

# 国家能源局华中监管局

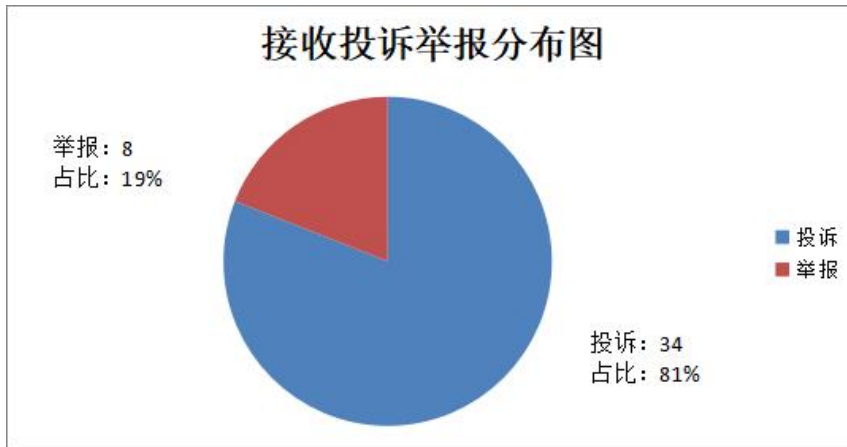
## 国家能源局华中监管局 2024 年 5 月 12398 能源 监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年 5 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 42 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 5 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 42 件，环比减少 12.5%、同比增加 7.7%。其中：投诉 34 件，环比减少 5.6%、同比减少 2.9%；举报 8 件，环比减少 33.3%、同比增加 100%。

图一 2024 年 5 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 36 件、占投诉举报总数的 85.7%，主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024 年 5 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	21	0	21	58.3%
电力安全	7	0	7	19.5%
市场准入	0	8	8	22.2%
其他	0	0	0	0.0%
合计	28	8	36	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 6 件、占投诉举报总数的 14.3%，主要集中在并网发电方面。

表二 2024 年 5 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	5	0	5	83.3%
补贴和费用	1	0	1	16.7%
合计	6	0	6	100.0%

### 2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 34 件、占比 81%，其中国家电网公司 34 件、占比 81%，无针对地方电力企业的投诉举报；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 8 件、占比 19%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024 年 5 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	34	0	34	81.0%
地方电力企业	0	0	0	0.0%
承装（修、试）电力施工企业	0	8	8	19.0%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	34	8	42	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，依次为湖北、江西（重庆并列）、西藏；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5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	21	18	3	0.364
江西	7	5	2	0.155
重庆	9	7	2	0.281
西藏	5	4	1	1.371

## （三）主要问题

2024年5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，存在线路老化、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个省份为重庆（3件）、江西（2件）、湖北（2件）。

**2.电能质量问题。**部分地区供电设施老旧，网架比较薄弱，供电半径长、供电线径小，导致出现频繁停电、低电压等电能质量问题。

投诉举报量靠前的3个省份为湖北（5件）、西藏（2件）、重庆（2件）。

3.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3个省份为湖北（3件）、江西（2件）、重庆（2件）。

4.新能源和可再生能源行业相关问题。分布式光伏发电项目存在并网困难、上网电费结算和补贴转付不及时等问题。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（4件）、江西（2件）。

## 二、当月处理情况

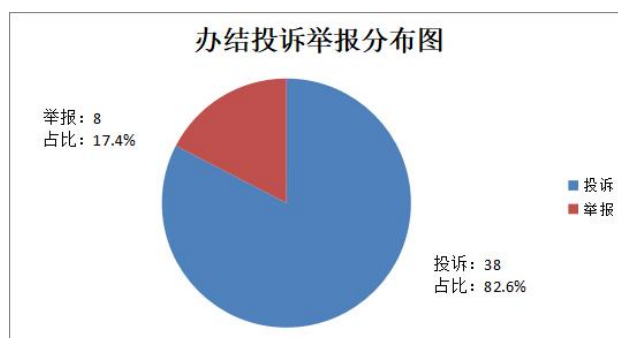
### （一）受理情况

2024年5月，华中能源监管局对属于监管职责范围的37件投诉举报进行了受理，占接收数量的88.1%；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5月，华中能源监管局办结投诉举报46件（含往期结转），环比减少20.7%、同比减少11.5%。其中：投诉38件，环比减少24%、同比减少13.6%；举报8件，环比持平、同比持平。

图二 2024年5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 38 件、占比 82.6%，其中国家电网公司 38 件、占比 82.6%，无针对地方电力企业的投诉举报；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 8 件、占比 17.4%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年 5 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	38	0	38	82.6%
地方电力企业	0	0	0	0.0%
承装（修、试）电力施工企业	0	8	8	17.4%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	38	8	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，切实提高供电质量；二是督促供电企业加大台区等设备改造力度，缩短供电半径，有效解决频繁停电、低电压等电能质量问题，进一步提升供电可靠性；三是督促承装（修、试）电力施工企业进一步增强规范持证意识，严格按照《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》（国家电力监管委员会令第 36 号）等相关文件规定，持续做好在职人员的管理工作；四是要求供电企业加强光伏并网相关政策宣贯，采取措施提高配电网对分布式光伏承载能力，推动分布式光伏健康有序发展。

(此页无正文)

国家能源局华中监管局

2024年6月6日