

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 5 月 12398 投诉举报处理情况通报

根据《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》要求，现将 2025 年 5 月贵州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 5 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 59 件。从地域分布来看，毕节市 21 件，遵义市 12 件，贵阳市 11 件，黔西南自治州 4 件，铜仁市、安顺市、六盘水市各 3 件，黔南自治州 2 件。

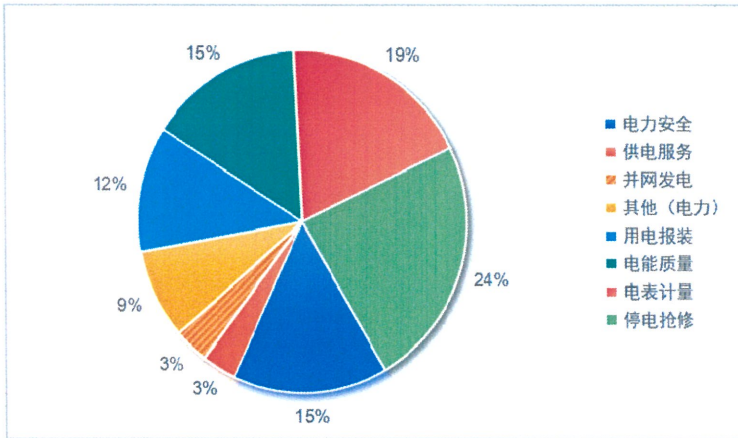


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 14 件，电表计量 11 件，电能质量和电力安全各 9 件，用电报装 7 件，其他（电力）5 件，供电服务和并网发电各 2 件。

（二）投诉处理情况

能源企业在 5 月份应办结投诉 59 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。不满意工单 8 件，其中，毕节市 5 件，贵阳市 2 件，遵义市 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）
黔东南自治州	2	2	100%	0	100%
安顺市	3	3	100%	0	100%
六盘水市	3	3	100%	0	100%
铜仁市	3	3	100%	0	100%
黔西南自治州	4	4	100%	0	100%
贵阳市	11	11	100%	2	81.82%
遵义市	12	12	100%	1	91.67%
毕节市	21	21	100%	5	76.19%
合计	59	59	100%	8	86.44%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业配电网升级改造投入不足，配网设施抗灾能力较弱，极端天气易引发电网设备故障，造成局部地区短时停电用户增加；

二是个别供电企业在电表计量、电费核算环节存在信息宣传和服务沟通不够，导致电量电费异常诉求时有发生，影响用户用电体验。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 5 月，12398 热能源监管热线平台共接收贵州申诉事项 4 件，投诉申诉率 6.78%。其中，凯里市 2 件，贵阳市 1 件，安顺市 1 件。

2025 年 1 到 5 月，12398 热线平台累计共接收贵州申诉事项 18 件，累计投诉申诉率 4.57%。其中，贵阳市 5 件，毕节市 4 件，凯里市、六盘水市和铜仁市各 2 件，安顺市、黔西南自治州和遵义市各 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	25	1	4%
毕节市	92	4	4.35%
贵阳市	95	5	5.26%
六盘水市	20	2	10%
黔东南自治州	13	2	15.38%
黔南自治州	30	0	0
黔西南自治州	23	1	4.35%

铜仁市	32	2	6.25%
遵义市	64	1	1.56%
合计	394	18	4.57%

（二）申诉处理情况

2025 年 5 月，贵州能源监管办依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》受理申诉事项 3 件，不受理申诉事项 1 件。1 至 5 月，已办结申诉事项 14 件。

（三）申诉热点问题

部分区域群众反映供电企业迁改高压线，改迁后线路经过其家房屋上方存在安全隐患等问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 5 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 3 件。其中，黔东南自治州承装（修、试）许可类 1 件，贵阳市非电网直供电类 1 件，毕节市安全质量类 1 件。

（二）举报处理情况

2025 年 5 月，贵州能源监管办依据《12398 能源监管热线举报处理办法》受理举报事项 2 件，不受理举报事项 1 件。2 件受理举报事项均在调查处置中。

（三）举报热点问题

一是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。

二是个别地区群众反映有的农网改造项目，供电企业对相关设备验收不符合有关规定等问题。

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。一要加强电网抗灾能力建设，重点提升灾害易发区域的电网抗灾标准，逐步完成薄弱环节改造，进一步提升故障响应及处置效率。二要深化电量电费信息宣传，通过线上线下多渠道开展政策解读，建立电费异常快速响应机制，不断提升群众用电满意度。三是强化用电安全责任意识，组织专业人员对高压线与房屋距离、安全防护情况等开展核查，确保符合国家行业安全规定，保障群众用电安全。

国家能源局贵州监管办公室

2025年6月16日

