

国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司 关于《2021 年企业信息公开年报》的报告

2021 年，国网宜兴市供电公司根据《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、省电力公司、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：全年全社会用电量 118.9611 亿千瓦时，同比增长 11.43%；完成售电量 107.4100 亿千瓦时，同比增长 11.58%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 204.1 万千瓦，同比增长 3.56%。
- 3.营业户数：76.5911 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 99.9657%，电压合格率 99.992 %。
- 6.故障抢修情况：2021 年全年共处理 95598 故障工单 2090 张，同比上升 3.9%，平均到达现场时间 17 分钟，故障平均恢复时间 46 分钟。

二、供电服务工作开展情况

一是强基固本，安全局面保持平稳。高效应对宜兴突发疫情，公司保持“双零”良好态势。落实安全生产专项整治三年行动部署，狠抓问题隐患和制度措施“两个清单”排查整治。扎实推进设备本质安全评价三年行动，统筹抓好安全管理规范修编、安全达标创建等工作。深化作业计划全口径管理，刚性执行各类计划 1 万余项。建

成公司安全管控中心，常态开展“视频+现场”督查。坚持“持证上岗、持卡作业”等制度，促成政府召开乡镇电力设施保护联席会议，实现 220 千伏变电站周边环境隐患见底清零。修订“1+30”应急预案体系。开展互联网违规部署系统排查整治。圆满完成庆祝建党百年活动、长三角三省一市主要领导峰会等重要保电任务。

二是严抓细管，精益运维取得实效。配合举办省公司输电专业现场会，扎实开展设备隐患整治和跳闸压降三年行动，输变电跳闸数量分别同比下降 47%和 66%。创新“无人机立体巡视+可视化集中监控”运检模式，建成输电智慧生产管控中心，实现 220 千伏输电通道可视化全覆盖。完成竹海变智慧站建设。建成张泽变输变电实训基地。配网运检抢一体化网点常态化运作，故障抢修时长同比压降 20%。开展不停电作业人员能力提升行动，启用首台履带式带电作业车，全年开展不停电作业 2310 次、机器人作业 138 次。改造三遥线路 231 条，全自动 FA 线路在线运行 260 条。实施智能融合终端“百日攻坚”，投运智能配变终端 4099 台。举办迎峰度夏防汛防台反事故演习，高效应对暴雨、大风等恶劣天气。迎峰度夏期间设备线路负载率全无锡最优。

三是高标定位，电网建设推进有力。研究发布公司“碳达峰、碳中和”实施方案，明确 5 类 14 项重点任务。滚动修订宜兴“十四五”电网规划。初步完成 220 千伏陶都变、110 千伏川陶变异地新建工程选址选线。白鹤滩入苏特高压直流工程（宜兴段）91 基铁塔完成组立放线。110 千伏荆周线改造等 7 项工程具备核准条件，110 千伏张泽变如期投运，110 千伏茗岭变、闸口变有序推进，79 项迎峰度夏项目提前投运，中环领先业扩配套工程按期投产，杨巷风电、徐舍风电临时接入方案顺利并网，360 省道、洑滨南路等市政迁改

工程如期完工，城区 21 个老旧小区电力设施改造稳步推进，周扬公路、范蠡大道北沿、锡宜 S2 线迁改设计方案提前完成。西渚、太华等配网项目快速推进，实现薄弱区域配网跨越式联络。

四是专业专注，服务水平持续提升。全力构建现代服务体系，优化调整营销组织机构、服务模式。实施“打造全省县域最优电力营商环境标杆三年提升行动”，高低压业扩平均接电时长分别压降 15.03%和 46.34%。**打通电子证照在线共享通道。**配合完成宜兴“十四五”新能源汽车充换电设施建设规划。与环科园签订“开门接电”示范园区战略合作协议。扎实推进“三指定”暨违规收费问题专项治理。超额完成全年营销普查任务。建立政企联动机制，精准实施有序用电 27 天，做到“限电不拉闸”“限电不限民用”。稳妥推进电价市场化改革落地，重点用户购售电合同签约率超 90%。累计推广网上国网 APP 31 万户，全年实现“零投诉”。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，宜兴公司主要通过报纸、95598 供电服务热线、本地电视台、微信公众号、网上国网等多种媒体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.供电企业办理用电业务的程序及时限。宜兴公司在供电营业厅对新装增容、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，也可通过 APP 线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

2.供电企业执行的电价和收费标准。宜兴公司在供电营业厅、“网上国网”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。

3.供电质量和两率情况。宜兴公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》（修订版）、国家电网有限公司员工服务“十个不准”（修订版），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。

4.停限电有关信息。宜兴公司通过宜兴日报、95598供电服务热线、宜兴电视台、电台、微信公众号上向社会发布停电信息。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。

5.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。宜兴公司在营业场所公布《供电监管办法》、《江苏省电力条例》、《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》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。

6.供电企业供电服务承诺和投诉电话。宜兴公司在各供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》（修订版）和《国家电网公司员工服务“十个不准”》（修订版），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。

7.用户受电工程相关信息。宜兴公司在各供电营业厅对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准等情况进行公布。

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，宜兴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 19 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。在营业场所显著位置公示了 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）查询指南等相关电力监管信息，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，宜兴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.持续规范信息公开流程。继续严格按照国家能源局要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，不断扩大公开途径，充分利用微信、手机 APP、新闻媒体等服务渠道，及时更新、主动公开相关信

息，使广大电力客户能够便捷、准确获取各类公开信息。健全和完善信息公开工作长效机制，保证信息公开的及时、准确和完整，更好地服务广大电力客户、服务社会。

2.优化电力营商环境。促请政府出台落实 129 号文件实施细则，建立电力接入工程政企共担管理机制。扩大“开门接电”覆盖范围，打造“开门接电”典型示范项目。推广全流程线上业扩服务模式，推动“获得电力”水平进位提升。开展业扩“体外循环”专项整治，坚决杜绝“三指定”等违规行为。

3.提升供电服务品质。以宜兴宜城供电所改革试点为抓手，加快现代服务体系建设。深化“供电+能效服务”，推行全域网格化服务。健全营销业务内控体系，分类推进风险识别和预警。实施营销服务质量再提升行动，完善供电所、营业厅考核评价机制，确保 12398、95598 投诉、全年意见工单同比下降 30%。

4.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。持续做好 12398 标识在营业场所公示情况，定期开展明察暗访自查整改情况，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。