

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 8 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 8 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

8 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的投诉 103 件。从投诉内容看，电力领域 99 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 72 件、四川能源发展集团有限责任公司 17 件、其他地方电力企业 14 件。

（二）投诉处理情况

8 月，办结时限截止在当月内的投诉共计 146 件（含上月结转 81 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	31	31	100%
合计	146	146	100%

（三）投诉热点问题

一是内江市东兴区、成都市都江堰市、广安市广安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。

二是凉山州甘洛县等地部分用户反映在申请新装用电等业务过程中，供电企业存在办理不规范等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

8月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉7件，投诉申诉率为5.74%，其中：国网四川省电力公司5件、四川能源发展集团有限责任公司1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	6.94%
四川能源发展集团有限责任公司	1	4.00%
其他地方电力企业	1	4.00%
合计	7	5.74%

（二）申诉处理情况

8月，四川能源监管办受理申诉2件，涉及电能质量问题1件、用电报装问题1件，被申诉对象均为国网四川省电力公司。办结申诉0件（不含不予受理的申诉）。

三、举报情况

（一）举报接收情况

8 月，12398 能源监管热线平台接收四川省的举报线索 4 件，涉及承装（修、试）许可问题线索 3 件、用电报装问题线索 1 件。

（二）举报处理情况

8 月，四川能源监管办受理举报 0 件。办结举报 7 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

为保障电网平稳运行，紧扣民生用电需求，各能源企业要切实做好用电服务保障，重点抓好以下工作：一是加强电力供需形势研判，优化电网运行方式，高度关注偏远地区、老旧小区等区域的电能质量，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，及时解决用户反映问题。三是持续提升优质服务意识，激发主动服务的热情与责任感，提高对用户用电需求的敏感度和关注度，提升用户用电获得感。