

# 国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司 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建湖县供电分公司认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、省市电力公司、县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建湖县供电分公司

2025年3月16日



# 2025 年信息公开企业年报

2025 年，国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力监管条例》、《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、省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 年累计完成销售电量 37.02 亿千瓦时，同比增长 0.87%；其中大工业售电量 19.93 亿千瓦时，同比增长 0.24%；非普工业售电量 4.07 亿千瓦时，同比增长 0.93%。

(2) 负荷情况：最高用电负荷 82.95 万千瓦，同比增加 20.29%。

(3) 营业户数：46.47 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 99.9951%，电压合格率：99.9943%。

(6) 故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2456 张。

## 二、供电服务工作开展情况

1. 营商环境不断优化。服务沃能海工等 28 个重大项目

送电，新增用电容量 26.55 万千伏安。打造高新区“开门接电”示范区，实现省级及以上园区“开门接电”全覆盖。开展“春风送暖 电力同行”“和你一起去办电”等服务活动。第一时间解读新版分时电价政策，指导 16 家重点企业调整生产周期。完成双湖中医院节能改造，相关能效提升案例被省公司录用。

2. 服务品质有力提升。推广居民联动过户、过户关联业务“一次办”，实现 2 个小区充电桩报装“一小区一证明”便捷服务。推动中利城市广场非直供电小区改造。承办市公司一季度窗口“服务之星”评选活动。开展服务突出问题专项治理，全年发生投诉意见工单 108 件、同比下降 19%，指标排名全市第 1。加强农村用电服务，走访农户 2122 户，帮助治理用电安全隐患 104 处。全市率先出台高标准农田电力设施建设指导文件，实施杆线迁移项目 51 个，清理废旧电杆 817 根。建设乡村电气化项目 219 个，完成芦沟镇联星村农集区电力配套。

3. 乡村振兴持续赋能。加强农村用电服务，走访农户 2122 户，帮助治理用电安全隐患 104 处。全市率先出台高标准农田电力设施建设指导文件，实施杆线迁移项目 51 个，清理废旧电杆 817 根。建设乡村电气化项目 219 个，完成芦沟镇联星村农集区电力配套。

### **三、企业供电信息公开工作情况**

2025 年，国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司主要通过企业门户网站、“网上国网”APP、供电营业厅公示

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，主要公开内容包括：

### **（一）供电企业基本情况**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括企业简介、电力业务许可证、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构等内容，“网上国网”APP和微信公众号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**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站、95598智能互动服务网站、全县各供电营业厅、“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**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站、全县各供电营业厅、“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。供电营业厅里放置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。

#### **（四）供电质量和两率情况**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站和全县各供电营业厅公布《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企业门户网站和营业厅进行公布。

#### **（五）停限电有关信息**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站、“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、有序用电等信息进行公布。涉及到有序用电的客户，供电公司逐户发放书面的《有序用电告知单》，并进行短信通知。

#### **（六）供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站和全县各供电营业厅公布《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)电力设施许可证企业名单》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**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司在企业门户网站和全县各供电营业厅公布《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。

#### **（八）用户受电工程相关信息**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司按照能源监管部门要求，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**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司通过企业门户网站和全县各供电营业厅发布配电网可开放容量，按季度更新，确保用户了解本地区配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**

国网江苏省电力有限公司建湖县供电分公司深入贯彻落实《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，国网盐城供电公司高度重视并积极配合做好推广工作，在全县 14 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。在企业门户网站显著位置公示 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、电子看板以及企业门户网站等方式公开 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

2026年，国网建湖县供电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法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.加大政策学习宣贯力度。以宣贯学习的广度和深度为目标，组织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。深入落实国家能源局《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理公司各个部门的信息公开工作执行情况，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.大力提升服务热线质效。持续排查整改“12398”、“95598”等标识在营业场所公示情况，开展明察暗访检查落实情况，充分发挥“12398”、“95598”的监督和促进作用，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。