

国网江苏省电力有限公司如皋市供电分公司

国网江苏省电力有限公司如皋市供电分公司 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如皋市供电分公司（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、国网南通供电公司、如皋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《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如皋市供电分公司

2025年3月21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如皋市供电分公司根据《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、国网江苏省电力有限公司、国网南通供电公司、如皋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：**全年全社会用电量 96.5 亿千瓦时，同比增长 17.75%。
2. **负荷情况：**全网最高用电负荷 180.9 万千瓦。
3. **营业户数：**80.68 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：**农村供电可靠率 99.9854%，农村电压合格率 99.993%。
6. **故障抢修情况：**处理 95598 故障报修单 2362 张。平均到达现场时间 23 分钟，故障平均修复时间 38.4 分钟。
7. **投诉受理情况：**全年共处理客户投诉 5 起，同比下降 44.44%，公司万户投诉率 0.0636。

二、供电服务工作开展情况

1. **全力保障电力可靠供应。**将“供好电”作为最重要的政治任务，助力如皋经济稳步向好。**保供基础夯得实。**提前投产迎峰度夏工程，加快推进老旧设备改造，确保电力资源“送得进、落得下”。扎实开展巡视值守，及时处置通道外破隐患，着力抓好超重载、低电压等影响供电可靠性问题治理。坚持“能带不停”，大力推广不停电作业和发电作业，用户获得感和满意度进一步提升。**负荷管理能力强。**促请政府全省首家出台“储备+实施”叠加模式的需求响应补贴政策。引导企业夏季错峰检修 1.5 万千瓦，做到错峰不减产。挖掘 39 栋楼宇非工空调调节资源 2.3 万千瓦。全面落实 e 节电进社区、进企业、进商场，完成 56 户公共机构和工业企业能效诊断。**应急保障效率高。**组织观摩南通市大面积停电演练。与海安、如东签订《跨区域应急联动协议》。印发公司突发事件总体应急预案及 33 项专项应急预案。开展 6 项应急推演。备足配强应急物资、装备、队伍。对接市气象局，深化寒潮、强对流等恶劣天气预警合作。高效应对“贝碧嘉”“普拉桑”双台风。圆满完成 40 余项重要时段保电任务。

2. **全力抓好电网规划建设。**紧扣绿色低碳要求，结合如皋发展实际，持续推进新型电力系统建设，引导客户用能模式优化。**新能源发展支撑有力。**配合政府出台实施光伏健康有序发展文件，更好服务光伏并网。组织开展“县域分布式光伏并网”课题研讨。参与全市园区“光储充”、电网侧储能、“渔光”互补等项目前期工作。助力三家企业入选南通首批（近）零碳制造业工厂和“数智化”微电网试点。**主网结构优化完善。**结合如皋电量负荷快速增长实际，

积极优化主网布局，全市第二座 500 千伏变电站如皋变新建工程取得项目核准。开工 110 千伏龙河变改造工程，缓解如皋南部和沿江地区负荷压力。开工 110 千伏柴湾、桃园主变扩建工程，增加 10 千伏出线间隔，保障开发区、高新区项目招引需求。**配农网加快升级。**持续开展配网网架结构分析，聚焦薄弱环节和往年暴露出的问题，高质量储备、实施一批配网网架提升工程。开展农网杆塔、低压电力电缆、接户线等维修升级，保障农村地区供电质量。加快推进配网自动化升级，标准馈线、全自动 FA 线路比例较年初提升明显，非故障区域“自主恢复”能力得到增强。2 项工程通过省公司配网优质工程现场验收。

3. 全力提升供电服务水平。坚持“以人民为中心”发展思想，全心全意服务经济社会发展大局。**持续提升营商环境。**发挥重大项目服务领导小组作用，为省市级重大项目提供“一户一策一专班”个性化服务，其中，斯堪尼亚 110 千伏业扩工程克服周边负荷密、停电安排难等不利因素，“并联式”推进设计、施工、验收各环节，确保了按期送电。完成电子信息及泛半导体产业园“开门接电”示范区建设。实施业扩配套工程 1.7 万余项，节约客户办电成本 5000 余万元。**做优做实普遍服务。**持续走访电力用户，积极答疑解惑。深化“一件事一次办”服务，南通首例开展居民高频业务跨域办理，“电水气”联办业务受理量显著增长。积极推广“网上国网”APP，引导用户足不出户享受用能服务。大力开展既有小区“开门接桩”整体改造和无固定产权车位小区共享充电桩建设，满足人民群众日益增长的绿色出行需求。**乡村振兴成效显著。**联合市乡村振兴局印发“村网共建”文件。电力便民服务点覆盖所有乡镇区划。高新区

供电所获评省公司五星级供电所。加强农业生产用电保障，全力消除用电隐患。深入实施“电靓乡村”行动，大力推广乡村电气化项目。超额完成省内外农产品帮扶任务。

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，“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。

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 15 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，提高企业公信力。

五、下一步工作

2025 年，公司将继续严格按照信息公开有关要求，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。