

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 4 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 4 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 4 月，12398 热线平台接收贵州投诉 58 件。从地域分布来看，贵阳市 13 件，遵义市 15 件，六盘水市 2 件，安顺市 2 件，黔东南自治州 2 件，黔南自治州 6 件，黔西南自治州 3 件，毕节市 10 件，铜仁市 5 件。

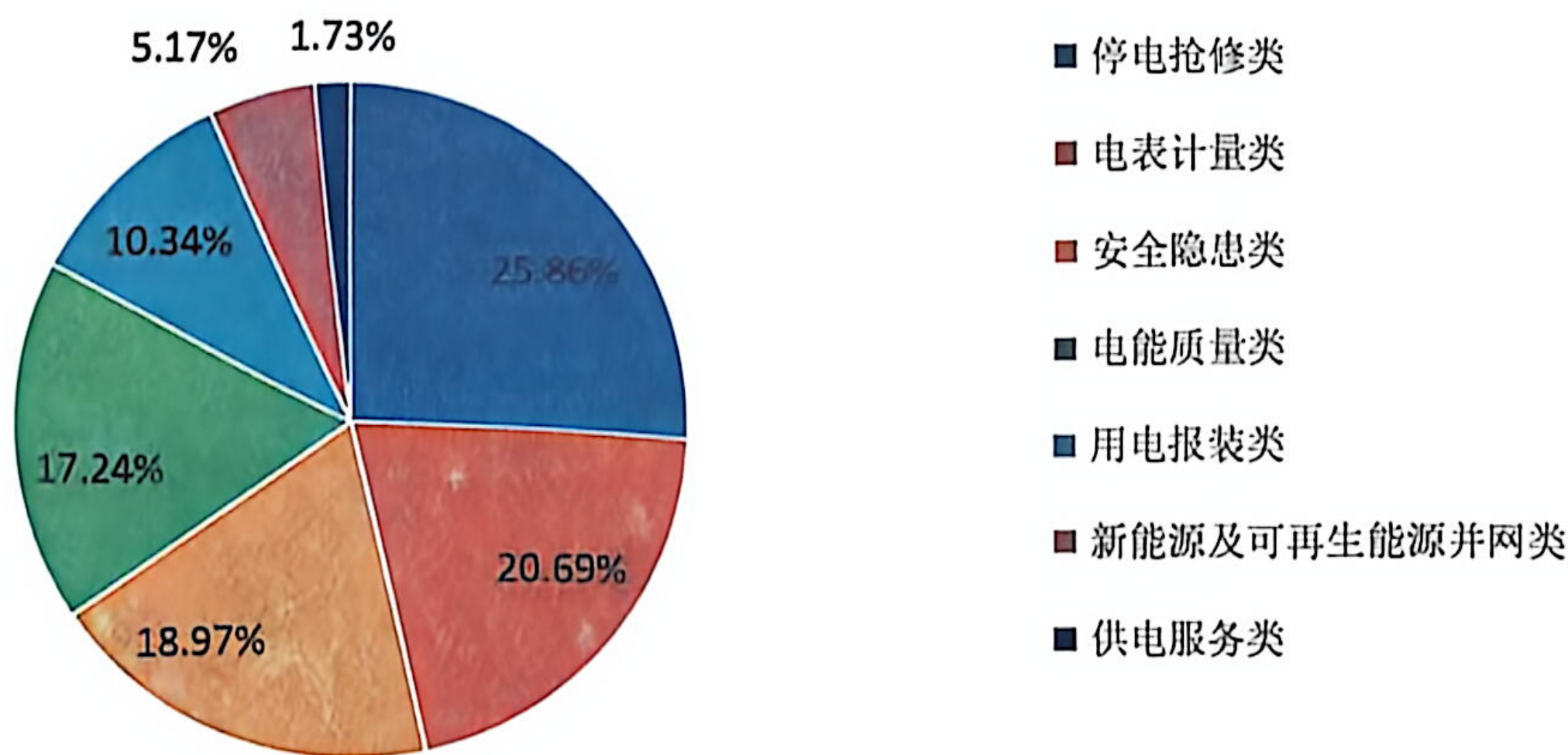


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，停电抢修 15 件，占比 25.86%；电表计量类 12 件，占比 20.69%；安全隐患类 11 件，占比 18.97%；电能质量类 10 件，占比 17.24%；用电报装类 6 件，占比 10.34%；新能源及可再生能源并网类 3 件，占比 5.17%；供电服务类 1 件，占比 1.73%。

（二）投诉处理情况

4 月份办结投诉 58 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	9	9	100%
遵义市	13	13	100%
六盘水市	6	6	100%
安顺市	3	3	100%
黔东南自治州	3	3	100%
黔南自治州	6	6	100%
黔西南自治州	4	4	100%
毕节市	11	11	100%
铜仁市	3	3	100%
合计	58	58	100%

（三）投诉热点问题

一是供电服务有待提升。遵义供电局因工作人员失职，未将用户结算资料正常上报，导致用户未能领取光伏发电上网补贴。

二是民生用电保障仍需加强。贵阳供电局供电服务辖区内

某小区，近一年因小区产权设备频繁停电影响小区用户用电体验。

三是频繁停电整治成效仍需巩固。兴义市电力公司某 10kV 供电线路 4 月停电次数多引发投诉。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年 4 月，12398 热线平台收到贵州申诉事项 9 件。其中，贵阳市 2 件，遵义、六盘水、黔东南自治州、黔南自治州、黔西南自治州、毕节、铜仁各 1 件。

2026 年 1 至 4 月，贵州累计办结投诉事项 260 件，累计接收申诉事项 24 件，投诉申诉率 9.23%。其中，贵阳市 6 件，遵义市 5 件，毕节市、铜仁市各 3 件，六盘水市、黔南自治州、黔西南自治州各 2 件，黔东南自治州 1 件。

表 2 2026 年 1—4 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	51	6	11.76%
遵义市	61	5	8.2%
六盘水市	19	2	10.53%
安顺市	11	0	0
黔东南自治州	11	1	9.09%
黔南自治州	16	2	12.5%
黔西南自治州	21	2	9.52%
毕节市	46	3	6.52%
铜仁市	24	3	12.5%

合计	260	24	9.23%
----	-----	----	-------

（二）申诉处理情况

2026年4月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项14件。申诉主要反映电费异常、电力线路与房屋安全距离不足问题，其中2件供电企业负部分责任。

三、举报接收及处理情况

2026年4月，贵州接收举报问题线索4件。其中，承装（修、试）电力设施许可2件，用电报装1件，安全隐患1件。办结举报6件（含往期结转）。

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**要提升人员“首问负责”工作意识**。对用户合理诉求要全程跟踪，严禁推诿扯皮、内部空转，确保客户诉求“有人接、有人办、有结果”，切实提升供电服务效能。二**要加强居民用电薄弱区域和环节治理**。针对尚未完成改造接收，且民生用电问题突出的非电网直供小区和“临代正”小区，强化对用户产权设备管理的技术支持与服务，协助开展隐患排查及抢修，切实保障民生用电需求。三**要持续做好频繁停电动态清零**。加强线路运维和隐患治理，科学统筹计划停电，缩短线路停电频次及时长，定期开展频繁停电整治“回头看”，确保频繁停电动态清零。

国家能源局贵州监管办公室

2026年5月25日