

国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市海门区 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海门区供电分公司（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、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司、海门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海门区供电分公司

2025 年 3 月 20 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海门区供电分公司（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、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”）、海门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。

一、企业基本情况

- 电量情况：**2024 年海门全社会用电量 108.51 亿千瓦时，同比增长 7.80%；完成售电量 66.27 亿千瓦时。
- 负荷情况：**全网最高负荷 180.17 万千瓦，同比增长 5.33%。
- 营业户数：**60.53 万户。
- 全年停电情况：**全年未发生大面积停电事件。
- 两率基本情况：**城市供电可靠率 99.9881%，电压合格率 99.9970%。农村供电可靠率 99.9847%，农村电压合格率 99.9945%。
- 故障抢修情况：**共处理 95598 故障报修单 2554 张，同比增长 34.35%。平均到达现场时间 21.04 分钟，故障平均

修复时间 21.47 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共处理客户投诉 0 起，同比下降 100%。公司百万户投诉意见受理数 190.39，南通各区县最低，回访满意率 98.65%。

二、供电服务工作开展情况

安全生产保持稳定。大力开展“反三违、除五害”“安全生产 60 日攻坚”等专项行动。强化到岗到位管理，细化“应到必到”工作标准。构建农电安全管理新体系，明确职责界面和工作要求。落实“双第一责任人”“一风险一群”等要求，学习宣贯落实国网 35 条严重违章，严查严治“五大恶因”违章。健全“1+4”安全督查体系，加大“现场+远程”督查力度。启动安全生产治本攻坚三年行动。完成“感恩企业 主动履责”安全主题活动，优化制度、流程、标准 8 项。举办各类安全教育培训 14 场，参培人员 2100 余人次。

电力保供平稳有序。成功应对全网最高负荷 4 创历史新高、最高达 180.17 万千瓦挑战。坚持“先降后控”，压降六级电网风险 2 项。投运 4 项迎峰度夏工程。促成区政府主要领导对线下大棚整治做出专题批示，成功拆除 500 千伏及以上通道大棚 719 亩。实施频繁停电、重复停电专项整治，全口径跳闸数、全口径故障率等指标列各区县首位。高效应对“贝碧嘉”“普拉桑”台风影响，快速恢复供电，跨区支援苏州，获区政府主要领导批示肯定。储备 0.5 小时快上快下资源 2.85 万千瓦，引导日最大错峰 4.8 万千瓦。完成 26 户、53 栋非工楼宇空调智慧调控能力建设。

电网发展加快推进。聚焦海门高质量发展和“四张网”建设，滚动修编电网发展规划。220 千伏謇公变、110 千伏向民变开工建设。高质量完成年度配农网和业扩配套建设任务，新建改造 10 千伏线路 194.89 公里、配变 97 台。兄弟变获国家电网公司输变电优质工程。数智转型成效显著。完成 4 座变电站一键顺控改造。试点应用人工智能供电服务指挥系统。新增全自动 FA 线路 173 条，安装自动化终端 814 台。

供电服务提档升级。建成“开门接电”示范区 2 个。服务 12 个省市重大项目顺利接电。推进“高效办成一件事”，“不动产+电力过户”联合过户率达 92.87%。开展“零舆情、零投诉、少意见、高满意”专项活动，成为全市唯一一家零投诉、零舆情区县公司，百万户问题数、百万户投诉意见数全省最低。做优政企协同前端服务，构建 276 个数字化网格。“网上国网”注册率 76.04%、绑定率 73.93%。乡村振兴赋能赋效。做好 5 个区镇高标准农田项目用电保障。累计建成“村网共建”电力便民示范点 12 个、服务点 23 个。

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，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，供由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，进一步梳理公司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。