

# 贵州能源监管办 2025 年度 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》规定，现将 2025 年度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，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 916 件。从地域分布来看，贵阳市 232 件，毕节市 185 件，遵义市 162 件，铜仁市 74 件，黔南自治州 69 件，安顺市 60 件，六盘水市 50 件，黔西南自治州 49 件，黔东南自治州 35 件。

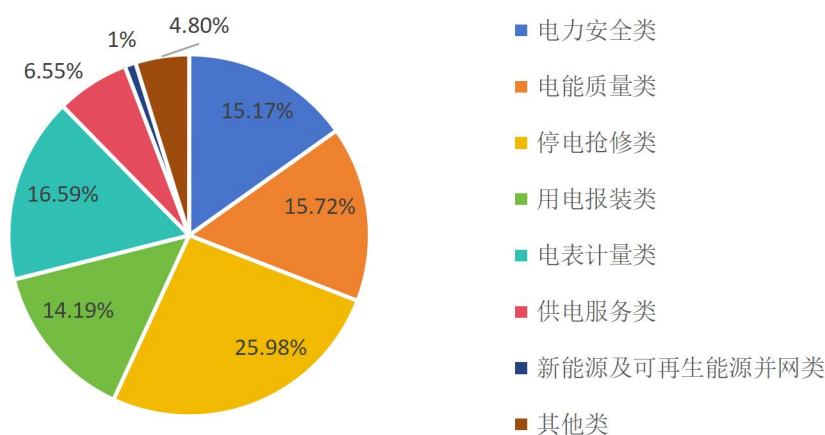


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修类 238 件，占比 25.98%；电表计量类 152 件，占比 16.59%；电能质量类 144 件，占比 15.72%；电力安全类 139 件，占比 15.17%；用电报装类 130 件，占比 14.19%；供电服务类 60 件，占比 6.55%；其他类 44 件，占比 4.8%；新能源及可再生能源并网类 9 件，占比 1%。

## （二）投诉处理情况

2025 年办结投诉 940 件（含以往年度结转），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	35	35	100%
黔西南自治州	52	52	100%
黔南自治州	71	71	100%
六盘水市	50	50	100%
安顺市	60	60	100%
铜仁市	77	77	100%
遵义市	163	163	100%
毕节市	191	191	100%
贵阳市	241	241	100%
合计	940	940	100%

## （三）投诉典型问题

一是非电网直供电小区停电问题时有发生。非电网直供电小

区供配电设施产权归属业主或物业，部分小区物业缺乏专业运维能力，故障发生后无法及时排查修复，供电企业受产权限制难以直接介入，导致部分停电问题未得到快速解决。

二是电表轮换引发电费争议较多。部分地区在电表轮换前与用户沟通不足，用户对电表轮换的原因、流程及计量标准有异议，部分用户认为轮换后的新电表计量数据与旧电表存在差异，怀疑计量准确性引发的电费争议较多。

三是供电服务质量有待进一步提升。部分供电企业在用户报装业务办理过程中，存在业务流程不够清晰、未履行好一次性告知、业务熟练度有待提升等问题。部分供电企业在欠费停电操作中未严格执行规范流程，复电操作不及时，导致用户投诉频发。

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

2025年，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、六盘水市各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，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项46件，其中，属实或部分属实的工单13件，供电企业负全部责任或部分责任的7件，均按流程核查处置。25年底，对贵阳、遵义、毕节3家申诉量较多的供电企业开展约谈。

## 三、举报情况

### （一）举报接收情况

2025年，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索43件，其中承装（修、试）电力设施许可33件、用电报装1件、新能源并网发电1件、停电抢修2件、安全事故1件、供电服务2件、电力业务许可1件、其他2件。

### （二）举报处理情况

2025年，办结举报工单45件。均按举报处理流程完成核查处置，依规推进办结。

## 四、有关工作要求

为进一步做好2026年供电服务工作，对各供电企业提出以下要求。一是提高政治站位，持续巩固“获得电力”服务水平。

认真落实 624 号文各项目标任务，对标先进发达地区经验，强化配电网规划投资建设，积极争取“三个一批”试点项目，着力打造现代化用电营商环境。二是**聚焦急难愁盼，着力解决民生用电突出问题**。对于“临代正”小区、非电网直供电小区用电问题，要管住增量、解决存量，力争 3 年时间基本解决。强化频繁停电常态化治理，建立动态清零台账确保发现即整治。三是**强化责任担当，不断提升 12398 热线处理质效**。切实承担起投诉处理主体责任，聚焦群众急难愁盼用电问题，梳理诉求多发领域和关键环节，做到事前预防、事中控制、事后整改，着力化解苗头性、倾向性和潜在性问题，不断提升群众用电获得感、满意度。

国家能源局贵州监管办公室

2026 年 3 月 3 日