

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及典型案例通报

(2025 年 9 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 9 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及 2025 年第三季度典型案例通报如下。

一、投诉情况

(一) 投诉接收情况

2025 年 9 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 2804 件。从投诉内容看，电力领域 2613 件，新能源领域 191 件。从被投诉对象看，国家电网公司 2035 件，南方电网公司 591 件，内蒙古电力集团 61 件，其他电力企业 113 件，增量配电企业 4 件。从投诉类别看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量方面。

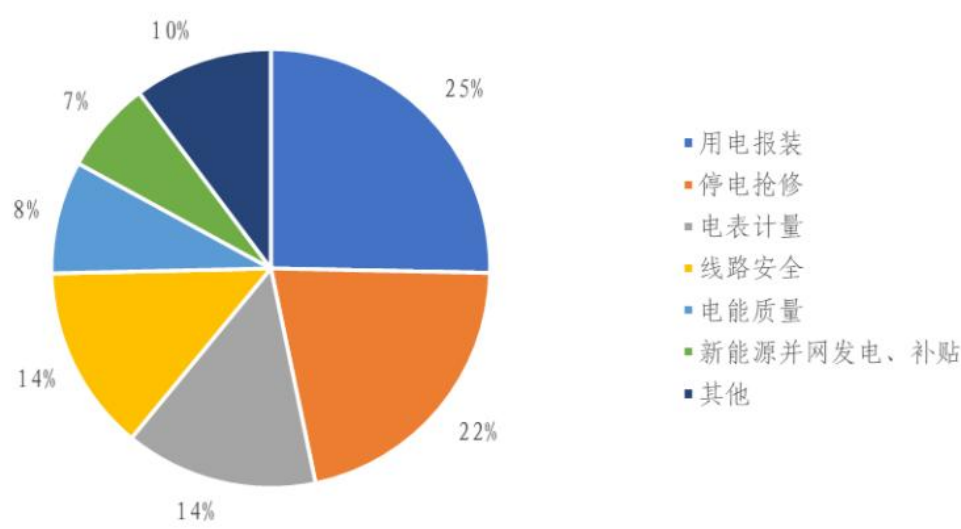


图 1 主要投诉类别占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业应在 9 月份办结投诉 2973 件，及时办结 2973 件，及时办结率 100%。9 月份办结投诉回访满意率 89.92%。

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	2200	2200	100%	89.81%
南方电网公司	587	587	100%	90.33%
内蒙古电力集团公司	61	61	100%	93.62%
其他地方电力企业	119	119	100%	86.96%
增量配电企业	6	6	100%	100%

(三) 投诉热点问题

一是内蒙古、四川等部分地区群众反映，部分供电企业设备运维不到位，供电距离过长，低电压、频繁停电等电能质量问题整治不彻底，影响用户日常生活。

二是陕西、广西等部分地区群众反映，部分供电企业欠费停电不规范，停电通知不及时，抢修时间过长，影响群众正常用电。

三是黑龙江、福建等部分地区群众反映，部分供电企业物资储备不足、装表接电不及时，峰谷电价业务办理不规范，电价类型执行错误，引发群众投诉。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2025 年 9 月，办结投诉事项 2905 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 327 件，投诉申诉率 11.26%；其中，国家电网公司 282 件、南方电网公司 30 件、内蒙古电力集团公司 6 件、其他地方电力企业 9 件、增量配电企业 0 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	2122	282	13.29%
南方电网公司	591	30	5.08%
内蒙古电力集团公司	60	6	10.00%
其他地方电力企业	126	9	7.14%
增量配电企业	6	0	0

（二）申诉处理情况

2025 年 9 月，国家能源局派出机构受理申诉事项 219 件，办结申诉 299 件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、停电抢修等方面。

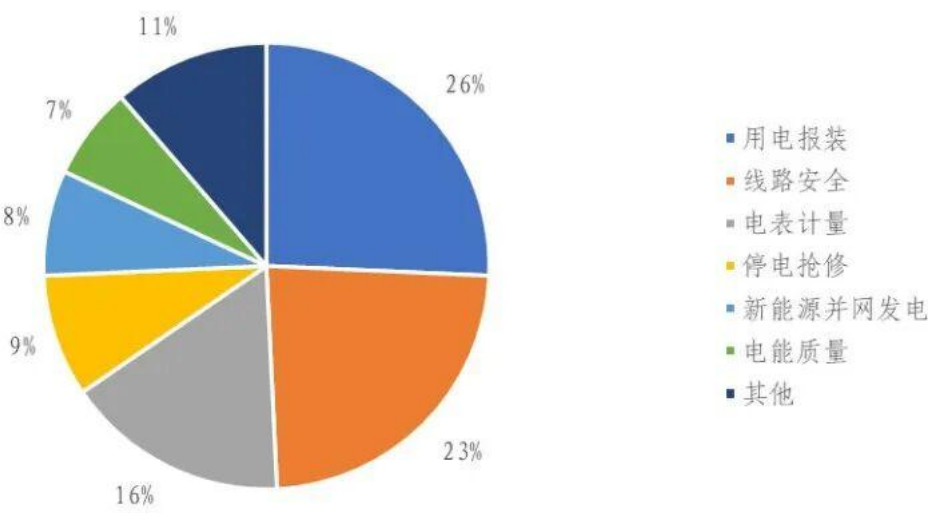


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是安徽、北京等部分地区群众反映，部分供电企业智能缴费推广不规范，擅自更改缴费方式，用户增容业务办理不规范。

二是辽宁、新疆等部分地区群众反映，部分供电企业电表更换流程不规范，计量设备故障导致电费异常。

三是河北、湖南等部分地区群众反映，部分供电企业日常巡检消缺不到位，增容改造推进滞后，频繁停电现象仍然存在。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 9 月，12398 能源监管热线平台接收举报问题线索 109 件。其中，承装（修、试）电力设施许可 70 件、新能源并网发电 15 件、用电报装 7 件、供电服务 5 件、线路安全 3 件、电力交易 3 件、其他 6 件。举报数量较多的省份为：广东 18 件，河北 11 件，陕西 9 件，新疆 7 件，江苏和浙江各 5 件。

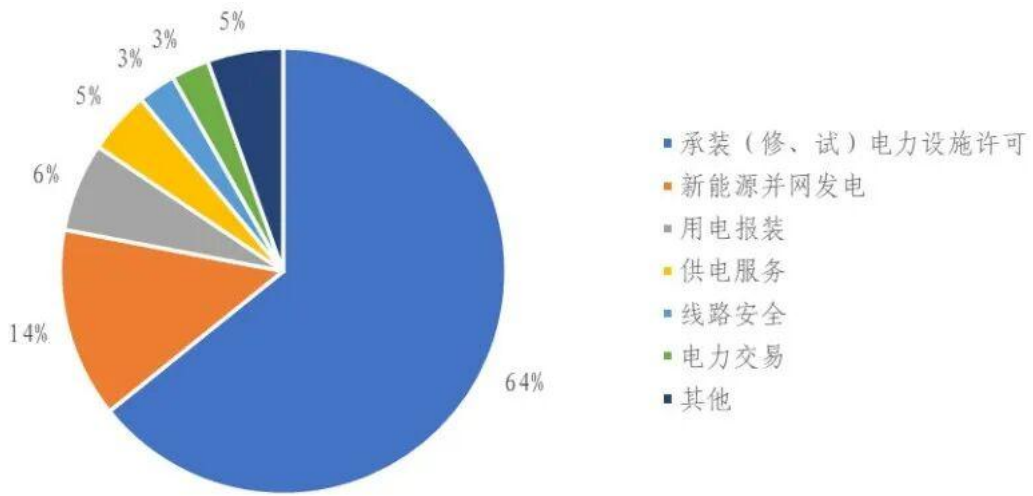


图 3 主要举报分类占比情况

(二) 举报处理情况

2025 年 9 月，国家能源局派出机构受理举报 69 件，办结举报事项 82 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。

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，强化报装流程管控，规范办理更名、增容、缴费方式变更等用电业务，加强物资储备，提高办电效率和用户满意度。二是持续提升电能质量，加大配电网建设投入，合理布置用户配变，加强线路、设备日常巡视检修，保障电力可靠供应。三是着力提高供电服务水平，规范电表更换工作程序，加大计量装置运维监测力度，做好电价政策解读说明，提升用户用电体验。四是加强欠费停电管理，规范停电行为，及时发布停电通知，强化停电抢修资源调配，缩短停电时长。

五、典型案例

(一) 辽宁沈阳市群众举报供电企业违规停电。辽宁沈阳市群众通过 12398 热线实名举报，国网辽宁沈阳供电公司存在违规停电的问题。经核查，群众反映情况属实。国网辽宁省电力有限公司沈阳供电公司存在未按照国家有关规定实施停电、限电或者中止供电的行为。根据举报线索，东北能源监管局对该企业违法行为进行立案调查，并依法给予警告，责令其规范后续停电行为。

(二) 山西太原市群众投诉供电企业电费计算错误。2025 年 9 月，山西太原市群众通过 12398 热线反映，7 月和 8 月电费突增，国网山西太原供电公司存在电费计算错误的情况。经核查，

群众反映情况属实。太原供电公司工作人员在更换表箱时，将该用户与其邻居家表后线路接反，导致电量电费异常。目前供电企业已经将错误接线调整，退回多收取电费，并加强计量装置运维、完善数据校验机制，确保电费计算准确。

（三）甘肃敦煌市群众投诉供电企业频繁停电和低电压治理不到位。2025 年 7 月，甘肃敦煌市群众通过 12398 热线反映，其居住小区从 7 月份开始出现频繁停电和低电压，国网甘肃敦煌供电公司存在频繁停电和低电压治理不到位的情况。经核查，群众反映情况属实。用户居住地 7 月 19 日-26 日因负荷突增发生停电 3 次，且负荷高峰时实测电压不满足相关规定，属于频繁停电和低电压的情况。甘肃能源监管办责令该供电企业加强频繁停电和低电压整治，提升供电质量水平。目前，该供电公司已对该小区的变压器档位进行调整，同步进行改造项目储备，彻底解决用户用电问题。

（四）江苏宿迁市群众举报供电企业光伏并网验收不严格。江苏宿迁市群众通过 12398 热线实名举报，国网江苏宿迁供电公司违规办理屋顶光伏并网。经调查，群众反映情况属实。宿迁供电公司在产权证与实际明显不符，且存在严重超范围建设的情况下，未尽核实责任，违规并网验收。江苏能源监管办约谈该供电企业，责令其规范工程验收管理，严格按照相关要求执行。目前，供电企业已采取整改措施，加强工程验收管理。

（五）云南昭通市群众投诉供电企业装表接电不及时。2025 年 9 月，云南昭通市群众通过 12398 热线反映，其申请用电报装手续齐全，云南电网有限责任公司昭通供电局安装电表不及时，影响用户用电。经核查，群众反映情况属实。云南电网有限责任公司昭通供电局在受理用户用电申请后，工作程序不规范，未将用户申请录入营销管理系统，导致装表接电不及时。目前，供电公司已完成用户装表接电，并加强服务人员培训，强化内部业务管控，提升办电效率。

（六）安徽合肥市群众举报某承装（修、试）电力设施企业在办理许可事项时提供虚假资料。

安徽合肥市群众通过 12398 热线实名举报，反映某企业冒用其电工证。经核查，群众反映情况属实。该企业在办理承装（修、试）电力设施许可时，通过提供举报人在其单位任职的虚假申请材料，骗取承装（修、试）电力设施许可证，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》相关规定。根据举报线索，华东能源监管局对该企业违法行为进行立案调查，并依法撤销其承装（修、试）电力设施许可。