

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》规定，现将我局 2026 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

2026 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 389 件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、电力安全、电表计量等方面（详见图 1）。从被投诉对象看，国家电网所属企业 385 件（其中湖北 149 件、江西 103 件、重庆 92 件、西藏 41 件），地方供电企业 3 件（重庆三峡水利 2 件、重庆两江供电 1 件），增量配电企业 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 401 件，及时办结 401 件（含往期结转），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	155	155	100%
江西省电力有限公司	98	98	100%
重庆市电力公司	105	105	100%
西藏电力有限公司	39	39	100%
地方电力企业	3	3	100%
增量配电企业	1	1	100%
合计	401	401	100%

（三）投诉热点问题

一是湖北、江西部分群众反映用电报装、光伏并网业务办理存在乱象。供电企业存在材料标准模糊、额外增设审批门槛、业务办理超时、沟通告知不到位等问题。充电桩、分布式光伏、工地临时用电等报装诉求办理流程不透明，企业、群众正常用电投产需求难以保障。

二是重庆、湖北部分群众投诉停电、计量、电费相关服务短板。涵盖故障抢修响应滞后、停电告知不完整、欠费催收方式不规范、电表轮换流程违规、电量电费争议处置低效、变压器低电压、光伏过压限电等情形，日常用电稳定、用户知情权、计量公平等合法权益保障存在短板。

三是西藏、重庆、湖北等地部分群众投诉内部管理与现场服务不规范问题。一线工作人员业务不熟、沟通解释敷衍，工单回

访、进度同步机制缺失，还存在泄露用户隐私、催费方式不合规、错接线路损坏设备、窗口业务办理能力不足等服务失范行为，造成群众服务体验较差。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年二季度，四省区市办结投诉事项 401 件（含往期结转），12398 热线平台接收申诉事项 37 件，投诉申诉率 9.23%。其中，国家电网所属企业 37 件（湖北 22 件、江西 7 件、重庆 6 件、西藏 2 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	155	22	14.19%
江西省电力有限公司	98	7	7.14%
重庆市电力公司	105	6	5.71%
西藏电力有限公司	39	2	5.13%
地方电力企业	3	0	0%
增量配电企业	1	0	0%
合计	401	37	9.23%

（二）申诉处理情况

2026 年二季度，华中能源监管局受理职责范围内申诉事项 29 件（湖北 16 件、江西 7 件、重庆 4 件、西藏 2 件）。经我局依法调查处理，二季度办结申诉 43 件（含往期结转）。申诉事项主要集中在用电报装、电力安全和电表计量方面。

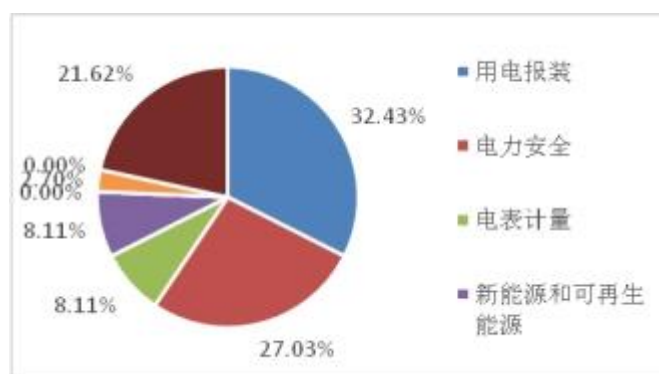


图2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是湖北部分群众反映居住地电力设备安全隐患及“临代正”小区治理问题。

二是江西部分群众反映电费异常、对供电企业表计校验结果不认可问题。

三是重庆部分群众反映电力设施安全隐患，存在倾倒触电风险等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年二季度，12398能源监管热线平台接收四省区市举报线索31件。其中，承装（修、试）许可问题线索18件、电力安全问题线索3件、用电报装问题线索3件、新能源和可再生能源问题线索3件、电力其他问题线索4件。

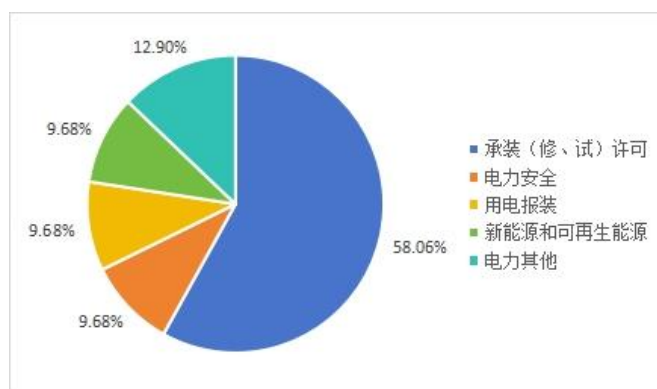


图3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2026年二季度，华中能源监管局受理职责范围内举报事项27件，办结举报事项32件（含往期结转）。对于查实的违法违规问题，我局通过约谈、责令整改等方式进行处理。

四、有关工作要求

当前已进入迎峰度夏关键时期，华中多地高温天气持续，用电负荷持续攀升，叠加主汛期强对流天气频发、电力工程集中施工等因素，电力保供与安全生产压力交织叠加。各能源企业要坚决扛起能源保供政治责任，以最高标准、最严要求、最实举措全面提升电力保供能力与服务质效。一是保障电网安全可靠运行。强化配电网运维管理，加强输变配电设备巡检维护，科学安排电网运行方式。全面排查消除设备隐患，加快供电薄弱区域改造，推动迎峰度夏重点工程按期投产投运。优化应急抢修力量配置，充分预置抢修资源，及时组织能源保供应急处置和抢修，做好民生及重要用户临时用能用电保障。二是加强电能质量治理。加快配网改造升级，推进新增配变布点、供电半径优化、变电增容等

工作，加强线路通道管控和日常运维消缺，持续提升供电可靠性；提高停电抢修处置效率，规范停电告知与计划检修管理，减少计划停电频次和时长。**三是优化用能服务响应。**健全网格服务标准，完善投诉快速响应机制，及时研判群众反映集中的投诉事项，提升处理质效。聚焦停电管理、欠费催收、供电服务处置等环节，规范停电通知程序与抢修信息发布，确保群众合理用电权益得到有效保障。

五、典型案例

（一）湖北黄冈群众投诉供电企业在用户停电后未按规定时间前往现场，后续也未能按照承诺时间组织抢修工作。湖北黄冈群众通过 12398 热线反映家中故障停电问题，4 月 28 日 17:00 左右其先联系 95598 供电服务热线，客服告知 90 分钟内会有工作人员上门维修，但截至到 4 月 29 日 10:45 无工作人员上门。经核实，因暴雨大风恶劣天气导致故障诉求较多，供电所抢修承载力不足。工作人员与投诉人协商次日处理后并未按协商时间处置，抢修流程执行不规范。后续经抢修人员检查为表后空开故障并更换空开后，投诉人用电恢复正常。

（二）江西南昌群众反映个人信息泄露问题。4 月 8 日 9 时 02 分供电所工作人员通过社区微信群发送小区业主欠费信息、催费信息，导致泄漏用户个人隐私。经调查，反映情况属实，因供电企业工作人员业务流程不熟，于 4 月 8 日在小区微信群发布欠费信息，提醒用户及时交纳电费，导致投诉人个人隐私信息泄

露。

（三）江西上饶群众反映供电企业复电不及时问题。其所在地4月9日21时左右因恶劣天气故障停电，联系95598供电服务热线，告知正在维修。4月10日再次联系时客服人员告知显示4月10日9时10分已恢复供电，但其表示并未恢复。经调查，反映部分事项属实，供电企业在恶劣天气抢修复电后，投诉人所在台区电杆因外破事故再次导致故障。投诉人向12398热线反映时，供电企业正组织开展第二轮抢修复电并于4月10日13时14分最终恢复供电。

（四）重庆永川区群众投诉供电企业频繁停电治理不到位。重庆永川区群众通过12398热线反映，其小区5月11日停电两次，供电企业告知因配电房线路损害导致，此前已多次发生因配电房内潮湿导致停电的情况。经核实，群众反映情况属实，近两月该小区共发生5次停电（计划停电1次，故障停电4次），供电企业第一时间抢修处理完毕。为彻底解决该小区配电房潮湿问题，供电企业在小区一层另选地址增设环网柜，敷设进出电缆，目前工程正有序推进中。

（五）西藏阿里地区群众反映供电企业未按事先告知的时间为其报装的变压器送电。经核实，反映事项属实，6月10日用户施工单位完成该变压器本体安装及配套基础施工后，供电企业已验收合格，具备变压器搭火条件。因企业内部工作流程流转不畅，造成用户送电计划延期。后续供电企业为用户紧急调配1台

400kW 低压保电车借用接入，变压器搭火通电前全程由应急保电车临时供电并完成了带电搭火作业计划补报，已明确 7 月 7 日组织送电。

国家能源局华中监管局

2026 年 7 月 17 日