

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司 关于《2025 年企业信息公开年报》的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2025 年，国网江苏省电力有限公司常州供电分公司认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、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。现将《2025 年企业信息公开年报》报送给贵办。

请予以审查。

附件：2025 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司

2026 年 3 月 26 日



附件

2025 年企业信息公开年报

2025 年，国网常州供电公司根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力监管条例》、《公共企事业单位信息公开规定制定办法》、《供电企业信息公开实施办法》、《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、江苏省电力公司、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：2025 年全社会用电量 702.81 亿千瓦时，增长 5.19%；完成售电量 642.41 亿千瓦时，增长 3.53%。

2.负荷情况：全网最高用电负荷 1243 万千瓦。

3.营业户数：318.1 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：2025 年城市供电可靠率 99.9984%；电压合格率 99.9971%。农村供电可靠率 99.9966%；农村电压合格率 99.9970%。

6.故障抢修情况：2025 年全年共处理 95598 故障报修工单 24415 张，平均到达现场时间 17.57 分钟，故障平均恢复时间 17.35 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1. 强化供电可靠性管理。强化责任落实，建立时户数预算执行“奖余罚超”评价机制，强化专业管理穿透力和覆盖面。优化网架结构，加快治理分段、分支不合理问题，自动化标准化线路实现

全覆盖。严格计划停电管控，深化不停电作业应用，规模化开展发电作业。加强精益化运维，推进树障清理、全绝缘改造、用户分界开关加装等专项提升任务。2025年户均停电时间压降至0.27小时。

2. 持续优化电力营商环境。充分发挥重大项目服务领导小组和5个区域项目部作用，常态化开展“每周协调、半月通报、月度例会推进”等工作，服务220千伏宝润钢铁、110千伏经开表面处理等83个省市重大项目接电。落实“三零三省”服务，节约客户办电成本超6亿元。公司领导班子带队开展“送服务、助发展”重点企业客户走访服务，深入了解21家重点企业发展规划及用电需求，帮助企业用电更省心。

3. 不断提升网格服务能力。积极推动供电网格服务纳入市政法委发文，向各区县网格化服务管理中心呈递《关于开展及推广网格化供电服务的函》，高效运营24小时供电服务网格热线，创新实践社群内“AI助手+网格员”双入驻，完成4858个政务网格群入驻，触达全市1031个社区、村委，服务客户数超72万户。

4. 乡村振兴有力支撑。联合政府出台高标准农田电力设施建设管理规范，主动服务67项重大农业项目；建成“村网共建”服务点122个，打造农村地区15分钟电力办事圈。聚焦茶叶生产等农副产品生产需求，推广乡村电气化项目360个。完成农产品消费帮扶369万元。电力助力夏粮抢收获新华社等媒体报道。

三、企业供电信息公开工作情况

2025年，国网常州供电公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、“网上国网”APP、供电营业厅公示等渠道和方式做好供电质量、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。国网常州供电公司和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，2025 年对部分信息进行了更新，95598 智能互动服务网站和“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。国网常州供电公司和企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”手机 APP 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 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。国网常州供电公司供电营业厅、“网上国网”APP 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，以及电价公示电子屏，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。国网常州供电公司供电营业厅公布《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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停电相关信息。国网常州供电公司在“网上国网”APP、公司外网门户和 95598 智能互动服务网站对计划停电、故障停电、临时停电等信息进行公布。

6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。国网常州供电公司企业门户网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《电力设施保护条例》《12398 能源监管热线投诉处理办法》等相关内容。

7.供电企业供电服务承诺和投诉电话。国网常州供电公司在供电营业厅公布《国家电网有限公司供电服务“十项承诺”》和《国家电网有限公司员工服务“十个不准”》，并公布“95598”投诉电话和“12398”监管热线电话，以及 12398 能源监管热线微信公众号和 APP。

8.用户受电工程相关信息。国网常州供电公司执行的规范用户受电工程市场行为的政策文件和制定的相关制度文件等情况进行公布。

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，国网常州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。通过显著标识、电子看板、自助缴费机以及网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法等相关电力监管信息，同时在以往通过定期报送和白皮书公布“两率”的基础上，拓展门户网站等公示渠道，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

2026 年，国网常州供电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，进一步梳理市、县各级供电部门的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。