

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 年一季度)

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 年一季度 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 年一季度, 12398 能源监管热线平台接收华东能源监管局辖区投诉 400 件。从投诉内容看, 电力领域 362 件、新能源和可再生能源领域 38 件。从被投诉对象看, 国网上海市电力公司 141 件, 国网安徽省电力有限公司 259 件。

(二) 投诉处理情况

能源企业一季度应办结投诉 384 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 年一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	138	138	100%
国网安徽省电力有限公司	246	246	100%
合计	384	384	100%

(三) 投诉热点问题

一是电表计量方面。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;

二是用电报装方面。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；

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，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

2026年一季度，华东能源监管局接收12398能源监管热线申诉事项61件，其中，国网上海市电力公司21件，国网安徽省电力有限公司40件。华东能源监管局依法受理44件，其中上海市15件，安徽省29件。

（二）申诉处理情况

2026年一季度，能源企业办结投诉382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61件，投诉申诉率15.97%；办结申诉事项89件（含往期结转）。

表二 2026年一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	135	21	15.56%
国网安徽省电力有限公司	247	40	16.19%
合计	382	61	15.97%

（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；
三是对供电企业产权设备位置不合理、未予迁移不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026 年一季度，华东能源监管局接收 12398 能源监管热线举报问题线索 18 件。其中承装（修、试）电力设施许可方面 11 件，用电报装方面 3 件，并网发电方面 2 件，安全隐患、电力交易方面各 1 件。华东能源监管局依法受理举报 12 件，其中上海市 1 件，安徽省 11 件。

（二）举报处理情况

2026 年一季度，华东能源监管局依法处理举报事项 30 件，属实 9 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 年一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。规范变更用电办理流程，保障用户合法权益；二是加强供电设备日常运维管理，及时消除安全隐患缺陷；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；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；六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。