

国网宝鸡供电公司 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

国网宝鸡供电公司始建于 1959 年，隶属国家电网公司陕西省电力公司，是国有大型骨干企业，担负着宝鸡地区电网的规划、管理、建设、调度、运营、服务和抢修等工作，供电面积 1.82 万平方公里，供电人口 377 万。宝鸡电网是南北水火电互济的咽喉，承担着全地区和五条铁路以及航空仪表、烽火通信等重要军工企业的供电任务，通过 750 千伏宝乾 I、II 线与咸阳联网，750 千伏宝山线与西安联网，±500 千伏宝德直流与四川联网，330 千伏硖汉 I、II、III 线向汉中供电，通过 750 千伏宝麦 I、II 线向甘肃供电。

截止 2020 年底，企业固定资产原值 86.52 亿元，净值 36.77 亿元，年售电量 90.42 亿千瓦时，共有全民工 1776 人、集体工 180 人、供电服务员工 554 人。下辖职能部门 11 个、管办合一机构 3 个、业务支撑机构 7 个、分公司 4 个。省管产业单位由先行集团公司统一管理，下辖分子公司 16 家。辖有 35 至 330 千伏变电站 75 座，总容量 6774.55 兆伏安；35 至 330 千伏输电线路 172 条，总长 3123.4 公里。

近年来，国网宝鸡供电公司坚持稳中求进工作总基调，积极履行电网企业政治责任、经济责任、社会责任，在“补短板”和“促转型”上双驱动，在“善传承”和“勇突破”上齐发力，推动实现安全更牢、服务更优、管理更精、业绩

更好、队伍更强，公司各项作业绩在省电力公司名列前茅。企业员工相继荣获“党的十九大代表”“全国劳动模范”“国网公司特等劳模”“大国工匠”“国网公司十佳服务之星”“陕西省五一劳动奖章”“三秦工匠”“陕西省脱贫攻坚贡献奖”等多项荣誉；企业班组被授予“全国工人先锋号”“全国质量信得过班组”，创新成果三度走出国门，登上央视，并获全国质量创新大赛一等奖，获批专利授权 81 项；公司建成全国“五星”现场 5 个、“四星”现场 3 个，先后被授予“中央企业先进集体”“国家安全生产标准化达标一级企业”“全国电力行业用户满意服务单位”“全国模范职工之家”“全国电力行业质量奖”“中国创新力企业百强”“中国成长力企业百佳”“陕西省文明单位”“陕西省五一劳动奖状”“陕西省驻村联户扶贫优秀单位”“全国信用建设 3A 企业”“全国家庭工作先进集体”等殊荣。

（二）基建投资情况

2020 年，宝鸡公司 110 千伏及以下电压等级电网基建投资完成 2.38 亿元，其中：110 千伏电压等级电网基建投资完成 0.73 亿元，35 千伏电压等级电网基建投资完成 0.04 亿元，10 千伏及以下电压等级的城、农网及业扩投资完成 1.61 亿元。

（三）供电质量和“两率”信息

2020 年宝鸡公司将供电质量提升作为重点工作来抓，严抓电压无功管理，组织召开电压无功管理工作推进暨业务培训会，安排重点工作，进一步提高电压无功管理人员的业务

水平，保证了电压无功指标省公司排名第一；结合电网运行、发展实际，完成电压无功管理数字化转型，开展三个系统基础数据整治，协调各部门联动监控，通过对系统数据科学的分析，梳理思路有针对性的制定措施 15 项，有效提高了无功电压管理效率；完成电网谐波模块应用功能升级工作，进一步提升电能质量指标分析能力，指导电能质量改善治理措施。2020 年 5 月，宝鸡公司 AVC（电压无功自动调节装置）投运率达到 100%；2020 年城镇综合电压合格率完成 99.999%，农村综合电压合格率完成 99.991%。

强化可靠性管理，编发《2020 年宝鸡公司供电可靠性提升方案》，坚持停电时户数预算式管控，严格审核停电计划，大力提升配网不停电作业能力，开展供电质量问题专项治理，紧盯重点工程项目实施。2020 年公司全口径供电可靠率达到 99.951%，城网供电可靠率达到 99.974%，农网供电可靠率达到 99.939%，可靠性提升成效显著。

二、供电企业信息公开工作情况

宝鸡公司按照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149 号）等有关文件要求，扎实开展信息公开工作。通过宝鸡公司门户网站(www.sn.sgcc.com.cn)、辖区的 41 个供电营业厅、电子显示屏、便民宣传资料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。宝鸡公司以客户需求为出

发点，坚持信息公开制度，切实保障广大电力客户的知情权、参与权、监督权。同时积极践行“人民电业为人民”宗旨，把“你用电、我用心”贯穿于供电服务始终，不断提高服务品质、提升服务水平。公开的主要形式包括：

（一）信息公开渠道的主要形式

公开的主要形式包括：

1.互联网

“国家电网-国网宝鸡供电公司”门户网站网页,作为宝鸡公司信息公开第一平台。

2.营业厅

在所属的41个供电营业厅公告服务承诺、电价标准、收费标准、业扩报装流程、投诉举报电话等信息。

3.新闻媒体

(1)开展疫情防控主题传播。以公司一线生产经营、抢修服务等作为重点，深入挖掘公司在现场工作，保供电、抗疫情等方面的先进事迹，共有270余篇稿件第一时间宣传出去，在社会产生广泛影响。新华社客户端刊发《陕西宝鸡：保障疫情期间用电无忧》、陕西农村报刊发《党旗飘扬战疫情 坚守一线送光明——来自国网陕西电力防疫保电一线的报道》、三秦都市报刊发《抗击疫情保供电 电网企业在行动》、华商报刊发《为你们点赞！人民电业战“疫”先锋》、中国电力报陆续刊发《抗击疫情我们责无旁贷》、《宝鸡供电抗“疫”保服务》等稿件，树立了公司良好形象。

(2)开展助力复工复产主题传播。公司紧盯服务企业复工

建设，深度宣传公司助力全市企业复工复产，优惠政策服务社会，先后在新华社《高管信息》、中央电视台《新闻联播》等高端媒体以《“三无”服务保障口罩企业生产》为题进行了报道。撰写通讯《打出电力服务“组合拳”跑出复工复产“加速度”》，从电力复工指数、力挺防疫物资、助力企业复工复产送的大礼包、共产党员服务帮助农户等方面深度宣传公司对全市复工复产多做贡献，在《三秦都市报》、《亮报》、中电新闻网等平台刊登。完成制作电网建设防疫记录专题片，真实展现公司对外地施工人员精准防疫措施执行。紧盯电网基建复工复产，拍摄《电网建设 精准防疫》纪录片，纪录 110 千伏莲池变复工全过程，分别在中电视频、西部影视播出宣传。2020 年陕西省分两期投运的首座 330 千伏变电站 330 千伏栖凤变电站投入运行等重点工程复工建设，新华社客户端、亮报、中国电力报、西北信息报均进行了报道。紧盯整体复工情况，组织完成宝鸡公司整体复工复产通讯，半版在亮报、三秦都市报分别报道《打出电力服务“组合拳”跑出复工复产“加速度”》。

(3)开展脱贫攻坚主题传播。公司在“中国扶贫日”《将主题党日的课堂搬到扶贫一线》相关报道在学习强国、西北信息报、人民网、新华网等刊发。公司扶贫干部张刚荣获 2020 年陕西省脱贫攻坚贡献奖。张刚事迹先后在央视新闻移动网、学习强国、陕西日报、陕西电视台、陕西工人报、三秦都市报、西北信息报、西安日报、陕西工人网等集中报道。同时，公司为贫困农户开展优质服务的报道《陕西陈仓为花

椒丰收增添电能保障》在陕西电视台、亮报等集中宣传。

(4)开展党建引领、先模人物主题传播。以党建引领为重点，深入挖掘党建工作各方面好的做法，在陕西工人报、新华网、人民网、中国电力新闻网等媒体刊发；围绕典型模范先进事迹，传播公司社会责任形象和社会影响力，周红亮、张刚、时晶等先进事迹在陕西日报、宝鸡日报等整、半版宣传，在央视、陕西电视台等集中宣传。以宝鸡公司职工“蔡瑞杰家庭荣获全国文明家庭称号”为契机，深入挖掘新闻背后故事并展开宣传，获得社会各界点赞。

4.新媒体

2020年，宝鸡公司不断加大微信公众号、新浪微博的品牌传播，先后在“宝鸡供电”微信订阅号推送内容79期，在“宝鸡供电”腾讯微博推送内容208期，凤县微博176期，陈仓220期。在中电视频、电网头条、陕西电力以及掌上宝鸡、宝鸡手机台等社会各级新媒体推送内容118条。

(二)故障抢修情况

建立健全业务体系，全面深化供电服务指挥中心配网抢修指挥业务运营，持续优化抢修指挥业务全方位实时高效协同故障处置流程，搭建主动抢修业务平台；加深营配调成果应用，全面实现停电信息分析到户，提高电力客户服务感知度；多方法促抢修效率提升，进一步压缩抢修环节，推进抢修无线终端APP系统全覆盖建设，滚动修编宝鸡地区配网客户资料库，促进抢修队伍建设，开展抢修数据分析和结果应用，全天候无死角响应故障现场抢修。2020年受理配网故障抢修

工单 5968 件，抢修平均用时 1.06 小时，抢修工单业务处理及时率 99.97%。

（三）停限电信息公告情况

对月度计划检修停电的通过宝鸡日报、宝鸡广播电台、宝鸡电视台、二三里网站等媒体提前进行对外公告，并向 95598 系统进行报备，方便客户查询；针对故障停电、临时检修停电及受天气等因素造成月度计划检修计划变更的，建立信息报送机制，规范报送内容、压缩信息传递时间、精准定位停电范围，利用 95598 服务热线等实现停电信息同步发布，满足不同客户群体及时获取准确停电信息。2020 年共计编发月度计划检修停电公告 12 期，95598 网站发布停送电信息 518 条次，其中计划停电信息 169 条次，临检停电信息 64 条次，故障停电信息 285 条次。

（四）用电业务（新装、增容及变更用电）办理程序和时限公告情况

在公司各级供电营业厅、门户网站公告用电业务办理程序和时限。具体情况如下：

1. 结合优化营商环境要求，对“高、低压业扩报装流程”、“业扩报装各环节时限”进行了公示，向客户展示业扩报装基本办理流程；主动宣传、落实“三省三零”举措，增强客户“获得电力”感知。

2. 配发统一的业扩报装一次性告知书，在客户前来咨询或办理业务时主动向客户提供，告知书包括申请资料、办理详细流程、注意事项、各环节时限承诺等。

3.统一公布“客户工程设计、施工、设备供应单位资质要求及查询方式告知”，便于客户自主选择客户工程设计、施工、设备供应单位。

4.斗中路营业厅建设“阳光业扩体验厅”，依托典型供电方案模拟沙盘，直观向不熟悉电力行业的客户展示各类型客户供电方案，便于其自主选择。

5.编制“阳光办电一本通”及“网上国网”业扩办电使用手册，将客户办电的全流程通俗化，并提前向客户告知办电过程中的问题易发点及注意事项，指导客户完成用电业务办理。

6.推进信息公开共享，搭建了“业扩报装信息共享平台”，在公司门户网站定期发布变电站间隔信息、电网可开放容量信息等，提高供电方案答复速度。

（五）执行的电价和收费标准公告情况

在公司各级供电营业厅、门户网站公告电价和收费标准。具体情况如下：

电价公告情况：根据陕西省物价局文件，及时更新电价标准及最新电价政策，确保公告电价与现行执行的标准一致。

收费标准公告情况：公告《高可靠性供电费收费标准》（陕价管发[2004]30号文件、陕发改价格[2019]1238号），告知客户业扩报装收费项目、标准及政策依据。

（六）供电服务承诺及投诉电话公告情况

通过门户网站、辖区的41个供电营业厅公布《供电监

管办法》、《供电服务“十项承诺”》、《员工服务“十个不准”》、《业扩报装各环节时限表》、95598 热线电话及 12398 供电监管热线等，按月发布《12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报》，主动接受客户监督。

三、依申请公开信息情况

2020 年，宝鸡公司未收到用电客户要求公开有关信息的申请。

四、企业下一步信息公开和供电服务工作开展计划

2021 年，国网宝鸡供电公司将深入学习贯彻落实党的十九届五中全会和中央经济工作会议精神，践行“人民电业为人民”企业宗旨，坚持创新发展，构建“客户服务智能化、营销业务数字化、营销管理精益化、市场开拓精准化”的卓越服务体系，加快服务模式转型创新，持续提高服务的便捷性、精准性、实效性。同时将严格按照国家能源局西北监管局、国网陕西省电力公司及宝鸡市政府的要求，进一步加强信息公开的工作力度，不断拓宽公开渠道、丰富公开形式，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。依托“互联网”+供电服务新模式，充分应用公司门户网站、微信服务平台等渠道全面及时向社会及广大用电客户公开信息，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。


国网宝鸡供电公司
2021年3月1日