

12398

(征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为更好践行“以人民为中心”发展思想，进一步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》，制定本细则。

第二条 对 12398 热线投诉办理的监管坚持依法、为民、客观、公正、高效原则。

第三条 江苏能源监管办对 12398 热线转江苏能源企业办理的投诉事项开展全过程监管，及时掌握能源企业办理、答复等情况，重点监管办理时限、办理质量、答复规范性、责任认定等。

第四条 发现能源企业投诉处理不当的，可采取预警提示、约谈、责令整改、通报等方式进行督办、处理。发现能源企业存在违反有关能源法律、法规、规章行为的，依法依规进行查处。

第五条 充分发挥 12398 热线平台的信息支持作用，以平台为基础开展投诉事项督办、抽查、检查等，依规录入相关监管信息。

第六条 能源企业应建立 12398 热线投诉事项办理制度，健

全内部业务处理流程，完善相应评价考核机制，压实投诉办理主体责任。做好热线办理人员业务培训，熟练掌握 12398 热线相关政策和要求。

第二章 接收和办理

第七条 江苏省电力公司统一负责涉电力领域 12398 投诉工单的接收转办流程管控，督促所属供电企业依法依规、高质高效办理相关投诉事项。其他能源企业对承办的投诉工单负主体责任。

第八条 12398 热线中心派发的工单，原则上不能变更工单类别。派发对象错误的，相关能源企业应当及时通过系统回复并上传情况说明，同时报告江苏能源监管办。

第九条 能源企业应严格按照《12398 能源监管热线投诉处理办法》第九条、第十条规定做好投诉事项的办理和答复。应予书面答复的，及时给予书面答复，并做到依法依规、内容完备。

投诉事项办结后，按照《12398 能源监管热线投诉处理办法》第十一条规定及时在 12398 热线系统中记录反馈办理情况。

第十条 江苏能源监管办对投诉工单办理进度滞后、处置明显不当等问题进行预警提示或督办，结合现场监管和非现场监管手段，可要求相关企业书面报告情况，必要时进行监管约谈、限期整改。涉及违法违规行为的，依法查处。

第十一条 江苏能源监管办发现投诉事项有以下情形的，可直接调查：

- (一) 可能存在重大安全隐患或风险的；
- (二) 可能引起群众强烈关切、产生较大社会舆情的；
- (三) 可能对江苏能源行业产生重大影响的；
- (四) 涉嫌严重违反法律、法规、规章和其他规范性文件的；
- (五) 其他需直接调查的情形。

第三章 监督管理

第十二条 江苏能源监管办定期对能源企业已办结投诉事项进行抽查，重点抽查回访不满意、诉求集中或反复反映、新能源新业态相关事项等，并在 12398 热线系统记录抽查情况。

第十三条 对抽查发现问题按以下情形处理：

(一) 能源企业存在办理超期、敷衍塞责等问题的，责令整改；

(二) 能源企业处理意见存在事实不清、证据不足、结论不当等问题的，责令重新调查处理，相关企业应在限期内处理并反馈结果；

(三) 能源企业答复内容弄虚作假的，责令重新调查处理，并依法依规进行查处；

(四) 能源企业涉嫌存在违法违规行为的，依法依规进行查处。

第十四条 江苏能源监管办对申诉事项作出支持申诉请求决定的，责令被申诉人整改并督促执行。

第十五条 江苏能源监管办与供电企业建立月度会商机制，聚焦突出问题、多发问题、敏感问题等开展研讨，对供电企业下达督办任务清单，明确整改要求和时限，实行销号管理。

第十六条 12398 热线投诉办理各项重要指标纳入供电优质服务评价体系，包括且不限于及时办结率、办理满意率、投诉申诉率、申诉有责率等。

第四章 信息报送

第十七条 江苏省电力公司每月 5 日前向江苏能源监管办报送上月 12398 投诉事项办理情况分析报告（95598 热线月度分析报告同步报送）。每年 7 月 15 日前报送上半年分析报告，次年 1 月 15 日前报送本年度分析报告。

报告内容包括但不限于：办理总体情况、主要类型、典型问题、地区情况、有责处理情况、重点措施、以及投诉及时办结率、满意率、有责率、属实率等重要指标分析。

第十八条 有关能源企业要加强 12398 投诉事项分析，深入挖掘群众诉求中存在的苗头性、倾向性、普遍性问题，提出完善政策措施，相关信息和重大事项及时报告江苏能源监管办。办理投诉过程中发现重大问题第一时间报告。

第五章 附则

第十九条 本办法自发布之日起实施，试行期三年。

第二十条 本办法由江苏能源监管办负责解释。