

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报 处理情况通报（2025 年 4 月）

根据《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《12398 能源监管热线举报处理办法》要求，现将 2025 年 4 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025 年 4 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 1973 件。从投诉内容看，电力领域 1729 件，新能源领域 244 件。从被投诉对象看，国家电网公司 1511 件，南方电网公司 345 件，内蒙古电力集团 33 件，其他电力企业 78 件，增量配电企业 6 件。从投诉类别看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量等方面。

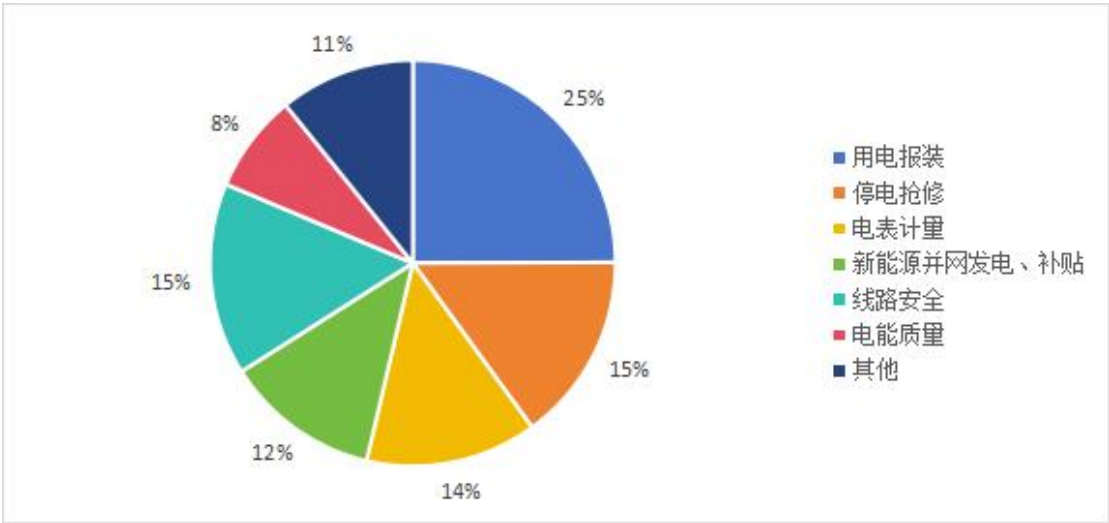


图 1 主要投诉类别占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 4 月份办结投诉 2145 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。4 月份办结投诉回访满意率 89.64%。

表 1 投诉事项处理情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率	回访满意率
国家电网公司	1653	1653	100%	89.53%
南方电网公司	367	367	100%	90.61%
内蒙古电力集团公司	38	38	100%	91.67%
其他地方电力企业	79	79	100%	89.23%
增量配电企业	8	8	100%	66.67%

（三）投诉热点问题

一是广东、山东等部分地区群众反映，部分供电企业审核充电桩、增容等用电申请资料不严格，办理过户、销户不规范，装表接电不及时。

二是黑龙江、河北等部分地区群众反映，部分供电企业检修计划执行不严格，欠费停电管理不规范，故障抢修恢复供电不及时。

三是江苏、辽宁等部分地区群众反映，部分供电企业计量系统运维不到位，终端设备、收费系统出现故障，造成部分群众电费异常。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 4 月，办结投诉事项 2105 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 205 件，投诉申诉率 9.7%；其中，国家电网公司 166 件、南方电网公司 33 件、内蒙古电力集团公司 2 件、其他地方电力企业 4 件。

表 2 投诉事项申诉情况

被投诉（申诉）对象	投诉申诉情况		
	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
国家电网公司	1629	166	10.19%
南方电网公司	351	33	9.4%
内蒙古电力集团公司	30	2	6.67%
其他地方电力企业	88	4	4.55%
增量配电企业	7	0	0

（二）申诉处理情况

2025 年 4 月，国家能源局派出机构受理申诉事项 146 件，办结申诉 206 件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、新能源并网等方面。

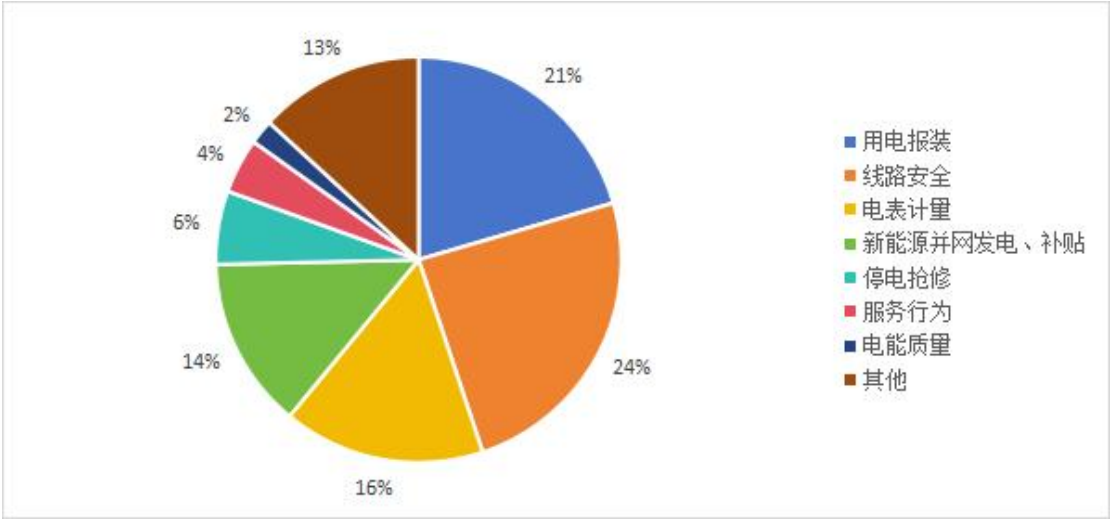


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是广东、河南部分地区群众反映，在申请充电桩等用电报装时，部分供电企业存在办理效率低、审核内容不合理等问题。

二是江苏、辽宁等部分地区群众反映，部分供电企业电表校验流程不规范、校验过程不清晰，电费异常问题解决不彻底。

三是河北、山东等部分地区群众反映，部分供电企业并网接入“红区”划定规则不透明、“排队”标准不统一，接入受限问题长期未解决。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 4 月，12398 能源监管热线平台接收举报问题线索 188 件。其中，承装（修、试）电力设施许可 117 件、新能源并网 19 件、用电报装 16 件、电力安全 9 件、电力交易 7 件、电表计量 5 件、停电抢修 3 件、其他 12 件。举报数量较多的省份为：四川 26 件、天津 13 件、河北 12 件、湖南 12 件、陕西 12 件。

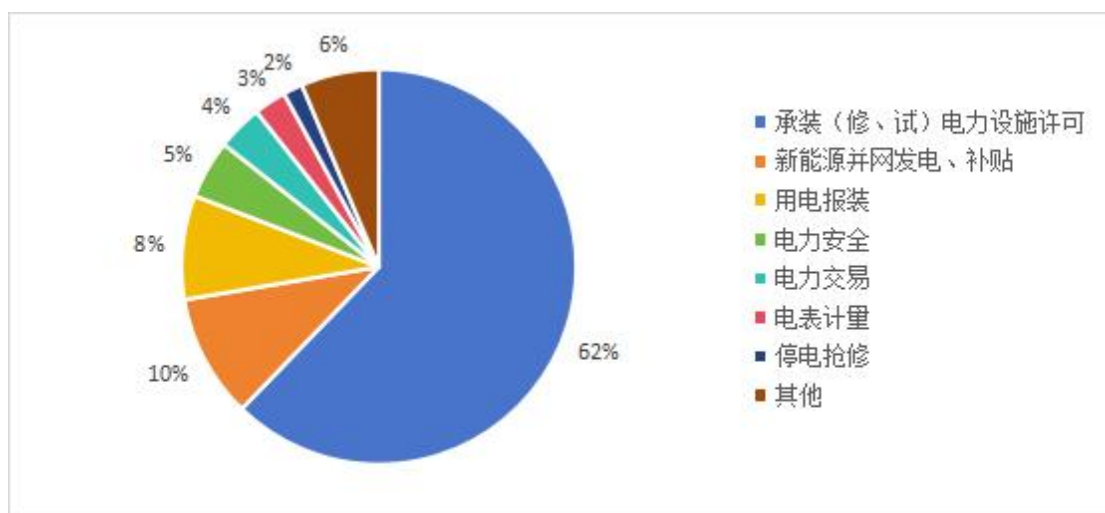


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年 4 月，国家能源局派出机构受理举报 155 件，办结举报事项 177 件（含往期结转），对于查实的违法违规问题，派出机构通过监管约谈、责令整改、行政处罚等方式进行处理。

（三）举报热点问题

一是湖南、广东等部分地区群众反映，部分承装（修、试）电力设施企业提供虚假资料，在办理资质续期、许可事项变更、人员变更时冒用他人工程师、高压电工证等证件。

二是山东、河北等部分地区群众反映，部分供电企业审核并网资料不严格，并网验收标准不统一，存在超容量并网、跨区域并网等问题。

三是四川、安徽等部分地区群众反映，部分供电企业用电报装管理不规范，在“三零”项目中收取开户费、材料费、施工费，增加用户用电成本。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是严格规范用电报装管理，不折不扣执行“三零”政策，规范办理过户、销户等用电业务，提高业务办理效率和用户用电满意度。二是着力提升供电服务水平，进一步规范电表校验工作流程，增加电表校验“透明度”，更好解决用户合理诉求。三是持续提高供电质量水平，强化

检修计划管理，合理配置抢修资源，缩短恢复供电时间，保障用户正常用电需求。四是加强新能源并网管理工作，主动向社会公布配变和线路剩余容量及“红区”划定标准，对于因容量不足造成并网受限，或因供需不平衡影响上网发电的，要及时向用户做好解释说明工作。