

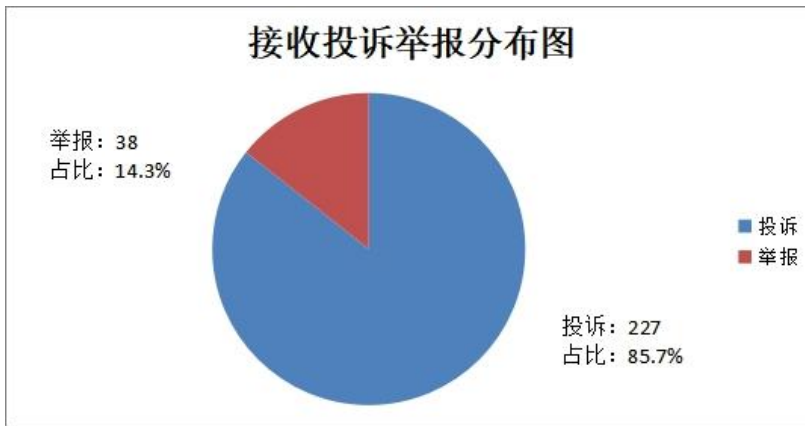
# 国家能源局华中监管局

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

2024 年上半年，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 265 件，华中能源监管局办结投诉举报 262 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

### 一、上半年接收情况

2024 年上半年，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内投诉举报 265 件，环比减少 27.2%、同比增加 3.5%。其中：投诉 227 件，环比减少 31.8%、同比减少 2.6%；举报 38 件，环比增加 22.6%、同比增加 65.2%。



图一 2024 年上半年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 235 件、占投诉举报总数的 88.7%，主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024 年上半年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	166	0	166	70.6%
电力安全	30	1	31	13.2%
市场准入	1	37	38	16.2%
其他	0	0	0	0.0%
合计	197	38	235	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位，数量为 30 件、占投诉举报总数的 11.3%，主要集中在并网发电方面。

表二 2024 年上半年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	29	0	29	96.7%
补贴和费用	1	0	1	3.3%
合计	30	0	30	100.0%

### 2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 226 件、占比 85.7%，其中国家电网公司 222 件、占比 84.2%，地方电力企业 4 件、占比 1.5%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报 38 件、占比 14.3%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024 年上半年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	222	1	223	84.2%
地方电力企业	4	0	4	1.5%
承装（修、试）电力施工企业	1	37	38	14.3%

其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	227	38	265	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、西藏；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年上半年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	108	97	11	1.870
江西	80	58	22	1.770
重庆	45	41	4	1.404
西藏	32	31	1	8.772

## （三）主要问题

2024年上半年，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。**部分地区遭遇极端天气影响和部分城区供电设施老旧导致故障停电频发，以及部分偏远农村和山区线路超负荷运行、台区供电半径较长引发低电压问题。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（22件）、重庆（13件）。

**2.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（22件）、湖北（11件）。

**3.停电抢修问题。**部分地区供电企业在发生故障停电后抢修

时间较长或计划停电超公告时间引发群众投诉。

投诉举报量靠前的 2 个省份为湖北（13 件）、西藏（11 件）。

4.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、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引发投诉。

投诉举报量靠前的 2 个省份为湖北（15 件）、重庆（9 件）。

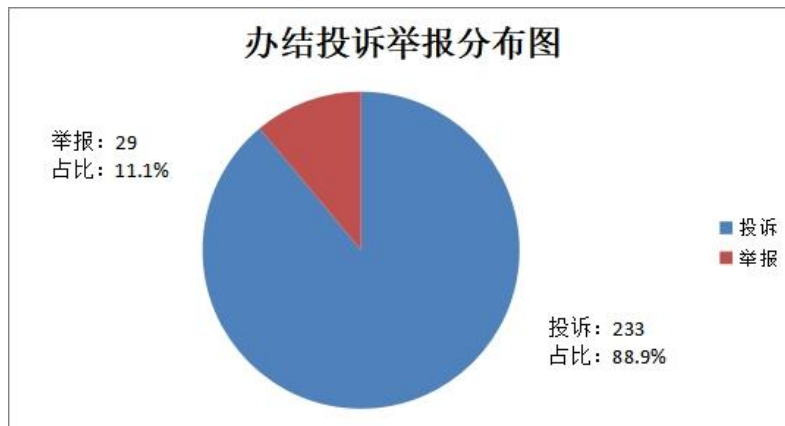
## 二、上半年处理情况

### （一）受理情况

2024 年上半年，华中能源监管局对属于监管职责范围的 232 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 87.5%；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 年上半年，华中能源监管局办结投诉举报 262 件（含往期结转），环比减少 25.4%、同比减少 17.6%。其中：投诉 233 件，环比减少 26.3%、同比减少 20.2%；举报 29 件，环比减少 17.1%、同比增加 11.5%。



图二 2024 年上半年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 232 件、占比 88.5%，其中国家电网公司 227 件、占比 86.6%，地方电力企业 5 件、占比 1.9%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 30 件、占比 11.5%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年上半年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	227	0	227	86.6%
地方电力企业	5	0	5	1.9%
承装（修、试）电力施工企业	1	29	30	11.5%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	233	29	262	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台区等设备改造力度，缩短供电半径，进一步提升供电可靠性，有效解决频繁停电、低电压等电能质量问题；二是督促承装（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；三是要求供电企业加强设备隐患排查整治和停电抢修管理，加大线路巡视频次，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，切实提高供电质量和电力安全水平。（2024 年二季度 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况，见附件 1）

(此页无正文)

国家能源局华中监管局

2024年7月12日

附件 1

## 2024 年二季度 12398 热线典型投诉举报事项具体处理情况

( 当季办结的属实及部分属实案例 )

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随州供电公司	供电服务（用电报装）	随州市曾都区群众反映，其向供电企业申请办理电表过户，工作人员让其自行通过手机办理。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。投诉人在已抵达供电营业厅的情况下，供电企业工作人员未引导投诉人完成线下业务申请，而是建议投诉人自行通过“网上国网”APP 线上办理。已督促供电企业增强主动服务意识，提升服务质效，常态化开展用户走访，及时响应用户诉求，加大服务力度，加强服务队伍建设，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，投诉人已完成过户更名业务办理。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（其他）	荆州市沙市区群众反映，2023 年 11 月左右供电企业对其居住地进行线路改造。2024 年 2 月 1 日其发现其家在总闸关闭情况下仍产生电费，联系供电企业工作人员，告知为线路改造时将他人用电线路接到其家电表箱上导致，需要其自行与对方进行协商解决。希望督促解决此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在片区进行表后线改造，由于施工队将投诉人家表后线与邻居家接反，导致投诉人家中总闸关闭后仍产生电费。已督促供电企业加强旧改项目完工后的用电验收管理，及时发现用户表后线改造不合格问题并督促整改，提升用户诉求处置效率，提升用电服务体验，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，督促施工单位完成投诉人表后线更正，并协调施工单位解决电费问题。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	国网湖北省电力有限公司咸宁供电公司	供电服务（电能质量）	咸宁市咸安区群众反映，其居住楼近半年因供电设施故障经常发生停电。希望彻底处理此问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区近3个月内停电6次，其中供电企业产权设备故障停电5次、用户产权设备故障停电1次。已督促供电企业加强小区强电井防水防潮检查，督促小区物业进行整改，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对投诉人所在楼栋密集母线拆除进行返厂维修，并通过预设分支电缆进行供电。经回访，投诉人表示满意。
4	国网江西省电力有限公司赣州市供电公司	供电服务（停电抢修）	赣州市南康区群众反映，其为酒店负责人，2023年10月份左右供电企业通知因计量问题需要补交2021年1月至2022年9月5万余元电费，因对电费有异议未缴纳。供电企业印发停电通知对其进行停电。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。投诉人电表由供电企业委托施工单位进行故障更换，由于接线错误导致存在电量漏计问题，供电企业在发现电量满计之后更换了新电表。供电企业在电表投运前的调试工作中未能及时发现此问题，反映出供电企业在用电报装服务工作中技术水平不足、程序把关不严等问题。已督促供电企业提升用电报装业务管理水平，严格按照相应技术规范及服务流程做好调试、验收等工作，并将具体情况向投诉人解释说明。目前，供电企业已对计量装置接线错误相关责任人员进行了处罚。经回访，投诉人表示满意。
5	国网江西省电力公司吉安市供电公司	供电服务（服务行为）	吉安市泰和县群众反映，2023年10月其通过支付宝开通自动交费，提示“因机构限制，该户号类型暂不支持开通自动交费”，向电力公司反映此情况，一直无法开通，后告知省公司有开通权限。希望处理服务不便捷问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人原有缴费模式为预付费日结模式，无代扣功能。2023年10月供电企业启用营销2.0系统时，未全面上线预付费代扣功能，后期也需要当地供电企业自行申请开通。由于供电企业与投诉人解释不到位，引发投诉。已督促供电企业要学习本省部分已开通地区的先进经验，在推行电费缴纳便民政策上主动作为，结合自身实际情况，统筹考虑处理好电费缴纳服务中的各种风险，科学高效推进预付费代扣模式工作，提升用户用电服务体验。目前，供电企业已为投诉人变更缴费模式，改为月结代扣模式。经回访，投诉人表示满意。
6	国网重庆市电力	供电服务（电	重庆丰都县群众反映，4月1日供	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。供电企业工作人员在未对停



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
	公司丰都供电分公司	表计量)	电企业未经其同意私自拆除电表和切断线路。希望督促解决此问题。	电资格进行审核、未收到政府停电决定主体的书面形式通知、未规范执行配合执法停电工作程序等情况下，仅凭村支书口头告知就进行拆表停电操作，在走错拆表地点后错误拆除了投诉人所述电表。已督促供电企业进一步规范业务流程管控，提升员工供电服务意识和水平，加强停电管理，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，并为投诉人恢复供电。经回访，投诉人表示满意。
7	国网重庆市电力公司酉阳供电分公司	供电服务（电能质量）	重庆酉阳土家族苗族自治县群众反映，其居住村庄近1年经常发生停电。希望彻底解决此问题。	经调查，反映事项部分属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在地近1年内累计停电11次，均为供电企业产权设备故障停电，其中7次故障停电后供电企业通过网上平台发布停电信息，4次故障停电未发布停电信息。已督促供电企业落实频繁停电治理的要求，加强线路设备运维，重点加强该线路通道树障清理工作，安排专人重点监控该台区供用电情况，加快停电信息点对点推送实施进度。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并加快推进台区新增布点工程项目的占地协调和措施落地。经回访，投诉人表示满意。
8	国网重庆市电力公司铜梁供电公司	供电服务（电能质量）	重庆市铜梁区群众反映，其居住地因线路老化导致经常发生停电，此问题已持续多年。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2023年至今共计停电7次。供电企业均通过95598网站、95598电话、“网上国网”APP、重庆电力微信公众号等平台发布停电信息，但未落实提升“获得电力”服务水平要求，未及时点对点向用户发送抢修进度和送电安排信息。已督促供电企业加强设备运维管理，提升网格化管理服务水平，落实频繁停电专项整治工作要求，推动供电企业对小区实施双电源改造。目前，供电企业已加强线路巡视检查、清障、测温等工作，并对配网重过载台区进行动态监测，提升线路配电自动化应用水平。经回访，投诉人表示满意。
9	国网西藏电力有限公司林芝供电公司	供电服务（停电抢修）	林芝市察隅县群众反映，其居住地4月6日至4月16日不明原因	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人所在台区因供电企业产权设施故障导致停电。由于故障巡视沿途有交通管制和交通拥堵，导致巡视

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
	公司		停电。希望调查处理解决停电问题。	抢修进度缓慢。已督促供电企业进一步加大停电信息发布力度，强化特殊线路和极端条件下的线路巡视工作，强化配电设备备品备件储备及加强抢修管理，修订抢修方案与应急预案，做好停电告知，提升用电服务体验。经回访，投诉人表示满意。
10	国网西藏电力有限公司那曲供电公司	供电服务（电表计量）	那曲市嘉黎县群众反映，2023年11月其家更换电表时旧电表内还有90余度电量，更换后电表内电量未退回。后此房屋无人居住至2024年3月，其发现此电表欠费26元。希望调查处理其家电费异常问题。	经调查，反映事项属实。被投诉对象负全部责任。投诉人为租户，在供电企业更换智能电表后，由于供电企业工作人员登记遗漏导致旧表剩余电量未能及时退补电费。同时，由于投诉人所在台区采集系统上线不及时，2024年3月才上线采集相关数据并发行2023年11月电量，引发投诉人误解导致投诉。已督促供电企业加大台区户主关系核查力度，核实相关电费问题，户表改造后及时补录剩余电量，避免出现电量丢失的情况。目前，供电企业已对相关责任人员进行考核，并完成电费退补工作。经回访，投诉人表示满意。
11	国网西藏电力有限公司日喀则供电公司	供电服务（其他）	日喀则市桑珠孜区群众反映，其2017年12月通过国家电网申请报装1台专变，但2024年2月发现自供电公司私自在其专变为3户接电，并收取3户电费。供电公司承诺可以退还多收取的电费，但一直未明确退费时间。希望调查处理此事。	经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。其中，投诉人反映日喀则供电公司私自在其专变为3户接电，并收取三户电费属实，属于供电企业责任。投诉人所述线路为专变供电线路，因供电企业工作人员失误搭接了3户居民用电，导致投诉人重复计费，引发投诉。已督促供电企业提高工作人员业务水平及服务意识，核查供电营业区内是否存在类似问题，并尽快核实处理，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，并向投诉人退还多收电费。经回访，投诉人表示满意。