

国网杭州市临安区供电公司 2021 年信息公开年报

2021 年，国网浙江省电力有限公司杭州市临安区供电公司根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力监管条例》、《供电企业信息公开实施办法》、《电力企业信息披露规定》、《电力企业信息报送规定》等文件要求，认真贯彻落实国家能源局、省政府有关信息公开的工作部署，切实做好供电企业信息公开工作，确保广大电力客户的知情权、参与权和监督权。

一、企业供电基本情况

1. 企业基本情况

(1) 电量情况：累计全社会用电量 47.1 亿千瓦时，同比增长 10.26%，累计售电量 43.58 亿千瓦时，同比增长 12.42%。

(2) 负荷情况：截止 2021 年 12 月底，全社会最高负荷 84.71 万千瓦，同比增长 6.26%。

(3) 用电户数：临安公司承担着区域内 35.37 万户生产生活用电，其中高压专变用户 3475 户，低压用户 35.03 万户。

2. 供电基本情况：

(1) 两率基本情况：公司综合线损率 3.3%，全域供电可靠率 99.9892%，农网综合电压合格率 99.998%。

(2) 全年停电情况：全年未发生大面积停电事件。

(3) 故障抢修情况：2021 年全年共处理工单 2445 张，城区故障报修平均到达现场时间 16.17 分钟，农村故障报修

平均到达现场时间 19.31 分钟，偏远地区故障报修平均到达现场时间 23.75 分钟。

二、企业供电信息公开工作情况

（一）制度机制情况

信息公开工作领导小组机构设置在办公室（党委办公室），是由主要领导为组长，各职能部门主要负责人为组员，以及各部门相关人员组成的工作组，已明确各部门职责分工。

为进一步加强公司信息公开公示管理，明确信息公开工作的工作机制、公开内容、监督考核事项以及内部职责分工等内容，根据《国家电网有限公司信息公开管理办法》拟定管理细则，持续优化信息公示工作流程。

（二）主动信息公开工作内容

2021 年，临安公司主要通过临安新闻网（<http://dl.lanews.com.cn>）、微信公众账号、供电营业厅、报纸、电视台等方式认真做好供电质量、有序用电、停电信息、电价标准以及业务流程等主动公开工作，2021 年共公开停电通知等电力公告 147 条。

1. 互联网：

（1）通过“临安新闻网”门户网站的“临安停电通知”子栏目可查阅临安公司主动公开的信息

（<http://dl.lanews.com.cn>）。

（2）国网浙江电力微信平台、网上国网 APP 应用。

（3）通过国网浙江电力公司外网公布两率等相关信息（<http://www.zj.sgcc.com.cn>）。

2. 新闻媒体：今日临安、临安电视台

计划停电信息提前 7 天在今日临安、临安安广播电台等媒体公开，同时 95598 供电服务热线提供查询，临时停电提前 24 小时在电视台走流动字幕，95598 供电服务热线实现同步查询。

供电营业窗口：公开供电服务“十项承诺”、“十个不准”，能源监管办法、供电质量、电价标准、业扩报装办理流程等信息，设置意见箱，开展客户满意度调查，接受客户和社会各界的监督，做到服务公开、监督到位，为客户提供优质服务，方便客户办理用电手续。各供电营业窗口提供资料取阅。

已经在网站公开发布的内容如下：

（1）企业介绍：国网浙江省电力有限公司杭州市临安区供电公司简介、公司资质、电力业务许可证。

（2）服务承诺及投诉电话：服务投诉举报电话、国家电网公司供电服务“十项承诺”、国家电网公司员工服务“十个不准”、2021 年度能源监管热线投诉举报处理情况通报。

（3）停限电公告：计划停电信息公告。

（4）供电质量及“两率”：2021 年度各季度供电质量及“两率”情况。

（5）电价目录及收费标准：国网浙江电力关于开展代理购电服务有关事项的公告、浙江省电网销售电价表及国家发展改革委等相关文件。

(6) 办事程序：用电业务办理程序、信息公开申请表、用电业务办理告知书等相关文件。

(7) 法律法规及制度标准：供电监管办法、电力供应与使用条例、电力法、供电营业规则、电力设施保护条例、国家电网公司有序用电管理办法、国家电网公司计量标准管理办法。

(8) 信息公开年报及指南：电网信息公开表、（国家能源局浙江监管办）用户受电工程信息公开平台入口、企业信息公开年报、12398 能源监管热线投诉举报指南。

(9) 用电受电工程市场：优化营商环境条例、用户受电工程“三指定”行为认定指引等国务院、国家能源局相关文件。

(三) 客户申请公开信息情况

2021 年未收到依申请公开信息情况。没有涉及依申请信息公开收费及减免问题等情况。

(四) 向监管部门报送信息的情况

定期每月编制供电企业主动公开信息情况表上报监管部门，主动上报信息公开情况和工作机制。

三、下一步企业信息公开和供电服务工作开展计划

国网浙江省电力有限公司杭州市临安区供电公司将继续按照上级要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，充分利用各种服务渠道，主动公开相关信息，使广大电力用户能够便捷、准确获取各类公开信息。同时，切

实加强公司内部信息公开业务指导，保证信息公开及时、准确和完整，更好服务广大电力用户、服务社会。