

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报 办理情况通报（2024 年第 1 期）

发布时间：2024-02-07 来源：国家能源局 大中小

2024 年 1 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 655 件，办结投诉举报 778 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 1 月，12398 热线共接收投诉举报 655 件，环比下降 9.77%、同比下降 16.01%。其中：投诉 600 件，环比下降 10.83%、同比下降 18.45%；举报 55 件，环比增长 3.77%、同比增长 25.00%。

（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 627 件、占投诉举报总数的 95.73%，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

业务类别	单位：件			
	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
供电服务	519	4	523	79.85%
市场准入	0	50	50	7.63%
电力安全	49	0	49	7.48%
电力交易	1	0	1	0.15%
其他	3	1	4	0.61%
合计	572	55	627	95.73%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 28 件、占投诉举报总数的

4.27%，主要集中在并网发电、补贴和费用等方面。

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	25	0	25	3.81%
补贴和费用	3	0	3	0.46%
合计	28	0	28	4.27%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 604 件、占投诉举报总数的 92.23%，其中国家电网公司 484 件、占投诉举报总数的 73.89%，南方电网公司 67 件、占投诉举报总数的 10.23%，内蒙古电力公司 15 件、占投诉举报总数的 2.29%，其他地方电力企业 38 件、占投诉举报总数的 5.80%；承装（修、试）电力设施企业 51 件、占投诉举报总数的 7.79%。

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	480	4	484	73.89%
南方电网公司	67	0	67	10.23%
内蒙古电力公司	15	0	15	2.29%
其他地方电力企业	38	0	38	5.80%
承装（修、试）电力设施企业	0	51	51	7.79%
合计	600	55	655	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，江苏、河北、河南、四川、辽宁排在全国前 5 位。其中：按投诉数量排序，江苏、河北、河南、辽宁、黑龙江排在全国前 5 位；按举报数量排序，陕西、广东、河北、四川、福建（湖北、江苏、内蒙古并列）排在全国前 5 位；按百万人均投诉举报数量排序，内蒙

古、黑龙江、西藏、天津、陕西排在全国前 5 位。（2024 年 1 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 1 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。受线路设备故障、台区末端供电能力不足等因素影响，导致故障停电、低电压等问题。

投诉举报量靠前的 2 个省份为贵州（10 件）、山西（9 件）。

2.停电抢修问题。个别供电企业在发生故障停电、外力破坏停电后未及时恢复供电，影响群众正常用电。

投诉举报量靠前的 2 个省份为湖南（10 件）、辽宁（9 件）。

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

投诉举报量靠前的 2 个省份为山东（10 件）、江苏（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导致并网困难，或因当地供需不平衡限制其发电。

投诉举报量靠前的 2 个省份为河南（4 件）、江苏（3 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 1 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 622 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 94.97%；其他不予受理的，已按照国家有关法规政策及时转办。

（二）办结情况

2024 年 1 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 778 件（含往期结转），

环比下降 14.69%、同比增长 7.16%，累计办结率 98.62%。其中：投诉 725 件，环比下降 10.16%、同比增长 13.46%；举报 53 件，环比下降 49.52%、同比下降 39.08%。

从被投诉举报对象看，供电企业 812 件、占投诉举报总数的 89.03%，其中国家电网公司 588 件，占比 75.58%；南方电网公司 47 件，占比 6.04%；内蒙古电力公司 25 件，占比 3.21%；其他地方电力企业 61 件，占比 7.84%；承装（修、试）电力设施企业 57 件，占比 7.33%。

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	588	0	588	75.58%
南方电网公司	47	0	47	6.04%
内蒙古电力公司	25	0	25	3.21%
其他地方电力企业	61	0	61	7.84%
承装（修、试）电力设施企业	4	53	57	7.33%
合计	725	53	778	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根据国家有关法规政策进行处理。一是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，缩短供电半径，提高电网转供、互供能力，有效解决故障停电、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和停电抢修管理，加强线路巡视频次，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，切实提高供电质量；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，使群众消除误解。（2024 年 1 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 1 月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024 年 1 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况