



国网溧阳市供电公司 2024 年政府信息公开工作年度报告

2024 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 137.72 亿千瓦时，同比增长 6.86%，完成售电量 126.37 亿千瓦时，同比增长 6.23%。
- 2.负荷情况：调度最高用电负荷 195 万千瓦。
- 3.营业户数：55.48 万户，同比增长 4.58%。
- 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 99.9848%；综合电压合格率 99.9975%。
- 6.故障抢修情况：全年共处理 95598 抢修工单 9884 张，同比上升 313.56%。

二、供电服务工作开展情况

2024 年国网溧阳市供电公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻能监办、省市公司和市

委市政府决策部署，务实争先、担当作为，高水平完成年度目标任务，为公司和电网高质量发展迈出坚实步伐。

电力保供扎实有效。提前投运 38 项迎峰度夏工程。先后组织密集通道隐患处置、重要站所防汛、木岗变失电等应急演练 7 次。常州范围内首次开展电力负荷“全停全转、一键转供”实控演练。自主研发“移动一体式 UPS 车”，参与全市重大活动现场保电。高质量完成 59 户栋非工空调智慧改造任务，形成 1.9 万千瓦可调负荷。推动水泥、钢铁企业具备合计 4.7 万千瓦实时调节能力。建成溧阳虚拟电厂 1.0 平台，聚合 16.5 万千瓦负荷资源，参与规模、收益水平位居常州前列。积极应对“7.12”强对流特大暴雨影响。圆满完成迎战台风“贝碧嘉”保电任务，实现台风过境期间输、变电设备“零故障”，42 条配网故障线路在 12 小时内快速复电。

电网发展步伐加快。投运常州首个 220 千伏 GIL 管廊。建成省内占地面积最小的 110 千伏横涧变。按期完成 110 千伏新昌变等 18 个改造升级项目。创新应用“不停电作业+中低压发电”模式开展配网施工。国内首创“一键顺控”低压发电作业，实现快速无感并网发电。加快配网自动化实用性建设，标准化线路覆盖率达 94.2%，较年初提升 31 个百分点。全面开展“一核两区一园”新型电力系统 20 个项目建设。在创智园投运全省最大近零碳园区微电网工程。投运常州首个整村光伏开发示范项目，实现地方政府统一规划、整村资源统一开发、电网企业统一接入、居民权益统一保障。

优质服务提档升级。高效投运中医院、苏中科等 13 个

省、市重大项目。用好用足业扩配套政策，累计为客户节约办电成本 1.04 亿元。保持 95598“零投诉”，意见工单数量同比压降 24.6%。数字人民币缴费规模超过 7 亿元。织密充电网络，累计运营“国网自建+平陵共建”充电站 124 座，全年充电量同比增长 51%。创新推广“智能有序共享”充电模式，有效缓解小区地库接桩矛盾。成立常州首个绿电绿证及碳服务综合窗口，为企业客户提供“一站式”服务。创成“村网共建”示范点 11 个，新建 26 个电力便民服务点，开展特殊群体延伸服务超过 150 次。会同乡镇板块发布《居民屋顶光伏风险提示》，有效防范“合同陷阱”和金融骗局。政企联动推进“气改电”民生工程，累计完成改造 312 户。

三、企业供电信息公开工作情况

2024 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）、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，95598 智能互动网站和“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在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”APP 和 95598 智能互动网站上对新装增容、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。

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 95598 智能互动网站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、95598 智能互动网站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

2025 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。