

# 国网江苏省电力有限公司无锡供电分公司 关于《2021年企业信息公开年报》的报告

2021年，国网无锡供电公司根据《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公室、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 838.64 亿千瓦时，同比增长 10.42%；完成售电量 778.87 亿千瓦时，同比增长 11.29%。

2.负荷情况：调度最高负荷 1429 万千瓦，创历史新高。

3.营业户数：396.6846 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 99.9746，提高了 0.007 个百分点，城市综合电压合格率 100%。

6.故障抢修情况：2021 年全年共处理 95598 报修 26287 次，平均到达现场时间 15.2 分钟，故障平均修复时间 44.14 分钟。

## 二、供电服务工作开展情况

持续优化营商环境。在“灵锡”APP 中上线“亮证办电”业务，推出省内首个“亮证办电”服务；新吴分部和锡山分部率先在省内建成“开门接电”示范区，实现“客户等电”到“电等客户”的转

变。与市政公用集团合作，整合申请渠道和申报材料，强化信息共享，进行联合查勘和协同接入，极大地方便企业用户获取市政公用服务。

**积极助力乡村振兴。**打造乡村振兴服务示范点三新公司联合各板块，结合政府“五园五区六带”乡村振兴规划，建立乡村电气化工作体系，打造阳山桃源村、徐霞客电气化镇等示范点。构建能效服务社企共建模式。建成新吴区“电蜜蜂”能源小站，将街道社区服务网和供电党建服务网进行“双网融合”，发布“服务乡村振兴、共建和谐社区”十项便民举措。

**探索双碳实施路径。**新吴分部建成集合了分布式光伏、风力发电、储能系统、电动自行车充电站及换电柜、电动汽车充电桩、智慧路灯等 11 项功能于一体的零碳能源共享 e 站，投运太湖流域首艘电动作业船，得到国网公司、省公司高度肯定。持续推动餐饮电气化，促请出台支持政策 5 项，建成全电厨房项目 319 个。实现内河岸电码头充电网络全覆盖。惠山分部推动出台首个区级新建居住区充电设施配建政策。

### **三、企业供电信息公开工作情况**

2021 年，国网无锡供电公司主要通过企业对外网站（[www.js.sgcc.com.cn/wx](http://www.js.sgcc.com.cn/wx)）、微信公众号、供电营业厅、报纸媒体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。**国网无锡公司在企业对外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、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构、电力许可证等内容，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实时更新。

**2. 供电企业办理用电业务的程序及时限。**国网无锡供电公司和企业对外网站、供电营业厅对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告知书，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 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。**国网无锡供电公司和企业对外网站、供电营业厅、“网上国网”APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对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；供电营业厅里放置电价和收费标准折页和电子展示屏，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。**国网无锡供电公司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，并在企业对外网站和供电营业厅上进行公布。

**5. 停限电有关信息。**国网无锡供电公司在报纸、公司对外网站、95598 网站、“网上国网”APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对停电信息、有序用电等进行公布。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。国网无锡供电公司和企业对外网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《江苏省电力条例》、《电力设施保护条例》、《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。

7. 供电企业供电服务承诺和投诉电话。国网无锡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”》（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。

8. 用户受电工程相关信息。国网无锡供电公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准等情况进行公布。

9. 可开放容量有关信息。国网无锡供电公司通过公司门户网站等渠道按月度更新各市县配电网接入能力和容量受限情况。

#### **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 12398 热线开通以来，国网无锡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 64 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、电子看板以及对外网站等方式公开 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，同时在以往通过定期报送和公布“两率”的基础上，拓展对外网站、营业厅等公示渠道，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，国网无锡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，常态化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、营业场所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。