

华东能源监管局 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

(2026 年二季度)

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》规定,现将 2026 年二季度 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

2026 年二季度, 12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 373 件。从投诉内容看, 电力领域 334 件、新能源和可再生能源领域 39 件。从被投诉对象看, 国网上海市电力公司 128 件, 国网安徽省电力有限公司 243 件, 上海石电能源有限公司 2 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业二季度应办结投诉 364 件(含上月结转), 全部在 10 个工作日内办结, 及时办结率 100%。

表一 2026 年二季度投诉事项处理情况

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	119	119	100%
国网安徽省电力有限公司	243	243	100%
上海石电能源有限公司	2	2	100%
合计	364	364	100%

(三) 投诉热点问题

一是用电报装方面。主要反映供电企业高、低压用电报

装业务办理不规范，供电方案不合理，装表接电不及时，用电变更办理不规范等；

二是电表计量方面。主要反映对供电企业轮换表计不理解，对电量电费增长存在异议等；

三是停电抢修方面。主要反映供电企业停电未提前通知，停电流程不规范，复电不及时等；

四是安全隐患方面。主要反映电力设施设备位置不合理，与建筑物等距离不符合标准，存在安全隐患等；

五是并网服务方面。主要反映光伏并网接入不及时、不合规等情况。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年二季度，华东能源监管局接收12398能源监管热线申诉事项48件，其中，国网上海市电力公司12件，国网安徽省电力有限公司36件。华东能源监管局依法受理34件，其中上海市11件，安徽省23件。

（二）申诉处理情况

2026年二季度，能源企业办结投诉383件（含上月结转），华东能源监管局接收12398能源监管热线申诉事项48件，投诉申诉率12.53%；办结申诉事项40件（含往期结转）。

表二 2026年二季度投诉事项申诉情况

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	131	12	9.16%
国网安徽省电力有限公司	250	36	14.40%
上海石电能源有限公司	2	-	-
合计	383	48	12.53%

（三）申诉热点问题

- 一是对供电企业产权设备位置不合理、未予迁移不认可；
- 二是对供电企业用电报装、变更用电等业务办理不认可；
- 三是对供电企业表计轮换、未解决电费异议问题不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年二季度，华东能源监管局接收12398能源监管热线举报问题线索25件。其中承装（修、试）电力设施许可方面14件，供电服务方面6件，并网发电、电力安全方面各2件，市场准入方面1件。华东能源监管局依法受理举报22件，其中上海市3件，安徽省19件。

（二）举报处理情况

2026年二季度，华东能源监管局依法处理举报事项25件，属实6件。针对承装（修、试）电力设施企业办理人员离职手续不及时问题，已督促相关企业在资质与信用信息系统中完成人员离职手续办理；针对企业提供虚假材料申请许可问题，已依法依规予以处理；针对供电企业办理充电桩报装不规范问题，已督促相关企业及时整改。

（三）举报热点问题

一是反映承装（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；

二是反映供电企业用电报装业务办理不规范；

三是反映供电企业办理分布式光伏并网接入不规范。

四、有关工作要求

根据 2026 年二季度投诉事项全过程监管、申诉举报事项调查处理情况，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是规范用电报装业务办理，严格执行国家和地方“获得电力”服务政策，科学合理制定供电方案，降低用户办电成本。规范用电变更业务办理流程，保障用户合法权益；二是加快配电网改造升级，推进新增配变布点、供电半径优化、变电增容等工作，加强线路设备日常运维消缺，持续提升供电可靠性；三是严格执行停电通知制度，确保实际停电操作与计划通知保持一致，变更停电计划应再次履行告知义务；四是规范新能源并网管理，进一步加强报装材料审核及现场勘查工作，针对新建台区及时发布电网承载力评估、可开放容量等信息，细致准确做好可开放容量问询答复工作；五是强化投诉事项处理，积极回应用户诉求，主动加强沟通解释，妥善化解矛盾纠纷。