

2020 年企业信息公开年报

(东台市供电公司)

2020 年，国网江苏省电力有限公司东台供电分公司根据《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：2020 年累计完成销售电量 46.45 亿千瓦时，同比增长 9.27%；其中大工业售电量 27.32 亿千瓦时，同比增长 12.15%；非普工业售电量 4.88 亿千瓦时，同比增长 1.67%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 91.009 万千瓦，同比增加 9.95%。

(3) 营业户数：56.75 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 99.9775%，城网电压合格率：99.998%。农村供电可靠率 99.9557%，农网电压合格率：99.998%

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1220 张，同比减少 10.29%。

二、供电服务工作开展情况

1.高质量实施电网升级行动。深度融合地方负荷需求和能源发展趋势，完成“十四五”电网规划编制。开工建设220千伏袁丰变扩建、110千伏新农变，建成投运盐通高铁安丰牵引站220千伏线路工程和110千伏泰东输变电工程，完成110千伏时堰变综自改造等18项技改项目。完成配农网工程2250个、投资3.62亿元，新增配电自动化终端1041套、FA线路21条，配网标准网架覆盖率达94%。新建19条无线专网回传网光缆，25座基站投入运行，建设规模位列盐城第一。

2.电力营商环境显著改善。一是超前服务重大项目，建立“一对一”挂钩机制，保障全市84个重大项目用电需求。发扬电力铁军精神，高效完成结发街、何垛河休闲景观带等项目服务，多次获得市委市政府主要领导表扬肯定。推广“业扩+代维+用能”套餐式定制服务，开辟项目接电绿色通道，推动重点项目早落地、早投产、早用电。二是精准执行阶段性降价政策，减少用户电费支出8168.76万元。高低压平均接电时长分别压降至18.7和4.3个工作日，“获得电力”指标跻身全省前列、盐城第一。公司荣获全国市场质量信用AA级用户满意单位。三是促成市政府常务会议专题研究部署协同优化电力营商环境事项。编发供电服务简报6期，为政府、企业科学决策提供精准数据支撑。

3.营销精益管理持续提升。在电费回收方面，精准实施差异化收费策略，推进多渠道缴费方式，强化人员责任落实

绩效奖励兑现，回收率指标保持县公司前列。在计量管理方面，着力提升异常分析和处理能力，强化资产规范管理，确保采集数据成功率和规范率指标处于高位，支撑市公司率先实现智能表全覆盖。在提质增效方面，深化台区线损治理，根据供电所现状实施差异化管理和指标要求，加大采集、核查整改、计量处理等支撑性工作力度，同期线损百强县公司、百强供电所均有斩获。组织开展“东电夜市”地摊活动，拓展便民服务渠道。全面完成“网上国网”APP推广任务，促进APP活跃度提升和线上办电业务占比。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年，国网江苏省电力有限公司东台供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598智能互动服务网站（www.95598.cn）、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；督促指导各级供电企业切实做好停电等有关信息的公开工作，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东台供电分公司在企业门户网站上对企业 ([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东台供电分公司在企业门户网站、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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东台供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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东台供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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东台供电分公司在公司网站、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东台供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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东台供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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东台供电分公司按照《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。

四、下一步工作

2021年，国网东台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。

国网东台市供电公司

2021年3月1日

2020 年企业信息公开年报

(大丰区供电公司)

2020 年,国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司根据《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) 电量电费情况: 2021 年累计完成销售电量 65.40 亿千瓦时,同比增长 12.03%;完成售电收入 40.96 亿元,同比增长 8.53%。

(2) 负荷情况: 电网最高负荷 115.37 万千瓦,同比增加 25.37%,再创历史新高。

(3) 营业户数: 42 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: 年度农村电网平均供电可靠率 99.9636%,农村电网居民客户端平均电压合格率: 99.996%。

(6) 故障抢修情况: 全年共处理抢修工单 1930 张,同比减少 15.30%。

二、供电服务工作开展情况

1.增供扩销成效显著。加大反窃查违力度，挽回经济损失257.93万元。稽查“挖潜增效”晚会公司经济损失838.33万元，超额完成目标任务。强化同期线损管理，跻身“国网百强”县公司、供电所。拓展电能深度替代，实现替代电量2.93亿千瓦时。

2.履责担当，助力地方经济发展。一是积极宣传上级公司抗疫优惠政策，推广省公司复工复产大数据云网，现场核查607户意思高耗能用户实际用能类型，确保政策执行精准到位，助力企业复工复产。二是防疫5%电费减免政策惠及5.96万户，累计减少用户1.25亿元电费成本支出。

3.服务品质遥遥领先。一是创建“两报一案”服务机制，创新优质服务“析讲评”形式，拍摄制作真实案例视频，收到较好的教育培训效果，全年工单投诉量全市最低。二是高标准打造“三型一化”数字化营业厅。三是主动服务地方疫情防控，获地方主要领导7次批示肯定。四是高分通过区人大电力服务专项测评，“六稳”“六保”工作获央视等主流媒体充分报道，并唯一获评区“项目服务奖”企业。

4.促进营销环境优化。实行电力外线500米内免审批政策落地。大力推广线上办电，网上国网累计注册+绑定10万余户，盐城地区第一个完成年度10万户任务。积极服务“两重一实”项目，助力丰盈科技、金光纸业、大丰高铁站等一批省市重点项目投运。圆满完成全国“两会”、中高考等80余场次重要保电任务。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年,国网江苏省电力有限公司盐城市大丰区供电分公司主要通过企业门户网站(<http://df.ycj.jsepc.com.cn/>)、95598智能互动服务网站(www.95598.cn)、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;督促指导各级供电企业切实做好停电等有关信息的公开工作,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盐城市大丰区供电分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盐城市大丰区供电分公司在企业门户网站、95598智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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盐城市大丰区供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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盐城市大丰区供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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盐城市大丰区供电分公司在公司网站、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盐城市大丰区供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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盐城市大丰区供电分公司在95598智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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盐城市大丰区供电分公司按照《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2013408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。

四、下一步工作

2021年，国网盐城市大丰区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。

国网盐城市大丰区供电公司

2021 年 3 月 1 日

2020 年企业信息公开年报

(建湖县供电公司)

2020 年，国网江苏省电力有限公司建湖供电分公司根据《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、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：2020 年累计完成销售电量 25.57 亿千瓦时，同比增长 8.04%；其中大工业售电量 13.22 亿千瓦时，同比增长 14.56%；非普工业售电量 3.53 亿千瓦时，同比减少 3.81%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 57.2 万千瓦，同比增加 45.5%。

(3) 营业户数：43.5165 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 99.968%，城网电压合格率：99.999%。农村供电可靠率 99.934%，农网电压合格率：99.999%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 3387 张，同比增加 57.02%。

二、供电服务工作开展情况

1. 协同打造用电安全管理新阵地。电力保障服务体系经受疫情大考，公司发挥责任央企中坚作用，在护航复工复产、确保惠企政策落地落细方面，坚持守正创新，全年累计降低工商业客户电费支出 5340 万元。持续履行用电检查职能，与县发改委、应急管理局等职能部门保持长效沟通，对危化、供水、铁路、防汛等 10 个行业开展安全检查，实现全过程、全方位跟踪整改。扎实做好常态化疫情防控体系下保电工作，梳理高频保电场所，开展保电场所设备安全性评价，平稳保障中高考、两会等多项重要活动电力供应，续写“四零”精彩。

2. 全面提升“获得电力”服务水平。积极开展政企协同办电，实现客户办电证照信息共享，让“数据跑路”代替客户跑腿。推进电力接入行政审批改革，实现超长距离电力接入工程线上并联审批、限时办结。建立重大产业项目“绿色通道”专属服务，高效完成润阳光伏、正源创辉等重点项目的送电工作。试点开展低压小微企业“三零”服务，持续压降客户接电成本。

3. 服务新能源汽车发展。推动环卫、物流等专用车电动化，提升充电设施运营效益。开展充电设施制度化、网格化运维检修服务，构建全寿命周期服务链，持续提升县区电动汽车服务能力，配合市电动汽车公司相关推广服务工作。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年，国网江苏省电力有限公司建湖供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598智能互动服务网站（www.95598.cn）、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；督促指导各级供电企业切实做好停电限电等有关信息的公开工作，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供电分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供电分公司在企业门户网站、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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供电分公司在公司网站、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供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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。

四、下一步工作

2021年，国网建湖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。

国网建湖供电公司

2021年3月1日

2020 年企业信息公开年报

(射阳县供电公司)

2020 年, 国网江苏省电力有限公司射阳县供电分公司根据《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: 2020 年累计完成销售电量 25.55 亿千瓦时, 同比增长 3.85%; 其中大工业售电量 10.90 亿千瓦时, 同比增长 1.44%; 非普工业售电量 3.14 亿千瓦时, 同比增长 7.89%。

(2) 负荷情况: 最高用电负荷 56.82 万千瓦, 同比增加 10.17%。

(3) 营业户数: 47.4483 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 99.9407%, 农网电压合格率: 99.99%。

(6) 故障抢修情况: 全年共处理 95598 故障工单 1603 张, 同比减少 26.74%。

二、供电服务工作开展情况

1.优质服务水平持续提升。一是建立服务联动机制，班子成员定期走访重点园区及乡镇，实行重大项目服务清单跟踪督办，配合政府进行招商引资工作，公司获得红旗单位称号；二是编发两期供电服务专报，获县政府主要领导批示肯定。促成县人大开展“一法一条例”执法检查，有力推动临代正小区整改、反窃查违等突出问题治理。三是视投诉事件同安全生产事故，坚持按照四不放过原则针对95598投诉工单进行追根溯源分析，加大人为责任引起投诉的考核力度，投诉压降36.59%。

2.电力营商环境持续优化。一是实行营业窗口“一站式服务，一证受理”，积极开展“互联网+”线上办理和预约上门服务，实现低压居民用户全程网办、高压用户“最多跑一次”。2020年网上国网APP推广量12.69万户，绑定量11.98万户，绑定率94.42%。二是全省率先实现县级电力行政执法办公室挂牌成立，积极推动地方政府出台企业用电报装领域审批简化程序，部分区域实现政府告知、企业承诺、工程直接实施、手续事后报备的免审批管理。三是居民和低压小微企业用户用电报装“三零”服务全覆盖。公司优化电力营商环境的举措多次被县委县政府主要领导批示肯定。

3.增供扩销工作持续深化。一是公司推动与江苏三维交通集团签订战略合作协议，从充电设施建设运营、电网配套建设、充电设施专项规划等方面积极开展合作，有力推动了射阳地区电动汽车及相关产业发展。二是与县教育局联合发文协同推进校园食堂电气化建设工作，积极提高电能占能源

终端消费比重。截至目前已推广建设全电食堂 71 个，形成了良好的社会反响。三是努力扩大直供范围，积极提升市场占有率，省属农场两改移交全面完成。大力推进射阳盐场电力资产移交工作，已就分步移交方案、配套项目建设、供电客户服务等事宜达成初步意见。完成苏北首家、全省第二家燃煤自备电厂转公用的核准工作。

三、企业供电信息公开工作情况

2020 年，国网江苏省电力有限公司射阳县供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598 智能互动服务网站（www.95598.cn）、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；督促指导各级供电企业切实做好停限电等有关信息的公开工作，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射阳县供电分公司在企业门户网站上对企业 ([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射阳县供电分公司在企业门户网站、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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射阳县供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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射阳县供电分公司在95598智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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射阳县供电分公司在公司网站、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《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射阳县供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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。

（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射阳县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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”》，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射阳县供电分公司按照《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。

四、下一步工作

2021年，国网射阳县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。

国网射阳县供电公司

2021年3月1日

2020年企业信息公开年报

(阜宁县供电公司)

2020年，国网江苏省电力有限公司阜宁县供电分公司根据《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：2020年累计完成销售电量 25.47 亿千瓦时，同比增长 8.12%；其中大工业售电量 12.595 亿千瓦时，同比增长 14.18%；非普工业售电量 2.67 亿千瓦时，同比下降 2.91%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 56.28 万千瓦，同比增加 11.26%。

(3) 营业户数：56.3187 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 99.9759%，城网电压合格率：96.59%。农村供电可靠率 99.9566%，农网电压合格率：99.99%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1771 张，同比减少 15.54%。

二、供电服务工作开展情况

1.协同打造用电安全管理新阵地。电力保障服务体系经受疫情大考，公司发挥责任央企中坚作用，在护航复工复产、确保惠企政策落地落细方面，坚持守正创新，为中高考等重要活动电力供应。

2.全面提升“获得电力”服务水平。积极开展政企协同办电，大市区内实现客户办电证照信息共享，让“数据跑路”代替客户跑腿。推进电力接入行政审批改革，实现超长距离电力接入工程线上并联审批、限时办结。

3.服务新能源汽车发展。推动环卫、物流、港口等专用车电动化，提升充电设施运营效益。开展充电设施规模化、网格化运维检修服务，构建全生命周期服务链，持续提升电动汽车体验中心服务能力，形成品类齐全的全生命周期产品及套餐，提供购车送桩等特色服务。搭建汽车租赁、检测维保、车辆装饰、数据监控、体验展示多元化服务链。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年，国网江苏省电力有限公司阜宁县供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598智能互动服务网站（www.95598.cn）、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；督促指导各级供电企业切实做好停限电等有关信息的公开工作，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阜宁县供电分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阜宁县供电分公司在企业门户网站、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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阜宁县供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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阜宁县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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阜宁县供电分公司在公司网站、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阜宁县供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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阜宁县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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阜宁县供电分公司按照《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。

四、下一步工作

2021 年，国网阜宁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。

国网阜宁县供电公司

2021 年 3 月 1 日

2020 年企业信息公开年报

(滨海县供电公司)

2020 年，国网滨海县供电分公司根据《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江苏监管办、省电力公司、市县各级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：2020 年累计完成售电量 23.26 亿千瓦时，同比增长 4.95%。其中大工业售电量 10.3 亿千瓦时，同比增长 7.82%；非普工业售电量 2.18 亿千瓦时，同比增长 0.11%。

2.负荷情况：全县最高用电负荷 53.418 万千瓦，同比增长 10.05%。

3.营业户数：51.8720 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 99.9793%；电压合格率 99.997%。6. 故障抢修情况：2020 年全年共处理 95598 故障抢修工单 1818 张，同比下降 13.64%。

二、供电服务工作开展情况

1.持续提高用电安全管理水平。开展周期性检查工作，已完成高低压客户的定期下厂巡检 705 户，下厂巡检率 100%；开展对宗教活动场所、防汛、中高考、中秋国庆、危化品行业等 7 起省公司专项检查行动，共发现和上报安全隐患 116 处，其中用检专业督促县招生办落实完成对 6 处考点未配置发电机驳接口和自备应急电源等重大安全隐患的整改工作；加强重要客户管理工作，完成江苏省盐海化工有限公司二级重要客户 2020 年认定工作以及季度性安全检查和重大安全隐患上报工作；圆满完成各项保供电服务工作，平稳保障“两会”、高中考、抗美援朝 70 周年公祭、金光集团开工仪式等重要活动 24 起，获县政府领导批示肯定。配合县委县政府完成小区私拉乱接整治、船舶修造业整治、通榆河整治、小化工百日整治、农贸农批市场整治等 8 起专项协查整治工作以及县发改委协助停电 42 起。

2.电力营商环境持续优化。已实现用电地址权属证明(房屋所有权证或土地使用权证)、营业执照信息共享。促成政府出台《关于进一步优化全县营商环境的实施意见》(滨发〔2020〕8号)，实现电力外线 500 米内免审批。成立滨海港工业园区供电服务领导小组，建立“专属客服团队”，逐

企对接，主动服务。“获得电力”指标排名跃升，在盐城各县区中排名第一。

3.电费精益化管控质效明显。一是严格执行上级公司下达的防疫优惠政策，降低企业复工复产成本，帮助企业复工复产。2020年已累计减免防疫优惠电费3195万元，惠及近3.34万工商业用户。对暂停不满15天用户累计减收金额约36.76万元，基本电费追溯减收金额4.24万元，办理容改需20户，累计降低企业支出约246万元。转供电加价清理工作规范有序。积极配合政府部门，按照工作要求推进转供电加价清理和成效评估工作。向各转供终端用户推广“网上国网”转供电费码748个，超额完成全年目标。

4.拓展电力延伸业务。统筹规划滨海港工业园区能源互联网示范区建设，促成“省市县”三方战略合作协议签订，形成了抓战略落地的行动自觉。坚持实践为先，率先落地全省规模最大国有粮库电烘干项目、月亮湾大酒店综合能源服务项目等一批示范重点项目，实现省属农场直供直管到户，市属大型盐场“两改”取得突破。

5.积极助力地方脱贫攻坚。公司充分发挥行业优势，投资600万元打造蔡桥镇木岗村“田园综合体”扶贫示范项目。推动“扶贫共建店”高效运转，向省电力公司争取政策支持，2020年已完成400余万元扶贫产品消费。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年，国网滨海供电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。国网滨海县供电分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，2020 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。国网滨海县供电分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。国网滨海县供电分公司在供电营业厅、“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。国网滨海县供电分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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停限电有关信息。国网滨海县供电分公司在“网上国网”手机APP和“国网江苏电力”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，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。国网滨海县供电分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》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。国网滨海县供电分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。国网滨海县供电分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、下一步工作

2021年，国网滨海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。

国网滨海县供电分公司

2021年3月1日

2020年企业信息公开年报

(响水县供电公司)

2020年，国网江苏省电力有限公司响水县供电分公司根据《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：2020 年累计完成销售电量 56.26 亿千瓦时，同比增长 12.02%；其中大工业售电量 48.45 亿千瓦时，同比增长 14.27%；非普工业售电量 1.47 亿千瓦时，同比增长-2.65%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 103.25 万千瓦，同比增加 17%。

(3) 营业户数：27 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：电网居民客户端平均电压合格率为 99.999%；电网平均供电可靠率为 99.9684%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1388 张，同比减少 21.05%。

二、供电服务工作开展情况

1. 协同打造用电安全管理新阵地。电力保障服务体系经受疫情大考，公司发挥责任央企中坚作用，在护航复工复产、确保惠企政策落地落细方面，坚持守正创新，全年累计降低工商业客户电费支出 2423 万元。为全县 200 余户企业开展

用电检查服务，严格履行用电检查职能，对危化、供水、铁路等多个行业全面开展安全检查，主动向县发改委等政府部门报送安全隐患文件，实现全过程闭环管控。扎实开展常态化疫情防控体系下的保电工作，梳理高频保电场所，完美保障两会、中高考等 20 余场次重要活动电力供应，“四零”率 100%。

2. 全面提升“获得电力”服务水平。积极开展政企协同办电，实现客户部分办电证照信息共享，让“数据跑路”代替客户跑腿。推进电力接入行政审批改革，实现长距离电力接入工程线上并联审批、限时办结。建立重大产业项目“绿色通道”专属服务，高效跟踪德龙钢铁拉丝、德龙二炼钢、金田纸业等重点项目的业扩报装流程。试点开展低压小微企业“三零”服务，持续压降客户接电成本。

3. 着力建设清洁能源高比例城市能源互联网。响水地区清洁能源发电占比为 45%、终端电气化率为 50.84%，在全市率先实现终端电气化 50%目标。联合县发改委下发《关于全县开展“农业电气化”建设工作的通知》，建成投运首个“农业电气化”建设示范点大地九丰农博园，打造全市农业生产领域电能替代工作亮点，为全市建成“两个 50%”能源互联网试点示范城市奠定基础。

4. 服务新能源汽车发展。推动环卫、公交车、出租车等专用车电动化，提升充电设施运营效益。开展充电设施规模化、网格化运维检修服务，构建全寿命周期服务链，形成品类齐全的全寿命周期产品及套餐，提供购车送桩等特色服

务。搭建汽车租赁、检测维保、车辆装饰、数据监控、体验展示多元化服务链。

三、企业供电信息公开工作情况

2020年，国网江苏省电力有限公司响水县供电分公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598智能互动服务网站（www.95598.cn）、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；督促指导乡镇供电企业切实做好停限电等有关信息的公开工作，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响水县供电分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响水县供电分公司在企业门户网站、95598智能互动服务网站、各级供电营业厅、“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响水县供电分公司在公司网站、各级供电营业厅、“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。各级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响水县供电分公司在95598智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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企业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响水县供电分公司在公司网站、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响水县供电分公司在企业门户网站和各级供电营业厅公布《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响水县供电分公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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响水县供电分公司按照《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。

四、下一步工作

2021 年，国网响水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，进一步梳理县、乡镇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。

国网响水县供电公司

2021 年 3 月 1 日