

国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司 2022 年企业信息公开年报

2022 年，国网宜兴市供电公司根据《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、省电力公司、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：宜兴全年全社会用电量 117.61 亿千瓦时，同比下降 1.14%。售电量 107.39 亿千瓦时，同比持平。

2.负荷情况：调度最高负荷 215.01 万千瓦，同比增长 5.35%，创历史新高。

3.营业户数：78.4312 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：电压合格率 99.99%，供电可靠率 99.98%。

6.故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2287 张，同比增加 13.8%，平均到达现场时间 28 分钟，故障平均恢复时间 44 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1、坚持“两个至上”，安全生产局面总体平稳。修订公司领导班子“两个清单”和全员安全责任清单，制定公司强化安全责任 25 项举措。一体推进安全生产百日攻坚、安全生产大检查等专项行动，按期完成安全生产专项整治三年行动问题整改清零。与市应急管理局签订战略合作协议，政企联动完成 500 千伏龙政线路通道等隐患

处置。坚持“持证上岗、持卡作业”，全年完成 113 支外包队伍、7233 名外包人员“双准入”审查。累计查纠违章 114 起、违章记分 175 分。圆满完成党的二十大等重要保电任务。动态调整防疫措施，牢牢守住自身防疫阵地。重要时段信访、舆情和保密管理万无一失。

2、坚持为民宗旨，电力营商环境持续优化。推动政府出台国办函 129 号文实施细则，落实红线外电力接入工程政企共担机制。“电水气讯”联办政策落地施行，“电力直通车”联席会议制度高效运转。“开门接电”服务实现省级及以上园区全覆盖，示范区用户平均接电时长 26.6 个工作日。开展“体外循环”专项整治和“获得电力”综合监管自查自纠，建立供电服务问题追责问责工作规范，意见工单数量同比压降 15.83%。迎峰度夏期间精准实施需求响应 18 天，单日最大错峰 23.7 万千瓦。完成珍香生态茶叶等 6 个国网级乡村电气化示范项目，乡村振兴工作在央视等中央媒体报道。

3、坚持规范精益，供电可靠水平不断提升。研究制定 22 项迎峰度夏工作要点，从容应对持续高温高负荷考验。规范各级各类生产会议，组织配网故障处理等 6 项标准文件修订。完成输电智慧管控中心升级改造，实现可视化、无人机全天候监控。“远程监控+人机协同+网格应急处置”通道运维模式初步形成，防范化解新增危险源 200 余处。设备监控中心挂牌运行，设备集控能力显著提升。开展电网故障严查严改及配电运检工作质量专项提升行动，配网故障次数压降 16%、停电时户数压降 35%。中低压运检抢网点常态运转，配网抢修平均时长压降 20 分钟。首次应用中压发电车现场作业，累计完成不停电作业 2736 次。

4、坚持系统谋划，新型电力系统加快建设。超前服务新能源消纳与大用户接入，4 个市场化光伏项目完成接入方案评审，220

千伏杨巷光伏、110千伏杨巷风电年内顺利投运。重点工程属地支撑坚强有力，白鹤滩水电入苏工程宜兴段线路全省率先贯通。220千伏新陶都变完成可研编制，110千伏新川陶变等项目具备核准条件。110千伏茗岭变、北渠变等重点工程按期投运，周杨公路220千伏阳广、阳宋线路等迁改工程高质量完工。完成《宜兴地区配网分区评估原则和分区评估报告》编制，各板块配网单元制规划及大分支、大分段线路联络改造有序推进。

三、企业供电信息公开工作情况

2022年，宜兴公司主要通过网上国网、95598供电服务热线、微信公众号等多种媒体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、供电企业办理用电业务的程序及时限。宜兴公司在供电营业厅对新装增容、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，也可通过网上国网APP线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

2、供电企业执行的电价和收费标准。宜兴公司在供电营业厅、“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，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。

3、供电质量和两率情况。宜兴公司在供电营业厅公布《国家

电网公司供电服务“十项承诺”》、国家电网有限公司员工服务“十个不准”，对外承诺城市和农村地区的供电质量标准。

4、停限电有关信息。宜兴公司通过网上国网、95598 供电服务热线、微信公众号上向社会发布停电信息。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。

5、供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。宜兴公司在各供电营业厅明显位置公布监管机构发布的所有获得承装（修、试）电力设施许可证企业的名单，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。

6、供电企业供电服务承诺和投诉电话。宜兴公司在各供电营业厅公布《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。

7、用户受电工程相关信息。宜兴公司在各供电营业厅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

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。全市各供电营业厅内明显位置对外公示 12398 监管热线电话。

五、下一步工作

1、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，不断扩大公开途径，充分利用微信、手机 APP、新闻媒体等服务渠道，及时更新、主动公开相关信息，使广大电力客户能够便捷、准确获取各类公开信息。健全和完善信息公开工作长效机制，保证信息公开的及时、准确和完整，更好地服务广大电力客户、服务社会。

2、提升客户服务品质。巩固扩大问题工单严查严改专项行动成果，确保“零投诉、少意见、高满意”要求有效落地。开展用户设备安全三年提升专项行动，促请政府部门出台用户侧老旧设备更新淘汰规定。多渠道发起“e起节电”活动，推动能效服务全覆盖。加强供售同期政策宣传和风险应对，保证电费结算新旧模式无缝衔接。积极推广“网上国网”APP注册应用。

3、创优电力营商环境。稳妥做好政电共担文件在宜兴地区的全面落地，建立与政府主管部门间的定期会商机制。推广“电水气讯”联办、“房电”联合过户等服务新模式。联合住建出台居住区充电设施建设细则，强化政府、电网、客户三方衔接和有效协调。强化重大项目服务能力，组建专家服务团队。为高耗能企业提供用能诊断服务，助力企业降本增效，走出能耗困局。

4、支撑乡村振兴战略。主动推进配农网改造和乡村电气化工程，推动乡村用能转型升级。争创国网乡村振兴示范点，完成7个国网级、175个省级乡村电气化项目。延伸乡村供电服务渠道，开展“村网共建”电力便民服务，建立“村级电力服务站”。创建“零投诉、零意见”供电所，打造徐舍示范型数字化供电所。推广充电桩“统建统营”“共享充电”模式，建成导轨移动式共享充电桩示范工程。

5、优化需求侧保供策略。精准调控“快上快下”负荷资源，科学高效应对电力缺口；推动需求响应地方激励支持政策落地；推动

商业楼宇、数据中心等非工柔性调节工程项目建设，拓展可调节负荷资源库；加大供需形势、补贴政策宣传，结合客户合理诉求与负荷调节特性，编制“一户一策”响应方案，实现电网降负担、客户有补贴、政府保经济的多赢局面。积极主动对接各类重大活动电力保需求，严格规范服务行为，切实落实保障措施，从需求方角度动态调整保电方案，保质保量完成各类重大活动保电任务。

6、确保电网安全可靠。密切跟踪天气变化，强化地区负荷和新能源预测分析，科学安排运行方式，确保电网安全运行。梳理电网长、中、短期风险清单，分批落实针对性防控措施。打造环科园全自动示范区、城区零计划停电示范区、20千伏高可靠性示范区，以点带面提升电网可靠水平。