

2024 年 12 月 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

一、基本情况

（一）收到有效信息情况

2024 年 12 月，华东能源监管局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共收到有效信息 316 件，环比上升 17.91%，同比上升 68.09%。其中投诉举报 61 件，环比上升 24.49%，同比上升 64.86%。

按诉求性质分类，投诉 58 件，占有效信息的 18.35%；举报 3 件，占有效信息的 0.95%；咨询 3 件，占有效信息的 0.95%；表扬、求助、建议等其他方面 252 件，占有效信息的 79.75%。

按反映渠道分类，12398 电话（国家能源局转）287 件，12398 互联网终端（国家能源局转）21 件，12398 邮件（国家能源局转）6 件，留言（国家能源局转）1 件，上级交办（国家能源局转）1 件。

表一 2024 年 12 月收到有效信息情况

单位：件

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
12398 电话 (国家能源局转)	50	1	3	233	287
12398 互联网终端 (国家能源局转)	7	0	0	14	21
12398 邮件 (国家能源局转)	1	1	0	4	6
留言 (国家能源局转)	0	0	0	1	1

反映渠道	投诉	举报	咨询	其他	小计
上级交办 (国家能源局转)	0	1	0	0	1
总计	58	3	3	252	316

（二）分类情况

2024 年 12 月收到的有效信息共 316 件，其中：电力行业类 290 件，占 91.77%；新能源和可再生能源行业类 26 件，占 8.23%。

收到的投诉举报共 61 件，主要集中在电力行业，其次为新能源和可再生能源行业。其中：供电服务类 47 件，占 77.05%；并网发电类 6 件，占 9.84%；电力安全类 6 件，占 9.84%；电力交易类 1 件，占 1.64%；其他类 1 件，占 1.64%。

表二 2024 年 12 月有效信息按业务分类情况

单位：件

行业类别	业务类别	投诉	举报	咨询	其他	小计
电力行业	供电服务	46	1	1	207	255
	电力安全	5	1	1	18	25
	市场准入	0	0	1	4	5
	其他	1	0	0	2	3
	电力交易	0	1	0	1	2
新能源和可再生能源行业	并网发电	6	0	0	20	26
总计		58	3	3	252	316

（三）投诉举报分布情况

上海市各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是浦东和市区供电公司。

表三 上海市 2024 年 12 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
----	------	------

排序	电网企业	投诉举报
1	浦东供电公司	4
1	市区供电公司	4
3	青浦供电公司	3
3	市北供电公司	3
3	市南供电公司	3
6	崇明供电公司	2
6	金山供电公司	2

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的是合肥和蚌埠供电公司。

表四 安徽省 2024 年 12 月投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	合肥供电公司	10
2	蚌埠供电公司	5
3	六安供电公司	4
3	宿州供电公司	4
3	芜湖供电公司	4
6	亳州供电公司	2
6	池州供电公司	2
8	安庆供电公司	1
8	滁州供电公司	1
8	阜阳供电公司	1
8	淮北供电公司	1
8	黄山供电公司	1
8	马鞍山供电公司	1

排序	电网企业	投诉举报
8	铜陵供电公司	1
8	宣城供电公司	1

二、反映的主要问题

2024 年 12 月，接收的投诉举报主要反映了 5 个方面的问题。

1. 用电报装问题。部分供电企业在收到群众充电桩、低压用电等报装申请后，未按规定时限完成装表接电。

2. 换表流程问题。部分供电企业开展电能表轮换前未主动告知用户，轮换后未让用户确认新旧电表底数。

3. 违规停电问题。部分供电企业在执行欠费停电、电表销户时，未严格按照国家有关规定提前告知用户。

4. 新能源和可再生能源行业相关问题。部分地区分布式光伏发电项目因当地台区容量不足等原因导致并网困难。

5. 安全隐患问题。部分供电企业安装的线路、设备距离用户建筑物过近，引起用户对于安全隐患的担忧。

三、处理结果

2024 年 12 月共收到投诉举报信息 61 件，根据有关规定，我局对其中 59 件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报数量的 96.72%。

针对群众反映的投诉举报事项，我局严格依据国家有关法律法规规定进行了处理：一是督促供电企业进一步规范用电报装业务办理，严格按照规定提供接电服务；二是通过监

管约谈、责令整改等方式，纠正有关企业违规行为，维护群众合法权益；三是通过跟踪督办方式，督促供电企业及时消除安全隐患，保障人民群众生命财产安全；四是通过沟通协调、解释说明，消除了当事人的误解。

截至 2024 年 12 月 31 日，当月已办结投诉举报 82 件（当月 26 件，往期 56 件），完成回访 82 件，回访成功率为 96.34%，用户满意率为 93.67%。