四川能源监管办12398能源监管热线

投诉举报处理情况通报

（2025年4月）

根据国家能源局《12398能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86号）和《12398能源监管热线举报处理办法》（国能发监管规〔2024〕87号）要求，现将2025年4月12398能源监管热线投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025年4月，12398能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉88件。从投诉内容看，电力领域82件、新能源和可再生能源领域6件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司61件，四川能源发展集团有限责任公司14件，其他地方电力企业13件。

（二）投诉处理情况

2025年4月，能源企业应办结投诉104件（含往期结转），全部在10个工作日内办结，及时办结率100%。

表一 投诉事项处理情况

| **被投诉对象** | **应办结投诉****件数** | **及时办结****件数** | **及时办结率** |
| --- | --- | --- | --- |
| 国网四川省电力公司 | 73 | 73 | 100.00% |
| 四川能源发展集团有限责任公司 | 17 | 17 | 100.00% |
| 其他地方电力企业 | 14 | 14 | 100.00% |

（三）投诉热点问题

一是宜宾市高县、凉山州冕宁县等地部分用户反映所在地供电可靠性不高，长期存在频繁停电或电压质量长时间异常的问题。

二是遂宁市船山区、乐山市市中区等地部分用户反映申请用电报装后，对供电企业的电表安装位置表示不认可等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年4月，四川省区域内共办结投诉事项104件（含往期结转），12398能源监管热线平台接收申诉事项5件，投诉申诉率为4.81%；其中，国网四川省电力公司4件，其他地方电力企业1件。

表二 投诉事项申诉情况

| **被投诉（申诉）对象** | **投诉申诉情况** |
| --- | --- |
| **办结投诉****件数** | **接收申诉****件数** | **投诉申诉率** |
| 国网四川省电力公司 | 70 | 4 | 5.71% |
| 四川能源发展集团有限责任公司 | 15 | 0 | 0% |
| 其他地方电力企业 | 19 | 1 | 5.26% |

（二）申诉处理情况

2025年4月，四川能源监管办共受理申诉事项1件，为电能质量方面。经四川能源监管办依法调查处理，已办结申诉5件（含往期结转）。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年4月，12398能源监管热线平台接收12398举报线索26件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索22件、用电报装问题线索3件、电力安全问题线索1件。

（二）举报处理情况

2025年4月，四川能源监管办受理举报22件，其中受理数量较多的地市为：成都（13件）、绵阳（3件）。办结举报事项24件（含往期结转），其中被举报对象均涉及承装（修、试）企业。对查实的举报事项，四川能源监管办通过责令整改、宣贯相关法规文件、加强后续监管等方式，纠正有关企业违规行为。

（三）举报热点情况

举报人要求调查处理部分承装（修、试）企业冒用其工程师、高压电工证等证件，违规办理相关资质的问题。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是加强设备巡视和运行维护，加大隐患排查和整治力度，优化抢修资源配置，减少停电频次，提升供电可靠性。二是严格按照规范办理用电报装业务，提高服务效率，做好政策宣贯和解释沟通工作，主动帮助群众解决用能问题，提高用户“获得电力”满意度。三是提高投诉处理质效，加强主动服务意识，做到事事有着落、件件有回音，切实解决群众合理诉求。