

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 3 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 3 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 3 月，热线平台接收投诉 2150 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 1707 件，南方电网公司 333 件，内蒙古电力集团 32 件，地方电力企业 77 件，增量配电企业 1 件。

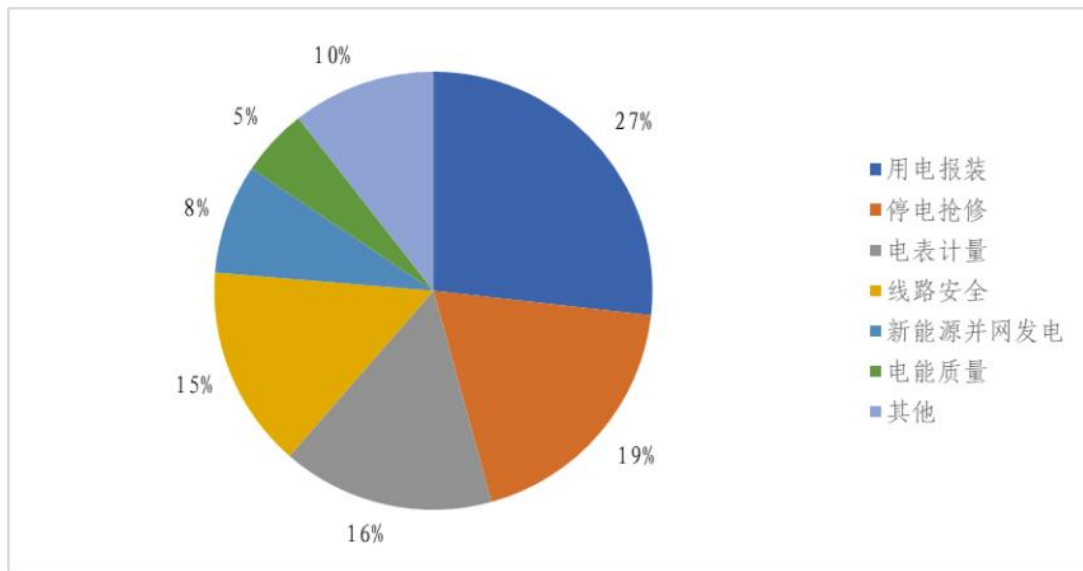


图 1 主要投诉分类占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 3 月份办结投诉 2234 件（含上月结转），及时办结 2229 件，及时办结率 99.78%（详见表 1），超期的 5 件均由广西能源股份有限公司办理。

表 1 2026 年 3 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	1751	1751	100%
南方电网公司	334	334	100%
内蒙古电力集团	46	46	100%
地方电力企业	102	97	95.10%
增量配电企业	1	1	100%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业复电不及时、重复停电。四川广安等地供电企业因故障设备多、排查范围大等因素，导致用户停电后恢复供电时间较长。湖南衡阳、湖北荆州等地供电企业在用户出现停电后，首次故障处置不彻底，未有效消除设备隐患，导致用户短时间内再次停电。

二是部分供电企业光伏并网管理不规范。江苏连云港等地供电企业在电网可开放容量不足时，未对光伏项目主体按申请顺序进行登记，影响光伏项目并网公平性。广西崇左等地供电企业工作审核不到位，将存量光伏发电项目纳入增量项目管理，导致项目执行的电价机制错误。

三是部分地区电能质量不达标。北京平谷、云南昭通和云南红河州等地因台区供电半径长、低压线径小等原因，造成部分用户在负荷高峰时段出现低电压。天津蓟州等地供电企业在台区光伏发电倒送时，未及时采取电压调节、无功补偿等措施，导致部分用户电压偏高。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年3月，办结投诉事项2116件（含上月结转），热线平台接收申诉事项287件，投诉申诉率13.56%，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）。其中，涉及国家电网公司254件、南方电网公司26件、内蒙古电力集团1件、地方电力企业6件（详见表2）。

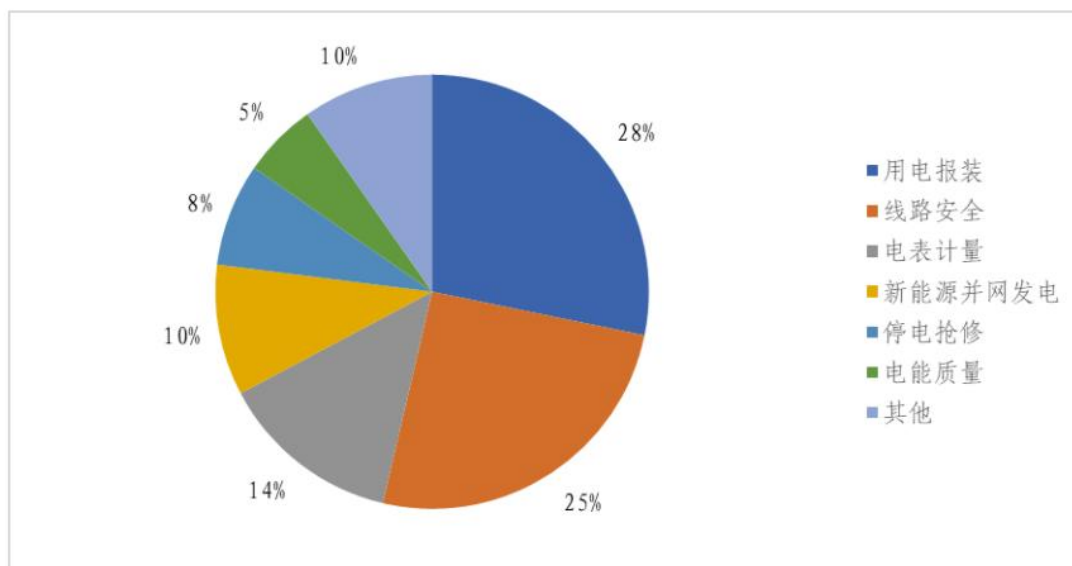


图2 主要申诉分类占比情况

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	1700	254	14.94%
南方电网公司	295	26	8.81%
内蒙古电力集团	40	1	2.50%
地方电力企业	80	6	7.50%
增量配电企业	1	0	0
合计	2116	287	13.56%

（二）申诉处理情况

2026年3月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项137件，办结申诉295件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、线路安全等方面。

（三）申诉热点问题

一是部分供电企业用电报装服务不到位。河北邯郸等地供电企业仅通过电话向用户告知供电方案，未在规定期限内书面答复用户，导致用户办电延迟。

二是部分供电企业未及时支付电费。内蒙古兴安盟等地供电企业在光伏发电主体开具发票后，未在规定期限内支付上网电费。

三是部分地区出现多次停电。陕西咸阳、广西北海、辽宁营口等地供电企业因设备老化故障、运维管理不到位、检修计划不合理等原因，部分台区停电次数较多。

三、举报情况

(一) 举报接收情况

2026年3月，热线平台接收举报问题线索117件。其中，承装（修、试）电力设施许可70件、新能源并网发电12件、线路安全11件、用电报装9件、电力交易4件、其他11件（详见图3）。举报数量较多的省份为：广东16件、河北11件、安徽9件、陕西7件、浙江7件。

(二) 举报处理情况

2026年3月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项71件，办结举报113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。

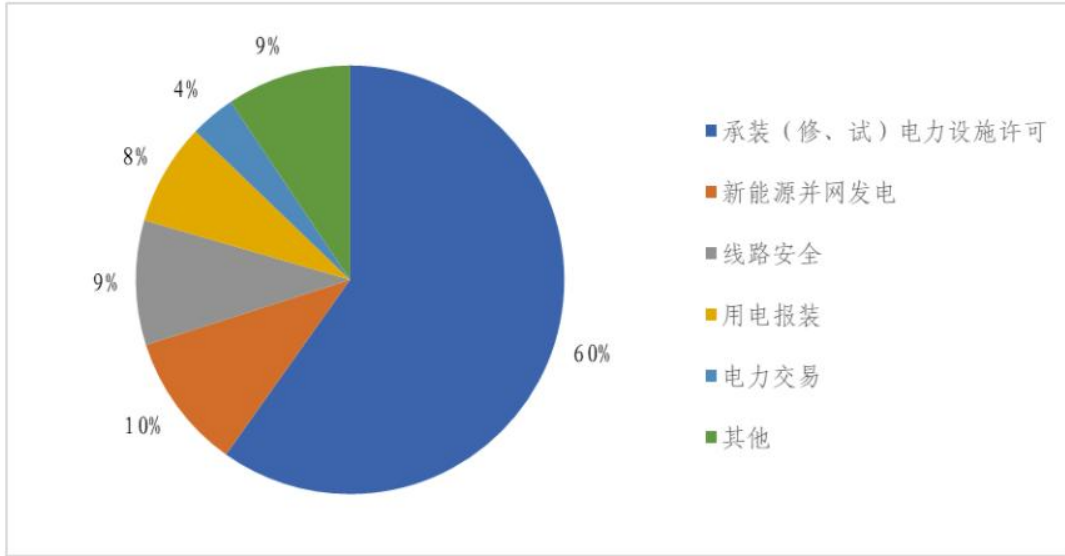


图 3 主要举报分类占比情况

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，各能源企业要重点抓好以下工作：**一是**规范用电报装服务，强化业务培训和以案释法，落实一次性告知和书面答复制度，严格审核用电报装资料，杜绝收资标准不统一、违规进行用电变更等行为。**二是**优化停电抢修管理，科学制定检修计划，减少计划停电次数；加强台区负荷实时监测和管控，提升故障抢修响应效率和复电速度；加大配网投资建设，保障用户用电可靠性。**三是**加强电能质量治理，强化电压和无功监测管理，统筹设备改造、变电扩容、加装无功装置等措施，优化台区运行方式，确保电压处于合格范围。**四是**提升新能源并网服务水平，当电网可开放容量不足时，严格执行并网申请顺序登记制度，具备条件后及时办理相关手续，保障新能源项目有序并网；准确划分存量与增量项目，按要求及时支付新能源上网电费。

五、典型案例

（一）山西群众投诉供电企业低电压治理不到位。山西吕梁群众通过 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、变电容量不足，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。山西能源监管办责令山西吕梁地方电力公司加快台区增容改造进度，提升供电服务水平。目前供电企业已完成变压器增容改造，用户电压处于正常水平。

(二) 黑龙江群众投诉供电企业多次停电。黑龙江哈尔滨群众通过 12398 热线投诉，反映其居住小区近期出现多次停电，影响日常生活。经核实，群众反映情况属实。该用户居住小区由国网黑龙江哈尔滨供电公司供电，供电线路在近 2 个月内停电 6 次。针对上述情况，供电企业全面排查原因，制定专项整改措施，对台区低压设备进行更换，同时加强运维巡视力度，防止故障扩大，降低停电次数。

(三) 广东群众投诉供电企业办理用电增容不及时。广东湛江群众通过 12398 热线投诉，反映供电企业未及时办理用电增容。经核实，群众反映情况属实。广东电网湛江供电局在用户申请电动汽车充电桩增容后，先后四次将用户的增容业务列入施工计划，但因计划安排不当、物资短缺及管控等原因未能及时完成装表接电，同时与用户沟通解释不到位。经协调，目前该供电企业已完成用户充电桩装表接电流程。

(四) 陕西群众投诉供电企业用电报装资料审核不规范。陕西西安群众通过 12398 热线投诉，反映供电企业用电报装资料审核不规范。经核实，群众反映情况属实。国网陕西西安供电公司在办理用电销户、新装用电业务过程中，对用电报装资料审核把关不严，违规为缺少产权证明材料的用户办理用电手续。西北能源监管局对该供电企业进行监管约谈，督促其依法依规办理用电业务，严格审核用电报装资料。该供电公司积极整改，对同类业务举一反三、全面排查，杜绝类似问题再次出现。

附件：2026年3月全国投诉处理统计表

附件

2026年3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	41	1.878	37	6
2	天津	52	3.812	43	14
3	河北	174	2.358	159	28
4	山西	57	1.654	49	7
5	内蒙古	50	2.094	59	5
6	辽宁	127	3.057	121	15
7	吉林	66	2.849	62	11
8	黑龙江	81	2.674	72	9
9	上海	67	2.702	59	11
10	江苏	133	1.560	131	24
11	浙江	55	0.825	59	14
12	安徽	103	1.682	97	9
13	福建	58	1.383	51	5
14	江西	47	1.044	53	9
15	山东	126	1.250	147	21
16	河南	139	1.421	155	18
17	湖北	55	0.943	54	8
18	湖南	69	1.055	78	17
19	广东	114	0.892	93	12
20	广西	72	1.436	74	2
21	海南	36	3.435	25	3
22	重庆	51	1.599	43	5
23	四川	98	1.172	113	14
24	贵州	65	1.684	68	6
25	云南	57	1.224	50	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	16	4.324	14	0
27	陕西	58	1.467	66	6
28	甘肃	40	1.627	42	4
29	青海	7	1.180	9	0
30	宁夏	3	0.412	2	0
31	新疆	33	1.258	31	1
合计		2150	1.529	2116	287

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数