

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司 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如东县供电分公司（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、如东县委县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：2021 年企业信息公开年报



国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司

2021 年 3 月 2 日

附件

2021 年企业信息公开年报

2021 年，国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司（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、省市县政府及上级公司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，如东全社会用电量 75.1 亿千瓦时，同比增长 12.28%；完成售电量 70.14 亿千瓦时，同比增长 11.71%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 124.32 万千瓦，同比增长 9.88%。
- 3.营业户数：49 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 99.947%，电压合格率 99.996%。
- 6.故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 1919 张，同比增长 39.87%。平均到达现场时间 26.5 分钟，故障平均修复时间 45.33 分钟。
- 7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 3 起，同比下降 81.25%，公司万户投诉率 0.06。

二、供电服务工作开展情况

1.电网建设有力有序。完成“十四五”电网规划编制。制定如东整县屋顶分布式光伏开发试点方案。完成 2024（2025）年电网项目需求编制、评审。完成如东 2025-2035 年 15 个站房选址、测绘、备案等前期工作。110 千伏阳光岛输变电工程获得可研批复。按期建成 19 个 220 千伏及以上大中型基建项目。提前 3 个月完成

500千伏骥能输变电配套工程，为如东大规模海上风电的接入并网提供保障。完成年度配农网投资约1.7亿元。进一步完善老旧小区民用充电桩办理流程，优化接入方案，集中表箱一次安装到位。服务袁庄、岔河、栟茶、双甸等地区公交充电站建设，实现城镇居民绿色出行。

2.营商环境持续优化。深度对接如东县不动产交易中心，实现用电过户业务与不动产过户数据共享、互信共认、一次办理、同步办结，“不动产+用电”联合过户业务成效南通领先。推进“二零”、“三省”服务，优化业扩办电流程，受理阶段办电手续压减为高压3项、低压2项。创新提出“加减办电法”服务，提升用户获得电力。保障重大项目需求，落实专人对接11个省市级重大项目，嘉通能源与金红叶纸业“220千伏总降变输变电工程”、苏沿海输气管道、如东海上风电、京海禽业、曹埠镇第一支部纪念馆、解放路小学、鑫城幼儿园等一批重点用户工程按期送电，以“电力引擎”助力地方经济社会高质量发展。

3.服务质效不断提升。连续三年高效完成网上国网运营推广任务，线上办电率持续领先。指导客户用能质量，能效账单绑定率99.36%，使用率46.75%，保持全市第一，进一步增进客户粘性。服务监督效能显著，全年受理投诉3起，同比下降81.25%。温馨服务便民暖心，营业厅建立党员服务示范岗，积极推动涉电证照库建成使用，深化“阳光业扩”建设，全面推广移动终端、“办电e助手”等线上服务，线上办电业务6421笔，线上办电率保持在95%以上。

4.综合能源服务深入开展。在全市率先推动出台粮食烘干支持政策，配合县农业农村局出台《关于鼓励推广空气源热泵等绿色清洁粮食烘干装备与技术意见》的通知。结合如东农业大县特色，向村民介绍农业电排灌、大棚电保温、智慧养殖、空气源热泵等先进技术，建成紫菜烘干工艺提升示范项目，并申报省公司社会责任根

植项目。服务乡村振兴，打造高标准农田电力设施应用、曹埠智慧大棚、新店桃李春风田园综合体等一批美丽乡村建设示范项目。

5.用电安全全面加强。圆满完成建党 100 周年庆典、县重大项目启动会、高中考等重大活动保电任务。持续推进 5A 级电力用户评价及高压大用户电力体检工作。开展小区私拉乱接、小化工隐患治理。

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。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。公司在如东县人民政府网站上对企业基本情况进行公布，主要包括公司简介、领导职责分工、机构设置、机构职能、办公地点及时间等内容。

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.停电信息。公司通过政府网站、报纸等渠道对停电信息进行公布。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，在全县 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，提高企业自身公信力。

五、下一步工作

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.不断规范工作流程。公司将按照《供电企业信息公开实施办法》总体要求，进一步梳理相关供用电信息并及时向用户提供，确保信息公开工作能按照既定工作流程有效运作，切实保障用户知情权。

2.完善信息公开目录。始终坚持真实准确、规范及时、便民利民原则，落实上级公司和政府相关部门要求，围绕社会各界关注的热点、重点问题，加强调研，持续完善信息公开目录，确保信息公开的完整性、准确性和实效性。

3.健全长效管理机制。建立健全信息公开常态化、动态化管理机制，及时总结经验，把信息公开工作落到实处。充分发挥 12398、95598 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，切实提升服务质量。