

国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市海门区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市海门区供电分公司（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、海门区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市海门区供电分公司

2022 年 3 月 1 日



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市海门区供电分公司（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”）、国网南通供电公司（以下简称“市公司”）、海门区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 年海门区全社会用电量 56.23 亿千瓦时，同比增长 13.68%，完成售电量 53.48 亿千瓦时，同比增长 14.27%。

2. **负荷情况：**调度最高用电负荷 103.68 万千瓦，同比增长 4.25%。

3. **营业户数：**57 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：**供电可靠率 99.9702%，电压合格率 99.9999%。

6. **故障抢修情况：**2021 年共处理 95598 故障报修单 2105 张，同比上升 15.72%。平均到达现场时间 18.65 分钟，故障平均修复时间 42.72 分钟。

7. **投诉受理情况：**全年共处理客户投诉 2 起，同比下降 77.78%。

二、供电服务工作开展情况

1. 电网建设深入推进。电网规划不断深入，完成“十四五”海门区电网规划报告。开展500千伏东洲至新丰第二通道，220千伏瑞北输变电工程前期工作。滚动修编配电网网格规划，有序开展项目储备和立项，完成2022年配网储备项目191个。电网建设稳步开展，110千伏兄弟输变电工程开工建设，承接500千伏东洲至崇明线路工程属地工作，线路全长44.5公里，涉及政处难点30余处，房屋拆迁面积约19806平方米。开展220千伏东洲/邢柏至中天钢铁线路工程政处工作，线路圆满投运。2021年常规配网共改造中压线路23条，优化中压线路网架结构34条，解决配变低电压83处、配变超重载66处，维修老旧线路21条，消除安全隐患线路5条。

2. 电力保供担当有为。规范实施有序用电27天、错峰企业1848个、单次最大错峰18万千瓦，牢牢守住了“限电不拉闸”“限电不限民用”纪律红线。高效应对“4.30”风雹灾害，南通各受灾区县中首家全部恢复供电，得到区委主要领导充分肯定和高度赞扬。以“讲政治、勤沟通、早研判、降影响”为工作思路，严格贯彻落实能耗“双控”各项工作要求。建立负荷监测24小时值班制度，阶段性完成海螺水泥等高耗能企业“双控”工作。圆满完成建党百年华诞、全国“两会”、中高考等重大活动保电任务。

3. 营商环境持续优化。落实打造全国一流电力营商环境标杆三年行动方案，推进“三零”“三省”服务，新增电力客户2.19万户。稳妥落实电价改革政策，开展代理购电业务。促成区政府出台全省首个区县级政企共担客户红线外电力接入工程政策。中天钢铁、招商邮轮等省市重大项目竣工投运，国家重点项目中俄天然气管道长

江盾构电力配套工程提前送电，疏港铁路等电力迁改工程按序推进。扎实推进“供电+能效服务”体系建设。深入应用营销 2.0 系统各业务模块。

4. 优质服务稳步提高。推广“网上国网”APP，累计推广用户 11 万，业务线上办理率提升至 95%。服务监督效能显著，全年受理投诉 2 起，同比下降 77.78%。坚持为民办实事，完成 11 个老旧小区、83 个自然村配电设施改造。开展私拉乱接隐患治理，排查小区 20 个，督促隐患整改 18 处。深入开展“5A 级电力客户创建”和“电力体检”，协助企业整改用电安全隐患 3520 条，为企业提供 693 万元用电侧解决方案。

5. 综合能源业务加快实施。开展“超级能源消费者”重点服务，与中天钢铁等在能源系统设计、建设、运营、交易、运维环节开展全方位合作。促成省电动汽车公司与区交通运输局签订公交充电站合作协议。围绕能源生态圈聚合用能客户，率先实践客户变电站智能运维，同步提供能效分析诊断等增值服务，完成 29 处岸电综合能源提升改造工程。推动整县光伏在地区落地，储备 5 个光储一体化项目全面提升区域综合能源利用率。

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。

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,在全区 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，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，进一步梳理公司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。

