

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 1 月 12398 投诉举报处理情况通报

2025 年 1 月，国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》和《12398 能源监管热线举报处理办法》正式施行。根据有关要求，现将 2025 年 1 月能源监管投诉举报处理情况通报如下。

一、投诉情况

（一）投诉接收情况

2025 年 1 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 110 件。从能源企业分布来看，贵阳市 32 件（发电企业 1 件），毕节市 25 件，遵义市 13 件，黔南自治州 11 件，铜仁市 11 件，黔西南自治州 7 件（地方电力 3 件），六盘水市 5 件，安顺市 4 件（增量配电企业 1 件），黔东南自治州 2 件。

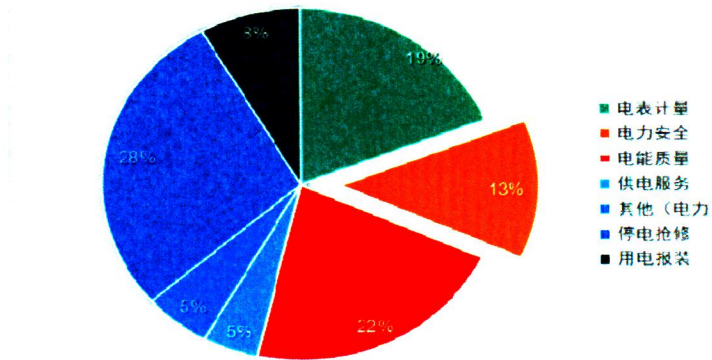


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 31 件，电能质量（频繁停电 20 件、低电压 4 件）24 件，电表计量 21 件，电力安全 14 件，用电报装 9 件，其他（电力）6 件，供电服务 5 件。

（二）投诉处理情况

能源企业在 1 月份应办结投诉 110 件，及时办结 110 件，及时办结率 100%。不满意工单 14 件，其中贵阳市 7 件，铜仁市 3 件，遵义市 2 件，黔南自治州 1 件，毕节市 1 件。

表 1 投诉事项处理情况

被投诉区域	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率	不满意件数	回访满意率（全口径）
安顺市	4	4	100%	0	100%
毕节市	25	25	100%	1	96%
贵阳市	32	32	100%	7	78.13%
六盘水市	5	5	100%	0	100%
黔东南自治州	2	2	100%	0	100%
黔南自治州	11	11	100%	1	90.91%
黔西南自治州	7	7	100%	0	100%
铜仁市	11	11	100%	3	72.73%
遵义市	13	13	100%	2	84.62%
合计	110	110	100%	14	87.27%

（三）投诉热点问题

一是部分区域进入冬季出现季节性低电压、频繁停电，供电企业停电抢修时间较长，影响居民生活用电。

二是部分区域群众反映存在更换电表后电费异常、电表计量不准确问题，供电企业办理业务不规范，影响群众用电体验。

二、申诉情况

1月无申诉工单。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年1月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索7件，均反映承装（修、试）许可问题。

（二）举报处理情况

2025年1月，贵州能源监管办依法受理举报7件，已办结7件。

（三）举报热点问题

部分地区群众反映承装（修、试）企业冒用举报人工程师、高压电工证等证件，向派出机构提供举报人仍在该企业任职的虚假材料，影响举报人再就业。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反应的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。一要强化冬季供电保障能力，提前做好电力负荷预测，合理调配抢修资源，严格执行停电抢修时限标准，缩短故障响应和处置时间，切实满足群众冬季用电需求。二要强化电价政策宣传，通过线上线下多渠道，全面深入解读电价构成及调整机制，定期发布电费明细解读，确保用电客户清楚知晓电费变化原因，切实提升人民群众的用电获得感。三要规范业务办理流程，梳理移

表、合表电价业务中存在流程漏洞，建立标准化服务指南，加强一线人员的业务培训和服务监督，强化线上公示、回访核查等监管方式，切实提升群众用电服务体验。



国家能源局贵州监管办公室

2025年3月26日