

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》规定，现将我局 2026 年三季度 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 403 件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、电表计量、电能质量等方面（详见图 1）。从被投诉对象看，国家电网所属企业 390 件（其中湖北 123 件、江西 126 件、重庆 117 件、西藏 24 件），地方供电企业 9 件（重庆三峡水利 9 件），增量配电企业 4 件（黄冈正创电力 2 件、江西和惠配售电 2 件）。

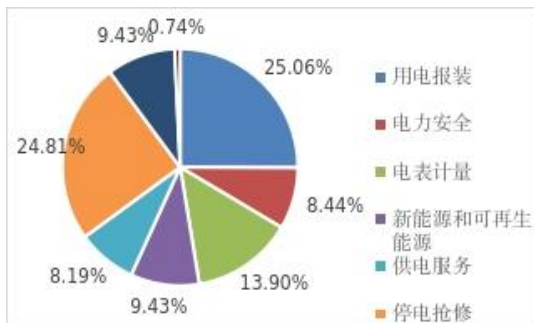


图 1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在三季度办结投诉 419 件，及时办结 419 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	128	128	100%
江西省电力有限公司	134	134	100%
重庆市电力公司	116	116	100%
西藏电力有限公司	29	29	100%
地方电力企业	8	8	100%
增量配电企业	4	4	100%
合计	419	419	100%

（三）投诉热点问题

一是湖北、江西部分群众反映新能源报装并网业务办理存在容量信息不透明、材料标准不一致、排队登记不规范等问题。供电企业存在台区可开放容量公示与实际不符、对居民充电桩报装额外要求车位产权或物业施工证明、对分布式光伏并网设置不合理前置条件且告知不完整、业务办理超时等问题。

二是重庆、西藏部分群众投诉迎峰度夏期间供电质量与抢修服务短板。涵盖高温雷雨天气下故障停电频发、抢修超时、复电时间反复变更、低电压长期未治理、频繁停电未根治、电表轮换未提前通知、电量电费争议处置低效、欠费停电告知不规范、租户模式费控停电争议等情形，群众夏季用能获得感保障存在短板。

三是重庆、江西部分群众投诉供电企业服务行为与内部管理

不规范问题。一线工作人员存在催费时未经同意联系用户家人、张贴含个人信息的催费通知单、窗口业务不熟悉、沟通解释不到位、工单回访缺失等问题，还存在电表接线错误损坏用户设备、施工损坏房屋、泄露用户信息等行为，造成群众用能体验较差。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年三季度，四省区市办结投诉事项 419 件（含往期结转），12398 能源监管热线平台接收申诉事项 28 件，投诉申诉率 6.68%。其中，国家电网所属企业 28 件（湖北 9 件、江西 11 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	128	9	7.03%
江西省电力有限公司	134	11	8.21%
重庆市电力公司	116	6	5.17%
西藏电力有限公司	29	2	6.9%
地方电力企业	8	0	0
增量配电企业	4	0	0
合计	419	28	6.68%

（二）申诉处理情况

2026 年三季度，华中能源监管局受理职责范围内申诉事项 26 件（湖北 7 件、江西 11 件、重庆 6 件、西藏 2 件）。经我局依法调查处理，三季度办结申诉 33 件（含往期结转）。申诉事项主要集中在用电报装、新能源和可再生能源及电表计量方面。

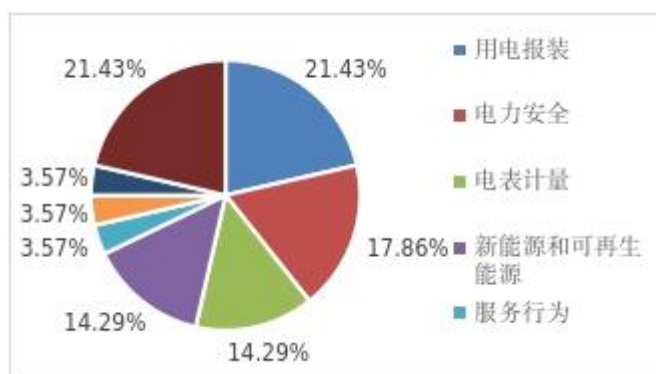


图2 主要申诉分类占比情况

（三）申诉热点问题

一是湖北部分群众反映供电企业未按规定履行信息公开义务问题。

二是江西部分群众反映供电企业为完成内部考核垫付电费及催费环节存在泄露用户隐私问题。

三是重庆部分群众反映电费异常后供电企业仅核查电表本体、未详细解释采集系统统计情况等问题。

四是西藏部分群众反映供电企业未彻底解决频繁停电问题且拒绝提供书面答复等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年三季度，12398能源监管热线平台接收四省区市举报线索27件。其中，承装（修、试）许可问题线索18件、电力交易问题线索2件、用电报装问题线索1件、新能源和可再生能源问题线索3件、电力其他问题线索3件。

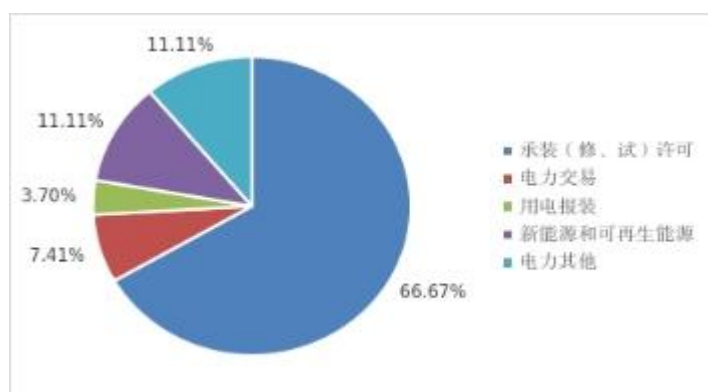


图3 主要举报分类占比情况

（二）举报处理情况

2026年三季度，华中能源监管局受理职责范围内举报事项26件，办结举报事项29件（含往期结转）。

四、有关工作要求

当前即将进入迎峰度冬关键时期，采暖用电负荷逐步攀升，叠加极端天气易发、分布式光伏和充电桩报装需求持续释放等因素，电力保供与供电服务压力持续累积。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**规范新能源报装并网服务**。针对三季度群众反映集中的充电桩、分布式光伏报装并网问题，统一收资标准，严禁额外增设审批条件，主动公开台区可开放容量和排队登记规则，明确接入时限，对暂不具备接入条件的出具书面依据并做好解释，加快业务办理进度，保障群众和企业合理用电需求。二是**强化秋冬季供电质量与停电管理**。加强配电网运维和隐患排查，做好低温雨雪冰冻天气应急抢修准备，提高故障抢修响应速度，规范停复电信息发布；加快低电压和频繁停电台区治

理，落实项目改造计划；规范电表轮换和欠费停电程序，严格执行提前通知、限期催告等规定，保障用户知情权和正常用电权益。**三是提升服务行为与诉求处置水平。**规范电费催费行为，严格保护用户个人信息。加强一线员工业务培训，提升窗口服务和现场作业规范化水平。完善工单回访和进度同步机制，确保群众诉求闭环处置、答复真实准确，切实提升群众服务体验和满意度。

五、典型案例

（一）湖北荆州群众反映家用电表在不知情的情况下被供电企业自行注销问题。8月8日该群众查询发现交费用户已注销，其未提前收到通知且未告知销户原因。经查，反映事项属实，供电企业负全部责任。2026年7月因当地有新用户申请用电，供电企业工作人员认为投诉人长期未用电，在未征得投诉人本人同意且没有投诉人申请过户的情况下，于7月6日将投诉人电表过户给另一用户。接到投诉后，供电企业于8月11日10时52分就销户事件向投诉人及家属致歉并当面退还原电费余额，表示后期投诉人有用电需求时可通过营业厅、网上国网等渠道申请新装用电。

（二）江西南昌群众反映供电企业存在增设一户多人口电价业务办理条件问题，对此不认可。经调查，投诉人申请办理一户多人口电价所提供的户口簿地址与实际用电地址（即房产证地址）不一致，且户口簿登记常住人口仅有4人，未提供其他人员居住证件。根据《江西省发展改革委关于申请合表居民用户有关

事项的通知》相关规定，其不符合一户多人口电价申请办理条件，该业务申请供电企业不予办理，不存在私自增设办电门槛的情况。后续供电企业将持续加强文件政策解释力度，切实提升供电服务水平。

（三）重庆秀山土家族苗族自治县群众反映供电企业频繁停电治理不到位问题。重庆秀山土家族苗族自治县群众通过 12398 热线反映其居住村庄因供电企业设备故障导致频繁停电问题已持续 1 年，2026 年 7 月份至 9 月份已停电 3 次。经核实，群众反映情况属实，7 月至 9 月该区域先后 3 次故障停电，均为大风、暴雨极端天气引发山体滑坡，树木倒伏触碰裸导线，造成线路跳闸。目前，供电企业已全面开展线路通道超高树障专项清理工作，在隐患整治完成前，持续常态化开展线路巡视、红外测温、树障清理工作。同时供电企业加强网格化服务管理，耐心与投诉人沟通解释，取得其理解与支持。

国家能源局华中监管局

2026 年 10 月 26 日