

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 7 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 7 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 7 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 84 件。从地域分布来看，贵阳市 22 件，遵义市 15 件，毕节市 12 件，铜仁市 12 件，黔西南自治州 8 件，六盘水市、安顺市、黔南自治州各 4 件，黔东南自治州 3 件。

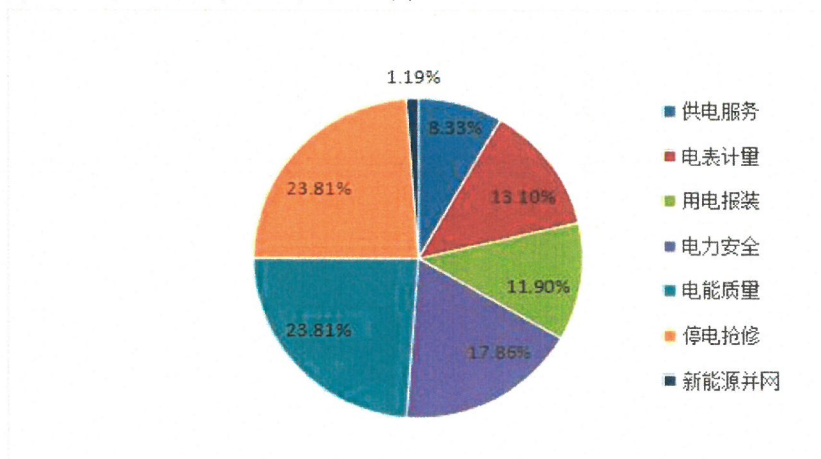


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 15 件，占比 17.86%；电能质量类 20 件，占比 23.81%；停电抢修类 20 件，占比 23.81%；用电报装类 10 件，占比 11.9%；电表计量类 11 件，占比 13.1%；供电服务类 7 件，占比 8.33%；新能源并网类 1 件，占比 1.19%。

（二）投诉处理情况

7 月份应处理投诉 84 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 10 件，其中贵阳市 3 件、铜仁市 3 件、毕节市 2 件，六盘水市 1 件，遵义市 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	3	3	100%	0	100%
黔西南自治州	8	8	100%	0	100%
黔南自治州	4	4	100%	0	100%
六盘水市	4	3	100%	1	75%
安顺市	4	4	100%	0	100%
铜仁市	12	12	100%	3	75%
遵义市	15	15	100%	1	93.33%
毕节市	12	12	100%	2	83.33%
贵阳市	22	22	100%	3	86.36%
合计	62	62	100%	10	88.1%

备注：全口径指未剔除暂不纳入投诉举报回访满意率统计范围的工单。

（三）投诉热点问题

一是部分地区群众反映停电后恢复供电时间过长、停电告知不规范等，影响居民生活和企业经营。

二是部分地区群众反映电费异常、充电桩电表报装业务办理与流程信息公开不到位，影响办电体验。

三是部分地区群众反映供电线路与居民房屋距离过近，存在安全风险。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 7 月，12398 热线平台共接收贵州申诉事项 3 件，投诉申诉率 3.57%。其中，贵阳市、遵义市、毕节市各 1 件。

2025 年 1 到 7 月，12398 热线平台累计共接收贵州申诉事项 27 件，累计投诉申诉率 5%。其中，贵阳市 9 件，毕节市 5 件，铜仁市、六盘水、黔东南自治州各 3 件，遵义市 2 件，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	18	3	16.67%
六盘水市	24	3	12.50%
黔西南自治州	34	1	2.94%
安顺市	35	1	2.86%

黔南自治州	38	0	0
铜仁市	51	3	5.88%
遵义市	89	2	2.25%
毕节市	117	5	4.27%
贵阳市	134	9	6.72%
合计	540	27	5%

（二）申诉处理情况

2025 年 7 月，依据《12398 能源监管热线投诉处理办法》受理申诉事项 3 件，不受理申诉事项 1 件。1 至 7 月，我办依法开展调查，已办结申诉事项 21 件。

（三）申诉热点问题

供电企业充电桩业务政策宣传不到位，影响居民办电体验。电费异常问题未有效解决，居民不认可。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 7 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 3 件。主要反映砍伐树木赔偿问题、小水电非法经营、某发电企业瞒报安全生产事故。

（二）举报处理情况

1 件举报事项已解决，举报人已撤诉，2 件举报事项正在调查处置中。

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，各供电企业一要强化供电可靠性管理，及时抢修快速复电，并通过 APP、微信、短信、网站公示等多渠道做好信息公开，特别是停电信息公开要实时准确，确保用户提前知悉。二要规范电费计量与收费行为，建立电费争议快速核查机制，及时处理异常用电情况。三要进一步排查隐患线路，对紧邻民宅存在安全风险的线路，及时消除隐患，保障群众人身财产安全。

国家能源局贵州监管办公室

2025年8月28日



