

# 国网灌南县供电公司2025年度信息公开工作年报

(2026年3月25日)

2025年，国网灌南县供电公司根据《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49.15亿千瓦时，同比增长9.58%；售电量36.47亿千瓦时，同比下降1.98%。

(2) 负荷情况：调度最高用电负荷再创历史新高，达到91.72万千瓦。

(3) 营业户数：40.6268万户。

(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，灌南公司城市供电可靠率99.9968%，电压合格率99.9967%。农村供电可靠率99.9924%，农村电压合格率99.9951%。

## 二、供电服务开展情况

**营商环境持续优化。**成立专班跟踪服务重大项目，一张表格跟进度，一套人马跟服务，高压接电时长同比下降8.54%。完成化工产业园“开门接电”示范区建设，园区内平均接电时长压降至23个工作日，企业接电效率进一步提升。

**服务民生措施有力。**聚焦“客户体验”，开展用户满意

度提升行动，投诉意见同比大幅下降。深化政、电、企、居民协调联动。“网上国网”累计注册率86.97%、绑定率76.73%。推动出台电能替代相关政策，完成27户公共机构能效诊断。

**乡村振兴有效赋能。**推动完成灌南县2025年农业重大项目16个。推广乡村电气化项目118个。完成农产品消费帮扶32万元。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2025年，国网灌南供电公司企业门户网站（[www.js.sgcc.com.cn](http://www.js.sgcc.com.cn)）、微信服务号（国网江苏省电力有限公司）、“网上国网”APP、供电营业厅公示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；督促指导各级供电营业厅切实做好停限电等有关信息的公开工作，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。**公司在企业门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括企业简介、电力业务许可证、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构等内容，2025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公布。

**2.供电企业办理用电业务的程序及时限。**公司在企业门户网站、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，也可在线上渠道申请业务办理、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。**公司在供电营业厅、“网上国网”手机 APP 上对企业执行的电价和收费标准进行公布，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。供电营业厅通过电价展示屏、海报等形式公布电价和收费标准，客户可通过相关渠道获取供电企业执行的电价政策及收费项目、收费标准。

**4.供电质量和两率情况。**公司在公司门户网站、95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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，每季度更新。

**5.停限电有关信息。**公司在“网上国网”手机 APP 和“国网江苏省电力有限公司”微信公众号、现场公告等途径对计划停电、故障停电、临时停电、有序用电等信息进行公布。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。**公司在企业门户网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《电力设施保护条例》、《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。

**7.供电企业供电服务承诺和投诉电话。**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，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。**公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准、供电方案编制规则等情况进行公布。

**9.可开放容量有关信息。**在公司门户网站按季度更新公布本地区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 2006 年 12398 热线开通以来，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，在全县 13 个供电营业厅布设 12398 能源监管热线的标识、12398 能源监管热线微信公众号、APP 的展架，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、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，提高企业自身公信力。

## **五、依申请公开信息情况**

无。

## **六、存在问题及改进举措**

2025年，公司将持续落实能源监管部门有关要求，从以下几个方面入手，进一步优化主动公开信息和依申请公开信息有关工作的开展：

1. **持续做好12398热线及微信公众号的宣传。**结合营业厅明察暗访工作，确保12398标识在营业场所公示到位，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。

2. **进一步优化健全信息公开机制。**落实信息公开责任制，丰富信息公开内容，严格按照规定的程序做好信息的公开，确保信息公开工作的及时、准确和全面，提高供电信息公开工作制度化、规范化水平。

3. **加大新技术的创新与应用。**在营业厅统一布设鸿蒙外网查询终端一体机，开展信息公示数字化研究，拓展数字化公示渠道、手段，切实提高信息公开工作的及时性、准确性。

（营销部）

## **七、其他需要报告的事项**

无。