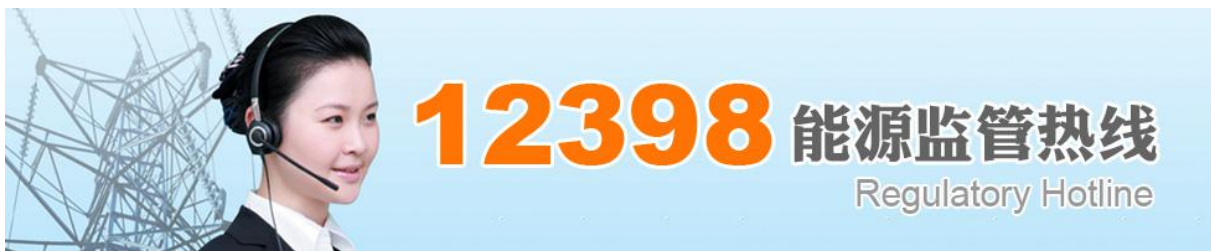


“12398 能源监管投诉举报热线”简介



“12398 能源监管投诉举报热线”简介：国家能源局为了保障有关个人和组织行使投诉举报权益，在北京集中设立 12398 能源监管热线中心，面向全国开通统一的 12398 热线电话，充分发挥 12398 热线能源监管民生通道作用。任何单位或者个人对属于国家能源局及其派出机构能源监管职责范围的，涉及电力、煤炭、石油、天然气、新能源与可再生能源等方面的诉求或者对违反有关能源法律、法规、规章和其他规范性文件的行为，均可拨打 12398 热线电话、发送传真或者登录国家能源局各派出机构门户网站进行投诉举报。

国家能源局 12398 能源监管热线投诉 举报事项受理范围

行业	分类	受理范围
电力	规划、计划和政策	电力行业（电网、火电）发展战略规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况（审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况）
	项目建设	电网、火电发展布局和重大建设项目审核； 未批先建项目； 已核未建项目； 批建不一项目
	电力交易	电力调度； 电力交易结算； 电力并网互联； 可再生能源发电收购
	电力安全	电力运行安全（除核电外）； 电力建设工程施工安全； 电力建设工程质量安全； 电力应急； 水电站大坝安全
	市场准入	电力业务许可； 承装（修、试）电力设施许可
	供电服务	停送电、电能质量、电表计量、抄表收费、用户受电工程、供电企业信息公开、供电故障报修、无电地区无电人口用电、普遍服务等
	成本价格和收费	电价、成本、收费
煤炭	规划、计划和政策	煤炭开发、煤层气、煤炭加工转化为清洁能源产品、煤制燃料的发展规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况（审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况）
	项目建设	煤炭、重大煤层气、煤制燃料发展布局及重大项目审核； 未批先建项目； 已核未建项目； 批建不一项目
石油天然气	规划、计划和政策	石油和天然气、炼油开发规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况（审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况）
	项目建设	石油、天然气、炼油发展布局及重大项目审核； 未批先建项目；

行业	分类	受理范围
		已核未建项目； 批建不一项目
	管网开放	油气管网设施公平开放
新 能 源 和 可 再 生 能 源	规划、计划和政策	新能源、水能、生物质能和其他可再生能源、燃料乙醇发展规划、计划和政策及实施
	审批事项取消和下放	围绕转变职能、简政放权的要求，取消和下放的审批事项的执行情况(审批事项取消和下放，能源政策法规执行，能源规划计划执行，能源项目建设落实情况)
	项目建设	生物质能源、水能发展布局及重大项目审核，风能、太阳能、地热能和海洋能等新能源发展布局审核；未批先建项目；已核未建项目；批建不一项目理
其他	其他事项	不属于上述事项但属于国家能源局以及派出机构职责的
说明	<p>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。</p> <p>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机构职责以及具体的法律法规制度为依据。</p>	

2020 年供电企业办理用电报装业务的 环节和时限目标

单位：工作日

用电类型	各环节办理时间						合计 办理 时间	现行 规定 时限	压减 比例
	业务 受理	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工 检验	装表 接电			
未实行“三 零”服务的 低压非居 民用户	1	3	-	-	-	2	6	18	67%
高压单电 源用户	1	10	3	2	3	3	22	38	42%
高压双电 源用户	1	20	3	2	3	3	32	53	40%

注：1. 低压用户指采用 380V 及以下电压供电的用户，高压用户指采用 10（6）KV 及以上电压供电的用户。

2. 对于居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户，用电报装压减为受理签约、施工接电 2 个环节。

12398 能源监管热线微信公众号、APP 二维码

扫一扫

扫一扫

下载 APP (安卓版)

关注公众号

