

国网江苏省电力有限公司启东市供电分公司

国网江苏省电力有限公司启东市供电分公司 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启东市供电分公司（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（以下简称“省公司”）、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“市公司”）、启东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启东市供电分公司

2022 年 3 月 4 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启东市供电分公司根据《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、省公司、市公司、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：全社会用电量 49 亿千瓦时，同比增长 14%。
完成售电量 46.7 亿千瓦时，同比增长 15%。
- 2.负荷情况：统调最高用电负荷 88.904 万千瓦，同比增长 -1.85%。
- 3.营业户数：65.7 万户，同比增长 2.9%。
- 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：供电可靠率 99.9442%；综合电压合格率 99.995%。
- 6.故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2645 张，同比上升 0.4%。

二、供电服务工作开展情况

2021年是“十四五”的开局之年，是建党100周年的特别之年，也是“两个一百年”的交汇之年。公司上下深入学习习近平总书记系列重要讲话精神，坚决落实省、市公司和市委市政府决策部署，充分发挥党建引领作用，坚定落实“一体四翼”发展布局和“四新两高”新型电力系统建设要求，攻坚克难、砥砺奋进，圆满完成了全年目标任务。

启隆（海永）供电权属稳妥接收。精心编制110千伏新村沙变选址选线报告，因地制宜完成3座35千伏变电站就地改造可研需求。应势而谋制定层级分明、接入便利、智能可靠的生态岛示范配电网提升方案。高效完成3座35千伏变电站首轮集中检修、7条10千伏跨区域线路割接。开展全域线路巡视，及时整改安全距离不足等15处严重隐患。自权属移交以来，配电线路故障显著下降，台风“灿都”过境期间实现配电线路“零跳闸”。全面完成区域内1.2万用户基础资料收资及表计更换、归档工作。主动对接政府、开发商，详细摸排16个存量交房小区、5万多用户的用电现状，以“一项目一方案”模式初步明确各小区供配电设施限期改造、接电计划。组建进村入户工作专班，联合6大社区网格，发放移交、换表、收费三大类五项告知书4万余份。

电网规划建设加快推进。顺利投运港口110千伏输变电工程、华峰超纤分布式能源站项目110千伏送出工程等5个基建项目。按期完成6个迎峰度夏项目。序时完成307项配农网工程，9个

网格化改造项目。完成汇龙至红阳港线路改造工程，推进六匡至红阳港线路改造，提升新能源外送能力。提前投运华威 H2 等海上风电 220 千伏送出工程，实现我国单体容量最大海上风电项目全容量并网及外送通道全面贯通。配合政府编制《启东市整市屋顶分布式光伏开发试点方案》。投运无线专网基站 15 座，接入业务终端 1594 个。

优质服务水平全面提升。深化“阳光业扩”，实现“三零、三省”服务全覆盖，节约用户办电投资 1090 万元。开通绿色服务通道，全力保障 17 个重大项目用电。推行客户经理“点单式”服务，试点探索高新区“开门接电”示范区。在全市 12 个营业厅、行政服务中心部署了“网上国网”云终端，全面推广线上办电、刷脸办电，累计减少用户临柜 5190 次。全年开展不停电作业 1972 次，同比增长 18.5%。24 个老旧小区电力设施改造全面完成。

新兴业务拓展实现突破。完成吕四港“2+2”码头变电所运维、好收成韦恩能效监测平台建设等综合能源服务 12 项。积极实施能效账单推送专项行动，用户账单绑定率达 99.1%，推动用户实施节能改造项目 16 个，预计节约 2520 万元。促成吕四港港口岸电、芳菲小筑全电度假村、春谷家庭农场粮食烘干等电能替代项目 63 个，累计替代电量 1.9 亿千瓦时。牵头编制“十四五”公共充换电设施专项规划，同步纳入启东市城市总体规划。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，国网启东市供电公司主要通过企业门户网站

(www.js.sgcc.com.cn/cz)、微信服务号(国网江苏电力)、“网上国网”APP、供电营业厅公示、启东日报、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。国网启东市供电公司为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。国网启东市供电公司为企业门户网站、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。国网启东市供电公司可在供电营业厅、“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。国网启东市供电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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停限电有关信息。国网启东市供电公司在“网上国网”手机 APP、“国网江苏电力”微信公众号和启东当地启东日报上对计划停电、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，公司逐户进行电话或短信通知。

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。国网启东市供电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。国网启东市供电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，国网启东市供电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 12 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，提高企业自身公信力。

五、下一步工作

2022 年，国网启东市供电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，开展供电信息公开工作执行，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。