

国家能源局华中监管局

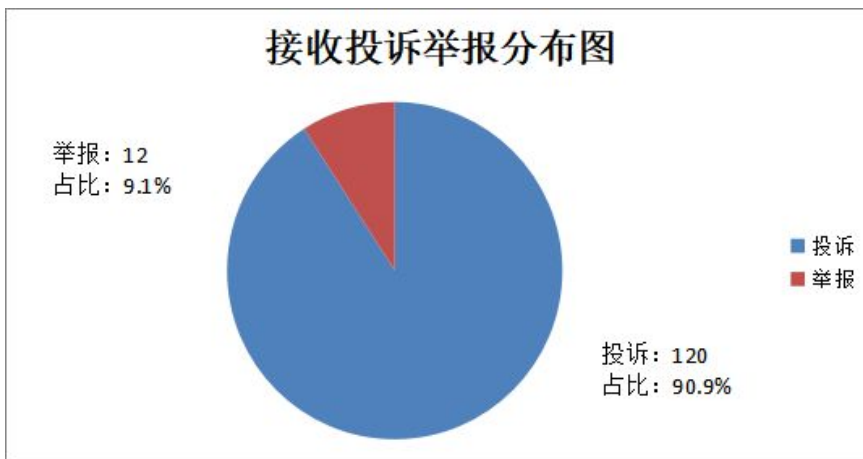
国家能源局华中监管局 2024 年一季度 12398 能源监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年一季度，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 132 件，华中能源监管局办结投诉举报 129 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当季接收情况

2024 年一季度，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内投诉举报 132 件，环比减少 12.6%、同比增加 6.5%。其中：投诉 120 件，环比减少 13%、同比增加 4.3%；举报 12 件，环比减少 7.7%、同比增加 33.3%。

图一 2024 年一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 123 件、占投诉举报总数的 93.2%，主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024 年一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	98	0	98	79.7%
电力安全	12	0	12	9.8%
市场准入	1	12	13	10.5%
其他	0	0	0	0.0%
合计	111	12	123	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 9 件、占投诉举报总数的 6.8%，主要集中在并网发电方面。

表二 2024 年一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	100.00%
补贴和费用	0	0	0	0.00%
合计	9	0	9	100.00%

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 119 件、占比 90.2%，其中国家电网公司 118 件、占比 89.4%，地方电力企业 1 件、占比 0.8%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 13 件、占比 9.8%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024 年一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	118	0	118	89.4%
地方电力企业	1	0	1	0.8%

承装（修、试）电力施工企业	1	12	13	9.8%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	120	12	132	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、江西、重庆、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、湖北、江西、重庆。

表四 2024年一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	53	49	4	0.918
江西	39	33	6	0.863
重庆	22	20	2	0.686
西藏	18	18	0	4.934

（三）主要问题

2024年一季度，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.停电抢修问题。受寒潮、低温冰冻、雪灾等影响，部分供电企业在故障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（12件）、西藏（6件）。

2.电力安全问题。部分地区供电企业电力设施日常巡检和维护保养不到位，存在架空线路垂落或跨越居民房屋、电力设施安装位置不合理等安全问题。

投诉举报量靠前的3个省份为湖北（6件）、重庆（3件）、江西（3件）。

3.电能质量问题。受低温冷冻、雪灾等自然灾害影响，以及部分偏远农村和山区线路超负荷运行、台区供电半径较长，导致故障停电、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（11件）、重庆（8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（6件）、湖北（5件）。

三、当季处理情况

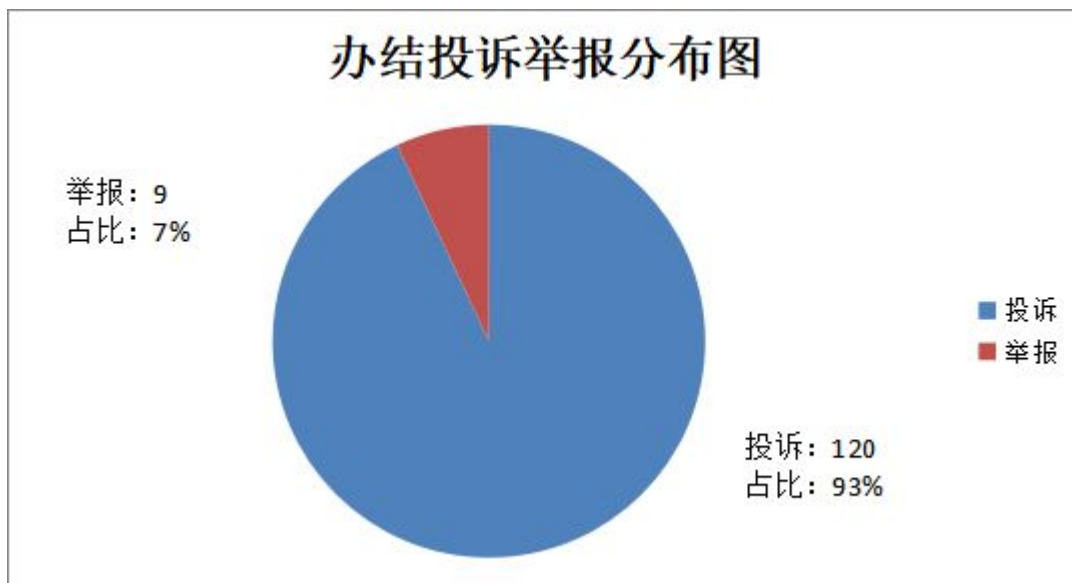
（一）受理情况

2024年一季度，根据国家有关法规政策规定，华中能源监管局对属于监管职责范围的110件投诉举报进行了受理，占接收数量的83.3%；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年一季度，华中能源监管局办结投诉举报129件（含往期结转），环比减少27.5%、同比减少32.1%。其中：投诉120件，环比减少22.6%、同比减少33%；举报9件，环比减少60.9%、同比减少18.2%。

图二 2024年一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 119 件、占比 92.2%，其中国家电网公司 116 件、占比 89.9%，地方电力企业 3 件、占比 2.3%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 10 件、占比 7.8%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024年一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	116	0	116	89.9%
地方电力企业	3	0	3	2.3%
承装（修、试）电力施工企业	1	9	10	7.8%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	120	9	129	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。一是督促供电企业采取加大配电线路、配电台区和低压进户线改造力度等措施，及时解决了群众反映的低电压、频繁停电等电能质量问题，有效保障了人民群众的用电

需求；二是通过现场检查、责令整改等方式，纠正了有关企业违法违规行为；三是通过解释说明、澄清事实，消除了群众误解。

（2024年一季度12398热线典型投诉举报事项具体情况，见附件1）

国家能源局华中监管局

2024年4月26日

附件 1

2024 年一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	国网湖北省电力有限公司荆州供电公司	供电服务（停电抢修）	荆州市沙市区群众反映，其家 2023 年 12 月 6 日因欠费导致停电，缴费后供电企业未及时恢复供电。联系供电企业未解决。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉单位负全部责任。经核实，投诉人家中 2023 年 12 月 6 日 8 时因欠费停电，当日 22 时投诉人结清所欠电费并预存了 50 元电费，但自动复电失败，后因供电企业网格员工作疏忽未进行手动复电；投诉人拨打 95598 供电服务热线要求复电，因供电企业工作人员工作失误未及时为投诉人复电，直至 2023 年 12 月 7 日 8 时才复电成功，导致投诉人缴清电费后停电 10 小时。已要求供电企业进一步发挥网格员作用，加强复电管理。目前，供电企业网格员已与投诉人点对点建立了网格关系，并对相关责任人员进行了处罚。经回访，投诉人表示满意。
2	国网湖北省电力有限公司荆州供电公司	供电服务（停电抢修）	荆州市沙市区群众反映，其居住小区 1 月 21 日 23:00 左右停电，未恢复供电。1 月 22 日联系 95598 供电服务热线，客服称 1 月 22 日 3:00 已恢复供电。希望调查处理此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉单位负全部责任。投诉人所在台区停电后，现场抢修人员向 95598 供电服务热线座席报告时，误将延期送电信息报告成已恢复供电，造成 95598 供电服务热线座席答复的停电信息不准确。已督促供电企业全面提升故障处置能力，健全故障应急抢修机制，加强停电信息发布管理，确保停电信息及时、准确、完整。目前，供电企业已对相关责任人员进行处罚并制定整改措施。经回访，投诉人表示满意。

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
3	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)	赣州市兴国县群众反映,其家频繁停电,问题未得到彻底解决,希望督促解决此问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负部分责任。投诉人所述台区半年内停电3次,其中计划停电2次,同台区光伏并网电流冲击造成闪停1次。另外,由于投诉人所述家中室内线路较为老旧,在阴雨天气经常会出现漏电开关动作跳闸。已督促当地供电企业加强对配电网的综合治理,从源头解决供电质量问题,同时提升主动服务意识,快速响应解决群众发生的各类停电问题,尽量取得群众理解。目前,供电企业协助投诉人现场排查,对其家中绝缘较差线路进行绝缘处理,已解决阴雨天气漏电开关动作问题。经回访,投诉人表示满意。
4	国网江西省电力公司宜春市供电分公司	电力安全(安全隐患)	宜春市袁州区群众反映,其居住村庄内变压器高度不合规且电线杆倾斜,周边无围栏,认为存在安全隐患。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。投诉人所述供电设施安装时间较早,在投诉人建房施工以后确实存在对地安全距离不足的问题。已督促当地供电企业进一步提升计划检修科学性,合理、及时安排开展各类消缺工作,同时进一步强化设备日常巡查管理,及时发现消除供电设施电力安全隐患。目前,供电企业已完成变压器迁移工作,消除安全隐患。经回访,投诉人表示满意。
5	永修县富美康建筑劳务有限公司	市场准入(承装(修、试)许可)	九江市永修县群众邮件举报,发现某企业提供虚假材料,冒用其亲属高压电工证。希望调查处理此问题。	经调查,反映事项部分属实,被举报对象负部分责任。该企业在员工离职后,未及时在资质信用信息系统上解绑其证件,导致举报人高压电工证被占用。已督促该企业要进一步提高规范持证意识,严格按照《国家发改委36号令》等相关文件规定,持续做好本公司在职人员的管理工作,并将该企业纳入后续重点关注名单。目前,该企业已完成相关证件解绑工作。

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
6	国网重庆市电力公司丰都供电公司	供电服务(停电抢修)	丰都县群众反映,其家因欠费停电,供电企业未在停电前再次进行通知。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2023年11月2日存在欠费情况,供电企业外包催费人员于2023年11月20日在其表箱上张贴催费提醒通知,2023年11月28日,投诉人未缴清电费,供电企业人员对其实施停电,违反了《供电营业规则》第七十条“在停电前三十分钟,将停电时间再通知用户一次,方可在通知规定时间实施停电”的要求。已督促供电企业按照《供电营业规则》严格执行催费停复电流程。目前,供电企业对相关责任人进行考核,加强对催费服务过程管控,开展电费服务业务培训。经回访,投诉人表示满意。
7	国网重庆市电力公司潼南供电公司	供电服务(停电抢修)	潼南区群众反映,其居住小区2023年12月12日11:00左右不明原因停电,供电企业抢修时间较长。希望调查处理此问题。	经调查,反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。2023年12月12日11:20,投诉人所属线路发生故障导致停电,供电企业通过官方微博等发布临时停电公告,公告中未明确复电时间,2023年12月13日16:07供电企业恢复供电。供电企业未按照“获得电力”有关要求,未将故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件(微信)、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。已督促供电企业加强应急抢修管理工作,提高应急抢修效率。目前,供电企业已对相关责任人进行考核,并强化配网指挥服务,按期开展应急演练。经回访,投诉人表示满意。

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
8	国网西藏电力有限公司拉萨供电公司	供电服务（电表计量）	拉萨市曲水县群众反映，2023年7月供电企业统一对其商铺所在地更换电表，但更换后电费异常。期盼尽快解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。2023年7月供电企业开展老旧计量装置改造项目，因施工单位工作失误未将投诉人旧表进行更换，供电企业工作人员在验收时也未发现该情况。2023年10月17日供电企业工作人员未将旧表电量底数维护至供电企业系统内，导致投诉人处采集电量从零度开始计量，造成电费异常。已督促供电企业严格电费抄收管理，加强外围施工队管控，细化相关改造与验收工作，与投诉人做好解释沟通，解决好投诉人反映电费问题。目前，供电企业已为投诉人进行现场表计检查、电费核算，已将电费明细发放至投诉人，对相关责任人员进行考核，并计划强化优质服务培训，加强施工队伍管控。经回访，投诉人表示满意。
9	国网西藏电力有限公司那曲供电公司	供电服务（停电抢修）	那曲市色尼区群众反映，其商铺欠费停电，缴费后供电企业未及时恢复供电。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负部分责任。投诉人商铺因欠费停电，缴费后供电企业系统自动复电失败，供电企业工作人员未及时进行手动复电，也未跟踪用户复电情况。已督促供电企业与用户做好解释沟通工作，加强服务意识，做好问题整改反馈，及时解决用户诉求。目前，供电企业已为用户完成复电，并对相关人员进行了教育谈话。
10	国网西藏电力有限公司日喀则供电公司	供电服务（电能质量）	日喀则市桑珠孜区群众反映，其居住小区所在区近1个月经常发生停电。期盼彻底解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在小区近2个月内停电3次，均为故障停电。已督促供电企业开展用户侧隐患线路排查工作，避免因用户侧故障导致主网停电。目前，供电企业已全面排查该线路专变用户明细，并列入配网自动化储备改造项目，增设专变用户隔离开关，提升线路运行可靠性。经回访，投诉人表示满意。