

# 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 4 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 4 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

4 月,12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 65 件。从投诉内容看,电力领域 59 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 42 件,四川能源发展集团有限责任公司 9 件,其他地方电力企业 14 件。

### (二) 投诉处理情况

4 月,办结时限截止在当月内的投诉共计 93 件(含上月结转 57 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	65	65	100.00%
四川能源发展集团有限责任公司	14	14	100.00%
其他地方电力企业	14	14	100.00%
合计	93	93	100.00%

### （三）投诉热点问题

成都市温江区、凉山州会理市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

4月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉12件，投诉申诉率为13.04%，其中：国网四川省电力公司9件、四川广安爱众股份有限公司1件、四川西昌电力股份有限公司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	9	14.75%
四川广安爱众股份有限公司	1	14.29%
四川西昌电力股份有限公司	1	25.00%
其他电力企业	1	14.29%
合计	12	13.04%

### （二）申诉处理情况

4月，四川能源监管办受理申诉3件，从申诉内容看，停电抢修方面2件、用电报装方面1件。

## 三、举报情况

### （一）举报接收情况

4月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索5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 2 件，用电报装问题线索 1 件。

## （二）举报处理情况

4 月，四川能源监管办受理举报 2 件（均为成都）。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。一是提高供电质量水平，加强设备巡视和运行维护，加大隐患排查和整治力度，增加抢修资源投入，建立快速响应机制，缩短抢修复电时间，加快薄弱区域配电网建设，保障用户正常用电需求。二是加强员工教育培训，增强服务意识，积极做好政策宣传和解释沟通工作，妥善化解矛盾纠纷，切实维护用户的合法权益。