

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 5 期)

发布时间：2024-06-24 来源：国家能源局 大中小

2024 年 5 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 577 件，办结投诉举报 611 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 5 月，12398 热线共接收投诉举报 577 件，同比下降 26.59%、环比下降 11.50%。其中：投诉 504 件，同比下降 26.96%、环比下降 10.80%；举报 73 件，同比下降 23.96%、环比下降 16.09%。

（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 537 件、占投诉举报总数的 93.07%，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	投诉	举报	小计	单位：件
				投诉举报总数占比
供电服务	421	5	426	73.83%
市场准入	0	66	66	11.44%
电力安全	41	2	43	7.45%
电力交易	1	0	1	0.17%
其他	1	0	1	0.17%
合计	464	73	537	93.06%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 40 件、占投诉举报总数的 6.94%，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	35	0	35	6.07%
补贴和费用	5	0	5	0.87%
合计	40	0	40	6.94%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 512 件、占投诉举报总数的 88.73%，其中：国家电网公司 422 件、占投诉举报总数的 73.14%，南方电网公司 54 件、占投诉举报总数的 9.36%，内蒙古电力公司 13 件、占投诉举报总数的 2.25%，其他地方电力企业 21 件、占投诉举报总数的 3.64%，增量配电企业 2 件，占投诉举报总数的 0.35%；承装（修、试）电力设施企业 65 件、占投诉举报总数的 11.27%。

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	416	6	422	73.14%
南方电网公司	53	1	54	9.36%
内蒙古电力公司	12	1	13	2.25%
其他地方电力企业	21	0	21	3.64%
承装（修、试）电力设施企业	0	65	65	11.27%
增量配电企业	2	0	2	0.35%
合计	504	73	577	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，黑龙江、四川、山东、陕西、辽宁排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，黑龙江、西藏、吉林、内蒙古、天津排在全国前 5 位。（2024 年 5 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 5 月，接收的投诉举报主要反映了 4 方面的问题。

1.电能质量问题。受集中春灌负荷增加、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 个省份为陕西（15 件）、黑龙江（14 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 个省份为黑龙江（12 件）、福建（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，未按规定时限完成装表接电。

投诉举报数量靠前的 2 个省份为江苏（8 件）、黑龙江（7 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（6 件）、江苏（6 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 5 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 546 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 94.62%；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5月，国家能源局派出机构办结投诉举报611件（含往期结转），同比下降10.93%、环比增长19.34%，累计办结率98.87%。其中：投诉531件，同比下降5.68%、环比增长11.55%；举报80件，同比下降34.96%、环比增长21.21%。

从被投诉举报对象看，供电企业535件、占投诉举报总数的87.56%，其中：国家电网公司443件、占比72.50%；南方电网公司64件、占比10.47%；内蒙古电力公司6件、占比0.98%；其他地方电力企业20件、占比3.27%；承装（修、试）电力设施企业73件、占比11.95%；增量配电企业3件、占比0.49%；发电企业2件、占比0.33%。

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	440	3	443	72.50%
南方电网公司	64	0	64	10.47%
内蒙古电力公司	6	0	6	0.98%
其他地方电力企业	19	1	20	3.27%
承装（修、试）电力设施企业	0	73	73	11.95%
增量配电企业	0	3	3	0.49%
发电企业	2	0	2	0.33%
合计	531	80	611	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，解决春灌负荷集中导致的故障停电、低电压等电能质量问题；二是要求供电企业加强设备隐患排查整治、停电抢修管理，加大线路巡视频次，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，消除群众误解。（2024年5月12398热线典型投诉举报事项具体情况，见附件2）

附件：1.2024年5月全国接收投诉举报地区分布情况

2.2024年5月12398热线典型投诉举报事项具体情况

附件 1

2024年5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	黑龙江	45	44	1	1.440
2	西藏	5	4	1	1.374
3	吉林	29	26	3	1.240
4	内蒙古	27	23	4	1.127
5	天津市	14	12	2	1.026

6	新疆	22	22	0	0.847
7	陕西	32	29	3	0.810
8	辽宁	31	27	4	0.741
9	甘肃	17	16	1	0.690
10	福建	23	22	1	0.550
11	海南	5	5	0	0.479
12	北京市	10	7	3	0.458
13	四川	37	27	10	0.442
14	河北	30	16	14	0.406
15	上海市	10	9	1	0.402
16	湖北	21	18	3	0.360
17	广西	18	14	4	0.357
18	山东	36	36	0	0.356
19	江苏	29	29	0	0.340
20	安徽	19	17	2	0.310
21	山西	10	8	2	0.289

22	重庆市	9	7	2	0.282
23	河南	24	21	3	0.245
24	贵州	8	7	1	0.207
25	广东	26	23	3	0.205
26	云南	9	9	0	0.193
27	浙江	12	9	3	0.181
28	青海	1	1	0	0.168
29	江西	7	5	2	0.155
30	湖南	10	10	0	0.152
31	宁夏	1	1	0	0.137

附件 2

2024 年 5 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

投诉单位 问题摘要	反映事项	处理措施及结果
--------------	------	---------

<p>对北京市供电公司怀柔区供电公司用户信息维护不到位问题。</p>	<p>北京市怀柔区群众反映，自2月起其手机频繁接到供电企业发送的他人用电信息，联系供电企业后得到短暂解决后，再次收到他人信息。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。由于供电企业工作人员录入号错误，导致投诉人接到他人用电投诉人联系供电企业后，供电企业将后已恢复正常，但因供电企业新系统仍延续之前错误信息，导致用户再次收到他人用电信息。已督促供电企业加强培训。目前供电企业已更正相关信</p>
<p>对河北省邯郸供电公司存在电费催收不规范且违规停电问题。</p>	<p>邯郸市馆陶县群众反映，其单位有2个账户（高压账户和低压账户），供电企业因其单位高压账户欠费，却对其未欠费的低压账户进行停电。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项部分属实。被投诉全部责任。投诉人单位名下有高、低压账户。2024年3月4日，投诉人欠费，低压账户未欠费，3月4日期间，供电企业工作人员先后3次通过电话的方式向投诉人处催收电费。再次催收未果后，供电企业工作人员开变压器侧低压计量箱表后开关，导致低压户现场停电、高压户供电正常。供电企业进一步规范电费催收管理。投诉人处已缴清电费恢复供电，供电部已对抄表催费人员进行经济处罚。</p>

<p>对吉林省 电网公司延 边供电公司 频繁停电较 多的问题</p>	<p>延边朝鲜族自治州敦 化市群众反映，其居 住地近2个月经常发 生停电。希望彻底解 决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对 责任。近2个月投诉人所在地共发 次，其中供电企业责任6次、非供 任3次。已督促供电企业加强巡视 理隐患，并协助高压用户做好故障 前，供电企业已加强计划停电管理 排检修计划，减少停电时长，针对 地段加装驱鸟器，并对该10千伏 负荷分割，将部分分支线转移至其 电。</p>
<p>对吉林省 电网有限公司 白城市洮南市 供电公司存在 低电压的问题</p>	<p>白城市洮南市群众反 映，其商铺所在地存 在低电压问题已持续 1周。希望督促解决此 问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对 责任。投诉人商铺电压低的原因 千伏东升变电站系统电压低所导致 千伏）。已督促供电企业增强对 10千伏线路的运维工作，提高供 电可靠质量，实时监测系统数据， 对春灌期可能发生重过载的线路 采取负荷措施进行解决，进一步 提高电能质量。供电企业已将投 诉人负荷移至其他台区。经回 访，投诉人表示满意。</p>

<p>对黑龙江电力有限公司哈尔滨供电公司存停电较为严重的问题。</p>	<p>哈尔滨市通河县群众反映，其商铺所在地近1周经常发生停电。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所在台区5月3日至生停电4次，均为供电企业责任。均为集中灌溉导致线路负荷突增，备过载，造成10千伏线路临时停。促供电企业采取措施保障群众灌溉前，供电企业优化了供电方式，调做好供电保障。经回访，投诉人表</p>
<p>对黑龙江电力有限公司齐齐哈尔供电公司违规并网问题。</p>	<p>齐齐哈尔市依安县群众反映，供电企业在齐齐哈尔市黎明新能源科技有限公司申请资料不全的情况下受理该公司户用分布式光伏并网申请，在不符验收条件的情况下为该公司出具验收单。希望调查处理此问题。</p>	<p>经调查，举报事项部分属实。黎明技有限公司在依安县并网的分布共82户，经逐户进行资料审查和发现该公司仅提供了黑龙江几何信息有限公司出具的《土地勘测定告书》，未提供82户的土地证或上政府开具的私有土地合法证明合法性、支持性文件，且有7户缺质检证书，有80户现场未按照并案中的指定位置安装电能表，有7电流互感器，有80户用户侧电缆进户电缆上杆无抱箍固定，用户侧隐患。供电企业在项目并网时把关</p>

		<p>查不细，存在违规并网问题。目前业已对联明新能源科技有限公司的 82 户分布式光伏采取暂停并网通知该公司补交缺少的资料。同时用户对存在安全隐患的部分项目进行整改完成后，供电企业重新组织相员审核申请资料、组织现场验收，收合格后对合格用户按户并网。</p>
<p>对黑龙江电力有限公司齐齐哈尔供电公司低电压问题。</p>	<p>齐齐哈尔市泰来县群众反映，从 4 月 28 日开始供电公司对其所在地进行限电。希望调查处理此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。泰来县和平镇以水田种植为性负荷问题突出，由于今年春季干旱，泡田集中且规模扩大，导致和平变电站 35 千伏出口电压个别时对此供电企业采取轮流用电的方式区供电，保证顺利渡过负荷高峰期供电企业向投诉人进行解释说明。电企业正在申请工程项目，待批复基本上解决低电压问题。经回访，投满意。</p>

<p>对上海市电力公司市供电公司业扩报装管控不规范问题。</p>	<p>上海闵行区群众反映，3月中旬其前往供电公司申请报装充电桩电表，手续齐全已受理，供电公司工作人员现场勘查后告知其小区已无容量暂不能安装。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项部分属实。被投部分责任。投诉人申请安装居民自电表，供电公司现场勘查后以配足、表位紧张为由将流程予以终止企业要求物业让出2个车位供配需求，物业无法满足要求进而影响装。供电公司所述容量不足问题事充分，且存在“先接入后改造”执的情况。已督促供电公司严格落实后改造”原则，及时满足投诉人接并进一步加强业务培训，强化业扩程管控。目前，供电公司经与投诉业协调，已增设6表位表箱并为投装表接电工作。经回访，投诉人表</p>
<p>对福建省电力有限公司宁德市供电公司存在电费支付方式变更渠道不通的问题</p>	<p>宁德市蕉城区群众反映，供电公司将其家付费模式由后付费改为预付费，联系供电公司要求改为后付费，但供电公司告知无法变更。希望督促</p>	<p>经调查，反映事项部分属实。被投部分责任。投诉人于2019年签订业务开通申请表，因供电所工作人员致智能交费办理流程未流转生效，至2024年3月该户实际按后付费相2024年3月，供电公司开展自查现该户仍为传统交费方式，采取入</p>

	<p>解决此问题。</p>	<p>式告知其 2024 年 4 月起将转为智式，户主对以上情况知情同意。但纪较大，不习惯智能交费，于 202 实行智能交费的当月提出希望变的后付费模式，但供电企业未考虑际情况，仍引导其维持智能交费模时协助其办理变更。已督促供电企情况进行摸排，优化智能交费办理前，供电企业已将具体情况向投诉明，并将该户变更为后付费模式。</p>
<p>对湖北省荆州供电公司存在未解决群众诉求的问题</p>	<p>荆州市沙市区群众反映，2023 年 11 月左右供电企业对其居住地进行线路改造。2024 年 2 月 1 日其发现其家在总闸关闭情况下仍产生电费，联系供电企业工作人员，告知为线路改造时将他人用电线路接到其电表箱上导致，需要</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所在片区进行表后线于施工队将投诉人家表后线与邻居导致投诉人家中总闸关闭后仍产生督促供电企业加强旧改项目完工验收管理，及时发现用户表后线改问题并督促整改，提升用户诉求处提升用电服务体验，并将具体情况解释说明。目前，供电企业已对相关人员进行考核，督促施工单位完成投线更正，并协调施工单位解决电费</p>

	<p>其自行与对方进行协商解决。希望督促解决此问题。</p>	<p>回访，投诉人表示满意。</p>
<p>对湖北省 电网有限公司 咸宁供电公司存在停电较为频繁问题。</p>	<p>咸宁市咸安区群众反映，其居住楼近半年因供电设施故障经常发生停电。希望彻底处理此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实，被投诉对责任。投诉人所在台区近3个月内其中供电企业产权设备故障停电5次，产权设备故障停电1次。已督促供电企业加强小区强电井防水防潮检查，督促进行整改，并将具体情况向投诉人说明。目前，供电企业已对投诉人所集母线拆除进行返厂维修，并通过电缆进行供电。经回访，投诉人表</p>
<p>对广西新 电网集团全 州供电公司 频繁停电较 为频繁的问题。</p>	<p>桂林市全州县群众反映，其居住地近几年经常发生停电。希望彻底解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所属线路近1年共计停电10次，主要为树障、外力破坏等导致故障。督促供电企业持续做好频繁停电管控工作，将该线路纳入一线一册管理。目前，供电企业已加强设备运维巡查，消除隐患缺陷。</p>

<p>对重庆市供电公司铜梁区供电公司频繁停电问题。</p>	<p>重庆市铜梁区群众反映，其居住地因线路老化导致经常发生停电，此问题已持续多年。希望彻底解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所在地 2023 年至今 7 次。供电企业均通过 95598 网站、电话、“网上国网”APP、重庆电众号等平台发布停电信息，但未“获得电力”服务水平要求，未及时向用户发送抢修进度和送电安排信促供电企业加强设备运维管理，提管理服务水平，落实频繁停电专项要求，推动供电企业对小区实施造。目前，供电企业已加强线路巡清障、测温等工作，并对配网重过行动态监测，提升线路配电自动平。经回访，投诉人表示满意。</p>
<p>对四川省南充市仪陇县供电公司低电压问题。</p>	<p>南充市仪陇县群众反映，其居住村庄因线路老化，导致低电压问题。2023 年供电企业工作人员已为其更换其家进户线，并承诺 2024 年春季将更换</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人因单相供电、线径小路末端，从事经营活动有较大功率总用电功率约 25 千瓦，用电高峰功率电器存在低电压问题。供电企诉人反映后将该台区纳入 2024 年治理项目，通过架设三相四线及线</p>

	<p>全部老旧线路，但截止 2024 年 4 月仍未更换。希望督促解决此问题。</p>	<p>化减小供电半径，原计划在 2024 前完成，后又将投诉人所在台区改夏低电压计划项目，但未及时将新划告知投诉人。已督促供电企业将向投诉人解释说明，并加强与用户目前，供电企业计划在 6 月 30 日诉人所在台区治理工作。经回访，示满意。</p>
<p>对四川省 电网公司南 充供电公司 计划检修 时的问</p>	<p>南充市嘉陵区群众反映，收到供电企业发送的计划停电通知，其居住小区及周边小区于 4 月 2 日 6:00 至 21:00 检修停电。称其他小区当日已恢复供电，但其居住小区 4 月 3 日仍未恢复供电。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。4 月 2 日 6 时 21 点，供电企千伏火花站站内 10 千伏花开一线检修，2 日 20 时 30 分检修完成后发现故障未消除继续检修，4 月 3 分，供电企业经检修恢复了除投诉路以外的其余停电线路的供电，4 时恢复投诉人所在线路供电。已督业加强计划检修管控，计划检修超将相关信息告知用户。经回访，投满意。</p>

<p>对云南电网有限责任公司昆明供电局存在业及装管理见范的问题</p>	<p>昆明市寻甸回族彝族自治县群众反映，2023年12月其向供电所申请报装三相电电表，手续齐全已受理，电力线路均已架设完毕，但供电企业一直以无此型号电表拒绝为其安装。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所在地近期旱情加剧水灌溉用电需求突增，由于供电企业人员物资准备不充分，在受理装申请后，未能在规定时限完成装作。已督促供电企业加强信息传递展电网改造，不断提高供电服务水平具体情况向投诉人解释说明。目前业已积极协调相关资源为投诉人问题。经回访，投诉人表示满意。</p>
<p>对云南电网有限责任公司临沧供电局存在不见群众诉的问题。</p>	<p>临沧市永德县群众反映，其家电表故障，于3月联系供电企业工作人员报修，但直至4月17日供电企业仍未派人处理。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人表箱损坏后，多次电电企业工作人员要求进行现场处置供电企业对线下受理的投诉人诉到位，主动服务意识不足，投诉人始终未得到有效解决。已督促供电规定要求开展抢修复电工作，不断提升服务水平，并将具体情况向投诉明。目前，供电企业已及时安排工换了损坏表箱，并对相关责任单位行严肃问责。经回访，投诉人表示</p>

<p>云南省配售电有限公司未做好用电保障工作的问题。</p>	<p>丽江市古城区群众反映，4月9日其向丽江供电局申请报装三相电，告知用户所在区域划分给丽江市配售电有限公司，需要用户向该公司申请。用户向该公司申请，被告知该公司不具备供电条件，需要用户到丽江市发展和改革委员会盖章后进行申请。其到发改委盖章后仍无法申请。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。该问题产生的主要原因为该开展供电区域调整划分工作。派出机构2次与云南省配售电有限公司谈，督促其要严格按照规定做好保障群众正常用电。云南省配售电已承诺在6月底前完成自有供区供电质量及供电服务等相关情况并及时与丽江供电局沟通协商，同步管部门指导下及时开展供电区域工作。经回访，投诉人表示满意。</p>
<p>陕西省西安供电公司存在停电较为频繁问题。</p>	<p>西安市灞桥区群众反映，其居住地近1个经常发生停电。希望彻底解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项属实。被投诉对责任。投诉人所属台区2023年4月4月共计停电20次，其中计划主动消缺1次、用户内部故障越级故障3次、鸟害4次、外力破坏3次故障4次。已要求供电企业针对此问</p>

		<p>效措施，从根源上进行解决。目前业已开展专项巡视和防外破行动，变用户逐一推进设备摸排，协助用户以减少停电发生。经回访，投诉人</p>
<p>对新疆电力公司昌吉供电公司存昔误停电问题。</p>	<p>昌吉回族自治州昌吉市群众反映，其家发生停电，查询电费余额显示未欠费，且未收到欠费短信或停电通知单。希望督促解决此问题。</p>	<p>经调查，反映事项部分属实。被投诉部分责任。由于供电企业营销业务异常，投诉人未接收到停电预通知电企业就对投诉人住所进行停电。人缴费后因系统异常远程复电未成求供电企业进一步优化营销系统，供电可靠性，并将具体情况向投诉明。目前，供电企业向系统运营商问题，对营销系统开展针对性优化</p>