

国家能源局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报

(2026 年 6 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 6 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 6 月，热线平台接收投诉 1980 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 1431 件，南方电网公司 432 件，内蒙古电力集团 34 件，地方电力企业 78 件，增量配电企业 5 件。

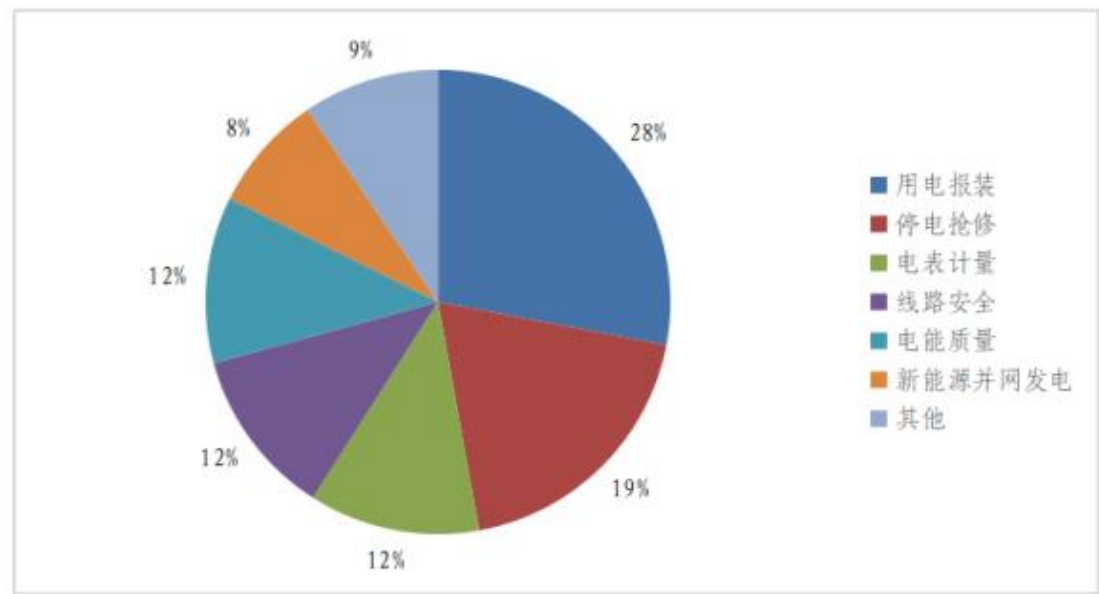


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在 2026 年 6 月份办结投诉 2139 件（含上月结转），及时办结 2139 件，及时办结率 100%（详见表 1）。

表 1 2026 年 6 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	1561	1561	100%
南方电网公司	452	452	100%
内蒙古电力集团	38	38	100%
地方电力企业	86	86	100%
增量配电企业	2	2	100%

（三）投诉热点问题

一是部分地区电能质量不达标。河北廊坊、江苏常州等地供电企业因日常消缺不彻底和设备故障，导致部分台区多次停电。广西崇左、新疆伊犁等地供电企业因台区用电负荷较大、供电半径长、线路线径较小，用电高峰时段部分用户出现低电压。

二是部分供电企业用电报装服务不到位。内蒙古呼和浩特等地供电企业办理居民充电桩电表报装时，对车位产权或使用权证明的认定标准前后不一致。四川凉山等地供电企业在受理用户用电报装材料后，未及时开展现场勘查和装表接电，造成办理超时。重庆渝中等地供电企业错误选择充电桩电价类别，导致用户未享受峰谷电价优惠。

三是部分供电企业电表计量、停电管理不规范。甘肃兰州等地供电企业电表安装不规范，用户与邻居电表发生串户，引发电量电费偏差。山西大同等地供电企业在实施计划停电时，未按规定提前通知用户。四川甘孜等地供电企业在电量远程采集失败后，未按照规定进行现场抄表，导致用户电费积压未结算。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年 6 月，办结投诉事项 2001 件（含上月结转），热线平台接收申诉事项 231 件，投诉申诉率 11.54%。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 189 件、南方电网公司 36 件、内蒙古电力集团 2 件、地方电力企业 3 件、增量配电企业 1 件（详见表 2）。

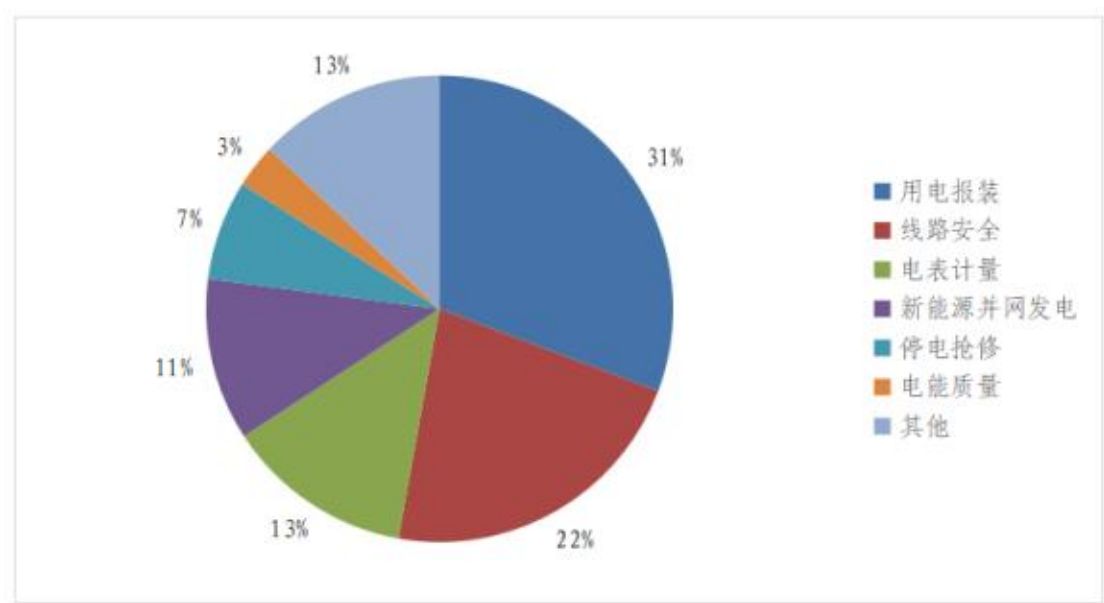


图 2 主要申诉分类占比情况

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	1428	189	13.24%
南方电网公司	446	36	8.07%
内蒙古电力集团	41	2	4.88%
地方电力企业	83	3	3.61%
增量配电企业	3	1	33.33%
合计	2001	231	11.54%

（二）申诉处理情况

2026 年 6 月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项 133 件，办结申诉 200 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

一是部分供电企业停电管理不到位，出现多次停电。黑龙江哈尔滨等地供电企业在未按规定提前通知用户的情况下，违规实施停电。河北唐山等地供电企业因设备巡检与隐患排查不到位，造成部分台区出现多次停电。

二是部分供电企业新能源并网管理不规范。河南信阳等地供电企业在缺少用电地址物权证明的情况下，违规为用户分布式光伏项目办理并网。山西晋中等地供电企业对实际建设面积超出法定产权范围的光伏项目，违规允许并网。

三、举报情况

（一）举报接收情况 2026 年 6 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 68 件、新能源并网发电 17 件、用电报装 14 件、线路安全 8 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 10 件、江西 9 件、山东 8 件，陕西、山西、河南为 7 件。

（二）举报处理情况 2026 年 6 月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项 85 件，办结举报 129 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。

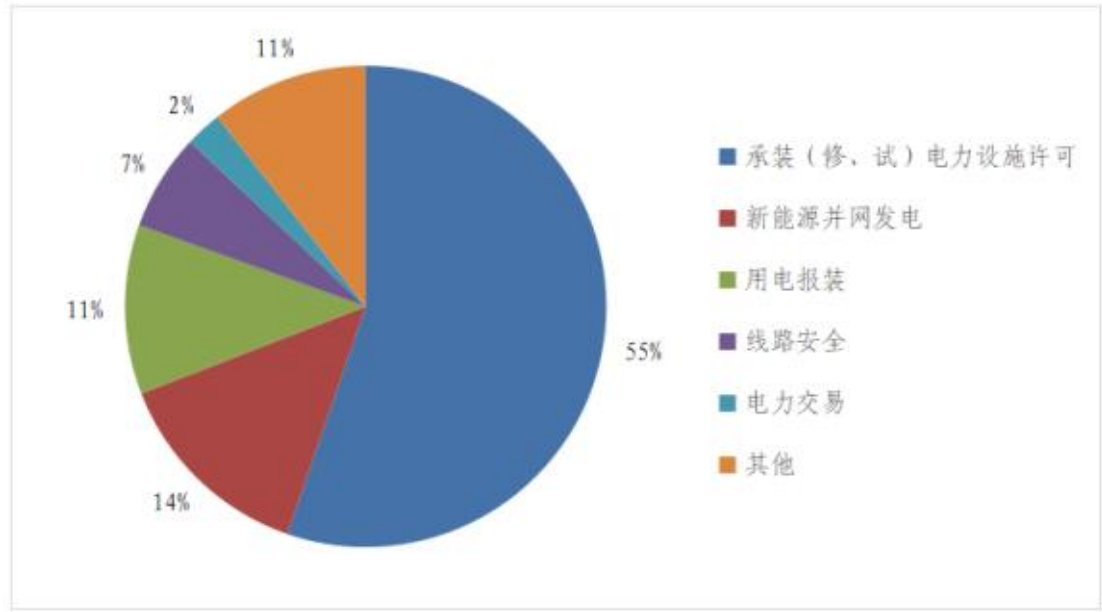


图 3 主要举报分类占比情况

四、有关工作要求

当前正值迎峰度夏关键时期，生产生活用电负荷持续攀升。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：**一是切实保障电力可靠供应。**密切关注供需形势变化，强化高温、

暴雨、台风等灾害天气的监测预警和应急处置，加快抢修复电进度，积极响应民生用能诉求，确保电力供应平稳有序。**二是着力强化薄弱环节治理。**高度关注偏远地区、老旧小区、城中村等区域的电能质量，针对反映突出的电压异常和多次停电等问题，加强运行维护管理，提升故障抢修效率，并加大配网投资和改造升级力度，有效保障人民群众满意用电。**三是全面规范用电报装服务。**对照“三零”“三省”政策要求，统一业务受理和办理标准，优化勘查、验收、接电等各环节，推动办电服务提质增效；加强电表安装及计量结算管理，防范串户、估抄等问题，确保电量电费准确。

五、典型案例

（一）海南海口群众投诉供电企业多次停电。海南海口群众通过 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。该小区由海南电网公司海口供电局供电，受高温天气影响，用电负荷激增，供电线路在 2 天内发生 4 次故障停电。针对上述情况，供电企业全面开展设备排查和带电检测，更换有缺陷的设备，同步推进低压线路整治，并强化日常运维，有效减少故障发生。

（二）江西群众举报某风力发电企业不执行电力调度指令。江西群众通过 12398 热线举报，反映某风力发电企业存在不执行电力调度指令的行为。经核实，群众反映情况属实。2026 年 3 月以来，该风电企业未严格执行省级电力调度机构下达的运行指令，擅自将风机改为人工控制，影响电网安全稳定运行，违反电力并网运行管理有关规定。华中能源监管局已对该企业下发监管整改通知书，责令限期整改，对相关行为予以通报批评，并督促电力调度机构加强并网主体运行管理。

（三）四川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。四川群众通过 12398 热线举报，反映某企业在办理承装（修、试）电力设施许可延续时提交虚假材料。经核实，群众反映情况属实。该企业虚报 8 名无劳动关系的人员作为电力相关专业技术人员，并在

取得许可后，违规承揽了 4 项电力工程，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》相关规定。四川能源监管办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）山东群众举报某发电企业在电力市场交易中串通报价。山东群众通过 12398 热线举报，反映某发电企业在电力市场交易中实施串通报价。经核实，群众反映情况属实。该发电企业组织所属发电厂和售电公司，在电力中长期挂牌交易中采取约定交易价格、电量等申报要素实施串通报价，违反《电力市场运行基本规则》等相关规定。山东能源监管办对该发电企业进行立案调查，依法作出行政处罚。

附件：2026 年 6 月全国投诉处理统计表

附件

2026 年 6 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	36	4
2	天津	58	4.252	53	5
3	河北	164	2.223	150	26
4	山西	43	1.248	44	5
5	内蒙古	51	2.136	58	3
6	辽宁	91	2.190	91	21
7	吉林	70	3.021	71	11
8	黑龙江	119	3.929	119	11
9	上海	45	1.815	46	4
10	江苏	88	1.032	96	14
11	浙江	36	0.540	41	10
12	安徽	74	1.209	85	16
13	福建	47	1.121	42	6
14	江西	39	0.866	31	3
15	山东	78	0.774	76	11
16	河南	112	1.145	119	12
17	湖北	50	0.857	54	5
18	湖南	62	0.948	65	7
19	广东	190	1.487	174	22
20	广西	91	1.815	119	7
21	海南	74	7.061	62	4
22	重庆	28	0.878	30	1
23	四川	82	0.980	77	3
24	贵州	51	1.321	56	5
25	云南	44	0.945	50	0

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	12	0
27	陕西	58	1.467	56	8
28	甘肃	20	0.814	31	4
29	青海	6	1.012	6	0
30	宁夏	9	1.235	8	0
31	新疆	39	1.487	43	3
合计		1980	1.408	2001	231

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数