

国网苏州供电公司企业信息公开年报

(2025 年)

2025 年，国网江苏省电力有限公司苏州供电分公司根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力监管条例》、《公共企事业单位信息公开规定制定办法》、《供电企业信息公开实施办法》、《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、江苏省电力公司、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：全年全社会用电量 1958 亿千瓦时，同比增长 5.1%。完成售电量 1754 亿千瓦时，同比增长 3.5%。

(2) 负荷情况：全网最高用电负荷 3514 万千瓦，创历史新高，同比增长 7.6%。最高调度用电负荷达到 3264 万千瓦，同比增长 3.9%，创历史新高。

(3) 营业户数：740 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：城网供电可靠率 99.9978%；电压合格率 99.9993%。农网供电可靠率 99.9952%；电压合格率 99.9985%。

二、供电服务工作开展情况

1、安全生产平稳有序。2025 年，公司深入领会习近平总书记关于安全生产的重要论述和指示精神，统筹发展和安全，紧密压实各级安全责任，持续推进双预机制常态运转，

扎实推进安全生产治本攻坚“集中攻坚年”行动，全量完成109项年度任务，连续第12年完成特高压大功率运行保障，成功经受最高负荷3514万千瓦，66个3000万千瓦以上高负荷日的历史新考验。圆满完成全国两会、中高考、世界青年发展论坛、苏超联赛、第五届海峡两岸青年文化月等重大保障活动513项，累计出动保电人员5211人次，车辆2704车次，均实现“四零”工作目标。推动市发改委出台《关于进一步加强电力设施抗灾保供工作的通知》和全省首个“树线矛盾”政企共治政策，承办市抗台防汛保供专项演练。公司安全工作稳中有进、稳中向好，安全生产记录跨越7700天，实现了“七个不发生”安全目标，保持了公司安全生产稳定局面。

2、电网发展加快推进。协调沪苏两地政府，完成“蒙电入沪”属地工作，推动工程在服务上海电力供应的基础上，为苏州增加“北电南送”绿色通道。特高压东吴站扩建取得核准，苏通GIL直流、嘉兴特高压500千伏送苏州项目全面启动。大力支持分布式光伏开发建设，持续优化并网流程，2025年分布式光伏装机容量达769万千瓦，位居全省第一。

3、营商环境持续优化。以客户为中心，不断提升服务品质。升级打造苏州电力营商环境品牌“舒心电力5S”，严格落实国家“三零”“三省”“电力延伸投资”政策。率先将低压接入容量标准提升至200千瓦，延伸投资覆盖全类型低压用户。建立“项目长”机制，全力服务省市重大项目；推广“契约制”接电，明确政电企三方权责，为用户提供可预期服务；创新“阶梯式”送电，结合客户用电需求制定分阶段供电方案，指

导客户分期报装、精准投运。联合上海青浦、浙江嘉兴构建“电网互联+业务通办+应急联动”长三角一体化服务模式。推动政府按季度公开分布式可接入容量，服务分布式光伏有序发展。

4、改革创新不断突破。完成国企改革深化提升行动重点任务。改革案例获全国“国企改革二等成果”。苏能集团完成董事会变更、监事会撤销。工程服务分公司注销关闭。设计公司获评国家级专精特新“小巨人”企业。金廷公司取得CMA资质。“苏州智慧能源研究中心”成立独立法人单位。联合蔚来公司建成“充换电虚拟电厂”。发布“共享充电”“车网互动微电网”团体标准。高分通过中电联5A级“标准化良好行为企业”现场评价。1项成果获全省职工“十大先进操作法”。

三、企业供电信息公开工作情况

2025年，国网苏州供电公司主要通过企业门户网站、95598智能互动服务网站、“网上国网”APP、微信公众号（国网江苏电力）、供电营业厅公示等渠道和方式做好供电质量、有序用电、电网检修信息、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：

（一）供电企业基本情况

国网苏州供电公司为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，95598智能互动服务网

站和“网上国网”APP上也对营业厅信息进行了公布。

（二）供电企业办理用电业务的程序及时限

国网苏州供电公司和企业门户网站、95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP 和供电营业厅对新装增容、变更用电等各类用电业务的工作流程、办理时限、办理环节和申请资料进行公布，并在营业厅放置用电业务办理告知书等宣传折页，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申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

（三）供电企业执行的电价和收费标准

国网苏州供电公司在 95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP、“国网江苏电力”微信公众号和供电营业厅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，2025 年先后公开《关于优化工商业分时电价结构促进新能源消纳降低企业用电成本支持经济社会发展的通知》、《省发展改革委关于进一步完善居民阶梯电价“一户多人口”政策有关事项的通知》等，供电营业厅放置电价和收费标准宣传折页，提前三天公示下个月《国网江苏省电力有限公司代理购电价格表》，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。

（四）供电质量和两率情况

国网苏州供电公司在“网上国网”手机 APP 和供电营业厅公布《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电力公司进行报送，并在营业厅及企业门户网站进行公布。

（五）停限电有关信息

国网苏州供电公司 95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP、“国网江苏电力”微信公众号上对电网检修、负荷管理等信息进行公布，同时公布年度电力负荷管理方案等信息。涉及到负荷管理方案的客户，公司逐户发放书面的《告电力用户书》，确保宣传告知到位。

（六）供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准

国网苏州供电公司和企业门户网站和供电营业厅公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》、《电力设施保护条例》、《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》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。

（七）供电企业供电服务承诺和投诉电话

国网苏州供电公司在 95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP 和供电营业厅公布《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、12398 能源监管热线微信公众号和 APP，在各类线上、线下渠道开展广泛宣传。

（八）用户受电工程相关信息

国网苏州供电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。

（九）可开放容量有关信息

国网苏州供电公司和企业门户网站公布苏州地区配电网可开放容量和容量受限情况，相关情况按季度更新。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

国网苏州供电公司深入贯彻落实《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 12398 热线开通以来，国网苏州供电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 83 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、电子看板以及门户网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装（修、试）企业名单等相关电力监管信息，同时在定期报送和公布“两率”的基础上，拓展网站、供电营业厅等公示渠道，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，国网苏州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，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。畅通投诉举报渠道，做到件件有回音、条条有落实，更好地服务广大电力客户、服务社会。坚持“以客户为中心”，全面、广泛征集来自政府、企业、社会等各方的宝贵意见和建议，持续深化改革，全力打造更加优越的“获得电力”营商环境。

国网江苏省电力有限公司苏州供电公司

2026年3月23日

