

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2025 年 5 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 5 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 5 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 1736 件。从投诉内容看，电力领域 1573 件，新能源领域 163 件。从被投诉对象看，国家电网公司 1275 件，南方电网公司 348 件，内蒙古电力集团 27 件，其他电力企业 80 件，增量配电企业 6 件。从投诉类别看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量等方面。

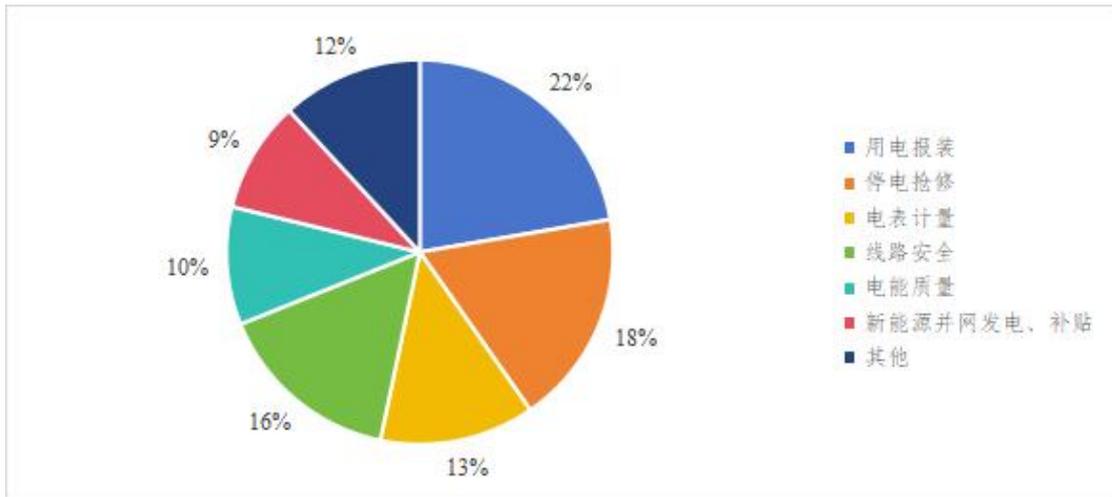


图 1 主要投诉类别占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业在5月份应办结投诉1665件，及时办结1664件，及时办结率99.94%。5月份办结投诉回访满意率90.11%。

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	1255	1254	99.92%	90.46%
南方电网公司	302	302	100%	91.36%
内蒙古电力集团公司	26	26	100%	82.61%
其他地方电力企业	76	76	100%	86.44%
增量配电企业	6	6	100%	71.43%

（三）投诉热点问题

一是广东、河北等部分地区群众反映，部分供电企业办理用电申请和销户业务不规范，增设非必要证明材料，延长用户办电时间。

二是山东、河南等部分地区群众反映，部分供电企业计划停电管理不严格，欠费停电工作不规范，故障抢修不及时，影响群众正常用电。

三是江苏、吉林等部分地区群众反映，部分供电企业用电检查不规范，计量装置、电费系统异常，造成部分群众月度电费增高，引发用户投诉。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年5月，办结投诉事项1593件（含往期结转），12398热线平台接收申诉事项158件，投诉申诉率9.9%；其中，国家电网公司126件、南方电网公司27件、内蒙古电力集团公司2件、其他地方电力企业3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	1184	126	10.6%
南方电网公司	309	27	8.7%
内蒙古电力集团公司	27	2	7.4%
其他地方电力企业	68	3	4.4%
增量配电企业	5	0	0

（二）申诉处理情况

2025年5月，国家能源局派出机构受理申诉事项117件，办结申诉160件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、新能源并网等方面。

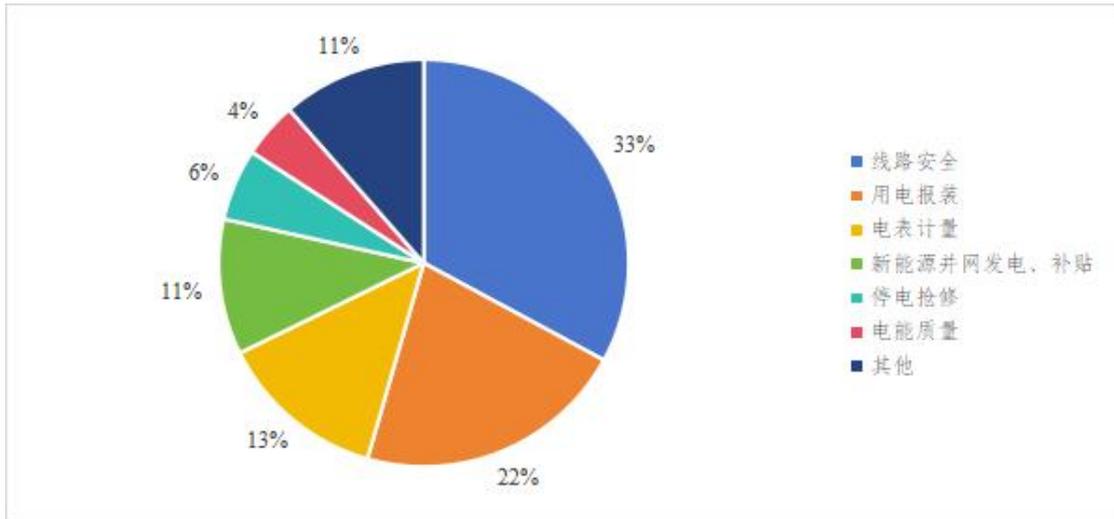


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是广东、安徽部分地区群众反映，部分供电企业受理用电申请不及时，缴费方式不透明，催费流程不合理，影响用户用电体验。

二是贵州、江苏等部分地区群众反映，供电企业电表校验流程不规范，电价政策宣讲不清晰，投诉事项解决不彻底。

三是广西、湖北等部分地区群众反映，部分供电企业并网接入方案不合理，接入标准不统一，接入受限问题未彻底解决。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年5月，12398能源监管热线平台接收举报问题线索113件。其中，承装（修、试）电力设施许可62件、新能源并网发电18件、用电报装10件、线路安全7件、电力交易5件、电表计量2件、电能质量2件、其他7件。举报数量较多的省份为：广东13件、陕西10件、江苏9件、安徽8件、湖北8件。

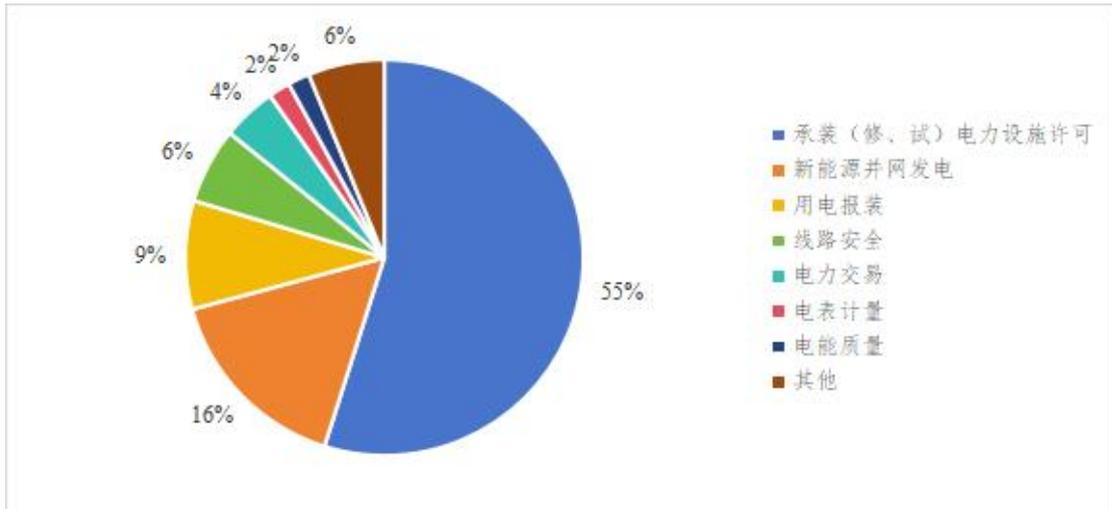


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年 5 月，国家能源局派出机构受理举报 89 件，办结举报事项 168 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

四川、陕西等部分地区群众反映，部分承装（修、试）电力设施企业占用举报人工程师证、高压电工证，在办理新申请或许可事项变更时提供虚假资料；福建、湖南等部分地区群众反映，部分供电企业用电检查不规范，报装管理不严格，违规收取费用增加用户用电成本。

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。一是强化投诉管理，对办理不及时、满意率偏低、申诉率较高等问题进行分析，查找深层次原因，制定针对性措施，进一步提高投诉办理质量。二是严格规范用电报装管理，精简申请资料，

规范用电检查、销户等业务，提高业务办理效率和用户用电满意度。

三是着力提升供电服务水平，进一步规范电表更换工作流程，做好电价政策宣传，改善用户用电体验。四是持续提高供电质量水平，严格规范停电管理，合理配置抢修力量，缩短恢复供电时间，保障用户正常用电需求。五是加强新能源并网管理工作，合理制定并网接入方案，主动向社会公布并网接入标准和可接入容量，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。