

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 8 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 8 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

8 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 179 件。从投诉内容看，电力领域 174 件、新能源和可再生能源领域 5 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 107 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 35 件。

（二）投诉处理情况

8 月，办结时限截止在月内的投诉共计 205 件（含往期结转 92 件），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	投诉件数	及时办结件数	及时办结率
国网四川省电力公司	125	125	100%
四川能源发展集团有限责任公司	45	45	100%

被投诉对象	投诉件数	及时办结件数	及时办结率
其他地方电力企业	35	35	100%
合计	205	205	100%

（三）投诉热点问题

一是宜宾市叙州区、内江市资中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、宜宾市长宁县等地部分用户反映停电后供电企业存在抢修不及时、复电时间较长等问题，影响用户正常用电。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

8月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉6件，投诉申诉率为3.03%；其中，国网四川省电力公司3件、其他地方电力企业3件。

表二 申诉接收情况

被申诉对象	申诉情况	
	接收申诉件数	投诉申诉率
国网四川省电力公司	3	2.42%
四川能源发展集团有限责任公司	0	0.00%
四川广安爱众股份有限公司	1	6.25%
乐山电力股份有限公司	1	16.67%
达州电力集团有限公司	1	100%
合计	6	3.03%

（二）申诉处理情况

8月，四川能源监管办共受理申诉0件。经我办依法调查处理，已办结申诉1件（为往期结转），被申诉对象属于国网四川省电力公司，申诉有责率0.00%。

三、举报情况

（一）举报接收情况

8月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索5件。其中，承装（修、试）电力设施许可问题线索2件、用电报装问题线索1件、电力安全问题线索1件、其他问题线索1件。

（二）举报处理情况

8月，四川能源监管办受理举报3件，分布地市为：成都（1件）、广安（1件）、宜宾（1件）。办结举报4件（均为往期结转），被举报对象涉及承装（修、试）企业3件、发电企业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。一是对多次发生频繁停电及低电压问题的台区线路实施精准优化与改造，通过常态化措施加强管控，确保相关问题有效解决。二是强化线路设备巡视与运维管理，深入开展隐患排查治理，完善应急响应机制，合理调配抢修资源，压缩故障复电时长，并同

步加强沟通解释，全力保障用户正常用电需求。三是优化供电服务水平，严格规范业务流程，强化政策宣传引导，快速响应并解决用户用电诉求，进一步提升业务办理效率与用户用电满意度。