

请输入关键字

[首页](#) [信息公开](#) [领导活动](#) [新闻中心](#) [能源要闻](#) [在线办事](#)

您当前位置：[首页](#) > [正文](#)

国家能源局12398能源监管热线投诉举报处理情况通报（2026年7月）

发布时间：2026-08-24

来源：国家能源局

[大](#) [中](#) [小](#)

根据《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2026年7月12398能源监管热线（以下简称“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7月，热线平台接收投诉2441件。从投诉内容看，主要集中在用电报装、停电抢修、电能质量等方面（详见图1）。从被投诉对象看，国家电网公司1869件，南方电网公司375件，内蒙古电力集团36件，地方电力企业155件，增量配电企业6件。

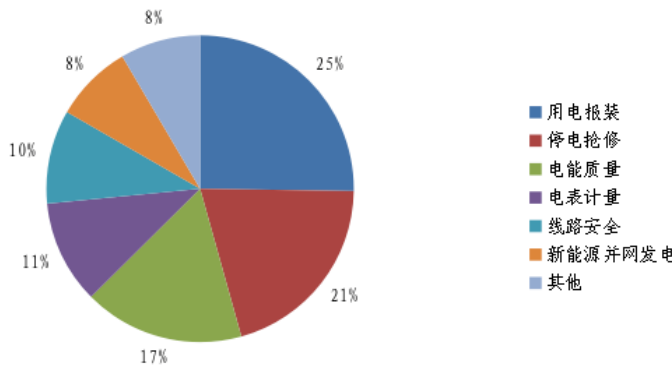


图1 主要投诉分类占比情况

（二）投诉处理情况

能源企业应在2026年7月份办结投诉2164件（含上月结转），及时办结2164件，及时办结率100%（详见表1）。

表1 2026年7月投诉事项处理情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
国家电网公司	1608	1608	100%
南方电网公司	395	395	100%
内蒙古电力集团	37	37	100%
地方电力企业	119	119	100%
增量配电企业	5	5	100%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业用电报装服务不到位。陕西西安、广东广州等地供电企业因物资协调不及时、现场勘查不细致，导致用户装表接电进度滞后。山西临汾等地供电企业峰谷电价时段设置错误，造成用户电费结算出现偏差。

二是部分供电企业停电抢修时间较长。海南三亚、河南郑州、重庆綦江等地供电企业在用户停电后，因施工准备不足、现场组织不到位、故障点排查困难等，导致抢修复电耗时过长。

三是部分地区电能质量不达标。四川德阳等地供电企业因设备隐患缺陷整治不到位，引发部分台区多次停电。湖南怀化、湖北荆州等地供电企业受供电半径大、线路线径较小等因素影响，负荷高峰时段部分台区电压较低。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年7月，办结投诉事项2308件（含上月结转），热线平台接收申诉事项132件，投诉申诉率5.72%。从申诉内容看，主要集中在用电报装、线路安全、停电抢修等方面（详见图2）。其中，涉及国家电网公司105件、南方电网公司23件、内蒙古电力集团1件、地方电力企业2件、增量配电企业1件（详见表2）。

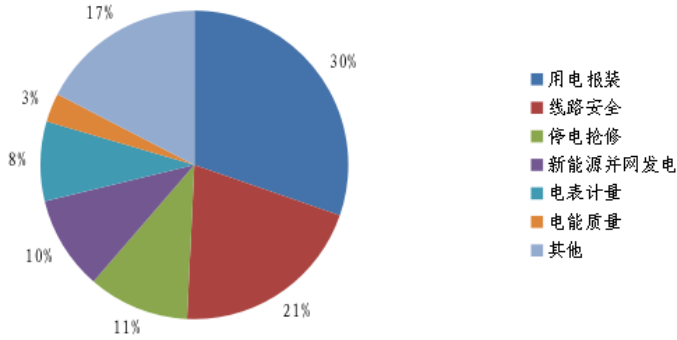


图2 主要申诉分类占比情况

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
国家电网公司	1735	105	6.05%
南方电网公司	396	23	5.81%
内蒙古电力集团	33	1	3.03%
地方电力企业	139	2	1.44%
增量配电企业	5	1	20.00%
合计	2308	132	5.72%

（二）申诉处理情况

2026年7月，国家能源局派出机构受理职责范围内申诉事项81件，办结申诉171件（含往期结转），申诉事项主要集中在用电报装、电表计量、新能源并网发电等方面。

（三）申诉热点问题

- 一是部分供电企业用电报装办理不规范。西藏林芝供电企业在用户之间用电纠纷尚未妥善处理的情况下，违规办理用电更名手续。山西阳泉供电企业未经用户同意，擅自迁移用户计量表计。
- 二是部分供电企业停电问题治理不到位。内蒙古乌兰察布、新疆伊犁等地供电企业因设备老化、隐患治理滞后、检修计划安排不合理等原因，部分台区出现多次停电。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年7月，热线平台接收举报问题线索126件。其中，承装（修、试）电力设施许可69件、用电报装16件、新能源并网发电14件、线路安全9件、电力交易1件、其他17件（详见图3）。举报数量较多的省份为：山东13件、广东11件、四川11件、河北8件、陕西6件、江苏6件。

（二）举报处理情况

2026年7月，国家能源局派出机构受理职责范围内举报事项98件，办结举报126件（含往期结转）。对于查实的违法违规问题，有关派出机构通过监管约谈、责令整改、行政处罚等方式进行处理。

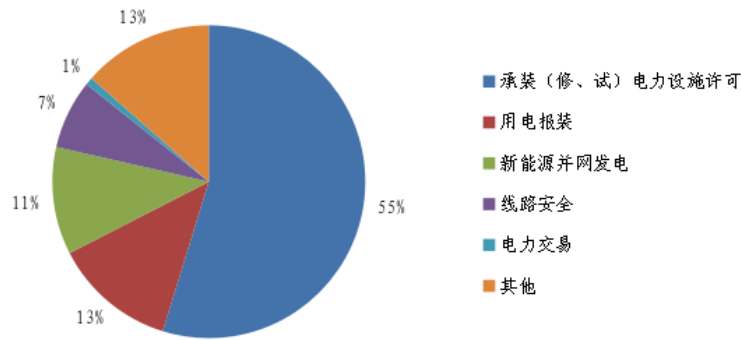


图3 主要举报分类占比情况

四、有关工作要求

当前正值迎峰度夏关键时期，极端天气多发易发，各能源企业要切实做好用电服务保障，重点抓好以下工作：一是全力保障电力可靠供应。加强电力供需形势研判，优化电网运行方式，强化与气象、水利等部门协同联动，严密做好暴雨、高温、台风等极端天气防范应对，坚决守住民生用电底线。二是规范用电报装服务。加强行业政策学习和办电业务培训，做好报装各环节跟踪对接，严格用电变更业务管理，防范电价执行错误等问题，确保办电服务有序高效。三是强化电能质量治理。加大配网改造升级力度，着力解决供电半径大、线径偏小等造成的低电压问题，加强线路设备运维巡视，及时消除缺陷隐患，切实减少停电频次，提高供电可靠性和电能质量水平。四是提升停电抢修效能。优化检修计划安排，规范停电信息告知，科学调配抢修力量和物资装备，缩短复电时间，及时回应群众关切，最大限度降低停电对用户生活的影响。

五、典型案例

（一）海南澄迈群众投诉供电企业低电压治理不到位。海南澄迈群众通过12398热线投诉，反映其居住村庄长期出现低电压，且未有效解决。经核实，群众反映情况属实。用户居住村庄由海南电网澄迈供电局供电，因线路供电半径长，叠加夏季持续高温天气影响，在夜间负荷高峰时段出现低电压，现场实测电压不满足相关规定。针对上述情况，供电企业采取优化电网运行方式，加快推进配网升级改造等措施，提升负荷承载能力和供电质量。

（二）四川宜宾群众投诉供电企业拖延办理用电报装。四川宜宾群众通过12398热线投诉，反映供电企业拖延办理其自建房屋装表接电业务。经核实，群众反映情况属实。四川能投宜宾市叙州电力有限公司在收到该群众用电报装申请资料后，将资料积压遗漏，未及时启动办理流程，导致办理超时。目前，供电企业已完成该群众装表接电工作，并开展用电报装业务培训，强化资料闭环管理，提升业务办理规范性。

（三）福建群众举报某企业超越资质许可范围承揽电力项目。福建群众通过12398热线举报，反映某承装（修、试）电力设施企业超越资质许可范围承揽电力项目。经核实，群众反映情况属实。该企业取得三级承装（修、试）电力设施许可，按规定只能从事35千伏以下电力设施承装（修、试）活动，却承揽了某500千伏电力改造项目，违反《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》相关规定。福建能源监管办已依法处理，责令该企业退出承揽的相关项目，并要求严格按许可范围开展经营活动。

（四）贵州群众举报某电力企业施工安全管理不到位。贵州群众通过12398热线举报，反映某电力企业在从事500千伏线路工程施工时出现违章行为。经核实，群众反映情况属实。该企业施工人员在登塔作业过程中未按规定系挂安全带及佩戴安全帽，违反了安全操作规程等相关规定。贵州能源监管办已对该企业进行约谈，责令暂停施工并限期整改。

附件：2026年7月全国投诉处理统计表

附件

2026 年 7 月全国投诉处理统计表
(按行政区划代码排序)

单位：件/百万人，件

序号	省份	接收投诉数量	百万人均投诉数量	办结投诉数量	接收申诉数量
1	北京	43	1.970	43	2
2	天津	54	3.959	59	4
3	河北	192	2.602	192	13
4	山西	43	1.248	48	5
5	内蒙古	78	3.266	58	3
6	辽宁	168	4.043	134	9
7	吉林	74	3.194	68	3
8	黑龙江	105	3.466	98	7
9	上海	51	2.056	47	5
10	江苏	149	1.748	122	8
11	浙江	41	0.615	38	1
12	安徽	96	1.568	87	6
13	福建	58	1.383	56	7
14	江西	42	0.933	48	4
15	山东	111	1.101	112	7
16	河南	154	1.574	127	7
17	湖北	37	0.634	41	2
18	湖南	78	1.193	71	0
19	广东	137	1.072	161	11
20	广西	98	1.955	91	3
21	海南	48	4.580	72	2
22	重庆	50	1.567	44	1
23	四川	188	2.248	176	3
24	贵州	51	1.321	47	5
25	云南	52	1.117	39	2

序号	省份	接收投诉数量	百万人均投诉数量	办结投诉数量	接收申诉数量
26	西藏	8	2.162	13	0
27	陕西	112	2.833	101	8
28	甘肃	35	1.424	29	3
29	青海	5	0.843	6	0
30	宁夏	8	1.097	10	0
31	新疆	75	2.859	70	1
合计		2441	1.736	2308	132

注：百万人均投诉数量=接收投诉数量/该省常住人口数