

华东能源监管局关于 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况的通报

(2025 年 5 月)

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》要求，现将 2025 年 5 月 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

2025 年 5 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 129 件。从投诉内容看，电力领域 107 件、新能源和可再生能源领域 22 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 44 件，国网安徽省电力有限公司 84 件，安徽众益售电有限公司 1 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 5 月份应办结投诉 132 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。

表一 投诉事项及时办结率情况

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结投诉件数	及时办结率
国网上海市电力公司	41	41	100%
国网安徽省电力有限公司	89	89	100%
上海石电能源有限公司	1	1	100%
安庆高新吉电能源有限公司	1	1	100%
合计	132	132	100%

（三）投诉热点问题

一是电表计量方面。主要反映供电企业智能交费推广不规范，用户对计费规则不理解，表计轮换沟通解释不到位等；

二是用电报装方面。主要反映供电企业高、低压用电报装业务办理不符合规定，用电变更办理不规范，随意更改交费方式等；

三是光伏并网问题。主要反映供电企业受理分布式光伏发电并网申请后，未及时办理并网手续；

四是停电抢修方面。主要反映供电企业停电未通知及恢复供电不及时等；

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年5月，华东能源监管局接收12398能源监管热线平台转派申诉事项14件，其中，国网上海市电力公司6件、国网安徽省电力有限公司8件。受理申诉事项11件。

（二）申诉处理情况

截至2025年5月31日，能源企业累计办结投诉758件，华东能源监管局累计接收12398能源监管热线平台转派申诉事项59件，投诉申诉率7.78%；已办结申诉48件（当月8件，往期40件）。

表二 投诉事项申诉情况

被投诉对象	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
国网上海市电力公司	281	25	8.90%
国网安徽省电力有限公司	474	34	7.17%
上海石电能源有限公司	2	-	-
安庆高新吉电能源有限公司	1	-	-
合计	758	59	7.78%

（三）申诉热点问题

一是对供电企业不予迁移变压器、架空线等电力设施存有异议；

二是对供电企业未解决电费异议问题不认可；

三是对供电企业用电业务办理不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年5月，华东能源监管局接收12398能源监管热线平台转派举报线索8件。其中承装（修、试）电力设施许可6件、供电服务2件。华东能源监管局依法受理举报7件，其中安徽省7件。

（二）举报处理情况

2025年5月，华东能源监管局依法处理办结举报事项7件，属实1件。针对承装（修、试）电力设施企业在员工离职后未及时在系统中办理解绑手续问题，已督促相关企业及时补充办理。

（三）举报热点问题

一是反映承装（修、试）电力设施企业申请许可时冒用相关人员证件，涉嫌提供虚假材料取得许可。承装（修、试）电力设施企业在员工离职后未及时在许可系统中办理解绑手续，影响新就业单位办理许可业务；

二是反映供电企业涉嫌违规办理用电业务。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是规范智能交费业务推广，依法依规签订协议。秉承平等协商、自愿签约原则，保障用户的知情权与选择权；二是规范开展表计轮换工作，依法履行事先告知义务，积极做好临期表计更换政策依据的沟通解释工作，并按规定做好表计底数确认工作；三是严格按照国家和地方有关政策要求，规范用电报装管理，进一步简化办理流程，提高办电效率；四是加快电网建设改造进度，加大接入受限区域投资力度，提升分布式电源接入能力；五是加强设备巡视和运行维护，建立故障处置快速响应机制，缩短抢修复电时间，提高供电质量水平。