

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 9 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 9 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

9 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 74 件、新能源和可再生能源领域 3 件。从被投诉对象看，国网四川省电力公司 38 件、四川能源发展集团有限责任公司 18 件、其他地方电力企业 21 件。

（二）投诉处理情况

9 月，办结时限截止在当月内的投诉共计 78 件（含上月结转 38 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	57	57	100%
四川能源发展集团有限责任公司	13	13	100%
其他地方电力企业	8	8	100%
合计	78	78	100%

（三）投诉热点问题

一是德阳市中江县、内江市威远县等地部分用户反映所在地供电可靠性不高，长期存在低电压、频繁停电的问题。

二是遂宁市安居区等地部分用户反映在申请增容等用电业务后，供电企业存在办理超时等问题。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

9月，12398能源监管热线平台接收四川省的申诉事项3件，投诉申诉率为3.90%，其中：国网四川省电力公司2件、四川能源发展集团有限责任公司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	3.85%
四川能源发展集团有限责任公司	1	6.67%
合计	3	3.90%

（二）申诉处理情况

9月，四川能源监管办受理申诉事项1件，涉及用电报装问题，被申诉对象为国网四川省电力公司。办结申诉1件（不含不予受理的申诉），涉及用电报装问题，被申诉对象为国网四川省电力公司，为无责申诉。

三、举报情况

（一）举报接收情况

9月，12398能源监管热线平台接收四川省的举报问题线索

1 件，涉及承装（修、试）许可。

（二）举报处理情况

9 月，四川能源监管办受理举报事项 1 件。办结举报 3 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：一是切实提高供电质量，加大配网投资和改造升级力度，加强线路及设备巡视和运行维护，优化抢修资源配置，缩短抢修复电时间，保障用户正常用电需求。二是规范用电报装管理，加强政策文件宣贯学习，完善管理制度，履行一次性告知义务，提高服务效率，不断提升服务水平。三是提升主动服务的热情与责任感，提高 12398 热线投诉处理时效，查找自身供电服务短板、分析问题关键，提升用户用电获得感。

五、典型案例

（一）德阳市中江县群众反映电压异常。2026 年 8 月，德阳市中江县群众通过 12398 热线反映，其居住地因变压器距离过远和功率不足原因造成持续低电压。经核实，群众反映情况属实。供电企业已将该区低电压问题列入整改计划，通过变压器增容和更换配变进、出线，彻底解决低电压问题。

（二）遂宁市安居区群众反映办理增容业务不及时。2026 年 9 月，遂宁市安居区群众通过 12398 热线反映，向供电企业提出申请增容业务，但供电企业迟迟未完成办理。经核查，群众反

映情况属实。供电企业现场查勘时，未清晰、准确告知群众后续实施时限、计划等情况，且未继续跟进该用电业务，导致办理该增容业务超时限。目前该供电企业已完成装表接电；供电企业后续将加强业务培训，优化工单全流程闭环管理，持续提升供电服务水平。

（三）宜宾市长宁县群众反映欠费充值后复电不及时。2026年8月，宜宾市长宁县群众通过12398热线反映，家中因欠费停电，在完成电费缴纳后，供电企业一直未恢复供电。经核实，群众反映情况属实。用户完成电费缴纳后，系统自动下发远程复电指令，因电表通信信号异常，导致合闸指令执行失败未能成功复电。现供电企业已与用户沟通解释清楚，下一步将完善远程复电失败预警，加强对复电异常的监控，及时处理主动回访，持续提升供电服务可靠性。