

普通事项

国网重庆市电力公司文件

渝电营〔2022〕23号

国网重庆市电力公司关于印发 供电服务信息公开实施方案的通知

公司各部门,公司所属各供电企业,国网重庆市电力公司营销服务中心(国网重庆市电力公司计量中心):

根据国家能源局《关于印发〈供电企业信息公开实施办法〉的通知》(国能发监管规〔2021〕56号)及《国网营销部关于印发供电服务信息公开实施方案的通知》(营销营商〔2022〕33号)工作要求,结合公司实际,编制了《国网重庆市电力公司供电服务信息公开实施方案》,现予以印发,请认真贯彻执行。



（此件不公开发布，发至收文单位所属各部门、各业务实施机构。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。）

国网重庆市电力公司 供电服务信息公开实施方案

为全面贯彻国家能源局《关于印发〈供电企业信息公开实施办法〉的通知》(国能发监管规〔2021〕56号)文件精神,落实《国网营销部关于印发供电服务信息公开实施方案的通知》(营销营商〔2022〕33号)工作要求,做好公司供电服务信息公开管理,标准化、规范化开展供电服务信息公开工作,结合公司实际,特制定本方案。

一、总体要求

(一) 思路目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,自觉践行以人民为中心的发展理念,助力重庆市营商环境创新试点和成渝双城经济圈建设。主动公开与人民群众利益密切相关的供电服务信息,进一步加强供电服务信息公开全过程管理,建立健全信息公开工作体系,规范公开程序,畅通公开渠道,提升信息获取便利度,充分发挥供电服务信息公开对人民群众生产生活和经济活动的服务作用,切实保障广大人民群众的知情权、参与权、监督权。

(二) 工作原则

1.全面真实、规范及时。严格落实《供电企业信息公开实施办法》要求,依法依规全面主动公开与人民群众利益密切相关的

信息，做到“应公开、尽公开”，确保真实完整准确，信息发布形式、发布渠道、更新时限等符合政策文件要求。信息变更后按时限要求及时动态更新

2.便民利民、公开透明。完善信息公开渠道，应用数字化、信息化技术手段，使人民群众获取信息更便捷、高效。主动公开工作开展情况，做好信息公开服务引导宣传，自觉接受外部监督，增强信息透明度。

3.专业协同、闭环管理。公司本部和各供电单位作为供电服务信息的发布主体，建立完善供电服务信息公开工作体系，强化各专业部门协同，形成信息生成、审核、发布、监测、监督内部闭环机制，加强渠道信息维护更新。

二、组织机构

（一）成立公司供电服务信息公开工作领导小组

组 长：徐 韬 副总经理、党委委员

副组长：郑步文 一级职员

成 员：办公室、发展部、设备部、营销部、法规部、宣传部、调控中心、交易中心、营销服务中心主要负责人。

主要职责：负责研究审议公司供电服务信息公开规划、计划和工作方案，定期研究供电服务信息公开重要工作事项。

（二）成立公司供电服务信息公开工作领导小组办公室

公司供电服务信息公开工作领导小组办公室设在营销部。

成员由办公室、发展部、设备部、营销部、法规部、宣传部、

调控中心、交易中心和营销服务中心分管负责人组成，负责全面贯彻公司党委及领导小组的工作部署，推进供电服务信息公开各项工作实施承担领导小组日常工作。

（三）成立基层单位工作机构

各供电单位成立由分管负责人为组长、相关责任部门为成员的工作机构，具体落实公司领导小组的工作部署，强化专业协同，做好本单位供电服务信息公开及更新工作，做到所有举措贯彻执行到位。

（四）职责分工

1.营销部：是公司供电服务信息公开工作归口管理部门，负责完善工作体系，实施检查考核，统筹协调成员部门抓好责任落实，对公司供电服务信息公开工作进行监督指导；负责办理用电业务、电价和收费标准、限电有关信息、供电服务承诺及供电服务热线、用户受电工程市场公平开放有关信息公开工作。配合开展停电信息客户告知工作。

2.办公室：负责公司基本情况公开；开展信息保密审查。

3.发展部：负责本专业可开放容量有关信息公开工作。

4.设备部：是供电质量信息公开的归口管理部门，负责现行有效的供电质量标准以及电压合格率、供电可靠性等情况的收集、审核和公开。配合开展停电信息和可开放容量的信息公开。

5.法规部：负责供电服务所执行的法律法规公开工作；开展信息合规审查。

6.宣传部：是公司企业门户网站的管理部门，负责制定发布流程，监测防控舆情。

7.调控中心：负责本专业停限电有关信息公开工作。

8.交易中心：负责电力交易有关信息公开工作。

9.营销服务中心：负责网上国网 APP、95598 网站等平台信息公开的维护工作，协助做好供电服务信息公开相关工作。

10.各供电单位：对应公司各部门职责，负责做好本单位供电服务信息公开及更新工作。

公司各相关部门、供电单位确定至少一名工作人员为供电服务信息公开工作联络员，具体负责本部门、本单位供电服务信息公开工作的开展、协调和落实，及时解决、反馈工作遇到的问题。

三、全面做好各类供电服务信息公开

（一）主动公开供电企业基本情况信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开企业性质、办公地址、营业场所、联系方式、供电类电力业务许可证及编号等供电企业基本情况信息，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

（二）主动公开办理用电信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的工作流程、办理时限、办理环节、申请资料以及业务办理环节中涉及审核查验事项的范围、明细和依据等用电业务有关信息，自发生变化之日起 10 个

工作日内更新，国家另有规定的，按照规定执行。

(三) 主动公开电价和收费标准。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开执行电价政策和高可靠性供电费等政策收费标准，自发生变化之日起 10 个工作日内更新；通过网上国网 App、供电营业厅等渠道，月末 3 日前主动公开下月供电企业代理购电电量、价格等信息。

(四) 主动公开供电质量情况信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开供电可靠性、用户受电端电压合格率等指标及相关政策文件、标准，其中供电可靠性指标根据国家能源局统一发布的指标进行公布，电压合格率和供电可靠性指标按季度发布，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

(五) 主动公开停电信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、电力短信及外部媒体等渠道，主动公开计划检修停电、临时检修停电和故障停电的停电区域、停电线路、停电起止时间，具备条件的供电单位可将停电影响具体客户信息细化至高压用户和居住小区，按照国家规定及时公布。

(六) 主动公开限电信息。通过企业门户网站，主动公开通过政府决策程序后的供电营业区有序用电方案、限电序位等，自政府相关部门批复后 3 个工作日内公布。

(七) 主动公开供电服务所执行的法律法规、公司制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。通过企业门户网站等渠

道，主动公开电力法、电力供应与使用条例、电力设施保护条例、供电监管办法、供电营业规则等法律法规，供电服务规范等电力行业技术标准，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

（八）主动公开供电服务承诺信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”等供电服务承诺，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

（九）主动公开 12398 能源监管热线等投诉渠道。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅以及即时通讯软件、短信、移动客户端、各类业务单据等渠道，主动公开 12398 能源监管热线、12398 能源监管 App、微信公众号，做到与 95598 供电服务热线同步、同对象公布。自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

（十）主动公开用户受电工程市场公平开放信息。通过企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道，主动公开优化营商环境政策、受电工程验收标准、《用户受电工程“三指定”行为认定指引》、政府部门提供的受电工程设计、施工单位资质信息查询渠道等用户受电工程市场公平开放信息，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

（十一）主动公开可开放容量信息。通过企业门户网站、供电营业厅等渠道，主动公开本地区配电网接入能力、容量受限等可开放容量信息，按季度更新。

(十二) 主动公开供电服务渠道。主动公开 95598 供电服务热线、供电营业厅、企业门户网站、网上国网 App、95598 网站等供电服务渠道，自发生变化之日起 10 个工作日内更新。

四、畅通信息公开渠道

(一) 建立完善线上线下渠道信息公开专区。对外门户网站设置信息公开专栏，全面、完整、集中发布《供电企业信息公开实施办法》要求公开的各类信息，由各部门负责信息公开专栏维护。供电营业厅要做好公示信息上墙、宣传资料上架等工作，具备条件的营业厅可以依托优化营商环境大数据平台、移动终端等提供自助查询服务，满足客户对主动公开服务信息可查询、可获取的需求。利用网上国网 App、95598 网站、微信公众号、电力短信等渠道，提供更为便捷、多元的信息获取方式。

(二) 做好主动公开信息内容维护更新。及时跟进国家政策、总部制度文件等要求变化，按照职责分工，做好企业门户网站、网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等渠道信息内容更新维护工作，确保各渠道发布内容一致，发布时间同步。

(三) 完善信息公开咨询机制。建立健全信息公开咨询机制，协同国网客服中心建立以 95598 供电服务热线为主的信息公开咨询窗口，做好信息公开咨询业务答复、转派、跟踪处置等过程管理。在门户网站设立互动交流平台，各供电营业厅设立咨询窗口，接受现场咨询。信息公开咨询原则上应即时办理，不能即时回复的，应当在 3 个工作日内予以回复，答复时限纳入时限管控。

（四）配合做好 95598 信息公开知识库专区建设。营销服务中心配合国网客服中心开展 95598 信息公开知识库专区建设工作，负责公司信息公开知识库专区维护工作，及时采编、更新供电服务信息公开内容。

五、规范信息公开管理

（一）信息提供。各部门、供电单位按照“谁形成谁负责”的原则，负责信息提供、并研究确定公开形式和渠道，信息提供应严格落实公司信息安全和保密制度要求。

（二）信息审核。分为内容审核、合规审核和保密审核。其中，内容审核由信息提供部门完成，对拟公开信息的真实性、准确性进行审核；合规审核由法律部门负责，对拟公开信息的合法合规性依据《国家电网有限公司重大决策合法合规性审核实施办法》进行审核；保密审核由保密部门完成，对拟公开信息是否符合保密要求进行审核。

（三）信息发布。经审核后的信息要结合实际做好发布工作。企业门户网站的发布由各责任部门直接负责，网上国网 APP、95598 网站的发布由营销服务中心牵头负责，各供电营业厅的发布由供电单位负责。

（四）信息更新。各责任部门要设置专人负责主动公开信息的维护更新工作，按照时限要求动态更新信息内容。

（五）舆情监测。宣传部门负责牵头舆情监测，信息提供和组织发布部门协同联动，对于风险隐患密切关注、妥善处置，避

免引发负面舆情。

(六) 明确内部监督管理要求。建立常态管控机制，公司营销部组织营销服务中心对企业门户网站、网上国网 App、95598 网站等渠道公开情况开展线上核查，对营业厅公开情况开展现场检查；每季度对各供电单位的供电服务信息公开工作开展监督指导和评价考核。

六、提升信息公开服务效能

(一) 提升对外信息发布服务能力。建立以客户需求为导向的信息发布模式，各供电单位要聚焦停电、有序用电、电量电费、办电流程、可开放容量、供电服务热线等与客户生产生活密切相关的事项，主动向社会公众提供易读懂、易接收、有温度的服务信息，提升优质服务水平。

(二) 深化信息公开专业协同。做好信息生成、审核、发布、舆情监测等流程衔接，提升信息内部流转效率，及时准确形成发布信息。加大停电信息公开力度，深化营配调系统数据贯通，强化信息生成、发布自动化、智能化能力，推动专业基础管理提升。

七、工作要求

(一) 强化工作开展。各部门、各供电单位要高度重视供电企业信息公开工作，将其作为优化电力营商环境、提升供电服务能力的重要一环，纳入优化电力营商环境重点督办事项，逐一对照任务目标，细化明确责任，推进各项重点工作任务落实落地。发展部、设备部、营销部、调控中心要协同做好停限电、容量开

放等重点事项的公开公示。

(二)开展自查自纠。营销部组织全面梳理各渠道信息公开情况，协同各部门制定供电服务信息公开清单，补全尚未公开到位的信息，清理失效及不适用信息。各供电单位要对照国家能源局“获得电力”综合监管信息公开问题台账和自查问题，明确整改责任部门，建立问题销号机制，全面完成整改，2022年6月10日前向营销部报送信息公开自查整改情况。

(三)持续改进工作。各供电单位要严格落实《供电企业信息公开实施办法》要求和本方案工作要求，建立完善供电服务信息公开工作体系，优化信息公开渠道功能，加大主动公开力度，持续提升供电服务信息公开工作水平，2022年6月10日前将供电服务信息公开工作实施方案报营销部备案。

附件：1.供电服务信息公开分工表

2.供电服务信息公开联系人

附件 1

供电服务信息公开分工表

信息名称	主要内容	更新时限	公示渠道	责任部门
供电企业基本情况	企业性质、办公地址、营业场所、联系方式、供电类电力业务许可证及编号等供电企业基本情况。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	办公室
供电企业办理用电业务有关信息	各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的工作流程、办理时限、办理环节、申请资料以及业务办理环节中涉及审核查验事项的范围、明细和依据等。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。国家另有规定的,按照规定执行。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	营销部
供电企业执行的电价和收费标准	供电企业执行电价政策和高可靠性供电费等政策收费标准。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。月末 3 日前主动公开下月代理购电电量、价格等信息。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	营销部
供电质量情况	供电可靠性、用户受电端电压合格率等指标及相关政策文件、标准。	供电可靠性指标根据国家能源局统一发布的指标进行公布,电压合格率和供电可靠性指标按季度发布,自发生变化之日起 10 个工作日内更新。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	设备部

停电有关信息	计划检修停电、临时检修停电和故障停电的停电区域、停电线路、停电涉及高压用户及居民小区名称、停电起止时间等。	按国家规定将有关情况及时公布。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 95598 电话 电力短信 外部媒体	调控中心、设备部、营销部
限电有关信息	通过政府决策程序后的供电营业区有序用电方案、限电序位等。	自政府相关部门批复后 3 个工作日内公布。	企业门户网站	营销部、调控中心
供电服务所执行的法律法规、公司制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准	电力法、电力供应与使用条例、电力设施保护条例、供电监管办法、供电营业规则等法律法规，供电服务规范等电力行业技术标准。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新	企业门户网站	法规部、各相关部门
供电服务承诺	供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”等供电服务承诺。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	营销部
12398 能源监管热线等投诉渠道	12398 能源监管热线、12398 能源监管 App、微信公众号。做到与 95598 供电服务热线同步、同对象公布。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅以及即时通讯软件、短信、移动客户端、各类业务单据等	营销部
用户受电工程市场公平开放相关信息	优化营商环境政策、受电工程验收标准、《用户受电工程“三指定”行为认定指引》、政府部门提供的受电工程设计、施工单位资质信息查询渠道等。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。	企业门户网站 网上国网 App 95598 网站 供电营业厅	营销部

可开放容量有关信息	本地区配电网接入能力、容量受限情况。	按季度更新	企业门户网站 供电营业厅	发展部、设备部
供电服务渠道	95598 供电服务热线、供电营业厅、企业门户网站、网上国网 App、95598 网站等供电服务渠道。	自发生变化之日起 10 个工作日内更新。		营销部

附件 2

供电服务信息公开联系人

序号	部门/单位	姓名	联系电话	邮箱

国网重庆市电力公司办公室

2022 年 6 月 9 日印发