

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司文件

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司 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如东县供电分公司（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、国网南通供电公司、如东县委县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如东县供电分公司

2023 年 3 月 6 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如东县供电分公司（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、省市县政府及上级公司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，如东全社会用电量 80.53 亿千瓦时，同比增长 7.24%；完成售电量 75.25 亿千瓦时，同比增长 7.28%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 126.84 万千瓦，同比增长 2.03%。
- 3.营业户数：506101 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 99.985%，电压合格率 99.999%。
- 6.故障抢修情况：共处理 95598 故障报修工单 1125 张，同比下降 41.37%。平均到达现场时间 21.3 分钟，故障平均修复时间 39.2 分钟。
- 7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 2 起，同比下降 33.3

3%，公司万户投诉率 0.04。

二、供电服务工作开展情况

1.各级电网协调发展。主动服务重点园区建设，配合政府编制小洋口化工园区、县城河东片区、如东高新区电力专项规划。推进新型电力系统县级示范区建设，推动政府印发《加强光伏新能源项目储备库管理实施细则》，规范有序发展光伏发电项目。编制如东新能源地理信息分布图，为统筹规划新能源消纳提供支撑。按期投产如东产业园热电联产项目 110 千伏送出工程、如东航天特普风电场项目 35 千伏送出工程。环镇输变电工程及其线路配套工程成功同步投产。全年累计完成配农网投资超 1.6 亿元，改造低压线路 184.82 公里、低压电缆 8.43 公里，新建改造维修架空线路 205.18 公里、中压电缆线路 5.2 公里。运维质效持续提升，编写《配电自动化设备典型应用案例》，配网管控中心实体化运作，配网故障跳闸同比下降 55.47%，用户平均停电时间同比减少 4.13 小时。

2.营商环境持续优化。规划建设 2 个“开门接电”示范区。深化“不动产+用电”联合过户，积极协调政企信息互通，2022 年获取土地信息 62 条，项目核准备案 49 个，不动产+用电联合过户 142 个。重大项目专班服务顺畅运行，实行“每周一会、每人一表、每月一报”机制，按期投运金光升压站、航天特谱升压站 2 个用户工程，完成华能集中式光伏等 10 余个发电、用户项目规划、协调工作。全面延伸低压非居民用户电力接入工程投资

界面，常态化跟踪符合条件的业扩、居配项目，政企共担政策稳妥有序实施，累计减少用户投资约 5600 万元。打造“开门接桩”服务，个人充电设施报装“一证受理”全覆盖，祥生翰林府等小区实现“电等桩”。成功应用“刷脸办电”办理居民增容业务。创新推行“加减”办电法，客户办电时间平均节约 20%以上。开辟电力流动服务驿站电水气讯视联办专车，丰富电水气讯视联办业务“一厅多办”形式。

3.服务质效不断提升。智能电能表覆盖率、采集覆盖率 100%，HPLC 城网覆盖率 100%。完成客户现场普查 13.23 万户。开展三级保电 22 次。完成客户特巡和周期巡检 2949 户、各类保电活动用电安全专项检查 586 户。完成 5 个老旧小区电力线路改造和 5 处飞线整治工作。服务监督效能显著，全年受理投诉 2 起，同比下降 33.33%，投诉意见同比降低 54.9%，降幅全市最高。温馨服务便民暖心，建立营业厅党员服务示范岗，积极推动涉电证照库建成使用，深化“阳光业扩”建设，全面推广移动终端、“办电 e 助手”等线上服务，线上办电 7521 笔，线上办电率保持在 95%以上。积极助力乡村振兴，建立农村电力“共建共治共享”新模式，融合“村电力网格员+台区经理”力量，解决好服务客户“最后一公里”问题。打造电力流动驿站服务品牌，定期深入村委农户、田间地头，“零距离”服务客户 4.8 万余户。

4.能效服务持续完善。能效账单推送覆盖率 99.11%、现场解读率 101.83%、能效流程覆盖率 102.17%，帮助指导客户提高用

能质量。成立营农能效柔性团队，聚焦公共机构、农业生产、教育养老等多个领域推广多元化能效服务。与政府部门紧密联系，相继推动县人民医院能源托管项目、岔河镇路灯节能改造及运维项目等多个具有代表性的项目落地，紫菜生产线 1+1 并列供热系统获得实用新型专利。联合民政局、教育局，完成全县 24 家中小学、35 家养老院用电增容及全电厨房改造。深入开展“百镇千村”电气化村镇建设，累计完成栟茶古镇、直镇近海村、如东赵云家庭农场等 209 个乡村电气化项目，推广全电厨房、电气化种养殖、电烘干等设备 454 台，直接受益人数超 29 万。

三、企业供电信息公开工作情况

2022 年，公司主要通过微信服务号（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：

1.供电企业基本情况。公司在如东县人民政府网站上对企业基本情况进行公布，主要包括公司简介、领导职责分工、机构设置、机构职能、办公地点及时间等内容。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。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”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。

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。

5.停电信息。公司通过政府网站、报纸等渠道对停电信息进行公布。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“网上国网”APP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。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

国网如东县供电公司将继续深入贯彻落实国家能源局、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，在全县 15 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、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、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、省市县政府及上级公司有关要求，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.不断规范工作流程。公司将按照《供电企业信息公开实施办法》总体要求，进一步梳理相关供用电信息并及时向用户提供，确保信息公开工作能按照既定工作流程规范有效运作。

2.健全长效管理机制。进一步健全信息公开与业务工作紧密结合的工作机制，将信息公开工作长期、动态落到实处，及时总结、学习典型经验，确保信息公开的及时性、准确性和有效性，持续提升供电服务质量。

3.加强各类载体建设。通过政府网站、新闻媒体、营业窗口、便民资料、宣传手册等途径，加大供电服务信息披露力度。切实加强对各供电营业厅信息公开工作的业务指导和监督检查，提升信息公开能力，充分保障广大电力用户的知情权。