

# 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

## 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 关于呈送 2021 年企业信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2021 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（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、国网江苏省电力有限公司南通市供电公司、海安市委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《2021 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2021 年度  
企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

2022 年 3 月 18 日

1

附件

## 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2021 年度企业信息公开年报

2021 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（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”）、海安市委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：2021 年供电量 636486 万千瓦时，同比上升 14.24%；完成售电量 618295 万千瓦时，同比上升 14.34%。

2.负荷情况：调度最高用电负荷 113.555 万千瓦，同比增长 10.73%。

3.营业户数：51.26 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 99.9701%，电压合格率 100%。农村供电可靠率 99.9621%，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 1517 张。平均到达现场时间 20.64 分钟，故障平均修复时间 41.1 分钟。

7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 3 起，同比下降 76.92%，公司万户投诉率 0.060。

2

## 二、供电服务工作开展情况

1. 电网建设扎实推进。围绕能源清洁低碳转型，加快推动新型电力系统建设，电网坚强智能水平和供电保障能力持续提升。服务“双碳”主动履责。有序推进整县屋顶分布式光伏试点工作，梳理公共建筑、工商企业、村民住宅屋顶光伏资源分布情况。完成高新区科创园、金融集聚区绿色园区建设。编制海安市充电设施布局“十四五”规划。投运公交专用和乡镇充电站 21 座、充电桩 56 个，实现乡镇充电桩全覆盖。电网规划科学精准。修编海安电网“十四五”专项规划，配合政府编制供电工程专项规划，全量修编配网单元制与网格化规划。完成海安市城区电力廊道专项规划，提高城区电缆化改造与路网规划建设的协调度。历经重重困难解决 220 千伏花乡输变电工程土地预审难题，完成 110 千伏高庄输变电工程选址选线，做到国土规划与项目建设最优统筹。电网建设稳步推进。克服政处协调、设备供货等困难，提前投运 110 千伏大公输变电工程。按期投运 110 千伏立发变 2/3 号主变扩建等 7 项迎峰度夏重点工程。稳步推进 110 千伏角斜、110 千伏西热输变电和 220 千伏赤岸变 10 千伏配套工程。完成配网工程 364 个、农网工程 896 个、业扩配套工程 289 个。投运无线专网基站 30 座，接入业务终端 1503 个。打造西场镇壮志村 2 座标准化台区，先后获评省公司优质工程和国网“百佳工程”。

2. 营商环境优化取得突破。推动政府出台《海安市营造全省一流用电营商环境专项行动计划》、《关于进一步提升“获得电力”服务水平 明确电力接入工程出资范围与土建模式的通知》、《清理规范城镇供电收费促进行业高质量发展实施方案》、《海安市电

3

力接入工程政企共担管理机制实施办法（试行）》等文件，明确政府出资渠道、管理模式、实施主体以及建设标准和流程。不断推进政企联动，各相关单位各尽其责，协调配合、形成合力，共同推进海安地区电力营商环境建设。打通信息数据共享通道，推动有关部门将客户办电涉及的证照资料实时共享。实现居民客户“刷脸办电”，客户身份证、营业执照等资料的线上实时共享，以及“房产+用电”联合过户、一次办结。统筹推进电网规划与国土空间规划，选择大公镇和物流园为海安地区“开门接电”示范区域范围，提前将电力线路延伸至企业“红线”，提升办电速度，助力企业“开门接电”。

3. 优质服务品质稳步提高。开展“投诉风险预控”课题研究，突破过往投诉工单、应派投诉未派投诉工单、意见工单等传统的处理模式，变被动等待为提前预警，变事后处理为事前预控，建立工单分类分级应对策略，培育投诉管理的“新动能”，实现服务风险主动发现与消除。并编制优质服务调研课题成果论文“海安市供电服务调研与思考”上报市公司。争取国网南中心与海安公司城区营业对接对帮扶，由南中心对海安供电服务及营业厅进行现场调研、分析诊断、指导培训。服务人员服务意识、服务技能，以及优质服务态势均有较好提升，在上级公司组织的各类督查中取得了成效明显，“国网南通供电公司 2021 年三季度营业厅服务品质监测报告”中海安城区供电营业厅达到优秀水平排名第 1。有效推广网上国网 APP，1-12 月份网上国网 APP 新增注册用户数 57622 户，完成年度指标 115.244%。有效推广线上办电，线上办电业务达 15453 条。

4. 综合能源业务加快实施。推动海安市机关事务科与国网江

4

苏综合能源服务有限公司正式签订能源托管项目合同，共同打造绿色减碳示范样板，该项目为南通市区县中首家成功签订的行政中心办公大楼能源托管项目。推进完成高新区科创园绿色园区建设，该项目包含科创园1#、8#楼用能智慧平台、暖通、充电桩、屋顶光伏及专用变电站代维项目。已成功完成农商行（项目包含金库精密空调和供配电设施施工）建设项目。跟踪金融集聚区项目进展，推进人民医院能源托管项目的签订，积极推动上湖创新生态区能源站项目落地工作，推动滨海新区全电景区电能项目，积极与客户沟通对接。

5. 客户安全管理全面升级。全年完成4787户高压客户周期性巡视工作。圆满完成政府两会、海安春晚、海安事业单位考试、建党100周年文艺活动、中高考等共计22项保电工作。累计查出设备安全隐患769处，通道外破隐患19处。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2021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。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，2021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。

5

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

6

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**

7

2022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。

8