

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 3 期)

发布时间：2024-04-15 来源：国家能源局 大中小

2024 年 3 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 457 件，办结投诉举报 530 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 3 月，12398 热线共接收投诉举报 457 件，同比下降 28.44%、环比增长 5.79%。其中：投诉 383 件，同比下降 28.54%、环比下降 4.73%；举报 74 件，同比下降 23.71%、环比增长 146.67%。

（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 430 件、占投诉举报总数的 94.09%，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	319	2	321	70.24%
市场准入	0	70	70	15.32%
电力安全	35	1	36	7.88%
其他	3	0	3	0.66%
合计	357	73	430	94.09%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 27 件、占投诉举报总数的 5.91%，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	25	0	25	5.47%
补贴和费用	1	0	1	0.22%
其他	1	0	1	0.22%
合计	27	0	27	5.91%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 385 件、占投诉举报总数的 84.24%，其中国家电网公司 310 件、占投诉举报总数的 67.83%，南方电网公司 55 件、占投诉举报总数的 12.04%，内蒙古电力公司 7 件、占投诉举报总数的 1.53%，其他地方电力企业 13 件、占投诉举报总数的 2.84%；承装（修、试）电力设施企业 70 件、占投诉举报总数的 15.32%；发电企业 2 件、占投诉举报总数的 0.44%。

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	309	1	310	67.83%
南方电网公司	55	0	55	12.04%
内蒙古电力公司	7	0	7	1.53%
其他地方电力企业	12	1	13	2.84%
承装（修、试）电力设施企业	0	70	70	15.32%
发电企业	0	2	2	0.44%
合计	383	74	457	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，四川、河北、江苏、黑龙江、山东排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，西藏、天津、海南、黑龙江、内蒙古排在全国前 5 位。（2024 年 3 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 3 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。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为黑龙江（11 件）、四川（9 件）。

2.承装（修、试）电力设施许可问题。承装（修、试）电力设施企业未及时在资质和信用信息系统解绑已离职人员信息，造成人员信息占用，影响其他企业申请许可证。

举报数量靠前的 2 个省份为四川（11 件）、河北（10 件）。

3.停电抢修问题。受东北、内蒙古、西藏等部分地区低温雨雪冰冻灾害影响，个别供电企业在发生故障停电后，抢修时间较长或用户欠费停电后复电时间较长。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为黑龙江（6 件）、四川（6 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。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为江西（5 件）、河南（4 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024年3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439件投诉举报进行了受理，占接收数量的96.06%；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3月，国家能源局派出机构办结投诉举报530件（含往期结转），同比下降30.17%、环比增长0.76%，累计办结率98.98%。其中：投诉478件，同比下降30.32%、环比下降3.04%；举报52件，同比增长57.58%、环比下降28.77%。

从被投诉举报对象看，供电企业476件、占投诉举报总数的89.82%，其中国家电网公司390件、占比73.58%；南方电网公司39件、占比7.36%；内蒙古电力公司14件、占比2.64%；其他地方电力企业33件、占比6.24%；承装（修、试）电力设施企业50件、占比9.43%；增量配电企业4件、占比0.75%。

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	388	2	390	73.58%
南方电网公司	39	0	39	7.36%
内蒙古电力公司	14	0	14	2.64%
其他地方电力企业	33	0	33	6.24%
承装（修、试）电力设施企业	0	50	50	9.43%
增量配电企业	4	0	4	0.75%
合计	478	52	530	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严格根据国家有关法规政策进行处理。一是督促供电企业加强台区等设备改造力度，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3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 3 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/百万人、件

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	7	7	0	1.923
2	天津	21	16	5	1.515
3	海南	9	9	0	0.893
4	黑龙江	25	25	0	0.785
5	内蒙古	16	14	2	0.666
6	吉林	16	16	0	0.665
7	辽宁	21	18	3	0.493
8	陕西	18	11	7	0.455
9	四川	38	27	11	0.454
10	河北	32	22	10	0.429
11	贵州	16	13	3	0.415
12	山西	13	7	6	0.372
13	江苏	31	26	5	0.366
14	上海	9	9	0	0.362
15	甘肃	9	7	2	0.360

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
16	江西	16	13	3	0.354
17	湖北	19	18	1	0.329
18	新疆	7	5	2	0.271
19	山东	24	24	0	0.236
20	广西	11	11	0	0.219
21	浙江	14	8	6	0.217
22	重庆	10	10	0	0.215

附件 2:

2024年3月12398热线典型投诉举报事项具体处理情况

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
1	国网河北省电力有限公司邯郸供电公司存在停电信息未发送至用户的问题。	邯郸市曲周县群众反映，其家欠费停电，但未收到供电企业的欠费停电通知。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。供电企业工作人员将用户预留电话录入错误，导致用户未收到欠费停电通知。已督促供电企业立即整改，加强基层员工培训，并对同类问题进行排查。目前，供电企业已将投诉人电话改正，并举一反三开展排查整改。经回访，投诉人表示满意。
2	山西地方电力公司临县供电公司存在低电压的问题。	吕梁市临县群众反映，其居住村庄低电压已持续多年。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。经3次实测用户端电压分别为168V、180V和148V，投诉人反映低电压情况属实。已督促供电企业制定整改方案，采取升级改造的方式解决低电压问题。目前，供电企业已将台区纳入2024年农网改造工程项目，预计9月份完成设备材料、施工及监理招标，10月份开工建设。经回访，投诉人表示满意。
3	内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电公司存在停电较为频繁的问题。	呼和浩特市新城区群众反映，其居住地近期经常发生停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区2023年12月份共计停电4次，其中用户产权故障停电2次、临时停电2次。主要原因为2023年12月以来受寒冷空气影响，投诉人所在台区的大部分居民及商户采用电气取暖，导致台区负荷激增，超出分路开关承载能力引起跳闸。已督促供电企业强化设备运维，建设新的电源点解决群众用电需求。目前，供电企业已更换该台区分路开关及引流线等相关设备，满足了用户的用电需求，并计划在该台区新增电源点，提高供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。
4	国网辽宁省电力有限公司铁岭供电公司存在低电压的问题。	铁岭市昌图县群众反映，其家因距离变压器距离过远导致电压不足已持续多年。联系供电企业未解决。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。多次实测投诉人家中电压，确存在电压低的情况，主要原因为投诉人家距离变压器较远。已督促供电企业开展线路改造，满足投诉人用电需求，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业计划近期进行低压线路改造，解决投诉人家中电压低问题。
5	国网上海市电力公司金山供电公司存在未按规定时限完成用户充电桩表接电的问题。	上海市金山区群众反映，其2023年10月份通过“网上国网”APP报装充电桩电表，材料齐全，已受理申请。2024年1月初供电企业完成线路架设，但未及时安装电表。联系供电企业未解决。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人于2023年10月31日线上报装充电桩电表，供电企业完成外线施工后，因停电计划实施问题，导致流程环节超规定时限，未及时完成表接电工作。已督促供电企业尽快落实停电计划，尽早完成送电工作，严格落实国家有关办电时限规定，进一步加强内部协同联动机制，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成表接电工作。经回访，投诉人表示满意。
6	国网安徽省电力有限公司铜陵供电公司存在低电压的问题。	铜陵市枞阳县群众反映，其居住村庄因用电量逐年增加，导致低电压问题已持续多年，且每年春节期间尤为严重。联系供电企业未解决。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。投诉人所在配电台区容量为200kVA、供电用户168户、供电半径895米，因冬季雨雪天气，加之投诉人返乡后使用空调等大功率电器，存在用电高峰时段低电压情况。已督促供电企业加快台区改造进度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已将台区改造计划和工程安排告知投诉人，确保2024年6月30日前改造完成，届时将彻底解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
7	国网福建省电力有限公司龙岩供电公司存在低电压的问题。	龙岩市永定区群众反映，其居住村庄部分村民因变压器容量不足导致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。投诉人位于台区末端，投诉人家中近1年内出现2次低电压情况，其中2023年5月因烤烟用电负荷激增出现低电压问题，供电企业已通过变压器增容处理，同时将新增配变项目列入配网改造储备清单，但该项目于2024年1月8日才下达；2024年2月9日（除夕）因当天天气湿较冷，加之春节负荷激增再次出现低电压问题。已督促供电企业加快配变建设进度，并做好低电压日常管控工作，制定相应技术措施控制风险。供电企业已于2月11日采取增补线径更大的相线改善春节期间低电压问题，并预计2024年4月底前完成配变新增布点及低压线路改造。经回访，投诉人表示满意。
8	国网山东省电力公司聊城供电公司存在对用户受电工程进行竣工验收时，未进行一次性告知的问题。	聊城市莘县群众反映，2023年12月初其公司承接某专变设计及安装工程，2023年12月中旬起其多次代替用户向供电企业申请验收通电，但供电企业工作人员未一次性告知图纸需更改的问题，导致用户多次跑路，一直未通过验收。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。供电企业对用户受电工程进行竣工验收时，未及时进行一次性书面告知用户存在问题并指导其予以消除，违反《供电监管办法》第十二条“对用户受电工程进行中间检查和竣工验收，应当执行国家有关标准；发现用户受电设施存在故障隐患时，应当及时进行书面告知用户并指导其予以消除”的规定。能源监管机构根据《供电监管办法》第三十四条“供电企业违反本办法第十二条规定，由能源监管机构责令改正，给予警告；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员提出处分意见或依法给予处分”，已对供电企业依法依规处理。
9	国网河南省电力公司新乡供电公司存在未公平受理用户并网接入申请的问题。	新乡市延津县群众反映，其家2023年10月申请安装光伏发电项目，已通过当地发改部门审批，供电企业以容量不足为由拒绝为其并网，但供电企业为同时申请的其他人并网接入。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人的分布式光伏项目于2023年11月9日备案成功，同一个备案文件的其他人项目于2023年12月3日并网完成，投诉人于2024年1月8号通过“网上国网”APP进行低压分布式电源新装申请，供电企业以所在台区处于承载力红色区域暂不具备接入条件为由拒绝了其并网申请。两个光伏用户同时备案且申请并网时其所在台区均为承载力红色区域，供电企业存在未公平受理用户并网接入申请的问题。已责令供电企业进行整改，并协助办理并网事宜。目前，供电企业已对相关责任人给予考核处理，并协助投诉人于2024年3月份并网接入。经回访，投诉人表示满意。
10	国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司存在低电压的问题。	黄冈市麻城市群众反映，其居住村庄低电压已持续2个多月，联系供电企业未解决。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区因春节返乡人员较多、用电高峰时段会出现短时性低电压，现场实测电压143V。已督促供电企业强化低电压台区运维治理，加强网格化落实，及时了解并处理用户的需求，有效解决用户低电压问题。目前，供电企业对投诉人台区进行调相处理，调相后经现场实测，平时及用电高峰时段电压均在正常电压范围值内。
11	国网湖北省电力有限公司荆州市供电公司存在送电信息告知错误的问题。	荆州市沙市区群众反映，其居住小区1月21日23:00左右停电，未恢复供电。1月22日联系95598供电服务热线，客服称1月22日3:00已恢复供电。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉单位负全部责任。投诉人所在台区停电后，现场抢修人员向95598供电服务热线坐席报告时，误将延期送电信息报告成已恢复供电，造成95598供电服务热线坐席答复的停电信息不准确。已督促供电企业全面提升故障处置能力，健全故障应急响应机制，加强停电信息发布管理，确保停电信息及时、准确、完整。目前，供电企业已对相关责任人员进行处罚并制定整改措施。经回访，投诉人表示满意。

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
12	国网湖南省电力有限公司邵阳供电公司存在未及时抢修且停电原因告知错误的问题。	邵阳市邵东市群众反映，其家和邻居家2月7日发生停电，联系95598供电服务热线，客服告知为用户内部故障导致停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人与其邻居共用一根进户线，2月7日投诉人家中发生停电后，多次致电95598供电服务热线，均被告知停电原因为内部故障，需自行检修，实际停电原因为恶劣天气引起树枝倒落在进户线上造成停电，答复错误的原因因为供电企业系统问题导致相关数据传输错误，造成95598供电服务热线坐席人员产生误判。因供电企业系统数据传输问题，供电企业未及时进行抢修，直至当日18:15恢复供电。已督促供电企业加强系统运维管理。目前，供电企业已对系统问题进行了排查整改。经回访，投诉人表示满意。
13	海南电网有限责任公司海口供电公司存在停电较为频繁的问题。	海口市秀英区群众反映，其小区近1年经常发生停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人挂接的10kV线路自2023年以来共计停电9次，其中供电企业原因6次、用户故障原因3次。已督促供电企业加大隐患排查力度，及时消除隐患缺陷。目前，供电企业已加大缺陷隐患整改力度，并计划完善网架。经回访，投诉人表示满意。
14	国网重庆市电力公司市南供电公司存在欠费停电不规范的问题。	重庆南岸区群众反映，其家2023年12月27日13:00因欠费导致停电，供电企业员工给其发短信进行催收。2023年12月29日其通过“网上国网”APP查询未发现欠费。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人因欠缴电费，供电企业通过发送短信及电话联系进行催收，并于2023年12月27日采取停电措施，但在停电前未按《供电营业规则》要求进行提前通知。停电后供电企业工作人员先行垫付欠费并打印发票，采用线下手动停电方式催收，导致投诉人多渠道查询均显示未欠费，联系供电企业工作人员告知需到营业厅结清电费后才能复电。已督促供电企业规范停电催收流程，加强催费业务培训，按照“一户一策”要求针对性开展服务工作。目前，供电企业已对相关责任部门实施考核，并制定整改措施。经回访，投诉人表示满意。

	国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司存在低电压的问题。	黄冈市黄州区群众反映，其家因距离变压器距离过远导致电压不足已持续多年。联系供电企业未解决。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。因春节期间九寨沟游客量激增，该供区供电量达到历史新高，供电负荷达到26000千瓦（正常情况为20000千瓦左右），从而导致供电线路设施超负荷运行，部分民宿(酒店)低压线路严重过载运行，低电压问题和
--	----------------------------	---	--

