

国网江苏省电力有限公司响水县供电分公司 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响水县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响水县供电分公司

2024 年 3 月 8 日



2023 年信息公开企业年报

2023 年，国网江苏省电力有限公司响水县供电分公司根据《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) 电量情况：2023 年累计完成销售电量 54.70 亿千瓦时，同比下降 5.24%；其中大工业售电量 42.51 亿千瓦时，同比下降 9.75%；非普工业售电量 2.10 亿千瓦时，同比上升 6.77%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 113.67 万千瓦，同比下降 3.48%。

(3) 营业户数：30.97 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：配网供电可靠率 99.9876%，电压合格率：99.997%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1275 张，同比增加 1.67%。

二、供电服务工作开展情况

1.全面优化重大项目服务。组建“盐电优能·响亮”品

牌建设（重点工程服务）专班，加强内部各专业协同，以省、市、县重大项目为抓手，不断优化服务方式，前置服务环节，适应响水地区重大项目办电特性，打造以客户为中心的卓越供电服务体系，2023年累计完成26个重大项目送电，协助推进县医院、青岛乾运等重点工程办电进度，提高重大项目办电获得感、满意度。

2.持续提升电力营商环境。严格落实电力接入工程政企共担，深化延伸投资业扩报装新模式工作要求，建立健全业扩全流程协同，推动业扩报装服务质效稳步提升。合理精简办电手续，创新实现电力接入工程线上审批全场景覆盖，打造“成本低、效率高、服务优”的电力营商环境，推动办电品质持续提升。

3.不断深化政企协同配合。促进典型场景业务融合，政企协同打造水电气讯联办、不动产联合过户、工商联合变更等“一件事一次办”服务。推动政府部门出台充电设施建设“一区一策”、企事业充电设施建设方案，完成大湖富邦等3个老旧及次新小区改造，试点上线居住区充电报装“一次办”业务。完善电力接入工程建设政企联席会商，保障全县重点工程早开工、早建设、早投产、早见效，助力地方支柱产业发展，不断提升“盐电优能·响亮”服务品牌认可度和知名度。

4.推动完善便民网格服务。推动公司基层供电组织与村级组织相融合，构建“村网共建”电力便民服务体系，完善农村基层供电服务网络，定期派员驻点开展电力便民服务工作。

作，培养综合服务点政务工作人员基本电力业务能力，指导协助开展代办代收、政策宣传等电力便民服务工作，充分发挥“村网共建”作用，加强信息共享、线路巡视、电力施工协调、用电纠纷化解等方面协同配合，形成工作合力，不断规范服务行为，彰显企业品牌形象。

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响水县供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598 智能互动服务网站（www.95598.cn）、微信服务号（国网江苏省电力有限公司）、“网上国网”APP、供电营业厅公示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；督促指导乡镇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响水县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响水县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“国网江苏省电力有限公司”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响水县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“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对企业执行的电价和收费标准进行公布。各级供电营业厅里公示电价和收费标准，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收取业务费用的项目、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响水县供电分公司在 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响水县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“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对计划停电、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，供电公司逐户发放书面的《有序用电告知单》，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响水县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。

（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响水县供电分公司在 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响水县供电分公司按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》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，国网江苏省电力有限公司响水县供电分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，进一步梳理县、乡镇各级供电部门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。

