

国家能源局华中监管局

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

2024 年，华中能源监管局坚持以人民为中心的发展理念，切实发挥 12398 热线“听民声、察民情、纾民怨、解民忧”的重要民生通道作用，及时处理好人民群众反映的各类用能诉求，尤其是舆论高度关注的能源供应不足、频繁停电和发生自然灾害地区人民群众的用能诉求，进一步提升用能投诉处理效率，保障人民群众满意用电。现将相关情况通报如下：

一、基本情况

2024 年，华中能源监管局收到 12398 能源监管热线中心交办有效信息共 2165 件，同比减少 4.8%。

在华中能源监管局收到的 2165 件有效信息中，按诉求性质分类：投诉 607 件，同比增加 41 件；举报 87 件，同比增加 33 件；咨询 41 件，同比减少 26 件；其他 1430 件，同比减少 158 件。按反映渠道分类：12398 电话 1784 件，12398 公众号 224 件，12398 电子邮件 135 件，留言 22 件。

表一 2024 年华中能源监管局收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 电话	512	8	40	1224	1784
12398 公众号	88	0	1	135	224
12398 电子邮件	7	79	0	49	135
留言	0	0	0	22	22
合计	607	87	41	1430	2165

二、分类情况

（一）有效信息行业分类情况

2024 年，华中能源监管局收到的 2165 件有效信息中，电力行业 1955 件，占比 90.3%；新能源和可再生能源行业 204 件，占比 9.4%；石油天然气 6 件，占比 0.3%；无其他行业。

表二 2024 年华中能源监管局收到有效信息行业分类情况 单位：件

行业类别	投诉	举报	咨询	其他	小计	占比
电力行业	559	86	34	1276	1955	90.3%
新能源 和可再生能源行业	48	1	7	148	204	9.4%
石油天然气	0	0	0	6	6	0.3%
其他	0	0	0	0	0	0.0%
合计	607	87	41	1430	2165	100.0%

（二）投诉举报事项分类情况

2024 年，华中能源监管局共收到投诉举报事项 694 件，含电力投诉举报 645 件，占比 92.9%，其中电能质量类 171 件，占比 24.6%；供电服务类 322 件，占比 46.4%；电力安全类 65 件，占比 9.4%；市场准入类 84 件，占比 12.1%；其他电力类 3 件，占比 0.4%；另有新能源和可再生能源投诉 49 件，占比

7.1%，其中，并网发电类 45 件，占比 6.5%；补贴与费用类 2 件，占比 0.3%；其他新能源和可再生能源类 2 件，占比 0.3%。

表三 2024 年华中能源监管局收到投诉举报事项分类情况 单位：件

类别	电力					新能源和可再生能源		
	电能质量	供电服务	电力安全	市场准入	其他	并网发电	补贴与费用	其他
投诉	171	321	64	1	2	45	2	1
举报	0	1	1	83	1	0	0	1
小计	171	322	65	84	3	45	2	2
占比	24.6%	46.4%	9.4%	12.1%	0.4%	6.5%	0.3%	0.3%

3、分布情况

(1) 有效信息与投诉举报分布情况

2024 年，华中能源监管局收到有效信息 2165 件，其中湖北省 846 件，占比 39.1%；江西省 649 件，占比 30%；重庆市 501 件，占比 23.1%；西藏自治区 169 件，占比 7.8%。华中能源监管局收到投诉举报 694 件，其中湖北省 255 件，占比 36.7%；江西省 181 件，占比 26.1%；重庆市 176 件，占比 25.4%；西藏自治区 82 件，占比 11.8%。

表四 2023 年华中能源监管局收到有效信息与投诉举报分布情况 单位：件

省份	有效信息	占比	投诉举报	占比
湖北	846	39.1%	255	36.7%
江西	649	30.0%	181	26.1%
重庆	501	23.1%	176	25.4%
西藏	169	7.8%	82	11.8%

(二) 涉及供电企业投诉举报数量情况

按照接收的投诉举报数量由多到少排序，依次为湖北省、江西省、重庆市、西藏自治区。其中，湖北省排名前三位的是武汉、黄冈、荆州；重庆市排名前三位的是酉阳、万州、彭水；江西省排名前三位的是南昌、赣州、九江；西藏自治区排名前三位的是那曲、昌都、林芝。

按照接收的百万用户人均投诉举报数量由多到少排序，依次为西藏自治区、重庆市、湖北省、江西省。其中，西藏自治区排名前三位的是林芝、那曲、阿里；重庆市排名前三位的是酉阳、彭水、黔江；湖北省排名前三位的是黄冈、武汉、咸宁；江西省排名前三位的是景德镇、南昌、九江。

表五 2024年四省（区、市）供电企业接收投诉举报数量情况 单位：件

省（区、市）	排序	接收投诉举报数量前三位		排序	百万用户人均接收投诉举报数量前三位	
		地区	数量		地区	数量
湖北	1	武汉	77	1	黄冈	6.8
	2	黄冈	40	2	武汉	6.2
	3	荆州	23	3	咸宁	4.5
江西	1	南昌	38	1	景德镇	6.2
	2	赣州	30	2	南昌	6.1
	3	九江	26	3	九江	5.7
重庆	1	酉阳	15	1	酉阳	24.7
	2	万州	14	2	彭水	24.5
	3	彭水	13	3	黔江	12.3
西藏	1	那曲	18	1	林芝	58.3
	2	昌都	16	2	那曲	36
	3	林芝	14	3	阿里	33.3

四、办理情况

2024年，根据国家有关法律法规规定，华中能源监管局对属于监管职责范围的621件投诉举报事项进行了受理，占收到投诉举报数量的89.5%。2024年共办结投诉举报事项704件（其中84件为上年结转），当期办结率100%。根据回访情况统计，投诉举报人满意率96%。（2024年四季度12398热线典型投诉举报事项具体处理情况，见附件1）

五、特征分析

（一）电能质量问题数量同比明显增加

2024年受理电能质量问题投诉举报事项171件，同比增加39件、增长29.5%。

按照问题类别划分，**频繁停电**问题107件，占比62.6%；**低电压或电压不稳**问题63件，占比36.8%；**其他**问题1件，占比0.6%。

按照地域划分，湖北省71件，同比增加20件；江西省18件，同比增加3件；重庆市59件，同比增加25件；西藏自治区23件，同比减少9件。

表六 2024年华中能源监管局受理电能质量投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2023年	占比	2024年	占比
湖北	51	38.6%	71	41.5%
江西	15	11.4%	18	10.5%
重庆	34	25.8%	59	34.5%
西藏	32	24.2%	23	13.5%

（二）停电抢修问题数量同比明显减少

2024年受理停电抢修问题投诉举报事项111件，同比减少20件、降低15.3%。

按照问题类别划分，停电时间较长、抢修不及时问题64件，占比57.7%；停复电不规范问题42件，占比37.8%；其他问题5件，占比4.5%。

按照地域划分，湖北省29件，同比减少16件；江西省22件，同比减少2件；重庆市31件，与去年持平；西藏自治区29件，同比减少2件。

表七 2024年华中能源监管局受理停电抢修投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2023年	占比	2024年	占比
湖北	45	34.3%	29	26.1%
江西	24	18.3%	22	19.8%
重庆	31	23.7%	31	27.9%
西藏	31	23.7%	29	26.1%

（三）用电报装问题数量同比显著增加

2024年受理用电报装问题投诉举报事项64件，同比增加25件、增长64.1%。

按照问题类别划分，用电报装拖延或接入受限问题46件，占比71.9%；违规收费或增加用户成本问题7件，占比10.9%；其他问题11件，占比17.2%。

按照地域划分，湖北省27件，同比增加11件；江西省13件，同比增加5件；重庆市17件，同比增加3件；西藏自治区

7件，同比增加6件。

表八 2024年华中能源监管局受理用电报装投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2023年	占比	2024年	占比
湖北	16	41%	27	42.2%
江西	8	20.5%	13	20.3%
重庆	14	35.9%	17	26.6%
西藏	1	2.6%	7	10.9%

（四）市场准入问题数量同比显著增加

2024年受理市场准入问题举报事项84件，同比增加33件，增长64.7%。

按照问题类别划分，承装（修、试）电力设施企业非法占用其他单位员工证件问题82件，占比97.6%；未取得承装（修、试）电力设施许可证承揽工程问题2件，占比2.4%。

按照地域划分，湖北省27件，同比增加9件；江西省49件，同比增加23件；重庆市6件，与去年持平；西藏自治区2件，同比增加1件。

表九 2024年华中能源监管局受理市场准入投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2023年	占比	2024年	占比
湖北	18	35.3%	27	32.2%
江西	26	51%	49	58.3%
重庆	6	11.7%	6	7.1%
西藏	1	2%	2	2.4%

（五）电力安全问题数量同比减少

2024年受理电力安全问题投诉举报事项65件，同比减少

7件、降低9.7%。

按照问题类别划分，电线电缆杆等老化存在安全隐患问题41件，占比63.1%；电表或变压器等位置不合理、安全距离不合规问题21件，占比32.3%；其他问题3件，占比4.6%。

按照地域划分，湖北省30件，同比减少5件；江西省17件，同比增加2件；重庆市15件，同比减少3件；西藏自治区3件，同比减少1件。

表十 2024年华中能源监管局受理电力安全投诉举报分布同比情况 单位：件

省份	2023年	占比	2024年	占比
湖北	35	48.6%	30	46.1%
江西	15	20.8%	17	26.2%
重庆	18	25%	15	23.1%
西藏	4	5.6%	3	4.6%

国家能源局华中监管局

2025年2月12日

附件

2024年四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	国网湖北电力有限公司黄冈供电公司	服务行为	黄冈市蕲春县群众反映，供电所催费方式不恰当，擅自拉闸断电。希望恢复供电，并就断电事宜给予答复。	经调查，反映情况属实，被投诉对象负全部责任。投诉人由于手机停用导致催费短信未发送成功。9月，网格员上门催收电费，因投诉人家中有人但未应答，遂将该户空开断开，希望见到投诉人获取新电话并当面提醒缴费。已督促供电企业要严格规范停电催费流程，主动提升服务意识，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关人员进行考核，并更新投诉人联系方式。经回访，投诉人表示满意。
2	国网湖北电力有限公司随州供电公司	电能质量	随州市广水市群众反映，其居住村庄使用线路已有30年，因线路老化导致低电压已持续多年。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。投诉人所在地位于台区线路末端，在启用抽水泵后表计电压为131.7伏，存在低电压情况。已督促供电企业主动提升服务意识，及时告知用户改造项目实施进展，提高用户用电满意度，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业完成线路改造施工，已解决投诉人所在村庄低电压问题。经回访，投诉人表示满意。

3	国网湖北电力公司武汉供电公司	电能质量	武汉市新洲区群众反映，其所在地因距离变压器过远以及线路老化导致低电压已持续3个月左右。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。投诉人处近3个月共有77天发生低电压，最低电压为153.8伏特。供电企业采取加装单相稳压器、无功补偿设备等临时性措施解决低电压问题。已督促供电企业加强低电压问题整治力度，提升主动服务意识，解决低电压问题，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已对相关责任部门进行考核，并于10月12日新增一台变压器，缩短供电半径，彻底解决投诉人处低电压问题。经回访，投诉人对处理情况表示满意。
4	国网重庆电力公司丰都供电公司	电能质量	重庆丰都县群众反映，其居住地因变压器容量问题导致低电压，已持续3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。投诉人所在地近三年经常性出现低电压的情况，最低电压为153.4伏。已督促供电企业及时开展低电压治理工作，提高用户电能质量，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，并对台区进行改造，解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。
5	国网重庆电力公司奉节供电公司	电能质量	重庆奉节县群众反映，其居住地低电压已持续1个月左右。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。经核实，投诉人所在台区6月至9月因持续高温天气和抽水抗旱农业负荷剧增等原因，造成季节性低电压。已督促供电企业积极开展低电压治理工作，加强设备运行监测，提升供电服务质量，加强与政府和用户的沟通，并向投诉人解释说明。目前，供电企业完成新增变压器和10千伏线路整治工作，已解决低电压问题。经回访，投诉人表示满意。

6	国网重庆电力公司市区供电公司	停电维修	重庆沙坪坝区群众互联网反映，其居住小区停电，供电公司未及时通知。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在地因设备故障导致停电，供电企业在抢修时未落实停电信息推送工作引起投诉。已督促供电企业加强停电信息推送工作，并向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
7	国网江西电力公司九江供电公司	电能质量	九江市濂溪区群众反映，其商铺所在地近1年内共停电5次。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。经核实，投诉人所在地近1年内共停电5次，其中计划停电1次，供电企业产权设备故障导致停电4次。已督促供电企业加强线路巡视工作，及时处理存在的隐患，保证居民正常用电，同时督促供电企业增强主动服务意识，并向投诉人解释说明。目前，供电企业已通过更换投诉人台区低压出线开关解决经常性停电问题。经回访，投诉人表示满意。
8	国网江西电力公司景德镇供电公司	停电维修	景德镇市乐平市群众互联网反映，供电公司下发线路检修后未按时恢复供电。希望解决此问题，及时恢复供电。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，供电公司在计划停电时对施工过程管理不到位，造成送电时间多次延期。已督促供电企业加强计划检修全过程管控，做好应急预案，合理安排检修及施工时间。目前供电企业已恢复投诉人所在地供电，同时加强培训及考核力度，强化主动服务意识，向投诉人解释说明。经回访，投诉人表示满意。
9	国网江西省电力公司上饶供电公司	服务行为	上饶市广丰区群众反映，供电公司从频繁致电催缴电费，且会前往其单位催缴。希望解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所述账户为费控用户。供电企业工作人员为完成电费结零任务，从11月14日起多次通过电话向户主催缴电费，并于11月18日前往户主工作地点催费。由于户主电费均由投诉人缴纳，频繁催费引发投诉。已督促供电企业增强服务靠前意识，及时掌握辖区内群众的用电需求，做好群众服务工作，提升群众用电满意度。经回访，投诉人表示满意。

10	国网西藏电力有限公司拉萨供电公司	停电抢修	拉萨市堆龙德庆区群众互联网反映，供电公司发布停电检修通知后未按时恢复供电。希望解决此问题，及时恢复供电。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所述计划停电由于新光缆接入测试后发现多根光纤光衰问题严重、施工技术等问题导致推迟送电，实际送电时间比计划时间推迟约 5 小时，引发投诉。已督促供电企业严格把控计划停电刚性执行，必须在计划时间内完工复电，同时强化信息发布，确保用户及时了解停电信息，提高用户用电满意度。经回访，投诉人表示满意。
----	------------------	------	--	--