

国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市海门区 供电分公司关于呈送 2022 年企业 信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2022年，国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司(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、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司、海门区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《2022年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2022 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司

2023 年 2 月 28 日



附件

2022 年企业信息公开年报

2022 年，国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司（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、国网江苏省电力有限公司（以下简称“省公司”）、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“市公司”）、海门区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：2022 年海门全社会用电量 77.94 亿千瓦时，同比增长 38.61%；完成售电量 61.69 亿千瓦时，同比增长 15.35%。

2. 负荷情况：调度最高用电负荷 140.44 万千瓦，同比增长 35.45%。

3. 营业户数：59.05 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 99.9872%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9694%，农村电压合格率 99.468%。

6. 故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 2161 张，

同比上升 2.76%。平均到达现场时间 21.95 分钟，故障平均修复时间 26.63 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共处理客户投诉 1 起，同比下降 50%，公司万户投诉意见率 4.17，客户服务满意率 0.9774，南通各县市排名第一。

二、供电服务工作开展情况

电力保供展现担当。电网运行稳定可靠，持续优化电网调控策略和运行方式，成功经受住负荷十万千瓦级别四连跳考验。高效处置“梅花”台风。完成 21 个五级电网风险、42 个六级电网风险保电。加强输变电设备精益运维，治理隐患缺陷 178 处。开展鸟窝、树障清理等专项行动，消除缺陷隐患 7742 个。树牢“不停电就是最好的服务”理念，编制公司供电可靠性提升举措清单，大力开展不停电作业，配网线路跳闸次数同比下降 54.51%，故障停电时户数同比下降 10.25%，城区、农村用户平均停电时间分别减少 27.70%、34.18%。精细划分企业用电性质和类别，配合政府出台负荷侧保供方案，促成政府授权成立区电力负荷管理中心，建立关键时期 24 小时政企合署办公机制，累计实施需求响应 18 天，最大错峰 16.30 万千瓦，牢牢守住民生用电底线。

电网建设扎实推进。立足海门资源禀赋，积极服务“双碳”目标，推进能源清洁低碳转型。与南通综合能源、临江新区三方签订《共建绿色低碳智慧园区框架协议》，成功启动全省首个低碳绿色智慧园区项目。完成公司建筑设施屋顶分布式光伏年度建设任务，并网运行两座 10 千伏分布式光

伏电站,海门地区新能源装机容量达 17.99 万千瓦。科学布局电网规划,聚焦海门高质量发展,滚动修编“十四五”电网发展规划。开展海门港新区等地区用电形势分析,积极争取蛎蚜变等电源布点。220 千伏睿公变取得省公司可研批复。110 千伏海东变改造工程通过省公司 2025 年系统设计评审。协同开展东洲至新丰 500 千伏线路工程路径通道方案比选,取得海门境内路径选址意见。加速推进电网建设,500 千伏东洲至崇明线路工程实现海门境内全线贯通。110 千伏兄弟变竣工投运,充分发挥属地保障作用。圆满完成年度配农网建设任务,新建改造 10 千伏线路 213.40 公里、电缆 48.30 公里、配变 22 台,配网线路绝缘化率提升至 86.62%。

营商环境持续优化。切实保障省市重大项目落地。建立公司挂钩区县党委政府、挂钩重大项目,提升服务时效、提升服务品质的“双挂钩、双提升”服务机制。完成俐马纺织、海太过江通道等 8 个重大用户项目及分布式光伏方案评审及可研前期工作;推进开发区等 2 个“开门接电”示范区建设;积极构建绿色低碳的能源消费模式,与区农业农村局联合下发推广粮食烘干装备工作方案,与区商务局联合下发推广“瓶改电”“全电厨房”实施方案,改造养老机构电气化厨房 47 家。完成党的二十大、海太长江隧道开工仪式等政府重大活动保电。完善重大项目横道图机制、编制业扩流程再造方案,高低压客户平均接电时间分别压降至 21.62 和 2.14 个工作日;落细“抗击疫情、助企纾困”十项服务举措,成功应对了疫情防控严峻考验;深化智能设备应用,HPLC 设备

覆盖率 81%；推行“水电气讯”业务服务新模式；为 813 家规上企业提供电力体检、能效账单服务；95598 投诉意见率同比下降 32.79%，10 个供电所零投诉，客户服务满意率全省领先。乡村振兴支撑有力，制定助力乡村振兴示范创建工作方案，开展“百镇千村”电气化村镇建设；分别完成网、省公司级乡村电气化项目 7 个、162 个，超额完成年度指标任务。

三、企业供电信息公开工作情况

2022 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，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公布。

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，供由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. 停限电有关信息。公司通过网站、报纸、微信平台等渠道对计划停电、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，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。

9. 配电网接入能力和容量受限情况。公司在企业门户网站定期公布本地区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 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，在供电营业厅布设 12398 能源监管热标识、12398 热线微信公众号、APP 等，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

2023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. 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，进一步梳理公司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。