

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 5 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 5 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 5 月，热线平台接收投诉 1832 件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、线路安全等方面（详见图 1）。从被投诉对象看，国家电网公司 1368 件，南方电网公司 344 件，内蒙古电力集团 42 件，地方电力企业 75 件，增量配电企业 3 件。

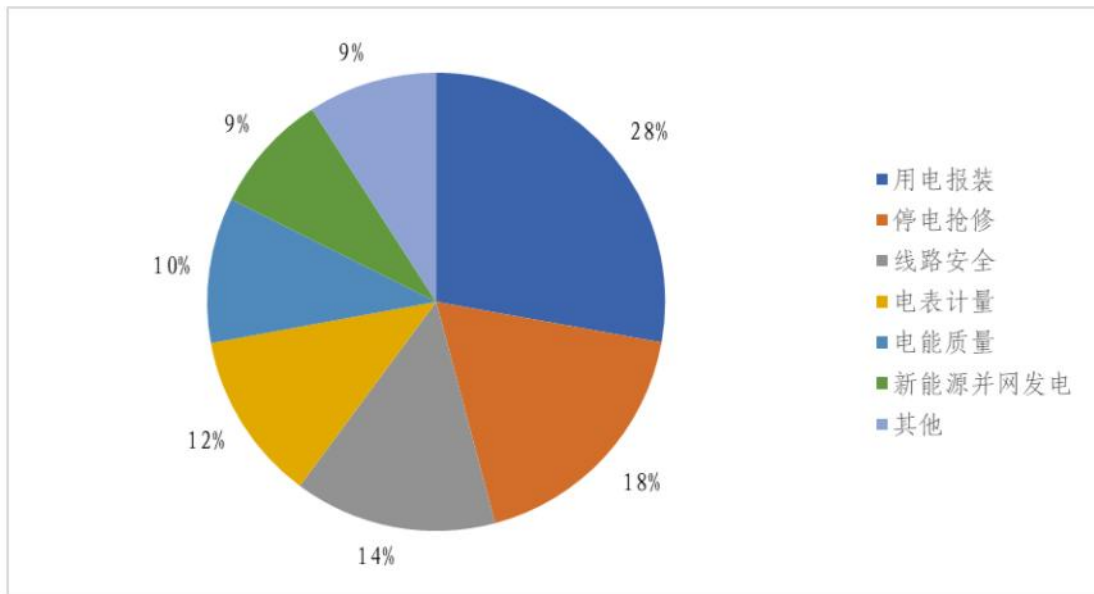


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 5 月份办结投诉 1638 件（含上月结转），及时办结 1638 件，及时办结率 100%（详见表 1）。

表 1 2026 年 5 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	1262	1262	100%
南方电网公司	271	271	100%
内蒙古电力集团	34	34	100%
地方电力企业	64	64	100%
增量配电企业	7	7	100%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业出现多次停电和低电压情况。云南文山等地供电企业因配网设备老化、隐患整治不彻底等原因，部分台区发生多次停电；广西桂林等地部分供电台区因供电距离远、承载力不足，部分用户在负荷高峰期出现低电压。

二是部分供电企业停电管理不规范。云南临沧、天津河东等地供电企业在未按要求提前告知用户的情况下，违规实施计划停电。湖北黄冈等地供电企业在用户停电后未按规定时间前往现场，后续也未能按照承诺时间组织抢修工作。

三是部分供电企业用电报装、电表计量不规范。吉林白城等地供电企业在办理用户充电桩电价类型变更时，未做好跟踪对接，造成业务办理超时。海南儋州、河南信阳等地供电企业因表计重复计量、参数设置错误等原因，导致部分用户电费出现偏差。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年5月，办结投诉事项1659件（含上月结转），热线平台接收申诉事项162件，投诉申诉率9.76%。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141件、南方电网公司17件、内蒙古电力集团1件、地方电力企业2件、增量配电企业1件（详见表2）。

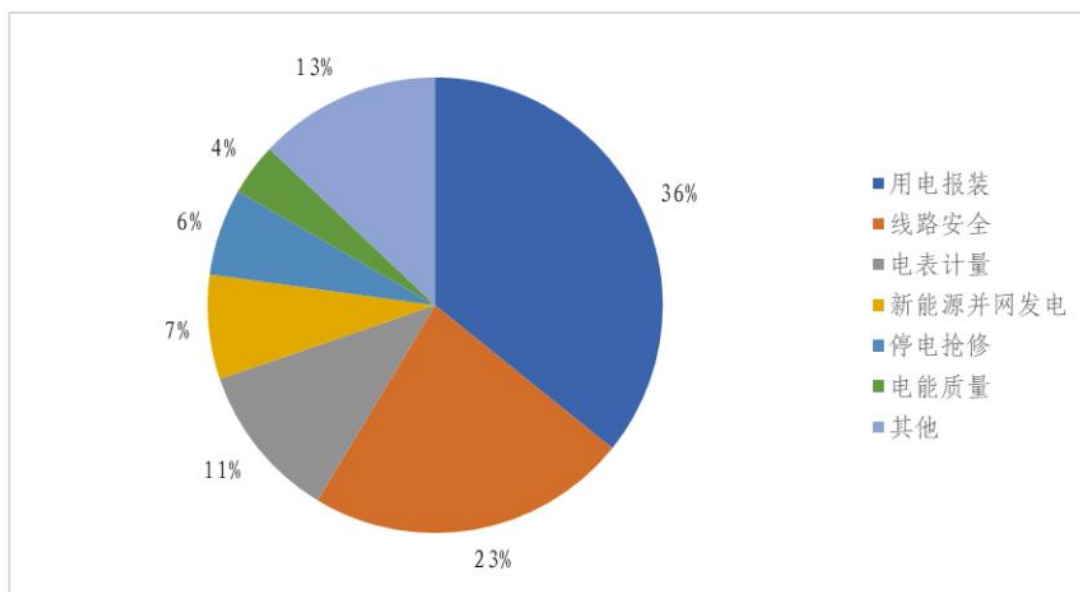


图2 主要申诉分类占比情况

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	1293	141	10.90%
南方电网公司	273	17	6.23%
内蒙古电力集团	32	1	3.13%
地方电力企业	54	2	3.70%
增量配电企业	7	1	14.29%
合计	1659	162	9.76%

（二）申诉处理情况

2026年5月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项80件，办结申诉179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

一是部分地区电能质量不达标。内蒙古呼和浩特、吉林松原等地供电企业因设备故障、隐患排查不到位、改造升级不及时，部分台区出现多次停电。四川达州等地供电企业因供电半径长、导线线径小、配变容量不足，部分用户出现低电压。

二是部分供电企业电费计收、新能源并网等业务办理不规范。广西贺州等地供电企业长期以估抄方式计收电费，导致电费出现较大偏差。山东聊城等地供电企业在收到光伏项目并网申请后，未按要求出具书面回复。山西吕梁等地供电企业在用户实际用电接入方案与供电方案不一致的情况下，违规办理验收手续。

三、举报情况

(一) 举报接收情况

2026年5月，热线平台接收举报问题线索123件。其中，承装（修、试）电力设施许可63件、线路安全16件、新能源并网发电16件、用电报装12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14件、江苏11件、河北9件、贵州7件、内蒙古7件。

(二) 举报处理情况

2026年5月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项59件，办结举报126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。

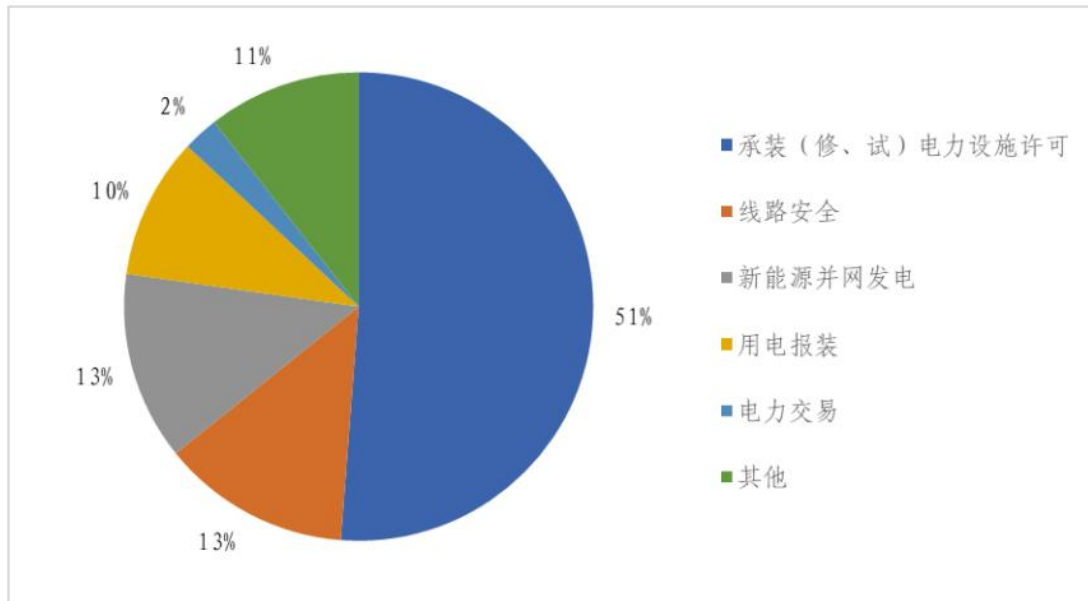


图3 主要举报分类占比情况

四、有关工作要求

当前正值迎峰度夏，用电需求攀升、保供压力加大，各能源企业要切实做好用电服务保障，重点抓好以下工作：**一是强化应急保障能力。**分析梳理近年来迎峰度夏期间突出问题和薄弱环节，制定完善应急处置方案，妥善应对可能出现的局部用电高负荷、极端天气易发多发等情况，切实保障电网运行安全和电力有序供应。**二是加强电能质量治理。**加快配网改造升级，推进新增配变布点、供电半径优化、变电增容等工作，加强线路通道管控和日常运维消缺，持续提升供电可靠性；提高停电抢修处置效率，规范停电告知与计划检修管理，减少计划停电频次和时长。**三是规范新能源并网管理。**做好接入受限台区、反向过载台区等监测，严格规范并网程序，及时发布电网承载力评估、可开放容量等信息，保障新能源公平无歧视地接入电网。**四是严格用电报装与计量管理。**强化一次性告知，明确资料审核、现场勘察、竣工验收等工作要求，不得随意增加申请材料、变更接入方案；规范电表计量、抄录和参数设置等工作，避免估抄、错抄等问题，确保电量电费准确。

五、典型案例

（一）重庆酉阳群众投诉供电企业低电压治理不到位。重庆酉阳群众通过 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。用户居住村庄由国网重庆酉阳供电分公司供电，因设备老旧、供电半径长、导线线径小，在负荷高峰时段长期出现低电压，现场实测电压不满足相关规定。目前供电企业临时采取变压器档位调整和线路负荷重新分组等措施，同步实施台区改造升级项目，待项目完工后将彻底解决低电压问题。

（二）陕西渭南群众反映供电企业台区承载力不足。陕西渭南群众通过 12398 热线投诉，反映供电企业台区承载力不足，导致光伏无法正常发电。经核实，群众反映情况属实。用户所在台区属于新能源接入受限区域，国网陕西渭南供电公司仍允许部分光伏项目接入，造成接入容量过大、消纳能力不足，进而引发电力反送、台区电压过高，光伏项目无法正常发电。目前供电企业正在采取新增配变布点、分容分网等手段，保障光伏项目有序发电。

（三）四川群众举报某企业未取得电力业务许可证违规供电。四川群众通过 12398 热线举报，反映某企业存在未取得电力业务许可证违规供电的情况。经核实，群众反映情况属实。该企业在未依法取得电力业务许可证（供电类）的情况下，向两个街道的部分社区供电，违反《电力业务许可证管理规定》相关规定。四川能源监管办对该企业进行立案调查，并依法作出行政处罚。

（四）广东群众举报某企业违法分包承装电力设施业务。广东群众通过 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。该企业在从事中低压配电网项目施工过程中，以劳务分包名义将电杆组立、架设导线、变压器安装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》相关规定。南方能源监管局对该企业进行立案调查，并依法作出行政处罚。

附件：2026年5月全国投诉处理统计表

附件

2026年5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	29	1.328	29	1
2	天津	39	2.859	42	7
3	河北	123	1.667	124	21
4	山西	43	1.248	32	1
5	内蒙古	70	2.931	55	2
6	辽宁	114	2.744	118	13
7	吉林	72	3.107	70	12
8	黑龙江	79	2.608	74	6
9	上海	44	1.774	48	6
10	江苏	114	1.337	114	7
11	浙江	48	0.720	47	3
12	安徽	95	1.552	74	8
13	福建	33	0.787	39	5
14	江西	27	0.600	25	1
15	山东	79	0.784	83	8
16	河南	88	0.899	83	7
17	湖北	51	0.874	41	7
18	湖南	67	1.025	65	5
19	广东	135	1.056	114	8
20	广西	94	1.875	61	3
21	海南	41	3.912	27	1
22	重庆	36	1.129	32	2
23	四川	77	0.921	63	6
24	贵州	52	1.347	50	3
25	云南	33	0.709	30	2
26	西藏	11	2.973	9	2
27	陕西	55	1.391	50	10
28	甘肃	30	1.221	19	2
29	青海	6	1.012	6	1
30	宁夏	9	1.235	8	1
31	新疆	38	1.449	27	1
合计		1832	1.303	1659	162

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数