

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 2 月 12398 投诉举报处理情况通报

根据国家能源局《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》要求，现将 2025 年 2 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 2 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 70 件。从能源企业分布来看，毕节市 16 件，遵义市 13 件，安顺市 9 件，贵阳市、六盘水市各 7 件，黔西南自治州 7 件（地方电力 5 件），黔南自治州、铜仁市各 5 件，黔东南自治州 1 件。

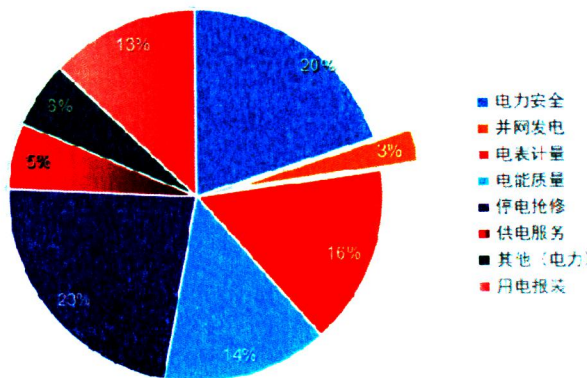


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 16 件，电力安全 14 件，电表计量 11 件，电能质量（低电压 7 件、频繁停电 3 件）10 件，用电报装 9 件，供电服务 4 件，其他（电力）4 件，并网发电 2 件。

（二）投诉处理情况

能源企业在 2 月份应办结投诉 70 件，全部在 10 个工作日内办结，及时办结率 100%。不满意工单 11 件，其中贵阳市、毕节市、遵义市各 3 件，铜仁市 1 件，六盘水市 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	9	9	100%	0	100%
毕节市	16	16	100%	3	81.25%
贵阳市	7	7	100%	3	57.14%
六盘水市	7	7	100%	1	86%
黔东南自治州	1	1	100%	0	100%
黔南自治州	5	5	100%	0	100%
黔西南自治州	7	7	100%	0	100%
铜仁市	5	5	100%	1	80%
遵义市	13	13	100%	3	76.92%
合计	70	70	100%	11	84.29%

（三）投诉热点问题

一是部分供电区域的群众反映供电企业设备故障停电抢修不及时，恢复供电时间较长。

二是部分供电区域的群众反映电力设施设备与建筑物距离较近，存在安全隐患。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 1 至 2 月，12398 热线平台共接收贵州申诉事项 7 件，投诉申诉率 3.9%。其中，贵阳 3 件，毕节 2 件，铜仁和遵义各 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	13	0	0
毕节市	41	2	4.9%
贵阳市	39	3	7.7%
六盘水市	12	0	0
黔东南自治州	3	0	0
黔南自治州	16	0	0
黔西南自治州	14	0	0
铜仁市	16	1	6.3%
遵义市	26	1	3.8%
合计	180	7	3.9%

（二）申诉处理情况

2025 年 2 月，我办依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》

受理申诉事项 4 件，不予受理申诉事项 3 件，受理申诉事项目前正在进一步调查处置中。

（三）申诉热点问题

部分区域群众反映供电企业在通道清理、电网基建、房屋着火等方面的赔偿问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 2 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

2025 年 2 月，贵州能源监管办受理举报 4 件，已办结 4 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。一要建立高效响应机制，优化抢修资源的配置，整合应急队伍、物资储备、发电车等资源，压缩抢修时限，完善用户沟通三级预警机制，妥善做好用户沟通解释工作。二要加强安全距离整治，对存在安全隐患的区域，按照安全标准进行迁移、改造或增设防护设施，并设置明显警示标识，定期复查，保障群众

用电安全。三要强化投诉事项调查，主动加强沟通，换位思考，依法依规妥善解决投诉事项，实现投诉事项闭环管理，切实提升群众满意度。



国家能源局贵州监管办公室

2025年3月26日