

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2021〕59号

福建能源监管办关于积极开展 12398 能源 监管热线微信公众号、APP 宣传推广 工作的通知

各有关能源企业：

8月25日，国家能源局12398能源监管热线微信公众号、APP（以下简称12398微信公众号、APP）正式上线运行。为进一步推广使用12398微信公众号、APP，便于人民群众更加方便快捷地反映各类用能诉求，更好发挥好12398能源监管热线密切联系群众的桥梁纽带和“听民声、察民情、纾民怨、解民忧”的重要民生通道作用，根据国家能源局要求，现就12398微信公众号、APP宣传推广工作有关事项通知如下：

一、各能源企业要高度重视 12398 微信公众号、APP 宣传推广工作，加强组织领导，明确任务、落实责任，并积极动员本单位员工通过 12398 微信公众号、APP 为能源监管建言献策。

二、各能源企业要积极开展 12398 微信公众号、APP 宣传推广工作，在企业门户网站设置醒目的相关二维码链接，在公布的 12398 能源监管热线标识上增加相应内容，在办公、营业场所摆放、张贴有关宣传品，引导和鼓励群众关注、下载、使用 12398 微信公众号、APP，提高 12398 微信公众号、APP 的社会知晓度、参与度。

三、福建能源监管办将结合专项和日常监管工作对 12398 能源监管热线宣传及普及工作情况进行检查，确保 12398 微信公众号、APP 宣传推广工作取得实效。

四、请各省级能源企业将本通知转发所属能源企业。各能源企业在宣传推广过程中如遇什么问题，请及时向我办反馈。

（联系人：陈华 联系电话：0591-87028921）

附件：国家能源局《关于开通 12398 能源监管热线微信公众号、APP 的公告》

国家能源局福建监管办公室

2021 年 8 月 31 日

附件

关于开通 12398 能源监管热线微信公众号、APP 的公告

为进一步拓展 12398 能源监管热线信息接收渠道，方便人民群众向能源监管机构投诉举报，国家能源局开通了 12398 能源监管热线微信公众号和 APP。现将有关事项公告如下：

一、微信公众号和 APP 信息接收范围：涉及国家能源局及其派出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投诉、举报、咨询等事项。

二、微信公众号和 APP 信息接收时间：全天 24 小时接收。

三、投诉举报相关事项参照《12398 能源监管热线投诉举报处理办法》（国能监管〔2017〕25 号）执行。

特此公告。

公众号



APP（安卓版）



