

国网东海供电公司2025年度信息公开工作年报

(2026年3月25日)

2025年,国网东海供电公司根据《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》等文件要求,认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、省政府、省电力公司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40.5亿千瓦时,同比增长2.1%;售电量37.7亿千瓦时,同比增长1.6%。

(2) 负荷情况:全网用电负荷最高达104.484万千瓦。

(3) 营业户数:63.911万户。

(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,东海县供电公司供电可靠率99.9970%。城市电压合格率99.9876%;农村电压合格率99.9665%。

二、供电服务开展情况

营商环境持续优化。高低压用户平均办电时长分别压降至20.24、2.8个工作日内,接电时长同比分别下降36%、20%。严格落实“三零三省”服务,节省客户办电成本6579万元。优选供电服务专员入驻开发区、高新区,高效保障22个市县重大项目接电达产。按月报送县域供电服务专报,服务举措

获县主要领导批示肯定。**用电感知持续提升。**打造6个标准化网格驻点，建成缺陷动态定级系统，消除鸟害、树线矛盾等季节性隐患1.45万余处。实体化运转供电服务指挥中心，派发主动抢修工单1.39万张，频繁停电意见工单压降53.9%。用户平均停电时间下降65%，供电可靠性在全省县级公司排名提升至第45位。**民生福祉持续增进。**落实政企共建资金5000万元，推动海陵家苑等7处安置小区按期送电。新装电动汽车充电桩5933个，报装数量同比增长25%。服务82处小区188个电动自行车集中充电点序时接电，惠及居民7.2万余户。完成全县123所中小学校空调改造，保障全县师生清凉度夏。完成全县3.98万户家保推广安装，集中改造低压空开3657只。开展“百企千家万户”大走访，直面客户诉求集中的痛点难点，主动关心客户的用电诉求，为客户提供更为主动的供电服务。

三、企业供电信息公开工作情况

2025年，国网东海县供电公司严格贯彻落实《信息公开实施办法》及省市相关文件要求。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、供电营业厅公示等渠道和方式做好供电质量、负荷管理、检修信息、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。公司在企业外网门户网站，公司内网网站同步公布企业基本信息，涵盖企业简介、电力业务

许可证、办公地址、营业网点地址、联系方式及组织机构等内容，2026 年对部分信息进行了更新，同时在微信公众号和“网上国网”APP 同步公示营业厅相关信息，方便客户查询。

2. 供电企业执行的用电业务办理程序及时限。公司在供电营业厅、“网上国网”APP 全面公布新装增容、变更用电等各类用电业务的办理程序及时限，在营业厅放置用电业务办理宣传折页供客户免费取阅。客户可通过营业厅线下申请或线上渠道办理业务，实时查询业务办理进度及时限。

3. 供电企业执行的电价和收费标准。公司依托供电营业厅、“网上国网”APP 及时公开居民生活电价、农业生产电价以及每月代理购电工商业用户电价等执行标准。供电营业厅通过电价展示屏、海报等形式直观公示电价及收费项目，确保客户便捷获取供电企业执行的电价政策、收费项目及收费标准。

4. 供电质量和两率情况。通过公司外网门户网站、95598 智能互动服务网站及各级供电营业厅，对外公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》，明确城市与农村地区供电质量标准，季度更新供电可靠率和电压合格率数据，保障客户知情权。

5. 停限电有关信息。借助“网上国网”APP、“国网江苏电力”微信公众号、报纸、现场公告等渠道，及时发布计划停电、故障停电、临时停电、有序用电等信息。针对有序用电客户，逐户发放书面《有序用电告知单》，并同步短信告知，确保信息精准触达。

6. **供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。**在企业外网门户网站公布《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》等法规文件，通过线上、线下多渠道开展电力法律法规、管理制度及技术标准宣传，切实保障客户信息知情权。

7. **供电企业供电服务承诺和投诉电话。**公司通过各类线上线下载渠道广泛宣传供电服务规范及投诉热线。在供电营业厅公示《国家电网公司供电服务“十项承诺”》、《国家电网公司员工服务“十个不准”》，并公布“95598”服务热线、“12398”能源监管热线。在上门服务、线上办理等环节同步宣传赣榆区供电 0518-87112345 报修热线，畅通客户诉求反馈渠道。

8. **用户受电工程相关信息。**公司全面公开用户受电工程业务流程、工作规范、收费标准及供电方案编制规则等信息，主动接受社会监督，提升服务透明度。

9. **可开放容量有关信息。**公司城乡各供电营业厅外网网站公示本地区配电网接入能力及容量受限情况并按季度更新，为分布式电源接入等业务提供清晰指引。

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做好推广工作,按照最新材质、尺寸及设计要求,在全县 19 个供电营业厅统一布设 12398 能源监管热线标识,固定在供电营业场所显著位置。

2. 利用多种途径普及 12398 热线标识。在对外门户网站、折页等显著位置公示 12398 热线标识,主动接受公众监督。将营业厅 12398 宣传情况纳入明察暗访检查内容,督促各营业网点落实宣传要求,保障热线标识常态化、规范化展示。

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,进一步提升企业自身公信力。

五、依申请公开信息情况

无。

六、存在问题及改进举措

2026 年,东海公司将严格落实能源监管部门工作要求,围绕提升信息公开质效、优化客户服务体验,重点推进以下工作:

1. 深化 12398 热线及渠道宣传。结合营业厅明察暗访与日常巡检,常态化开展 12398 热线标识、微信公众号及 APP

展示情况排查，确保全区所有供电营业场所、线上服务渠道公示规范到位。拓展宣传场景，通过社区用电宣传、企业走访等契机，普及热线职能与使用场景，畅通投诉举报渠道，实现诉求“件件有回音、条条有落实”，充分发挥能源监管热线的监督促进作用。

2. 健全信息公开流程管理机制。压实信息公开责任制，细化各部门信息公开责任清单，重点丰富分布式光伏接入、配电网可开放容量、新型电价政策等公众关切内容的公开维度。严格执行信息采集、审核、发布全流程规范，建立定期更新与动态校核机制，确保信息公开及时、准确、全面，推动供电信息公开工作向制度化、规范化、精细化升级。

3. 推进信息公开数字化创新应用。推进营业厅智能业务员研发应用，搭建数字化信息公示平台，拓展线上线下联动的公示渠道与服务手段，实现停电信息、电价标准、可开放容量等数据的自动更新与精准推送，提升客户获取信息的便捷性与实效性。

七、其他需要报告的事项

无。