

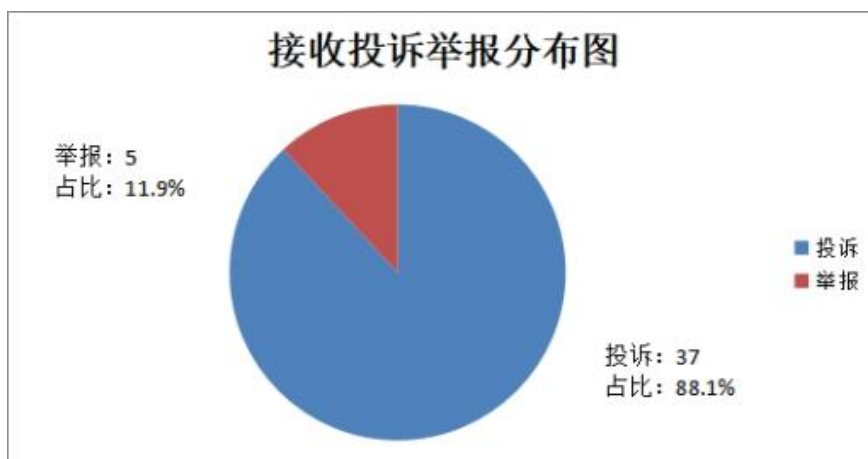
# 国家能源局华中监管局 2024 年 10 月 12398 能源监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年 10 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 70 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 10 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 44%、同比减少 20.8%。其中：投诉 37 件，环比减少 43.1%、同比减少 17.8%；举报 5 件，环比减少 50%、同比减少 37.5%。

图一 2024 年 10 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42件、占投诉举报总数的100%,主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024年10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	32	0	32	76.2%
电力安全	4	0	4	9.5%
市场准入	0	5	5	11.9%
其他	1	0	1	2.4%
合计	37	5	42	100.0%

无其他行业的投诉举报。

## 2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报37件、占比88.1%,其中国家电网公司34件、占比81%,地方电力企业3件、占比7.1%;针对承装(修、试)电力施工企业的投诉举报5件、占比11.9%;无针对其他市场主体的投诉举报。

表二 2024年10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	3	0	3	7.1%
承装(修、试)电力施工企业	0	5	5	11.9%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	37	5	42	100.0%

### (二)地区分布情况

按照接收投诉举报数量排序,由多到少依次为重庆、江西、西藏、湖北。其中:按投诉数量排序,依次为重庆、西藏、江西、湖北;按举报数量排序,依次为江西、重庆(湖北并列);按百万人均投诉举报数量排序,依次为西藏、重庆、江西、湖北。

表三 2024年10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	6	5	1	0.104
江西	11	8	3	0.243
重庆	16	15	1	0.499
西藏	9	9	0	2.467

### (三) 主要问题

2024年10月,华中能源监管局接收的投诉举报主要反映了三个方面的问题。

**1.停电抢修问题。**个别供电企业计划检修安排不合理、抢修力量投入不足,导致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3个省份为西藏(6件)、江西(2件)、湖北(2件)。

**2.电能质量问题。**受用电负荷突增和设备故障等因素影响,导致出现故障停电和低电压问题。

投诉举报量靠前的3个省份为西藏(3件)、重庆(1件)、湖北(1件)。

**3.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。

投诉举报量靠前的省份为重庆(5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3个省份为江西(3件)、重庆(1件)、

湖北（1件）。

## 二、当月处理情况

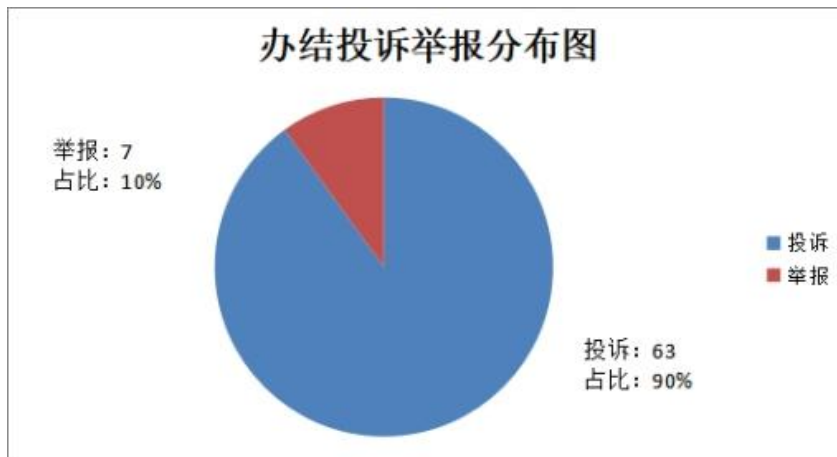
### （一）受理情况

2024年10月，华中能源监管局对属于监管职责范围的38件投诉举报进行了受理，占接收数量的90.5%；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10月，华中能源监管局办结投诉举报70件（含往期结转），环比减少13.6%、同比增加34.6%。其中：投诉63件，环比减少13.7%、同比增加43.2%；举报7件，环比减少12.5%、同比减少12.5%。

图二 2024年10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63件、占比90%，其中国家电网公司61件、占比87.1%，地方电力企业2件、占比2.9%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报7件、占比10%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表四 2024年10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	61	0	61	87.1%
地方电力企业	2	0	2	2.9%
承装（修、试）电力施工企业	0	7	7	10.0%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	63	7	70	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。一是及时响应群众用电诉求，打通与省级电力企业一键转办和信息闭环渠道，做到投诉即转即办即督，要求供电企业加强设备隐患排查整治和停电抢修管理，及时消除隐患缺陷，提升设备管控和停电抢修能力，持续加大对居民供电服务保障工作的监管检查力度；二是聚焦群众反映突出的居民小区用电薄弱问题，持续加强居民小区供用电监管，督促供电企业分类施策，采取有效措施解决停电、低电压等电能质量问题；三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；四是督促承装（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。