

国网江苏省电力有限公司无锡供电分公司 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无锡供电分公司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。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无锡供电分公司

2026年2月25日



国网江苏省电力有限公司无锡供电分公司 2025 年企业信息公开年报

2025 年，国网无锡供电公司根据《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：全年全社会 950.65 亿千瓦时，同比增长 3.56%，完成售电量 856.72 亿千瓦时，同比增长 1.35%。

2.负荷情况：全网最高负荷 1769.9 万千瓦。

3.营业户数：459.03 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：供电可靠率 99.992%，提高 0.0174 个百分点。综合电压合格率 99.9960%，其中城市电压合格率 99.9962%，农村电压合格率 99.9951%。

6.故障抢修情况：2025 年共处理 95598 报修 40651 次，平均到达现场时间 16.2 分钟，故障平均修复时间 39.0 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1.扛牢保供政治责任，筑牢电力运行安全防线。重大保电保障有力。圆满完成 2025 年春晚无锡分会场、中高考、苏超等重大活动客户侧保电工作。联合市发改委印发《关于进一步提升无锡市电

力用户运行可靠性的通知》等文件，首次明确重要用户、民生用户应急能力提升要求，首次提出缺陷分类治理要求，深化政企协同，切实保障供电可靠。

2.厚植为民服务底色，擦亮供电服务优质品牌。营商环境持续优化。发布优化电力营商环境 42 项创新举措，“高效办成一件事”改革举措落地见效，“水电气网”联办服务持续深化，让企业和群众办事更省心、更省时、更省力。分层分级推进政电网格融通共治，建立贯穿区级、街道级、社区级的政企联动机制，深化“三网共建”协同服务体系，成立 65 个网格服务站，在全部 1216 个政务网格服务微信群中“亮身份”，提升客服精准触达能力，扎实推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。

3.助力双碳战略落地，激活绿色发展营销动能。电碳服务创新探索。推动出台全省首个零碳园区奖补政策落地，服务江阴临港开发区开展零碳园区系统性规划建设。开发居民节约用电碳普惠方法学，助力居民获取“节电减碳”双重收益。充电服务升级焕新。主动服务居住区充电设施建设，在 63 个小区建成共享充电桩，服务 7 万多户居民充电桩接电。完成高速公路、热点公共充电场站充电桩全部更新，平均提升车辆充电速度 35%。

三、企业供电信息公开工作情况

2025 年，国网无锡供电公司主要通过企业对外网站、供电营业厅、网上国网 APP 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。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.主动公开供电企业基本情况。国网无锡公司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、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构、电力许可证等内容。

2.主动公开办理用电业务有关信息。国网无锡公司对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告知书，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，也可在网上国网 APP 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.主动公开电价和收费标准。国网无锡公司对电价政策和高可靠性供电费等政策收费标准进行公布，月末 3 日前主动公开下月供电企业代理购电电量、价格等信息；供电营业厅里放置电价和收费标准折页和电子展示屏，客户可通过相关渠道获取供电企业执行的电价标准以及收费标准和依据等。

4.主动公开供电质量情况。国网无锡公司主动公开供电可靠性、用户受电端电压合格率等指标及相关政策文件、标准，其中供电可靠性指标根据国家能源局统一发布的指标进行公布，电压合格率和供电可靠性指标按季度发布，。

5.主动公开电网检修信息。国网无锡公司主动公开计划检修、临时检修和故障抢修的影响区域、范围、时间等信息，具备发布条件的，可将影响具体客户信息细化至高压用户和居住小区。计划检修信息提前 7 日通知用户或进行公告，临时检修信息提前 24 小时通知重要用户，故障抢修信息及时发布。

6.主动公开限电信息。国网无锡公司主动公开通过政府决策程序后的供电营业区有序用电方案、限电序位等。

7.主动公开供电服务所执行的法律法规、公司制定的涉及用

户利益的有关管理制度和技术标准。国网无锡公司主动公开电力法、电力供应与使用条例、电力设施保护条例、供电监管办法、供电营业规则等法律法规，供电服务规范等电力行业技术标准以及本单位制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。

8.主动公开供电服务渠道、12398能源监管热线等投诉渠道。国网无锡公司主动公开95598供电服务热线、供电营业厅、企业门户网站等供电服务渠道。通过企业门户网站、供电营业厅、短信、各类业务单据等渠道，主动公开12398能源监管热线、12398能源监管App及微信公众号，做到与95598供电服务热线同步、同对象公布。

9.主动公开用户受电工程市场公平开放相关信息。国网无锡公司主动公开优化营商环境政策、受电工程验收标准、《用户受电工程“三指定”行为认定指引》、政府部门提供的受电工程设计及施工单位资质信息查询渠道等用户受电工程市场公平开放信息以及本单位执行的规范用户受电工程市场行为的政策文件和制定的相关制度文件。

10.主动公开可开放容量信息。国网无锡公司主动公开本地区配电网接入能力、容量受限情况等可开放容量信息，按季度更新。

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 12398 热线开通以来，国网无锡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 64 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、电子看板以及对外网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装（修、试）查询指南等相关电力监管信息，同时在以往通过定期报送和公布“两率”的基础上，拓展对外网站、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

1.优化电力营商环境。进一步发挥“项目长”负责制、政企客户“一对一”服务机制效能。全面推进“高效办成一件事”，做优政务服务和供电业务联办事项，为客户提供便捷办电服务。

2.提升供电可靠性。全方位增强发电作业能力，提高不停电作业中心与施工单位、网格驻点的协同效率，推动同期并网覆盖率达到 90%，全面支撑计划零停电、故障快复电。

3.拓展绿色低碳服务。主动服务外向型企业，持续拓宽绿电获取渠道。深化电碳协同研究，扩大分时分区分压电碳因子应用场景。面向高耗能行业、工业园区等重点对象，提供“供电+能效+碳效”综合解决方案。

4.提高民生保障水平。积极服务城市更新，完成高层小区单电源改造。总结推广白塔村“电力赋能乡村振兴”典型经验，在生产智能化、用能低碳化等方面打造更多特色亮点。