

河南能源监管办 12398 热线投诉举报处理情况通报

(2026 年第二季度)

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 年第二季度河南投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

2026 年第二季度，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 301 件。从投诉内容看，电力领域 263 件，新能源和可再生能源领域 38 件。从被投诉对象看，300 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。

能源企业在第二季度应办结投诉 321 件，及时办结 321 件，及时办结率 100%。

二、申诉情况

2026 年第二季度，河南接收申诉事项 39 件，投诉申诉率 12.87%，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 33 件，办结申诉事项 36 件，主要集中在用电报装、并网发电和安全隐患等方面。

三、举报情况

2026 年第二季度，河南能源监管办接收 12398 能源监管热线平台转派举报事项 12 件，受理职责范围内举报事项 12 件，办结举报事项 9 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，三是并网发电问题，四是安全隐患问题，五是电表计量问题，六是电能质量问题。

五、典型案例

（一）信阳市罗山县群众投诉供电公司光伏违规并网。经调查，情况属实。光伏公司申请并网资料中的物权证明不符合《供电营业规则》第二十一条规定及省电力公司相关业务办理要求。

（二）新乡市原阳县群众投诉供电公司对其光伏项目不予并网验收问题。经核查，投诉人于起初以“原阳县亮康农牧有限公司”名义申请 1.2 兆瓦光伏并网，根据豫发改新能源〔2023〕545 号文要求，应采用 10 千伏电压等级，但供电公司错误出具了 380 伏低压接入方案，且未一次性告知投诉人不符合低压并网条件。

（三）许昌市魏都区群众投诉供电公司区别对待其充电桩报装业务问题。经调查，投诉人在小区无固定停车位，也无法提供固定车位产权证明或一年及以上车位使用权证明，不符合居民自用充电桩用电报装受理条件。但在调取该小区其他业主充电桩报装资料核实发现，供电公司在此前业务办理中，存在未严格执行上述文件收资要求，仅凭物业出具的车位使用证明即为部分业主办理充电桩报装的情况。

六、工作要求

（一）树立和践行正确政绩观，聚焦关注群众合理诉求，积极化解基层矛盾，切实把问题防范在源头，解决在萌芽。

（二）加强迎峰度夏期间安全供电工作，经常性开展安全供电宣传教育，配合地方政府加大安全用电常识宣传力度；重视安全隐患排查，严格规范充电设施接电业务，切实维护公共安全和人身财产安全。

（三）加强用电报装业务政策宣传和引导，提升用电业务办理流程管控，规范报装业务收资标准，提升用户体验感和满意度。