

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 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海安市供电分公司（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、海安市委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。公司编制了《2023 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2023 年度企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

2024 年 3 月 27 日



附件

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2023 年度企业信息公开年报

2023 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（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、海安市委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：**2023 年供电量 696474 万千瓦时，同比上升 7.01%；完成售电量 680935 万千瓦时，同比上升 7.09%。
2. **负荷情况：**调度最高用电负荷 121.323 万千瓦，同比增长 1.09%。
3. **营业户数：**52.3914 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 99.9947%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9790%，农村电压合格率 99.993%
6. **故障抢修情况：**共处理 95598 故障报修单 1637 张。平均到达现场时间 18.75 分钟，故障平均修复时间 23.02 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共处理客户投诉3起，公司万户投诉率0.057。

二、供电服务工作开展情况

1. 电力供应平稳有序。成功应对夏季全网最高负荷同比增长7.36%的挑战，全力保障经济社会发展用电需求。组织召开全市迎峰度夏保供工作会议，深挖非工空调负荷调控潜力，开展“e起节电”四进宣传。促请政府出台需求响应、非工负荷调节能力建设等支持政策。坚持“杜绝增量、消除存量”原则，拆除1000千伏泰吴线下方草莓大棚，制止220千伏线路下43处大棚新建。对170处存量输电线路大棚加强巡视、跟踪处理，协助加固17处。35千伏及以上输电线路连续4年零外破。成立特高压网格运维海安驻点。加强输变电设备运维，消除各类缺陷654处。开展防鸟防雷专项行动，通过关键点位绝缘包裹、加装避雷器等措施压降用户平均停电时长24%。开展电压质量提升专项行动，通过配变调档、母线电压控制等方式避免低电压28次，全口径电压质量较年初提升5个百分点。

2. 电网建设扎实推进。立足海安自然资源禀赋和区位优势，推进新型电力系统建设。滚动修编海安电网“十四五”专项规划。完成110千伏瓦甸输变电工程选址选线、110千伏泰宁输变电工程初步选址。储备配网项目513项。配合推进220千伏海安变改造工程。投产110千伏常安热电联产二期送出工程、110千伏亚太轻合金业扩工程。完成110千伏李堡变改造工程主体任务。110千伏高庄输变电工程、110千伏海安~立发线路工程进入招标阶段。完成220千伏壮志变扩容工程核准、220千伏江庄变扩容工程

可研评审。按期投运 40 项迎峰度夏工程。完成 110 千伏西热变、角斜变 10 千伏配套出线工程。投运配农网工程 371 项。启用全自动 FA 线路 137 条。深化数字化供电所创建成效，完成海安供电所 8 项数字化示范任务。

3. 服务品质稳步提高。成立重大项目服务工作小组，服务万吨冷链等 14 个省市级重大项目接电。开展业扩配套工程全流程管控，高低压业扩接电时长分别压降 19%、11%。实现省级及以上园区“开门接电”示范区全覆盖，惠及企业 19 家。深化“一件事一次办”，全市首家出台“不动产+用电”联合过户实施方案。按期投运 6 个“保交楼”小区电力设施。开展“电力春风暖万家”活动，走访区镇、客户 189 次，广泛宣传电价调整、需求响应等政策。强化客户诉求全过程服务，投诉意见率同比下降 19%。“网上国网”增加注册用户数 21 万、绑定率达 68%。助力和美乡村建设，清理废旧电杆 2215 根，整治“飞线” 34 处。协助农业生产客户处置用电问题 146 个。建成电力便民服务点 13 个。推广乡村电气化项目 204 个。完成消费帮扶 55 万元。全年完成 3180 户高压客户周期性巡视工作。圆满完成政府两会、海安国际半程马拉松、中高考等共计 19 项保电工作。

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。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，2023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直接申请用电业务办理，也可在网站、“网上国网”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。公司通过南通市集约网站、95598智能互动网站、“国网江苏电力”微信公众号和“国网江苏电力”支付宝生活号及“网上国网”APP上等渠道对计划停电、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。

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，在全市 14 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、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

2024 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，常态化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。