

国家能源局华中监管局

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及典型案例通报 (2025 年三季度)

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 年三季度 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及 2025 年三季度典型案例通报如下。

一、投诉情况

(一) 投诉接收情况

2025 年三季度，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 680 件。从投诉内容看，电力领域 644 件，新能源领域 36 件。从被投诉对象看，国家电网公司 662 件（其中湖北 230 件、江西 205 件、重庆 201 件、西藏 26 件），地方电力企业 17 件（重庆三峡水利 16 件、马武电力 1 件），增量配电企业 1 件（黄冈正创电力 1 件）。从投诉类别看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量方面。

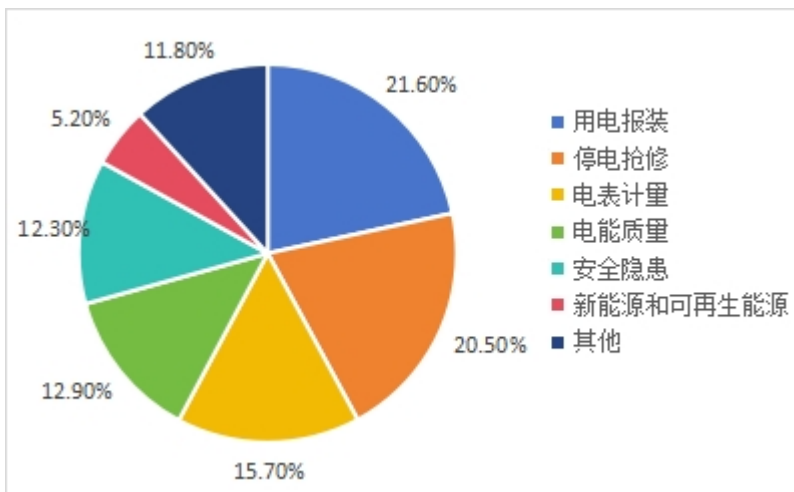


图 1 主要投诉类别占比情况

(二) 投诉处理情况

能源企业应在三季度办结投诉 684 件，及时办结 684 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	239	239	100%
江西省电力有限公司	206	206	100%
重庆市电力公司	191	191	100%
西藏电力有限公司	29	29	100%
地方电力企业	16	16	100%
增量配电企业	3	3	100%
合计	684	684	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，“三零”服务办理不及时，增加用户办电时间。

二是重庆部分地区群众反映，部分供电企业可靠性管理不

到位，频繁停电等问题解决不彻底，影响用户日常生活。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年三季度，四省区市办结投诉事项 685 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 46 件，投诉申诉率 6.72%。其中，国家电网公司 45 件（湖北 18 件、江西 14 件、重庆 7 件、西藏 1 件）、地方供电企业 1 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	237	17	7.17%
江西省电力有限公司	202	19	9.41%
重庆市电力公司	196	8	4.08%
西藏电力有限公司	30	1	3.33%
地方电力企业	19	1	5.26%
增量配电企业	1	0	0.0%
合计	685	45	6.57%

（二）申诉处理情况

2025 年三季度，华中局受理申诉事项 35 件（湖北 12 件、江西 16 件、重庆 7 件、西藏 0 件）。经我局依法调查处理，二季度办结申诉 39 件（含往期结转）。申诉事项主要集中在用电报装、安全隐患和电表计量方面。

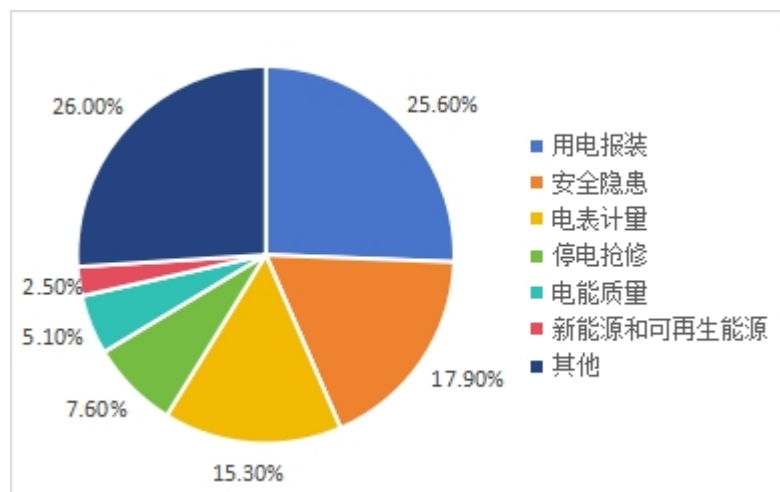


图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是湖北部分地区群众反映，部分供电企业审核用户申请材料标准不统一，装表接电不及时。

二是江西部分地区群众反映，部分供电企业分布式电源接入电网承载能力评估情况公示不及时、测算受限地区方式不透明、并网标准不统一。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年三季度，12398 能源监管热线平台接收四省区市举报线索 20 件。其中，市场准入问题线索 10 件、供电服务问题线索 5 件、安全隐患问题线索 2 件、新能源和可再生能源问题线索 2 件、其他问题线索 1 件。

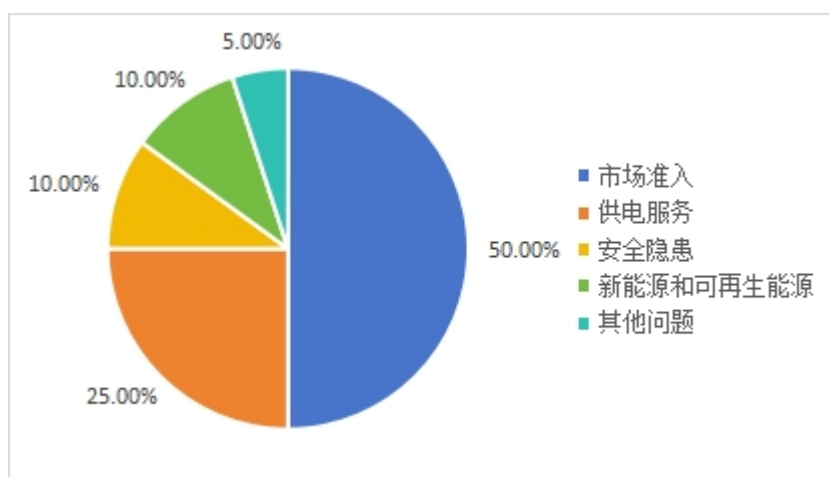


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2025 年三季度，华中局受理举报 20 件，办结举报事项 24 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）电力设施企业冒用举报人电工证，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未严格遵守《供电营业规则》相关规定，业扩报装流程不规范。

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。二是不断规范用电报装管理，严格落实“三零”政策，规范用电报装受理和现场勘察等业务，加强资料审核把关，不断提高办理质效。三是切实提高供电服务水平，加大智能电表、阶梯电价政策宣传，加强计量装置维护，改善用户用电体验。四是强化停电管理，规范欠费停电工作程序，优化停电抢修流程，提前部署抢修物资，加大人员和设备投入，及时恢复供电。五是加强新能源并网管理，合理制定并网接入方案，规范并网验收，主动公布并网接入标准和可接入容量，对于因容量不足、供需不平衡造成并网受限的，要向用户做好解释说明工作。

五、典型案例

（一）湖北省十堰市房县群众反映，其居住地因线路老化导致低电压，此问题已持续多年，2024年联系供电所，工作人员已架设部分线路，但后续工程无任何进展，希望彻底解决低电压问题。经核实，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人原台区存在成片低电压，改为新台区供电后由于只缩短了供电半径，因线径细导致台区末端仍存在低电压情况，供电企业制定整治措施后，由于现有网改和运维物资库存缺少物资导致无法提前实施，现供电企业已组织施工单位施工整改完毕。经回访，投诉人表示满意。

（二）江西省上饶市万年县群众反映，其居住地不明原因

频繁停电，持续时间不明，8月8日下午再次停电，对此不认可。经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。经核实，投诉人所在台区近2个月停电6次，供电企业于2025年5月开始对10千伏汪家一线潘家支线实施改造，目前已完成现场立杆架线，8月完成带电作业搭火送电投运，可提高供电可靠性，频繁停电将得到有效解决。工作人员对因故障停电给投诉人生活带来不便表示致歉。经回访，投诉人表示满意。

（三）重庆巫山县群众反映，其家人发现名下电表被过户至他人名下，但仍扣除其家人名下存折内的费用。经调查，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。经核实，投诉人新装立户时由于工作人员粗心大意将户名录错，在此期间投诉人一直采取代扣方式缴费，也没有及时发现用户名错误情况，导致投诉人误以为巫山县供电所违规为他人办理过户，电费代扣实际是投诉人自己所用电费。目前已向投诉人解释清楚，指导客户提交更名申请并完成更名流程。经回访，投诉人表示满意。

（四）西藏日喀则市桑珠孜区群众反映，8月11日其通过国网APP报装用电，供电服务人员告知15个工作日通电，后又告知需建设变压器，因无项目资金故一直未施工，用户不认可。经调查，反映事项部分属实，被投诉单位负部分责任。经核实，投诉人通过“国网”APP在线提交了高压新装业务扩展申请，由于两次勘察过程中投诉人均未到场，工作人员通过电话与其进行了沟通。在未核实清楚客户产权的情况下，工作人员

根据现场情况告知了投诉人初步勘察意见，确认其店铺符合“三零”政策规定的小型微利企业低压非居民新装条件。鉴于周边缺乏公用变压器资源，将启动业扩配套项目的资金申请流程，并告知整个新装流程预计需要 15 个工作日完成。接到 12398 投诉工单后，供电企业再次现场勘察以及核实报装产权情况，发现投诉人店铺应通过该栋楼专变电源用电，工作人员向投诉人根据相关规定及现场情况进行解释后，投诉人最终同意通过其专变电源用电，对解释工作表示满意。

国家能源局华中监管局

2025 年 11 月 4 日