

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 2 期)

发布时间：2024-03-13 来源：国家能源局 大中小

2024 年 2 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 432 件，办结投诉举报 526 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 2 月，12398 热线共接收投诉举报 432 件，环比下降 34.05%、同比下降 16.76%。其中：投诉 402 件，环比下降 33.00%、同比下降 7.16%；举报 30 件，环比下降 45.45%、同比下降 65.12%。

（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 419 件、占投诉举报总数的 96.99%，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	366	2	368	85.19%
市场准入	0	27	27	6.25%
电力安全	24	0	24	5.56%
合计	390	29	419	96.99%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 13 件、占投诉举报总数的 3.01%，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	8	1	9	2.08%
补贴和费用	2	0	2	0.46%
其他	2	0	2	0.46%
合计	12	1	13	3.01%

2.按被投诉举报对象分类

供电企业 402 件、占投诉举报总数的 93.75%，其中国家电网公司 312 件、占投诉举报总数的 72.22%，南方电网公司 61 件、占投诉举报总数的 14.12%，内蒙古电力公司 6 件、占投诉举报总数的 1.39%，其他地方电力企业 26 件、占投诉举报总数的 6.02%；承装（修、试）电力设施企业 27 件、占投诉举报总数的 6.25%。

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	309	3	312	72.22%
南方电网公司	61	0	61	14.12%
内蒙古电力公司	6	0	6	1.39%
其他地方电力企业	26	0	26	6.02%
承装（修、试）电力设施企业	0	27	27	6.25%
合计	402	30	432	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，陕西、河南、辽宁、四川、贵州排在全国前 5 位。按百万人均投诉举报数量排序，西藏、陕西、黑龙

江、辽宁、天津排在全国前 5 位。（2024 年 2 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 2 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。受线路设备故障、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。

投诉举报量靠前的 2 个省份为贵州（16 件）、陕西（15 件）。

2.停电抢修问题。受低温雨雪冰冻灾害影响，个别供电企业在发生故障停电后，抢修时间较长引发群众投诉。

投诉举报量靠前的 2 个省份为河南（9 件）、黑龙江（8 件）。

3.用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩报装申请后，未按规定完成装表接电。

投诉举报量靠前的 2 个省份为江苏（5 件）、北京（3 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供需不平衡限制其发电，或供电企业未及时进行电费结算。

投诉举报量靠前的 2 个省份为河南（5 件）、辽宁（2 件）。

二、当月处理情况

（一）受理情况

2024 年 2 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 407 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 94.21%；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 2 月，国家能源局派出机构办结投诉举报 526 件（含往期结转），

环比下降 32.39%、同比增长 1.35%，累计办结率 98.77%。其中：投诉 493 件，环比下降 32.00%、同比下降 43.20%；举报 33 件，环比下降 37.74%、同比下降 57.14%。

从被投诉举报对象看，供电企业 495 件、占投诉举报总数的 94.10%，其中国家电网公司 368 件，占比 69.96%；南方电网公司 68 件，占比 12.93%；内蒙古电力公司 29 件，占比 5.51%；其他地方电力企业 30 件，占比 5.71%；承装（修、试）电力设施企业 29 件，占比 5.51%；发电企业 1 件，占比 0.19%；电力交易机构 1 件，占比 0.19%。

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	365	3	368	69.96%
南方电网公司	68	0	68	12.93%
内蒙古电力公司	29	0	29	5.51%
其他地方电力企业	30	0	30	5.71%
承装（修、试）电力设施企业	0	29	29	5.51%
电力交易机构	1	0	1	0.19%
发电企业	0	1	1	0.19%
合计	492	33	526	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严格根据国家有关法规政策进行处理。一是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，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 2 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 2 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	西藏	7	7	0	1.923
2	陕西	33	25	8	0.835
3	黑龙江	21	20	1	0.659
4	辽宁	28	27	1	0.657
5	天津	9	8	1	0.649
6	贵州	25	25	0	0.648
7	吉林	13	13	0	0.540
8	广西	21	20	1	0.419
9	内蒙古	10	10	0	0.416
10	云南	18	18	0	0.381
11	四川	28	25	3	0.335
12	北京	7	7	0	0.320
13	河南	31	31	0	0.312
14	重庆	10	9	1	0.312
15	湖南	20	20	0	0.301

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
16	江苏	24	22	2	0.283
17	上海	7	7	0	0.281
18	甘肃	7	7	0	0.280
19	安徽	17	15	2	0.279
20	湖北	15	14	1	0.260
21	山西	9	9	0	0.258

附件 2:

2024 年 2 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丰台供电公司存在低电压问题。	丰台区群众反映，其家存在低电压问题，电压一直在 160 伏至 180 伏之间。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。经现场实测投诉人电能表出线电压为 178.1 伏，不满足《供电营业规则》第五十六条“220 伏单相供电的，为额定值的+7%、-10%”，存在低电压情况。主要为投诉人家距台区较远且冬季用电负荷大导致。已督促供电企业通过调整档位等方式解决低电压问题，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对投诉人处台区进行了调整，解决了其电压问题。经回访，投诉人表示满意。
2	国网北京市电力公司怀柔供电公司存在未按要求进行欠费停电的问题。	怀柔区群众反映，其大棚处发生欠费停电，但供电企业停电前未进行通知。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。投诉人因欠费导致供电企业实施了停电，供电企业事先印发了停电通知书，但在实施停电前，未再通知投诉人，不符合《供电营业规则》第七十条“在停电前三十分钟，将停电时间再通知用户一次，方可在通知规定时间实施停电”的要求。已督促供电企业严格遵照《供电营业规则》等有关规定，进一步规范停复电管理。目前，供电企业已加强停电管理，并向投诉人进行了解释说明。
3	国网北京市电力公司密云供电公司存在低电压问题。	密云区群众反映，其家及其他几户居民煤改电设施因固低电压导致无法使用。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。投诉人所在地处于线路末端，由于近期气温低，负荷增大，导致末端电压偏低。实测用户电表出线电压 195V，线路电压 A 相 195V，B 相 194V，C 相 190V 均偏低，不满足《供电营业规则》第五十六条“220 伏单相供电的，为额定值的+7%、-10%”的要求，导致投诉人处煤改电设施因电压低而无法使用。已督促供电企业通过调整调压器位置等方式解决低电压问题，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业通过更换调压器位置，解决台区低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
4	国网冀北电力有限公司承德供电公司存在服务行为不规范的问题。	承德市兴隆县群众反映，其到供电企业营业厅咨询电表户号，窗口人员在做与工作无关事项，且询问过程中，供电企业工作人员服务态度不好，未能做好引导，导致多次往返窗口与业务办理办公室。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人到供电企业营业厅办理缴纳电费业务，供电企业工作人员未耐心解释不能查询户号的原因，在服务过程中存在做与工作无关的事、服务态度差、推诿用户导致用户多次往返的事件发生。已督促供电企业加强基层员工培训，提升服务水平。目前，供电企业已对相关责任人员进行绩效考核，并开展全员优质服务工作专项整顿。经回访，投诉人表示满意。
5	山西省电力交易中心有限公司存在未一次性告知电力市场注册申请要求的问题。	忻州市保德县群众反映，其企业 10 月向山西电力交易中心申请注册进入电力市场，但山西电力交易中心以营业执照上传不合格、未同时上传营业执照副本及原件的扫描件、法人照片必须使用扫描件、授权书过期、授权书不清楚为由 4 次驳回其公司授权，未一次性告知需整改的资料。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。山西电力交易中心 2023 年 11 月 15 日第二次驳回投诉人市场注册申请时，在驳回意见中仅提出工商营业执照不符合要求，于 2023 年 12 月 2 日第三次驳回其市场注册申请时，驳回意见为第一联系人授权文件和法人身份证不符合要求，存在未一次性告知的问题。能源监管机构已对山西电力交易中心印发《监管意见书》，要求其规范注册审核管理，切实履行规定时限内一次性告知义务。目前，山西电力交易中心已研究落实监管意见，并上报落实情况报告，具体情况已向用户解释说明。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
6	内蒙古电力（集团）有限责任公司呼和浩特供电分公司存在停电较为频繁的问题。	呼和浩特市和林格尔县群众反映，其居住地近半年经常发生停电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人所在台区 2023 年 12 月份以来受极端天气影响，停电次数较为频繁，近半年内共停电 7 次，其中计划检修停电 2 次，用户户卡设备故障停电 1 次、极端天气影响停电 4 次。已督促供电企业加强特殊天气巡视，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业开展特殊天气巡线工作。经回访，投诉人表示满意。
7	吉林省江东林业局敦化市聚发供热（江东供热中心）存在对用户进行分区区域分时限电的问题。	延边朝鲜族自治州敦化市群众反映，其居住地 2023 年 12 月 22 日因用电量被限电。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。投诉人所在地由敦化市聚发供热（江东供热中心）供电，该企业发电机组发生故障，导致敦化市江东区域无法使用敦化市聚发供热（江东供热中心）所发电量，现有的供电电量只能采取对江东区域进行分区域分时供电，才能保障居民供热用电和居民日常用电的需求。已督促敦化市聚发供热（江东供热中心）组织多方力量全力抢修发电机组设备，待供热发电机组修复后，第一时间恢复整个区域的正常供电。目前，敦化市聚发供热（江东供热中心）已完成抢修工作，投诉人所在区域已恢复供电。经回访，投诉人表示满意。
8	国网黑龙江省电力有限公司大庆供电公司存在漏抄用户电表导致电费积欠的问题。	大庆市萨尔图区群众反映，其家有电表未欠费情况下，收到供电企业下发的欠费通知。联系供电企业，告知因更换新电表导致。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。供电企业抄表人员在投诉人电表出现采集失败时，未到现场进行补抄，存在漏抄现象，导致投诉人电量积攒。供电企业工作人员未及时处理采集失败导致每月系统发行时无数据，且现场换表时未及时告知投诉人，导致投诉人对积攒电量产生异议。已督促供电企业加强抄表员培训，提高业务能力，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对责任人予以批评与绩效处罚。经回访，投诉人表示满意。
9	国网黑龙江省电力有限公司牡丹江供电公司存在未按流程开展电表现场实抄的问题。	牡丹江市东安区群众反映，因其小区为老旧小区，故每个月由供电企业抄表员进行抄表后按照金额交纳电费。但供电企业抄表员以无法进入单元楼为由每月未实际到达现场而是通过估算方式计算电费。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。供电企业工作人员未按照要求开展现场实抄工作，分别于 2023 年 4 月、10 月、11 月三个月份进行估抄，导致 2023 年 5 月份到现场后发现 2023 年 4 月多估抄电量，因此 2023 年 5 月份按零电量发行，2023 年 10 月、11 月发行电量是供电企业工作人员按照往月电量进行估算，因此导致 2023 年 12 月现场实抄出现电量突增。已督促加强抄表员培训，按要求进行电力实抄。目前，供电企业供电企业已对责任人进行绩效考核。
10	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。	哈尔滨市香坊区群众留言反映，其居住村庄 2023 年 12 月 15 日开始经常发生停电。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。投诉人所在区域 2 个月内共停电 4 次，均为供电企业责任。投诉人所在供电企业台区共有 24 户采用电采暖供电，合计容量为 432kVA，新装电采暖负荷增加导致供电企业二次刀闸保险片烧损。已督促供电企业开展专项治理，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已针对该台区电采暖投诉人负荷超容的情况，制定分台区的变压器改造计划。经回访，投诉人表示满意。
11	浙江鲁运建设工程有限公司人员存在人员离职后未及及时解绑人员信息的问题。	杭州市余杭区群众反映，其通过资质和信用信息系统查询，发现浙江鲁运建设工程有限公司冒用其助理工程师证。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。浙江鲁运建设工程有限公司在举报人离职后，未及在资质和信用信息系统上解绑其证件，导致举报人助理工程师证被占用。已责令该企业在系统上解绑其相关证件，并将该企业纳入后续监管范围。目前，该企业已完成相关证件解绑工作。

序号	被投诉单位及问题摘要	反映事项	处理措施及结果
12	国网山东省电力公司德州供电公司存在内部管控不严格的问题。	德州市乐陵市群众反映，其为小区业主，小区使用临时用电，未转为直供电，但 2023 年 10 月 18 日供电企业已在公共基础设施综合验收表中盖章。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。投诉人属于非电网企业直供用户，目前，其所在小区使用临时电源供电，确存在该小区未经验收，但供电企业工作人员已在公共基础设施综合验收表中盖章的问题。目前，供电企业已按照内部管理制度对相关责任人进行了免职、记大过等内部处罚。经回访，投诉人表示满意。
13	国网河南省电力公司南阳供电公司存在用电人手续不全即供电的问题。	南阳市唐河县群众反映，唐河县德润能源石化有限公司（加油站）无合法用地手续，但供电企业违规向其供电。调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。唐河县德润能源石化有限公司用电户号于 2017 年 4 月 18 日由于个人用户更名过户而来，办理更名过户时用电人提供了土地租赁人与唐河县德润能源石化有限公司签订的加油站合作建设协议，出租方为当地村委会，该合作协议签署日期为 2017 年 5 月 5 日，该协议既不是土地实际产权人的产权证明，也不是在申请变更过户之前签署，供电企业办理该用电业务存在违反相关规定的情况。已责令供电企业进行整改。目前，供电企业正联系用电人积极整改。经回访，举报人表示满意。
14	湖南京电乐成电力工程有限公司存在人员离职后未及及时解绑人员信息的问题。	长沙市雨花区群众反映，其通过资质和信用信息系统查询，发现湖南京电乐成电力工程有限公司冒用其电工证。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。湖南京电乐成电力工程有限公司在举报人离职后，未及在资质和信用信息系统上解绑其证件，导致举报人电工证被占用。已责令该企业在系统上解绑其相关证件，并将该企业纳入后续监管范围。目前，该企业已完成相关证件解绑工作。
15	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。	钦州市钦北区群众反映，其居住地近 3 个月经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉单位负部分责任。投诉人所在地近一年内共停电 8 次，其中故障停电 6 次、外力破坏导致停电 2 次。已督促供电企业加大频繁停电整治力度，加强线路运维管理，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已完成复电工作，并开展设备隐患排查。经回访，投诉人表示满意。
16	贺州市桂源水利电力有限公司存在偷电较为严重的问题。	贺州市平桂区群众反映，其所在区域近 1	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人为供电企业直供用户的租户，由 110kV 松木湾 10kV 工业 V 线供电，由于供电企业线路设备故障频发，对该线路进行临时调整，导致该线的供用电户增多，供用电线路增大，多次发生偷电。已督促该公

