

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2025 年 11 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》规定，现将 2025 年 11 月 12398 能源监管热线投诉举报接收及处理情况通报如下。

一、投诉情况

(一) 投诉接收情况

2025 年 11 月，12398 能源监管热线平台接收投诉 2286 件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量等方面（见图 1）。从被投诉对象看，国家电网公司 1730 件，南方电网公司 409 件，内蒙古电力集团 61 件，其他电力企业 79 件，增量配电企业 7 件。

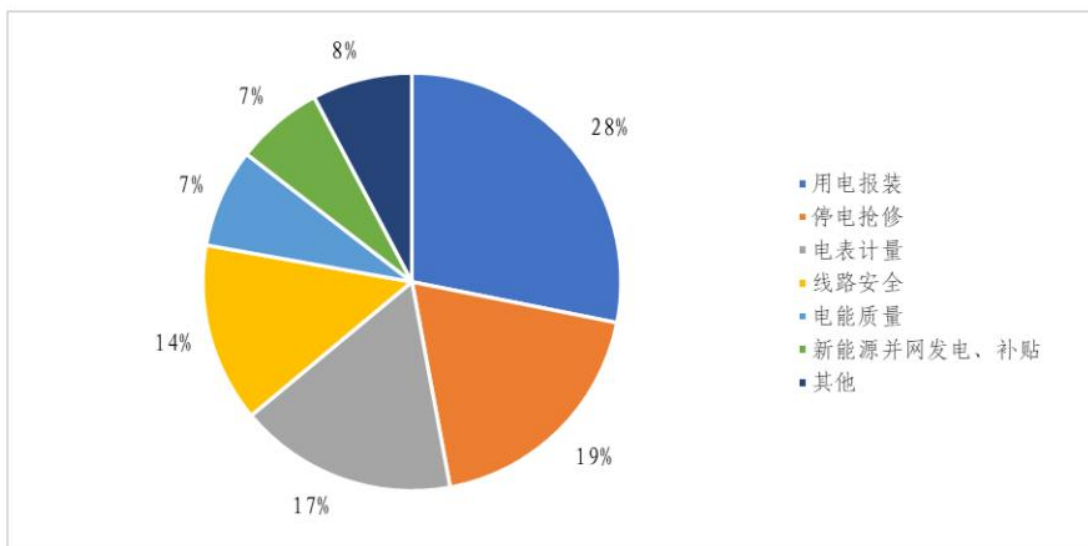


图 1 主要投诉类别占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业应在 11 月份办结投诉 2384 件（含上月结转），均在规定时限内予以办理。

（三）投诉热点问题

一是部分地区用电报装不及时，电价执行错误。山西吕梁地方供电企业对政策理解不到位，办理用户“煤改电”审批与电表安装不及时。安徽宿州等地供电企业工作不严谨，用户电能表峰谷时段设置错误。

二是部分地区出现多次停电和低电压现象。陕西榆林、海南东方等地供电企业对线路的日常状态监测、缺陷消除不及时，且老旧设备改造滞后，导致部分线路多次停电。河北张家口和秦皇岛、甘肃定西等地供电企业部分台区供电半径过大、变压器容量不足，在用电高峰时段部分用户长时间出现低电压现象。

三是部分地区电表计量不规范。湖南岳阳等地供电企业更换电表后录入系统表码数据错误，黑龙江哈尔滨等地供电企业因远程抄表失败且未及时现场补抄，导致用户电量计费存在差错。

四是部分地区新能源电费结算不规范。广东梅州等地供电企业未按照合同约定的结算周期，支付光伏项目上网电费。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 11 月，办结投诉事项 2412 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 256 件，投诉申诉率 10.61%；其中，涉及国家电网公司 206 件、南方电网公司 38 件、内蒙古电力集团公司 5 件、其他地方电力企业 6 件、增量配电企业 1 件。

表 1 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	1798	206	11.46%
南方电网公司	471	38	8.07%
内蒙古电力集团公司	50	5	10%
其他地方电力企业	87	6	6.9%
增量配电企业	6	1	16.67%
合计	2412	256	10.61%

（二）申诉处理情况

2025 年 11 月，国家能源局派出机构受理申诉事项 172 件，办结申诉 263 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。

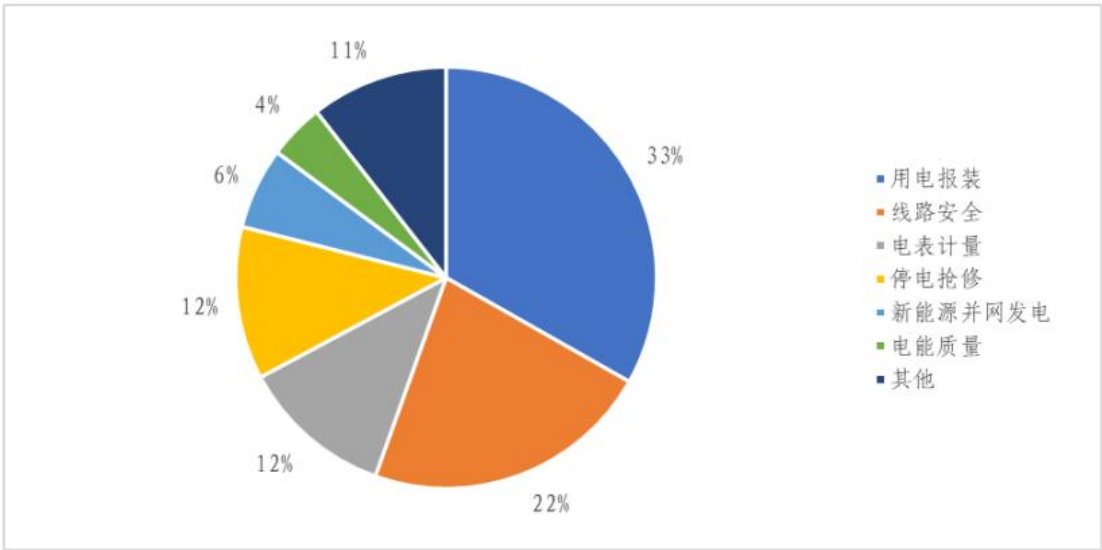


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是部分地区过户办理不规范，装表接电不及时。河南安阳等地供电企业用电过户资料审核不严格，违规办理用电过户。广西梧州等地供电企业因物资供应不及时等原因，未在规定时间内完成装表接电。

二是部分地区线路停电次数较多。广西百色地方供电企业以及四川乐山、内蒙古呼伦贝尔等地供电企业因设备日常运维管理不到位，计划检修安排不合理、改造升级缓慢等原因，部分线路停电次数较多，影响群众日常生活。

三是部分地区违规限制分布式光伏项目接入电网。山西晋中等地供电企业未充分研究相关政策规定，以不满足自发自用接入条件为由，拒绝为用户办理分布式光伏并网手续。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 11 月，12398 能源监管热线平台接收举报问题线索 71 件。其中，承装（修、试）电力设施许可 47 件、新能源并网发电 8 件、线路安全 5 件、用电报装 5 件、电力交易 3 件、供电服务 2 件、其他 1 件。举报数量较多的省份为：陕西 11 件，广东 8 件，江苏 7 件，四川 6 件，湖北 5 件。

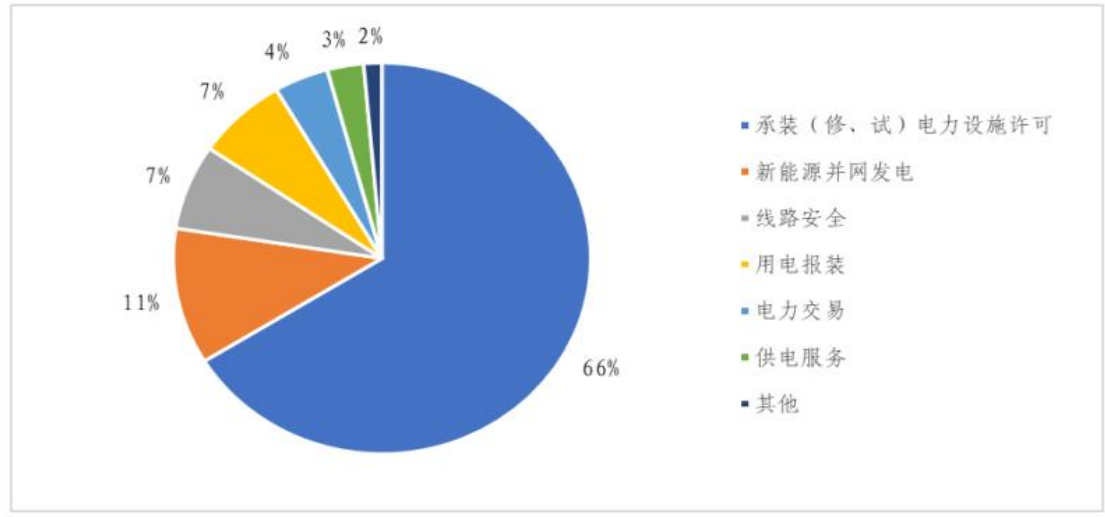


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况 2025 年 11 月，国家能源局派出机构受理举报 58 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，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）举报典型案例湖南岳阳供电企业安全管理不到位、作业现场发生严重违章，工作人员在无安全防护措施的情况下架设线路，湖南能源监管办对相关供电企业进行约谈，并责令其限期整改。江苏泰州某企业未在新能源发电项目开工前，按照国家有关规定办理工程质量监督手续，江苏能源监管办对相关企业进行行政处罚，并责令限期整改。

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。

一是规范用电报装管理。山西、安徽、河南、广西等地供电企业要加强行业政策学习和办电业务培训，严格全流程审核申报资料，优化审批与安装环节衔接，确保分时电价等政策执行到位，并按时限完成装表接电。

二是持续提升电能质量。陕西、海南、广西、四川、内蒙古等地供电企业应定期开展设备隐患排查与消缺，合理安排检修，加快对缺陷设备、老旧台区的改造进度；河北、甘肃等地供电企业要优化配电网架，并结合线路改造、变压器调档、变压器增容、新增配电布点、缩短供电半径等措施，减少停电次数和低电压现象。

三是进一步规范电能计量管理。湖南、黑龙江等地供电企业要规范电能计量装置安装验收流程，加强用户信息与表码数据校核，做好远程采集系统运维，对抄表失败情况及时安排现场补抄，确保电量计费准确。

四是加强新能源并网和电费结算管理。广东、山西等地供电企业应深入研究相关政策，全面规范并网验收流程，保障新能源项目公平及时接入电网，并严格按合同约定及时足额结算上网电费。