

国家能源局 12398 能源监管热线 2024 年 投诉举报办理情况通报 (2024 年第 12 期)

发布时间：2025-01-26 来源：国家能源局 大中小

2024 年，12398 能源监管热线接收有效信息 221605 件，其中投诉举报 9334 件，办结（含往期结转）投诉举报 8940 件。现将有关情况通报如下：

一、当年接收情况

2024 年，12398 热线共接收投诉举报 9334 件。其中：投诉 8481 件，举报 853 件。

（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 8818 件、占投诉举报总数的 94.47%，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	7260	48	7308	78.29%
市场准入	0	745	745	7.98%

电力安全	690	16	706	7.56%
电力交易	12	8	20	0.22%
其他	25	14	39	0.42%
合计	7987	831	8818	94.47%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 516 件、占投诉举报总数的 5.53%，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	450	10	460	4.93%
补贴和费用	37	0	37	0.40%
其他	12	7	19	0.20%
合计	499	17	516	5.53%

2. 按被投诉举报对象分类

供电企业 8552 件、占投诉举报总数的 91.62%，其中国家电网公司 6537 件、占投诉举报总数的 70.03%，南方电网公司 1237 件、占投诉举报总数的 13.25%，内蒙古电力公司 197 件、占投诉举报总数的 2.11%，其他地方供电企业 581 件、

占投诉举报总数的 6.23%；承装（修、试）电力设施企业 746 件、占投诉举报总数的 7.99%；电力交易机构 6 件、占投诉举报总数的 0.07%；发电企业 26 件、占投诉举报总数的 0.28%；售电企业 4 件、占投诉举报总数的 0.04%。

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	6471	66	6537	70.03%
南方电网公司	1229	8	1237	13.25%
内蒙古电力公司	196	1	197	2.11%
其他地方供电企业	576	5	581	6.23%
承装（修、试）电力设施企业	1	745	746	7.99%
电力交易机构	3	3	6	0.07%
发电企业	3	23	26	0.28%
售电公司	2	2	4	0.04%

合计	8481	853	9334	—
----	------	-----	------	---

（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、黑龙江、河北、辽宁、江苏、山东、河南、广东、陕西、内蒙古排在全国前 10 位；按照百万人均投诉举报数量排序，西藏、黑龙江、内蒙古、天津、吉林、海南、辽宁、陕西、新疆、四川排在全国前 10 位。

（三）主要问题

2024 年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。7 月至 9 月，西南、华南地区的气温普遍偏高，东北地区降雨偏多，恶劣天气造成居民用电负荷长期处于高位，部分线路和配变高负载、超负荷运行，导致线路、设备故障增多，台区末端供电能力不足，部分地区故障停电、低电压等电能质量问题较为突出，影响群众用电质量。

投诉举报量靠前的 5 个省份为四川（342 件）、黑龙江（186 件）、陕西（164 件）、广西（136 件）、吉林（120 件）。

2. 停电抢修问题。部分地区受台风、强降雨等天气影响，停电后抢修环境不满足作业条件，导致抢修不及时；部分地区供电公司抢修力量不足，抢修人员安排不合理，造成供电设备故障后抢修时间较长，部分地区存在停电后未及时恢复供电的情况，影响群众正常用电。

投诉举报量靠前的 5 个省份为四川（110 件）、黑龙江（107 件）、辽宁（92 件）、山东（86 件）、广东（85 件）。

3. 用电报装问题。受充电桩、煤改电等用电报装需求增长较快影响，部分供电企业预判不足，变压器、电能表等物资准备不充分，在收到群众用电报装申请后，未及时完成装表接电，影响群众“获得电力”体验。

投诉举报量靠前的 5 个省份为江苏（96 件）、辽宁（80 件）、黑龙江（79 件）、内蒙古（76 件）、山东（71 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可开放容量不足、消纳困难导致并网困难，或因当地供需不平衡限制其上网发电。

投诉举报量靠前的 5 个省份为山东（64 件）、江苏（56 件）、河南（41 件）、辽宁（35 件）、河北（34 件）。

二、当年处理情况

（一）受理情况

2024 年，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 8733 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 93.56%；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，国家能源局派出机构办结投诉举报 8940 件（含往期结转）。其中：投诉 8153 件，举报 787 件。

从被投诉举报对象看，供电企业 8217 件、占投诉举报总数的 91.91%，其中国家电网公司 6388 件、占比 71.45%，南方电网公司 1034 件、占比 11.57%，内蒙古电力公司 215 件、占比 2.41%，其他地方电力企业 542 件、占比 6.06%，

增量配电网企业 38 件，占比 0.43%；承装（修、试）电力设施企业 697 件、占比 7.79%；电力交易机构 3 件、占比 0.03%；发电企业 21 件、占比 0.24%；售电公司 2 件、占比 0.02%。

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	6332	56	6388	71.45%
南方电网公司	1027	7	1034	11.57%
内蒙古电力公司	214	1	215	2.41%
其他地方电力企业	538	4	542	6.06%
增量配电网企业	38	0	38	0.43%
承装（修、试）电力设施企业	1	696	697	7.79%
电力交易机构	2	1	3	0.03%
发电企业	1	20	21	0.24%
售电公司	0	2	2	0.02%
合计	8153	787	8940	—

（三）问题处置情况

对于群众反映的投诉举报，国家能源局派出机构严格按照国家有关法规政策进行处理。**一是**督促供电企业加大投入改善网架结构，强化配网基础设施建设，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巡视和运行维护，加大隐患排查、整治力度，增加抢修资源投入，提升停电抢修管理水平，切实缩短抢修复电时间，提高供电质量。**三是**加大监管力度，进一步规范用电报装管理，不断强化业扩报装全流程管控，及时完成装表接电。**四是**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。**五是**通过解释说明、澄清事实，消除群众误解。

附件：1. 2024 年全国接收投诉举报地区分布情况

2. 2024 年 12 月 12398 热线投诉举报典型事项具体处理情况

附件 1

2024 年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	84	82	2	23.077
2	黑龙江	535	527	8	17.12
3	内蒙古	378	342	36	15.776
4	天津	214	179	35	15.689
5	吉林	361	346	15	15.434
6	海南	155	149	6	14.861
7	辽宁	493	470	23	11.789
8	陕西	439	344	95	11.108
9	新疆	256	244	12	9.854
10	四川	762	664	98	9.106
11	甘肃	199	187	12	8.073
12	北京	152	132	20	6.957
13	河北	501	410	91	6.777
14	广西	341	321	20	6.756
15	贵州	252	235	17	6.522

16	福建	254	237	17	6.072
17	安徽	365	344	21	5.963
18	重庆	182	174	8	5.704
19	上海	141	131	10	5.669
20	江苏	478	448	30	5.606
21	山西	187	164	23	5.397
22	云南	235	230	5	5.029
23	青海	29	24	5	4.882
24	山东	475	451	24	4.693
25	河南	460	435	25	4.687
26	湖北	252	225	27	4.317
27	江西	185	135	50	4.097
28	湖南	266	252	14	4.05
29	宁夏	29	20	9	3.984
30	广东	453	396	57	3.565

31	浙江	221	183	38	3.335
----	----	-----	-----	----	-------

附件 2

2024 年 12 月 12398 热线投诉举报典型事项具体处理情况

被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
国网山西电力公司朔州供电公司存在未按合同约定及时结算上网电费问题。	朔州市应县群众反映，其家用光伏发电已并网，合同约定按月结算上网电费，但 2024 年 7 月和 8 月均未收到上网电费。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。供电公司及时向投诉人支付光伏发电 2024 年 7 月至 8 月的上网电费及补贴。已督促供电企业优化制度流程，严格按照相关时限要求及时支付光伏发电及补贴，同时加强业务培训，及时跟进用户诉求，提升服务水平。目前，供电企业已支付电费及补贴，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
国网山西电力公司临汾供电公司存在违规迁移电表的问题。	临汾市襄汾县群众反映，其家人（爷爷）名下的三相电表被南贾镇供电所电工擅自迁移给他人使用。希望尽快解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人邻居建房需要，与其父亲协商一致后，从其爷爷家电表后接线使用产生的相关电费其由邻居承担，但因供电企业未及时告知投诉人从而引发投诉。已督促供电企业严格按照《供电营业规则》相关规定执行，履行告知义务，提高服务水平。目前，供电企业已对相关责任人进行考核，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
内蒙古电力公司包头供电分公司办理用电报装不及时的问题。	包头市青山区群众反映，其向供电公司申请三相电电表，供电公司工作人员未及时处理。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。投诉人向供电公司申请增容，由于施工过程中，物业与小区居民阻挠，导致工程延误，但供电企业未及时告知延误原因，引发投诉。已督促供电企业加强与用户沟通，不断提高供电服务水平，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已为投诉人完成增容。经回访，投诉人表示满意。

国网黑龙江电力公司佳木斯供电公司存在办理用电报装不及时的问题。	佳木斯市富锦市群众反映，其申请报装电采暖电表，手续齐全，但供电公司工作人员未及时处理。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。投诉人申请办理电采暖新装用电业务后，因供电企业未保存好投诉人相关资料导致未能在规定时间内为投诉人装表接电。已督促供电企业加强与投诉人之间的联系，提高供电服务水平，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已按规定对责任人进行考核。经回访，投诉人表示满意。
国网江苏电力公司徐州供电公司存在工作人员服务行为不规范的问题。	徐州市新沂市群众反映，其电费扣款失败，供电公司工作人员处理问题时存在服务不规范问题。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。供电公司工作人员未仔细核实投诉人电费是否结清情况，便再次催投缴费。已督促供电企业就此情况向投诉人解释说明，并加强服务培训，提升主动服务意识和技能水平。目前，供电公司工作人员已上门道歉，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
国网安徽电力公司宣城供电公司存在智能交费业务推广不规范的问题。	宣城市宣州区群众反映，供电公司在其不知情的情况下代为签订低压用户智能缴费协议。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。供电公司工作人员擅自代签智能交费协议，变更投诉人交费方式，且在原交费方式后沟通解释不到位。已督促供电企业规范办理智能交费业务并向投诉人解释说明。目前，供电企业已规范智能交费推广工作，并向投诉人致歉，得到投诉人谅解。经回访，投诉人表示满意。
国网福建电力公司厦门供电公司存在经常性停电的问题。	厦门市湖里区群众互联网反映，其居住小区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。投诉人所述近一年来停电 8 次，涉及计划停电 6 次、设备故障停电 2 次。已督促供电企业举一反三，查摆问题，合理安排计划停电，通过提供应急电源等方式，保障群众正常用电。经回访，投诉人表示满意。
国网福建电力公司古田县供电公司存在停电抢修不及时的问题。	宁德市古田县群众反映，其居住村庄停电，供电公司未及时解决停电问题。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。投诉人在不明原因停电，供电企业抢修不及时，导致停电时间较长。已督促供电企业加大抢修力度、合理安排抢修人员，进一步提高供电质量和供电服务水平。目前，供电企业已恢复投诉人所在村庄供电，并加强专业技能培训，提升故障排查和定位能力。经回访，投诉人表示满意。

		投诉人表示满意。
国网江西电力公司九江供电分公司存在安装电表箱不规范的问题。	九江市武宁县群众互联网反映，供电公司未经用户同意擅自将电表箱安装在其家新建的房屋上。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。供电企业电表箱安装在其家新建房屋外墙上。因沟通不畅、未及时迁移表箱产生误解。已督促供电企业增强服务意识，主动提供用电服务，加强管理提升服务质量，提升群众用电满意度，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成表箱迁移工作。经回访，投诉人表示满意。
国网江西电力公司上饶供电分公司存在催收电费不规范的问题。	上饶市广丰区群众反映，供电公司工作人员提前催缴电费。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。投诉人为普通用户，由于供电企业提前催费，引发投诉。已督促供电企业增强服务靠前意识，做好群众服务工作，提升群众用电满意度，并就具体情况向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
国网河南电力公司郑州供电公司存在经常性停电的问题。	郑州市新郑市群众反映，其所在地经常性停电已持续半年。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。投诉人所在小区今年停电 10 次，其中供电企业原因 6 次。已督促供电企业加大设备巡视力度，提高供电可靠性。目前，供电企业已将此小区线路列入频繁停电台账进行治理，并积极做好与用户沟通解释工作。经回访，投诉人表示满意。
国网湖北电力公司黄冈供电公司存在未按合同约定结算上网电费的问题。	黄冈市浠水县群众互联网反映，其家光伏发电已并网，供电公司未按合同约定及时结算上网电费。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉单位负全部责任。投诉人 2023 年 8 月并网至今，有 3 个季度存在光伏结算延时问题。已督促供电企业提升主动服务意识，保障用户光伏收益及时到账，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并在合同约定的期限内完成投诉人光伏电费结算。经回访，投诉人表示满意。
广西电网钦州供电局存在存在经常性停电的问题。	钦州市钦南区群众互联网反映，其居住小区 1 周内不明原因经常性停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分，被投诉对象负部分责任。投诉人所在小区 2024 年共发生停电 4 次，均属于供电公司责任，由于抢修力量不足，导致恢复供电时间较长。已督促供电企业，制定整改措施，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示认可与理解。

国网重庆电力公司设备部存在未严格按国家规定的用电报装标准和要求执行的问题。	重庆巴南区群众反映，其为超级充电站建设方，其向供电公司申请并网，工作人员要求提供超出国家标准的评估报告。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。被投诉对象设置门槛，对出具电能质量评估报告企业的资质和业绩提出了高于国家标准的要求，影响投诉人正常办理业务。已督促供电企业营造公平健康的市场环境，及时修订不合理的制度，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已废止不合理文件，投诉人新申请已顺利并网。经回访，投诉人表示满意。
国网重庆电力公司长寿供电公司存在停电抢修不及时的问题。	重庆长寿区群众反映，其所在区域不明原因停电，且抢修时间较长。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。投诉人所在区域因供电企业产权设备故障导致停电。供电企业完成主线路抢修后，未发现投诉人所在地仍有设备损坏，导致投诉人长时间未恢复供电。已督促供电企业提高设备运维水平，持续开展隐患排查治理，提高用户用电满意度，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已加强管理，并对相关责任人员进行考核。经回访，投诉人表示满意。
茂县电力有限责任公司存在经常性停电的问题。	阿坝藏族羌族自治州茂县群众互联网反映，其所在地频繁停电，已严重影响居民生活。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。投诉人所在地低压线路严重老化，低压线路过载导致设备故障的情况时有发生。已督促供电企业加大配网投资力度，对低压线路进行升级改造。目前，供电企业已投入资金对改造供电线路，同步完成用户“户一表”智能电表改造，彻底解决电力设施老化问题，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
云南电网楚雄供电局存在低电压问题。	楚雄彝族自治州武定县群众反映，其居住村庄低电压问题已持续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。投诉人所在区域因供电半径较长、供电线路线径过细，在用电高峰期会出现电压偏低的情况。已督促供电企业及时改造线路，解决投诉人的低电压问题。目前，供电企业已制定整治措施，先后7次开展线路改造协调工作，积极推进线路改造工作，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
云南电网迪庆供电局存在经常性停电的问题。	迪庆藏族自治州香格里拉市群众反映，其所在地近期每天 20:00 至	经核实，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。投诉人所在区域近一年内累计停电9次，其中计划停电2次，供电企业设备故障停电7次。已督促供电企业通过发电车等设备保障用户用

	24:00 会出现频繁闪停情况。希望彻底解决此问题。	并通过增加变压器等方式，解决片区经常性停电问题。目前电企业已经新增 1 台 1250kVA 的变压器，完成新老变压器的转接，进一步提升投诉人所在区域的供电可靠性。经回访，投诉人表示满意。
国网甘肃电力公司庆阳供电公司存在低电压的问题。	庆阳市环县群众互联网反映，其居住村庄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。经现场实测，高峰期投诉人启用负荷后电压值为 150.8 伏，存在低电压情况。已督促供电企业加强低电压问题整治力度，并做好解释沟通工作。目前，供电企业计划新建配电线路，转接配变负荷，届时将解决电压问题。经回访，投诉人表示满意。
国网甘肃电力公司酒泉供电公司存在未按约定开具发票的问题。	酒泉市金塔县群众反映，其向供电公司缴纳电费，因供电公司工作失误导致未及时开具发票。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。经查，投诉人于 2024 年 8 月 23 日缴纳电费 10500 元，因供电企业未及时完成电费收取、开票等工作，导致投诉人无法报账。已督促供电企业提高供电服务水平，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已开具发票，出具佐证资料，配合投诉人向相关单位说明情况。经回访，投诉人表示满意。
国网新疆电力公司伊犁伊河供电公司存在办理用电报装不及时的问题。	伊犁哈萨克自治州巩留县群众反映，其向供电公司申请报装电采暖电表，但供电公司以变压器容量不足为由拒绝受理。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。投诉人向供电公司申请安装电采暖电表，由于该台区属于重过载台区，不具备接入条件，需待后期改造完毕后可进行报装。已督促供电企业加强相关政策的宣传，准确处置电采暖报装问题，及时上报电采暖改造项目，同时做好投诉人的解释、安抚工作。目前，供电企业已完成投诉人所在台区改造项目并完成装表通电工作。经回访，投诉人表示满意。