

国家能源局综合司

国能综通监管〔2017〕43号

国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源 监管热线标识普及和宣传工作的通知

各派出能源监管机构，有关能源企业：

根据党中央、国务院“放管服”改革和深化能源体制改革工作有关要求，结合能源监管工作实际情况，为进一步提升 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）社会知晓度，引导社会公众通过 12398 热线参与监督服务工作，充分发挥 12398 热线监督服务作用，维护良好的能源市场秩序，现就进一步加强 12398 热线标识普及和宣传工作通知如下：

一、充分认识 12398 热线标识普及和宣传工作的重要意义。国家能源局重组后，12398 热线监督服务范围已从电力拓展到了整个能源领域，功能涵盖了投诉、举报、咨询和建议等多个方面，已发展成为密切联系人民群众的桥梁和纽带，以及能源投资者、经营者、使用者依法维护合法权益的重要渠道。各派出能源监管机构、有关能源企业要站在以人为本、惠民利民的高度，普及 12398 热线标识，加强 12398 热线宣传工作，畅通人民群众诉求渠道，提升政府公共

服务水平，促进企业履行社会责任。

二、切实做好有关场所和载体的 12398 热线标识普及工作。有关能源企业及所属企业要在门户网站首页位置公示 12398 热线标识，并建立与国家能源局门户网站首页位置 12398 热线专栏的链接，方便社会公众了解 12398 热线。各电网企业要在客服中心、营业场所门口显著位置固定公示 12398 热线标识（见附件），在电费单据、停止供电通知书等业务单据上印制 12398 热线标识，在营业场所宣传自身品牌、供电服务热线时，同步对 12398 热线进行简介。

三、主动开展形式多样的 12398 热线标识宣传工作。有关能源企业要增强宣传 12398 热线的主动性，在门户网站及其子网站同步、及时转发国家能源局门户网站每月、年度定期发布的《12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报》，并建立查证属实投诉举报事项内部考核评价机制。各电网企业要在门户网站及其子网站披露供电服务有关信息时，同步告知人民群众有拨打 12398 热线投诉举报的权利。

四、确保 12398 热线标识普及和宣传工作取得实效。有关能源企业要加强 12398 热线标识普及和宣传的组织领导，结合行业特点和当地实际情况制定工作方案，落实责任制度，明确任务分工；要跟踪检查所属企业开展 12398 热线标识普及和宣传工作的情况，做好督促检查和发现问题的整改落实工作，确保标识普及和宣传工作取得实效。

各派出能源监管机构要充分利用门户网站、广播电视、报刊杂

志等媒介宣传 12398 热线；要指导管辖区域内有关能源企业开展 12398 热线标识普及和宣传工作，并在 2017 年 12 月底前，全部完成标识普及工作；要全面检查管辖区域内有关能源企业的 12398 热线标识普及和宣传工作，并在 2018 年 2 月底前，向国家能源局反馈管辖区域内 12398 热线标识普及和宣传工作情况。

2012 年 8 月 15 日印发的《国家电力监管委员会办公厅关于加强 12398 投诉举报热线标识普及和宣传工作的通知》（办稽查〔2012〕87 号）即行废止。

附件：12398 能源监管热线标识牌制作要求及式样



（主动公开）