

国网江苏省电力有限公司扬州供电分公司

国网江苏省电力有限公司扬州供电分公司关于 呈送《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扬州供电分公司（以下简称“公司”）依据《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、国网江苏省电力有限公司、扬州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。现公司编制了《2025 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：2025 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司扬州供电分公司

2026 年 3 月 30 日



附件

2025 年企业信息公开年报

本年度报告根据《中华人民共和国政府信息公开条例》（以下简称《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》等有关规定编制而成。本年度报告中所列数据统计期限从 2025 年 1 月 1 日到 12 月 31 日止。本年度报告可从“国网江苏省电力有限公司”网站信息公开板块（<http://www.js.sgcc.com.cn/xxgk/>）下载。如对本年度报告有疑问，可与国网扬州供电公司办公室联系（电话：87683187）。

一、信息公开情况

2025 年，国网扬州供电公司根据《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，遵循真实准确、规范及时、便民利民的原则，切实做好供电企业信息公开工作，保障电力客户的知情权、参与权、表达权、监督权。

1. 电量情况：2025 年完成全社会用电量 387.85 亿千瓦时，同比增长 3.84%；完成售电量 346.55 亿千瓦时，同比增长 2.78%。负荷情况：全网口径最高负荷 741 万千瓦，同比增长 10.5%。

2. 营业户数：314.93 万户。

3. 全年停电情况：全年未发生大面积停电事件。

4. 两率基本情况：城、农网综合电压合格率分别为 99.9952% 和 99.9882%，城市、农村供电可靠率分别为 99.9980% 和 99.9959%。

5. 投诉受理情况：全年共受理 12398 投诉工单 115 件，万户

投诉率 0.37。

二、信息公开工作开展情况

1. 不断提高信息公开质效。坚持把电力客户关注的热点、焦点、难点问题作为信息公开的重点，凡是对不涉及公司秘密的工作，按有关保密规定可以公开的原则上均进行公开，进一步加强信息公开力度，确保信息公开的完整性和全面性。

2. 不断完善信息公开机制。进一步落实国家能源局《供电企业信息公开实施办法》工作要求，不断细化工作流程。建立供电服务信息公开常态检查机制，明确各单位信息公开管理职责，编制固化供电服务信息公开自检目录，同时根据公开的项目、内容、范围等，合理确定公开形式。

3. 不断强化业务办理水平。加强信息公开相关法律法规的学习宣贯，组织相关工作人员认真学习贯彻信息公开法律法规，通过学习进一步明确供电信息公开的原则、公开的范围、公开的程序和方式、保密审查等，提高了公司信息公开人员开展信息公开工作的知识和水平。

4. 不断深化合规管控学习。强化新 12398 投诉办理规范、624 号文专项解读培训、分布式光伏 178 号文解读等宣贯培训，市县所三级全覆盖。利用“线上+线下”“集中+分散”的立体化培训体系，结合“营销课堂”“夏训班”等形式常态化开展政策解读，督促各级人员学深悟透业务规范，持续提升合规管理水平。

三、主动公开信息的情况

2025 年，公司通过企业门户网站、供电营业厅公示、“网上国网”App 等渠道和方式做好企业基本情况、供电质量、有序用电、停电信息、电价标准以及业务流程等供电服务信息的主动公开工

作，并及时更新，归类梳理公示内容，创造信息公开良好的舆论环境，同时大力宣传 12398 监管热线和微信公众号，有效发挥热线的监督管理作用。主要公开内容包括：

1. 供电企业基本情况。国网扬州供电公司主要通过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、供电类电力业务许可证及编号等内容，2025 年对部分信息进行了更新。

2. 供电企业办理用电业务的有关信息。国网扬州供电公司企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”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、申请材料等信息进行公开，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 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. 供电企业执行的电价和收费标准。国网扬州供电公司通过企业门户网站、“网上国网”App、供电营业厅渠道对企业执行的电价和收费标准进行了公开，并根据国家政策调整及时更新。客户可通过以上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。为便于客户及时获取代理购电用户电价等相关电价信息，扬州公司已在营业厅增设电价公示专用设备，每月底提前 3 日统一公示次月的代理购电电量、价格等信息，大幅提升了信息公开及时性和精准度。

4. 供电质量和两率情况。国网扬州供电公司在供电营业厅公布《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公司进行报送，并在企业门户网站和营业厅均同步进行了公示。

5. 停限电有关信息。国网扬州供电公司通过门户网站、“网上国网”App 渠道对计划停电、故障停电、临时停电、有序用电等信息进行公布，同时拓展短信点对点通知，主动向相关客户推送电网检修计划、影响范围、停送电时间等信息，实现通知到户。公司通过企业门户网站，主动公开通过政府决策程序后的供电营业区负荷管理预案，自政府相关部门批复后 3 个工作日内公布。涉及到负荷管理的客户，公司逐户发放书面的《电力负荷侧保供告知单》。

6. 供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。国网扬州供电公司企业门户网站主动公开《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》等法律法规以及《供电服务规范》等电力行业技术标准，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，同时在营业厅提供外网查询渠道，供客户进行查阅，确保客户的知情权。

7. 供电企业供电服务承诺以及供电服务热线、12398 能源监管热线等投诉渠道。国网扬州供电公司主动公开 95598 供电服务热线、供电营业厅、企业门户网站、“网上国网”App、95598 网站等供电服务渠道。通过企业门户网站、供电营业厅公布供电服务“十项承诺”和员工服务“十个不准”等供电服务承诺，并同源、同对象公布“95598”供电服务热线和“12398”能源监管热线、12398 能源监管 App 及微信公众号，在各类线上、线下渠道开展广泛宣传。

8. 用户受电工程市场公平开放相关信息。国网扬州供电公司通过企业门户网站、“网上国网”App、95598网站、供电营业厅等渠道，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。

9. 可开放容量有关信息。国网扬州供电公司已通过公司门户网站公示本地区110、35千伏公用变压器负荷可开放容量信息、110、35千伏公用变压器电源可开放容量信息、10（20）千伏公用配电线路负荷可开放容量信息、10（20）千伏公用配电线路电源可开放容量信息、10（20）千伏公用配变负荷可开放容量信息以及10（20）千伏公用配变电源可开放容量信息，并在供电营业厅配置信息公开查询终端，相关情况均按季度更新。

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2006年12398热线开通以来，扬州公司高度重视并积极配合做好推广工作，并按照规范材质、尺寸、设计要求，在全市65个供电营业厅布设12398能源监管热线标识和12398微信公众号宣传，供电营业厅各类业务单据均按照统一要求印制12398热线标识。

2. 利用多种途径普及 12398 热线标识。扬州公司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 宣传情况纳入对外公示信息检查内容。

3. 主动开展供电监管信息宣传。扬州公司通过营业窗口一次告知书、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）企业查询渠道等相关电力监管信息，持续优化网站、网上国网 App 等渠道公示内容，自觉接受社会公众监督，提高企业自身公信力。

五、依申请公开信息情况

无。

六、存在问题及改进举措

2026 年，公司将持续落实能源监管部门有关要求，从以下方面进一步优化主动公开信息和依申请公开信息工作的开展：

1. 持续畅通供电服务信息公开渠道。不断完善线上线下渠道信息公开专区，严格落实信息内容更新维护主体责任，及时跟进国家政策、上级制度文件等要求变化，结合本单位主动公开信息更新情况，组织做好企业门户网站、网上国网 App、供电营业厅等渠道信息内容更新维护工作，确保各渠道、各层级发布内容一致、发布时间同步。

2. 持续规范供电服务信息公开管理。进一步明确信息提供、审核、发布工作要求。各信息提供责任部门按照“谁形成谁负责”的原则，设置专人负责主动公开信息的维护更新工作，按照时限要求以便于客户查看的形式动态更新信息内容，确保公开信息的及时性、完整性和准确性。各渠道管理部门应安排专人负责渠道维护，确保发布渠道运营稳定，便于查看。

3. 持续提升对外信息发布服务能力。加快建立以客户需求为导向的信息发布模式，聚焦电网检修、故障抢修、需求响应、电量电费、办电流程、可开放容量、供电服务热线等与客户生产生活用电密切相关的事项，向社会公众提供易读懂、易接收、有温度的供电服务信息，提升优质服务水平。

七、其他需要报告的事项

无。