

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 3 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 3 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 3 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 173 件。从投诉内容看，电力领域 151 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 66 件，国网安徽省电力有限公司 106 件，上海石电能源有限公司 1 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 3 月份应办结投诉 174 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	61	61	100%
国网安徽省电力有限公司	112	112	100%
上海石电能源有限公司	1	1	100%
合计	174	174	100%

（三）投诉热点问题

一是用电业务办理方面。主要反映部分供电企业在用户不知情的情况下更改电费交费模式，居民自用充电桩表计安装位置不合理。

二是电表计量方面。主要反映在用电习惯和用电设备未改变的情况下，电费明显增多，对电量电费存疑。

三是电力安全方面。主要反映部分电力设备设施安装位置不合理，安全距离不足，存在安全隐患。

四是光伏并网方面。主要反映部分供电企业受理分布式光伏并网申请后，未及时完成并网办理。

五是停电抢修方面。主要反映部分供电企业停电前未通知，恢复供电不及时。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年3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9件，其中，国网上海市电力公司2件、国网安徽省电力有限公司7件。受理申诉事项8件。

（二）申诉处理情况

截至2025年3月31日，能源企业累计办结投诉472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25件，投诉申诉率5.30%；已办结申诉21件（当月6件，往期15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	183	9	4.92%
国网安徽省电力有限公司	288	16	5.56%
上海石电能源有限公司	1	-	-
合计	472	25	5.30%

（三）申诉热点情况

一是反映部分供电企业违规销户，未及时解决用户用电问题。

二是对部分供电企业安装的电力设施位置不认可，认为存在安全隐患。

三是反映部分供电企业未及时办理分布式光伏并网接入，光伏发电设备安装不符合规范要求。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年3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10件。其中承装（修、试）电力设施许可7件、并网发电2件、电力交易1件。华东能源监管局依法受理举报10件，其中上海市3件，安徽省7件。

（二）举报处理情况

2025年3月，华东能源监管局依法处理办结举报事项5件，属实1件。针对承装（修、试）电力设施企业许可保持中存在的问题，已督促相关企业进行整改。

（三）举报热点情况

一是反映部分承装（修、试）电力设施企业申请许可时冒用相关人员证件，提供虚假材料取得许可。

二是反映部分供电企业红区管理不规范，限制分布式光伏并网接入。违规为申请材料不符合规定的用户办理并网。

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方式，保障用户的知情权和选择权。优化居民充电桩表计位置，降低用电报装成本；二是强化电费异常类诉求处置，协助用户做好排查分析，努力消除用户疑虑；三是严格按照设计规范确定电力设备安装位置，强化隐患排查整治；四是加强新能源并网管理，规范可接入容量公示工作，对接入受限的用户做好沟通解释工作；五是完善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。