

国网西安供电公司 2016 年信息公开年报

一、供电企业基本情况

国网西安供电公司是国家电网公司的全资子公司，是西安电力建设、输送、销售的独立法人，是西安电网规划、建设和运营的公用事业企业，承担着为西安经济社会发展和城乡广大电力客户提供安全可靠电力供应的重要职责，公司辖有 6 个全资县公司。电力业务许可证（供电类）及编号为 3131008-00002。

截至 2016 年底，电网最大负荷 722 万千瓦，最大日用电量 14125 万千瓦时，均创历史新高，电网保持安全平稳运行。2016 年，国网西安供电公司统计区域内，城市供电可靠率 99.9454%；电压合格率 99.999%，与去年同期持平。农村供电可靠率 99.7789%；电压合格率 99.997%，同比增长 0.034 个百分点。

近年来，国网西安供电公司认真贯彻党的十八届六中全会精神，认真践行“创新、协调、开放、绿色、共享”发展理念，大力推进陕西电网和公司发展方式转变升级，加快建设陕西能源互联网和卓越运营企业，改革创新，提质增效，公司发展质量、管理效率和经济效益不断提高，“一强三优”现代公司建设迈出坚实步伐，为陕西经济社会发展提供了坚强的电力保障，为建设富裕陕西、和谐陕西、美丽陕西做出了突出贡献。

二、供电企业信息公开工作情况

国网西安供电公司按照《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95598智能互动服务网站(www.95598.cn)、公司互联网门户网站(www.sn.sgcc.com.cn)、所辖6个全资县公司的146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，同时实行地市公司、县公司两级发布，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。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。

2016年我公司在市区范围内，组建共计71个抢修驻点，以配网抢修指挥班为中心，抢修队伍为主干的网格化抢修组织体系。各县公司按照供电区域对发生的故障进行抢修。我公司严格落实国网公司服务承诺，城区范围不超过45分钟，农村地区不超过90分钟，特殊边远地区不超过120分钟。

利用多种渠道及时发布停电信息：一是计划检修停电提前七天在《西安晚报》上公告；二是利用国网陕西省电力公司的微信平台发布计划停电信息（公众号：国网陕西省电力公司；微信号：SGCC-SN）；三是利用西安供电微信平台发布

计划停电信息；（公众号：西安供电；微信号：xiangd）；四是对于需要大面积停电工作，召开新闻发布会或媒体通告会，停电前三天在西安晚报再公告一次；五是针对专线及开闭所客户的停电时间，以书面或电话通知客户；六是在供电所对外停电信息栏中，张贴对外停电信息，公布对外停电信息情况，由供电所人员通知各村委会通知停电信息。

用电业务办理过程管理规范，时限管控良好。一是营业厅对居民客户实行“一证办理”，方便客户办理用电手续。二是为切实缩短业扩报装平均接电时间，强化时限管控，确保业扩服务时限零超时，建立业扩服务时限“日结日清”制度和时限预警机制，设置业扩服务时限督办环节，每日对即将超时工单进行预警，加大督办力度，加强专业协同，加快工单流转，有效缩短报装接电时间，取得明显效果。

我公司在所有的营业厅、供电所等窗口单位醒目位置，公示了电价、收费标准及 12398 投诉热线，方便在用电业务办理方面进行监督、投诉。

三、依申请公开信息情况

2016 年，国网西安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

我公司将以进一步巩固成果，建立完善、长效的工作机制，加大对员工、对客户的《供电监管办法》宣贯力度，提

高知法、懂法、用法能力。进一步加强电网建设与改造，建立快速反应机制，解决电网“卡脖子”为题，提高电网的供电能力，不断满足人民群众日益提高的用电需求。在实践中不断优化报装接电流程，缩减业扩报装环节，提高工作效率，有效缩短报装接电时间。

五、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划

下一步，国网西安供电公司将继续严格按照国家能源局西北监管局、省政府要求，进一步加强信息公开的工作力度，不断拓宽公开渠道、创新公开办法、丰富公开形式，优化门户网站设计，统一开辟信息公开专栏，简化操作方式，便于广大电力客户便捷、准确获取各类公开信息。同时，切实加强对公司系统所属供电企业信息公开工作的检查和管理，保证信息公开的及时、准确和完整，更好的服务广大电力用户、服务社会经济发展。