

华东能源监管局关于 12398 能源监管投诉举报处理情况的通报

(2025 年 1 月)

2025 年 1 月，国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86 号）和《12398 能源监管热线举报处理办法》（国能发监管规〔2024〕87 号）正式施行。根据办法要求，现将 2025 年 1 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 1 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 194 件。从投诉内容看，电力领域 184 件、新能源和可再生能源领域 10 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 79 件，国网安徽省电力有限公司 115 件。

（二）投诉处理情况

供电企业在规定时间内应办结投诉 93 件，及时办结 93 件，办结率 100%。

表一 投诉事项及时办结率和满意率情况

被投诉对象	应办结件数	及时结件数	及时办结率	回访满意率
国网上海市电力公司	41	41	100%	66.67%
国网安徽省电力有限公司	52	52	100%	75%
合计	93	93	100%	71.62%

（三）投诉热点问题

一是电表计量方面。主要反映用户对供电企业更换电表不知情。在用电习惯和用电设备未改变的情况下，电费增长较多。（共计 57 件）

二是用电报装方面。主要反映供电企业安装的表计位置不合理、电价政策执行不到位、业务处理不及时等。（共计 54 件）

三是电力安全方面。主要反映供电企业产权的电力设备设施距离用户建筑物过近，影响通行，存在安全隐患。（共计 22 件）

四是服务行为方面。主要反映供电企业工作人员服务态度不佳，未及时发放电费账单等问题。（共计 19 件）

五是停电抢修方面。主要反映供电可靠性不高，停电前未通知，抢修不及时，未及时恢复供电等问题。（共计 17 件）

六是光伏并网问题。主要反映申请分布式光伏发电并网，供电企业未及时受理并办理并网手续。（共计 10 件）

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 1 月，华东能源监管局接收 12398 热线平台转派申诉事项 9 件，其中，国网上海市电力公司 4 件、国网安徽省电力有限公司 5 件。受理申诉事项 2 件。

（二）申诉处理情况

2025 年 1 月，能源企业总体办结投诉 146 件，华东能源
监管局接收申诉事项 9 件，投诉申诉率 6.16% ；经华东能源
监管局依法调查，已办结申诉 7 件。

表二 投诉事项申诉率和申诉有责率情况

被投诉对象	投诉申诉情况			申诉有责情况		
	办结投 诉件数	接收申 诉件数	投诉 申诉率	申诉办 结件数	申诉有 责件数	申诉 有责率
国网上海市电力公司	69	4	5.80%	3	-	-
国网安徽省电力有限公司	77	5	6.49%	4	-	-
合计	146	9	6.16%	7	-	-

（三）申诉热点情况

- 一是对供电企业未办理“一户一表”业务不认可。
- 二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。
- 三是对供电企业未解决电费增长问题不满意。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 1 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 5 件。其中承装（修、试）电力设施许
可 3 件、电力安全 2 件。

华东能源监管局依法受理举报 4 件，对不属于监管辖区
的 1 件举报事项不予受理。其中上海市 2 件，安徽省 3 件。

（二）举报处理情况

2025 年 1 月，华东能源监管局依法处理举报事项 1 件，

属实 0 件。

（三）举报热点情况

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。

二是反映电力建设项目施工过程中涉嫌偷工减料或无证施工，存在安全质量隐患。

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，现对相关供电企业提出以下工作要求。**一是**强化电费异常类诉求处置，做好现场线路排查、抄见底数核对、电表校验业务办理，协助做好用电行为分析，打消用户疑虑；**二是**严格按照国家和地方有关政策要求，规范用电报装管理，进一步简化内部办理流程，提高办电效率；**三是**加强基层工作人员业务培训，加大监督考核力度，夯实优质服务基础；**四是**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；**五是**加强电网建设改造，加大接入受限区域投资，保障用户接入和分布式电源并网需求。