

国家电力监管委员会办公厅文件

办稽查〔2012〕87号

关于加强 12398 投诉举报热线标识 普及和宣传工作的通知

国家电网公司，南方电网公司，内蒙古电力（集团）有限责任公司，
陕西省地方电力（集团）有限公司，各有关电网企业：

12398 投诉举报热线（以下简称 12398 热线）开通以来，在人民群众的积极参与和大力支持下，电力监管机构依法处理 12398 热线受理的投诉举报事项，积极化解供用电纠纷，寓监管于服务之中，切实解决了一批关系群众切实利益的问题，对维护电力市场秩序，保护市场主体和电力消费者权益起到了积极有效的作用。随着人民群众用电需求的不断增长，12398 热线在维护良好的供用电关系，依法保护人民群众合法权益，为电网企业创造良

好的经营发展环境方面发挥着愈加重要的作用。为进一步加强与人民群众的联系，满足人民群众对 12398 热线的需求，提高供电服务水平，现就加强 12398 热线标识普及和宣传工作通知如下。

一、提高思想认识，自觉开展 12398 热线标识普及和宣传工作。12398 热线是联系人民群众的民生通道，是电力投资者、经营者、使用者依法维护自身合法权益的渠道。做好 12398 热线标识普及和宣传工作，使人民群众了解、熟悉 12398 热线，是电网企业提升供电服务水平的一项重要工作，是电网企业应该履行的社会责任，是电力监管机构贯彻落实监管为民，加强供电服务监管的一项重要举措。各电网企业要从惠民为民、以人为本的高度，认真做好普及 12398 热线服务和宣传工作，依法经营，切实履行社会责任，不断提高供电服务质量，创造良好的供用电发展环境。

二、认真履行职责，切实做好供电营业场所公布 12398 热线标识工作。各电网企业应当按照《供电监管办法》第十六条规定，在供电营业场所设置公布电力服务热线电话和电力监管投诉举报电话的标识，该标识应当固定在供电营业场所的显著位置。电网企业要将国家电监会规定的统一形式、统一标准和统一材料的 12398 热线标识固定在供电营业场所门口的显著位置（12398 热线标识具体样式、规格和要求请在国家电监会门户网站 12398 热线专栏下载，具体地址：<http://www.serc.gov.cn/12398tsjb/default.htm>）。

三、增加公示渠道，利用多种途径普及 12398 热线标识。各

电网企业要在门户网站、95598（或者 96789 等）客服网站的首页显著位置公示 12398 热线标识，并开设 12398 热线专栏，对热线简介、投诉举报须知及相关法律法规进行介绍，并适时进行维护更新。电网企业在利用滚动宣传屏幕、自动语音提示、公告、业务指南、电视等媒体和渠道对 95598（或者 96789 等）服务热线进行展示、解说、宣传时，要同步使用规范用语对 12398 热线进行告知并作简要介绍，主动接受公众监督。

四、规范经营行为，在日常供电业务中做好 12398 热线告知工作。各电网企业开展日常供电业务服务，向用户下发《电费催缴通知单》、《停止供电通知书》、《用电检查结果通知书》、《用电报装业务办理告知书》等业务通知时，其内容中要有向用户告知 12398 投诉举报热线的事项，并说明用户对违法违规行为或者当自身权益受到侵害时有拨打 12398 投诉举报热线的权利。

五、加大宣传力度，主动开展 12398 热线宣传工作。各电网企业要将 12398 热线介绍纳入用电知识服务内容，向社会进行普及；在建设电力展示厅，开展营销、广告等宣传活动时，要同时设置 12398 热线宣传专栏。电网企业利用门户网站及其子网站、信息发布会、简报、公告等方式披露有关信息时，要同时对 12398 投诉举报热线进行宣传 and 公告，自觉接受社会公众对披露信息的监督，提高企业自身公信力。

六、加强组织领导，切实落实普及 12398 热线工作责任。各

电网企业要切实加强组织领导，将普及 12398 热线标识服务和宣传工作作为供电服务的一项重要内容，立即制定相应的工作方案和落实责任制度，明确任务分工，落实人员责任。相关工作措施和要求应当于 2012 年底前全部落实到位。因时间等客观原因不能按期落实的，应当有明确的工作计划和时间安排。

七、加强监督检查，确保普及 12398 热线工作取得实效。各电网企业要对所属企业的工作开展情况进行跟踪、督促，确保普及 12398 投诉举报热线标识服务和宣传工作取得实效。电力监管机构将适时组织现场检查，对有关工作未落实到位或者报送虚假信息的企业，根据《电力监管条例》、《供电监管办法》的有关规定，依法严肃处理。

请各电网企业于 2013 年 1 月底前，将本公司贯彻落实本通知情况报电力监管机构。其中，国家电网公司、南方电网公司报国家电监会，各省级电网企业（含内蒙共自治区电力有限责任公司、陕西地方电力（集团）公司）按辖区报当地电力监管机构。

