国家能源局12398能源监管热线投诉举报处理情况通报（2026年9月）

发布时间：2026-10-19 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9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9月，热线平台接收投诉1982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1461件，南方电网公司373件，内蒙古电力集团41件，地方电力企业97件，增量配电企业10件。

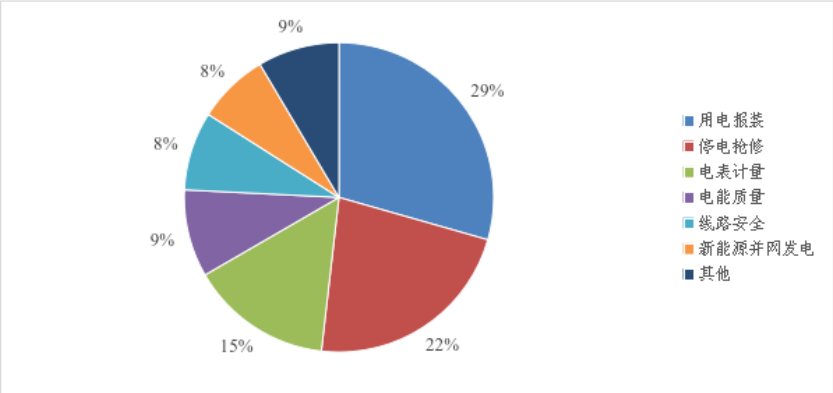


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在2026年9月份办结投诉2038件（含上月结转），及时办结2038件，及时办结率100%（详见表1）。

表 1 2026 年 9 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	1566	1566	100%
南方电网公司	360	360	100%
内蒙古电力集团	30	30	100%
地方电力企业	69	69	100%
增量配电企业	13	13	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。湖南常德供电企业办理业扩报装审核不规范，新疆石河子供电企业办理个人充电桩接电报装业务超时。

二是部分供电企业停电管理不规范。重庆等地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；吉林辽源等地供电企业因抢修工程量大、安排不合理等造成停电时间较长。

三是部分地区供电质量不达标。四川德阳等地部分供电台区因供电距离远承载力不足在负荷高峰期间出现低电压；内蒙古呼伦贝尔等地供电企业因产权设备故障检修不到位造成多次停电。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年9月，办结投诉事项2065件（含上月结转），热线平台接收申诉事项127件，投诉申诉率6.15%。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107件、南方电网公司17件、内蒙古电力集团0件、地方电力企业1件、增量配电企业2件（详见表2）。

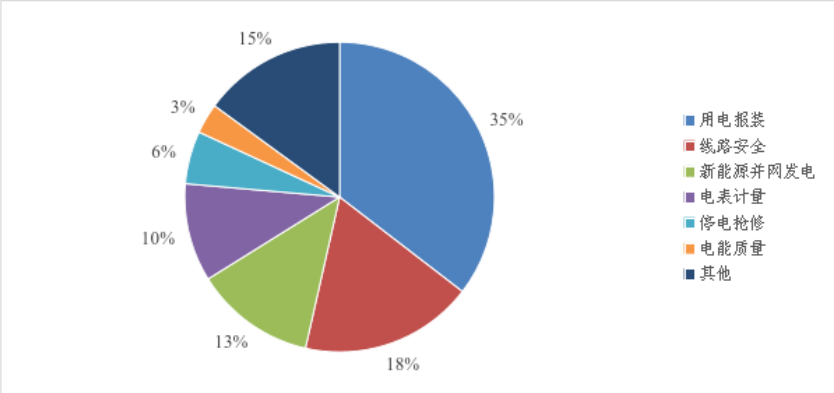


图 2　主要申诉分类占比情况

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	1573	107	6.80%
南方电网公司	365	17	4.66%
内蒙古电力集团	32	0	0.00%
地方电力企业	83	1	1.20%
增量配电企业	12	2	16.67%
合计	2065	127	6.15%

（二）申诉处理情况

2026年9月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项70件，办结申诉141件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、线路安全、新能源并网等方面。

（三）申诉热点问题

一是部分供电企业用电报装办理不规范。安徽亳州供电企业用电报装审核不规范，现场存在一址多户的情况下违规立户。

二是部分供电企业供电质量治理不到位。海南海口供电企业线路台区运维消缺覆盖面不全，个别小区出现多次停电。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年9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56件、新能源并网发电17件、线路安全8件、用电报装12件、电力交易3件、其他11件（详见图3）。举报数量较多的省份为：河北13件、陕西8件、内蒙古7件、山东6件、河南6件、湖南6件、广东6件。

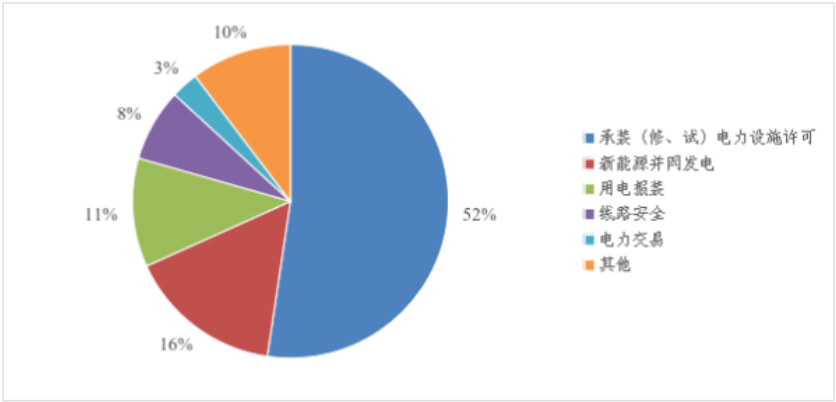


图 3　主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2026年9月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项71件，办结举报115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。

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。一是规范用电报装服务管理。强化一次性告知，明确资料审核、现场勘察、竣工验收等工作要求，不得随意增加申请材料、变更接入方案。二是加强电能质量治理。加快配网改造升级，推进新增供电半径优化、变电增容等工作，加强日常运维消缺，持续提升供电可靠性。三是优化停电抢修管理。提高停电抢修处置效率，规范停电告知与计划检修管理，减少计划停电频次和时长。四是提升新能源并网服务水平。及时规范受理并网申请，开放容量不足时严格执行并网申请顺序登记制度，具备条件后及时办理相关手续，保障新能源项目有序并网。

五、典型案例

（一）陕西榆林群众投诉供电企业低电压治理不到位。陕西榆林群众通过12398热线投诉，反映其工厂多次发生电压低于350V设备自动跳闸。经核实，群众反映情况属实。该用户所在线路负载较多，因夏季农灌负荷重造成线路末端电压偏低。目前，国网榆林供电公司已通过提高变电站母线电压等措施提升线路电压，用户电压处于正常水平。

（二）广西南宁群众投诉供电企业办理用电报装不规范。广西南宁群众通过12398热线投诉，反映当地供电企业未经过其同意，将其名下电表过户给他人。经核实，群众反映情况属实。供电企业在审核更名过户业务时不规范，同意产权证外的其他户名变更申请。该供电企业已积极整改，对同类业务举一反三，提升服务规范性。

（三）甘肃兰州群众举报某企业提供虚假材料申报承装（修、试）电力设施许可。甘肃兰州群众通过12398热线举报某电力工程有限公司冒用其高压电工证，申报承装（修、试）电力设施许可事项变更。经核实，群众反映情况属实。该企业提交的部分职称信息、毕业证书、工资发放明细等不实，违反了《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定。甘肃能源监管办已对该公司涉嫌存在采取欺骗等不正当手段取得承装（修、试）电力设施许可行为开展立案调查。

（四）宁夏银川群众举报某电力企业建设项目存在隐患施工安全管理不到位。宁夏银川群众通过12398热线举报，某电力企业投资建设的集中式储能电站项目存在工程质量隐患。经核实，群众反映情况属实。该项目存在施工单位对主要建（构）筑物的基础、主体结构及承重构件等关键部位，未按照工程设计图纸和施工技术标准施工等行为，存在安全隐患。西北能源监管局已责令停工整改，后续将采取约谈、行政处罚等措施进行处理。

附件：2026年9月全国投诉处理统计表

附件

2026 年 9 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	38	3
2	天津	35	2.566	37	2
3	河北	137	1.857	170	16
4	山西	56	1.625	59	1
5	内蒙古	63	2.638	51	0
6	辽宁	133	3.201	150	5
7	吉林	52	2.244	54	1
8	黑龙江	85	2.806	106	5
9	上海	47	1.895	48	6
10	江苏	104	1.220	102	9
11	浙江	60	0.900	51	1
12	安徽	106	1.731	91	9
13	福建	68	1.622	56	6
14	江西	44	0.977	51	3
15	山东	89	0.883	100	7
16	河南	99	1.012	118	10
17	湖北	43	0.737	47	3
18	湖南	68	1.040	73	5
19	广东	167	1.307	167	14
20	广西	83	1.656	78	2
21	海南	49	4.676	50	1
22	重庆	40	1.254	42	2
23	四川	77	0.921	77	3
24	贵州	57	1.477	55	0
25	云南	34	0.730	29	1
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	7	1.892	11	2
27	陕西	69	1.746	68	6
28	甘肃	20	0.814	27	3
29	青海	2	0.337	4	0
30	宁夏	8	1.097	8	0
31	新疆	40	1.525	47	1
合计		1982	1.409	2065	127

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数

政府网站找错

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