

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 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《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供电分公司

2024 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：**2024 年南通全社会用电量 742.1 亿千瓦时，同比增长 12.7%；完成售电量 628 亿千瓦时，同比增长 12%。
- 2. 负荷情况：**全网最高用电负荷 1265.3 万千瓦，同比增长 12.2%。
- 3. 营业户数：**501.6 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 99.9937%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9838%，农村电压合格率 99.996%。
- 6. 故障抢修情况：**共处理 95598 故障报修单 22568 张，同比上升 33.8%。平均到达现场时间城区 18 分钟、农村 24 分钟，故障平均修复时间城区 41 分钟、农村 35 分钟。
- 7. 投诉受理情况：**全年共受理客户投诉 27 起，同比下降 43.8%，公司百万户投诉数 5.5，连续八年保持全省领先。

二、供电服务工作开展情况

1. **扛牢首责、多措并举，电力保供彰显担当。**始终胸怀“国之大者”，全力以赴保电网安全、保民生用电。**电网运行稳定。**统筹优化电网调控策略和运行方式，投运 28 项迎峰度夏工程，成功应对“负荷十创新高、最高达 1265.3 万千瓦、同比增长 12.2%”的挑战。坚持“先降后控”，压降五级电网风险 13 项。完成党的二十届三中全会等重大保电任务。**设备运维精益。**治理“三跨”隐患 68 处，拆除特高压和 500 千伏通道大棚 1612 亩。开展频繁停电专项整治，强停率、停电时户数分别下降 33%、20%。**负荷管理精准。**促请出台全省首个工业企业检修补贴政策，率先完成空调智慧互动能力建设，储备 0.5 小时快上快下资源 18.8 万千瓦，引导日最大错峰 52.3 万千瓦。**应急保障有力。**高效应对台风“贝碧嘉”“普拉桑”，最快速度恢复供电，跨区支援苏州、无锡，获市委主要领导点赞肯定。

2. **抢抓机遇、奋发有为，绿色转型加快推进。**落地实践新型电力系统建设，全力支持南通绿色低碳转型。**服务新能源发展。**净增新能源装机 206.4 万千瓦，助力 69.7 万千瓦电网侧储能并网。积极推动非统调光伏接入省调控制平台，接入数量、容量均列全省第一。**推进四张网建设。**吕四大煤电送出等 25 项电网项目取得核准，2 项输变电工程分获国网优质工程、国网标杆工地。实施频繁停电区域网架补强，消除问题 63 项。开展五类场景 11 个微电网项目建设。建成国网首个“万兆到县”示范工程。**引导客户侧用能。**组建柔性团队，研究荷侧平衡资源引导范式，助力南通市碳达峰方案落地实践。沃太能源等 3 家虚拟电厂接入新型负荷管理系统，聚合容量 34.4 万千瓦。**加快数智化转型。**优化无人机业务管控模式，成

立无人机作业中心。搭建分布式光伏可观可测系统，精准识别全域光伏可开发潜力。完成 34 座变电站智能巡视替代、42 座变电站一键顺控改造。供指一张图入选国网“电网一张图”十佳应用，“电力助应急”数据产品入选国家应急管理部“星火计划”优秀成果。

3. 靠前服务、助企惠民，服务品质稳步提高。坚持以人民为中心的发展思想，全面提升客户获得感和满意度。**营商环境向好向优。**推广“开门接电”模式，建成 11 个“开门接电”示范园区。实行“挂钩式、清单式”提级管控，服务斯堪尼亚等 74 个重大项目顺利接电。拓展线上办电渠道，在政务 APP 上线 4 个“高效办成一件事”应用场景。绿电绿证服务站市县全覆盖，绿电交易量同比增长 89%。**优质服务用心用情。**树立全员服务理念，构建“场景化服务课堂+实战化服务指导”培训模式，提升一线服务素养。做优现代服务体系，深化“网格+电力”协同机制运转，解决客户“急难愁盼”问题。紧盯服务质效，百万户投诉数、问题数保持全省最低，获江苏能监办点名表扬。**乡村振兴赋能赋效。**累计建成“村网共建”示范点 85 个、服务点 178 个。开展公益助农活动，完成消费帮扶 257 万元。

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、企业性质、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有关信息。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. 供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的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渠道。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. 用户受电工程市场公平开放相关信息。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. 可开放容量有关信息。公司根据《江苏电力调度控制中心关于进一步规范可开放容量信息公开工作的通知》，进一步优化可开放容量发布流程，按季度公布本地区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，在全市 93 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。