

国网江苏省电力有限公司启东市供电分公司

国网江苏省电力有限公司启东市供电分公司 关于呈送 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启东市供电分公司（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（以下简称“省公司”）、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“市公司”）、启东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。公司编制了《2023 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2023 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司启东市供电分公司

2024 年 3 月 28 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启东市供电分公司根据《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江苏监管办、省公司、市公司、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：全社会用电量 54.1 亿千瓦时，同比增长 7.6%。完成售电量 50.2 亿千瓦时，同比增长 5.8%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 105.7 万千瓦，同比增长 2.6%。
- 3.营业户数：72.3 万户，同比增长 4.2%。
- 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 99.9791%；综合电压合格率 99.989%。
- 6.故障抢修情况：全年共处理 95598 抢修故障工单 2129 张，同比压降 18.2%。

二、供电服务工作开展情况

2023年是贯彻落实党的二十大精神开局之年，是“十四五”规划承上启下的关键之年，做好全年工作具有特殊重要意义。公司上下深入学习领会习近平总书记系列重要讲话和重要指示批示精神，在省市公司和市委、市政府的坚强领导下，以昂扬的精神面貌和扎实的工作作风，保供应、优服务、促发展，圆满完成各项目标任务。

电力保供高效有序。负荷调度科学精准。促请政府将电力保供参与度指标纳入企业综合评价范畴。夏季引导化工企业集中检修、工业企业错避峰生产，最高移峰5.1万千瓦，电网经受住了8天全网负荷过百万的考验。冬季政企协同迅速启动负荷管理，最大错峰负荷2.3万千瓦，成功应对最高负荷六创历史新高的挑战。**电网运行安全可靠。**高效应对“4·15”等6次强对流天气。促成220千伏线路周边3处垃圾场搬迁，35千伏及以上输电线路连续四年“零外破”。用户平均停电时间同比下降65%。

电网规划建设加快推进。规划建设有力推进。针对局部地区电量高速增长现状，促请政府预留500千伏及部分220千伏变电站站址。发挥属地优势，保障220千伏丁仓输变电工程按期投运。开展配电网“一张蓝图绘到底”，完成7个网格绘制，投运配农网工程500项。**新能源发展支撑有力。**积极助力新能源产业，全年新增新能源装机30.7万千瓦、增长20.9%。新建充电站10座、充电桩29个，充电量同比增幅达67%。**新型电力系统有序构建。**

开展启东沿海地区新型储能项目的选址选线及接入系统方案的研究，促成大唐储能、易事特储能等项目正式纳规。配合编制吕四港经济开发区新型电力系统技术应用规划方案，全力服务零碳园区规划建设。

优质服务水平全面提升。营商环境持续优化。设立重大项目服务办公室，推动 13 个省市重点项目早接电、早投产。全面落实水电气联合过户“一件事一次办”，“房+电”联合过户率达 88%。完成启隆、海永地区 6 个存量问题小区治理。政企联动在 5 个老旧小区建设公共充电站点。**民生服务更有温度。**开展电力春风暖万家大走访活动，走访重要用户 93 户次，解决用户诉求 36 项。意见工单总量同比压降近 10%，百万户诉求升级数全市最低，95598 用户服务满意率提升至 98.5%。网上国网户号注册数较年初增长 117.7%。**乡村振兴支撑有力。**首创“有事好商量”农村供电服务新模式，在国网三新大讲堂分享推广。揭牌成立南通首个电力便民服务示范点，创成 1 个国网级示范点。推广乡村电气化项目 127 个。完成消费帮扶 57.9 万元。

三、企业供电信息公开工作情况

2023 年，国网启东市供电公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn/cz）、微信服务号（国网江苏电力）、“网上国网”APP、供电营业厅公示、启东日报、向社会发布白皮书等渠道和方式做好供电质量、有序用电、电网检修、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。国网启东市供电公司为企业门户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、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，2023 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公布。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。国网启东市供电公司为企业门户网站、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。国网启东市供电公司可在供电营业厅、“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，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。

4.供电质量和两率情况。国网启东市供电公司可在供电营业厅公布《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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.电网检修有关信息。国网启东市供电公司在“网上国网”手机 APP、“国网江苏电力”微信公众号和启东当地启东日报上对计划检修、故障检修、临时检修、有序用电等信息进行公布。涉及到有序用电的客户，公司逐户进行电话或短信通知。

6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。公司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。国网启东市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”》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。国网启东市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、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，国网启东市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 12 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、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

2024 年，国网启东市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，开展供电信息公开工作执行，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。