

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 5 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 5 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

5 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 77 件。从投诉内容看，电力领域 76 件、新能源和可再生能源领域 1 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 52 件、四川能源发展集团有限责任公司 8 件、其他地方电力企业 17 件。

（二）投诉处理情况

5 月，办结时限截止在当月内的投诉共计 67 件（含上月结转 29 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	7	7	100.00%
其他地方电力企业	11	11	100.00%
合计	67	67	100.00%

（三）投诉热点问题

一是宜宾市珙县、眉山市东坡区等地部分用户反映供电企业存在未按要求办理用户新装等用电业务的问题。

二是凉山州冕宁县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

5月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉6件，投诉申诉率为9.52%，其中国网四川省电力公司5件、其他地方电力企业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	5	10.42%
其他地方电力企业	1	12.50%
合计	6	9.52%

（二）申诉处理情况

5月，四川能源监管办受理申诉1件，从申诉内容看，为用电报装方面的问题，涉及国网四川省电力公司。经我办调查处理，已办结申诉7件（含往期结转），其中被申诉对象属于国网四川省电力公司3件、四川能源发展集团有限责任公司2件、其他地方电力企业2件；有责申诉4件，有责率57.14%。

三、举报情况

（一）举报接收情况

5月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索4件，其中涉及承装（修、试）电力设施许可问题线索3件、其他问题线索1件。

（二）举报处理情况

5月，四川能源监管办受理举报2件（均为成都）。

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，优化业务受理、装表接电等工作流程，压缩装表接电办理时限，高效协同服务，提高用户“获得电力”满意度。二是提高供电能力，提升供电质量，及时治理频繁停电和低电压问题。三是增强主动服务意识，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。