

河南能源监管办 12398 热线投诉举报处理情况通报

(2026 年第三季度)

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 年第三季度河南投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

2026 年第三季度，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 399 件。从投诉内容看，电力领域 361 件，新能源和可再生能源领域 38 件。从被投诉对象看，395 件为国网河南省电力公司所属供电企业，4 件为增量配电企业。

能源企业在第三季度应办结投诉 394 件，及时办结 394 件，及时办结率 100%。

二、申诉情况

2026 年第三季度，河南接收申诉事项 22 件，投诉申诉率 5.58%，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 21 件，办结申诉事项 26 件，主要集中在用电报装、电能质量、停电抢修和并网发电等方面。

三、举报情况

2026 年第三季度，河南能源监管办接收 12398 能源监管热线平台转派举报事项 16 件，受理职责范围内举报事项 16 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，三是电能质量问题，四是电表计量问题，五是并网发电问题，六是安全隐患问题。

五、典型案例

（一）焦作市山阳区群众投诉频繁停电问题。经核实，反映事项属实。投诉人所在地因分布式光伏反向送电，造成配电台区配变容量越限引发设备故障停电。供电企业已采取临时措施消除频繁停电隐患，并承诺改造配变提升台区承载力。

（二）郑州市金水区群众投诉光伏上网电费转错账户问题。经核实，反映事项属实。投诉人申请办理更换银行账户收款信息业务后因供电企业系统原因导致上网电费结算至投诉人旧账户。供电企业已纠正错误，并向用户道歉。

（三）开封市龙亭区群众投诉供电企业将表上线接错影响用电，造成损失问题。经核实，反映事项部分属实。供电企业工作人员在办理移表业务时电表进线螺丝未拧紧导致零线脱落，造成投诉人部分电器损坏、部分房间停电。供电企业已通过保险赔付投诉人直接损失，并上门修复线路，恢复房间供电。投诉人反映的间接损失问题，建议通过司法途径解决。

六、工作要求

（一）请各供电企业践行新时代“枫桥经验”，积极响应群众用电诉求，服务关口前移，主动化解基层用电矛盾纠纷。

（二）统筹保障新能源消纳和供电可靠性。加强配电网建设，不断提升配网承载力；加强日常巡检抢修，保障电力可靠供应。

（三）规范分布式光伏调控、运行管理，对于因光伏台区电压越限、供需不平衡造成光伏出力受限的，要及时向光伏业主做好告知和解释说明工作。