

国网江苏省电力有限公司如皋市供电分公司

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如皋市供电分公司（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、国网南通供电公司、如皋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如皋市供电分公司

2022 年 3 月 18 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如皋市供电分公司根据《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、国网南通供电公司、如皋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: 全年全社会用电量首次超 70 亿千瓦时大关, 达到 73.1 亿千瓦时, 同比增长 13.87%。

2. 负荷情况: 调度最高用电负荷 142.66 万千瓦, 同比增长 17.78%。

3. 营业户数: 71.31 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: 农村供电可靠率 99.9399%, 农村电压合格率 99.991%。

6. 故障抢修情况: 处理 95598 故障报修单 2116 张。平均到达现场时间 19 分钟, 故障平均修复时间 29 分钟。

7. 投诉受理情况: 全年共处理客户投诉 2 起, 同比下降 84.61%, 公司万户投诉率 0.0301, 同比下降 0.18 个百分点。

二、供电服务工作开展情况

1. 强电网、保安全，全力服务经济发展。扎实开展全地区网架结构分析，加强电网规划与地方规划的深度衔接，提升电网服务项目建设的支撑能力。编制如皋市“十四五”电力专项规划。配合政府完成整县市屋顶分布式光伏规划收资。实施 500 千伏雒皋变等 5 项主网工程前期工作。投产 110 千伏桃园开关站新建等 5 项工程，开工 110 千伏如皋变扩建等 2 项工程。110 千伏袁桥变获省公司输电优质工程金奖。1 项工程获省公司配网示范工程。完成 110 千伏港区变综自改造等 16 项主网技改大修项目。实施 93 项配网网架补强、老旧设备升级项目。开展 149 处临水配电线路绝缘化改造。圆满完成建党 100 周年等 18 项重要保电任务。持续推进 5A 级电力用户评价及高压大用户电力体检工作，完成 4215 户设备巡检，移动作业平台巡检完成率 100%。

2. 压环节、优举措，全力服务营商环境。公司年度优质服务监管指标以107分的成绩排名全省第一。促成如皋市政府出台全省首个县级层面电力接入工程政企共担管理实施办法。推动市发改委等部门出台“快速接电服务”政策文件，高压短距离电力工程施工实行“联合踏勘、先行施工、事后报备”。贯通不动产中心、大数据中心与营销系统数据接口，实现“房产+用电”联合过户、办电业务数据线上共享。联合长江镇推进“开门接电”示范园区建设。打造城区低压客户经理“光明卫士 Es”服务号，满足客户个性化定制化需求。“网上国网”APP 用户总数达到24.97万户；注册用户总数23.24万户。2021年如皋重大项目20个，其中立讯精密、腾锐电子等5个重大项目完成竣工送电。

3. 倡低碳、助节能，全力服务绿水青山。聚焦校园、餐饮电

气化等领域，积极争取政策支持，推动市发改委印发关于学校和沿街商铺实施电能替代文件，联合市教育局和各乡镇教委，推进新建与扩建增容学校电能替代项目，累计完成全市103所学校“瓶、煤、油改电”，建成省内首个“全电校园示范城市”。以“长江大保护”行动为契机，在全国范围内率先尝试离岸船舱内10千伏接电站所模式，助力建成长江流域最大水上绿色服务区，为来往船舶提供离岸充电、全电餐厨、光伏采暖等综合能源服务，典型经验在国网系统内推广。推动省内首个乡镇级多能一体化供应项目-如皋人民医院第八分院能源站服务项目正式签约；省内体量最大的县级政府能源托管项目-如皋行政中心及文化广场合同能源托管项目挂网招标；发挥示范项目的带动作用，实现政府大楼、医院领域能源托管“集群效应”。

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，“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. 停限电有关信息。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。

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 15 个供电营业厅布设 12398 能源监管热线的标识，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，提高企业公信力。

五、下一步工作

2022 年，公司将继续严格按照信息公开有关要求，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。