

# 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 1 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 1 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 1 月，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 158 件。从投诉内容看，电力领域 153 件、新能源和可再生能源领域 5 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 89 件，四川能源发展集团有限责任公司 17 件，其他地方电力企业 52 件。

### （二）投诉处理情况

2025 年 1 月，能源企业应办结投诉 106 件，及时办结 105 件，及时办结率 99.06%。

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	53	53	100%
四川能源发展集团有限责任公司	11	11	100%

被投诉对象	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
其他地方电力企业	42	41	97.62%

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

2025年1月，四川省区域内共办结投诉事项106件，12398能源监管热线平台接收申诉事项1件，投诉申诉率为0.94%，为其他地方电力企业。

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	53	0	0%
四川能源发展集团有限责任公司	11	0	0%
其他地方电力企业	42	1	2.38%

### （二）申诉处理情况

2025年1月，四川能源监管办共受理申诉事项1件，涉及电表计量方面。经四川能源监管办依法调查处理，该笔申诉已办结。

## 三、举报情况

### （一）举报接收情况

2025年1月，12398能源监管热线平台接收举报线索23件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索17件、电力交易问题线索6件。

### （二）举报处理情况

2025年1月，四川能源监管办受理举报20件，其中受理数量较多的地市为：成都（12件），绵阳（3件）。办结举报事项2件。

### （三）举报热点情况

一是反映在申请承装（修、试）电力设施许可的过程中，有企业涉嫌使用虚假证件，以及在员工离职后未及时在许可系统中更新信息的情况，影响新就业单位办理许可业务。

二是反映在电力交易过程中存在未授权签订高价购售电合同、账户被私自绑定签订合同、注册信息被错误驳回，阻碍参与电力交易的情况。

## 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，现对相关供电企业提出以下工作要求。一是相关电力企业要对用户反映的电费异常问题进行详细调查，包括现场线路排查、抄见底数核对、电表校验业务办理，确保电表计量准确无误。同时，协助用户做好用电行为分析，打消用户的疑虑。二是要建立和完善停电通知机制，确保在停电前能够及时通知到所有受影响的用户。同时，应制定明确的抢修流程和时间标准，确保抢修工作能够迅速有效地进行。三是要继续加强电网基础设施的改造和升级，提高电网的稳定性和可靠性。同时，对用户反映强烈、停电频次较高、电压质量长时间异常的地区进行重点督办，确保问题得到及时解决。