

国网汉台供电分公司 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

国网汉台供电分公司于 2019 年 8 月 27 日成立，主要担负着汉台区 15 个乡镇（街道办事处），216 个行政村，及南郑区、城固县、洋县 3 个趸售区内 47 个三供一业小区（10 千伏线路 8 条 21.629 千米），总面积 563.8 平方公里范围内 10 千伏及以下电压等级的营销服务及配网运维检修业务，服务客户数 37.09 万户（其中城区为 26.89 万户，农村为 10.2 万户），管辖 10 千伏配电线路 147 条 1128.23 千米，0.4 千伏及以下线路 3228.08 千米，配电变压器 4227 台，容量 2400.02 兆伏安。下设综合室、业务室、安监室，10 个班组、12 个乡镇供电所（五星级供电所 1 个、四星级供电所 4 个、三星级供电所 7 个）。现有在册长期职工 95 人，供电服务职工 144 人，直聘用工 30 人，共计 269 人。

截至 2020 年 12 月底，汉台供电分公司累计完成售电量 12.3512 亿千瓦时，同比增长 56 万千瓦时，增长 0.045%；综合线损率 4.94%；售电单价完成 536.53 元/千千瓦时，同比下降 32.69 元/千千瓦时；电费回收率 100%；低压业扩报装 33246 户 35.06 万千伏安、高压业扩报装 112 户 11.804 万千伏安；安全生产实现 492 天，未发生安全、交通、火灾

等责任性事件。

2020 年先后荣获省公司配网供电质量管理劳动竞赛优秀县级供电企业、省公司配网建设改造劳动竞赛先进县公司、省公司配网带电作业比武团体三等奖、辖区城东、城南、城北、武乡 4 个供电所 5 次成功创建国家电网公司“百强供电所”；完成国网首家智能融合终端试点安装并成功上线运行。员工获得国家电网有限公司抗击新冠肺炎疫情先进个人。

（二）基建投资情况

汉台分公司 2020 年城农网及业扩配套工程总完成投资为 5900 万元。

（三）供电质量和“两率”信息

汉台供电分公司严格执行《供电监管条例》，向客户提供符合国家标准电能质量，2020 年汉台供电分公司供电可靠率为 99.914%，与去年同比增加 0.03 个百分点，用户平均停电时间 7.59 小时/户，同比减少 2.64 小时/户，降幅 26%，供电可靠性达到历年最高水平；综合电压合格率为 99.995%，其中城网综合电压合格率为 100%，农网综合电压合格率为 99.988%。

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

供电营业厅对外公布栏、电子显示屏、便民资料手册，新闻媒体，网上国网，微信公众号平台等多种方式公开。

（二）故障抢修情况

深化共产党员服务队建设，围绕“三市”目标和企业发

展重心，不断提高为民服务水平，践行人民电业为人民的服务宗旨，提供 24 小时电力故障报修服务，及时处理“95598”供电服务热线及“12398”能源监管热线反映的客户故障报修，供电抢修人员到达现场的时间不超过：城区范围 45 分钟；农村地区 90 分钟；特殊边远地区 2 小时。

2020 年全年故障抢修 7576 起，故障报修业务处理回访满意率 100%。圆满完成汉中市各类重大会议及活动保供电任务 105 次，开展服务进社区、扶贫进乡村、安全进校园等志愿活动 15 余次。

（三）用电业务办理程序和时限公告情况

严格按照上级要求把控工作时限。在各营业厅客户书写台上摆放有业扩报装一次性告知书、各类业务办理流程的简介说明折页及安全用电、节约用电等便民服务资料，客户可自行拿取；营业厅公示栏贴有各种制度和上级最新要求；高低压业扩流程、业扩各环节时限、供用电监管办法等制度均在营业厅上墙公示，接受社会广泛监督。

（四）执行的电价和收费标准公告情况

严格遵守上级制定的各项标准和规范，在营业厅醒目位置及时更新、张贴 2020 年最新电价表及业务收费标准。在客户休息区摆放相关资料、手册。

（五）供电服务承诺及投诉电话公告情况

按照要求在供电营业厅醒目位置张贴《国家电网公司供电服务“十项承诺”》。国家电网公司 95598 供电服务热线、12398 能源监管热线均制作铭牌在全部 16 个营业厅（含 4 个

趸售厅)进行了公示,营业厅显眼处还对外公示了国网陕西省电力公司廉洁举报电话,窗口宣传资料、手册上均印有“95598”“12398”供电服务热线标识。

三、依申请公开信息情况

无。

四、供电企业信息公开工作待改进情况

将供电企业信息公开工作逐级落实,责任到人,对公开的信息进行及时更新和完善,确保良好沟通。

五、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划

多渠道多方式推广网上国网、微信公众号、陕西电力、汉中供电微信公众号,客户可通过手机方便快捷地获取供电服务信息。

及时更新营业厅公示牌、对外公告栏,专设“煤改电”服务座席,给前来办理业务的客户发放一次性告知书和便民资料手册,及时公开供电服务信息。