

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 2 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 2 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 2 月，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 100 件。从投诉内容看，电力领域 96 件、新能源和可再生能源领域 4 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 75 件，四川能源发展集团有限责任公司 8 件，其他地方电力企业 17 件。

（二）投诉处理情况

2025 年 2 月，能源企业应办结投诉 115 件（含往期结转，下同），及时办结 115 件，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	83	83	100%
四川能源发展集团有限责任公司	9	9	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	23	23	100.00%

（三）投诉热点问题

一是巴中市恩阳区、成都市温江区等地部分用户反映在用电习惯、用电设备未改变等情况下，电费出现异常增高等问题。

二是成都彭州市、遂宁市安居区等地部分用户反映申请用电报装后，部分供电企业存在以各种理由推脱办理或延迟装表接电等问题。

三是广安市岳池县、甘孜州雅江县和康定市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、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年2月，四川省区域内共办结投诉事项115件，12398能源监管热线平台接收申诉事项8件，投诉申诉率为6.96%；其中，国网四川省电力公司7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	83	7	8.43%
四川能源发展集团有限责任公司	9	0	0%

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
其他地方电力企业	23	1	4.35%

（二）申诉处理情况

2025年2月，四川能源监管办共受理申诉事项6件，申诉事项主要反映在电表计量、用电报装、停电抢修等方面，目前各申诉事项均在调查阶段。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年2月，12398能源监管热线平台接收举报线索34件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索32件、电力交易问题线索2件。

（二）举报处理情况

2025年2月，四川能源监管办受理举报32件，其中受理数量较多的地市为：成都（23件）、广安（3件）、遂宁（3件）。办结举报事项6件，被举报对象均为承装（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

主要反映承装（修、试）企业冒用举报人工程师、高压电工证等证件，向派出机构提供举报人仍在该企业任职的虚假材料，影响举报人再就业。

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。一是强化电费异常类诉求处置，做好现场线路排查、抄见底数核对，电表校验等业务，加强主动服务意识，提升用户用电体验感。二是严格按照国家和地方有关政策要求，规范用电报装管理，进一步简化业务受理，提高办电效率。三是提高供电可靠性水平，加强线路及设备巡视和运行维护，加大电网建设改造力度，保障用户正常用能需求。