

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 2 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 2 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 2 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 67 件。从地域分布来看，遵义市 16 件，贵阳市 12 件，毕节市 11 件，六盘水市 7 件，铜仁市 6 件，黔西南自治州 6 件，黔南自治州 5 件，安顺市 2 件，黔东南自治州 2 件。

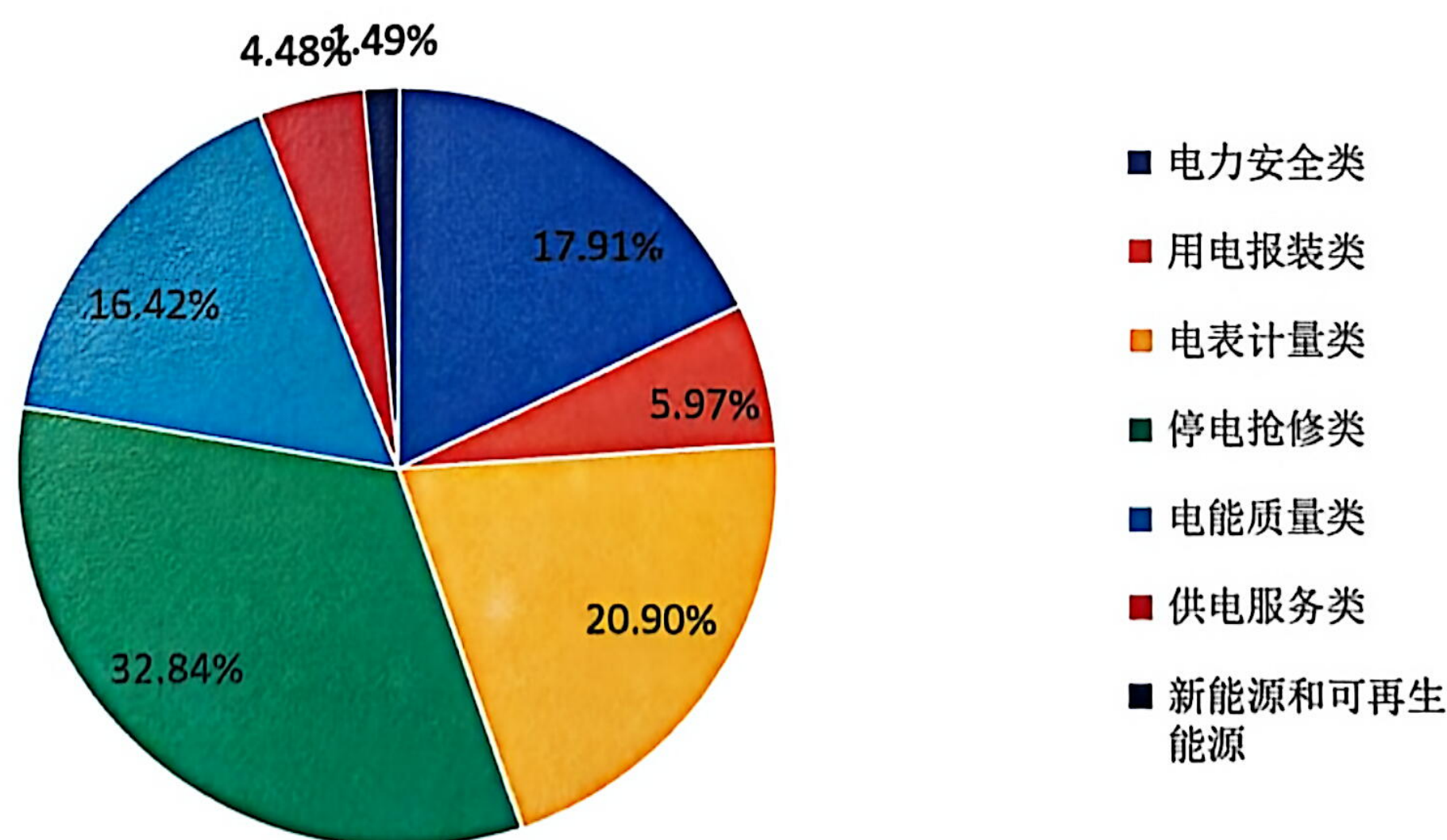


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 12 件，占比 17.91%；电能质量类 11 件，占比 16.42%；停电抢修类 22 件，占比 32.84%；用电报装类 4 件，占比 5.96%；电表计量类 14 件，占比 20.9%；供电服务类 3 件，占比 4.48%；新能源及可再生能源并网类 1 件，占比 1.49%。

（二）投诉处理情况

2 月份办结投诉 60 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	5	5	100%
黔南自治州	1	1	100%
六盘水市	5	5	100%
安顺市	3	3	100%
铜仁市	5	5	100%
遵义市	15	15	100%
毕节市	11	11	100%
贵阳市	12	12	100%
合计	60	60	100%

（三）投诉典型问题

一是客户产权故障处置沟通不到位。贵阳供电局在处理专变故障停电时，未就设备产权归属及处置流程向群众充分说明，导致群众对停电原因产生误解，影响群众对停电信息的及时掌握。

二是欠费停电程序执行不规范。遵义供电局未严格履行欠费

停电流程，且未进行有效电话告知，影响群众用电体验。

三是频繁停电整治及沟通机制不健全。六盘水供电局未主动向用户说明频繁停电线路故障情况及已纳入年度技改大修计划的整治安排，导致群众对停电治理情况了解不足。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年2月，12398热线平台收到贵州申诉事项2件，遵义市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	5	0	0
黔西南自治州	5	0	0
安顺市	3	0	0
黔南自治州	1	0	0
铜仁市	5	0	0
遵义市	15	2	13.33%
毕节市	11	0	0
贵阳市	12	0	0
合计	60	2	3.33%

（二）申诉处理情况

2026年2月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项1件。申诉主要反映线屋矛盾问题，无供电企业有

责申诉。

三、举报情况

2026年2月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索3件。1件反映某公司提供虚假材料办理资质问题，1件反映电力交易中心未按规则出具结算依据问题，1件反映供电企业私自挪动变压器，且安全距离不足问题。举报工单正在调查中。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，对供电企业提出以下工作要求。一是开展电费异常核查。排查整治电表计量偏差、线路接反、阶梯电价执行错误、合表用电业务生效滞后等问题，加强对一线抄表、收费及业务办理人员的培训，规范操作流程，提升业务能力，避免类似问题重复发生。二是针对停电问题开展排查。重点核查欠费停电未依规履行告知义务、误拉闸停电、抢修超时、频繁停电、无通知停电等，进一步规范停电审批流程与信息告知工作，科学统筹调配检修及抢修力量，提升复电效率，及时回应群众关切。三是开展供电设施安全隐患排查工作。强化线路与设备的运维巡视，及时整治电线杆倾斜或偏移、线路垂落或老化、设施架设间距未达安全标准等安全隐患，着力解决电压波动、低电压等电能质量问题，减少设备故障引发的停电。

国家能源局贵州监管办公室

2026年3月27日