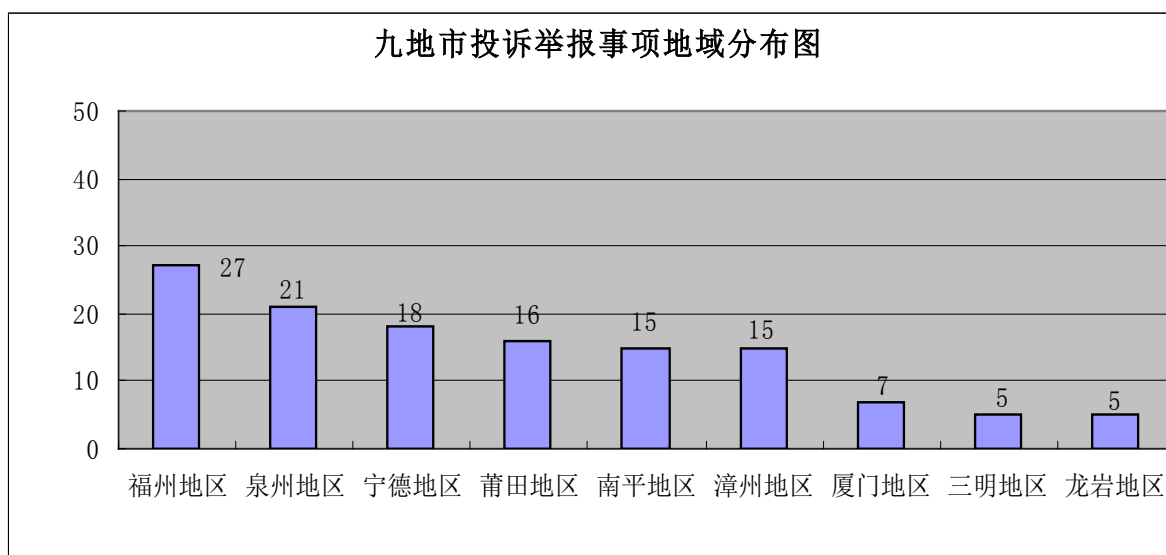
2817件有效信息中，12398能源监管热线电话2771件，占98.37%；12398电子邮件39件，占1.38%；其他7件，占0.25%。

二、投诉、举报及咨询事项地域分布情况

2817件有效信息事项按地域分布，泉州地区628件，同比增长14%；福州地区612件，同比减少4%；漳州地区366件，同比增长31%；厦门地区246件，同比减少11%；莆田地区244件，同比增长5%；宁德地区230件，同比增长41%；龙岩地区179件，同比减少18%；南平地区167件，同比减少30%；三明地区145件，同比减少19%。

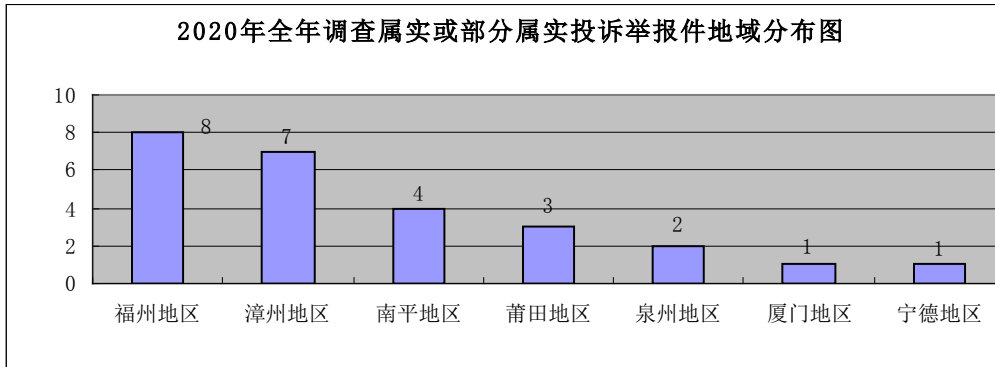


129 件投诉举报事项按地域分布，福州地区 27 件，同比减少 10%；泉州地区 21 件，同比减少 12.5%；宁德地区 18 件，同比增长 157%；莆田地区 16 件，同比增长 6.7%；南平地区 15 件，数量不变；漳州地区 15 件，同比减少 37.5%；厦门地区 7 件，同比减少 30%；三明地区 5 件，同比减少 44%；龙岩地区 5 件，同比减少 50%。



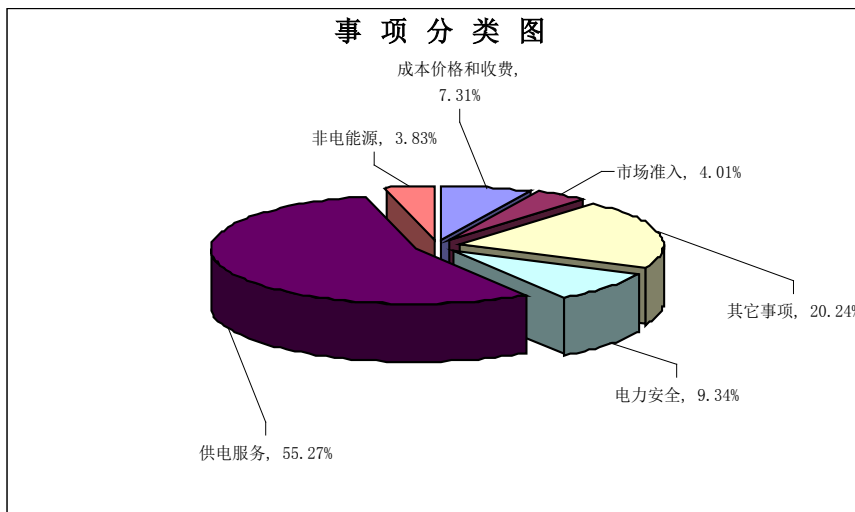
2020 年全年调查属实或部分属实的投诉举报件

| 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 |
| | 国网长乐市供电公司 | 频繁停电 |
| | 国网福清市供电公司 | 安全隐患、 电力施工导致电器损坏 |
| | 国网闽侯县供电公司 | 迁移杆线 |
| | 国网连江县供电公司 | 安全隐患、 配电箱安装位置 |
| | 国网闽清县供电公司 | 频繁停电 |
| 厦门 | 国网厦门供电公司 | 频繁停电 |
| 莆田 | 国网莆田供电公司 | 频繁停电、错装电表 |
| | 国网仙游县供电公司 | 频繁停电 |
| 泉州 | 国网泉州供电公司 | 停电抢修 |
| | 国网永春县供电公司 | 电力施工未修复路面 |
| 南平 | 国网武夷山市供电公司 | 电表过户出错、 停电通知不规范 |
| | 国网浦城县供电公司 | 用电报装 |
| | 国网顺昌县供电公司 | 充电桩无法正常使用 |
| 宁德 | 国网寿宁县供电公司 | 安全隐患 |
| 漳州 | 国网漳州供电公司 | 用电报装 |
| | 国网龙海市供电公司 | 长时间停电 |
| | 国网漳浦县供电公司 | 频繁停电 |
| | 国网南靖县供电公司 | 频繁停电、低电压 |
| | 国网诏安县供电公司 | 安全隐患 |
| | 福建省华安水力发电厂电力发展公司 | 频繁停电 |



三、投诉、举报及咨询事项按业务分类情况

2817件有效信息事项按类别划分，供电服务1557件，占55.27%，同比增长15.5%；电力安全263件，占9.34%，同比增长53.8%；成本价格和收费206件，占7.31%，同比增长7.3%；市场准入113件，占4.01%，同比减少38.6%；非电能源108件，占3.83%，同比减少28.5%；其它事项570件，占20.24%，同比减少21.8%。



四、热点问题

2020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，同比减少3.5%。主要是莆田市荔城区某地多次发生故障停电现象而引发投诉；因突发性故障造成仙游县某地区一个月内停电两次而引发投诉；漳州市漳浦县某养殖场受台风天暴雨影响，造成树木倒伏、树枝掉落、避雷器击穿，导致长时间故障停电而引发投诉；漳浦县某村庄因用户专变的避雷器被击穿导致故障停电而引发投诉；受“米克拉”台风影响，漳州市龙海市某地区供电设施受损严重，因故障范围大，抢修难度大导致长时间停电而引发投诉；国网龙海市供电公司施工人员进行电表轮换时未将空开线路接口拧紧造成停电，引发用户投诉；国网泉州供电公司故障停电后，巡视排查故障点时间较久引发用户投诉。

2. 电能质量，同比减少6.2%。主要是福州市闽清县某山区线路老化、山上线路通道清障难度较大，且线路地处雷区易受天气影响导致频繁停电，引发用户投诉；厦门市同安区某地出租房用电负荷增长过快导致频繁停电，国网厦门供电公司计划对变压器进行扩容改造，但因线路通道受阻而搁置施工，为此引发投诉；漳州市南靖县某地区随着养殖规模及范围的扩大，用电负荷持续增加，导致线路末端的养殖户在用电高峰时出现短时低电压现象；南靖县某地区因雷雨天气以及施工挖断电缆影响造成频繁停电，引发用户投诉；为提高可靠性供电技改以及线路下地改造，漳州市华安水力发电厂管辖区域计划停电多次而引发投诉；三明市永

安市某村庄因用户专变故障以及计划检修导致频繁停电，引发用户反映。

3. 服务行为，同比增长12.5%。主要是福州市某智能交费用户因频繁收到供电系统的电费余额变动短信而引发投诉；国网连江县供电公司配电箱安装在小区绿化带上，用户认为占用容积率和绿地率指标要求迁移而引发投诉；泉州市晋江市某小区店面出售后，因业主未及时办理电表过户或变更档案联系方式，供电系统的欠费停电信息未通知到位导致停电，引发用户反映；国网永春县供电公司在铺设电缆管道施工结束后未及时修复路面而引发用户投诉；南平市顺昌县某小区充电桩在调试运行期间，因设备供应商技术人员未提前申请注册导致系统授权过期而无法正式投入使用而引发投诉；国网武夷山市供电公司工作人员因工作失误造成电表过户出错，引发投诉；国网武夷山市供电公司停电通知不规范，引发用户投诉；电力施工故障导致电器烧毁，国网松溪县供电公司未及时安排人员上门维修电器而引发用户反映；国网龙海市供电公司委托的施工队更换表箱后未对表后线路、开关接线情况进行检查，导致空开烧毁而引发用户反映；国网南靖县供电公司在线路改造施工中损伤用户青苗，因双方对赔偿金额存在异议而搁置赔偿，引发用户投诉；高速建设公司未与用户协商到位，国网龙岩供电公司在其农田上进行电力施工而引发用户反映；国网长汀县供电公司施工人员在安装电缆时挖沟槽造成路面

破损，修补后的路面出现破损、塌陷问题，影响交通出行而引发用户投诉。

4. 抄表计费及电表计量，同比增长 20.4%。主要是国网晋江市供电公司智能交费业务宣传不足，用户不理解操作方法导致欠费及产生违约金，引发投诉；漳州市诏安县个别用户因邻里纠纷，表后路径多次协商未果导致无法迁移表计；国网莆田供电公司工作人员在进行批量周期轮换电表及集中表箱时，因施工不认真造成邻里用户表下线接错导致电费异常，引发投诉。

5. 用户受电工程，同比增长 26.1%。主要是南平市政和县某店面申请新装，现场勘查因路径协调受阻，用电报装流程终止而引发用户反映；国网浦城县供电公司在办理某临时用电业扩项目中存在流程不规范、拖延用电报装时间问题而引发投诉；某用电报装地址位于长泰县、华安县、漳州芗城区交界处，因产权线路不明导致无法办理新装用电，引发投诉；国网南安市供电公司在办理分布式光伏项目新装业务时，因对政府相关文件政策内容理解不到位，导致申请人对安装、备案问题造成误解。

(二) 电力安全方面

1. 线路架设不规范、房线矛盾，存在安全隐患问题突出；
2. 电杆、电缆分节箱与居民建筑物安全距离不足，配电房存在火灾隐患；
3. 部分电力线路老化、破损，出现短路打火现象，存在安全

隐患；

4. 供电企业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；

5. 供电企业配电网设施设备缺乏日常定期维护，电力设施安装位置不够合理，影响用户安心用电。

(三) 电价、收费、并网和补贴方面

1. 部分基层职工工作责任心不强，未严格按照程序为用户更换表计，导致用户错交电费；

2. 个别用户对峰谷电价政策执行情况不理解，存在用电计量和缴费异议。

3. 反映部分地区分布式光伏发电项目并网和电费、补贴发放不及时问题。

(四) 非电能源方面

1. 咨询燃气安装、燃气费用。

2. 反映燃气表计故障、燃气改管、燃气施工将路面破坏等问题。

(五) 市场准入方面

1. 查询持有承装（修、试）许可资质的施工单位；

2. 咨询承装（修、试）电力设施许可证企业跨区作业备案流程；

3. 咨询电工进网作业许可证复审流程。

(六) 其它方面

主要反映劳务纠纷、青苗赔偿、路政管理、网络诈骗、环境污染、信贷纠纷等不属于能源监管职责范畴的问题。

五、调查处理以及争议调解情况

福建能源监管办坚持人民至上的原则，认真履职、主动作为，聚焦社会普遍关切的难点、堵点、痛点问题，认真梳理、分析 12398 能源监管投诉举报中涉及用户“获得电力”优质服务的问题线索和群众用电诉求受理、处理情况；坚持问题导向，优化 12398 工作机制，加大争议调解、行政处罚工作力度，使电力企业和电力用户的合理合法诉求得到及时、有效的解决，合法权益得到有力保障，有效提升人民群众和企业的用能获得感和满意度。

(一) 投诉举报调查处理情况

2020 年，特别是疫情发生以来，福建能源监管办深入学习贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要讲话和重要指示批示精神，全面落实党中央、国务院决策部署和国家能源局、省委省政府工作部署，紧扣民生、创新思路、多措并举，做好疫情防控期间投诉举报事项调查处理工作，充分发挥能源监管热线的民生通道作用。一是合理安排工作任务，第一时间对热线中心派发工单进行梳理、分类，在职责范围内及时处理每一起投诉举报事项，对需要供电企业先行核查的事项及时转办，确保工单高效流转；二是与福建省电力有限公司营销服务中心开展

联动，出台了“事前控制一事中处理一事事后问责”的处理机制，实施闭环管理，在应急值班、信息报送、投诉举报事项处理等方面进行了深入合作，在事项的办理速度、办理效果等方面都取得良好效果；**三是**坚持把服务民生放在第一位，加强值班值守，确保及时受理群众反映的疫情相关信息，并快速转办处理；**四是**高度重视群众反映的故障停电、欠费停电、频繁停电、低电压等问题，全力保障群众当前社区封闭管理、居家隔离和企业复工复产等特殊时期的用能需求；**五是**通过责令整改、监管约谈、争议调解等方式，督促相关企业提高服务质量和水平，及时纠正有关违规行为，维护了人民群众和企业的合法权益。**六是**统筹抓好疫情防控和投诉件调查工作，将福州市长乐区某养殖场反映频繁停电问题和国网莆田供电公司施工人员接错电表导致电费异常事项作为用户“获得电力”专项监管的典型案列，督促供电企业举一反三、引以为戒，防止类似事件再次发生；关于供电企业架设电力设施存在安全隐患问题的投诉件，在调查核实基础上提出合理建议，要求供电企业加强内部管理和施工队伍教育培训，加强与用户的沟通协调，持续提升供电服务能力。

（二）能源争议调解情况

福建能源监管办坚持“服务大局、监管为民”的宗旨，寓监管于服务，严格按照《国家能源局能源争议调解规定》，坚持“合

法合理、公平公正”的原则，积极运用能源争议纠纷协调、调解手段，主动服务各能源市场主体，成功化解多起矛盾纠纷，对维护市场主体合法权益、促进社会秩序和谐稳定，起到了良好的作用。一是成功协调解决窃电争议纠纷，对福州供电公司与福州市仓山区某用户之间产生的窃电争议纠纷，通过调查核实等必要工作程序，帮助该用户协调解决了在缴纳罚款等方面的实际困难，并督促供电公司提升反窃查违技术，以应对新的窃电手法、提高查处的准确性，获得双方认可；二是对用户反映宁德恒大御景半岛小区配电设施不按备案图纸施工及违规供电，国网宁德供电公司不予送电一事，进行了协调处理，要求御景半岛小区尽快停止违约用电行为，待配电设施整改问题后供电企业尽快安排验收，验收合格后统一装表送电；三是针对久远公司反映国网南平供电公司和国网武夷山市供电公司互相推诿不进行验收送电问题，组织三方召开争议调解座谈会，福建能源监管办提出了合理调解建议并得到三方认可；四是成功调解仙游溪东安置房供配电工程建设项目验收送电事项，对双方争议的工井埋管埋深不足问题，在业主单位提供原供配电工程设计单位和福建省建筑设计院安全鉴定报告基础上，国网莆田供电公司于2021年1月3日完成项目验收送电工作，业主单位专门登门致谢并送来“排忧解难 监管为民”锦旗；五是针对国家能源局市场监管司交办的连城县庙前闽森光伏电站反映电费结算和补贴支付问题，组织召开省、市、

县三级供电企业和当事人共同参与的问题协调会，依据监管职责就当事人反映的问题逐一进行核实，并向信访人做好沟通、解释工作。

六、监管意见

梳理 2020 年 12398 能源监管热线投诉举报工作，各有关能源企业基本能够积极配合、及时解决人民群众反映的用能问题，但一些老问题反复出现、未能彻底根治，需要引起各有关能源企业高度重视，切实提升为民服务工作水平。

（一）要高度重视、切实做好投诉举报处理工作，明确责任部门和责任人，认真做好投诉举报事项的办理和答复，加强投诉举报统计分析，对存在转办工单回复超期、投诉举报处理效率不高、结果不实等现象，要认真查找原因，严格责任追究，强化工作措施，妥善解决人民群众合理诉求。

（二）要对照自身问题，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，不断修订完善梳理制度和优化管理流程，进一步提高能源供应质量和服务水平，确实履行能源企业的社会责任。

（三）要积极参与乡村振兴战略，科学合理规划，继续加大配电网建设改造力度，着力改善电能供给质量，将农村地区线路老化、低电压、频繁停电等热点问题纳入网改计划，重点改造对

供电能力差、突出问题多、投诉举报集中地区，切实从根本上解决局部电网薄弱、持续供电能力不强、用户接入难、电能质量差等突出问题，全面提升农配网供电可靠率和电压合格率。

（四）要围绕提升“获得电力”优质服务，优化用电营商环境，从实际情况出发，进一步规范经营行为和服务流程，持续开展营销人员综合素质提升培训，提升智能缴费、业扩报装管理水平，增强“人民电业为人民”的服务意识，不断提高用户对优质电力服务的获得感。

下一步，福建能源监管办将继续聚焦人民群众普遍关切和市场反映强烈的能源领域突出问题，结合提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作，克服疫情造成的困难，及时、严谨、有效地做好每一起投诉举报事项的调查工作，切实保障人民群众的合法用能权益和高质量用能需求。

国家能源局福建监管办公室

2021年1月20日