

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司关于 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南通供电分公司（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、南通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南通供电分公司

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南通供电分公司（以下简称“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、国网江苏省电力有限公司（以下简称“省公司”）、南通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：2023 年南通全社会用电量 658.5 亿千瓦时，同比增长 12.5%；完成售电量 560.8 亿千瓦时，同比增长 6.0%。

2.负荷情况：全网最高用电负荷 1127.4 万千瓦。

3.营业户数：494 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：城市供电可靠率 99.9883%，电压合格率 99.994%。农村供电可靠率 99.9799%，农村电压合格率 99.993%。

6.故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 16867 张，同比上升 0.5%。平均到达现场时间 19.5 分钟，故障平均修复时间 33.5 分钟。

7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 48 件，百万户投诉数 10.23。

二、供电服务工作开展情况

1.电力供应平稳有序。电网运行保持稳定。积极应对新能源大规模接入等挑战，科学安排电网运行方式。坚持“先降后控”原则，压降五级电网风险 11 项、六级电网风险 34 项。按期投运 30 项迎峰度夏工程。圆满完成大运会等重要保电任务。**设备运维持续加强。**高效应对“4.15”等 4 次强对流天气。建立电网设备多层级“睡不着”隐患清单，督办处置重大缺陷、隐患 337 处。实现 220 千伏及以上输电线路“零外破”，35 千伏及以上线路跳闸率同比下降 26.6%，变电设备跳闸率同比下降 25%。**负荷管理精准有序。**引导连续性生产企业夏季集中检修，开展高峰时段“e 起节电”活动，促请政府出台空调负荷节电政策，迎峰度夏期间提前转移负荷 56.6 万千瓦。编制迎峰度冬负荷管理预案，总容量达 351.6 万千瓦，同比增长 9.4%。全省首家出台“储备+实施”两部制需求响应政策，率先完成补贴兑现。

2.新型电力系统建设加快推进。新能源发展支撑有力。全年新增新能源装机 222 万千瓦、全省第一，累计装机 1214 万千瓦、全省第二。并网投运全省规模最大的共享式储能站。举办“绿电、绿证”专题培训，引导电力客户、售电公司成交绿电 4.2 亿千瓦小时，办理绿证 2.8 万张。**主干网建设有序推进。**投产 220 千伏苏通等输变电工程 23 项。六匡~红阳港 220 千伏线路改造工程获评“国网公司输变电优质工程银奖”，110 千伏兄弟变新建工程获评“国网公司输变电标杆工程”。**配电网水平稳步提升。**投运配网工程 1316 项。加快中创南区、洋口镇现代智慧配电网建设，推动配微协同、台区自治、有序充电等典型场景逐步落地。深化智能运检应用，实现重要线路红外测温应用全覆盖。加强重复停电线路和频繁停电台

区整治，用户平均停电时长同比下降 53.8%。**数字化转型成效明显。**牵头省公司全口径停电信息池和新一代供指系统建设，获评国网公司“电网一张图”优秀成果。完成“绿色智联”管服平台一期功能搭建，实现双南变供电区域绿电实时展示。完成海安数字化供电所等 15 项示范任务。建成泛通州、港闸无人机巡检示范区。

3.营商环境持续优化。设立南通市重大项目电力协调工作办公室，推动 220 千伏亚太森博等 50 个省市重大项目按期接电。开展业扩配套工程全流程管控，高、低压业扩时长同比压降 29.9%、5.3%。落实“三零三省”服务，累计节省客户办电成本 9.6 亿元。

4.服务品质稳步提高。服务民生措施有力。开展“办实事、解民忧”社区走访、“亲情服务进万家”活动，累计走访客户 4.9 万户次，解决客户诉求 326 项。实施供电服务投诉“四不放过”闭环管控，投诉意见工单同比下降 17.7%，百万户问题数全省最低。“网上国网”注册用户数 155.45 万户，注册率、绑定率分别达到 74.27%、59.93%。完成“临代正”问题小区治理。推动出台全省首个充电设施“统建统服”市级支持政策。**乡村振兴持续赋能。**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。打造 2 个“电力服务乡村振兴村”示范点，建成 86 个“村网共建”电力便民服务点。推广乡村电气化项目 1024 个。

5.综合能源服务加快实施。能效体系构建再加强。对全市公共建筑科学分类，形成公共建筑合理用能指南，通过设置约束值、基准值、引导值推动深化重点领域节能降碳。完成 200 家公共建筑、103 家工业企业能效诊断。**电能替代水平再提升。**推动海门、如东政府出台相关政策，对敬老服务机构进行“瓶改电”、“油改电”，实现全区（县）敬老服务机构全电厨房全覆盖。持续强化港口岸电

基础设计建设，2023 年建成投运 1 个岸电站、8 台岸电桩，改造 4 个岸电站、34 台岸电桩，助力绿色低碳港口建设。**充电服务能力再升级。**扩建沈海高速、沪陕高速服务区充电站，大幅提升公路沿线充电服务能力。在 61 个乡镇建设 220 根有序交流充电桩，补齐乡镇充电基础设施短板。推动印发《关于稳步推进新能源汽车与电网能量高效互动的实施意见（2023-2025 年）》，充分挖掘新能源汽车移动储能资源潜力，引导各类主体共同推进新能源汽车与能源融合发展，助力新型电力系统构建。推动出台全省首个充电设施“统建统服”市级支持政策，助力居民绿色出行。

6.客户安全管理全面升级。对重要电力用户、重点场所、专线用户开展专项用电安全隐患检查并督促整改，提前编制重点活动专项保电方案，圆满完成完成南通市区范围全国“两会”、中高考、2023 南通紫琅音乐节等 65 个重要电力保障任务。开展“防汛安全检查”“中高考考点用电安全检查”“储能电站安全检查”“敏感民生安全检查”等十余次专项用电安全检查，结合社会重大事件及重要活动，切实加强对重点用户用电安全的关注力度，累计对 854 个用户开展检查，帮助、指导用户发现 528 条用电隐患，督促用户进行消缺处置。

三、企业供电信息公开工作情况

2023 年，公司主要通过企业门户网站、微信服务号（国网江苏电力）、“网上国网”APP、供电营业厅公示、向社会发布白皮书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。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。公司在企业门户网站、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。公司在供电营业厅、“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。公司在供电营业厅公布《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公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停电有关信息。公司通过网站、报纸、微信平台等渠道对计划停电、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，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。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。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。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。

9.配电网接入能力和容量受限情况。公司在企业门户网站每季度按期公布下季度本地区配电网线路可开放容量，目前南通地区配电网无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 2006 年 12398 热线开通以来，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 92 个供电营业厅布设 12398 能源监管热标识、12398 热线微信公众号、APP 等，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，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，进一步梳理市、县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。