

# 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

国能综通监管[2017]43 号

---

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

国家能源局综合司

2017 年 6 月 15 日

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

