

国网昆山市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昆山市供电分公司根据《电力监管条例》《公共企事业单位信息公开规定制定办法》(国办发〔2020〕50号)、《供电企业信息公开实施办法》(国能发监管规〔2021〕56号)等文件要求,认真贯彻落实国务院办公厅、各级能源监管机构和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: 全年全社会用电量 321.37 亿千瓦时, 同比增长 6.99%。

(2) 负荷情况: 全社会最高负荷 608.08 万千瓦, 同比增长 4.42%。

(3) 营业户数: 135.18 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 99.9988%, 城网电压合格率 99.9998%; 农网供电可靠率 99.9972%; 农网电压合格率 99.9995%。

二、供电服务工作开展情况

1、强基固本, 韧性电网提档升级。锦淀周首座 220 千伏变电站百胜变、老城区 110 千伏东门变正式投运, 全年 8 项迎峰度夏和度冬工程按期竣工。110 千伏杨湘变获评省公

司输变电优质工程金奖。6座变电站小电阻接地改造、4条老旧220千伏线路改造和319套老旧保护改造按期完工。完成单电源小区改造、小区进线架混改造和全域养殖区线路改造等配农网项目428个。深化政企协同，在苏州率先实现通道隐患政企协同治理，在全省创新构建泵站与电力设施“水电互保”机制。

2、用心用情，优质服务精进笃行。建立业扩分析和区镇重点项目供电保障专报机制，81个重大项目顺利接电。积极应对新能源“抢装潮”，37.95万千瓦光伏、7.25万千瓦储能顺利并网。圆满完成“苏超”等保电任务88项。2个电力非直供小区改造竣工。推出新能源购车锁单即服务，实现充电桩无感报装。推动供电柜台入驻花桥行政审批中心，建成苏州首个区镇级“水电气网”一站式办理服务区。

3、数智创新塑引擎，全域协同提质效。新能源规划引导工具荣获省公司青创赛、金钥匙国网主题赛金奖。全省首个融合电网资源的充电桩选址平台，获社会充电运营商认可，充电设施投资有效性提升。构建涵盖细分专业的业务辅助工具32项，初步实现用图作业、用图管控、用图服务。推进5G客服深化应用，提升客户体验度。通过全域数字化运营平台，加强停电管控，提高抢修效率，保障供电可靠性。

三、企业供电信息公开工作情况

2025年，昆山公司主要通过企业门户网站（www.js.sgcc.com.cn）、95598智能互动服务网站（www.95598.cn）、“国上国网”App、供电营业厅公示等

渠道和方式做好供电质量、电价标准以及业务流程等主动公开工作，主要公开内容包括：

（一）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，主要包括供电企业基本情况、办公地址、营业场所明细、联系方式、供电类电力业务许可证等信息。

（二）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、95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“网上国网”手机 App 上对新装增容、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一次告知书等宣传折页，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上申请业务办理、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

公司在 95598 智能互动服务网站、各级供电营业厅、“网上国网”手机 App 和“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对企业执行的电价和收费标准进行公布，并根据电价政策调整，公开《省政府办公厅转发省发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展实施方案的通知》、《省发改委关于完善居民阶梯电价有关问题的通知》、《国家发展改革委关于进一步深化燃煤发电上网电价市场化改革的通知》、《国家发展改革委办公厅关于组织开展电网企业代理购电有关事项的通知》、《省发展

改革委关于进一步做好深化燃煤发电上网电价市场化改革工作的通知》等，各级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

公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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在营业厅及企业门户网站中进行公布。

（五）电网检修有关信息

公司在 95598 智能互动服务网站、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏省电力有限公司”微信公众号上对计划停电、故障停电、临时停电、错避峰用电等信息进行公布。涉及错避峰用电的客户，公司逐户发放书面的《电力需求侧保供告客户书》，并通过电话、短信、微信等方式告知。

（六）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和各级供电营业厅公布《中华人民共和国电力法》《电力监管条例》《供电监管办法》《电力供应与使用条例》《供电营业规则》《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

公司在 95598 智能互动服务网站和各级供电营业厅公布《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、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

公司按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》要求，在国家能源局江苏监管办公室网站上开通“江苏省电力用户受电工程信息公开与监管系统”，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、工程进度等情况进行公布。

（九）可开放容量有关信息

公司在企业门户网站公布苏州地区配电网可开放容量和容量收限情况，相关情况按季度更新。

四、下一步工作要求

2026 年，公司将继续严格按照《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56 号）的有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作。始终坚持“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昆山市供电公司



2026年3月18日