

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2025〕14 号

江苏能源监管办关于 2025 年一季度 12398 能源监管 热线投诉处理情况的通报

省电力公司，各市供电公司：

2025 年起，国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86 号）和《12398 能源监管热线举报处理办法》（国能发监管规〔2024〕87 号）正式施行。根据办法要求，现将江苏省内 2025 年一季度能源监管投诉处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）总体情况

一季度，12398 能源监管热线平台转办涉电网投诉 494 件。

从投诉内容看，电力领域 398 件，新能源和可再生能源领域 96 件。

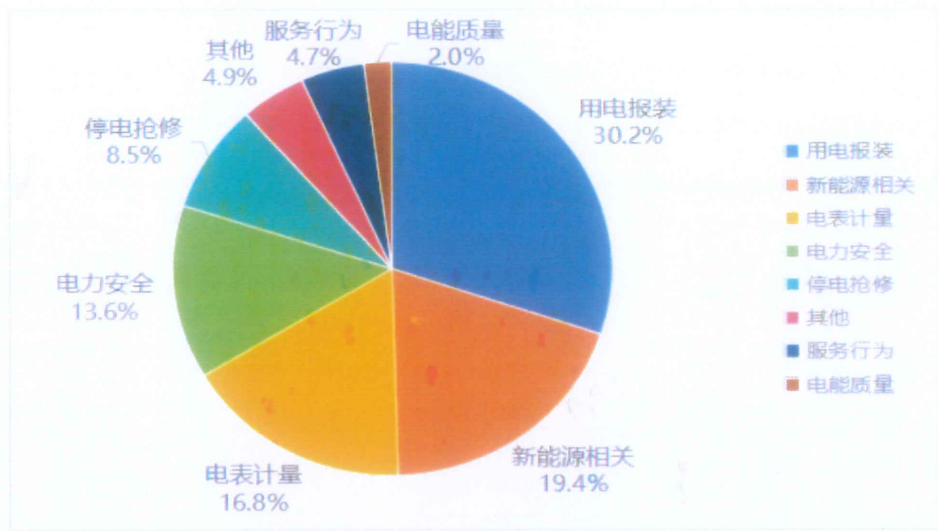


图 1 主要投诉分类占比

投诉工单的分布在设区市间及各市内部均存在较大差异(见附表)。徐州市投诉工单最多，共 74 件，泰州市投诉工单最少，共 15 件。投诉最多的区县为徐州邳州市和宿迁沭阳县，均为 16 件，最少的区县为连云港连云区 0 件。连云港供电公司 57 件投诉中，海州区、东海县、灌云县三区县合计 43 件，相当于其余三区县 3 倍。无锡市各区县分布最为均衡，最多区县数量仅为最少区县数量 2 倍。上述情况反映出各地市供电企业管理不平衡性差异大，需引起高度重视。

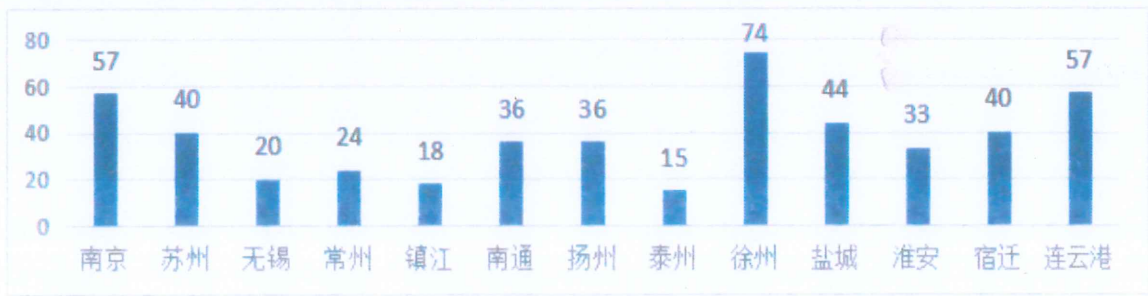


图 2 各市投诉数量

（二）投诉反映的突出问题

1.用电报装诉求增加，共 149 件，占比 30.2%。其中充电桩相关诉求 41 件，占投诉总量 8.3%，较去年全年占比提高 1 个百分点。充电桩诉求较集中地区包括苏州 10 件、南京 6 件、淮安 5 件、南通 5 件；镇江、扬州、宿迁 3 个地区未发生充电桩相关投诉。

2.新能源并网诉求显著增长，共 93 件，占比 18.8%，较去年全年占比提高 8.5 个百分点。诉求较集中地区包括徐州 21 件、宿迁 21 件、连云港 19 件；苏州、镇江 2 个地区未发生新能源并网相关投诉。

3.电表计量诉求持续高位，共 83 件，占比 16.8%，较去年全年占比提高 1 个百分点。诉求较集中地区包括南京 17 件、连云港 10 件、徐州 9 件；较少地区分别为泰州 3 件、淮安 2 件、无锡 2 件。

上述三类问题工单合计 325 件，占投诉总量 65.8%。

（三）投诉处理情况

一季度供电企业应办结投诉 408 件，实际办结 429 件（包括提前办结工单），及时办结率 100%。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

一季度，12398 能源监管热线转办申诉 36 件，投诉申诉率 8.4%。淮安、南通两地数量最多，各 6 件；无锡未发生申诉。

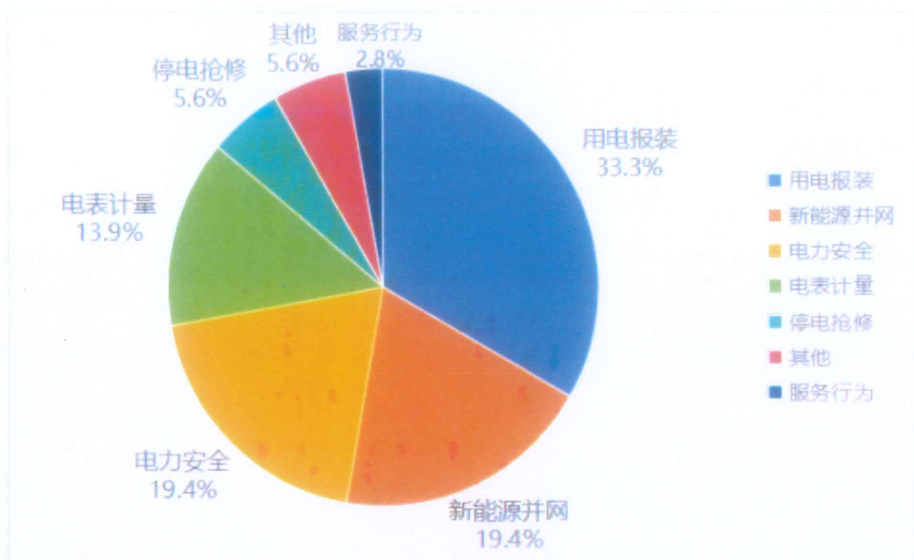


图3 主要申诉分类占比

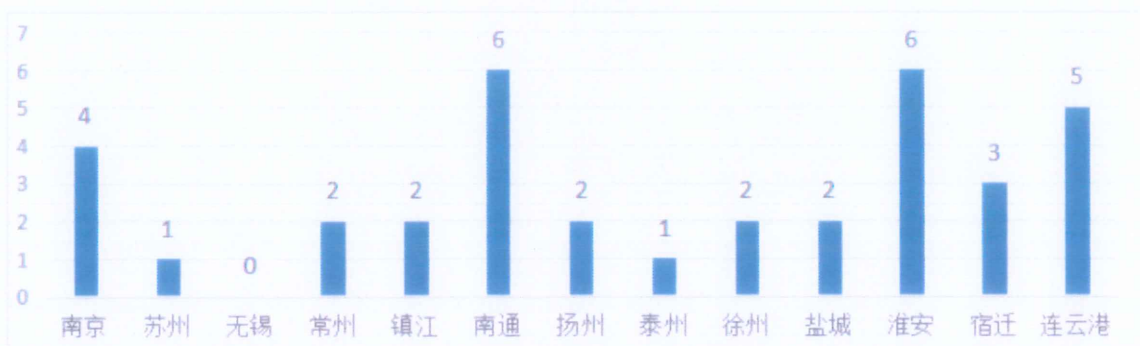


图4 各市申诉数量

(二) 申诉反映的突出问题

1.对用电报装服务不满较为集中，共 12 件，占比 33.3%，其中充电桩相关诉求 4 件，占申诉总量 11.1%。报装服务申诉较集中地区包括南京 3 件、南通 2 件；无锡、镇江、扬州、盐城、宿迁、连云港 6 市未发生此类申诉。

2.光伏并网类诉求维持较快增速，共 7 件，占比 19.4%。发生地区包括淮安 2 件、宿迁 2 件、扬州 1 件、南通 1 件、连云港 1 件。

3.电表计量问题仍然较多，共 5 件，占比 13.9%。发生地区包括连云港 2 件、徐州 1 件、盐城 1 件、镇江 1 件。

（三）申诉处理情况

一季度，江苏能源监管办接收申诉 36 件，受理 20 件，不予受理 16 件。已核实 2 件申诉中供电企业负部分责任，申诉有责率 20%，工单属地分别为淮安涟水县、南京溧水区。

三、典型问题案例

一季度，江苏能源监管办对南京、徐州、连云港、淮安、扬州等地市开展了投诉举报实地核查，核查发现典型问题及案例如下：

（一）存在投诉处理报告不实情况

1.连云港供电公司对停电投诉弄虚作假。连云港灌云某用户反映线路改造、线路安全隐患、停电等情况，并要求提供 2011-2024 年其家掉电记录。连云港供电公司回复 2022 年至 2024 年该用户共停电 3 次。现场核查可靠性系统及用电信息采集系统，发现 2023 年用户低压掉电 9 次，中压掉电 5 次，其中中压掉电时长超过 30 分钟的有 3 次，回复与实际情况不符。

2.淮安供电公司对某停电投诉责任认定错误。淮安清江浦某用户要求调查处理供电公司未积极处理因电压不稳导致的问题。经查，因停电造成用户家用电器损坏情况属实，供电公司调查认定不属实、无责。供电公司反馈因集中表箱内表后开关内零线通断故障造成停电，但调查报告缺少现场故障开关照片、产权界定

佐证，淮安供电公司事后赔偿用户 5.6 万元，处理结果与其无责认定不符。

3.淮安供电公司对某投诉答复内容不全。淮安盱眙某用户要求调查处理供电所未积极处理电线杆倾倒问题，并对供电所建设的相关设施进行质检。经查供电公司产权电杆倾倒属实，但供电公司在 12398 热线系统内填报为不属实，对事实认定错误。同时供电公司对用户的书面答复内容不全，未就用户提出的质检诉求作出说明，投诉办理不能令人信服，导致用户不满意。

（二）存在政策执行不到位情况

1.南京供电公司对机械车位安装充电桩把关不一致。南京江宁某用户申诉，其申请在地下车库机械车位安装充电桩电表，南京供电公司告知不符合政策无法安装，但其了解到南京市存在相同情况安装充电桩的先例，用户对此不认可。经查，南京市内确实存在为机械车位安装充电桩电表情况，破坏了政策执行一致性，导致群众不满意。

2.淮安供电公司在用户屋顶光伏并网过程中适用政策不当。淮安涟水某用户申诉，其在 2024 年 3 月底项目建成后即提出并网申请，淮安供电公司因其产权证不合规未受理，后用户多次提请均因产权证问题被要求整改。2024 年 6 月，淮安八部门联合发文，规定光伏项目在建设前应由乡镇（街道）政府对合规性进行初审，该文件自发布之日起实施。该用户继续提起并网申请，且产权证仍存在问题，但供电公司答复时告知其主要原因是缺少

乡镇（街道）出具的审查表。因该项目已建成，实际不在上述文件时效范围内，用户无法取得审查表，由此导致矛盾焦点转移。该投诉中，供电企业对政策执行不准确、答复重点偏移是诉求产生的原因之一，应负部分责任。

（三）存在基层服务不规范情况

1.南京供电公司某供电所存在多种违规行为。南京溧水某用户申诉供电所在办理业务过程中存在多种违规行为，经核实，反映问题部分属实：**一**是对个别居民申请充电桩用电报装收资不齐全，违反《供电营业规则》第二十一条规定；**二**是对某小区办理电子托收业务流程不规范，违反《供电营业规则》第八十八条规定；**三**是未及时发现某小区内个别设施用电性质变更，电价执行存在错误。

2.扬州供电公司存在重复收资问题。扬州江都某用户线上申请办理分户业务，工作人员仍要求用户填写纸质申请表。国家能源局《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）第三部分第（六）条明确“供电企业不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请资料”，江都供电公司未认真落实上述要求，属重复收资行为。

（四）存在信息公开不到位情况

1.徐州供电公司未依规公开配网可开放容量信息。徐州邳州多位用户反映光伏接入“红区”受限问题。经查，徐州供电公司

仅按季度将分布式光伏开发分区线路和台区明细等相关内容发布在公司内网和营业厅，未在公司外网公开。分布式光伏接入相关信息公开渠道缺项，落实信息公开要求不到位，无法满足用户线上便捷查询的需求。

2.连云港供电公司可开放容量信息公开滞后。连云港东海某用户反映工作人员口头告知受限台区内光伏不允许并网。核查发现 2024 年第 4 季度《连云港市（县、区）供电公司 10（20、6）千伏公用配变电源可开放容量信息及容量受限清单》公开日期为 2025 年 1 月 17 日，较规定日期延迟 3 个多月。

3.扬州供电公司可开放容量信息公开内容不全。扬州江都某用户反映配变可开放容量不足问题。经查用户所述台区确实不具备光伏并网能力，但核查扬州供电公司对外公示的台区接入受限清单发现，用户反映的台区不在该受限清单内，扬州供电公司可开放容量信息公开不全，违反《供电企业信息公开实施办法》第十四条，损害用户知情权、监督权。

四、监管意见

（一）依规办理投诉事项。供电企业要认真学习《12398 能源监管热线投诉处理办法》，严肃办理流程，客观记录办理过程，公正进行责任认定，全面完整答复用户诉求，如实向我办报送办理结果。核查发现违反相关规定的，我办将依规进行约谈、通报、责令整改；提供虚假或者隐瞒重要事实拒不改正的，按照《电力监管条例》规定给予行政处罚。

（二）规范用电报装管理。优化业务受理、装表接电等工作流程，提升业务办理质效。重点做好充电桩报装业务，当前可供安装居民个人充电桩的车位供给日益紧张，存量小区、老旧小区中充电桩选址矛盾不断激化，地方政府对电动汽车停车场所的安全管理也进一步趋紧。供电企业要做好主动服务，靠前宣贯，统一政策尺度，与业主、物业、社区、街道、住建、工信、消防等多方充分沟通，避免因信息不对称导致矛盾集中于用电报装环节。

（三）加强新能源并网管理。及时向社会公布配变和线路剩余容量，对于因容量不足、供需不平衡造成并网受限的，要及时向用户做好解释说明。加强政策文件学习培训，准确把握新旧政策衔接要求，避免出现政策执行偏差。结合《分布式光伏发电开发建设管理办法》（国能发新能规〔2025〕7号）要求，对一些存量项目可能出现抢并网情况做好服务应对。投诉高发的苏北地区应统筹做好电网接入工程建设。在配网改造方面对承载能力不足台区给予资源倾斜，加快建设改造。

（四）持续提升供电服务水平。进一步规范更换智能电表和催缴电费工作流程，增强服务意识，避免激化矛盾。提高供电质量水平，加大隐患排查和整治力度，及时消除隐患缺陷。优化抢修资源配置，缩短恢复供电时间，提升用户用电体验。密切关注非直供小区用电需求，做好兜底应急保障服务，避免失管非直供小区出现供电保障盲区。

（五）健全完善科学、高效的管理制度。针对不同地市、同地市内不同区县投诉数量悬殊情况，以制度建设为基础推动实现服务同质化，有效消除地区差异。数智赋能优化服务监督，针对基层服务人员面对用户多、办理业务繁杂情况，更多应用数字化手段，切实保证业务程序严谨规范。加强基层人员管理，避免简单以考核代管理，更好调动基层人员服务主动性。

（六）探索建立有效的矛盾化解机制。少部分群众诉求背后可能隐藏其他矛盾，供电企业要认真学习、应用新时代“枫桥经验”，探索建立多层次、社会化、全覆盖的电力矛盾调解机制，将矛盾更多化解在萌芽状态。持续完善基层网格服务，使群众对一线服务人员可感可及。依托国网 APP 提供更多个性化网络化服务，使线上服务界面更加简洁亲民。

附件：1.2025 年一季度各市县供电公司 12398 投诉数量
2.2025 年一季度各市县供电公司 12398 申诉数量

国家能源局江苏监管办公室

2025 年 4 月 8 日

附件 1

2025 年一季度各市县供电公司 12398 投诉数量

设区市	区县	数量
南京市 (57 件)	江宁区	11
	鼓楼区	7
	溧水区	7
	六合区	7
	建邺区	5
	浦口区	4
	栖霞区	4
	秦淮区	4
	高淳区	3
	雨花台区	3
	玄武区	2
苏州市 (40 件)	昆山市	7
	吴江区	6
	吴中区	6
	虎丘区	5
	张家港市	4
	太仓市	3
	相城区	3
	常熟市	2
	工业园区	2
	姑苏区	2
无锡市 (20 件)	滨湖区	4
	锡山区	4
	惠山区	3
	梁溪区	3
	江阴市	2
	新吴区	2
	宜兴市	2

设区市	区县	数量
常州市 (24 件)	武进区	7
	溧阳市	5
	天宁区	4
	新北区	3
	钟楼区	3
	金坛市	2
镇江市 (18 件)	丹阳市	6
	句容市	5
	润州区	3
	京口区	2
	丹徒区	1
	扬中市	1
	经开区	0
	高新区	0
南通市 (36 件)	启东市	8
	通州区	8
	如皋市	6
	崇川区	5
	海安市	5
	海门区	3
	如东县	1
	经开区	0
扬州市 (36 件)	邗江区	11
	宝应县	7
	高邮市	5
	广陵区	4
	江都区	4
	仪征市	4
	开发区	1
泰州市 (15 件)	高港区	4
	海陵区	4
	泰兴市	3
	兴化市	2

设区市	区县	数量
	姜堰区	1
	靖江市	1
徐州市 (74 件)	邳州市	16
	新沂市	13
	沛县	12
	铜山区	11
	睢宁县	9
	鼓楼区	4
	泉山区	3
	贾汪区	3
	云龙区	2
	丰县	1
盐城市 (44 件)	阜宁县	8
	盐都区	7
	亭湖区	6
	滨海县	6
	射阳县	5
	大丰区	4
	东台市	3
	建湖县	3
	响水县	2
淮安市 (33 件)	涟水县	11
	清江浦区	8
	洪泽区	5
	盱眙县	5
	淮阴区	2
	淮安区	1
	金湖县	1
宿迁市 (40 件)	沭阳县	16
	宿城区	15
	泗洪县	4
	泗阳县	4
	宿豫区	1

设区市	区县	数量
连云港市 (57 件)	海州区	15
	东海县	15
	灌云县	13
	灌南县	7
	赣榆区	7
	连云区	0

附件 2

2025 年一季度各市县供电公司 12398 申诉数量

设区市	区县	数量
南京市	江宁区	1
	鼓楼区	1
	溧水区	1
	秦淮区	1
苏州市	张家港市	1
无锡	\	0
常州市	天宁区	1
	新北区	1
镇江市	句容市	1
	丹阳市	1
南通市	启东市	2
	海门区	2
	崇川区	1
	通州区	1
扬州市	邗江区	1
	仪征市	1
泰州市	海陵区	1
徐州市	贾汪区	1
	泉山区	1
盐城市	射阳县	1
	盐都区	1
淮安市	涟水县	4
	洪泽区	1
	清江浦区	1
宿迁市	宿城区	2
	泗洪县	1
连云港市	灌云县	3
	赣榆区	1
	海州区	1

