

贵州能源监管办 2026 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 2026 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

2026 年 8 月，12398 热线平台接收贵州投诉 51 件。从地域分布来看，遵义市 14 件，黔东南自治州 9 件，贵阳市、毕节市各 7 件，六盘水市 6 件，安顺市 4 件，铜仁市 2 件，黔南自治州、黔西南自治州各 1 件。

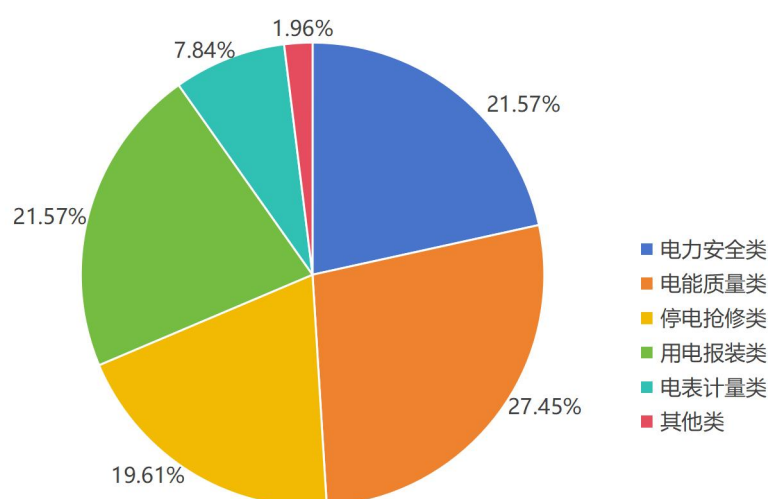


图 1 主要投诉分类占比情况

从投诉内容来看，电力安全类 11 件，占比 21.57%；电能质量类 14 件，占比 27.45%；停电抢修类 10 件，占比 19.61%；用电报装类 11 件，占比 21.57%；电表计量类 4 件，占比 7.84%；其他类 1 件，占比 1.96%。

（二）投诉处理情况

8 月份办结投诉 60 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	9	9	100%
遵义市	16	16	100%
六盘水市	6	6	100%
安顺市	2	2	100%
黔东南自治州	10	10	100%
黔南自治州	3	3	100%
黔西南自治州	2	2	100%
毕节市	9	9	100%
铜仁市	3	3	100%
合计	60	60	100%

（三）投诉热点问题

一是电能质量保障存在不足。兴义供电局、凯里供电局供电服务辖区内部分线路受极端天气等因素影响，叠加线路通道清障

不到位、隐患排查不彻底，导致故障多发而造成停电。

二是用电报装服务有待提升。毕节供电局在处理报装项目时，未及时受理业扩工单。合创清源公司在解释用电报装政策时与用户沟通不到位，导致用户未理解报装申请条件。

三是停复电通知不够规范。凯里供电局电费催缴及停电告知未闭环，造成用户对停电未做准备，影响用户正常生活。贵阳供电局在恢复供电后，因系统原因未及时向用户发送复电通知。

二、申诉情况

（一）申诉接收情况

2026年8月，12398热线平台接收遵义市申诉事项1件。

2026年1至8月，贵州累计办结投诉事项473件，累计接收申诉事项38件，投诉申诉率8.03%。其中，贵阳市10件，遵义市8件，铜仁市5件，毕节市4件，六盘水市、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—8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	95	10	10.53%
遵义市	107	8	7.48%
六盘水市	30	3	10%
安顺市	22	0	0

黔东南自治州	30	3	10%
黔南自治州	32	3	9.38%
黔西南自治州	33	2	6.06%
毕节市	82	4	4.88%
铜仁市	42	5	11.90%
合计	473	38	8.03%

（二）申诉处理情况

2026年8月，依据《12398能源监管热线投诉处理办法》，办结申诉事项3件。申诉主要反映非电网直供电小区停电、供电线路架设施工前期确认流程不规范、分布式光伏并网接入条件过高等问题。无供电企业有责申诉。

三、举报情况

2026年8月，12398热线平台接收贵州举报线索3件。主要反映供电局违规验收充电桩报装项目、某公司转包光伏项目、电力建设工程企业提供虚假资料办理承装（修、试）电力设施许可证等问题。

2026年1—8月，依据《12398能源监管热线举报处理办法》，共办结举报工单28件。

四、有关工作要求

为有效解决群众反映的热点、难点问题，现对相关能源企业提出以下工作要求。**一要强化电能质量治理。**针对雷雨等极端天气，提前开展线路通道清理、防雷改造和设备巡检，优化抢修流

程，压缩复电时间。积极推进配网升级改造，强化日常运维消缺，持续提升用户用电可靠性。**二要规范用电报装服务。**严格业扩工单系统受理时限，做到及时受理、限时办结。落实首问负责制和一次性告知，统一用电报装政策解释口径，对复杂政策提供书面或模板化说明，避免信息偏差。**三要闭环管理停复电通知。**针对电费催缴、停电告知、停电执行、复电通知等关键环节，完善全流程闭环管理机制，加强营销、客服、短信等信息系统的管理，确保停复电信息及时准确推送。