

# 国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2022〕10号

---

## 福建能源监管办关于2021年度12398热线 受理处理情况的通报

各有关能源企业：

2021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3322件，同比增长18%。其中，投诉举报事项140件，同比增长8.5%；咨询事项2873件，同比增长28%；其他事项309件，同比减少30%。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。

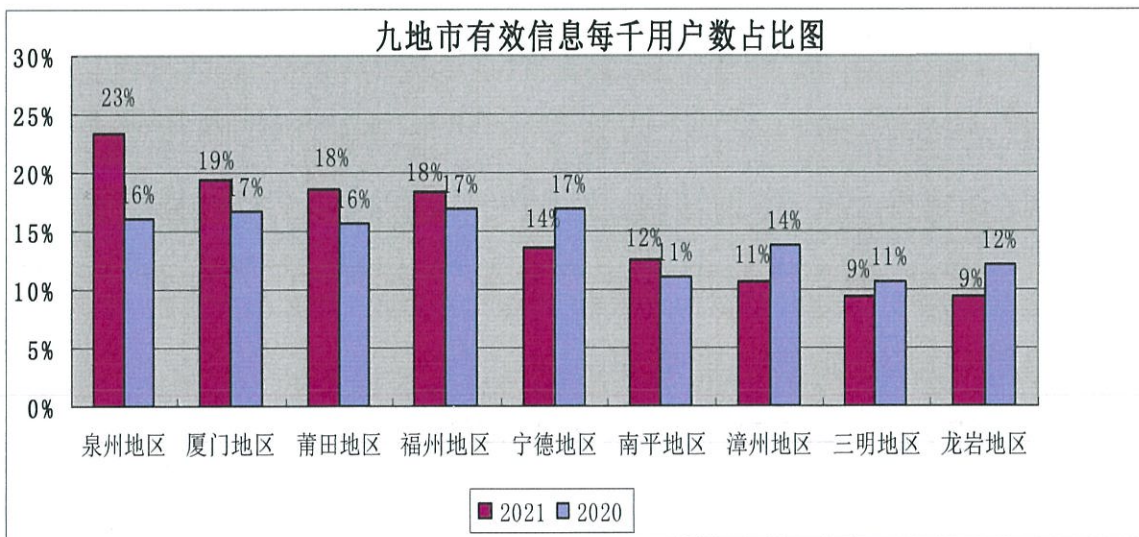
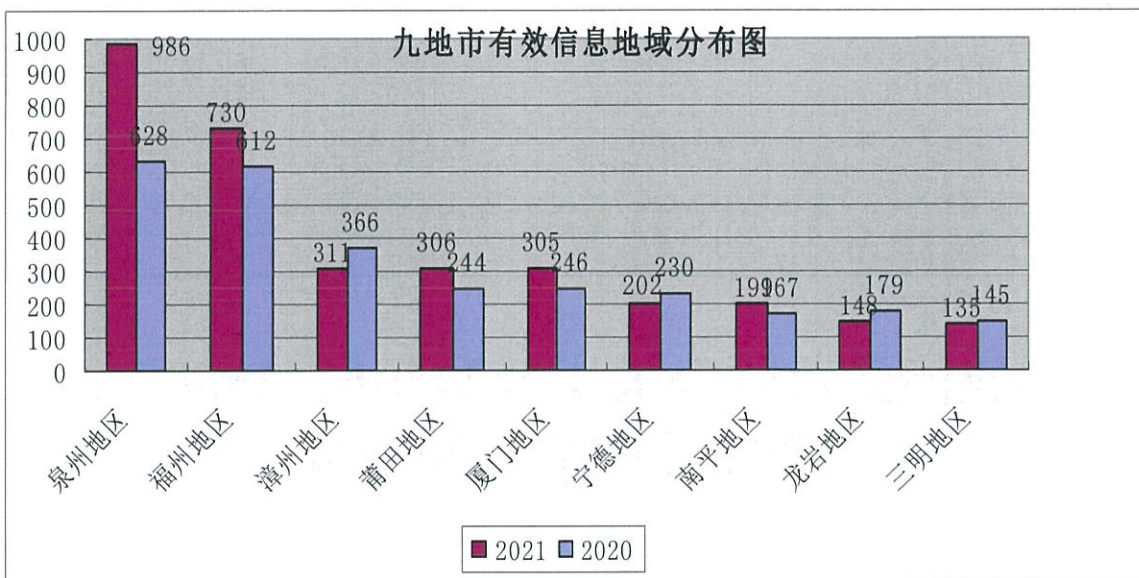
### 一、投诉、举报及咨询事项来源情况

3322件有效信息中，12398能源监管热线电话3217件，占96.84%；12398互联网终端57件，占1.72%；12398电子邮件46件，

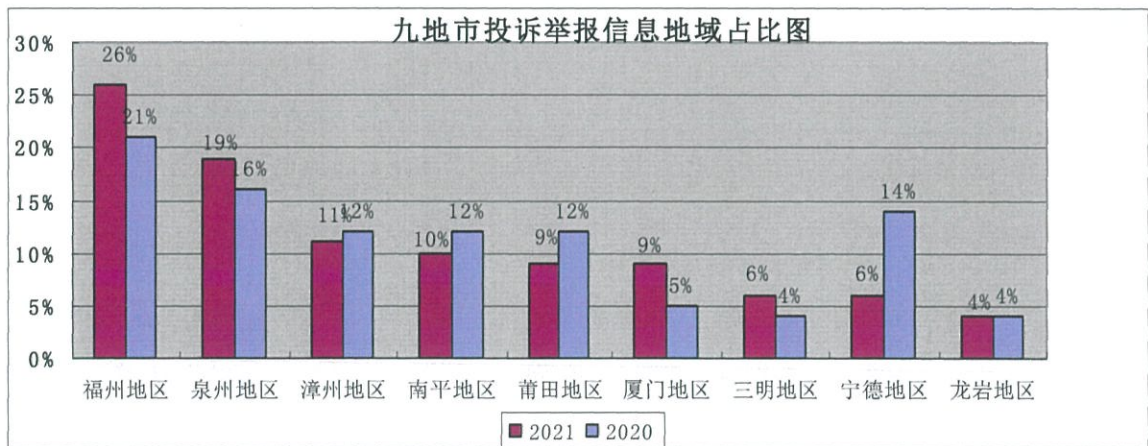
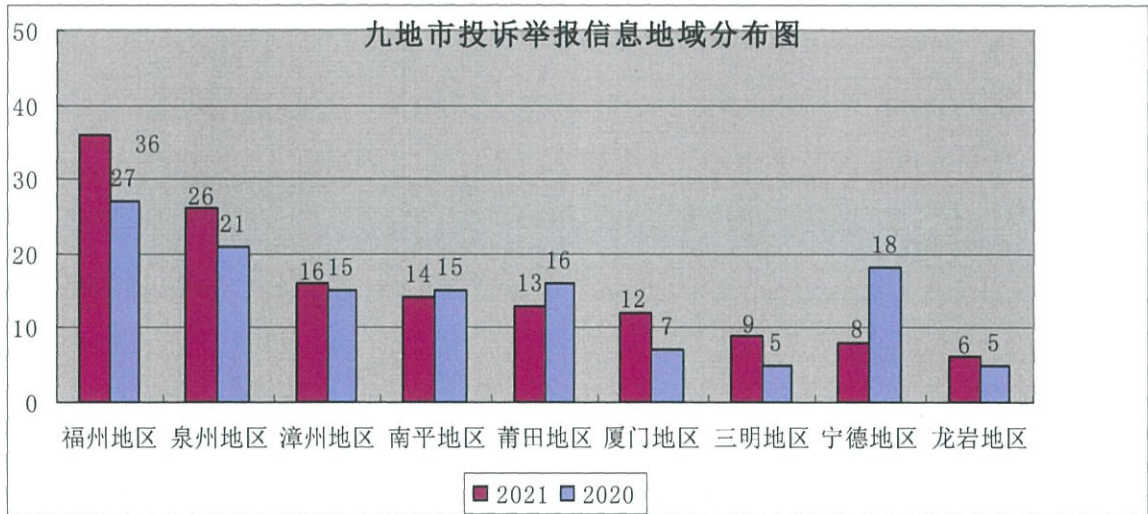
占1.38%；其他2件，占0.06%。

## 二、投诉、举报及咨询事项地域分布情况

3322件有效信息事项按地域分布，泉州地区986件；福州地区730件；漳州地区311件；莆田地区306件；厦门地区305件；宁德地区202件；南平地区199件；龙岩地区148件；三明地区135件。

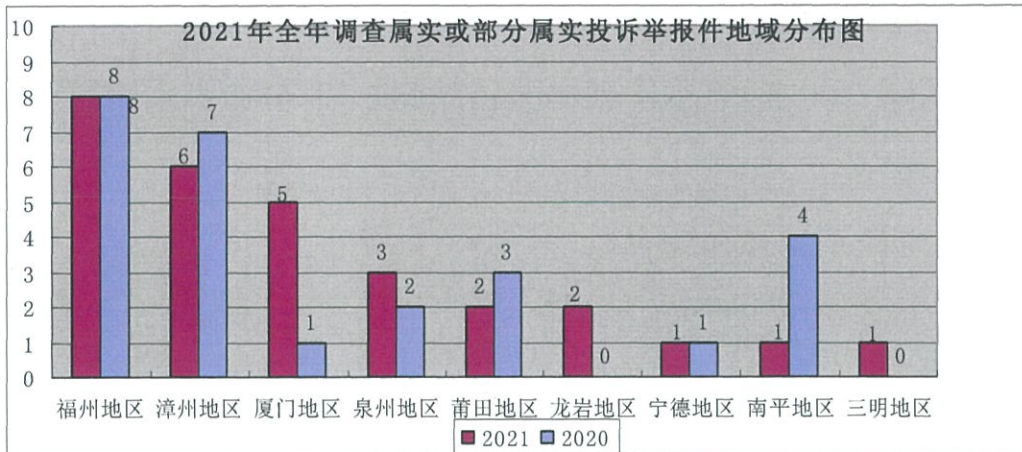


140 件投诉举报事项按地域分布，福州地区 36 件；泉州地区 26 件；漳州地区 16 件；南平地区 14 件；莆田地区 13 件；厦门地区 12 件；三明地区 9 件；宁德地区 8 件；龙岩地区 6 件。



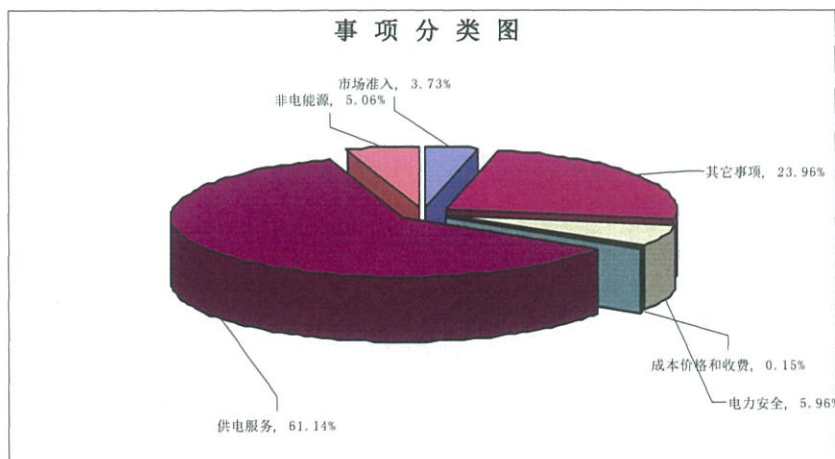
2021 年全年调查属实或部分属实的投诉举报件		
地区	被投诉举报单位	投诉举报事项
福州	国网福州供电公司	欠费停电不规范
	国网闽清县供电公司	电器损坏
		合同签订不规范
		频繁停电
	国网福清市供电公司	安全隐患
	福建索尔电力有限公司	冒用个人电工证
	福建和枫园林工程有限公司	冒用个人高压电工证
漳州	国网龙海市供电公司	低电压
	国网平和县供电公司	低电压
	国网南靖县供电公司	用电报装
		表计迁移
	福建企圣电力工程有限公司	未及时变更人员信息
	漳州沿海电力工程有限公司	未及时变更人员信息
厦门	国网厦门供电公司	低电压
		频繁停电
		服务行为
		户表改造
泉州	国网南安市供电公司	频繁停电
	福建远方建设有限公司、中融泰建设有限公司	冒用个人电工证
	福建省海光建设工程有限责任公司	冒用个人电工证
龙岩	国网龙岩市供电公司	电器损坏
	国网上杭县供电公司	故障换表流程不规范
南平	国网建瓯市供电公司	未在承诺时限内复电
莆田	国网莆田供电公司	迁移杆线
		电器损坏
宁德	国网宁德供电公司	擅自变更缴费模式
三明	福建省建宇电力发展有限公司	未及时变更人员信息





### 三、投诉、举报及咨询事项按业务分类情况

3322件有效信息事项按类别划分，供电服务2031件，占61.14%，同比增长30.4%；电力安全198件，占5.96%，同比减少24.7%；市场准入124件，占3.73%，同比增长9.7%；成本价格和收费5件，占0.15%，同比减少97.6%；非电能源168件，占5.06%，同比增长55.6%；其它事项796件，占23.96%，同比增长39.6%。



#### 四、热点问题

2021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，同比增长 34.7%。主要是泉州惠安县个别施工队盲目作业造成供电企业产权线路故障停电，因隐患未排除无法恢复供电；国网漳州供电公司进行配网改造时未确认停电通知是否到位便进行断电施工，造成养殖场经济损失；个别停电区域故障点不明确，国网建瓯市供电公司抢修人员未能按预计时间完成复电；福州市仓山区个别地区突发性故障停电，因在夜间抢修不便引发投诉。

2. 电能质量，同比减少 11.8%。厦门市集美区个别村庄受夏季持续高温影响，台区负荷过大，存在低电压现象，国网厦门供电公司因变压器落地和路径协调未果而将增容改造计划暂缓；厦门市湖里区个别用户因用电量激增私自更改表后开关造成用电超容，高温天气影响该区台变严重超载导致频繁停电；福州市闽清县个别村庄处于雷区地带，因雷击故障引发频繁停电，供电公司存在维护管理不到位问题；国网闽清县供电公司管辖区设备巡视不到位，供电线路二次过电压导致用户家中电器损坏；福州市闽侯县个别地区因供电半径太长且处于配变末端线路，用电高峰期出现电压不稳现象，国网福州供电公司计划新增变压器改造，因

进场施工受阻导致工程停滞；泉州市南安市个别商铺因老旧小区改造要求计划停电，现场施工受阻无法一次完成更换工作而引发频繁停电；泉州安溪县某用户将三相表后线加长导致电压偏低；漳州龙海市个别地区用电量增大存在低电压现象，国网龙海市供电公司因通道协调受阻无法进行增容改造，暂时无法解决低电压问题；漳州市诏安县个别地区受雷雨天气影响，雷击造成多次故障导致频繁停电；莆田市涵江区个别地区因低压零线断线产生高压导致用户家中部分电器损坏。

3. 服务行为，同比减少 18.8%。主要是国网福州供电公司个别工作人员回复用户诉求时，因表述不严谨、内容不完整造成用户误解；国网福州供电公司个别工作人员现场通知欠费停电时，在通知单上标注的记号让投诉人对违约金产生误解；国网福州供电公司实施欠费停电存在不规范行为；因供电企业方面原因造成福州福清市个别用户家中电器损坏，采购新电器和配件耗时较长；国网厦门供电公司施工人员随意改造用户产权设备，并未及时上报用户诉求；国网厦门供电公司未及时更新用户档案联系方式，导致用户无法接收到欠费以及停电信息；国网厦门供电公司个别工作人员对欠费停电流程系统操作不当，造成实际停电时间与通知停电时间不符引发用户不满；国网晋江市供电公司停电通知不到位；国网南靖县供电公司施工人员未经用户同意将表箱安装在

其家墙体上；国网诏安县供电公司工作人员现场抢修时与用户沟通语气生硬，存在服务不到位行为。

4. 抄表计费及电表计量，同比增长 14.3%。主要是因天气因素龙岩长汀县个别用户家中电器设备的使用增多导致电费突增；龙岩市新罗区个别用户家中线路绝缘破损漏电引起电量突增，误认为是表计问题；国网上杭县供电公司个别工作人员在发现用户电表故障上门换表时，存在流程不规范问题；国网晋江市供电公司个别工作人员对抄表收费相关规范执行落实不到位。

5. 用户受电工程，同比减少 32.9%。主要是福州市福清市个别用户申请办理报装业务时，供电公司工作人员审核材料时无法辨认涂改处信息真伪而延迟报装；个别用户申请低压非居民用电，国网连江县供电公司因现场路径无法协调造成延期；厦门市湖里区个别小区申请“一户一表”改造，国网厦门供电公司因改造资金下达和建设改造时间的不可预见性，未在承诺期限内推进小区户表落地实施；个别企业存在经济纠纷、产权归属不明，国网安溪供电公司无法按销户流程对变压器进行暂停；宁德地区个别企业因产权纠纷质疑供电公司办理供配电设施过户流程存在不规范问题；漳州市南靖县个别用户申请低压业扩项目，国网南靖县供电公司现场勘察后计划新增台变，因协商延伸线路通道时间过长导致工程耗时较长。



## (二) 电力安全方面

1. 用户反映电力线路绝缘皮脱落、电缆线裸露、下垂，存在安全隐患问题。

2. 电杆倾斜、房线矛盾等隐患问题。

3. 电力设施与建筑物之间的安全距离不足、电缆地埋敷设方法，用户认为存在安全隐患。

4. 供电公司现场勘察不到位，个别小区车位被用户擅自改变用电用途并安装独立电表，存在消防和用电安全隐患。

## (三) 智能交费方面

1. 国网宁德供电公司未征得用户同意，在用户不知情的前提下升级“智能交费”服务。

2. 三明市梅列区个别智能交费户因租户信息变更频繁，供电企业实施欠费停电前未通知到位。

3. 国网福州供电公司未征求用户同意擅自升级智能交费功能；福州市闽侯县个别小区早期由开发商统一与供电企业签署智能交费协议，房屋买卖后现任户主因未过户并不知情，误认为供电企业擅自更改缴费模式。

4. 宁德柘荣县个别智能交费用户缴纳欠费后，认为供电企业未及时恢复供电、等待复电时间较长。

5. 莆田市荔城区个别智能交费用户拖欠电费被实施停电，因停电和交费时间相差较短，误认为已缴了电费仍被停电。

## 五、投诉举报办理有关情况

### （一）总体情况

福建能源监管办根据《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》（国能监管〔2017〕25号）等规定，认真履行监管职责，高度重视投诉举报受理处理工作，严格依据国家有关法律法规及文件规定对受理的每一起投诉举报件进行调查、核实和处理，并在规定期限内将办理结果答复投诉人和有明确联系方式的举报人。充分利用 12398 热线通道，及时为人民群众答疑解惑，定期公布投诉举报的处理情况，有效维护投资者、经营者和使用者的合法权益。

2021 年，福建能源监管办结合 12398 热线、提升“获得电力”服务水平综合监管和配电网建设及供电能力重点监管、“我为群众办实事”实践活动等，多措并举，不断增强人民群众的用能获得感、幸福感、安全感。一是主动对接夯实责任，充分发挥 12398 热线与国网福建省电力公司营销服务中心的联动机制作用，每日与供电企业保持工作对接，对较为复杂的投诉事项通过语音通话方式沟通分析、明确措施、落实责任；二是高度关注用户和能源企业的切身利益，积极主动与投诉举报人沟通，稳定投诉举报人的心理情绪，仔细倾听、了解情况，通过耐心解释说明，澄清事实、消除误解，切实维护用户和能源企业的合法权益；三是督促供电企业加大与地方政府、村委以及村民的沟通力度，及时开展

城中村台区负荷率及停限电信息披露,争取取得多方支持与谅解,早日解决供电设施建设用地以及阻工问题,通过协调督促,加快了频繁停电、电压低等电能质量问题的解决速度,保障了群众的正常生产生活;**四是**针对老旧小区还存在着规划设计标准低、电力设备陈旧、配电线路老化、配电设备已不能满足可靠性要求的实际情况,督促供电企业根据政府规划,全力推进老旧小区供配电设施改造工作,优先解决老旧小区用电等刚需问题,保障老旧小区居民安全可靠用电;**五是**针对部分难点、焦点问题,成立调查组开展现场调查、核实,通过通报批评、监管约谈、责令整改、行政处罚等方式,及时纠正供电企业违法违规行为;**六是**切实把“我为群众办实事”办到群众心坎里,以优质、高效、快捷的监管服务增强人民群众对12398热线的认可度和信任度,针对福州福清市某用户反映变压器与建筑物之间的安全距离不足以及变压器的外围防护栏破损、未上锁,对居民人身安全造成威胁,存在安全隐患问题,调查组一行现场要求供电企业限期完成隐患整改;**七是**与国网福建省电力公司营销部、营销服务中心举行座谈会,就做好用户服务特别是春节、冬奥、两会期间优质服务保障工作、提升“获得电力”服务水平,以及进一步深化12398与营销服务中心的联动机制、强化12398投诉举报办理工作进行了深入交流探讨。

## （二）典型案例摘要

坚持“以人为本、监管为民”的理念，寓监管于服务，主动服务用户及能源企业，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。一是督促属地供电公司多方协调，解决泉州市洛江区某群众反映的居住村庄因电线杆拉线断裂导致倾斜问题，消除了安全隐患；二是与属地供电公司沟通协调，通过增投变压器等措施，解决了厦门市集美区某群众反映的居住地低电压持续一个多月问题；三是针对福州市闽侯县某群众反映属地供电公司未经其同意擅自变更缴费模式问题，责成供电企业完善智能交费业务推广规范性管控措施，明确推广过程中必须遵循用户自愿原则；四是针对厦门市翔安区某群众反映的供电公司下属施工队施工过程中存在安全隐患问题，责成供电公司立即进行整改，消除了安全隐患；五是针对莆田市涵江区某群众反映的供电线路短路家电损坏问题，多次组织协调，促成供电公司拟定新的理赔方案，圆满完成了对用户家电的维修赔付工作；六是协调解决永泰大樟溪界竹口水电有限公司电费结算问题；七是现场协调龙岩连城闽森光伏电站反映的补贴资金发放拖欠问题。

## 六、监管意见

各有关能源企业要坚持问题导向，举一反三，密切关注民生用能保障方面用户诉求，落实保供责任和相关政策措施，保障人

民群众的合理诉求得到妥善解决,切实维护人民群众的合法权益。

**(一) 提高政治站位, 强化责任担当。**各能源企业要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 认真贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神, 不断巩固拓展党史学习教育成果, 弘扬伟大建党精神, 切实把解决人民群众对美好生活用能需求作为工作的唯一标准, 继续践行“人民电业为人民”的宗旨, 深入开展电力“双满意工程”, 扎实做好提升用户“获得电力”服务水平综合监管提出的工作要求, 再接再厉, 推动用户服务水平再上新台阶, 为持续优化福建用电营商环境作出新贡献。

**(二) 对照自身问题, 认真梳理分析。**就 2021 年度 12398 热线收到的有效信息和投诉举报基本情况、诉求分类情况、区域分布情况、存在的主要问题、典型案例进行认真梳理, 分析成因。针对部分供电企业线路巡检不到位、业扩报装管控不及时、停电管理不规范、投诉举报调查处理不深入、佐证材料不充分等问题, 梳理排查, 制定有效的整改措施, 完善规章制度和管理流程, 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) 加强信息公开, 提升热线知晓度。**各能源企业要加大 12398 热线宣传和信息公开工作力度, 保障公民知情权。严格按照国家能源局下发的《关于开展 12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识宣传普及工作的通知》要求, 做好 12398 能源监管热线



微信公众号、APP 标识的宣传普及工作，提升 12398 热线的社会知晓度，拓展畅通人民群众投诉举报渠道，提升投诉举报便利度。

国家能源局福建监管办公室

2022年1月27日

