

# 国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 年 6 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 6 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 6 月，12398 热线平台接收贵州投诉 51 件。从地域分布来看，贵阳市 9 件，遵义市 5 件，六盘水市 2 件，安顺市、黔东南自治州各 4 件，黔南自治州、黔西南自治州各 6 件，毕节市 7 件，铜仁市 8 件。

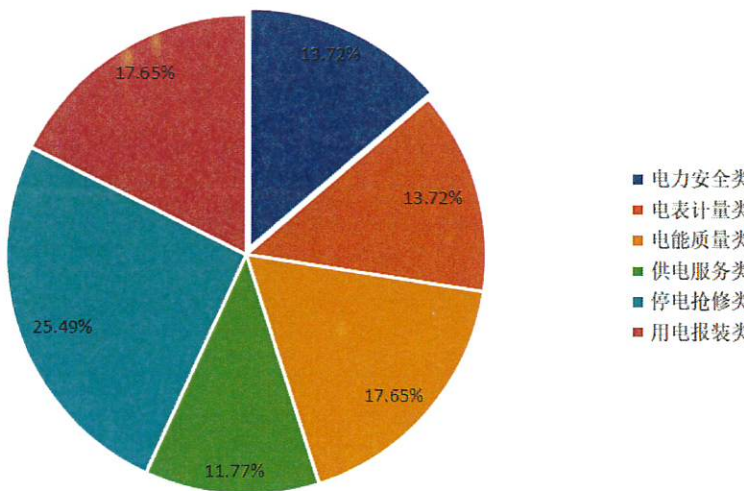


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 7 件，占比 13.72%；电能质量类 9 件，占比 17.65%；停电抢修类 13 件，占比 25.49%；用电报装类 9 件，占比 17.65%；电表计量类 7 件，占比 13.72%；供电服务类 6 件，占比 11.77%。

## （二）投诉处理情况

6 月份办结投诉 56 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    | 12     | 12     | 100%  |
| 遵义市    | 7      | 7      | 100%  |
| 六盘水市   | 3      | 3      | 100%  |
| 安顺市    | 5      | 5      | 100%  |
| 黔东南自治州 | 1      | 1      | 100%  |
| 黔南自治州  | 5      | 5      | 100%  |
| 黔西南自治州 | 5      | 5      | 100%  |
| 毕节市    | 11     | 11     | 100%  |
| 铜仁市    | 7      | 7      | 100%  |
| 合计     | 56     | 56     | 100%  |

## （三）投诉热点问题

一是因天气引发的停电较为频繁。受雷击、暴雨等天气影响，黔西南、遵义等地因灾害引发的停电诉求较多，影响用户用电体验。

二是供电服务有待提升。毕节供电局客户档案更新不及时，停电通知不到位，影响群众对停电信息的及时掌握。

三是欠费停电流程有待进一步规范。贵州万峰电力股份有限公司未按《供电营业规则》要求中止供电。贵阳供电局误对投诉人执行欠费停电，影响用户用电满意度。

## 二、申诉情况

### （一）申诉接收情况

2026年6月，12398热线平台收到贵州申诉事项5件。其中，贵阳2件、六盘水1件、铜仁1件、遵义1件。

2026年1至6月，贵州累计办结投诉事项366件，累计接收申诉事项32件，投诉申诉率8.74%。其中，贵阳9件，遵义6件，铜仁5件，毕节4件，六盘水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—6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       | 76     | 9      | 11.84% |
| 遵义市       | 82     | 6      | 7.32%  |
| 六盘水市      | 24     | 3      | 12.50% |
| 安顺市       | 17     | 0      | 0      |
| 黔东南自治州    | 16     | 1      | 6.25%  |

|        |     |    |        |
|--------|-----|----|--------|
| 黔南自治州  | 23  | 2  | 8.69%  |
| 黔西南自治州 | 28  | 2  | 7.14%  |
| 毕节市    | 65  | 4  | 6.15%  |
| 铜仁市    | 35  | 5  | 14.29% |
| 合计     | 366 | 32 | 8.74%  |

## （二）申诉处理情况

2026年6月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，处理申诉事项5件。申诉主要反映供电企业欠费通知不到位、房屋上方高压线存在安全隐患、供电企业未发现表后线接错等问题。无供电企业有责申诉。

## 三、举报情况

2026年6月，12398热线平台接收贵州举报线索2件。1件反映不正当竞争、串通报价问题，1件反映某公司提供虚假材料办理资质问题。2026年1—6月，依据《12398能源监管热线举报处理办法》，共办结举报工单18件。

## 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。一是提升供电可靠性。持续完善网架结构，从源头上减少因自然灾害等因素导致的设备受损和停电风险。健全分级分类的应急抢修预案，确保故障发生后能够快速响应、精准排查、高效复电。二是提高供电服务精准性。开展客户档案动态核查，做到停电信息精准推送，同步优化停电信息发布流程，确保停电

区域、时间及恢复送电安排告知到位，切实保障群众用电知情权。

三是规范欠费停电业务流程。严格执行《供电营业规则》关于中止供电的程序规定，建立停电行为内部复核和责任追究制度，杜绝程序缺失等违规操作，切实维护用户合法权益。



