

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 3 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 3 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 3 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 65 件。从地域分布来看，贵阳市 12 件，遵义市 12 件，六盘水市 6 件，安顺市 2 件，黔东南自治州 5 件，黔南自治州 4 件，黔西南自治州 5 件，毕节市 14 件，铜仁市 5 件。

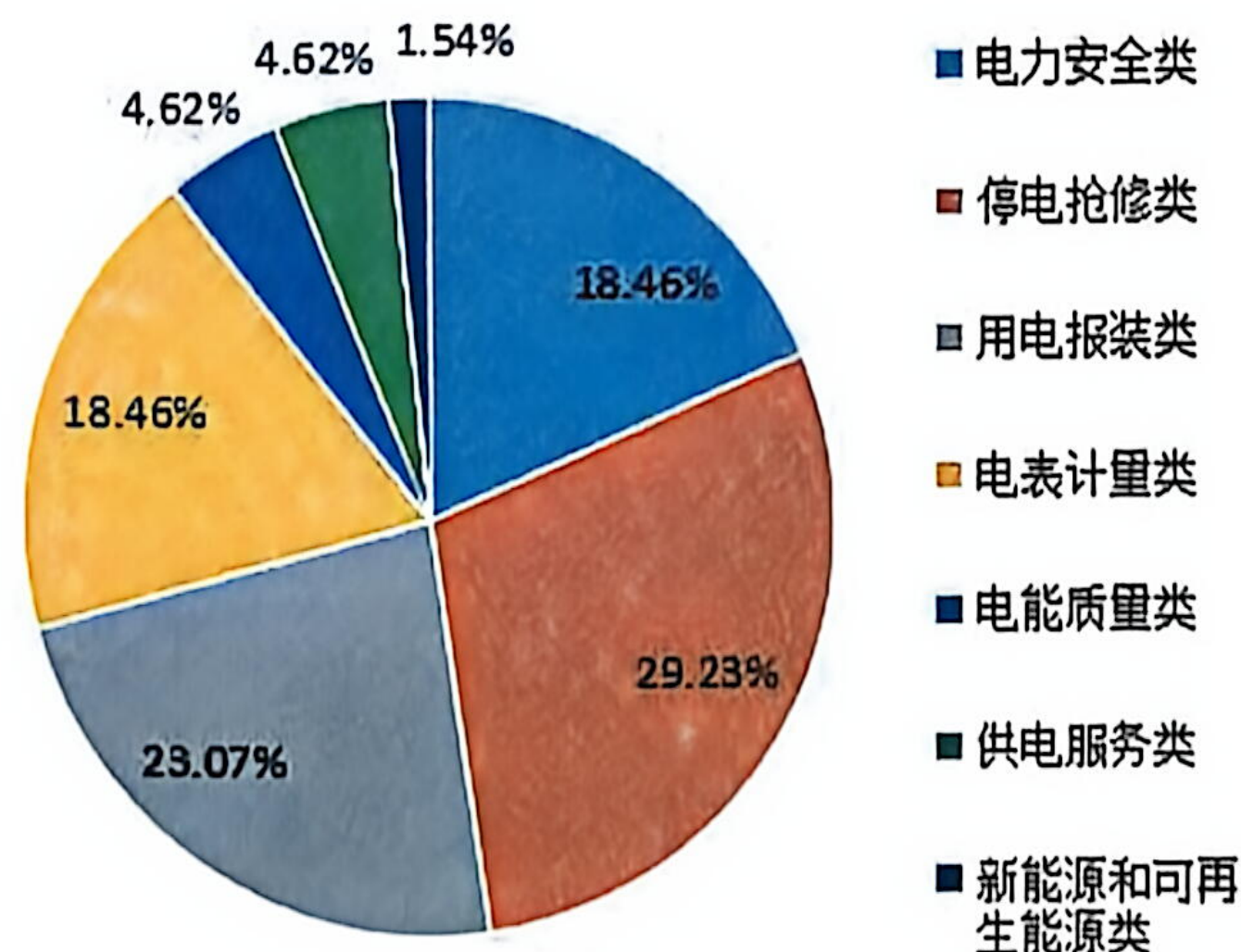


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 12 件，占比 18.46%；电能质量类 3 件，占比 4.62%；停电抢修类 19 件，占比 29.23%；用电报装类 15 件，占比 23.07%；电表计量类 12 件，占比 18.46%；供电服务类 3 件，占比 4.62%；新能源及可再生能源并网类 1 件，占比 1.54%。

（二）投诉处理情况

3 月份办结投诉 68 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
贵阳市	11	11	100%
遵义市	15	15	100%
六盘水市	4	4	100%
安顺市	1	1	100%
黔东南自治州	4	4	100%
黔南自治州	6	6	100%
黔西南自治州	6	6	100%
毕节市	12	12	100%
铜仁市	9	9	100%
合计	68	68	100%

（三）投诉热点问题

一是停复电管理与告知不规范。遵义市供电局停电处理不规范，导致二手房产权转移后，出现原户主欠费，现用户停电情况。兴义地方电力公司将 2023 年欠费均摊至 2024—2026 年，未向用

户解释说明，影响用电体验。

二是供电服务有待提升。兴义供电局在办理变更电费代扣业务时，因无法绑定银行卡，又未向用户及时解释原因并告知可行路径，引发投诉。贵阳供电局在用户信息管理上存在漏洞，将复电通知发送至非用户号码，引发用户不满。

三是安全隐患排查不到位。铜仁供电局实施主干线改造过程中，因村民阻工导致安全隐患长期存在，引发投诉。毕节供电局公变周边存在违规建房问题，整改工作未落实到位，对群众用电安全构成影响。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年3月，12398热线平台收到贵州申诉事项6件，贵阳市4件，遵义、毕节各1件。

2026年1至3月，12398热线平台累计接收贵州申诉事项202件，累计投诉申诉率7.42%。其中，贵阳市、遵义市各4件，六盘水市、黔南自治州、黔西南自治州各1件，毕节市、铜仁市各2件。

表2 2026年1—3月投诉事项申诉情况

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
贵阳市	42	4	9.52%
遵义市	48	4	8.33%
六盘水市	13	1	7.69%

安顺市	8	0	0
黔东南自治州	10	0	0
黔南自治州	8	1	12.5%
黔西南自治州	17	1	5.88%
毕节市	35	2	5.71%
铜仁市	21	2	9.52%
合计	202	15	7.42%

（二）申诉处理情况

2026年3月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项3件。申诉主要反映频繁停电、业务办理流程繁琐、书面答复不严谨问题，其中1件供电企业负部分责任。

三、举报情况

2026年3月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索6件。5件反映某公司提供虚假材料办理资质问题，1件反映工程质量问题。举报工单仍在调查中。

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**全面规范停复电与告知管理**。严格执行欠费停电短信、电话提醒、缴费后快速复电制度，故障停电必须明确原因、时限、责任人，防范停复电通知错发、漏发、形式化推送。因系统异常导致合闸失败须立即启动现场处置方案。二是**不断提升供电服务合规性**。全面梳理业务办理流程，推行“一次性告知”“一窗通办”服务模式，加强供电服务合规性培训，提升工作人员合规意识与业务能力。三是**狠抓安全隐患闭环管理**。加强线路

安全距离不足、树木障碍清理及违规建筑等隐患的治理工作，限期建立档案，联合乡镇政府攻克阻工难题，实施销号管理制度，以杜绝隐患长期悬而不决的情况。

