

# 国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 4 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 4 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 4 月，热线平台接收投诉 1883 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 1454 件，南方电网公司 315 件，内蒙古电力集团 30 件，地方电力企业 77 件，增量配电企业 7 件。

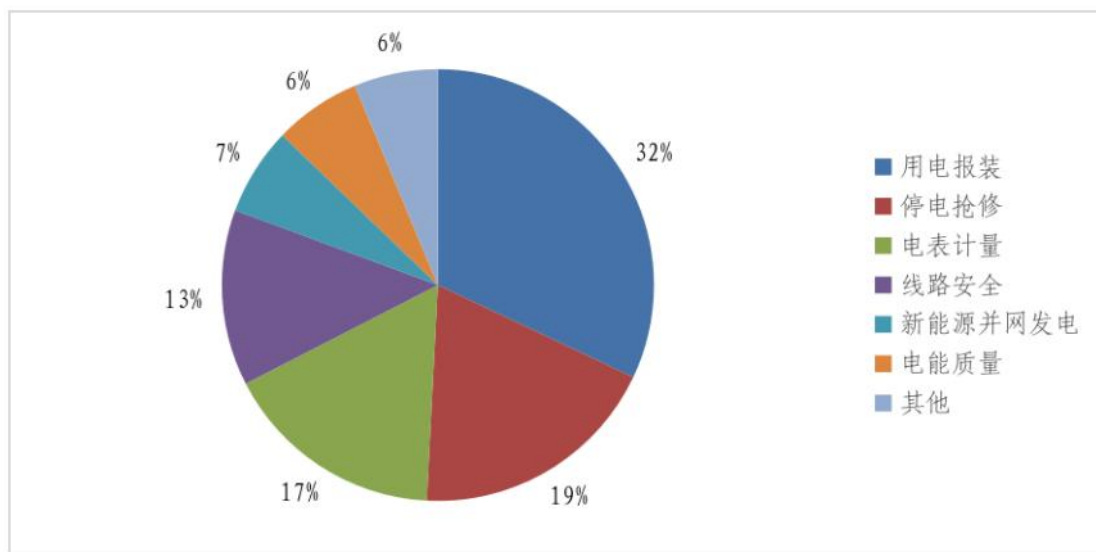


图 1 主要投诉分类占比情况

### (二) 投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 4 月份办结投诉 2107 件（含上月结转），及时办结 2107 件，及时办结率 100%（详见表 1）。

表 1 2026 年 4 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	1646	1646	100%
南方电网公司	346	346	100%
内蒙古电力集团	32	32	100%
地方电力企业	78	78	100%
增量配电企业	5	5	100%

### （三）投诉热点问题

**一是部分供电企业用电报装服务不到位。**湖南邵阳等地供电企业在未核实电表权属且未经户主同意情况下，违规办理电表更名。陕西榆林等地供电企业未及时将用电报装申请纳入程序流转并做好跟踪对接，导致用户装表接电延迟。

**二是部分供电企业停电管理不规范。**广东东莞、重庆垫江等地供电企业因抢修工程量大、工作安排不合理等原因，导致用户停电时间过长。广东惠州等地供电企业在停电后，未及时组织现场抢修，在未恢复正常供电的情况下，虚假办结报障工单。

**三是部分地区电能质量不达标。**海南昌江和新疆乌鲁木齐等地供电企业因设备故障、线路树障清理不到位、隐患治理不彻底等原因，导致部分台区多次停电。四川凉山、山东临沂等地供电企业因供电半径长、设备改造不及时等原因，造成部分用户出现电压异常。

**四是部分供电企业光伏并网管理不规范。**陕西咸阳等地供电企业在台区可开放容量不足时，违规办理光伏项目并网，造成变压器超容量运行。内蒙古通辽等地供电企业资料审核不严，为未完成备案的光伏项目办理并网手续。

## 二、申诉情况

### (一) 申诉接收情况

2026年4月，办结投诉事项2098件（含上月结转），热线平台接收申诉事项253件，投诉申诉率12.06%。从申诉内容看，主要集中在线路安全、用电报装、电表计量等方面（详见图2）。其中，涉及国家电网公司206件、南方电网公司35件、内蒙古电力集团5件、地方电力企业7件（详见表2）。

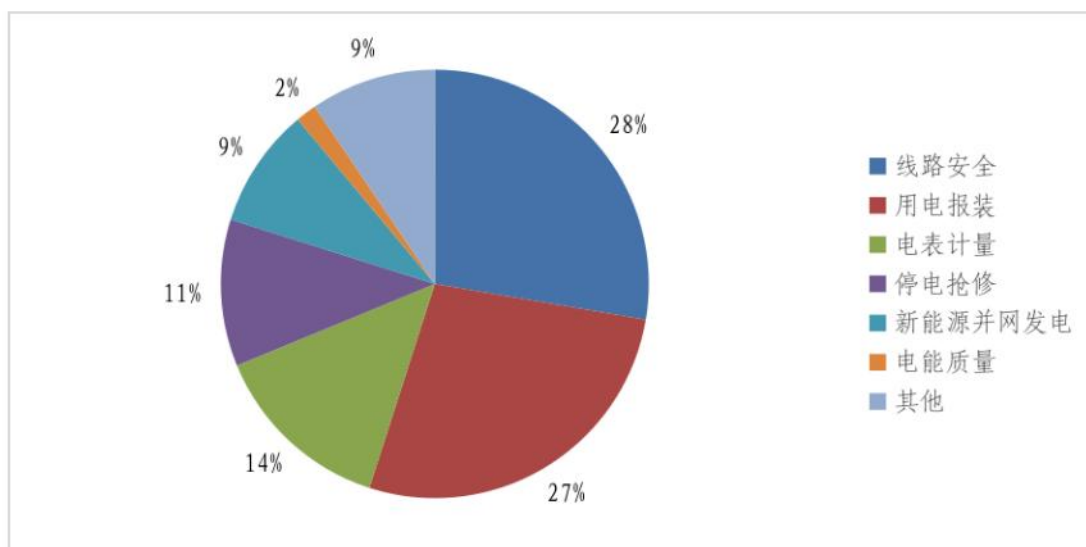


图2 主要申诉分类占比情况

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	1636	206	12.59%
南方电网公司	333	35	10.51%
内蒙古电力集团	36	5	13.89%
地方电力企业	88	7	7.95%
增量配电企业	5	0	0
合计	2098	253	12.06%

### (二) 申诉处理情况

2026年4月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项122件，办结申诉271件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、线路安全、电表计量等方面。

### **（三）申诉热点问题**

**一是部分供电企业用电报装管理不规范。**内蒙古呼和浩特等地供电企业落实“三零”政策不到位，向用户转嫁本应由供电企业承担的供电设施费用。河南许昌等地供电企业政策理解不准确、资料审核不严格，为缺少车位产权或使用权证明的用户办理充电桩电表报装。

**二是部分供电企业停电管理不到位、低电压治理不彻底。**辽宁大连、天津蓟州等地供电企业因更换变压器、电表需要停电时，未按照要求提前通知用户。山西吕梁等地供电企业部分台区因负荷突增、变电容量不足等原因出现低电压。

## **三、举报情况**

### **（一）举报接收情况**

2026年4月，热线平台接收举报问题线索180件。其中，承装（修、试）电力设施许可76件、线路安全42件、新能源并网发电24件、用电报装17件、电力交易3件、其他18件（详见图3）。举报数量较多的省份为：广东24件、河北16件、安徽12件、陕西12件、辽宁11件。

### **（二）举报处理情况**

2026年4月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项105件，办结举报127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。

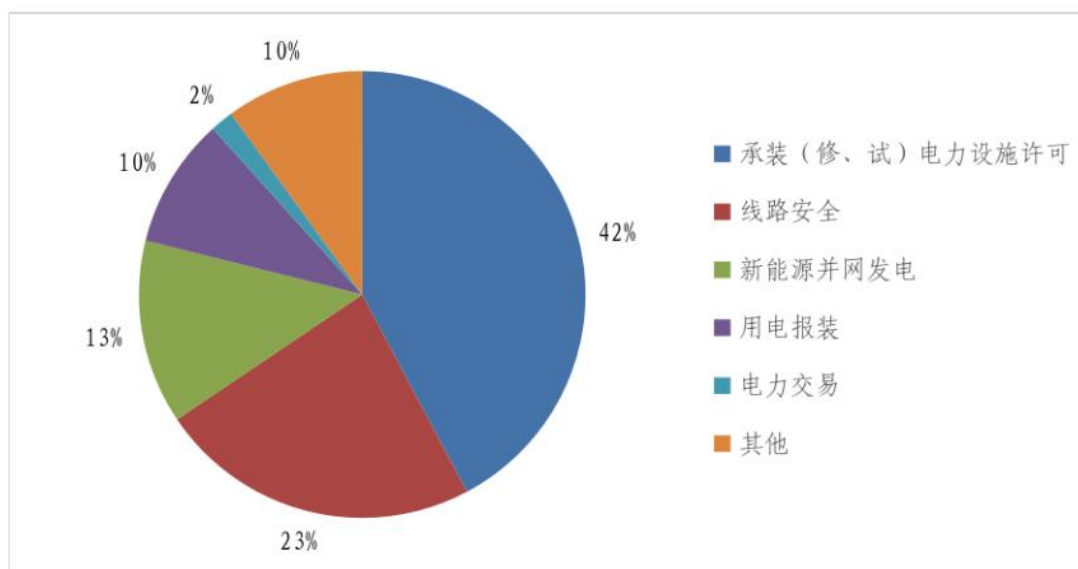


图3 主要举报分类占比情况

#### 四、有关工作要求

夏季用电高峰即将来临，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**强化薄弱环节整治。全面排查非直供小区、城中村、农村配网等薄弱区域隐患和缺陷，全力保障重点台区、线路和重要民生用户用电需求，确保迎峰度夏期间电力安全可靠供应。**二是**严格规范用电报装。统一申请受理、收资审核、用电变更等业务标准，严格落实“三零”“三省”政策，不得向用户转嫁不合理费用，做好报装流程跟踪对接，及时完成装表接电。**三是**提高电能质量水平。加快停电抢修响应速度，优化检修计划，合理安排现场抢修，减少计划停电次数和停电时长；积极推进配网升级改造，强化日常运维消缺，持续提升用户用电可靠性。**四是**加强分布式新能源并网管理。做好电网承载力评估，健全可开放容量定期发布和预警机制，严格审核项目并网资料，公平无歧视地提供电网接入服务，按要求足额结算上网电费并转付补贴。

## 五、典型案例

**（一）湖南郴州群众投诉供电企业多次停电。**湖南郴州群众通过 12398 热线投诉，反映其居住村庄近期出现多次停电，影响日常生活。经核实，群众反映情况属实。该用户居住村庄由湖南郴电国际发展股份有限公司供电，供电线路在一周内停电 16 次。针对上述情况，供电企业制定了长效整改措施，对老旧设备进行升级改造，加大线路日常巡视及隐患排查力度，提升故障快速定位与处置能力，提高供电可靠性，减少停电次数。

**（二）福建南平群众投诉供电企业拖延办理分布式光伏项目并网。**福建南平群众通过 12398 热线投诉，反映供电企业拖延办理分布式光伏项目并网。经核实，群众反映情况属实。国网福建南平供电公司在收到光伏项目并网验收申请后，未启动并网验收流程，也未及时组织现场施工，导致项目并网延期。目前，供电企业已完成该光伏项目并网，并加强业务培训，提升业务规范性，确保项目及时并网。

**（三）广东群众举报某企业采取欺骗手段取得承装（修、试）电力设施许可。**广东群众通过 12398 热线举报，反映某企业存在采取欺骗手段取得承装（修、试）电力设施许可的情况。经核实，群众反映情况属实。该企业在申请承装（修、试）电力设施许可过程中，申报的电力相关专业技术人员职称证书造假，且申报的电力相关专业技能人员非该公司员工，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》相关规定。南方能源监管局已对该企业进行立案调查，依法作出行政处罚，并撤销该企业承装（修、试）电力设施许可。

**（四）黑龙江群众举报某企业违法分包承装电力设施业务。**黑龙江群众通过 12398 热线举报，反映某企业存在违法分包承装电力设施业务情况。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，未实际参与部分主体工程施工，以劳务分包名义将杆塔组立等主体工程

交由某劳务公司具体实施，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》等相关规定。东北能源监管局已对该企业进行立案调查，依法作出行政处罚。

**附件：2026年4月全国投诉处理统计**

## 附件

## 2026年4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	30	1.374	39	7
2	天津	57	4.179	59	13
3	河北	142	1.925	160	18
4	山西	38	1.103	46	6
5	内蒙古	46	1.926	57	7
6	辽宁	133	3.201	146	19
7	吉林	94	4.057	95	7
8	黑龙江	69	2.278	70	9
9	上海	41	1.653	39	2
10	江苏	102	1.196	111	11
11	浙江	46	0.690	44	7
12	安徽	74	1.209	91	12
13	福建	51	1.216	54	8
14	江西	37	0.822	42	3
15	山东	106	1.052	115	20
16	河南	104	1.063	122	20
17	湖北	49	0.840	61	10
18	湖南	56	0.856	60	12
19	广东	128	1.002	128	15
20	广西	68	1.356	73	10
21	海南	37	3.531	44	1
22	重庆	31	0.972	46	3
23	四川	65	0.777	92	12
24	贵州	58	1.503	58	9
25	云南	40	0.859	46	2
26	西藏	14	3.784	18	0
27	陕西	77	1.948	79	5
28	甘肃	27	1.098	34	2
29	青海	8	1.349	8	0
30	宁夏	17	2.332	18	1
31	新疆	38	1.449	43	2
合计		1883	1.339	2098	253

注: 百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数