

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 8 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 8 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 8 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 246 件。从投诉内容看，电力领域 232 件、新能源和可再生能源领域 14 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 78 件，国网安徽省电力有限公司 168 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 8 月份应办结投诉 217 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	75	75	100%
国网安徽省电力有限公司	142	142	100%
合计	217	217	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符合规定，供电方案不合理，用电变更办理不规范，随意更改交费方式等；

二是电表计量方面。主要反映供电企业表计轮换沟通解释不到位，智能交费推广不规范，用户对计费规则不理解，在用电习惯和用电设备未改变的情况下，电费增长较多等；

三是停电抢修方面。主要反映供电企业停电未通知、恢复供电不及时等；

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

五是电能质量方面。主要反映供电企业供电质量不合格，存在频繁停电、低电压等情况。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年8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12件、国网安徽省电力有限公司8件。受理申诉事项19件。

（二）申诉处理情况

截至2025年8月31日，能源企业累计办结投诉1332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事项117件，投诉申诉率8.78%；已办结申诉102件（当月8件，往期94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	475	50	10.53%
国网安徽省电力有限公司	853	67	7.85%
上海石电能源有限公司	2	-	-
安庆高新吉电能源有限公司	1	-	-
安徽众益售电有限公司	1	-	-
合计	1332	117	8.78%

（三）申诉热点问题

一是对供电企业用电报装、用电变更、光伏并网接入等业务办理不认可；

二是对供电企业未解决电费异议问题不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年8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3件。其中电力工程市场秩序1件、并网发电1件、其他1件。华东能源监管局依法受理举报3件，其中安徽省3件。

（二）举报处理情况

2025年8月，华东能源监管局依法处理办结举报事项5件，属实2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；针对承装（修、试）电力设施企业涉嫌违规取证情况已按相关规定予以调查处理。

（三）举报热点问题

- 一是反映电网企业影响电力工程市场公平竞争；
- 二是反映电网企业光伏并网不规范，存在违规并网情况。

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。规范用电变更办理流程，保障用户合法权益；二是加强表计轮换的沟通解释工作，提前告知用户相关事项，规范智能交费推广，确保用户清晰了解计费规则。针对电费增长存疑问题，主动协助排查原因，提供用电分析与节能建议；三是严格执行停电通知制度，通过多种渠道提前告知用户停电时间、范围等信息，合理调配抢修资源，尽力缩短停电时长，减少对用户生产生活的影响；四是加强供电设备日常运维管理，及时消除安全隐患缺陷；五是加强对供电质量的监测管理，采取有效措施解决频繁停电、低电压等问题，优化电网运行方式，确保供电稳定可靠。