

国家能源局12398能源监管热线投诉举报处理情况通报(2025年8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8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8月，12398能源监管热线平台接收投诉2966件。从投诉内容看，电力领域2802件，新能源领域164件。从被投诉对象看，国家电网公司2136件，南方电网公司616件，内蒙古电力集团54件，其他电力企业154件，增量配电企业6件。从投诉类别看，主要集中在停电抢修、用电报装、电表计量方面。

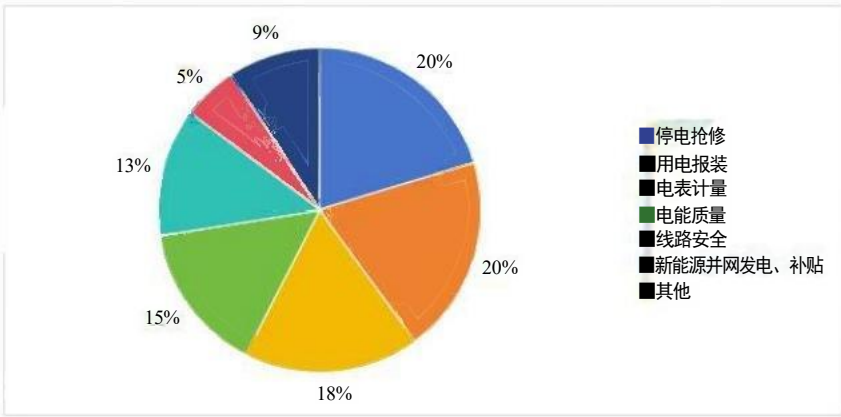


图 1 主要投诉类别占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业应在8月份办结投诉3063件，及时办结3060件，及时办结率99.9%。8月份办结投诉回访满意率90.23%。

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	2156	2155	99.95%	89.98%
南方电网公司	667	667	100%	90.80%
内蒙古电力集团公司	51	51	100%	97.44%
其他地方电力企业	184	182	98.91%	88.89%
增量配电企业	5	5	100%	75.00%

(三) 投诉热点问题

一是陕西、四川等部分地区群众反映，部分供电企业设备运维不到位，供电半径过长、电压不稳定等问题整治不彻底，影响用户日常生活。

二是贵州、山西等部分地区群众反映，部分供电企业欠费停电、抢修管理不规范，停电抢修不及时，物资准备不充分，影响群众正常用电。

三是云南、江西等部分地区群众反映，部分供电企业现场勘察不严格、用电申请受理不规范、“三零”服务落实不彻底，增加用户办电成本。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2025年8月，办结投诉事项3077件(含往期结转),12398热线平台接收申诉事项255件，投诉申诉率8.29%;其中，国家电网公司203件、南方电网公司40件、内蒙古电力集团公司2件、其他地方电力企业9件、增量配电企业1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	2196	203	9.24%
南方电网公司	650	40	6.15%
内蒙古电力集团公司	58	2	3.45%
其他地方电力企业	168	9	5.36%
增量配电企业	5	1	20%

(二) 申诉处理情况

2025年8月，国家能源局派出机构受理申诉事项178件，办结申诉270件(含往期结转),申诉事项主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量等方面。

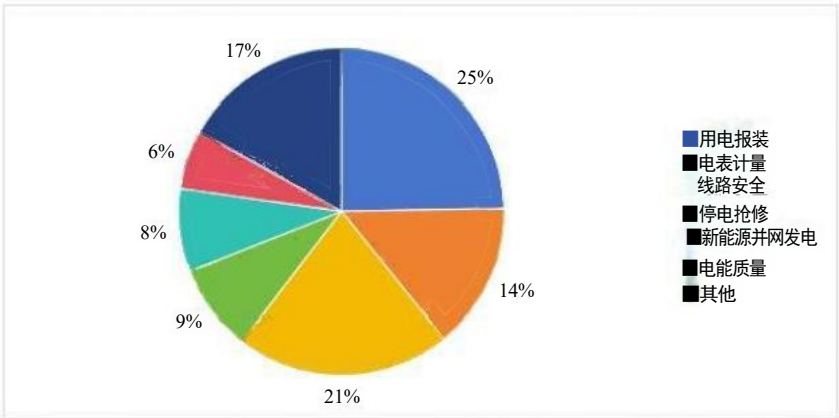


图 2 主要申诉分类占比情况

(三) 申诉热点问题

一是广东、江西部分地区群众反映，部分供电企业落实“三零”不彻底、审核报装资料标准不统一、过户资料审核不严格。

二是海南、河北等部分地区群众反映，部分供电企业欠费停电、催费管理不规范、抢修复电超时限。

三是江西、辽宁等部分地区群众反映，部分供电企业分布式电源接入电网承载能力评估情况公示不及时、测算受限地区方式不透明、并网标准不统一。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年8月，12398能源监管热线平台接收举报问题线索75件。其中，承装(修、试)电力设施许可34件、新能源并网发电12件、用电报装9件、供电服务8件、线路安全3件、电力交易2件、其他7件。举报数量较多的省份为：陕西8件，广东、辽宁、四川、浙江、新疆各5件。

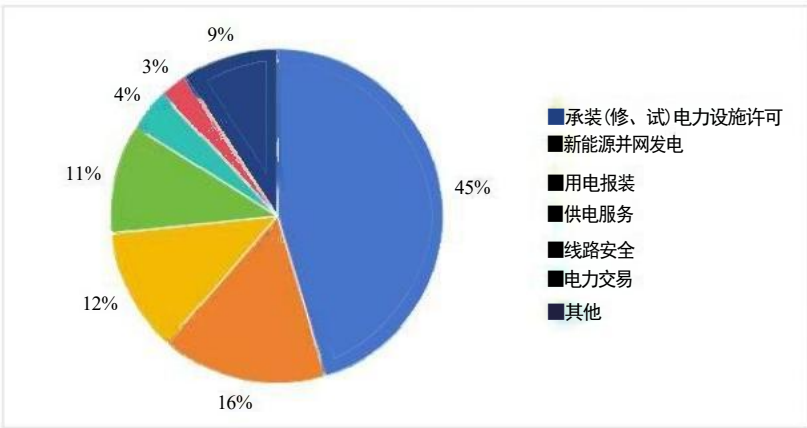


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025年8月，国家能源局派出机构受理举报100件，办结举报事项122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

陕西、湖北等部分地区群众反映，部分承装(修、试)电力设施企业冒用举报人电工证，在办理新申请或许可事项变更时提供虚假资料；河北、江苏部分地区群众反映，供电公司向不符合并网条件的用户违规办理并网手续。

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。一是持续提升供电质量，加大设备运维力度，优化用户侧配变布点，充分利用系统监测成果，及时调整高负载配电变压器的运行方式，保障电力稳定供应。二是不断规范用电报装管理，严格落实“三零”政策，规范用电报装受理和现场勘察等业务，加强资料审核把关，不断提高办理质效。三是强化停电管理，规范欠费停电工作程序，优化停电抢修流程，提前部署抢修物资，加大人员和设备投入，及时恢复供电。四是加强新能源并网管理，合理制定并网接入方案，规范并网验收，主动公布并网接入标准和可接入容量，对于因容量不足、供需不平衡造成并网受限的，要向用户做好解释说明工作。