



# 国网溧阳市供电公司 2023 年政府信息公开工作年度报告

2023 年，国网溧阳市供电公司根据《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、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：全年全社会用电量 128.88 亿千瓦时，同比增长 4.93%，完成售电量 118.95 亿千瓦时，同比增长 4.15%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 154.2 万千瓦。
- 3.营业户数：53.05 万户，同比增长 4.6%。
- 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：全市供电可靠率 99.981%；综合电压合格率 99.998%。
- 6.故障抢修情况：全年共处理 95598 故障工单 2390 张，同比下降 0.04%。

## 二、供电服务工作开展情况

2023 年，是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，是公司阔步迈入高质量发展新征程的奋进之年。公司上下以习近平总书记系列重要讲话和重要指示批示精神为根本遵

循，坚决贯彻省、市公司和市委、市政府决策部署，牢记嘱托、感恩奋进，慎终如始守安全、争分夺秒促发展、用心用情优服务，公司发展保持良好态势，得到了省、市公司和市委、市政府的充分肯定，赢得了社会各界和电力客户的广泛赞誉。

**电网发展有力推进。**编制溧阳新型电力系统建设方案。推动十四五电网规划与国土空间规划深度对接。取得500千伏天目湖变、220千伏木岗变扩建等3项主网工程前期手续。收集全市12个网格单元制需求，规划储备项目92个。推动500千伏西津渡~廻峰山~武南线路单改双、110千伏横涧变等8项输变电工程建设。投运220千伏天目湖至余桥线路工程。全省率先完成35千伏及以下跨铁线路入地迁改，较原计划提前一年竣工投运。初步建成燕山新区“零计划停电”示范区。实施19项配网网架提升工程。35至220千伏输电线路实现无人机巡检全覆盖。首次实施输电电缆通道三维测绘，准确掌握存量电缆路径。全年实施不停电作业3562次，同比增长41%。

**优质服务提档升级。**“获得电力”指标连续三年取得满分。发布助力品质城市建设十项服务举措。成立重大项目服务工作领导小组，高效完成一重集团、溧阳港等16个省、市重大项目接电投运。深入落实“三零三省”服务，累计节省高低压客户办电成本8600万元。建成全省首家数字化办电体验中心，打造临厅业务数字化便捷办理新模式。首次推动企业用户以数字人民币缴纳电费，引领全市水电气行业数字化支

付新风尚。成立供电服务指挥中心，提升客户用电感知。全年未发生 95598 投诉，意见工单数同比压降 22.9%，其中涉及频繁停电工单压降 48%。挂牌成立古县供电所。

**低碳转型持续赋能。**“电动溧阳”指标入选高质量县域品质城市评价体系。首次举办全市绿电绿证交易培训。助力投运全国水泥行业规模最大“全电机器人”输送廊道，服务金峰廊道光伏项目并网。政企合建充电站 25 座，构建“国网+平陵”充电站设计、施工、运维统一管理的新模式。《电动汽车业务合规工作》获评全国电力企业合规成果二等奖。开展“移动储能”创新应用，实现山区制茶企业“临时增容”和供电台区“动态增容”双重效果。实施农网改造项目 157 个，累计投资超过 6700 万元。高质量完成 104 个乡村电气化项目。全省率先发布“村网共建”指导意见，创成 2 个国网示范服务点。社渚供电所获评五星级乡镇供电所。

### 三、企业供电信息公开工作情况

2023 年，国网溧阳市供电公司主要通过企业门户网站（[www.js.sgcc.com.cn/cz](http://www.js.sgcc.com.cn/cz)）、微信服务号（国网江苏电力）、“网上国网”APP、供电营业厅公示、溧阳论坛-百姓生活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.供电企业基本情况。国网溧阳市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、组织机构等内容，2023 年对部分信息进行了更新，微信公众号和“网上国网”APP 上也对营业厅信息进行了公布。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。国网溧阳市供电公司和企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对新装扩容、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。

3.供电企业执行的电价和收费标准。国网溧阳市供电公司在供电营业厅、“网上国网”手机 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，供电营业厅新增电价发布屏在线及时更新电价，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收费标准和依据等。

4.供电质量和两率情况。国网溧阳市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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停限电有关信息。国网溧阳市供电公司在“网上国网”手机 APP、“国网江苏电力”微信公众号和溧阳当地溧阳论坛-百姓生活上对计划停电、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，公司逐户进行电话或短信通知。

6.供电企业供电服务承诺和投诉电话。国网溧阳市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”》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。国网溧阳市供电公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准、供电方案编制规则等情况进行公布。

#### 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，国网溧阳市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 12 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。通过营业窗口电子看板、自助缴费机以及网站等方式公开 12398 热线、供电监管办

法，更新 12 个供电营业厅外网查询电脑，方便客户查询承装（修、试）企业名单等相关电力监管信息，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

2024 年，国网溧阳市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.持续加强政策宣贯。**组织公司全员学习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.严格规范信息公开流程。**按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，开展供电信息公开工作执行，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.对外宣传 12398 热线。**持续排查整改 12398 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 监督促进作用，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。