

# 国网江苏省电力有限公司南京供电分公司

## 国网江苏省电力有限公司南京供电分公司关于 呈送 2023 年企业信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2023 年，国网江苏省电力有限公司南京供电分公司（以下简称“公司”）认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、国网江苏省电力有限公司、南京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，确保过大电力客户的知情权、参与权和监督权，公司编制了《2023 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2023 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南京供电分公司

2023 年 3 月 27 日



附件

## 2023 年企业信息公开年报

2023 年，国网南京供电公司根据《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：2023 年全社会用电量 747.27 亿千瓦时，增长 3.15%；完成售电量 667.65 亿千瓦时，同比增长 2.28%。

2.负荷情况：统调最高用电负荷 1450 万千瓦，同比增长 1.7%。

3.营业户数：528.82 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：2023 年城市供电可靠率 99.9929%，电压合格率 99.999%。农村供电可靠率 99.9909%，农村电压合格率 99.998%。

6.故障抢修情况：2023 年全年共处理 95598 故障报修工单 34814 张，同比下降 4.72%，平均到达现场时间 17.4 分钟，故障平均恢复时间 42.55 分钟。

## 二、供电服务工作开展情况

1.在电力保供首要责任上铁肩担当。坚决落实习近平总书记关于电力保供重要指示，扛牢首要责任，全力以赴保障城市能源安全。市政府组织召开迎峰度夏保供能力提升专题会议，高位协调解决线路通道隐患管控、树线矛盾治理、“邻避效应”化解等工作。配合政府按上一年度最大负荷30%编制电力负荷管理方案。联合市发改委出台全省首个非工空调响应能力建设支持政策。主动走访电力客户，积极宣贯尖峰电价、需求响应等政策，在全市范围广泛开展工业企业“移峰行动”，夏季最大移峰负荷28万千瓦，共同守护了南京电网平稳迎峰度夏，守护了南京电网在冬季创历史最高负荷。公司需求侧管理举措获国家发改委充分肯定。圆满完成习近平总书记在宁考察、海峡两岸企业家峰会、国家公祭日等283项重大保电任务。

2.在优化电力营商环境上实干作为。自觉践行“人民电业为人民”企业宗旨，当好电力先行官，全力支撑南京拼经济、促发展。发挥驻宁阳起作用，积极促成市委市政府与国家电网公司会谈和深度合作，推动南京新型电力（智能电网）产业发展。成立重大项目服务工作组，实施省级重大项目领导挂钩机制，按期接电世和基因、盛鑫半导体等86个省市重大项目。国内率先实现跨省办电，推出“水电气讯”联办新模式。省内率先应用数字人民币实行电费代扣。深入落实“三零三省”服务，联合市发改委构建电力外线政企共担“红黄绿”预警机制。联合市建委率先推动“电水气讯”联办平台市、区两级全贯通。率先实现国网系统跨省办电全覆盖。

3.在服务人民美好生活上用心用情。创新政企网格互融、电力驿站等服务，提供“零距离”贴心服务。促请南京全域11个行政区全部发文出台政电融合支撑政策，“网格+电力”相关做法和经验获省委政法委领导批示肯定，要求推广至其他公共服务行业。建立“能量立方”三级智慧绿能驿站服务体系，充分利用社会闲置资源，全方位为周边的群众和新业态群体提供纳凉、自助办电、充换电等一系列的公共保障服务，在南京已建成15家智慧绿能驿站。省内首创“一度电”为主题的A级供电营业厅，总结形成《供电营业厅评价标准》获全省推广。建成153个“村网共建”电力便民服务点，打造4个国网级示范点，溧水石头寨村获评国网助力乡村振兴示范村。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2023年，国网南京供电公司主要通过企业门户网站（[www.js.sgcc.com.cn/nj](http://www.js.sgcc.com.cn/nj)）、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、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。国网南京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，2023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。**国网南京供电公司 在企业门户网站、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。**国网南京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。**国网南京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在营业厅及企业门户网站中进行公布。

**5.检修相关信息。**国网南京供电公司在“网上国网”手机 APP、公司外网门户、95598 智能互动服务网站、“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对计划检修、故障检修、临时检修、错避峰用电等信息进行公布。涉及到错避峰用电的客户，公司逐户发放书面的《电力需求侧保供告客户书》，并通过电话、短信、微信等方式告知。

6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。国网南京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》、《承装(修、试)电力设施许可证企业查询指南》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。国网南京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”》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。国网南京供电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。国网南京供电公司通过公司对外网站等渠道按季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,国网南京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66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、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)企业名单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

2024 年,国网南京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,始终坚持“以客户为中心”,广泛征集来自政府、企业、社会等各方的宝贵意见和建议,充分发挥 12398 监督提升作用,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。