

# 国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及典型案例通报（2025 年 6 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 6 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及 2025 年第二季度典型案例通报如下。

## 一、投诉情况

### （一）投诉接收情况

2025 年 6 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 2270 件。从投诉内容看，电力领域 2155 件，新能源领域 115 件。从被投诉对象看，国家电网公司 1637 件，南方电网公司 483 件，内蒙古电力集团 42 件，其他电力企业 102 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、线路安全等方面。

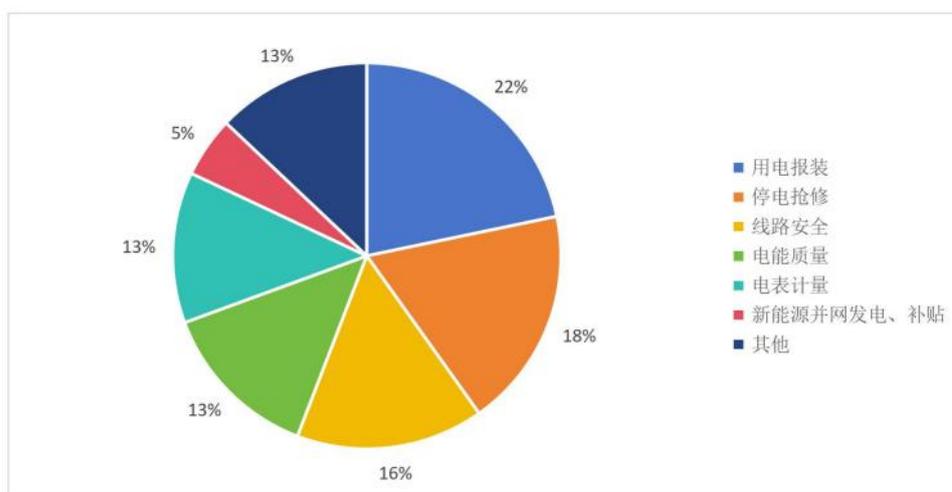


图 1 主要投诉类别占比情况

## **(二) 投诉处理情况**

能源企业应在 6 月份办结投诉 2049 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。6 月份办结投诉回访满意率 90.52%。

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	1487	1487	100%	89.85%
南方电网公司	420	420	100%	90.53%
内蒙古电力集团公司	40	40	100%	97.06%
其他地方电力企业	95	95	100%	95.40%
增量配电企业	7	7	100%	75.00%

## **(三) 投诉热点问题**

一是四川、陕西等部分地区群众反映，部分供电企业可靠性管理不到位，电压异常和频繁停电等电能质量问题解决不彻底，影响用户日常生活。

二是重庆、山西等部分地区群众反映，部分供电企业停电抢修不及时、欠费停电不规范、抢修复电时间较长，影响群众正常用电。

三是广东、黑龙江等部分地区群众反映，部分供电企业在办理用电报装、过户、销户等业务时工作流程不规范、审核资料不严格，增加用户办电时间。

## **二、申诉情况**

### **(一) 申诉接收情况**

2025年6月，办结投诉事项2130件（含往期结转），12398热线平台接收申诉事项210件，投诉申诉率9.86%；其中，国家电网公司184件、南方电网公司22件、内蒙古电力集团公司3件、其他地方电力企业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	1530	184	12.03%
南方电网公司	456	22	4.82%
内蒙古电力集团公司	35	3	8.57%
其他地方电力企业	101	1	0.99%
增量配电企业	8	0	0

## （二）申诉处理情况

2025年6月，国家能源局派出机构受理申诉事项117件，办结申诉179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。

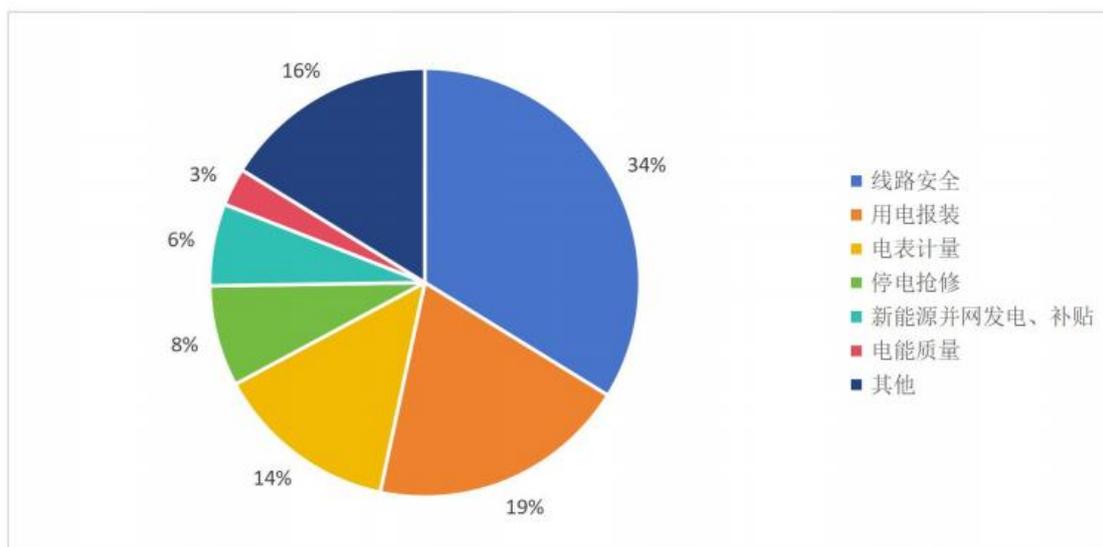


图 2 主要申诉分类占比情况

## （三）申诉热点问题

一是江苏、河南部分地区群众反映，部分供电企业办理更名、过户、销户等用电报装业务时，办理流程不规范、审核资料不严格，影响用户用电体验。

二是黑龙江、浙江等部分地区群众反映，部分供电企业电表更换流程不规范、校验过程不透明，电表计量问题解决不彻底。

三是河北、安徽等部分地区群众反映，部分供电企业并网验收标准不统一，分布式光伏并网政策宣讲不到位。

### 三、举报情况

#### （一）举报接收情况

2025年6月，12398能源监管热线平台接收举报问题线索114件。其中，承装（修、试）电力设施许可56件、电力交易17件、新能源并网发电12件、线路安全6件、供电服务6件、用电报装5件、电表计量2件、其他10件。举报数量较多的省份为：四川13件、江苏12件、广东10件、河北10件、浙江7件。

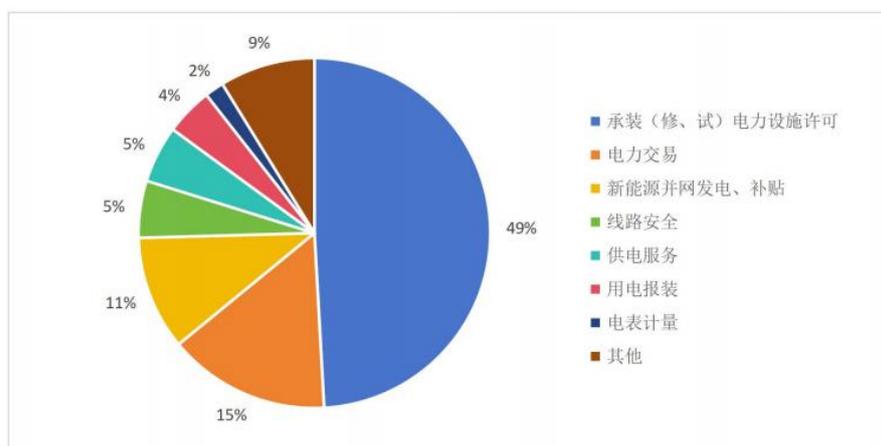


图 3 主要举报分类占比情况

## **(二) 举报处理情况**

2025年6月，国家能源局派出机构受理举报112件，办结举报事项137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、广东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；山西部分地区群众反映，供电企业用电报装和停电管理不规范，违规收取设备改造费用、无理由终止用户供电。

## **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，对投诉满意率偏低、申诉率较高等问题进行深入分析，查找深层次原因，制定针对性措施，逐步提高投诉办理质量。**二是**持续规范用电报装管理，严格执行“三零”政策，规范办理过户、销户等用电业务，不断提高业务办理质效。**三是**切实改进供电服务水平，规范电表更换工作流程，加大智能电表政策宣传，改善用户用电体验。**四是**深化提升供电质量，加强停电抢修管理，合理统筹计划停电等业务，缩短用户停电时间。**五是**加强新能源并网管理工作，严格按照统一标准进行验收，主动公布受限区域和受限原因，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。

## 五、典型案例

**(一) 某承装（修、试）电力设施企业在办理延续和升级过程中提供虚假资料。**安徽合肥市群众向 12398 热线实名举报，反映某企业冒用其高压电工证。经核实，群众反映情况属实。该企业在办理许可事项延续、升级过程中，通过提供举报人在其单位任职的虚假申请材料，骗取承装（修、试）电力设施许可证，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》第三十九条的相关规定。根据举报线索，华东能源监管局对该企业违法行为进行立案调查，给予行政处罚，并依法撤销其承装（修、试）电力设施许可。

**(二) 河南周口市群众投诉供电企业用电报装外线工程施工不及时。**2025 年 6 月，河南周口市某地群众通过 12398 热线反映，其申请用电报装时，手续齐全，国网河南周口供电公司配套工程建设缓慢，影响用户用电。经核实，群众反映情况属实。供电企业出具供电方案答复单后，外线电源工程施工进度缓慢。河南能源监管办约谈该供电企业，督促其加快施工进度，及时装表送电。目前已完成外线施工，并完成装表接电工作。

**(三) 四川新龙县群众投诉供电企业解决频繁停电不彻底。**2025 年 4 月，四川甘孜新龙县某用户通过 12398 热线反映，其居住地长期不明原因频繁停电。经核实，用户反映情况属实，因国网四川甘孜供电公司对 10 千伏通皮线的频繁停电治理不到位，导致用户所在地自 2025 年 1 月至 4 月累计停电 20 次。同时，供电企业未按处理办法要求，及时答复投诉人。四川能源监管办责令该供电企业加强频繁停电整治力度，并督促其主动联系投诉人，答复处理结果及整治工作进度。

**(四) 江苏连云港群众投诉供电企业光伏并网验收不严格。**2025年6月16日，江苏连云港东海县群众通过12398热线反映，国网连云港供电公司违规办理分布式光伏并网。经调查，群众反映情况属实，供电企业并网验收不严格，将超容项目并网。江苏能源监管办约谈该供电企业，责令其规范验收管理，严格按照相关要求执行。供电企业立即整改，对相关人员进行处理，并加强验收管理，对并网项目进行逐个分析、逐个核实。

**(五) 广西钦州市群众投诉供电企业低电压治理不到位。**2025年6月3日，广西钦州市钦南区群众反映，其养殖场所在地低电压，导致其生产设备损坏。经调查，群众反映事项属实。用户所在地设备使用三相电（380伏），但由于供电半径过长（距离公用变压器1200米），实测电压309伏，不符合《供电营业规则》关于电力用户电压的要求。南方能源监管局责令该供电企业对用户所在地低电压问题进行整改。目前，该供电公司已采取调高变压器档位、加装柔性直流调压器等临时措施改善当前电压，同时启动基建紧急项目立项，新建一台400千伏安的变压器彻底解决低电压问题。