

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（2026年8月）

发布时间：2026-09-23

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》规定，现将2026年8月12398能源监管热线（以下简称“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

2026年8月，热线平台接收投诉2240件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、电能质量等方面（详见图1）。从被投诉对象看，国家电网公司1711件，南方电网公司407件，内蒙古电力集团22件，地方电力企业86件，增量配电企业14件。

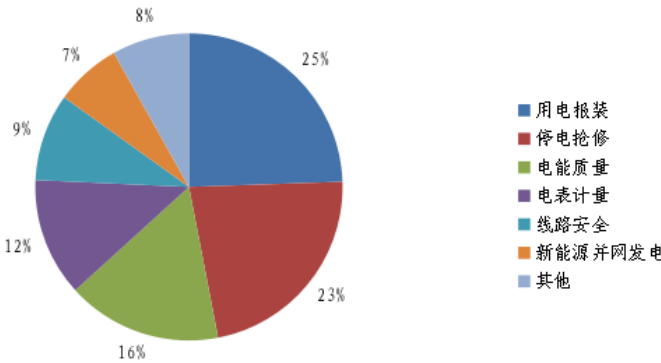


图1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在2026年8月份办结投诉2050件（含上月结转），及时办结2050件，及时办结率100%（详见表1）。

表 1 2026 年 8 月投诉事项处理情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
国家电网公司	1564	1564	100%
南方电网公司	348	348	100%
内蒙古电力集团	27	27	100%
地方电力企业	103	103	100%
增量配电企业	8	8	100%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业用电报装服务不到位。湖南怀化供电企业未取得用户授权，违规代签供用电合同。湖北荆州、北京大兴供电企业未经用户同意，擅自将用户电表过户至其他用户名下，或更换用户电表。

二是部分供电企业停电管理不规范。广西河池供电企业在未按要求提前告知用户的情况下，违规实施计划停电。海南屯昌供电企业在用户停电后，内部调度不畅、抢修响应滞后，未及时派员到达现场处理，造成停电时间过长。

三是部分地区供电质量不达标。山西吕梁等地供电企业因日常巡检不细致、隐患发现不及时，引发部分台区多次停电。浙江温州、山东烟台等地供电企业部分台区因处于线路末端、线路线径较小等原因，在负荷高峰时段电压偏低。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年8月，办结投诉事项2352件（含上月结转），热线平台接收申诉事项131件，投诉申诉率5.57%。从申诉内容看，主要集中在用电报装、线路安全、电表计量等方面（详见图2）。其中，涉及国家电网公司111件、南方电网公司16件、内蒙古电力集团1件、地方电力企业2件、增量配电企业1件（详见表2）。

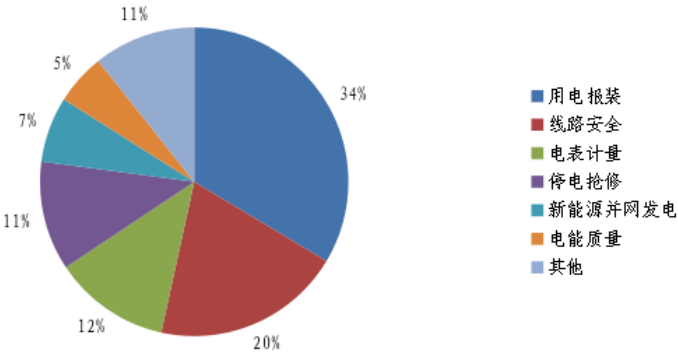


图2 主要申诉分类占比情况

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	1800	111	6.17%
南方电网公司	400	16	4.00%
内蒙古电力集团	28	1	3.57%
地方电力企业	113	2	1.77%
增量配电企业	11	1	9.09%
合计	2352	131	5.57%

（二）申诉处理情况

2026年8月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项68件，办结申诉162件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、线路安全、停电抢修等方面。

（三）申诉热点问题

一是部分供电企业用电报装办理不规范。河北沧州供电企业审核把关不严，导致同一地址违规装设两块电表。广东阳江供电企业在缺少用电地址权属证明的情况下，违规为用户办理用电过户手续。

二是部分供电企业供电质量治理不到位、光伏并网不规范。辽宁鞍山供电企业因改造升级滞后、运维消缺不彻底等原因，部分线路出现多次故障及闪停。河南新乡供电企业在分布式光伏项目未取得备案的情况下，违规受理其并网申请。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年8月，热线平台接收举报问题线索107件。其中，涉及承装（修、试）电力设施许可50件、用电报装20件、新能源并网发电19件、线路安全10件、电力交易3件、其他5件（详见图3）。举报数量较多的省份为：陕西11件、广东10件、河北8件、安徽7件、江苏7件、河南6件。

（二）举报处理情况

2026年8月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项69件，办结举报118件（含往期结转）。对于查实的违法违规问题，有关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。

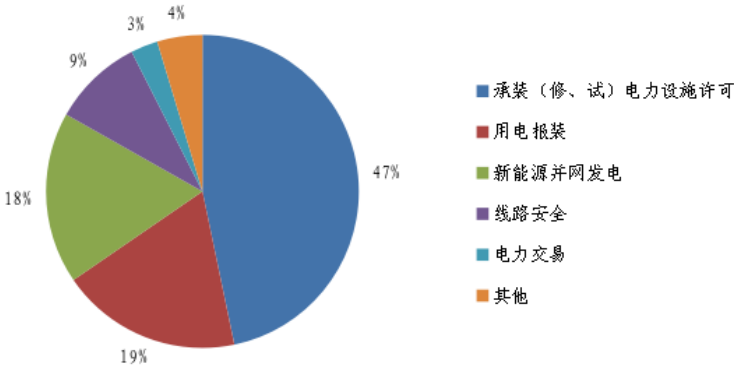


图3 主要举报分类占比情况

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。一是严格规范用电报装管理。加强业务受理、方案答复、设计审查、竣工验收、装表接电等各环节管控，规范办理更名、过户、表计迁移等业务办理流程，做好报装流程跟踪对接，不断提升报装服务质效。二是切实提升停电抢修效能。统筹停电检修工作安排，按要求及时发布停电信息，强化抢修力量和物资装备调配，提高抢修响应效率，尽快恢复供电，保障用户正常用电。三是持续提高供电质量水平。加大群众投诉集中的台区和偏远薄弱地区配网改造升级力度，着力解决供电容量不足、供电半径大、线径偏小等问题，加强设备运维巡视和隐患消缺，切实减少故障停电和低电压问题，全面提升供电质量。

五、典型案例

（一）河北唐山群众投诉供电企业低电压治理不到位。河北唐山群众通过12398热线投诉，反映其居住地出现低电压，且未彻底解决。经核实，群众反映情况属实。用户居住地由国网冀北唐山供电公司供电，因处于台区末端、供电线路线径小，叠加夏季用电负荷大，部分时段出现低电压，现场实测电压不满足相关规定。针对上述情况，供电企业已对用户台区进行升级改造，并加强日常运行维护，提升供电质量和服务水平。

（二）贵州毕节群众投诉供电企业办理用电报装不及时。贵州毕节群众通过12398热线投诉，反映供电企业拖延办理其低压非居民新装业务。经核实，群众反映情况属实。贵州电网毕节供电局在收到该用户用电报装申请资料后，未按要求及时受理，而是先行开展配套工程施工，直到近2个月后才正式受理，导致实际办理超时。目前，供电企业已为该群众完成装表接电，并加强用电报装业务培训，规范工单受理和办理流程。

（三）江西群众举报某企业不满足承装（修、试）电力设施许可条件。江西群众通过12398热线举报，反映某企业人员配备不足，不满足承装（修、试）电力设施许可条件。经核实，群众反映情况属实。该企业持有三级承装（修、试）电力设施许可证，但电力相关技术人员仅有4人，未达到不少于5人的要求；同时，专业技术及技能人员未按规定建立劳动关系并缴纳社会保险，不满足持证条件，违反了《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定。华中能源监管局已责令该企业限期整改，并补齐持证人员；逾期不整改或整改后仍不符合要求，将依法依规注销许可证件。

（四）山东群众举报某电力企业施工安全管理不到位。山东群众通过12398热线举报，反映某电力企业在从事光伏项目施工时安全管理不到位。经核实，群众反映情况属实。该企业在光伏项目施工中，存在未如实记录安全生产教育和培训情况、未按照规定如实告知有关的安全生产事项、特种作业人员未按规定经专门的安全作业培训并取得相应资格上岗作业等情况，违反了《安全生产法》等相关规定。山东能源监管办已对该企业立案调查，依法作出行政处罚。

附件：2026年8月全国投诉处理统计表

附件

2026 年 8 月全国投诉处理统计表
(按行政区划代码排序)

单位：件/百万人，件

序号	省份	接收投诉数量	百万人均投诉数量	办结投诉数量	接收申诉数量
1	北京	40	1.832	44	8
2	天津	44	3.226	45	2
3	河北	192	2.602	183	14
4	山西	41	1.190	42	0
5	内蒙古	48	2.010	73	3
6	辽宁	198	4.765	220	11
7	吉林	72	3.107	81	2
8	黑龙江	140	4.622	132	4
9	上海	48	1.935	49	4
10	江苏	106	1.243	129	15
11	浙江	45	0.675	47	4
12	安徽	77	1.258	92	6
13	福建	49	1.169	55	3
14	江西	42	0.933	37	4
15	山东	110	1.091	104	5
16	河南	146	1.492	149	5
17	湖北	45	0.771	42	4
18	湖南	70	1.071	72	1
19	广东	183	1.432	162	7
20	广西	97	1.935	97	3
21	海南	50	4.771	45	3
22	重庆	36	1.129	38	3
23	四川	103	1.231	122	7
24	贵州	51	1.321	60	1
25	云南	41	0.881	52	3

序号	省份	接收投诉数量	百万人均投诉数量	办结投诉数量	接收申诉数量
26	西藏	9	2.432	5	0
27	陕西	62	1.568	78	5
28	甘肃	30	1.221	31	0
29	青海	10	1.686	6	0
30	宁夏	7	0.960	7	1
31	新疆	48	1.830	53	3
合计		2240	1.593	2352	131

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数



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