

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司 关于《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建湖县供电分公司认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、省电力公司、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。现将《2024 年企业信息公开年报》报送贵办。

请予以审查。

附件：2024 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司

2025 年 2 月 21 日



2024 年信息公开企业年报

2024 年，国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司根据《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、省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 年累计完成销售电量 36.70 亿千瓦时；其中大工业售电量 19.89 亿千瓦时；非普工业售电量 3.54 亿千瓦。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 68.96 万千瓦。

(3) 营业户数：45.79 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：供电可靠率 99.986%，电压合格率：99.994%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2134 张。

二、供电服务工作开展情况

1. 营商环境不断优化。运转重大项目服务专班，服务普渡机器人等 19 个省市重大项目快速接电，鸿旭新能源成为建湖首个 220 千伏政企共担项目。按期投运 171 个中压、268

个低压业扩工程，降低企业接电成本 4324 万元。开展“电力强链行百企”服务活动，走访重点企业 116 户，回应客户诉求 12 项。

2. 服务民生措施有力。配合政府开展消防安全集中除患攻坚行动，完成 47 个高层小区电缆竖井防火封堵，服务 314 个电瓶车充电设施接电。受理投诉意见 130 件，同比下降 23.08%。有序推进城乡“飞线”整治，完成 61 个小区装表开户。

3. 乡村振兴持续发力。加强春耕春灌供电保障，走访农户 2100 户，排除农村用电安全隐患 121 处。建设乡村电气化项目 197 个。实施高标准农田等杆线迁移工程 13 个，服务全域土地综合治理大局。推动农村废旧电杆治理，拆除 3577 根，清理率超 90%。完成农产品消费帮扶 33 万元。

三、企业供电信息公开工作情况

2024 年，国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司主要通过国网盐城供电公司对外门户网站、95598 智能互动服务网站、微信服务号（国网江苏省电力有限公司）、“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，主要公开内容包括：

（一）供电企业基本情况

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在国网盐城供电公司对外门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括企业简介、电力业务许可证、办公地址、营业网点地址、

联系方式、组织机构等内容，微信公众号和“网上国网”APP上也对营业厅信息进行了公布。

（二）供电企业办理用电业务的程序及时限

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在国网盐城供电公司对外门户网站、95598 智能互动服务网站、全县各供电营业厅、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏省电力有限公司”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。

（三）供电企业执行的电价和收费标准

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在国网盐城供电公司对外门户网站、全县各供电营业厅、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏省电力有限公司”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，及时公开江苏省电热锅炉（蓄冰制冷）峰谷分时销售电价表等内容。供电营业厅里放置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。

（四）供电质量和两率情况

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和全县各供电营业厅公布《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在国网盐城供电公司对外门户网站和营业厅进行公布。

（五）停限电有关信息

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在国网盐城供电公司对外门户网站、95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对计划停电、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，供电公司逐户发放书面的《有序用电告知单》，并进行短信通知。

（六）供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在国网盐城供电公司对外门户网站和全县各供电营业厅公布《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)电力设施许可证企业名单》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。

（七）供电企业供电服务承诺和投诉电话

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和全县各供电营业厅公布《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。

（八）用户受电工程相关信息

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司按照《国家

能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管 2013 408 号）要求，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、工程进度等情况进行公布。

（九）可开放容量有关信息

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司通过国网盐城供电公司对外门户网站和供电营业厅发布配电网可开放容量，按季度更新，确保用户了解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

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司深入贯彻落实《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 12398 热线开通以来，国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司高度重视并积极配合做好推广工作，在全县 14 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。在国网盐城供电公司对外门户网站显著位置公示 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、电子看板以及国网盐城供电公司对外门户网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装（修、试）查询指南等相关电力监管信息，同时在以往通过定期报送和公布“两率”

的基础上，拓展对外网站、营业厅等公示渠道，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，国网建湖县供电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法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. 加大政策学习宣贯力度。以宣贯学习的广度和深度为目标，组织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。深入落实国家能源局《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理公司各个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. 大力提升服务热线质效。持续排查整改“12398”、“95598”等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”、“95598”的监督和促进作用，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。