

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 6 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 6 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 6 月，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 108 件。从投诉内容看，电力领域 105 件、新能源和可再生能源领域 3 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 70 件，四川能源发展集团有限责任公司 28 件，其他地方电力企业 10 件。

（二）投诉处理情况

2025 年 6 月，能源企业应办结投诉 92 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	61	61	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	23	23	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	8	8	100.00%

（三）投诉热点问题

一是宜宾市叙州区及屏山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低电压的问题。

二是凉山州西昌市、德阳旌阳区等地部分用户反映在供电企业申请充电桩安装后，供电企业以无法提供车位产权证明为由拒绝受理或用户认为电表安装距离较远等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年6月，四川省区域内共办结投诉事项106件（含往期结转），12398能源监管热线平台接收申诉事项8件，投诉申诉率为7.55%；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	72	7	9.72%
四川能源发展集团有限责任公司	28	0	0.00%
其他地方电力企业	6	1	16.67%

（二）申诉处理情况

2025年6月，四川能源监管办共受理申诉事项1件，

为电力安全。本月未发生经四川能源监管办依法调查处理办结的申诉。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年6月，12398能源监管热线平台接收12398举报线索13件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索9件、电力交易问题线索1件、电力安全问题线索1件、电力业务许可问题线索1件、其他问题线索1件。

（二）举报处理情况

2025年6月，四川能源监管办受理举报12件，其中受理数量较多的地市为：成都（5件）、广安（2件）、宜宾（2件）等。办结举报事项19件（含往期结转），被举报对象均涉及承装（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。

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。一是严格规范用电报装管理，优化业务受理、装表接电等工作流程，提升业务办理质效，提高用户“获得电力”满意度。二是提高供电质量水平，加强台区等设备改造力度，科学规划、优化网架，加强设备隐患排查整治，提升设备管控和停电抢修能力。三是加强《12398能源监管热线投诉处理办法》等相关规定的学习及宣贯，主动出具书面答复，履行一次性告知义务，

不断提升服务效率，及时解决用户反映的问题。

五、典型案例

（一）甘孜藏族自治州新龙县用户投诉供电企业未及时解决频繁停电问题。2025年4月，甘孜藏族自治州新龙县某用户通过12398热线反映，其居住地长期不明原因频繁停电。经核实，用户反映情况属实，因供电企业对10kV通皮线的频繁停电治理不到位，导致用户所在地自2025年1月至4月共计停电达20次。同时，供电企业司未按照《12398能源监管热线投诉处理办法》的要求，及时答复用户。我办按照投诉处理工作要求，已督促供电企业对用户进行答复，并责成供电企业加强频繁停电线路整治，提升供电质量水平。

（二）宜宾市长宁县用户投诉供电企业不受理其光伏并网申请问题。2025年4月，宜宾市长宁县用户通过12398热线反映，其取得发改委备案证后，供电企业工作人员未受理其光伏并网申请，经核实，用户反映情况部分属实。供电企业对光伏并网政策解读不到位，未积极主动解决自发自用余电上网占比不明确的问题，未及时受理用户提出的光伏并网申请。目前，供电企业已与用户一同对该项目自用电力设备进行研判，确定自发自用余电上网比例后现场确定该项目接入方案。

（三）凉山彝族自治州西昌市用户投诉供电企业多收电费问题。2025年4月，凉山彝族自治州西昌市用户通过12398热线反映，因供电企业表计发生故障，导致用户2023

年 8 月至 2025 年 3 月期间每月阶梯电价电量均未清零，未执行第一档、第二档阶梯电价，直接按第三档阶梯电价计收电费，存在多收电费问题。经核实，用户反映情况属实，四川西昌电力股份有限公司未及时发现电表故障并进行维护，导致 20 个月未按照国家发展改革委《关于居民生活用电试行阶梯电价的指导意见》相关要求计收用户电费。目前供电企业已将多收电费退还用户，并更换新电表。