

# 国家能源局华中监管局

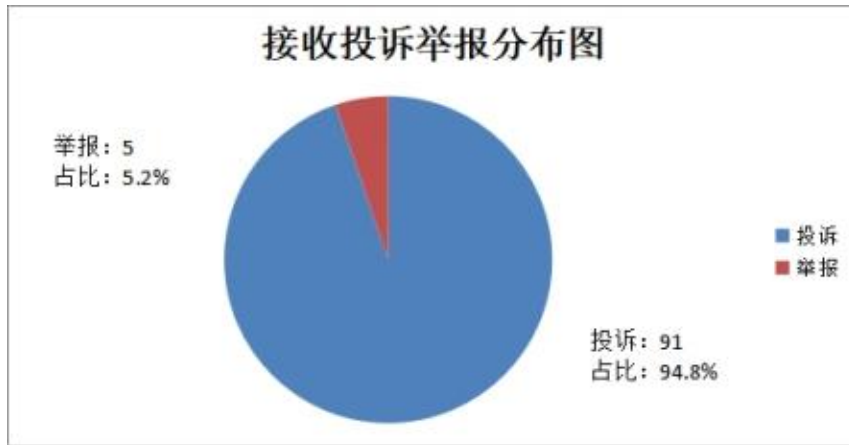
## 能源局华中监管局 2024 年 7 月 12398 能源监管 热线投诉举报办理情况通报

2024 年 7 月，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共接收华中能源监管局辖区内投诉举报 96 件，华中能源监管局办结投诉举报 46 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

### 一、当月接收情况

2024 年 7 月，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内投诉举报 96 件，环比增加 140%、同比增加 10.3%。其中：投诉 91 件，环比增加 167.6%、同比增加 11%；举报 5 件，环比减少 16.7%、同比持平。

图一 2024 年 7 月华中能源监管局接收投诉举报分布图



## （一）分类情况

### 1.按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位,数量为 92 件、占投诉举报总数的 95.8%,主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024 年 7 月华中能源监管局收到电力行业投诉举报分类情况 单位: 件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
供电服务	83	0	83	90.2%
电力安全	4	0	4	4.4%
市场准入	0	5	5	5.4%
其他	0	0	0	0.0%
合计	87	5	92	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位,数量为 4 件、占投诉举报总数的 4.2%,主要集中在并网发电和其他等方面。

表二 2024 年 7 月华中能源监管局收到新能源和可再生能源行业投诉举报分类情况 单位: 件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
并网发电	3	0	3	75.0%
补贴和费用	0	0	0	0.0%
其他	1	0	1	25.0%
合计	4	0	4	100.0%

### 2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 91 件、占比 94.8%,其中国家电网公司 89 件、占比 92.7%,地方电力企业 2 件、占比 2.1%;针对承装(修、试)电力施工企业的投诉举报 5 件、占比 5.2%;无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024 年 7 月华中能源监管局被投诉举报对象分类情况(接收) 单位: 件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
国家电网公司	89	0	89	92.7%
地方电力企业	2	0	2	2.1%
承装(修、试)电力施工企业	0	5	5	5.2%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	91	5	96	100.0%

## （二）地区分布情况

按照接收投诉举报数量排序，由多到少依次为湖北、江西、重庆、西藏。其中：按投诉数量排序，依次为湖北、重庆、江西、西藏；按举报数量排序，依次为江西、湖北；按百万人均投诉举报数量排序，依次为西藏、湖北、重庆、江西。

表四 2024年7月华中能源监管局接收投诉举报地区分布情况 单位：件/百万人、件

省份	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	百万人均投诉举报
湖北	43	42	1	0.745
江西	22	18	4	0.487
重庆	21	21	0	0.655
西藏	10	10	0	2.741

## （三）主要问题

2024年7月，华中能源监管局接收的投诉举报主要反映了四个方面的问题。

**1.电能质量问题。**部分地区遭遇暴雨、高温等极端天气，导致出现跳闸停电、低电压等电能质量问题。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（24件）、重庆（7件）。

**2.停电抢修。**个别供电企业计划检修安排不合理、抢修力量投入不足，导致停电后未及时恢复供电，影响群众正常用电。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（5件）、重庆（4件）。

**3.用电报装。**个别供电企业在收到群众充电桩、三相电等用电报装申请后，未按照规定时限完成用户装表接电工作，引发群众投诉。

投诉举报量靠前的3个省份为重庆（4件）、西藏（3件）、

江西（3件）。

4.承装（修、试）电力设施许可问题。部分被许可企业未及时在资质和信用信息系统解绑已离职人员信息，造成人员信息占用，影响其他企业申请许可。

投诉举报量靠前的2个省份为江西（4件）、湖北（1件）。

## 二、当月处理情况

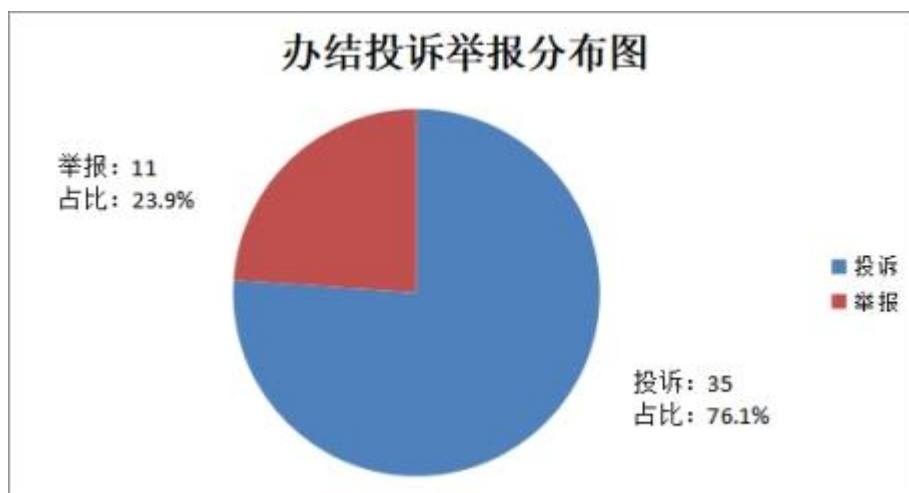
### （一）受理情况

2024年7月，华中能源监管局对属于监管职责范围的85件投诉举报进行了受理，占接收数量的88.5%；其他不予受理的，已按照规定向当事人说明理由。

### （二）办结情况

2024年7月，华中能源监管局办结投诉举报46件（含往期结转），环比增加58.6%、同比增加170.6%。其中：投诉35件，环比增加40%、同比增加118.8%；举报11件，环比增加175%、同比增加1000%。

图二 2024年7月华中能源监管局办结投诉举报分布图



从被投诉举报对象看，供电企业 36 件、占比 78.3%，其中国家电网公司 34 件、占比 73.9%，地方电力企业 2 件、占比 4.4%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 10 件、占比 21.7%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年 7 月华中能源监管局被投诉举报对象分类情况（办结） 单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
国家电网公司	33	1	34	73.9%
地方电力企业	2	0	2	4.4%
承装（修、试）电力施工企业	0	10	10	21.7%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	35	11	46	100.0%

### （三）问题处置情况

针对群众反映的投诉举报，华中能源监管局严格根据国家有关法规政策进行了处理。一是按照《国家能源局综合司关于巩固专项整治成效推进频繁停电治理的通知》（国能综通监管〔2023〕121号）有关要求，督促供电企业强化频繁停电整治责任落实，对频繁停电现象突出地区常态化开展现场核查，下发《监管整改通知书》并抄送省级电网企业，推动频繁停电治理工作常态长效，持续提升供电质量；二是要求供电企业加强设备隐患排查整治和停电抢修管理，加强线路巡查频次，及时消除隐患缺陷，增加抢修资源投入，提升设备管控和停电抢修能力，切实保障迎峰度夏期间的电力供应；三是督促供电企业严格执行国家有关政策规定规范用电报装流程，落实用户办电接电时限要求；四是督促承装（修、试）电力施工企业进一步增强规范持证意识，严格按照相

关政策规定，持续做好在职人员的管理工作。

国家能源局华中监管局

2024年8月23日