

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报办理情况及典型案例
通报（2024 年第 6 期）

2024 年 7 月，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共接收投诉举报 1222 件，办结投诉举报 682 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2024 年 7 月，12398 热线共接收投诉举报 1222 件，同比下降 6.87%、环比增长 123.40%。其中：投诉 1158 件，同比增长 1.31%、环比增长 132.06%；举报 64 件，同比下降 61.68%、环比增长 33.33%。

（一）分类情况

1.按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位，数量为 1169 件、占投诉举报总数的 95.66%，主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 电力行业接收投诉举报业务分类情况表

				单位：件
业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报 总数占比
供电服务	1030	5	1035	84.70%
市场准入	0	51	51	4.17%
电力安全	78	1	79	6.46%
其他	1	3	4	0.33%
合计	1109	60	1169	95.66%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 53 件、占投诉举报总数的 4.34%，主要集中在并网发电方面。

表二 新能源和可再生能源行业接收投诉举报业务分类情况表

单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报 总数占比
并网发电	43	2	45	3.68%
补贴和费用	4	0	4	0.33%
项目建设	0	1	1	0.08%
其他	2	1	3	0.25%
合计	49	4	53	4.34%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 1167 件、占投诉举报总数的 95.49%，其中：国家电网公司 939 件、占投诉举报总数的 76.84%，南方电网公司 132 件、占投诉举报总数的 10.79%，内蒙古电力公司 25 件、占投诉举报总数的 2.05%，其他地方电力企业 71 件、占投诉举报总数的 5.81%，发电企业 3 件，占投诉举报总数的 0.25%；承装（修、试）电力设施企业 52 件、占投诉举报总数的 4.26%。

表三 被投诉举报对象分类情况表（接收）

单位：件

投诉举报对象	投诉	举报	小计	占比
国家电网公司	931	8	939	76.84%
南方电网公司	131	1	132	10.79%
内蒙古电力公司	25	0	25	2.05%
其他地方电力企业	70	1	71	5.81%
承装（修、试）电力设施企业	1	51	52	4.26%
发电企业	0	3	3	0.25%
合计	1158	64	1222	100%

（二）地区分布情况

各省（自治区、直辖市）按照接收投诉举报数量排序，四川、黑龙江、河南、辽宁、河北排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，天津、西藏、黑龙江、内蒙古、吉林排在全国前 5 位。（2024 年 7 月全国接收投诉举报地区分布情况，见附件 1）

（三）主要问题

2024 年 7 月，接收的投诉举报主要反映了 4 个方面的问题。

1.电能质量问题。受设备故障和用电负荷突增等因素影响，导致出现经常停电和低电压问题。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为四川（51 件）、黑龙江（35 件）。

2.停电抢修问题。部分地区受多轮强降雨影响，供电设备故障抢修时间较长，引发群众投诉。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为四川（20 件）、河南（19 件）。

3.用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、煤改电等用电报装申请后，未按规定时限完成装表接电。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为内蒙古（11 件）、黑龙江（10 件）。

4.新能源和可再生能源行业相关问题。部分地区分布式光伏发电项目因当地台区容量不足导致并网困难。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为山东（7 件）、吉林（4 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 7 月，根据国家有关法规政策规定，国家能源局派出机构对属于监管职责范围的 1150 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 94.11%；其他不予受理的，已按照国家有关法规政策规定及时转办。

（二）办结情况

2024 年 7 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 682 件（含往期结转），同比下降 16.93%、环比增长 46.35%，累计办结率 98.07%。其中：投诉 601 件，同比下降 17.67%、环比增长 45.87%；举报 81 件，同比下降 10.99%、环比下降 50.00%。

从被投诉举报对象看，供电企业 603 件、占投诉举报总数的 88.42%，其中：国家电网公司 485 件、占比 71.12%；南方电网公司 76 件、占比 11.14%；内蒙古电力公司 6 件、占比 0.88%；其他地方电力企业 36 件、占比 5.28%。承装（修、试）电力设施企业 76 件、占比 11.14%；发电企业 1 件、占比 0.15%；增量配电企业 2 件、占比 0.29%。

表四 被投诉举报对象分类情况表（办结）

单位：件

投诉举报对象	投诉	举报	小计	占比
国家电网公司	482	3	485	71.12%
南方电网公司	75	1	76	11.14%
内蒙古电力公司	6	0	6	0.88%
其他地方电力企业	36	0	36	5.28%
承装（修、试）电力设施企业	0	76	76	11.14%
发电企业	0	1	1	0.15%
增量配电企业	2	0	2	0.29%
合计	601	81	682	100%

（三）问题处置情况

针对群众反映的投诉举报，国家能源局派出机构根据国家有关法规政策规定进行处理。一是督促供电企业加强台区等设备改造力度，缩短供电半径，提高电网转供、互供能力，解决故障停电、低电压等电能质量问题；二是要求供电企业加强设备隐患排查整治、停电抢修管理，加大线路巡视频次，及时消除隐

患缺陷，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实提高供电质量；三是通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违法违规行为，维护公平公正的市场秩序和群众合法权益；四是通过解释说明、澄清事实，消除群众误解。（2024 年 7 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况，见附件 2）

附件：

1.2024 年 7 月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024 年 7 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

附件 1

2024 年 7 月全国接收投诉举报地区分布情况

（按百万人均投诉举报排序）

单位：件、件/百万人

序号	省份	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	百万人均投诉举报
1	天津市	43	43	0	3.152
2	西藏	10	10	0	2.747
3	黑龙江	78	77	1	2.496
4	内蒙古	57	57	0	2.379
5	吉林	53	53	0	2.266
6	新疆	41	36	5	1.578
7	辽宁	63	61	2	1.506
8	海南	15	15	0	1.438

9	陕西	52	38	14	1.316
10	四川	95	88	7	1.135
11	安徽	58	55	3	0.948
12	北京市	20	15	5	0.915
13	福建	37	35	2	0.885
14	湖南	57	56	1	0.868
15	河北	63	59	4	0.852
16	广西	42	42	0	0.832
17	甘肃	20	20	0	0.811
18	湖北	43	42	1	0.737
19	河南	72	69	3	0.734
20	山西	23	22	1	0.664
21	重庆市	21	21	0	0.658
22	江苏	51	48	3	0.598
23	山东	55	54	1	0.543
24	贵州	20	19	1	0.518
25	江西	22	18	4	0.487
26	浙江	31	29	2	0.468
27	上海市	11	10	1	0.442
28	云南	19	19	0	0.407
29	广东	48	45	3	0.378

30	青海	1	1	0	0.168
31	宁夏	1	1	0	0.137

附件 2

2024 年 7 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
1	国网内蒙古东部电力公司通辽供电公司存在低电压的问题。	辽市科尔沁左翼中旗群众反映，其居住地近 2 年经常出现低电压问题。希望督促解决此问题。	经调查，反映情况属实。被投诉对象负全部责任。今年以来当地降雨量小、天气炎热，农作物干旱严重，导致投诉人所在区域排灌用电量需求激增，加之投诉人处于 10 千伏线路末端，造成农业排灌期间线路末端用户低电压情况。已督促供电企业采取有效措施解决农灌符合集中导致的低电压问题。目前，供电企业新建 10 千伏线路已投运，并开展了负荷转带、无功补偿等工作，经现场实测投诉人侧电压为 354.6 伏，投诉人反映问题已得到解决。经回访，投诉人表示满意。
2	内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特分公司在未规范办理变更用电业务的问题。	呼和浩特市金川开发区群众反映，因厂区停产其公司向供电企业金申请暂停专变，已递交相关材料，供电公司工作人员通过微信回复需其公司自行停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在公司向供电企业申请暂停专变，供电企业已受理，但未及时告知投诉人停电手续，也未及时帮助投诉人进行设备操作。已督促供电企业按照规范进行办理。目前，供电企业已协助完成设备暂停。经回访，投诉人表示满意。

3	国网客服中心存在未规范办理群众诉求的问题。	哈尔滨市呼兰区群众反映，其向供电企业申请开具电费发票，供电企业以税务系统升级未由未开具，其多次联系95598供电服务热线均未解决。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人于4月2日首次致电95598供电服务热线反映无法开具发票问题，电网公司客服人员派发工单后，因系统工作流程配置问题，导致其他公司未接到投诉工单。目前，客服中心已加强派单功能系统测试，提升对超时工单预警能力。系统问题已解决，投诉人已开具发票。
4	国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司存在停电较为频繁的问题。	哈尔滨市巴彦县群众反映，其居住村庄近2年遇到恶劣天气便会停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映情况属实。被投诉对象负全部责任。投诉人居住地2024年1月至今共发生8次停电，全部为供电企业责任停电。已督促供电企业解决投诉人所在地频繁停电问题。目前，供电企业分析制定了解决方案，对频繁停电线路沿边的树木进行一次剪枝，剪枝树木13棵，现场树木对线路已无影响。并将投诉人所属线路更换为绝缘导线。经回访，投诉人满意。
5	国网黑龙江省电力有限公司绥化供电公司存在停电较为频繁的问题。	绥化市北林区群众反映，其居住村庄近几个月经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映情况部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人居住地近2个月内共发生5次停电，其中供电企业责任停电4次，非供电企业责任停电1次。已督促供电企业制定整改方案解决经常性停电问题。目前，供电企业已对频繁停电线路进行消缺，开展防雷电改造，提高线路御恶劣天气能力。经回访，投诉人满意。
6	国网上海市电力公司市北供电公司存在电表计轮换工作不规范的问题。	上海普陀区群众反映，供电企业计划对其家电表进行更换，其因不在家中向供电企业申请延期更换，供电企业在未经过其同意的情况自行更换了电表。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。供电企业对该户表计计划开展轮换工作，于6月21日在楼道内张贴告示，因投诉人计划换表期间不在家，向供电企业提出延迟换表。供电企业在未与投诉人达成一致的情况下，按原计划实施了周期轮换工作，未与投诉人确认新旧电表底数，存在换表不规范的情况。已督促供电企业加强业务培训，规范表计轮换工作。

			目前,供电企业已将具体情况向投诉人解释说明。经回访,投诉人表示满意。
7	国网客户服务中心存在未规范办理群众诉求的问题。	淮南市经济开发区群众反映,其计划前往供电营业厅办理业务,2月14日12:59联系95598供电服务热线,咨询供电营业厅营业时间,工作人员告知为9:00至16:00,期间其前往供电营业厅发现未营业。再次联系95598供电服务热线,另一位工作人员告知今日供电营业厅不营业,前后回复不一致。希望调查处理此问题。	经调查,反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人于2月14日12:59致电95598供电服务热线咨询“江苏省淮南市徐杨供电营业厅”当天营业时间,客服人员错误答复当天该营业厅9:00至16:00营业。第二次致电时,客服人员根据知识库内容答复正确。因供电企业客服人员答复错误导致前后答复不一致,造成投诉人重复往返。目前,客服中心已开展举一反三,以此为典型案例,普及相关节假日营业厅营业时间的查询方式,避免此类问题重复发生。
8	国网安徽省电力有限公司滁州市供电公司存在智能缴费业务推广不规范的问题。	滁州市凤阳县群众反映,7月11日其家因欠费导致停电,其发现其小区电表都被更改为预付费模式。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。7月11日投诉人收到该户欠费预警短信提醒,误认为供电企业其家被欠费停电。实际为7月10日供电企业向该户推广智能缴费,投诉人本人未在家中,经其家人认同,代为签署了费控协议。但相关协议未获投诉人授权认可,也未将具体情况向投诉人履行告知,供电企业存在业务推广不规范的情况。已要求供电企业加强业务培训,规范办理智能缴费业务推广,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业根据投诉人需求已变更回后付费方式。经回访,投诉人表示满意。

9	国网江西省电力有限公司供电公司存在的电压问题。	赣州市寻乌县群众反映，其居住村庄低电压已持续1年。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人所在地存在表后低电压情况，现场测得电压为184.6伏。已督促供电企业增强主动服务意识，及时掌握辖区内群众的用电需求，主动解决群众遇到的用电问题，提升群众用电获得感和满意度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已将投诉人用电改迁至其他台区，并将导线线径增大，低电压问题得到解决。经回访，投诉人表示满意。
10	国网山东省电力公司淄博供电公司存在新装用电业务办理不规范的问题。	淄博市临淄区群众反映，其有2套拆迁安置房，但用户一直未入住，3月其发现2户电表已被销户，剩余电费被转入到他人账户中。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象全部责任。投诉人于2024年4月10日到供电公司提交两户保障房新装用电申请，供电公司工作人员在未认真审核报装资料的情况下，错误的认为交房通知书可以替代房屋产权证明，完成了两户保障房的装表，用户在两个电表各交费100元。供电公司工作人员发现用户新装用电申请材料缺少房屋产权证明后，在未与用户沟通的情况下，擅自将两户表计分别过户给其他两个用户，造成投诉人已产生的两个户号成为销户状态，交纳的电费也被转到新户号上，供电公司存在业务办理不规范问题。已督促供电公司立即开展整改。目前，供电公司已对相关工作人员进行内部考核并通报批评。并就电表事宜与投诉人进行沟通协调。
11	国网河南省电力公司驻马店供电公司存在受理并网的问题。	驻马店市泌阳县群众反映，其为光伏公司工作人员，2023年4月至2023年10月其向供电公司申请并网，工作人员告知此区域属于红区，无法申请并网。但其他光伏公司在未建设光伏电站情况下，已经获取供电公司	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人反映因承载力评估为红色区域，当地分布式光伏并网困难，存在转卖电表现象，提供了其向其他人员购买的两个电表户号。经向供电企业调取上述两个分布式光伏发电户资料显示两户业主均为驻马店市兴澳新能源科技有限公司，申请并网日期为2023年11月13日，并网业务办结在2023年12月3日。当时该县

		电表并且申请后可立即并网。希望调查处理此问题。	承载力评估为红色区域,应暂停并网,投诉人在 2023 年 11 月 15 日之后申请并网的项目均被供电企业以承载力评估红区为由终止办理,而其向别人购买的两个电表对应的用户却成功并网。供电企业存在区别对待,违规受理他人并网申请的问题。并业扩档案中并网申请表未填写日期,供电企业还存在办电流程不规范、体外流转的问题。目前,供电企业已承认此两户口为零电量发电户,已在 2024 年 4 月 15 日销户。并在内部检查中已对涉及零电量发电户并网、光伏公司直接从计量中心领取电表到供电所进行并网的问题对计量中心、供电所、营销业扩班等多人进行了内部处罚。经回访,投诉人表示满意。
12	国网河南省电力公司平顶山供电公司存在设置并网门槛的问题。	平顶山市宝丰县群众反映,5 月 8 日左右其公司通过网上国网 App 申请户用分布式光伏并网,5 月 16 日平供电企业联系其公司,驳回其申请,要求其公司配备光伏储能否则无法并网。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实。被投诉对象负全部责任。当时该地承载力评估为黄色区域,关于黄色区域配储才能并网的情况系当时供电企业内部发策部门和营销部门意见不一致造成的政策执行偏差。已督促供电企业取消该政策。目前,当地已不再要求配储。经回访,投诉人表示满意。
13	南网广西新电力集团良庆供电公司存在停电较为频繁的问题。	南宁市良庆区群众反映,其居住地近 1 年来经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查,反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人居住在蓬莱新坡,由 10 千伏团伟线供电,该线路全长 18.86 公里,始建于 1980 年左右,70%线路经过速生桉林,常因树障引起线路跳闸,近 1 年来发生 12 次故障停电。供电公司自 2015 年起陆续对线升级改造,但因线树矛盾致使清障和改造工作推进缓慢。已督促供电企业持续做好线路日常运维,加快线路升级改造施工进度。目前,供电企业加大运维频次,加快推进线路改造。

14	南网广西电网有限公司南宁供电局存在欠费停电后复电不及时的问题。	南宁市兴宁区群众反映，5月22日其家欠费停电，其当日缴纳电费，但供电企业未及时复电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人在地下车库报装预付费模式电表用于电动汽车充电桩用电。2024年5月22日，因电费余额用尽，系统自动对充电桩电表发送停电指令，对其进行停电操作。投诉人收到提醒短信后，于当日13时55分进行了充值，14时11分，系统向电表发送复电指令，同时系统显示送电成功，实际未成功送电。已督促供电企业做好系统的完善和优化。目前，供电企业已为投诉人复电。
15	国网重庆市电力公司林芝分公司存在低电压的问题。	重庆巫溪县群众反映，其居住村庄仅2年存在低电压的情况。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区供电半径长、线径小，投诉人处2023年9月至2024年6月低电压天数共计34天，电压最低为163.5伏，存在低电压问题。供电企业已将相关治理项目纳入2024年计划，目前处于物料准备阶段，但施工进度较慢。已督促供电企业严格工程管理，督促施工进度，做好低电压台区台账梳理，针对性、差异化制定改造计划，进一步提升供电质量，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并计划8月底完成台区低电压治理工作。经回访，投诉人表示满意。
16	国网四川省电力公司资阳供电公司存在电价执行错误的问题。	资阳市安岳县群众反映，5月15日其向龙供电企业申请报装充电桩电表，其后发现为商业电价，联系供电企业要求更改居民用电，供电企业工作人员告知无法更改。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人因购买电动汽车需申请安装充电桩，5月15日，投诉人的家人通过网上国网发起申请安装充电桩业务，并提交相关资料。供电企业工作人员现场查勘后，因投诉人居住场所一楼是门市，二楼是住宅，便根据房屋产权用途后及《四川省发展和改革委员会 四川省能源局关于印发四川省充电基础设施建设运营管理办法的通知》错误认为应执行商业电价。已督促供电企业按照规范确定

			电价。目前，供电企业已对执行电价已进行更正，并对之前执行错误的电价在发起退补流程。经回访，投诉人表示满意。
17	国网四川省电力公司泸州市供电公司存在停电较频繁的问题。	泸州市江阳区群众反映，其居住社区遇恶劣天气便停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。2024年4月1日至5月28日期间，该地受极端天气影响投诉人所属10千伏线路发生3次故障跳闸停电，由于雷电暴风雨极端天气时间集中在夜晚持续时间长，供电企业工作人员网格信息未及时更新导致投诉人对停电信息不了解。已督促供电企业加强设备运维，提高设备抵御雷暴天气能力。目前，供电企业已加大该线路的巡视频次，并将具体情况向投诉人解释说明。
18	南网云南电网公司昭通供电局存在停电抢修不及时的问题。	昭通市镇雄县群众反映，6月19日其家表上线故障导致停电，供电企业未及时进行抢修。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人电表进线烧毁导致停电，由于当地连续降雨，现场不具备作业条件，供电企业未能及时恢复供电。在此期间，供电企业仅通过电话联系投诉人进行沟通解释，未启动应急服务措施，长时间停电影响投诉人正常生活。已督促供电企业严格按照规定要求开展抢修复电工作，做好巡视检修工作，加强线路运行维护，发现隐患及时排除，提供供电可靠性。并将具体情况向投诉人解释说明。供电企业于2024年06月27日09时40分故障处理完成恢复供电。经回访，投诉人表示满意。

19	国网陕西省电力有限公司榆林供电公司存在低电压的问题。	榆林市榆阳区群众反映，其家与邻居家因距离变压器过远导致低电压。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。经现场测量投诉人所属公变出口电压分别为 407 伏、409 伏、407 伏，投诉人端三相线电压分别为 320 伏、344 伏、392 伏，低电压属实。供电企业 2020 年电网改造计划对该村 1-8 组进行农网改造期间架设，截止现阶段，该村 4、5、6 组已完成新建公变接火投运，投诉人所在 2 组仅完成新建公变接火，无低压线路配套延伸，正开展物资材料梳理和施工前准备工作。已要求供电企业加快施工进度，并向反映人解释说明。目前，供电企业正在协调物资，待物资到位后立即开工。
20	国网陕西省电力有限公司榆林供电公司存在停电较为频繁的问题。	榆林市定边县群众反映，其居住村庄近 2 年因线路故障经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所属线路 2023 年共计停电 7 次，其中设备故障抢修停电 3 次、自然灾害天气停电 3 次、设备外力破坏停电 1 次，2024 年共计停电 9 次，其中用户侧设备故障跳闸停电 1 次、自然灾害天气停电 2 次、上级电源故障停电 4 次、外力破坏停电 2 次。已要求供电企业加强线路维护，及时处理隐患缺陷。目前，供电企业已加强该线路的巡视频次，并计划 11 月底前完成该线路改造。