

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 8 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 8 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 99 件。从地域分布来看，贵阳市 17 件，遵义市 21 件，毕节市 17 件，铜仁市 10 件，黔西南自治州 4 件，六盘水市 4 件、安顺市 8 件、黔南自治州 12 件，黔东南自治州 6 件。

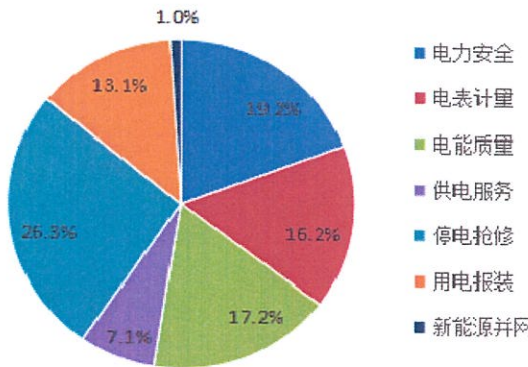


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 19 件，占比 19.2%；电能质量类 17 件，占比 17.2%；停电抢修类 26 件，占比 26.3%；用电报装类 13 件，占比 13.1%；电表计量类 16 件，占比 16.2%；供电服务类 7 件，占比 7.1%；新能源并网类 1 件，占比 1%。

（二）投诉处理情况

8 月份应处理投诉 99 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 14 件，其中贵阳市 2 件、毕节市 5 件，六盘水市 1 件，遵义市 4 件、黔南自治州 1 件，黔西南自治州 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	6	6	100%	0	100%
黔西南自治州	4	4	100%	1	75%
黔南自治州	12	12	100%	1	100%
六盘水市	4	4	100%	1	75%
安顺市	8	8	100%	0	100%
铜仁市	10	10	100%	0	75%
遵义市	21	21	100%	4	80.95%
毕节市	17	17	100%	5	70.59%
贵阳市	17	17	100%	2	88.24%
合计	99	99	100%	14	85.86%

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因线路老化、变压器故障、恶劣天气等原因导致频繁停电，对抢修效率表示不满。

二是部分地区群众反映月度电费变化大，对供电企业相关解释不认可。

三是部分地区群众反映线房矛盾，供电企业在房屋上打孔架线、安装电表箱等，存在安全隐患。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年8月，12398热线平台共接收贵州申诉事项3件，投诉申诉率3.03%。其中，黔南自治州市、遵义市、毕节市各1件。

2025年1到8月，12398热线平台累计共接收贵州申诉事项30件，累计投诉申诉率4.69%。其中，贵阳市9件，毕节市6件，铜仁市、六盘水、黔东南自治州各3件，遵义市3件，黔西南自治州和安顺市各1件，黔南自治州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	24	3	16.67%
六盘水市	28	3	12.50%
黔西南自治州	38	1	2.94%
安顺市	43	1	2.86%

黔南自治州	50	1	2%
铜仁市	61	3	5.88%
遵义市	110	3	2.73%
毕节市	134	6	4.48%
贵阳市	151	9	5.96%
合计	639	30	4.69%

（二）申诉处理情况

2025 年 8 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 2 件。1 至 8 月，我办依法开展调查，已办结申诉事项 28 件。

（三）申诉热点问题

用户产权线路起火后的责任认定，电表更换导致电费异常的争议，供电企业在用户房屋打孔架线的安全隐患问题。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025 年 8 月，12398 能源监管热线平台接收贵州举报线索 3 件。主要反映电力建设工程企业冒用他人资质证书，提供虚假资料办理承装（修、试）许可证问题。

（二）举报处理情况

3 件举报事项均已解决。

四、有关工作要求

为切实解决民众反馈的焦点和难点问题，不断提高电力供应保

障能力和服务质量，各供电企业**一要**强化应急处置，优先处理问题集中、安全隐患大、故障率高的投诉，停电信息要通过多种方式有效告知，满足群众生产生活需要。**二要**提升服务水平，做好电表更换前的宣传推广，对用户提出的电费异议，在核实清楚的基础上做好沟通解释，取得用户理解。**三要**开展隐患排查，对群众多次反映、反复投诉的安全隐患提级督办，涉及居民产权的电力施工要做好事先告知及沟通协商工作。

国家能源局贵州监管办公室

2025年9月18日

