

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通报（2026 年一季度）

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，现将湖北、江西、重庆、西藏四省区市 2026 年一季度 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

2026 年一季度，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 468 件。从投诉内容看，电力领域 450 件，新能源和可再生能源领域 18 件。从被投诉对象看，国家电网公司 462 件（其中湖北 173 件、江西 126 件、重庆 136 件、西藏 27 件），地方供电企业 6 件（重庆三峡水利 5 件、宜昌三峡电能 1 件），增量配电企业 0 件。

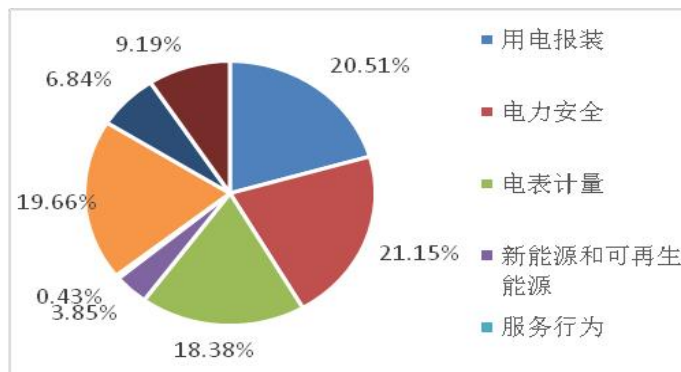


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在一季度办结投诉 452 件，及时办结 452 件，及时办结率 100%(详见表 1)。

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	165	165	100%
江西省电力有限公司	122	122	100%
重庆市电力有限公司	134	134	100%
西藏自治区电力有限公司	23	23	100%
地方电力企业	8	8	100%
增量配电企业	0	0	/
合计	452	452	100%

（三）投诉热点问题

一是湖北、江西部分群众反映供电企业在受理用电报装申请时，存在审核标准不统一、证明材料要求不合理、增设额外审批条件等问题，服务流程与办理时效未有效保障群众合理用电需求。

二是重庆、西藏部分群众反映供电企业在停电管理、欠费催收及供电服务处置过程中，存在停电通知不规范、抢修响应不及时等问题，群众合理用电权益未得到有效保障。

三是湖北、江西部分群众反映供电企业在电力设施建设、安装、运维及安全隐患处置过程中，存在设施选址不合理、安全距

离不达标、安装不规范、线路老化破损、隐患排查整改不及时等问题，群众用电安全与居住安全未得到有效保障。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年一季度，四省区市办结投诉事项460件（含往期结转），12398热线平台接收申诉事项55件，投诉申诉率11.96%。其中，国家电网公司54件（湖北22件、江西19件、重庆13件、西藏0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	167	22	13.17%
江西省电力有限公司	123	19	15.45%
重庆市电力有限公司	132	13	9.85%
西藏电力有限公司	30	0	0%
地方电力企业	8	1	12.5%
增量配电企业	0	0	0%
合计	460	55	11.96%

（二）申诉处理情况

2026年一季度，华中局受理申诉事项48件（湖北17件、江西19件、重庆12件）。经我局依法调查处理，一季度办结申诉44件（含往期结转）。申诉事项主要集中在电力安全、用电报

装和电表计量方面。



图 2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是湖北部分群众反映供电企业未及时解决电力设备安全隐患问题。

二是江西部分群众反映供电企业在报装受理、业务办理等环节不及时问题。

三是重庆部分群众反映供电企业重复计量多收电费、电费异常问题未查清等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026 年一季度，12398 能源监管热线平台接收四省区市举报线索 26 件。其中，承装（修、试）许可问题线索 19 件、电力安全问题线索 3 件、供电服务问题线索 4 件。

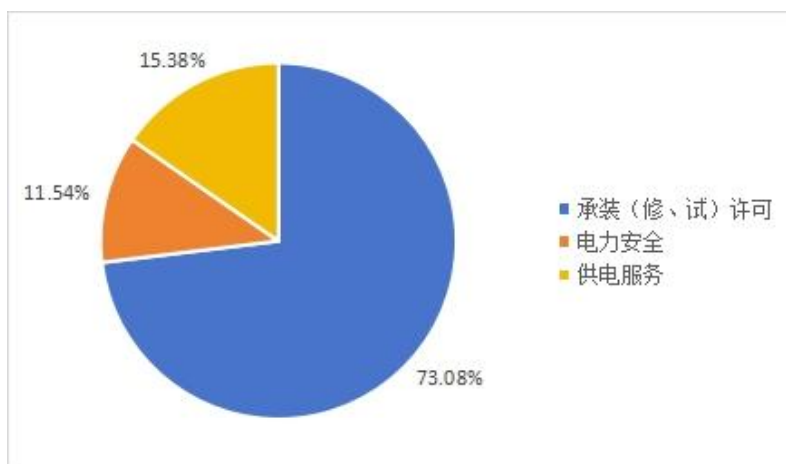


图 3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2026 年一季度，华中局受理举报 26 件，办结举报事项 25 件（含往期结转）。

四、有关工作要求

随着气温回升、能源企业各项检修工作全面展开，迎峰度夏准备、防汛防灾以及“五一”等假期保电任务交织，民生用电需求持续攀升。各能源企业要举一反三、系统治理，以更高标准、更严要求、更实举措全面提升供电服务质量和安全保障水平。一是**深化用电报装规范化整治**。全面梳理用电报装各环节，统一审核标准和证明材料清单，严禁增设额外审批条件或变相提高接入门槛，优化“获得电力”服务流程，对报装办理不及时问题开展专项整改。二是**强化停电与抢修精细化管理**。规范停电信息发布和欠费催收行为，严格执行停电提前告知制度，健全故障抢修快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短复电时长；针对重复停电、频繁停电台区，建立“一台区一方案”治理台账。三是**开展**

电力设施安全隐患与电费计量专项排查。重点排查线路老化破损、安全距离不达标、设施选址不合理等隐患，建立整改销号机制；对电费异常、重复计量等投诉，落实“先核实、后解释、再回访”闭环处理，确保问题查清、退费到位、用户认可。

五、典型案例

（一）湖北荆州群众投诉供电企业停电治理不到位。湖北荆州群众通过 12398 热线反映，其村庄 2 月 16 日变压器故障，停电已经严重影响其村庄人员正常生活。经核实，群众反映情况属实，2 月 16 日该台区先后三次停电，分别因瞬时大负荷烧断 B 相熔丝、调整三相负荷、台区配电柜故障引发；供电企业第一时间抢修并调配发电车保供电，为彻底解决负荷过大导致停电问题，于当日完成配电柜更换及变压器增容至 400 千伏安，该台区于 2026 年 2 月 17 日 3:40 恢复正常供电。

（二）重庆彭水群众反映 2 月 3 日到供电营业厅办理电表过户，工作人员告知可线上办理并提供咨询电话，但其拨打该电话多次无人接听。经核实，群众反映情况属实，因代办过户资料不全，营业厅告知可线上办理并提供咨询电话，电话无人接听系供电企业内部光纤网络异常所致。供电企业接到反映后及时联系指导群众完成线上过户，当日办结业务，并将处理结果告知投诉人，投诉人表示满意。

（三）重庆垫江群众反映，供电线路被架设在门前通讯杆上存在安全隐患，2026 年 1 月 1 日反映后未得到及时答复。经核

实，群众反映部分属实，实际为施工方擅自变更方案，违规将线路架设于通讯杆且距房屋较近，确有安全隐患；投诉人未拨打95598，系联系属地供电公司后未获及时跟进。供电公司后续已拆除违规线路、重新立杆消缺，投诉人表示满意。

（四）江西南昌东湖区群众先后两次通过12398热线投诉并申诉，反映供电企业未告知即将其用电由居民改为商业，要求核查违规情况并提供相关材料，对处理结果不满。经现场核实，该用户用电场所为商业经营性质，供电企业于2009年检查后更正用电类别，因年代久远及系统变更，无法提供当年改类资料及2008年前电费、2020年前发票，相关诉求未能满足。

（五）拉萨市城关区群众反映，3月13日多次拨打95598及当地供电所电话均无法接通，无法查询电表号。经核实，因95598平台当日检修导致热线不通，情况属实，供电企业负全责。工作人员接到转办后及时联系用户，告知电表号并短信发送，用户表示理解并撤诉。

国家能源局华中监管局

2026年4月20日