

# 国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 2 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 2 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 2 月，热线平台接收投诉 1826 件。从投诉内容看，主要集中在停电抢修、电表计量、用电报装等方面（详见图 1）。从被投诉对象看，国家电网公司 1385 件，南方电网公司 314 件，内蒙古电力集团 38 件，地方电力企业 88 件，增量配电企业 1 件。

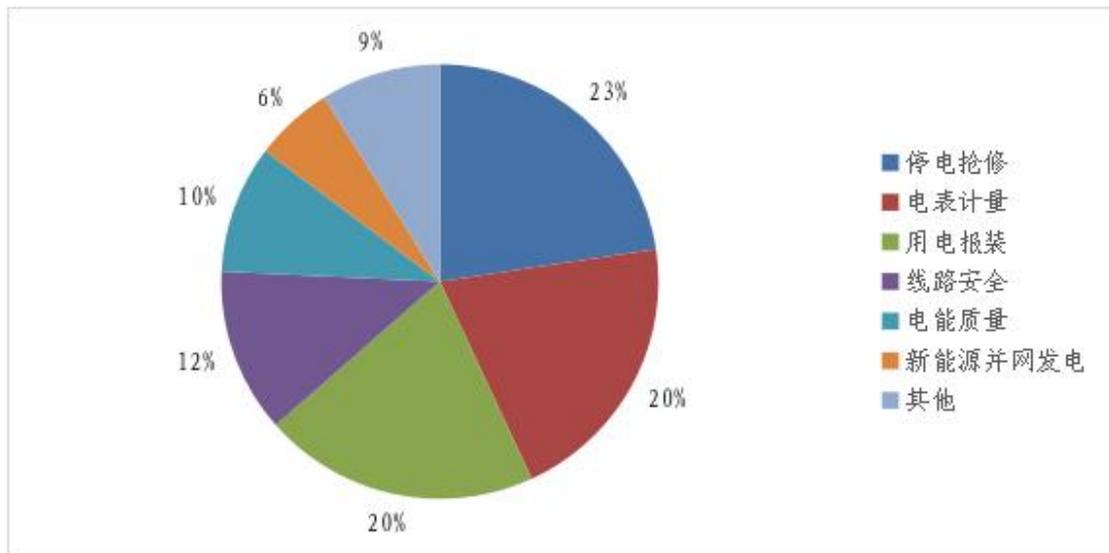


图 1 主要投诉分类占比情况

### (二) 投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 2 月份办结投诉 1609 件（含上月结转），及时办结 1608 件，及时办结率 99.94%（详见表 1）。

表 1 2026 年 2 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	1206	1206	100%
南方电网公司	312	312	100%
内蒙古电力集团	22	22	100%
地方电力企业	64	63	98.44%
增量配电企业	5	5	100%

### （三）投诉热点问题

**一是部分供电企业停电抢修、复电不及时。**云南临沧、内蒙古呼伦贝尔等地供电企业因抢修工程量大、协调力度不够等原因，导致用户停电时间过长。黑龙江大庆等地供电企业在用户缴纳电费远程复电失败后，未及时进行人工复电。

**二是部分供电企业用电报装办理不规范。**云南红河州等地供电企业对用电报装所需资料未能一次性告知到位，导致用户重复往返提交资料；广东湛江、陕西榆林等地供电企业因工作协调不到位、材料设备调配不及时等原因，办理用电报装超时。

**三是部分地区出现多次停电、低电压等现象。**贵州贵阳、四川甘孜州等地供电企业因线路设备改造不及时、运维巡检不到位等，造成部分台区出现多次停电；广西贺州、湖南湘潭等地因设备故障、用电负荷突增、线径偏小等原因，造成部分用户电压不稳或低电压。

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

2026年2月，办结投诉事项1737件（含上月结转），热线平台接收申诉事项179件，投诉申诉率10.31%。从申诉内容看，主要集中在用电报装、电表计量、线路安全等方面（详见图2）。其中，涉及国家电网公司146件、南方电网公司31件、内蒙古电力集团1件、地方电力企业1件（详见表2）。

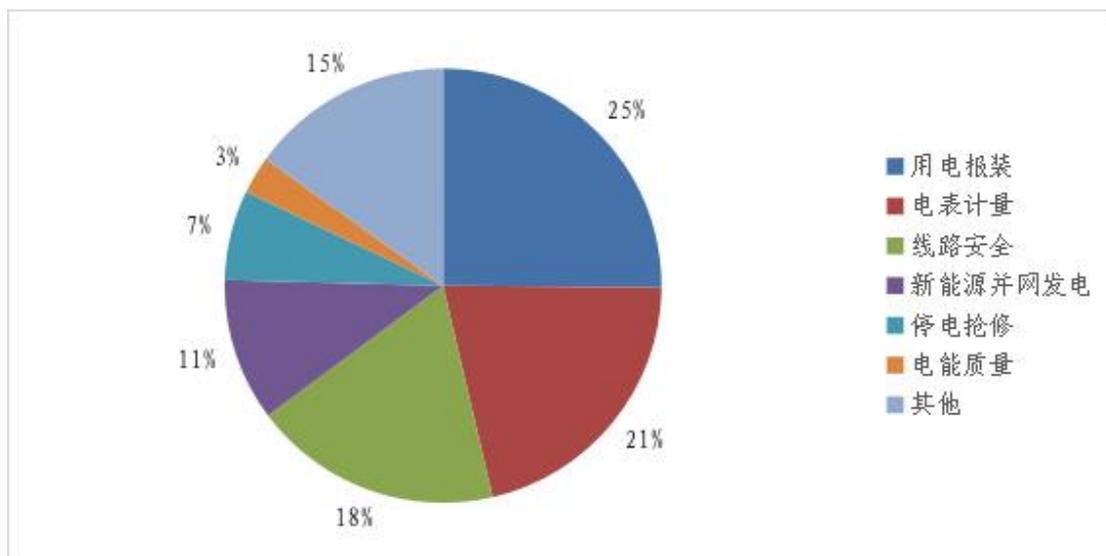


图2 主要申诉分类占比情况

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	1271	146	11.49%
南方电网公司	354	31	8.76%
内蒙古电力集团	28	1	3.57%
地方电力企业	80	1	1.25%
增量配电企业	4	0	0
合计	1737	179	10.31%

## （二）申诉处理情况

2026年2月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项84件，办结申诉207件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、线路安全、新能源并网发电等方面。

## （三）申诉热点问题

**一是部分供电企业用电报装业务不规范。**河北邢台等地供电企业对符合“三零”服务条件的充电桩报装业务，擅自增加报装前置条件。山西吕梁等地供电企业在未进行核查与变更审批的情况下，违规将工商业用电变更为农业生产用电。

**二是部分供电企业分布式光伏接网服务不到位。**江西南昌等地供电企业在办理用户分布式光伏接网时，未严格落实一次性告知制度；吉林长春等地供电企业光伏接网流程时序倒置，部分工单发起时间晚于接入方案制定时间。

### 三、举报情况

#### （一）举报接收情况

2026年2月，热线平台接收举报问题线索79件。其中，承装（修、试）电力设施许可42件、新能源并网发电7件、用电报装7件、线路安全7件、电力交易3件、其他13件（详见图3）。

举报数量较多的省份为：广东11件、浙江6件、河北5件、陕西5件、湖南4件。

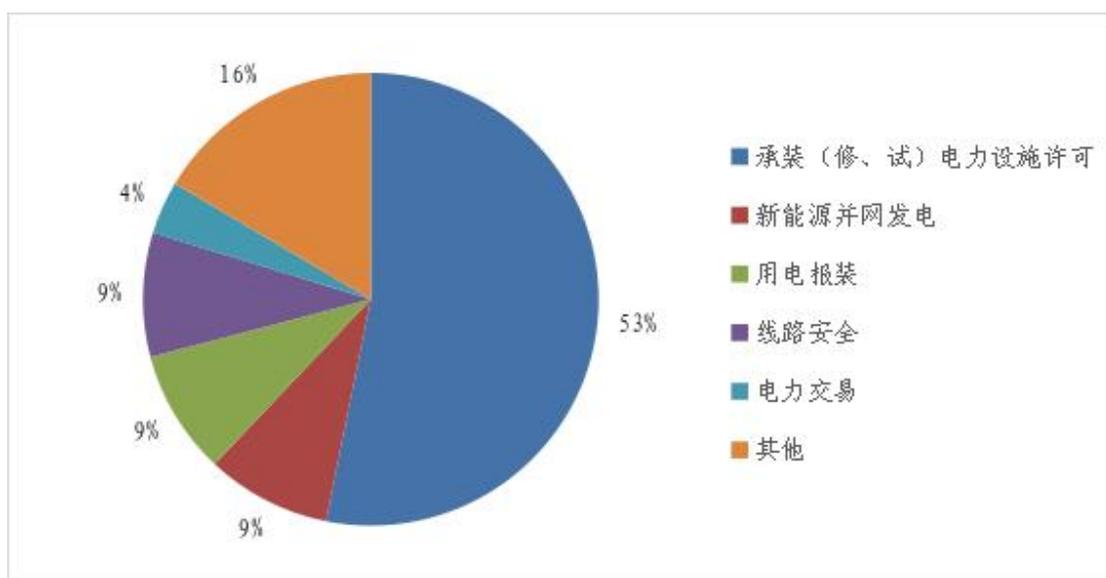


图3 主要举报分类占比情况

#### （二）举报处理情况

2026年2月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项46件，办结举报90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**

随着春季气温逐步回升，各地生产生活用电需求持续增长。为切实做好用电服务保障，各能源企业要重点抓好以下工作：**一是**统筹检修计划与供电保障，严格规范停电审批和信息告知，科学调配检修及抢修力量，提高复电效率，及时回应群众关切。**二是**严格规范用电报装服务，全面落实“一次性告知”制度，优化“三零”服务流程，严禁擅自增加环节或设置不合理前置条件，确保各类报装项目及时接电。**三是**加强线路设备运维巡视，重点关注群众投诉集中的台区及偏远薄弱地区，及时消除设备隐患，着力解决电压不稳、低电压等电能质量问题，切实减少因设备故障引发的停电频次。**四是**提升分布式光伏并网服务水平，按规定出具书面答复意见，加快并网流程，优化内部协同机制，加强配套电网保障，确保新能源项目合规、及时并网。

#### **五、典型案例**

**（一）甘肃群众投诉供电企业低电压治理不到位。**甘肃甘南州群众通过12398热线投诉，反映其居住村庄出现低电压，且未有效解决。经核实，群众反映情况属实。用户居住村庄因处于线路末端、位置偏远，在负荷高峰时段出现低电压，现场实测电压不满足相关规定。国网甘肃甘南供电公司通过加装无功补偿装置、增设变电设备、线路改造等手段进行整治，彻底解决低电压问题。

**（二）贵州群众投诉供电企业多次停电。**贵州六盘水群众通过12398热线投诉，反映其居住小区近一年来多次停电，影响日常生活。经核实，群众反映情况属实。该用户居住小区由贵州

电网六盘水供电局供电，供电线路在近一年内停电 5 次。目前供电企业已将多次停电线路和台区纳入技改大修计划，进行整体更换或升级，同时加强日常运行维护，着力提升供电质量。

**（三）浙江群众举报供电企业为未取得审批手续的用电项目办理接电。**浙江台州群众通过 12398 热线举报，反映国网浙江台州某供电公司在用电项目未取得审批手续的情况下，违规为其办理接电。经核实，群众反映情况属实。该项目在申请用电时未按规定提交用电工程项目批准文件，供电企业仍予以受理并完成装表接电，违反了《供电监管办法》《供电营业规则》相关规定。浙江能源监管办对该企业依法依规予以严肃处理，要求全面整改。目前供电企业已按监管意见完成整改，督促项目业主补齐相关审批手续。

**（四）安徽群众举报供电企业擅自增加用电报装流程环节。**安徽宿州群众通过 12398 热线举报，反映国网安徽宿州某供电公司要求高压用户使用的变压器需送至指定机构检测合格后，才能送电接火。经核实，群众反映情况属实。该供电企业擅自增加用电报装流程环节，要求高压报装用户到其关联企业开展检测试验，并收取复检费用，违反《供电监管办法》《供电营业规则》相关规定。华东能源监管局对该企业依法依规予以严肃处理，对存在的问题予以通报，责令其举一反三落实整改。该供电企业立即整改，目前已停止开展检测试验，并退还收取的相关费用。

附件：2026 年 2 月全国投诉处理统计表

## 附件

## 2026年2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	24	1.099	29	4
2	天津	29	2.126	37	10
3	河北	132	1.789	125	18
4	山西	29	0.842	34	5
5	内蒙古	53	2.219	40	3
6	辽宁	99	2.383	91	11
7	吉林	50	2.158	49	4
8	黑龙江	75	2.476	77	8
9	上海	28	1.129	34	6
10	江苏	106	1.243	97	14
11	浙江	32	0.480	34	1
12	安徽	64	1.045	60	16
13	福建	45	1.073	44	3
14	江西	44	0.977	36	5
15	山东	134	1.329	115	11
16	河南	117	1.196	95	8
17	湖北	64	1.097	61	4
18	湖南	81	1.239	83	9
19	广东	92	0.720	127	16
20	广西	82	1.636	85	6
21	海南	28	2.672	32	4
22	重庆	53	1.661	45	2
23	四川	91	1.088	64	2
24	贵州	67	1.736	60	2
25	云南	60	1.289	66	3

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
26	西藏	8	2.162	6	0
27	陕西	66	1.670	52	3
28	甘肃	29	1.180	22	1
29	青海	7	1.180	5	0
30	宁夏	7	0.960	8	0
31	新疆	30	1.144	24	0
	合计	1826	1.298	1737	179

注: 百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数