

# 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

---

---

## 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 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海安市供电分公司（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、海安市委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。公司编制了《2025 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2025 年度  
企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

2026 年 3 月 26 日



附件

## 国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2025 年度企业信息公开年报

2025 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（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”）、海安市委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：2025 年供电量 75.64 亿千瓦时，同比下降 1.45%；完成售电量 73.98 亿千瓦时，同比下降 1.5%。

2.负荷情况：全网最高用电负荷 175.858 万千瓦，同比增长 8.18%。

3.营业户数：57.55 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 99.996%，电压合格率 99.9966%；农村供电可靠率 99.996%，农村综合电压合格率 99.9952%。

6.故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 2491 张。平均到达现场时间 18 分钟，故障平均修复时间 41 分钟。

7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 0 起全年共处理客户意见 129 起，同比压降 1.64%，公司百万户问题数 224.16。

### 二、供电服务工作开展情况

一是在扛牢首责中砥砺奋进，电力保供扎实有力。全力以赴保电网安全、保民生用电，成功经受住全网负荷三创新高、同比增长8.2%的挑战。**电网运行保持稳定。**按期投运9项迎峰度夏工程。坚持“先降后控”，有效管控五级电网风险10项、六级电网风险21项。在市公司“三年行动计划”外超前清理1000千伏泰吴线下隐患6处，拆除大棚55亩。全面启动“人人都是护线员”活动，35千伏及以上输变电设施连续6年零外破。**设备运维精益可靠。**加强输变电设备运维，清理220千伏蒋赤/九赤线下超高树木隐患1765棵，消除110千伏戚庄变701开关机构异常等严重缺陷3处。认真落实供电可靠性提升二十项举措、配网管理提升百日攻坚行动要求，供电可靠性指标全市最优。**负荷管理精准有序。**配合市发改委编制电力负荷管理方案，总容量47.82万千瓦、达历史最大负荷35%。引导420家大工业用户错峰生产，形成最大错峰能力29.8万千瓦。完成231家工业用户负荷精准管控能力建设。**应急保障协同高效。**加强应急队伍建设，设置偏远地区抢修驿站3个，补充运维巡视人员20名。高效应对“竹节草”台风、低温寒潮等恶劣天气影响。1名员工获省公司应急救援比武个人第一。

二是在绿色转型中拼搏奋进，电网发展步伐加快。立足海安资源禀赋和区位优势，落地实践新型电力系统建设，全力支撑绿色低碳转型。**绿色发展支撑有力。**提前部署、有序应对新能源抢装潮，全年净增新能源装机43.57万千瓦、同比增长28.35%。配合投运滨海新区100兆瓦独立储能项目。试点建设主动支撑型台区级微电网。**主网结构更加坚强。**海安-立发110千伏线路工程通过达标投产复检，获市公司命名“达标投产输变电工程”。投运高庄110千伏输变电工程，开工建设花乡220千伏输变电工程、大唐墩头光

伏 110 千伏送出工程。**配网设施加快完善。**完成配电网网架提升、防台抗灾改造项目 287 个，新建改造 10 千伏线路 45.1 公里、配变 253 台。加快处置电压越上限及台区超重载，越上限率同比压降 43%，累计治理台区重过载配变 175 台。建成盐通两地首条 10 千伏跨市联络线路。

**三是在践行宗旨中聚力奋进，服务品质稳步提升。**牢固树立“人民电业为人民”的宗旨意识，全面提升客户获得感和满意度。**营商环境不断优化。**深化“三零三省”服务，全年节约客户办电成本超 6700 万元。实行重大项目清单式管控，高效保障郎肯动力、美申美克等省市重大项目按期送电。**服务能力显著增强。**关联业务“一次办”服务 2400 余次。强化服务问题预算式管控，实现 95598 全年零投诉，12398 受理工单同比下降 44%，客户服务满意率全市最优。**乡村振兴支撑有力。**推动出台高标准农田电力设施建设和管理专项政策，保障 17 项农业重大项目用电需求。加强农电灌溉供电保障，走访农户 368 户，排除用电隐患 66 处。完成消费性帮扶 73.23 万元。

### 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、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。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，“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，供电营业厅电子展示屏里及时公示当前电价和收费标准，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和营业厅内进行了公布。

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。

#### 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，在全市 14 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、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，进一步梳理市、县各级供电部门的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，积极践行国家能源局《12398能源监管热线投诉处理办法》要求，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。