

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 11 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 11 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 11 月，12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 188 件。从投诉内容看，电力领域 179 件、新能源和可再生能源领域 9 件。从被投诉对象看，国网上海市电力公司 51 件，国网安徽省电力有限公司 136 件，上海石电能源有限公司 1 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业 11 月份应办结投诉 185 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	65	65	100%
国网安徽省电力有限公司	119	119	100%
上海石电能源有限公司	1	1	100%
合计	185	185	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，随意更改用户交费方式等；

二是停电抢修方面。主要反映供电企业停电未提前通知、恢复供电不及时等；

三是电表计量方面。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，对电量电费增长存在异议等；

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

2025年11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18件，其中，国网上海市电力公司5件、国网安徽省电力有限公司13件。受理申诉事项18件。

（二）申诉处理情况

截至2025年11月30日，能源企业累计办结投诉1927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190件，投诉申诉率9.86%；已办结申诉154件（当月23件，往期131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	667	75	11.18%
国网安徽省电力有限公司	1254	115	9.16%

被投诉对象	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
上海石电能源有限公司	4	—	—
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	1927	190	9.86%

（三）申诉热点问题

一是对供电企业用电报装、变更用电等业务办理不认可；
二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

2025年11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4件。其中承装（修、试）电力设施许可方面4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11月，华东能源监管局依法处理办结举报事项2件，属实1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。

（三）举报热点问题

举报事项均为反映承装（修、试）电力设施企业在员工离职后未及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。

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。规范变更用电办理流程，保障用户合法权益；二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；三是加强表计轮换的沟通解释工作，提前告知用户相关事项。规范智能交费业务推广和协议签订，确保用户清晰了解交费规则。针对电费增长存疑诉求，主动协助排查原因，提供用电分析与节能建议；四是加强供电设备日常运维管理，及时消除安全隐患缺陷；五是加快电网建设改造进度，加大接入受限区域配电网投资力度，提升分布式电源接网消纳能力。