

国网江苏省电力有限公司江阴市供电分公司 关于《2021 年企业信息公开年报》的报告

2021 年，国网江苏省电力有限公司江阴市供电分公司（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公室、国网江苏省电力有限公司、江阴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：全年全社会用电量 292.91 亿千瓦时，同比增长 6.90%；完成售电量 264.15 亿千瓦时，同比增长 8.80%。

2.负荷情况：调度最高用电负荷 458.89 万千瓦，创历史新高，同比增长 4.83%。

3.营业户数：86.6869 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 99.9743%；农网综合电压合格率 100%，农网 D 类电压合格率 100%。

6.故障抢修情况：2021 年全年共处理 95598 故障工单 3382 张，同比增长 4.71%，平均到达现场时间 11 分钟，故障平均恢复时间 41.4 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1.坚持严抓细管，安全局面愈发稳固。落实迎峰度夏各项措施，成功经受住暴雨台风、高温高负荷考验。积极应对 9、10 月份电力供需突出矛盾，配合政府实行“轮休+紧急避峰+保底响应”三级

调控，创新开展乡镇级负荷监控，守牢民生用电底线。圆满完成建党百年、航天器发射测控等 60 余项重要保电任务。推进安全生产专项整治三年行动，整改问题隐患 19 项。联合政府治理完成电力通道隐患 34 项，实现 220 千伏变电站周边重大隐患清零，220 千伏及以上线路保持零跳闸。完成配电运检抢一体化网格驻点标准化建设。修订完成“1+30”应急预案体系，升级改造应急指挥中心。组织力量驰援郑州抗灾抢险。

2.坚持转型升级，电网发展步伐加快。完成“十四五”电网设施布局专项规划。发布公司“双碳”工作实施方案。与政府签订霞客湾科学城能源互联网建设战略合作协议，完成霞客湾地区 500 千伏线路迁改初步方案设计。属地支撑坚强有力，白鹤滩水电入苏工程江阴段完成拆迁和政处工作，500 千伏长江大跨越工程南岸塔顺利封顶，220 千伏华能燃机送出及 110 千伏祝塘综合能源站、花园变、卧龙变等 10 个里程碑项目竣工投运。按期投产南沿江铁路线路迁改、定波水利枢纽变等用户工程。完成标准化网格改造项目 62 项、老旧小区改造项目 38 项。推进新桥零计划停电示范区建设。配合建成全国首个输电无人机全自主巡检示范区，构建“立体巡检+集中监控+网格处置”的输电运维新模式。

3.坚持践行宗旨，服务品质持续提升。配合政府出台配电建设工程 600 米免审批、电力接入工程费用政企共担等政策，实现供电营销系统与江阴市工改系统数据互联互通。推进“三零、三省”（零上门、零审批、零投资，省力、省时、省钱）服务，提高低压业扩容量开放标准至 200 千瓦，全面推行居民刷脸办电，在高新区青阳园区推广“开门接电”模式。公司荣获“全国市场质量信用 AA 级用户满意企业”称号。高效应对突发疫情，主动为核酸采样和检测

点提供快速接电和保电服务。积极推广线上服务，在全省县级地区率先实现网上缴费与市民卡支付挂钩，“网上国网”注册用户突破38万户。编制江阴市“十四五”电动汽车充换电设施布局规划并通过专家评审。投运西外环路充电站扩建工程及电动汽车体验中心。锡能智充成为全国首家接入国网车联网岸电云平台的社会运营商。全力服务乡村振兴，推广完成乡村电气化项目139个，投运青禾农场智慧化提升示范工程，建成徐霞客电气化示范镇。完成周庄供电所数字化转型试点建设，并在全市供电所推广应用。

4.坚持蹄疾步稳，改革创新成效显著。启动代理购电业务工作。江阴德晟配售电有限公司取得电力业务和电力交易许可证，配套110千伏园区变按期投运。全面应用移动储能电源车、带电作业机器人等不停电作业新装备，在国家电网有限公司系统县级供电公司中率先通过甲类4级不停电作业认证，全年完成不停电作业3051次，减少停电时户数（停电小时数与停电用户数的乘积）26.76万时户。深化配网工厂化装配车间建设，推广应用“工厂化预制、成套化配送、装配化施工、机械化作业”技术。

三、企业供电信息公开工作情况

2021年，公司主要通过供电营业厅公示、地方报刊媒体、“网上国网”APP、微信服务号（国网江苏省电力有限公司）等渠道和方式做好供电质量、有序用电、停电信息、电价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。公司在供电营业厅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、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构、电力许可证等内容，2021年对

部分信息进行了更新。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。公司通过供电营业厅、“网上国网”APP等渠道对新装增容、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“网上国网”APP等线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务办理进度。

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”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公布了代理购电相关信息，通过地方媒体发布了代理购电权威解读，在供电营业厅放置了最新电价和收费标准宣传折页，客户可通过线上线下多渠道获取供电企业执行的电价标准、最新电价政策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、“网上国网”APP公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》（修订版）、《国家电网公司员工服务“十个不准”》（修订版），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国网江苏省电力有限公司进行报送。

5.停限电有关信息。公司在当地报纸、95598网站、“网上国网”APP和“国网江苏电力”微信公众号上对停电信息、有序用电等进行公布。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。在营业场所、“网上国网”APP公布《供电监管办法》、《江苏省电力条例》、

《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》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、“网上国网”APP公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》（修订版）和《国家电网公司员工服务“十个不准”》（修订版），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、收费标准等情况进行公布。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

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，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 18 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。在供电营业厅显著位置公示了 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、以及地方媒体等方式公开 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的基础上，拓展营业厅、地方媒体等公示渠道，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

2022年，公司将继续严格按照能源监管部门的有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，始终坚持“以客户为中心”，持续深化改革，全力打造更加优越的电力营商环境。

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。继续严格按照国家能源局要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步对照梳理各供电营业场所、各公开渠道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。