

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 2 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 2 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

2 月,12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 91 件。从投诉内容看,电力领域 88 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 63 件,四川能源发展集团有限责任公司 14 件,其他地方电力企业 14 件。

(二) 投诉处理情况

2 月,办结时限截止在当月内的投诉共计 63 件(含上月结转 45 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	40	40	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	12	12	100.00%
其他企业	11	11	100.00%
合计	63	63	100.00%

（三）投诉热点问题

一是广安市前锋区、凉山州西昌市等地部分用户反映在申请充电桩电表或移表等用电业务后，供电企业存在未按要求安装电表、乱收费等问题。

二是广安市岳池县、广元市剑阁县等地部分用户反映供电可靠性不高，长期存在低电压、频繁停电的问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉2件，投诉申诉率为3.13%，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	2	5.00%
四川能源发展集团有限责任公司	0	0.00%
其他企业	0	0.00%
合计	2	3.13%

（二）申诉处理情况

2月，四川能源监管办受理申诉0件。经我办调查处理，办结申诉0件。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索2件，

均为承装（修、试）电力设施许可问题线索。

（二）举报处理情况

2月，四川能源监管办受理举报2件，分布地市为攀枝花、眉山。办结举报1件（为往期结转），被举报对象涉及承装（修、试）企业。对该件查实的事项，四川能源监管办通过监管约谈、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，规范用电业务办理流程，提高办电效率，保障用户的合法用能权益。二是提高供电质量水平，加大台区等设备改造力度，解决故障停电、低电压等电能质量问题，加强设备隐患排查整治、停电抢修管理，提升设备管控和停电抢修能力。三是着力提升供电服务水平，优化服务质量，改进服务模式，增强主动服务意识，提升用户用电体验感。