

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 4 期)

发布时间：2024-05-17 来源：国家能源局 大中小

2024 年 4 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 652 件，办结投诉举报 542 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 4 月，12398 热线共接收投诉举报 652 件，同比增长 1.72%、环比增长 42.67%。其中：投诉 565 件，同比增长 6.20%、环比增长 47.52%；举报 87 件，同比下降 20.18%、环比增长 17.57%。

（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 598 件、占投诉举报总数的 91.72%，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	476	2	478	73.31%
市场准入	0	83	83	12.73%
电力安全	35	0	35	5.37%
电力交易	1	0	1	0.15%
其他	1	0	1	0.15%
合计	513	85	598	91.72%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 54 件、占投诉举报总数的 8.28%，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	52	0	52	7.98%
补贴和费用	1	0	1	0.15%
其他	0	1	1	0.15%
合计	53	1	54	8.28%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 567 件、占投诉举报总数的 86.96%，其中：国家电网公司 450 件、占投诉举报总数的 69.02%，南方电网公司 71 件、占投诉举报总数的 10.89%，内蒙古电力公司 14 件、占投诉举报总数的 2.15%，其他地方电力企业 28 件、占投诉举报总数的 4.29%，增量配电企业 4 件，占投诉举报总数的 0.61%；承装（修、试）电力设施企业 82 件、占投诉举报总数的 12.58%；发电企业 3 件、占投诉举报总数的 0.46%。

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	448	2	450	69.02%
南方电网公司	71	0	71	10.89%
内蒙古电力公司	14	0	14	2.15%
其他地方电力企业	28	0	28	4.29%
承装（修、试）电力设施企业	0	82	82	12.58%
增量配电企业	4	0	4	0.61%
发电企业	0	3	3	0.46%
合计	565	87	652	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，辽宁、河北、山东、四川、河南（与陕西并列）排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，辽宁、内蒙古、西藏、天津、吉林排在全国前 5 位。（2024 年 4 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 4 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。受线路超负荷运行、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 个省份为四川（13 件）、广西（12 件）。

2.停电抢修问题。个别供电企业在发生故障停电后抢修时间较长或计划停电超公告时间引发群众投诉。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为四川（10 件）、山东（9 件）。

3.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 个省份为陕西（13 件）、河北（11 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 个省份为山东（11 件）、河南（8 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 4 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 610 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 93.55%；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 4 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 542 件（含往期结转），同比增长 11.75%、环比增长 2.26%，累计办结率 98.90%。其中：投诉 476 件，同比增长 17.82%、环比下降 0.42%；举报 66 件，同比下降 18.52%、环比增长 26.92%。

从被投诉举报对象看，供电企业 478 件、占投诉举报总数的 88.37%，其中：国家电网公司 379 件、占比 69.93%；南方电网公司 64 件、占比 11.81%；内蒙古电力公司 8 件、占比 1.48%；其他地方电力企业 25 件、占比 4.61%；承装（修、试）电力设施企业 63 件、占比 11.62%；增量配电企业 3 件、占比 0.55%。

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	376	3	379	69.93%
南方电网公司	64	0	64	11.81%
内蒙古电力公司	8	0	8	1.48%
其他地方电力企业	25	0	25	4.61%
承装（修、试）电力设施企业	0	63	63	11.62%
增量配电企业	3	0	3	0.55%
合计	476	66	542	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 4 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 4 月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024 年 4 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

附件 1

2024 年 4 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	辽宁	51	49	2	1.197
2	内蒙古	28	23	5	1.165
3	西藏	4	4	0	1.099
4	天津	15	11	4	1.082
5	吉林	24	23	1	0.997
6	甘肃	23	22	1	0.920
7	新疆	22	21	1	0.851
8	黑龙江	27	27	0	0.848
9	陕西	30	17	13	0.759
10	青海	4	2	2	0.676
11	河北	47	35	12	0.630
12	海南	6	6	0	0.595
13	四川	44	37	7	0.526
14	广西	25	23	2	0.499
15	山东	47	44	3	0.463
16	云南	21	20	1	0.445
17	安徽	26	25	1	0.426
18	江西	18	8	10	0.398
19	福建	15	14	1	0.361
20	湖北	19	17	2	0.329
21	贵州	12	9	3	0.311
22	河南	30	30	0	0.302

2024 年 4 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	国网北京市电力公司延庆供电公司存在用电报装办理不规范的问题。	北京市延庆区群众反映，其向供电企业报装充电桩电表，供电企业工作人员告知需提供加盖村委会、政府盖章的允许施工证明，其提交施工证明后，供电企业工作人员再次告知需车企在相关材料上盖章。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负部分责任。按照供电企业公开的用户办电指南，居民自用充电桩报装需提供由车企盖章的《新能源小客车购车充电条件确认书》，此项材料不是《关于进一步提升电动汽车充电基础设施服务保障能力的实施意见》（发改能源规〔2022〕53 号）规定的报装必要材料，不应成为不受理条件。且供电企业存在未一次性告知用户办理用电所需的相关材料的情况。已督促供电企业按照相关规定积极推动投诉人充电桩报装工作。目前，供电企业已完成投诉人充电桩表表接电工作，投诉人问题已解决。经回访，投诉人表示满意。
2	国网山西省电力公司太原供电公司存在计量装置管理不规范的问题。	太原市古交市群众反映，其发现其家闲置电表被他人使用，联系供电企业，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。经核实，投诉人电表自 2001 年 9 月立户以来均用作单元楼道灯电表使用，从 2022 年 4 月开始不产生电量，属于闲置状态。2023 年 11 月 23 日，因小区改造该电表不再用作公用照明使用。投诉人于 2024 年 1 月 27 日发现该电表被其他人使用，联系供电企业的工作人员反映此事，供电公司工作人员在未核实的情况下，告知投诉人已与其父亲解释用表事宜（实际投诉父亲已去世）。该电表实际为负责小区改造的施工单位在未经过供电企业和用户同意的情况下，私自自 2024 年 1 月 17 日至 2024 年 1 月 28 日期间使用该电表。已责令供电企业规范业务流程，提升优质服务，加强表箱计量装置管理。目前，供电企业根据《供电营业规则》有关规定要求施工队按所窃电量补交电费，并承担补交电费三倍的违约使用电费。经回访，用户表示满意。
3	山西地方电力公司朔州供电公司存在停电较为频繁的问题。	朔州市朔城区群众反映，其居住小区近年来因变压器故障等设备故障导致经常发生停电。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。投诉人所居住的小区近 1 年累计停电 5 次，其中 1 次临时停电、4 次故障停电。已对相关供电公司进行约谈，要求供电公司将该线路纳入频繁停电专项整治系统，针对线路缺陷立即进行整改。目前，供电企业已更换线路部分电缆分箱，同时申请 2024 年大修技改项目，对该线路设备进行改造。
4	内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电公司存在电费计收管理不规范的问题。	呼和浩特市赛罕区群众反映，其每月按时交纳电费，但近期突然其收到欠费 200 元左右的短信通知，认为电费异常。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。投诉人所在小区于 2019 年 11 月 26 日完成表计更换后直至 2024 年 1 月，供电企业工作人员一直以估抄电量进行电费结算，供电企业于 2024 年 2 月排查发现此问题后，于当月发行积攒电量，导致投诉人 2 月产生较高的阶梯电价费用。已督促供电企业及时与投诉人协商解决，并举一反三进行排查，杜绝同类问题发生。目前，供电企业已按照投诉人的表计实际计量情况退补阶梯电费，并严肃处理相关责任人。同时对辖区内表计情况进行普查。
5	国网内蒙古东部电力有限公司通辽供电公司存在电表计量管理不规范的问题。	通辽市科尔沁左翼后旗群众反映，其家 2023 年 4 月至 2024 年 3 月在家中无人且已断电情况下，却产生电费。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。供电企业排查发现投诉人家电表的电池欠压影响采集成功率，2024 年 3 月 11 日因投诉人家中长期无人居住，供电企业工作人员在未联系投诉人的情况下对电表进行更换。供电企业工作人员在更换电表后，在系统中错把投诉人被拆除的电表示数 15003 度录入为 15505 度，导致投诉人无故产生不存在的电费。已督促供电企业与投诉人协商解决，并加强电表计量管理。目前，供电企业已对主要责任人做出了扣罚绩效奖金的处理。

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
6	国网黑龙江省电力有限公司哈尔滨供电公司存在停电较为频繁的问题。	哈尔滨市阿城区群众反映，其企业所在地因恶劣天气导致停电问题已持续多年。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。投诉人所在地近 2 个月累计停电 5 次，均为供电企业责任。已督促供电企业提升供电可靠性，解决该地区频繁停电问题。目前，供电企业已对投诉人所属线路进行特巡，及时消除隐患，并计划 9 月底前完成绝缘线更换。经回访，投诉人表示满意。
7	国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司存在用电报装环节超规定时限的问题。	大庆市让胡路区群众反映，4 月 2 日其通过供电营业厅申请报装充电桩电表，手续齐全，供电企业已受理，但未及时完成表表接电。希望调查处理此问题。	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 4 月 2 日下午到供电营业厅申请报装充电桩用电业务，4 月 7 日上午供电企业已完成投诉人侧现场勘查并安装电表，4 月 9 日上午投诉人侧的施工完毕后进行送电。但供电企业工作人员未在规定时间内为用户完成现场勘察工作，导致装表送电时间超时要求。已督促供电企业严格按照规范要求开展用电报装工作。目前，供电企业对相关责任人进行了处罚。经回访，投诉人表示满意。
8	国网安徽省电力有限公司淮南供电公司存在业务办理不规范的问题。	淮南市谢家集区群众反映，其向供电企业申请电表过户和峰谷用电业务，供电企业告知已办理完成，但其发现电表已过户成功，但未开通峰谷用电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人前期申请办理过户及开通分时业务，供电企业因办理人员业务不熟悉，导致投诉人分时业务未办理成功。已督促供电企业尽快完成相关业务办理，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已为投诉人完成分时业务办理，并将前期差额电费退还。经回访，投诉人表示满意。
9	国网江西省电力有限公司赣州市供电公司在用电报装服务中存在程序把关不严的问题。	赣州市南康区群众反映，其为酒店负责人，2023 年 10 月份左右供电企业通知因计量问题需要补交 2021 年 1 月至 2022 年 9 月 5 万余元电费，因对电费有异议未缴纳。供电企业印发停电通知对其进行停电。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人电表由供电企业委托施工单位进行故障更换，由于接线错误导致存在电量漏计问题，供电企业在发现电量漏计之后更换了新电表。供电企业在电表投运前的调试工作中未能及时发现此问题，反映出供电企业在用电报装服务等工作中的技术水平不足、程序把关不严等问题。已督促供电企业提升用电报装业务管理水平，严格按照相应技术规范及服务流程做好调试、验收等工作，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对计量装置接线错误相关责任人员进行了处罚。经回访，投诉人表示满意。
10	国网河南省电力公司周口供电公司存在停电较为频繁的问题。	周口市扶沟县群众反映，其居住地点近 2 个月经常发生停电。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。投诉人所属台区近 2 个月累计停电 4 次，其中因恶劣天气导致停电 1 次、树障导致停电 1 次、短时停电 2 次。已督促供电企业增加巡视频次，对电网设备隐患进行全面排查、及时治理。目前，供电企业加强了恶劣天气特巡，确保在应对恶劣天气时尽全力减少线路、台区故障跳闸，并组织开展隐患排查整治，相关隐患已整改完成。
11	国网湖北省电力有限公司随州供电公司存在服务行为不规范的问题。	随州市曾都区群众反映，其向供电企业申请办理电表过户，工作人员让其自行通过手机办理。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。投诉人在已抵达供电营业厅的情况下，供电企业工作人员未引导投诉人完成线下业务申请，而是建议投诉人自行通过“网上国网”APP 线上办理。已督促供电企业增强主动服务意识，提升服务质效，常态化开展用户走访，及时响应用户诉求，加大服务力度，加强服务队伍建设，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，投诉人已完成过户更名业务办理。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衡阳供电公司存在高电压的问题。	衡阳市祁东县群众反映，其居住地高电压问题已持续8个月。联系供电企业未彻底解决。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。2022年11月，投诉人所在台区新接入5户光伏发电用户，光伏发电充足时无法就地消纳，发电高峰期投诉人处存在高电压的情况。2023年10月投诉人曾多次致电95598供电服务热线反映此问题，供电企业已对设备建档并建议光伏用户在未发电时关闭其设备。已督促供电企业开展高电压整治，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对台区负荷进行调整，并安装稳压器计，计划2024年6月底全面完成电压异常整改。经回访，投诉人表示满意。
13	南网广西新电力集团全州供电公司存在停电较为频繁的问题。	桂林市全州县群众反映，其居住地近期经常发生停电，且2月4日再次停电后供电企业未及时解决。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。投诉人所在地近1年累计停电10次，其中计划停电1次、故障停电9次。2024年2月4日，全州县城气温0摄氏度并伴有雨夹雪，受低温冰冻天气影响，该线路于2月4日22:12故障停电，2月5日20:06全线恢复供电，停电时间为21小时53分钟。已督促供电企业认真分析故障原因，制定整改计划，加强10千伏架空线路运行维护、树障清理及缺陷隐患排查治理，切实减少停电次数。目前，供电企业计划加大配网投资力度，推动配电网投资向停电频次较多的区域倾斜，同时加大巡视力度，及时消除故障。经回访，投诉人表示满意。
14	南网广西电网有限责任公司钦州供电局存在停电较为频繁的问题。	钦州市钦南区群众反映，其居住小区近1年经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负部分责任。投诉人所在小区未办理一户一表，用户电费直接由小区物业收取。该区域近1年累计发生停电9次，其中配合政府迁改计划停电2次、雷击跳闸2次、用户产权设备故障越级影响主线跳闸2次、外单位野蛮施工引起跳闸2次、计划停电1次。已督促供电企业优化停电管理，强化线路运维管理，做好停电综合整治工作，并配合做好小区一户一表改造工作。经回访，投诉人表示满意。
15	国网重庆市电力公司丰都供电公司存在停电业务管理不规范的问题。	重庆丰都县群众反映，4月1日供电企业未经过其同意私自拆除电表和切断线路。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。供电企业工作人员在未对停电资格进行审核，未收到政府停电决定主体的书面形式通知，未规范执行配合执法停电工作程序等情况下，仅凭村支书口头告知就进行拆表停电操作，在走错拆表地点后错误拆除了投诉人所送电表。已督促供电企业进一步规范业务流程管控，提升员工供电服务意识和水平，加强停电管理，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并为投诉人恢复供电。
16	国网重庆市电力公司西阳供电分公司存在停电较为频繁的问题。	重庆西阳土家族苗族自治县群众反映，其居住村庄近1年经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在地近1年内累计停电11次，均为供电企业产权设备故障停电，其中7次故障停电后供电企业通过网上平台发布停电信息，4次故障停电未发布停电信息。已督促供电企业落实频繁停电治理的要求，加强线路设备运维，重点加强该线路通道树障清理工作，安排专人重点监控该台区用电情况，加快停电信息点对点推送实施进度。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并加快推进台区新增布点工程项目的占地协调和措施落地。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
17	国网四川省电力公司南充供电公司存在办理光伏并网不规范的问题。	南充市仪陇县群众反映，其申请户用光伏发电，供电企业未及时办理。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。投诉人向供电企业申请报装户用分布式光伏，供电企业额外要求提供光伏设备购买发票。4月2日派出能源监管机构对供电企业下发整改通知书，要求对分布式光伏并网服务不规范行为进行整改。目前，供电企业对分布式光伏并网服务进行了规范，印发《国网四川省电力公司分布式光伏及用户侧储能项目并网服务工作指引（试行）》（川电营销〔2024〕50号），供电企业已按《工作指引》要求办理投诉人户用分布式光伏并网申请。经回访，投诉人表示满意。
18	四川省能源投资集团有限责任公司存在低电压的问题。	宜宾市叙州区群众反映，其居住地低电压已持续多年。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。经现场实测投诉人处电压为185伏，存在低电压问题，主要为投诉人家位于台区低压线路末端，配变容量较小、台区供电半径超标导致低电压。已督促供电企业通过改造方式彻底解决低电压问题。目前，供电企业已将该台区纳入了农网改造项目，正在履行项目申报流程，并在该台区临时加装了低压调压器1台，提升了用电高峰时投诉人家电压，改善了电能质量。
19	南网贵州电网有限责任公司都匀供电局存在低电压的问题。	黔南布依族苗族自治州贵安县群众反映，其居住地近2年春节期间的会出现低电压问题。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。2023年、2024年春节期间的，投诉人所在台区因供电线路故障、供电线路过载停电，供电企业采用负荷转移方式恢复供电，因线路供电半径过长导致低电压情况。已责成供电企业加强用电需求侧管理，准确预测用电负荷变化，及时排查设备隐患，采取有效措施提升供电可靠性，并将具体情况向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
20	国网甘肃省电力公司金昌供电公司存在电费计收管理不规范的问题。	金昌市金川区群众反映，其公司每月通过账户扣除方式缴纳电费。4月8日供电企业私自通过其公司账户扣除近70万元电费。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。由于供电企业营销2.0系统当月电表数据获取错误，供电企业对投诉人单位多抄录电量100万千瓦时。因投诉人单位缴费方式为电子特约委托，统一为主户缴纳电费，投诉人单位账户内余额充足，故银行收取电费68万元，非供电企业私自通过其账户扣除。已督促供电企业加强主动服务，并将具体情况向投诉人解释说明。供电企业已于4月11日将电费退还到该公司账户内。