

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 7 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 7 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

7 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 188 件。从投诉内容看，电力领域 183 件、新能源和可再生能源领域 5 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 109 件、四川能源发展集团有限责任公司 39 件、其他地方电力企业 40 件。

（二）投诉处理情况

7 月，办结时限截止在当月内的投诉共计 151 件（含上月结转 44 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	86	86	100%
四川能源发展集团有限责任公司	29	29	100%
其他地方电力企业	36	36	100%
合计	151	151	100%

（三）投诉热点问题

一是德阳市广汉市、广安市广安区、宜宾市叙州区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。

二是宜宾市叙州区等地部分用户反映在申请新装用电等业务后，供电企业存在装表不及时等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

7月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉3件，投诉申诉率为1.70%，其中：涉及国网四川省电力公司2件、四川明星电力股份有限公司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	2	1.90%
四川明星电力股份有限公司	1	16.67%
合计	3	1.70%

（二）申诉处理情况

7月，四川能源监管办受理申诉0件。

三、举报情况

（一）举报接收情况

7月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报线索11件，均涉及承装（修、试）许可问题线索。

（二）举报处理情况

7月，四川能源监管办受理举报10件，均涉及承装（修、试）许可问题线索。办结举报4件（均为往期结转，不含不予受理的举报），对查实的事项，四川能源监管办将依法依规作出处理。

四、有关工作要求

当前正值迎峰度夏关键时期，为保障电网平稳运行，守住民生用电底线，现对相关能源企业提出以下工作要求。一是加强电力供需形势研判，优化电网运行方式，加快农网改造升级项目实施，采取有效措施解决频繁停电、低电压等问题。二是严格规范用电报装管理，简化业务受理、装表接电等业务流程，不断提高服务效率，及时解决群众反映问题，提高用户获得电力满意度。三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。