

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 10 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 10 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 10 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 69 件。从地域分布来看，贵阳市 17 件，遵义市 14 件，毕节市 11 件，铜仁市 2 件，黔西南自治州 2 件，六盘水市 7 件、安顺市 7 件、黔南自治州 7 件，黔东南自治州 2 件。

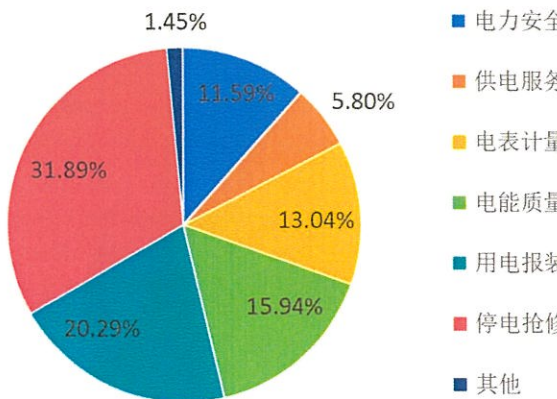


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 8 件，占比 11.59%；电能质量类 11 件，占比 15.94%；停电抢修类 22 件，占比 31.89%；用电报装类 14 件，占比 20.29%；电表计量类 9 件，占比 13.04%；供电服务类 4 件，占比 5.8%，其他电力类 1 件，占比 1.45%。

（二）投诉处理情况

10 月份应办结投诉 64 件，及时办结率 100%。不满意工单 13 件，其中贵阳市 6 件，遵义市 3 件，毕节市、六盘水市、铜仁市、黔南州各 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）
黔东南自治州	1	1	100%	0	100%
黔西南自治州	3	3	100%	0	100%
黔南自治州	4	4	100%	1	75%
六盘水市	7	7	100%	1	85.71%
安顺市	5	5	100%	0	100%
铜仁市	2	2	100%	1	50%
遵义市	13	13	100%	3	76.92%
毕节市	7	7	100%	1	85.71%
贵阳市	22	22	100%	6	72.73%
合计	64	64	100%	9	85.94%

备注：全口径指未剔除暂不纳入投诉举报回访满意率统计范围的工单。

（三）投诉热点问题

一是部分地区群众反映因设备老化、树障、小区内部原因等造成频繁停电，停电通知不到位，抢修不及时，影响居民生活和企业生产。

二是部分地区群众反映电费异常增高、阶梯电价计算有误及微信与营销系统计费不一致等问题，影响群众用电体验。

三是部分地区群众反映充电桩电表报装、电表移表等业务办理流程繁琐，等待时间较长，影响群众及时用电。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 10 月，12398 热线平台收到贵州申诉事项 7 件（不予受理 1 件）。其中，贵阳市 4 件，遵义市 2 件，铜仁市 1 件。

2025 年 1 到 10 月，12398 热线平台累计共接收贵州申诉事项 37 件，累计投诉申诉率 4.78%。其中，贵阳市 13 件，毕节市 6 件，铜仁市 4 件，遵义市 5 件，六盘水 3 件，黔东南自治州 3 件，黔西南自治州、安顺市、黔南自治州各 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
黔东南自治州	30	3	10.71%
六盘水市	42	3	6.67%
黔西南自治州	44	1	2.38%

安顺市	52	1	2.22%
黔南自治州	61	1	1.85%
铜仁市	67	4	4.61%
遵义市	135	5	2.47%
毕节市	155	6	4.16%
贵阳市	188	13	5.26%
合计	774	37	4.25%

（二）申诉处理情况

2025 年 10 月，依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》，受理申诉事项 7 件，办结申诉事项 2 件。1 至 10 月，共受理申诉事项 37 件，办结申诉事项 31 件。

（三）申诉热点问题

停电流程不规范造成用户财产损失，解决电费异常问题未得到群众认可，安全隐患处理不满足用户要求等。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 10 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 1 件，反映电力建设工程企业冒用高压电工证，提供虚假资料办理承装（修、试）许可证问题。

（二）举报处理情况

1 件举报仍在调查处理中。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，现对供电企业提出以下工作要求。一要加强频繁停电管理，对频繁停电区域定期开展树障清理、设备巡检和消缺工作，建立隐患台账并限时整改，严格计划停电审批，完善停电信息推送机制。二要加大信息公开力度，通过线上平台和营业厅等渠道公布阶梯电价、智能交费政策，对有关业务办理、停电催缴等流程做好解释沟通。三要强化业务办理宣传，通过社区讲座、线上课程、案例解析、发放宣传册等方式，加大对充电桩电表报装、移表缴费等常规业务的宣传，让群众更加明白、放心用电。

国家能源局贵州监管办公室

2025年11月13日

