

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司关于 呈送 2021 年企业信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2021 年，国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“公司”）认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、国网江苏省电力有限公司、南通市政府有关信息公开的工作部署，切实做好供电企业信息公开工作，确保广大电力客户的知情权、参与权和监督权。公司编制了《2021 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2021 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司

2022 年 2 月 28 日



附件

2021 年企业信息公开年报

2021 年，国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“公司”）根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《电力监管条例》《供电企业信息公开实施办法》《电力企业信息披露规定》《电力企业信息报送规定》等文件要求，认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、国网江苏省电力有限公司（以下简称“省公司”）、南通市政府有关信息公开的工作部署，切实做好供电企业信息公开工作，确保广大电力客户的知情权、参与权和监督权。

一、企业基本情况

1. 电量情况：2021 年南通全社会用电量 541.7 亿千瓦时，同比增长 13.5%；完成售电量 500.8 亿千瓦时，同比增长 13.7%。

2. 负荷情况：调度最高用电负荷 968.9 万千瓦，同比增长 11.1%。

3. 营业户数：452 万户。

4. 全年停电情况：全年未发生大面积停电事件。

5. 两率基本情况：城市供电可靠率 99.9887%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9590%，农村电压合格率 99.996%。

6. 故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 26560 张，同比上升 57.88%。平均到达现场时间 21 分钟，故障平均修复时间 41.86 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共处理客户投诉 21 起，同比下降 78.4%，公司万户投诉率 0.05，连续七年保持全省领先。

二、供电服务工作开展情况

1. 电力保供展现担当。积极应对供电紧张形势和夏季负荷高峰考验，保障了电力安全可靠供应。**电网风险管控到位。**严格落实电网风险保电要求，顺利完成 73 项五级电网风险保电工作。统筹优化电网调控策略和运行方式，成功应对新能源大规模并网挑战。**设备管理更加精益。**加固改造 77 系列杆塔 256 基。完成 420 条配电线路全绝缘化改造。完成反措问题整改 100 项。闭环处置缺陷隐患 9650 处。开展抢修网点标准化、农网隐患排查闭环等专项行动，完成 113 个运检抢一体化驻点建设。**需求侧管理精准规范。**坚持政府主导，成立工作专班，规范执行全市范围有序用电 27 次，单日最大错峰负荷 110 万千瓦，保障了电网安全和民生用电。主动上门服务有序用电企业 1.3 万户。完成大工业客户电能表升级，支撑冬季尖峰电价政策落地。

2. 电网建设扎实推进。立足南通新能源资源禀赋推动电网发展，全力支撑“四新两高”江苏新型电力系统建设。**积极服务“双碳”目标。**编制上报“双碳”行动方案。促请市政府召开全市电力工作会议，报送《“双碳”发展调研报告》《能耗“双控”工作落实情况报告》等专题材料，为南通低碳发展建言献策。推动 6 个区县开展整县屋顶分布式光伏试点，在通州区率先开展有源配电网典型网格规划。全年新增新能源装机 426.6 万千瓦（全省第一），占全省的 44.2%。**科学规划电网发展。**完成 2023 年谏公输变电等 24 项电网工程系统设计及可研前期工作。协同开展北电南送东通道加强工程江北送端系统方案比选，促成政府预留高压直流输电通道。解决东洲至新丰 500 千伏线路等 3 项工程电网通道资金缺口，取得政府支持资金约 11 亿元。**有序实施电网建设。**开工 220 千伏城西

变扩建等输变电工程 29 项，投产 220 千伏神农变等输变电工程 35 项。提前完成 8 项海上风电送出工程，保障国内首个柔直海上风电项目并网，建成国内单体容量最大海上风电项目外送通道，获省公司发文表扬。中天钢铁、金光纸业等重大项目配套工程提前投产。完成涉电迁改工程 256 项。完成配农网项目 1.6 万项，2 项工程分获国网、省公司“配电网百佳优质工程”。1 项基建工程获评国网公司安全管理“五好”示范工地。**大力推动数字化转型。**投运无线专网基站 227 座，接入业务终端 1.7 万个。完成能源大数据中心一期建设，发布大数据产品 15 项。建成市县两级输电监控中心，实现 500 千伏线路逐塔可视、220 千伏线路通道可视，无人机巡检覆盖率 100%。220 千伏变电站机器人巡检全覆盖。大力推广配电自动化实用化应用，全自动 FA 线路同比增长 37.4%，配变终端覆盖率达 62.2%。

3. 营商环境持续优化。切实保障省市重大项目落地。建立公司挂钩区县党委政府、挂钩重大项目，提升服务时效、提升服务品质的“双挂钩、双提升”服务机制。组建重大项目推进工作组及现场服务小组，对照项目用电需求时间节点倒排计划，主动指导项目实施，保障 220 千伏嘉通能源、中天精品钢等 19 个省市重大项目按需接电，服务案例在《学习强国》等媒体宣传报道。打造“开门接电”示范区。完善开发区通创网格，打造通创南区“开门接电”示范区，创新举措服务超 10 个项目。**推动出台配套支持政策。**促请政府出台《南通市营造全省一流用电营商环境专项行动计划》，将 10(20)千伏及以下电力接入行政审批时间压减至 2 个工作日以内，拓展线路通道、电力管廊等市政配套设施建设范围。**深化“阳光业扩”品牌建设。**主动对接市审批局、大数据管理局等部门，实现电

子营业执照、居民电子身份证等证照资料在线共享调用。实现“网上办电”入驻“南通百通”APP，打造多渠道线上服务模式。

4. 服务品质稳步提高。优化服务渠道建设运营。开展“领积分赠电费、惊喜盲盒赢好礼”等活动，大力推广“网上国网”APP。举办“为您通电·点亮未来”公益捐助活动，彰显公司责任央企形象。全省率先实现“网上国网”服务终端进驻超市、电动汽车4S店，打造“一公里服务圈”。“网上国网”新装注册用户57.1万户，线上办电成为新常态。**创新升级服务举措**，参与研发“大数据执法员”数据产品，从海量用户中快速精准锁定群租房用户，助力消除群租房私拉乱接等电气安全隐患261处。率先构建基于多重网格的“有事好商量”供电服务新模式，整合镇村综治、邮政等公共企事业网格，实现信息互通、服务联动。**乡村能效转型不断突破。**落地全省首个农场综合能源服务站、乡镇级综合能源服务站，完成“百镇千村”电气化项目589个，建设国网示范电气化项目2个，“电靓乡村”行动有效落地。**启隆（海永）供电顺利移交。**与崇明公司签订供电管理权限调整合作协议，启隆、海永地区供电服务顺利移交启东公司管辖。高效组织完成1.2万用户基础资料收资、系统数据更新、计量表计更换，联动社区网格员逐户发放宣传手册1万余份，持续提升江苏电力品牌美誉度。

5. 综合能源服务加快实施。能效体系构建再加强。以满足客户多元需求为目标，提供整体用能解决方案，能效账单覆盖率达98.83%，使用率达36.9%，位居全省第一。制定客户能效标签27项，为1万余户高压用户提供差异化综合能效诊断服务。**电能替代水平再提升。**完成替代电量14.82亿千瓦时，推广全电厨房259个、岸电自主产品183套。创新打造长江流域规模最大的“水上绿色服务

区”，助力率先建成省内全电校园示范城市，实现“零碳零污”全电化供能、用能。**充电服务能力再升级。**推动出台《居民区人防工程安装电动汽车自用充电设施实施方案》。与 35 家新能源品牌签订《电动汽车产业链生态圈建设合作协议》，深入推进“联网通办”，真正实现“建桩等车”、“即插即用”。实现县域公交专用充电站投资运营全覆盖，完成 21 座公交充电站建设。

6. 客户安全管理全面升级。对重要电力用户、重点场所、专线用户开展专项用电安全隐患检查并督促整改，提前编制重点活动专项保电方案，圆满完成完成全市范围内重要保电工作 171 项，10 个建党百年重点庆祝活动、66 个中高考考点、纺织产业博览会等重要电力保障任务。作为省公司营销发电组领队单位，为郑州 120 紧急医疗救助中心等 5 个重要场所、海马公园等 8 个小区提供发电保障，完成援豫抢险救灾保电工作，3 名员工被国网公司评为保供电先进个人。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，公司主要通过企业门户网站、微信服务号（国网江苏电力）、“网上国网”APP、供电营业厅公示、向社会发布白皮书等渠道和方式做好供电质量、有序用电、停电信息、电价标准以及业务流程等主动公开工作，创造信息公开良好的舆论环境。大力宣传 12398 监管热线，有效发挥热线的监督管理作用。主要公开内容包括：

1. 供电企业基本情况。公司在企业门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括公司概况、生产信息、政策法规、企业文化、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构等内容，2021 年

对部分信息进行了更新，微信公众号和“网上国网”APP上也对营业厅信息进行了公布。

2. 供电企业办理用电业务的程序及时限。公司在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”手机APP和“国网江苏电力”微信公众号上对新装增容、变更用电等各类用电业务的程序及时限进行公布，并在营业厅放置用电业务办理宣传折页，供客户免费取阅。客户可在供电营业厅面对面申请用电业务办理，也可在网站、APP、微信平台等线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

3. 供电企业执行的电价和收费标准。公司在供电营业厅、“网上国网”手机APP和“国网江苏电力”微信公众号上对企业执行的电价和收费标准进行公布，并根据国家电价政策调整及时更新，供电营业厅里放置了电价和收费标准宣传折页，客户可通过相关渠道获取供电企业执行的电价标准以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。

4. 供电质量和两率情况。公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》，对外承诺城市和农村地区的供电质量标准，供电可靠率和电压合格率的相关数据每季度向省公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5. 停电有关信息。公司通过网站、报纸、微信平台等渠道对计划停电、故障停电、临时停电、有序用电等信息进行公布。涉及到有序用电的客户，公司逐户发放书面的《有序用电告知单》，并进行短信通知。

6. 供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。公司在企业门户网站公布《供电监管办法》《电力供应与使用条例》《电力设

施保护条例》《承装(修、试)电力设施许可证查询指南》等相关内容，并广泛通过线上、线下渠道开展电力法律法规、管理制度和技术标准的宣传，确保客户的信息知情权。

7. 供电企业供电服务承诺和投诉电话。公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》和《国家电网公司员工服务“十个不准”》，并公布“95598”投诉电话和“12398”监管热线电话，在各类线上、线下渠道开展广泛宣传。

8. 用户受电工程相关信息。公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准、供电方案编制规则等情况进行公布。

9. 配电网接入能力和容量受限情况。公司在企业门户网站定期公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

深入贯彻落实《国家能源局关于进一步加强 12398 能源监管热线标识普及和宣传工作的通知》相关要求，全力开展 12398 能源监管热线的普及宣传工作。

1. 持续做好供电营业场所公开 12398 热线工作。自 2006 年 12398 热线开通以来，公司高度重视并积极配合做好推广工作，并按照最新材质、尺寸、设计要求，在全市 91 个供电营业厅布设 12398 能源监管热标识、12398 热线微信公众号、APP 等，固定在供电营业场所的显著位置。

2. 利用多种途径普及 12398 热线标识。在对外门户网站显著位置公示了 12398 热线标识，主动接受公众监督。在明察暗访中，将 12398 宣传情况纳入检查内容。

3. 主动开展供电监管信息宣传。通过营业窗口展板、电子看板、自助缴费机以及网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装

（修、试）企业查询指南等相关电力监管信息，优化网站、手机APP等公示内容，自觉接受社会公众监督，提高企业自身公信力。

五、下一步工作

2022年，公司将继续严格按照能源监管部门有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，更好地服务广大电力客户、服务社会。

1. 加强政策培训。组织深入学习国家能源局相关政策文件，掌握法律法规和规范性文件变更动态，坚决执行政策规范要求，常态化开展学习宣贯和监督检查工作，确保供电服务规范。

2. 持续规范信息公开流程。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理市、县各级供电部门的信息公开工作执行情况，及时提供和更新相关信息，健全和完善信息公开工作长效机制，确保公开信息的及时性、准确性和有效性。

3. 大力宣传 12398 热线。持续排查整改 12398 标识在营业场所公示情况，开展明察暗访检查落实情况，充分发挥 12398 监督促进作用，畅通投诉举报渠道，做到件件有回音、条条有落实，持续提升供电服务水平。