

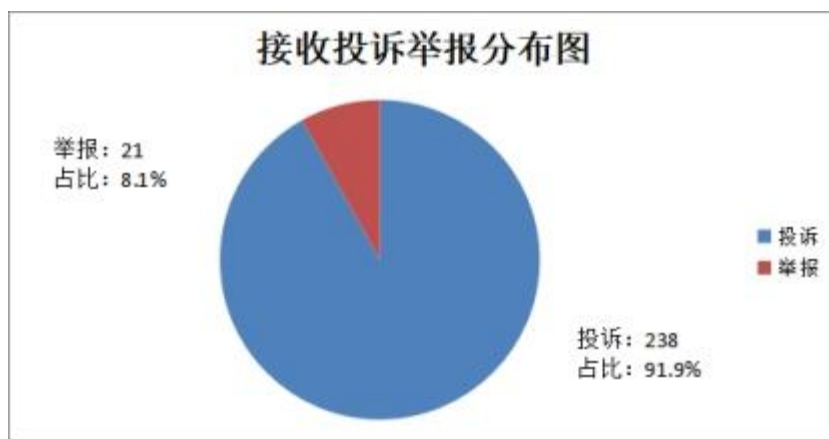
国家能源局华中监管局 2024 年三季度 12398 能源监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年三季度，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 259 件，华中能源监管局办结投诉举报 200 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当月接收情况

2024 年三季度，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内投诉举报 259 件，环比增加 94.7%、同比增加 22.7%。其中：投诉 238 件，环比增加 122.4%、同比增加 23.3%；举报 21 件，环比减少 19.2%、同比增加 16.7%。

图一 2024 年三季度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 249 件、占投诉举报总数的 96.1%，主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024 年三季度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	213	0	213	85.6%
电力安全	15	0	15	6.0%
市场准入	0	20	20	8.0%
其他	0	1	1	0.4%
合计	228	21	249	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 10 件、占投诉举报总数的 3.9%，主要集中在并网发电、其他等方面。

表二 2024 年三季度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	9	0	9	90.0%
补贴和费用	0	0	0	0.0%
其他	1	0	1	10.0%
合计	10	0	10	100.0%

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 238 件、占比 91.9%，其中国家电网公司 230 件、占比 88.8%，地方电力企业 8 件、占比 3.1%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 21 件、占比 8.1%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024 年三季度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	230	0	230	88.8%
地方电力企业	8	0	8	3.1%
承装（修、试）电力施工企业	0	21	21	8.1%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	238	21	259	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、重庆、

江西、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、重庆；按百万人均投诉举报数量排序，依次为西藏、重庆、湖北、江西。

表四 2024年三季度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	104	98	6	1.801
江西	58	44	14	1.284
重庆	73	72	1	2.277
西藏	24	24	0	6.579

（三）主要问题

2024年三季度，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。重庆、湖北多地极端天气多发频发，受用电负荷激增和设备连续高强度运行等因素影响，导致出现故障停电和低电压问题，投诉举报量同比增加83.9%。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（47件）、重庆（39件）。

2.停电抢修问题。部分地区受高温、暴雨影响，供电设备故障抢修时间较长，影响群众正常用电。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（9件）、江西（9件）。

3.用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、三相电等用电报装申请后，未按规定限时完成装表接电。

投诉举报量靠前的3个省份为湖北（8件）、江西（5件）、重庆（5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（14 件）、湖北（6 件）。

二、当月处理情况

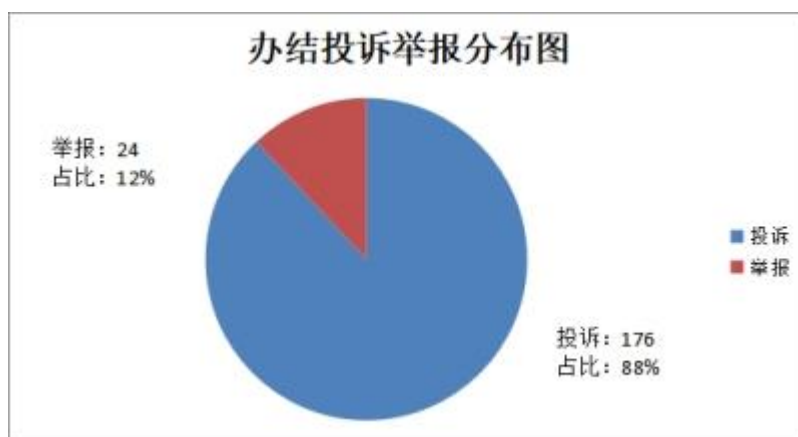
（一）受理情况

2024 年三季度，华中能源监管局对属于监管职责范围的 239 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 92.3%；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 年三季度，华中能源监管局办结投诉举报 200 件（含往期结转），环比增加 50.4%、同比增加 13%。其中：投诉 176 件，环比增加 55.8%、同比增加 6.7%；举报 24 件，环比增加 20%、同比增加 13%。

图二 2024 年三季度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 178 件、占比 89%，其中国家电网公司 170 件、占比 85%，地方电力企业 8 件、占比 4%；

承装（修、试）电力施工企业投诉举报 22 件、占比 11%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年三季度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	168	2	170	85.0%
地方电力企业	8	0	8	4.0%
承装（修、试）电力施工企业	0	22	22	11.0%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	176	24	200	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。一是督促供电企业加大电力设施建设、维护等资源投入，采取有效措施解决停电、低电压等电能质量问题，开展 12398 投诉办理“回头看”工作，重点关注频繁停电、低电压治理改造项目落实情况，强化跟踪督办；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，坚持做好故障停电抢修和民生用电保障；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。（2024 年三季度 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况，见附件 1）

附件 1

2024 年三季度办结的典型属实（部分属实）案例

序号	投诉举报对象	投诉举报所属类别	反映事项	处理措施及结果
1	国网江西省电力有限公司景德镇供电分公司	供电服务 (电表计量)	景德镇市珠山区群众反映,供电公司在进行 1 户 1 表改造时,未经同意将小区(24 户)业主的电表均安装在其房屋外墙上,导致其外墙受损,投诉人要求将电表箱迁移至其他位置,供电公司以无合适位置为由不予处理。希望调查处理此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负部分责任。投诉人所述电表箱是在 2015 年改造时与社区协调选址并安装完成,电表箱安装墙面属于投诉人所有,安装前投诉人及家属对电表箱安装位置未提出异议。现场测量电表箱离地面距离为 1.6 米,符合相关标准要求。经专业人员现场评估,房屋老化与电表箱无直接关系。由于投诉人对房屋另有他用,在发现墙体存在问题后,向供电企业提出要求迁表,引发投诉。已督促供电企业增强主动服务意识,积极了解辖区内群众的用电需求,及时解决用电问题,提升群众用电获得感和满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业经过多方协调,已开展表箱迁移工作。经回访,投诉人表示满意。
2	国网江西省电力有限公司赣州供电分公司	供电服务 (电能质量)	赣州市寻乌县群众反映,其居住村庄低电压已持续 1 年。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人所在地存在表后低电压情况,现场测得电压为 184.6 伏。已督促供电企业增强主动服务意识,及时掌握辖区内群众的用电需求,主动解决群众遇到的用电问题,提升群众用电获得感和满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业已将投诉人用电改迁至其他台区,并将导线线径增大,低电压问题得到解决。经回访,投诉人表示满意。

3	国网重庆市电力公司巫溪供电分公司	供电服务 (电能质量)	重庆巫溪县群众反映,其居住村庄仅2年存在低电压的情况。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区供电半径长、线径小,投诉人处2023年9月至2024年6月低电压天数共计34天,电压最低为163.5伏,存在低电压问题。供电企业已将相关治理项目纳入2024年计划,目前处于物料准备阶段,但施工进度较慢。已督促供电企业严格工程管理,督促施工进度,做好低电压台区台账梳理,针对性、差异化制定改造计划,进一步提升供电质量,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业已对相关责任人员进行考核,并计划8月底完成台区低电压治理工作。经回访,投诉人表示满意。
4	国网重庆市电力公司石柱供电分公司	供电服务 (电能质量)	重庆石柱土家族自治县群众反映,每逢恶劣天气(打雷或下雨)便经常性停电。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项部分属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区2024年1月至6月期间共停电6次,其中计划停电3次,设备故障停电2次,用户产权设备故障停电1次。已督促供电企业强化配电网运维管理,加强计划停电管控,及时消除缺陷和隐患,加强停电告知和宣传,提升用户用电满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业已对相关责任部门进行考核,并制定整治措施。经回访,投诉人表示满意。
5	国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司	供电服务 (其他)	咸宁市通山县群众反映,其家属于预付费模式,每逢欠费便停电,联系95598申请改为后付费模式,供电公司网格员告知无法变更。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人家因夏季空调用电增加后电费预缴不足引起欠费停电,故申请改为后付费模式,通山县供电公司未积极响应投诉人诉求变更。已督促供电企业增强主动服务意识,积极解决群众遇到的用电问题。目前,供电企业已积极对接投诉人,按流程做好后付费模式办理。经回访,投诉人表示满意。

6	国网湖北省电力有限公司武汉供电公司	供电服务 (停电抢修)	武汉市新洲区群众反映,其居住小区用电高峰便会停电问题已经持续5年左右。希望彻底解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所在地2023年7月至2024年7月共停电10次,其中供电企业产权设备故障导致停电8次,用户产权设备故障导致停电2次。已督促供电企业强化主动服务意识,加强供电设施主动运维,提升用电可靠性,提升用户用电满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业已完成投诉人所在台区的供电设施改造工作。经回访,投诉人表示满意。
7	国网湖北省电力有限公司恩施供电公司	电力安全 (安全隐患)	恩施土家族苗族自治州巴东县群众反映,6月供电公司未经其同意在其家房屋上空架设高压线,线路钉在其家房屋柱子上面,认为存在安全隐患。希望调查处理此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所在地为居民自建房屋,建设时缺乏电力配套设施规划,导致电力线路通道受限,入户线大部分由电缆固定在房屋外墙或顶楼跨越方式接入。供电企业2024年4月通过实施运维项目,对原有裸导线、细线径低压线进行整改,但电缆接入固定方式仍存在安全隐患。已督促供电企业全面开展隐患排查工作,保障供电设施安全性和用户用电可靠性,提高服务满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业通过协调,已新建1条低压线路替代原有电缆接入方式,消除安全隐患。经回访,投诉人表示满意。
8	国网湖北省电力有限公司黄冈供电公司	供电服务 (电能质量)	黄冈市团风县群众反映,其居住小区经常性停电已持续1个多月。希望彻底解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所在地近2个月内共停电5次,其中供电企业产权设备故障停电3次,用户产权设备故障停电2次。已督促供电企业做好频繁停电专项治理工作,加强隐患排查和整治,提升主动服务意识,提高供电可靠性,提升用户用电满意度,并将具体情况向投诉人解释说明。目前,供电企业已对相关责任人员进行考核,对投诉人所在台区完成负荷改接,并计划11月30日前完成盘22线路综合整治工作。经回访,投诉人表示满意。

9	国网西藏电力有限公司昌都供电公司	供电服务 (其他)	昌都市察雅县群众反映,其向供电公司申请退还电表押金,自称手续齐全已受理,但一直未退还。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所在商铺 2017 年装表接电,当时供电企业为地方政府代管状态,为保证电费回收,收取了用电押金。后商铺 2 次转手,投诉人于 2023 年 6 月申请退费。因供电企业财务部门调账流程长、工作人员未及时跟踪进度、新系统上线等原因,供电企业未能及时退费,引发投诉。已督促供电企业全面梳理当地供电企业划转国网后遗留问题整改,针对用户诉求及时响应处理,提升用户用电满意度。目前,供电企业已对相关责任人员进行考核,并已完成押金退费。经回访,投诉人表示满意。
10	国网西藏电力有限公司林芝供电公司	供电服务 (停电抢修)	林芝市米林县群众反映,其居住地 6 月 18 日不明原因停电。电费交到国家电网,称 6 月 19 日其他地区已恢复供电,但其居住村庄仍未恢复。希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人所述线路因避雷器击穿导致接地故障跳闸停电,停电恢复时间超 68 小时。已督促供电企业强化线路运维管理,举一反三自查整改,补齐运维管理的短板和漏洞,进一步提升主动服务意识,做好停电宣传工作,对投诉人做好解释沟通,及时解决用户诉求。经回访,投诉人表示满意。