

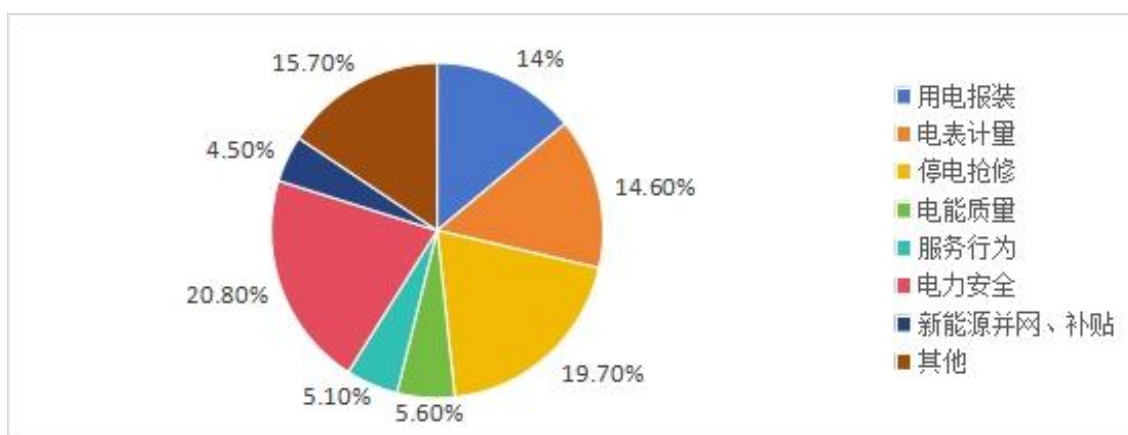
国家能源局华中监管局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报（2025 年 01 月）

2025 年 1 月，国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《12398 能源监管热线举报处理办法》正式施行。根据办法要求，现将我局 2025 年 1 月能源监管投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025 年 1 月，12398 能源监管热线平台接收湖北、江西、重庆、西藏四省区市投诉 178 件。从投诉内容看，电力领域 170 件，新能源和可再生能源领域 8 件。从被投诉对象看，国家电网公司 177 件（其中湖北 65 件、江西 58 件、重庆 43 件、西藏 11 件），地方电力企业 1 件（三峡水利 1 件），增量配电企业 0 件。



图一 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业在 1 月份应办结投诉 75 件，及时办结 74 件，及时办结率 98.7%。

表一 投诉事项处理情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
湖北省电力有限公司	25	25	100%
江西省电力有限公司	25	24	96%
重庆市电力公司	20	20	100%
西藏电力有限公司	4	4	100%
地方电力企业	1	1	100%
增量配电企业	0	0	-
合计	75	74	98.7%

（三）投诉热点问题

一是四省区市部分群众反映供电企业设备故障停电后抢修不及时、局部区域存在电力设施安全距离不足等安全隐患，影响群众正常生活。

二是湖北、江西部分群众反映供电企业光伏接入办理要求不明晰、充电桩报装资料较多，增加群众用电报装时间。

三是江西、重庆部分群众反映更换电表后，在用电习惯和用电设备均未改变的情况下，电表计量不准确，电费异常增高，增加群众用电成本。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

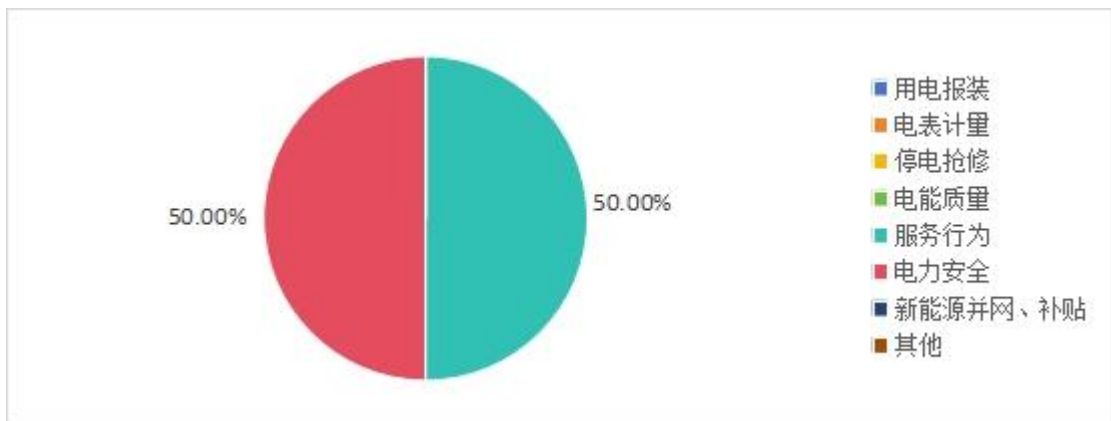
2025年1月，12398能源监管热线平台办结的四省区市75件投诉中，投诉人选择向12398能源监管热线进行申诉的10件，投诉申诉率13.3%；其中，国家电网公司10件（湖北6件、江西3件、西藏0件、重庆1件）、地方电力企业0件。

表二 投诉事项申诉情况

被投诉（申诉）对象	投诉申诉情况		
	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
湖北省电力有限公司	25	6	24%
江西省电力有限公司	25	3	12%
西藏电力有限公司	4	0	0
重庆市电力公司	20	1	5%
地方电力企业	1	0	0
增量配电企业	0	0	0
合计	75	10	13.3%

（二）申诉处理情况

2025年1月，华中局受理申诉事项2件，申诉事项主要反映在电力安全、服务行为方面。经我局依法调查处理，已办结申诉1件。



图二 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

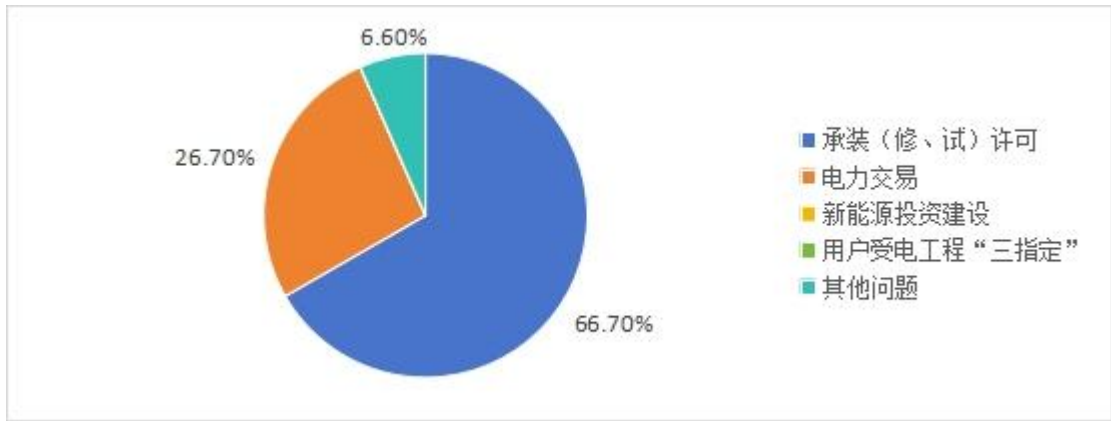
一是湖北武汉某地群众反映供电企业无正当理由拆除其参与集资购买的变压器、基层供电所负责人员存在不作为的情况，要求恢复安装变压器。

二是湖北黄冈某地群众反映对供电企业处理投诉的书面答复不认可，要求正面答复县供电公司总经理渎职失职问题，同时针对反映事项告知具体整改时间。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年1月，12398能源监管热线平台接收四省区市举报线索15个。其中，承装（修、试）许可问题线索10件、电力交易问题线索4件、其他问题线索1件。



图三 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025年1月，华中局受理举报12件，办结举报事项10件，属实2件，属实率20%。其中关于售电企业的2件投诉属实。对于属实事项，已通过行政处罚、监管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违法违规行为。

（三）举报热点问题

一是群众反映承装（修、试）企业冒用举报人工程师、高压电工证等证件，向派出机构提供举报人仍在该企业任职的虚假材料，影响举报人再就业。

二是群众反映个别售电公司存在擅自在电力交易平台违规绑定高价售电合同、强制续签售电合同等经营不规范的行为，损害电力用户利益。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反应的热点、难点问题，现对相关能源

企业提出以下工作要求。一是严格规范用电报装管理，简化业务受理、装表接电等报装流程，不断提高服务效率、提升获得电力服务水平。二是着力优化催缴电费、更换智能电表等工作方式，推行便捷服务、主动服务，提升用户用电体验感。三是提高供电质量，加强设备巡视和运行维护，加大隐患排查和整治力度，建立快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短抢修复电时间，保障用户正常用电需求。四是提高投诉办理效率，接到投诉后立即组织人员及时办理，妥善解决群众“急难愁盼”问题。