

国网江苏省电力有限公司无锡供电分公司 2023 年企业信息公开年报

2023 年，国网无锡供电公司根据《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：全年全社会用电量 864.072 亿千瓦时，同比增长 3.69%；完成售电量 801.3254 亿千瓦时，同比增长 3.1%。

2.负荷情况：调度最高负荷 1451.7 万千瓦。

3.营业户数：430.5133 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：供电可靠率 99.9879%，提高了 0.0061 个百分点，城市综合电压合格率 99.997%。

6.故障抢修情况：2023 年全年共处理 95598 报修 25883 次，平均到达现场时间 14.38 分钟，故障平均修复时间 34.16 分钟。

二、供电服务工作开展情况

始终坚持以人民为中心的发展思想，不断提升供电服务水平，全力保障人民群众日益增长的美好生活用能需要。营商环境不断优化。参与编制《无锡市优化营商环境条例》，发布服务重大项目十项举措。成立重大办、聘任“项目长”、建立“作战图”，为德力

佳二期、华虹二期等重要客户提供专属用能服务，为“四线四路”交通工程主动优化停电、迁改计划。完成省市重点项目送电 164 项，建成“开门接电”示范区 7 个，节省高低压客户办电成本 5.78 亿元。公司连续五年获评无锡市“服务地方发展优秀单位”。服务民生措施有力。扎实开展频繁停电问题专项治理，频繁停电工单下降 25%。完成架空线路入地 59.37 公里，市区范围废旧杆塔基本清除。统筹解决老旧小区电梯用电、汽车充电等民生难题，获市政府“民心工程奖”。乡村振兴持续赋能。开展“电靓乡村振兴路”主题行动，推进“绿色乡村”等 4 类 12 项重点任务。建成桃源村等 3 个国网级“村网共建”电力便民服务示范点。

三、企业供电信息公开工作情况

2023 年，国网无锡供电公司主要通过企业对外网站（www.js.sgcc.com.cn/wx）、微信公众号、供电营业厅、报纸媒体、业务告知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。在企业对外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、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构、电力许可证等内容，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实时更新。

2. 供电企业办理用电业务的程序及时限。在企业对外网站、供电营业厅对各类用电业务的程序及时限进行公布，并在营业厅放置

用电业务办理告知书，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。在企业对外网站、供电营业厅、“网上国网”APP和“国网江苏电力”微信公众号上对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；供电营业厅里放置电价和收费标准折页和电子展示屏，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。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电力公司进行报送，并在企业对外网站和供电营业厅上进行公布。

5. 停限电有关信息。在公司对外网站、95598网站、“网上国网”APP和“国网江苏电力”微信公众号上对停电信息、有序用电等进行公布。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。在企业对外网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《江苏省电力条例》、《电力设施保护条例》、《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》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。在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》（修订版）和《国家电网公司员工服务“十个不准”》（修订版），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。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布。

9. 可开放容量有关信息。通过公司门户网站等渠道按月度更新各市县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 12398 热线开通以来，国网无锡供电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 64 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、电子看板以及对外网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装（修、试）查询指南等相关电力监管信息，同时在以往通过定期报送和公布“两率”的基础上，拓展对外网站、营业厅等公示渠道，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

1. 提升客户服务质效。深化运用各级电力联席会议制度，解决

电网项目建设、电力设施保护、业扩政处协调等难点问题。开展主动超前服务，大力压降业扩周期，支撑省市级重大项目早投产早达效。打造能源管理师团队，设置政企客户经理，为“三重一居”客户提供专属服务。高质量完成营商环境迎评工作，力争评价结果省内领先。

2. 深化碳管理体系建设。配合北京电力交易中心，成立全国首个区级绿电交易服务中心。加强与省电力交易中心、省营服中心沟通合作，稳固绿电送电渠道。面向重点行业及外向型特征用户，推出绿电交易撮合、碳排放量核算、碳数据治理等专项服务，力争服务绿电交易突破10亿千瓦时。持续开展公共机构、工业企业及园区能效诊断，推动企业节能降碳。

3. 服务乡村振兴发展。深入开展“电靓和美乡村”三年行动，打造6个“村网共建”电力便民服务示范点。结合各镇、村生态规划建设要求，科学规划配套电网建设，细化制定乡村电气化提升方案，推广电气化项目。推动乡村用能转型升级，打造谈村、方园村2个美丽乡村新能源示范项目。聚焦乡村特色产业，探索“产业帮扶+产业基地”模式，助力乡村产业发展。