

国家能源局华中监管局

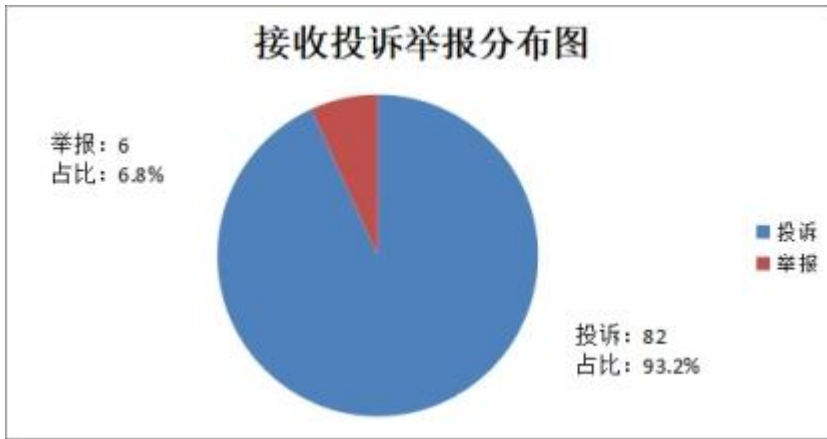
国家能源局华中监管局 2024 年 8 月 12398 能源 监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年 8 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 88 件，华中能源监管局办结投诉举报 73 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 8 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 88 件，环比减少 8.3%、同比增加 39.7%。其中：投诉 82 件，环比减少 9.9%、同比增加 51.9%；举报 6 件，环比增加 20%、同比减少 33.3%。

图一 2024 年 8 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87件、占投诉举报总数的98.9%,主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024年8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	74	0	74	85.1%
电力安全	7	0	7	8.0%
市场准入	0	6	6	6.9%
其他	0	0	0	0.0%
合计	81	6	87	100.0%

新能源和可再生能源行业排在第二位,数量为1件、占投诉举报总数的1.1%,主要集中在并网发电方面。

表二 2024年8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	1	0	1	100.0%
补贴和费用	0	0	0	0.0%
其他	0	0	0	0.0%
合计	1	0	1	100.0%

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报82件、占比93.2%,其中国家电网公司76件、占比86.4%,地方电力企业6件、占比6.8%;针对承装(修、试)电力施工企业的投诉举报6件、占比6.8%;无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024年8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	76	0	76	86.4%
地方电力企业	6	0	6	6.8%
承装(修、试)电力施工企业	0	6	6	6.8%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	82	6	88	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；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8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	35	33	2	0.606
江西	17	13	4	0.376
重庆	28	28	0	0.874
西藏	8	8	0	2.193

（三）主要问题

2024年8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.电能质量问题。受设备故障和用电负荷突增等因素影响，导致出现故障停电和低电压问题。

投诉举报量靠前的2个省份为重庆（21件）、湖北（16件）。

2.停电抢修问题。个别供电企业在发生故障停电、外力破坏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个省份为西藏（5件）、江西（3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2个省份为江西（4件）、湖北（2件）。

4.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2个省份为湖北（3件）、江西（1件）。

二、当月处理情况

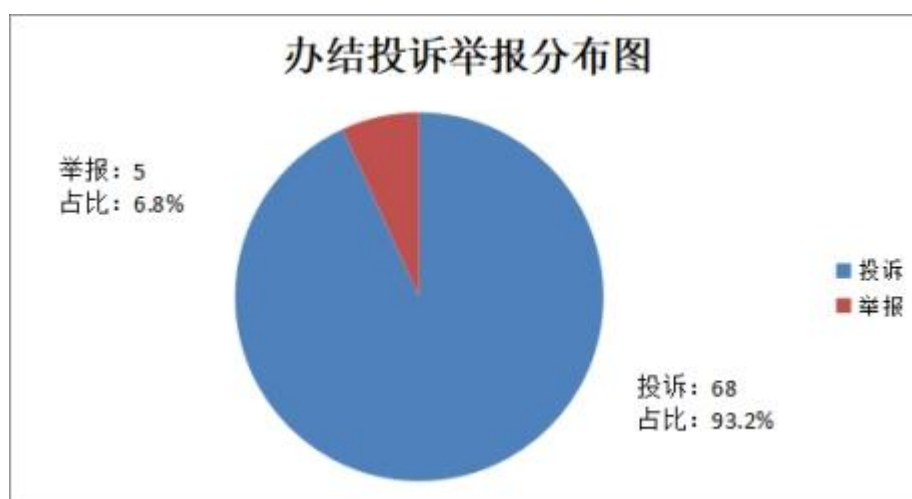
（一）受理情况

2024年8月，华中能源监管局对属于监管职责范围的82件投诉举报进行了受理，占接收数量的93.2%；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8月，华中能源监管局办结投诉举报73件（含往期结转），环比增加58.7%、同比减少23.2%。其中：投诉68件，环比增加94.3%、同比减少22.7%；举报5件，环比减少54.5%、同比减少28.6%。

图二 2024年8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69件、占比94.5%，其中国家电网公司67件、占比91.8%，地方电力企业2件、占比2.7%；

承装（修、试）电力施工企业投诉举报 4 件、占比 5.5%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年 8 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	66	1	67	91.8%
地方电力企业	2	0	2	2.7%
承装（修、试）电力施工企业	0	4	4	5.5%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	68	5	73	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，提高电网转供、互供能力，解决故障停电、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，通过监管手段确保整改措施落到实处；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，切实保障迎峰度夏期间的电力供应；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，严格按照相关政策规定，持续做好在职人员的管理工作；四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。

(此页无正文)

国家能源局华中监管局

2024年9月19日