

国家能源局四川监管办公室

2025 年四川省 12398 能源监管热线 投诉举报处理情况通报

2025 年，全省 12398 能源监管热线（以下简称 12398）运行态势整体良好，在保障民生用能权益、规范能源市场秩序等方面发挥了重要监管作用。现将相关工作开展情况通报如下。

一、总体情况

2025 年，12398 热线中心接收四川辖区内工单¹共计 2613 件，较 2024 年（2364 件）增长 10.53%，其中：投诉 1468 件、占工单总量 56.18%，关联工单 863 件、占比 33.03%，举报 149 件、占比 5.70%，申诉 76 件、占比 2.91%，咨询 57 件、占比 2.18%。

二、投诉情况

（一）投诉数量

因 12398 投诉办理规则变化，工单派发、处理等环节相较 2024 年均有调整，投诉处理渠道拓宽，数据变化较为明显。2025 年，涉及四川辖区内的投诉共计 1468 件，同比增长 129.73%。其中：派发给国家电网公司 971 件（国网四川省电力公司〈以下

¹数据来源于 12398 能源监管热线系统，工单接收时间为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

简称省电力公司) 供区投诉 943 件、非省电力公司供区投诉 28 件), 占投诉总量 66.14%; 四川能源发展集团有限责任公司(以下简称四川能源发展集团) 226 件, 占比 15.40%; 地方电力企业 271 件, 占比 18.46%。

1.投诉量较多的企业有国网成都供电公司, 投诉总量为 204 件; 四川省水电投资经营集团有限公司(以下简称四川省水电集团), 投诉总量为 124 件; 四川能投发展股份有限公司(以下简称四川能投发展), 投诉总量为 102 件。较多的区(县)有岳池县(四川广安爱众股份有限公司, 以下简称广安爱众), 投诉总量为 55 件, 西昌市(四川西昌电力股份有限公司, 以下简称西昌电力), 投诉总量为 44 件。

2.投诉量较少的企业有国网攀枝花供电公司(6 件)、国网遂宁供电公司(7 件)、达州电力集团有限公司(以下简称达州电力, 12 件)等; 较少的区(县)有阿坝县(省电力公司, 0 件)、青神县(省电力公司, 0 件)、仁和区(省电力公司, 0 件)等。

2025 年, 除 1 件广安爱众投诉外, 其余均在规定时限内(10 个工作日)完成办结。供电企业填报²有责投诉(含全部责任和部分责任)共计 278 件, 有责率 18.94%, 较 2024 年下降 30.20%, 有责投诉件数同比下降 11.46%; 供电企业填报属实投诉(含属

² 本处及后文所称“填报”, 特指供电企业依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》第十一条规定“在投诉事项办结后, 通过投诉举报处理信息系统及时反馈办理结果, 内容包括投诉属实情况、责任认定情况、办理过程、投诉人满意情况、答复情况等”的系统填报操作。

实和部分属实)597件,属实率40.67%,较2024年下降24.28%,属实投诉件数同比增长43.86%。

2025年全省投诉高峰主要在度夏期间(6-9月),投诉总量为608件,占全年投诉总量41.42%,同比增长76.74%,其中:省电力公司383件,同比增长74.09%;四川能源发展集团126件,同比增长152.00%;地方电力企业99件,同比增长33.78%。

(二) 投诉分类情况

2025年,投诉问题类型主要为电能质量(331件、占全年投诉总量22.55%),用电报装(299件、占比20.37%),停电抢修(285件、占比19.41%),电表计量(174件、占比11.85%)等。

1. 电能质量

用户主要反映的问题包括频繁停电、低电压问题长期未解决,用电高峰时期负荷不足,线路设备升级改造未按承诺时间完成等。

(1) 投诉量较多的企业有四川省水电集团(39件)、四川能投发展(36件)、广安爱众(28件)等;较多的区(县)有岳池县(广安爱众,20件)、叙州区(四川能源发展集团,15件)、冕宁县(四川安宁电力股份有限公司〈以下简称安宁电力〉10件)、乐山市市中区(省电力公司,10件)等。

(2) 投诉量较少的企业有国网攀枝花供电公司(0件)、达州电力(0件)、国网雅安供电公司(1件)等;较少的区(县)有锦江区(省电力公司,0件)、沙湾区(省电力公司,0件)、

荣县（省电力公司，0件）等。

2.用电报装

用户反映的主要问题包括供电企业办理充电桩新装业务时增设办电资料或回复不专业、以容量不足等原因拖延用户办电、表计安装距离较远等。

（1）投诉量较多的企业有国网成都供电公司（61件）、四川省水电集团（27件）、国网天府新区供电公司（26件）等；较多的区（县）有东坡区（省电力公司，15件）、西昌市（西昌电力，13件）等。

（2）投诉量较少的企业有国网广元供电公司（1件）、国网达州供电公司（1件）、国网巴中供电公司（1件）等；较少的区（县）有南部县（省电力公司，0件）、简阳市（省电力公司，0件）、剑阁县（省电力公司，0件）等。

3.停电抢修

用户主要反映的问题包括停电计划不合理、计划停电未通知或通知不准确、故障抢修恢复时间长等。

（1）投诉量较多的企业有国网成都供电公司（48件）、四川省水电集团（23件）、国网甘孜供电公司（18件）等；较多的区（县）有西昌市（西昌电力，12件）等。

（2）投诉量较少的企业有国网攀枝花供电公司（0件）、国网遂宁供电公司（0件）、国网广安供电公司（1件）等；较少的区（县）有雷波县（省电力公司，0件）、夹江县（乐山电力股

份有限公司，以下简称乐山电力，0件）等。

4.电表计量

用户主要反映的问题包括电费计量异常、表计系统升级后电费查询的功能使用不便等。

（1）投诉量较多的企业有国网成都供电公司（28件）、广安爱众（27件）、四川能投发展（13件）等；较多的区（县）有岳池县（广安爱众，15件）、广安区（广安爱众，9件）、叙州区（四川能源发展集团，6件）等。

（2）投诉量较少的企业有国网攀枝花供电公司（0件）、国网宜宾供电公司（1件）、国网广元供电公司（1件）等；较少的区（县）有青羊区（省电力公司，0件）、邻水县（省电力公司，0件）、筠连县（四川能源发展集团，0件）等。

（三）属实性和责任性填报情况

1.属实性填报

省电力公司填报属实投诉共401件，属实率42.52%，属实投诉件数同比增长61.69%，属实率较2024年下降19.32%；四川能源发展集团填报属实投诉102件，属实率45.13%，属实投诉件数同比增长104.00%，属实率较2024年下降9.22%；地方电力企业填报属实投诉94件，属实率34.69%，属实投诉件数同比下降19.66%，属实率较2024年下降45.45%。

2.责任性填报

省电力公司填报有责投诉共226件，有责率23.97%，有责

投诉件数同比增长 30.64%，有责率较 2024 年下降 19.17%；四川能源发展集团填报有责投诉 4 件，有责率 1.77%，有责投诉件数同比下降 90.24%，有责率较 2024 年下降 42.80%；地方电力企业填报有责投诉 48 件，有责率 17.71%，有责投诉件数同比下降 52.00%，有责率较 2024 年下降 50.78%。

（四）投诉抽查核实情况

2025 年，四川能源监管办对四川能源发展集团和省电力公司供区的成都、乐山及泸州三个地市的共计 489 件 12398 投诉处理情况进行了抽查，抽查量占投诉总量 33.31%。发现存在属实填报不规范的 100 件，偏差率为 20.45%；有责性填报不规范 77 件，偏差率为 15.75%。

1.省电力公司

（1）抽查国网成都供电公司投诉 204 件，填报属实投诉 83 件，属实率 40.69%；填报有责投诉 31 件，有责率 15.20%。存在属实性填报不规范 43 件，偏差率为 21.08%；有责性填报不规范 13 件，偏差率为 6.37%。

（2）抽查国网乐山供电公司投诉 32 件，填报属实投诉 17 件，属实率 53.13%；填报有责投诉 10 件，有责率 31.25%。存在属实性填报不规范 7 件，偏差率为 21.88%；有责性填报不规范 8 件，偏差率为 25.00%。

（3）抽查国网泸州供电公司投诉 29 件，填报属实投诉 14 件，属实率 48.28%；填报有责投诉 11 件，有责率 37.93%。存在

属实性填报不规范 3 件，偏差率为 10.34%；有责性填报不规范 5 件，偏差率为 17.24%。

2.四川能源发展集团

(1)抽查四川省水电集团投诉 124 件，填报属实投诉 75 件，属实率 60.48%；填报有责投诉 1 件，有责率 0.81%。存在属实性填报不规范 38 件，偏差率为 30.65%；有责性填报不规范 31 件，偏差率为 25.81%。

(2)抽查四川能投发展投诉 100 件，填报属实投诉 26 件，属实率 26.00%；填报有责投诉 2 件，有责率 2.00%。存在属实性填报不规范 9 件，偏差率为 9.00%；有责性填报不规范 20 件，偏差率为 20.00%。

三、申诉情况

(一)申诉接收情况

2025 年，接收申诉共计 76 件，其中：涉及省电力公司 61 件(占接收总量 80.26%)、四川能源发展集团 2 件(占比 2.63%)、地方电力企业 13 件(占比 17.11%)。经研判，受理 20 件(占比 26.32%)、不予受理 56 件(占比 73.68%)。

1.受理的 20 件中，从问题类型来看：电表计量 6 件，电能质量 5 件，用电报装 4 件，安全隐患 2 件，电力交易 1 件，停电抢修 1 件，其他 1 件。从被申诉对象来看：涉及省电力公司 15 件，广安爱众 2 件，四川能源发展集团 1 件，西昌电力 1 件，安宁电力 1 件。

2.不予受理的 56 件中，从问题类型来看：安全隐患 14 件，电表计量 9 件，用电报装 9 件，安全距离 7 件，电能质量 3 件，安全事故 1 件，并网发电 1 件，补贴和费用 1 件，停电抢修 1 件，其他 10 件。

（二）申诉处理情况

2025 年，经过四川能源监管办依法调查处理，受理的 20 件申诉均在规定时限内（自受理之日起 60 日）完成办结，其中：有责申诉 8 件，申诉有责率 40.00%，具体情况如下。

1.电表计量

受理申诉 6 件，查实有责 2 件，被申诉对象均为广安爱众，该供电企业因电费抄核收不规范导致多起 12398 热线投诉，并引发舆情，在处理投诉事项过程中，服务意识不强，重视程度不够，用户诉求分析把握不准确，跟踪管理缺失，沟通解释不到位，解决问题不彻底。

2.电能质量

受理申诉 5 件，查实有责 3 件，被申诉对象分别是国网甘孜供电公司、国网乐山供电公司、国网资阳供电公司，有关供电企业处理投诉事项时，问题治理措施未严格落实、未按承诺时限办结，用户诉求未得到有效解决。

3.用电报装

受理申诉 4 件，查实有责 1 件，被申诉对象为国网自贡供电公司，该供电企业对用户合理诉求响应不及时，书面回复不规范，

未按照《12398 能源监管热线投诉处理办法》相关要求，规范处理投诉事项，保障人民群众合法权益。

4.安全隐患

受理申诉 2 件，查实有责 1 件，被申诉对象为国网成都供电公司，该供电企业未按照《电力安全隐患治理监督管理规定》的要求，协调相关部门妥善解决树障清理受阻的问题。

5.电力交易

受理申诉 1 件，查实有责 1 件，被申诉对象为西昌电力，该供电企业在开通市场化交易过程中，存在档案不匹配、表计不在线、系统运行不畅等软硬件问题，影响用户参与电力市场化交易。

此外，受理停电抢修类、其他类申诉各 1 件，经核查均为无责。

从对申诉工单的调查核实情况来看，部分供电企业存在服务意识不强、站位不高，对 12398 投诉事项重视程度不够，对用户诉求分析研判不足，舆情管控缺位；在投诉事项处理过程中，流程不规范，解决问题不及时、不彻底，答复内容不准确、不到位等突出问题。

对查实的申诉事项，四川能源监管办已敦促相关企业进行处理，对问题较突出的企业开展了监管约谈、责令整改。

四、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年，12398 能源监管热线平台接收四川省的举报线索

149 件，其中：被举报对象涉及承装（修、试）企业 122 件（占举报总量 81.88%），地方电力企业 9 件（占比 6.04%），售电企业 7 件（占比 4.70%），省电力公司 6 件（占比 4.03%），电力交易机构 3 件（占比 2.01%），发电企业 1 件（占比 0.67%），四川能源发展集团 1 件（占比 0.67%）。经研判，受理 127 件、占比 85.23%，不予受理 22 件、占比 14.77%。

受理的 127 件举报线索中，涉及承装（修、试）许可问题线索 117 件（占受理总量 92.13%），电力业务许可问题线索 3 件（占比 2.36%），电力安全问题线索 2 件（占比 1.57%），电力交易问题线索 2 件（占比 1.57%），并网发电问题线索 1 件（占比 0.79%），用电报装问题线索 1 件（占比 0.79%），其他问题线索 1 件（占比 0.79%）。

不予受理的 22 件举报线索中，涉及电力交易问题线索 8 件（占不予受理总量 36.36%），用电报装问题线索 6 件（占比 27.27%），承装（修、试）许可问题线索 3 件（占比 13.64%），电力安全问题线索 2 件（占比 9.09%），其他问题线索 3 件（占比 13.64%）。

（二）举报处理情况

2025 年，经过四川能源监管办依法调查处理，受理的 127 件举报均在规定时限内（自受理之日起 60 日）完成办结。其中：被举报对象涉及承装（修、试）企业 119 件（占受理总量 93.70%），售电企业 2 件（占比 1.57%），省电力公司 1 件（占比 0.79%），

四川能源发展集团 1 件（占比 0.79%），广安爱众 1 件（占比 0.79%），西昌电力 1 件（占比 0.79%），其他地方电力企业 2 件（占比 1.57%）。有责举报 109 件，有责率 85.83%。

对查实的举报事项，四川能源监管办通过责令整改、监管约谈等方式，纠正有关企业违法违规行为。

五、突出问题

（一）电能质量、停电类问题仍然突出

2025 年全年，电能质量、停电类问题占总投诉量的 41.96%，一是部分地区部分线路或台区重过载、设施老化，改造升级进度滞后，对负荷增长趋势缺乏充分合理研判，导致频繁停电、低电压问题长期存在。如国网凉山供电公司部分用户所在区域负荷增长，低压线路负荷分配不合理，导致用户侧长时间低电压。二是部分地区日常巡检工作开展不到位，智能化监测手段应用不足，故障定位及抢修效率偏低，停电恢复时间较长，影响用户用电体验。如国网甘孜供电公司 10 千伏马镇线 2025 年 4 月 12 日故障停电后，抢修人员因难以定位故障点，导致停电时间较长。三是部分地区停电计划安排科学性不足，存在重复计划停电、在用电高峰期实施停电、停电计划执行不到位，停送电时间随意变更等情形，对正常用电秩序造成影响。如国网泸州供电公司 10 千伏河高线于 2025 年 6 月 17 日、2025 年 6 月 18 至 23 日，接连两次开展计划停电。

（二）供电服务类问题还需重视

一是部分地区在办理新装、过户等业务时，服务意识不强、答复不准确、受理不及时，影响用户报装体验。如国网资阳供电公司在办理某用户新装充电桩业务时，因未按照约定时间进行现场勘察，且未及时沟通解释，导致用户投诉。二是部分地区抄表计费不规范，存在电表计量异常、电费核算错误、账单告知不及时等问题，引发用户对电费质疑。如西昌电力某用户因电表故障被多扣电费，增加用户用电成本。三是部分服务人员业务能力不足、政策理解不到位，对用户诉求响应不及时、解释不到位，激化用能矛盾。如国网南充供电公司，某用户因表计设置有误，电费账单异常，供电企业答复用户疑问时，未能专业、准确解答问题，造成用户不良感知。

（三）属实性、责任性填报存在偏差

一是在属实性填报环节，存在将属实性与责任性“画等号”的倾向，片面以自身是否存在责任或人民群众诉求是否合理作为属实填报标准，导致属实性填报偏差，如国网成都供电公司投诉工单属实率填报偏差 21.08%；二是在责任填报环节，部分供电企业主观上避重就轻，对用户诉求敷衍应付，刻意回避自身问题，过分强调客观因素，导致责任填报偏差，如四川省水电集团投诉工单有责率填报偏差 25.81%。三是部分供电企业投诉处理管理不到位，内部调查缺乏层层把关，投诉事项调查答复不准确，问题分析定位不准，“以抢代维”现象突出，未能从根源上解决用户诉求，引发申诉，如国网乐山供电公司在处理某小区频繁停电

投诉工单过程中，对用户诉求重视不够，未专题研判制定针对性整改措施，整改实施后，设备原因引发的故障停电仍然频发，频繁停电问题未能有效整治。

六、监管要求

（一）强化电网运维管理，提升供电保障能力

针对电能质量、停电类突出问题，压实供电企业主体责任，一是开展电网设施专项排查整治，对重过载、老化线路及台区建立台账，制定限期改造计划，统筹推进电网升级，同时加强负荷增长趋势研判，科学规划电网建设，从源头防范频繁停电、低电压问题。二是健全电网日常巡检机制，加大智能化监测手段应用力度，完善故障快速响应体系，提升故障定位和抢修效率，严格管控停电恢复时间，保障用户连续可靠用电。三是规范停电计划管理，提升计划编制科学性，推行停电作业合并、错峰安排，严控用电高峰期非紧急计划停电，同时完善停电告知机制，保障用户知情权。

（二）规范供电服务流程，提升服务质量水平

聚焦供电服务各环节短板，全面提升服务规范化水平，一是加强业扩报装全流程管理，优化报装流程、压减办理时限，强化配电网规划与业扩报装的衔接，提升报装接电效率，同时增强服务意识，建立健全与用户的高效沟通机制，及时回应报装诉求。二是规范抄表计费管理，加强计量装置全生命周期管控，定期开展计量设备校验核查，完善电费核算、账单告知流程，确保计量

准确、计费规范、告知及时，妥善处置用户电费质疑问题。三是强化服务人员队伍建设，开展业务能力和政策法规专项培训，提升人员专业素养和政策理解能力，建立用户诉求闭环响应机制，做到及时响应、规范解释，从源头化解用能矛盾。

（三）健全投诉处置机制，压实问题整改责任

针对投诉处置中责任填报偏差等问题，强化全流程管控，一是督促供电企业摒弃“以结代为”倾向，建立投诉问题溯源分析机制，对每件投诉深入剖析根源，制定针对性整改措施，将投诉处置作为优化供电服务、防范同类问题复发的重要抓手，实现“办结一件、整改一类、规范一片”。二是强化供电企业思想认识，督促其高度重视用户合法诉求，坚决杜绝避重就轻、敷衍应付等行为，摒弃片面强调客观因素的倾向，主动查摆自身管理漏洞，切实从用户需求出发解决问题。三是加强法律法规和监管政策宣贯培训，提升供电企业对政策法规的理解和执行能力，规范系统填报，确保整改措施靶向发力、落地见效。

同时，我办将强化投诉处置全过程监督，重点关注企业是否存在调查报告中提供的证据材料不充分，调查处理中对相关政策法规掌握不准确、工单系统填报不规范、书面答复不及时规范等问题，对发现的问题将依法依规严肃处理。

附件：1.2025年各市（州）12398投诉问题类型总体分布情况

2.2025年省电力公司下属各单位涉及12398投诉问题
类型分布情况

3.2025年四川能源发展集团下属各单位涉及12398投
诉问题类型分布情况

4.2025年地方电力企业涉及12398投诉问题类型分布
情况

5.2025年各市（州）12398申诉问题类型总体分布情
况

6.2025年各市（州）12398举报问题类型总体分布情
况



附件1

2025年各省市（州）12398投诉问题类型总体分布情况

序号	市（州）	总投诉量	电能质量	用电报装	停电抢修	电表计量	安全隐患	其他	并网发电	安全距离	服务行为	安全事故	抄表计费	补贴和费用	电力交易
1	成都	284	42	89	63	36	21	17	2	4	6	2	0	2	0
2	宜宾	143	49	25	20	16	11	9	5	3	1	3	1	0	0
3	凉山	127	32	22	31	16	5	10	5	1	1	1	0	0	3
4	广安	126	31	19	17	30	12	8	5	2	0	0	2	0	0
5	达州	81	19	11	22	8	7	6	2	2	2	0	2	0	0
6	南充	78	13	10	12	9	13	8	7	4	0	1	0	1	0
7	甘孜	67	23	7	20	8	2	5	0	1	0	1	0	0	0
8	德阳	64	17	13	12	9	2	4	3	3	1	0	0	0	0
9	绵阳	59	10	9	10	6	7	7	5	1	2	2	0	0	0
10	泸州	54	10	17	9	4	7	3	1	2	0	0	1	0	0
11	眉山	53	6	17	7	6	4	7	3	2	1	0	0	0	0
12	乐山	53	17	12	7	5	4	2	2	1	1	1	0	0	1
13	阿坝	48	18	3	11	6	4	4	0	1	0	1	0	0	0

序号	市(州)	总投诉量	电能质量	用电报装	停电抢修	电表计量	安全隐患	其他	并网发电	安全距离	服务行为	安全事故	抄表计费	补贴和费用	电力交易
14	遂宁	40	6	15	7	2	6	1	0	0	1	0	0	2	0
15	内江	38	9	8	9	2	3	4	0	2	0	1	0	0	0
16	资阳	37	13	4	6	2	4	5	2	1	0	0	0	0	0
17	自贡	29	4	7	6	1	5	1	0	3	1	1	0	0	0
18	巴中	29	3	1	6	3	7	5	2	1	1	0	0	0	0
19	广元	28	7	1	7	1	6	2	3	0	1	0	0	0	0
20	雅安	24	2	7	3	4	3	2	0	1	1	0	0	1	0
21	攀枝花	6	0	2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0
22	总计	1468	331	299	285	174	133	111	50	35	20	14	6	6	4

附件2

2025年省电力公司下属各单位涉及12398投诉问题类型分布情况

序号	单位名称	总投诉量	用电报装	停电抢修	电能质量	电表计量	安全隐患	其他	并网发电	安全距离	服务行为	安全事故	补贴和费用	抄表计费
1	国网成都供电公司	204	61	48	25	28	16	14	2	4	3	2	1	0
2	国网南充供电公司	79	10	12	13	9	13	9	7	4	0	1	1	0
3	国网天府新区供电公司	68	26	14	15	8	2	2	0	0	1	0	0	0
4	国网德阳供电公司	61	13	12	17	8	2	4	3	2	0	0	0	0
5	国网甘孜供电公司	60	7	18	22	5	2	4	0	1	0	1	0	0
6	国网眉山供电公司	51	17	7	6	6	4	6	3	2	0	0	0	0
7	国网泸州供电公司	40	12	6	8	3	4	3	1	2	0	0	0	1
8	国网凉山供电公司	38	5	10	9	9	1	1	2	0	0	1	0	0
9	国网资阳供电公司	37	4	6	13	2	4	5	2	1	0	0	0	0
10	国网绵阳供电公司	36	4	6	5	6	5	5	1	0	2	2	0	0
11	国网乐山供电公司	35	8	5	13	4	2	0	2	0	0	1	0	0
12	国网巴中供电公司	29	1	6	3	3	7	5	2	1	1	0	0	0
13	国网自贡供电公司	29	7	6	5	1	5	1	0	2	1	1	0	0

序号	单位名称	总投诉量	用电报装	停电抢修	电能质量	电表计量	安全隐患	其他	并网发电	安全距离	服务行为	安全事故	补贴和费用	抄表计费
14	国网广元供电公司	28	1	7	7	1	6	2	3	0	1	0	0	0
15	国网内江供电公司	25	5	8	3	1	3	3	0	1	0	1	0	0
16	国网阿坝供电公司	24	2	4	7	2	4	4	0	0	0	1	0	0
17	国网雅安供电公司	23	7	3	1	3	3	2	0	1	2	0	1	0
18	国网宜宾供电公司	19	5	3	3	1	4	1	1	0	0	0	0	1
19	国网达州供电公司	18	1	6	3	1	4	1	1	0	1	0	0	0
20	国网广安供电公司	18	2	1	3	3	5	1	1	1	1	0	0	0
21	国网遂宁供电公司	7	1	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0
22	国网攀枝花供电公司	6	2	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0
23	国网岷江供电公司	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
24	其他单位	7	0	0	0	0	3	0	0	3	1	0	0	0
25	总计	943	201	188	183	105	102	74	34	26	14	11	3	2

备注：不包含实际为非省电力公司供电区的投诉。

附件3

2025年四川能源发展集团下属各单位涉及12398投诉问题类型分布情况

序号	单位名称	总投诉量	电能质量	用电报装	停电抢修	电表计量	其他	安全隐患	并网发电	安全距离	安全事故	服务行为	抄表计费	补贴和费用
1	四川省水电集团	124	39	27	23	9	9	5	6	4	0	0	1	1
2	四川能投发展	102	36	19	12	13	7	7	2	2	3	1	0	0
3	总计	226	75	46	35	22	16	12	8	6	3	1	1	1

附件4

2025年地方电力企业涉及12398投诉问题类型分布情况

序号	单位名称	总投诉量	电能质量	停电抢修	用电报装	电表计量	其他	安全隐患	并网发电	服务行为	电力交易	抄表计费	补贴和费用	安全距离
1	四川广安爱众股份有限公司	101	28	12	15	27	6	6	4	0	0	2	0	1
2	四川西昌电力股份有限公司	46	7	12	13	4	3	0	3	1	3	0	0	0
3	四川明星电力股份有限公司	33	4	7	14	1	1	3	0	1	0	0	2	0
4	四川安宁电力股份有限公司	27	10	6	0	3	5	3	0	0	0	0	0	0
5	乐山电力股份有限公司	18	4	2	3	1	3	2	0	1	1	0	0	1
6	四川省九寨沟县黄浦电力能源有限公司	15	5	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
7	达州电力集团有限公司	12	0	4	2	2	1	1	0	1	0	1	0	0
8	四川华蓥四方电力有限责任公司	6	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
9	茂县电力有限责任公司	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	泸州佳跃电力投资管理有限公司	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
11	彭州市宝山能源开发有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	荣经县青龙吕家沟电站	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	四川龙江电力有限公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
14	雅砻江流域水电开发有限公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

序号	单位名称	总投诉量	电能质量	停电抢修	用电报装	电表计量	其他	安全隐患	并网发电	服务行为	电力交易	抄表计费	补贴和费用	安全距离
15	四川省天保平电力有限公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	泸定县明源电厂	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
17	万源市红河水电有限责任公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	彭州市白水河困山电站	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
19	总计	271	64	54	50	45	19	17	7	4	4	3	2	2

附件5

2025年各市（州）12398申诉问题类型总体分布情况

序号	市（州）	总申诉量	不予受理申诉													受理申诉						
			小计	安全隐患	其他	用电报装	电表计量	安全距离	电能质量	停电抢修	补贴和费用	并网发电	安全事故	小计	电表计量	电能质量	用电报装	安全隐患	停电抢修	电力交易	其他	
1	成都	23	20	6	5	4	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
2	泸州	6	5	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
3	凉山	6	4	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
4	雅安	5	5	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	南充	5	5	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
6	资阳	4	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
7	眉山	4	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
8	乐山	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
9	广安	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
10	德阳	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
11	巴中	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
12	自贡	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	

序号	市(州)	总申诉量	不予受理申诉										受理申诉								
			小计	安全隐患	其他	用电报装	电表计量	安全距离	电能质量	停电抢修	补贴和费用	并网发电	安全事故	小计	电表计量	电能质量	用电报装	安全隐患	停电抢修	电力交易	其他
13	宜宾	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
14	广元	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
15	遂宁	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
16	内江	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
17	绵阳	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
18	甘孜	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
19	达州	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
20	总计	76	56	14	10	9	9	7	3	1	1	1	1	1	20	6	5	4	2	1	1

附件 6

2025 年各市（州）12398 举报问题类型总体分布情况

序号	市（州）	总举报量	不予受理举报						受理举报							
			小计	电力交易	用电报装	承装（修、试）许可	其他	安全距离	并网发电	小计	承装（修、试）许可	电力业务许可	其他	电力交易	用电报装	并网发电
1	成都	84	6	2	0	3	0	1	0	0	78	74	1	1	1	0
2	达州	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
3	德阳	4	1	1	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0
4	甘孜	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	广安	12	2	0	2	0	0	0	0	10	9	0	1	0	0	0
6	乐山	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0
7	凉山	5	4	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0
8	泸州	5	1	0	0	0	0	1	0	4	2	2	0	0	0	0
9	眉山	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	绵阳	13	2	2	0	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0

序号	市(州)	总举报量	不予受理举报							受理举报						
			小计	电力交易	用电报装	承装(修、试)许可	其他	安全距离	并网发电	小计	承装(修、试)许可	电力业务许可	其他	电力交易	用电报装	并网发电
11	南充	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0
12	攀枝花	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0
13	遂宁	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
14	雅安	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
15	宜宾	5	2	1	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0
16	自贡	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	总计	149	22	7	6	3	3	2	1	117	3	3	2	1	1	1