

国网江苏省电力有限公司南通市海门区供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通市海门区 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海门区供电分公司(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、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司、海门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海门区供电分公司

2026年3月20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海门区供电分公司（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、国网江苏省电力有限公司（以下简称“省公司”）、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司（以下简称“市公司”）、海门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。

一、企业基本情况

1. **电量情况：**2025 年海门全社会用电量 115.72 亿千瓦时，同比增长 6.64%；完成售电量 70.39 亿千瓦时。

2. **负荷情况：**全网最高负荷 196.46 万千瓦，同比增长 9.04%。

3. **营业户数：**64.88 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：**城市供电可靠率 99.9968%，电压合格率 99.9962%。农村供电可靠率 99.9938%，农村电压合格率 99.9959%。

6. **故障抢修情况：**共处理 95598 故障报修单 2949 张，同比增长 15.47%。平均到达现场时间 29.5 分钟，故障平均

修复时间 31.7 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共处理 95598 客户投诉 0 起，同比下降 100%。公司百万户问题数 192.98，南通各区县最低。

二、供电服务工作开展情况

一是众志成城、多措并举，全力做好电力保供工作。以“时时放心不下”的责任感，战高温、保供应、守光明，有力应对负荷 3 创新高挑战和多次恶劣天气影响。**巩固电网主阵地。**投运 8 项迎峰度夏工程。220 千伏睿公变成功投运。通州湾煤电 500 千伏送出工程政处工作全面铺开，北沿江配套 220 千伏线路工程、110 千伏向民变加快推进。优化电网风险周例会机制，管控六级及以上风险 55 项，消除 1 项中长期六级风险。**增强保供硬实力。**会同发改委、应急管理局举办“人人都是护线员”活动，政企协同治理特高压、500 千伏通道大棚隐患 1153 亩，治理配农网安全隐患 2661，构建电网安全群防群治的坚实屏障。完成苏超、全省文化遗产日等重大保电任务。高效应对台风“竹节草”等恶劣天气。**盘活负荷资源池。**开展工商业分时电价政策宣贯，通过价格信号精准引导 832 户大工业用户错峰生产。大力推广“e 起节电”活动，营造社会助力保供良好局面。

二是提高站位、融入发展，奋力优化电力营商环境。主动融入全区发展大局，高度重视重大项目接电服务，未发生一起由于供电原因造成项目推进滞后的情况。**建立政企互动机制。**建立业务所长向区镇领导定期汇报机制，累计走访 242 次，解决问题 58 项。**全力保障项目建设。**优化“双挂钩、

双提升”工作机制，常态走访区镇党委政府，全方位收集项目用电需求。发挥重大项目服务办公室作用，实行“一专班一保障”精准服务，完成23项重大项目用电接入。深化“三零、三省”，节省客户接电成本5669万元。**提升优质服务水平。**强化客户服务“日管控、周分析、月通报”，服务工单数、百万户问题数全市最低。挂牌绿电绿证服务点，为企业提供近距离绿电绿证交易服务。

三是践行初心、用心用情，着力提升供电服务品质。坚持以人民为中心的发展思想，全力满足人民群众对美好生活向往的用电需求。**供电可靠性大幅提升。**落实供电可靠性“二十条”提升举措，开展20千伏专供区可靠性提升行动。新增3个抢修驿站，打造20分钟抢修圈，户均停电时长同比下降63.7%，故障强停率全市最低。实施不停电作业和发电作业2500余次。**普遍服务措施有力。**有力应对光伏抢装潮，服务2305户分布式光伏用户并网。做优“金管家+海电直通车”服务品牌，推广“一件事一次办”，“网上国网”APP线上办理率99%。落实充电设施“统建统服”政策，累计完成居民充电桩报装1.97万户，新建小区100%具备接桩条件。**持续赋能乡村振兴。**搭建“海门爱帮忙”便民利企服务平台。联合农业农村局印发高标准农田电力设施建设管理办法，开辟农田泵站报装绿色通道，服务11个省级农业重大项目，确保供电可靠、服务优质。

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，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，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。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，供由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. 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，更好地服务广大电力客户、服务社会。

1. 加强政策培训。组织深入学习国家能源局相关政策文件，掌握法律法规和规范性文件变更动态，坚决执行政策规范要求，常态开展学习宣贯和监督检查工作，确保供电服务

规范。

2. 持续规范信息公开流程。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理公司信息公开工作执行情况，及时提供和更新相关信息，健全和完善信息公开工作长效机制，确保公开信息的及时性、准确性和有效性。

3. 大力宣传 12398 热线。持续排查整改 12398 标识在营业场所公示情况，开展明察暗访检查落实情况，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。