

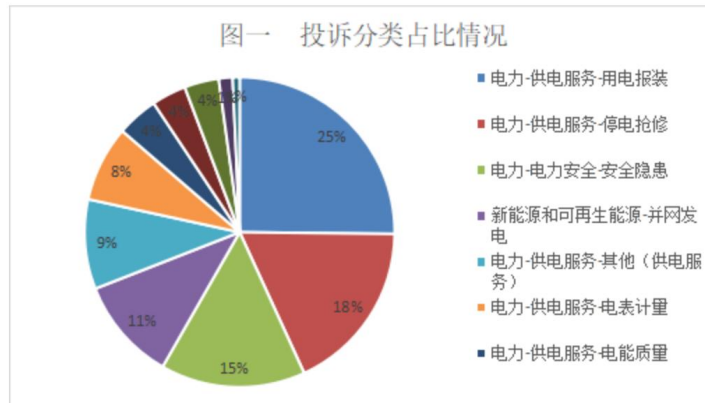
河南能源监管办 12398 热线投诉举报 处理情况及典型案例通报（2026 年 3 月）

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 3 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 3 月，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 139 件。从投诉内容看，电力领域 119 件，新能源和可再生能源领域 20 件。从被投诉对象看，139 件均为国网河南省电力公司所属供电企业。



(二) 投诉处理情况

能源企业在3月份应办结投诉155件，及时办结155件，及时办结率100%。

3月份投诉事项处理情况表

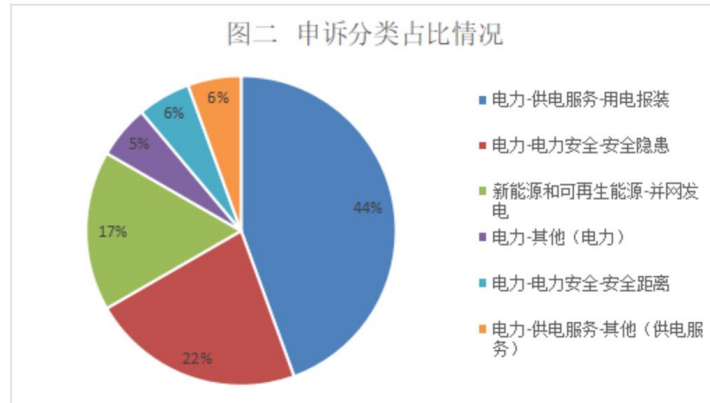
被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
郑州供电公司	24	24	100%
商丘供电公司	15	15	100%
信阳供电公司	14	14	100%
周口供电公司	14	14	100%
安阳供电公司	12	12	100%
平顶山供电公司	11	11	100%
驻马店供电公司	9	9	100%
开封供电公司	8	8	100%
濮阳供电公司	8	8	100%
南阳供电公司	7	7	100%
许昌供电公司	7	7	100%
三门峡供电公司	6	6	100%
新乡供电公司	6	6	100%
鹤壁供电公司	4	4	100%
焦作供电公司	3	3	100%
洛阳供电公司	3	3	100%
漯河供电公司	3	3	100%
济源供电公司	1	1	100%

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2026年3月，河南地区办结投诉155件，接收申诉事项18件，投诉申诉率11.61%，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3月，河南能源监管办受理职责范围内申诉事项11件，办结申诉事项20件，主要集中在安全隐患、新能源并网和供电服务等方面。

三、举报事项接收和办理情况

2026年3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4件，受理职责范围内举报事项3件，办结举报事项6件。

四、投诉申诉举报反映的热点问题

一是用电报装问题。充电桩电表安装距离车位过远，用户要求加装分电箱，因物业不配合或诉求不符合消防规定等原因无法实现，导致用户不满。

非直供小区业主要求实现供电公司直供电，但因开发商资金短缺、小区供电设施未办理移交验收等，诉求未能实现。

二是停电抢修问题。非直供小区因内部设备故障导致的停电，用户误认为是供电公司违规停电。

三是电能质量问题。农村及偏远地区用户反映长期存在电压偏低问题，导致空调、水泵等大功率电器无法正常使用，严重影响生活。供电公司回应需列入电网改造项目，但用户对解决问题的时间偏长表示不满。

四是新能源并网和发电受限问题。用户申请光伏并网时，因电网承载力不足、项目重复备案等原因被拒绝或未当即受理，用户认为供电公司存在违规不给并网或推诿办理的问题。光伏大发时段，在各类调节能力用尽情况下，已并网的低压分布式光伏被拉闸限发，用户不理解，认为影响其收益。

五是电表计量问题。用户反映在用电习惯未改变的情况下，电费突增，怀疑电表异常或供电公司乱收费，对供电企业的解释不认可。

六是电力安全问题。用户投诉电线杆、变压器、高压线等电力设施距离住宅过近，认为存在触电、火灾等安全隐患，要求迁移。

五、典型案例

(一) 郑州市登封市群众反映其居住地频繁停电。经调查，反映事项属实。投诉人所在台区近2个月内发生停电5次，光伏负荷过载停电4次、高压故障停电1次。供电公司已抢修处理，同时计划上报工程项目，对该台区低压分布式光伏负荷进行分流，确保台区用电安全可靠。监管机构已要求供电企业提高抢修响应速度，加快电网改造，切实减少停电频次。

(二) 平顶山市鲁山县群众反映其居住村庄低电压问题。经调查，投诉人反映夏季低电压问题确实存在，主要因变压器布点距离村庄过远、线路供电半径过长导致。供电企业已制定专项电网改造项目计划，优化变压器布点，缩短供电半径，彻底解决夏季电压偏低问题。监管机构已要求供电企业主动告知投诉人电网改造计划及时间节点，并按照计划承诺时间完成改造，切实保障用电稳定。

(三) 新乡市原阳县群众反映其酒店多次停电未接到通知。经调查，投诉人所在酒店2月28日、3月1日因变压器故障停电，3月10日因表箱空开故障导致停电。因故障突发，供电公司未能提前通知投诉人，修复送电后未告知停电原因。已要求供电企业加强供电设施巡查，提前开展故障排查处理，提高供电服务质量，提升民生用电满意度。

六、工作要求

为深入有效解决群众反映的热点问题，现对各级供电企业提

出以下工作要求：

一是要严守安全底线，经常性开展安全供用电宣传教育，普及安全用电常识；重视安全隐患排查，严格规范充电设施接电业务，切实保障公共安全和人身财产安全。

二是要加强个人自用充电桩用电报装政策的宣传，主动向住建、消防等管理部门请示报告操作中存在的问题和矛盾，寻求相关政策。

三是要加强配网建设，持续做好低电压治理，提升配电网承载力，及时消除低电压问题。

四是要聚焦高频合理诉求开展源头治理，切实把问题防范在源头，化解在基层，解决在萌芽。