山东能源监管办2025年上半年12398能源监管热线处理情况通报

2025年上半年，山东能源监管办以新版《12398能源监管热线投诉处理办法》、《12398能源监管热线举报处理办法》实施为契机，进一步落实12398能源监管热线各项工作要求，不断提升12398热线投诉举报处理工作质效。现将2025年上半年有关情况通报如下：

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025年上半年，12398热线共收到山东区域投诉849件。从投诉内容看，电力领域708件、新能源领域141件。从被投诉对象看，青岛、烟台等各地供电企业848件、增量配电网企业1件。从投诉类别看，主要集中在用电报装22.85%、新能源并网发电16.6%、电力安全16.14%、停电抢修15.31%等方面。

图 1 主要投诉类别占比情况

（二）投诉处理情况

2025年上半年，能源企业共受理投诉849件，全部在10个工作日内办结，及时办结率100%。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年上半年，12398热线共收到山东区域申诉事项82件，按照电网企业申诉数量排序前四名为青岛23件，烟台9件、威海8件、潍坊市6件。

（二）申诉处理情况

2025年上半年，根据《12398能源监管热线投诉处理办法》，山东监管办共受理申诉事项54件，已办结33件，及时办结率100%。

（二）申诉热点问题

主要是反映违约用电、办理过户程序不规范、违规安装电表、电费异常等问题，其次是光伏并网无容量、光伏产权过户争议等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年上半年，12398热线共收到山东区域举报事项44件，从举报类别看，主要集中在电力安全、并网发电、电力交易、承装（修、试）许可等方面。

（二）举报处理情况

2025年上半年，根据《12398能源监管热线举报处理办法》，山东监管办共受理举报事项20件。从业务类别看，承装（修、试）许可9件、并网发电5件、用电报装3件、电力交易2件，电力安全1件。其中，已办结17件，及时办结率100%。

（三）举报热点问题

主要反映的问题是承装（修、试）企业盗用证件、提供虚假材料；其次是违规建设及违法供电等问题。

四、咨询情况

2025年上半年，12398热线共收到山东区域咨询事项89件，从咨询对象看，山东能源监管办81件、青岛、济南等各地供电企业8件。从业务类别看，承装（修、试）许可49件、供电服务22件、并网发电11件、电力安全4件、其他3件。其中，已办结86件，及时办结率100%。