

国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司 关于《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宜兴市供电分公司认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、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。现将《2025 年企业信息公开年报》报送给贵办。

请予以审查。

附件：2025 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司

2025 年 2 月 13 日



国网江苏省电力有限公司宜兴市供电分公司 2025 年企业信息公开年报

2025 年，国网宜兴市供电公司根据《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公室、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：宜兴全年全社会用电量 148.33 亿千瓦时，同比增长 1.73%。售电量 132.08 亿千瓦时，同比增长 0.33%。

2.负荷情况：调度最高负荷 212.36 万千瓦。

3.营业户数：87.7293 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：电压合格率 99.9961%，供电可靠率 99.9953%，下降了 0.0060 个百分点。

6.故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 4427 张，同比增加 22.9%，平均到达现场时间 12 分钟，故障平均恢复时间 25 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1、**严抓严管，平安宜电局面平稳。**高质量完成“集中攻坚年”105项重点任务，统筹推进安全生产标准化建设、安全成熟度评价等工作，公司获评国网公司安全文化示范单位。滚动修订安全生产“两个清单”，实现原集体企业安全生产同质化管理。扎实开展“五

害”严重违章及高频一般违章专项整治行动，177班次、1202人次获无违章奖励。政电协同推进特高压、密集通道隐患治理，“三跨”隐患见底清零。建立“政府主导、供电协同”树线矛盾处置模式，消除树患12万余棵。成功应对负荷新高、恶劣天气考验，圆满完成“苏超”足球联赛等保电任务。

2、强基固本，坚强宜电初显成效。高站位做好“十五五”电网项目储备，220千伏杨墅变、宜兴变扩建等工程纳入规划库。110千伏永兴变如期启用，68项迎峰度夏项目按期完成。高效投运尊盈二期、路通官林110千伏送出工程。积极推动配网线路跨省搭接，构建苏浙皖三省互联互通互济供电格局。按期完成周杨公路110千伏鹅灵线等迁改工程。保障锡宜高速公路扩建工程全面通车。深化应用“一键顺控”等技术，实现用户停电“零感知”。全年开展不停电作业4499次，其中发电作业1568次、复杂作业737次。户均停电时长压降至24.75分钟，同比压降49.92%。

3、暖企惠民，口碑宜电广获认可。深入开展“春风送暖 电力同行”等活动，班子带队走访园区乡镇、重要用户，推动解决涉电问题108项。与3个省级及以上园区共建开门接电示范区，同东莞东区供电局共建“跨网无界办电”合作机制。高效完成41个省市级重大项目用电接入，有力保障政府治理太湖蓝藻用电需求。深化“高效办成一件事”，推动电水气讯协同报装、“不动产+水电气”联合过户。自主研发“零碳智慧能效决策系统”，为企业提供“光储绿”综合能源解决方案。投诉意见工单同比下降8.33%，百万户供电服务问题数无锡地区最优。

4、挖潜提能，质效宜电再创价值。扎实开展“走出去”调研学习，赴苏浙多家单位学习实践可靠性提升、供电所改革等管理先

进经验。高标准完成综合监管自查自纠和现场配合。“1+N”“2+N”要求初步落地。工程服务分公司深化改革任务顺利完成。宜兴市不停电作业中心建成入驻，不停电作业QC小组获省电力行业质量管理小组二等奖。宜能实业获评“江苏省安装百强企业”“国家创新型中小企业”。新庄仓库荣获中国仓协“五星级仓库”“二级绿色仓库”两项国家级荣誉。同期线损全年9次排名“国网百强县”第一名。

三、企业供电信息公开工作情况

2025年，宜兴公司主要通过网上国网、95598供电服务热线、微信公众号等多种媒体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、供电企业办理用电业务的程序及时限。宜兴公司在供电营业厅对新装增容、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，也可通过网上国网APP线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

2、供电企业执行的电价和收费标准。宜兴公司在供电营业厅、“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相关业务收费的项目、标准和依据等。

3、供电质量和两率情况。宜兴公司在供电营业厅公布《国家

电网公司供电服务“十项承诺”》、国家电网有限公司员工服务“十个不准”，每季度对外公示供电质量和两率情况。

4、有序用电有关信息。配合政府编制《2025年宜兴市电力负荷管理方案》。涉及到有序用电的客户，进行逐户电话、短信通知。

5、供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。宜兴公司在各供电营业厅明显位置公布监管机构发布的所有获得承装（修、试）电力设施许可证企业的名单，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。

6、供电企业供电服务承诺和投诉电话。宜兴公司在各供电营业厅公布《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。

7、用户受电工程相关信息。宜兴公司在各供电营业厅对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准等情况进行公示并发放告知书。

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。全市各供电营业厅内明显位置、发放的各类告知书中印制并对外公示 12398 监管热线电话。

五、下一步工作

1、持续规范信息公开流程。继续严格按照国家能源局要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作。按照《供电企

业信息公开实施办法》的总体要求，不断扩大公开途径，充分利用微信、手机 APP、新闻媒体等服务渠道，及时更新、主动公开相关信息，使广大电力客户能够便捷、准确获取各类公开信息。健全和完善信息公开工作长效机制，保证信息公开的及时、准确和完整，更好地服务广大电力客户、服务社会。

2、提升惠民服务质效。大力推广网上国网“能效账单”“综合能效诊断报告”，助力用户节能降耗。推进09版电表轮换和HPLC改造，抓好计量项目全寿命周期管理。加强重复故障、频繁停电等异常事件考核，力争客户回访满意率98%以上、万户投诉意见率无锡领先。常态开展全渠道工单抽查，全面规范用好电子工作牌、服务记录仪。

3、优化电力营商环境。高效运转重大项目服务工作小组，联动发改委建立35千伏以上业扩配套需求预测机制，以“三个超前”服务助力重大项目早接电、早投产。深化“双经理制”，实现项目全流程精益管控，力争接电时长压降10%。加快推进政电数据共享，全面推广供电服务“一件事一次办”。

4、助力乡村振兴发展。深入开展“电靓和美乡村”三年行动，配合做好农村人居环境、“三线”治理工作。深化“村网共建”，逐步实现辖区行政村级电力便民服务点全覆盖。结合农产品加工、全电景区、乡村民宿等用电场景，推广200个乡村电气化项目，打造首个低碳智慧农业示范基地。做好春耕秋收等重要时段供电服务保障。

5、确保电网安全运行。综合运用“人防”“物防”“技防”多重手段，构筑输电通道三重防范体系。坚持电网重大风险预控，

全面排查电网中长期风险清单，严格执行电网短期风险预警制度。密切跟踪天气变化，强化地区负荷和新能源预测分析，科学安排运行方式，确保电网安全运行。