

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 4 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 4 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 4 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 54 件。从地域分布来看，贵阳市 15 件，遵义市 10 件，毕节市、铜仁市各 8 件，黔东南自治州 5 件，黔南自治州 4 件，安顺市 3 件，六盘水市 1 件。

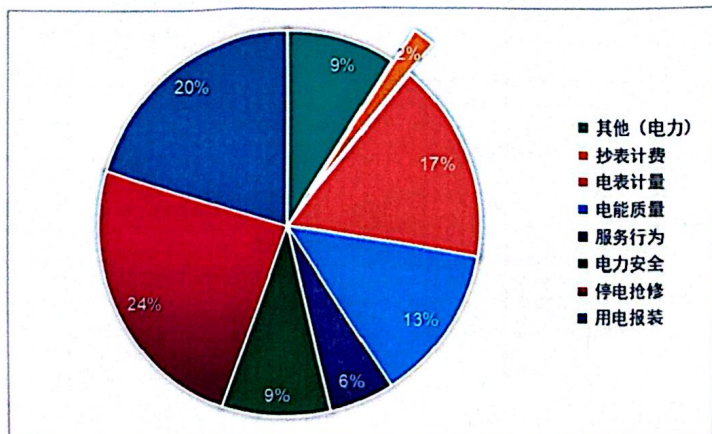


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 13 件，用电报装 11 件，电表计量 9 件，电能质量 7 件，电力安全和其他（电力）各 5 件，服务行为 3 件，抄表计费 1 件。

（二）投诉处理情况

能源企业在 4 月份应办结投诉 54 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。不满意工单 10 件，其中铜仁市、遵义市、黔东南自治州各 2 件，贵阳市、毕节市、安顺市、黔南自治州各 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	3	3	100%	1	66.67%
毕节市	8	8	100%	1	87.5%
贵阳市	15	15	100%	1	93.33%
六盘水市	1	1	100%	0	100%
黔东南自治州	5	5	100%	2	60%
黔南自治州	4	4	100%	1	75%
黔西南自治州	0	0	100%	0	100%
铜仁市	8	8	100%	2	75%
遵义市	10	10	100%	2	80%
合计	54	54	100%	10	81.48%

（三）投诉热点问题

一是部分区域群众反映供电企业员工业务能力不足，存在充

电桩合表电价执行错误等问题，影响群众用电满意度；

二是个别区域群众反映供电企业的网架薄弱，存在低电压、频繁停电等问题，供电可靠性有待提升。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年4月，12398热线平台共接收贵州申诉事项2件，投诉申诉率3.7%。其中，贵阳1件，六盘水1件。

2025年1到4月，12398热线平台累计共接收贵州申诉事项14件，累计投诉申诉率4.18%。其中，贵阳和毕节各4件，六盘水和铜仁各2件，黔西南自治州和遵义各1件。

表2 投诉事项申诉情况

被投诉（申诉）区域	投诉申诉情况		
	办结投诉件数	接收申诉件数	投诉申诉率
安顺市	22	0	0
毕节市	70	4	5.71%
贵阳市	85	4	4.71%
六盘水市	17	2	11.76%
黔东南自治州	11	0	0
黔南自治州	30	0	0
黔西南自治州	19	1	5.26%
铜仁市	29	2	6.90%
遵义市	52	1	1.92%
合计	335	14	4.18%

（二）申诉处理情况

2025 年 4 月，我办依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》受理申诉事项 2 件。我办依法开展调查，1 至 4 月，已办结申诉事项 11 件。

（三）申诉热点问题

部分区域群众反映供电企业在电表轮换后出现电量电费增长等情况。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 4 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 4 件，均反映承装（修、试）许可问题。

（二）举报处理情况

4 件受理举报事项均在调查处置中。

（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。一要加强业务技能培训，系统性开展用电业务各环节人员的培训学习，完善全流程标准化管理，实现业务办理效率和质量双提升。二要聚焦电网薄弱环节，持续做好配变过载

和低电压整治，推进智能电网升级，以数字化手段提升供电可靠性和承载能力。三要聚焦电表轮换工作，做好换表前的“线上+线下”宣传走访，换表期间专人定点做好客户诉求的监控和跟踪，争取群众的理解和支持。



国家能源局贵州监管办公室

2025年5月19日