

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司文件

国网江苏省电力有限公司如东县供电分公司 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如东县供电分公司（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、如东县委县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如东县供电分公司

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如东县供电分公司（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、省市县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，如东全社会用电量 116.06 亿千瓦时，同比增长 6.61%；完成售电量 93.70 亿千瓦时，同比增长 6.68%。
- 2. 负荷情况：**调度最高用电负荷 187.99 万千瓦，同比增长 16.49%。
- 3. 营业户数：**581080 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：**供电可靠性 99.9921%，电压合格率 99.9956%。
- 6. 故障抢修情况：**共处理 95598 故障报修工单 2197 张，同比增长 27.66%。平均到达现场时间 20 分钟，故障平均修复时间 35 分钟。
- 7. 投诉受理情况：**全年共处理客户投诉 11 起，同比下降 1

5.38%。公司百万户投诉数 19.39。

二、供电服务工作开展情况

1. 坚守底线红线，安全生产保持稳定。坚持严管厚爱守护人身安全。修订领导班子成员“两个清单”、全员安全责任清单等，逐级签订年度安全责任书，层层传导安全压力。推广施工作业“现场+远程”督查，全年督查现场 1325 个，切实提升现场管理水平。组织 10 期全员应急救护培训，近 600 人参加培训通过考核，开展消防应急培训和疏散、灭火演练，提升全员应急处置技能。通过“安全家书”“亲情助安”等人文关怀，筑牢“我要安全”思想根基。**深化精益管理保障电网安全。**构建重要线路通道“在线智能监测+人工精准特巡”的立体巡检体系，对风电送出等重要线路进行全天候监控。针对线下施工、异物飘挂等外破风险，建强第一责任人、外协巡视员、属地护线员和群众义务护线员“四级护线网络”。35 千伏及以上线路全年保持“零外破跳闸”、“零鸟害跳闸”。推行设备全寿命周期管理和状态检修，编制主变压器等核心设备标准化作业卡，完成老旧保护设备改造 71 套、处理设备缺陷 80 多件，保障电网设备健康运行。

2. 加强规划建设，发挥先行保障作用。网架结构持续增强。向县委县政府专题汇报如东电网“十四五”建设及“十五五”规划总体情况。220 千伏环镇主变扩建等 5 个重点电网项目顺利具备核准条件。完成大中型基建投资 0.7 亿元、配农网投资 1.68 亿元。投运 110 千伏化工变扩建等工程 4 项，新增 110 千伏及以上线路 259 公里、容量 11.3 万千伏安。全县供电可靠率提升至

99.9921%，农村户均容量增至 4.62 千伏安，有效满足了农村居民用电、产业兴起和农业电气化发展。**积极服务能源转型。**新能源装机容量达 803.46 万千瓦、同比增长 9.52%，发电量 155.27 亿千瓦时。面对 2025 年的新能源抢装潮，全力服务 1300 余个分布式光伏项目并网，全市项目数量最多并唯一实现零超期。探索“源网荷储”协同互动发展模式，建成中天科技掘港园区微电网示范项目。聚焦（近）零碳园区建设重点任务，在洋口港经济开发区，推动 220 千伏纤维变项目纳入国网“十五五”220 千伏项目实施库，保障园区绿电用户接入需求；在沿海经济开发区，深入拓展绿色电力全景感知平台功能，实现双南变供区绿电实时溯源追踪。

3. 聚焦经济发展，持续优化营商环境。健全项目服务机制。

建成 2 个“开门接电”示范区，实现省级及以上园区提前规划建设电气线路。建立重大项目用电周联系、月度进展更新、季度汇报机制，通过重大项目协调会、政企联席会议、园区走访调研等方式，提前获取项目用电需求信息，将靠前服务意识贯穿于服务重大项目的全过程，保障 2025 年 18 个省市重大项目、7 个 35 千伏及以上项目正式接电，未发生一起由于供电原因造成项目滞后的情况。**提高接电服务效能。**依托营销 2.0 系统业扩管控平台，构建跨部门高效协同机制，全流程提速内部环节时间。为保障江苏国信如东 LNG 接收站、风电接入工程等一大批项目早投运、早投产，综合运用政企协同机制和内部专业联动机制，详细制定工作方案，统筹调配人员力量，跟踪各环节时间节点，解决推进过程中的诸多难题，全程的优质服务获得企业好评。落实“三零三

省”政策要求，积极向上争取中低压业扩配套工程投资，累计为客户节约办电成本约 6900 万元。

4. 厚植为民情怀，服务品质不断提升。可靠供电能力提升。

在发改委等部门的大力支持下，迎峰度夏期间做到了主网设备零故障、需求响应零启动、稳产保供最优化，未发生一起设备过载导致的限负荷操作。坚持“不停电才是最好的服务”，制定落实供电可靠性提升二十项举措，用户平均停电时间 0.4260 小时，同比压降 68.04%。注重提升应急能力，组建 27 支抢修队伍，台风“竹节草”、“9.8”雷暴等恶劣天气期间，实现供电当日全部恢复、故障次日全面修复。**城乡服务措施有力。**每月报送《供电服务简报》，为政府决策提供电力数据支持。公司领导分组开展挂钩走访镇区活动，县人大民主评议问题整改满意率 100%。落实“一件事一次办”服务要求，为 7 家企业提供“水电气”联合报装服务，“不动产+电力”联合过户率超 98%。推广民生诉求“网格化”响应，创新打造通海社区“扶海书香”、曹埠甜水村电力网格服务驿站。配合政府开展既有多层建筑加装电梯工作，完成阳光家园等小区供电线路现场勘察。跟踪服务 19 个农业重大项目、14 个高标准农田项目，送电 6 个涉农重大项目。建设乡村电气化项目 247 个、公共充电桩 21 处，持续提升乡村电气化水平。

三、企业供电信息公开工作情况

2025 年，公司主要通过微信服务号（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、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，主要包括公司简介、办公地点及时间等内容。

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 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”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，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。

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“网上国网”APP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。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

国网如东县供电公司将继续深入贯彻落实国家能源局、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15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）企业查询指南等相关电力监管信息，优化网站、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、省市县政府及上级公司有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，为电力客户及社会公众提供更优质、高效的服务体验。

1. 优化流程，构建长效机制。按照信息公开相关规定，对现有信息公开执行情况进行全面复盘与梳理，确保公开内容的时效性、准确性与有效性，筑牢信息公开工作的制度根基。

2. 深化推广，畅通监督渠道。持续加大12398能源监管热线的宣贯力度，全面排查营业场所标识公示情况，充分发挥12398的监督效能，确保投诉举报“件件有回音、事事有着落”，促进经营行为和服务流程的规范化升级。

3. 拓宽维度，丰富公开内容。结合当前实际，加大工作力度，重点拓展与电力业务紧密关联的信息公开广度，将信息公开与行风建设、优质服务深度融合，形成以公开促服务的良好局面。

4. 严格监督，确保执行落地。建立“定期核校”与“不定期抽查”相结合的检查机制，覆盖全渠道信息公示内容。确保各项要求从上至下传达无死角、宣贯无偏差、公开无遗漏。