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8期）

发布时间：2024-10-09 来源：国家能源局

2024年8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1061件，办结投诉举报756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8月，12398热线共接收投诉举报1061件，同比下降9.01%、环比下降13.18%。其中：投诉985件，同比下降15.52%、环比下降14.94%；举报76件，同比下降50.00%、环比增长18.75%。

（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1028件、占投诉举报总数的96.89%，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	894	5	899	84.73%
市场准入	0	59	59	5.56%
电力安全	58	5	63	5.94%
其他	1	6	7	0.66%
合计	953	75	1028	96.89%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为33件、占投诉举报总数的3.11%，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	29	1	30	2.83%
补贴和费用	3	0	3	0.28%
合计	32	1	33	3.11%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业999件、占投诉举报总数的94.16%，其中国家电网公司746件、占投诉举报总数的70.31%，南方电网公司131件、占投诉举报总数的12.35%，内蒙古电力公司96件、占投诉举报总数的9.05%，其他地方电力企业21件、占投诉举报总数的1.98%，增量配电网企业5件、占投诉举报总数的0.47%；承装（修、试）电力设施企业59件、占投诉举报总数的5.56%；发电企业2件，占投诉举报总数的0.19%；电力交易机构1件、占投诉举报总数的0.09%。

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	735	11	746	70.31%
南方电网公司	128	3	131	12.35%
内蒙古电力公司	96	0	96	9.05%
其他地方电力企业	21	0	21	1.98%
增量配电网企业	5	0	5	0.47%
承装（修、试）电力设施企业	0	59	59	5.56%
发电企业	0	2	2	0.19%
电力交易机构	0	1	1	0.09%
合计	985	76	1061	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、安徽、河南、河北、广东排在全国前5位。按百万人均投诉举报数量排序，西藏、吉林、四川、天津、黑龙江排在全国前5位。（2024年8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8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。受供电设施损毁或用电负荷激增，导致经常停电和低电压问题较多。

投诉举报数量靠前的2个省份为四川（99件）、广西（27件）。

2.停电抢修问题。部分地区受高温、暴雨影响，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（18件）、辽宁（14件）。

3.用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、三相电、电采暖等用电报装申请后，未按规定时限完成装表接电。

投诉举报数量靠前的2个省份为广东（8件）、江苏（8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个省份为江苏（6件）、广东（4件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024年8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1013件投诉举报进行了受理，占接收数量的95.48%；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8月，国家能源局派出机构办结投诉举报756件（含往期结转），同比下降29.35%、环比增长10.85%，累计办结率98.25%。其中：投诉711件，同比下降21.87%、环比增长18.30%；举报45件，同比下降71.88%、环比下降44.44%。

从被投诉举报对象看，供电企业719件、占投诉举报总数的95.11%，其中国家电网公司564件、占比74.60%，南方电网公司98件、占比12.96%，内蒙古电力公司16件、占比2.12%，其他地方电力企业40件、占比5.29%，增量配电企业1件、占比0.13%；承装（修、试）电力设施企业36件、占比4.77%；发电企业1件、占比0.13%。

表四 被投诉举报对象分类情况表（办结）

投诉举报对象	投诉	举报	小计	占比
国家电网公司	557	7	564	74.60%
南方电网公司	97	1	98	12.96%
内蒙古电力公司	16	0	16	2.12%
其他地方电力企业	40	0	40	5.29%
增量配电企业	1	0	1	0.13%
承装（修、试）电力设施企业	36	0	36	4.76%
发电企业	0	1	1	0.13%
合计	747	9	756	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严格按照有关法规政策规定进行处理。一是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，采取有效措施解决停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性；二是要求供电企业加强停电抢修管理，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，切实提高供电可靠性；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8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8月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024年8月12398热线典型投诉举报事项具体

处理情况

附件1

2024年8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	西藏	9	9	0	2.473
2	吉林	49	48	1	2.095
3	四川	143	139	4	1.709
4	天津	23	16	7	1.686
5	黑龙江	48	46	2	1.536
6	内蒙古	36	33	3	1.503
7	海南	15	13	2	1.438
8	陕西	49	35	14	1.24
9	辽宁	50	49	1	1.196
10	新疆	28	27	1	1.078
11	重庆	30	29	1	0.94
12	安徽	55	51	4	0.899
13	广西	42	41	1	0.832
14	河北	54	47	7	0.73
15	青海	4	3	1	0.673
16	北京	14	11	3	0.641
17	福建	26	22	4	0.622
18	湖北	36	34	2	0.617
19	云南	27	27	0	0.578
20	河南	55	52	3	0.56
21	甘肃	13	13	0	0.527
22	上海	13	13	0	0.523
23	江苏	42	42	0	0.493
24	山东	48	44	4	0.474
25	湖南	31	30	1	0.472
26	江西	19	15	4	0.421
27	贵州	16	15	1	0.414
28	宁夏	3	2	1	0.412
29	山西	14	13	1	0.404
30	广东	50	47	3	0.394
31	浙江	19	19	0	0.287

附件2

2024年8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	国网河北电力公司邯郸供电公司存在经常性停电问题。	邯郸市大名县群众反映，其村庄近1年经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人处2024年6月5日至8月5日期间共发生6次停电，其中恶劣天气导致停电1次、设备故障停电5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，供电企业已对经常性停电线路进行消缺，提高线路抵御恶劣天气能力。经回访，投诉人表示满意。
2	国网山西电力公司运城供电公司存在拖延办理并网申请的问题。	运城市河津市群众反映，其家屋顶安装光伏发电，已取得备案许可证，但河津市供电局拖延并网发电。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5月30日，投诉人电话咨询光伏项目所在线路台区的可开放容量，供电公司工作人员告知开放容量为0，暂无法并网接入，同时告知光伏项目主体报装需提供能源局出具的建设意见函。已约谈运城公司，并督促其严格执行国家能源局关于分布式光伏并网的相关文件。目前，供电公司已完成配电网接入能力提升，并于8月19日答复投诉人接入系统方案，在验收合格后5个工作日内完成装表接电及并网。经回访，投诉人表示满意。
3	国网山西电力公司大同供电公司存在接线错误，导致交费异常的问题。	大同市天镇县群众反映，供电公司因电表内电线接错，导致反向供电，并未及时处理。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。经核实，投诉人用电性质变化后供电企业未分开计量，且在装表时存在接线错误，导致投诉人退补差价电费。目前供电企业已对相关责任人进行考核，并于2024年6月6日为投诉人新增计量点，实行分表计量。已督促供电企业严格按照《供电营业规则》执行相关电价政策，加强人员业务培训，规范装表接电流程，全面排查用户信息档案，并将向用户解释说明。经回访，投诉人表示满意。
4	内蒙古电力（集团）有限责任公司存在经常性停电的问题。	呼和浩特市土默特左旗群众反映，其所在地不明原因频繁停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负部分责任。投诉人所在地半年内共发生7次停电。其中外力破坏导致停电6次、计划停电1次。已督促供电企业加强设施巡视巡查，增加投入，解决经常性停电问题。目前，供电企业已加强该线路的巡视频次，并对线路进行改造。经回访，投诉人表示满意。
5	国网黑龙江电力公司佳木斯供电公司存在高电压的问题。	佳木斯市桦南县群众反映，其居住地存在高电压的问题。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。供电企业负部分责任。7月10日投诉人所在地由于电压过高导致设备损坏。供电企业于7月13日到达现场进行检查，经检查发现该变压器确实存在电压过高的情况，现已通过降档方式调整至正常电压。已督促供电企业加强巡视，全面清除安全隐患，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
6	国网安徽电力公司舒城县供电公司存在低电压的问题。	六安市舒城县群众反映，其居住地低电压问题已持续3年左右。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。投诉人居住地属于台区末端，负荷高峰期存在低电压的情况。前期供电企业已开展项目规划、可研、设计工作，计划于2024年底开工建设，届时投诉人反映问题可得到彻底解决。已督促供电企业严格工程管理，加快施工进度，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。经回访，投诉人表示满意。
7	国网江西电力公司景德镇供电分公司存在违规安装电表的问题。	景德镇市珠山区群众反映，供电公司在进行1户1表改造时，未经同意将小区（24户）业主的电表均安装在其房屋外墙上，导致其外墙受损，投诉人要求将电表箱迁移至其他位置，供电公司以无合适位置为由不予处理。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。投诉人所述电表箱是在2015年改造时与社区协调选址并安装完成，电表箱安装墙面属于投诉人所有，安装前投诉人及家属对电表箱安装位置未提出异议。现场测量电表箱离地面距离为1.6米，符合相关标准要求。经专业人员现场评估，房屋老化与电表箱无直接关系。由于投诉人对房屋另有他用，在发现墙体存在问题后，向供电企业提出要求迁表，引发投诉。已督促供电企业增强主动服务意识，积极了解辖区内群众的用电需求，及时解决用电问题，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，供电企业经过多方协调，已开展表箱迁移工作。经回访，投诉人表示满意。
8	国网河南电力公司平顶山供电公司存在业扩报装验收送电流程不规范的问题。	平顶山市示范区群众反映，1月其向供电公司申请验收送电，但供电公司因不明原因拖延送电。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。投诉人充电站用电项目内部工程于2024年4月19日完工具备验收条件后，供电企业因内部流程衔接不到位，导致供电企业负责投资的业扩配套工程工期延误，致使投诉人项目较长时间未能接电。已要求供电企业整改，优化业扩配套工程实施流程，确保不影响用户报装接电进度。目前，该项目已于6月3日完成接电。经回访，投诉人表示满意。
9	国网湖北电力公司咸宁市供电公司存在不予变更付费模式的问题。	咸宁市通山县群众反映，其家属于预付费模式，每逢欠费便停电，联系95598申请改为后付费模式，供电公司网格员告知无法变更。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。投诉人家因夏季空调用电增加后电费预缴不足引起欠费停电，故申请改为后付费模式，通山县供电公司未积极响应投诉人诉求变更。已督促供电企业增强主动服务意识，积极解决群众遇到的用电问题。目前，供电企业已积极对接投诉人，按流程做好后付费模式办理。经回访，投诉人表示满意。
10	国网湖北电力公司武汉供电公司存在停电较为频繁的问题。	武汉市新洲区群众反映，其居住小区用电高峰便会停电问题已经持续5年左右。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。投诉人所在地2023年7月至2024年7月共停电10次，其中供电企业产权设备故障导致停电8次，用户产权设备故障导致停电2次。已督促供电企业强化主动服务意识，加强供电设施主动运维，提升用电可靠性，提升用户用电满意度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成投诉人所在台区的供电设施改造工作。经回访，投诉人表示满意。
11	国网湖北电力公司恩施供电公司存在线路固定方式安全隐患的问题。	恩施土家族苗族自治州巴东县群众反映，6月供电公司未经其同意在其家房屋上空架设高压线，线路钉在其家房屋柱子上面，认为存在安全隐患。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。投诉人所在地为居民自建房屋，建设时缺乏电力配套设施规划，导致电力线路通道受限，入户线大部分由电缆固定在房屋外墙或顶楼跨越方式接入。供电企业2024年4月通过实施运维项目，对原有裸导线、细线径低压线进行整改，但电缆接入固定方式仍存在安全隐患。已督促供电企业全面开展隐患排查工作，保障供电设施安全性和用户用电可靠性，提高服务满意度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业通过协调，已新建1条低压线路替代原有电缆接入方式，消除安全隐患。经回访，投诉人表示满意。
12	国网湖北电力公司黄冈供电公司存在停电较为频繁的问题。	黄冈市团风县群众反映，其居住小区经常性停电已持续1个多月。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。投诉人所在地近2个月内共停电5次，其中供电企业产权设备故障停电3次，用户产权设备故障停电2次。已督促供电企业做好频繁停电专项治理工作，加强隐患排查和整治，提升主动服务意识，提高供电可靠性，提升用户用电满意度，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，对投诉人所在台区完成负荷改接，并计划2024年11月30日前完成盘22线路综合整治工作。经回访，投诉人表示满意。
13	湖南郴电国际发展股份有限公司存在停电较为频繁的问题。	郴州市宜章县群众反映，其居住地近两三年来经常发生停电。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。投诉人小区的配电设施由开发商施工建设，在2024年5月30日进行了移交，由供电企业直接管理。2024年1月至6月，该小区共停电12次，其中供电线路故障停电7次、计划停电2次，小区内部设备故障停电3次，造成频繁停电主要为今年恶劣天气所导致，特别是6月受雷暴雨恶劣天气影响。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，供电企业已加大运维频次，并加快推进线路改造。经回访，投诉人表示满意。
14	国网湖南电力公司益阳供电公司存在停电较为频繁的问题。	长沙市开福区群众反映，其在益阳的居住地经常性停电已存在2个多月。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。投诉人供电台区为10千伏白华II线桐梓岭龙家祠堂公用变，最近1年时间内（2023年6月27日至2024年6月26日）发生停电事件8次，其中恶劣天气导致停电3次、设备故障停电5次。已督促供电企业加强设备运维检修，及时消除危急缺陷，强化网格服务人员服务督导，加强设备运维。经回访，投诉人表示满意。
15	湖南郴电国际发展股份有限公司存在经常性停电的问题。	郴州市临武县群众反映，其居住地不明原因经常性停电，已持续多年。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。投诉人由10千伏麦瓦线供电，其所在区域属于雷电天气易发区，2024年以来该线路共发生停电事件8次，均为故障停电。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，提高供电可靠性。目前，供电企业更换防雷设备，制定线路巡视和维护计划，定期进行巡视、检修和维护，建立网格化（区域化）服务机制等整治措施。经回访，投诉人表示满意。
16	贺州市桂源水利电业有限公司存在低电压的问题。	贺州市八步区群众反映，所在地商铺在变压器末端导致低电压。希望督促解决此问题。	经核实，反映问题属实，被投诉对象负全部责任。投诉人商铺用电地址位于贺州市八步区湖广市场，由迎宾路5#变压器供电。供电公司工作人员于7月12日对投诉人入户线路电压进行测量，测量结果为189V，导致电压偏低的原因为低压线路接入的三相负荷不平衡。已督促供电企业做好巡视检修工作，加强线路运行维护。目前，供电企业对该低压线路实施了负荷转代，转代后测量入户线路电压为221V，符合相关要求。经回访，投诉人表示满意。
17	海南电网公司海口供电局存在停电较为频繁的问题。	海口市秀英区群众反映，其居住地经常性停电已持续6年。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。2023年7月2日至2024年7月2日期间共发生停电7次，其中故障停电6次，主网影响1次。已督促供电企业加强线路维护，及时处理隐患缺陷。目前，供电企业已对经常性停电线路进行消缺，提高线路可靠性。经回访，投诉人表示满意。
18	国网重庆电力公司石柱供电公司存在经常性停电的问题。	重庆石柱土家族自治县群众反映，每逢恶劣天气（打雷或下雨）便经常性停电。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2024年1月至6月期间共停电6次，其中计划停电3次，设备故障停电2次，用户产权设备故障停电1次。已督促供电企业强化配电网运维管理，加强计划停电管控，及时消除缺陷和隐患，加强停电告知和宣传，提升用户用电满意度，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部门进行考核，并制定整治措施。经回访，投诉人表示满意。
19	国网四川电力公司达州供电公司存在分布式光伏并网未按文件要求执行的问题。	达州市通川区群众反映，通川区国家电网未执行四川省发展和改革委员会、四川省能源局文件中分布式光伏备案无需取得电力消纳意见的要求，仍按照变压器负荷的80%出消纳意见。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。投诉人在当地梓桐电力服务站咨询时，因梓桐电力服务站管辖的乡、村部分电网设备还未进行升级改造，当地电力服务站答复投诉人按变压器负荷80%出具并网接入容量，不符合国家能源局发布的《分布式电源接入电网承载力评估导则》规定。已督促供电公司规范分布式并网接入容量答复和办理。目前，供电公司答复投诉人并网容量需根据具体的安装地点、对应线路、台区的实际申报和运载情况及相关规定计算。经回访，投诉人表示满意。
20	国网四川电力公司甘孜供电公司存在停电较为频繁的问题。	甘孜藏族自治州康定市群众反映，其居住村庄不明原因经常性停电问题已持续两三年。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负部分责任。该地由10千伏新拔线上柏桑一村02#公变供电。该线路近2个月停电7次，其中计划停电1次，故障停电6次主要原因是雷雨天气、地灾频发，导致供电企业设备故障。已督促供电企业提升高海拔地区电网抵御极端恶劣天气的能力，加强线路测温、测负荷工作，做好供电可靠性工作。目前，供电企业已加强该线路的巡视频次，并合理制定过载线路供电方案。经回访，投诉人表示满意。