

# 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10期）

发布时间：2024-11-29

来源：国家能源局

大 中 小

2024年10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687件，办结投诉举报986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10月，12398热线共接收投诉举报687件，同比下降22.72%、环比下降20.49%。其中：投诉635件，同比下降19.42%、环比下降18.69%；举报52件，同比下降48.51%、环比增长37.35%。

### （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649件、占投诉举报总数的94.47%，主要集中在供电服务、市场准入、电力安全等方面。

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	543	3	546	79.48%
市场准入	0	45	45	6.55%
电力安全	52	1	53	7.71%
其他	4	1	5	0.73%
合计	599	50	649	94.47%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为38件、占投诉举报总数的5.53%，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	32	2	34	4.95%
补贴和费用	2	0	2	0.29%

其他	2	0	2	0.29%
合计	36	2	38	5.53%

## 2. 按被投诉举报对象分类

供电企业637件、占投诉举报总数的92.72%，其中国家电网公司478件、占投诉举报总数的69.57%，南方电网公司111件、占投诉举报总数的16.16%，内蒙古电力公司17件、占投诉举报总数的2.47%，其他地方电力企业30件、占投诉举报总数的4.37%，增量配电网企业1件、占投诉举报总数的0.15%；承装（修、试）电力设施企业47件、占投诉举报总数的6.84%；发电企业2件，占投诉举报总数的0.29%；售电企业1件、占投诉举报总数的0.15%。

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	476	2	478	69.57%
南方电网公司	110	1	111	16.16%
内蒙古电力公司	17	0	17	2.47%
其他地方电力企业	30	0	30	4.37%
增量配电网企业	1	0	1	0.15%
承装（修、试）电力设施企业	0	47	47	6.84%
发电企业	0	2	2	0.29%
售电企业	1	0	1	0.15%
合计	635	52	687	—

### （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，黑龙江、广东、辽宁、山东、四川排在全国前5位。按百万人均投诉举报数量排序，西藏、黑龙江、吉林、海南、内蒙古排在全国前5位。（2024年10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10月，接收的投诉举报主要反映了4方面的问题。

1. 电能质量问题。供电设施运维不到位或用电负荷激增，导致经常停电和低电压问题较多。相关投诉举报数量靠前的2个省份为黑龙江（19件）、四川（18件）。

2. 停电抢修问题。部分地区设备故障老化、催缴电费不及时，导致用户停电，引发群众投诉。相关投诉举报数量靠前的2个省份为辽宁（9件）、山东（8件）。

3. 用电报装问题。部分供电企业在收到群众电采暖、充电桩等用电报装申请后，未按规定时限完成装表接电。投诉举报数量靠前的2个省份为新疆（12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等原因导致并网困难。相关投诉举报数量靠前的2个省份为江苏（8件）、广西（5件）。

## 二、当月处理情况

### （一）受理情况

2024年10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647件投诉举报进行了受理，占接收数量的94.18%；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10月，国家能源局派出机构办结投诉举报986件（含往期结转），同比下降22.55%、环比下降19.11%，累计办结率99.12%。其中：投诉904件，同比下降21.25%、环比下降20.70%；举报82件，同比下降34.4%、环比增长3.8%。

从被投诉举报对象看，供电企业907件、占投诉举报总数的91.99%，其中国家电网公司647件、占比65.62%，南方电网公司145件、占比14.71%，内蒙古电力公司8件、占比0.8%，其他地方电力企业102件、占比10.34%，增量配电企业5件、占比0.51%；承装（修、试）电力设施企业74件、占比7.51%；发电企业4件、占比0.41%；电力交易机构1件、占比0.1%。

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	644	3	647	65.62%
南方电网公司	145	0	145	14.71%
内蒙古电力公司	8	0	8	0.80%
其他地方电力企业	102	0	102	10.34%
增量配电企业	5	0	5	0.51%
承装（修、试）电力设施企业	0	74	74	7.51%
发电企业	0	4	4	0.41%
电力交易机构	0	1	1	0.10%
合计	904	82	986	—

### （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配网建设、加重重负载台区、线路的监测，采取有效措施解决经常性停电、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设备隐患排查整治，加强停电抢修管理，合理规划计划停电，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10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10月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024年10月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

附件1

#### 2024年10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	黑龙江	51	51	0	1.632
3	吉林	35	34	1	1.496
4	海南	12	12	0	1.151
5	内蒙古	27	27	0	1.127
6	甘肃	24	24	0	0.974
7	辽宁	39	39	0	0.933
8	天津	10	9	1	0.733
9	北京	16	15	1	0.732
10	新疆	19	19	0	0.731
11	陕西	27	23	4	0.683
12	贵州	21	19	2	0.543
13	安徽	32	30	2	0.523
14	重庆	16	15	1	0.501
15	广西	24	22	2	0.476
16	四川	38	35	3	0.454
17	云南	21	19	2	0.449
18	河北	33	27	6	0.446
19	山西	14	12	2	0.404
20	上海	10	8	2	0.402
21	江苏	34	32	2	0.399
22	山东	39	34	5	0.385
23	福建	16	16	0	0.383
24	广东	46	41	5	0.362
25	河南	28	26	2	0.285
26	江西	11	8	3	0.244
27	浙江	16	12	4	0.241
28	青海	1	1	0	0.168
29	湖南	11	11	0	0.167
30	宁夏	1	0	1	0.137
31	湖北	6	5	1	0.103

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
1	国网山西电力公司晋中供电公司存在低电压的问题。	晋中市昔阳县群众反映，其所在村庄低电压问题已持续多年。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人所在地由10千伏656皋落线陈村变台接带，由于用电地址距离台区较远，供电半径大，且线径较细导致，其中7月26日187伏，7月27日191.9伏，7月28日186.7伏。已督促供电企业加强设备改造力度，提高供电质量，尽快解决用户低电压问题。目前，供电企业通过临时措施对线路进行改造，用户电压已恢复正常。经回访，投诉人表示满意。
2	山西地方电力有限公司离石分公司存在经常性停电的问题。	吕梁市离石区群众反映，其所在地经常性停电已持续较长时间。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。投诉人所在地袁家庄2#台区居民用电量增加，用电高峰期经常超负荷运行，近2个月袁家庄2#公变台区共发生停电6次，均为故障停电。已督促供电公司加强对负荷率较高台区的巡视维护，及时发现故障风险点并第一时间处理故障缺陷。目前，供电公司已更换故障设备，恢复供电，并制定改造计划。经回访，投诉人表示满意。
3	国网内蒙古东部电力公司赤峰供电公司存在低电压的问题。	赤峰市翁牛特旗群众反映，其所在地低电压，影响农田灌溉。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人用电地址位于10千伏线路末端，供电半径1.1千米，最低电压值为193.1伏，存在低电压情况。已督促供电企业解决低电压问题。目前，供电公司建设10千伏延伸线路1.18公里，低压线路4.71公里，安装配变2台（总容量800千伏安）对投诉人所在台区进行分容，用户电压已经恢复正常。经回访，投诉人表示满意。
4	国网辽宁电力公司朝阳供电公司存在工作人员业务不熟练的问题。	朝阳市双塔区群众反映，供电公司工作人员业务不熟练，未发现错误流程。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部分责任。经核实，投诉人在朝阳市双塔区有房产，已出售给徐某。徐某办理过户手续，政务大厅工作人员错误启动更名业务流程（应启动过户业务流程），供电企业工作人员未发现存在的错误，导致投诉人在沈阳的房产也同步被更名。已督促供电企业加强人员培训，提高供电服务水平。目前，供电企业已加强人员业务

			培训和考核力度，并第一时间与投诉人联系，按投诉人要求更正房产信息。经回访，投诉人表示满意。
5	国网辽宁电力公司锦州供电公司存在低电压的问题。	锦州市凌海市群众反映，其居住地低电压已持续半年。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地电压偏低，经供电企业实地测量，电压在180伏左右。已督促供电企业加强投资力度，改造配网，提升供电质量。供电企业立即整改，由两线改为四线延伸。目前，经现场实测投诉人所在地电压合格。经回访，投诉人表示满意。
6	国网黑龙江电力公司绥化供电公司存在经常性停电的问题。	绥化市兰西县群众反映，其居住小区8月份已停电7次。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。经核实，投诉人所在地近2个月停电7次。其中电缆转接箱内部附件老化引发停电5次，外力因素导致停电2次。已督促供电企业加大改造力度，解决经常性停电问题。目前，供电企业已更换开关、电缆等老旧设备，恢复小区供电，并将开关及电缆改造列入到储备项目中，加快改造进度。经回访，投诉人表示满意。
7	国网浙江衢州供电公司存在经常性停电的问题。	衢州市开化县群众互联网反映，其居住地经常性停电已持续2个月。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。经核实，投诉人所在地近2个月共停电6次，均是供电企业产权设备故障原因导致。已督促供电企业加强设备巡视，并对老旧设备进行改造，提升供电质量。目前供电公司已对投诉人所在台区2#低压出线开关进行更换，并对整条低压电缆进行改造，该小区经常性停电问题得到解决。经回访，投诉人表示满意。
8	国网江西电力公司景德镇供电公司存在检修计划执行不严格的问题。	景德镇市平乐市群众互联网反映，供电公司下发线路检修后未按时恢复供电。希望解决此问题，及时恢复供电。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，供电公司在计划停电时对施工过程管理不到位，造成送电时间多次延期。已督促供电企业加强计划检修全过程管控，做好应急预案，合理安排检修及施工时间。目前供电企业已恢复投诉人所在地供电，同时加强培训及考核力度，强化主动服务意识，向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
9	国网江西电力公司九江供电分公司存在经常性	九江市濂溪区群众反映，其商铺所在地近1年内共停电5	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地近1年内共停电5次，其中计划停电1次，供电企业产权设备故障导致停电4

	停电的问题。	次。希望彻底解决此问题。	次。已督促供电企业加强线路巡视工作，及时处理存在的隐患，保证居民正常用电，同时督促供电企业增强主动服务意识，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已通过更换投诉人台区低压出线开关解决经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
10	国网河南电力公司驻马店供电公司存在经常性停电的问题。	驻马店市平舆县群众互联网反映，其居住地区因线路故障导致经常性停电。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。经核实，投诉人所在地7月4日至9月4日共停电10次，其中供电公司原因6次。已督促供电公司加强巡检，提高供电质量，解决经常性停电问题。目前，供电公司已采取更换隔离开关、加强线路巡视等措施进行处理，解决经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
11	国网河南电力公司洛阳供电公司存在停电抢修不及时的问题。	洛阳市瀍河回族区群众反映，其居住小区部分楼栋不明原因停电，供电公司抢修恢复送电时间较长。希望解决停电问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在小区发生不明原因停电，抢修人员到达后立即开展抢修工作，由于送电时间受现场故障情况以及天气原因等多方面因素影响，送电时间多次延期。已督促供电公司加强抢修人员和资源配置，合理规划送电时间，并向投诉人进行解释说明。目前，故障已于次日抢修完毕，并恢复送电。经回访，投诉人表示满意。
12	国网湖北电力有限公司黄冈供电公司存在供电服务水平不足的问题。	黄冈市蕲春县群众反映，供电所催费方式不恰当，擅自拉闸断电。希望恢复供电，并就断电事宜给予答复。	经调查，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。投诉人由于手机停用导致催费短信未发送成功。9月，网格员上门催收电费，因投诉人家中有人但未应答，遂将该户空开断开，希望见到投诉人获取新电话并当面提醒缴费。已督促供电企业要严格规范停电催费流程，主动提升服务意识，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关人员进行考核，并更新投诉人联系方式。经回访，投诉人表示满意。
13	国网湖北电力有限公司随州供电公司存在低电压的问题。	随州市广水市群众反映，其居住村庄使用线路已有30年，因线路老化导致低电压已持续多年。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人所在地位于台区线路末端，在启用抽水泵后表计电压为131.7伏，存在低电压情况。已督促供电企业主动提升服务意识，及时告知用户改造项目实施进展，提高用户用电满意度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业完成线路

		希望彻底解决此问题。	改造施工，已解决投诉人所在村庄低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
14	国网湖南电力有限公司怀化供电公司存在装表接电不及时的问题。	怀化市鹤城区群众反映，其到鹤城区供电公司申请报装电表，供电公司已受理，但电表一直未安装。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人发起低压居民新装用电申请，供电企业在受理投诉人新装用电申请后，以不符合一户一表政策为由，拒绝办理电表分户业务。已督促供电企业，提高供电服务水平，加强与投诉人之间的联系沟通。目前，供电公司已按实际分户装表，分别执行居民阶梯电价，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
15	广东电网有限责任公司茂名电白供电局存在经常性停电的问题。	茂名市电白区群众反映，其居住地8月份存在不明原因经常性停电的情况。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉人负全部责任。投诉人所在地因开关跳闸导致停电，同时存在导线绝缘受损问题。已督促供电企业及时开展设备巡检和排除隐患工作，提高用户电能质量。目前，供电公司已采取负荷转带等措施恢复供电，并向投诉人解释说明，计划对线路进行改造，分拆台区负荷工作。经回访，投诉人表示满意。
16	国网重庆丰都供电公司存在低电压的问题。	重庆丰都县群众反映，其居住地因变压器容量问题导致低电压，已持续3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。投诉人所在地近三年经常性出现低电压的情况，最低电压为153.4伏。已督促供电企业及时开展低电压治理工作，提高用户电能质量，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，并对台区进行改造，解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
17	国网四川资阳供电公司存在低电压的问题。	资阳市安岳县群众反映，其居住地因线路老化及变压器容量较小导致低电压。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。投诉人所在地距离变压器较远，属于线路末端，导致出现低电压的情况。已督促供电企业加强配网建设，优化供电方案，提升供电质量。目前，供电企业已进行线路和台区改造，并将该变压器移位至负荷中心的合理位置。经回访，投诉人表示满意。
18	云南农垦电力有限责任公司存在业扩工单管理	西双版纳傣族自治州景洪市群众反映，其申请家用充电	经调查，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。投诉人申请办理充电桩新装用电业务后，由于供电企业工作人员误将用户申请工单进行清理，导

	不规范的问题。	桩报装业务，因不明原因工单被关闭。希望解决此问题。	致未能主动跟踪用户施工进度。已督促供电企业加强业务培训，提高供电服务水平，并协助用户完成装表接电工作。目前，供电企业已完成装表接电工作。经回访，投诉人表示满意。
19	国网甘肃电力公司临夏供电公司存在经常性停电的问题。	临夏回族自治州康乐县群众反映，其居住地经常性停电已持续数月。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1年共计停电6次，其中供电公司责任5次。已督促供电企业加强巡视、设备改造和电网建设，降低灾害对电力供应的影响。目前，供电企业采取负荷转带等措施恢复供电，并针对配网基础薄弱问题制定整改方案，对老旧设备进行更换。经回访，投诉人表示满意。
20	新疆生产建设兵团第四师电力有限责任公司存在办理业扩报装不及时的问题。	伊犁州霍尔果斯市群众反映，其申请电采暖，供电公司以设备材料未到为由拖延处理。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在地入冬后电采暖用户申请量增大，供电公司部分材料准备不足，工作人员告知投诉人待材料到位后给其安装电表。已督促供电企业加强政策的宣传，不断提高供电服务水平，并向投诉人解释说明。目前，供电公司已协调物资完成电表安装。经回访，投诉人表示满意。