

# 国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能稽查〔2015〕1号

---

## 国家能源局浙江监管办公室关于在我省 非电能源企业营业场所设置 12398 能源监管热线标识的通知

各有关能源企业：

根据国家能源局工作部署和我办《关于加强 12398 能源监管热线普及宣传和投诉举报处理工作的通知》（浙监能稽查〔2014〕16 号）精神，经研究，决定在我省电力外的能源企业营业场所设置 12398 能源监管热线标识铭牌和宣传板。现将有关事项通知如下：

### 一、按标准制作 12398 能源监管热线标识铭牌和宣传板

请各有关能源企业按照铭牌样式规定的标准（包括尺寸、工

艺、材质等，详见附件 1、附件 2）和本企业营业场所的数量，制作 12398 能源监管热线标识铭牌和宣传板。此项工作请在 2015 年 3 月底前完成。

## **二、按要求设置 12398 能源监管热线标识铭牌和宣传板**

请各有关能源企业将 12398 能源监管热线标识铭牌固定在各营业场所的显著位置，与营业场所名称、营业时间、企业服务热线等标识并列，12398 能源监管热线宣传板固定在各营业场所，与企业信息公开、服务承诺等宣传板并列，便于用户阅览。此项工作请在 2015 年 4 月底前完成。

## **三、按要求向用户提供 12398 能源监管热线宣传手册**

我办已经制作了一批宣传手册，请各能源企业尽快上报本企业需求数量，并抓紧派人前来我办领取。请各有关能源企业在各营业场所服务台放置 12398 能源监管热线宣传手册，供用户免费取阅。这批宣传手册用完之前，请各能源企业视情况自行制作、及时补充（宣传手册样式详见附件 3）。

请各能源企业高度重视 12398 能源监管热线普及宣传工作，认真组织做好营业场所设置 12398 能源监管热线标识铭牌和宣传板等工作。有关工作开展和完成情况，包括铭牌和宣传板的数量、各营业场所设置具体情况的照片等，于 2015 年 5 月 15 日前报告我办。需附件彩色电子版的请及时与我办联系。

联系人：陆建伟，电话：51102723 13735461419

传 真：51102714

邮 箱：lujianwei1982@163.com

- 附件：1. 12398 能源监管热线标识铭牌样式  
2. 12398 能源监管热线宣传板样式  
3. 12398 能源监管热线宣传手册样式

国家能源局浙江监管办公室

2015年2月12日





---

国家能源局浙江监管办公室综合处

2015年2月12日印发

---





- 注：
- 1.材质：d=1.2mm法纹拉丝不锈钢板材，经开槽折边；
  - 2.工艺：化学腐蚀上色；
  - 3.尺寸：600\*400\*20；可根据现场实际情况同比例缩放；
  - 4.单位：mm；
  - 5.安装：不锈钢管固定上墙，扣上铭牌，上下螺丝固定，结构胶四周密封。



## 国家能源局浙江监管办公室 12398 能源监管热线

12398能源监管热线是国家能源局专门受理能源监管投诉举报的服务电话。任何单位或个人认为能源企业侵害其合法权益或者存在违反能源监管法律法规的行为，均可通过12398热线电话、传真、12398电子邮箱进行投诉举报。

### 受理范围：

涉及电力、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面，属于能源监管职责范围的投诉举报。

### 受理时间：

工作时间设座席值班，其余时间和节假日、公休日使用电话数字录音系统接听投诉举报。

### 处理时限：

自接受投诉举报之日起7个工作日内告知投诉人、举报人（非具名举报除外）是否受理。自受理投诉举报之日起60日内告知投诉人、举报人（非具名举报除外）处理结果，特殊情况可以延期，延期时间最长不超过30日。

欢迎拨打能源监管热线：12398

地址：杭州市黄龙路8号7楼 邮编：310007 邮箱：12398hzb@serc.gov.cn

- 注：
- 1.材质：采用有机玻璃板材质；
  - 2.工艺：有机玻璃板四周倒角处理。画面电脑写真；
  - 3.尺寸比例：长宽比4:3，根据营业场所墙体面积情况可适当等比例调整展牌尺寸；
  - 4.安装：可采用落地或者上墙。

## 国家能源局浙江监管办公室公告

第1号

为了依法履行能源监管职责,畅通社会与公众监督渠道,国家能源局决定,自2014年11月1日起,将“12398电力监管热线”变更为“12398能源监管热线”(以下简称12398热线)。现将有关事项公告如下:

一、12398热线变更后,受理范围由原来的电力监管投诉举报扩大到包括电力在内的整个能源行业,涉及煤炭、石油、天然气、新能源及可再生能源等方面的能源监管投诉举报。

二、任何单位或个人对能源企业侵害其合法权益或存在违反能源监管法律法规的行为,均可通过12398热线电话、传真、电子邮箱(12398hzb@serc.gov.cn)进行投诉举报。

三、国家能源局浙江监管办公室负责管理浙江省12398热线,依法受理和办理有关单位或个人通过12398热线提出的属于能源监管职责范围内的投诉举报事项。

四、12398热线工作时间设座席值班,其余时间和节假日、公休日使用电话数字录音系统接听。



### 拨打12398能源监管热线须知

国家能源局已发布“12398电力监管热线”使用用途变更为“12398能源监管热线”的公告,从2014年11月1日起,正式受理能源领域有关投诉举报事项。个人或者组织通过12398能源监管热线(以下简称12398热线)向国家能源局派出机构提出投诉举报事项之前,请知悉以下事项。

#### 一、12398热线受理范围

涉及国家能源局及其派出机构能源监管职责的电力、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面的事项,具体详见《国家能源局12398能源监管热线投诉举报处理暂行办法》(国能监管〔2014〕460号)。

#### 二、投诉举报的途径

拨打12398热线电话或者发送传真、电子邮件向国家能源局派出机构(具体见附件)投诉或者举报。

#### 三、投诉举报进展查询

12398热线电话或者电子邮件。

#### 四、投诉注意事项

- (一) 投诉事项应当符合下列条件:
  1. 有明确的投诉人和被投诉人的;
  2. 有明确的投诉请求、事实和理由的;
  3. 属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的。
- (二) 投诉人提出投诉请求,应当向国家能源局派出机构提交下列材料:
  1. 投诉人的姓名或者名称、住所和联系方式,被投诉人的名称;
  2. 投诉事项、投诉请求,及与投诉事项相关的资料,包括书面资料、照片、录音、录像等;
  3. 国家能源局派出机构要求提供的其他情况。
- (三) 投诉有下列情形之一的,国家能源局派出机构不予受理:
  1. 投诉人与投诉事项没有利害关系的;
  2. 投诉事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的;

- 3. 投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的;
- 4. 依照法律、法规或者国家有关规定应当由能源企业或者其他组织先行处理的;
- 5. 投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的;
- 6. 已经作出处理,投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

#### 五、举报注意事项

- (一) 举报应当符合以下条件:
  - 属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的,并且被举报人基本情况清楚、有具体的违法事实、线索清晰并且附带相关证据材料的。
- (二) 举报有下列情形之一的,国家能源局派出机构不予受理:
  1. 举报事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的;
  2. 没有明确的被举报人或者被举报人无法查找的;
  3. 没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的。

#### 六、真实性承诺

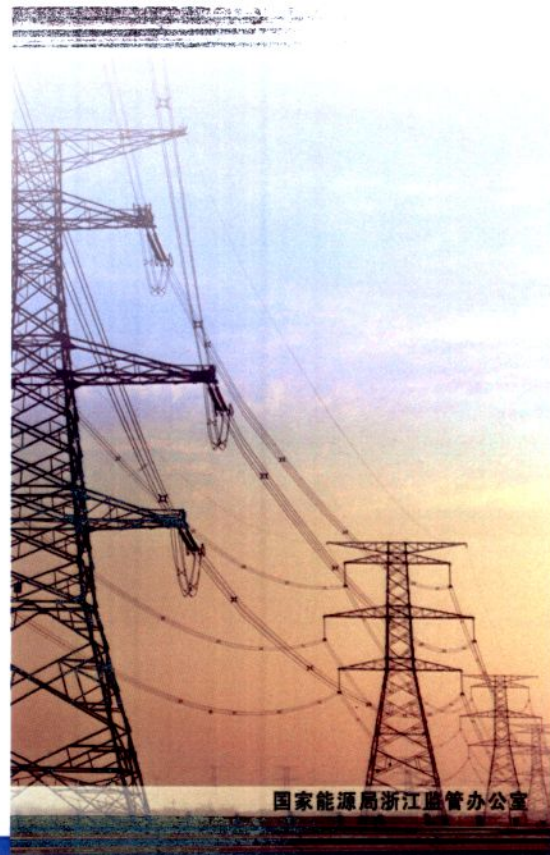
- (一) 投诉人或者举报人应当依据所了解到的真实情况提出投诉举报事项,不得虚构事实或者提供虚假信息;
- (二) 投诉人或者举报人应当对自己所举报的内容负责。诬告、诽谤他人或者以举报为名制造事端,干扰能源监管工作正常进行的,按照有关法律和规定处理。

附件:

#### 浙江省12398能源监管投诉举报渠道

能源监管机构	覆盖地区	电话	传真	邮箱	来信地址	邮编
国家能源局浙江监管办公室	浙江省	12398	拨打12398,按语音提示选择3键“发送传真”	12398hzb@serc.gov.cn	浙江省杭州市黄龙路8号浙江电力生产调度大楼7楼	310000

## 12398 能源监管热线宣传手册



## 国家能源局12398能源监管热线 投诉举报处理暂行办法

### 一、总 则

**第一条** 为了规范12398能源监管热线投诉举报处理工作,保障有关个人和组织行使投诉举报权益,根据有关法律、行政法规、规章,制定本办法。

**第二条** 本办法适用于国家能源局派出机构处理有关个人或者组织通过12398能源监管热线(以下简称12398热线)向其提出的投诉举报事项。

本办法所称投诉举报是指反映涉及国家能源局及其派出机构能源监管职责的电力、核电、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面事项。

**第三条** 投诉举报事项实行属地化管理,由国家能源局派出机构负责受理和办理。

国家能源局派出机构认为投诉举报事项重大、情况复杂的,可以报请国家能源局处理。

**第四条** 国家能源局派出机构处理投诉举报应当依法、公正、及时,关注社会民生热点,建立问题导向监管机制,将12398热线建设成为重要的能源监管民生通道。

**第五条** 国家能源局派出机构应当按照本办法受理和办理属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围内的投诉举报事项,健全和完善投诉举报处理工作闭环管理制度、内部联动和外部协同工作机制,规范受理、分理、办理、回复、回访等工作程序。

如果受理的投诉举报事项涉及其他政府部门职责的,应当协商办理;如果需要有关单位和部门配合先行调查了解情况的,可以按照有关规定进行转办;确定不属于能源监管职责范围的,应当按照有关规定进行移送。

**第六条** 国家能源局派出机构处理投诉举报的工作人员应当恪尽职守、秉公办事,查明事实、分清责任,宣传法制、教育疏导,及时妥善处理,不得推诿、敷衍、拖延。

工作人员有下列情形之一的,应当回避:

- (一) 与投诉举报事项有利害关系的;
- (二) 与当事人有利害关系的;
- (三) 国家能源局派出机构认为应当回避的其他情形。

**第七条** 全国开通统一的12398热线。任何单位或者个人可以通过拨打12398热线或者发送传真、电子邮件方式提出投诉举报事项。

国家能源局派出机构应当组织开展12398热线标识普及和宣传,并且适时开展其社会知晓度调查。

**第八条** 国家能源局派出机构应当对投诉举报事项进行规范登记、编号、建档,纳入档案管理,并定期统计投诉举报事项的办结率、回访率和当事人满意率。

**第九条** 国家能源局及其派出机构应当按照政府信息公开规定将投诉举报事项处理情况向社会公布,接受公众监督。

### 二、投诉处理

**第十条** 投诉人提出投诉请求,应当一并提供以下信息及资料:

- (一) 投诉人的姓名或者名称、住所和联系方式,被投诉人的名称;
- (二) 投诉事项、投诉请求,及与投诉事项相关的资料,包括书面资料、照片、录音、录像等;
- (三) 国家能源局派出机构要求提供的其他情况。

**第十一条** 国家能源局派出机构应当自收到投诉事项之日起7日内作出是否受理的决定;作出不予受理决定的,应当向投诉人说明理由,按照规定移送的,一并告知投诉人。

**第十二条** 投诉事项符合下列条件的,国家能源局派出机构应当受理:

- (一) 有明确的投诉人和被投诉人的;
- (二) 有明确的投诉请求、事实和理由的;
- (三) 属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的。

**第十三条** 有下列情形之一的,国家能源局派出机构不予受理:

- (一) 投诉人与投诉事项没有利害关系的;
- (二) 投诉事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的;
- (三) 投诉事项已经或者依法应当通过诉讼、仲裁或者行政复议等法定途径解决的;
- (四) 依照法律、法规或者国家有关规定应当由企业或者其他组织先行处理的;
- (五) 投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的;
- (六) 已经作出处理,投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。

**第十四条** 国家能源局派出机构办理投诉事项期间,发现投诉事项不属于受理范围的,应当终止办理,并且告知投诉人终止办理的理由。

**第十五条** 国家能源局派出机构办结投诉事项之前,投诉人可以申请撤回投诉。

**第十六条** 国家能源局派出机构办理投诉事项期间,发现投诉人、被投诉人有违反有关能源法律、法规、规章和其他

规范性文件的行为,需要立案调查的,应当按照有关规定立案调查处理。

办理投诉事项期间,发现投诉人、被投诉人有违法行为,但是不属于能源监管职责查处范围的,应当移送有关部门进行处理,并且自作出移送决定之日起5日内告知投诉人。

**第十七条** 国家能源局派出机构经调查核实,应当依照有关能源法律、法规、规章和其他规范性文件,分别作出下列处理:

- (一) 投诉请求事实清楚,符合法律、法规、规章和其他规范性文件的,予以支持;
- (二) 投诉请求缺乏事实根据或者不符合法律、法规、规章和其他规范性文件的,不予支持;
- (三) 对投诉请求事由合理但是缺乏法律依据的情形,应当对投诉人做好解释工作。

依照前款第(一)项规定作出支持投诉请求决定的,国家能源局派出机构责令或者督促被投诉人执行。

**第十八条** 投诉事项应当自受理之日起60日内办结。有下列情形之一的,可以延长办理期限,但是延长期限不得超过30日,并且告知投诉人延期理由:

- (一) 投诉事项复杂,涉及多方主体的;
- (二) 投诉事项调查取证困难的;
- (三) 投诉事项需要专业鉴定的;
- (四) 其他需要延长办理期限的。

**第十九条** 国家能源局派出机构办结投诉事项,应当自作出办结决定之日起5日内告知投诉人。

### 三、举报处理

**第二十条** 国家能源局派出机构对属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围,并且被举报人基本情况清楚、有具体的违法事实、线索清晰并且附带相关证据材料的举报,应当受理。

**第二十一条** 举报有下列情形之一的,国家能源局派出机构不予受理:

- (一) 举报事项不属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的;
- (二) 没有明确的被举报人或者被举报人无法查找;
- (三) 没有具体的违法事实或者线索不清晰的。

**第二十二条** 国家能源局派出机构经调查核实,应当依照有关法律、法规、规章和其他规范性文件,对举报事项分别作出下列处理:

- (一) 被举报人违法违规事实清楚、证据确凿的,依法给予行政处罚或者其他处理;涉嫌构成犯罪的,依法需要追究

刑事责任的,移送司法机关依法处理;

(二) 被举报人的行为未违法违规的,终止办理,予以结案;

(三) 举报事项证据不足,无法查明的,终止办理,予以结案。

**第二十三条** 举报事项应当自受理之日起60日内办结。有下列情形之一的,可以延长办理期限,但是延长期限不得超过30日,对具名举报的举报人,应当告知其延期理由:

- (一) 举报事项复杂,涉及多方主体的;
- (二) 举报事项调查取证困难的;
- (三) 举报事项需要专业鉴定的;
- (四) 其他需要延长办理期限的。

**第二十四条** 举报办结后,国家能源局派出机构有举报人的联系地址、联系电话的,应当及时告知举报人处理结果。

### 四、法律责任

**第二十五条** 国家能源局派出机构应当依法保护投诉人和举报人的合法权益,不得泄露举报人的举报材料和相关信息。

国家能源局派出机构按照有关规定对举报有功的个人和组织给予奖励。

**第二十六条** 国家能源局派出机构处理投诉举报的工作人员滥用职权、徇私舞弊、以权谋私的,或者泄露举报信息或者隐匿、销毁举报材料的,视其情节轻重给予批评或者行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

**第二十七条** 有关个人和组织应当对所投诉举报的内容负责。诬告、诽谤他人,或者以投诉举报为名制造事端,干扰能源监管工作正常进行的,按照有关规定处理。

### 五、附 则

**第二十八条** 本办法所称5日、7日为工作日。

**第二十九条** 本办法自2014年11月1日起施行。

