

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 1 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 2026 年 1 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 1 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 62 件。从地域分布来看，贵阳市 12 件，遵义市 17 件，毕节市 12 件，铜仁市 7 件，黔西南自治州 7 件，安顺市 4 件，黔南自治州 2 件，黔东南自治州 1 件。

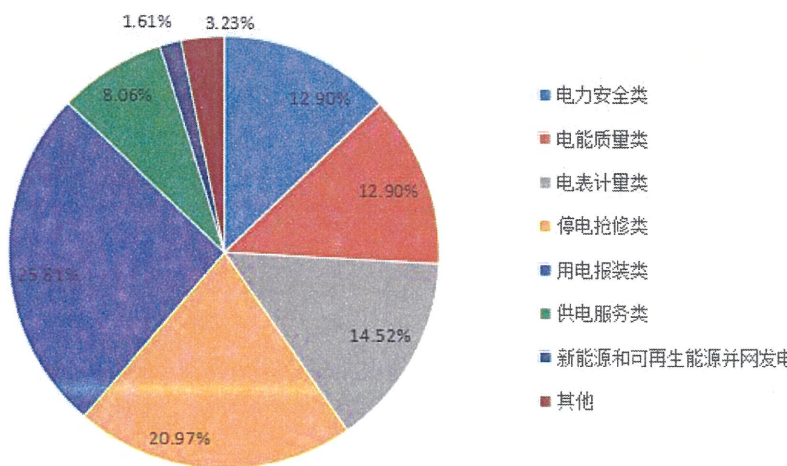


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 8 件，占比 12.9%；电能质量类 8 件，占比 12.9%；停电抢修类 13 件，占比 20.97%；用电报装类 16 件，占比 25.81%；电表计量类 9 件，占比 14.52%；供电服务类 5 件，占比 8.06%，新能源及可再生能源并网类 1 件，占比 1.61%，其他类 2 件，占比 3.23%。

（二）投诉处理情况

1 月份办结投诉 74 件（含上月结转），及时办结率 100%。

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
黔东南自治州	3	3	100%
黔西南自治州	6	6	100%
黔南自治州	1	1	100%
六盘水市	4	4	100%
安顺市	4	4	100%
铜仁市	7	7	100%
遵义市	18	18	100%
毕节市	12	12	100%
贵阳市	19	19	100%
合计	74	74	100%

（三）投诉典型问题

一是部分供电企业沟通协调存在不足。凯里供电局在处理居民用电报装业务时，因小区电力线路实施改造，用户多次提交电

表安装申请却未能成功办理，供电企业对用户真实需求理解不足，服务深度不够，给用户业务办理体验造成负面影响。

二是个别供电企业服务水平有待提升。遵义供电局电能表因新装时的接线错误，导致7年多的反向计量，电费追补过程中未能有效安抚用户情绪、消除用户疑虑，在争议未解决的情况下采取停电，处理方式生硬。

三是有的供电企业停复电不规范。贵州电网六盘水供电局未按有关规定对用户实施停电，用户缴清电费后，供电企业未能及时恢复供电，影响用户正常生产生活。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年1月，12398热线平台收到贵州申诉事项7件（不予受理2件）。其中，毕节市、六盘水市、遵义市、黔南自治州、黔西南自治州各1件，铜仁市2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	3	0	0
六盘水市	4	1	25%
黔西南自治州	6	1	16.67%
安顺市	4	0	0
黔南自治州	1	1	100%

铜仁市	7	2	28.57%
遵义市	18	1	5.56%
毕节市	12	1	8.33%
贵阳市	19	0	0
合计	74	7	9.46%

（二）申诉处理情况

2026年1月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项4件。申诉主要反映复电不及时、伪造材料办理用电报装申请、转供电复电流程等问题，无供电企业有责申诉。

三、举报情况

2026年1月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索1件，反映电力建设工程违法分包问题，无相关证据材料，经调查实为讨薪问题，已告知不在受理范围。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，切实保障人民群众温暖过冬、敞亮过节，现对供电企业提出以下工作要求。一是**全力保障春节期间用电需求**。紧盯民生用电、春运用电、文旅用电保障，落实“先复电、后抢修”，加强对非直供小区、城中村、农村配网薄弱区域的保障，强化山火、覆冰等风险防控，快速响应并有效处置群众诉求。二是**强化电费异常管控**。对群众反映的电费异常问题，要深入排查线路、电表、接线等环节，妥善处理因表外接线、线路接错等导致的电费异常。三是**规范电费催缴**、

停电流程。严格执行《供电营业规则》，催缴应以电话、短信、现场通知等多种形式进行，停电前必须履行充分告知义务，严禁未按流程停电催缴。

国家能源局贵州监管办公室

2026年2月27日



