

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司关于 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、南通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：2025 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司南通供电分公司

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”）、南通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 年南通全社会用电量 790.05 亿千瓦时、同比增长 6.46%；完成售电量 661.66 亿千瓦时、同比增长 5.36%。

2. 负荷情况：全网最高用电负荷 1388.4 万千瓦、同比增长 9.73%。

3. 营业户数：536 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 99.9981%，电压合格率 99.9959%。农村供电可靠率 99.9947%，农村电压合格率 99.9944%。

6. 故障抢修情况：共处理 95598 故障报修单 26118 张、同比上升 15.7%。平均到达现场时间城区 19 分钟、农村 26 分钟，故障平均修复时间城区 37 分钟、农村 28 分钟。

7. 投诉受理情况：全年共受理客户投诉 105 起、同比下降 7.9%，公司百万户投诉数 20.1。

二、供电服务工作开展情况

1. 扛牢首责、精准施策，以硬核担当保障电力供应。成功应对“负荷八创新高、最高达 1388.4 万千瓦”的挑战，圆满完成党的二十届四中全会、“苏超”等保电任务。**电网运行保持稳定。**投运迎峰度夏工程 44 项，消除中长期五级电网风险 3 项。促请政府出台加强电力设施保护文件，清理重要输电通道大棚隐患 3299 亩。首创“人人都是护线员”活动，获南通市委市政府充分肯定。制定供电可靠性提升二十项举措，实施配网管理提升百日攻坚行动。**负荷管理精准有序。**迎峰度夏负荷管理总容量 395.1 万千瓦。挖掘企业集中检修调节潜力，形成 23.8 万千瓦移峰能力。引导 7266 户用户错峰生产，午峰、晚峰最大错峰 43.8 万千瓦、37.4 万千瓦。推广网上国网“e 起节电”活动，平移居民高峰时段最大负荷达 4.8 万千瓦。**应急保障协同有力。**开展树患清理劳动竞赛，政企联动清理树障 9.2 万处。优化抢修驻点布局，设置偏远地区抢修驿站。建立“跨区协同、网格互备”响应机制，成功应对台风“竹节草”等多轮次恶劣天气。

2. 先行先试、攻坚克难，以系统思维推进绿色转型。推进新型电力系统建设，支撑南通绿色低碳转型。**服务新能源发展。**有序应对新能源“抢装潮”，全市净增新能源装机 372.6 万千瓦。服务 2 座、25 万千瓦电网侧储能电站并网。在如东、启东等沿海近零碳园区规划布局绿色枢纽站，支撑沿海新能源就近接入。**加快电网规划建设。**开展“电网规划进区县”活动，推动电网“十五五”规划与地方发展同频共振。通州湾大煤电送出等 14 项工程取得核准，腰沙输变电等 10 项工程顺利投运。实施配农网工程 3345 项，自动化标准馈线覆盖率提升至 98.97%。**引导客户侧优用能。**组建绿色低

碳服务班，建成南通市绿色低碳发展服务中心，上线微电网、虚拟电厂、能碳管理 3 个市级管理平台。促请市发改委授权成立虚拟电厂管理中心。1 项零碳工厂案例获“企业 ESG 优秀案例”。

3. 践行宗旨、倾听民声，以优质服务厚植民生福祉。主动融入发展大局，满足人民群众对美好生活向往的用电需求，助力地方经济高质量发展。**营商环境不断优化。**推动 624 号文政策落地，节省客户接电成本超 5.6 亿元。省级及以上园区“开门接电”示范区实现全覆盖，保障 113 个重大项目按期送电。全省率先推出“一小区一证明”极简办电模式。健全绿电绿证服务体系，服务绿电交易 12.7 亿千瓦时、同比增长 73.2%。**服务民生措施有力。**组建营配管控中心，试点打造县域“营配融合、农电协同”模式。开展客户侧用电安全隐患治理。“有事好商量”服务模式入选国网社会责任根植重点项目。初步构建“大服务”体系，百万户投诉数、问题数连续保持全省最低。**乡村振兴赋能增效。**联合农业农村局印发高标准农田电力设施建设和管理办法，跟踪服务 83 个省级农业重大项目。选派 8 名专家援助西藏空港供服中心。

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、“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、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。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、企业性质、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，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有关信息。公司在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”手机APP等渠道上对新装增容、变更用电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”》，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. 供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的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》《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，确保客户信息知情权。

7. 供电企业供电服务承诺和投诉渠道。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. 用户受电工程市场公平开放相关信息。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. 可开放容量有关信息。公司根据《国网江苏省电力有限公司关于进一步规范可开放容量信息公开工作的通知》，按季度公布本地区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，在全市 93 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，常态化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，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，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。