

第三季度能源投诉问题主要集中在分布式光伏并网、结算、补贴等方面

10月29日，国家能源局在京举行新闻发布会，发布2019年三季度能源经济形势、可再生能源并网运行情况以及12398投诉举报受理情况等，并回答记者提问。

赵国宏：第三季度办结投诉举报1891件其余正按照规定时限办理

一、第三季度12398热线基本情况。

从收到的有效信息情况来看：第三季度，12398热线共收到有效信息30263件，同比减少3.91%。其中投诉举报2517件，同比增长51.62%；咨询25224件，表扬、求助、建议等其他方面2522件。有效信息中，通过12398电话反映的29473件，通过电子邮件反映的255件，通过其他途径反映的535件。

从分类情况来看：2019年第三季度收到的有效信息中，电力行业排在首位，有效信息数量为24482件，占全部有效信息的83.06%，其中受理的投诉举报数量为2339件，占全部投诉举报数量的92.93%。群众反映的问题主要集中在供电服务、电力安全、成本价格和收费等方面。

新能源和可再生能源行业排在第二位，有效信息数量为2674件，占全部有效信息的9.07%，其中受理的投诉举报数量为98件，占全部投诉举报数量的3.89%。群众反映的问题主要集中在分布式光伏发电项目并网、上网电费结算、发电量补贴转付等方面。石油天然气行业排在第三位，有效信息数量为1102件，占全部有效信息的3.74%；有效信息主要集中于咨询天然气报装收费、居民用气设施故障等问题。其他有效信息合计1840件，其中涉及煤炭行业的主要以咨询项目申请和煤矿产量信息等为主。

二、第三季度投诉举报热点问题。

第三季度的投诉举报热点，主要集中在以下几个方面：

一是频繁停电问题较为突出。部分地区受高温天气影响，在迎峰度夏期间，随着用电负荷激增，出现供电能力不足、设备故障频发等，导致频繁停电问题较为突出。

二是低电压问题反映较多。部分地区配电网改造滞后，低电压问题较为突出。特别是在高温期间由于用电负荷急剧增加，一些地区低电压问题更为频繁和严重。

三是设备日常运维不到位。部分地区供电企业对台区设备、线路维护不及时，对设备运行情况掌握不到位，在日常维护工作中未能及时发现潜在问题，抢修过程中故障诊断能力不足，导致抢修时间较长或仅做简单处理，造成后续设备故障问题重复出现等。此外新能源和可再生能源行业方面，三季度主要反映了分布式光伏发电项目并网验收不及时，上网电费结算不到位等问题。

三、第三季度投诉举报处理情况。

2019年三季度共收到投诉举报2517件，国家能源局及其派出机构对属于监管职责范围的2165件进行了受理，占投诉举报量的86%，其他不属于能源监管职责范围的已按照有关规定进行了及时转办。

第三季度办结投诉举报1891件，其余正在按照规定的时限办理中。针对群众反映的投诉举报事项，国家能源局及派出机构依据国家有关法律法规及文件规定，针对不同地区出现问题的不同特点，采取不同的处理方法，快速妥善处理群众诉求，有效缓解化解了各类社会用能矛盾。目前12398热线投诉举报共性问题重点专项监管进入到检查督导阶段，国家能源局派出了15个检查督导组，对全国范围内相关能源企业的落实整改情况进行现场检查和综合评判，对投诉举报中的重点问题、重点情况进行现场督导，力争从源头上化解人民群众反映强烈、矛盾突出的各类共性问题。

此外，刚刚过去的国庆节，恰逢建国70周年，国家能源局高度重视12398热线投诉举报处理工作，为12398热线中心增设临时坐席，安排专人24小时值班，强化现场督查，制定重大、紧急事项报告制度和应急处置方案。各派出机构严

格落实各项规定，认真处置各类投诉举报事项。国庆期间，12398热线及时解答了1355件群众咨询事项，对118件投诉举报进行了受理。国庆期间，没有出现一起因处理不及时或者沟通不当引起的进一步投诉，没有发生一起因处理不当导致的上访事件，为建国70周年的良好氛围贡献了一份力量。

下面我对国家能源局开展的专项整治情况进行发布。

为深入贯彻落实《中央“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组中共中央纪委机关国家监察委员会关于印发在“不忘初心、牢记使命”主题教育中专项整治漠视侵害群众利益问题的实施方案的通知》要求，切实整治发生在群众身边的不正之风和“微腐败”问题，国家能源局从2019年8月开始，开展了专项整治漠视侵害群众利益问题工作(以下简称专项整治)，并取得了一系列阶段性成果。下面，我从两个方面对国家能源局开展的专项整治工作情况做一简要介绍。

一、专项整治工作的开展情况。

一是注重统筹谋划，深入做好动员部署工作。国家能源局党组高度重视专项整治工作，及时召开党组会，进行研究部署，结合实际情况，研究制定了专项整治方案，将中央纪委国家监委要求的电、气等“农村公共基础设施正常使用和日常维修保养中存在的问题”进行了细化，明确了此次专项整治的内容为：农村电网基础设施和清洁取暖气源保障等2个领域和供电服务、运行维护、供电质量、农村天然气气源保障、天然气基础设施互联互通重点工程推进情况等7项整治内容。为避免多头布置、重复检查，我们把和专项整治工作密切相关的农村电网升级改造大排查、“获得电力”优质服务情况和12398热线投诉举报共性问题重点专项监管等工作，与专项整治统筹结合、一体推进，力求为基层减负的同时从深层次解决涉及农村用电、用气的各类问题。

二是强化深层推动，促进专项整治工作向纵深发展。专项整治工作自全面铺开，为及时了解掌握专项整治进展情况，确保各地区各单位落到实处、取得实效，国家能源局于10月12日组织各省能源主管部门、各派出机构和相关能源央企，召开了专项整治工作推进会，总结了专项整治工作取得的进展，指出了存在的各项问题，并对下一阶段的目标任务和工作要求进行了部署，有力推进了专项整治的深入发展。国家能源局坚持开门整治，通过12398能源监管热线、国家能源局纪检邮箱等途径，扩大群众参与，收集掌握各地区工作开展情况。加强对各省能源主管部门、相关能源企业的指导协调，对他们工作中遇到的疑问及时进行解答，对发现的深层次问题，及时向相关部门进行反映。

三是加强检查督导，全面检视各地区专项整治开展情况。为督促工作进展，检验整治成效，国家能源局在10月18日召开了专项整治工作检查督导动员会，对全面开展检查督导工作进行了部署。为做好此项工作，国家能源局举全系统之力组成了15个检查督导组，于10月中下旬分赴全国31个省(区、市)进行全覆盖检查督导，目前工作正在进行之中。这次检查督导，将全面检验各地区专项整治工作开展情况和工作成效，对工作进展缓慢、效果不佳的地区和单位进行重点督导。此次检查督导，覆盖范围之广、参与人数之多，是国家能源局重组以来的第一次，将有力促进国家能源局牵头的专项整治工作取得实实在在的成效。为深入做好检查督导工作，我们针对专项整治内容制定了检查评判工作标准，把专项整治的内容细化为48个评判项目，每个项目明确了具体的评判对象、评判方法和评判依据，对难点问题给出了专家意见，确保了专项整治工作的标准化和科学化。同时，为了各检查督导组高效开展工作，国家能源局汇总了通过12398热线、纪检邮箱等收集的涉及31个省份的1153个问题线索，交各检查督导组有针对性地检查核实和开展相关工作。

二、专项整治工作取得的阶段性成效。

一是集中处理了大量群众反映的事项。6月份至9月底，国家能源局接收了属于专项整治范围的供电服务问题390个，其中已解决308个；接收运行维护方面的问题89个，已解决68个；接收供电质量方面的问题674个，已解决571个，解决了一大批人民群众反映强烈的农村用电、用气基础设施维护与服务中的问题。

二是现场监管和解决大量疑难问题。前期，国家能源局赴部分省份，对群众反映突出的问题进行了专项监管，现场解决了多起多年未解决的农村电压低和频繁停电等问题。电力企业也加大对频繁停电等问题的整改工作力度。如，河南省深入开展了解决“频繁停电”问题专项行动，开展线路巡视32113条次，开展各类带电检测15.9万次，治理线路通道隐患1.09万处。截至9月底，河南省配电网线路故障率同比降低了45.43%，供电可靠性持续提升。同时，国家能源局对发现的部分能源企业存在的严重问题，均及时提出了整改意见，责令相关能源企业限期予以改正。

三是指导电力企业做好安全防护工作。专项整治期间，我们督促指导电力企业先后11次成功应对因自然灾害影响电力安全累计造成的1100余万户供电用户停电问题，组织电力行业相关单位共计出动抢修人员15.13万人次，抢修车辆4.95万辆次，为人民群众解决了实际困难。

当前，专项整治工作取得了阶段性成效，但后期时间紧、任务重。我们将严格按照中央主题教育领导小组和中央纪委国家监委的部署要求，继续深入组织、严格督导各地区各单位扎实开展专项整治工作，确保专项整治工作取得实效。同时，我们将充分运用专项整治成果，对于专项整治中好的经验做法，做好总结推广；对于发现的共性问题、典型案例，将对地方能源主管部门、相关能源企业总部进行约谈；对于发现的涉及基础设施资金投入、规划政策等深层次问题，将进行深入研究，制定完善政策，建立问题解决长效机制，不断巩固深化专项整治成果。谢谢大家。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/147460.html>