

国网泰州供电公司信息公开指南

为提高供电服务工作透明度，充分发挥信息公开对人民群众生产生活和社会经济活动的服务作用，切实保障广大电力用户的知情权、参与权、监督权，根据国家能源局印发的《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56号）有关要求，制定本指南。

公司信息公开采取主动公开和依申请公开两种方式。

一、主动公开

（一）公开范围

公司主动向社会公开的内容包括供电企业基本情况、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、供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准、供电企业供电服务承诺和投诉电话、用户受电工程、可开放容量有关信息等内容。

（二）公开形式

对于主动公开的信息，主要通过公司的企业门户网站（网址：<http://www.js.sgcc.com.cn/tz/>）公开。此外，根据实际情况，通过供电营业厅、“95598”智能互动服务网站（网址：www.95598.cn）、“国网江苏电力”微信公众号、“网上国网”APP、新闻媒体等渠道予以公开。

具体包括：

1. 供电企业基本情况

公司在企业门户网站对企业基本情况进行公布，包括企业简介、办公地址、营业网点信息、联系方式、组织机构、

资质荣誉、企业文化等内容。营业网点信息也在“国网江苏电力”微信公众号和“网上国网”APP中进行公开。

2. 供电企业办理用电业务的程序、时限及办理进展

公司在企业门户网站、“95598”智能互动服务网站、“网上国网”APP，以及供电营业厅放置的业务流程图和宣传折页上，对用电业务的程序和时限进行公开。查询业务进度可登录“网上国网”APP、拨打营业厅电话或咨询本项目大客户经理。

3. 供电企业执行的电价和收费标准

公司在企业门户网站、“95598”智能互动服务网站、各级供电营业厅的公示资料和宣传折页上、“网上国网”APP上对企业执行的电价和收费标准进行公开。

4. 供电质量标准

公司在企业门户网站、“95598”智能互动服务网站、各供电营业厅的电子屏或上墙图版公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》，对外承诺城市和农村地区的供电质量标准。企业门户网站上公开了“供电可靠率”和“电压合格率”相关数据。

5. 停限电有关信息

公司在报纸、“95598”智能互动服务网站、“网上国网”APP、“国网江苏电力”微信公众号上对计划停电信息进行公布。在“95598”智能互动服务网站、“网上国网”APP上对故障停电、临时停电等信息进行公布。涉及到有序用电的客户，供电企业逐户发放《有序用电告知单》，并进

行短信通知。供电企业制订《超供电能力限电序位表》和《事故限电序位表》，经政府批准后执行。

6. 供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准

公司通过企业门户网站和各级供电营业厅的上墙图版或电子屏公布了《供电监管办法》、《电力供应与使用条例》、《电力设施保护条例》以及承装(修、试)电力设施许可证企业名单查询渠道等内容。

7. 供电企业供电服务承诺和投诉电话

《国家电网公司供电服务“十项承诺”》在企业门户网站、“95598”智能互动服务网站、各供电营业厅的电子屏或上墙图版上进行公示。“12398”、“95598”投诉电话在企业门户网站、各供电营业厅中进行了公示。

8. 用户受电工程相关信息

用户受电工程的业务流程和工作规范、收费项目和标准、依据、供电方案(模板)等已在供电营业厅的上墙图版或电子屏、营业厅的宣传折页中进行公开。

9. 可开放容量有关信息

全市各区县配电网接入能力和容量受限情况，在企业门户网站、各供电营业厅中进行公示。

另外，公司按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》(国能监管〔2013〕408号)要求，在国家能源局江苏监管办公室网站“江苏省电力用户受电工程信息公开与监管系统”，对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准、供电方案、工程进度等情况进行公布。

二、依申请公开

公民、法人或者其他组织根据自身生产、生活、科研等特殊需要，可以申请获取主动公开以外的政府信息。

（一）联系方式

地址：泰州市凤凰西路2号

联系电话：0523-86884266

传真：0523-86682704

（二）申请步骤

1. 提出申请

申请人填写《国网泰州供电公司信息公开申请表》（以下简称《申请表》）提出申请（见附件）。《申请表》应填写完整，内容真实有效。申请人应同时提供有效身份证明材料。申请人应当对申请材料的真实性负责。

2. 申请处理

公司收到《申请表》后，对《申请表》进行审查。对于《申请表》填写不完整、内容不明确或未按要求提供有关身份证明材料的申请，将要求补充或更正。对于《申请表》填写完整且有关身份证明材料齐全的申请将正式登记受理。根据申请的内容，自收到申请（指可以正式受理的申请）之日起7个工作日内作出答复。

如需延长答复期限，将告知申请人，延长答复的期限最长不超过15个工作日。申请公开的信息涉及第三方权益的，征求第三方意见所需时间不计算在上述规定的期限内。