

附件

# 西北能源监管局 12398 热线投诉事项办理 全过程监管实施办法（试行）

（讨论稿）

## 一、总则

第一条 为规范和加强对能源企业办理 12398 能源监管热线投诉事项的监管，保障自然人、法人或者其他组织合法权益，根据国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》，制定本办法。

第二条 国家能源局西北监管局（以下简称西北能源监管局）负责对陕、宁、青三省（区）能源企业投诉事项办理情况进行监管。本办法重点开展对供电企业投诉事项办理的全过程监管。

第三条 供电企业健全本企业投诉办理信息系统，接入国家能源局 12398 能源监管热线平台（以下简称 12398 热线平台），实现全量投诉事项信息数据实时传输。

第四条 西北能源监管局通过 12398 热线平台，结合现场监管与非现场监管，全方位、多视角对全量投诉事项的“受理、派发、接收、办理、审核、回复、回访、申诉”全环节的合规性、合法性进行全过程监管。

第五条 西北能源监管局对投诉事项办理全过程监管

中发现的问题，分情况通过约谈、督办、通报、行政处罚等方式对供电企业进行处理。

第六条 投诉事项办理全过程监管坚持依法、及时、高效、为民的原则，确保人民群众合理诉求得到有效解决。

## 二、接收流转

第七条 西北能源监管局依托 12398 热线平台对全量投诉事项“派发、接收”环节的合规性、合法性进行监管。

省级供电企业应做好供电区域内投诉事项办理的管理工作，及时通过投诉办理信息系统流转投诉事项，并督促所属供电企业迅速处理。

第八条 省级供电企业收到由国网总部转派的投诉事项后，应在 120 分钟内转派至地市级供电企业；地市级供电企业应在 120 分钟内完成接单分理、转派或退单。

第九条 西北能源监管局对供电企业接收、流转环节中超时、流转缓慢、信息失真等情形的，提示或问询供电企业；对办理不规范、认定处置不当等情形的，要求供电企业重新办理。供电企业对于上述问题情况应及时报告西北能源监管局。

## 三、处理答复

第十条 西北能源监管局依托 12398 热线平台对投诉事项“办理、审核、答复”环节的真实性、合规性、合法性进行监管。

第十一条 省级供电企业应当自收到国网总部投诉事项之日起 8 个工作日内形成办理结论并通过电话、短信、电

子邮件、信函等方式答复投诉人。

地市级供电企业应在收到投诉事项7个工作日内形成办理结论、完成审核并报送省级供电企业；省级供电企业应在1个工作日内完成审核并报送国网总部。办理情况不符合要求被西北能源监管局或上级企业退回重新办理的，不另行计算办理时限。

答复内容应当包括办理情况、办理结论及依据，可以采取的申诉、仲裁、诉讼等救济途径。投诉人要求书面答复的，应当给予书面答复；投诉人对投诉办理结果不满意的，应当主动出具书面答复。

第十二条 省级供电企业对于投诉事项请求事实清楚、属于所属企业责任的，应当积极采取有效措施妥善解决；不属于所属企业责任或确无事实依据的，应当按照国家法律法规、行业标准答复用户，做好解释说明。

第十三条 西北能源监管局在投诉事项全过程监管过程中发现存在以下情形的，要求省级供电企业退回重新办理：

- （一）工单填写内容不规范、支撑材料不全面的；
- （二）未对用户投诉问题逐一答复或答复不全面的；
- （三）违背国家或行业相关规定、标准或表述不清、逻辑混乱的。
- （四）其他需要退回重新办理的情形。

第十四条 西北能源监管局在投诉事项全过程监管过程中发现以下情形时，根据需要可以直接进行调查：

- （一）对区域或能源行业有重大影响的；
- （二）投诉事项涉及重大舆情的；
- （三）投诉事项涉及漠视侵害群众利益的；

- (四) 同一投诉事项多位投诉人集中反映的；
- (五) 其他需要直接进行调查的情形。

西北能源监管局在直接调查中发现供电企业违法违规行为的，采取简易、一般程序相结合的方式依法进行处理。

第十五条 西北能源监管局在投诉事项全过程监管中发现以下情形时，根据需要通过函询、约谈、通报等方式督促供电企业整改：

- (一) 办理及答复超期的；
- (二) 在处理过程中存在敷衍塞责、推诿扯皮未有效解决用户合理诉求的；
- (三) 答复内容弄虚作假、与事实不符的；
- (四) 其他需要供电企业整改规范的情形。

第十六条 省级供电企业应于每月7日前（遇法定节假日顺延）向西北能源监管局书面报送上月投诉事项办理情况。

信息报送内容应包括但不限于：投诉事项办理总体情况、事项类别、典型案例、投诉事项办理“万户投诉率、满意率、接派单及时率、办理及时率、属实率、有责率、申诉率、申诉有责率、抽查合规率、信息报送合规率、平均处理时长”情况等。

#### 四、抽查督办

第十七条 西北能源监管局每月对陕、宁、青三省（区）供电企业已办结投诉事项采取查阅系统、调阅资料、现场走访、电话问询等方式进行抽查。

抽查重点包括投诉事项基本事实、法律依据、办理结论、问题属实情况、责任认定情况、答复情况、投诉人满意情况

等。

第十八条 西北能源监管局对供电企业投诉事项办理过程中存在事实不清、证据不足、责任认定失当、办理结论不严谨、未有效解决用户合理诉求等问题进行督办，供电企业应及时处理并反馈结果。

第十九条 供电企业存在违反有关能源法律、法规、规章行为的，由西北能源监管局依法依规进行处理。

第二十条 供电企业存在提供虚假材料、打击报复投诉人等行为的，由西北能源监管局责令整改，符合行政处罚条件的，依法给予行政处罚。

## 五、定期通报

第二十一条 西北能源监管局结合日常监管、12398 热线平台数据、定期抽查情况、供电企业报送信息进行分析研判，每月通报供电企业投诉事项办理“十率一时长”情况，并向社会公布投诉处理情况和典型问题。

第二十二条 西北能源监管局建立“投诉处理双月会商机制”，聚焦突出问题开展研讨，对省级供电企业下达督办任务清单，明确具体整改落实任务措施，实施销号管理。

## 六、附则

第二十三条 本办法自发布之日起试行，试行期三年。未尽事宜按照国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》执行。本办法最终解释权归西北能源监管局所有。