

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 3 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 3 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

3 月,12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 98 件。从投诉内容看,电力领域 94 件、新能源和可再生能源领域 4 件。从被投诉对象看,国网四川省电力公司 69 件,四川能源发展集团有限责任公司 13 件,其他地方电力企业 16 件。

(二) 投诉处理情况

3 月,办结时限截止在当月内的投诉共计 114 件(含上月结转 73 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	77	77	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	16	16	100.00%
其他地方电力企业	21	21	100.00%
合计	114	114	100.00%

（三）投诉热点问题

一是成都市高新区、郫都区、双流区，凉山州西昌市等地部分用户反映在申请充电桩电表或新装用电业务过程中，供电企业存在未按要求安装电表、乱收费等问题。

二是成都市金牛区等地部分用户反映供电企业存在停电未提前通知以及未按预计时间恢复供电等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

3月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉14件，投诉申诉率为12.39%，其中：国网四川省电力公司10件、四川能源发展集团有限责任公司2件、四川广安爱众股份有限公司1件、其他电力企业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	10	12.66%
四川能源发展集团有限责任公司	2	11.11%
四川广安爱众股份有限公司	1	33.33%
其他电力企业	1	7.69%
合计	14	12.39%

（二）申诉处理情况

3月，四川能源监管办受理申诉4件，从申诉内容看，主要集中在电能质量、用电报装等方面。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

3 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的举报线索 3 件，其中涉及承装（修、试）电力设施许可问题线索 2 件，电力安全问题线索 1 件。

（二）举报处理情况

3 月，四川能源监管办受理举报 2 件（广安、绵阳各 1 件）。经调查处理，办结举报 3 件（为往期结转），被举报对象均涉及承装（修、试）企业。对查实的事项，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。一是严格规范用电报装管理，简化报装流程，不断提高服务效率、提升获得电力服务水平，特别是优化居民充电桩表计位置，降低用户用电报装成本。二是加强设备巡视和运行维护，增加抢修资源投入，建立快速响应机制，优化抢修资源配置，缩短抢修复电时间。三是加强主动服务意识，做好政策宣传和解释沟通工作，积极妥善化解矛盾纠纷，切实维护用户的合法权益。

五、典型案例

（一）巴中市通江县用户投诉供电企业未及时解决低电压问题。巴中市通江县用户通过 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，其所在台区供电半径过长，近几年负荷增长，导致高峰时段电压最低仅 145 伏。供电企业计划 6 月底新增 100kVA 变压器一台，彻底解决低电压问题。

（二）达州市达川区用户投诉供电企业电费计算错误。达州市达川区用户通过 12398 热线反映，从 2025 年 8 月份左右开始电费突增，对供电企业计收的电费存在异议。经核实，用户反映情况属实，供电企业将互感器线路反接，导致多计了电量电费。2026 年 3 月，供电企业已退还多收取的电费（3705.44 元）。

（三）遂宁市安居区用户投诉供电企业电表接线不规范。遂宁市安居区用户通过 12398 热线反映，电表有烧灼痕迹，存在电表接线不规范的问题。经核实，用户反映情况属实，供电企业安装的电表线路接头氧化导致发热。2 月 14 日，供电企业已将表箱外线路进行了更换，并在辖区范围内对老旧表箱线路接头开展专项排查治理。