

国家能源局四川监管办公室

四川省2023年度12398能源监管热线 投诉举报处理情况通报

国网四川省电力公司、四川省能投集团、各有关电力企业：

为深入贯彻党的二十大精神，践行以人民为中心的发展思想，聚焦党中央和国务院关心的、与人民群众利益密切相关的能源领域民生问题，督促我省电力企业全面提高供电质量和供电服务水平，规范供电市场行为，不断满足人民群众日益增长的用能需求。我办对2023年度12398能源监管热线投诉举报情况（涉电类）进行了统计分析，现将有关情况通报如下。

一、总体情况

2023年，四川能源监管办共受理12398能源监管热线中心交办的投诉举报614件，投诉举报总量排名全国第二。受理举报102件（较2022年增长117.02%、较2021年增长436.84%），受理投诉512件（较2022年下降43.67%、较2021年增长6%），12398热线重复投诉率为55.66%，投诉办结满意率为98.79%。

我办受理的投诉中，停电问题类投诉246件，占受理投诉总量48.05%；低电压类投诉111件，占受理投诉总量21.68%；供电

服务类投诉103件，占受理投诉总量20.12%；供电市场类投诉52件，占受理投诉总量10.15%。

投诉举报量增幅主要集中在迎峰度夏期间（6-8月），共222件，占全年受理投诉举报总量36.16%，较2022年下降52.16%、较2021年增长19.35%。其中：受理国网四川省电力公司所属企业（以下简称国网）迎峰度夏期间投诉120件，较2022年减少133件、较2021年减少10件；受理四川省能源投资集团有限责任公司所属企业（以下简称能投）迎峰度夏期间投诉32件，较2022年减少22件、较2021年增加7件；受理其他地方电力企业（以下简称地电）迎峰度夏期间投诉38件，较2022年减少32件、较2021年增加8件。

二、举报情况

2023年，受理举报共计102件，较2022年增加55件、增长117.02%，较2021年增加83件、增长436.84%。其中：电工证占用类举报98件，主要反映电工证被其他企业无故占用，希望通过举报达到解除占用的目的，占受理举报总量高达96.08%，呈逐年倍增的趋势；涉嫌电力违法违规行为类举报4件，主要反映涉嫌三指定、偷窃电、工程质量及违法转分包等问题，占受理举报总量3.92%。

2021-2023年12398举报受理情况统计表

单位：件

年份	总举报量		其中：					
			电工证占用类			涉嫌电力违法违规行为类		
	受理量	同比	受理量	占比	同比	受理量	占比	同比
2023年	102	117%	98	96.08%	123%	4	3.92%	33%
2022年	47	147%	44	93.62%	214%	3	6.38%	-40%
2021年	19	—	14	73.68%	—	5	26.32%	—

三、投诉情况

（一）投诉总量情况

2023年，受理投诉共计512件，较2022年减少397件、下降43.67%；较2021年增加29件、增长6%。其中：国网投诉322件，占受理投诉总量62.89%，较2022年下降49.13%、较2021年下降10.56%；受理能投投诉76件，占受理投诉总量14.84%，较2022年下降30.28%、较2021年增长52%；受理地电投诉114件，占受理投诉总量22.27%，较2022年下降31.74%、较2021年增长56.16%。

1.投诉量较多的市级电力企业为国网成都（75件）、水电集团（51件）、广安爱众（47件）等；县级电力企业为岳池县（地电，20件）、广安区（地电、20件）、双流区（国网，14件）等。

2.投诉量较少的市级电力企业为国网攀枝花（3件）、国网巴中（2件）、达州电力（1件）等；县级电力企业为珙县（能投，0件）、屏山县（能投，0件）、西昌市（国网，0件）等。

（二）万户平均投诉量情况^①

2023年，全省万户平均投诉量为0.11件。其中：地电0.37件，能投0.19件，国网0.08件。

1.万户平均投诉量较多的市级电力企业为国网甘孜（0.97件）、广安爱众（0.55件）、西昌电力（0.49件）等；县级电力企业为白玉县（国网，3.87件）、丹巴县（国网，2.87件）、雅江县（国网，2.29件）等。

2.万户平均投诉量较少的市级电力企业为达州电力（0.04件）、国网内江（0.04件）、国网巴中（0.01件）；县级电力企业为彭州市（国网，0件）、邛崃市（国网，0件）、青白江区（国网，0件）等。

（三）有责投诉情况

2023年，全省有责投诉总量共计190件。其中：国网79件，地电66件，能投45件。

1.有责投诉量较多的市级电力企业为水电集团（31件）、广安爱众（29件）、国网成都（19件）等；县级电力企业为岳池县（地电，14件）、西昌市（地电，10件）、广安区（地电，10件）等。

2.有责投诉量较少的市级电力企业为国网眉山（0件）、国网自贡（0件）、国网广安（0件）等。

^①由于各电力企业的供电面积大小不一，服务用户数量不同，按照各电力企业辖区的用电户数与投诉总量计算万户平均投诉量。

（四）投诉分类情况

2023年，受理停电问题类投诉246件，低电压类投诉111件，供电服务类投诉103件，供电市场类投诉52件。其中：国网停电问题类投诉157件，低电压类投诉60件，供电服务类投诉67件，供电市场类投诉38件；能投停电问题类投诉33件，低电压类投诉23件，供电服务类投诉13件，供电市场类投诉7件；地电停电问题类投诉56件，低电压类投诉28件，供电服务类投诉23件，供电市场类投诉7件。

1.停电问题类投诉246件，较2022年下降48.32%，较2022年下降8.89%。

（1）排名较差的市级电力企业为国网成都（33件）、国网甘孜（29件）、水电集团（22件）等；县级电力企业为西昌市（地电，10件）、双流区（国网，8件）、广安区（地电，7件）等。

（2）排名较好的市级电力企业为国网遂宁（0件）、达州电力（0件）、国网巴中（1件）等；县级电力企业为锦江区（国网，0件）、青羊区（国网，0件）、荣县（国网，0件）等。

2.低电压类投诉111件，较2022年下降23.97%，较2022年增长23.33%。

（1）排名较差的市级电力企业为广安爱众（15件）、水电集团（14件）、国网南充（10件）等；县级电力企业为岳池县（地电，11件）、犍为县（地电，8件）、叙州区（能投，6件）等。

（2）排名较好的市级电力企业为国网雅安（0件）、国网攀

枝花（0件）、达州电力（0件）等；县级电力企业为郫都区（国网，0件）、温江区（国网，0件）、筠连县（能投，0件）等。

3.供电服务类投诉103件，较2022年下降51.42%，较2022年增长17.05%。

（1）排名较差的市级电力企业为国网成都（21件）、广安爱众（14件）、水电集团（9件）等；县级电力企业为广安区（地电，6件）、岳池县（地电，4件）、前锋区（地电，4件）等。

（2）排名较好的市级电力企业为国网内江（0件）、国网凉山（0件）、国网宜宾（1件）等；县级电力企业为犍为县（地电，0件）、盐源县（国网，0件）、仁寿县（国网，0件）等。

4.供电市场类投诉52件，较2022年下降30.67%，较2022年增长48.57%。

（1）排名较差的市级电力企业为国网成都（15件）、水电集团（6件）、国网自贡（4件）等；县级电力企业为双流区（国网，4件）、成华区（国网，3件）、武侯区（国网，3件）等。

（2）排名较好的市级电力企业为国网德阳（0件）、国网广安（0件）、国网乐山（0件）等；县级电力企业为汉源县（国网，0件）、广汉市（国网，0件）、泸定县（国网，0件）等。

（五）重复投诉率情况

2023年，共收到重复投诉285件，重复投诉率55.66%，较2022年增长7.92%，较2021年下降2.93%。其中：国网重复投诉179件，重复投诉率55.59%，较2022年下降5.51%、较2021年下降8.4%；

能投重复投诉37件，重复投诉率48.68%，较2022年增长3.73%、较2021年增长10.68%；地电重复投诉69件，重复投诉率60.53%，较2022年增长19.81%、较2021年增长14.7%。

重复投诉主要集中在国网成都（47件）、广安爱众（34件）、水电集团（23件）等企业。国网攀枝花和国网巴中均无重复投诉，明星电力重复投诉仅1件。

（六）投诉处理满意率情况

2023年，投诉处理满意率为98.79%，居全国满意率排名前列。其中：国网投诉处理满意率98.46%，较2022年下降0.67%、较2021年下降0.29%；能投投诉处理满意率98.48%，较2022年下降1.52%、较2021年增长0.56%；地电投诉处理满意率100%，较2022年、2021年持平。

除国网资阳、国网南充、国网成都和水电集团投诉处理满意率为91.67%、91.67%、97.3%、97.83%外，其余电力企业投诉处理满意率均为100%。

四、存在的主要问题

（一）服务意识不高，管理水平参差不齐

部分电力企业一线服务人员为群众服务的意识不到位，专业水平较低，个别人员服务态度较差，及时化解矛盾、妥善处理问题的能力不足，直接影响了相关工作的正常开展，影响到用户的服务体验，从而引发用户投诉。

（二）电网薄弱，导致电能质量问题长期未得到有效解决

电能质量类（低电压和频繁停电）投诉占比仍然最高。部分地区供电基础设施比较薄弱，电网建设改造进度缓慢，低电压、频繁停电现象长期存在，供电可靠率和电压合格率指标均低于全国平均水平。

（三）运维检修管理能力不足

随着用户用电设备的增加，在遇到大风、暴雨等天气时，因电力企业运维管理不到位等原因，造成的停电问题日渐突出，用户因此类问题导致的投诉一直未得到有效压降。

五、监管要求

（一）不断提升处理质效，及时解决群众合理诉求

各电力企业要高度重视群众反映的用能问题，增强解决群众急难愁盼问题的紧迫感，安排专人及时处理12398热线相关工作，提高处理效率和质量，切实解决人民群众用能诉求。一是规范投诉举报处理制度，优化投诉举报处理流程，提高诉求办理效率，切实保障人民群众的合法权益。二是针对投诉举报中暴露出来的薄弱环节和问题，举一反三开展全面排查，防止类似问题再次发生；针对用户反映的共性问题，深刻剖析原因，着力从根源上解决问题。三是充分发挥供电服务热线和窗口服务功能，把好供电服务的第一道关口，对供用电服务的苗头性、倾向性问题，提前做好分析研判和处置，做到发现在早、防范在先、处置在小，不断满足人民对美好生活向往的用电需要。

（二）进一步压实责任，提升居民用电服务质量

根据《国家能源局综合司关于进一步压实责任 提升居民用户服务质量有关事项的通知》（国能综通电力〔2023〕83号）相关要求，各电力企业要严格落实主体责任，持续提升供电水平。一是强化供用电设施运维管理，加强隐患排查治理，持续提升故障停电抢修效率。二是要切实履行电力普遍服务义务，加大配电网建设力度，对供电薄弱环节尽快开展线路和设备升级改造，强化应急保障措施，不得以产权归属、不在供电营业区等理由影响供电保障，切实做好民生用电兜底保障。三是要紧密配合相关政府部门，加强迎峰度夏（冬）电力供需形势、供电服务、停限电信息监测，及时发现并报告重大事项，积极回应社会关切，着力解决人民群众“急难愁盼”的用能问题，不断提高人民群众用能获得感、幸福感、安全感。

（三）坚持问题导向，持续开展重点监管和精准监管

为确保投诉事项“处理一件，解决一片”，全面提高投诉事项的处理质量，有效管控投诉数量。一是我办将对2023年投诉量和万户平均投诉量双高的广安爱众、水电集团、国网甘孜、西昌电力4家市级电力企业实施重点监管，请在每季度首月5日前，将上季度针对所属县级电力企业在投诉管控、重复投诉、投诉处理满意度以及电能质量等方面的整改落实情况进行汇总分析，并以书面形式报送我办。二是对2023年投诉量和有责投诉量较多的能投三台、能投叙州、乐电犍为3家县级电力企业实施精准监管，我办将对其进行监管约谈，督促企业加大农网改造投资，优化升

级农村电网网架，提升农村电网供电质量；深化台区经理制，主动开展上门服务，及时处理用户诉求，做好面对面优质服务工作。

联系人：周姝

联系电话：028 - 85257026

电子邮箱：12398scb@nea.gov.cn

附件：1.2021-2023年12398投诉整体情况

2.2023年各供电主体月投诉量变化趋势表

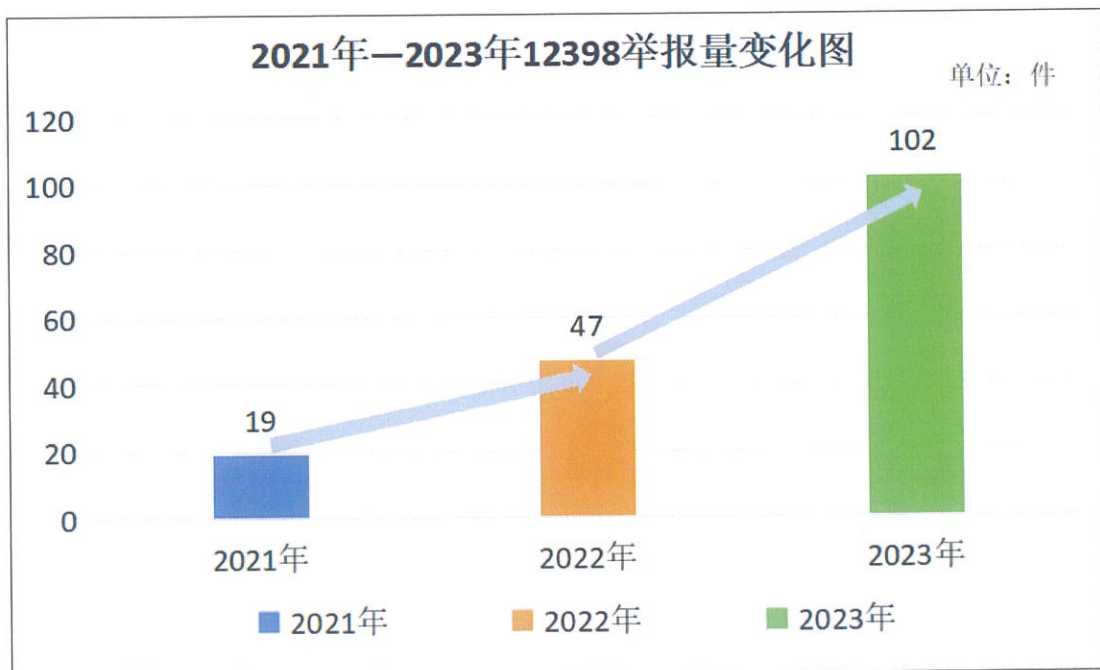
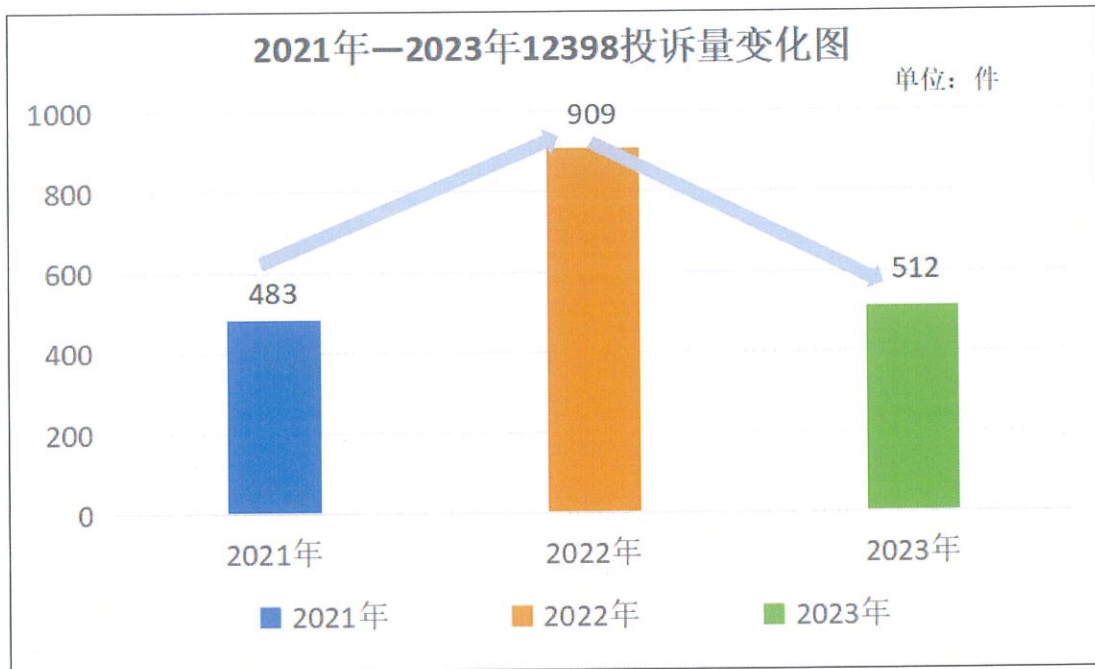
3.2023年各供电主体12398投诉情况表

4.2023年各区县12398投诉情况表

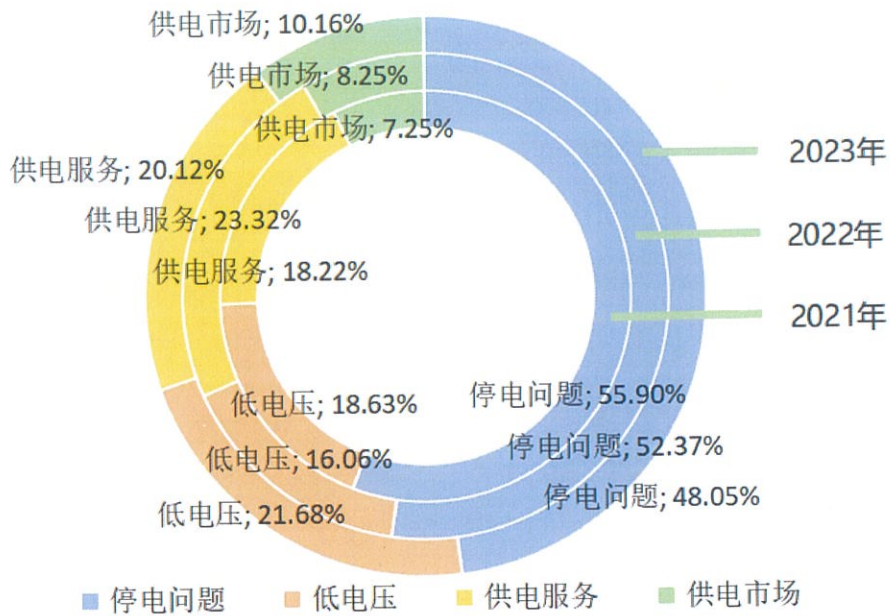


附件1

2021—2023年12398投诉整体情况

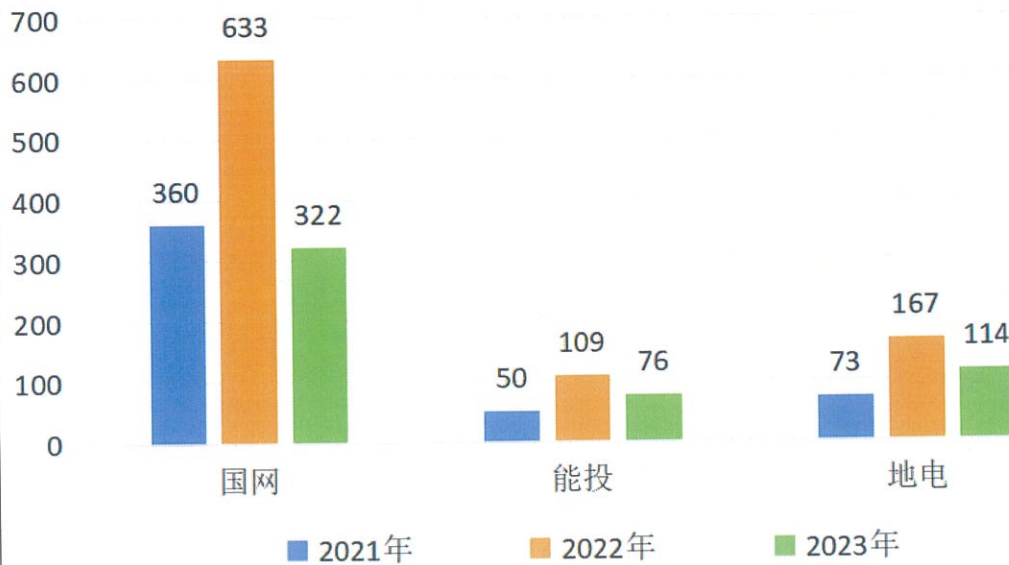


2021年—2023年投诉类型数量及占比变化图



2021年—2023年各供电主体投诉量变化图

单位：件



附件2

2023年各供电主体月投诉量变化趋势表

单位：件

供电主体	国网			能投			地电		
	投诉量	较2022年	较2021年	投诉量	较2022年	较2021年	投诉量	较2022年	较2021年
1月	29	-49.12%	38.1%	11	83.33%	57.14%	15	114.29%	36.36%
2月	24	-31.43%	9.09%	0	-100%	-100%	7	-22.22%	40%
3月	16	-55.56%	-20%	4	100%	—	6	-45.45%	20%
4月	23	-39.47%	-4.17%	4	-20%	300%	10	233.33%	—
5月	25	-32.43%	25%	4	-33.33%	-20%	6	0%	—
6月	24	-48.94%	41.18%	5	-58.33%	0%	10	11.11%	42.86%
7月	51	-59.2%	6.25%	16	-42.86%	45.45%	12	-52%	-14.29%
8月	45	-64.84%	-30.77%	11	-57.69%	22.22%	16	-64.44%	77.78%
9月	25	-16.67%	-3.85%	4	-33.33%	—	9	-18.18%	200%
10月	16	-42.86%	-23.81%	1	-83.33%	-80%	5	-44.44%	25%
11月	25	-21.88%	-7.41%	6	50%	100%	9	0%	28.57%
12月	19	-52.5%	-61.22%	10	150%	400%	9	-60.87%	12.5%
总计	322	-49.13%	-10.56%	76	-30.28%	52%	114	-31.74%	56.16%

附件3

2023年各供电主体12398投诉情况表

单位：件

序号	电力企业	投诉处理情况										投诉分类情况			
		总投诉量	占比	较2022年	较2021年	重复投诉率	满意率	万户平均投诉量	有责投诉	停电问题	低压	供电服务	供电市场		
1	国网成都供电公司	75	14.65%	-40.94%	22.95%	62.67%	97.3%	0.09	17	33	6	21	15		
2	四川省水电投资经营集团有限公司	51	9.96%	-28.17%	59.38%	47.06%	97.83%	0.46	31	22	14	9	6		
3	四川广安爱众股份有限公司	47	9.18%	-27.69%	235.71%	72.34%	100%	0.55	27	16	15	14	2		
4	国网甘孜供电公司	39	7.62%	-46.58%	-9.3%	64.1%	100%	0.97	8	29	1	6	3		
5	四川能投发展股份有限公司	25	4.88%	-34.21%	38.89%	52%	100%	0.08	14	11	9	4	1		
6	国网南充供电公司	24	4.69%	-35.14%	0%	58.33%	91.67%	0.07	6	9	10	5	0		
7	乐山电力股份有限公司	24	4.69%	-4%	84.62%	58.33%	100%	0.46	10	12	9	1	2		
8	国网眉山供电公司	16	3.13%	-54.29%	45.45%	43.75%	100%	0.09	0	8	1	3	4		
9	国网德阳供电公司	15	2.93%	-42.31%	66.67%	60%	100%	0.07	1	8	5	2	0		
10	国网凉山供电公司	15	2.93%	-34.78%	-42.31%	53.33%	100%	0.12	3	7	5	1	2		

序号	电力企业	投诉处理情况										投诉分类情况			
		总投诉量	占比	较2022年	较2021年	重复投诉率	满意度	万户平均投诉量	有责投诉	停电问题	低压	供电服务	供电市场		
11	国网绵阳供电公司	15	2.93%	-40%	-21.05%	40%	100%	0.07	2	9	2	2	2		
12	国网天府新区供电公司	15	2.93%	-37.5%	-21.05%	60%	100%	0.09	3	9	1	2	3		
13	四川西昌电力股份有限公司	15	2.93%	-57.14%	7.14%	53.33%	100%	0.49	11	11	0	4	0		
14	国网泸州供电公司	13	2.54%	-69.05%	-55.17%	46.15%	100%	0.07	6	7	4	1	1		
15	国网资阳供电公司	12	2.34%	-53.85%	71.43%	66.67%	91.67%	0.08	7	6	5	1	0		
16	四川明星电力股份有限公司	12	2.34%	33.33%	500%	58.33%	100%	0.16	8	8	0	3	1		
17	国网宜宾供电公司	10	1.95%	-50%	42.86%	50%	100%	0.10	7	7	2	1	0		
18	国网自贡供电公司	10	1.95%	-65.52%	-33.33%	60%	100%	0.07	0	2	2	2	4		
19	国网阿坝供电公司	9	1.76%	-25%	-47.06%	55.56%	100%	0.31	6	4	2	2	1		
20	国网广安供电公司	9	1.76%	-55%	0%	33.33%	100%	0.09	0	4	2	3	0		
21	国网广元供电公司	8	1.56%	-65.22%	-57.89%	37.5%	100%	0.06	1	3	3	2	0		
22	国网乐山供电公司	8	1.56%	-65.22%	-27.27%	50%	100%	0.06	4	2	4	2	0		
23	国网达州供电公司	7	1.37%	0%	250%	57.14%	100%	0.05	3	3	1	2	1		
24	国网内江供电公司	6	1.17%	-71.43%	-53.85%	50%	100%	0.04	2	1	4	0	1		
25	国网雅安供电公司	6	1.17%	-53.85%	-14.29%	50%	100%	0.07	1	3	0	3	0		

序号	电力企业	投诉处理情况										投诉分类情况			
		总投诉量	占比	较2022年	较2021年	重复投诉率	满意度	万户平均投诉量	有责投诉	停电问题	低压	供电服务	供电市场		
26	四川省九寨沟县黄浦电力能源有限公司	6	1.17%	200%	500%	33.33%	100%	—	4	1	1	0			
27	国网遂宁供电公司	5	0.98%	-44.44%	25%	60%	100%	0.05	1	0	4	1			
28	国网攀枝花供电公司	3	0.59%	-25%	-25%	0%	100%	0.05	1	2	1	0			
29	四川安宁电力股份有限公司	3	0.59%	-62.5%	-57.14%	33.33%	100%	—	2	2	0	0			
30	国网巴中供电公司	2	0.39%	-85.71%	-50%	50%	100%	0.01	0	1	1	0			
31	达州电力集团有限公司	1	0.2%	-83.33%	—	0%	100%	0.04	0	0	0	1			
32	泸定县烹坝镇电站	1	0.2%	—	—	100%	100%	—	1	0	0	0			
33	泸州市纳溪区万通水电有限公司	1	0.2%	—	—	0%	100%	—	1	0	0	0			
34	茂县电力有限责任公司	1	0.2%	-50%	-66.67%	100%	100%	—	1	0	0	0			
35	四川大渡河电力股份有限公司	1	0.2%	0%	—	100%	100%	—	1	1	0	0			
36	四川华蓥四方电力有限责任公司	1	0.2%	-50%	—	0%	100%	—	0	0	0	1			
37	四川仁寿三溪电力开发有限公司	1	0.2%	0%	—	0%	100%	—	0	1	0	0			

序号	电力企业	投诉处理情况							投诉分类情况				
		总投诉量	占比	较2022年	较2021年	重复投诉率	满意率	万户平均投诉量	有责投诉	停电问题	低电压	供电服务	供电市场
38	总计	512	—	-43.67%	6%	55.66%	98.79%	0.19	0	246	111	103	52

备注：以上表格按投诉总量从大到小排列，红色字体为指标较差。

附件4

2023年各区县12398投诉情况表

单位：件

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中：											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
1	岳池县	广安	地电	20	-39%	150%	14	5	-62%	67%	11	-8%	175%	4	-43%	300%	0	-100%	—
2	广安区	广安	地电	20	0%	300%	10	8	-20%	300%	4	33%	100%	6	0%	500%	2	100%	—
3	双流区	成都	国网	14	-36%	0%	3	7	-42%	-30%	1	0%	—	2	-71%	0%	4	100%	100%
4	西昌市	凉山	地电	13	-63%	8%	10	10	-44%	0%	0	-100%	—	3	-77%	50%	0	-100%	—
5	犍为县	乐山	地电	13	-24%	44%	7	5	-38%	25%	8	14%	167%	0	-100%	-100%	0	-100%	-100%
6	叙州区	宜宾	能投	12	300%	140%	5	3	50%	50%	6	—	200%	2	100%	—	1	—	0%
7	渠县	达州	能投	10	25%	900%	3	5	150%	—	2	-50%	100%	3	50%	—	0	—	—
8	成华区	成都	国网	9	-40%	13%	3	4	-50%	0%	0	—	—	2	-50%	-33%	3	0%	200%
9	三台县	绵阳	能投	9	-36%	-36%	5	4	-33%	-33%	1	-75%	-86%	2	-33%	100%	2	100%	—
10	峨眉山市	乐山	地电	9	125%	125%	3	7	600%	133%	1	0%	—	1	—	—	0	-100%	-100%
11	新都区	成都	国网	8	-58%	167%	—	3	-63%	200%	0	-100%	—	2	-71%	—	3	50%	50%

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
12	资中县	内江	能投	8	-38%	100%	6	3	-63%	—	4	0%	0%	0	-100%	—	1	—	—
13	郫都区	成都	国网	8	-33%	14%	4	5	-44%	67%	0	—	-100%	3	50%	0%	0	-100%	—
14	丹巴县	甘孜	国网	8	300%	700%	2	5	400%	400%	1	—	—	2	—	—	0	-100%	—
15	仁寿县	眉山	国网	7	-46%	-22%	—	3	-57%	0%	0	-100%	-100%	2	0%	100%	2	100%	—
16	兴文县	宜宾	能投	7	-46%	133%	5	5	-29%	150%	1	0%	0%	1	-75%	—	0	-100%	—
17	前锋区	广安	地电	7	-42%	600%	3	3	-40%	200%	0	-100%	—	4	-20%	—	0	-100%	—
18	武侯区	成都	国网	7	0%	17%	1	3	-25%	50%	1	—	—	0	—	-100%	3	0%	200%
19	船山区	遂宁	地电	7	17%	—	5	6	50%	—	0	-100%	—	0	-100%	—	1	—	—
20	简阳市	成都	国网	7	40%	17%	4	3	—	50%	3	50%	0%	0	-100%	-100%	1	—	—
21	高新区	成都	国网	7	250%	40%	—	3	—	200%	0	—	—	3	50%	-25%	1	—	—
22	长宁县	宜宾	能投	7	600%	600%	6	1	—	—	4	—	—	1	0%	0%	1	—	—
23	雁江区	资阳	国网	6	-45%	200%	3	3	50%	—	2	-50%	—	1	-75%	-50%	0	-100%	—
24	南部县	南充	国网	6	-25%	-14%	3	2	-50%	100%	3	-25%	-50%	1	—	—	0	—	—
25	涪城区	绵阳	国网	6	0%	20%	1	5	67%	150%	0	—	—	0	-100%	-100%	1	0%	-50%
26	白玉县	甘孜	国网	6	50%	—	3	5	67%	—	0	-100%	—	1	—	—	0	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
27	九寨沟县	阿坝	地电	6	200%	500%	4	4	300%	—	1	—	—	1	0%	0%	0	—	—
28	安岳县	资阳	国网	5	-55%	0%	3	3	-40%	—	2	-50%	-33%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
29	都江堰市	成都	国网	5	-55%	0%	2	3	-70%	-25%	0	—	—	1	0%	—	1	—	0%
30	康定市	甘孜	国网	5	-55%	-58%	1	3	-67%	-70%	0	-100%	—	1	0%	0%	1	—	0%
31	合江县	泸州	能投	5	-38%	—	3	3	-25%	—	1	-50%	—	1	-50%	—	0	—	—
32	冕宁县	凉山	地电	5	-38%	-38%	3	3	-40%	-25%	1	0%	-67%	1	-50%	—	0	—	-100%
33	顺庆区	南充	国网	5	-38%	25%	—	4	-43%	100%	0	—	-100%	1	0%	0%	0	—	—
34	武胜县	广安	国网	5	-38%	25%	—	3	50%	0%	0	-100%	-100%	2	-50%	—	0	-100%	—
35	江油市	绵阳	国网	5	-29%	-17%	—	3	50%	-50%	1	0%	—	1	-67%	—	0	-100%	—
36	广汉市	德阳	国网	5	-17%	150%	—	2	-50%	0%	3	50%	—	0	—	—	0	—	—
37	古蔺县	泸州	国网	5	0%	0%	4	2	100%	0%	3	—	50%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
38	宣汉县	达州	国网	5	25%	—	1	2	0%	—	1	—	—	2	100%	—	0	-100%	—
39	安居区	遂宁	地电	5	67%	150%	3	2	0%	0%	0	—	—	3	—	—	0	-100%	—
40	盐源县	凉山	国网	5	67%	25%	1	2	—	-33%	3	200%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—
41	泸定县	甘孜	国网	4	-81%	-56%	—	4	-79%	-56%	0	-100%	—	0	-100%	—	0	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
42	富顺县	自贡	国网	4	-64%	-20%	—	1	-75%	-67%	2	-60%	0%	1	-50%	—	0	—	—
43	旌阳区	德阳	国网	4	-60%	300%	—	3	-57%	200%	0	—	—	1	0%	—	0	-100%	—
44	中江县	德阳	国网	4	-50%	33%	1	2	-60%	-33%	2	-33%	—	0	—	—	0	—	—
45	翠屏区	宜宾	国网	4	-43%	100%	3	3	-40%	200%	0	—	—	1	—	0%	0	-100%	—
46	大竹县	达州	能投	4	-43%	33%	3	1	-80%	—	2	—	—	1	0%	-50%	0	-100%	-100%
47	金牛区	成都	国网	4	-43%	300%	—	1	-67%	—	0	—	—	2	-50%	100%	1	—	—
48	雅江县	甘孜	国网	4	-20%	0%	—	3	-40%	-25%	0	—	—	1	—	—	0	—	—
49	金堂县	成都	国网	4	0%	33%	1	3	-25%	0%	0	—	—	1	—	—	0	—	—
50	荣县	自贡	国网	4	33%	33%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—	1	—	—	3	—	50%
51	叙州区	宜宾	国网	4	33%	—	3	4	100%	—	0	-100%	—	0	—	—	0	—	—
52	仪陇县	南充	国网	4	33%	33%	2	1	0%	—	3	200%	200%	0	-100%	-100%	0	—	—
53	温江区	成都	国网	3	-75%	50%	—	2	-78%	100%	0	—	—	0	-100%	-100%	1	—	—
54	市中区	乐山	国网	3	-73%	-63%	3	1	-80%	-75%	2	100%	100%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
55	江阳区	泸州	国网	3	-63%	-25%	1	2	-60%	0%	0	—	-100%	0	-100%	—	1	—	—
56	隆昌市	内江	国网	3	-57%	0%	1	1	-50%	-50%	2	-50%	100%	0	—	—	0	-100%	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
57	开江县	达州	能投	3	-25%	0%	2	2	0%	—	0	—	-100%	1	-50%	—	0	—	-100%
58	汉源县	雅安	国网	3	0%	50%	—	1	-50%	—	0	—	—	2	100%	0%	0	—	—
59	小金县	阿坝	国网	3	0%	200%	2	1	-67%	0%	0	—	—	1	—	—	1	—	—
60	新津区	成都	国网	3	0%	-25%	—	2	100%	0%	0	-100%	-100%	1	—	0%	0	—	—
61	大英县	遂宁	国网	3	200%	200%	—	0	—	—	0	-100%	—	2	—	100%	1	—	—
62	会理市	凉山	国网	3	—	—	—	1	—	—	2	—	—	0	—	—	0	—	—
63	邻水县	广安	国网	2	-83%	-33%	—	1	-80%	0%	1	-67%	—	0	-100%	-100%	0	—	-100%
64	泸县	泸州	国网	2	-80%	-75%	1	1	-50%	-80%	1	-80%	-50%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
65	金堂县	成都	能投	2	-75%	0%	—	0	-100%	-100%	0	—	—	0	—	—	2	100%	—
66	筠连县	宜宾	能投	2	-71%	-50%	1	1	-80%	-50%	0	—	-100%	1	-50%	0%	0	—	—
67	道孚县	甘孜	国网	2	-67%	100%	—	2	-60%	100%	0	—	—	0	-100%	—	0	—	—
68	东兴区	内江	国网	2	-60%	-33%	1	0	-100%	—	1	—	-50%	0	—	-100%	0	-100%	—
69	锦江区	成都	国网	2	-60%	100%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—	2	100%	—	0	—	—
70	井研县	乐山	国网	2	-60%	—	1	0	-100%	—	2	0%	—	0	-100%	—	0	—	—
71	利州区	广元	国网	2	-60%	-67%	—	0	-100%	-100%	2	—	—	0	-100%	-100%	0	—	-100%

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中：											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
72	龙泉驿区	成都	国网	2	-60%	-67%	—	2	-33%	-50%	0	—	—	0	—	—	0	-100%	-100%
73	蓬安县	南充	国网	2	-60%	100%	—	0	-100%	-100%	1	-50%	—	1	-50%	—	0	—	—
74	通江县	巴中	国网	2	-60%	100%	—	1	-67%	—	0	—	—	1	-50%	—	0	—	-100%
75	西充县	南充	国网	2	-60%	-60%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	-100%	2	100%	—	0	-100%	—
76	高县	宜宾	能投	2	-50%	100%	1	2	0%	100%	0	-100%	—	0	-100%	—	0	—	—
77	石渠县	甘孜	国网	2	-50%	—	—	1	-50%	—	0	—	—	1	0%	—	0	-100%	—
78	稻城县	甘孜	国网	2	-33%	100%	—	2	100%	100%	0	—	—	0	-100%	—	0	—	—
79	甘孜县	甘孜	国网	2	-33%	—	1	1	-67%	—	0	—	—	0	—	—	1	—	—
80	昭化区	广元	国网	2	-33%	100%	—	2	100%	100%	0	-100%	—	0	-100%	—	0	—	—
81	安州区	绵阳	国网	2	0%	-33%	1	0	-100%	-100%	1	—	—	1	—	0%	0	—	—
82	崇州市	成都	国网	2	0%	0%	1	1	0%	—	0	—	—	1	0%	0%	1	—	-100%
83	嘉陵区	南充	国网	2	0%	—	1	2	0%	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
84	翠屏区	宜宾	能投	2	100%	0%	2	0	—	-100%	2	—	—	0	—	—	0	-100%	—
85	大邑县	成都	国网	2	100%	0%	1	0	—	—	1	—	—	1	—	-50%	0	-100%	—
86	蒲江县	成都	国网	2	100%	—	—	0	-100%	—	1	—	—	1	—	—	0	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:													
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场				
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年		
102	江安县	宜宾	国网	1	-83%	-50%	1	0	-100%	—	1	—	0%	1	—	0	-100%	—	0	-100%	-100%
103	峨眉山市	乐山	国网	1	-80%	0%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—	1	—	1	—	—	0	-100%	—
104	阆中市	南充	国网	1	-80%	-50%	—	0	-100%	-100%	1	0%	—	0	-100%	0	-100%	—	0	-100%	—
105	苍溪县	广元	国网	1	-75%	-80%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	-100%	1	-50%	1	0%	-50%	0	—	—
106	乐至县	资阳	国网	1	-75%	—	1	0	—	—	1	-50%	—	0	-100%	0	-100%	—	0	—	—
107	蓬溪县	遂宁	国网	1	-75%	0%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—	1	—	1	—	—	0	—	—
108	射洪市	遂宁	国网	1	-75%	-50%	1	0	-100%	—	0	-100%	-100%	1	-100%	1	0%	—	0	—	—
109	通川区	达州	地电	1	-75%	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	0	-100%	—	1	-50%	—
110	旺苍县	广元	国网	1	-75%	-50%	—	0	-100%	-100%	1	—	—	0	-100%	0	-100%	—	0	—	—
111	盐亭县	绵阳	国网	1	-75%	0%	—	1	-75%	—	0	—	-100%	0	-100%	0	—	—	0	—	—
112	东区	攀枝花	国网	1	-67%	-50%	—	1	0%	—	0	—	—	0	-100%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
113	纳溪区	泸州	国网	1	-67%	-50%	—	0	—	-100%	0	-100%	-100%	1	—	1	—	—	0	—	—
114	南溪区	宜宾	国网	1	-67%	-67%	—	0	-100%	-100%	1	—	—	0	-100%	0	-100%	-100%	0	-100%	—
115	宁南县	凉山	国网	1	-67%	-67%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	—	1	—	1	—	—	0	—	-100%
116	沿滩区	自贡	国网	1	-67%	0%	—	0	-100%	—	0	-100%	-100%	0	-100%	0	—	—	1	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中：														
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场					
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年			
117	游仙区	绵阳	国网	1	-67%	-50%	—	0	-100%	—	0	-100%	-100%	0	—	—	0	—	—	1	0%	0%
118	雨城区	雅安	国网	1	-67%	-50%	—	1	-50%	—	0	—	—	0	-100%	-100%	0	—	-100%	0	—	—
119	资中县	内江	国网	1	-67%	0%	—	0	-100%	—	1	—	0%	0	—	—	0	—	—	0	—	—
120	阿坝县	阿坝	国网	1	-50%	0%	—	0	—	-100%	0	—	—	1	—	-50%	0	—	—	0	—	—
121	甘洛县	凉山	国网	1	-50%	—	—	0	-100%	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—	1	—	—
122	洪雅县	眉山	地电	1	-50%	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	-100%	0	—	-100%	1	0%	—
123	华蓥市	广安	地电	1	-50%	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	-100%	0	—	-100%	1	0%	—
124	夹江县	乐山	地电	1	-50%	—	—	0	—	—	0	—	—	0	-100%	—	0	—	—	1	0%	—
125	芦山县	雅安	国网	1	-50%	—	1	1	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	-100%	0	—	—
126	茂县	阿坝	地电	1	-50%	-67%	1	1	-50%	-67%	0	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
127	巴塘县	甘孜	国网	1	0%	—	—	1	0%	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
128	峨边县	乐山	地电	1	0%	—	1	0	—	—	1	—	—	0	—	—	0	—	—	0	-100%	—
129	黑水县	阿坝	国网	1	0%	-67%	1	1	—	—	0	—	—	0	—	-100%	0	—	-100%	0	—	—
130	理县	阿坝	国网	1	0%	—	1	1	0%	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
131	绵竹市	德阳	国网	1	0%	-50%	—	1	0%	0%	0	—	-100%	0	—	—	0	—	—	0	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中:															
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场						
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年				
132	冕宁县	凉山	国网	1	0%	—	1	0%	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	0	—	—	—
133	仁和区	攀枝花	国网	1	0%	—	—	—	—	0	—	0	—	1	0%	—	—	1	0%	0	—	—	—
134	仁寿县	眉山	地电	1	0%	—	—	—	—	0	-100%	—	—	1	—	—	—	0	—	0	—	—	—
135	色达县	甘孜	国网	1	0%	-75%	—	—	-100%	0	—	0	—	0	—	—	—	0	—	1	0%	—	—
136	什邡市	德阳	国网	1	0%	0%	—	—	-100%	0	—	0	—	1	—	—	—	1	—	0	—	—	—
137	松潘县	阿坝	国网	1	0%	-75%	1	0	-100%	0	—	1	—	0	—	—	—	0	—	0	—	—	—
138	昭觉县	凉山	能投	1	0%	0%	1	0	—	0	—	0	—	0	—	-100%	—	0	-100%	0	—	—	-100%
139	朝天区	广元	国网	1	—	-50%	—	—	—	0	—	0	—	0	—	-100%	—	1	—	0	—	—	—
140	德昌县	凉山	国网	1	—	-50%	1	0	—	0	—	0	—	0	—	—	-100%	0	—	0	—	—	-100%
141	泸定县	甘孜	地电	1	—	-90%	1	0	—	0	—	0	—	0	—	-90%	—	0	—	0	—	—	—
142	名山区	雅安	国网	1	—	0%	—	—	—	0	—	0	—	0	—	-100%	—	1	—	0	—	—	—
143	木里县	凉山	国网	1	—	-50%	—	—	—	1	—	0	—	0	—	-50%	—	0	—	0	—	—	—
144	沐川县	乐山	国网	1	—	0%	—	—	—	0	—	0	—	1	—	—	—	1	—	0	—	0%	—
145	前锋区	广安	国网	1	—	0%	—	—	—	0	—	0	—	0	—	—	-100%	1	—	1	—	—	—
146	五通桥区	乐山	国网	1	—	0%	—	—	—	1	—	0	—	0	—	0%	—	0	—	0	—	—	—

序号	区县	市(州)	供电主体	投诉总体情况				其中：											
				投诉总量	较2022年	较2021年	有责投诉量	停电问题			低电压			供电服务			供电市场		
								2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年	2023	较2022年	较2021年
147	喜德县	凉山	国网	1	—	-50%	—	0	—	—	0	—	—	0	—	-100%	1	—	—
148	乡城县	甘孜	国网	1	—	—	1	1	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
149	叙永县	泸州	地电	1	—	—	1	1	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	—
150	盐边县	攀枝花	国网	1	—	0%	1	1	—	—	0	—	—	0	—	—	0	—	-100%
151	岳池县	广安	国网	1	—	—	—	0	—	—	1	—	—	0	—	—	0	—	—
152	总计			512	-44%	6%	190	246	-48%	-9%	111	-24%	23%	103	-51%	17%	52	-31%	49%

备注：以上表格按总投诉量从大到小排列，红色字体表示指标较差。