

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 年二季度）

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 年二季度 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 年二季度，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 375 件。从投诉内容看，电力领域 354 件，新能源和可再生能源领域 21 件。从被投诉对象看，国家电网公司 362 件（其中湖北 151 件、江西 89 件、重庆 101 件、西藏 21 件），地方供电企业 8 件（重庆三峡水利 6 件、马武电力 1 件、长江陆水供电 1 件），增量配电企业 5 件（重庆两江供电 2 件、重庆长耀售电 1 件、襄阳华润能源 1 件、黄冈正创电力 1 件）。

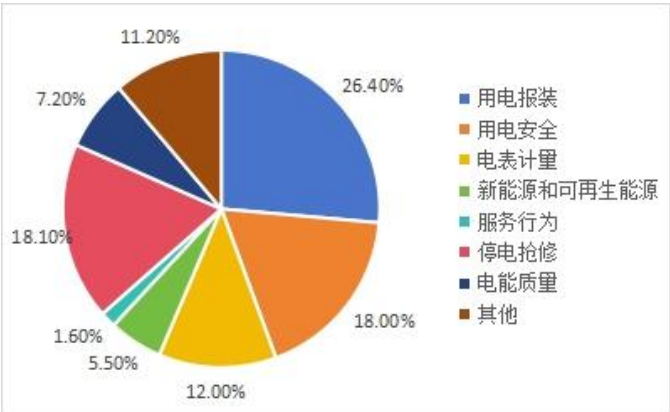


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在二季度办结投诉 371 件，及时办结 371 件，及时办结率 100%。

表 1 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	140	140	100%
江西省电力有限公司	89	89	100%
重庆市电力公司	107	107	100%
西藏电力有限公司	16	16	100%
地方供电企业	14	14	100%
增量配电企业	5	5	100%
合计	371	371	100%

（三）投诉热点问题

一是江西部分地区群众反映，部分供电企业在办理用电报装、过户、销户等业务时工作流程不规范、审核资料不严格，增加用户办电时间。

二是重庆部分地区群众反映，部分供电企业停电抢修不及时、欠费停电不规范、抢修复电时间较长，影响群众正常用电。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年二季度，四省区市办结投诉事项 368 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 40 件，投诉申诉率 10.87%。其中，国家电网公司 40 件（湖北 18 件、江西 14 件、重庆 7 件、西藏 1 件）、地方供电企业 0 件、增量配电企业 0 件。

表 2 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	141	18	12.77%
江西省电力有限公司	90	14	15.56%
重庆市电力公司	104	7	6.73%
西藏电力有限公司	19	1	5.26%
地方电力企业	8	0	0.0%
增量配电企业	6	0	0.0%
合计	368	40	10.87%

（二）申诉处理情况

2025 年二季度，华中局受理申诉事项 30 件（湖北 13 件、江西 11 件、重庆 5 件、西藏 1 件）。经我局依法调查处理，二季度办结申诉 41 件（含往期结转）。申诉事项主要集中在电力安全、用电报装和新能源并网发电方面。



图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是湖北部分地区群众反映，部分供电企业并网接入方案不合理，接入标准不统一，接入受限问题未彻底解决。

二是江西部分地区群众反映，部分供电企业电表校验流程不规范、校验过程不清晰，电费异常问题解决不彻底。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年二季度，12398 能源监管热线平台接收四省区市举报线索 40 件。其中，市场准入问题线索 29 件、供电服务问题线索 4 件、新能源和可再生能源问题线索 3 件、电力交易问题线索 1 件、其他问题线索 3 件。



图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年二季度，华中局受理举报 39 件，办结举报事项 43 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

一是群众反映部分承装（修、试）电力设施企业占用举报人工程师证、高压电工证，在办理新申请或许可事项变更时提供虚

假资料。

二是群众反映部分供电企业审核并网资料不严格，并网验收标准不统一，存在超容量并网、跨区域并网等问题。

四、有关工作要求

深入贯彻落实《国家发展改革委国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平全面打造现代化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2025〕624号）等政策文件要求，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**强化投诉管理，对投诉申诉率较高等问题进行深入分析，查找深层次原因，制定针对性措施，逐步提高投诉办理质量。**二是**持续规范用电报装管理，严格执行“三零”政策，规范办理过户、销户等用电业务，不断提高业务办理质效。**三是**切实改进供电服务水平，规范电表更换工作流程，加大智能电表政策宣传，改善用户用电体验。**四是**深化提升供电质量，加强停电抢修管理，合理统筹计划停电等业务，缩短用户停电时间。**五是**加强新能源并网管理工作，严格按照统一标准进行验收，主动公布受限区域和受限原因，对于因容量不足、供需不平衡造成并网受限的，要及时向用户做好解释说明工作。

五、典型案例

（一）湖北省黄冈市武穴市群众反映，其居住村庄从2024年开始一直断断续续出现电灯开关关闭后，电灯一直微亮问题。经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任，经现场全面排查，确定为投诉人邻居家表后线火线接地导致带电，造成投

诉人家电灯关闭后电灯微亮，5月1日投诉人邻居自行联系社会化电工排查室内线路，核实因家中二楼客厅主灯螺丝碰到电线导致火线带电，随后进行了处理并恢复供电。5月6日，供电企业网格员到邻居家再次确认并检查线路，确认属于邻居家内部漏电问题已处理。

（二）江西省抚州市南城县群众反映，6月25日供电局自动扣除200元电费。经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人反映自动扣费200元电费问题，实际是工作人员在上传费控协议时，系统自动弹出预收代扣值为200元，工作人员未进行核实与调整，导致系统默认预收代扣值。目前，已按投诉人要求恢复了原有的预收代扣值，代扣的200元电费投诉人同意作为预存电费。

（三）重庆市云阳区群众反映其家电费异常，存在工作人员未及时联系处理的问题。投诉人通过95598反映电量电费异常后，供电企业未在当天联系客户进行沟通解释，未及时消除投诉人的疑问。经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。已督促供电单位强化服务意识，积极做好投诉人沟通解释工作。目前，经表计接线检查、系统核查和现场检查，发现是因为投诉人的抽水泵漏电导致异常，协助投诉人拆除抽水泵后恢复正常，已向投诉人进行解释清楚。

（四）西藏阿里地区噶尔县群众反映，其所在地6月18日9:00左右不明原因停电，联系电力公司告知为停电检修，称自2024年开始电力公司停电检修前均未提前通知，多次反映此问

题，未得到明确答复。经调查，反映事项属实，被投诉单位负全部责任。经核实，该计划检修工作开始前确实未提前告知，投诉人拨打 12398 热线，城区供服负责人联系投诉人进行解释，并告知会向上级部门协调保电事宜。

国家能源局华中监管局

2025 年 8 月 1 日