

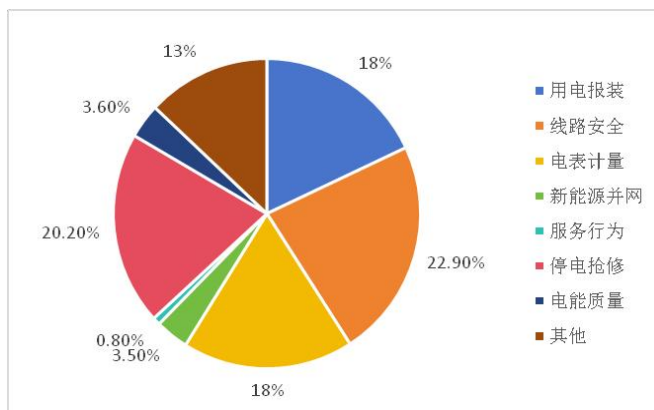
# 国家能源局华中监管局 12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报（2025 年 2 月）

根据国家能源局《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》要求，现将我局 2025 年 2 月 12398 能源监管热线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 2 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 139 件。从投诉内容看，电力领域 134 件，新能源和可再生能源领域 5 件。从被投诉对象看，国家电网公司 136 件（其中湖北 48 件、江西 40 件、重庆 32 件、西藏 16 件），其他地方电力企业 2 件（三峡水利 1 件、涪水电力 1 件），增量配电企业 1 件（东风配售电）。



图一 主要投诉分类占比情况

## （二）投诉处理情况

能源企业应在2月份办结投诉176件，全部在10个工作日内办结，及时办结率100%，回访满意率89.41%。

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	回访满意率
湖北省电力有限公司	59	59	100%	91.67%
江西省电力有限公司	57	57	100%	84.62%
重庆市电力公司	40	40	100%	86.36%
西藏电力有限公司	19	19	100%	100%
地方电力企业	1	1	100%	-
增量配电企业	0	0	-	-
合计	176	176	100%	89.41%

## （三）投诉热点问题

一是江西、湖北部分群众反映在用电习惯和用电设备均未改变的情况下，电费异常增高，部分群众对电表计量精准性产生疑问，增加群众用电成本。

二是重庆、拉萨部分群众反映供电企业设备故障停电后抢修不及时、缴费后恢复供电时间较长，影响群众正常生活。

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

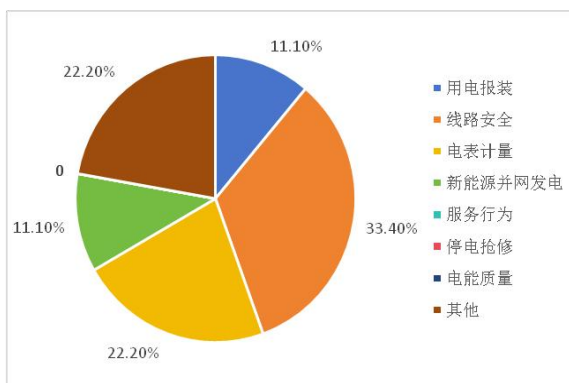
2025年2月，四省区市办结投诉事项162件（含往期结转），12398热线平台接收申诉事项15件，投诉申诉率9.3%。其中，国家电网公司15件（湖北8件、江西5件、重庆2件、西藏0件）、其他地方电力企业0件、增量配电企业0件。

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	54	8	14.8%
江西省电力有限公司	53	5	9.4%
重庆市电力公司	36	2	5.6%
西藏电力有限公司	19	0	0
地方电力企业	0	0	0
增量配电企业	0	0	0
合计	162	15	9.3%

### （二）申诉处理情况

2025年2月，华中局受理申诉事项9件（湖北3件、江西5件、重庆1件）。申诉事项主要集中在供电服务、电力安全和并网发电方面。经我局依法调查处理，已办结申诉6件。



图二 主要申诉分类占比情况

### （三）申诉热点问题

一是重庆忠县群众反映供电公司未解决电力设备安全隐患问题，并要求协助解决迁移倾斜电线杆事宜。

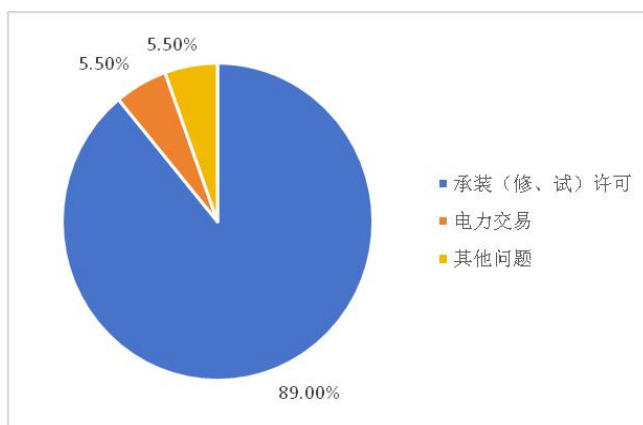
二是江西宜春群众反映不认可供电企业处理投诉的口头答

复，要求供电所正面答复给其家更换电表的原因，并要求调查照明电表电费异常问题。

### 三、举报情况

#### （一）举报接收情况

2025年2月，12398能源监管热线平台接收四省区市举报线索18件。其中，承装（修、试）许可问题线索16件、电力交易问题线索1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2月，华中局受理举报18件，办结举报事项11件（含往期结转）。对于查实的违法违规问题，我局通过监管约谈、责令整改、行政处罚等方式进行处理。

#### （三）举报热点问题

一是群众反映承装（修、试）企业盗用其高压电工证件，提供虚假材料违规办理资质。

二是群众反映个别售电公司存在擅自在电力交易平台强制

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，华中局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。

国家能源局华中监管局

2025年3月24日