

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2025 年 2 月)

根据《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《12398 能源监管热线举报处理办法》要求，现将 2025 年 2 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025 年 2 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 1821 件。从投诉内容看，电力领域 1680 件，新能源和可再生能源领域 141 件。从被投诉对象看，国家电网公司 1418 件，南方电网公司 290 件，内蒙古电力集团 31 件，其他地方电力企业 74 件，增量配电企业 8 件。

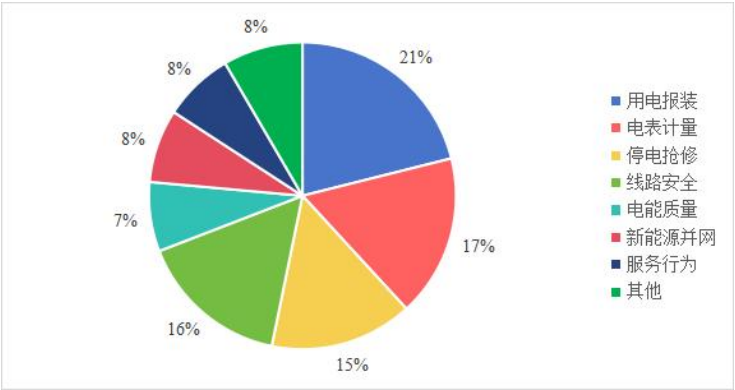


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 2 月份办结投诉 1755 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%，回访满意率 90.8%。

表 1 投诉事项处理情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率	回访满意率
国家电网公司	1337	1337	100%	89.95%
南方电网公司	310	310	100%	92.33%

内蒙古电力集团公司	20	20	100%	95.24%
其他地方电力企业	82	82	100%	94.20%
增量配电企业	6	6	100%	100%

（三）投诉热点问题

一是广东、安徽等部分地区群众反映供电企业在收到充电桩、三相电等用电报装申请后，未按时完成装表接电，解决群众诉求不够迅速。

二是江苏、辽宁等部分地区群众反映在用电习惯和用电设备均未改变的情况下，电费明显增高，部分群众对电表计量精准性存在疑问。

三是河南、河北等部分地区群众反映电网企业设备故障停电抢修不及时，缴费后恢复供电时间较长。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 2 月，办结投诉事项 2138 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 201 件，投诉申诉率 9.4%。其中，国家电网公司 158 件、南方电网公司 34 件、内蒙古电力集团公司 3 件、其他地方电力企业 5 件、增量配电企业 1 件。

表 2 投诉事项申诉情况

被投诉（申诉）对象	投诉申诉情况		
	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
国家电网公司	1620	158	9.75%
南方电网公司	389	34	8.74%
内蒙古电力集团公司	28	3	10.71%
其他地方电力企业	94	5	5.32%
增量配电企业	7	1	14.29%

（二）申诉处理情况

2025 年 2 月，国家能源局派出机构受理申诉事项 131 件，申诉事项主要集中在用电报装、线路安全、电表计量等方面。经国家能源局派出机构依法调查处理，已办结申诉 116 件。

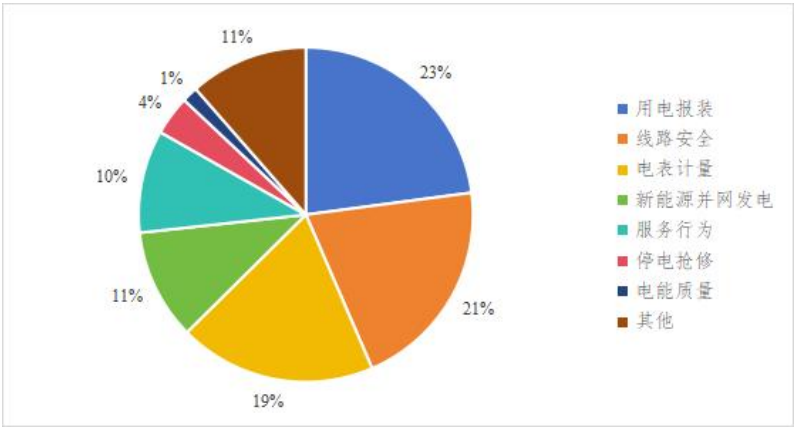


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是河南、广东等部分地区群众反映申请用电报装资料繁琐，供电企业与物业公司、乡镇单位衔接不畅，装表接电不及时，影响群众用电体验感。

二是河北、吉林等部分地区群众反映供电企业更换电表工作流程不规范、表计校验工作不透明、电表计量存在异常，增加用户用电成本。

三是辽宁、山东等部分地区群众反映供电企业配电变压器或线路容量不足、供需不平衡造成分布式光伏发电项目并网受限，影响用户正常发电上网。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 2 月，12398 能源监管热线平台接收举报线索 135 件。其中，承装（修、试）许可问题线索 110 件、电力交易问题线索 11 件、用电报装问题线索 7 件、新能源并网发电问题线索 2 件、其他问题线索 5 件。举报数量较多的省份为：四川 34 件，江苏 9 件，山西 9 件，湖北 8 件，江西 8 件。

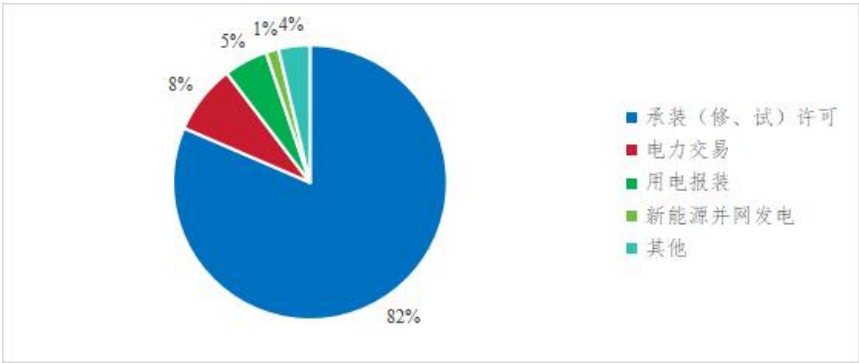


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年 2 月，国家能源局派出机构受理举报 121 件，办结举报事项 81 件（含往期结转），对于查实的违法违规问题，派出机构通过监管约谈、责令整改、行政处罚等方式进行处理。

（三）举报热点问题

一是部分地区群众反映部分承装（修、试）电力设施企业冒用举报人工程师、高压电工证等证件，用于申请、升级承装（修、试）许可资质等级。

二是部分地区群众反映电力交易机构未及时结算，售电续期合同审核、电力用户绑定等工作不规范。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。**一是**严格规范用电报装管理，优化业务受理、装表接电等工作流程，提升业务办理质效，提高用户“获得电力”满意度。**二是**着力提升供电服务水平，持续规范更换智能电表和催缴电费工作流程，增强主动服务意识，提升用户用电体验。**三是**提高供电质量水平，加大隐患排查和整治力度，及时消除隐患缺陷，建立快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短恢复供电时间，保障用户正常用电需求。**四是**加强新能源并网管理工作，及时向社会公布配变和线路剩余容量，对于因容量不足、供需不平衡造成并网受限的要及时向用户做好解释说明工作。