

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2025〕32 号

江苏能源监管办关于 2025 年二季度 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：

根据国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《江苏能源监管办 12398 热线投诉办理监管细则（试行）》，现将江苏省内 2025 年二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

二季度，12398 能源监管热线平台转办涉电网投诉 374 件，较一季度减少 120 件，降幅 24.3%。从投诉内容看，电力领域 296 件，新能源和可再生能源领域 78 件。

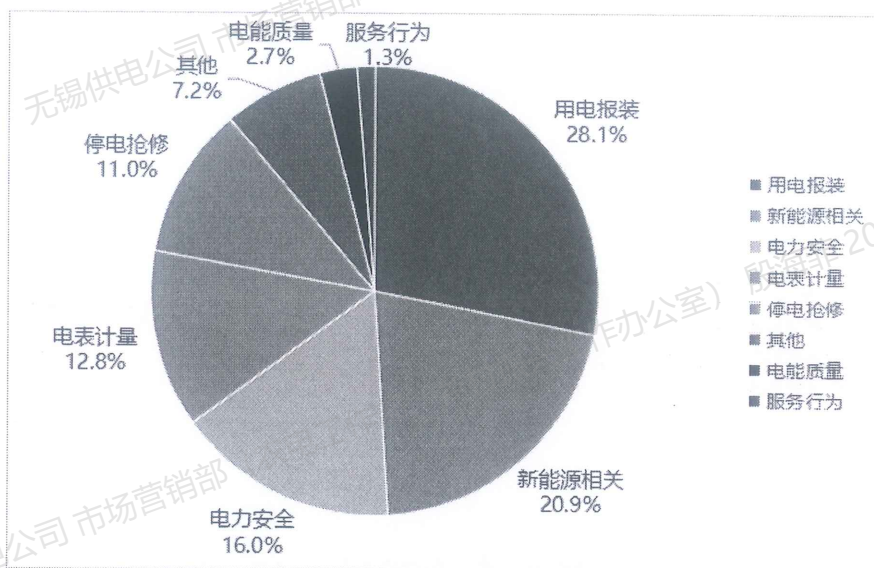


图 1 主要投诉分类占比

徐州市投诉工单最多，共 54 件，常州市投诉工单最少，共 14 件。投诉较多的区县包括南京江宁区（13 件）、徐州邳州市（12 件）、宿迁沭阳县（12 件）；连云港连云区等 10 个区县零投诉（见附表）。

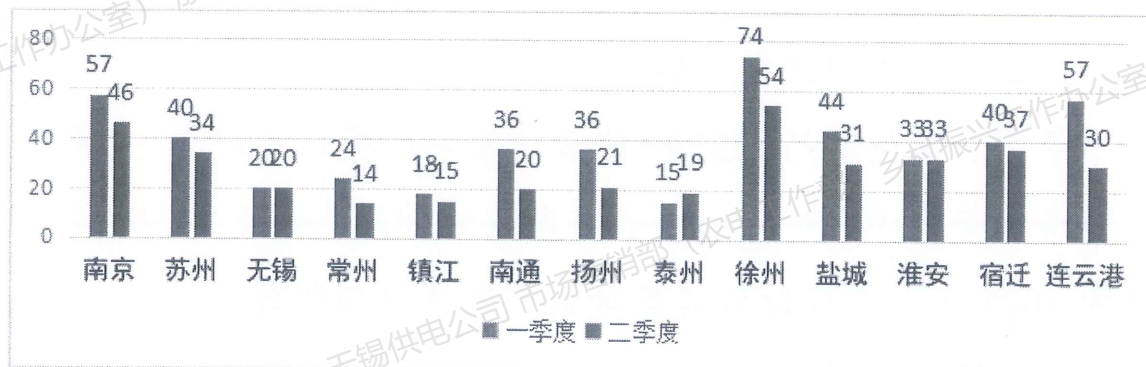


图 2 前二季度各市投诉数量

相较一季度，10 个设区市投诉数量下降，降幅较大的包括连云港（-47.4%）、南通（-44.4%）、扬州（-41.7%）、常州（-41.7%）；无锡、淮安 2 市持平；泰州增长 26.7%。

表 1 前二季度各市投诉数量增减表

	南京	苏州	无锡	常州	镇江	南通	扬州	泰州	徐州	盐城	淮安	宿迁	连云港	合计
一季度	57	40	20	24	18	36	36	15	74	44	33	40	57	494
二季度	46	34	20	14	15	20	21	19	54	31	33	37	30	374
增幅 (%)	-19.3	-15.0	0.0	-41.7	-16.7	-44.4	-41.7	26.7	-27.0	-29.5	0.0	-7.5	-47.4	-24.3

(二) 投诉反映的突出问题

1.用电报装诉求 105 件（环比减少 44 件），仍居首位，占投诉总量 28.1%，较一季度减少 2.1 个百分点。其中充电桩相关诉求 35 件，占投诉总量 9.4%，环比提高 1.1 个百分点。充电桩诉求较集中地区包括苏州 6 件，南京、徐州、泰州各 4 件；南通、宿迁较少，各 1 件。

2.新能源相关诉求 78 件（环比减少 15 件），占投诉总量 20.9%，环比提高 1.5 个百分点。诉求较集中地区包括徐州 23 件、淮安 12 件，宿迁、盐城各 9 件；无锡、扬州未发生新能源相关投诉。

3.电力安全相关诉求共 60 件（环比减少 7 件），占投诉总量 16%，环比提高 2.4 个百分点。诉求较集中地区包括徐州、宿迁各 7 件，南京 6 件；苏州、无锡、常州、泰州较少，各 3 件。

4.电表计量诉求 48 件（环比减少 35 件），占投诉总量 12.8%，环比减少 4 个百分点。诉求较集中地区包括南京 13 件，连云港、扬州各 7 件；常州、南通、泰州未发生电表计量相关投诉。

上述四类问题工单合计 291 件，占投诉总量 77.8%。

(三) 投诉处理情况

二季度供电企业应办结投诉 322 件，实际办结 398 件（包括一季度结转工单和提前办结工单），及时办结率 100%，无超时工单。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

二季度，12398 能源监管热线转办申诉 46 件，投诉申诉率 11.6%，环比提高 3.2 个百分点。申诉数量较多地区包括南京 11 件、连云港 7 件、南通 6 件，南京季度增幅环比达 175%；镇江未发生申诉。投诉申诉率较高地区包括常州 26.7%、连云港 24.1%、南通 23.1%、南京 21.2%；较低地区包括镇江 0、徐州 1.5%。

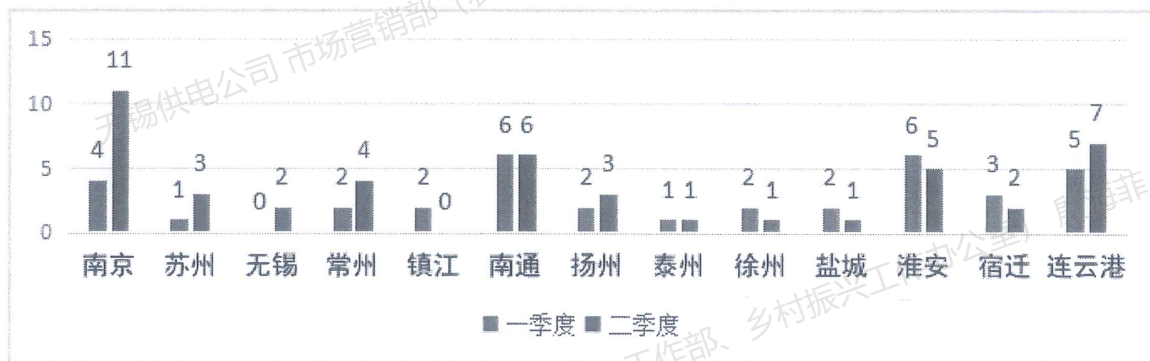


图 3 各市前两季度申诉数量

表 2 二季度各市投诉申诉率

	南京	苏州	无锡	常州	镇江	南通	扬州	泰州	徐州	盐城	淮安	宿迁	连云港
办结 投诉	52	34	14	15	15	26	22	18	68	31	37	37	29
申诉	11	3	2	4	0	6	3	1	1	1	5	2	7
申诉率 (%)	21.2	8.8	14.3	26.7	0.0	23.1	13.6	5.6	1.5	3.2	13.5	5.4	24.1

(二) 申诉反映的突出问题

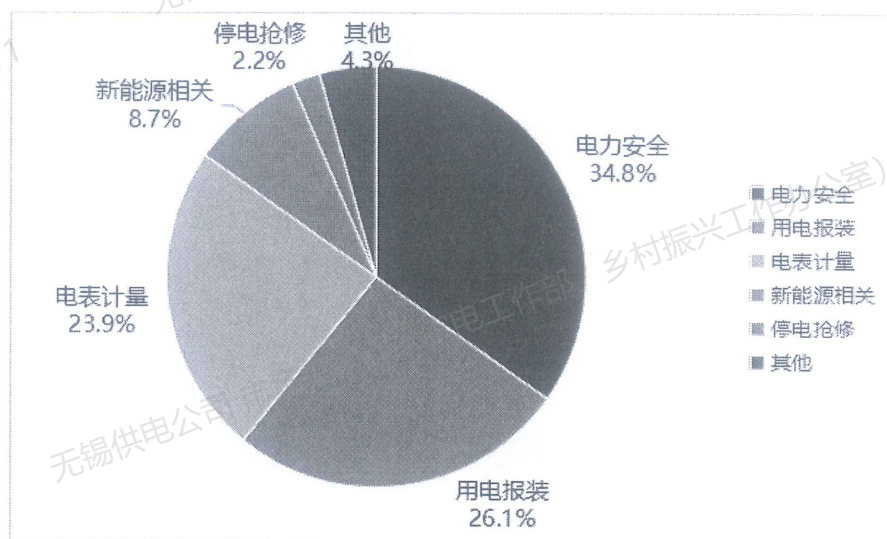


图 4 主要申诉分类占比

1. 电力安全相关诉求增势迅猛，共 16 件（环比增加 9 件），占比 34.8%，环比增加 15.4 个百分点。反映集中地区包括淮安 4 件、南京 3 件。

2. 用电报装申诉数量环比持平，共 12 件，占比 26.1%，环比减少 7.2 个百分点。其中充电桩相关诉求 3 件，占申诉总量 6.5%。报装服务申诉较集中地区包括南通 3 件，南京、苏州、无锡各 2 件。

3. 电表计量问题增幅较大，共 11 件（环比增加 6 件），占比 23.9%，环比增加 10 个百分点。发生地区包括南京 5 件、连云港 3 件，苏州、南通、徐州各 1 件。

4. 光伏并网类诉求出现回落，共 3 件（环比减少 4 件），占比 6.5%，环比减少 12.9 个百分点。发生地区包括南京、南通、盐城各 1 件。

(三) 申诉处理情况

二季度，江苏能源监管办接收申诉 46 件，受理 30 件，办结 18 件，不予受理 16 件。办结申诉中供电企业负部分责任 3 件，申诉有责率 16.7%，环比减少 3.3 个百分点。3 件工单属地分别为无锡、淮安、南京。

三、典型问题案例

二季度，结合线上抽查和实地核查，发现典型问题及案例如下：

(一) 基层服务不规范问题

1. 淮安供电公司存在违规过户行为。淮安洪泽区用户“恒力汽车”反映，供电公司擅自将其企业用电户头过户给他人（华记食品），经查情况属实。华记食品委托人办理过户过程中，所提供的资料缺少恒力汽车加盖公章的营业执照和厂房所有权证明，但因淮安供电公司工作人员业务不熟练，未核查出申请材料不全，不清楚该两户存在纠纷，即受理业务并办理过户。

2. 连云港供电公司存在错误催费问题。连云港赣榆区群众反映，供电所工作人员要求其交纳 2 个户号的电费，经查情况属实。供电公司台区经理通过微信提醒投诉人交纳电费，因工作失误，发给投诉人两个户号（姓名相同），其中一个户号是投诉人用电户，另一户与投诉人无关，导致投诉人从 2024 年 10 月份开始为另一户缴费 6 次共 88 元，给投诉人带来严重不良感受。

(二) 停电通知和施工复电问题

1.苏州供电公司存在停电通知错误情况。苏州姑苏区群众反映,此前收到供电公司停电通知短信,告知5月19日8:30至14:30将进行停电检修,但实际停电时间为5月20日8:30至14:30,因与通知时间不一致,对其项目造成影响,经查情况属实。投诉人所在小区涉及诉求的为两条计划检修信息:第一条停电时间5月19日8:30至14:30,停电范围1#主变;第二条停电时间5月20日8:30至14:30,停电范围2#主变。投诉人地址应在第二条停电信息范围内,但供电公司在系统内将其供电电源错误录入为第一条信息中的1#主变范围,导致短信通知错误。

2.南京供电公司存在施工复电不及时情况。南京秦淮区群众反映,其小区4月17日进行电力施工改造,张贴的通知显示停电时间为7:30至15:30,但在规定时间未恢复供电,后以发生突发事件为由将恢复供电时间延迟至20:30,后又延迟至22:30(实际在21:00左右恢复供电),经查情况属实。施工单位在前期现场勘察过程中,对施工难度预估不足、应对措施不充分,造成当日工作时间延长,至当晚20:30才施工完毕,逐栋送电,较计划时间延迟5个小时以上。

(三)光伏并网验收问题

连云港供电公司对光伏并网验收把关不严。连云港东海县群众反映,供电公司违规给他人光伏项目办理并网,经查情况部分属实。投诉人为某光伏安装公司业务员,其发现另一光伏公司代理客户办理并网过程中存在超容情况。经核实,被投诉项目的产

权证面积为 65 平方米，现场安装面积为 80 平方米，确实存在超面积安装情况，供电所工作人员在验收环节把关不严。

近期分布式光伏并网相关举报显示，少数光伏公司代理人员通过伪造产权证等材料办理光伏并网业务，已有数起相关举报查证属实。供电公司应对此类问题时缺乏有力举措，且经常以签订了供用电合同为由，要求合同当时人自行提出销户，对于以虚假材料办理项目备案、并网问题缺少纠正措施。

（四）投诉办理答复问题

南京供电公司对用户答复内容生硬。南京秦淮区群众反映，其认为近期电量异常，联系 95598 热线查询，期间 95598 客服、基层工作人员分别与其联系进行告知，但所依据的数据来源不同，其中营销系统数据为整数，用采系统数据保留 2 位小数，叠加电费发行时所余小数转入下期因素后，导致用户自行计算得出的最高单日电量与其平时记录不符。该诉求部分是由供电公司不同告知口径所致，应为部分属实，供电公司书面答复中告知用户“判定为不属实”，引起投诉人不良感受，进一步激化矛盾，体现出供电公司在服务意识和方式方法上还有欠缺。

四、监管意见

（一）持续推动服务能力提升。着力做好一线人员业务培训，重点强化责任意识，避免因马虎大意导致不必要的负面反映。提高基础信息准确性，梳理排除业务系统内用户信息与实际不符情况，杜绝张冠李戴的低级错误。

(二) 高标准做好迎峰度夏期间民生用电保供。坚持“不停电就是最好的服务”原则，高温期间重点保障居民生活用电，有应急抢修或其他施工停电的，务必充分准备，普遍告知，防止因自身原因导致延迟复电，影响群众生活。

(三) 加强分布式光伏并网管理。针对光伏新政后的新问题、新趋势做好分析预判，发现光伏备案、并网环节存在伪造材料行为的，积极把握主动，强化源头纠错，规范管理秩序，避免分布式光伏成为不法牟利工具。

(四) 进一步提高投诉办理质量。全面分析用户诉求，准确把握问题焦点，对诉求强烈用户要采取更具个性化的沟通方式，避免机械套用话术导致用户不良感受。高质量做好书面答复，内容应规范全面，语言应具有温度，送达应主动及时。

附件：1.2025 年二季度各市县供电公司 12398 投诉数量

2.2025 年二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 7 月 30 日

附件 1

2025 年二季度各市县供电公司 12398 投诉数量

设区市	区县	数量
南京市 (46 件)	江宁区	13
	浦口区	7
	建邺区	6
	秦淮区	5
	玄武区	4
	鼓楼区	3
	栖霞区	3
	溧水区	2
	六合区	2
	高淳区	1
	雨花台区	0
苏州市 (34 件)	吴江区	7
	太仓市	4
	姑苏区	4
	昆山市	3
	吴中区	3
	虎丘区	3
	张家港市	3
	相城区	3
	工业园区	3
	常熟市	1

设区市	区县	数量
无锡市 (20 件)	宜兴市	7
	滨湖区	6
	梁溪区	4
	江阴市	2
	新吴区	1
	锡山区	0
	惠山区	0
常州市 (14 件)	武进区	5
	钟楼区	4
	天宁区	2
	溧阳市	1
	新北区	1
	金坛市	1
	丹阳市	4
镇江市 (15 件)	京口区	4
	句容市	3
	丹徒区	2
	扬中市	2
	润州区	0
	经开区	0
	高新区	0
	启东市	6
南通市 (20 件)	如东县	5
	通州区	4
	如皋市	3
	崇川区	1
	海门区	1
	海安市	0
	经开区	0

设区市	区县	数量
扬州市 (21 件)	邗江区	5
	江都区	5
	广陵区	4
	宝应县	2
	高邮市	2
	仪征市	2
	开发区	1
泰州市 (19 件)	海陵区	6
	兴化市	4
	高港区	3
	泰兴市	3
	靖江市	2
	姜堰区	1
徐州市 (54 件)	邳州市	12
	睢宁县	9
	铜山区	7
	贾汪区	6
	新沂市	5
	沛县	4
	丰县	4
	鼓楼区	3
	泉山区	3
	云龙区	1
	亭湖区	6
盐城市 (31 件)	大丰区	6
	阜宁县	5
	滨海县	4
	盐都区	3

设区市	区县	数量
	射阳县	3
	响水县	2
	东台市	1
	建湖县	1
淮安市 (33 件)	淮安区	11
	盱眙县	8
	涟水县	6
	淮阴区	4
	清江浦区	2
	洪泽区	2
	金湖县	0
宿迁市 (37 件)	沭阳县	12
	泗洪县	9
	泗阳县	8
	宿城区	5
	宿豫区	3
连云港市 (30 件)	灌云县	9
	赣榆区	8
	海州区	6
	东海县	4
	灌南县	3
	连云区	0

附件 2

2025 年二季度各市县供电公司 12398 申诉数量

设区市	区县	数量
南京市 (11 件)	玄武区	2
	溧水区	2
	浦口区	2
	鼓楼区	1
	建邺区	1
	江宁区	1
	秦淮区	1
	六合区	1
苏州市 (3 件)	虎丘区	1
	昆山市	1
	张家港市	1
无锡 (2 件)	梁溪区	1
	宜兴市	1
常州市 (4 件)	钟楼区	2
	武进区	1
	新北区	1
镇江市	\	\
南通市 (6 件)	启东市	4
	崇川区	1
	通州区	1
扬州市 (3 件)	广陵区	2
	邗江区	1

设区市	区县	数量
泰州市 (1 件)	高港区	1
徐州市 (1 件)	睢宁县	1
盐城市 (1 件)	亭湖区	1
淮安市 (5 件)	涟水县	2
	洪泽区	1
	淮安区	1
	盱眙县	1
宿迁市 (2 件)	宿城区	1
	泗洪县	1
连云港市 (7 件)	灌云县	3
	赣榆区	2
	海州区	1
	东海县	1

国家能源局江苏监管办公室

2025 年 7 月 30 日印发