

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2025 年 11 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 11 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 11 月，12398 能源监管热线平台接收贵州投诉 52 件。从地域分布来看，贵阳市 19 件，遵义市 8 件，毕节市 13 件，铜仁市 1 件，黔西南自治州 1 件，六盘水市 3 件、安顺市 3 件、黔南自治州 3 件，黔东南自治州 1 件。

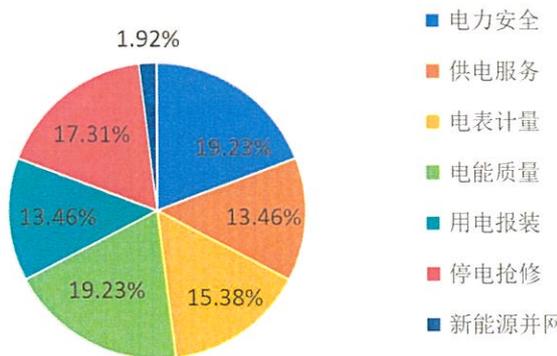


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 10 件，占比 19.23%；电能质量类 10 件，占比 19.23%；停电抢修类 9 件，占比 17.31%；用电报装类 7 件，占比 13.46%；电表计量类 8 件，占比 15.39%；供电服务类 7 件，占比 13.46%，新能源及可再生能源并网类 1 件，占比 1.92%。

（二）投诉处理情况

11 月份应办结投诉 68 件，及时办结率 100%。不满意工单 11 件，其中贵阳市、毕节市各 3 件，遵义市、安顺市各 2 件，六盘水市 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	2	2	100%	0	100%
黔南自治州	7	7	100%	0	75%
六盘水市	5	5	100%	1	80%
安顺市	5	5	100%	2	60%
铜仁市	2	2	100%	0	100%
遵义市	11	11	100%	2	81.82%
毕节市	18	18	100%	3	83.33%
贵阳市	15	15	100%	3	80%
合计	68	68	100%	11	83.82%

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）投诉典型问题

一是部分地区线路停电次数较多。六盘水供电局 10kV 新箐线自 2022 年起，年度停电次数均超过 9 次，影响群众日常生活。

二是部分地区分布式光伏项目接网滞后。凯里供电局在办理分布式非居民光伏业务并网业务时，未能按照有关规范受理用户并网申请，现场勘查不实，导致并网滞后。

三是部分地区停电信息发送不准确，复电不及时。遵义供电局未及时将停电信息准确发送至用户，毕节供电局辖区用户交纳电费后 3 小时未恢复供电，且多次联系供电局无人接听，影响群众用电体验。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2025 年 11 月，12398 热线平台收到贵州申诉事项 4 件（不予受理 2 件）。其中，遵义市 3 件，毕节市 1 件。

2025 年 1 到 11 月，12398 热线平台累计共接收贵州申诉事项 41 件，累计投诉申诉率 4.24%。其中，贵阳市 13 件，毕节市 7 件，铜仁市 4 件，遵义市 8 件，六盘水 3 件，黔东南自治州 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	32	3	9.37%

六盘水市	49	3	6.12%
黔西南自治州	49	1	2.04%
安顺市	56	1	1.79%
黔南自治州	67	1	1.49%
铜仁市	74	4	5.41%
遵义市	151	8	5.29%
毕节市	177	7	3.95%
贵阳市	218	13	5.96%
合计	873	37	4.24%

（二）申诉处理情况

2025年11月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，受理申诉事项4件，办结申诉事项4件。1至11月，共受理申诉事项41件，办结申诉事项35件。

（三）申诉有责问题

部分地区停流程不规范。贵阳供电局在收到户主申请后拉闸断电，在停电过程中未按规定收齐相关资料、核实现场情况，存在停电流程不规范行为。

三、举报情况

（一）举报接收情况

2025年11月，12398能源监管热线平台接收贵州举报线索2件，均为反映电力建设工程企业冒用高压电工证，提供虚假资料办理承装（修、试）许可证问题。

（二）举报处理情况

举报已全部办结。

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。一要加强新能源并网管理。深入学习研究相关政策，全面规范并网验收流程，保障新能源项目公平及时接入电网。二要持续强化频繁停电问题的整治。系统开展配电线路和变电设备的定期巡检与专项排查，建立隐患台账并实行销号管理，做到频繁停电线路（台区）动态清零，提高供电可靠性和电压稳定性。三要完善停电信息推送机制。通过短信、电子邮件、移动 APP 和官方网站等多种渠道，及时向受影响用户发送停电通知。加强复电进度跟踪和时效管控，切实满足人民群众用电需求。

国家能源局贵州监管办公室

2025年12月24日



