

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 4 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 4 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 4 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 157 件。从投诉内容看，电力领域 131 件、新能源和可再生能源领域 26 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 54 件，国网安徽省电力有限公司 101 件，上海石电能源有限公司 1 件、安庆高新吉电能源有限公司 1 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 4 月份应办结投诉 173 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	63	63	100%
国网安徽省电力有限公司	110	110	100%
合计	173	173	100%

(三) 投诉热点问题

一是用电报装方面。主要反映供电企业用电业务办理不规范，存在办理时间长、办理过程存在障碍等情况，对交费方式变更不知情。

二是电力安全方面。主要反映供电企业产权的电力设施距离建筑物过近，可能存在安全隐患。

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，未及时完成并网接入。

四是电表计量方面。主要反映在用电习惯和用电设备未改变的情况下，电费增长超出预期。

五是停电抢修方面。主要反映供电企业停电前未通知，未及时恢复供电等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 4 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 20 件，其中，国网上海市电力公司 10 件、国网安徽省电力有限公司 10 件。受理申诉事项 19 件。

（二）申诉热点情况

一是对供电企业未能解决电费异议问题不认可。

二是对供电企业不予迁移电力设施不认可。

三是认为供电企业在办理过户、竣工验收、电表校验等业务时存在不规范行为。

（三）申诉处理情况

截至 2025 年 4 月 30 日,能源企业累计办结投诉 639 件,我局累计接收 12398 能源监管热线平台转派申诉事项 45 件,投诉申诉率 7.04%; 已办结申诉 27 件(当月 7 件,往期 20 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	240	19	7.92%
国网安徽省电力有限公司	398	26	6.53%
上海石电能源有限公司	1	-	-
合计	639	45	7.04%

三、举报情况

(一) 举报接收情况

2025 年 4 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 7 件。其中承装(修、试)电力设施许可 3 件、电力安全 2 件、供电服务 1 件、电力交易 1 件。我局依法受理举报 6 件,其中上海市 1 件,安徽省 5 件。

(二) 举报处理情况

2025 年 4 月,华东能源监管局依法处理办结举报事项 11 件,属实 6 件。针对承装(修、试)电力设施企业涉嫌在许可申请时提供虚假材料问题,依法依规予以立案调查。同时督促有关企业及时在系统中办理已解除劳动关系员工的解绑手续。

(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）电力设施企业在员工离职后，未及时通过许可系统办理人员解绑手续，影响新就业单位办理许可业务。

二是反映供电企业违规办理用电业务。

三是反映售电企业未按合同约定履行义务。

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；二是加大电力安全隐患排查整治力度，及时消除隐患缺陷，保障人民群众生命财产安全；三是做好分布式新能源可接入容量计算和公示，引导各类市场主体和用户有序开发；四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，协助用户做好排查分析；五是加强停复电管理，计划停电要严格按规定提前告知用户，在确保安全的前提下加快故障抢修复电速度。