

国家能源局华中监管局文件

华中监能稽查〔2023〕81号

关于印发《华中能源监管局 2023 年一季度 12398 能源监管热线投诉举报 办理情况通报》的通知

国网湖北、江西、重庆、西藏四省（区、市）电力公司，重庆三峡水利电力（集团）股份有限公司，各有关能源企业：

为进一步做好投诉举报办理工作，充分发挥 12398 能源监管热线“知民情、察民意、纾民困、解民忧”的重要民生通道作用，推动解决人民群众反映强烈、反复出现的共性问题，现将《华中能源监管局 2023 年一季度 12398 能源监管热线投诉举报办理情况通报》印发给你们，并提出以下工作要求，请抓好落实。

当前，我局正在辖区内组织开展频繁停电专项整治工作。请各单位切实提高政治站位，强化责任担当，将频繁停电专项整治

工作与认真学习贯彻落实党的二十大精神，深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育有机结合起来，深入剖析配电网网架、设备、技术、管理等方面薄弱环节，在研究和解决问题的过程中不断总结完善相关措施，建立健全问题整治长效机制，切实做到问题不解决不松劲、解决不彻底不放手，推动频繁停电专项整治工作走深走实。

联系人：陈开师 027-88717653

电子邮件：chenks@nea.gov.cn

- 附件：1.华中能源监管局 2023 年一季度 12398 能源监管热线
投诉举报办理情况通报
2.2023 年一季度办结的典型属实（部分属实）案例



附件 1

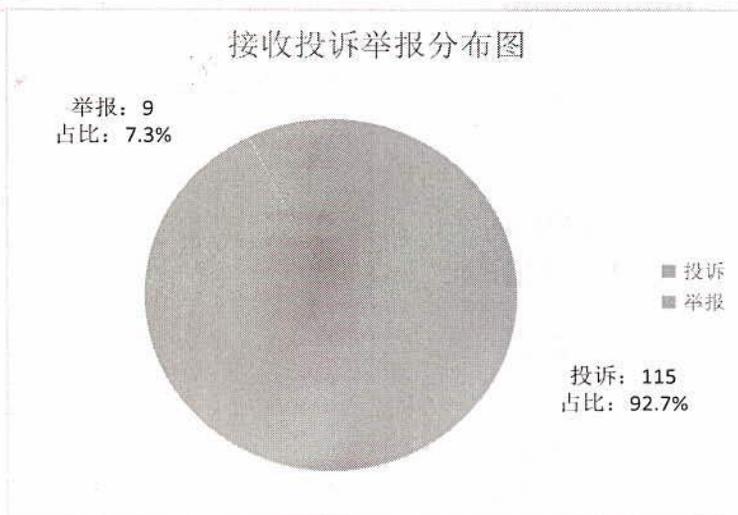
华中能源监管局 2023 年一季度 12398 能源 监管热线投诉举报办理情况通报

2023 年一季度，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共接收华中能源监管局辖区内投诉举报 124 件，华中能源监管局办结投诉举报 190 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当季接收情况

2023 年一季度，12398 能源监管热线共收到华中能源监管局辖区内投诉举报 124 件，环比增加 4.2%、同比减少 46.8%。其中：投诉 115 件，环比增加 7.5%、同比减少 49.8%；举报 9 件，环比减少 25%、同比增加 125%。

图一 2023 年一季度华中能源监管局接收投诉举报分布图



（一）分类情况

1.按被投诉举报行业分类

电力行业排在首位,数量为121件、占投诉举报总数的97.6%,主要集中在供电服务、电能质量、电力安全、市场准入等方面。

表一 2023年一季度华中能源监管局收到电力行业投诉举报分类情况 单位:件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
电能质量	24	0	24	19.8%
供电服务	79	1	80	66.1%
电力安全	8	0	8	6.7%
市场准入	0	8	8	6.7%
其他	1	0	1	0.7%
合计	112	9	121	100%

新能源和可再生能源行业排在第二位,数量为3件、占投诉举报总数的2.4%,主要集中在并网发电、补贴和费用等方面。

表二 2023年一季度华中能源监管局收到新能源和可再生能源行业投诉举报分类情况 单位:件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
并网发电	2	0	2	66.7%
补贴和费用	1	0	1	33.3%
合计	3	0	3	100%

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报116件、占比92.7%,其中国家电网公司下属供电企业115件、占比99.1%,增量配电网企业1件、占比0.9%,无地方电力企业的投诉举报;针对承装(修、试)电力施工企业的投诉举报8件、占比6.5%;无针对发电企业的投诉举报。

表三 2023年一季度华中能源监管局被投诉举报对象分类情况（接收） 单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
国家电网公司	114	1	115	92.7%
增量配电网企业	1	0	1	0.8%
地方电力企业	0	0	0	-
承装（修、试）电力施工企业	0	8	8	6.5%
发电企业	0	0	0	-
合计	115	9	124	100%

（二）地区分布情况

按照接收投诉举报数量排序，华中能源监管局辖区内依次为湖北、重庆、江西、西藏。其中：按投诉数量排序，依次为湖北、重庆、西藏、江西；按举报数量排序，依次为江西、湖北；按百万人均投诉举报数量排序，依次为西藏、重庆、湖北、江西。

表四 2023年一季度华中能源监管局接收投诉举报地区分布情况 单位：件/百万人、件

省份	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	第七次人口普查数据（百万人）	百万人均投诉举报
湖北	51	48	3	58	0.879
江西	18	12	6	45	0.400
重庆	38	38	0	32	1.188
西藏	17	17	0	4	4.250

（三）主要问题

2023年一季度，华中能源监管局接收的投诉举报主要反映了四个方面的问题。

1.停电抢修问题。部分地区存在停电时间较长、抢修不及时以及停复电不规范等问题。

投诉举报量靠前的2个省份为重庆（13件）、湖北（10件）。

2.电能质量问题。部分地区供电设施老旧，网架比较薄弱，供电半径长、供电线径小，导致出现频繁停电、低电压等电能质量问题。

投诉举报量靠前的2个省份为湖北（10件）、重庆（8件）。

3.用电报装问题。个别供电企业未严格落实用电“三零”服务有关要求，导致群众用电报装受阻。

投诉举报量靠前的2个省份为重庆（7件）、湖北（6件）。

4.承装（修、试）电力设施许可问题。个别企业提供虚假材料，使用其他企业员工相关证件，申请承装（修、试）电力设施许可证。

投诉举报量靠前的2个省份为江西（6件）、湖北（2件）。

三、当季处理情况

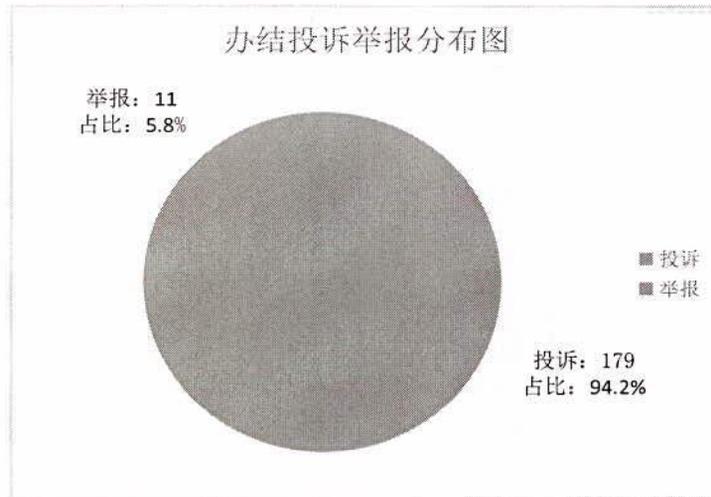
（一）受理情况

2023年一季度，根据国家有关法规政策规定，华中能源监管局对属于监管职责范围的119件投诉举报进行了受理，占接收数量的96%；其他不予受理的，已按照规定向当事人说明理由。

（二）办结情况

2023年一季度，华中能源监管局办结投诉举报190件（含往期结转），环比增加4.4%、同比减少13.6%，累计办结率42.9%。其中：投诉179件，环比增加2.3%、同比减少17.5%；举报11件，环比增加57.1%、同比增加266.67%。

图二 2023年一季度华中能源监管局办结投诉举报分布图



从被投诉举报对象看，供电企业 181 件、占比 95.3%，其中国家电网公司下属供电企业 171 件、占比 90%，地方电力企业 9 件、占比 4.7%，增量配电网企业 1 件、占比 0.6%；承装（修、试）电力施工企业投诉举报 9 件、占比 4.7%；无针对发电企业的投诉举报。

表五 2023年一季度华中能源监管局被投诉举报对象分类情况（办结） 单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
国家电网公司	171	0	171	90%
增量配电网企业	1	0	1	0.6%
地方电力企业	9	0	9	4.7%
承装（修、试）电力施工企业	0	9	9	4.7%
发电企业	0	0	0	-
合计	181	9	190	100%

（三）问题处置情况

针对群众反映的投诉举报，华中能源监管局严格根据国家有关法规政策进行了处理。一是督促指导相关企业，加快电能质量、停电抢修、用电报装等群众反映问题的解决，保障了群众正常生

产生活；二是通过责令整改等方式，纠正了有关企业违法违规行为，维护了公平公正的市场秩序和群众的合法权益；三是通过解释说明、澄清事实，使群众消除了误解。

附件 2

2023 年一季度办结的典型属实（部分属实）案例

序号	投诉举报对象	投诉举报所属类别	反映事项	处理措施及结果
1	国网湖北鄂州供电公司	供电服务（其他）	鄂州市华容区群众反映，2022 年 1 月份开始，国家电网 APP 上的用电量时有时无，其称不显示用电量时显示为 2 条横线，但每日均会扣除电费。通过国网微信小程序查询，显示的用电量与国网 APP 可以查看到的用电量不一致，认为供电企业存在乱扣费问题。2 月份左右联系 95598 供电服务热线，供电企业告知属于设备问题。但未解决问题。请求调查供电企业乱扣费问题并解释用电量不一致问题。	经核实，反映事项部分属实，被投诉对象负部分责任。因受移动无线通讯通道、主站、系统软件等多种因素影响，确实存在微信小程序、网上国网 APP 出现日电量显示为空的情况，但不存在电量错抄情况，对投诉人电费缴费无影响。已督促供电企业做好解释工作。供电企业已对投诉人所在台区的采集集中器进行了升级改造。经回访，投诉人表示满意。
2	黄冈正创电力发展有限公司	供电服务（用户受电工程市场秩序）	黄冈市黄州区群众反映对村集体办公楼使用工业用电不认可，希望报停后重新申请居民用电。2022 年 11 月份向供电企业申请报装居民用电，手续齐全，但供电企业工作人员以附近变压器负荷已满，变压器距离过远，需要上报计划、走流程等理由一直推脱，对此不认可。请求调查供电企业失职问题，并尽快解决报装居民用电问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。投诉人报装受限是因供电企业配电网薄弱、无法满足用户用电需求。经督办，供电企业已于 3 月 15 日新装一台配电变压器，解决了投诉人报装受限的问题。经回访，投诉人表示满意。
3	国网重庆垫江	供电服务（电表	重庆垫江县群众反映，其邻居家电费异常，供电	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。

	供电公司	计量)	企业排查发现邻居家电表线路与其家电表线路接错, 现已更正, 1月16日供电企业与其联系, 让其补交电费, 对此不认可。请求调查供电企业失职接错线问题。	供电企业进行电能计量装置改造工程时, 施工人员将投诉人的电表与邻居的电表装反, 导致错缴电费。已督促供电企业严格把关通电前计量装置逐户验收, 开展存量用户表后串户全面清理工作。经回访, 投诉人表示满意。
4	国网重庆云阳供电公司	供电服务(停电抢修)	重庆云阳县群众互联网反映, 1月回到家中发现自家停电, 冰箱内食品均已腐坏。联系供电企业, 告知因其拖欠2021年2月份电费故给其停电。用户不认可, 自称联系95598供电服务热线、通过国网APP、支付宝、微信、银行代扣等途径均未查询到此笔费用。请求调查处理供电去违规停电的问题, 并针对无法查询到此笔欠费的问题进行说明。	经调查, 反映事项属实, 被投诉对象负全部责任。因投诉人欠费已由供电企业工作人员缴纳, 故通过国网APP、支付宝、微信、银行代扣等线上渠道均查询不到此笔欠费。已督促供电公司 with 投诉人沟通解释并赔偿损失, 并对催费行为不规范的工作人员予以考核。经回访, 投诉人表示满意。
5	国网重庆彭水供电公司	供电服务(用户受电工程市场秩序)	重庆彭水苗族土家族自治县群众反映, 其经营加工厂, 之前有1块三相电表, 2021年向供电企业申请增容, 供电企业给其加工厂安装1块三相电表但未通电, 之后将增容的电表接入至原电表上, 对此不认可。请求调查处理供电企业未给增容三相电表通电问题。	经调查, 反映事项属实, 被投诉对象负全部责任。供电企业在装表接电时发现现有台区容量不足, 便将供电方案更改至另一拟建台区, 但该台区因故长期未能施工建设, 故供电企业将新报装电表临时接在原容量不足的供电台区进行供电。已督促供电企业尽快解决投诉人报装问题。目前, 供电企业通过新建台区, 解决了投诉人问题。经回访, 投诉人表示满意。
6	国网重庆潼南供电公司	供电服务(电能质量)	重庆潼南区群众反映, 其居住村庄低电压及线路老化问题已持续约4年, 每逢用电高峰期尤为严	经调查, 反映事项部分属实, 被投诉对象负全部责任。投诉人所在地低电压情况属实, 但主线已

			重。联系 95598 供电服务热线，告知会尽快解决，但迟迟未解决，对此不认可。请求调查供电企业失职未解决低电压及线路老化问题，并尽快解决。	于 2016 年进行更换，线路老化问题不存在。供电企业于 2022 年 11 月已经将该台区治理项目立项，但因疫情原因导致进度滞后。经督办，2023 年 1 月 13 日该项目已实施完成，低电压问题已得到解决。经回访，投诉人表示满意。
7	重庆三峡水利供电有限公司	供电服务(停电抢修)	重庆万州区群众反映，其家与另 1 户居民家的表上线经过竹林，11 月 30 日左右当地遇恶劣天气，工作人员以存在安全隐患为由剪断其家与另 1 户居民家的表上线，但截止至 12 月 27 日仍未重新接线。联系供电服务热线反映，让其联系当地供电所告知相关工作人员已患新冠肺炎，会尽快派人处理，但一直未处理，对此不认可。请求彻查供电企业不作为未及时解决此问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。因恶劣天气，大风将通道外竹子吹倒至投诉人用电线路上，导致短路烧断导线。抢修人员考虑其他故障急需处理，且投诉人家长期无人居住，故采取暂切断绝缘子处相线的措施，隔离故障线路，恢复其他线路供电。供电企业已联系投诉人就未及时处理故障表示歉意，并于 2023 年 1 月 6 日整改完毕恢复供电。经回访，投诉人表示满意。
8	重庆两江供电有限公司	供电服务(服务行为)	重庆渝北区群众互联网反映，供电营业厅联系其家人催缴电费，但沟通过程中工作人员服务态度恶劣，对此不认可。请求调查处理工作人员服务态度不规范的问题。	经调查，反映事项属实，被投诉对象负全部责任。供电企业系统中绑定联系人手机号码为投诉人母亲。供电企业于 10 月 1 日对投诉人进行抄表计费，工作人员多次提醒投诉人母亲缴纳电费，但截至 10 月 28 日仍欠缴电费。后经了解，投诉人母亲接到供电企业催费提醒后误将电费缴纳到家中另一套房产的用电户头中，以为已经缴费成功由此造成误会。已督促供电企业做好用户沟通解释工作。经回访，投诉人表示满意。

9	国网西藏拉萨供电公司	电能质量(电能质量)	拉萨市城关区群众反映,其所在地不明原因频繁停电,此问题一直未彻底解决,对此不认可。请求调查处理供电企业不作为的问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象无责任。2022年投诉人处累计停电6次,其中计划停电1次,故障停电5次(均为用户侧资产原因),存在频繁停电情况。已督促供电企业将具体情况向投诉人解释说明,同时加强设备运行维护,协助用户做好用电设备的维护和管理,尽量减少停电事件发生。经回访,投诉人表示满意。
10	国网西藏昌都供电公司	供电服务(停电抢修)	昌都市贡觉县群众反映,其居住村庄不明原因停电已长达1个月,但一直无人处理问题,对此不认可。请求调查处理供电企业不作为的问题。	经调查,反映事项属实,被投诉对象负全部责任。投诉人处停电共计22天。主要原因为供电企业无备品备件,需要临时采购。已督促供电企业增加运维物资储备,缩短抢修时间,提高抢修效率,提高用户用电质量。目前,供电企业已恢复供电。经回访,投诉人表示满意。

国家能源局华中监管局综合处

2023年5月22日印发
