

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 5 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 5 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 5 月，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 85 件。从投诉内容看，电力领域 81 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 69 件，四川能源发展集团有限责任公司 9 件，其他地方电力企业 7 件。

（二）投诉处理情况

2025 年 5 月，能源企业应办结投诉 72 件（含往期结转），全部在 10 个工作日内办结，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	57	57	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	4	4	100.00%

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	11	11	100.00%

（三）投诉热点问题

一是成都市双流区、乐山市市中区等地部分用户反映供电企业存在未按承诺时限安装充电桩电表或未尽快落实供电方案电源接入点等问题。

二是凉山州西昌市部分用户反映所在地供电可靠性不高，长期存在频繁停电的问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年5月，四川省区域内共办结投诉事项72件（含往期结转），12398能源监管热线平台接收申诉事项6件，投诉申诉率为8.33%；其中，国网四川省电力公司5件，四川能源发展集团有限责任公司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	58	5	8.62%
四川能源发展集团有限责任公司	8	1	12.50%
其他地方电力企业	6	0	0.00%

（二）申诉处理情况

2025年5月，四川能源监管办共受理申诉事项3件，其中电表计量方面2件，电能质量方面1件。经四川能源

监管办依法调查处理，已办结申诉 1 件（为往期结转）。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 5 月，12398 能源监管热线平台接收 12398 举报线索 3 件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索 1 件、电力交易问题线索 1 件、电力安全问题线索 1 件。

（二）举报处理情况

2025 年 5 月，四川能源监管办受理举报 1 件，为成都。办结举报事项 21 件（含往期结转），其中被举报对象涉及承装（修、试）企业 20 件、涉及四川能源发展集团有限责任公司 1 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。

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，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是规范办理用电报装业务，落实供电服务承诺时限，提高充电桩电表安装、电源接入等业务效率，并做好解释工作。二是持续提高供电质量水平，强化检修计划管理，动态优化抢修资源配置，降低停电频次，缩短停电时长，保障用户用电需求。三是加强主动服务意识，做好政策宣传和解释沟通工作，积极妥善化解矛盾纠纷。