

# 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 2024 年企业信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2024 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《2024 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2024 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

2025 年 3 月 13 日



附件

## 2024 年企业信息公开年报

2024 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：2024 年全社会用电量 803.2 亿千瓦时，增长 7.5%；完成售电量 721.9 亿千瓦时，同比增长 8.1%。

2.负荷情况：全网最高用电负荷 1595.7 万千瓦，同比增长 14%。

3.营业户数：554.7 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：2024 年城市供电可靠率 99.9942%，电压合格率 99.9990%。农村供电可靠率 99.9912%，农村电压合格率 99.9966%。

### 二、供电服务工作开展情况

**高标站位，电力保供彰显“强”的担当。**坚决扛牢首要责任，守住了电网安全生命线和民生用电底线。建成投运秋藤-望江-莫愁线路等主网重点工程，显著提升供电能力。联合市发改委成立

南京虚拟电厂管理中心。全省率先完成非工空调智慧调控改造任务。用好用足尖峰电价移峰、企业集中检修、居民“e起节电”等前置措施，在出现连续性高温天气的极端炎夏，实现需求响应零启动、稳产保供最优化。建立“防抢保”应急机制，高效运转网格化抢修驻点。勠力同心迎战“贝碧嘉”“普拉桑”超强台风，快速恢复全部受影响线路。圆满完成党的二十届三中全会、国家公祭日等重大保电任务。火速驰援湖南浏阳、苏南地区应急抢险。

**聚力攻坚，电网发展迈出“快”的步伐。**坚决落实“双碳”部署，推进电网高质量发展，支撑能源清洁低碳转型。第五回特高压内蒙古入苏直流工程纳入国家电力规划，落点南京。会同市发改委等九部门联合印发《南京主城区配电网高质量发展行动实施方案（2025-2027年）》。投运国内首条220千伏混合气体三相共箱GIL线路。秋藤-望江线路工程首获中电建绿色建造最高三星评价、国网标杆示范工程。东屏变电站工程获评电力行业优秀设计一等奖、中国电力优质工程。省内率先实现220千伏变电站远方启动、存量110千伏变电站远方二次操作。

**全心为民，服务品质赢得“好”的口碑。**当好电力“先行官”，努力为人民美好生活“充电赋能”。成立营服中心和4个区域供服中心，实现区域分部与全市各板块的“一对一”服务。打造鼓楼零计划停电、河西高可靠“双示范区”。在栖霞区开展省内最大规模中低压联合发电作业，在高淳区建成全省首条快速接口整线配置线路。顺利接电阿里巴巴江苏总部、龙潭长江大桥等省市重大项目。深入实施“阳光电、智慧能”电力宁满意工程，发布3类服务场景和10项服务举措，持续提高“获得电力”水平。省能监办优

质服务综合指标排名全省第一。深化政电融合网格服务，打造“宁向网”等能量立方驿站，构建便民服务圈。新建“村网共建”电力便民服务点 436 个、示范点 53 个，服务保障高标准农田用电。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2024 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)）、95598 智能互动服务网站（[www.95598.cn](http://www.95598.cn)）、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。**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、联系方式等内容，2024 年对部分信息及时更新，95598 智能互动服务网站和“网上国网”APP 上对营业厅信息进行公布。

**2.供电企业办理用电业务的程序及时限。**国网南京供电公司企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”APP 等渠道对新装增容、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申请用电业务办理，也可在“网上国网”APP 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。**国网南京供电公司企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”APP 和“国网江苏电力”

微信公众号上对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。

**4.供电质量和两率情况。**国网南京供电公司在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”APP 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”APP、公司外网门户、95598 智能互动服务网站、“国网江苏电力”微信公众号上对计划检修、故障检修、临时检修、错峰用电等信息进行公布。根据信息公开要求公布负荷管理方案,负荷管理方案中涉及到的客户,在政府部门主导下,多渠道方式向客户发放《2024 年电力负荷侧保供告用户书》。

**6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。**国网南京供电公司和企业门户网站和供电营业厅公布《中华人民共和国电力法》、《电力监管条例》、《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《电力设施保护条例》、《江苏省电力条例》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。**国网南京供电公司和企业门户网站和供电营业厅公布《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 供电服务热线和 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。**国网南京供电公司严格执行《国家能源局关于印发<用户受电工程“三指定”行为认定指引>的通知》、《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》要求，并通过企业门户网站公示客户受电工程验收标准、受电工程招标平台等。

**9.可开放容量有关信息。**国网南京供电公司通过企业门户网站、供电营业厅和“网上国网”APP 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《国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源监管热线微信公众号、APP 标识宣传普及工作的通知》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。

**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，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

2025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、社会等各方面的宝贵意见和建议，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。