

# 国网江苏省电力有限公司南通市通州区 供电分公司关于呈送 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南通市通州区供电分公司（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、国网南通供电公司、通州区委区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。公司编制了《2025 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2025 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司

2026 年 3 月 26 日



附件

## 2025 年企业信息公开年报

2025 年，国网江苏省电力有限公司南通市通州区供电分公司（以下简称“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》《电力企业信息披露规定》《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、省市区政府及上级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：2025 年通州全社会用电量 95.84 亿千瓦时，同比增长 5.25%；完成售电量 89.23 亿千瓦时，同比增长 3.77%。
2. 负荷情况：调度最高用电负荷 189.2 万千瓦，同比增长 10.48%。
3. 营业户数：73.43 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：用户供电可靠率 99.9988%，城市综合电压合格率 99.9992%，农村电压合格率 99.9976%。
6. 故障抢修情况：2025 年受理故障报修 3619 起，同比上升 25%。平均到达现场时间 26 分钟，故障平均修复时间 51 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共受理 95598、12398 投诉 15 起，全市第四低，公司百万户投诉数 19.62，全市第五低。

## 二、供电服务工作开展情况

1. 电力保供能力实现新提升。强化政电企高效协同，综合运用错峰生产、“快上快下”、用户设备参与负荷调节等措施，成功应对全网负荷 5 创历史新高、最高达 189.2 万千瓦、同比增长 10.48% 的挑战。坚持高位推动、立体推进，开展低压频繁停电专项治理行动，供电可靠率提高 0.0091 个百分点，户均停电时间下降 62%。政企联动推进 500 千伏及以上重要输电通道线下大棚拆除 882 亩。联合区委区政府、13 个镇街开展“人人都是护线员”专项行动，处置各类隐患 10 条。扎实开展对农用无人机的电力设施保护宣传普法，被人民日报、国家电网报、江苏电力报等多家重要媒体报道。

2. 电网建设取得新进展。坚持规划先行，启动编制“十五五”电网规划及 2025-2027 年配网单元制规划。投运电网基建项目 1 个、开工 2 个，配电网完成投资 0.87 亿元。按期投运 2 项配网迎峰度夏工程。四可建设有序推进。配合完成库布齐~上海特高压直流工程通州段前期工作。探索东社东平村“整村光伏+”新模式，实现一地多用、一建复用，有效破解传统户用光伏分散接入发展瓶颈。顺利投运 10 千伏光伏电站 7 座，400 伏分布式光伏电站 3752 座，新增新能源装机 27.8 万千瓦，较 2024 年底增长 27.81%。成功投运江苏首个农村“车网互动”智慧微电网。累计完成微电网平台接入 7 户，并网储能 6 户，合计容量 2.8 万千瓦/6.2 万千瓦

时。试点江苏首个老旧小区低压表箱透明化改造，大幅提升风险点定位准确率。

3. 供电服务呈现新面貌。组建重大项目服务专班，实行重大项目“清单式”提级管理，高压接电时长压降 10%。累计服务省市重大项目正式用电接入 9 项、临时用电接入 9 项，2025 年表计轮换单相 83471 只，三相 24326 只。聚焦“客户体验”，公司百万用户问题数 250.89 起，同比下降 16.74%。增强网格化服务质效，打造朝阳社区卓越网格。不停电作业中心顺利完成复杂类验收，2025 年累计完成作业 4950 次，增供电量 757.67 万千瓦时，减少停电时户数 17.73 万时户。高质量建成“村网共建”电力便民服务点 37 个，组建夏收夏种服务队 13 支。开通服务点“特事特办”绿色通道，跟踪服务农业重大项目 9 个、高标准农田项目 10 个，按期送电涉农重大项目 5 个。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2025 年，公司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、向社会发布白皮书等渠道和方式做好供电质量、负荷管理、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，2025 年对部分信息进行了更新，“国网江苏电力”微信公众号、“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。公司在供电营业厅、“网上国网” APP 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，也可在网上国网 APP 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。公司在供电营业厅、“网上国网” APP 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区时更新，供电营业厅里放置了电价和收费标准宣传折页，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。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公司进行报送，并在企业门户网站中、供电营业厅进行了公布。

5. 检修相关信息。公司通过网站、微信平台等渠道对计划停电、故障停电、临时停电、负荷管理等信息进行公布。涉及到负荷管理的客户，公司逐户发放书面的《负荷管理告知单》。

6. 供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。公司在供电营业厅公布《供电监管办法》《电力供应与使用条例》《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. 配电网接入能力和容量受限情况。公司在企业门户网站定期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,在全区 14 个供电营业厅布设 12398 能源监管热标识、12398 热线微信公众号、APP 等,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、下一步工作

2026 年，公司将根据政府相关要求，持续优化电力营商环境，服务省市重大项目，与政府相关部门积极联动，做到“一件事一次办”，更好地服务广大电力客户。

1. 对政策持续学习。继续深入学习国家相关优化营商环境政策，研究如何在政策范围内助力企业，掌握政策执行范围和执行标准，做到真真切切为企业减负，持续优化电力营商环境。

2. 打造精准高效的用电生态。深化政企网格共建共融，推广“三网共建”服务模式，建立专属客户档案，提供差异化服务策略。完善全链条管理机制，对客户诉求实行台账化管理、清单式推进，确保“事事有回音、件件有着落”。推广“网上国网”APP、微信社群、网格服务电话等多元诉求入口，实现“线上秒回、线下快办”的高效响应。完成 9 万余只老旧计量设备迭代换新，使计量实时精准，数据“一触即达”。依托 PMS3.0、电网一张图、用采系统开展数据分析，

提升线损、电压的主动分析与治理能力，严控频繁停电。

3. 构建绿色低碳的供能体系。面向公共机构和工业企业按季度提供能效碳效诊断、绿电绿证咨询等多品类差异化服务。完成沃太、国轩两家虚拟电厂建设，推动资源聚合。基于企业能耗、规模、贸易类型等特征，形成标签画像体系，提供电碳数据查询、绿电消费证明、节能用电建议等普惠服务，充分发挥“绿色桥梁”作用。