

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 9 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 9 月 12398 能源监管热线投诉举报处理情况及 2025 年第三季度典型案例通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

9 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 129 件。从投诉内容看，电力领域 121 件、新能源和可再生能源领域 8 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 83 件，四川能源发展集团有限责任公司 24 件，其他地方电力企业 22 件。

（二）投诉处理情况

9 月，办结时限截止在月内的投诉共计 140 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	92	92	100%
四川能源发展集团有限责任公司	26	26	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	22	22	100%
合计	140	140	100%

（三）投诉热点问题

一是宜宾市筠连县、眉山市东坡区、雅安市名山区、成都市双流区、凉山州西昌市等地部分用户反映在申请充电桩安装后，供电企业存在装表不及时或用户认为电表安装距离较远等问题。

二是遂宁市安居区、成都市锦江区、成都市新都区等地部分用户反映供电企业存在停电未提前通知或停电后抢修不及时、复电时间较长等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

9月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉9件，投诉申诉率为6.43%；其中，国网四川省电力公司8件、其他地方电力企业1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	8	8.99%
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	14.29%
合计	9	6.43%

（二）申诉处理情况

9月，四川能源监管办共受理申诉1件，为电能质量方面。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

9月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索4件，均涉及承装（修、试）电力设施许可问题线索。

（二）举报处理情况

9月，四川能源监管办受理举报2件，分布地市为：成都（1件）、绵阳（1件）。办结举报1件（为往期结转），被举报对象涉及承装（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

为深入有效解决用户反映的热点、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、装表接电业务流程，认真研究充电桩装表接电标准，不断提高服务效率，及时解决群众反映问题。二是加强停复电管理，计划停电要严格按照规定提前告知用户，在确保安全的前提下加快抢修复电速度，缩短抢修复电时间。三是高度重视存在的苗头性、倾向性问题，对投诉情况定期进行统计分析，分类研判、关口前移，确保用户诉求高效解决。

五、典型案例

（一）泸州市龙马潭区用户投诉供电企业拖延办理并网业务的问题。2025 年 9 月，泸州市龙马潭区用户通过 12398 热线反映，其申请非自然人并网业务时，供电企业一直拖延，不办理并网业务。经核实，用户反映情况属实。供电企业接网工程相关配套材料不足，导致无法及时开展接入公共电网部分建设，增加了并网时间。目前，供电企业已加强业扩配套全流程管理，确保在规定时限完成光伏发电并网。

（二）乐山市峨眉山市用户投诉供电企业更换电卡后，电费无法充值的问题。2025 年 9 月，乐山市峨眉山市用户通过 12398 热线反映，供电企业为其更换成本地费控智能电表后，无法对电费进行充值。经核实，用户反映情况属实。通讯基站距供电企业采集终端较远，通讯信号不稳定，导致用户无法远程充值电费。目前，供电企业已联系通讯公司提升信号强度，确保远程充值电费功能正常使用。

（三）宜宾市叙州区用户投诉供电企业未及时解决低电压问题。2025 年 7 月，宜宾市叙州区用户通过 12398 热线反映，其居住地低电压问题已持续多年。经核实，用户反映情况属实。供电企业存在低电压整治不到位的情况，导致用户家在用电高峰期间存在低电压现象的持续时间长达一年以上。供电企业已于 2025 年 8 月完成低电压整治，当地低电压问题已得到解决。