

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2025 年 12 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 12 月 12398 能源监管热线（以下简称“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 12 月，热线平台接收投诉 2468 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。从被投诉对象看，国家电网公司 1760 件，南方电网公司 543 件，内蒙古电力集团 64 件，其他电力企业 98 件，增量配电企业 3 件。

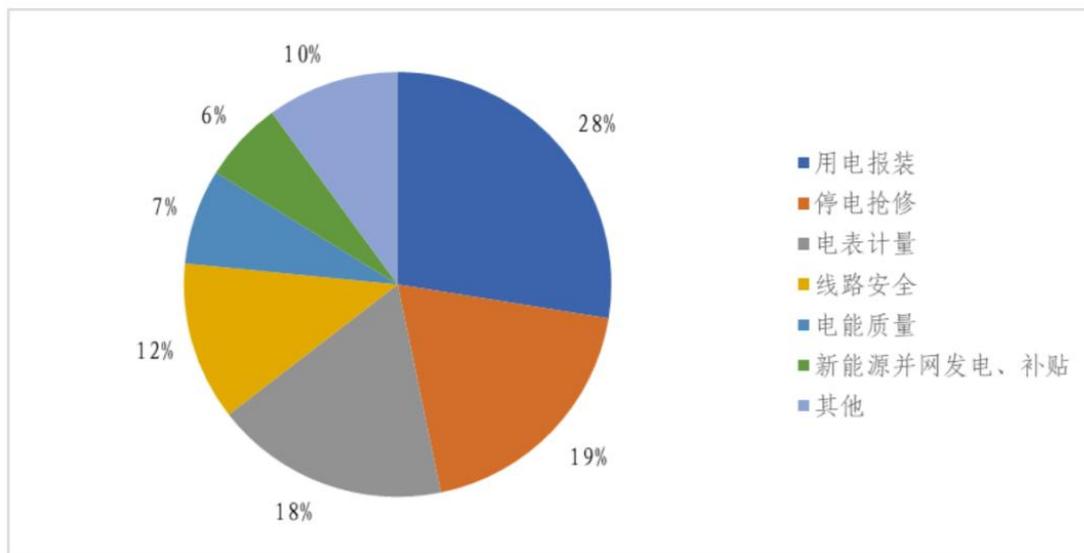


图 1 2025 年 12 月主要投诉分类占比情况

2025 年全年，热线平台接收投诉 28837 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。从被投诉对象看，国家电网公司 21252 件，南方电网公司 5699 件，内蒙古电力集团 538 件，其他电力企业 1277 件，增量配电企业 71 件。

（二）投诉处理情况

能源企业应在 2025 年 12 月份办结投诉 2562 件（含上月结转），均在规定时限内予以办理。

2025 年全年，能源企业应办结投诉 27773 件（含上年结转），及时办结 27766 件，及时办结率 99.97%。

表 1 2025 年全年投诉事项处理情况

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	20539	20537	99.99%
南方电网公司	5423	5423	100%
内蒙古电力集团公司	514	514	100%
其他地方电力企业	1230	1225	99.59%
增量配电企业	67	67	100%

（三）2025 年 12 月投诉热点问题

一是部分地区出现多次停电和低电压现象。内蒙古呼伦贝尔等地供电企业设备运维管理、故障消缺不到位，部分台区线路出现多次停电。内蒙古呼和浩特、黑龙江哈尔滨等地供电企业部分台区供电距离长、设备更换与增容不及时，部分用户在负荷高峰时段持续出现低电压。

二是部分地区用电报装不规范。浙江湖州等地供电企业在受理充电桩用电报装资料后，资料审核不严谨，违规为不符合条件的用户办理用电手续。广东湛江等地供电企业在用户提交用电报装申请材料后，内部流程管控不到位，导致报装办理超时。

三是部分地区抄表和表计安装管理不规范。广西贺州地方供电企业抄表工作管理松懈，存在估抄、漏抄的情况。天津和平、河北承德等地供电企业在安装用户电表时，操作流程不规范，导致装表位置错误、电表出线与邻居装反，引发电费计收偏差。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2025年12月，办结投诉事项2533件（含上月结转），热线平台接收申诉事项297件，投诉申诉率11.73%；其中，涉及国家电网公司233件、南方电网公司51件、内蒙古电力集团公司8件、其他地方电力企业4件、增量配电企业1件。

表2 2025年12月投诉事项申诉情况

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	1882	233	12.38%
南方电网公司	471	51	10.83%
内蒙古电力集团公司	77	8	10.39%
其他地方电力企业	99	4	4.04%
增量配电企业	4	1	25%
合计	2533	297	11.73%

2025年全年，办结投诉事项28149件（含上年结转），热线平台接收申诉事项2704件，投诉申诉率9.61%；其中，涉及国家电网公司2205件、南方电网公司395件、内蒙古电力集团公司39件、其他地方电力企业58件、增量配电企业7件。

表3 2025年全年投诉事项申诉情况

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	20816	2205	10.59%
南方电网公司	5508	395	7.17%
内蒙古电力集团公司	508	39	7.68%
其他地方电力企业	1250	58	4.64%
增量配电企业	67	7	10.45%
合计	28149	2704	9.61%

(二) 申诉处理情况

2025年12月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项115件，办结申诉344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。

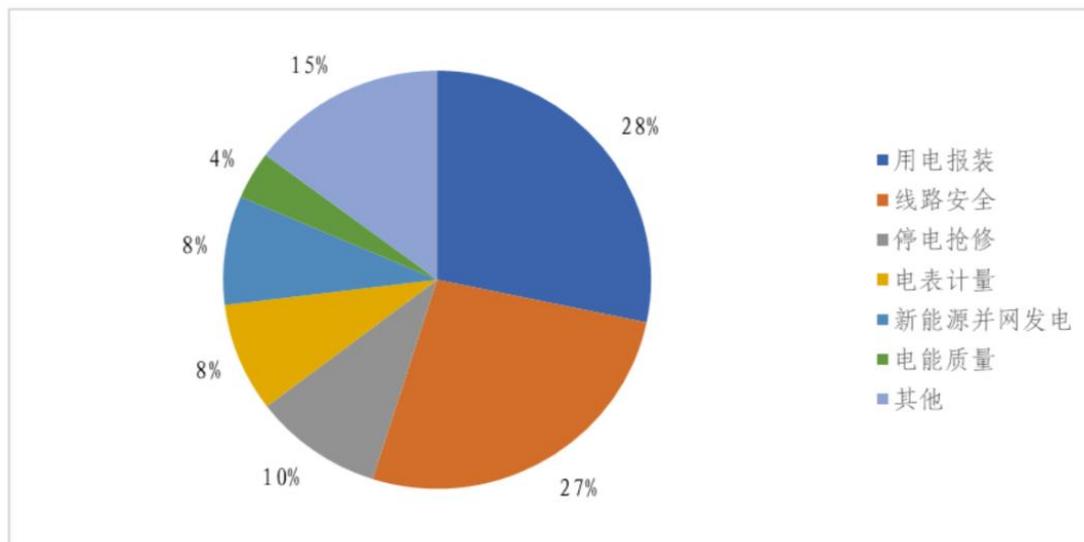


图2 2025年12月主要申诉分类占比情况

2025年全年，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项1673件，办结申诉2380件（含上年结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、新能源并网发电等方面。

（三）2025年12月申诉热点问题

一是部分地区出现低电压和多次停电问题。陕西榆林、四川资阳等地供电企业，因网架优化滞后、设备改造投入不足、运行维护管理不到位等，部分台区低电压问题多发频发。陕西汉中、海南东方等地供电企业，因部分区域电网薄弱、设备隐患排查治理不到位、自动化设备配备不足等，部分台区线路停电次数较多。

二是部分地区电表计量、用电变更不规范。吉林辽源、河南信阳等地供电企业工作不严谨，出现抄表环节数据录入错误、系统故障导致推送错误数据等问题，致使电量电费发行结果有误。

贵州遵义等地供电企业未经用户同意，违规办理充电桩电表过户。

三、举报情况

(一) 举报接收情况

2025年12月，热线平台接收举报问题线索124件。其中，承装（修、试）电力设施许可76件、用电报装13件、新能源并网发电10件、线路安全9件、供电服务6件、电力交易3件、其他7件。举报数量较多的省份为：广东11件、陕西11件、安徽10件、河北9件、江西7件。

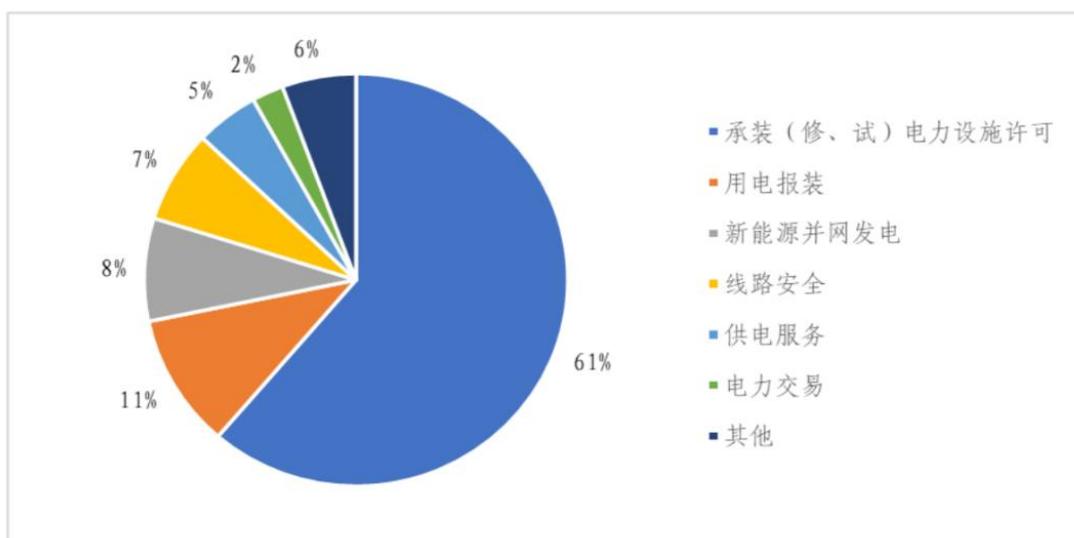


图3 2025年12月主要举报分类占比情况

2025年全年，热线平台接收举报问题线索1456件。举报数量较多的省份为：四川149件、广东125件、陕西99件、江苏95件、河北87件。

(二) 举报处理情况

2025年12月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项74件，办结举报100件（含往期结转）。2025年全年，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项1216件，办结举报

1353 件（含上年结转）。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。

四、有关工作要求

当前正值迎峰度冬关键时期，冬季用电取暖负荷持续攀升，叠加春节临近返乡高峰，民生保供任务艰巨。各能源企业要增强政治使命感和责任担当，以更高标准、更严要求、更实举措全面提升能源保供能力与服务质效。**一是强化风险预警监测。**加强迎峰度冬期间设备检修与应急物资保障，密切关注天气、燃料、机组及管网运行情况，及时发布预警，确保异常情况得到迅速、稳妥处置。**二是增强供电可靠性。**强化配电网运维管理，全面排查消除设备隐患，加快供电薄弱区域改造，优化应急抢修力量配置，保障迎峰度冬期间电网可靠运行。**三是优化用能服务响应。**健全网格服务标准，完善投诉快速响应机制，及时研判群众反映集中的投诉事项，提升处理质效，确保群众诉求“件件有着落，事事有回音”。

五、典型案例

（一）云南迪庆群众投诉供电企业低电压治理不到位。云南迪庆群众通过 12398 热线反映，其居住村庄存在低电压问题，且尚未有效解决。经核实，群众反映情况属实。用户居住地因负荷突增引起设备过负荷、三相不平衡造成低电压，且现场实测电压不满足相关规定，属于低电压的情况。目前云南电网迪庆供电局已通过实施业扩低转高项目，新增布点变压器，彻底解决低电压问题。

（二）河南安阳群众投诉供电企业电价执行错误。河南安阳群众通过 12398 热线反映，国网河南安阳供电公司因操作失误，导致其电价执行错误。经核实，群众反映情况属实。国网河南

安阳供电公司在办理该用户报装业务时，因用户类型选择错误，未执行供暖期阶梯电价优惠。

目前供电企业已退还用户多缴纳的电费，并加强人员培训，提高工作准确性及业务办理规范性。

（三）江苏盐城群众投诉供电企业违规办理分布式光伏并网。江苏盐城群众通过 12398 热线反映，国网江苏盐城供电公司违规办理分布式光伏并网。经核实，群众反映情况属实。国网江苏盐城供电公司某分布式光伏项目超范围建设的情况下，未履行验收核查义务，违规验收并网。江苏能源监管办约谈该供电企业，责令加强并网验收管理。目前，供电企业已完成整改，进一步规范分布式光伏并网验收工作。

（四）宁夏群众举报某企业办理承装（修、试）电力设施许可证时提供虚假材料。宁夏群众通过 12398 热线举报，反映某企业在办理承装（修、试）电力设施许可证时提供虚假材料。经核实，群众反映情况属实。该企业在申请承装（修、试）电力设施许可证时，使用了已被人社部门撤销的无效职称证件，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，西北能源监管局对该企业进行立案调查，依法作出行政处罚，撤销其承装（修、试）电力设施许可。

（五）广西群众举报某企业违法分包承装（修、试）电力设施业务、未按照工程设计图纸施工。广西群众通过 12398 热线举报，反映某企业存在违法分包和未按照工程设计图纸施工情况。经核实，群众反映情况属实。该企业在从事电力项目施工过程中，以劳务分包名义将立杆、变压器安装、线路架设等承装（修、试）电力设施业务交由某劳务公司具体实施，同时部分工程未按照设计图纸施工，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》《建设工程质量管理条例》等相关规定。根据举报线索，南方能源监管局对该企业进行立案调查，依法作出行政处罚。