

河南能源监管办 12398 热线投诉举报 处理情况通报（2026 年 4 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 4 月河南投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

2026 年 4 月，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 104 件。从投诉内容看，电力领域 96 件，新能源和可再生能源领域 8 件。从被投诉对象看，103 件为国网河南省电力公司所属供电企业，1 件为增量配电企业。

能源企业在 4 月份应办结投诉 122 件，及时办结 122 件，及时办结率 100%。

二、申诉情况

2026 年 4 月，河南接收申诉事项 20 件，投诉申诉率 16.39%，被申诉对象均为国网河南省电力公司所属供电企业。

河南能源监管办受理职责范围内申诉事项 17 件，办结申诉事项 12 件，主要集中在用电报装和供电服务等方面。

三、举报情况

2026 年 4 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，受理职责范围内举报事项 3 件，办结举报事项 3 件。

四、投诉申诉举报反映的主要问题

一是用电报装问题，二是停电抢修问题，三是电能质量问题，四是新能源并网问题，五是电表计量问题，六是电力安全问题。