

# 国网江苏省电力有限公司南通市通州区 供电分公司关于呈送 2023 年企业 信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2023 年，国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司（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、国网南通供电公司、通州区委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《2023 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2023 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司

2024 年 3 月 28 日



附件

## 2023 年企业信息公开年报

2023 年，国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司（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、省市区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：2023 年通州全社会用电量 79.8 亿千瓦时，同比增长 10.2%；完成售电量 75.7 亿千瓦时，同比增长 8.9%。
2. 负荷情况：调度最高用电负荷 146.7 万千瓦，同比增长 5.16%。
3. 营业户数：66.7 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 99.9959%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9816%，农村电压合格率 99.99%。
6. 故障抢修情况：2023 年受理故障报修 1751 起，同比下降 14.30%。平均到达现场时间 26 分钟，故障平均修复时间 43 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共受理 95598 投诉 2 起，同比上升 100%，公司百万户投诉数 3.17，全省第四。

## 二、供电服务工作开展情况

1. 电力供应措施有力。35 千伏及以上线路实现零外破。加强重复停电线路和频繁停电台区整治，全口径电压合格率提升至 98.29%，停电时户数压降 58.37%，用户平均停电时长同比下降 59.85%。飞点飞线治理准确率达 99.5%。建立非民生负荷可控资源池，进一步细化负荷控制场景。编制负荷预案，方案总容量 43.31 万千瓦，涉及用户 1066 户。推动出台地方需求响应“两部制”补贴政策。开展“双峰型”客户负荷排查，梳理 457 户 4.85 万千瓦进入负荷管理资源库。开展低压台区三相不平衡治理策略研究及应用，有效治理 27 个台区的线损率、三相不平衡度和零序电流。试点开展一二融合的配电智能断路器研制，全省率先开发漏电预警功能，低压频繁停电意见工单同比下降 22.22%。圆满完成成都大运会、通州文旅嘉年华等重大活动保电。圆满完成通州大桥、常春藤小区工程涉及重要线路的防外破值守工作。

2. 新型电力系统建设加快推进。推进屋顶分布式光伏建设，全年新增光伏用户 2188 户，容量 13.8 万千瓦，同比增长 38.12%，累计光伏并网容量 36.6 万千瓦。推动地区最大规模用户侧储能恒科新材料 2 万千瓦/4 万千瓦时项目并网运行。积极推进省重点项目南通燃机 500 千伏配套送出工程征迁工作。全力保障 110 千伏平东输变电工程按期投运。加快推进 220 千伏闸东变—娄子港变—钟秀变、新丰变—互通变、

北沿江铁路南通北牵引站配套输电，220千伏元帅、济凡，110千伏兴东、五窑变变电工程建设。投运配农网工程954项，消除7条10千伏配电线路重过载。完善石西变、志浩变等变电站联络布点，提升变电站间互供能力。打造江苏南通通州医学中心配微协同示范项目。首次入围省公司数字化示范县，开展“基于电网一张图的配变电压优化”等7个业务领域示范应用。全市率先开展配网无人机智能巡检，累计飞行里程1470公里。

3. 服务能力持续提升。做好通州区“1+3+N”产业体系电力支撑，成立重大项目“一对一”挂钩机制。220千伏康辉新材料省内首次采用双回T接接入方式，171天完成新装接电，53天完成35千伏海星电子增容工作。全面实现不动产联合过户“一窗受理”、项目实质性开工“容缺受理”。开展“办实事、解民忧”社区走访、“亲情服务进万家”活动，累计走访客户12.98万户次，解决客户诉求419项。95598百万客户问题数同比下降12.24%，客户服务满意率98.95%，六区县排名第一。首次获评中质协全国市场质量信用用户满意电力供应服务四星级单位。积极协助政府“保交房”工作，完成12个商品房、7个政府安置房项目送电，累计交房约1万余套。联合区教育局完成19所学校安全用电排查。实现13个“村网共建”电力便民服务点全覆盖，打造2个“电力服务乡村振兴村”示范点。推广乡村电气化项目140个。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2023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、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，2021 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区时更新，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，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，在全区 14 个供电营业厅布设 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，公司将根据政府相关要求，持续优化电力营商环境，服务省市重大项目，与政府相关部门积极联动，做到“一件事一次办”，更好地服务广大电力客户。

1. 对政策持续学习。继续深入学习国家相关优化营商环境政策，研究如何在政策范围内助力企业，掌握政策执行范围和执行标准，做到真真切切为企业减负，持续优化电力

营商环境。

2. 数字赋能，加快客户办电速度。搭建通州公司“一张图”平台，通过配网一张图提前获取项目供电信息，实现现场查勘前“一键生成供电方案”并提供多种方案备选，客户经理仅需现场简单核实即可确定供电方案，大幅缩短办电时间。依托“网上国网”APP，对充电桩等业务进行“一证受理”，对部分新装项目用户拿地即开工，满足快速接电要求。

3. 落实“政企共担”，服务地区电力。聚焦稳经济、促发展、保民生，持续提升服务环境，积极与区委区政府对接，出台《关于通州区电力接入工程政企共担管理机制实施办法（试行）的通知》，明确政府及供电公司业扩配套投资界面，全面构建通州区“政府主导、政企联动、责任共担、资源共享”的电力发展模式，建设结构合理、技术先进、安全可靠、适应高比例可再生能源发展的新型电网，助力通州“开放创新、强攻工业”战略落地，全力打造现代化供电服务体系，为通州经济社会发展提供坚强电力保障。