

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 11 期）

发布时间：2024-12-24 来源：国家能源局 大中小

2024 年 11 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 972 件，办结投诉举报 799 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 11 月，12398 热线共接收投诉举报 972 件，同比增长 12.89%、环比增长 41.48%。其中：投诉 867 件，同比增长 9.06%、环比增长 36.54%；举报 105 件，同比增长 59.09%、环比增长 101.92%。

（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 893 件、占投诉举报总数的 91.87%，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	671	7	678	69.75%
市场准入	0	89	89	9.16%
电力安全	114	0	114	11.73%
电力交易	5	3	8	0.82%
其他	3	1	4	0.41%
合计	793	100	893	91.87%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 79 件、占投诉举报总数的 8.13%，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	63	0	63	6.48%
补贴和费用	11	0	11	1.13%
其他	0	5	5	0.51%
合计	79	0	79	8.13%

2. 按被投诉举报对象分类

供电企业 875 件、占投诉举报总数的 90.02%，其中国家电网公司 668 件、占投诉举报总数的 68.72%，南方电网公司 130 件、占投诉举报总数的 13.37%，内蒙古电力公司 26 件、占投诉举报总数的 2.67%，其他地方电力企业 50 件、占投诉举报总数的 5.14%，增量配电网企业 1 件、占投诉举报总数的 0.10%；承装（修、试）电力设施企业 90 件、占投诉举报总数的 9.26%；发电企业 5 件，占投诉举报总数的 0.51%；售电企业 1 件、占投诉举报总数的 0.1%；电力交易中心 1 件、占投诉举报总数的 0.1%。

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	659	9	668	68.72%
南方电网公司	130	0	130	13.38%
内蒙古电力公司	26	0	26	2.68%
其他地方电力企业	50	0	50	5.15%
增量配电网企业	1	0	1	0.10%
承装（修、试）电力设施企业	0	90	90	9.26%
发电企业	1	4	5	0.51%
售电企业	0	1	1	0.10%
电力交易中心	0	1	1	0.10%
合计	867	105	972	—

（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，山东、江苏、四川、黑龙江、河北排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，海南，内蒙，黑龙江，西藏，吉林排在全国前 5 位。（2024 年 11 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 11 月，接收的投诉举报主要反映了 4 方面的问题。

1. 用电报装问题。部分供电企业在收到群众电采暖、充电桩等用电报装申请后，未按规定时限完成装表接电。投诉举报数量靠前的 2 个省份为内蒙古（18 件）、山东（14 件）。

2. 停电抢修问题。部分地区设备故障老化、催缴电费不及时，导致用户停电，引发群众投诉。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为福建（12 件）、重庆（12 件）。

3. 电能质量问题。供电设施运维不到位或用电负荷激增，导致经常停电和低电压问题较多。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为黑龙江（16 件）、四川（13 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等原因导致并网困难。相关投诉举报数量靠前的 2 个省份为江苏（11 件）、河北（10 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 11 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 879 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 90.43%；其他不予受理的，已按照国家有关法规政策规定及时转办。

（二）办结情况

2024 年 11 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 799 件（含往期结转），同比下降 8.99%、环比下降 18.86%，累计办结率 99.12%。其中：投诉 719 件，同比下降 4.52%、环比下降 20.46%；举报 80 件，同比下降 36.51%、环比增长 2.44%。

从被投诉举报对象看，供电企业 719 件、占投诉举报总数的 89.99%，其中国家电网公司 545 件、占比 68.21%，南方电网公司 117 件、占比 14.64%，内蒙古电力公司 20 件、占比 2.50%，其他地方电力企业 44 件、占比 5.51%，增量配电企业 3 件、占比 0.37%；承装（修、试）电力设施企业 67 件、占比 8.39%；发电企业 2 件、占比 0.25%；电力交易机构 1 件、占比 0.13%。

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	538	7	545	68.21%
南方电网公司	116	1	117	14.64%
内蒙古电力公司	20	0	20	2.50%
其他地方电力企业	42	2	44	5.51%
增量配电企业	3	0	3	0.37%

承装（修、试）电力设施企业	0	67	67	8.39%
发电企业	0	2	2	0.25%
售电企业	0	1	1	0.13%
合计	719	80	799	—

（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按照有关法规政策规定进行处理。**一是**督促供电企业进一步规范用电报装管理，强化业扩报装全流程管控，严格按照规定时限完成装表接电；**二是**要求供电企业加强设备隐患排查整治，强化停电抢修管理，合理规划计划停电，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实提高供电可靠性；**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 11 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 11 月全国接收投诉举报地区分布情况

2. 2024 年 11 月 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

附件 1

2024 年 11 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、件/百万人

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	海南	23	21	2	2.205
2	内蒙古	50	41	9	2.087
3	黑龙江	58	58	0	1.856
4	西藏	6	6	0	1.648
5	吉林	37	33	4	1.582
6	辽宁	49	44	5	1.172
7	宁夏	8	6	2	1.099
8	新疆	28	26	2	1.078
9	陕西	39	35	4	0.987
10	福建	36	36	0	0.861
11	甘肃	20	16	4	0.811
12	天津	11	9	2	0.806
13	上海	19	17	2	0.764
14	江苏	63	56	7	0.739
15	四川	61	51	10	0.729
16	重庆	23	23	0	0.721
17	河北	53	41	12	0.717

18	山西	23	18	5	0.664
19	山东	65	62	3	0.642
20	北京	14	14	0	0.641
21	广西	31	30	1	0.614
22	云南	26	25	1	0.556
23	河南	49	45	4	0.499
24	安徽	29	28	1	0.474
25	浙江	30	22	8	0.453
26	贵州	16	15	1	0.414
27	广东	48	46	2	0.378
28	江西	16	11	5	0.354
29	湖南	23	20	3	0.35
30	青海	2	2	0	0.337
31	湖北	17	11	6	0.291

附件 2

2024 年 11 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	国网冀北电力公司 张家口供电公司检修计划执行不严格的问题。	张家口市怀来县群众反映，供电公司下发线路检修后，未按计划停送电。希望解决此问题，及时恢复供电。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负部分责任。经核实，供电公司因天气原因未按照检修计划开展工作，推迟了停电时间和复电时间。已督促供电企业检修作业前加强现场设备勘查工作，并合理安排计划停电时间。目前供电企业已恢复投诉人所在地供电，并已向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
2	国网山西电力公司 大同供电公司设备巡检不到位，导致部分台区经常性停电。	大同市阳高县群众留言反映，其居住村庄不明原因经常性停电。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。投诉人所在台区 2022 年至 2024 年累计停电 8 次，均是供电企业产权设备故障原因导致。已督促供电企业加强线路运维和巡视工作，对多次出现故障的线路进行改造。目前，供电企业将裸导线改为绝缘导线。经回访，投诉人表示满意。
3	国网山西电力公司 太原供电公司存在停电抢修不及时的问题。	太原市清徐县群众反映，其居住地不明原因停电，供电公司抢修时间过长，未及时解决停电问题。希望解决此问题，及时恢复供电。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在小区属于新移交小区，因设备故障导致停电，由于故障点处于镶嵌在围墙内的环网柜中，需拆除围墙后才能检修设备，抢修时间较长，停电 15 个小时后才恢复供电。已督促供电企业规范资产移交环节，加强线路巡视，提高服务水平。目前，供电企业已规范管理移交资产，加强设备巡视，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
4	国网内蒙古东部电力公司 呼伦贝尔供电公司存在检修计划执行不严格的问题。	呼伦贝尔市根河市群众反映，供电公司临时检修停电时间较长，且未按时恢复供电。希望解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。经核实，9 月 14 日投诉人所在地计划停电。因送电过程中变电站工作未完成，造成延迟送电。已督促供电企业增强主动服务意识，合理安排计划停电时间并向投诉人解释说明。目前，供电企业已恢复投诉人所在地供电并向其致歉。经回访，投诉人对处理情况表示满意。
5	国网吉林电力公司 白城供电公司存在工作人员服务行为	白城市洮南市群众反映，其家 2024 年 7 月、8 月用电量异常，供电公司工	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人对 7 月、8 月用电量有异议，供电企业工作人员在沟通时服务态度存在不足。已督促供电企业校验电

	不规范的问题。	作人员与其沟通时服务态度差。希望解决此问题。	表，对电量异常情况向投诉人解释说明，并加强供电服务技能等培训，主动提升服务意识和技能水平。目前，供电企业已协助投诉人完成校验电表，校验结果电能表正常，并对相关服务人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
6	国网黑龙江电力公司佳木斯供电公司存在接线错误，导致部分用户交费异常。	佳木斯市富锦市群众反映，供电公司将其与邻居电表线路接反，未及时处理。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，供电公司在批量更换电能表时，将投诉人与其邻居电能表线路接反。已督促供电企业更正电表接线，并对交费异常问题进行调解。目前，供电企业工作人员已更正电表接线，经调解投诉人于其邻居已解决交费异常问题。经回访，投诉人表示满意。
7	国网黑龙江电力公司哈尔滨供电公司存在办理业扩报装不及时的问题。	哈尔滨市道里区群众反映，其申请安装充电桩电表，供电公司电表安装不及时。希望解决此问题。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人申请办理充电桩新装业务，供电企业工作不到位未能及时装表通电。已督促供电企业进行整改，提高供电服务水平，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成装表接电工作。经回访，投诉人表示满意。
8	国网福建电力公司晋江市供电公司设备运检不到位，导致部分线路经常性停电。	泉州市晋江市群众留言反映，其所在街道因变电箱故障导致经常性停电已持续1至2个月。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。经核实，投诉人所述表箱近2个月供电企业产权侧共计停电5次，均属于供电企业责任。已督促供电企业加强用户侧负荷监测和供电线路设备巡视维护，避免供电线路设备巡视不到位带隐患运行、消缺整改不彻底等引发频繁停电。经回访，投诉人表示认可。
9	国网江西电力公司景德镇供电分公司存在发送用电信息不规范问题。	景德镇市珠山区群众互联网反映，电力公司频繁将小区其他业主的用电信息发送至其手机上已持续1年左右。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人是物业工作人员，该小区在申请办理低压批量新装业务时，将投诉人电话号码作为小区部分户号的联系方式，导致供电企业频繁向投诉人发送电费短信。已督促供电企业增强主动服务意识，提升群众用电获得感和满意度。目前，供电企业已对相关户号进行信息更正，并针对一号多户问题开展排查整改工作。经回访，投诉人表示满意。

10	国网河南电力公司 驻马店供电公司设备巡视不到位，导致部分台区经常性停电。	驻马店市平舆县群众互联网反映，其居住小区经常性停电问题已持续1年左右。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。经核实，投诉人所在2024年7月至9月期间停电5次。已督促供电企业开展线路巡视，强化整治措施，解决经常性停电等问题。目前供电企业已通过安装10千伏备自投设备、新投运变压器等方式解决小区经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
11	国网湖北电力公司 武汉供电公司部分台区设备老化、供电半径过长，导致小区出现低电压等问题。	武汉市新洲区群众反映，其所在地因距离变压器过远以及线路老化导致低电压已持续3个月左右。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。投诉人处近3个月共有77天发生低电压，最低电压为153.8伏特。供电企业采取加装单相稳压器、无功补偿设备等临时性措施解决低电压问题。已督促供电企业加强低电压问题整治力度，提升主动服务意识，解决低电压问题，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任部门进行考核，并于10月12日新增一台变压器，缩短供电半径，彻底解决投诉人处低电压问题。经回访，投诉人对处理情况表示满意。
12	广西电网公司钦州 供电局设备运检不到位，导致部分小区经常性停电。	钦州市钦南区群众反映，其居住地经常性停电问题已持续2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。经核实，投诉人所在地2024年共发生停电4次，均为故障停电。已督促供电企业加强巡视维护，及时处理故障缺陷，并做好与用户沟通解释工作。目前，供电企业已采取临时性措施恢复投诉人正常用电，并向投诉人解释停电原因及下一步整改措施。经回访，投诉人表示满意。
13	国网重庆电力公司 奉节供电公司部分台区超负荷运行，导致村庄出现低电压等问题。	重庆奉节县群众反映，其居住地低电压已持续1个月左右。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。经核实，投诉人所在台区6月至9月因持续高温天气和抽水抗旱农业负荷剧增等原因，造成季节性低电压。已督促供电企业积极开展低电压治理工作，加强设备运行监测，提升供电服务质量，加强与政府和用户的沟通，并向投诉人解释说明。目前，供电企业完成新增变压器和10千伏线路整治工作，已解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。

14	国网重庆电力公司 市区供电公司存在 未严格执行停电通 知的问题。	重庆沙坪坝区群众互联 网反映，其居住小区停 电，供电公司未及时通 知。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实， 投诉人所在地因设备故障导致停电，供电企业在抢修时未 落实停电信息推送工作引起投诉。已督促供电企业加强停 电信息推送工作，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人 表示满意。
15	国网四川电力公司 南充供电公司部分 台区供电半径过 长，导致村庄出现 低电压等问题。	南充市南部县群众互联 网反映，其居住村庄遇到 用电高峰便会电压不足 已持续4至5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。经核实， 投诉人所在地距离供电变压器约800米，现场采取单相供 电且线径偏小，存在低电压情况。供电企业已对该台区进行 项目储备，并于6月下达了投诉人所在地低电压治理项目。 8月份电杆等设备物资到位后，因持续高温故导致治理工 程暂停，引起投诉。已督促供电企业做好沟通工作，及时 通报改造情况和进度。目前，供电企业已联系投诉人告知 重启整治工程，并通过临时措施解决低电压问题。经回访， 投诉人表示满意。
16	乐山电力股份有限 公司部分设备老 旧、线路绝缘化低， 导致小区经常性停 电。	乐山市峨眉山市群众留 言反映，其居住地经常性 停电已持续较长时间。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 所在地近1年共计停电7次，其中高温极端天气、设备故 障引发停电6次。已督促供电企业就停电原因及处理情况 向投诉人解释说明。目前，供电企业将该线路进行绝缘化 处理，同时与小区物业管理建立良好正向的沟通机制，及 时发布停电信息和故障抢修进度。经回访，投诉人对处理 情况表示满意。
17	国网四川电力公司 内江供电公司部分 台区超负荷运行， 导致村庄出现低电 压等问题。	内江市东兴区群众反映， 其居住村庄低电压已持 续1至2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 所在地因台区负荷较重且处于线路末端，导致存在低电压 情况。已督促供电企业加强配网建设，优化供电方案，提 升供电质量。目前，供电企业在投诉人所在地新增一台变 压器，已解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
18	贵州电网公司毕节 供电局线路巡检不	毕节市威宁彝族回族苗 族自治县群众反映，其所	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。投 诉人所在台区因线路故障引发经常性停电。已督促供电企

	到位，导致部分台区经常性停电。	在地经常性停电。希望彻底解决此问题。	业提升主动服务意识，加大设备巡检力度，保障人民群众正常用电。目前，供电企业已完成线路改造，恢复正常供电，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
19	国网甘肃电力公司庆阳供电公司部分台区供电半径过长，导致村庄出现低电压等问题。	庆阳市环县群众互联网反映，其居住村庄低电压，无法满足用电需求。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。经核实，投诉人近2个月内表计电压出现多次低电压，最低电压为171.6伏特。已督促供电企业，积极开展低电压治理工作，并向投诉人解释说明。目前，供电企业通过调整变压器档位、缩短供电半径等方式解决投诉人低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
20	国网甘肃电力公司平凉供电公司存在停电抢修不及时的问题。	平凉市泾川县群众反映，其居住村庄不明原因停电，供电公司抢修时间较长。希望解决停电问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人所在地因开关跳闸导致停电。由于恶劣天气影响，未及时排查出线路故障点，导致长时间停电。已督促供电企业加大抢修人员力量，开展线路巡视和故障抢修工作，恢复线路正常供电。目前，故障已于次日抢修完毕并恢复送电。经回访，投诉人表示满意。