

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 9 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 9 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 9 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 66 件。从地域分布来看，贵阳市 20 件，遵义市 11 件，毕节市 10 件，铜仁市 4 件，黔西南自治州 4 件，六盘水市 7 件、安顺市 2 件、黔南自治州 4 件，黔东南自治州 4 件。

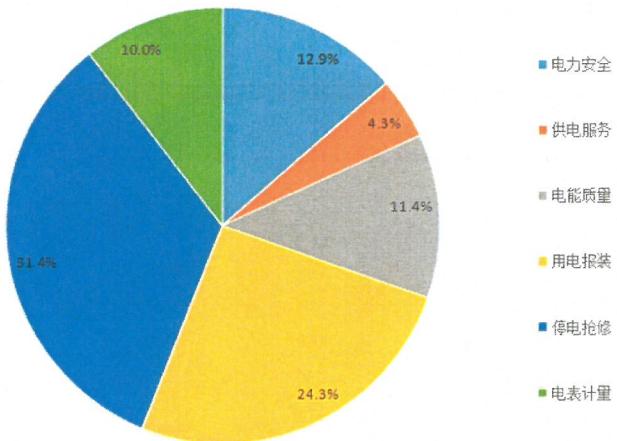


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 9 件，占比 13.63%；电能质量类 8 件，占比 12.12%；停电抢修类 22 件，占比 33.33%；用电报装类 17 件，占比 25.77%；电表计量类 7 件，占比 10.61%；供电服务类 3 件，占比 4.54%。

（二）投诉处理情况

9 月份应处理投诉 66 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 4 件、毕节市 1 件，六盘水市 1 件，遵义市 1 件，铜仁市 2 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	4	4	100%	0	100%
黔西南自治州	4	4	100%	0	100%
黔南自治州	4	4	100%	0	100%
六盘水市	7	7	100%	1	85.71%
安顺市	2	2	100%	0	100%
铜仁市	4	4	100%	2	50%
遵义市	11	11	100%	0	100%
毕节市	10	10	100%	1	90%
贵阳市	20	20	100%	4	80%
合计	66	66	100%	9	86.36%

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频繁停电或闪停，停电未提前通知或通知时间不准确，故障修复不及时，影响居民生活和企业经营；

二是部分地区群众反映充电桩电表、新装电表等报装进度较慢，材料要求不清晰，过户等用电类别变更服务不到位。

三是部分地区群众反映电杆或高压线距离房屋过近，线路老化，废弃电线杆未及时拆除等，存在安全风险隐患。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025年9月，12398热线平台未收到贵州申诉事项。

2025年1到9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4.26%。其中，贵阳市9件，毕节市6件，铜仁市、遵义市、六盘水、黔东南自治州各3件，黔西南自治州、安顺市、黔南自治州各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	28	3	10.71%
六盘水市	35	3	8.57%
黔西南自治州	42	1	2.38%
安顺市	45	1	2.22%
黔南自治州	54	1	1.85%

铜仁市	65	3	4.61%
遵义市	121	3	2.47%
毕节市	144	6	4.16%
贵阳市	171	9	5.26%
合计	705	30	4.25%

（二）申诉处理情况

2025年9月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》处理申诉事项1件。1至9月，依法开展调查，办结申诉事项29件。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年9月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索4件。其中3件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，1件反映电力工程质量 问题。

（二）举报处理情况

3件举报事项已解决，1件仍在调查处理中。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，现对供电企业提出以下工作要求。一要规范停电管理与故障抢修，优化故障抢修流程，提升响应速度与抢修效率，严格执行计划停电提前通知制度，确保通知内容准确、传达及时。二要规范电费计收与电价执行，

对电费异常用户主动上门核查，公开报装过户等业务流程和材料清单，推行“一次性告知”，加强内部督办，杜绝拖延推诿。三要强化安全隐患排查与整改，对反映存在的线路安全距离不足、裸导线、电杆及拉线等安全隐患进行全面排查，建立台账，对废弃电杆和老旧线路等设施限期拆除或改造。

