

# 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10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10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

10月,12398能源监管热线平台接收四川省的投诉130件。从投诉内容看,电力领域124件、新能源和可再生能源领域6件。从被投诉对象看,国网四川省电力公司88件,四川能源发展集团有限责任公司17件,其他地方电力企业25件。

### (二) 投诉处理情况

10月,办结时限截止在月内的投诉共计121件(含往期结转55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	78	78	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	18	18	100.00%

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	25	25	100.00%
合计	121	121	100.00%

### （三）投诉热点问题

一是眉山市东坡区、遂宁市船山区、成都郫都区、宜宾市兴文县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。

二是甘孜州甘孜县、阿坝州九寨沟县、宜宾市兴文县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。

三是阿坝州九寨沟县、德阳市广汉市、广安市岳池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、低电压的问题。

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

10月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉3件，投诉申诉率为2.61%，均涉及国网四川省电力公司。

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	3.95%
四川能源发展集团有限责任公司	0	0.00%
其他地方电力企业	0	0.00%

被申诉对象	申诉情况	
	接收申诉件数	投诉申诉率
合计	3	2.61%

## （二）申诉处理情况

10月，四川能源监管办共受理申诉1件，为电能质量方面的申诉。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

10月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索3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

10月，四川能源监管办受理举报3件，分布地市为：成都（2件）、广安（1件）。办结举报3件（均为往期结转），其中被举报对象涉及承装（修、试）企业2件、四川广安爱众股份有限公司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。一是进一步规范用电报装与接电管理，细化充电桩业务相关标准，健全用户诉求快速响应机制，提升供电服务水平。二是加强对停复电全过程的管控，做好停复电信息公示公告，配强抢修运维力量，

用好“一停多用”、带电作业等技术手段，提升故障抢修效率，最大限度缩短停电时间。三是加大配电网投资改造力度，加强电网运行维护，着力解决频繁停电、低电压问题，增强人民群众用电获得感、满意度。