

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 1 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 2026 年 1 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

2026 年 1 月，热线平台接收投诉 2077 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（详见图 1）。从被投诉对象看，国家电网公司 1562 件，南方电网公司 377 件，内蒙古电力集团 38 件，地方电力企业 89 件，增量配电企业 11 件。

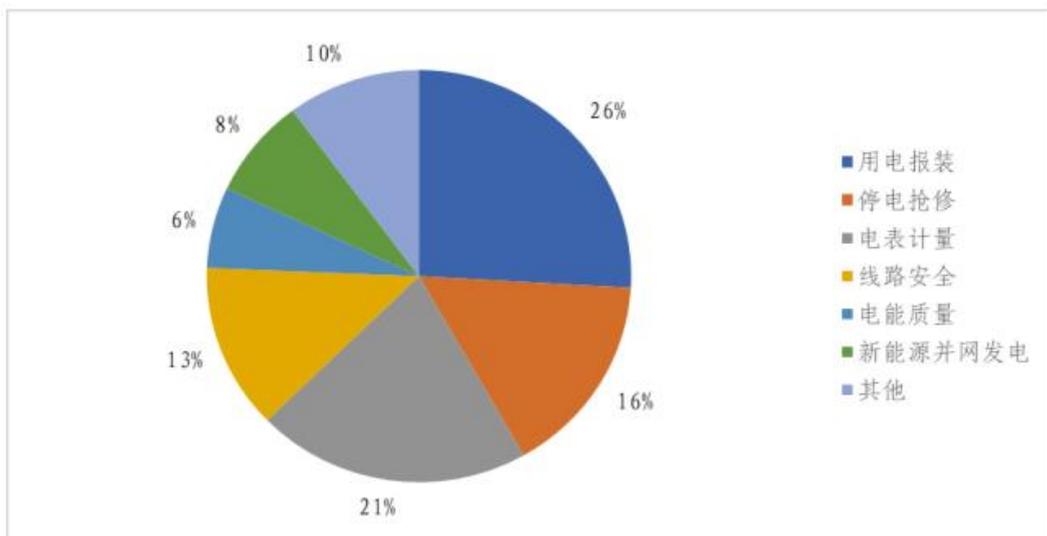


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 1 月份办结投诉 2183 件（含上月结转），及时办结 2182 件，及时办结率 99.95%（详见表 1）。

表 1 2026 年 1 月投诉事项处理情况

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	1562	1562	100%
南方电网公司	467	467	100%
内蒙古电力集团公司	50	50	100%
其他地方电力企业	97	96	98.97%
增量配电企业	7	7	100%

（三）投诉热点问题

一是部分地区出现低电压和多次停电现象。湖南衡阳、陕西榆林等地供电企业以及四川达州地方电力企业部分台区供电半径大、线径偏小、改造投入不足，用户在负荷高峰时段电压偏低。广西桂林、重庆开州等地供电企业因设备故障、运维消缺不到位、停电安排不合理等，导致部分台区线路多次停电。

二是部分供电企业用电报装业务不规范。河北承德等地供电企业因变压器容量不足、增容项目推进缓慢等，导致居民电采暖报装不及时。吉林辽源等地供电企业在未取得用户同意且未提供相关材料的情况下，违规办理用户更名手续。

三是部分供电企业表计安装和电费结算有偏差。山东济南、安徽阜阳等地供电企业电表安装不规范，电表接线错误，用户电量电费长期产生偏差。山西吕梁地方供电企业未按照合同约定向光伏项目结算上网电费。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2026年1月，办结投诉事项2110件（含上月结转），热线平台接收申诉事项249件，投诉申诉率11.80%，从申诉内容看，主要集中在用电报装、线路安全、电表计量等方面（详见图2）。

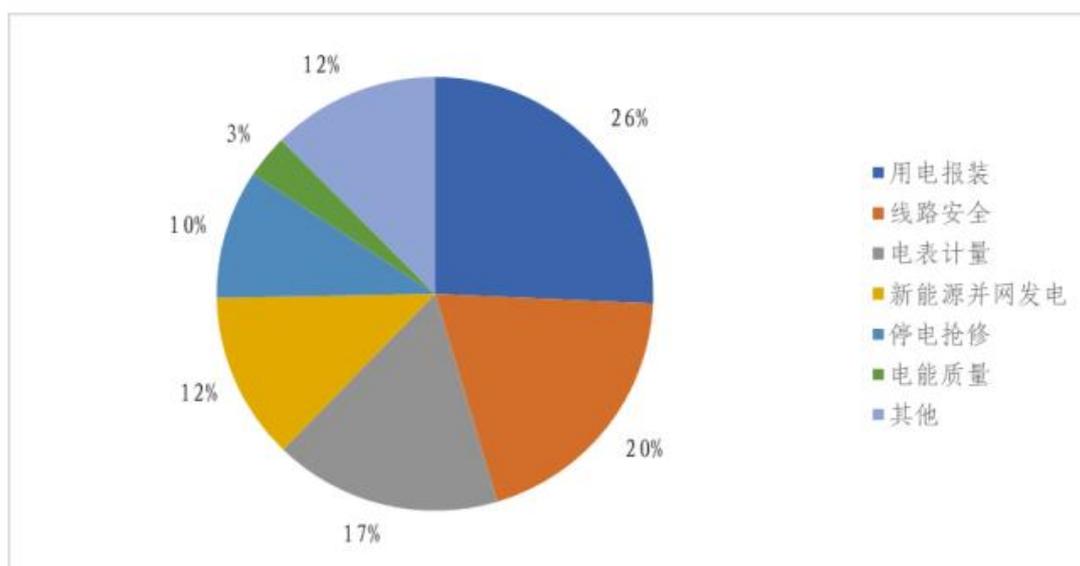


图2 主要申诉分类占比情况

其中，涉及国家电网公司193件、南方电网公司37件、内蒙古电力集团公司9件、地方电力企业10件（详见表2）。

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	1532	193	12.60%
南方电网公司	433	37	8.55%
内蒙古电力集团公司	46	9	19.57%
地方电力企业	91	10	10.99%
增量配电企业	8	0	0
合计	2110	249	11.80%

（二）申诉处理情况

2026年1月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项128件，办结申诉256件（含往期结转），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）申诉热点问题

一是部分地区用电报装不及时。内蒙古呼和浩特、河北唐山等地供电企业因台区容量不足、施工物料调配不到位、电网改造升级工作推进缓慢等，导致用户煤改电和低压用电报装办理滞后。

二是部分地区停电频次较高。海南昌江、湖南益阳等地供电企业因停电计划安排不合理、日常巡视维护及隐患消缺不到位、电网改造升级不及时等，部分台区线路出现多次停电。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年1月，热线平台接收举报问题线索94件。其中，承装（修、试）电力设施许可59件、新能源并网发电17件、用电报装8件、线路安全5件、电力交易2件、其他3件（详见图3）。

举报数量较多的省份为：浙江11件、广东8件、辽宁8件、江苏7件、山东7件。

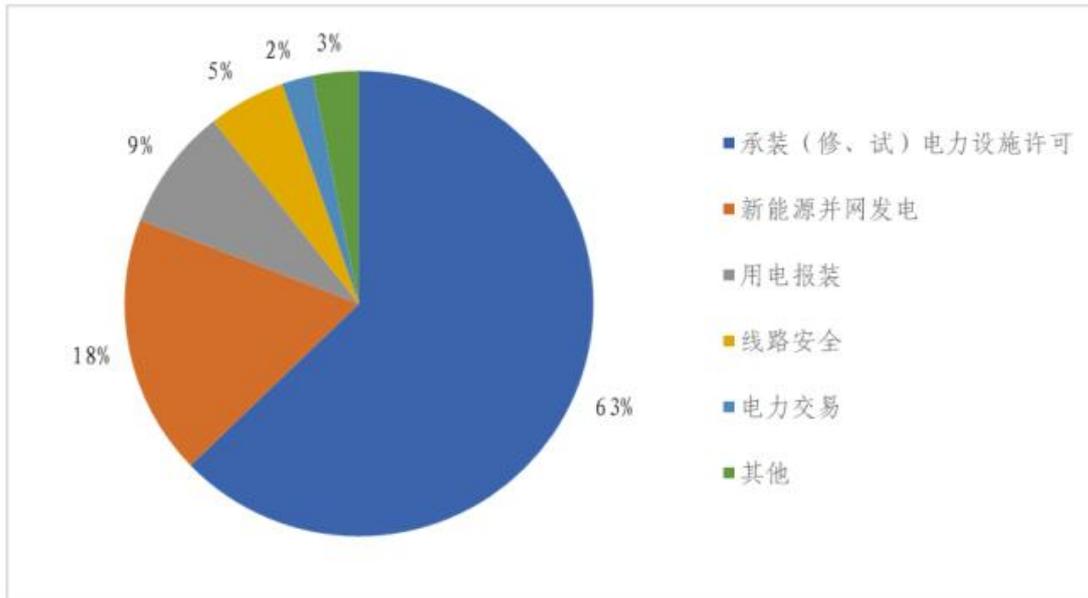


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2026 年 1 月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项 48 件，办结举报 89 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。

四、有关工作要求

为切实保障人民群众温暖过冬、亮堂过节，各能源企业要扛牢保供主体责任，全力以赴抓好以下重点工作：一是强化监测分析与运行调度。加强供需形势动态分析研判，科学制定生产运行方案，确保能源供应安全稳定，全力满足节日期间民生用能需求。二是聚焦薄弱环节开展排查整治。重点关注停电、低电压及返乡充电难等问题，加强对非直供小区、城中村、农村配网薄弱区域的保障，提前做好重点台区线路、返乡集中区域、重要民生用户等运维和隐患排查，确保群众安全可靠用能。三是畅通诉求渠道，提升服务效能。对用能诉求第一时间响应、妥善处

理、及时反馈，确保投诉处理机制畅通高效；加强政策解释和用户沟通，提升服务质量和用户满意度。

五、典型案例

（一）吉林长春群众投诉供电企业低电压治理不到位。吉林长春群众通过 12398 热线反映，其居住村庄长期存在低电压问题，且尚未有效解决。经核实，群众反映情况属实。用户居住村庄因供电半径大、变压器容量不足，现场实测电压不满足相关规定，属于低电压情况。目前国网吉林长春供电公司已将该用户台区列入改造计划，彻底解决低电压问题。

（二）贵州六盘水群众投诉供电企业停电复电不规范。贵州六盘水群众通过 12398 热线反映，其家中被供电企业停电，缴纳电费后未恢复供电。经核实，群众反映情况属实。贵州电网六盘水供电局未按要求对该用户停电，用户缴清电费后，供电企业未及时恢复供电。目前用户已恢复供电，供电企业与投诉人进行了沟通解释，将进一步规范停复电行为。

（三）内蒙古乌兰察布群众投诉供电企业多次停电。内蒙古乌兰察布群众通过 12398 热线反映，其居住地 2025 年出现多次停电，影响正常生活。经核实，群众反映情况属实。该用户居住地由内蒙古电力集团乌兰察布电业局负责供电，供电线路在 2025 年共出现 11 次停电。华北能源监管局已督促内蒙古电力集团乌兰察布电业局加大线路设备运维力度，减少停电次数，保障居民用电稳定。

（四）四川群众举报供电企业分布式光伏并网服务不规范。四川群众通过 12398 热线举报，反映国网四川雅安电力集团在分布式光伏并网接入服务中存在不规范问题。经核实，群众反映情况属实。该供电企业在办理分布式光伏并网接入时，存在违规增设并网接入前置条件、并网

接入流程线下流转、办理时限超出规定要求等问题。四川能源监管办对该企业下发整改通知书，要求其对照供电区开展全面排查整改，严格落实电网公平开放要求。

（五）青海群众举报某企业涂改承装（修、试）电力设施许可证。青海群众通过 12398 热线举报，反映某企业涂改承装（修、试）电力设施许可证。经核实，群众反映情况属实。该企业在原承装（修、试）许可证到期后，涂改许可证编号及许可有效期，并用于承揽工程项目，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。

附件：2026 年 1 月全国投诉处理统计表

附件

2026年1月全国投诉处理统计表

(按行政区划代码排序)

单位：件/百万人，件

序号	省份	接收投诉数量	百万人均投诉数量	办结投诉数量	接收申诉数量
1	北京	45	2.061	42	3
2	天津	47	3.446	38	8
3	河北	150	2.033	148	29
4	山西	53	1.538	47	9
5	内蒙古	55	2.303	66	10
6	辽宁	123	2.960	107	15
7	吉林	51	2.201	45	11
8	黑龙江	91	3.004	93	12
9	上海	46	1.855	42	4
10	江苏	132	1.548	141	13
11	浙江	47	0.705	40	3
12	安徽	92	1.503	90	15
13	福建	55	1.312	61	8
14	江西	35	0.777	34	5
15	山东	134	1.329	140	13
16	河南	114	1.165	106	7
17	湖北	56	0.960	53	10
18	湖南	88	1.346	73	5
19	广东	151	1.182	196	20
20	广西	76	1.516	71	3
21	海南	45	4.294	46	4
22	重庆	37	1.160	51	7
23	四川	89	1.064	86	9
24	贵州	62	1.606	74	7
25	云南	68	1.461	69	4
26	西藏	3	0.811	10	0
27	陕西	67	1.695	73	5
28	甘肃	26	1.058	25	6
29	青海	7	1.180	8	0
30	宁夏	11	1.509	9	2
31	新疆	21	0.801	26	2
合计		2077	1.477	2110	249

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数