

2023 年度 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

2023 年度，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 2152 件，同比上升 44.72%。其中投诉举报 494 件，同比下降 22.20%。

按诉求性质分类，投诉 467 件，占有效信息的 21.70%；举报 27 件，占有效信息的 1.26%；咨询 64 件，占有效信息的 2.97%；表扬、求助、建议等其他方面 1594 件，占有效信息的 74.07%。

按反映渠道分类，12398 电话（国家能源局转）1889 件，12398 互联网终端（国家能源局转）156 件，12398 邮件（国家能源局转）69 件，留言（国家能源局转）18 件，上级交办（国家能源局转）6 件，非国家能源局转 14 件。

表一 2023 年度收到有效信息情况

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)	429	6	62	1392	1889
12398 互联网终端 (国家能源局转)	33	2	1	120	156
12398 邮件 (国家能源局转)	1	15	0	53	69
留言 (国家能源局转)	4	0	0	14	18
上级交办 (国家能源局转)	0	3	1	2	6
非国家能源局转	0	1	0	13	14

总计	467	27	64	1594	2152
----	-----	----	----	------	------

(二) 分类情况

2023 年度收到的有效信息共 2152 件，其中：电力行业类 2030 件，占 94.33%；新能源和可再生能源行业类 118 件，占 5.48%；其他行业类 4 件，占 0.19%。

收到的投诉举报共 494 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 389 件，占 78.74%；电力安全类 56 件，占 11.34%；并网发电类 24 件，占 4.86%；市场准入类 18 件，占 3.64%；补贴和费用类 2 件，占 0.40%；电力交易类 2 件，占 0.40%；其他电力类 2 件，占 0.40%；其他新能源和可再生能源类 1 件，占 0.22%。

表二 2023 年度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	383	6	32	1270	1691
	电力安全	54	2	4	127	187
	其他	1	1	1	103	106
	市场准入	0	18	4	20	42
	电力交易	2	0	1	1	4
新能源和可再生能源行业	并网发电	24	0	13	64	101
	其他	1	0	3	6	10
	补贴和费用	2	0	4	1	7
其他行业	其他	0	0	2	2	4
总计		467	27	64	1594	2152

(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，排名靠前的分别是浦东、市北和市南供电公司。

表三 上海市 2023 年度投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	浦东供电公司	52
2	市北供电公司	50
3	市南供电公司	35
4	市区供电公司	19
5	松江供电公司	14
6	嘉定供电公司	12
7	青浦供电公司	10
8	崇明供电公司	8
9	奉贤供电公司	7
9	金山供电公司	7

安徽省各电网企业按照投诉举报数量排序，排名靠前的分别是合肥、阜阳和亳州供电公司。

表四 安徽省 2023 年度投诉举报排名情况

单位：件

排序	电网企业	投诉举报
1	合肥供电公司	53
2	阜阳供电公司	28
3	亳州供电公司	24
4	宿州供电公司	21
5	六安供电公司	19
6	芜湖供电公司	18
7	蚌埠供电公司	14
8	安庆供电公司	13

8	滁州供电公司	13
8	淮南供电公司	13
11	宣城供电公司	11
12	黄山供电公司	8
12	马鞍山供电公司	8
13	淮北供电公司	6
15	铜陵供电公司	5
16	池州供电公司	3

二、反映的主要问题及原因分析

(一) 主要问题

投诉举报反映的问题主要集中在电力行业，其次为新能源和可再生能源行业。

电力行业在供电服务、电力安全等方面的主要问题包括：一是供电企业办理涉电业务不规范，处理供电服务不及时；二是部分地区停电未通知或停电时间较长，给群众生产生活带来不便；三是出账电费与用户实际使用预期存在差异；四是少数地区频繁发生停电或者电压低等问题，影响群众生产生活；五是供电设施距离建筑物较近或消缺不及时，存在安全隐患。

新能源和可再生能源行业主要反映个别地区分布式光伏发电项目并网接入存在困难。

(二) 原因分析

经分析，造成以上问题的主要原因：一是部分地区供电企业管理措施落实不到位，工作人员责任心不强，业务处理

不规范；二是少数地区供电企业对设备巡查不到位，未及时发现和处理设备隐患缺陷；三是在高温、寒潮气候条件下，空调等大功率电器设备使用频率频次增加，部分用户用电量进入第三阶梯，导致电费增长超出预期；四是少数地区配电网供电能力较为薄弱，改造升级工作受客观因素影响未能及时实施，在用电负荷高峰时段影响供电可靠性和电能质量；五是个别地区受电网承载力所限，影响户用分布式光伏及时并网接入。

三、处理结果

2023 年度共收到投诉举报信息 494 件，根据有关规定，华东能源监管局对其中 474 件投诉举报信息进行了受理并开展调查处理，占投诉举报量的 95.95%。

针对群众反映的投诉举报事项，华东能源监管局严格依据国家有关法律法规及规定进行了处理：一是督促供电企业进一步规范用电报装管理，强化业扩报装全流程管控，严格按照规定时限办理业务；二是要求供电企业加强设备隐患排查整治和隐患缺陷消除，强化故障抢修管理，切实提高供电质量和可靠性；三是通过责令整改、监管约谈、行政处罚等方式，纠正有关企业违法违规行为，维护公平公正的市场秩序和群众合法权益；四是通过解释说明、澄清事实，使群众消除误解。

截至 2023 年 12 月 31 日，年度已办结投诉举报 506 件（当年 484 件，往期 22 件），完成回访 456 件，回访成功

率为 90.12%，用户满意率为 91.45%。