

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 12 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 12 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

2026 年 12 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 90 件。从地域分布来看，贵阳市 25 件，遵义市 19 件，毕节市 17 件，铜仁市 6 件，黔西南自治州 4 件，六盘水市 5 件，安顺市 5 件，黔南自治州 5 件，黔东南自治州 4 件。

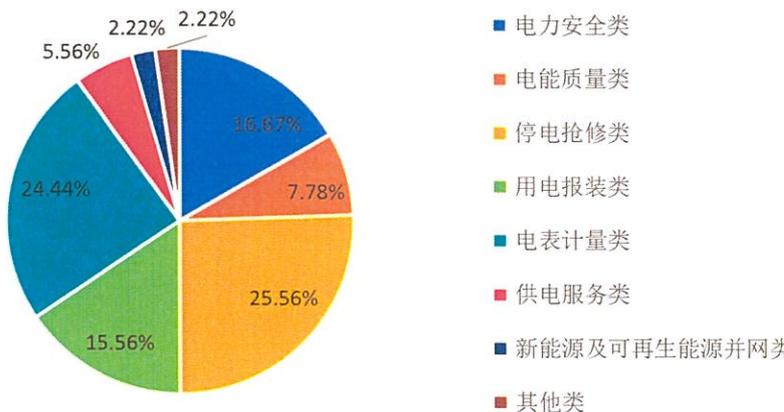


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 15 件，占比 16.67%；电能质量类 7 件，占比 7.78%；停电抢修类 23 件，占比 25.56%；用电报装类 14 件，占比 15.55%；电表计量类 22 件，占比 24.44%；供电服务类 5 件，占比 5.56%，新能源及可再生能源并网类 2 件，占比 2.22%，其他类 2 件，占比 2.22%。

（二）投诉处理情况

12 月份办结投诉 67 件，及时办结率 100%。不满意工单 13 件，其中贵阳市 6 件，铜仁市 3 件，遵义市 2 件，毕节市、黔东南州各 1 件。

表 1 投诉事项处理情况

| 被投诉区域 | 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 | 3 | 3 | 100% | 1 | 66.67% |
| 黔西南自治州 | 3 | 3 | 100% | 0 | 100% |
| 黔南自治州 | 4 | 4 | 100% | 0 | 100% |
| 六盘水市 | 1 | 1 | 100% | 0 | 100% |
| 安顺市 | 4 | 4 | 100% | 0 | 100% |
| 铜仁市 | 3 | 3 | 100% | 3 | 0% |
| 遵义市 | 12 | 12 | 100% | 2 | 83.33% |
| 毕节市 | 14 | 14 | 100% | 1 | 92.86% |
| 贵阳市 | 23 | 23 | 100% | 6 | 73.91% |
| 合计 | 67 | 67 | 100% | 13 | 80.60% |

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）投诉典型问题

一是客户产权设备故障停电沟通不足。六盘水供电局处置专变小区变压器烧毁停电事宜时，未就设备产权归属及处置流程向群众充分沟通说明，影响群众对停电信息了解。

二是阶梯电价宣传不到位。贵阳供电局在部分用户更换电表后，未及时宣讲阶梯电价分档标准及计费规则，导致用户对电费增长产生质疑，降低用电服务体验。

三是业扩报装流程不规范。遵义供电局用电报装业务中，未详细告知产权证明等办理流程及政策要求，给群众用电报装带来不便。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年12月，12398热线平台收到贵州申诉事项8件（不予受理4件）。其中，贵阳市、六盘水市、遵义市各2件，安顺市、铜仁市各1件。

2025年1到12月，12398热线平台累计接收贵州申诉事项49件，累计投诉申诉率5.21%。其中，贵阳市15件，毕节市7件，遵义市10件，铜仁市5件，六盘水5件，黔东南自治州3件，安顺市2件，黔西南自治州、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 | 35 | 3 | 8.57% |
| 六盘水市 | 50 | 5 | 10% |
| 黔西南自治州 | 52 | 1 | 1.92% |
| 安顺市 | 60 | 2 | 3.33% |
| 黔南自治州 | 71 | 1 | 1.41% |
| 铜仁市 | 77 | 5 | 6.49% |
| 遵义市 | 163 | 10 | 6.13% |
| 毕节市 | 191 | 7 | 3.66% |
| 贵阳市 | 241 | 15 | 6.22% |
| 合计 | 940 | 49 | 5.21% |

（二）申诉处理情况

2025年12月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项11件。1至12月，共处理完成申诉事项47件。

（三）申诉有责问题

1. **电表过户流程不规范。**遵义供电局未按规定办理充电桩电表过户，在过户流程中未完整收集相关规定资料，存在业务办理不规范行为。

2. **计划停电通知不准确。**遵义供电局工作人员在计划停电信息推送中，因操作失误漏选台区导致通知未送达到位，暴露出停电流程管控不严、员工业务操作培训不足的问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年12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

举报工单仍在处理中。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，妥善应对冬季期间用电高峰、低温凝冻等突发情况，现对供电企业提出以下工作要求。一要规范客户产权设备处置与资产移交。明确客户产权设备故障停电的责任边界，做好解读与沟通回应。二要优化业扩报装服务流程。针对特殊场景优化服务，加强人员培训，提升办理效率，为群众办电提供便利。三要严格停电流程管控与信息推送。规范各类停电操作，健全信息推送审核机制，多渠道精准送达通知，杜绝漏发错发问题，保障群众知情权。四要及时高效响应群众用电诉求。及时发现和研判群众反映集中的投诉事项，提升处理质效，切实保障迎峰度冬及春节期间民生用电稳定可靠。

国家能源局贵州监管办公室

2026年1月29日



