

国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司 2023 年企业信息公开年报

2023 年，国网宜兴市供电公司根据《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：宜兴全年全社会用电量 132.92 亿千瓦时，同比增长 13.02%。售电量 120.87 亿千瓦时，同比增长 12.60%。

2.负荷情况：调度最高负荷 212.14 万千瓦。

3.营业户数：81.8453 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：电压合格率 99.989%，供电可靠率 99.9844%。

6.故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2277 张，同比减少 0.4%，平均到达现场时间 15 分钟，故障平均恢复时间 30 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1、固本强基、慎终如始，在安全生产中筑牢了底线防线。牢固树立安全发展理念，修订全员安全责任清单、安全生产奖惩规范。实施操作无差错等专项奖励，兑现各类奖金合计485.74万元。扎实开展重大事故隐患治理专项行动，处置严重及以上设备缺陷78项，实现重大、较大隐患动态清零。促请政府出台电力设施隐患治理方

案，政企联动治理35千伏以上通道隐患110处。坚持“持证上岗、持卡作业”，严格外包“双准入”审查，淘汰外包人员729名。宣贯新版反违章规范等制度文件。开展安全生产反违章攻坚行动，查纠违章121起、记分318分，评选无违章班组63班次、无违章员工343人次。组织迎峰度夏、消防安全等反事故演习。圆满完成秋洽会等52项重要保电任务。

2、建章立制、严抓不懈，在精益运维中提升了供电质量。扎实推进可靠性管理提升攻坚行动，宜兴地区平均停电时长降低34%。构建“数字引领+集中监控+立体巡检+网格处置”输电管理模式，通道隐患处置响应时长压降57%。发布配网计划停电管理规定等制度。修订配网倒闸操作工作标准。优化运检抢网格驻点管理流程，完成派单巡视2210次、消缺1288条。投运迎峰度夏项目150项，高温高负荷期间电网平稳运行。新投三遥终端1517台、全自动FA线路600条，实现全域故障跳闸自动处置。全省率先通过所有不停电作业三、四类项目验收，首次自主完成第四类复杂不停电作业项目。全年开展不停电作业2835次，旁路复杂作业次数增长127%。驰援大运会、运城保供电等工作，得到上级公司和地方政府表扬肯定。

3、抢抓机遇、先行先试，在能源转型中迈出了坚实步伐。主动承接无锡公司新型电力系统项目试点，成功打造白塔村低碳乡村新型能源体系示范样板。超前服务新能源项目接入消纳，华润徐舍风电、华能新建光伏等项目按期并网发电，华润杨巷渔光互补、新建镇农光互补项目完成消纳方案论证上报。重点工程属地支撑有力，500千伏廻峰山-武南线路单改双工程基础施工全部完成，220千伏新陶都变等7项工程取得可研批复，220千伏鲸塘变获得土地批

复，大唐光伏110千伏送出线路等3项线路工程稳步推进。投运配农网工程653项，完成范蠡大道等17项重点市政迁改工程，环科园自动化示范区、鱼塘高可靠性示范区基本建成。

4、坚守初心、牢记使命，在优质服务中彰显了央企价值。优化调整重大项目服务工作小组，高效投运77个省市级重大项目，送电率无锡地区最高。配合完成8个老旧小区充电桩建设，打造大梦想城导轨式共享充电桩应用场景。建立用电异常诊疗算法模型，指导用户节约成本142.81万元。成立宜兴市电力负荷管理中心，建立“政企协同、合署办公”工作机制，发动65户用户参与需求响应，日最大错峰21.16万千瓦。尖峰电价、第三监管周期输配电价调整、购售同期调整平稳过渡。“网上国网”注册率、绑定率升至73.39%、70.61%。意见工单同比压降15.67%。西渚便民服务点获评国网公司“村网共建”示范点。徐舍所获评省公司五星级供电所。公司连续4年获评“服务地方发展优秀单位”。

三、企业供电信息公开工作情况

2023年，宜兴公司主要通过网上国网、95598供电服务热线、微信公众号等多种媒体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、供电企业办理用电业务的程序及时限。宜兴公司在供电营业厅对新装增容、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，也可通过网上国网APP线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

2、供电企业执行的电价和收费标准。宜兴公司在供电营业厅、“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相关业务收费的项目、标准和依据等。

3、供电质量和两率情况。宜兴公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》、国家电网有限公司员工服务“十个不准”，每季度对外公示供电质量和两率情况。

4、有序用电有关信息。配合政府编制《2023年宜兴市电力负荷管理方案》。涉及到有序用电的客户，进行逐户电话、短信通知。

5、供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。宜兴公司在各供电营业厅明显位置公布监管机构发布的所有获得承装（修、试）电力设施许可证企业的名单，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。

6、供电企业供电服务承诺和投诉电话。宜兴公司在各供电营业厅公布《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。

7、用户受电工程相关信息。宜兴公司在各供电营业厅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示并发放告知书。

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。全市各供电营业厅内明显位置对外公示 12398 监管热线电话。

五、下一步工作

1、持续规范信息公开流程。继续严格按照国家能源局要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，不断扩大公开途径，充分利用微信、手机 APP、新闻媒体等服务渠道，及时更新、主动公开相关信息，使广大电力客户能够便捷、准确获取各类公开信息。健全和完善信息公开工作长效机制，保证信息公开的及时、准确和完整，更好地服务广大电力客户、服务社会。

2、提升惠民服务质效。大力推广网上国网“能效账单”“综合能效诊断报告”，助力用户节能降耗。推进09版电表轮换和HPLC改造，抓好计量项目全寿命周期管理。加强重复故障、频繁停电等异常事件考核，力争客户回访满意率98%以上、万户投诉意见率无锡领先。常态开展全渠道工单抽查，全面规范用好电子工作牌、服务记录仪。

3、优化电力营商环境。高效运转重大项目服务工作小组，联动发改委建立35千伏以上业扩配套需求预测机制，以“三个超前”服务助力重大项目早接电、早投产。深化“双经理制”，实现项目全流程精益管控，力争接电时长压降10%。加快推进政电数据共享，全面推广供电服务“一件事一次办”。

4、助力乡村振兴发展。深入开展“电靓和美乡村”三年行动，

配合做好农村人居环境、“三线”治理工作。深化“村网共建”，逐步实现辖区行政村级电力便民服务点全覆盖。结合农产品加工、全电景区、乡村民宿等用电场景，推广 200 个乡村电气化项目，打造首个低碳智慧农业示范基地。做好春耕秋收等重要时段供电服务保障。

5、确保电网安全运行。综合运用“人防”“物防”“技防”多重手段，构筑输电通道三重防范体系。坚持电网重大风险预控，全面排查电网中长期风险清单，严格执行电网短期风险预警制度。密切跟踪天气变化，强化地区负荷和新能源预测分析，科学安排运行方式，确保电网安全运行。