

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 10 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 10 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 2446 件。从投诉内容看，电力领域 2328 件，新能源领域 118 件。从被投诉对象看，国家电网公司 1764 件，南方电网公司 535 件，内蒙古电力集团 47 件，其他电力企业 98 件，增量配电企业 2 件。从投诉类别看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量等方面。

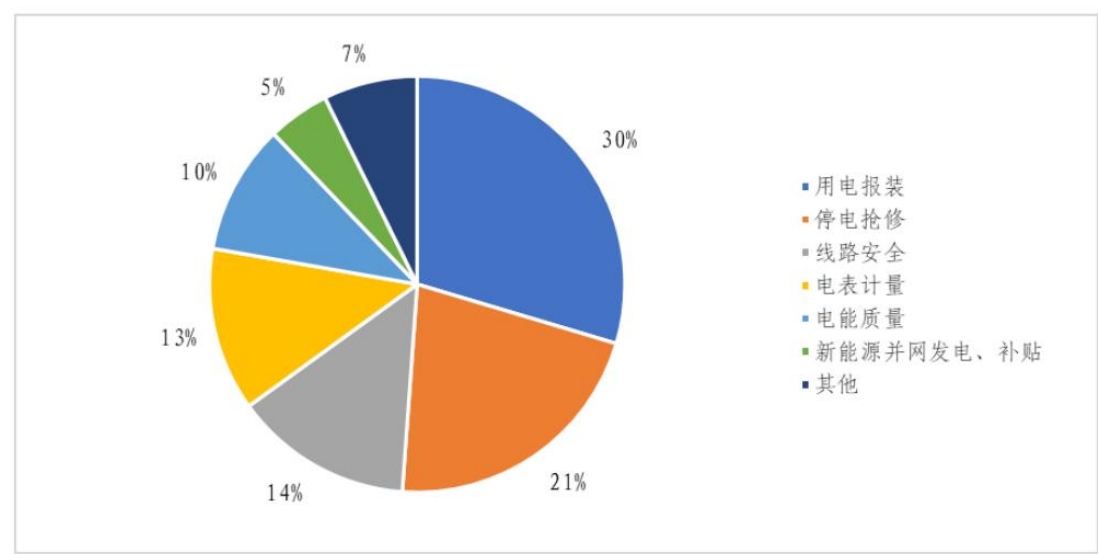


图 1 主要投诉类别占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 10 月份办结投诉 2367 件，及时办结 2367 件，及时办结率 100%。

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
国家电网公司	1664	1664	100%
南方电网公司	550	550	100%
内蒙古电力集团公司	48	48	100%
其他地方电力企业	103	103	100%
增量配电企业	2	2	100%

（三）投诉热点问题

一是部分地区频繁停电和低电压整治不到位。陕西咸阳等地台区供电半径过大，变压器容量较小，导致用户持续低电压；四川广安、绵阳等地电网优化配置不足，用电高峰时段承载能力不够，引发频繁停电和低电压。

二是部分地区用电报装不规范。江苏连云港等地供电企业政策理解不到位，电价执行错误；河北唐山等地供电企业施工管理不到位，电表接户线接错。

三是部分地区停电时间过长、复电不及时。广西贺州等地供电企业在用户缴纳电费后未及时恢复供电，广东河源等地供电企业停电后未按承诺做好保电，造成用户较长时间停电。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 10 月，办结投诉事项 2337 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 232 件，投诉申诉率 9.93%；其中，涉及国家电网公司 194 件、南方电网公司 32 件、内蒙古电力集团公司 3 件、其他地方电力企业 2 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	1662	194	11.67%
南方电网公司	535	32	5.98%
内蒙古电力集团公司	45	3	6.67%
其他地方电力企业	93	2	2.15%
增量配电企业	2	1	50%

（二）申诉处理情况

2025 年 10 月，国家能源局派出机构受理申诉事项 141 件，办结申诉 222 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。

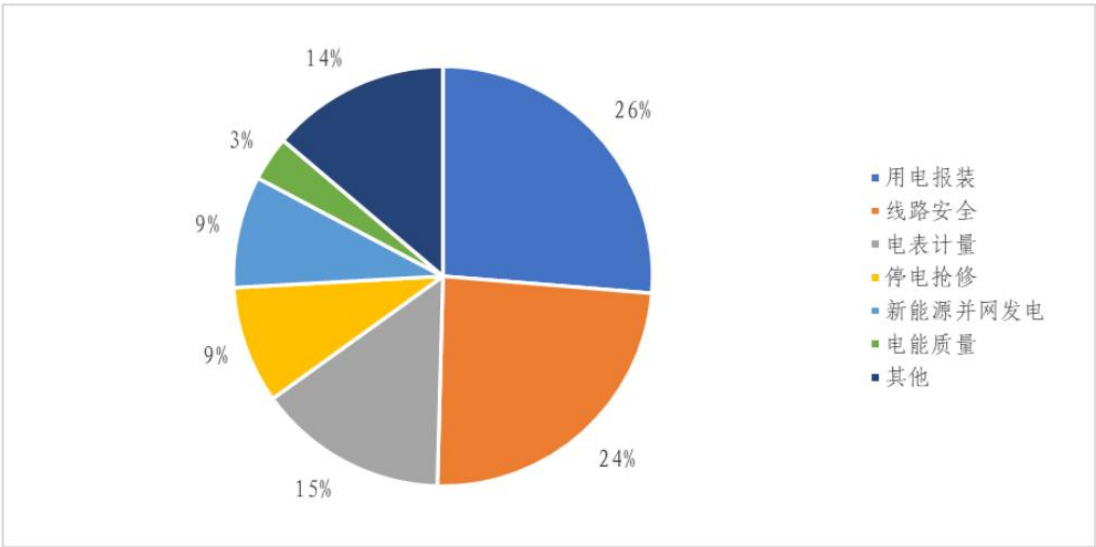


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是部分地区供电可靠性管理不到位。湖南岳阳等地部分区域供电网络基础薄弱，内蒙古呼和浩特等地供电企业线路运维力度不足，高低压线路故障多发，频繁停电影响群众生活。

二是部分供电企业电表计量不准确。山西吕梁等地供电企业电表远程采集系统维护不到位，系统存在异常，部分电量数据无法追溯，采用估抄方式计量并收取电费。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 10 月，12398 能源监管热线平台接收举报问题线索 53 件。其中，承装（修、试）电力设施许可 40 件、新能源并网发电 7 件、线路安全 2 件、用电报装 1 件、供电服务 1 件、电力交易 1 件、其他 1 件。举报数量较多的省份为：广东 8 件，湖北、辽宁和内蒙古各 5 件，河北 4 件。

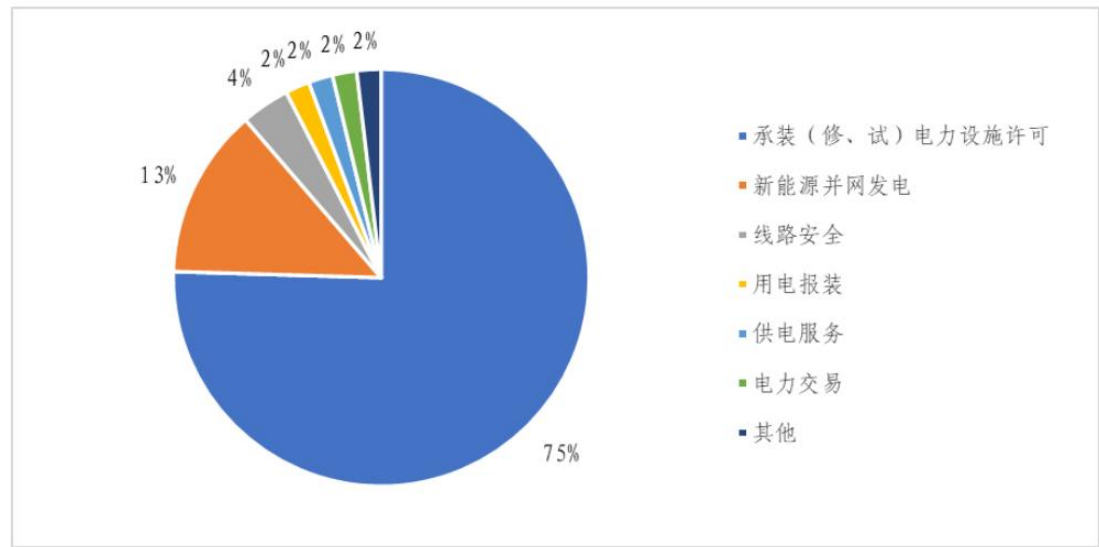


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年 10 月，国家能源局派出机构受理举报 65 件，办结举报事项 74 件（含往期结转），对于查实的违法违规问题，有关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

浙江绍兴等地供电企业未按规定安装用电计量装置，电费计收不准确。江西宜春等地供电企业业扩流程管理不规范，未按要求提供高压供电方案答复单，设计审查不规范，设备入网把关不严。

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。**一是持续加强频繁停电和低电压整治。**陕西、四川、湖南、内蒙古等地供电企业要加快配电网改造升级，积极推进增容布点工作，加大设备隐患排查、状态监测力度，全面提升供电质量。**二是进一步完善用电报装流程。**江苏、河北、江西等地供电企业要定期组织政策文件学习，加强业务受理、供电方案答复、设计审查、施工验收等各环节管控，严把设备入网关，提高用电报装质效。**三是强化停复电管理。**广东、广西等地供电企业要规范欠费停电程序，增强现场突发情况处置能力，做好临时用电保障，加强复电进度跟踪和时效管控，尽快恢复供电。**四是提升电能计量管理水平。**山西、浙江等地供电企业要按照《供电监管办法》《供电营业规则》等要求，规范安装电能计量装置，加强电表远程采集系统优化维护，保障数据一致性和可追溯性，确保抄表流程、计量设备操作合规，并按规定向用户计收电费。