

河南能源监管办 12398 热线投诉举报 处理情况通报（2026 年 7 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 7 月河南投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

2026 年 7 月，河南地区接收 12398 能源监管热线平台投诉 153 件。从投诉内容看，电力领域 138 件，新能源和可再生能源领域 15 件。从被投诉对象看，均为国网河南省电力公司所属供电企业。

能源企业在 7 月份应办结投诉 126 件，及时办结 126 件，及时办结率 100%。

二、申诉情况

2026 年 7 月，河南接收申诉事项 7 件，投诉申诉率 5.56%，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 7 件，办结申诉事项 7 件，主要集中在并网发电、用电报装和停电抢修等方面。

三、举报情况

2026 年 7 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 4 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。除许昌、济源两地外均有相关反映。

二是停电抢修问题。反映在郑州、鹤壁浚县等地区。

三是电能质量问题。除鹤壁、焦作、信阳、漯河四地区外均有相关反映。

四是新能源并网发电问题。反映在商丘、驻马店等 9 个地区。

五是电表计量问题。反映在开封、洛阳、鹤壁等 9 个地区。