

国网汉中供电公司 2017 年信息公开年报

一、供电企业基本情况

（一）企业基本情况、上一年度取得的成绩

国网汉中供电公司始建于 1972 年 3 月，是国网陕西省电力公司直属的国有大型 I 类供电企业，担负汉中行政区域电网规划、建设、运营及供用电服务职责，以直供直管和趸售两种方式供电，直供直管汉台、勉县、略阳 3 个县（区），趸售城固、洋县、宁强、南郑、西乡、留坝、佛坪、镇巴 8 个县。

2016 年，国网汉中供电公司上下坚决贯彻落实国网陕西省电力公司和汉中市委、市政府各项决策部署，坚持安全稳定和优质服务“两条主线”，严守安全稳定、行风服务、廉洁自律“三条底线”，圆满完成年度目标任务，顺利实现“十三五”开门红。完成全口径投资 2.99 亿元，其中电网投资 2.57 亿元；售电量 75.6 亿千瓦时，同比增长 4.79%；营业收入 32.87 亿元，安全生产实现 12 周年、达到 4455 天历史新高。公司荣获国家电网公司先进集体、国网陕西省电力公司党风廉政、电网建设、生产运行 3 项标杆单位；1 个班组获国网公司一流班组（工人先锋号），3 人分获国网公司劳动模范、国网公司优秀班组长、“陕电工匠”，2 人获援藏支疆帮扶单位高度评价。

（二）基建投资情况

750 千伏汉中输变电工程纳入土地规划，发布《汉中市

中心城区 110 千伏及以下配电网规划》。±800 千伏酒湖特高压工程汉中段率先实现全线贯通，330 千伏西成客专供电工程佛坪和杨家山开关站、洋县变扩建加快建设，330 千伏南郑输变电工程有序施工，属地协调经验获全省推广，1 人获得国网特高压工程先进个人。城农网项目完成里程碑计划。“零缺陷”投运 110 千伏网络优化、西部优化、晏湾变线路等 3 项工程，2 项工程分获省公司设计竞赛二等奖、项目管理流动红旗，工程优质率持续保持 100%。

二、供电企业信息公开工作情况

（一）信息公开渠道的主要形式

主要通过营业厅、新闻媒体、自媒体平台及发放宣传资料等方式公布有关企业情况、供电服务、业务推广等信息。

（二）故障抢修情况

全年开展故障抢修 5170 次，平均处理时长 45.62 分钟，故障报修业务处理回访满意率 99.54%。

（三）用电业务（新装、增容及变更用电）办理程序和时限公告情况

业扩报装受理 2.22 万户，容量 83.89 万千伏安，接电 2.01 万户，容量 50.34 万千伏安。高、低压业扩报装流程和实现，在全部 42 个供电营业厅进行了公示。

（四）执行的电价和收费标准公告情况

严格按照省物价部门批复的销售电价和业务费收费标准收费，收费标准在全部 42 个供电营业厅进行公示。

（五）供电服务承诺及投诉电话公告情况

全年未发生故障报修抢修到达现场时长事件，优质服务兑现率 100%，国家能源局 12398 供电监管电话、国家电网公司 95598 供电服务热线在全部 42 个营业场所进行了公示。

四、供电企业信息公开工作待改进情况

无

五、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划

1. 严格执行供电服务“八条禁令”。进一步细化营业窗口服务要求，规范员工着装、营业时间、业务受理、对外电话服务和讲解内容，提升窗口服务水平。着力减少窗口及一线服务违规和营销业务执行不规范现象。

2. 持续加强营销业务执行和服务质量管控。加强服务监督和责任追究，持续开展优质服务“飞行检查”，加强供电服务违规问题整改和闭环管理；严格落实供电服务累积处罚机制，跟踪督促供电服务责任追究落实到位。

3. 进一步强化服务意识，创新机制。强化“电保姆”服务意识，建立大客户经理制和台区经理制，进一步落实客户服务责任，深化主动服务机制，以服务提升竞争力。

4. 大力推广“互联网+”服务渠道，提升服务品质。全力推进电子服务渠道推广应用，提高“掌上电力”手机 APP、“电 e 宝”交费比例；进一步深化营配调数据贯通、完善客户联系信息，在业扩报装线上受理、故障报修准确定位、“无卡售电”技术推广、停电信息精准推送等方面实现突破，引导客户广泛使用电子服务渠道、不断提升服务品质。