

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司 关于《2023 年企业信息公开年报》的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2023 年，国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司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。现将《2023 年企业信息公开年报》报送贵办。

请予以审查。

附件：2023 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司

2024 年 3 月 8 日



附件

2023 年企业信息公开年报

2023 年，国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司根据《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、省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. 电量电费情况:2023 年累计完成销售电量 91.38 亿千瓦时，同比增长 11.96%；完成售电收入 62.79 亿元，同比增长 13.16%。
2. 负荷情况：电网最高负荷 150.56 万千瓦，较比年同期 135.14 万千瓦同比增加 11.41%。
3. 营业户数：47.32 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：年度农村电网平均供电可靠率 99.9803%，农村电网居民客户端平均电压合格率：99.979%。
6. 故障抢修情况：全年共处理抢修工单 959 张。

二、供电服务工作开展情况

1. 提质增效再发力。全年完成营销挖潜增效 341.45 万元，全市排名第一。全年创成百强所 132 所次，其中 12 次实现百强所满堂红。年底电费回收率达 99.99%，率先完成省公司下达的电费回收目标。

2. 履责担当，电力保供共克时艰。配合政府推进电力保供工作。一是编制完成《大丰区 2023 年电力保供方案》，开展高压用户开关核查和开关改造，确保用户侧开关可控性。二是区发展改革委同供电公司开展负荷资源排查专项行动，充分挖掘电力用户可调节负荷资源潜力，不断提升服务电力保供能力。三是建立负荷管理中心，搭建三级负荷管理保供网络，开展全天候值班制度，完善应急联动机制，提高应急处置水平。

3. 服务品质遥遥领先。一是创建“两报一案”服务机制，创新优质服务“析讲评”形式，拍摄制作真实案例视频，收到较好的教育培训效果。二是创新开展“九个一”，严格执行分管领导直查直访制度，举一反三，制定长效管控措施。2023 年全区实现零投诉，未产生营业厅意见工单，工单回访满意率全市第一。

4. 全力优化营商环境。一是数字赋能，线上办电更“快”。创新开发“幸福大街 1 号”互动平台，建立“公司领导+客户经理”的双重服务保障机制，为客户提供全生命周期心服务。建设政企协同办电信息共享平台，实现居民“刷脸办电”、企业“一证办电”。二是贴近客户，服务质量更“好”。建立领导班子“四式”服务机制，实现全区重点项目、规上企业、重点用户现场服务全覆盖。三是精准施策，用电成本更“省”。成立区域性供电服务小组，持续降低企业能耗，专项清理转供主体、终端用户转供电加价，确保电价优惠政策精准落实。

三、企业供电信息公开工作情况

2023 年，国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司主要通过企业门户网站（<http://df.ycj.jsepc.com.cn/>）、95598 智能互动服务网站（www.95598.cn）、微信服务号（国网江苏电力）、

“网上国网”APP、供电营业厅公示等渠道和方式做好供电质量、负荷管理、停电信息、电价标准以及业务流程等主动公开工作；督促指导各级供电企业切实做好停限电等有关信息的公开工作，主要公开内容包括：

（一）供电企业基本情况

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在企业门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括企业简介、电力业务许可证、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。

（二）供电企业办理用电业务的程序及时限

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在企业门户网站、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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。

（三）供电企业执行的电价和收费标准

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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，及时公开江苏省电热锅炉（蓄冰制冷）峰谷分时销售电价表等内容。各级供电营业厅里放置电价和收费标准宣

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。

（四）供电质量和两率情况

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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在企业门户网站和营业厅进行公布。

（五）停限电有关信息

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在公司网站、95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对计划停电、故障停电、临时停电、负荷管理等信息进行公布。涉及到负荷管理的客户，供电公司逐户发放书面的《电力负荷侧保供告用户书》，并进行短信通知。

（六）供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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)电力设施许可证企业名单》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。

（七）供电企业供电服务承诺和投诉电话

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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。

（八）用户受电工程相关信息

国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管〔2013〕408号）要求，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、工程进度等情况进行公布。

四、下一步工作

2024年，国网盐城市大丰区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，进一步梳理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。