

四川能源监管办 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

(2026 年 1 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 2026 年 1 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

1 月,12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 89 件。从投诉内容看,电力领域 83 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 57 件,四川能源发展集团有限责任公司 15 件,其他地方电力企业 17 件。

(二) 投诉处理情况

1 月,办结时限截止在月内的投诉共计 78 件(含上月结转 34 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	49	49	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	13	13	100.00%
其他地方电力企业	16	16	100.00%
合计	78	78	100.00%

（三）投诉热点问题

一是成都市武侯区、内江市东兴区等地部分用户反映在申请充电桩电表后，供电企业存在未按要求安装电表或在户表改造过程中，存在接线不规范等问题。

二是凉山州冕宁县等地部分用户反映电表计量不准确或电费充值后未及时到账等问题。

三是宜宾市筠连县、甘孜州康定市、凉山州冕宁县等地部分用户反映供电可靠性不高，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

1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10.47%，其中：涉及国网四川省电力公司7件，四川能源发展集团有限责任公司1件，四川安宁电力股份有限公司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	7	12.73%
四川能源发展集团有限责任公司	1	8.33%
其他地方电力企业	1	10.00%
合计	9	10.47%

（二）申诉处理情况

1月，四川能源监管办受理申诉0件。经我办调查处理，已

办结申诉3件（均为往期结转），被申诉对象属于国网四川省电力公司2件，四川能源发展集团有限责任公司1件，均为无责申诉。

三、举报情况

（一）举报接收情况

1月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索1件，为承装（修、试）电力设施许可问题线索。

（二）举报处理情况

1月，四川能源监管办受理举报1件，分布地市为广安。办结举报2件（均为往期结转），其中：被举报对象涉及承装（修、试）企业1件、国网四川省电力公司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。一是严格按照国家和地方有关政策要求，规范用电报装管理，进一步简化内部办理流程，提高办电效率。二是加强对电表计量的校准和管理，提升计量准确性。三是切实提高供电质量，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，做好用户沟通解释，保障用户正常用电需求。