

2021 年企业信息公开年报

国网东台市供电公司

2021 年,国网江苏省电力有限公司东台市供电分公司根据《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:2021 年累计完成销售电量 52.56 亿千瓦时,同比增长 13.14%;其中大工业售电量 30.31 亿千瓦时,同比增长 10.92%;非普工业售电量 5.77 亿千瓦时,同比增长 18.32%。

(2) 负荷情况:最高用电负荷 96.67 万千瓦,同比增加 6.22%。

(3) 营业户数:57.86 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 99.9533%,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 1417 张,同比上升 16.1%。

二、供电服务工作开展情况

1. 全力确保电力平稳供应。面对秋冬季电力供需紧张

复杂局面，坚持政府主导、依法合规，多次向政府汇报相关工作，反映电力供需紧张形势。第一时间与市发改委建立工作专班，开展 118 家重点企业负荷预测“日会商”，有效提高调控精准性。分层分级开展需求侧用户全量走访指导，“一企一策”指导用户差异化用电。落细落实“三个确保”要求，有序推动多轮有序用电规范平稳。搭建代理购电服务绿色通道，完成高压代购电客户签约 1300 户。扎实推进安全生产专项整治三年行动，分层分类做好用电安全隐患排查，查改重点场所、重要设备、重要用户隐患 978 条。组织开展全市大面积停电应急演练，高效应对“4.30”突发强对流天气应急抢险，第一时间驰援南通抢险。圆满完成建党百年大庆等 51 项全市重要保电任务。

2. 持续提升“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。推广“网上国网”APP 线上服务工具，线上办电率达 100%，开展线上用电报装云验收服务，方便用户实时在线交流、了解办电进度。推进电力接入行政审批改革，实现 1KM 以内电力接入工程线上并联审批、限时办结。做好重大项目特色服务。常态化政府、园区走访服务，建立重大项目“一对一”挂钩机制，提供“五个一”接电服务，保障科森、领胜、苏宁、喜锐等重点项目如期送电投运。开展低压小微企业“三零”服务，持续压降客户接电成本。对省级以上园区内项目，公司实施电气配套至待开发用电地块红线外，助力客户“开门接电”。2021 年，公司完成高低压业扩

配套项目共 3766 户，为用户节约办电成本约 1796.99 万元，其中高压业扩配套 119 户，为用户节约成本 1204.42 万元；低压业扩配套 3647 户，为用户节约成本 592.57 万元。

3. 推动能源消费绿色转型。完善“供电+能效服务”体系，率先建成 15 个全域综合能源服务站，建成梁垛智慧路灯等综合能源示范项目。全电景区、全电厨房等新能源应用新场景初具规模，实现替代电量超 2 亿千瓦时，减少标煤消耗 6.83 万吨。政企联合推出全省首条新能源自驾旅游线路。推动出台全国首个“全电绿色”景区（街区）评价体系，公司湿地生态保护案例入选国网公司 2021 环境保护报告。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，国网江苏省电力有限公司东台市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；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东台市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东台市供电分公司在 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市供电分公司在各级供电营业厅、“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。苏发改价格发〔2021〕1008 号明确，取消我省现行一般工商业及其它用电、大工业用电的目录销售电价，推动工商业用户全部进入电力市场，每月底提前 3 日通过网上国网 App、供电营业厅等线上线下渠道，公布次月的代理购电用户电价等相关购电信息。

（四）供电质量和两率情况

国网江苏省电力有限公司东台市供电分公司在 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市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市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市供电分公司在 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市供电分公司按照《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

2022 年，国网东台市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.健全制度完善长效机制。进一步健全信息公开与业务工作紧密结合的工作机制，把信息公开工作作为长期的动态工作落到实处，及时总结政府信息公开实践中积累的好做法和典型经验，确保公开信息的及时性、准确性和有效性，提升服务质量。

2.加强信息公开载体建设。通过政府网站、新闻媒体、营业窗口、便民资料、宣传手册、新闻发布会、微信微博等途径，加大供电服务信息披露力度，充分保障用户的知情权。

3.加大新技术的创新应用。开展计划停电、故障停电到户预判分析，并通过手机 APP、短信等线上渠道，主动告知客户停电原因、预计送电时间等信息，实现通知到户，增强信息公开工作的针对性。

4. 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。

2021 年企业信息公开年报

国网盐城市大丰区供电公司

2021 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 76.24 亿千瓦时,同比增长 16.57%;完成售电收入 47.19 亿元,同比增长 15.18%。

(2) 负荷情况: 电网最高负荷 123.3 万千瓦,同比增加 6.87%。

(3) 营业户数: 43 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 99.9601%,农村电网居民客户端平均电压合格率: 99.989%。

(6) 故障抢修情况: 全年共处理抢修工单 3616 张。

二、供电服务工作开展情况

1.提质增效再发力。全年完成营销挖潜增效 711.92 万元，全市排名第二。全年创成百强所 53 所次，在全市率先实现百强所全覆盖，12 月份率先实现满堂红。年底电费回收率达 99.993%，全市第 2，万元以上欠费率先实现清零。

2.履责担当，有序用电共克时艰。配合政府推进“双控”及有序用电工作。一是每日统计、分析全区 4974 家规上企业、高耗能企业等清单用户的日电量，按时上报政府。协助政府全面统筹决策全区用电工作。二是编订有序用电、轮休方案，核实企业联系信息，确保网供形势与用电指令应达尽达。三是落实人员全天候开展有序用电值班，根据上级公司及政府部门要求迅速执行动态指令。

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，周营业厅电话抽查业务知识及明察暗访行动，2021 年全域供电所实现零投诉，万户投诉率全市第二，工单回访满意率全市第一。

4.全力优化营商环境。一是数字赋能，线上办电更“快”。创新开发“幸福大街 1 号”互动平台，建立“公司领导+客户经理”的双重服务保障机制，试点为客户提供全生命周期心服务。建设政企协同办电信息共享平台，实现居民“刷脸办电”、企业“一证办电”。二是贴近客户，服务质量更“好”。建立领导班子挂钩服务机制，实现全区重点项目、规上企业、重点用户现场服务全覆盖。率先推广临时用电“以租代购”共享模式，减少客户投资。三是精准施策，用电成本更“省”。

成立区域性供电服务小组，持续降低企业能耗，专项清理转供主体、终端用户转供电加价，确保电价优惠政策精准落实。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 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 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

2022 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。

2021 年企业信息公开年报

国网建湖县供电公司

2021 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:2021 年累计完成销售电量 29.45 亿千瓦时,同比增长 15.19%;其中大工业售电量 15.3 亿千瓦时,同比增长 15.82%;非普工业售电量 3.65 亿千瓦时,同比增长 28.07%。

(2) 负荷情况:最高用电负荷 54.32 万千瓦,同比增加 5.68%。

(3) 营业户数:43.7 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 99.9468%,电压合格率:99.991%。

(6) 故障抢修情况:全年共处理 95598 故障工单 1625 张,同比减少 1.46%。

二、供电服务工作开展情况

1. 用户线上办电更“多”。联合行政审批局等政府部门

打通信息壁垒，在全市率先开展“水电气网”联合报装试点。大力推广“网上国网”，在全市率先实现高压用电业务全流程线上办理。强化信息技术引用，实现居民业务从“一证办电”到刷脸“零证办电”的优化升级。智能推送用户能效账单，提供停电信息查询、负荷查验等系列增值服务，满足用户多样化需求。

2. 用户接电速度更“快”。成功打造高新区电子产业园“开门接电”示范区，区域内客户外线平均接电时间由 26 日减少为 14 日，助力扩大招商引资优势。精简低压家庭和工商业用户光伏并网流程，分别实行“1+1”和“2+1+1”服务，从申请到装表送电等全流程控制在 2 个和 4 个工作日内。2021 年，高、低压办电环节分别由 6 个、5 个压减至 4 个、2 个。

3. 用户服务质量更“好”。建立领导班子挂钩服务机制，实现全县 430 个重点项目、规上企业、重点用户现场服务全覆盖。组建供电服务质量治理小组，聚焦“获得电力”、“三指定”等 4 个方面情况，下沉基层开展现场抽检和专业指导，共排查整治 7 项问题，服务水平全面提升。打造业扩审核委员会柔性团队，强化服务监管力度，有效分散小微权力。

4. 用户用电成本更“省”。成立区域性供电服务小组，推出能效拓展、用电管家等 8 项一站式服务举措，持续降低企业能耗。积极引导客户参与市场化售电，充分利用政策红利，为企业减轻电费支出，全年节约用户用电成本 2800 万元。专项清理 34 家转供主体、2287 个终端用户转供电加价，

变更 35 家客户用电性质，确保电价优惠政策精准落实。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 年，国网江苏省电力有限公司建湖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建湖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建湖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建湖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建湖县供电分公司在 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建湖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建湖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建湖县供电分公司在 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。

四、下一步工作

2022 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，进一步梳理公司各级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。

2021 年信息公开企业年报

国网射阳县供电公司

一、企业基本情况

(1) 电量情况：2021 年累计完成销售电量 29.25 亿千瓦时，同比增长 14.48%；其中大工业售电量 11.67 亿千瓦时，同比增长 7.08%；非普工业售电量 3.84 亿千瓦时，同比增长 22.12%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 61.17 万千瓦，同比增长 7.66%。

(3) 营业户数：49.0691 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 99.9379%，农网电压合格率：99.986%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1642 张，同比上升 2.43%。

二、供电服务工作开展情况

1. 电力保供稳定有序。一是顺利完成全年有序用电任务。坚持政府主导、政企协同、依法合规、倾情服务，有效应对年初极寒天气、迎峰度夏高温天气、双控和电力短缺等不同阶段考验，在县发改委的指导和支持下，大力开展需求响应和可调节负荷潜力普查，强化与用电企业沟通协调。应用经济激励手段，引导客户错峰生产，提升需求响应能力。迎峰度夏期间完成需求响应申请 14 户，最大申报容量 2.13 万千瓦，单次响应达到本地区年最大调度负荷 3%的要求。二是

全力保障电力客户用电安全。开展政企联合现场检查 6 次，积极推进私拉乱接、群租房等专项排查治理行动，有力规范用电行为。临代正小区压降至 3 个。警企联动聚焦反窃查违，全年查处各类违窃电用户 297 户，挽回经济损失 165.99 万元。

三是扎实推进营配一体试点工作。以黄沙港供电所作为试点，利用营配数据现有的“站-线-变-户”关系，推出停电预先告知服务。公司组成专项工作组，逐户走访辖区内 24924 户低压用户，核对更新用户基础信息，确保停电信息精准推送。

2.优质服务持续升级。一是营商环境不断优化。促请政府出台电力接入工程政企共担支持政策，细化工作任务和工作要求，保障政策有效落地。全面推广“三零”“三省”服务，全年累计投资 2355.64 万元延伸建设电网至客户红线外。推动政企信息系统高效协作，实现“不动产+电力”线上联合过户，全市率先实现居民“刷脸办电”。

二是服务品质稳步提升。推进领导挂钩重点园区、重点项目、重点企业走访服务，强化基层人员业务技能和优质服务意识，21 年公司仅发生 1 起电网建设类投诉事件，较 20 年同期 26 起同比下降 96.15%，万户投诉次数位列全市第一。

三是乡村振兴高效实施。全面开展乡村电气化工程，全年完成 74 个乡村电气化项目，重点创建 1 个示范镇，13 个示范村。

四是代理购电有序推进。积极宣贯政策文件要求，规范有序开展公告发布、告知签约、市场交易及价格公示等工作。妥善做好与客户解释沟通，确保充分了解政策变化和价格调整情况，全县

代理购电用户政策告知率 100%，高压用户签约率超 60%，实现代理购电零投诉。

3.多措并举助力双碳。一是电气化提升成效显著。全年实现电能替代电量 2.63 亿千瓦时，在各级媒体宣传报道 5 次。在各电气化领域方面，推广全电厨房 48 户。二是市场拓展能力不断提升。配合省市综合能源公司先后成功投运射阳千鹤湖酒店综合能源示范项目、射阳 500kV 鹤栖变 0.466MW 综合能源站分布式光伏发电示范项目，推动形成高质量稳定营收。三是常态化开展能效服务。持续为前端市场人员赋能，紧密衔接客户业扩报装等业务，累计为客户出具 62 份能效服务初步建议书，实现营销 2.0 系统线上能效流程全覆盖，常态开展能效账单覆盖率和利用率提升工作，利用“全国节能宣传周”在各大社区、校园、广场开展节能降碳宣传。四是充换电服务全面升级。统筹推进射阳县充电设施“十四五”规划编制，充分兼顾电网发展和充电需求，推进政府出台居住区充电设施建设运营支持政策，推动居住区有序充电及充电设施配建。

4.扎实开展“平安电力”建设。加强与政府电力主管部门的沟通联系，继续发扬在乡镇开展电力设施保护培训的亮点，在全县范围内开展针对乡镇、村居和企业安全负责人的培训工作。主动作为，提前做好电力设施外破风险预控，及时掌握属地植树造林、施工建设计划和分布，超前开展宣传和防控工作。持续加强输电线路通道危险源远程管控的力度，实现全通道每天 4 次的日常监视和异常工单闭环管控，

严防输电线路外破事件。

三、企业供电信息公开工作情况

（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，及时公开江苏省电网销售电价表及代理购电工商业用户电价公告等内容。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

1.加强政策文件学习培训。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。

4.持续优化运维抢修管理模式。针对应急抢修存在问题和网格化运检抢一体化驻点的运行情况，结合施工标准化驻

点和工作人员、驻点配置情况，统筹配电运检、抢修和工程施工队伍资源，规范运维检修、应急抢修管理模式，明确职责和业务界面，优化业务流程和评价体系，保障运维抢修工作的正常开展和安全管理水平的提升。

2021 年企业信息公开年报

国网阜宁县供电公司

一、企业基本情况

(1) 电量情况：2021 年累计完成销售电量 28.93 亿千瓦时，同比增长 13.57%；其中大工业售电量 14.29 亿千瓦时，同比增长 13.46%；非普工业售电量 3.11 亿千瓦时，同比增长 16.48%。

(3) 营业户数：58.0627 万户。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1645 张，同比减少 7.1%。

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。在电力保障服务体系中，公司发挥责任央企中坚作用，积极配合政府实施“双控”政策，加强数据监控，为政府提供决策支持。精准有序开展电力短缺保供工作。

2.全面提升“获得电力”服务水平。一是实施打造一流电力营商环境三年行动方案，开展优质服务提质转型活动，不断压缩用户办电时长，降低办电成本，为重点项目落地提供前置电力支撑。二是实施全时段用户用电负荷监控，保证错峰限电精准实施。在推进园区战略合作的基础上，推广低压小微企业“三零”、大中型企业“三省”服务。

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，构建全寿命周期服务链，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

2021 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

国网阜宁县供电公司在 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

国网阜宁县供电公司在公司网站、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《发改能源规〔2020〕1479号国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》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

2022 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。

2021 年企业信息公开年报

国网滨海县供电公司

一、企业基本情况

(1) 电量情况：2021 年累计完成销售电量 26.76 亿千瓦时，同比增长 15.04%；其中大工业售电量 12.2 亿千瓦时，同比增长 18.51%；非普工业售电量 2.45 亿千瓦时，同比增长 12.06%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 57.39 万千瓦，同比增加 7.44%。

(3) 营业户数：52.6352 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 99.9613%，城网电压合格率：99.990%。农村供电可靠率 99.9262%，农网电压合格率：99.990%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 1629 张，同比增加 3.4%。

二、供电服务工作开展情况

1. 营商环境不断优化。国网滨海县供电公司积极促成了《滨海县营造全省一流用电营商环境专项行动计划》的正式颁发，为省级首个县政府层面出台的优化电力营商环境专项行动计划。“获得电力”同业对标指标位列全省第九。打造“开门接电”示范品牌。选取滨海电子信息智慧园，打造盐城首个“开门接电”示范区，真正实现电等发展。深化政企信息共享。实现“房产+电力”联合过户，刷脸办电和电

力接入工程线上报规并联审批，从根本上解决了困扰群众的“来回跑”“多头跑”的难题。不断延伸投资界面。完成电力接入工程政企共担实施办法落地，2021 年累计完成高、低压业扩项目 447 个和 7575 个，节省客户电力接电成本 1216.4 万元，助力公司荣获全国市场质量信用 A 等企业名称。全面助力乡村振兴。主动服务高标准农田、朗坤无人农场、蝴蝶兰基地等 7 个农业现代化工程。完成乡村电气化项目 82 个。巩固脱贫攻坚成果，采购帮扶农产品 57 万元。

2. 电能替代稳步推进。在公共建筑领域和工业生产领域争取电能替代政策 2 项。在农业生产领域，实现国有粮库粮食电烘干全覆盖，打造粮食电烘干典型示范项目，在央视、国家电网网站首页、苏电牛思等内外部重要媒体宣传推广，收录于国网营销部市场处市场动态与政策要情 2021 年第 144 期，形成典型案例，起到良好的社会效应。市场拓展能力有效提升。2021 年推动 3 个高质量能效项目落地，完成省级及以上新闻报道 15 篇。在综合能源重点领域，推广完成客户代维 30 户，中小学全电厨房 2 个，智慧路灯 4 台，政府办公楼宇能源托管 1 户。充换电服务全面升级。促成滨海交通控股集团 160 辆电动汽车项目落地。完成滨海交通控股集团有限公司 2021 年充换电站建设工程一期和二期 52 根充电桩项目投运，实现海滨苑新建小区 214 根交流充电桩统建项目落地。积极开展联网通办工作，促成市电动与滨海佳程汽车销售服务有限公司、森风集团滨海忠海汽车有限公司 2 家签订合作协议。主动与政府相关部门对接，发布滨海县充

换电设施十四五规划。推进政府出台居住区充电设施建设运营支持政策，推动居住区有序充电及充电设施配建。

3. 电网发展科学规划。滚动修编滨海电网“十四五”规划和滨海港电力专项规划，高质量储备城东地区电网项目。积极配合推进 500 千伏潘荡变扩建和 220 千伏潘荡-东益线路工程，完成 220 千伏曙东变 2 号主变扩建工程配套项目，按期投运 110 千伏滨农变工程，加快 110 千伏华德变、工业变建设，工业变获评国网公司“五好示范工地”。与中国电科院合作，成立全国首个县级电力智能巡检技术联合创新中心。全市首次应用无人机开展配网工程验收。建成全省首座全封闭绝缘化台区。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 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：

（一）供电企业基本情况

国网滨海县供电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。

（二）供电企业办理用电业务的程序及时限

国网滨海县供电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。

（三）供电企业执行的电价和收费标准

国网滨海县供电公司在供电营业厅、“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公示屏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

国网滨海县供电公司在 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

国网滨海县供电公司在公司网站、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

国网滨海县供电公司和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

国网滨海县供电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。

（八）用户受电工程相关信息

国网滨海县供电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

2022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. 加强电力信息公开工作，加大宣传力度，保证公开信息的及时性、完整性和准确性。不断创新工作思路，增加信息公开内容，拓宽信息公开范围，解决好供电服务质量管理

上存在的难点问题。

2. 加强信息公开载体建设，通过政府网站、新闻媒体、营业窗口、便民资料、宣传手册、新闻发布会、微博微信等途径，加大信息公开披露力度，充分保障用户的知情权。

3. 加强创新技术推广应用，依托网络媒体和传统媒体相结合的方式，进一步拓展信息公开渠道。更好的服务广大客户，细致精确地开展政策解读，让公众更好地了解、理解电力行业各项政策和服务举措，让群众“听得懂”、“信得过”。

2021 年信息公开企业年报

国网响水县供电公司

2021 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：2021 年累计完成销售电量 58.02 亿千瓦时，同比增长 3.13%；其中大工业售电量 48.69 亿千瓦时，同比增长 0.50%；非普工业售电量 1.95 亿千瓦时，同比增长 32.65%。

（2）负荷情况：最高用电负荷 110.86 万千瓦，同比增长 6.88%。

（3）营业户数：29 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 99.9864%，城网电压合格率：99.999%。农村供电可靠率 99.9477%，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 1356 张，同比增多 4.39%

二、供电服务工作开展情况

1.全面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。提出客户用电安全 360 管理办法，有序开展用电检查服务，严格履行用电检查职能，对人员密集公共场所、化工企业、供水等全面开展安全检查，主动向县发改委等政府部门报送安全隐患文件，并督促、协助用户进行整改，确保及时消缺安全用电隐患。扎实开展重要用户活动保供电工作，专门成立保供电党员服务小分队，全年公司系统共开展大型重要保电工作涉及客户 52 户次，“四零”率 100%。

2. 不断提升“获得电力”服务水平。推动客户办电证照信息集成至大数据中心实时共享，实现“房电”联合过户、“刷脸办电”功能。推广“网上国网”手机 APP 等线上服务工具，线上办电率达 95%，方便用户实时在线交流、了解办电进度，实现重要信息和时间节点留痕。主动协调政府审批部门，出台《响水县电力配套工程授权备案和并联审批流程管理规定》（响营商联办〔2021〕55 号），明确免审批及并联审批实施过程。常态化开展政府、园区走访服务，建立重大项目“一对一”挂钩机制，提供“一揽子”接电服务，保障龙尚重工、欧亿德、费氏食品等重点项目如期送电投运。

3.围绕“双碳”目标，全力推进能效提升工作。大力推动电能替代领域重点突破，累计完成替代电量 2.9 亿千瓦时。推广粮食烘干 33 台、全电厨房 10 个，联合县教育局出台《关于推进全县校园食堂电气化建设工作的通知》，推动全电食

堂建设，提升校园消防安全水平，洁净校园饮食环境。联合黄海农场签订全省首个全电农场框架协议，打造以电能为核心、清洁能源高比例的“全电农场”能源互联网示范体系，推动黄海农场新增用电容量 4200 千瓦，年替代电量 2000 万千瓦时。

4.服务新能源汽车发展。积极配合政府相关部门推动县级充电设施“十四五”规划编制出台。先后完成推广电动汽车“联网通办”和居住区充电桩统建统营工作。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。搭建汽车租售、检测维保、车辆装饰、数据监控、体验展示多元化服务链。

5.发挥职能助力发展。快速响应“4.4”重大交通事故应急电力保障和“4.30”强对流天气应急处置。聚焦黄海新区重点区域，积极开展陈家港片区电网专项规划，助力港城高质量发展。

三、企业供电信息公开工作情况

2021 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。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《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》的通知（国能发监管〔2020〕65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

2022年，国网江苏省电力有限公司响水县供电分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。