

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 7 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 7 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 7 月，12398 能源监管热线平台接收四川能源监管办辖区投诉 206 件。从投诉内容看，电力领域 203 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 137 件，四川能源发展集团有限责任公司 37 件，其他地方电力企业 32 件。

（二）投诉处理情况

2025 年 7 月，能源企业应办结投诉 177 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	118	118	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	32	32	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	27	27	100.00%

（三）投诉热点问题

一是宜宾市叙州区、德阳市中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低电压的问题。

二是成都市新都区、广安市广安区等地部分用户反映停电后供电企业存在抢修不及时造成复电时间较长，影响正常生活等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年7月，四川省区域内共办结投诉事项178件（含往期结转），12398能源监管热线平台接收申诉事项4件，投诉申诉率为2.25%；其中，国网四川省电力公司3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	119	3	2.52%
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	31	1	3.23%

（二）申诉处理情况

2025年7月，四川能源监管办共受理申诉事项1件，

为用电报装方面。经四川能源监管办依法调查处理，已办结申诉3件（为往期结转），均为国网四川省电力公司，申诉有责率为33.33%。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年7月，12398能源监管热线平台接收12398举报线索7件。其中承装（修、试）电力设施许可问题线索6件、其他问题线索1件。

（二）举报处理情况

2025年7月，四川能源监管办受理举报5件，分布地市为：成都（2件）、达州（1件）、绵阳（1件）、天府（1件）。办结举报事项13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。一是提高供电能力，保证电能质量，对多次发生频繁停电及低电压问题的台区线路实施精准改造与优化。二是加强线路及设备巡视和运行维护，加大隐患排查和整治力度，建立快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短抢修复电时间，同时做好沟通解释工作，保障用户正常用电需求。三是增强主动服务意识，建立服务质量评价与持续改进机制，形成服务闭环管理，切

实增强用户的用电获得感和幸福感。