

国网镇江供电公司2024年企业信息公开年报

2024年，国网镇江供电公司根据《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》等文件要求，认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、省政府、省电力公司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：全社会用电量328亿千瓦时，同比增长6.9%；供、售电量分别为299.2和293.3亿千瓦时，同比增长7.0%和6.9%；

2.负荷情况：调度最高用电负荷551.3万千瓦；

3.营业户数：238.46万户。

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：2024年，镇江公司供电可靠率99.9898%，电压合格率99.9926%。

二、供电服务工作开展情况

政企协同更加深化。促请出台电力保供政策16项，全省率先实现非工空调建设政策市县全覆盖。推动地方三大主力电厂¹开展发电机组灵活性改造，有效提升煤电机组深度调峰能力。

¹ 地方三大主力电厂：谏壁电厂、镇江电厂、句容电厂。

负荷管理更加科学。深化构建“1+3+5”负荷管理模式²，调控总量175.3万千瓦、创历史新高。积极宣传需求响应补贴政策，拓展晚峰需求响应65.6万千瓦，创历史新高。引导化工冶金企业错峰生产、集中检修，全市午间、晚间最大错峰分别达到27万千瓦和26.6万千瓦，成效连续2年全省靠前。

电网保障更加有力。按期投运500千伏上党变1号主变增容、220千伏新竹变3号主变扩建等重点工程。组织迎峰度夏、度冬设备特巡1.2万余人次、带电检测4300余次，及时处理危急缺陷34处。实施不停电作业16500余次、中低压发电作业530余次，压降停电时户数63.1万，用户平均停电时长同比下降28.1%。

应急处置更加高效。以“非故障区域半小时复电”为目标，全省率先构建高效应急响应指挥管理体系，相关经验获省公司领导高度肯定。

营商环境不断优化。创新打造用电服务“139”工程³，高效服务省市重大项目快速接电。高标准践行“三省三零”用电服务，降低用户用电成本超3.6亿元。积极推广“高效办成一件事”，“不动产+水电气”联合过户率排名全省前列。全省首创小额电费退费快速到账模式，服务效率全省领先、经验获全省推广。全省率先实现电e金服接入政府平台、数电发票应用市县全覆盖。

² “1+3+5”负荷管理模式：1个负荷管理总方案；3个子方案（高耗能子方案、其他工业精准调控子方案、非工用户子方案）；5项负荷管理措施（需求响应、负荷普降、轮休、调休、有序用电）。

³ “139”工程：“1”个中心任务，结合“开门接电”示范区建设，形成整体性规划、园区周期性建设、企业灵活性接入“3”阶段服务流程，推出三个“统一”、三个“超前”、三个“创新”9项服务举措。

服务民生措施有力。促请政府发文落实问题小区“一区一策”治理方案，实现“临代正”问题小区全量治理、确保零新增。创新打造电碳综合信息管服平台，成立镇江绿电绿证服务站，绿电消费规模突破1.5亿千瓦时、同比增长63%。牵头完成国网“碳计量”试点工作。超前完成09版电能表年度更换计划。稳步推进中小学空调配备工作，打造镇江实验小学样板工程。“主快全”抢修服务模式获省公司管理创新一等奖。

乡村振兴持续赋能。实施农网升级改造项目706个，投资规模达1.7亿元。扎实开展耕种灌溉供电保障工作，消除隐患1036处。全省率先促请出台“村网共建”专项支持政策，新建便民服务点67个，实现乡镇全覆盖。完成消费帮扶201.4万元。

三、主动公开信息的情况

2024年，公司主要通过企业门户网站、微信服务号、供电营业厅公示、向社会发布白皮书等渠道和方式做好供电质量、负荷管理、电网检修信息、电价标准以及业务流程等主动公开工作，并更新外网网站，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。国网镇江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、办公地址、营业网点信息、联系方式、组织机构等内容，2024年对部分信息进行了更新。

2.供电企业办理用电业务有关信息。国网镇江供电公司 在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”手机APP上对新装增容、变更用电等各类用电业务的流程及时限进行公布，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。国网镇江供电公司 在供电营业厅、“网上国网”手机APP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，供电营业厅里放置了电价和收费标准电子看板，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。

4.供电质量和两率情况。国网镇江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在企业门户网站和营业厅进行了公布。

5.电网检修、负荷管理有关信息。国网镇江供电公司通过网站、“网上国网”APP、微信平台等渠道对计划检修、故障检修、临时检修、负荷管理等信息进行公布。

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。国网镇江供电公司在企业门户网站公布《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

力设施许可证查询指南》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。

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。国网镇江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”供电服务热线和“12398”监管热线电话，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。国网镇江供电公司对执行的规范用户受电工程市场行为的政策文件和相关制度文件等进行公布。

9.可开放容量有关信息。国网镇江供电公司通过公司门户网站外网公示本地区配电网可开放容量，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，公司高度重视并积极配合做好推广工作，并在全市51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，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，并将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。通过营业窗口一次告知书、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、承装（修、试）企业查询指南等相关电力监管信息，优化网站、手机APP等公示内容，自觉接受社会公众监督，提高企业自身公信力。

2025年，国网镇江供电公司将继续按照《供电企业信息公开实施办法》的有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，健全和完善信息公开工作长效机制，确保信息公开的及时性、准确性和有效性，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，更好地服务广大电力客户。