

国网江苏省电力有限公司无锡供电分公司 2022 年企业信息公开年报

2022 年，国网无锡供电公司根据《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：全年全社会用电量 833.3004 亿千瓦时，同比下降 0.64%；完成售电量 777.26 亿千瓦时，同比下降 0.21%。
- 2.负荷情况：调度最高负荷 1490.6 万千瓦，创历史新高。
- 3.营业户数：410.42 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 99.9818%，提高了 0.0072 个百分点，城市综合电压合格率 99.998%。
- 6.故障抢修情况：2022 年全年共处理 95598 报修 29703 次，平均到达现场时间 14.47 分钟，故障平均修复时间 40.24 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1.“获得电力”持续提升。深化“开门接电”模式，实现 16 个省级及以上重点园区全覆盖。加强与政务平台信息共享，推动政府出台“电水气讯暖”并联审批政策。公司连续四年蝉联无锡市“服务地方发展优秀单位”。

2.绿色发展支撑有力。拓展充换电市场，投运省内首座出租(网

约)车换电站、市政重卡充换电站。配合政府出台老旧小区充电设施建设意见,解决老旧小区充电难问题。

3.乡村振兴稳步推进。完成无锡现代农业园等18个国网级、772个省公司级乡村电气化项目,江阴青禾农场成为首批国网乡村电气化示范项目。宜兴“蜜蜂行动·赋能乡村振兴”项目获江苏省青年志愿服务竞赛二等奖。

三、企业供电信息公开工作情况

2022年,国网无锡供电公司主要通过企业对外网站(www.js.sgcc.com.cn/wx)、微信公众号、供电营业厅、报纸媒体、业务告知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。国网无锡供电公司和企业对外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、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,2022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实时更新。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。国网无锡供电公司和企业对外网站、供电营业厅对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告知书,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。国网无锡供电公司和企业

对外网站、供电营业厅、“网上国网”APP和“国网江苏电力”微信公众号上对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；供电营业厅里放置电价和收费标准折页和电子展示屏，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。国网无锡供电公司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电力公司进行报送，并在企业对外网站和供电营业厅上进行公布。

5.停限电有关信息。国网无锡供电公司在公司对外网站、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。国网无锡供电公司企业对外网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《江苏省电力条例》、《电力设施保护条例》、《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。国网无锡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”》（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。国网无锡供电公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准等情况进行公布。

9.可开放容量有关信息。国网无锡供电公司通过公司对外门户网站等渠道按月度更新各市县配电网接入能力和容量受限情况。

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 12398 热线开通以来，国网无锡供电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 64 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、电子看板以及对外网站等方式公开 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，同时在定期报送和公布“两率”的基础上，拓展对外网站、营业厅等公示渠道，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

1.服务人民美好生活诉求。聚焦群众期盼和企业诉求，积极创新服务方式，满足更多个性化、多样化用电需求，持续擦亮“锡电

特快”营商环境品牌。纵深推进乡村振兴，从农业现代化、能源高效清洁化、乡村电气化、城乡服务一体化等方面久久发力，提升农村供电保障和服务能力。

2.助力绿色低碳发展。积极研究、宣传、解读国内外绿电交易的激励、约束等标准制度，促请建立绿电应用场景，提高企业清洁能源消费意识。立足无锡外向型企业较多的特点，建立绿电供需服务机制，为企业开展绿电交易出方案、解难题、增实效。

3.提高全社会能效。坚持全面节约战略，综合考虑地区资源禀赋、产业结构，稳妥推进工业、建筑、交通等重点领域能效提升，助力能源绿色低碳转型。树立节能提效是“第一能源”理念，强化节约用电宣传，引导社会形成绿色低碳生产生活新风尚。