

附件 4:

国网汉中供电公司 2020 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。公司先后荣获全国“电力行业优秀企业”“模范职工之家”、中电联 5A 级标准化良好行为企业、国网公司“文明单位”“先进集体”、省公司“先进单位”、市级行业扶贫优秀单位，连续 12 年保持“全国文明单位”，连续 2 年获得西北能监局“百日零投诉”优胜单位，连续 8 年获评汉中市“支持地方经济建设”优秀单位，同业对标连续 9 年保持省公司第一梯队。2020 年，累计完成固定资产投资 2.33 亿元，售电量 86.1 亿千瓦时。

(二) 基建投资情况

积极争取促成汉源变投运、负荷创新高等内容写入市委全会报告，电力可靠保障获市委市政府领导高度肯定，外部发展环境持续优化。抢抓省市县大力支持电网发展契机，推进 330 千伏西乡输变电工程建设，6 月底前标准化开工 330 千伏元墩变电站间隔扩建工程，新开 6 项 110 千伏及以上电网建

设工程、年内建成并投运 5 项 110 千伏及以上工程。

（三）供电质量和“两率”信息

2020 年城网综合电压合格率完成 100%，农村综合电压合格率完成 99.988%，城市用户供电可靠率完成值为 99.95%，农网用户供电可靠率完成值为 99.876%。

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、中国移动云 MAS、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 3922 次，其中：城市地区 2860 次，农村地区 1023 次，特殊边远地区 39 次。

（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

业扩报装新装 3.61 万户，容量 119.46 万千伏安。高、低压业扩报装流程和实现，在全部 44 个营业场所进行了公示，并通过国网陕西电力微信公众号、网上国网 app 进行了发布。

（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 44 个营业场所进行公示，并通过国网陕西电力微信公众号、网上国网 app 进行了发布。

（五）供电服务承诺及投诉电话公告情况

国家能源局 12398 供电监管电话、国家电网公司 95598 供电服务热线公示牌在全部 44 个营业场所进行了公示。

三、依申请公开信息情况

2020 年，汉中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

无。

五、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划

1.持续强化信息公开，及时更新服务流程、电价、可开放容量、典型设计和造价等信息，持续提升办电信息透明度。

2.持续加强营销服务质量管控。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，跟踪督促供电服务责任追究落实到位。

3.进一步强化全员服务意识。强化“电保姆”服务意识，建立大客户经理制和台区经理制，完善供电服务应急处置预案，深化主动服务机制，以服务提升竞争力。

4.持续优化电力营商环境。建立客户经理、项目经理“1+1”服务团队。持续压缩业扩报装各环节时限，10 千伏、400 伏非居民用电平均接电时间分别压缩至 60 天和 15 天。

5.加快“互联网”+营销服务”推广。深化“网上国网”平台应用，采取视频彩铃、短信、自媒体广告等多种形式，加大线上办电服务渠道推广应用，全面推动服务事项“网上办、掌上办、指尖办”。