

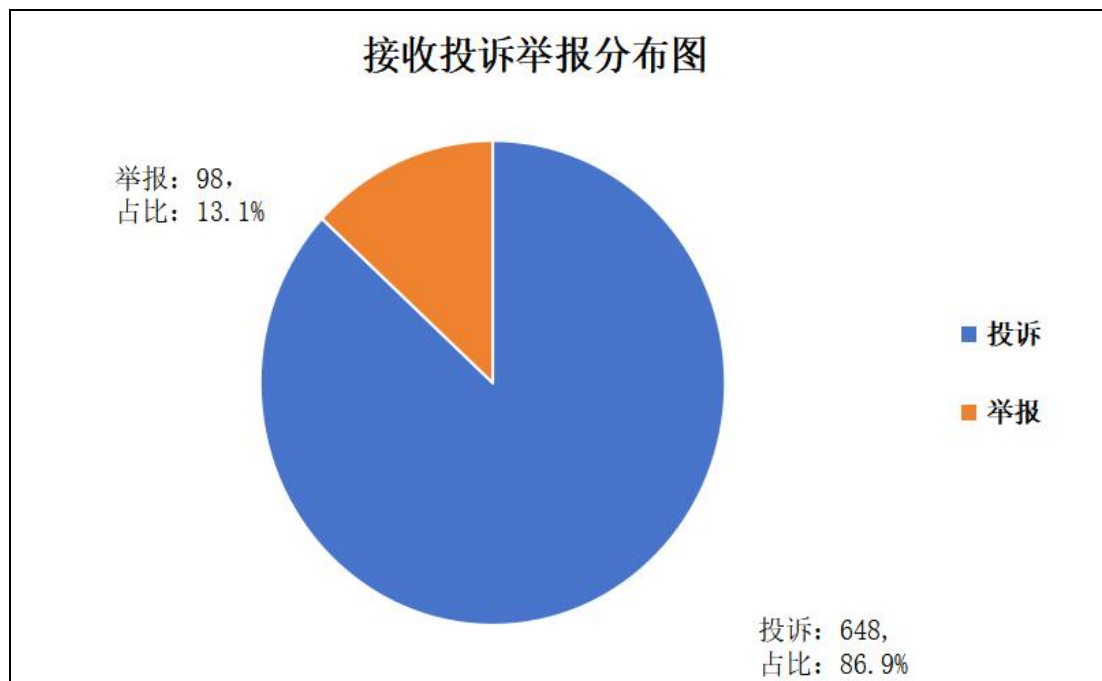
四川能源监管办 2024 年 12398 能源 监管热线投诉举报办理情况通报

2024 年，国家能源局 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）共接收四川能源监管办辖区内投诉举报 746 件，四川能源监管办办结投诉举报 703 件（含往期结转）。现将有关情况通报如下：

一、当年接收情况

2024 年，12398 能源监管热线共收到四川能源监管办辖区内投诉举报 746 件，同比增加 13.9%。其中：投诉 648 件，同比增加 17.8%；举报 98 件，同比减少 6.7%。

图一 2024 年四川能源监管办接收投诉举报分布图



（一）分类情况

1.按被投诉举报行业分类

（1）电力行业排在首位，数量 735 件、占投诉举报总数的 98.5%，主要集中在供电服务、市场准入、电力安全等方面。

表一 2024 年四川能源监管办收到电力行业投诉举报分类情况

单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
供电服务	605	3	608	81.5%
市场准入	0	94	94	12.6%
电力安全	29	0	29	3.9%
电力交易	2	1	3	0.4%
其他	1	0	1	0.1%
总计	637	98	735	98.5%

（2）新能源和可再生能源行业排在第二位，数量 11 件、占投诉举报总数的 1.5%，主要集中在并网发电、补贴和费用方面。

表二 2024 年四川能源监管办收到新能源和可再生能源行业投诉举报分类情况

单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	投诉举报总数占比
并网发电	10	0	10	1.3%
补贴和费用	1	0	1	0.1%
总计	11	0	11	1.5%

2.按被投诉举报对象分类

针对供电企业的投诉举报 651 件、占比 87.3%，其中国家电网公司 410 件、占比 55%，能投集团 93 件、占比 12.5%，地方电力企业 148 件、占比 19.8%；针对承装（修、试）电力设施企业的投诉举报 94 件、占比 12.6%；针对电力交易机构的投诉举报 1 件、占比 0.1%。

表三 2024 年四川能源监管办被投诉举报对象分类情况（接收）

单位：件

业务类别	投诉	举报	小计	占比
国家电网公司	408	2	410	55.0%
能投集团	93	0	93	12.5%
地方电力企业	147	1	148	19.8%
承装（修、试）电力设施企业	0	94	94	12.6%
电力交易机构	0	1	1	0.1%
总计	648	98	746	100%

（二）地市分布情况

按照接收投诉举报数量排序，由多到少依次为成都、广安、甘孜。其中：按投诉数量排序，依次为成都、广安、甘孜；按举报数量排序，依次为成都、绵阳、广安；按万户平均投诉举报数量排序，依次为甘孜、阿坝、广安。

表四 2024 年四川能源监管办接收投诉举报地市分布情况

单位：件、件/万户

序号	地市	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	万户平均投诉举报量
1	成都	174	102	72	0.164

序号	地市	投诉举报数量	投诉数量	举报数量	万户平均投诉 举报量
2	广安	95	90	5	0.489
3	甘孜	69	69	0	1.582
4	凉山	53	52	1	0.290
5	宜宾	51	51	0	0.217
6	南充	34	31	3	0.095
7	达州	33	33	0	0.113
8	资阳	28	28	0	0.197
9	乐山	27	27	0	0.142
10	内江	26	25	1	0.140
11	绵阳	24	18	6	0.087
12	德阳	21	17	4	0.104
13	阿坝	19	17	2	0.646
14	泸州	19	18	1	0.084
15	眉山	18	18	0	0.096
16	广元	16	16	0	0.112
17	遂宁	13	11	2	0.076
18	自贡	11	11	0	0.075
19	雅安	7	7	0	0.087
20	巴中	6	5	1	0.036
21	攀枝花	2	2	0	0.032
22	总计	746	648	98	0.163

备注：1.以上表格未区分国家电网公司、能投集团、地方电力企业；

2.已按投诉举报数量从多到少排序，红色字体为数量较多；

3.举报地市根据用户所在地址统计;

4.万户平均投诉举报量=投诉举报数量/供电企业报送的用电户数*10000。

(三) 主要问题

2024年,四川能源监管办收到的投诉举报主要反映了四个方面的问题。

1.电能质量问题。由于基础设施薄弱,维护管理不到位,技术迭代升级滞后等因素以及受极端气候影响,致使频繁停电和低电压问题突出。

投诉举报量靠前的地市为甘孜(45件)、广安(43件)、成都(43件)。

2.停电抢修问题。由于企业应急响应机制不完善、设备维护和更新滞后、抢修人员的专业技能和经验水平不足、信息公开与沟通不畅等因素,部分供电企业在故障停电后未能及时恢复供电,无法满足群众正常用电需求。

投诉举报量靠前的地市为成都(26件)、甘孜(16件)、凉山(13件)。

3.承装(修、试)电力设施许可问题。由于管理流程不规范,部分企业未及时在资质和信用信息系统中解绑已离职人员信息,导致人员信息被占用,影响其他企业许可申请。

投诉举报量靠前的地市为成都(71件)、绵阳(6件)、南充(3件)。

4.用电报装问题。由于业务流程繁琐、资源调配不当、沟通与协调不畅、监管政策与执行力问题以及技术难题与挑战等多方面因素,个别供电企业在收到用户充电桩、三相电等用电报装申请后,未按规定时限完成用户装表接电工作。

投诉举报量靠前的地市为广安（12件）、宜宾（6件）、眉山（4件）。

二、当年处理情况

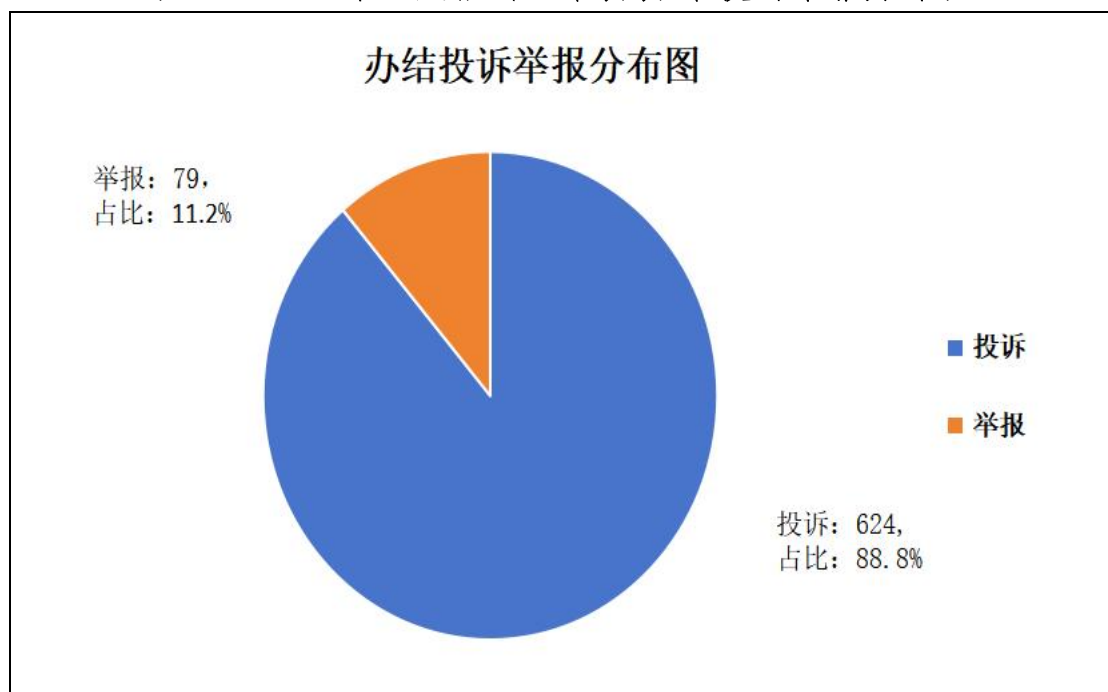
（一）受理情况

2024年，根据国家有关法规政策规定，四川能源监管办对属于监管职责范围的738件投诉举报均进行了受理，占接收数量的98.9%；其他不予受理的，已按照规定向当事人说明理由。

（二）办结情况

2024年，四川能源监管办办结投诉举报703件（含往期结转），同比减少0.6%。其中：投诉624件，同比增加4.5%；举报79件，同比减少28.2%。

图二 2024年四川能源监管办办结投诉举报分布图



从被投诉举报对象看，供电企业626件、占比89.1%，其中国家电网公司399件、占比56.8%，能投集团94件，占

比 13.4%，地方电力企业 133 件、占比 18.9%；承装（修、试）电力设施企业投诉举报 77 件、占比 10.9%；无针对其他市场主体的投诉举报。

表五 2024 年四川能源监管办被投诉举报对象分类情况（办结）

单位：件

投诉举报对象	投诉	举报	小计	占比
国家电网公司	398	1	399	56.8%
能投集团	94	0	94	13.4%
地方电力企业	132	1	133	18.9%
承装（修、试）电力设施企业	0	77	77	10.9%
其他市场主体	0	0	0	0.0%
总计	624	79	703	100%

（三）问题处置情况

针对群众反映的投诉举报，四川能源监管办严格按照有关法规政策规定进行处理。一是监督企业加强基础设施建设，加大资金投入，优化电网布局，强化设备维护管理，推进技术升级。解决频繁停电、低电压的问题；二是指导企业完善应急响应体系，加强设备更新与维护，降低故障风险，提升人员专业技能水平，优化信息公开与沟通机制，提升设备管控和停电抢修能力，切实保障群众用能；三是要求承装（修、试）电力施工企业严格规范许可管理流程，严格许可审查制度，监督规范持证意识，做好在职人员的管理工作；四是指导企业优化报装流程，合理配置人力资源和物资设

备，建立高效的协作机制，强化监管政策执行，落实用户办电接电时限要求。