

国家能源局文件

国能监管[2017]26 号

国家能源局关于印发《12398 能源监管热线 投诉举报办事指南》的通知

各派出能源监管机构：

为规范 12398 能源监管热线接线业务在京集中管理后的投诉举报处理工作，方便人民群众依法行使投诉举报的权利，我们修订了《12398 能源监管热线投诉举报办事指南》（以下简称《指南》），现予发布，请各单位将《指南》在门户网站“12398 能源监管热线”专栏对外公开。

2016 年 7 月 10 印发的《国家能源局关于印发〈12398 能源监管热线投诉举报办事指南〉的通知》（国能监管〔2016〕188 号）即行废止。

国家能源局

2017 年 1 月 23 日

12398 能源监管热线投诉举报办事指南

为规范 12398 能源监管热线投诉举报处理工作，保障有关个人和组织依法行使投诉举报权益，充分发挥 12398 能源监管热线民生通道作用，根据《电力监管条例》（国务院令第 432 号）、《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》等法规制度规定，制定本指南。

一、投诉举报事项受理范围

涉及国家能源局及其派出能源监管机构监管职责的电力、煤炭、石油天然气、新能源与可再生能源等方面的事项。（见附件 1：《12398 能源监管热线投诉举报事项受理范围》）。

二、投诉举报事项接收渠道

12398 能源监管热线电话（留言）或者 12398 传真、电子邮件（12398@nea.gov.cn）。

三、投诉举报事项受理条件

（一）投诉事项

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能源监管机构监管职责范围的。

（二）举报事项

属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围的，

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。

四、投诉举报事项提供材料要求

（一）投诉事项

1. 投诉人的姓名或者名称、地址和联系方式，被投诉人的名称；
2. 投诉事项、投诉请求以及与投诉事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等；
3. 国家能源局派出能源监管机构要求提供的其他情况。

（二）举报事项

被举报人的名称、举报事项及与举报事项相关的资料，包括书面材料、照片、录音、录像等。

（涉及的文书样式见附件 2：投诉信、举报信、撤诉申请书）

五、投诉举报事项不予受理情形

（一）投诉事项

有下列情形之一的，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能源监管机构监管职责范围的；
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. 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；

5. 投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的；
6. 作出处理，投诉人又以同一事实或者理由再次投诉的。
(不予受理的投诉事项举例见附件 3: 常见错误示例)

(二) 举报事项

有下列情形之一的，不予受理：

1. 举报事项不属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围的；
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、投诉举报事项办理时限

投诉举报事项受理之日起 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：

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

七、投诉人或者举报人真实性承诺

(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反映的内容负责。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，按照国家有关法律规定处理。

- 附件：
1. 12398 能源监管热线投诉举报事项受理范围
 2. 投诉信、举报信、撤回投诉申请书文书样式
 3. 常见错误示例
 4. 12398 能源监管热线投诉举报事项办理工作流程图

附件 1

12398 能源监管热线投诉举报事项受理范围

序号	行业	受理范围
1	电 力	规划、政策
		审批事项取消和下放
		项目建设
		电力交易
		电力安全
		市场准入
		供电服务
		成本价格和收费
2	煤 炭	规划、政策
		审批事项取消和下放
		项目建设
3	石油天然气	规划、政策
		审批事项取消和下放
		管网开放
4	新能源和可再生 能源	规划、政策
		审批事项取消和下放
		项目建设
5	其 他	涉及国家能源局及其派出能源监管机构职责的其他事项
说明	1. 受理范围是按照行业进行分类，涉及电力、煤炭、石油天然气、新能源和可再生能源等能源行业。 2. 本受理范围是框架范围，具体投诉举报事项的受理要以国家能源局及派出能源监管机构职责以及具体的法律法规为依据。	

附件 2

文书样式一

投 诉 信

投诉人：（姓名或者名称）

地址：

联系电话：

被投诉人：（姓名或者名称）

投诉事项发生地：

投诉请求：

投诉事项：

附相关资料（如有）。

投诉人：

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行投诉的，可以不提供书面的《投诉信》，直接口头将投诉事项告知 12398 能源监管热线中心，由其登记。

文书样式二

举 报 信

举报人：（姓名或者名称，可以匿名）

地址：

联系电话：

被举报人：（姓名或者名称）

举报事项发生地：

举报事项：

附相关资料（如有）。

举报人：（可以匿名）

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行举报的，可以不提供书面的《举报信》，直接口头将举报事项告知 12398 能源监管热线中心，由其登记。

文书样式三

撤回投诉申请书

本人（单位）于 X 年 X 月 X 日反映的 XXX 问题，现已解决（或者其他理由），因此，本人（单位）申请撤回投诉。

投诉人：

年 月 日

备注：拨打 12398 能源监管热线电话进行撤回投诉的，可以不提供书面《撤回投诉申请书》，直接口头将撤回的投诉事项告知 12398 能源监管热线中心，由其登记。

附件 3

常见错误示例

示例 1：投诉人不知道或不清楚被投诉对象。如投诉人反映某电网企业发生人身伤亡事故，但是所反映的企业不存在，且投诉人无法提供其它线索。

示例 2：投诉事项不属于国家能源局及其派出能源监管机构监管职责范围。如投诉人反映某能源企业员工招聘存在暗箱操作现象或者采购部门某员工收受商业贿赂等。

示例 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。如投诉人反映某电力施工企业拖欠其工资；又如投诉人与某油气管道企业已经就管道建设征地赔偿问题达成协议，且经过法院判决，投诉人事后不满足赔偿数额，向国家能源局再次反映的。

示例 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。如投诉人反映某煤矿安全事故；又如投诉人反映所在区域发生停电的。

示例 5：投诉事项的内容不符合有关法律、法规规定的。如投诉人投诉某供电企业，认为其不具备用户受电工程竣工检验权。《供电监管办法》第十二条规定：“供电企业应当对用户

受电工程建设提供必要的业务咨询和技术标准咨询；对用户受电工程进行中间检查和竣工检验”。

示例 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。如投诉人反映某承装（修、试）电力设施企业办理资质过程中弄虚作假，经国家能源局派出机构调查处理，已撤销该企业承装（修、试）电力设施许可证，投诉人再次反映该企业同一问题。

12398 能源监管热线投诉举报事项办理工作流程图



