

# 国网安康供电公司 2016 年信息公开年报

## 一、供电企业基本情况

### 1、企业基本情况、上一年度取得的成绩

国网陕西省电力公司安康供电公司主要担负着安康市九县一区以及襄渝、阳安、西康三条电气化铁路的供电以及安康水电消纳外送任务，并向湖北十堰、四川达州部分地区供电。公司共设11个职能部室、7个业务支撑和实施机构、2个县供电公司以及集体企业汉水集团公司。直管35千伏及以上变电站58座，主变99台2181.55兆伏安，35千伏及以上输电线路119条2250公里。2016年售电量34.85亿千瓦时。

近年来，国网安康供电公司紧紧围绕“一强三优”现代企业战略目标，认真贯彻落实上级各项决策部署，狠抓安全生产和优质服务，大力推进改革创新，始终坚持以人为本理念，践行“分秒必争、度电必争、毫厘必争”要求，强化“市场意识、效益意识、节约意识、主人翁意识”，深入推进“两个转变”，企业各方面工作取得新突破、开创了新局面。先后获得全国五一劳动奖状、全国文明单位、国家电网公司抗灾救灾恢复重建功勋集体以及电能替代先进单位，陕西省先进集体、陕西省预防职务犯罪先进集体、陕西省电力公司综合先进单位、安全生产先进标杆单位、依法治企先进单位等荣誉，企业效能监察成果连续十年荣获国网公司优秀成果

奖，行风测评连续九年在全市保持第一，电能替代、精准扶贫以及流水共产党员服务队的先进事迹多次被央视等主流媒体宣传报道，赢得社会各界广泛赞誉，荣获2016年度安康市先进集体，充分展示了国家电网公司的良好形象。

## 2、基建投资情况

2016年国网安康供电公司电网基建工程投资32181.34万元，其中，110千伏电网基建工程投资12214万元，10千伏城网基建工程投资3314.71万元，10千伏农网基建工程投资16652.63万元。

## 3、供电质量和“两率”信息

2016年国网安康供电公司城网供电可靠率99.933%；农村供电可靠率99.74%。城市综合供电电压合格率99.998%；农网综合供电电压合格率99.910%。

## 二、供电企业信息公开工作情况

### 1、信息公开渠道的主要形式

国网安康供电公司按照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）等有关文件的要求，积极推进信息公开工作，通过安康电视台、安广音乐台、“小红帽”供电服务微信群、“国网安康供电”微博、“安康供电”微信公众号以及所辖一区两县公司的47个供电营业厅、缴费终端、电子显示屏、便民资料手册、信息发布会或新闻媒体等多种便于公众知晓的方式，对企业基本情况、办理用电业务

的程序及时限、执行的电价和收费标准、供电质量和“两率”情况、停限电有关信息、政策法规文件、供电服务承诺及投诉电话等七大类信息进行了公开，在深化信息公开内容、完善信息公开配套工作、加强信息公开基础性工作等方面取得了新的进展。国网安康公司本着为电力客户服务的宗旨，为建设人民满意的电力企业，积极、主动公开各有关事项，切实保障广大电力客户的知情权、参与权、监督权。公开的主要形式包括：

（1）召开新闻发布会，向安康主要媒体发布安康用电负荷预测及电网运行情况，介绍保障群众生产生活用电所采取的措施。全年共组织新闻发布 16 次。组织参加陕西省电力公司走进华商网--讲国家电网春节保供电故事”、“走进人民网--讲国家电网巾帼的故事”、“走进腾讯大秦网--讲国家电网劳模的故事”、“走进新华网--讲国家电网优秀共产党员的故事”等系列品牌传播活动，陕西日报、三秦都市报、华商报、西安晚报、华商网等多家纸质、网络媒体对公司展播的事迹进行了报道。期间宣讲人员先后多次走进演播厅接受媒体专访，得到省公司外联部、与会媒体的肯定和社会各界的高度评价。

（2）利用“安康供电”微信平台，展示员工风采，公布停电信息。仅“国网安康供电”官方微博平台累计发布 282 条，粉丝 2215 人（不含：旬阳县公司 80 条，白河县公司 37

条），微博总浏览量 39.8 万次，微信订阅号发布文章 270 篇，粉丝 5445 人。

（3）加强与社会媒体的沟通联系，在安康电视台、安康日报上公布企业信息、重要通知和重点工作安排，在安康 95.9 交通广播中播放停电信息等内容，及时答复听众疑问。全年累计完成中央权威媒体发稿 5 条（新华社 2 条，中央电视台 3 条）；中央其他媒体 22 条；省级媒体 41 条；网络媒体 294 条（其中新华网 146 条，人民网 148 条）；行业媒体：纸质媒体 36 条，中电新闻网 101 条；国网媒体：国网纸质媒体 12 条，英大网 46 条。紧紧围绕“两学一做”、精准扶贫、电能替代、配电抢修、优质服务、社会责任等主题，宣传报道的《保障山区学校午餐工程》、《精准扶贫改善山区教学环境》新闻分别在中央 4 套《中国新闻》栏目中播出。邀请新华社记者走进安康，采访拍摄的《万伏高压上绽放的蔷薇》、《秦巴深处的水上流动“党员服务队”》组图 7 幅及 2 篇文字通稿在新华社刊发，点击率和转发率实现新突破。采写的《除夕前夜 为光明而战》、《安康龙舟节——您的精彩 我们守护》、《爱“折腾”的创新斗士》、《暖冬》等一系列新闻报道在华商报、英大网、国家电网报、中电新闻网、新华网、人民网、陕西日报、三秦都市报、华商报、安康日报、安康新网等众多媒体发表。邀请安康电视台走进企业，《电力巡线工插上了翅膀，作业飞着去》、《党章写在

纸上 责任落在肩上》、《国网安康供电公司全面应对 确保今夏电力供应》等专题新闻在安康电视台新闻栏目播出，营造良好社会舆论氛围。

## 2、故障抢修情况

2016 年国网安康供电公司按照《供电服务“十项承诺”》兑现率达到 100%。安排抢修人员 600 余人，抢修队伍 12 支，抢修车辆 100 台，故障抢修 6871 起，其中人工答复客户咨询电话数 10532 次。故障抢修平均用时 51.69 分钟。按照故障类型分类统计，高压故障 72 件，占比 1.2%；低压故障 2319 件，占比 38.75%；计量故障 1014 件，占比 16.94%；电能质量 215 件，占比 3.59%；客户内部故障 1520 件，占比 25.4%；非电力故障类 845 件，占比 14.12%。

2016 年安康公司编制了各项故障抢修应急方案，建设“网格化”抢修管理，落实区域责任。缩短抢修时长，提高抢修质量，并利用“小红帽”供电服务微信群、“国网安康供电”微博、“安康供电”微信公众号、张贴公告等形式强化用户停电信息告知。顺利完成了元旦、春节、两会等重要节日、会议、活动保电工作。

## 3、停限电信息公告情况

(1) 计划停电发布方式：提前 7 天在安康电视台发布停电信息，具体以实际发布停电信息为准；专线及重要客户电话通知。

(2) 临时停电发布方式：专线及重要客户电话通知。

(3) 停电发布渠道：**一是**充分利用“互联网+”和自媒体信息化优势，落实台区客户经理责任制，通过手机终端捆绑客户用电户号，建立供电服务微信群，855名客户经理24小时与客户在线沟通交流，实现“一对一、点对点”服务，及时发布停电信息、安全用电常识等。截止2016年累计转发停电信息及安全用电常识3000余条，服务客户达4万余人，有力提升了供电优质服务水平。**二是**在47个供电营业厅对外停电信息栏中，公布对外停电信息情况，由42个农村供电所人员向各村委会通知停电信息，并结合抄表收费通知到户。

#### 4、用电业务（新装、增容及变更用电）办理程序和时限公告情况

安康公司通过自有47个供电营业厅公开用电业务（新装、增容及变更用电）办理程序和时限，具体如下：

(1) 城市地区：供电可靠率不低于99.90%，居民客户端电压合格率96%；农村地区：供电可靠率不低于99.60%，居民客户端电压合格率95.20%。

(2) 提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围45分钟；农村地区90分钟；特殊边远地区2小时。

(3) 供电设施计划检修停电，提前 7 天向社会公告。对欠电费客户依法采取停电措施，提前 7 天送达停电通知书，费用结清后 24 小时内恢复供电。

(4) 严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序。

(5) 供电方案答复期限：居民客户不超过 3 个工作日，低压电力客户不超过 7 个工作日，高压单电源客户不超过 15 个工作日，高压双电源客户不超过 30 个工作日。

(6) 装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后，居民客户 3 个工作日内送电，非居民客户 5 个工作日内送电。

(7) 受理客户计费电能表校验申请后，5 个工作日内出具检测结果。客户提出抄表数据异常后，7 个工作日内核实并答复。

(8) 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。

(9) 供电服务热线“95598”24 小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。

(10) 受理客户投诉后，1 个工作日内联系客户，7 个工作日内答复处理意见。

## 5、执行的电价和收费标准公告情况

安康公司通过自有 47 个供电营业厅公告电价和收费标准，具体如下：

(1) 电价执行依据：《国家发展改革委关于陕西电网

2017-2019 年输配电价通知》（发改价格〔2016〕2802 号）、《陕西省物价局关于陕西电网 2017-2019 年输配电价有关问题的通知》（陕价商发〔2017〕3 号）、《陕西省物价局关于榆林电网 2017-2019 年输配电价有关问题的通知》（陕价商发〔2017〕4 号）。

（2）执行时间：本次电价调整自 2017 年 1 月 1 日起执行，其中居民阶梯电价自 2012 年 7 月 1 日起执行。

（3）对已下放地方核工业铀扩散厂和堆化工厂生产用电价格，按上表所列分类价格降低 1.7 分钱执行。抗灾救灾用电按上表所列分类价格降低 2 分钱执行。

（4）未开征城市公用事业附加费地区，一般工商业和大工业生产用电类按所列价格降低 0.6 分钱执行。（以上电价表中所列的电价包含城市公用事业附加费，陕西省电力公司所辖各市县均开征城市附加费。）

（5）除农业生产用电类中农业排灌和深井、高扬程农业排灌用电外，均含农网还贷资金 2 分钱和国家重大水利工程建设基金 0.4 分钱。除居民生活用电和农业生产用电类外，均含地方水库移民后期扶持资金 0.05 分钱和可再生能源电价附加 1.9 分钱。除农业生产用电类外，均含大中型水库移民后期扶持资金 0.83 分钱和城市公用事业附加费（居民生活用电类 2 分钱，一般工商业、大工业用电类 0.6 分钱）。

（6）趸售电价的存量电价为每千瓦时 0.3735 元，增量电价



为每千瓦时 0.4382 元。其他趸售电价相关规定仍按陕价商发【2014】1 号文件执行，趸售电价在现行标准上提高每千瓦时 0.58 分。

(7) 居民阶梯年用电量标准：第一档电量为 2160 千瓦时（每月 180 千瓦时×12 个月）；第二档电量为 2161--4200 千瓦时（每月 350 千瓦时×12 个月）；第三档电量为 4201 千瓦时及以上。对已明确规定执行居民生活电价的非居民客户（如学校、社会福利场所等），暂不执行居民阶梯电价，用电价格每千瓦时提高 1.26 分钱。

(8) 《高可靠性供电费用及临时接电费用收取标准》（陕价管发[2004]30 号文件）

## 6、供电服务承诺及投诉电话公告情况

(1) 供电服务承诺：《供电监管办法》、《三公调度“十项措施”》、《供电服务“十项承诺”》、《员工服务“十个不准”》。

(2) 投诉电话：95598 电力服务热线、12398 电力监管投诉电话。

## 三、依申请公开信息情况

2017 年国网安康供电公司未收到用电客户要求公开有关信息的申请。

## 四、供电企业信息公开工作待改进情况

2016 年安康公司严格执行《供电服务监管办法》，供电

质量不断提高，供电服务水平稳步提升，供电市场行为进一步规范，下一步工作待改进计划如下：

1、认真履行职责，不断提高办理用电业务效率。努力保障连续供电，结合互联网+模式，加快推进停、限电公告或通知智能化服务和精准服务。

2、积极履行紧急供电义务，快速响应客户故障报修服务。

3、畅通客户服务渠道，及时处理客户投诉，主动接受社会监督。

4、适应电力体制改革，**通过多种渠道积极宣传国家电网公司服务举措，主动服务好售电公司和市场交易客户。**

5、认真执行国家电价政策，依法依规开展营业收费。

6、依法披露供电信息，满足客户用电需求。

## **五、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划**

1、加强电网规划建设。深入开展全球能源互联网“四进”活动，落实电网发展战略合作协议。滚动修编“十三五”电网规划，确保园区电网规划全覆盖。积极推进750千伏电网工程前期工作，完成110千伏主网架科学布点、35千伏配电网辐射渗透、10千伏实现“手拉手”供电网络格局，为推进企业发展、服务和谐社会提供有力保障。

2、积极服务新能源发展。根据安康市“十三五”新能源规划，完善电网结构，保障新能源及时接入。加强建设满足新能源、分布式电源和电动汽车等多元化负荷灵活接入、高效消纳的智能

电网。坚持“三公”调度，确保小水电安全有序上网。

3、深化“互联网+”营销服务。积极推广新媒体服务，“掌上电力”“电e宝”等新媒体客户数突破70万，线上办电渠道和业扩移动作业应用实现全覆盖，业扩报装线上办理率达到90%以上。积极推广农行、邮政、全民付、光大银行、支付宝、掌上电力APP、微信缴费、自助缴费设备（含刷卡）、电e宝APP、电信翼支付等收费方式，进一步拓宽交费渠道，方便群众交费。结合营配调贯通深化应用，实现停电信息的自动准确生成，依托“互联网+”服务渠道和短信平台，实现停电信息自动精准推送。

4、强化内部协同，创新服务格局。打造“以市场为导向、以客户为中心、以效益为目标”的全员一体化“大服务”新格局。整合调度、运检、营销等各专业力量，提升配网调度、应急抢修、客户服务的专业能力，完善平台建设和监管机制，充分发挥内部协同优势，联动解决供电服务事件，全面提升服务响应效率。强化“电保姆”服务意识，建立大客户经理、台区客户经理制，落实高低压客户服务责任，强化供电服务的主动性和实效性，提升服务效率和客户感知。

5、加强队伍建设，提升服务理念。加强干部员工队伍的市场意识、优质服务意识宣传教育，深化“你用电 我用心”服务理念。加大对“三个十条”贯彻落实情况的监督检查，常态开展行风和优质服务飞行检查，加大违纪违规行为查处力度，确保行

风建设在全市服务行业民主评议中保持优秀。