

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 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 2025 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

2025 年 6 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 62 件。从地域分布来看，贵阳市 17 件，毕节市 13 件，遵义市 10 件，铜仁市 7 件，安顺市 6 件，黔南自治州 4 件，黔西南自治州 3 件，黔东南自治州 2 件。

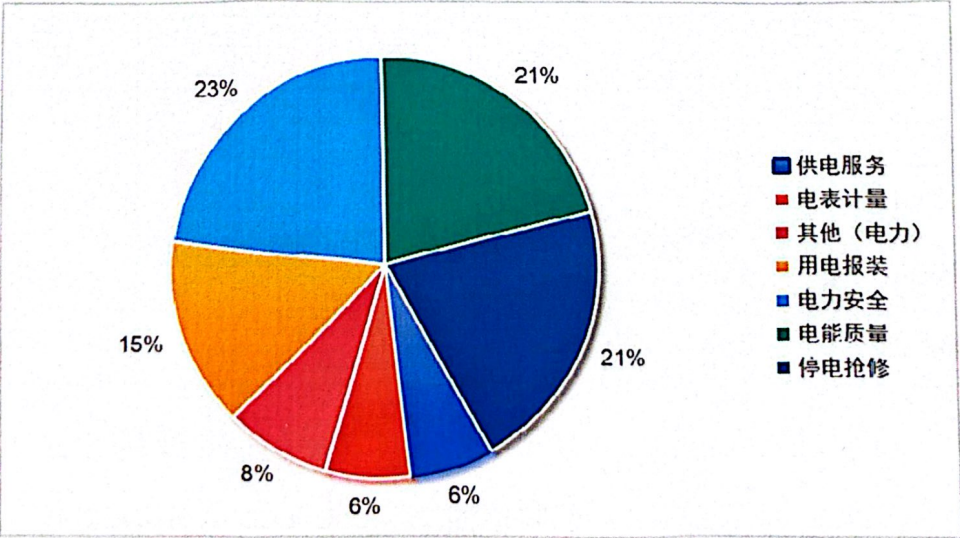


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 14 件，占比 22.58%；电能质量类 13 件，占比 20.97%；停电抢修类 13 件，占比 20.97%；用电报装类 9 件，占比 14.52%；电表计量类 4 件，占比 6.45%；供电服务类 4 件，占比 6.45%，其他（电力）类 5 件，占比 8.06%。

（二）投诉处理情况

6 月份应办投诉 62 件，有关能源企业在 10 个工作日内全部办结，及时办结率 100%。不满意工单 9 件，其中贵阳市 5 件、铜仁市 2 件、遵义市 1 件、黔东南自治州 1 件。

表 1 投诉事项处理情况

被投诉区域	应办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率	不满意件数	回访满意率（全口径）
黔东南自治州	2	2	100%	1	50%
黔西南自治州	3	3	100%	0	100%
黔南自治州	4	4	100%	0	100%
安顺市	6	6	100%	0	100%
铜仁市	7	7	100%	2	71.43%
遵义市	10	10	100%	1	90%
毕节市	13	13	100%	0	100%
贵阳市	17	17	100%	5	70.59%
合计	62	62	100%	9	85.48%

（三）投诉热点问题

一是部分供电企业配电网布局不合理、老旧设备改造滞后，

导致极端天气下停电时有发生。

二是少数供电企业停电监测力度不足、应急抢修机制不完善、资源调配协同不够，抢修效率有待进一步提升。

二、申诉情况

(一) 申诉接收情况

2025 年 6 月，12398 热线平台共接收贵州申诉事项 6 件，投诉申诉率 9.68%。其中，贵阳 2 件，六盘水、毕节、铜仁、黔东南自治州各 1 件。

2025 年 1 到 6 月，12398 热线平台累计共接收贵州申诉事项 24 件，累计投诉申诉率 5.26%。其中，贵阳市 8 件，毕节市 4 件，铜仁市、六盘水、黔东南自治州各 3 件，遵义市、黔西南自治州和安顺市各 1 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	15	3	20%
六盘水市	20	3	15%
黔西南自治州	26	1	3.85%
安顺市	31	1	3.23%
黔南自治州	34	0	0
铜仁市	39	3	7.69%
遵义市	74	1	1.35%

毕节市	105	4	3.81%
贵阳市	112	8	7.14%
合计	456	24	5.26%

（二）申诉处理情况

2025 年 6 月，依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》受理申诉事项 5 件，不受理申诉事项 1 件。1 至 6 月，我办依法开展调查，已办结申诉事项 20 件。

（三）申诉热点问题

部分供电企业业务公示及告知不到位，影响用户办电体验。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 6 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 2 件。1 件反映某公司未按图纸要求施工存在工程质量问题；1 件反映某售电公司存在资料造假问题。

（二）举报处理情况

2 件受理举报事项均在调查处置中。

四、有关工作要求

为深入有效解决群众反映的热点、难点问题，持续提升供电保障能力和服务水平，各供电企业一要继续加大城乡配电网投资力度，强化低电压及频繁停电问题突出的线路、台区整治和管理，着力提升供电质量。二要优化故障监测与抢修效能，加强用户用电异常情况实时监测，完善应急抢修机制，科学配置抢修资源，进一步

压缩故障抢修及复电时间。三要提升服务规范与用户感知，强化人员专业技能与服务意识培训，严格规范业务办理公示与告知流程，切实改善用户用电业务办理体验。

国家能源局贵州监管办公室

2025年7月30日

