

国家能源局贵州监管办公室

贵州能源监管办 2026 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 2026 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

2026 年 7 月，12398 热线平台接收贵州投诉 51 件。从地域分布来看，遵义市 12 件，贵阳市 11 件，毕节市 10 件，黔南自治州 5 件，黔东南自治州、黔西南自治州、铜仁市各 3 件，六盘水市、安顺市各 2 件。

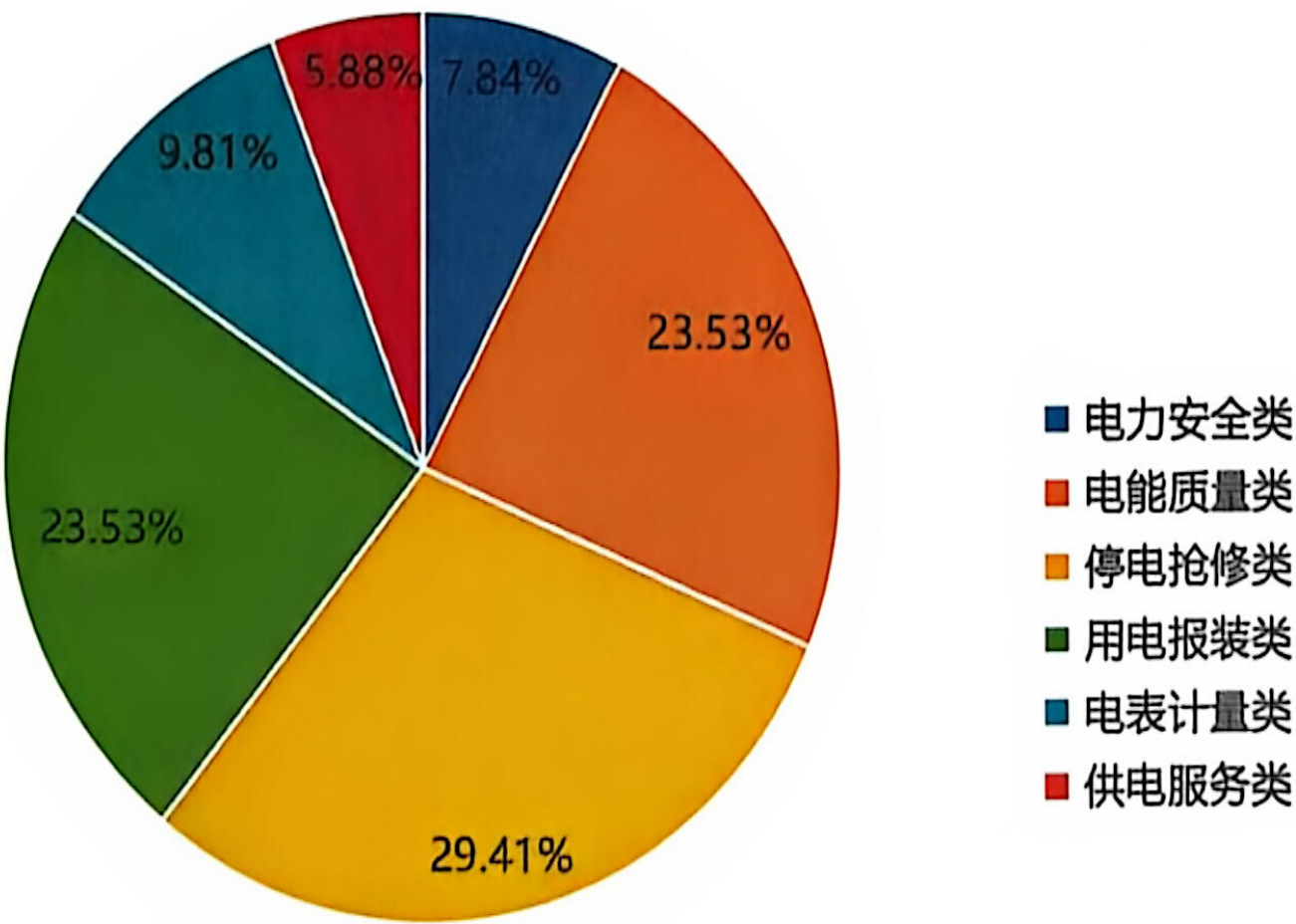


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容看，电力安全类 4 件，占比 7.84%；电能质量类 12 件，占比 23.53%；停电抢修类 15 件，占比 29.41%；用电报装类 12 件，占比 23.53%；电表计量类 5 件，占比 9.81%；供电服务类 3 件，占比 5.88%。

（二）投诉处理情况

7 月份办结投诉 47 件（含上月结转），及时办结率 100%。

表 1 投诉事项处理情况

被投诉区域	办结投诉件数	及时办结件数	及时办结率
贵阳市	10	10	100%
遵义市	9	9	100%
安顺市	3	3	100%
黔东南自治州	4	4	100%
黔南自治州	6	6	100%
黔西南自治州	3	3	100%
毕节市	8	8	100%
铜仁市	4	4	100%
合计	47	47	100%

（三）投诉热点问题

一是停电抢修能力需进一步提高。黔东南、铜仁部分地区受雷雨天气等影响引发停电，部分用户认为复电时间较长，影响正常生活。

二是用电报装服务需进一步提升。黔西南、黔东南、遵义等地在充电桩安装办理用电、增容过程中，用户认为问题解决不及时而引发投诉。

三是电能质量需进一步保障。遵义部分地区反映低电压问题，黔南、黔东南部分地区因雷雨等极端天气原因导致停电，影响用户用电满意度。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026 年 7 月，12398 热线平台收到贵州申诉事项 5 件。其中，黔东南自治州 2 件、贵阳 1 件、黔南自治州 1 件、遵义 1 件。

2026 年 1 至 7 月，贵州累计办结投诉事项 413 件，累计接收申诉事项 37 件，投诉申诉率 8.96%。其中，贵阳 10 件，遵义 7 件，铜仁 5 件，毕节 4 件，六盘水 3 件，黔南自治州、黔东南自治州各 3 件、黔西南自治州 2 件。

表 2 2026 年 1—7 月投诉事项申诉情况

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
贵阳市	86	10	11.63%
遵义市	91	7	7.69%
六盘水市	24	3	12.50%
安顺市	20	0	0

黔东南自治州	20	3	15.00%
黔南自治州	29	3	10.34%
黔西南自治州	31	2	6.45%
毕节市	73	4	5.48%
铜仁市	39	5	12.82%
合计	413	37	8.96%

（二）申诉处理情况

2026年7月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，办结申诉事项1件。申诉主要反映违规销户问题，非供电企业有责申诉。

三、举报情况

2026年7月，12398热线平台接收贵州举报线索5件，均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。2026年1—7月，依据《12398能源监管热线举报处理办法》，共办结举报工单26件。

四、有关工作要求

当前正值迎峰度夏关键时期，极端天气多发易发，各供电企业要切实做好用电服务保障，重点抓好以下工作：一是提升停电抢修效率。加强对雷电、暴雨等极端天气的防范应对，科学调配抢修力量和物资装备，缩短复电时间，最大限度降低停电对用户生产生活的影响。二是规范用电报装服务。加强行业政策学习和办电业务培训，做好报装各环节跟踪对接以及与用户的沟通，严

格用电变更业务管理，确保办电服务有序高效。三是强化电能质量治理。优化网架结构，着力解决供电半径大、线径偏小等引发的低电压问题，加强运维巡视，及时消除缺陷隐患，切实减少停电频次，进一步提升电能质量水平。

国家能源局贵州监管办公室

2026年8月26日