

国家能源局云南监管办公室文件

云监能稽查〔2022〕113号

国家能源局云南监管办公室关于 进一步加强12398能源监管热线微信公众号、 APP标识宣传普及工作的通知

云南电网有限责任公司、保山电力股份有限公司、云南农垦电力有限责任公司，各增量配电网企业：

12398能源监管热线是国家能源局密切联系群众的桥梁纽带，是能源监管的重要平台。去年8月12398能源监管热线微信公众号、APP（以下简称微信公众号、APP）上线运行以来，进一步拓宽了信息接收渠道，优化了群众反映用能问题的方式，取得了较好的成效。但在工作中我办仍然发现部分供电企业存在微信公众号、APP标识宣传普及不到位的情况。为不断加强对微信公众号、APP宣传推广工作，持续引导群众通过互联网手段反映用能诉求，切实发挥好12398能源监管热线“听民声、察民情、纾民怨、解

民忧”的重要民生通道作用，现将有关要求通知如下：

各单位要进一步加强对微信公众号、APP 宣传推广工作，在本系统广泛开展推广，引导群众使用。一是要在企业网站设置醒目的微信公众号、APP 二维码链接；二是在原有公布的 12398 热线标识上增加微信公众号、APP 内容，同步利用企业微信公众号、微博进行宣传；三是在办公、营业场所摆放张贴有关宣传品，引导广大群众关注、下载微信公众号、APP，鼓励群众使用互联网方式反映用能需求，提高微信公众号、APP 社会知晓度、参与度。

国家能源局云南监管办公室将结合监管工作，对各单位开展微信公众号、APP 标识宣传普及工作情况进行督导检查。

联系人及联系方式：陶铖丞，0871-63011542

特此通知。

附件：国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识宣传普及工作的通知



(主动公开)

国家能源局云南监管办公室

2022 年 6 月 2 日印发

国家能源局

国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识 宣传普及工作的通知

各派出机构，有关企业：

2021 年 8 月 25 日，国家能源局正式上线运行了 12398 能源监管热线微信公众号、APP（以下简称微信公众号、APP）。为充分发挥微信公众号、APP 作用，引导更多群众通过互联网手段反映用能诉求，现就有关事项通知如下。

一、提高站位，增强认识。微信公众号、APP 的上线运行，把为民服务的渠道从耳畔拓展到指尖，有利于人民群众更加方便快捷地反映问题，有利于提高人民群众的用能获得感、幸福感。各单位要站在以人为本、惠民利民的高度，深入做好微信公众号、APP 标识的宣传普及工作。

二、加强宣传，营造氛围。各派出机构要充分利用门户网站、广播电视、报刊杂志等媒介宣传推广微信公众号、APP；要对管辖区域内有关能源企业开展微信公众号、APP 宣传普及工作进行检查指导，确保工作取得实效。有关能源企业及所属企业要在门户网站首

页位置公示微信公众号和 APP 二维码标识。各电网企业要在办公、营业场所已有 12398 热线标识上增加微信公众号、APP 内容。

国家能源局将结合监管工作，对各单位开展微信公众号、APP 标识宣传普及工作情况进行督导检查。



(主动公开)