

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 5 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 5 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 5 月，12398 热线平台接收贵州投诉 52 件。从地域分布来看，贵阳市 12 件，遵义市 12 件，六盘水市 3 件，安顺市 4 件，黔东南自治州 4 件，黔南自治州 4 件，黔西南自治州 2 件，毕节市 8 件，铜仁市 3 件。

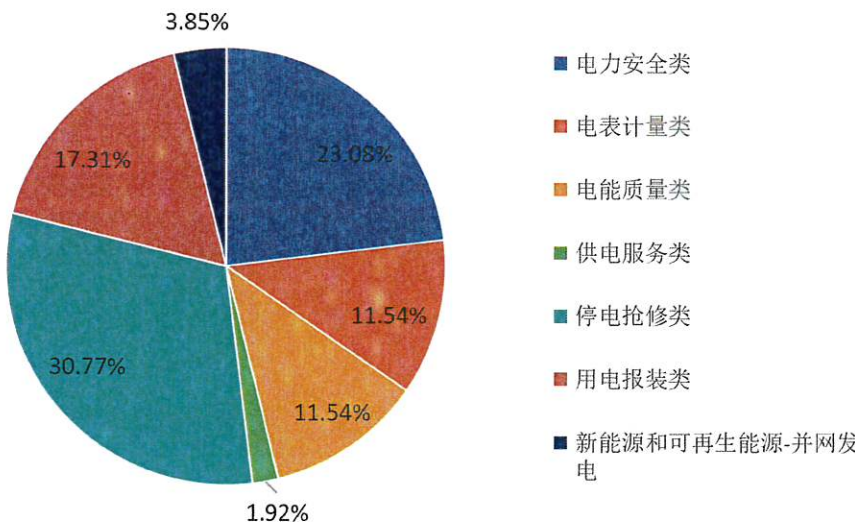


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 12 件，占比 23.08%；电能质量类 6 件，占比 11.54%；停电抢修类 16 件，占比 30.77%；用电报装类 9 件，占比 17.31%；电表计量类 6 件，占比 11.54%；供电服务类 1 件，占比 1.92%；新能源及可再生能源并网类 2 件，占比 3.84%。

（二）投诉处理情况

5 月份办结投诉 50 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	13	13	100%
遵义市	14	14	100%
六盘水市	2	2	100%
安顺市	1	1	100%
黔东南自治州	4	4	100%
黔南自治州	2	2	100%
黔西南自治州	2	2	100%
毕节市	8	8	100%
铜仁市	4	4	100%
合计	50	50	100%

（三）投诉热点问题

一是停复电抢修不及时。受雷暴雨、大风等自然灾害影响，黔南、黔东南、遵义等地因灾害引发的停电事件数量较多，因应急抢修力量调配困难、故障排查进度缓慢、复电不及时等问题引

发群众投诉。

二是用户对供电设施产权与运维责任不清。贵阳、遵义等地因用户对供电设施产权归属、运维责任不清楚，导致出现故障后，无法了解责任主体开展维修情况，引发投诉。

三是欠费停电流程有待进一步规范。遵义供电局未按照《供电营业规则》规定的流程实施停电，引发多起投诉。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年 5 月，12398 热线平台收到贵州申诉事项 3 件。其中，贵阳、六盘水、铜仁各 1 件。

2026 年 1 至 5 月，贵州累计办结投诉事项 310 件，累计接受申诉事项 27 件，投诉申诉率 8.71%。其中，贵阳 7 件，遵义 5 件，铜仁 4 件，毕节、六盘水各 3 件，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—5 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	64	7	10.93%
遵义市	75	5	6.67%
六盘水市	21	3	14.28%
安顺市	12	0	0
黔东南自治州	15	1	6.67%
黔南自治州	18	2	11.11%
黔西南自治州	23	2	8.69%

毕节市	54	3	5.56%
铜仁市	28	4	14.28%
合计	310	27	8.71%

（二）申诉处理情况

2026年5月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项6件。申诉主要反映对窃电查处结果不认可、电力设施安全距离不足、欠费停电通知不到位等问题，无供电企业有责申诉。

三、举报情况

2026年5月，12398热线平台接收贵州举报线索7件。4件反映企业提供虚假材料办理资质问题，1件反映安全距离问题，1件反映工程质量问题、1件反映施工安全问题。举报工单1件已处理，6件仍在调查中。

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。**一是强化汛期复电抢修工作。**针对雷暴雨、大风等恶劣天气多发时段，提前做好应急抢修力量部署，完善故障应急处置预案，加快故障排查与抢修复电进度，及时向受影响用户发布停电原因、抢修进度和预计复电时间，保障用户知情权。**二是强化产权分界和运维责任告知义务。**在用户报装、过户等环节，告知用户产权分界点及相应设施的运维责任，避免事后争议。对于因产权方设备故障导致频繁停电的小区，供电企业应主动协助业主委员会或属地街道、社区，督促产权方履行整改义务，及时

向电力行政主管部门报告，推动多方协调解决。**三是进一步规范停复电告知管理。**严格执行供电营业规则，未按规定履行告知程序或达不到停电时限要求的，不得实施停电操作；对于故障停电，告知停电原因、预计恢复时限及现场责任人，切实防范因停复电通知错发、漏发而影响用户知情权与服务体验。

国家能源局贵州监管办公室

2026年6月26日



