

国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市通州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通州区供电分公司（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、南通市通州区人民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通州区供电分公司

2022 年 3 月 1 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市通州区供电分公司（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”）、南通市通州区人民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 70.23 亿千瓦时，同比增长 16.71%；完成售电量 68.95 亿千瓦时，同比增长 16.06%。

2.负荷情况：调度最高用电负荷 129.5 万千瓦，同比增长 10.6%。

3.营业户数：60 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 99.987%，电压合格率 99.983%。

6.故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 1849 起，同比下降 12.87%。平均到达现场时间为 20.36 分钟，故障平均修复时间为 35.21 分钟。

7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 6 起，同比下降 66.67%，公司万户投诉率 0.10。

二、供电服务工作开展情况

1.电网建设扎实推进。持续加快电网建设，提高电网坚强智能水平和资源优化配置能力。科学规划电网发展。完成“十四五”电网规划初步方案编制，协助区发改委编制整县区分布式光伏试点规划方案，并成为全省首批分布式光伏建设试点区县。2021年110千伏桥南、川港输变电工程配套10千伏工程已竣工投产。全年建成无线专网基站38座，接入配电自动化终端445个、用电信息采集终端951个、完成共享机房3座、4个小区的管沟共享光缆敷设。推动新能源汽车充电设施规划、建设，协助区发改委完成《通州区新能源汽车充电基础设施布局规划》报告编制工作。

2.营商环境优化取得突破。“阳光业扩”办电体验不断优化。聚焦市政府重大项目部署，开展“四个一”报装提速行动，全力保障恒科新材料等66个重大项目用电。配合政府出台优化电力营商环境文件，在全市率先出台“开门接电”示范区实施方案。落实客户办电外部工程“零投资”，推动区政府出台129号文支持政策，累计完成高、低压业扩配套项目786户，为用户节约接电成本1546万元。对接不动产交易中心，实施“不动产+电力”联合过户，简化二手房电力过户流程。会同区住建局、区自然资源规划局落实“联合踏勘”机制，压降业扩配套审批耗时。高质量完成“获得电力”营商环境评价工作。客户办电服务双向联动。深化政企互动平台建设，推进电网规划“进园区、进乡镇”，有机衔接产业规划，政企信息共享、数据互联互通不断深化，打通政企信息共享通道，实现在线获取营业执照、身份证等用电报装信息，贯通工改系统与供电业务系统。

3.优质服务品质稳步提高。服务渠道智慧便捷，落地城区“三型一化”营业厅，持续推广“网上国网”APP，累计推广用户23.50

万户，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 6 起，同比下降 66.67%，年化万户意见率位于南通前列。温馨服务便民暖心，结合“党建+优质服务”深入社区开展“心电相连，银发优享”志愿互动，为老年人客户提供差异化保障服务。电力市场化改革后，高效开展代理购电业务告知和合同签订工作。坚持为民办实事，完成 4 个老旧小区用电改造工程、对城区沿墙敷设低压线路全部进行更换。服务乡村振兴，建成乡村电气化惠农富民项目 82 个，完成消费扶贫任务 44 万元。

4. 综合能源业务加快实施。民生服务主动精准，积极推动十总、东社等地区全电智慧大棚建设，与通州辖区 76 个内河码头合作，实现岸电全覆盖。积极与区机关事务管理局对接，推动实施能源托管项目。南通肿瘤医院能源托管项目作为国网江苏综合能源服务有限公司样板工程，多次接待省内卫生系统单位的调研工作，成功孵化了省中医院等多家单位与国网江苏综合能源服务有限公司能源托管项目。与区农业农村局开展深入合作，计划在未来 2 至 3 年内对全区 500 余台粮食烘干设备进行电气化改造。助力平潮伦华外国语学校全电厨房项目落地，实现区内学校全电厨房项目零的突破。积极对接通州梦幻岛项目，以“碳中和”为目标，打造通州区第一家全电生态景区。

5. 客户安全管理全面升级。电力保供工作平稳开展，在区政府主导下，累计实施有序用电 25 次，供电保障稳步提升，迅速高效完成“4.30”风雹灾害抢修，组织骨干参加郑州特大暴雨灾害抢险救灾。持续推进电力用户安全检查工作，完成 0.56 万户设备巡检；开展私拉乱接隐患治理，排查小区 105 个，督促隐患整改 86 处。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，公司主要通过新闻媒体、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。公司通过新闻媒体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，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，在供电营业厅里公开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。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 14 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。在公司各项宣传材料的显著位置公示了 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，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。

