

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 季度)

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 季度 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 季度，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 378 件。从投诉内容看，电力领域 362 件、新能源和可再生能源领域 16 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 243 件，四川能源发展集团有限责任公司 42 件，其他地方电力企业 93 件。

（二）投诉处理情况

2025 年 1 季度，能源企业应办结投诉 341 件，及时办结 340 件，及时办结率 99.71%。

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	216	216	100%
四川能源发展集团有限责任公司	39	39	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	86	85	98.84%

（三）投诉热点问题

一是凉山州西昌市及冕宁县等地部分用户反映供电企业设备故障停电后抢修不及时，组织人员不足，造成恢复供电时间较长，影响用户正常生产生活。

二是广安市广安区及岳池县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1季度，四川省区域内共办结投诉事项341件，12398能源监管热线平台接收申诉事项14件，投诉申诉率为4.11%；其中，国网四川省电力公司10件，其他地方电力企业4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	216	10	4.63%
四川能源发展集团有限责任公司	39	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	86	4	4.65%

（二）申诉处理情况

2025年1季度，四川能源监管办共受理申诉事项8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。经四川能源监管办依法调查处理，已办结申诉3件。

（三）申诉热点情况

一是广安市岳池县及前锋区用户反映未增加用电设备的情况下电费出现异常等问题。

二是自贡市贡井区、成都市都江堰市用户反映电力企业存在违规更名、不受理用户用电申请等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年1季度，12398能源监管热线平台接收12398举报线索78件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索66件、电力交易问题线索8件、用电报装线索问题线索3件、其他问题线索1件。

（二）举报处理情况

2025年1季度，四川能源监管办受理举报70件，其中受理数量较多的地市为：成都（46件）、绵阳（7件）、遂宁（5件）。办结举报事项28件，其中被举报对象涉及承装（修、试）企业25件，电力交易机构3件。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

一是反映承装（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。

二是反映电力交易机构未及时结算，售电合同签订、电力用户绑定等存在不规范的情况。

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。一是提高供电质量水平，加强设备巡视和运行维护，加大隐患排查和整治力度，增加抢修资源投入，建立快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短抢修复电时间，保障用户正常用电需求。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。三是提高投诉办理效率，接到投诉后立即组织人员及时办理，妥善解决用户“急难愁盼”问题。