

国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市通州区 供电分公司关于呈送 2024 年企业 信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2024 年，国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司（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、国网南通供电公司、通州区委区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《2024 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2024 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司

2025 年 3 月 25 日



附件

2024 年企业信息公开年报

2024 年，国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司（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、省市区政府及上级公司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：2024 年通州全社会用电量 91.06 亿千瓦时，同比增长 14.11%；完成售电量 85.99 亿千瓦时，同比增长 13.56%。
2. 负荷情况：调度最高用电负荷 165.2 万千瓦，同比增长 12.59%。
3. 营业户数：70.62 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：用户供电可靠率 99.971%，城市综合电压合格率 99.993%，农村电压合格率 99.994%。
6. 故障抢修情况：2024 年受理故障报修 2564 起，同比上升 50.65%。平均到达现场时间 20 分钟，故障平均修复时间 46 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共受理 95598、12398 投诉 5 起，同比下降 44.44%，公司百万户投诉数 7.45，全市第五。

二、供电服务工作开展情况

1. 电力供应措施有力。35 千伏及以上线路实现零外破。无人机精细化巡视输电杆塔 2830 基、巡检配电线路 808 公里。开展台区引下整体消缺 182 处，开关桩头绝缘化 1709 处，鸟害、异物类故障率同比下降 19.44%。配网绝缘化率提升 6.54%，达 60.7%。全年停电时户数同比下降 29.48%，配电线路全口径故障率同比压降 21.95%，强停率同比压降 35.34%。开展用户负荷特性分析，探索电力保供由“被动控负荷”转“主动错峰用电”。构建低压配电网完整拓扑，完善配变档位及“户-相-分路-变”低压线路模型，提升低压停复电研判和运行诊断准确度。打通总保信息采集壁垒，实现台区漏电电流、无压及欠压定值监测预警，推动频繁停电治理由事后向事前转变。成功应对“负荷十创新高、最高达 171.3 万千瓦”的挑战。高效完成抗台抢险复电工作。

2. 新型电力系统建设加快推进。补齐主干电网短板，助力区政府打造“1+3+N”协同发展格局，开工互通变 110 千伏送出工程，高效推进 220 千伏互通、元帅输变电工程、互通-新丰 220 千伏线路工程前期工作。竣工北沿江高铁南通北配套 220 千伏供电工程通州段。针对局部电源布点及联络不足，与如东、海门新建配网跨区联络线 3 条。全年新增新能源装机 26.97 万千瓦，累计装机 63.44 万千瓦。全省首创聚合型分布式储能新模式，打开

我省中小企业用户侧分布式储能建设新局面,促进多方互利共赢。开展“绿电、绿证”专题调研,引导电力客户、售电公司开展绿电、绿证交易。开展车网互动智能微电网场景,拓展充放电资源参与低压发电作业新模式。成功试点应用低压台区线损时空切片计算系统,实现线损异常精准定位。全省率先实现台区三相不平衡 AI 自动调节,推进石港颐港家园三期小区配变经济运行装置部署,居民供电可靠性有效提升。

3. 服务能力持续提升。推动全市最大恒科用户侧二期储能并网。推广园区企业“开门接电”模式,建成南通高新技术产业开发区“开门接电”示范园区。实行“挂钩式”“清单式”提级管控,服务3个省重大项目、9个市重大项目顺利接电。完成全省首个非工空调智慧调控设备联调,全年完成34户44栋非工楼宇建筑的智能化设备安装及调试工作。配合完成591个小区电动自行车充电点按期接电。协助完成保交房19个、约1万余户送电。以工单为抓手,实施回访不满意隐患“每日零报告”制度,投诉工单数量较上年显著下降,年度95598客户处理满意率99.1%,六区县排名第一。深化“村网共建”活动,建设26个“村网共建”电力便民服务点。推动石港镇曙史院村省级乡村振兴示范村创建。江苏南通洲际梦幻岛近零碳旅游电气化项目入选2024年度省级乡村电气化行业典型案例集。

三、企业供电信息公开工作情况

2024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，2024 年对部分信息进行了更新，“国网江苏电力”微信公众号、“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。公司在供电营业厅、“网上国网”APP 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，也可在网上国网 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。公司在供电营业厅、“网上国网”APP 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区时更新，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、供电营业厅进行了公布。

5. 停限电有关信息。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。公司在供电营业厅公布《供电监管办法》《电力供应与使用条例》《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定期公布本地区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 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，在全区 14 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

2025 年，公司将根据政府相关要求，持续优化电力营商环境，服务省市重大项目，与政府相关部门积极联动，做到“一件事一次办”，更好地服务广大电力客户。

1. 对政策持续学习。继续深入学习国家相关优化营商环境政策，研究如何在政策范围内助力企业，掌握政策执行范围和执

行标准，做到真真切切为企业减负，持续优化电力营商环境。

2. **数字赋能，加快客户办电速度。**搭建通州公司“一张图”平台，通过配网一张图提前获取项目供电信息，实现现场查勘前“一键生成供电方案”并提供多种方案备选，客户经理仅需现场简单核实即可确定供电方案，大幅缩短办电时间。依托“网上国网”APP，对充电桩等业务进行“一证受理”，对部分新装项目用户拿地即开工，满足快速接电要求。

3. **构建新型能源体系，服务绿色低碳发展。**随着源网荷储快速发展，配网反向重过载和电压越线问题突出。通州公司将重点解决新能源大规模消纳、海量新型负荷接入以及源网荷储协同等问题。同时积极主动作为，提升新型负荷接入项目服务质效，全力满足大项目接电投产和客户绿色用能诉求。