

请输入关键字

[首页](#) [信息公开](#) [领导活动](#) [新闻中心](#) [能源要闻](#) [在线办事](#)

您当前位置：[首页](#) > [正文](#)

国家能源局12398能源监管热线投诉举报处理情况通报（2025年7月）

发布时间：2025-08-27 来源：国家能源局 [大](#) [中](#) [小](#)

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7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7月，12398能源监管热线平台接收投诉3185件。从投诉内容看，电力领域3034件，新能源领域151件。从被投诉对象看，国家电网公司2326件，南方电网公司629件，内蒙古电力集团49件，其他电力企业175件，增量配电企业6件。从投诉类别看，主要集中在停电抢修、用电报装、电能质量方面。

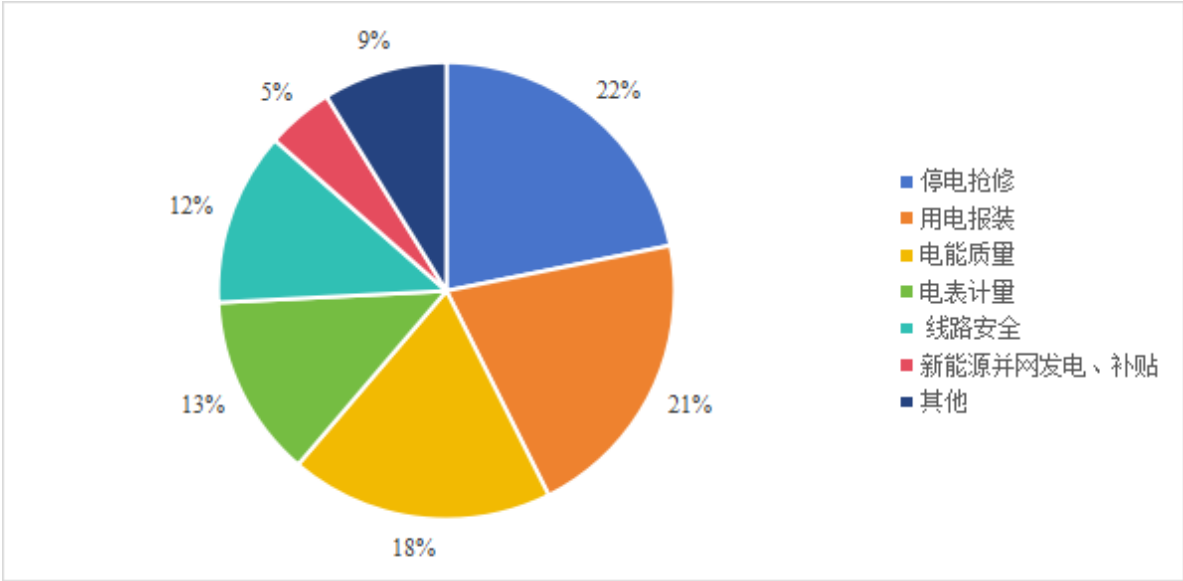


图 1 主要投诉类别占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在7月份办结投诉2949件，全部在10个工作日内办结，及时办结率100%。7月份办结投诉回访满意率90.18%。

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	2189	2189	100%	89.69%
南方电网公司	578	578	100%	90.32%
内蒙古电力集团公司	41	41	100%	94.87%
其他地方电力企业	135	135	100%	94.17%

增量配电企业	6	6	100%	75.00%
--------	---	---	------	--------

（三）投诉热点问题

一是陕西、四川等部分地区群众反映，部分供电企业可靠性管理不到位，低电压、频繁停电等问题解决不彻底，影响用户日常生活。

二是广西、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、恢复供电时间较长，影响群众正常用电。

三是江西、江苏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，“三零”服务办理不及时，增加用户办电时间。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年7月，办结投诉事项3029件（含往期结转），12398热线平台接收申诉事项278件，投诉申诉率9.18%；其中，国家电网公司223件、南方电网公司40件、内蒙古电力集团公司3件、其他地方电力企业11件、增量配电企业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	2263	223	9.85%

南方电网公司	575	40	6.96%
内蒙古电力集团公司	41	3	7.32%
其他地方电力企业	145	11	7.59%
增量配电企业	5	1	20%

（二）申诉处理情况

2025年7月，国家能源局派出机构受理申诉事项173件，办结申诉219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。

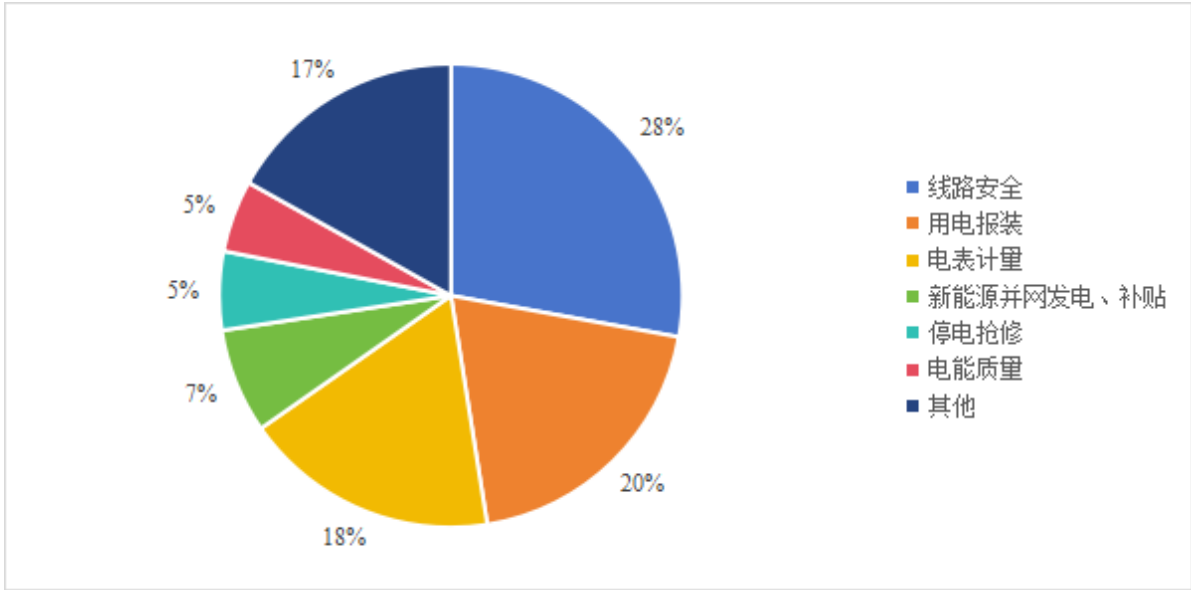


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

- 一是河北、安徽部分地区群众反映，部分供电企业审核用户申请资料标准不统一，装表接电不及时。
- 二是内蒙古、陕西等部分地区群众反映，部分供电企业计量装置维修不及时，电表计量不准确。
- 三是山东、江苏等部分地区群众反映，部分供电企业并网接入方案不合理、验收检查不规范，接入受限问题解决不彻底。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年7月，12398能源监管热线平台接收举报问题线索122件。其中，承装（修、试）电力设施许可67件、新能源并网发电13件、线路安全10件、用电报装9件、电力交易9件、供电服务6件、其他8件。举报数量较多的省份为：陕西11件、广东10件、江苏9件、山东9件、河南7件。

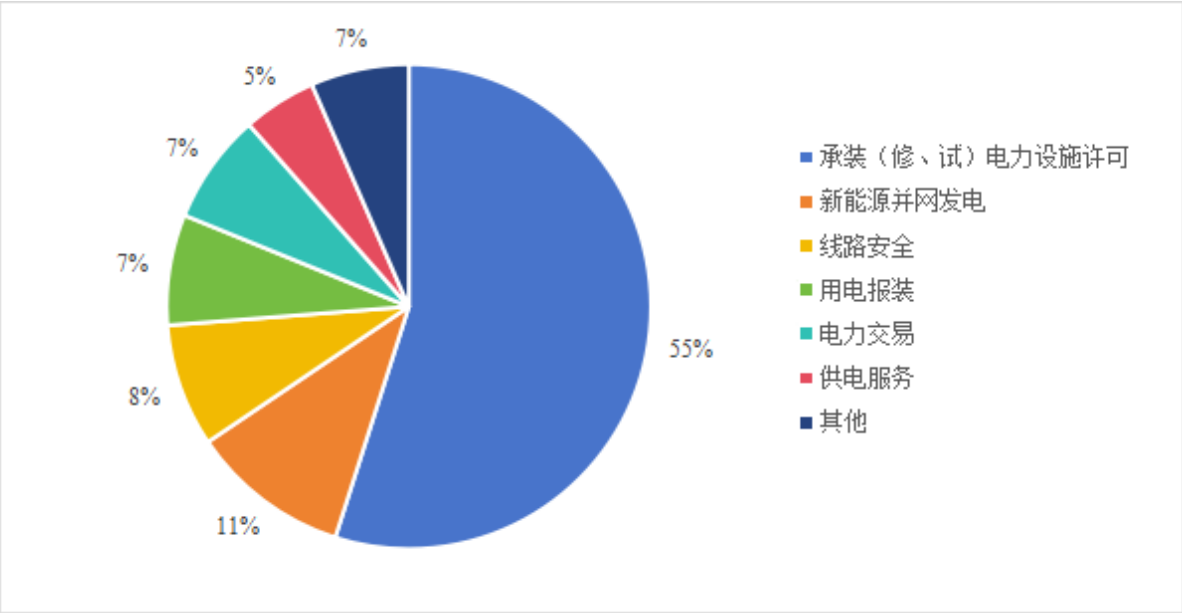


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025年7月，国家能源局派出机构受理举报99件，办结举报事项123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）电力设施企业冒用举报人电工证，在办理新申请或许可事项变更时提供虚假资料；江苏部分地区群众反映，供电企业未按照《供电营业规则》要求，对超容量用电等违规行为进行处理；山西群众反映，某电力施工单位违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》规定，对已承揽的线路工程进行违法分包。

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。一是持续提升供电质量，规范停电管理，强化停电抢修，特别是加强迎峰度夏期间应急抢修，密切跟踪灾害天气趋势，提前部署抢修人员和力量，及时抢修复电，保障用户生产生活用电。二是不断规范用电报装管理，不折不扣执行“三零”政策，规范销户、新申请报装等用电业务，不断提高业务办理质效。三是切实提高供电服务水平，加大智能电表、阶梯电价政策宣传，加强计量装置维护，改善用户用电体验。四是加强新能源并网管理，合理制定并网接入方案，规范并网验收检查，主动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，要向用户做好解释说明工作。



[网站地图](#) | [联系我们](#) | [加入收藏](#) | 通讯地址：北京市西城区三里河路46号 | 邮编：100045

主办单位：国家能源局 京ICP备11044902号  京公网安备 11010202007691 网站标识码：bm62000002号

国家能源局 版权所有，如需转载，请注明来源

译