

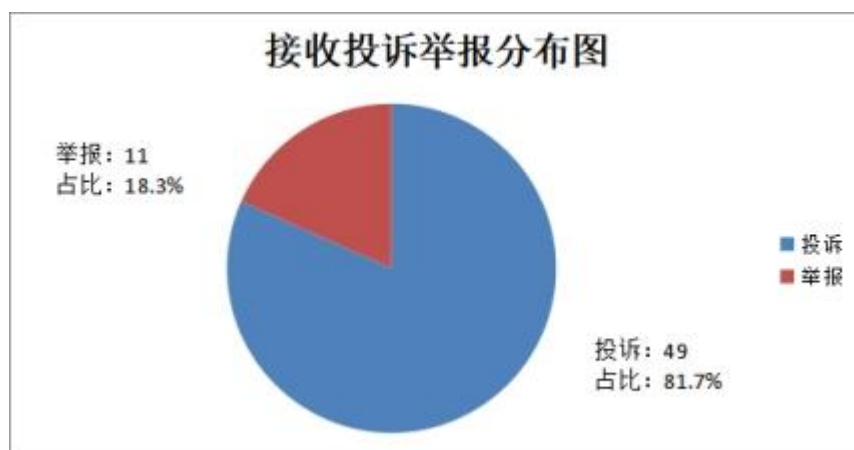
国家能源局华中监管局 2024 年 11 月 12398 能源监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年 11 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 60 件，华中能源监管局办结投诉举报 55 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 11 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 60 件，环比增加 42.9%、同比增加 17.6%。其中：投诉 49 件，环比增加 32.4%、同比增加 4.3%；举报 11 件，环比增加 120%、同比增加 175%。

图一 2024 年 11 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 54 件、占投诉举报总数的 90%，

主要集中在供电服务、电力安全、市场准入等方面。

表一 2024年11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	38	1	39	72.2%
电力安全	5	0	5	9.2%
市场准入	0	9	9	16.7%
其他	1	0	1	1.9%
合计	44	10	54	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10%，主要集中在并网发电方面。

表二 2024年11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	4	0	4	66.6%
补贴和费用	1	0	1	16.7%
其他	0	1	1	16.7%
合计	5	1	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50件、占比83.3%，其中国家电网公司46件、占比76.7%，地方电力企业4件、占比6.6%；针对承装（修、试）电力施工企业的投诉举报10件、占比16.7%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表三 2024年11月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	45	1	46	76.7%
地方电力企业	4	0	4	6.6%
承装（修、试）电力施工企业	0	10	10	16.7%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	49	11	60	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、湖北、

江西、西藏。其中：按投诉数量排序，依次为重庆、湖北、江西、西藏；按举报数量排序，依次为湖北、江西；按百万人均投诉举报数量排序，依次为西藏、重庆、江西、湖北。

表四 2024年11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	17	11	6	0.294
江西	15	10	5	0.332
重庆	22	22	0	0.686
西藏	6	6	0	1.645

（三）主要问题

2024年11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2个省份为重庆（12件）、西藏（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个省份为西藏（3件）、重庆（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个省份为湖北（5件）、江西（4件）。

4.新能源和可再生能源行业相关问题。部分地区分布式光伏

发电项目存在并网困难、上网电费结算不及时等问题。

投诉举报量靠前的 2 个省份为江西（3 件）、湖北（3 件）。

二、当月处理情况

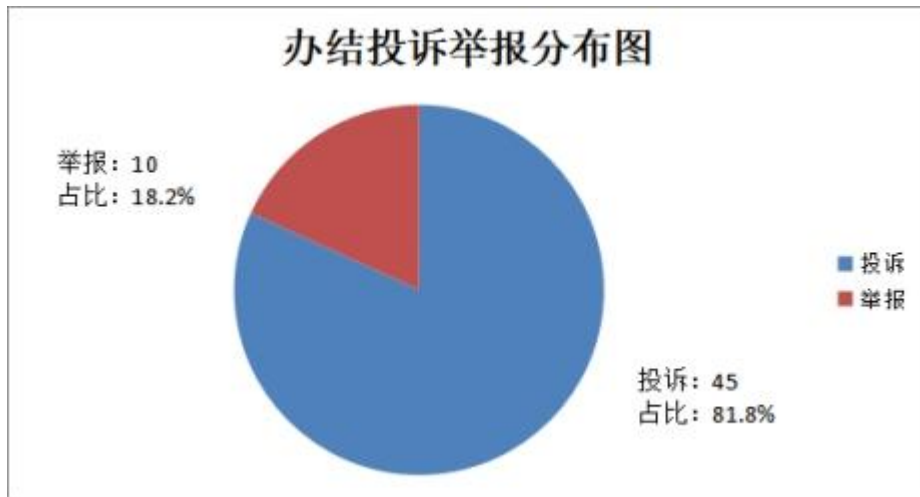
（一）受理情况

2024 年 11 月，华中能源监管局对属于监管职责范围的 55 件投诉举报进行了受理，占接收数量的 91.7%；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 11 月，华中能源监管局办结投诉举报 55 件（含往期结转），环比减少 21.4%、同比增加 12.2%。其中：投诉 45 件，环比减少 28.6%、同比持平；举报 10 件，环比增加 42.9%、同比增加 150%。

图二 2024 年 11 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 45 件、占比 81.8%，其中国家电网公司 43 件、占比 78.2%，地方电力企业 2 件、占比 3.6%；

承装（修、试）电力施工企业投诉举报 10 件、占比 18.2%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年 11 月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	43	0	43	78.2%
地方电力企业	2	0	2	3.6%
承装（修、试）电力施工企业	0	10	10	18.2%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
合计	45	10	55	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。一是持续加大对居民供电服务保障工作的监管检查力度，对 12398 投诉较多的地区开展专项督导，督促供电企业加强供配电设施运维管理，提升故障停电抢修效率和用户服务水平；二是持续加强居民小区供用电监管，督促供电企业落实整治责任、细化整治措施，采取有效措施解决频繁停电、低电压等电能质量问题；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；四是要求供电企业加强光伏并网相关政策宣贯，采取措施进一步规范分布式光伏开发建设管理，促进分布式光伏健康有序发展。