

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能稽查〔2022〕26号

浙江能源监管办关于开展 12398 能源监管热线 标识公示和宣传工作的通知

浙江电力交易中心有限公司：

12398 能源监管热线是国家能源局密切联系群众的桥梁纽带，是维护能源市场秩序的重要抓手，也是强化能源监管的有力手段。为充分发挥 12398 能源监管热线在规范电力市场秩序中的重要作用，根据《国家发展改革委办公厅国家能源局综合司关于进一步规范电力市场秩序加强电力交易监管的通知》（发改办能源〔2022〕271号）要求，现就你公司开展 12398 能源监管热线标识公示和宣传工作提出如下通知要求：

一、公示 12398 能源监管热线标识。接到本通知后，请你公司在门户网站、交易平台首页醒目位置设置 12398 能源监管热线

标识及微信公众号、APP 二维码标识，并建立与国家能源局门户网站首页位置 12398 能源监管热线专栏的有效链接。同时，在你公司营业场所门口显著位置固定公示 12398 能源监管热线标识和微信公众号、APP 内容。

二、宣传和推广 12398 能源监管热线标识。充分利用企业线上媒介宣传 12398 能源监管热线标识和微信公众号、APP 内容，在营业场所摆放张贴有关宣传品，引导广大群众关注 12398 能源监管热线、下载微信公众号、APP，提高微信公众号、APP 社会知晓度、参与度。在宣传自身品牌、咨询热线时，同步对 12398 能源监管热线进行简介。

请你公司高度重视此项工作，加强组织领导，明确任务，落实责任，在 2022 年 6 月底前完成公示和有关宣传工作。后期，我办将结合有关监管工作进行监督检查。

附件： 1.12398 能源监管热线标识牌制作要求及式样
2.12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识式样

电子版联系方式： 0571-51102776 18058765047

国家能源局浙江监管办公室

2022 年 5 月 27 日

国家能源局浙江监管办公室综合处

2022 年 5 月 27 日印发



附件

12398 能源监管热线标识牌制作要求及式样

一、标识布局

12398 能源监管热线标识背景为不锈钢本色，正中为“能源监管投诉举报热线：12398”中文字样及图案；左上为国徽和“国家能源局”中文字样。

二、标识颜色

标识由红、黄、蓝三色组成，各标准色规范为：

红 C:0 M:100 Y:100 K:0

黄 C:0 M:40 Y:100 K:0

蓝 C:100 M:45 Y:0 K:0

其中，C、Y、M、K 分别为印刷标准色青、品、黄、黑。

三、字体及尺寸

“12398”字体为大黑简体，字高 100mm，五个数字总宽 370mm，字间距 10mm；

“能源监管投诉举报热线：”字体为大黑简体，字高 35mm，十一个汉字（含标点）总宽 370mm，字间距 7mm；

“国家能源局”字体为大黑简体，字高 25mm，五个汉字总宽 230mm，字间距 7mm。

四、规格

长 600mm，宽 400mm，厚 20mm；

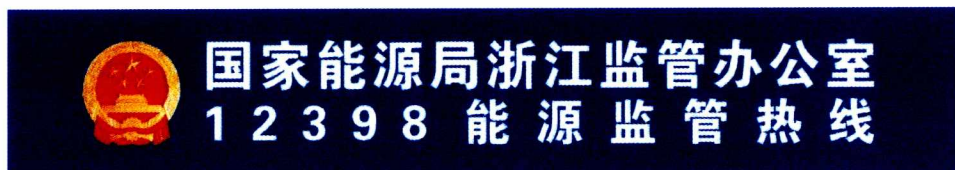
五、材料工艺

不锈钢材质，图案及文字均采用腐蚀雕刻字工艺，彩色喷漆；

六、设计图样



附件 2：12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识式样



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 电子邮箱等渠道进行投诉举报。

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、微信公众号、APP等接收投诉举报。

处理时限：

收到投诉举报七个工作日内，做出是否受理的决定。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

微信公众号



APP（安卓版）

