

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司 关于《2024 年企业信息公开年报》的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2024 年，国网江苏省电力有限公司常州供电分公司认真贯彻
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。现将《2024 年企业信息公开年报》报
送给贵办。

请予以审查。

附件：2024 年企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司

2025 年 3 月 26 日



附件

2024 年企业信息公开年报

2024 年，国网常州供电公司根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力监管条例》、《公共企事业单位信息公开规定制定办法》、《供电企业信息公开实施办法》、《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、江苏省电力公司、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：2024 年全社会用电量 668 亿千瓦时，增长 6.9%；完成售电量 620.5 亿千瓦时，增长 5.9%。

2.负荷情况：全网最高用电负荷 1143 万千瓦。

3.营业户数：305.4 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 年城市供电可靠率 99.9877%；电压合格率 99.9974%。农村供电可靠率 99.9764%；农村电压合格率 99.9956%。

6.故障抢修情况：2024 年全年共处理 95598 故障报修工单 21400 张，平均到达现场时间 15.41 分钟，故障平均恢复时间 29.50 分钟。

二、供电服务工作开展情况

1. 强化供电可靠性管理。制定实施供电可靠性专项提升方案，户均停电时间压降至 0.5 小时以内。打造武进高可靠性先导区，户

均停电时间压降至 0.39 小时以内。严格执行可靠性时户数预算机制，年度计划停电时户数压降 50% 以上。

2. 持续优化营商环境。发挥重大项目服务领导小组和 5 个区域项目部作用，构建“每周协调、半月通报、月度例会推进”机制，保障 82 个省市重大项目按时送电。落实“三零三省”服务，节约客户办电成本超 6 亿元。开展“送服务、助发展”客户走访活动，公司领导分组带队对 36 家重点企业上门服务，不断提升供电服务品质。落实“高效办成一件事”部署，试点水电气网联合报装，服务效率提高 76%。

3. 不断提升服务能力。推广“政务+电力”网格服务模式，上线电力 AI 网格助手，入驻政务网格 412 个，服务城区低压客户 7.3 万户。扎实推进全市 21 所中小学教室空调配备工作。建成 5 个有序充电试点小区。启用 6 个绿电绿证服务站。

4. 乡村振兴有力支撑。促请政府出台“村网共建”专项支持政策，建成“村网共建”服务点 110 个，打造农村地区 15 分钟电力办事圈。聚焦茶叶生产等农副产品生产需求，推广乡村电气化项目 432 个。完成农产品消费帮扶 169 万元。“电力看乡村振兴”大数据应用成果获新华社等媒体报道。

三、企业供电信息公开工作情况

2024 年，国网常州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、供电营业厅公示等渠道和方式做好供电质量、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。国网常州供电公司为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，2024 年对部分信息进行了更新，95598 智能互动服务网站和“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。国网常州供电公司为企业门户网站、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 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。国网常州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宣传折页，以及电价公示电子屏，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。国网常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电力公司进行报送，并在企业门户网站中进行了公布。

5.停电相关信息。国网常州供电公司在“网上国网”手机 APP、公司外网门户和 95598 智能互动服务网站对计划停电、故障停电、临时停电等信息进行公布。

6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。国网常州供电公司企业门户网站公布《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《电力设施保护条例》《12398 能源监管热线投诉处理办法》等相关内容。

7.供电企业供电服务承诺和投诉电话。国网常州供电公司在供电营业厅公布《国家电网有限公司供电服务“十项承诺”》和《国家电网有限公司员工服务“十个不准”》，并公布“95598”投诉电话和“12398”监管热线电话，以及 12398 能源监管热线微信公众号和 APP。

8.用户受电工程相关信息。国网常州供电公司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，国网常州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 45 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。在业务办理告知书上

3.主动开展供电监管信息宣传。通过显著标识、电子看板、自助缴费机以及网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法等相关电力监管信息，同时在以往通过定期报送和白皮书公布“两率”的基础

上，拓展门户网站等公示渠道，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

2025 年，国网常州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.加强政策培训。组织深入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。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理市、县各级供电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。