

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 3 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 3 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 3 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 101 件。从能源企业分布来看，贵阳市 31 件，毕节市 21 件，遵义市 16 件，黔南州 10 件，安顺市 6 件，铜仁市 5 件，黔西南州 5 件，六盘水市 4 件，黔东南州 3 件。

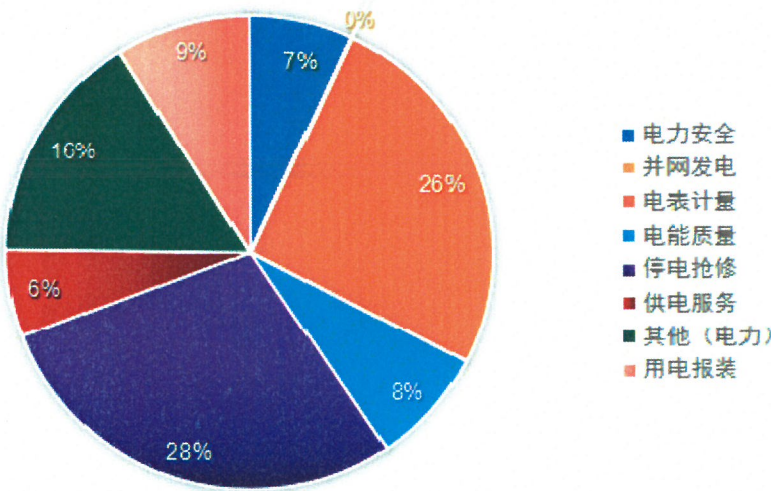


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 29 件，电能质量（频繁停电 5 件、低电压 2 件、高电压 1 件）8 件，电表计量 26 件，电力安全 7 件，用电报装 9 件，其他（电力）16 件，供电服务 6 件。

（二）投诉处理情况

能源企业在 3 月份应办结投诉 101 件，及时办结 101 件，办结率 100%。不满意工单 19 件，其中贵阳市 5 件，遵义市 4 件，黔西南州 3 件，毕节市 2 件，六盘水市 2 件，铜仁市 2 件，黔东南州 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	6	6	100%	0	100%
毕节市	21	21	100%	2	90.48%
贵阳市	31	31	100%	5	83.87%
六盘水市	4	4	100%	2	50%
黔东南州	3	3	100%	1	66.67%
黔南州	10	10	100%	0	100%
黔西南州	5	5	100%	3	40%
铜仁市	5	5	100%	2	60%
遵义市	16	16	100%	4	75%
合计	101	101	100%	19	91.09%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业执行欠费停电流程不规范，催费频率过

高，给群众正常生活带来影响。

二是个别供电企业基层人员服务意识不够，未能及时办理接电手续，群众满意用电体验有待提升。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 1 至 3 月，12398 热线平台共接收贵州申诉事项 12 件，投诉申诉率 4.27%。其中，毕节市 4 件，贵阳市 3 件，铜仁市 2 件，六盘水市、黔西南州和遵义市各 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	19	0	0
毕节市	62	4	6.45%
贵阳市	70	3	4.28%
六盘水市	16	1	6.25%
黔东南州	6	0	0
黔南州	26	0	0
黔西南州	19	1	5.26%
铜仁市	21	2	9.52%
遵义市	42	1	2.38%
合计	281	12	4.27%

（二）申诉处理情况

2025 年 3 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 1 件，经我办依法调查，已办结申诉 4 件。

（三）申诉热点问题

部分区域群众反映供电企业在树障砍伐、房屋受损等方面的赔偿问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 3 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 9 件。7 件反映承装（修、试）许可问题，2 件反映供电企业违规收费问题。

（二）举报处理情况

2025 年 3 月，贵州能源监管办受理举报 7 件，已办结 4 件。

（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。

二是有的举报人拟通过拨打 12398 热线解决债务纠纷等问题。

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。一要规范欠费停电流程，建立更加人性化的催费管理体系，加强与社区、街道等的沟通协作，建立联合服务机

制。二要强化供电设施运维管理，定期对各类供电设备开展巡检维护保养，降低因设施问题导致停电的发生。三要增强基层人员服务意识与业务能力培训，提高思想认识和专业技能，提升高效规范办理业务的水平。

国家能源局贵州监管办公室

2025 年 4 月 18 日

