

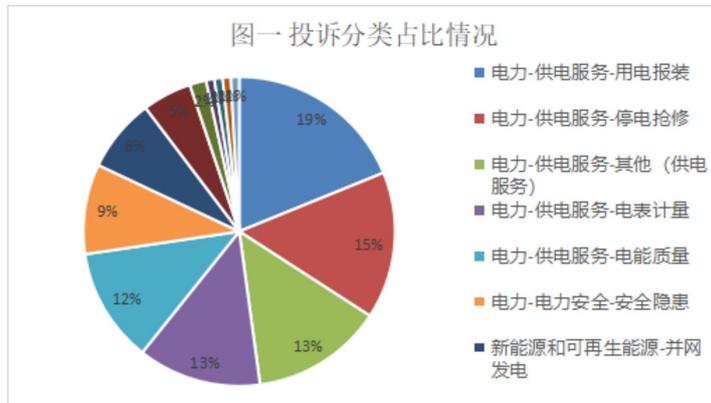
河南能源监管办 12398 热线投诉举报 处理情况通报（2026 年 2 月）

根据国家能源局《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 2026 年 2 月河南有关情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2026 年 2 月，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 117 件。从投诉内容看，电力领域 107 件，新能源和可再生能源领域 10 件。从被投诉对象看，国网河南省电力公司所属供电企业 116 件，增量配电企业 1 件。



（二）投诉处理情况

能源企业在2月份应办结投诉95件，及时办结95件，及时办结率100%。

表一 2月份投诉事项处理情况

| 被投诉对象 | 应办结投诉件数 | 及时办结件数 | 及时办结率 |
|---------|---------|--------|-------|
| 郑州供电公司 | 20 | 20 | 100% |
| 周口供电公司 | 10 | 10 | 100% |
| 洛阳供电公司 | 8 | 8 | 100% |
| 商丘供电公司 | 8 | 8 | 100% |
| 开封供电公司 | 7 | 7 | 100% |
| 南阳供电公司 | 7 | 7 | 100% |
| 信阳供电公司 | 7 | 7 | 100% |
| 安阳供电公司 | 5 | 5 | 100% |
| 驻马店供电公司 | 5 | 5 | 100% |
| 平顶山供电公司 | 4 | 4 | 100% |
| 鹤壁供电公司 | 3 | 3 | 100% |
| 焦作供电公司 | 3 | 3 | 100% |
| 新乡供电公司 | 3 | 3 | 100% |
| 三门峡供电公司 | 2 | 2 | 100% |
| 漯河供电公司 | 1 | 1 | 100% |
| 濮阳供电公司 | 1 | 1 | 100% |
| 许昌供电公司 | 1 | 1 | 100% |

（三）2月投诉热点问题

一是用电报装问题。充电桩集中表箱安装距离过远引发投诉。老旧小区、安置区因无固定车位产权或不能提供物业出具的同意安装充电桩的证明材料，导致充电桩报装受阻。部分用户反映供电公司过户业务审核不严格。

二是新能源并网问题。部分地区因电网承载力评估为红色，暂停新增分布式光伏接入，引发用户不满。光伏发电量异常，经查多为用户侧设备故障，但用户认为是供电公司责任。用户反映供电公司验收并网手续不透明。

三是电费计量问题。用户对比历史用电量，认为电费突增，怀疑电表故障或供电公司乱收费，要求校验电表或退补电费。用户反映供电公司未经同意将后付费改为预付费，质疑停电程序违规，要求恢复原模式。

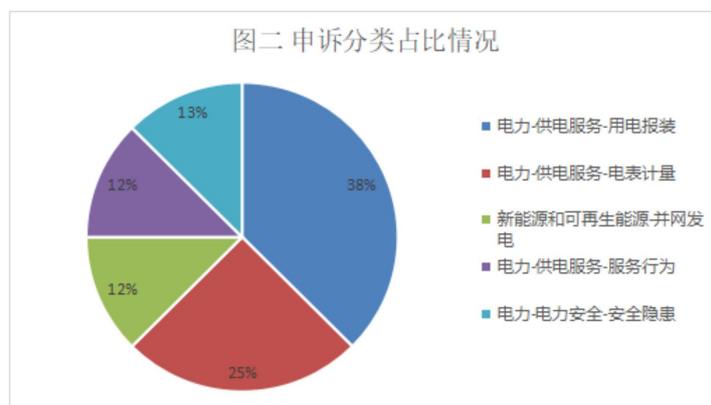
四是停电抢修问题。用户反映村庄或小区长期低电压、频繁停电，要求农网改造。用户对欠费停电的提前通知时限、短信接收情况提出异议，认为供电公司未按规定程序执行。非直供小区内部线路电梯、专变故障导致的停电。

五是电力安全问题。用户反映变压器、电线杆距离房屋过近，存在噪音、漏电或倒塌隐患，要求迁移或加装防护。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年2月，河南地区办结投诉95件，接收申诉事项8件，投诉申诉率8.4%，被申诉对象均为国网河南省电力公司所属供电企业。



（二）申诉处理情况

2026年2月，河南能源监管办受理职责范围内申诉事项8件，办结申诉事项6件，主要集中在电力安全和供电服务等方面。

（三）2月申诉热点问题

主要反映非直供小区供用电问题、非供电公司产权设施存在安全隐患等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2026年2月，河南能源监管办接收12398能源监管热线平台转派举报事项3件，主要反映冒用高压证件申请办理承装(修、试)电力设施许可证问题。

（二）举报处理情况

2026年2月，河南能源监管办受理职责范围内举报事项3件，办结举报事项1件。

四、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。一是加强对充电桩用电报装申请相关政策的宣传和解释，规范申请材料的收集工作，提升用电满意度。二是要落实《供电营业规则》，严格执行企业过户业务告知书规定，规范流程，进一步细化办理不同场景过户的手续和流程，避免引起矛盾纠纷。三是及时开展分布式光伏可开放容量及承载力评估，做好并网接入政策的宣贯和解释。对用户反映的光伏发电量异常或频繁停电，积极提供技术支持，协助用户解决问题。四是针对用户提出异议的电表，按规定及时进行校验；针对用户反映的电费异常问题，要及时核对用电数据、计费参数，并向用户做好解释。五是加强停电抢修管理，合理统筹计划停电时间并及时准确告知用户。对于非供电公司产权设施故障导致的停电，要积极指导用户联系产权单位，推动问题解决。