

国网渭南供电公司 2016 年信息公开年报

一、供电企业基本情况

国网渭南供电公司成立于 1972 年 4 月,是国网陕西省电力公司下辖的国家大一型供电企业,担负着渭南 11 个县(市)区(直供韩城、蒲城、华阴、潼关及渭南城郊区)的供用电管理工作,现有员工 2420 人,固定资产原值 55.39 亿元,2016 年售电量完成 124.23 亿千瓦时,发电总装机容量 718.77 万千瓦。公司所属资产现有 35 千伏及以上变电站 86 座、主变 174 台、容量 4283.25 兆伏安,35 千伏及以上线路 228 条、长度 2827.146 公里。目前基本形成了以 750 千伏为支撑的 330 千伏环网、用电负荷中心区 110 千伏双回路的环网供电格局。承担着秦岭、韩城、蒲城 3 个百万级火电厂的电力输送任务,是西电东送的重要枢纽。公司成立 45 年来,先后 30 余次受到国家和省部级表彰奖励,曾经荣获全国文明单位、全国五一劳动奖状、中央企业先进基层党组织等荣誉。电力业务许可证(供电类)编号为 3131008-00029。

2016 年,国网渭南公司统计区域内,城市供电可靠率 99.9602%(剔除重大因素影响后),同比增加 0.01 个百分点;电压合格率 100%,同比持平。农村供电可靠率 99.854%(剔除重大因素影响后),同比下降 0.01 个百分点;电压合格率 99.775%,同比增加 0.003 个百分点。

近年来,国网渭南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,

大力推进电网和公司发展方式转变升级，加快建设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

国网陕西省电力公司按照《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4个县市公司、两个分中心的103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，我公司以完善了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。我公司严格落实国网公司服务承诺，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。

出台了《配网抢修与主、配网调度工作互通机制》，规范地区调度班、配网调控班与配网抢修指挥班之间的信息汇报制度，建立计划停电、临时停电、故障停电、超电网供电能力停限电的信息传递方式及时间节点要求，第一时间录入停电信息，最大限度的拦截工单，减轻各部门故障工单处理压力；与南中心建立沟通机制，及时梳理工作中存在的问题，采取措施积极应对；与抢修队伍加强沟通互动，及时做好客户解释工作，督办现场抢修进度；对抢修业务各环节进行层分解，查找工作中存在的难点和不足，对每个环节容易出现的问题进行分析，采取针对性的培训。同时结合绩效考核，以奖优罚劣的原则，对业务进行规范，提高工单处理质量；落实应急互备机制，提高紧急情况下的反应能力，明确处置原则和方法，保证公司各单位配抢业务在突发状况下的互备互帮，保障公司业务指标。

公司 2016 年共受理抢修类工单 9085 张，接派单及时率 99.96%，故障处理平均时长 56.84 分钟。

我公司渭南城区（含临渭区、高新区、经开区）停电公告方式：一是计划检修停电提前七天在《周视渭南》、《渭南市人民政府网站》、《渭南人民政府网站》、《渭南人民广播电台交通广播》、《荣耀渭南网》上公告；二是针对专变及重要客户的停电时间，以书面或电话通知客户；三是在供电所对

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。

我公司渭南地区所辖专线客户停电公告方式：我公司营销部依据生产部门每月停电检修计划通知，做出专线客户停电检修通知单并电话通知及挂号信直接通知到相关客户。

蒲城、韩城、华阴、潼关各公司停电公告方式详见各县（市）公司信息公开年报。

用电业务办理过程管理规范，时限管控良好。一是营业厅实行“一证办理”，在收到客户用电主体资格证明并签署“承诺书”后，正式受理用电申请，方便客户办理，最大限度地实现业扩报装服务便民，并实行报装前客户配合事项一次性告知。二是方案答复、审图、中间检查、验收、供电各环节按照“一口对外、一次受理、不对客户说不”的原则开展，由客户经理组织完成受理客户用电申请、供电方案答复、工程施工和竣工验收送电等所有环节，对客户业扩报装各个环节提供无障碍服务。三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，从电力营销业务应用系统中查询业扩流程时限，对方案答复、设计审核、中间检查、竣工检查、装表接电5个环节进行监控，发现可能超时环节，立即发出预警，同时加大督办力度，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，国网渭南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，国网渭南供电公司将继续严格按照国家能源局西北监管局、省政府、省公司要求，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。