

国网江苏省电力有限公司常州市金坛区供电分公司关于《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市金坛区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市金坛区供电分公司

2026 年 3 月 26 日



附件

2025 年信息公开年报

2025 年，国网常州市金坛区供电公司根据《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、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 92.05 亿千瓦时，同比增长 4.59%，完成售电量 84.2 亿千瓦时，同比增长 3.3%。
2. 负荷情况：全网最高用电负荷 172.55 万千瓦。
3. 营业户数：44.52 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：全区供电可靠率 99.9953%；综合电压合格率 99.9972%。
- 6.故障抢修情况：全年共处理 95598 抢修工单 2350 张。

二、供电服务工作开展情况

1. 营商环境持续优化。始终坚持“一切围绕项目干、一切围绕项目转”，高效推进锂源科技业扩配套工程，保障泰力松等 16 项省市重大项目按期接电。完成花溪源著、万达

二期等 6 个小区竣工送电。全力落实“136 号文”精神，积极应对新能源“抢装潮”，服务新能源并网项目 2684 个，新增容量 27.08 万千瓦。

2. 服务品质提档升级。围绕客户满意度关键问题，建立 95598 工单管控“隔日例会+周通报”机制，问题工单数量下降 23.6%。深化“政务+电力”网格化服务，网格员入驻微信群 453 个，社区、村委触达率 100%。“电水气”联合过户率达 95.55%。试点全省智能语音催费功能，覆盖低压用户超 39 万户。全区累计保有充电桩超 1.5 万根，桩车比约 60%。

3. 乡村振兴持续赋能。“村网共建”电力便民服务点实现乡镇街道全覆盖。主动服务省重点农业项目，保障 13 个高标准农田项目接电。强化春耕春灌和秋收秋种用电保障，完成 2000 余户农田巡视，消除设备缺陷 82 处。建成 133 个省级及以上乡村电气化项目。

三、企业供电信息公开工作情况

2025 年，国网常州市金坛区供电公司主要通过微信服务号（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. 供电营业网点信息。国网常州市金坛区供电公司在 95598 智能互动服务网站和“网上国网”APP 上对营业厅网点信息进行公布，包括营业厅地址、营业时间、咨询热线。

2. 供电企业办理用电业务的程序及时限。国网常州市金坛区供电公司在供电营业厅、“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。国网常州市金坛区供电公司在供电营业厅、“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。国网常州市金坛区供电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电力公司进行报送。

5. 停电相关信息。国网常州市金坛区供电公司在“网上国网”手机 APP 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。国网常州市金坛区供电公司在营业网点公布《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。国网常州市金坛区供电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，以及12398能源监管热线微信公众号和APP，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。国网常州市金坛区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，国网常州市金坛区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，在全区8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。在明察暗访中，将12398宣传情况纳入检查内容。在业务办理告知书上公示了12398热线标识，主动接受公众监督。

3. 主动开展供电监管信息宣传。通过显著标识、电子看板、自助缴费机等方式公开12398热线、供电监管办法等相

关电力监管信息，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，国网常州市金坛区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，进一步梳理公司各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。