



国家电网公司  
STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA



社会责任报告  
2011



公司2011年社会责任报告系统阐述了  
国家电网公司履行社会责任，推进可持续发展，  
追求经济、社会、环境综合价值最大化的  
意愿、行为和绩效

## 声 明

国家电网公司努力保证社会责任报告内容的**实质性**与**平衡性**，坚持以系统披露公司创造经济、社会、环境综合价值的完整逻辑为标准，界定报告内容。我们保证报告信息的**真实性**、**客观性**、**及时性和全面性**。我们希望通过发布年度社会责任报告，与社会各界实现**全面的、理性的沟通**，推动建立基于价值认同的信任与合作关系，共同推进可持续发展。

2012年2月



国家电网公司  
社会责任报告  
2005~2011

# 报告概况

## 报告时间范围：

2011年1月1日~12月31日，部分内容超出上述范围。

## 报告发布周期：

年度报告，一般在下一年度2月底之前发布。

## 报告组织范围：

公司整体（组织结构参见“公司概况”）。

## 以前报告发布：

于2006年3月、2007年1月、2008年1月、2009年1月、2010年1月、2011年2月连续六年发布了报告。

## 报告数据说明：

本报告所引用的2011年数据为初步统计数，可能与最终数据略有差异；2010年数据为最终统计数，部分数据与公司2010年社会责任报告略有差异。

## 报告延伸阅读：

公司治理机制、利益相关方参与机制、指标计算方法等信息，请登录国家电网公司社会责任官网。

## 报告语言版本和索取：

公司社会责任报告有中文和英文两种版本，且均以纸质版和网络版两种形式提供。如需纸质版报告，请发电子邮件至 [csr@sgcc.com.cn](mailto:csr@sgcc.com.cn)，或致电86-10-66598394。网络版报告见网站<http://csr.sgcc.com.cn>。

## 报告编制流程：

详情见网站 <http://csr.sgcc.com.cn>

## 报告遵循标准：

《国家电网公司履行社会责任指南》

## 报告参照标准：

- 国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》
- 国务院国资委《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》
- 中国社科院经济学部CSR中心《中国企业社会责任报告编制指南》
- 中国工业经济联合会《中国工业企业及工业协会社会责任指南》
- 国际标准化组织ISO《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告指南（2006版）》
- 英国社会责任研究机构AccountAbility《AA1000》系列标准



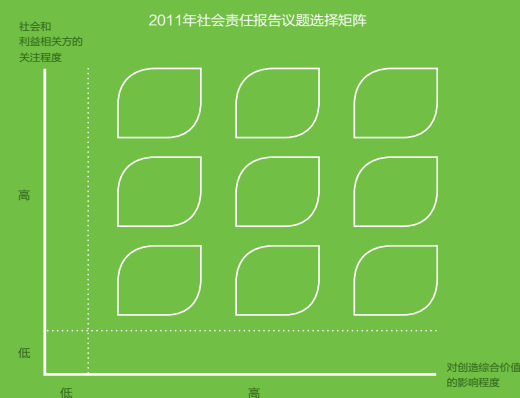
## 2011年报告议题确定方法

### 通过四种方式收集报告议题：

- 领导层和专家分析提出社会责任议题
- 向公司各层级收集社会责任议题
- 向外部利益相关方收集社会责任议题
- 对标社会责任标准和最佳实践中的议题

### 应用“价值创造-社会关注”二维矩阵选择报告议题：

- 显著影响综合价值创造效果的议题
- 关键利益相关方高度关注的议题
- 社会普遍关注的议题
- 国内外标准和最佳实践普遍强调的议题
- 公司重点传播的电网企业特色议题



**价值创造维度：**评估具体议题与综合价值创造的相关性、重要性和可行性（这一评估过程统筹考虑公司的资源、能力，以及利益相关方的潜力、优势）

**社会关注维度：**评估利益相关方对具体议题的关注程度（这一评估过程充分考虑国内外有关社会责任标准对具体议题的关注程度）



# 目录

公司  
社会责任  
模型



02	总经理致辞
04	公司概况



## 意愿篇

12	探索科学的企业社会责任观
14	责任源于使命、成于机制
16	责任始于战略、成于管理
18	责任本于制度、成于文化



## 行为篇

22

保障  
可靠可信赖的  
能源供应

32

负责任地  
对待每一个  
利益相关方

58

努力做  
绿色发展的  
表率

72

负责任地  
开展国际化  
运营

82

保证  
运营透明度  
和接受社会监督



## 绩效篇

94	经济绩效
96	社会绩效
98	环境绩效

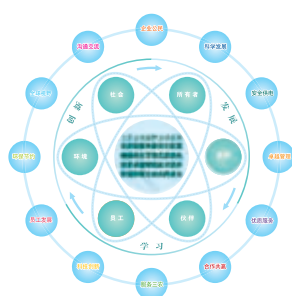
100	展望2012
102	联合国“全球契约”行动绩效
103	全球报告倡议组织GRI索引
107	审验声明

意愿篇

行为篇

绩效篇

公司社会责任模型一直在继承中创新，历年变化参见网站<http://csr.sgcc.com>



2006~2007



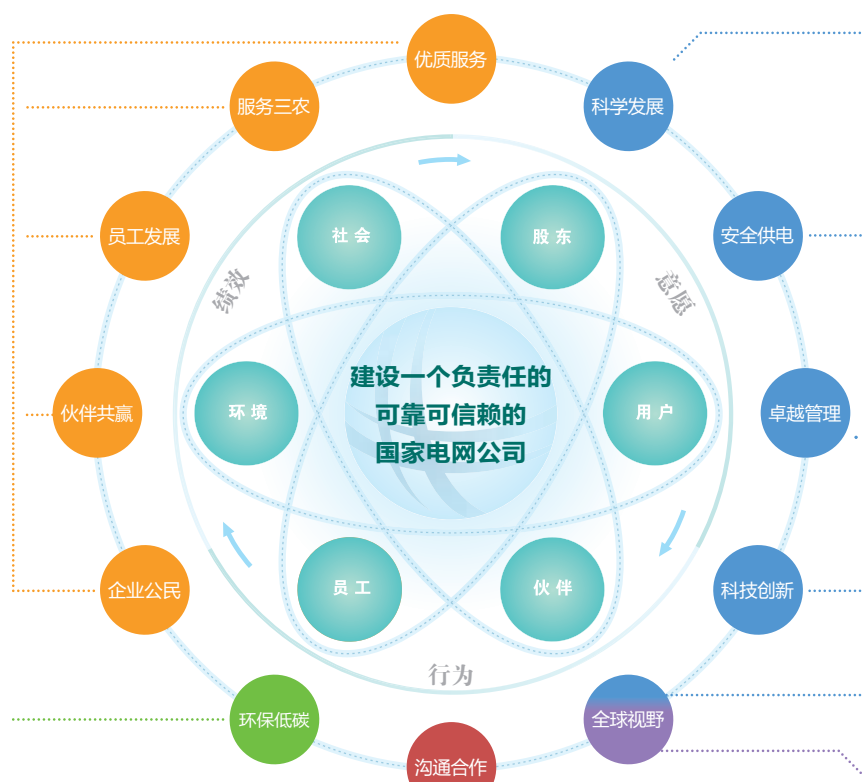
2008~2010



2011~

2. 负责任地  
对待每一个  
利益相关方

1. 保障可靠信赖  
的能源供应



3. 努力做  
绿色发展的  
表率

4. 负责任地开展  
国际化运营

5. 保证运营透明度  
和接受社会监督

## 因为电，我们相联；因为电，我们有责任

- 模型用轨道线象征输电线，线内连续流动的点象征电流，公司标识表示国家电网公司，6个小圆表示主要利益相关方。
- 模型圆形构图，象征公司追求与社会、环境的和谐发展永无止境；循环的轨道线，象征供电服务分秒不可中断，责任发展只有起点、没有终点。
- 模型内圈的三条椭圆轨道环绕公司与利益相关方，表明是电将我们相联。
- 模型中圈的渐变轨道，加上意愿、行为、绩效的文字组合，表明公司履行社会责任的意愿、行为和绩效的持续改进。
- 模型外圈由输电线联成整体的12个小圆，代表公司承担的12方面社会责任。

### 建设一个负责任的 可靠可信的国家电网公司

#### 外部社会视角的公司责任：

保证产品的  
可靠可信是 **核心**

##### 1.保障可靠可信的能源供应

保证运营过程对人、环境、  
全球社会负责任是 **基石**

##### 2.负责任地对待每一个利益相关方

##### 3.努力做绿色发展的表率

##### 4.负责任地开展国际化运营

保证运营透明度和  
接受社会监督是 **保障**

##### 5.保证运营透明度和接受社会监督

#### 内部工作视角的公司责任：

**坚持以最少的经济投入和社会代价，  
保障更安全、更经济、更清洁、可持续的能源供应**

- 履行**科学发展责任**，保证科学的电网发展方向
- 履行**安全供电责任**，保证电网的安全稳定运行
- 履行**卓越管理责任**，保证领先的公司运营效率
- 履行**科技创新责任**，保证卓越的科技创新能力
- 履行**全球视野责任**，保证一流的全球资源整合能力

**坚持以对人、环境、全球社会负责任的方式开展公司运营**

- 对运营中的人负责任，包括对用户履行**优质服务责任**，对农业、农村、农民履行**服务三农责任**，对员工履行**员工发展责任**，对伙伴履行**伙伴共赢责任**，对社区履行**企业公民责任**
- 对环境负责任，履行**环保低碳责任**
- 对全球社会负责任，履行**全球视野责任**

**坚持没有透明度和  
社会监督就没有企业行为的道德**

- 保证利益相关方知情权、参与权和监督权，履行**沟通合作责任**

公司2011年社会责任模型统一阐述了社会视角和工作视角的公司责任。



国家电网公司  
总经理、党组书记  
刘振亚

## 总经理致辞

2011年是“十二五”开局之年，也是国家电网公司做强做优，建设世界一流电网、国际一流企业的关键之年。公司深入学习实践科学发展观，大力弘扬“努力超越、追求卓越”企业精神，积极转变电网发展方式和公司发展方式，努力追求经济、社会、环境综合价值最大化，建设一个负责任的可靠信赖的国家电网公司。

**维护社会公共安全，国家电网人一直在努力。**大停电，是现代社会难以承受的大灾难。无论是日本福岛核危机引发的大面积停电，还是美国加州“9·8”、智利“9·24”等一系列大停电事故，都让我们时刻警惕。与国外发达国家相比，我国电网安全稳定运行面临着更严峻的挑战，依然薄弱的电网网架，史无前例的电力装机容量增长，前所未有的新能源超常规发展……国家电网发生大面积停电的风险始终存在。我们以加倍的付出，努力保证电网安全稳定运行的可控、能控、在控。2011年，我们实现了杜绝发生大面积停电的公司承诺。

**保障可靠优质供电，国家电网人一直在努力。**保证全球领先的供电可靠性和电能质量，是公司的核心责任。

我们加快电网建设，强化运营管理，全面整治城市配网“卡脖子”和农村“低电压”问题，城市和农村户均停电时间持续缩短，电能质量保持稳定，电力文明普惠家家户户。2011年，我们实现了“城市户均停电时间低于7小时，农村户均停电时间低于30小时”的公司承诺。

**服务国家能源战略，国家电网人一直在努力。**国家电网是强大的国家能源配置平台，是国家综合运输体系的重要组成部分，是推动能源发展方式转变，促进国家能源结构调整，服务能源产业做强做优的重要动力。投运1000千伏特高压交流扩建工程，稳定输送负荷达到500万千瓦，充分验证了特高压输电的安全性、经济性和优越性；提前一年建成“电力天路”青藏联网工程，从根本上解决了西藏缺电问题，全国电网除台湾外实现全面互联；国家风光储输、天津中新生态城、亚洲首个柔性直流输电示范工程等一批智能电网示范工程投运，智能电网国际论坛成功举办，智能电网建设继续走在世界前列。2011年，我们实现了“十大举措保障风电并网，全额收购并网新能源电量，国家电力市场交易电量增长超过10%”的公司承诺。

## “ 责任发展只有起点，没有终点；价值创造之旅永无止境，没有最好，只有更好 …… ”

对人、社区、环境负责任，国家电网人一直在努力。负责任地对待每一个利益相关方，为社会增一份和谐；保证公司决策和运营的透明度，为社会增一份信任；努力做绿色发展的表率，为家园增一份绿色，是国家电网公司始终不渝的责任追求。

——我们坚持“干事、干净”的廉洁理念，弘扬“诚信、责任、创新、奉献”核心价值观，遵守“三吃一担”（吃苦、吃气、吃亏、担责任）的奉献精神，诚实守信，创新发展，书写“坚持、坚守、坚韧、坚强”的品质内涵。


——我们将保证人的安全与健康放在发展的首要位置，青藏联网工程建设成功实现“零高原病死亡、零高原病伤残”目标；将培训培养员工与深化职工民主管理作为实施人才强企战略的核心，出台《国家电网公司职工民主管理纲要》，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

——我们坚持透明运营，修订发布供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”、调度交易服务“十项措施”，全面建设利益相关方参与机制，与经营区域各级政府举行定期会谈，共商经济社会可持续发展大计，各级供电企业在当地行风测评中名列前茅。

——我们加快建设坚强智能电网，构筑“输煤输电并举”的国家能源综合运输体系，全力支撑风电等清洁能源大规模发展；大力发展电动汽车，创新提供节能服务，努力改善我国以煤为主的能源生产和消费结构，积极应对大气环境污染和二氧化碳高排放的双重挑战，维护社会生态文明。2011年，并网风电装机容量4394万千瓦，消纳风电706亿千瓦时，相当于节约标准煤2329.8万吨、减排二氧化碳5808.2万吨；线损率同口径降低0.07个百分点，节约电量23.10亿千瓦时，相当于节约标准煤76.23万吨、减排二氧化碳190.04万吨。

负责任地开展国际化运营，国家电网人一直在努力。无论是利用全球资源提升公司可持续发展能力和水平，还是实施“走出去”战略，运营菲律宾国家输电网和巴西7家输电特许权公司，开展国际能源和经贸合作，负责任都是我们成功的奥秘。在推进国际化的进程中，我们倡导合作共赢的和谐发展战略，尊重国际惯例和当地文化传统，重视社区建设，加强与各利益相关方的沟通交流，打造共赢的企业生态链，在推动当地经济社会可持续发展的过程中，实现公司成长。

回顾总结是为了建设更美好的未来。我们深知，责任发展只有起点，没有终点；价值创造之旅永无止境，没有最好，只有更好。我们将以科学发展观为指引，认真贯彻胡锦涛主席提出的“树立全球责任观念，自觉将社会责任纳入经营战略，完善经营模式，追求经济效益和社会效益的统一”的要求，全面建设电网坚强、资产优良、服务优质、业绩优秀的现代公司，为构建和谐社会、建设和谐世界作出新的更大的贡献。



2012年2月

## 公司概况

《财富》世界企业500强

**第7位**

经营区域覆盖  
国土面积

**88%**

供电人口超过

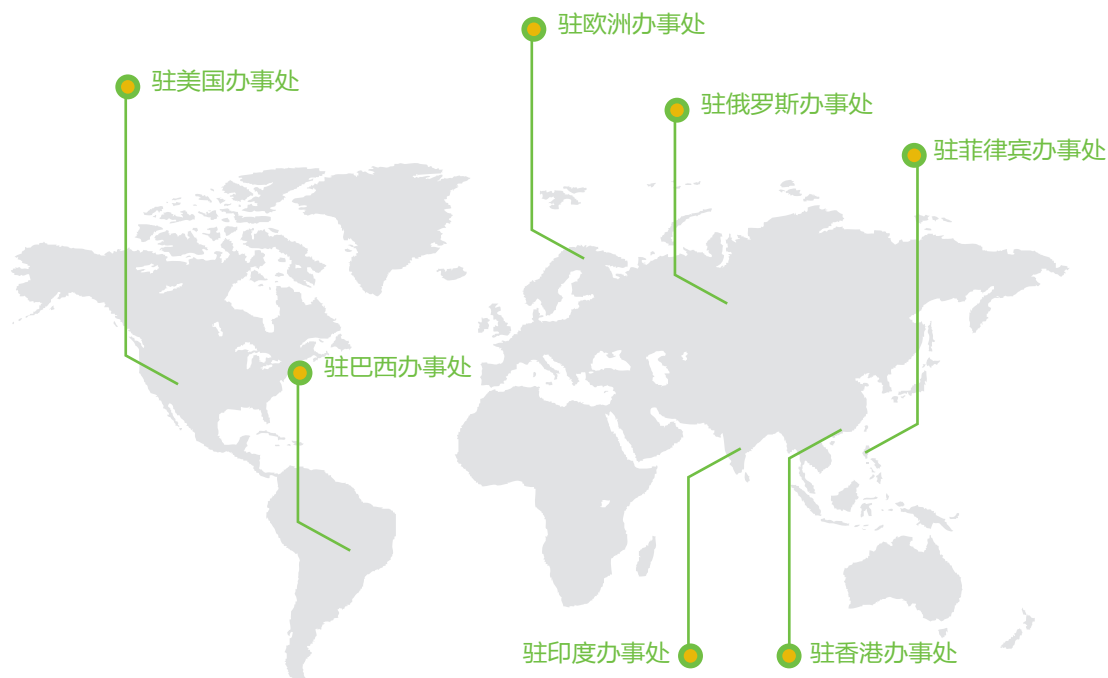
**10**亿人

公司员工超过

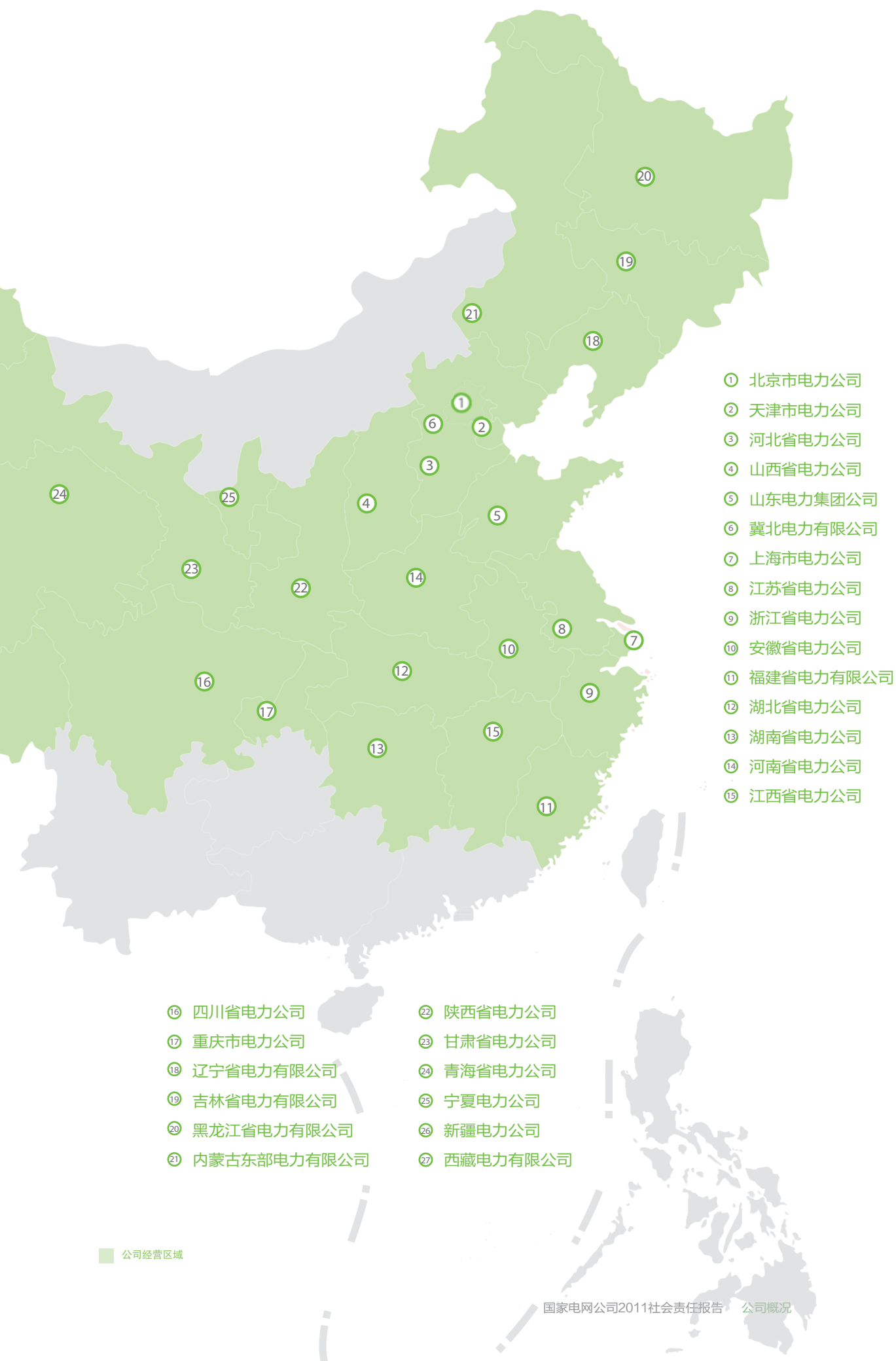
**158**万人

国家电网公司成立于2002年12月29日，是经国务院同意进行国家授权投资的机构和控股公司的试点单位。公司名列2011年《财富》世界企业500强第7位，是全球最大的公用事业企业。

公司是关系国民经济命脉和国家能源安全的国有重点骨干企业，承担着保障更安全、更经济、更清洁、可持续的电力供应的基本使命，经营区域覆盖全国26个省（自治区、直辖市），覆盖国土面积的88%，供电人口超过10亿人，公司员工超过158万人。公司运营菲律宾国家输电网和巴西7家输电特许权公司。







### 组织机构——公司总部

1 办公厅	12 直流建设部	23 离退休工作部
2 研究室	13 信息通信部	24 机关工作部
3 发展策划部	14 物资部（招投标管理中心）	25 思想政治工作部
4 财务资产部	15 产业发展部	（公司团委、直属党委）
5 安全监察质量部	16 对外联络部（品牌建设中心）	26 监察局（纪检组）
6 生产技术部	17 国际合作部	27 工会
7 营销部	18 审计部	28 国家电力调度控制中心
8 农电工作部	19 经济法律部	29 国家电网电力交易中心
9 科技部（智能电网部）	20 人事董事部	（中能电力工业燃料公司）
10 基建部	21 人力资源部	30 企业管理协会
11 交流建设部	22 体制改革办公室（主多分开办公室）	

### 组织机构——公司分部

1 华北分部	2 华东分部	3 华中分部
4 东北分部	5 西北分部	



国家电网黑龙江大庆电业局职工开展线路特巡



## 组织机构——直属单位

1 国家电网公司运行分公司	10 中国电力科学研究院	21 英大期货有限公司
2 国家电网公司直流建设分公司	11 国网电力科学研究院	22 英大汇通融资租赁有限公司
3 国家电网公司交流建设分公司	12 国网能源研究院	23 英大商务服务有限公司
4 国网通用航空有限公司	13 国网北京经济技术研究院	24 英大传媒投资集团有限公司
5 国网新源控股有限公司 (国网新源水电有限公司)	14 英大国际控股集团有限公司	25 中兴电力实业发展有限公司 (国网物流服务中心)
6 国网能源开发有限公司	15 中国电力财务有限公司	26 国网信息通信有限公司
7 国家电网国际发展有限公司	16 英大泰和财产保险股份有限公司	27 国家电网管理学院 (高级培训中心、党校)
8 山东鲁能集团有限公司	17 英大泰和人寿保险股份有限公司	28 国家电网技术学院(团校)
9 中国电力技术装备有限公司 (国网智能电网研究院)	18 英大国际信托有限责任公司	29 中国安能建设总公司
	19 英大证券有限责任公司	
	20 英大长安保险经纪有限公司	

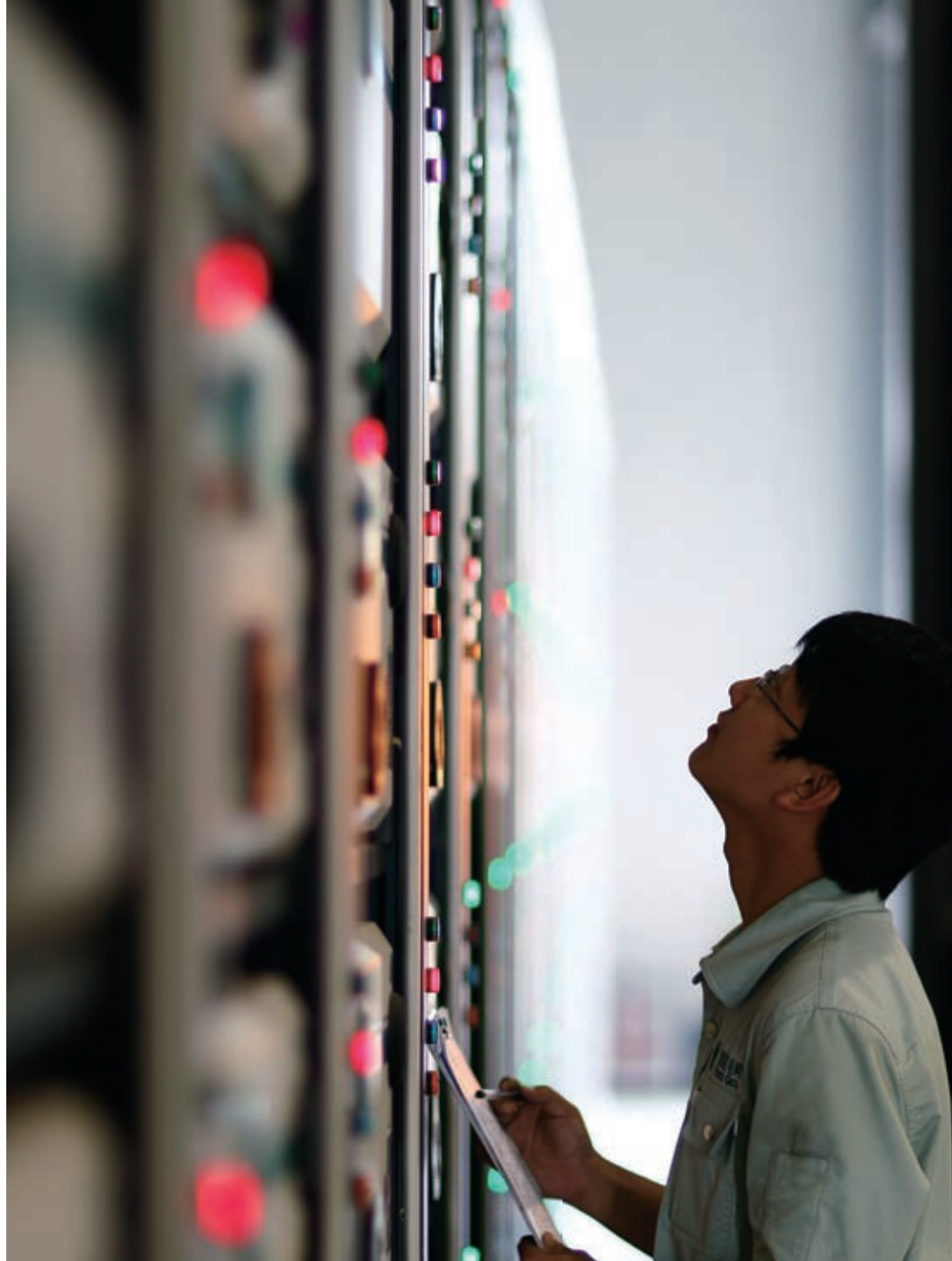
## 公司参加的主要社团组织

社团名称	公司角色	社团名称	公司角色
中国企业联合会	副会长单位	中国电力企业联合会	理事长单位
中国工业经济联合会	主席企业单位	中国电机工程学会	副理事长单位
中国可持续发展工商理事会	理事单位	中国电力设备管理协会	副会长单位
中国产业发展促进会	理事单位	中国水力发电工程学会	副理事长单位
中国安全生产协会	副会长单位	中国电力建设企业协会	副会长单位
中国会计学会	常务理事单位	国际大电网会议	委员单位
中国内部审计协会	理事单位	国际大坝委员会	委员单位
中国监察学会	理事单位	国际电工委员会(IEC)	3个标委会秘书处 挂靠单位
中国价格协会	理事单位	国际大电网委员会(CIGRE)	会员单位
中国国际公共关系协会	理事单位	美国电气电子工程学会(IEEE)	高级会员单位
中国行政管理学会	理事单位	特大电网运行者年会(VLPGO)	会员单位
中国核学会	理事单位	国际风电接入组织(UWIG)	会员单位
中国招投标协会	常务理事单位	全球可持续电力合作组织(G-SEP)	会员单位
中国设备监理协会	副理事长	世界可持续工商理事会(WBCSD)	会员单位
中国机电产品进出口商会	理事单位		
中国机电产品认证协会	理事单位		
中国对外承包工程商会	理事单位		
全国党建研究会	理事单位		

■ 国家级社团组织

■ 电力行业社团组织

■ 国际组织



核心指标	2006	2007	2008	2009	2010	2011
售电量（亿千瓦时）	17097	19742	21235	22748	26891	30925
输电线路长度*（公里）	413219	457104	496332	561456	618837	655131
变电设备容量**（万千伏安）	113779	134270	160142	188654	213193	239162
营业收入（亿元）	8545	10107	11407	12580	15318	16760
资产总额（亿元）	12128	13618	16435	18419	20775	22093
城市供电可靠率（%）	99.839	99.880	99.865	99.903	99.906	99.921
农网供电可靠率（%）	99.491	99.541	99.545	99.615	99.636	99.665
线损率（%）	6.40	6.29	6.10	6.12	5.98	6.53***

\*110（66）千伏及以上输电线路      \*\*110（66）千伏及以上变电设备

\*\*\*公司线损率数值上升是因为自2011年1月开始，公司售电量和线损率采用涵盖控股公司的合并口径

## 2011年履责实践荣誉和奖项

连续七年获评中央企业经营业绩考核A级	全国法律宣传教育先进单位
国家科学技术进步奖一等奖	中央企业信息化水平年度评价第二名
中国电力科学技术奖一等奖	国务院国资委年度保密工作先进单位
《财富》世界企业500强第7位	中央企业领先网站
世界品牌500强第82位	中央企业项目管理创新技能大赛一等奖
中国500最具价值品牌排行榜第二名	中央企业参与上海世博会突出贡献奖
中国工业大奖	公司所属23家单位获全国模范劳动关系和谐企业
国家优质工程奖30年经典工程	公司所属92家单位被授予第三批全国文明单位
全国生产建设项目水土保持示范工程	公司所属21个单位荣获全国五一劳动奖章
“十一五”中央企业节能减排优秀企业	公司所属55个集体荣获全国工人先锋号称号
中央企业年度经营业绩考核工作先进单位	.....

## 2011年社会责任推进工作荣誉和奖项

中央企业优秀社会责任实践	联合国全球契约·中国企业社会责任典范报告
中国企业社会责任杰出企业	优秀企业社会责任报告长青奖
中国企业社会责任特别大奖	优秀企业社会责任报告领袖型企业奖
中国绿色公司百强榜国有控股类企业第二名	第4次获“中华慈善奖”
中国100强企业社会责任发展指数前三位	.....



# 意愿篇

责任源于使命、  
成于机制

责任始于战略、  
成于管理



责任发展、认识为先  
我们一直在探索科学的企业社会责任观

责任本于制度、  
成于文化





# 探索科学的企业社会责任观

## ——认识和实践企业社会责任的“三个四”

### 社会责任国际标准ISO 26000的社会责任定义

社会责任是指组织通过透明和道德的行为，为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任。这些行为：

- 致力于可持续发展，包括健康和社会福祉；
- 考虑利益相关方的期望；
- 遵守适用法律，并符合国际行为规范；
- 融入整个组织并在其关系中得到践行。

注1：活动包括产品、服务和过程。

注2：关系是指组织在其影响范围内的活动。

注3：可持续发展是指既满足当代人需要又不危及后代人满足其需要的能力的发展。它事关将高品质生活、健康、繁荣等目标与社会公正的融合，以及维护地球支撑生物多样性的能力。这些社会、经济和环境目标是相互依存和相辅相成的。可持续发展，可被视为全社会更广泛期望的一种表达方式。

### 国家电网公司的社会责任定义

企业社会责任，是指企业为实现自身与社会的可持续发展，遵循法律法规、社会规范和商业道德，有效管理企业运营对利益相关方和自然环境的影响，追求经济、社会和环境综合价值最大化的行为。

——《国家电网公司履行社会责任指南》

## 认识企业社会责任(CSR)的“四大维度”

### 责任内容维度

**CSR是指企业为其决策和活动对社会和环境的影响而承担的责任**

- 社会责任内生于企业运营
- 企业运营对社会和环境有影响，就有责任
- 有什么样的影响，就有什么样的责任内容

### 行为性质维度

**CSR是指始终保持企业行为的透明和道德**

- 社会责任与企业所有行为相关
- 社会责任要求企业行为是道德的，遵守法律和国际行为规范，致力于可持续发展
- 社会责任要求企业行为是透明的，考虑利益相关方的期望和利益

### 判断标准维度

**CSR是指企业对可持续发展作出最大贡献的意愿、行为和绩效**

- 对社会负责任的意愿内生于企业制度安排
- 担责是指企业基于诚实、公平和正直的价值观，为社会创造价值的行动
- 判断企业行为是否对社会负责任，最终要看绩效，以综合价值创造结果为标准

### 落实机制维度

**CSR是指通过落实社会责任保证组织以负责任的方式运营的管理模式**

- 通过管理变革推动员工采取新的工作方式
- 通过管理变革推动公司采取新的发展方式
- 通过管理变革推动公司采取新的沟通方式

### 实践企业社会责任的“四个不是”

- **实践企业社会责任不是单纯支持公益事业，**  
而是企业为其运营对社会和环境的影响承担责任
- **实践企业社会责任不是要求无私奉献，**  
而是加强社会沟通与利益相关方合作共赢
- **实践企业社会责任不是回归“企业办社会”，**  
而是要求企业厘清责任边界干自己擅长的事情
- **实践企业社会责任不是强调开展新的业务，**  
而是要求以新的、透明和道德的方式开展企业业务

### 实践企业社会责任的“四个是”

- **实践企业社会责任是员工新的工作方式，**要求员工自觉树立综合价值和利益相关方视角、透明运营和绿色发展理念，将内部工作转化为社会贡献，社会期望转化为工作要求，实现“内部工作外部化，外部期望内部化”。
- **实践企业社会责任是企业新的发展方式，**要求企业管理目标从追求利润最大化转向追求综合价值最大化，管理对象从企业内部拓展到外部与自然环境，管理机制从优化企业资源配置发展到促进社会资源更优配置。
- **实践企业社会责任是企业新的沟通方式，**变工作沟通为价值沟通，变单纯重视主管部门汇报和媒体宣传为全面开展利益相关方沟通和媒体关系建设，变单纯输出信息为“沟通建立信任、信任增进合作、合作创造价值”。
- **实践企业社会责任是企业新的管理模式，**按照对可持续发展的贡献最大化的要求，发展和完善企业价值观、发展战略、治理机制、制度体系、管理流程和考核机制，营造和谐的利益相关方关系，创建追求综合价值最大化的卓越组织。

## 责任源于使命、成于机制

### 导入企业社会责任理念，优化公司使命

使命理解由内部的业务工作视角，转向**外部的社会价值视角**，表述从“以建设和运营电网为核心业务”发展至“**保障更安全、更经济、更清洁、可持续的能源供应**”

使命理解由国有资产保值增值视角，转向**综合价值创造视角**，表述从“服务国有资产保值增值，追求利润最大化”发展至“**服务经济社会发展，追求综合价值最大化**”



### 以科学的责任落实机制（九步骤）实践公司使命

- **选择优先议题：**综合考虑资源和能力，选择对可持续发展贡献最大的社会责任议题。
- **确定履责理念：**统筹考虑经济、社会和环境因素，保证透明度和利益相关方参与。
- **制定履责战略：**确定实现经济、社会和环境综合价值最大化的战略路径。
- **完善制度保障：**确保针对优先议题的履责理念和战略得以落实。
- **规划履责行动：**规划和实施重大履责行动项目，并保证足够的资源投入。
- **明确绩效标准：**明确衡量和监测履责议题绩效的指标体系和有效标准。
- **定期对标反馈：**及时了解和监测议题进展、成效及存在的问题与挑战。
- **保证运营透明：**保证利益相关方的知情权、参与权和监督权。
- **坚持持续改进：**议题选择更科学、议题落实更完善、议题沟通更有效。



## 责任落实机制示例

责任落实机制	保障可靠可信的能源供应	负责任地对待每一个利益相关方	努力做绿色发展的表率	负责任地开展国际化运营	保证运营透明度和接受社会监督
选择优先议题	发展特高压电网	提升供电服务满意度	促进风电发展	负责任地运营菲律宾国家电网公司	发布社会责任报告
确定履责理念	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展特高压电网是我国突破远距离输电技术，实现能源的大范围优化配置的必由之路</li> <li>特高压电网是最大的环保工程</li> <li>特高压电网是引领自主创新，推动电力装备业转型升级的强劲引擎</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供电标准有限，服务努力无限</li> <li>始于客户需求，终于客户满意</li> <li>监督成就服务高度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国情决定必须大规模发展风电</li> <li>坚强智能电网是实现风电发展的唯一方式</li> <li>统一规划和标准推动风电科学发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面提升供电可靠性和电能质量，支撑当地经济社会发展</li> <li>尊重当地文化和风俗，遵守国际行为准则</li> <li>促进当地就业和社区发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>综合的价值沟通是建立信任的基础</li> <li>沟通建立信任、信任促进合作、合作创造价值</li> <li>社会责任报告是重要的管理工具</li> </ul>
制定履责战略	<ul style="list-style-type: none"> <li>强强联手，研究特高压关键设备</li> <li>自主创新，保证核心设备国产化</li> <li>沟通汇报，争取发展特高压共识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服务效率提升战略</li> <li>服务资源整合战略</li> <li>服务品牌塑造战略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“一特四大”战略</li> <li>风电消纳战略</li> <li>风电并网关键技术和核心装备攻关战略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设智能的现代化电网</li> <li>实施“6S”管理战略</li> <li>电网安全应急战略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透明度战略</li> <li>报告议题确定战略</li> <li>绩效指标建设战略</li> </ul>
完善制度保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>《特高压电网发展规划》</li> <li>《特高压电网核心技术突破路径》</li> <li>《特高压电网关键设备研制规划》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”</li> <li>评价供电服务品质</li> <li>制定公司行风投诉举报管理办法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定风电输电规划</li> <li>制定《风电功率预测系统功能规范》等标准</li> <li>制定风电并网关键技术攻关方案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>编制菲律宾风电、光伏发电接入电网技术标准</li> <li>启动一体化管理体系(IMS)认证工作</li> <li>制定安全管理规定和应急预案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透明度管理办法</li> <li>年度社会责任报告定期发布制度</li> <li>社会责任报告指标建设办法</li> </ul>
规划履责行动	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定规划，并组织各方专家论证</li> <li>开工建设特高压交、直流试验示范工程</li> <li>组织核心技术攻关和关键设备集中研发</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>统一95598供电服务热线</li> <li>开展用户满意度调查和服务第三方评价</li> <li>开展用户受电工程“三指定”专项治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布促进风电发展白皮书</li> <li>支持甘肃酒泉千万千瓦级风电基地建设</li> <li>推进国家风光储输示范工程建设</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定菲律宾电网首个中长期（2010～2030年）目标网架规划</li> <li>部署实施“6S”管理体系</li> <li>开展菲律宾风电、光伏发电等接入电网能力的研究</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设新闻发言人制度</li> <li>发布年度社会责任报告</li> <li>开展社会责任指标体系研究</li> </ul>
明确绩效标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>投产特高压交流试验示范工程，稳定输送负荷500万千瓦以上</li> <li>规划确定特高压电网的经济价值、社会价值、环境价值</li> <li>推动电力装备业技术升级</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户咨询和投诉回应率100%</li> <li>供电服务“十项承诺”兑现率99.99%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发布风电发展标准</li> <li>同步建设风电送出工程</li> <li>全额收购并网风电</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>安全供电水平显著提升</li> <li>公司综合实力显著提升</li> <li>公司管理水平显著提升</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“国家电网”品牌价值持续提升</li> <li>责任表率央企形象深入人心</li> <li>社会责任报告获得各方肯定</li> </ul>
定期对标反馈	<ul style="list-style-type: none"> <li>特高压交流试验示范工程稳定运行验证了特高压电网的安全性、经济性和优越性</li> <li>特高压电网的经济、社会、环境价值逐步得到认可</li> <li>特高压示范工程荣获多项大奖</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供电服务品质考核</li> <li>用户满意度调查</li> <li>供电服务“十项承诺”考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支撑风电发展目标考核</li> <li>检验示范工程成效</li> <li>风电并网核心技术成果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对标国际同行绩效</li> <li>对标历史绩效</li> <li>对标社会承诺</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>对标国际一流电力企业沟通绩效</li> <li>对标国内一流企业沟通绩效</li> <li>对标国际标准</li> </ul>
保证运营透明	<ul style="list-style-type: none"> <li>各方共同参与特高压电网发展</li> <li>听取各方意见建议，把反对者的声音作为不断前进的动力</li> <li>积极向各级领导和主管部门汇报</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走访用户</li> <li>开展第三方评价</li> <li>聘请行风监督员</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期走访发电企业</li> <li>联合制定风电发展规划</li> <li>听取各方风电发展大计</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与合作伙伴精诚合作</li> <li>与监管机构良好沟通</li> <li>与媒体、社区良好沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>邀请利益相关方参与报告编制</li> <li>了解利益相关方关注的议题</li> <li>接受社会各界监督</li> </ul>
坚持持续改进	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续修改完善规划</li> <li>持续突破核心技术和关键装备</li> <li>持续提升运营管理水平</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化服务资源配置</li> <li>提升服务效率和满意度</li> <li>打造特色服务品牌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化风电输电规划</li> <li>优化风电基地送出工程建设部署</li> <li>优化并网技术标准</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化电网发展规划</li> <li>健全管理体系</li> <li>提升应急能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>优化报告议题</li> <li>优化报告发布</li> <li>优化报告内容</li> </ul>

# 责任始于战略、成于管理

推行全面社会责任管理，优化建设“一强三优”现代公司可持续发展战略

建设“一强三优”现代公司  
最大限度创造经济、社会和环境综合价值



实施全面社会责任管理，优化公司“两个转变”战略

转变电网发展方式  
建设世界一流电网

从推动探索建设具有卓越能源优化配置能力的坚强智能电网，到进一步推动公司内外形成坚强智能电网发展共识

转变公司发展方式  
建设国际一流企业

从推动探索建设具有卓越综合价值创造能力的集团运作模式，到进一步推动公司内外形成电网企业管理规律共识

实施全面社会责任管理  
实现社会责任理念  
在公司管理中的  
“全过程覆盖、全方位  
融合、全员参与”

- 全过程覆盖：** 将全面社会责任管理理念融入公司电网建设运营体系、职能管理体系、资产生命周期管理体系。
- 全方位融合：** 将全面社会责任管理理念融入公司核心价值观、战略、规划、年度综合计划、全面预算和全员绩效管理。
- 全员参与：** 将全面社会责任管理理念融入公司领导层、职能管理层、广大员工，乃至外部利益相关方。

公司可持续发展战略

战略目标

建设“一强三优”现代公司  
追求经济、社会、环境综合价值最大化

战略重点

转变电网发展方式，建设世界一流电网  
转变公司发展方式，建设国际一流企业

战略举措

推进思想创新  
推进管理创新  
推进科技创新  
推进文化创新

战略分析

机遇与风险

公司优势

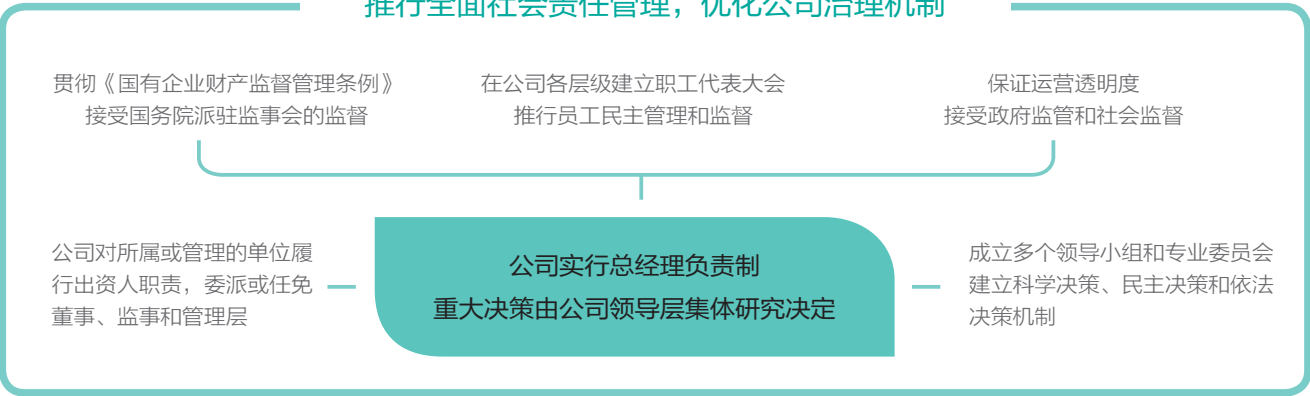
公司挑战

全面社会责任管理的“3I”规划（三个五年）

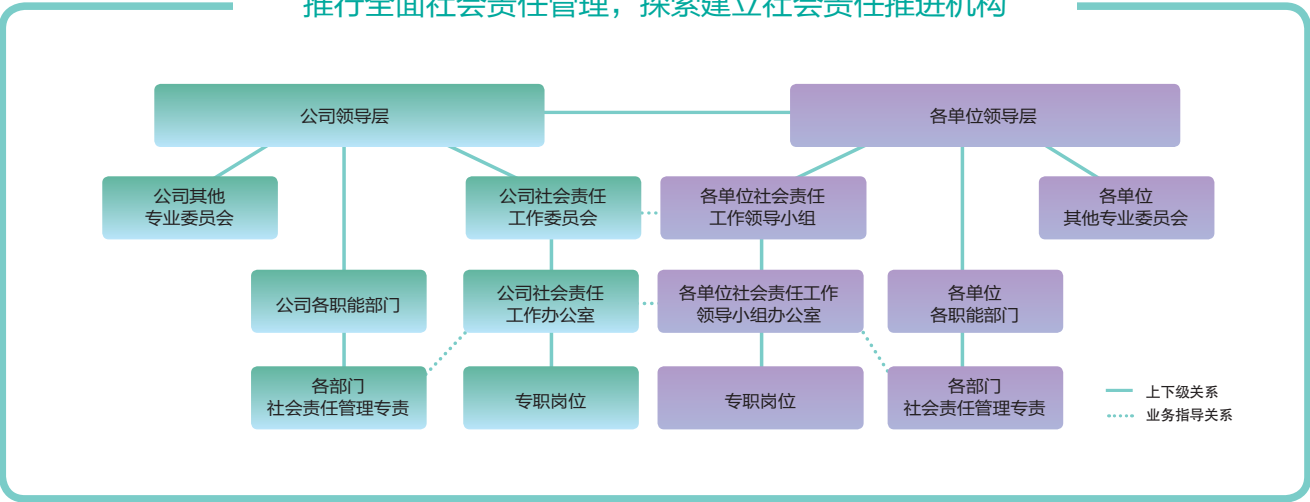
规划阶段	任务目标	核心行动
研发阶段 (Introduction) 2006~2010	<ul style="list-style-type: none"><li>建立社会责任报告发布机制</li><li>开展总部、省、地市和县级供电企业四级全面社会责任管理试点</li><li>研发全面社会责任管理一般模式</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2006年3月，发布我国首份社会责任报告。</li><li>2007年12月，发布《国家电网公司履行社会责任指南》，首次提出“企业全面社会责任”管理模式。</li><li>2008年4月起，先后在天津市电力公司、江苏无锡供电公司 and 浙江嘉善县供电局启动了网省、地市和县供电企业全面社会责任管理试点。</li><li>2009年，开展国家科技支撑计划和国家软科学研究项目“企业全面社会责任管理模式”研究。</li><li>2010年4月19日，发布我国首个绿色发展白皮书。</li></ul>
倡议阶段 (Initiative) 2011~2015	<ul style="list-style-type: none"><li>在核心专业导入全面社会责任管理</li><li>在省、地市、县级供电企业广泛开展全面社会责任管理</li><li>总结电网企业全面社会责任管理通用模式</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2011年6月，公司发布《未来企业的管理：全面社会责任管理》金蜜蜂2020倡议。</li><li>2011年7月，部署各省公司至少选择一个地市公司开展全面社会责任管理试点，要求各省公司建立年度社会责任实践报告发布机制。</li><li>2012年1月12日，发布我国首个企业价值白皮书。</li><li>召开全面社会责任试点经验现场交流会，总结推广电网企业全面社会责任管理模式。</li><li>开展全面社会责任管理全员培训，推动公司转变发展方式。</li></ul>
融合阶段 (Integration) 2016~2020	<ul style="list-style-type: none"><li>实现社会责任在公司各层级、各专业、各岗位的全过程覆盖、全方位融合、全员参与</li><li>开发新一代社会企业管理模式</li><li>合作推广全面社会责任管理模式</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>健全完善公司全面社会责任管理体系。</li><li>部署在各专业、各层级广泛实施全面社会责任管理。</li><li>联合国内外机构发布新一代管理模式：企业全面社会责任管理。</li><li>建立较为完善的公司透明运营制度和机制。</li><li>参与国内外企业全面社会责任管理标准制定。</li></ul>

# 责任本于制度、成于文化

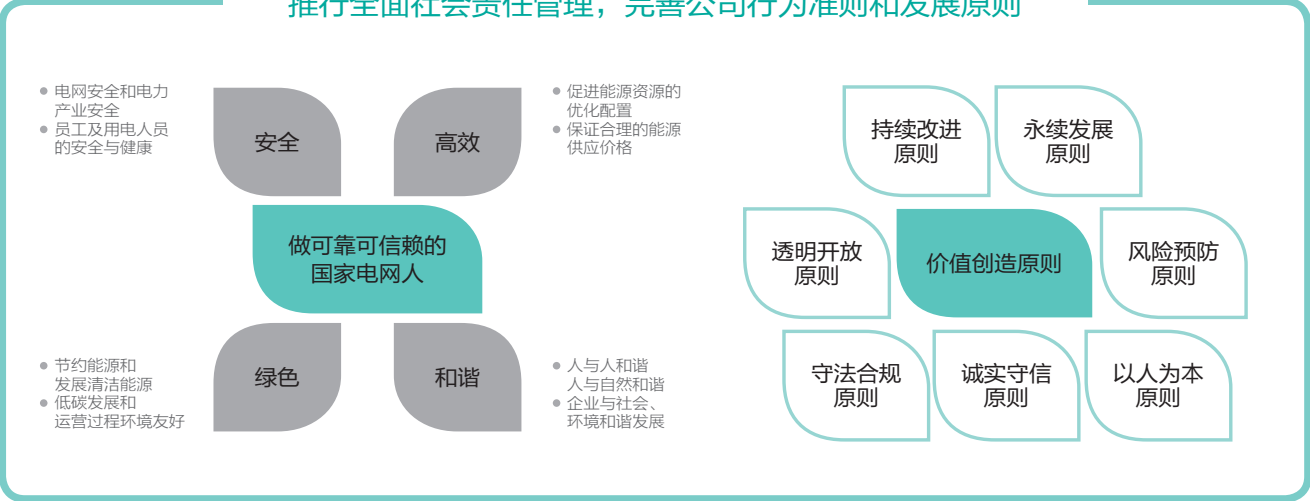
## 推行全面社会责任管理，优化公司治理机制



## 推行全面社会责任管理，探索建立社会责任推进机构



## 推行全面社会责任管理，完善公司行为准则和发展原则



## 探索建设全面社会责任管理体系

**社会责任推进组织体系**

为指导、服务和推动公司实施全面社会责任管理而建立的组织机构与运行程序。

**社会责任日常管理体系**

把社会责任理念融入公司运营全过程和日常管理，完善各专业、各层级、各岗位的工作职责、管理要求与行为守则。

**社会责任业绩考核体系**

对公司整体、各部门、各单位以及员工个人行为 and 结果符合履责要求和目标的程度进行具体评价与奖惩安排，建立实施全面社会责任管理的激励与约束机制。

**全面社会责任管理指标体系**

为反映和衡量公司、各单位和员工实施全面社会责任管理的效果和效率而设置的标准体系，是公司推进全面社会责任管理和考核，强化社会责任沟通，提升履责绩效的重要工具。

**社会责任能力建设体系**

保证公司及其员工拥有实施全面社会责任管理所必须的知识、技能和意愿。

**社会责任信息披露机制**

为保证利益相关方及时、全面地了解公司履责实践与绩效，保证利益相关方的知情权、参与权、监督权，建立信任与共识而形成的社会责任信息披露方式、渠道和程序。

**利益相关方参与机制**

公司为保证利益相关方的知情权、监督权和参与权，营造和谐的利益相关方关系，与利益相关方合作推进可持续发展而作出的制度安排、资源保障和行动部署。

实施全面社会责任管理，  
丰富“诚信、责任、创新、奉献”公司文化

进取文化

和谐文化

绿色文化

表率文化

诚信、责任、创新、奉献

合规文化

人本文化

透明文化

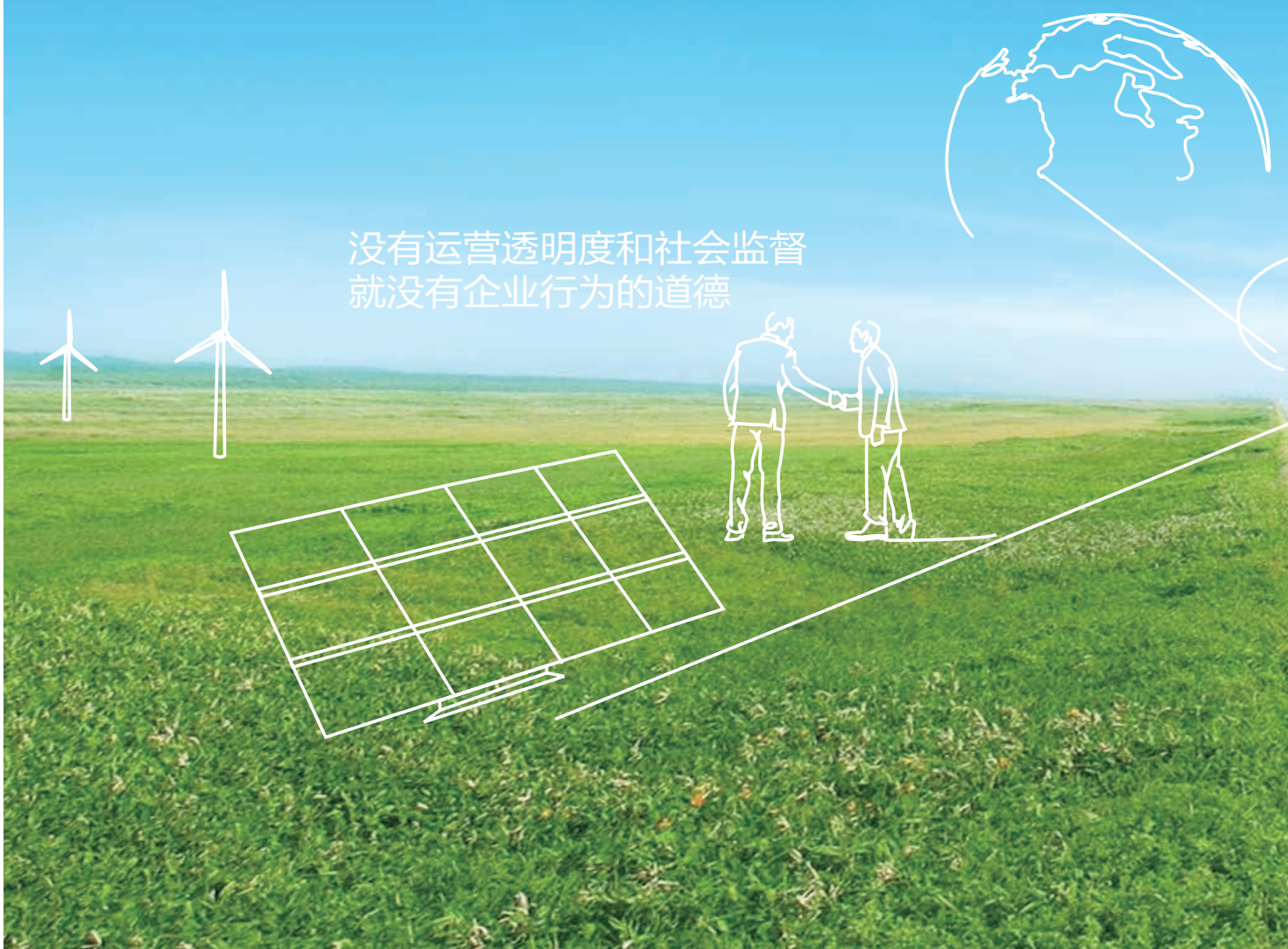
合作文化



# 行为篇

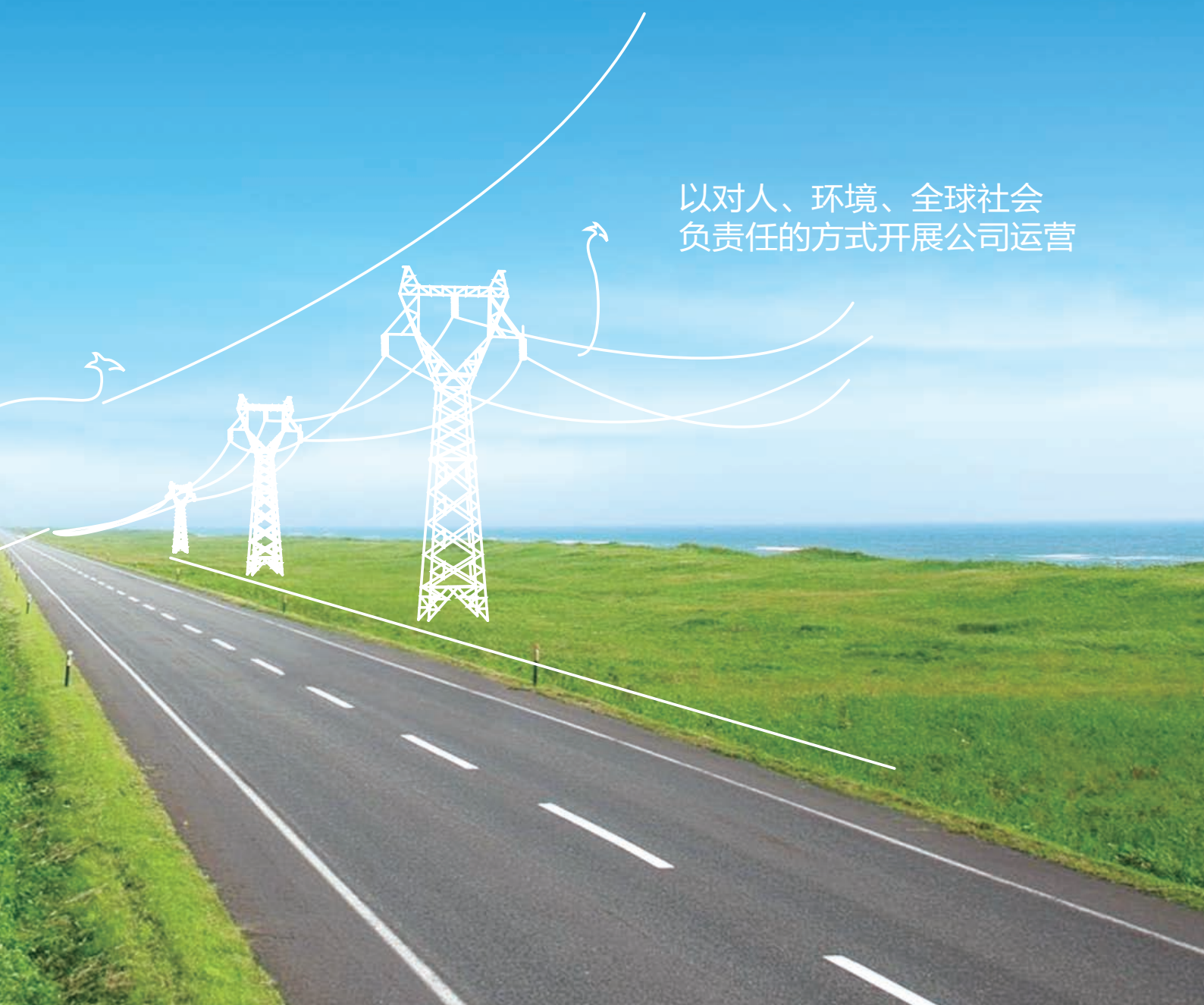
保障可靠可信赖的能源供应

没有运营透明度和社会监督  
就没有企业行为的道德



内化于心、外成于行  
建设一个负责任的可靠可信赖的  
国家电网公司

以对人、环境、全球社会  
负责任的方式开展公司运营



## ■ 保障可靠可信赖的能源供应

保障可靠可信赖的能源供应的主要议题：

### 服务国家能源战略

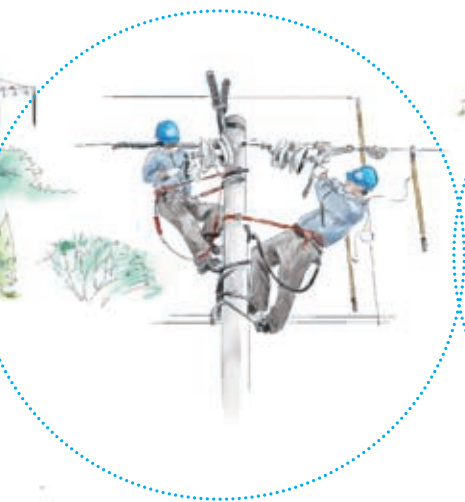
- 打造能源配置平台
- 跨区优化能源配置
- 服务能源基地建设
- .....

### 保障可靠供电

- 防范大面积停电事故
- 完成重大保电任务
- 全面提升应急能力
- .....

### 提升电网资源配置能力

- 优化电网发展规划
- 发挥电力市场功能
- 挖掘现有电网潜力
- .....







履行**科学发展、安全供电、卓越管理、科技创新**责任  
最大限度创造经济、社会和环境综合价值：**多一份动力**

**保证一流运营效率**

- 建设“三集五大”体系
- 统筹金融产业和综合产业
- 加快信息化建设
- .....

**引领自主创新**

- 建设一流科技创新体系
- 自主研发关键技术装备
- 推动科研成果产业化
- .....





## 打造坚强能源配置平台

特高压交流工程完成投资

**53.5** 亿元

特高压直流工程完成投资

**65.4** 亿元

**特高压电网加快发展。**2011年完成特高压交、直流工程投资53.5亿元和65.4亿元。

- 建成1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程扩建工程。
- 开工建设皖电东送特高压交流示范工程。
- 加快建设锦屏—苏南特高压直流输电工程。
- 有序推进溪洛渡—浙西、哈密—郑州特高压直流工程前期工作。

**智能电网建设全面推进。**实施287项智能电网试点项目，完成上海世博园和天津中新生态城两个智能电网综合示范工程的建设，国家风光储输联合示范工程建成投运。

- 西北、吉林、甘肃电网完成大规模风功率预测及运行控制试点。

- 在国际上首次提出智能变电站系列技术标准，建成110千伏~750千伏智能变电站65座、在建9座。
- 建成投运156座充换电站和6252个充电桩。
- 研制并建设了具有世界先进水平的智能电网调度技术支持系统。
- 机器人、无人机智能巡检技术取得突破。
- 智能电能表得到大规模推广，自动抄表、收费管理、远程费控、线损管理、有序用电等功能得到广泛应用。
- 在23个城市核心区建设智能配电网，提高了配电网供电可靠性。
- 建成28个智能用电小区，为用户提供未来新生活方式的实景体验。





能源生产重心不断西移和北移，到2015年全国一次能源将有2/3来自山西、新疆等五大国家综合能源基地，“十二五”新增电力供应的2/3源于大型电源基地。

——保障能源基地集约开发和可靠送出，适应大规模清洁能源安全并网消纳，必须加快建设坚强智能电网。

意愿篇

行为篇

### 天津中新生态城智能电网综合示范工程建成投运

天津中新生态城智能电网综合示范工程，是目前世界上覆盖面积最大，首个涵盖智能发电、输电、变电、配电、用电及调度通信等全部环节的智能电网综合示范工程，在城市电网可再生能源接入、实现双向互动用电服务、促进能源高效利用、提升供电安全可靠等方面取得了重要突破。项目投运能够满足区域内可再生能源接入不低于20%的目标，单位电能碳排放量较传统电网下降20%；智能电能表覆盖率达到100%，供电可靠率达到99.999%，均达到国际领先水平，为中新生态城提供安全可靠、优质清洁、高效互动的能源供应与服务，展示我国智能电网建设最新成果。

**各级电网协调发展。**2011年开工110（66）千伏及以上交流线路5.49万公里、变电容量2.64亿千伏安，投产110（66）千伏及以上交流线路5.48万公里、变电容量2.56亿千伏安。

- “电力天路”青藏联网工程提前一年建成，从根本上解决了西藏缺电问题，全国电网除台湾以外实现全面互联。
- 世界首个±660千伏直流示范工程双极投运。
- 省级主网架进一步优化完善，220、110千伏电网逐渐实现分层分区运行，网络结构进一步加强。
- 加强配电网建设，解决重点城市局部供电“卡脖子”等问题，在23个重点城市统一推广配电自动化，建设首批6个城市高可靠性示范区。

绩效篇



## 充分发挥电网优化能源配置功能

全年向南方电网公司  
输送电量

**6.72** 亿千瓦时

特高压交流试验示  
范工程扩建后，送  
电能力提高到

**500** 万千瓦

**发挥跨区大电网互联优势。**迎峰度夏期间，跨区输送华北、华东、华中最大电力分别达到2240万千瓦、1455万千瓦、1019万千瓦，缓解了华东、华中等区域的电力供应紧张局面。

- $\pm 660$ 千伏银东直流基本保持400万千瓦满负荷运行，满足了山东电力需求。
- 四川向家坝—上海奉贤 $\pm 800$ 千伏特高压直流输电工程有力支援了华东电网用电。
- 开展梯级水电站群和水火电联合优化调度，充分利用跨区电网实现水电的更大范围消纳，2011年统调水电厂节水增发电量151.03亿千瓦时，水能利用提高率7.83%。
- 充分发挥通道能力，向南方电网公司最大支援电力120万千瓦。

**加快能源基地外送通道建设。**推进“一特四大”战略，服务国家能源优化配置。

- 建成1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程扩建工程，稳定输送负荷达到500万千瓦。
- 建成甘肃酒泉千万千瓦级风电基地一期配套送出工程，支撑风电基地开发。
- 加快建设四川锦屏—苏南 $\pm 800$ 千伏特高压直流输电工程，支撑西部水电基地建设。
- 建成 $\pm 660$ 千伏银东直流示范工程，支撑宁东煤电基地发展。
- 开工建设皖电东送淮南—皖南—浙北—上海特高压交流工程，支撑两淮煤电基地发展。



国家电网上海公司  
员工在特高压直流  
线路上工作

发挥市场配置电力资源的基础性作用。国家电力市场完成交易电量3998.67亿千瓦时，同比增长11.54%。

- 完成特高压交易电量128.41亿千瓦时。
- 完成大煤电输电交易电量1224.40亿千瓦时。
- 完成大水电输电交易电量1006.68亿千瓦时。
- 完成大核电输电交易电量392.54亿千瓦时。
- 完成其他输电交易电量1246.64亿千瓦时。
- 完成发电权交易电量1059.39亿千瓦时。

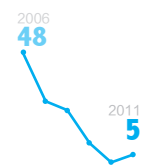
电网输送能力不断提升。从2005年开展提高电网输送能力工作以来，各电压等级累计完成提高电网输送能力项目3559项，提高电网输送能力约2亿千瓦。

### 历年提高电网输送能力工程情况

年度	项目数	合计提高容量（万千瓦）
2005	1252	4448
2006	912	4079
2007	600	3423.6
2008	356	3410.4
2009	190	1719
2010	145	1697.7
2011	104	1209
累计	3559	19986.7



## 保障电网安全稳定运行



电网事故次数



设备事故次数

电网和设备事故降低到

14起

比2010年下降

36%

认真汲取日本核危机和大面积停电教训，**全力杜绝大面积停电**。研究制定针对性措施，严格落实安全责任，全面防控事故风险，保证了电网安全稳定运行，维护了社会公共安全。

开展“抓执行、抓过程、建机制”安全风险管控活动。健全完善安全标准体系，制定《安全风险管理工作基本规范》和《生产作业风险管控工作规范》，梳理优化安全生产流程，启动新一轮安全性评价工作，深化公司安全风险管理，全年未发生重大及以上电网和设备事故。

落实专项资金，实现隐患排查治理工作常态化。健全完善安全生产事故隐患排查治理管理办法，建立管理考核评价机制，建立事故隐患数据库，定期通报排查治理情况。全年排查事故隐患10132项，整改9572项。

圆满完成重大保电任务。纪念建党90周年、西藏和平解放60周年、神八发射、世园会等重大保电任务均实现了“零失误、零事故”，展现了电网人的风采。

### 国家电网公司面临的安全挑战

- 电网大面积停电风险始终存在。电以光速传输，发、输、配、用电同步完成，发电企业、电网企业和电力用户等每个环节的局部隐患和故障都可能蔓延至整个电力系统，大面积停电风险客观存在，特别是目前我国电网建设相对滞后的问题还没有得到根本解决，同时部分高危及重要客户用电存在着不少隐患，安全可靠供电压力不容忽视。
- 自然灾害和外力破坏事件威胁电网安全稳定运行。近年来，我国极端恶劣天气和罕见自然灾害多发、频发，以及各地因市政建设、吊车作业、开山放炮，乃至违章施工、盗窃电力设施等外力破坏事件时有发生，对电网安全稳定运行构成严重威胁。2005~2010年，公司因恶劣气候和外力破坏引发的电网和设备事故247起，占事故总数的近40%，外力破坏造成的电网和设备一类障碍占到输电线路故障的40%以上。
- 电力供需矛盾和电网建设滞后影响供电安全。我国电力需求持续保持快速增长，电力供应紧张时有发生，2011年国家电网最大电力缺口达2716万千瓦，14个省级电网采取了有序用电、限电措施，缺电“量大、面宽、时间长”，电网安全运行压力巨大。同时，电网建设外部环境日益复杂，跨越铁路、高速公路的协调难度增大，赔偿高、跨房难，施工受阻成为制约电网建设新的瓶颈，电网建设工程不能按期投运，也对电网安全稳定运行产生了不利影响。
- 加强安全管理需要公司进一步加快转变发展方式。充分发挥全网和全集团整体优势，提升电网本质安全水平，需要公司加快体制机制改革步伐，提升集团化运作水平，从根本上改变安全管理水平区域不平衡、安全管理专业化程度需要进一步提高的不利局面。



国家电网北京公司员工  
在天安门广场开展建党  
90周年保电工作

**加强公司应急能力建设。**建立总部、网省两级应急专家队伍，组建各网省公司应急救援基干分队，完成总部应急指挥中心二期改造，建成投运山东泰安、四川龙泉驿两个公司应急培训基地，成功举办2011年联合应急演练暨华北区域地震灾害应急救援实战演练。

**应对重大自然灾害，保障安全供电。**积极应对和处置南方雨雪冰冻灾害，出动1.2万人次、近2000台次车辆、5套大型交直流融冰装备、189套特种抢修机具，迅速恢复电网供电。有效应对浙江、安徽、湖北、湖南、江西、四川、北京等地暴雨洪涝灾害，累计出动44507人次、6998台次车辆昼夜抢修，及时恢复受损设施。

#### 世园会保电任务圆满完成

公司投资近 8000 万元建成世园会配套供电服务工程，夯实安全供电的物质基础。积极应对世园会期间持续高温天气、高密度重大接待活动及出现连续强降雨等挑战，累计出动保电人员 11.1 万人次、车辆 1.7 万次，开展 13 次安全检查，排查 32 处安全供电隐患，完成 5 次紧急抢修任务，协助指导园区客户妥善处理 7 处客户侧安全隐患，完成含开、闭幕式在内的 25 天一级保电、164 天二级保电任务。

累计出动保电人员

**11.1** 万人次

累计出动车辆

**1.7** 万次

## 保证一流的运营效率

**建设“三集五大”体系，夯实高效运营的体制机制基础。**自2005年以来，公司持续推进人力资源、财务、物资集约化管理（“三集”），2011年进一步提出建设“大规划、大建设、大运行、大检修、大营销”体系（“五大”）。首批试点单位国家电网江苏公司、重庆公司成功开展试点，为公司全面建设“三集五大”体系奠定了基础。

**优化产业布局，深化产业拓展战略。**统筹推进公司直属单位改革重组，将支撑电网核心业务的科研与产业全面分开，分别成立各有侧重的多个科研机构 and 产业集团；加快建设电网建设检修、交流建设、直流建设、信息通信、物流服务等专业公司。大力建设智能电网、电工电气等一流装备制造业基地，全面加快直流输电、特高压串补、智能芯片等新技术产业化步伐，全力打造具有国际竞争力的战略性新兴产业集

群。国际化运营实现重大突破，成功运营菲律宾国家电网公司，平稳整合国家电网巴西控股公司。

**优化金融资源配置，建设现代高效金融运作平台。**中国电力财务公司以建设“坚强的资金管理平台”为目标，构建三级集团账户体系，全面服务公司财务集约化管理；英大财险创新开发系列电网保险产品，填补行业空白；英大人寿产品提升创新能力，成功开发10余款电力行业特色寿险产品；英大证券监管评级逐年提高、业务资质不断完善；英大长安客户服务体系不断成熟，提供了专业化、标准化的资产保险保障服务；英大信托、英大期货逐渐由区域性公司转变为全国性公司。

### 核心技术用钱是买不来的

核心技术事关企业竞争优势，国外大型电力装备制造企业依靠核心技术垄断可以获得高额利润，因此在生产经营上倾向于严格的技术封锁，这也导致其他企业无法实现后发优势，引进加创新的技术路线难以实施。例如，作为电力系统规划、设计、运行、控制的基础工具和重要手段的电力系统仿真技术，直到近几年仍掌握在国外少数制造商手中，属于其核心封锁技术；同样，可实现潮流控制、进一步提高系统稳定性或输电能力的可控串联补偿技术，一直以来掌握在少数跨国公司手中，这些公司将核心技术列为商业秘密加以保护；此外，作为直流输电系统的“大脑和神经系统”的控制保护系统，也一直被少数几个国外大公司掌握。要想实现电力核心技术的突破，对于电网企业而言，需要坚持实施以我为主、自主创新的国产化路线，采取有利于推动特高压设备国产化的设计方案和采购方式，积极创造条件，全力支持核心技术研发和设备国产化。



## 充分发挥技术创新主体作用

加强科技创新管理体系建设，提高科研管理集约化水平。强化科研攻关顶层设计，制定公司“十二五”科技规划。出台《国家电网公司基础性、前瞻性研究管理暂行办法》，强化基础性、前瞻性研究；编制完成《大电网规划及运行控制技术深化研究重大专项》，提出6大类44项研究课题，力争建立具有公司特色、国际领先水平的大电网安全综合防御体系。整合科研资源，集中力量开展科技攻关，在一大批关键技术和科技项目取得重要突破。

- 在世界上首次研制成功特高压串补、特高压100万千伏安双柱变压器、40万千伏安升压变压器和150万千伏安大容量变压器、特高压63千安大容量开关，特高压可控高抗以及特高压干式油气套管等设备，进一步巩固了我国在国际特高压输电领域的领先地位。塔头优化、杆塔结构深化研究等项目取得重要成果并在工程设计中得到应用，VFTO实测研究取得世界级创新成果。
- 国家风光储输示范工程实现风光储互补机制及系统集成等5大技术突破，完成联合发电智能全景优化控制等10多项设备自主研发，取得联合发电预测算法等20余项技术创新。
- 建立具有国际领先水平的国家能源大型风电并网系统研发（实验）中心和国家能源太阳能发电研发（实验）中心，实现检测结果国际互认，支撑我国新能源装备走向国门。
- “电力系统仿真中心”国家工程实验室通过验收，风电、太阳能发电研究与检测中心全面建成，新能源并网检测能力和运行控制水平进一步提升。
- 国家科技支撑计划重大项目“特高压输变电系统开发与示范”、“大电网安全关键技术研究”通过验收并获得高度评价。
- 750千伏可控高抗即将投运，世界首套特高压可控高抗单相样机研制成功并具备工程示范应用条件。
- 亚洲首条2万千瓦/±30千伏柔性直流输电示范工程在上海南汇风电场正式投入运行。
- 建立了高速数值天气预报平台，开发了具有完全自主知识产权的高精度风电、光伏功率预测系统，预测精度达到国际先进水平。
- 全年承担17项国家级重大科技项目课题，其中“863计划”智能电网重大专项课题15项，科技支撑计划项目2项，总资金4.0683亿元。

年度申请专利

6253<sup>项</sup>

比2010年增长

56.6 %

年度获授权专利

4010<sup>项</sup>

比2010年增长

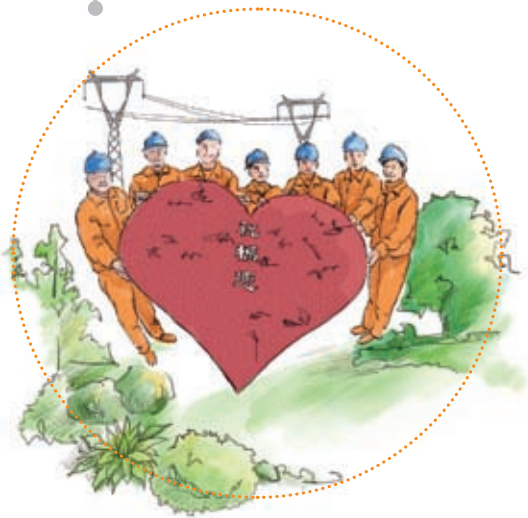
41.9 %

## ■ 负责任地对待每一个利益相关方

负责任地对待每一个利益相关方的主要议题：

### 对用户负责： 履行优质服务责任

- 供电可靠性和电压合格率
- 供电服务满意度
- 应对局部地区缺电局面
- 用户受电工程“三不指定”
- .....



### 对三农负责： 履行服务三农责任

- 继续推进无电地区电力建设
- 四川藏区电网建设
- 新一轮农网改造升级
- 供电质量和服务标准
- .....





对每一个利益相关方坚守法律和道德底线，创新共赢  
最大限度创造经济、社会和环境综合价值：**多一份和谐**

### 对员工负责： 履行员工发展责任

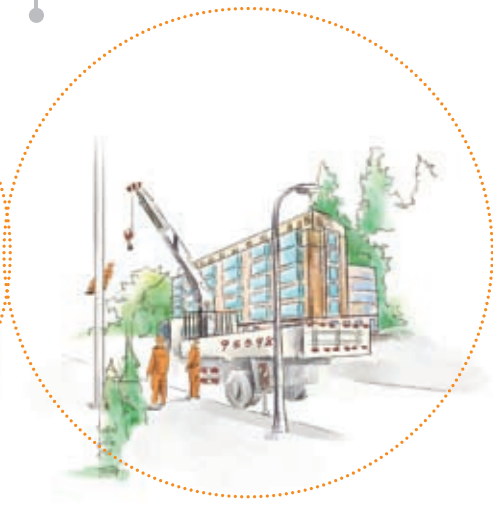
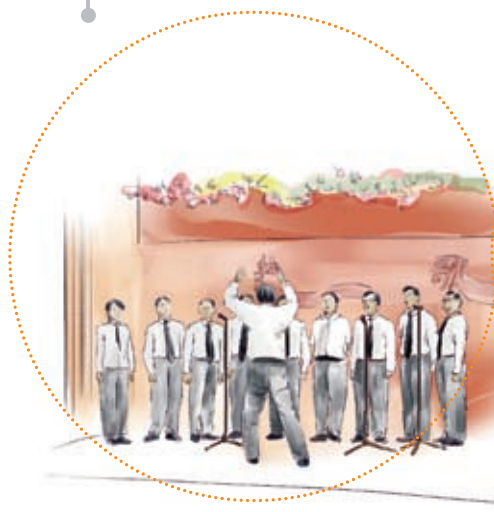
- 维护员工合法权益
- 员工安全与健康
- 员工培训和员工发展
- 员工民主管理和监督
- .....

### 对伙伴负责： 履行伙伴共赢责任

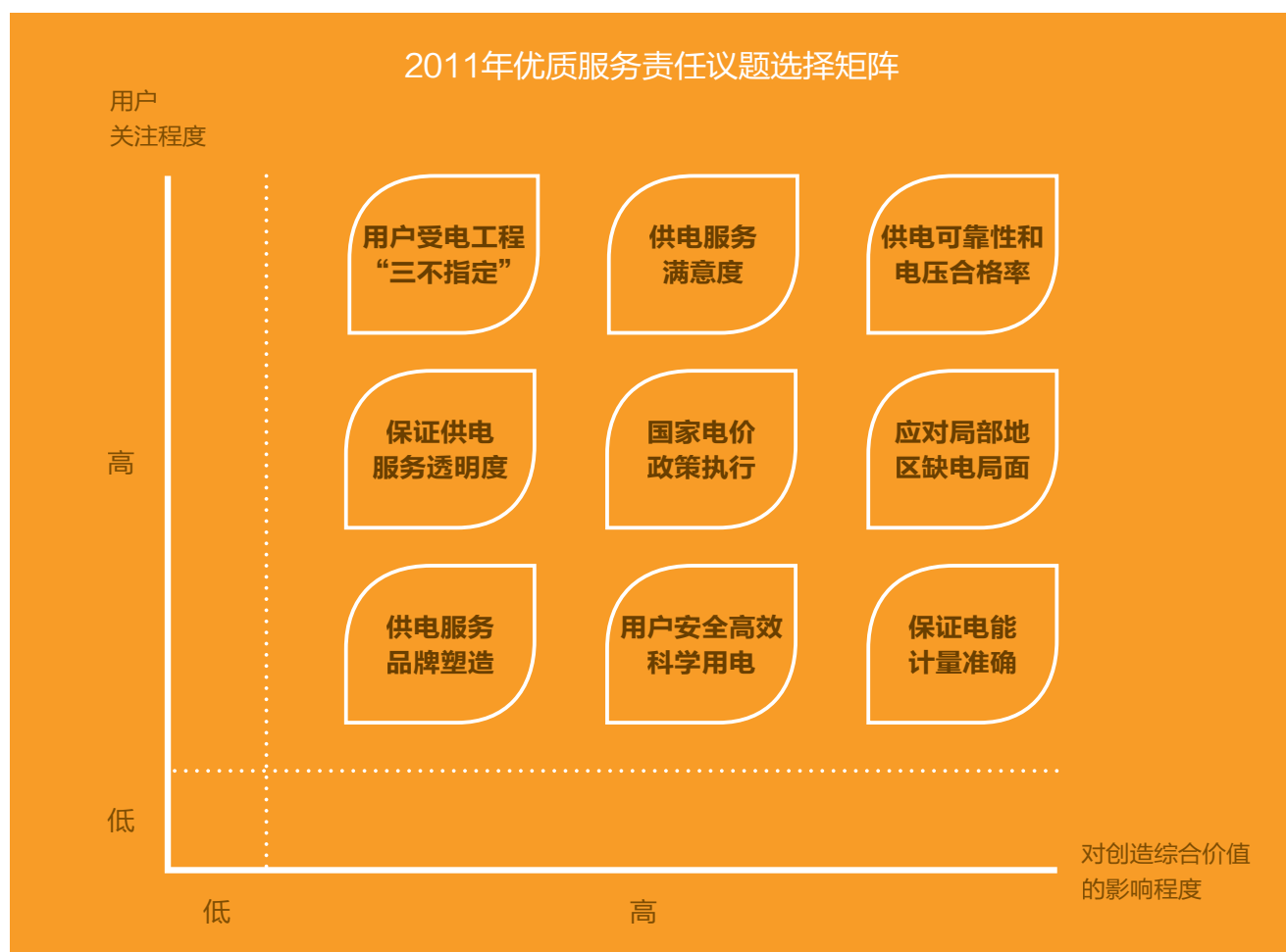
- 与伙伴合作共赢
- 反商业贿赂和合规管理
- 探索推进责任采购
- 核心装备技术国产化
- .....

### 对社区负责： 履行企业公民责任

- 诚信守法合规
- 支持公益事业
- 突发事件应急
- 援疆援藏
- .....



## 对用户负责





## 完成供电可靠性和电压合格率年度承诺目标

综合考虑投入产出比，针对不同供电区域的特点，保证合理的供电可靠性和电压合格率。公司经营区域城网供电可靠率达99.921%，综合电压合格率达99.759%，城市年户均停电时间6.92小时，全面完成年初承诺。

**全面开展设备状态检修。**制定输变电设备和配网设备状态检修技术标准、管理标准和工作标准，形成设备状态检修标准流程。加强技术支撑，深化设备状态检修辅助决策系统、设备检测和监测技术的推广应用。试点先行，全面推广，健全完善状态检修制度标准体系，深化、细化、优化状态检修工作实施方案，强化全过程管控。公司在国家电网浙江金华婺城供电局开展配网状态检修试点，与计划检修相比，全年节约检修费用3171万元，多供电量近280万千瓦时。

**在重点城市推广配电自动化。**分两批在23个重点城市统一推广配电自动化，实现配电自动化的城市，供电可靠性从99.968%提高至99.992%，电压合格率从99.528%提高至99.867%，平均故障隔离时间从68分钟缩短至9分钟，线损率从5.210%下降至3.327%。

**积极开展带电作业。**拓展带电作业种类，扩大带电作业范围，作业方式逐步向不停电（旁路）作业、集中协同作业发展。举办10千伏配网架空线路带电作业技能竞赛。探索将旁路作业法拓展延伸至电缆线路。

公司经营区域  
城网供电可靠率

**99.921** %

公司经营区域内  
城市年户均停电时间

**6.92** 小时

2011年，10千伏城市  
配网开展带电作业

**12.644** 万次

减少停电时户数约

**785** 万时·户

## 最大限度减少部分地区供电缺口

2011年夏季用电高峰期，国家电网公司所属4个区域电网和20个省级电网负荷创历史新高，最大电力缺口接近3000万千瓦。公司积极应对电力供应紧张局面：

- 加强监测，及时发出预警。
- 配合政府细化有序用电方案，做到“定用户、定负荷、定线路”，最大限度保证居民生活用电和社会用户合理用电。
- 认真落实有序用电方案，保证供电透明度，及时向主管部门和社会通报电力供需情况。
- 坚持“缺电不缺服务”。

国家电网山西公司  
95598客户坐席人员  
以饱满的精神面貌为  
用户提供优质服务

截至2011年底，公司已建成专业固定营销服务网点

2.2 万个

社会代理网点

15.49 万个

## 完善供电服务标准

- 修订发布供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”。
- 统一服务渠道、服务项目和服务行为，推行营业厅标准化建设。
- 深化首问责任制和限时办结制。
- 建立客户信息收集中心，严格保护客户信息安全。

## 严格执行国家电价政策

- 配合国家电价调整，落实新的电价政策。
- 建立完善营销抄核收管理、营销稽查和差错责任追究制度。
- 完成营销稽查监控体系建设，实现营销关键指标和工作质量的实时监控。
- 建立统一的电价管理规范 and 业务流程，实现销售电价全过程管理。

## 电能计量自觉接受严格监督

- 国家电网计量中心建立电能表元器件实验室，保证一流的可靠性试验检测能力。
- 推进省级计量中心试点建设，开展“省级计量中心智能化运行系统”项目研究。

## 身边的感动

——国家电网公司“服务之星”巡回报告发布会精彩发言节选

“只要用户有需求，我们就应当多做一点，再多做一点。”



——江苏南京供电公司雨花营业班班长 曾玲丽

优质服务没有最好，只有更好。很多时候，尽管我们的服务是符合规定的，但并不代表没有提升的空间。只要用户有需求，我们就应当多做一点，再多做一点。

“对用户要‘关心、耐心、细心’，让用户感到‘舒心、放心、称心’。”



——蒙东赤峰电业局红山供电营业厅班长 王曦文

对用户要“关心、耐心、细心”，让用户感到“舒心、放心、称心”。多一声问候，多一次解答，多了解一些情况，使彼此间多一份理解，多一份信赖，多一份关爱，久而久之，便在供电企业和用户之间架起了一座畅通无阻的“心灵之桥”。



## 持续开展用户受电工程“三指定”专项治理

- 印发《关于彻底杜绝用户受电工程“三指定”的指导意见》，开展专项治理。
- 配合国家电监会开展“三指定”重点排查，督促整改发现的问题。

## 保障安全用电

- 确保不发生因公司责任引发重要用户供用电安全事故。
- 学习贯彻《电力安全事故应急处置和调查处理条例》，完善应急抢险和应急服务机制，开展大规模联合反事故演练。
- 深化用户侧隐患排查治理。

## 主动接受用户监督

- 设立行风投诉举报专项奖励基金，积极应对用户投诉，用户投诉处置率100%。
- 聘请7.8万名行风监督员，开展优质服务明察暗访。
- 供电服务“十项承诺”兑现率保持99.99%。
- 公司各级供电企业在各地行风评议中名列前茅。

“在茫茫人海中有人冲你微笑，这是一种多么温暖的福气。”



——河南新乡供电公司电费管理中心实收班班长 史辛琳

一次外出游玩，过来一个人，一个劲地冲我微笑，还亲切地问好。看着面熟，就是不知道是谁，想了许久才想起来：一个多月前，一位用户在柜台前站了很久，几次欲言又止，我看到后就主动过去跟她说话。原来，她通过网上银行交纳电费，输户号时输错了一位数，把70多元钱交到别人家了，她是抱着试试看的想法找到了我们班。我查看了她的凭据，又核对了系统的记录，和她说的情况相符。就联系抄表员，帮她找到了那家用户，转回了这笔钱。这件事我早就淡忘了，而她还记在心里。在茫茫人海中有人冲你微笑，这是一种多么温暖的福气。

“在大娘满意的笑容中，我感受到了工作的快乐与价值。”



——新疆昌吉电业局雪莲营业厅班长 赵雪莲

一次，一位老大娘气呼呼地冲进营业厅质问我：“为什么多收我的电费，你们抄表员是怎么抄的表？这个月电费我不交了，今天不给我解释清楚，我就到消协投诉你们！”面对老大娘的质询，我先请她坐下，一边倒茶，一边跟她唠嗑。原来，老大娘认为家中电费太高，怀疑是抄表员错估抄了电表数。我耐心地对她：“您老先别急，我们先到您家看看。”经过实地调查，我们发现老人家有四五间出租房，每月她只收房租，租户用电量高才使老大娘家中电费直线上升。了解到这一情况后，我仔细向老大娘讲清了电费高的原因，并建议她对租户分表计量。老大娘欣然采纳，并将所有欠费全部交清。在老大娘满意的的笑容中，我感受到了工作的快乐与价值。

## 你用电，我用心 打造“95598光明服务”工程

广泛开展“为民服务创先争优”活动，涌现出国家电网四川共产党员服务队等一批先进集体，受到社会各界高度肯定。2011年8月20日，中共中央政治局常委、中央书记处书记、国家副主席习近平在国家电网四川公司考察时，高度评价四川共产党员服务队十年如一日开展便民服务活动，勉励队员始终牢记宗旨、心系群众，立足岗位、奉献社会。

- 北京首都电力共产党员服务队：创先争优、电靓京城、服务社区。
- 重庆红岩供电抢修服务队：传承红岩精神、甘当供电卫士。
- 天津黎明电力服务队：黎明出发，点亮万家。
- 山东彩虹共产党员服务队：努力让窗口更亮、让服务更优。
- 黑龙江李庆长共产党员服务队：按当地“95598”按“6”，直通李庆长手机。
- 陕西张思德电力服务队：做张思德式员工，创为民服务典范。
- 江苏南京供电公司“亲情宁电志愿者服务队”：以亲情对待客户，提供惠民服务。
- 江西九江供电公司“小红帽”青年光明服务队：用心点亮新九江。
- 浙江嘉兴红船服务队：红船精神，电力传承，尽心服务，速递光明。

## 用心服务 快乐工作



### 塑造一流“国家电网”品牌

- 实施品牌引领战略，开展“品牌塑造年”活动，“国家电网”品牌蝉联“中国500最具价值品牌排行榜”第2名，位列“世界品牌500强”第82位，成为唯一入选的中国电力企业。
- 成功发布并推广“你用电，我用心”大众传播品牌口号。

### 打造“10分钟交费圈”

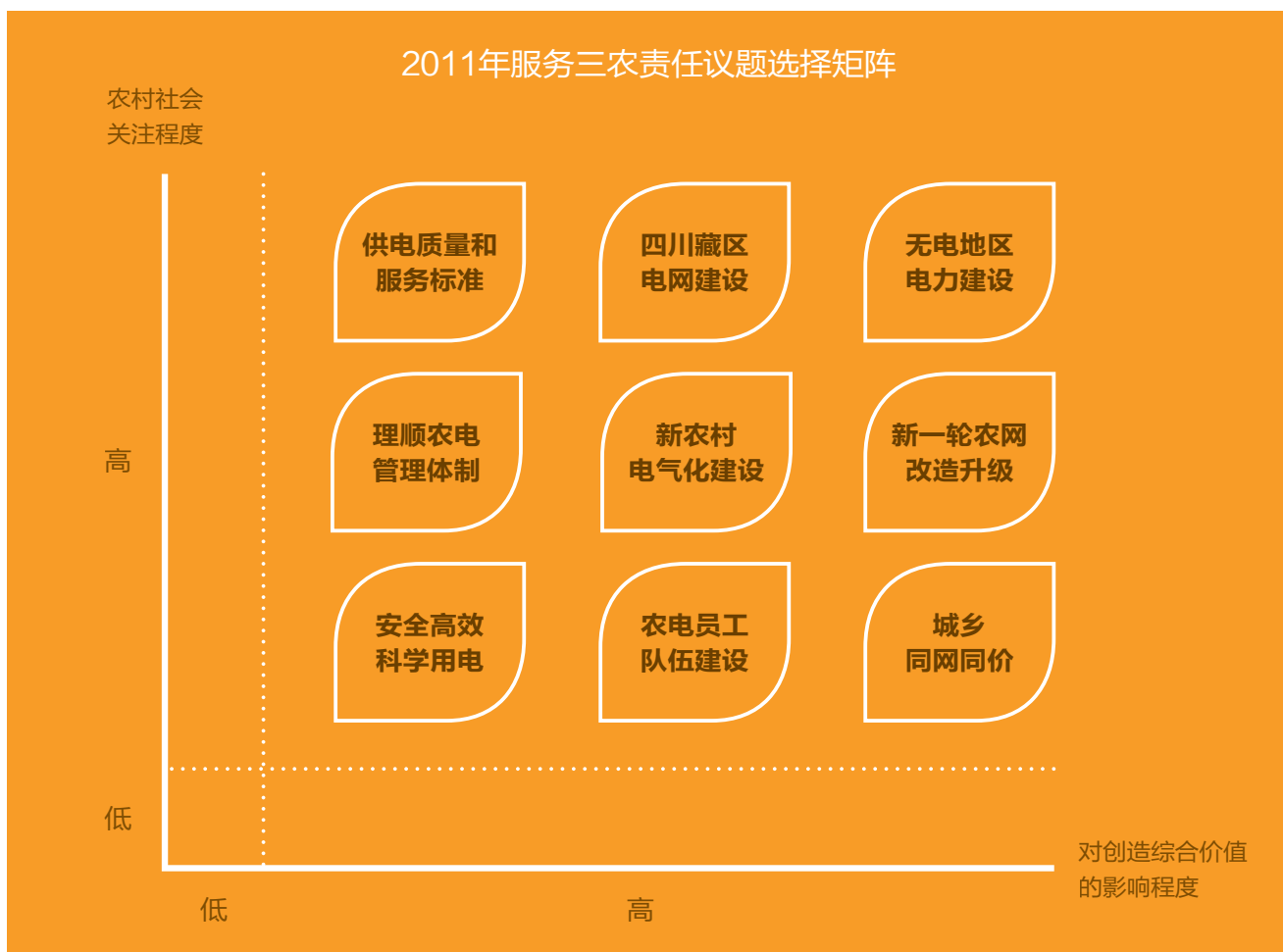
- 公司公开承诺，最大限度地方便客户用电，并在城市打造“10分钟交费圈”。
- 2011年，福建福州，山东济南、青岛，山西太原，上海，湖北武汉，四川成都，河南郑州，浙江宁波，以及吉林长春已基本建成“10分钟交费圈”（城区）。这些城市的供电企业正在将便捷的交费渠道向郊区延伸。

“10分钟交费圈”，就是以客户所在的地点为中心，以10分钟的交通路程为半径画圆。在这个圆圈内，客户可以很方便地找到交费网点。

### 利益相关方参与

参与类型	参与方式	参与实例
<b>信息告知</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 披露电费标准、服务流程、服务热线电话等法定信息</li><li>● 披露停电计划、应急供电、供电服务投诉处理等重要信息</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 营业厅公告</li><li>● 网站信息公告</li><li>● 发放宣传材料</li><li>● 媒体公告</li><li>.....</li></ul>	2011年4月25日，国家电网江苏公司推出“江苏有序用电顾问”微博。这是全国首个权威发布省级电网企业迎峰度夏供用电信息的官方微博。借助这一平台，江苏公司向全省3200多万用电用户，特别是迎峰度夏期间6万多个涉及有序用电的企业用户，实时发布供用电服务信息，解答用户各类问题。
<b>接受反馈</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 听取用户的意见、建议、投诉、期望、要求等</li><li>● 开展用户满意度调查，了解用户关注议题等</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 95598服务热线</li><li>● 网络反馈平台</li><li>● 满意度调查</li><li>● 行风建设调研</li><li>.....</li></ul>	2011年10月31日，国家电网重庆公司推出95598互动服务网站，不但保留了原有的信息发布、自助查询等功能，而且通过虚拟营业窗口和网络坐席，为客户提供网上业务受理、交费、投诉举报等互动服务，以及能效服务、绿色能源、智能家居及楼宇、充电桩查询等智能体验服务。
<b>对话交流</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 与用户座谈</li><li>● 邀请用户体验供电服务</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 召开用户座谈会</li><li>● 走访用户</li><li>● 用户“走进国家电网”</li><li>● 参加协会、论坛</li><li>.....</li></ul>	2011年前三季度，国家电网浙江公司各级供电企业共走访企业用户12421户次，及时了解了中小企业真实的经营状况。在政府出台促进中小企业健康发展的一系列措施后，浙江公司很快拿出了“电力助企”具体措施，免费开展企业安全用电培训，切实为企业脱困出谋划策。
<b>共同行动</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 与用户共同制定供电服务解决方案</li><li>● 与用户共同推进安全高效科学用电</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 参与重大供电项目决策</li><li>● 共商供电服务解决方案</li><li>● 共同开展隐患排查</li><li>● 组织行风评议</li><li>.....</li></ul>	2011年9月1~5日，首届中国—亚欧博览会在新疆乌鲁木齐举办。国家电网新疆公司在提高电网安全稳定水平的同时，对机场、会展中心等相关重要场所的客户端供电设备，按照主网设备标准开展隐患排查，指导客户及时消缺。

## 对三农负责



### 深化无电地区电力建设

- 以西藏实现“户户通电”为标志，公司经营区域基本实现“户户通电”，“十一五”累计为134万户无电户、509万无电人口解决了通电问题。2011年为3.5万户无电户、13.6万无电人口解决了通电问题。
- 随着地方供电企业划转和公司供电区域的扩大，出现了新的无电人口。公司规划在“十二五”期间，按照国家安排，实施无电地区电力建设工程，为207.5万无电人口解决用电问题。

“户户通电”工程造福了藏区，藏族姑娘脸上洋溢着幸福的笑容



## 全面启动四川藏区电网建设

2011年11月4日，公司集中启动“十二五”四川藏区电网建设项目，确保实现“六大目标”：

- 建设500千伏电网通道，突破藏区电网水电送出难题。
- 县域电网实现联网，改变15个县孤网运行的不利局面。
- 解决31.9万无电人口用电问题。
- 增强藏区电网的供电能力，切实提高电网供电可靠性。
- 援助玉树地震中受灾严重的石渠县电网，实现联网。
- 解决香格里拉旅游区供电问题，促进地方经济发展。

“

加快藏区电网发展，是实现四川藏区跨越式发展和长治久安的重要保障。这是国家电网公司服务党和国家工作大局的重要举措，充分体现了国家电网公司勇于承担藏区建设历史责任的坚定立场和决心。四川省上下要全力支持这些项目建设。

”

——四川省省长 蒋巨峰

## 加强农村用电基础设施建设

**推进新一轮农网改造升级。**着力解决县域电网与主网联系薄弱、农村供电设施过负荷、供电“卡脖子”和“低电压”等问题。2011年，2个县域电网告别孤网运行，50个县域电网实现与主网强联接，消除“低电压”用户290多万户，改造居民户表设施540多万户。

**加速新农村电气化建设。**2011年，公司供电区域内建成新农村电气化县123个、电气化乡镇1432个、电气化村24541个。

**试点建设智能农网。**先后完成陕西蒲城、天津静海、浙江鄞州三个农网营配调管理模式优化试点工程，在建设智能配电台区、农网配电自动化、用电信息采集等关键技术取得了重要突破。

**强化农林生产用电设施建设。**统筹安排“机井通电”和农林场电网改造项目，有效改善了粮食主产区农田机井供电条件，新增机井通电5.75万眼，受益农田412.14多万亩。

### 天津率先实现“县县电气化”

2011年11月16日，天津蓟县新农村电气化建设通过验收，标志着天津在全国率先实现“县县电气化”目标。蓟县小孙各庄村是新农村电气化改造试点村。该村党支部书记兼村委会主任吴存续说，村民对电气化改造非常满意，这是一件惠及民生的大好事。

### 抗旱用电“供得上、送得出、用得好”

积极跟踪湖北、河北、山东、江西等地春旱发展趋势，加强电力调度管理，开辟送电绿色通道，成立保抗旱供电服务队，投资改造排灌机井通电设施，全面完成抗旱用电任务。



## 保障农村安全用电

- 健全完善农电安全管理体系，巩固良好的农村安全用电局面。
- 实施“两抓一建”安全风险管控活动，开展春季、秋季、农网工程、农网防汛及小水电站安全专项督察。
- 启动农村用电安全强基固本工程，在未来3年内，基本建立较为健全的政企联动、乡村实施、电力服务的农村用电安全工作机制。
- 集中开展农村用电安全“三个一”活动，即“入校上一堂用电安全课、送一张用电安全宣传片、开展一轮农业生产临时用电及家用电器的绝缘检测示范活动”，授课4.5万课时，宣教中小学师生510万人次，接受用户咨询160多万人次。



国家电网湖南壶瓶山供电所员工在完成本职工作的同时，还为村民免费代购生活必需品、代销农副产品，被村民们亲切地称为“电骡子”

## 保证供电质量和优质服务

全面完成年初承诺，公司经营区域农村电网供电可靠率99.665%，年户均停电时间29.35小时，比上年减少2.54小时，综合电压合格率97.688%；农村供电服务“十项承诺”兑现率100%，农村供电营业窗口100%达到规范化服务标准，绝大多数县供电企业在地方行风评议中位居前三名。

## 持续推进城乡同网同价

公司经营区域内26个省（自治区、直辖市）的1779个县实现城乡居民生活同网同价，占全部县级供电企业的98.5%。

农网供电可靠率

**99.665** %

农村年户均停电时间

**29.35** 小时

同比减少

**2.54** 小时

综合电压合格率

**97.688** %

同比提高

**0.211** 个百分点

县级以下  
用电量同比增长

**12.37** %



## 理顺农电管理关系

- 2011年，公司成功完成86个股份制县公司、111个代管县公司的产权划转，实现了生产经营平稳过渡，保持了农电队伍稳定。
- 批复对2个地市供电公司、81个县供电企业地方股权实施上划和对26个县供电企业进行股份制改造。
- 加强农电队伍职业化建设，举办农电营销和配电维护工业务知识和技能比武，12万名农村电工参与了县、市、省公司三级选拔竞赛。
- 认真维护农村电工合法权益，依法为农村电工交纳社会保险，保障农村电工安全与健康。

## 利益相关方参与

参与类型	参与方式	参与实例
<b>信息告知</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 披露电价、收费标准等法定信息</li> <li>● 披露节约用电知识、收费方式等信息</li> <li>● .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 网站信息公告</li> <li>● 营业场所告知</li> <li>● 发放宣传材料</li> <li>● 召开新闻发布会</li> <li>● .....</li> </ul>	国家电网安徽黄山区供电公司创新安全用电宣传载体，提供有关资料，请送文化下乡的黄梅戏剧团编排黄梅戏小品，使安全用电知识更贴近广大群众，更容易被农民朋友接受。小品尾声，演员们用黄梅曲调唱响《农村安全用电歌》，供电所员工上台向观众们宣读《告农民安全用电书》。
<b>接受反馈</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解农民和涉农团体的期望、要求</li> <li>● 调查农电服务满意度</li> <li>● .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 95598服务热线</li> <li>● 网络反馈平台</li> <li>● 供电满意度调查</li> <li>● 行风建设调研</li> <li>● .....</li> </ul>	国家电网河北公司以衡水桃城供电公司试点，依托SG186系统搭建营销信息短信平台。该平台不仅能向客户发送短信告知电费信息、停电信息、业扩报装进程，还开通了供电服务质量客户满意度调查功能，定期向客户群发短信收集意见。
<b>对话交流</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 共商服务三农议题</li> <li>● 共商服务三农方案</li> <li>● .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 政府专项座谈</li> <li>● 服务三农座谈会</li> <li>● 服务三农实地调研</li> <li>● 专家论坛</li> <li>● .....</li> </ul>	2011年3月15日，国家电网河南公司首批特邀总经理联络员名单公布，20名来自县级供电企业的员工被聘任为首届特邀总经理联络员。这是河南公司推进县供电企业民主管理工作的重要举措。联络员可以随时向总经理提出意见和建议。
<b>共同行动</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 共同实施“三新”农电发展战略</li> <li>● 共同推进新农村电气化事业</li> <li>● .....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 重大项目参与</li> <li>● 农电安全隐患排查</li> <li>● 农电设施保护</li> <li>● 行风评议</li> <li>● .....</li> </ul>	“怎么走线，村民说了算。”国家电网江西庐山区供电公司在新一轮农网改造升级中，努力做到“惠农不扰农”。实施农网改造，坚持与村集体、村民代表、施工单位共同协调，在不影响安全及整体规划的情况下，从电杆位置、线路走向，到施工停电作业都充分听取农民意见，充分维护农民利益，尊重农村习俗。

## 对员工负责



### 尊重人权，维护员工合法权益

- 坚持全心全意依靠员工办企业的理念，落实《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，维护员工合法权益，依法与员工签订劳动合同，劳动合同覆盖率100%。
- 确保体面劳动，为员工提供符合国情和公司实际的待遇与福利；以岗定薪，按劳分配，实行男女同工同酬；注重员工工作与生活平衡，建立合理的带薪休假制度；为员工交纳养老、医疗、失业等各项社会保险，社会保险覆盖率100%。
- 坚持公平雇佣，杜绝性别、年龄、疾病、种族、宗教信仰等方面的歧视，在公司领导层中，女性比例为9.1%；保护员工个人信息与隐私，尊重个人尊严和自由；杜绝强迫劳动。2011年，公司员工离职率低于1%。
- 在各级供电企业设立信访办公室，严格按照规定程序对申诉、投诉和举报情况进行调查、审核，并作出相应处理。
- 员工参加工会比例100%，工会组织数量1236个，各级工会组织把实现好、维护好、发展好员工的根本利益和合法权益作为各项工作的出发点和落脚点。



## 以人为本，保证员工健康与安全

- 建立完善安全与健康管理体系。开展作业安全健康风险分析，加大安全健康投入，保证安全的作业环境和作业条件；健全职业病防治制度，有效预防职业病；实施“平安工程”，开展安全培训，建立员工健康档案和定期体检制度，员工体检及健康档案覆盖率100%；公司全年因事故死亡1人；提升员工安全健康理念，培育安全健康文化，建设安全健康管理长效机制。
- 实施员工关爱工程，开展爱心帮扶和送温暖活动，慰问、帮扶生产一线人员、困难员工和抗灾救灾牺牲烈士家属。2011年元旦、春节期间，公司系统各级工会共走访慰问员工52686人、离退休员工28214人、劳动模范3061人。
- 落实离退休人员生活待遇，建立困难帮扶机制，落实日常诊疗、年度健康体检和健康休养制度，建立离退休工作长效服务机制。目前，公司系统共有离退休人员278486人，离退休人员活动场所1647个，创办老年大学52所。
- 关注员工心理健康，提供精神关爱和心理健康咨询服务；开通国家电网精神家园网站，共建员工精神家园。
- 举办以“纪念建党九十年，凝心聚力十二五”为主题的系列活动，包括员工文艺演出及节目评比、摄影比赛、羽毛球比赛等。

公司系统荣获  
“全国模范劳动关系和谐企业”称号单位

23家



国家电网公司组织医务人员在青藏联网工程拉萨换流站工地巡诊

### 积极防治血吸虫病

湖北是全国血吸虫病流行的重疫区之一。国家电网湖北公司制定《关于加强职工血吸虫病防治工作暂行办法》和《职工血吸虫病防治工作任务分解表》，在《集体合同》中加入“对血吸虫疫区作业职工实行劳动保护差异化配置”条款。借鉴城市道路“交通安全岛”概念，建设“血防安全岛”，为疫区站所“改水改厕”，累计投入4394.7万建设“血防安全岛”762座。2010年8月~2011年9月底，为防止外出作业感染，湖北公司投入200余万元为疫区员工配备血防药品及专用劳保用品；先后为486名患病员工实行免费治疗，对32个县市6077名农电工进行免费检查。湖北公司2011年员工体检数据显示，血吸虫感染人数较2004年下降65%，患肝胆结石人数下降43%，血吸虫病重复感染人数大幅减少。

### “三不让”承诺温暖困难员工

国家电网辽宁公司承诺：**不让一名员工看不起病，不让一名员工的子女上不起学，不让一名员工家庭生活贫困线以下。**辽宁公司对内退、工伤、长病、离退休等生活困难的员工群体状况进行全面摸底，建立困难员工电子档案，实行动态管理，并建立专门的温暖工程基金，用于资助困难员工。

2011年公司员工获奖情况

奖项	数量	授予单位
全国五一劳动奖状、奖章	53	中华全国总工会
全国工人先锋号	55	
五一巾帼标兵岗、五一巾帼标兵	93	
全国优秀党务工作者	1	中组部
中央企业先进基层党组织、中央企业优秀共产党员、中央企业优秀党务工作者	14	国务院国资委
全国青年文明号	15	共青团中央
全国优秀共青团干部（团员）	3	
蒋一苇企业改革与学术基金奖	1	中国社会科学院
何梁何利基金科学与技术进步奖机械电力技术奖	1	何梁何利基金会
.....	.....	.....

公司员工被网民称为“彪悍抢修哥”

2011年7月13日，湖北武汉汉正街某专线电缆发生故障，负责管理的物业公司难以排除。湖北武汉供电公司接到求援信息后，迅速组织抢修。面对污水纵横、恶臭扑鼻的电缆沟，刘跃青师傅毫不犹豫地脱下衣服赤膊跳进沟中探摸故障点，经过一个多小时奋战，找到故障，又以最快速度为受影响的2000多家商户和2000余户居民恢复了供电。抢修过程被周围群众上传网络后引起热烈反响。面对网络上流传的“彪悍抢修哥”的昵称和记者的采访，刘师傅说：“一堆人等着用电，没空考虑太多。”



大力实施人才强企战略

**提升员工队伍素质。**举办4期局级干部培训、1期青年干部培训和2期高级管理人员境外培训。分部集中轮训全面完成。总部与分部、总部与各单位交流锻炼人员310名。完善班组建设标准和目标管理体系，加强班组长队伍建设，探索各具特色的班组文化建设途径，推进“创建先进班组、争当工人先锋号”活动开展。

**推进竞争性、市场化选人用人。**落实中央“千人计划”，引进13名海外高层次人才，数量列中央企业第三名。面向海内外公开招聘50名法律、金融等领域骨干人才。遴选10名科技领军人才和471名优秀专家人才。面向全公司系统开展总部81个岗位公开招聘、竞争上岗。

**开展员工职业生涯规划。**为管理、技术和技能人员分别建立职业成长通道。



## 深化员工民主管理和建设统一企业文化

- 出台《国家电网公司职工民主管理纲要》，确保公司重大决策和涉及职工合法权益事项经过职代会审议。
- 鼓励员工建言献策，聘任第二届总经理联络员40名。开展员工满意度调查，公司各单位员工满意、较满意比例普遍在90%以上。
- 深入推进企业文化“五统一”（统一价值理念、统一发展战略、统一企业标准、统一行为规范和统一公司品牌）。



“干活累不死人，但没有精神却容易死人。”  
——“电力雄鹰” 吕清森



“把爱心融入我的工作和生活中，竭尽所能地奉献社会。”  
——“善良天使” 韩克勤



“我的一生不过是在地球上轻轻地画了几条线。”  
——“不倒的铁塔” 江小金



“救人一命，本身就是莫大的幸福。”  
——“最美的中国人” 吕明玉

### 利益相关方参与

参与类型	参与方式	参与实例
<b>信息告知</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 披露工资福利、合法权益、培训机会等法定信息</li><li>● 披露公司战略、规章制度、民主决策等重要信息</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公司手册</li><li>● 网站信息告知</li><li>● 公司规章制度</li><li>● 厂务公开</li><li>.....</li></ul>	公司编制印发《“三华”同步电网知识手册》、《形势任务教育手册——学习贯彻国家电网公司二届一次职代会暨2011年工作会议精神辅导》、《形势任务教育手册——学习贯彻国家电网公司2011年反腐倡廉工作会议暨第二季度工作会议精神辅导》等，向广大员工宣传公司面临的形势任务和当前的重点工作。
<b>接受反馈</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 倾听员工的意见、建议、期望、要求</li><li>● 了解员工满意度</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 员工热线</li><li>● 内部媒体</li><li>● 专题报告</li><li>● 总经理联络员</li><li>.....</li></ul>	公司通过发放调查问卷，召开汇报会、座谈会，开展重点访谈等多种方式，开展员工思想动态调研，重点掌握公司系统干部员工的理想信念、价值取向、心理诉求、精神状态以及关注的热点问题和存在的苗头性、倾向性问题。
<b>对话交流</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 共商公司重大决策</li><li>● 接受员工民主管理和监督</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 员工培训</li><li>● 信访接待</li><li>● 员工代表座谈会</li><li>● 总经理联络员座谈会</li><li>.....</li></ul>	组织成立12个职工代表巡视检查组，分两次对24个单位贯彻落实职代会决议和公司党组重大决策部署情况进行了巡视检查，并深入基层了解职工思想动态，征求对公司发展的意见和建议。
<b>共同行动</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 共同办理职代会提案</li><li>● 充分发挥员工积极性、主动性和创造性</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 员工代表大会</li><li>● 职代会提案</li><li>● 集体劳动合同谈判</li><li>● 劳模创新工作室</li><li>.....</li></ul>	公司二届一次职代会共征集提案194件，立案15项。提案工作委员会不断完善工作程序和方法，按照“统一受理，分类落实，分别答复，跟踪实施”的办理原则，统一印制提案处理回复意见函和处理答复单，逐一向提案人进行答复，提案办理率100%。

对伙伴负责



依法合规经营和反商业贿赂

**依法从严治企。**大力弘扬“干事、干净”的廉洁理念，反对一切不正当竞争和商业贿赂行为，在与发电企业、设计施工企业、供应商、科研院所、金融机构等伙伴交往的过程中，做到诚实守信、公正透明，努力与伙伴构建和维持正当合法而又富有成效的关系。

**规范合同管理。**修订、印发《国家电网公司合同管理办法》，编制《国家电网公司合同承办实务手册》，应用统一的合同文本。加强合同订立前管理，与工程项目、财务、物资、基建、科技、电力交易等工作紧密结合，严把“入口”关，确保合同法律审核率100%。加大合同履行管理力度，规范合同变更、转让、终止等行为，初步建立合同履行的跟踪、监督和情况反馈机制。公司合同履约率100%。

**强化招投标等关键业务集中管控。**初步建立招投标法律保障制度体系，加强对招投标活动全过程的合法合规性保障。加强客户业扩工程设计、设备和施工招投标管理，促进规范透明运作。每年统一立项，组织开展工程管理、废旧物资处理、电费抄核收、清仓利库等重点环节的效能监察，取得显著的综合效益。



## 探索推进责任采购

**集团级物资招投标管理体系初步建立。**推行“总部统一组织、网省具体实施”的集中招标采购，杜绝厂商歧视、腐败和商业贿赂，开展反向评估工作，引导供应商对采购方在签约、履约等方面进行评价，促进双方诚信守约。成立供应商服务中心和28个物资合同服务大厅，统一办理申请、咨询、签约、结算等业务，为供应商提供规范、透明、快捷的“一站式”服务。开展供应商资质业绩评估，委托招标代理机构做好潜在供应商资质、既有业绩、装备工艺、组件配置等基本条件年度核实认定。

**推动供应链企业决策考虑社会环境因素。**通过加强对供应商的资质审核和健康、安全、环保等社会和环境绩效评估，带动上下游伙伴决策考虑对社会和环境的影响。

**在供应链企业中推广“安全、高效、绿色、和谐”的履责理念。**提升安全健康绩效、能源利用效率、资源节约和环境保护能力，提升综合价值创造能力与水平。

**积极促进设备国产化，采用有利于国产化的采购政策。**与供应商加强技术合作与核心技术自主创新，突破国外技术封锁，合作推进核心装备和技术的国产化进程。

**以信息化、标准化建设推动公司采购管理现代化。**初步建成国内一流、国际先进的采购管理电子商务平台，实现计划、招标、评标、授标、合同签订和履约的全程闭环管控。并配套建立了全面的招标采购标准体系，覆盖95类设备与材料。电网设备通用互换水平显著提高，为供应商减少设计、生产成本积极创造条件，促进供应商公平竞争。

公司物资集中采购比例达

**90.5 %**

全年集中招标金额

**2306** 亿元

节约资金

**160** 亿元以上



国家电网江苏公司南京中心库实现机械装运、条码识别、电子扫描、自动包装等仓储配送全过程的智能化





## 与发电企业合作共赢

**修订发布新的调度交易服务“十项措施”。**完善调度交易信息披露的相关措施，增加节能减排和消纳新能源的相关内容，对发电年度计划执行进度和辅助服务调用作出新的规定。

**全力支持发电企业发展风电等新能源。**制定《风电场接入电网技术规定》和《风电调度运行管理规范》，各级调度将并网风电场全部纳入调度监测，14个网省调完成风电功率预测系统建设，预测精度与国际水平基本相当。

## 与各类金融机构合作共赢

提高资金运作效率，降低资金管理风险，实现产融共赢。2011年累计发行各类债券950亿元，其中，超短期融资券4期400亿元，短期融资券2期200亿元，中期票据2期200亿元，企业债券1期150亿元。

公司经营区域机组容量

**8.18** 亿千瓦

公司经营区域机组上网电量

**3.24** 万亿千瓦时



青藏联网工程750千伏日月山变电站

## 与设计施工企业合作共赢

- 按照国家整体安排，公司认真完成电网主辅分离改革任务，及时将电网分离企业权益划转给中国电力建设集团有限公司和中国能源建设集团有限公司。
- 实施基建标准化管理模式，正式运行基建管控系统，与设计施工企业共同落实安全管理、质量管理、技术管理、造价管理、项目控制的各项要求。公司1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程获得我国工业领域最高奖项——第二届中国工业大奖，为中国工业大奖唯一获奖工程项目。青海750千伏日月山变电站等3项工程入选2010~2011年度中国建设工程鲁班奖第二批获奖工程。

## 与科研机构合作共赢

牵头组织国内科研、设计、制造、高校等59个单位的数千名科研人员，完成“十一五”国家科技支撑计划重大项目——特高压输变电系统开发与示范、重点项目——大电网安全关键技术研究 and 风电场接入电力系统关键技术研究工作，促进和带动国内相关学科的发展和产业制造能力的大幅提升。

### “中国创造”带动国内输变电装备制造业发展升级

- 公司采用“政府支持、依托工程、业主主导、专家咨询、产学研联合”的开放式创新模式，在设备国产化方面取得重大突破，促进形成了全套特高压输变电设备的国内批量生产能力，实现中国输变电装备制造业的技术升级，设备综合国产化率达到90%。
- 以1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程建设为例，国内100多家电力设备企业参与了特高压设备的研制和供货，自主研发了世界上首套1000千伏、300万千伏安分相单体式特高压变压器和电压等级最高、容量最大的1000千伏、96万千乏高压并联电抗器等关键设备，生产了代表当前最高技术水平的特高压GIS和HGIS开关设备。
- 在特高压项目带动下，国内企业在输变电设备领域形成了技术和竞争优势，已掌握国内市场主导权。西电集团、特变电工、天威保变等掌握了特高压变压器的研制技术，南通神马掌握了特高压复合绝缘子的研发技术，西开、沈开、平高的开关技术得到提升，许继集团、四方继保等的继电保护技术也达到国际先进水平。
- 2009~2010年，国内企业自主研发的500千伏交流变压器和开关的市场份额达63%，避雷器、互感器和绝缘子超过90%，控制保护等其他设备已接近100%。



## 利益相关方参与

参与对象	参与类型	参与方式	参与示例
发电企业	● 信息告知 披露交易计划、价格、电量、供需形势等信息 .....	● 调度信息发布会 ● 厂网交易联络员 .....	在常规电源厂协调项目建设中，国家电网华北公司在全国率先开展了发电机励磁、调速参数实时上传调度工作，从而实现对并网发电机组运行情况进行监视，督促和确保并网运行发电机组调节特性达标、满足电网要求，取得了巨大的经济效益和社会效益。
	● 接受反馈 倾听发电企业的意见、建议、期望 .....	● 专家意见咨询会 ● 厂网交易联络员 .....	
	● 对话交流 共商电力行业发展大计 .....	● 专题座谈会 ● 定期走访 .....	
	● 共同行动 共同推动电源和电网统一规划、协调发展 .....	● 厂网协调建设 ● 共商新能源发展 .....	
设计 施工 企业	● 信息告知 通报安全生产和工程质量信息 .....	● 招标信息发布会 .....	2011年3月4日，公司在湖北孝感召开工艺创新和质量现场交流会议，邀请建设管理单位、施工监理单位分别从项目法人、建设管理、施工、监理的角度，介绍推行标准工艺、创新质量管理方面的做法，并结合湖北孝南220千伏变电站工程现场观摩情况进行交流。
	● 接受反馈 倾听对方意见和建议 .....	● 专项座谈会 .....	
	● 对话交流 了解设计核心议题 .....	● 设计施工协调会 .....	
	● 共同行动 共同解决设计施工问题 .....	● 施工设计专项联合攻关 .....	
科研 院所	● 信息告知 披露公司科技发展规划和年度计划 .....	● 信息发布会 ● 科技发展论坛 .....	公司从2006年起组织电网企业、科研院所和知名高校建立产、学、研、用联合科研团队，取得一系列具有完全自主知识产权的重大成果。2011年7月25日，亚洲首项柔性直流输电示范工程——上海南汇风电场柔性直流输电工程投入运行，标志着公司成为世界上掌握柔性直流输电技术的少数几家公司之一。
	● 接受反馈 倾听重大课题研究建议和科技发展动态 .....	● 专家咨询会 ● 座谈会 .....	

利益相关方参与

参与对象	参与类型	参与方式	参与示例
科研院所	<div>● 对话交流</div> 商谈合作方向和重点 .....	<div>● 技术交流高峰会</div> <div>● 签署战略合作协议</div> <div>.....</div>	
	<div>● 共同行动</div> 联合攻关重大科技项目和研制关键设备 .....	<div>● 联合科技攻关</div> <div>● 重大项目联合研究</div> <div>.....</div>	
供应商	<div>● 信息告知</div> 披露告知公司采购信息、采购政策等 .....	<div>● 招标信息发布会</div> <div>● 网站信息公告</div> <div>.....</div>	公司严格在国家指定媒体上发布招标公告，在招标文件中公开资质业绩条件、价格计算办法、技术商务价格权重、授标原则等。开标程序公开透明，全部投标文件当众解密，供应商全程参与，现场公布每个标包的所有供应商报价，投标人可在任何具备网络条件的地方查看开标报价。从2010年开始，公司将废标原因全面向供应商公开，并一对一主动告知供应商。
	<div>● 接受反馈</div> 倾听采购政策、技术参数建议和违规举报 .....	<div>● 咨询座谈会</div> <div>● 举报电话</div> <div>.....</div>	
	<div>● 对话交流</div> 共商供应商资格审查标准和产品标准 .....	<div>● 供应商管理</div> <div>● 专家咨询座谈会</div> <div>.....</div>	
	<div>● 共同行动</div> 联合研制关键设备 .....	<div>● 战略合作机制</div> <div>● 合规审核及反馈</div> <div>.....</div>	
金融机构	<div>● 信息告知</div> 披露公司资金需求、融资方式等信息 .....	<div>● 信息发布会</div> <div>● 网站信息公告</div> <div>.....</div>	2011年11月7日，国家电网北京公司与中国银行北京分行签署现金管理合作协议及上门服务综合协议，朝阳和大兴的22家供电所将享受银行上门收款和现金管理综合服务。北京公司还针对一级账户管理工作，与中行北京分行协商定制了现金管理、现金汇集通、假日交款通等多项产品组合方案，从而实现电费资金“一级入账、二级对账”管理。
	<div>● 接受反馈</div> 倾听融资方式建议 .....	<div>● 工作调研</div> <div>● 金融产业论坛</div> <div>.....</div>	
	<div>● 对话交流</div> 商谈双方合作潜力和意向 .....	<div>● 战略合作洽谈会</div> <div>● 定期高层互访</div> <div>.....</div>	
	<div>● 共同行动</div> 发行债券、票据等金融产品和代收电费 .....	<div>● 重大项目合作</div> <div>● 电费代收架构</div> <div>.....</div>	

对社区负责



公司所指的对社区负责，履行企业公民责任，包含两个方面的内涵：

一方面是指公司对运营所在社区负责，为运营对社区的影响承担责任，如有效管理电网建设对社区的影响，主动推行景观设计，降低施工噪声，防止水污染，尊重地方民风民俗，促进当地居民就业，支持当地社区发展等。

另一方面是指公司对社会负责，努力成为一个优秀的企业公民，善用带动力、影响力，充分体现一个社会榜样型企业的责任担当，如在应对重大自然灾害和社会突发事件中挺身而出，发挥自身优势解决城乡发展不平衡等重大社会问题，大力弘扬时代精神等。

诚信守法合规经营

- 公司发展坚守底线，合规经营，诚实守信，严格执行《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》，落实“三重一大”决策制度。加快构建科学的管控与惩防体系，成立协同监督工作委员会，形成齐抓共管的协同监督工作格局。
- 健全完善企业总法律顾问制度，完善企业主营业务各环节法律风险防范机制。不断加大法律纠纷案件的防范和处理力度，实现国务院国资委法制工作第二个三年目标。公司总部规章制度、经济合同和重要决策的法律审核把关率100%，重要子企业合同的法律审核把关率100%。
- 围绕投资管理、成本管理、供电服务、收入分配等政府监管和社会关注的重点领域，集中开展财务和审计专项检查。

## 带动少数民族地区发展

**持续开展援藏工作。**2011年对口支援西藏措勤县2250万元，主要用于新农村建设、教育培训、完善县城环卫设备、城市基础设施建设、绒毛养殖基地和加工厂建设、措勤县岗江矿泉水开发等项目，切实改善农牧民生产生活条件，提高牧民自我发展能力。

**持续开展援疆工作。**2011年援助新疆发展1478万元，包括扶贫策勒县、向新疆青年发展基金会捐款等。实施“爱心助学”计划，先后资助新疆29名贫困大学生。

**对口支援青海藏区1000万元。**主要用于玛多县查理镇（县政府所在地）电网改造项目和玛多县黄河源水电站增容项目。

**援助建设“十二五”四川藏区电网。**计划投资192.5亿元，解决藏区新增水电送出问题，加快实现县域网联网，利用电网最大限度延伸，解决31.9万无电人口用电问题。

## 持续开展对口扶贫

连续17年对湖北省秭归县、长阳土家族自治县、巴东县、神农架林区开展电力定点扶贫。累计投入专项扶贫基金7225.65万元，实施帮扶项目218项。规划第五期定点扶贫计划（2011~2015年），突出抓好产业扶贫，每年向每个定点扶贫县投入扶贫资金200万元，同比增长100%。

## 发挥“国家电网公益基金会”功能

**将公司大额捐赠事宜统一纳入基金会运作实施。**开展长江绿化、肿瘤防治、扶贫帮困、与清华大学共同设立卓越创新基金等公益项目，逐步打造统一的公益事业集团化运作和公益品牌塑造平台。

**援建爱心希望小学。**在甘肃陇南、甘南、天水、定西、平凉等汶川地震受灾地区建成10所爱心希望小学，援建校舍总面积达8700平方米，受到灾区人民的广泛好评。

公司四次荣获民政部颁发的

“中华慈善奖”

公司系统全年累计捐赠

1.08 亿元

“国家电网公益基金会”累计捐赠

3290 万元



国家电网河北邯郸供电公司开展“春风进校园”活动



积极应对重大自然灾害和社会突发事件

**积极应对自然灾害影响。**尽最大努力减少自然灾害对人民群众生命财产造成的损失。

**主动参加社会重特大突发事件的应急救援。**积极支援“7·23”甬温线特大铁路交通事故、“8·23”七台河煤矿透水事故和“9·18”西藏亚东县电网受地震灾害影响的应急救援。

自然灾害类型	灾害造成的影响	公司采取的行动
大范围旱灾	北方冬麦区出现41年以来最严重的秋冬连旱，长江中下游地区遭遇60年以来最严重的冬春连旱，甘肃、内蒙古、宁夏等地发生春夏连旱，西南地区遭受夏秋连旱。饮水困难人口达3100余万人次。农业生产受到严重影响。	公司成立保抗旱供电服务队30489支，出动684584余人次，投入46590万元，临时架设抗旱用配变6042台、10千伏线路2519公里，低压线路8153公里，提供抗旱用发电机（车）2570台，配合灌溉耕地12523万亩。
南方雨雪冰冻	2011年1月初，我国南方多个省市遭遇雨雪冰冻天气，湖南、江西、四川、重庆等地共有228条35千伏及以上线路出现不同程度覆冰，造成103条10千伏及以上线路跳闸、1座220千伏变电站停运、2基500千伏铁塔倒塌。	公司全面实施应急响应，共出动1.2万人次、近2000台次车辆、5套大型交直流融冰装备、189套特种抢修机具，迅速恢复电网供电。
局部暴雨洪涝	2011年6月，浙江、安徽、湖北、湖南、江西、四川、北京等地出现雷暴雨，局地出现大暴雨、狂风天气，共造成55条35千伏及以上线路、733条10千伏线路、18座35千伏变电站停运。	公司累计出动44507人次、6998台次车辆昼夜抢修，及时恢复受损设施。
“梅花”台风肆虐	2011年7月底，第9号台风“梅花”沿我国东部沿海北上，先后影响浙江、江苏、上海、山东、河北、辽宁、吉林等十多个省市，部分地区出现强风和强降雨灾害天气，共造成46条35千伏及以上线路、798条10千伏线路跳闸，4座110千伏、5座35千伏变电站失电。	公司投入抢险人员57878名、抢修车辆7702台，及时恢复电网运行。





国家电网浙江嘉兴电力局  
组织农民工子弟学校孩子参观电力博物馆

支持员工开展志愿服务

持续开展“青春光明行”志愿服务活动，目前公司拥有青年志愿者31.8万人，自2003年以来，累计参与志愿服务活动350多万人次，涌现出一批优秀志愿者服务团队。

- 四川公司与共青团四川省委共建200所“川电留守学生之家”，5000多名青年志愿者倾情服务留守儿童。
- 青海公司“高原阳光”青年志愿者在大型活动、助老扶幼、环境保护、抢险救灾等领域开展志愿服务，服务项目荣获第八届“中国青年志愿者优秀项目奖”。
- 福建厦门电业局与东荣社区居委会签约成立社区服务站，每两名青年志愿者与社区内一名老人结成对子，定期上门服务。

利益相关方参与

参与类型	参与方式	参与实例
<b>信息告知</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 披露公司合规管理、诚信经营等法定信息</li><li>● 披露公益事业、电力扶贫等重要信息</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公司网站</li><li>● 公益活动仪式</li><li>● 电力扶贫报告</li><li>● 媒体报道</li><li>.....</li></ul>	公司团委与青藏联网工程总指挥部联合开展了“青春光明行——共建‘电力天路’图书屋”活动。公司团委通过“国家电网青春光明行”官方微博，对公司捐书助学活动进行了跟踪报道。
<b>接受反馈</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 倾听受助群体意见、建设和期望</li><li>● 了解公益项目进展及效果</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公益项目热线</li><li>● 公益论坛</li><li>● 公益项目调研</li><li>● 公益项目绩效第三方评估</li><li>.....</li></ul>	公司联合外部专业机构研究提出了公益工作思路：充分发挥公司的网络优势、员工优势、专业优势、组织优势，以及综合实力、产业带动力、社会影响力，实现公司公益资源的集团化运作、精益化管理、品牌化发展，提出了“有战略、有预算、有研究、有程序、有管理、有反馈、有监督”的公益事业工作要求。
<b>对话交流</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 与专业团体共商公益事业战略</li><li>● 学习借鉴国内外经验</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 联合研究</li><li>● 走访座谈</li><li>● 公益论坛</li><li>● 项目论证会</li><li>.....</li></ul>	公司参加了中国红十字会举行的汶川地震三周年援建成果总结报告会、灾后救援及恢复重建红十字国际研讨会等系列活动，介绍了公司公益事业战略，以追求综合价值最大化为目标，坚持捐赠物质财产和创造精神财富、知识财富并重，多渠道开展具有鲜明企业特色和优势的战略性公益项目，得到与会嘉宾肯定。
<b>共同行动</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 联合公益行动</li><li>● 社区共同行动</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 社区共建</li><li>● 国家电网公益基金会</li><li>● 参与公益立法研讨</li><li>● 联合开展公益项目</li><li>.....</li></ul>	国家电网浙江公司和共青团浙江省委携手开展“阳光乡村行动”——电力握手城乡区域团建活动。作为试点的湖州吴兴供电分局团总支携手八里店镇团委，整合资源，实现与地方团组织的优势互补，为镇青年创业者提供一对一帮扶，并在用电、节能和市场信息等方面提供服务。

## ■ 努力做绿色发展的表率

努力做绿色发展的表率的主要议题：

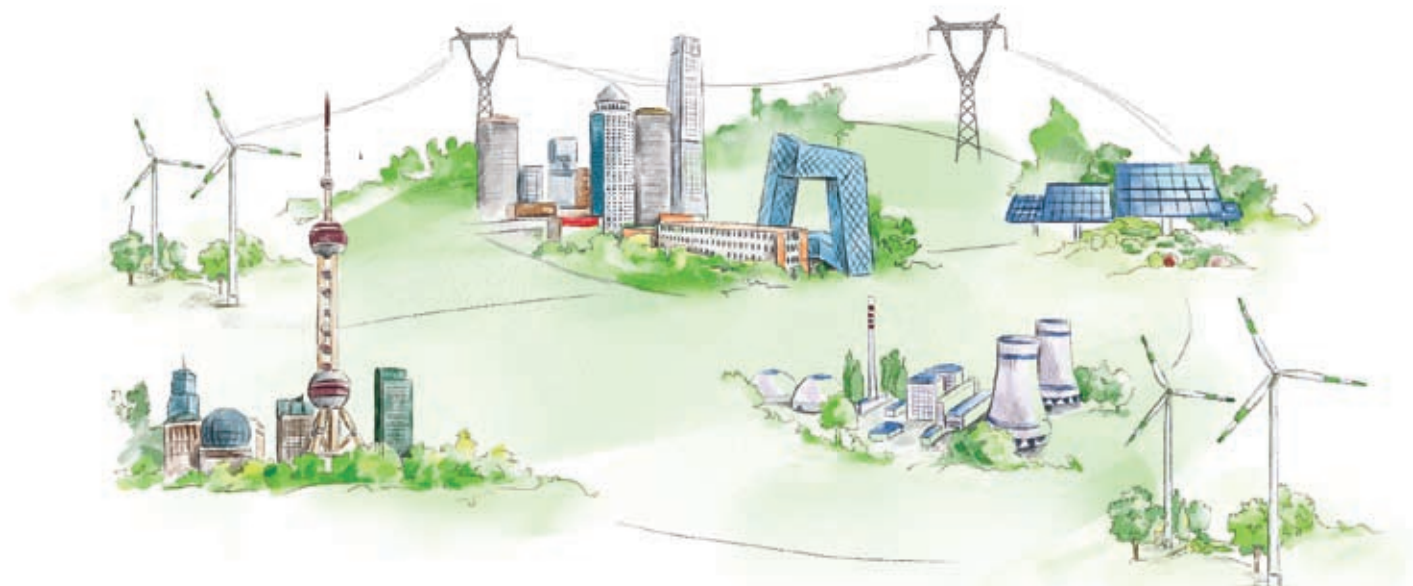
### 推动能源低碳发展

- 全面支持风电发展
- 保障可再生能源发电并网
- 全额消纳并网可再生能源
- 推动研究可再生能源技术和政策
- .....

### 促进全面节能

- 开展发电权交易
- 加强电网节能降损
- 提高电力在终端能源消费的比例
- 节水增发电量促进节能
- .....





## 履行 环保低碳责任

最大限度创造经济、社会和环境综合价值：**多一份绿色**

### 坚持发展资源节约和环境友好

- 推动电动汽车产业
- 实施电力需求侧管理
- 推广新设备、新技术、新工艺，建设资源节约型、环境友好型电网
- 最大限度减少电网建设和公司运营对环境的影响
- .....

### 弘扬生态文明

- 促进绿色产业链建设
- 倡导绿色办公、绿色生活、绿色出行
- 广泛传播绿色发展理念
- .....

### 应对全球气候变化

- 实现自身节能减排
- 带动产业节能减排
- 促进社会节能减排
- .....





## 十大举措全面支持风电发展

2011年，公司并网风电容量（含蒙西）

**4394** 万千瓦

2011年消纳风电

**706** 亿千瓦时

2015年底，公司经营区域并网风电容量预计

**9000** 万千瓦

**加快建设坚强智能电网，打造能源配置绿色平台。**努力提升电网大范围消纳风电能力，跨区跨省消纳风电比仅在省内消纳规模增加约一倍。

**全额收购并网风电电量，支持风电快速健康发展。**2011年，公司并网风电容量（含蒙西）4394万千瓦，全年消纳风电706亿千瓦时。

**推进风电发展和电网的统一规划和协调建设。**完成8个千万千瓦级风电基地的输电规划，研究提出2015年和2020年风电基地输电规划方案。

**建设风电送出电网配套工程，确保风电及时并网。**克服风电项目和送出工程建设周期不一致、核准不同步等困难，在设计力量、施工队伍、物资供应、资金落实等方面保障送出工程建设。

**推动风电并网标准建设，健全企业标准，促进国家标准、行业标准制定。**公司颁布了Q/GDW 588-2011《风电功率预测系统功能规范》、Q/GDW 630-2011《风电场功率调节能力和电能质量测试规程》等多个标准。

**推动风电机组并网检测。**投资3.5亿元建设了国家风电技术与检测研究中心，为风机制造企业提供风电机组性能试验和技术改造平台，促进风电发展技术标准建设。





2011年12月25日，世界上规模最大，集风电、光伏发电、储能、智能输电于一体的新能源综合利用平台——国家风光储输示范工程在河北省张北县建成投产。该工程由国家电网公司自主设计、建造，通过风光互补、储能调节、智能调度，实现了新能源发电的稳定、可控，有效破解了新能源并网的技术难题。

意愿篇

行为篇

绩效篇

**推动风电并网等风电发展关键技术研发。**组织研发风电与电网协调运行的新技术、新产品，开展风电功率预测、风电与常规电源协调优化调度、风电机组/风电场低电压穿越技术、有功无功灵活调节、风电场集群控制、上海风电柔性直流输电等关键技术攻关。

**完成国家风光储输示范工程一期工程 and 我国首个100千瓦级风光储微电网实验平台。**国家风光储输示范工程是目前世界规模最大的可再生能源综合利用工程，一期工程风电装机容量10万千瓦、光伏装机容量4万千瓦、储能电池2万千瓦，为探索可再生能源大规模并网模式提供了重要支撑。100千瓦级风光储微电网实验平台投运标志着我国分布式新能源发电和微电网研究取得了重要的阶段性成果。

**与风机制造企业和新能源发电企业共商风电发展大计。**分别于2011年1月和7月召开了风电并网工作座谈会和加强风电并网管理座谈会，发布我国首个《促进风电发展白皮书》，全面阐述了我国风电发展面临的机遇和挑战，以及国家电网公司支撑风电发展的战略与工作部署。

**推动风电发展重大政策和管理问题研究。**配合政府组织研究风电电量收购、电网配套建设、电价机制、费用分摊等政策，主动研究千万千瓦级风电基地输电规划及相应政策。



## 保障可再生能源发电并网

- 认真贯彻《中华人民共和国可再生能源法（修正案）》，严格执行风能、太阳能等可再生能源发电量全额保障性收购政策。
- 保证可再生能源发电项目按计划并网，加强与各方及时沟通，确保可再生能源发电项目和电网配套送出工程建设一致性和协调性，保证满足并网技术标准的可再生能源发电项目及时并网发电。

## 全额消纳并网可再生能源

- 我国已建成多个连片开发、规模达到百万千瓦级的风电基地，2011年风电并网容量（含蒙西）为4394万千瓦。
- 2011年7月，国家发展和改革委员会印发《国家发展改革委关于完善太阳能光伏发电上网电价政策的通知》（发改价格〔2011〕1594号），制定了全国统一的太阳能光伏发电标杆上网电价。

## 推动研究可再生能源技术和政策

- 开展可再生能源发电及接入电网的关键技术研究，开展可再生能源发电调度运行关键技术研究，积极突破风能、太阳能发电出力的技术瓶颈。
- 建设我国首个100千瓦级风光储微电网实验平台。国家能源大型风电并网系统研发（实验）中心张北试验基地研究试验楼微电网系统，顺利完成24小时连续孤网运行和并网孤网无缝切换试验，标志着我国首个100千瓦级风光储微电网实验平台投入运行。
- 根据国家相关产业政策，依托坚强智能电网建设，提早准备分布式可再生能源发电接入电网、储能设备接入电网、电动汽车充电等配套市场服务。

### 特高压工程是世界上最大的环保工程

特高压的环保价值是特高压工程的显著优势之一。以向家坝—上海±800千伏特高压直流输电示范工程为例，与常规±500千伏直流工程相比，其单位走廊输电能力提高35%，单位面积换流容量提高25%，单位输送距离能量损耗率减少50%，单位输送容量距离造价降低21%；最大输送功率约相当于目前上海高峰负荷的1/3，每年可向上海输送350亿千瓦时的清洁电能，相当于上海全年用电量的30%；每年可节省原煤1700万吨，减排二氧化碳超过3300万吨。到2015年，国家电网将建成“三纵三横”的特高压电网架结构，分别是“东纵”锡盟—南京、“中纵”张北—南昌、“西纵”蒙西—长沙、“北横”陕北—潍坊、“中横”靖边—连云港、

“南横”雅安—上海。届时，电网在能源综合运输体系中的作用将明显提升，“三西”（山西、陕西、内蒙古西部）地区输煤输电比例由目前的20:1，优化为2015年的8:1、2020年的4:1；清洁能源消纳水平进一步提高，2020年中东部地区消纳外来水电7370万千瓦，通过“风火打捆”，可以输送“三北”（西北、华北、东北）地区风电到中东部地区7100万千瓦；全国环境资源进一步优化配置，2020年中东部地区可减少二氧化硫排放56万吨，每年减少环境损失45亿元，中东部高价值土地的占用显著减少，未来十年可节省东部土地4700公顷。国际电工委员会主席评价：“特高压工程是世界上最大的环保工程。”

## 全面促进节能

**大力开展发电权交易。**完成交易电量3998.67亿千瓦时，节约标准煤13196万吨，减少二氧化碳排放32897万吨。

**加强电网节能降损。**修改完善《国家电网公司线损管理办法》，线损率6.53%，同口径下降0.07个百分点，节约电量23.10亿千瓦时，节约标准煤76.23万吨，减少二氧化碳排放190.04万吨。

**提高电力在终端能源消费的比例。**促进全社会提升能源利用效率。

**节水增发电量促进节能。**通过优化大电网调度，跨区跨省电网消纳水电，国家电网统调水电利用率7.83%，节水增发电量151.03亿千瓦时，节约标准煤498.4万吨，减少二氧化碳排放1242.5万吨。

## 创新开展节能服务

- 组建20家节能服务公司，其中10家单位通过国家发展和改革委员会及财政部审核，获得国家合同能源管理财政奖励资金的申请资格。已签订或达成意向性节能项目116个，预计实现节电6.67亿千瓦时。
- 组建能效服务小组292个，吸收2842个用电企业成为小组成员，共同研究国家节能政策和节能技术，为企业开展初步能源审计等活动。
- 组建第三方能效测评机构6家，全部通过省级以上政府主管部门资格认定。
- 实施中德合作能效审计项目，组织德方专家及网省公司节能服务技术人员为4家企业开展现场能效咨询，提出101项节能整改措施，可节约电量3.96亿千瓦时。



### 创新能效服务 促进节能减排

根据国家电网公司建设节能服务体系的战略构想，江苏常州供电公司积极探索节能服务型需求侧管理模式，遴选机械、纺织、钢铁等不同行业的12家中外资企业，成立公司系统首家能效服务活动小组，与德国Arqum公司共同提供咨询服务，推动实施空压机余热回收改造、建筑节能、中央空调节能改造等节能减排项目，发挥了节能降耗的经济效益和保护环境的社会效益。2011年，小组成员单位降低二氧化碳排放量9858吨，根据荷兰环境评估局2008年的人均年排放量统计结果计算，约相当于1933人一年的二氧化碳排放量。同时，为成员单位节省电力约1200万千瓦时，节约能源成本约780万元。

## 服务电动汽车产业发展

建成电动汽车  
充换电站

156 座

交流充电桩

6252 台

- 加强向政府沟通汇报，积极与中国一汽、东风汽车等企业交流合作，共同推动电动汽车产业发展。
- 截至2011年底，完成57项充换电设施标准编制，承担4项国家863课题，成功开发电动汽车智能充换电服务网络运营管理系统。
- 建成浙江示范工程、青岛薛家岛智能充换储放一体化站、苏沪杭城际互联、北京高安屯换电站等四个创新示范工程。
- 创新组织体系，成立12家省级电动汽车服务公司，3家地市级电动汽车服务公司。

## 实施电力需求侧管理

强化需求侧管理工作的组织保障，成立了公司总部、网省公司和地市公司三级管理工作体系，形成了组织、制度、技术、资金四位一体、协调运作的常态工作机制。

青岛薛家岛电动汽车  
智能充换储放一体化  
示范电站全景模型



## 推广新设备、新技术、新工艺 建设资源节约型、环境友好型电网

- 开展“两型一化”（资源节约型、环境友好型、工业化）变电站和“两型三新”（资源节约型、环境友好型、新技术、新材料、新工艺）输电线路建设，推行通用设计、通用设备，推行全寿命周期最优设计，实现节能、节水、节材、节地和环境保护。
- 采用紧凑型线路、同塔多回、大截面导线等新技术，可提高线路单位走廊输送容量20%~200%，同比节约走廊宽度50%~75%，平均减少占地面积2%~3%，平均减少投资超过5%。电网设备全寿命周期管理可以延长设备综合使用年限超过15年，减少电网设备投资。推广应用高强钢，减少钢材消耗6%~8%。
- 推行循环经济、生态经济和资源的回收再利用，2011年公司回收处理六氟化硫气体36925千克，相当于减排二氧化碳88.25万吨。

## 最大限度减少电网建设和公司运营对环境的影响

- 坚持项目环境影响评价制度，公司2011年电网建设项目环评率100%。
- 开展全员环保培训，2011年，公司对员工进行环保培训超过70万人次。
- 努力减少电网建设对环境的影响，推广绿色施工，减少施工沿途植被砍伐和土方开挖量，认真做好施工后的环境与植被恢复工作，避让风景区等环境敏感目标，加装动物防护设施，保护自然环境和谐，如在猕猴自然保护区设置防攀爬装置。
- 努力减少公司运营对环境的影响，推动电力设施景观设计，高度重视水资源保护。变电站内配置生活污水处理系统及相应排水系统，实现雨水和生活污水分流。设置事故油池，设备排油统一收集、专业处理。加装降低噪声的设备，有效抑制噪声。





### ★ 青藏联网工程——绿色的“电力天路”

青藏联网工程全长1038公里，由西宁—格尔木750千伏交流输变电工程、格尔木—拉萨±400千伏直流输电工程及有关配套工程组成，是在世界上最高海拔、高寒地区建设的规模最大的输电工程，被誉为“电力天路”。为了最大限度地保护极其脆弱的青藏高原生态系统，国家电网公司投入大量资金专门用于施工中的冻土环境保护、植被保护、植被恢复、野生动物保护、湿地保护和水土保持，建设了一条绿色的“电力天路”。

- 工程设计充分考虑避让环境敏感目标，尽量避开三江源、可可西里等自然保护区。
- 工程建设最大限度地减少对环境扰动和影响，攻克高原高寒地区冻土基础施工等“世界工程难题”，尽量保持冻土层稳定性。
- 在施工过程中，尽量减少施工面积，并通过铺设草帘子、竹夹板、彩条布、垫上帆布等方式减少对地表植被的压占。
- 采用回植草皮等多种手段及时修复地表植被。
- 掌握野生动物的迁徙、繁殖规律，在野生动物迁徙、繁殖期，暂停施工，高度关注野生动物保护。
- 施工结束后，及时清理施工现场，将施工产生的生活垃圾和废弃物收集装袋、集中处理。





### “梭罗草草籽终于长出苗来了”

青藏联网工程直流线路青海段共组立铁塔1394基，张力架线615公里。该段是冻土区最长的线路施工段，植被恢复工作繁重。国家电网公司与中国科学院西北高原生物研究院合作，完成高原生态相关科学研究。根据该研究提出的不同地区采用不同植被类型、不同恢复方法的措施，开展绿色植被全面恢复工作。

公司根据高原土壤特点，按照不同地区选取适宜当地生长的草籽，种类有垂穗披碱草、梭罗草、冷地早熟禾、星星草、碱茅和赖草等，组织施工单位进行播撒式种植，并按照一定比例混合有机化肥和特殊肥料进行营养催化。播撒草籽后，施工人员还用塑料薄膜或无纺布加以覆盖，既可以防止种下的草籽受到高原天气的不利影响，又可以保持一定的生长温度和湿度，确保植被顺利生长。

位于唐古拉山脚下的工程第六标段需要恢复植被50.37万平方米，完成率达到100%。2011年7月21日早上，雨后初晴。该标段的施工人员开始巡查植被的恢复情况。在1642号铁塔下方，施工人员董永小心翼翼地掀开覆盖在地面上的塑料薄膜，看到了下面的片片浅绿色。他说：“梭罗草草籽终于长出苗来了。”



### 为藏羚羊迁徙让路

“环保理念已渗入我们的骨髓。雪域高原是一片圣土，我们要精心呵护这里的一草一物，善待生灵。”第二标段项目经理周正旗谈到。

每年5月到6月，来自三江源等地的藏羚羊成群跋涉，到可可西里腹地卓乃湖和太阳湖地区分娩。小羊满月后，母羊再带着儿女返乡。7月底至8月，是藏羚羊妈妈领着刚满月的孩子回家的日子。藏羚羊迁徙点分布在无人区及不冻泉至五道梁之间，2011年有4000多只藏羚羊要从青藏联网工程直流第二、三标段过路。虽然工期紧张，在此施工的青藏联网工程建设者停下手中的活，为藏羚羊让出回家的路，不少建设者还当上了“交通协管员”，劝说过往司机避让。

2011年7月25日下午，不冻泉地区的施工队队长陈春涛在青藏公路2941公里处指挥车辆，为100多只藏羚羊让路。本以为它们过完了，但发现北侧还有一只羊宝宝迟迟不敢过路，母羊在路南侧徘徊，陈春涛赶紧从路北侧绕到小羊身后，抱它过路。

### “秀”出低碳妙招 比比谁是“达人”

“我家不看电视时就拔下插头，省电！”

“我家电器使用智能开关，不用时自动切断电源！”

“我们不是唱歌、跳舞、脱口秀的达人，而是低碳环保节能达人！”

“来吧，大家一起‘秀’出你家的节能高招。你也可以成为低碳环保达人！”

上海静安区嘉园社区中心广场，几名环保“达人”声情并茂地展示自己的节能经验，吸引了近百名居民驻足围观。

时下，各种达人秀节目此起彼伏，如火如荼。国家电网上海公司团委安排青年志愿者，在社区设立供电青年大讲堂、供电科普教育基地，开展“低碳社区我们先行”活动，向小区居民普及节能知识，推广节能、环保、低碳的生活理念。街道、居委会也通过社区网站、社区信息栏、海报等载体，向社区居民征集家庭节约用电小窍门。社区居民表现出强烈的参与热情，有50余户家庭通过微博、视频和社区网络平台，展示自己家庭不同时期的用电经历，以及节电小经验。

## 促进绿色产业链建设

推行绿色采购、电力生产链、电力消费链、电力装备链，优先采购高效能和环保标志产品，推动电力装备业，提高节能环保水平和国产化率，提供研发经费支持，与电力装备制造制造商共同研发关键设备，推动电力装备核心技术自主创新。

全国规模最大的铜铟镓硒（3MWp CIS）薄膜太阳能光伏屋顶电站在山东高密建成投运



## 倡导绿色办公、绿色生活、绿色出行 广泛传播绿色发展理念

- 通过举办节能成效展、组织讲座、召开交流会等形式，利用报刊、杂志、网站、展示厅等媒介和平台，向全社会大力宣传节能减排。
- 深入开展“三节约”活动（节约每一分钱、节约每一张纸、节约每一寸导线），积极推动“我为节能减排作贡献”活动，倡导广大员工绿色出行、绿色生活。
- 扎实推进绿色办公，规范办公废弃物的分类收集、标识、储存与处置。
- 支持员工开展环保志愿服务，积极参与重大环保公益项目。

### “节能我行动 低碳新生活” 公司部署节能宣传周活动

国家电网公司在2011年6月11～17日全国节能宣传周活动期间，围绕“节能我行动 低碳新生活”的宣传主题，组织开展范围广泛、形式多样的节能宣传活动。

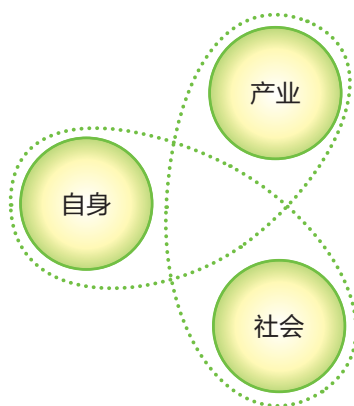
在活动期间，各单位向用电客户宣传和普及节能节电知识，倡导节能低碳的消费模式和生活习惯，提高能效，节约用电。同时，总结和宣传公司“十一五”节能减排工作取得的成绩；宣传特高压输电和智能电网建设全面纳入国家“十二五”规划纲要对增强能源优化配置能力的重大意义和作用等。



## 应对全球气候变化

### 发挥自身减排潜力

提高能源资源利用效率  
提高电力资源配置效率  
实施绿色生产节约资源  
推行绿色办公绿色生活  
.....



### 促进产业实现减排

推动清洁能源加快发展  
推动煤炭资源有效利用  
推动发电利用效率提升  
推动电动汽车产业发展  
.....

### 带动社会节能减排

提高电能终端消费比重  
倡导使用风电等绿色电力  
弘扬绿色发展理念  
倡导绿色生活方式  
.....

### 公司应对全球气候变化，减排效果明显

2011年消纳清洁能源

**5383** 亿千瓦时

2011年单位供电煤耗

**330** 克/千瓦时

2011年回收六氟化硫

**36.93** 吨

2011年电网线损率下降

**0.07** 个百分点

- 提升消纳清洁能源能力，2011年消纳清洁能源5383亿千瓦时，节约标准煤17763.9万吨，减排二氧化碳44285.4万吨。
- 推动高效机组发展和提高用电负荷率，推动降低机组发电煤耗，2011年单位供电煤耗为330克/千瓦时，比2010年减少了3克/千瓦时。
- 推广电动汽车，实现能源替代，减少二氧化碳排放。
- 推动发电权交易，2011年节约标准煤13196万吨，减排二氧化碳32897万吨。
- 实施电力需求侧管理项目，推动节约电量，减少二氧化碳排放。
- 通过资源回收再利用实现节能减排，2011年回收六氟化硫36.93吨，相当于减排二氧化碳88.25万吨。

- 通过资源节约实现节能减排，2011年公司“两型三新”线路典型设计减少钢材消耗约8.2万吨，相当于节约标准煤4.9万吨，减排二氧化碳12.2万吨。
- 优化电网调度提高水能利用率，2011年节水增发电量折合标准煤498.4万吨，减排二氧化碳1242.5万吨。
- 降低线损，2011年电网线损率下降0.07个百分点，相当于节约标准煤76.23万吨，减排二氧化碳190.04万吨。



### 国家电网实施的世界首个六氟化硫气体回收CDM项目减排量得到联合国认证

由联合国指定的第三方审核机构——法国国际检验局对国家电网公司在华北电网区域内实施的六氟化硫气体回收清洁发展机制（CDM）项目进行了第一监测期的现场核证工作，确认在2010年11月29日~2011年6月30日期间，成功实现回收再利用六氟化硫气体3045千克，折合减排二氧化碳当量7.2万吨。

该项目是世界上第一个在联合国成功注册的六氟化硫气体减排CDM项目，也是首个在电网领域内成功实施的CDM项目。项目通过对六氟化硫气体采购、库存和使用等环节进行标准化和全过程的闭环管理，借助先进的六氟化硫气体泄漏检测设备和回收再生装置，在设备检修过程中对六氟化硫气体进行充分回收和净化，实现六氟化硫气体的循环再利用。

国家电网主题花灯亮相福州“两马同春闹元宵”灯会



## ■ 负责任地开展国际化运营

负责任地开展国际化运营的主要议题：

### 实施国际化战略

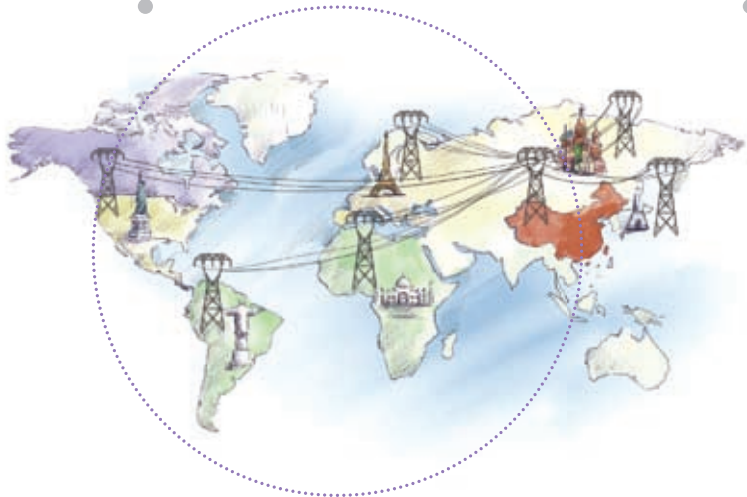
- 业务运营国际化
- 管理对标国际化
- 要素配置国际化
- 参与国际标准制定

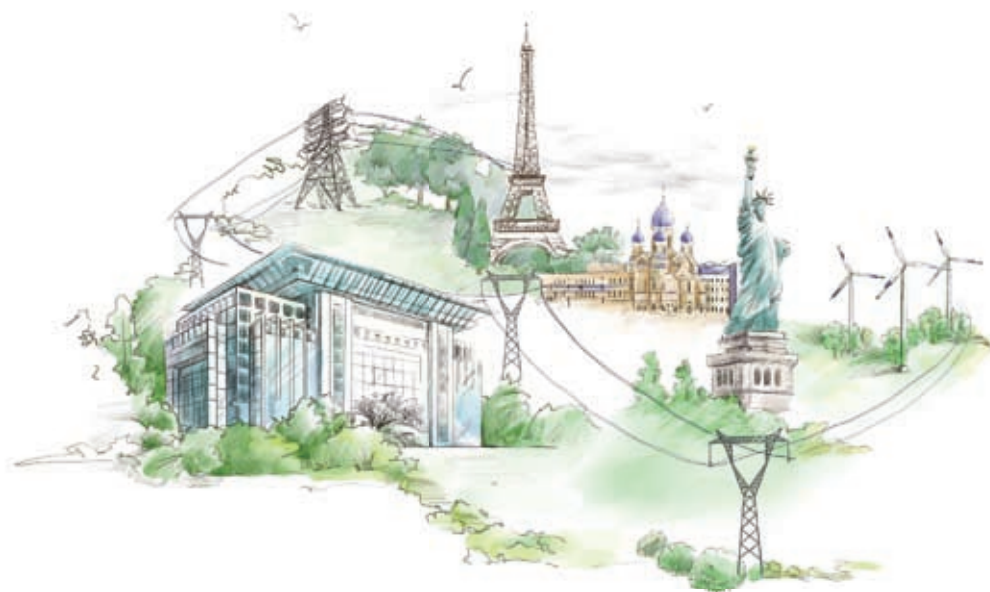
.....

### 负责任地运营菲律宾国家电网公司

- 全面推动电网发展升级
- 全面提升供电可靠性
- 全面提升管理水平

.....





## 履行全球视野责任

最大限度创造经济、社会和环境综合价值：多一份共赢

### 负责任地运营国家电网巴西控股公司

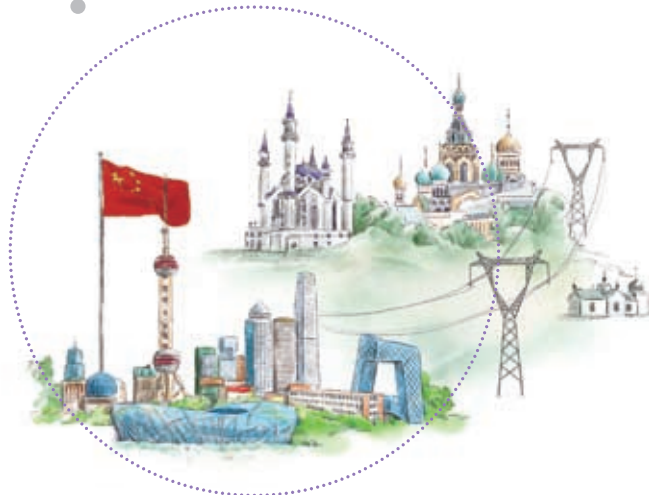
- 负责任地开展企业整合
- 全面提升电网运营效率
- 保障员工权益助力员工成长
- 寻求未来合作机会

.....

### 负责任地拓展国际业务

- 跨国电力合作
- 国际经贸合作
- 与全球同行共同应对可持续发展挑战
- 负责任地拓展海外业务

.....







## 实施国际化战略

设立美国、欧洲、俄罗斯、菲律宾、巴西、印度、香港7个驻外办事处，组织跟踪欧洲、南北美洲、俄罗斯、印度等国家和地区合作项目50多个，与美国、俄罗斯、巴西、法国等相关电力企业签署战略合作协议，积极推进资产收购、工程总承包等项目。菲律宾国家电网公司、国家电网巴西控股公司保持稳健运营。

截至2011年底，累计  
举办高级管理人员境  
外培训班

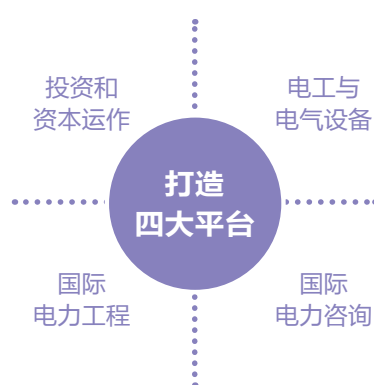
16 期

境外培训高级  
管理人员累计

323 人

**业务运营国际化。**积极推进海外电力投资运营、国际电力能源合作、电工电气设备制造、国际电力工程、国际电力技术和管理咨询、国际交流与合作六大板块业务，全力打造投资和资本运作、电工与电气设备、国际电力工程、国际电力咨询等四大平台。

**管理对标国际化。**与国际战略合作伙伴开展同业对标，交流在电网管理、运营和维护方面的经验，在特大电网运行和技术创新方面达成重要共识。

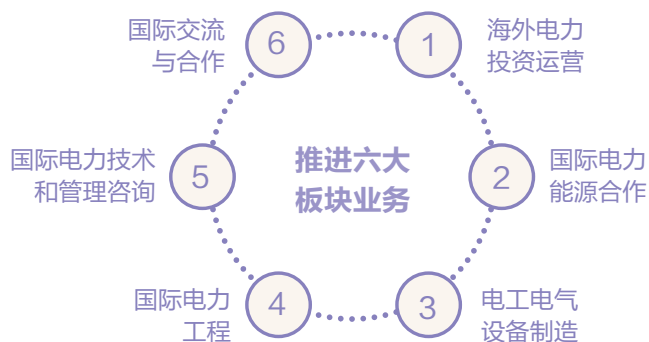






2011年，国家电网公司负责地完成了巴西输电特许权项目的交割和整合，顺利接管了巴西7家输电特许权公司100%股权和资产，获得了相关资产的30年特许经营权。

**要素配置国际化。**整合公司人财物、技术研发、工程咨询服务等各类国际业务资源，优化总部、区域分部、省公司、直属单位、驻外办事处等各层级协作机制，增强对国际业务的支撑能力。建设国际化人才选拔和激励机制，建立高级管理人员境外轮训制度。



## 参与国际标准制定

在IEC发起成立“高压直流输电技术委员会”和“智能电网用户接口项目委员会”两个新技术委员会，为我国成为继美国、德国、英国、法国、日本之后新的IEC常任理事国奠定了坚实的基础。

2009年以来，在IEC中国国家委员会被采纳的23项国际标准提案中，7项来自国家电网公司。公司注册专家参与IEC工作共计70余人次，提交IEC标准提案13项，其中7项提案已获准正式立项。

在IEEE发起的智能电网标准 P 2030.3《储能系统接入电网测试标准》、特高压交流系列标准 P 1862《1000kV及以上特高压交流系统过电压与绝缘配合》、P 1861《1000kV及以上特高压交流设备现场试验标准及系统调试规程》、P 1860《1000kV及以上特高压交流系统电压与无功标准》正式获得立项。

## 负责任地运营 菲律宾国家电网公司(NGCP)

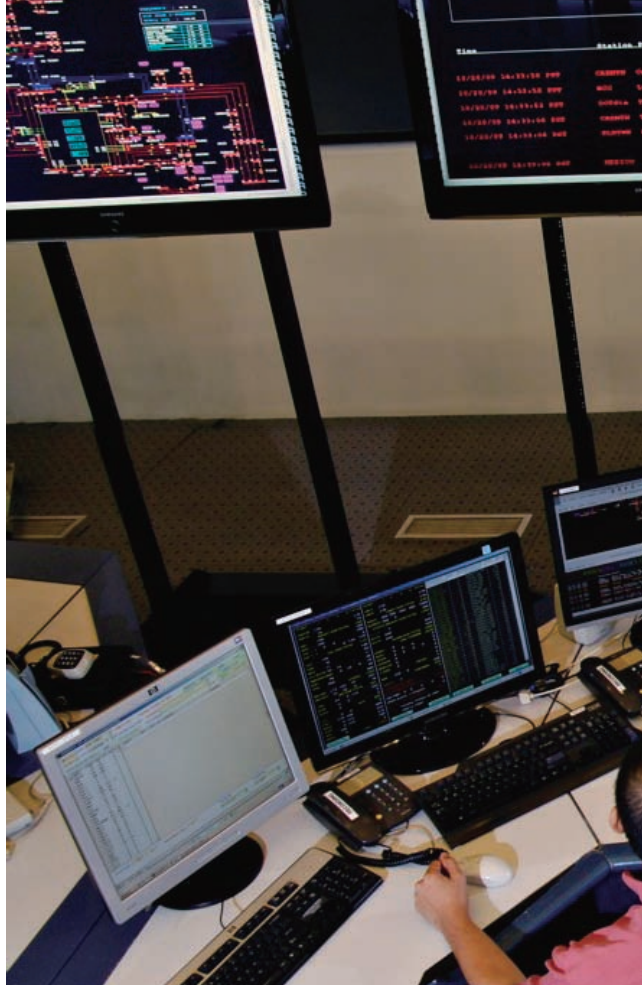
充分发挥运营特大型电网企业的管理经验、技术实力和研发优势，分享公司在电网规划建设、运行维护和调度等方面的先进技术和科研成果，为NGCP在菲律宾建设智能的现代化电网提供全面支持和坚强后盾。

公司承诺遵循菲律宾法律和电力监管条例，尊重国际惯例和当地文化传统，加强与菲律宾政府和社会各界的沟通交流，积极支持公益事业和社区建设，争取各方理解、信任和支持，实现企业与社会、环境和谐发展。

### 迎战台风“天鹰”

2011年12月16~17日，台风“天鹰”袭击了菲律宾南部的棉兰老和维萨亚地区，最大风力90公里/小时，卡加延德奥罗市和伊利甘市各有20多座村庄被洪水淹没，两市宣布进入“灾难状态”，棉兰老和维萨亚地区线路跳闸22条次，其中，138千伏线路跳闸1条次、69千伏线路跳闸20条次、34.5千伏线路跳闸1条次。

菲律宾国家电网公司坚持贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理理念，超前开展“防风、防洪、防火”的“三防”整治工作。在遭受台风袭击后，按照防台风预案及演练方案，迅速展开受损设备抢修工作，将台风袭击的影响降到最低。12月19日15时，受灾线路全部恢复送电。



**全面推动电网发展升级。**开展风电、光伏发电等接入电网能力的研究，开展智能调度系统和智能变电站建设的可行性研究。

与NGCP签署了智能电网战略合作备忘录，基于互利共赢的原则，共同推进智能电网建设，促进中菲电力和能源可持续发展。合作备忘录内容涵盖智能电网规划咨询、技术装备、标准及培训三方面内容。

**全面提升供电可靠性。**帮助NGCP提高设备缺陷管理水平，加大设备更新改造力度，全面提高电网抗灾能力。

与2009年接管前相比，吕宋电网系统停电严重指数和线路百公里跳闸率分别下降了35.8%和57.4%；维萨亚电网和棉兰老电网系统停电严重指数也分别下降了32.4%和62%；吕宋电网的频率合格率连续三年保持100%，有力支持了菲律宾经济社会的发展，得到了菲律宾政府、社会公众及媒体的一致好评。





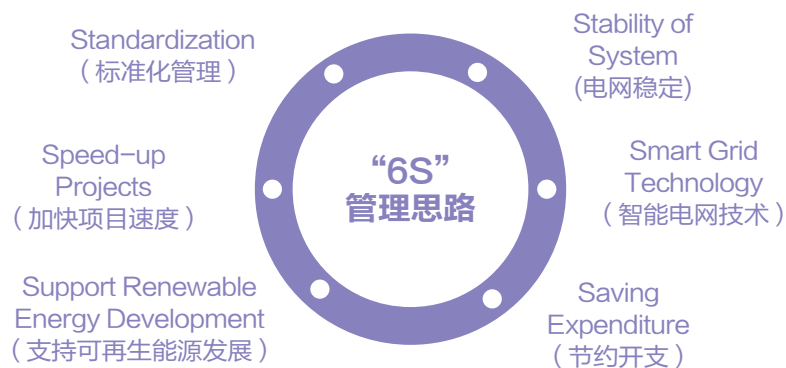
改造升级中的菲律宾  
国家电网公司调度自  
动化系统

**全面提升管理水平。**作为NGCP股东方之一和技术支持方，立足NGCP工作实际，推动管理创新，提出“6S”管理思路。

启动一体化管理体系(IMS)认证工作，将质量保证、环境保护、职业健康安全有机融合，全面提升NGCP的基础管理工作水平。

有序推进同业对标工作，相关业务范围内开展同业对标工作，已连续发布三份季度同业对标报告。

开展企业标准制定工作，制定菲律宾历史上首个输电行业标准化体系。



## 负责任地运营国家电网巴西控股公司

2010年12月15日，国家电网公司成功完成巴西输电特许权项目交割，顺利接管了巴西7家输电特许权公司100%股权及资产，成为巴西第五大输电运营公司，特许权年限为30年。

**负责任地开展企业整合。**积极开展管理、技术、人员、文化等各方面的一体化整合，推动本地化运营，开展规范化管理，积极融入巴西当地的经济社会环境，加强同政府各界及电力同行的沟通与交流，获得了积极的反响。

**全面提升电网运营的效率。**实现电网安全稳定运行，综合指标超过历史最高水平，未发生任何人身伤亡事故和严重运行及设备损坏事故。

**保障员工权益，助力员工成长。**全面贯彻国际人权和劳工标准，杜绝童工、强迫劳动和任何形式的歧视；提供符合当地实际与企业情况的工资福利待遇；保证员工安全健康，尊重员工生活与工作的平衡，维护员工尊严。

派遣国家电网巴西控股公司技术人员赴国网技术学院开展技术和管理培训，组织参观国家电网公司相关运营设施，并与国家电网公司相关工作人员进行交流学习，提升国家电网巴西控股公司本土员工工作技能。

**寻求未来合作机会。**发挥在电网规划、设计、研发、运行等方面的优势，特别是在特高压电网和智能电网建设运行方面的经验，积极推动与巴西电力企业和机构的技术交流与合作，寻求在输电、配电、水电及可再生能源等方面的市场机遇。

与巴西国家电力公司和巴西国家电力调度中心签署合作谅解备忘录，加强在信息和电网技术方面的交流与合作。





## 负责任地拓展国际业务

与全球电力行业知名电力企业建立稳定的合作关系。广泛参与全球电力行业资产收购和运营、工程承包、设备供货、技术交流服务、新能源等领域合作。

**跨国电力合作。**中俄电力交易逐年增长，2011年实现跨境电力贸易12亿千瓦时；建成投运中俄一阶段输变电工程，供电容量75万千瓦，预计2012年供电量30亿千瓦时。与委内瑞拉国家电力公司签署T-U输变电总承包项目的合作意向书。推动在巴西的特高压、水电及配网项目。

**国际经贸合作。**2011年公司在建境外工程技术服务项目60个，合同总额136亿美元。境外工程项目分布在印度、巴基斯坦、斯里兰卡、越南、印尼、菲律宾等南亚、东南亚国家，叙利亚等中东国家，苏丹、尼日利亚、赤道几内亚、肯尼亚等非洲国家及部分东欧和美洲国家等共30余个国家。

与欧洲、美国、印度相关电力企业就股权投资合作、新能源开发、设备供货等开展谈判。与俄罗斯进行中俄一阶段背靠背项目商务谈判，完成项目工程建设及投运前有关调试工作。与俄能源署及俄有关企业开展生物质能合作。与俄水电公司、En+公司等开展能源领域合作。

### 2011年承揽国际工程情况

在建境外工程技术  
服务项目

60<sup>个</sup>

在建境外工程技术  
服务合同总额

136 亿美元

巴西里约风光



与全球同行共同应对可持续发展挑战

跟踪欧美发达国家风电、光热发电等新能源项目，广泛开展全球新能源技术交流合作，介绍公司在新能源规划、风电接入系统、风电检测、系统仿真等领域的技术优势，推广公司有关产品设备。成立国际电工委员会市场战略局中国专家委员会，共同推动低碳能源实践和智能电网发展。新能源发电并网项目在国际电工委员会市场战略局第五次全体会议获参会代表支持。

公司2011年参加的部分重要国际会议	
会议名称	会议成果
21世纪中美关系研讨会暨第二届中美清洁能源务实合作战略论坛	公司总经理刘振亚应邀出席论坛并发表主旨演讲，签署《中国国家电网公司和美国电力公司合作协议》，就加强中美战略互信、拓展中美两国在清洁能源领域的务实合作展开了深入沟通和讨论。
联合国工业发展组织峰会	公司总经理刘振亚在会上作主题演讲，指出新一轮世界能源变革的焦点是新能源，核心是电力；变革的方向是推动能源发展方式战略转型，进一步提高能效水平，调整能源结构，实施能源替代；变革的关键在于发展坚强智能电网，推动电网的创新发展，引发了与会代表的热烈反响。
2011智能电网国际论坛	会议由国家电网公司和电气电子工程师学会（IEEE）联合举办，来自16个国家和地区的400多位代表围绕“坚强智能电网——21世纪能源发展驱动力”进行了广泛交流，通过了《2011智能电网国际论坛会议纪要》的会议成果。
国际电工委员会（IEC）会议	对智能电网领域开展国际标准合作进行有益探讨。
2011高压直流输电用户国际会议	介绍公司在发展直流输电技术、建设坚强智能电网方面的创新实践和广阔前景，得到会议代表的广泛认同。
国际特大电网运行者组织（VLPGO）会议	签署了“智能电网CEO宣言”。



### 坚强智能电网——21世纪能源发展驱动力

2011年9月28日，2011智能电网国际论坛在北京隆重开幕。论坛的主题是“坚强智能电网——21世纪能源发展驱动力”。本次论坛由中国国家电网公司和国际电气电子工程师学会（IEEE）联合主办，是继2006、2009特高压输电技术国际会议之后，以电网发展为主题，在北京召开的又一次层次高、规模大、影响深远的国际盛会。来自国际电工委员会（IEC）、国际电信联盟等国际组织和亚洲、欧洲、南北美洲的16个国家的政府部门、行业组织、电力企业、研究机构、设计单位、制造厂家、高等院校的400余位代表参加论坛。

国家电网公司介绍了智能电网建设成果，以及公司在智能电网建设领域的有关经验。论坛设置了特高压与智能输变电、智能调度与智能发电、电动汽车充/放电及换电、智能配电与分布式电源接入、智能用电、信息与通信6个分论坛。论坛期间，国家电网公司与国际电气电子工程师学会共同主办2011智能电网国际论坛展览，来自新能源、电网设备、通信信息、电动汽车等多个领域的33家单位参展。

## 保证 运营透明度 和接受社会监督

保证运营透明度和接受社会监督的主要议题：

### 保证重大决策透明

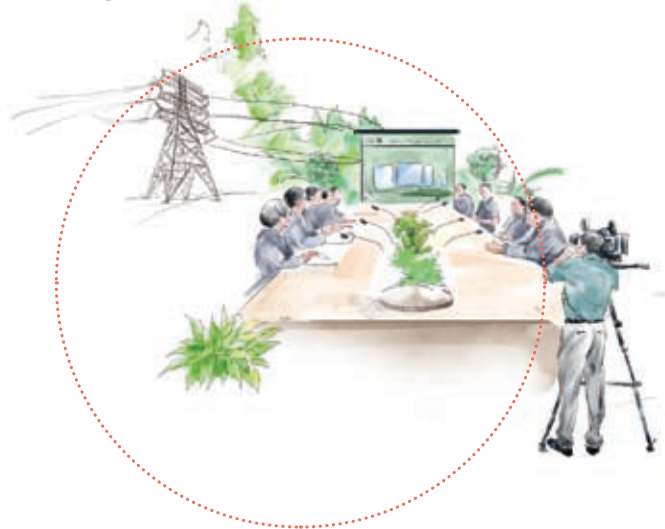
- 为国家制定能源政策建言
- 与各级政府共商电网发展
- 与产业伙伴共商重大决策
- 与专业媒体探讨电网发展
- 坚持集体决策和民主决策

.....

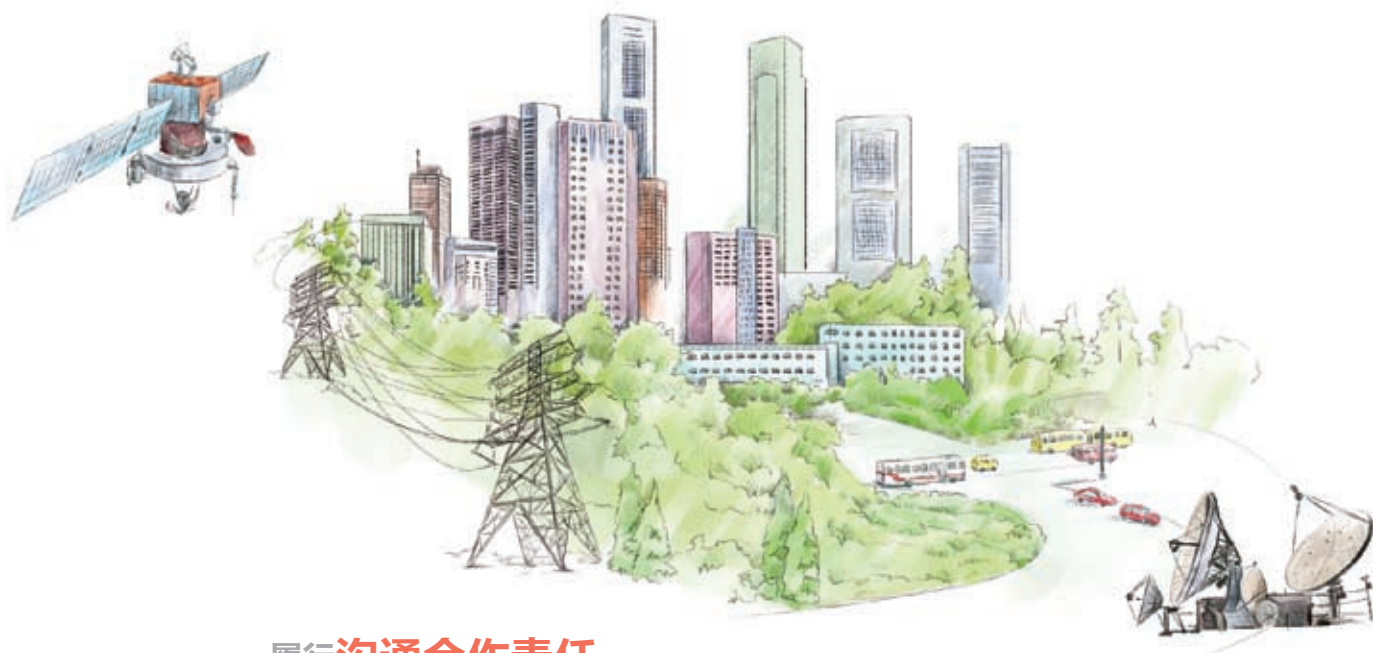
### 自觉接受监管监督

- 自觉接受政府监管
- 自觉接受媒体监督
- 强化供电服务品质评价
- 落实业扩报装“三不指定”
- 公开发布新“三个十条”

.....







## 履行沟通合作责任

最大限度创造经济、社会和环境综合价值：**多一份透明**

### 加强公司信息披露

- 发布年度社会责任报告
- 发布重大决策沟通白皮书
- 加强向各级政府汇报
- 强化与社会媒体沟通
- 加强日常信息披露

.....

### 健全利益相关方参与机制

- 制定支持利益相关方参与的公司战略
- 完善保障利益相关方参与的管理制度
- 提供加强利益相关方参与的公司资源
- 落实推动利益相关方参与的工作计划
- 管理实现利益相关方参与的工作绩效

.....





## 保证公司重大决策透明

2011年3月3日

公司领导与上海市委书记俞正声、市长韩正举行会谈。

2011年2月25~26日

公司领导赴浙江、江苏调研并分别与浙江省委书记赵洪祝，江苏省委常委、无锡市委书记杨卫泽举行会谈。

2011年1月26日

公司领导在京与宁夏回族自治区主席王正伟一行进行会谈。

**为国家制定能源政策建言。**配合国家发展和改革委员会、国家能源局做好“十二五”国家能源规划和电力电网等专项规划的编制，配套开展能源电力需求与供应、电源电网协调发展、大型能源基地开发与外送等专题研究，2011年两次向国家能源局反馈关于能源发展“十二五”规划的建议，发展特高压和智能电网已纳入国家“十二五”能源规划纲要。

**加强政企间合作交流。**定期开展政企会谈，协调推进电力与地方经济社会协调发展，促进能源基地开发和输电通道建设，提高电网在更大范围内优化配置能源资源的能力，满足经济持续高速发展的电力需要。2011年，公司与经营区域内26个省级政府举行了会谈，河北、山东、江苏、安徽、湖南、重庆、宁夏、新疆、内蒙古等省（自治区、直辖市）先后向国务院及国家发展和改革委员会、国家能源局等主管部门行文，建议加快推进特高压电网项目建设。

**支持专业媒体探讨电网发展。**配合《中国电力报》、《中国电力企业管理》等行业媒体，协助《中国能源报》、《能源》杂志等相关媒体，以及经济领域的报纸、杂志、电视和网络媒体，共同研讨促进电网、电力和能源协调发展、科学发展的问題。





2011年10月13日，国家电网公司召开深入开展为民服务创先争优活动，学习贯彻新“三个十条”电视电话会议，发布新修订的供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”和调度交易服务“十项措施”，动员公司广大干部员工统一思想，坚定信心，推动供电服务再上新台阶。

意愿篇

行为篇

绩效篇

**坚持与伙伴共同发展。**充分发挥技术、人才和组织优势，联合国内电工装备制造企业，合作研发高端电工装备，抢占世界电力装备制造业的制高点。2011年，公司启动10项重大电力装备研发项目，计划用2~3年时间，完成涵盖输电、变电、配电、用电等多个环节的10项世界领先水平的重大电力装备及关键技术研发，形成60项研发成果，制造31类产品或样机，获得115项发明专利及20项国家级、省部级科学技术进步奖项。与上游发电企业共同促进电力行业科学发展，在行业科学发展与行业规划、优秀行业文化建设与行业信誉、行业社会责任与行业自律等方面积极发挥引导作用。

**坚持集体决策和民主决策。**2011年，公司制定《国家电网公司“三重一大”决策实施办法》和《国家电网公司总部“三重一大”决策主要事项》，进一步规范决策范围、基本程序和责任追究适用标准。坚持定期检查和日常督察相结合，加强“三重一大”集体决策制度执行情况的监督检查，促进权力规范运行。召开总经理联络员座谈会和职工代表座谈会，组织职工代表开展巡视工作，职代会提案做到件件有答复。

#### ISO 26000社会责任国际标准关于企业决策和活动透明度的要求

- 以清晰、准确和完整的方式，合理并足够充分地披露其负责的政策、决策和活动对社会和环境的已知和可能的影响。
- 以便于受到组织现实和潜在重大影响的人员容易获取、可直接获得和可理解的方式披露信息。
- 以清晰和客观的方式及时和真实的披露信息，便于利益相关方能够准确评估组织决策和活动对其利益的影响。

## 自觉接受政府监管和社会监督

**积极配合中央巡视组开展巡视。**成立专门的巡视工作联络机构，召开工作启动会，及时提供完整文件资料，配合组织有关会议和检查，畅通巡视组与干部职工的联系渠道，确保巡视组全面完整掌握公司的真实情况。

**加强中央重大决策部署落实情况的督察。**开展扩大内需促进经济增长项目监督检查、有序开展加快转变经济发展方式的监督检查，认真做好中央部署的专项监督检查、推进工程建设领域突出问题专项治理。2009年以来，排查工程建设领域项目12637个，新建和修订相关制度1103项。

**积极配合行业检查和行风评议。**制定《国家电网公司纠风和行风建设工作导则》，加强与政府和新闻媒体的信息交流，加强国家电监会供电监管报告披露问题的整改，高度重视新闻媒体和网络披露问题的督察整改。开展业扩报装“三指定”自查自纠，印发《关于彻底杜绝客户受电工程“三指定”的指导意见》，修订制度21项，优化流程16项，从报装流程、服务内容、规章制度、档案资料等入手，加大客户受电工程市场开放力度。建成全面覆盖各级供电单位的95598系统，设立行风投诉举报专项奖励基金，聘请行风监督员7.8万余名，畅通监督渠道，各级供电企业在当地行风测评中名列前茅。

2009年以来，排查工程建设领域项目

**12637** 个

聘请行风监督员

**7.8** 万余名

多年测评第一，  
2011年免评的单位

山西省电力公司  
福建省电力有限公司  
河南省电力公司  
辽宁省电力有限公司

吉林省电力有限公司  
甘肃省电力公司  
宁夏电力公司  
重庆市电力公司

2011年度在当地  
行风民主评议中列  
公用服务行业  
第一的单位

北京市电力公司  
河北省电力公司  
山东电力集团公司  
湖北省电力公司

江西省电力公司  
陕西省电力公司  
青海省电力公司

当地未明确排名  
但行风评议  
名列前茅的单位

天津市电力公司  
上海市电力公司  
安徽省电力公司



**公开发布新“三个十条”。**适应新形势下社会对公司供电服务的新要求，修订供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”、调度交易服务“十项措施”，增加供电服务首问负责制、调度交易优质服务窗口建设等20项内容，提出居民缴清欠费复电时限、受理客户投诉的响应与答复时限等16项新要求。

#### 对客户承诺：

##### 《供电服务“十项承诺”》

1. 城市地区：供电可靠率不低于99.90%，居民客户端电压合格率96%；农村地区：供电可靠率和居民客户端电压合格率，经国家电网公司核定后，由各省（自治区、直辖市）电力公司公布承诺指标。
2. 提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围45分钟；农村地区90分钟；特殊边远地区2小时。
3. 供电设施计划检修停电，提前7天向社会公告。对欠电费客户依法采取停电措施，提前7天送达停电通知书，费用结清后24小时内恢复供电。
4. 严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序。
5. 供电方案答复期限：居民客户不超过3个工作日，低压电力客户不超过7个工作日，高压单电源客户不超过15个工作日，高压双电源客户不超过30个工作日。
6. 装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后，居民客户3个工作日内送电，非居民客户5个工作日内送电。
7. 受理客户计费电能表校验申请后，5个工作日内出具检测结果。客户提出抄表数据异常后，7个工作日内核实并答复。
8. 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电。
9. 供电服务热线“95598”24小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修。
10. 受理客户投诉后，1个工作日内联系客户，7个工作日内答复处理意见。

#### 员工服务守则承诺：

##### 《员工服务“十个不准”》

1. 不准违规停电、无故拖延送电。
2. 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。
3. 不准为客户指定设计、施工、供货单位。
4. 不准违反业务办理告知要求，造成客户重复往返。
5. 不准违反首问负责制，推诿、搪塞、怠慢客户。
6. 不准对外泄露客户个人信息及商业秘密。
7. 不准工作时间饮酒及酒后上岗。
8. 不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。
9. 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。
10. 不准利用岗位与工作之便谋取不正当利益。

#### 对合作伙伴承诺：

##### 《调度交易服务“十项措施”》

1. 规范《并网调度协议》和《购售电合同》的签订与执行工作，坚持公开、公平、公正调度交易，依法维护电网运行秩序，为并网发电企业提供良好的运营环境。
2. 按规定、按时向政府有关部门报送调度交易信息；按规定、按时向发电企业和社会公众披露调度交易信息。
3. 规范服务行为，公开服务流程，健全服务机制，进一步推进调度交易优质服务窗口建设。
4. 严格执行政府有关部门制定的发电量调控目标，合理安排发电量进度，公平调用发电机组辅助服务。
5. 健全完善问询答复制度，对发电企业提出的问询能够当场答复的，应当场予以答复；不能当场答复的，应当自接到问询之日起6个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，应告知发电企业，延长答复的期限最长不超过12个工作日。
6. 充分尊重市场主体意愿，严格遵守政策规则，公开透明组织各类电力交易，按时准确完成电量结算。
7. 认真贯彻执行国家法律法规，严格落实小火电关停计划，做好清洁能源优先消纳工作，提高调度交易精益化水平，促进电力系统节能减排。
8. 健全完善电网企业与发电企业、电网企业与用电客户沟通协调机制，定期召开联席会，加强技术服务，及时协调解决重大技术问题，保障电力可靠有序供应。
9. 认真执行国家有关规定和调度规程，优化新机并网服务流程，为发电企业提供高效优质的新机并网及转商运服务。
10. 严格执行《国家电网公司电力调度机构工作人员“五不准”规定》和《国家电网公司电力交易机构服务准则》，聘请“三公”调度交易监督员，省级及以上调度交易设立投诉电话，公布投诉电子邮箱。

## 加强公司信息披露

**发布年度社会责任报告和重大专项报告。**公司连续七年发布社会责任报告，并发布《国家电网公司绿色发展白皮书》、《公司的价值：国家电网时刻在你身边》、《国家电网公司促进风电发展白皮书》等专项报告，主动向社会介绍公司的发展战略、管理政策、重大举措和工作绩效。

**加强向各级政府的汇报沟通。**建立定期化、常态化的汇报沟通机制，及时向政府提供经济运行和社会管理中的重要信息，就电网与地方经济社会协调发展、城市建设与重点工程等问题建言献策，推动各地区将电力电网规划纳入当地经济社会发展总体规划，为政府决策和宏观调控当好参谋和助手。



**强化与社会媒体的沟通。**配合各类媒体采访报道公司重点工作和公众关注的热点问题，客观披露坚强智能电网、青藏联网工程、电力供需形势、风电发展、迎峰度夏、防汛抗洪等方面的具体情况，增进社会各方的理解、信任和支持。2011年，各分部、省公司在中央平面媒体播发稿件8896篇，地方主要平面媒体播发网省公司新闻42107篇。

全年向中央办公厅、国务院办公厅等上级部门报送专报

**245** 条

被采用

**203** 条

采用率

**82.86** %

得到中央领导批示的信息

**10** 条

在国务院办公厅、国务院国资委的考核中居同序列

**第1名**

公司蝉联“中国500最具价值品牌排行榜”

**第2名**

居世界品牌500强

**第82名**

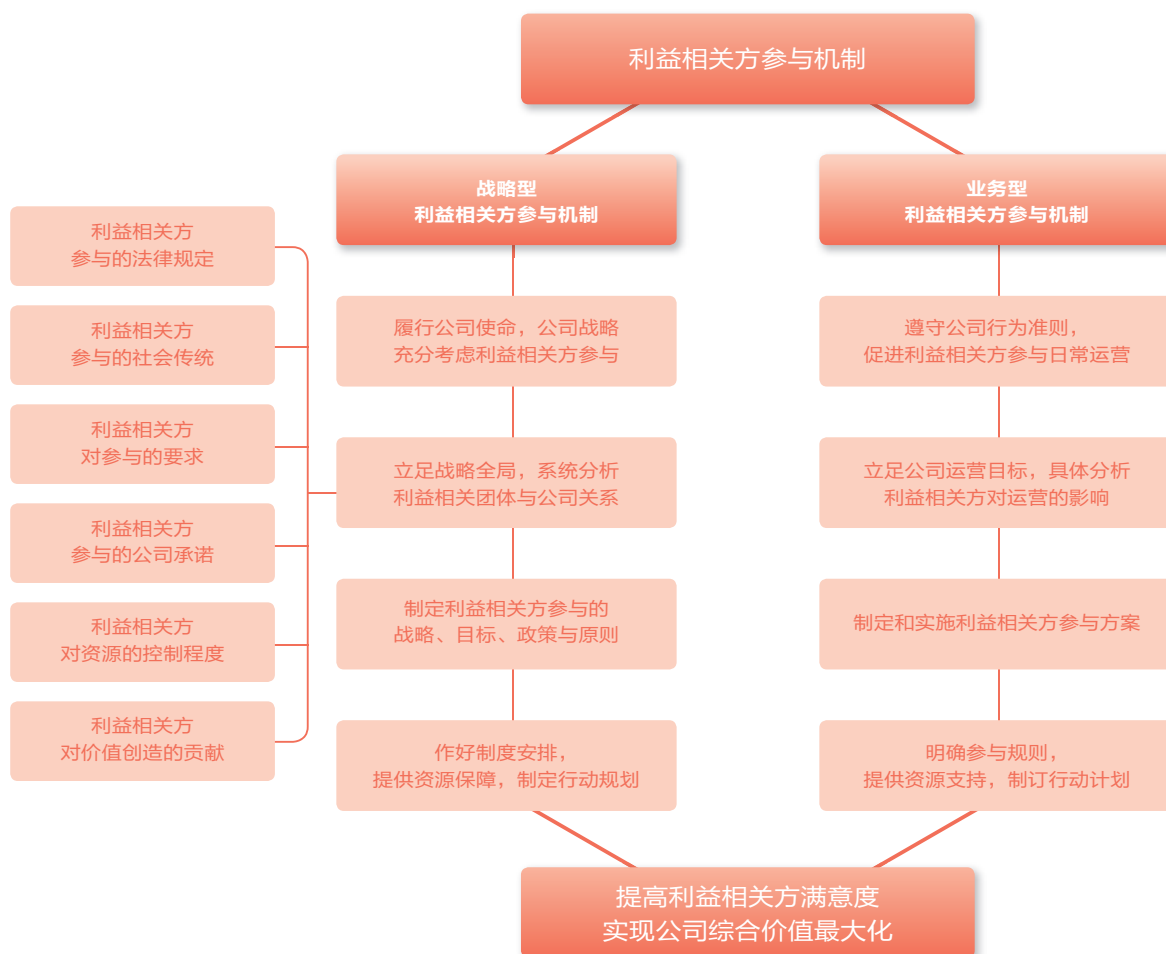
公司网站全年访问量

**559.6** 万次



哈佛大学商学院师生赴  
国家电网天津公司考察  
公司社会责任实践

## 健全利益相关方参与机制







### 制定支持利益相关方参与的公司战略。

充分保障利益相关方的知情权、监督权和参与权，高度重视公司战略和运营各环节的利益相关方参与问题，倾听回应利益相关方的关切和诉求，合理谋划公司工作，实施品牌引领战略，不断加强与政府、用户、伙伴、员工、媒体、社会组织、社区社会等内外部利益相关方的沟通交流，将赢得利益相关方的认可、信任和支持视为推动公司和电网发展的强大动力。

国家电网江苏无锡供电公司“现场新闻发言人”第一时间与媒体沟通

### 落实推动利益相关方参与的工作计划

- 与公司经营区域内26个省（自治区、直辖市）的党委、省政府全部进行了政企合作会谈，推动电网与地方经济社会协调发展，提高公司发展战略的透明度。
- 积极参加全球可持续电力合作组织、中国工业经济联合会等机构的活动，召开智能电网国际论坛，全面披露建设坚强智能电网的发展战略、投资规划，以及对相关产业的影响分析，提高电网发展规划的透明度。
- 推广95598供电服务省级集中建设，研究总部95598供电服务中心建设思路，确保与用户沟通过程的集中管理、实时监控，提高公司客户服务的透明度。
- 建立供应商服务中心和物资合同服务大厅，“一站式”解决供应商服务的一般性问题，提高招投标工作的透明度。



### 完善保障利益相关方参与的管理制度

- 国家电网公司新闻发言人工作制度
- 电力交易信息发布制度
- 国家电网公司行风投诉举报管理办法
- 优质服务规范化标准
- 风电调度运行管理规范
- 供应商不当行为处理措施

.....

### 提供加强利益相关方参与的公司资源

- 健全对外联络工作部门
- 充实对外联络工作队伍
- 加强对外联络工作队伍培训
- 落实利益相关方参与的资金
- 丰富公司对外沟通工作渠道
- 建设免费开放的电力博物馆

.....

### 利益相关方参与方式



信息告知



接受反馈



对话交流



共同行动

- 制定《国家电网公司新闻发言人工作制度》，完善对外披露的联系方式和渠道，增进对外沟通水平，提高公司对外沟通的透明度。
- 发布《国家电网公司促进风电发展白皮书》，客观披露公司促进风电发展的态度、政策、制度和计划，提高公司相关政策的透明度。
- 发布新“三个十条”，提高公司业扩报装、客户服务、调度交易工作的透明度，主动接受社会各界监督，提高公司运营的透明度。
- 推广“走进电网”活动，建设电力博物馆，普及电力科普知识，提高电力专业知识的透明度。

.....

# 绩效篇

建设更坚强、更智能的  
国家电网，让电力供应  
更安全、更经济、更清洁

保证一流的  
运营效率和公司综合实力，  
全面提升可持续发展能力

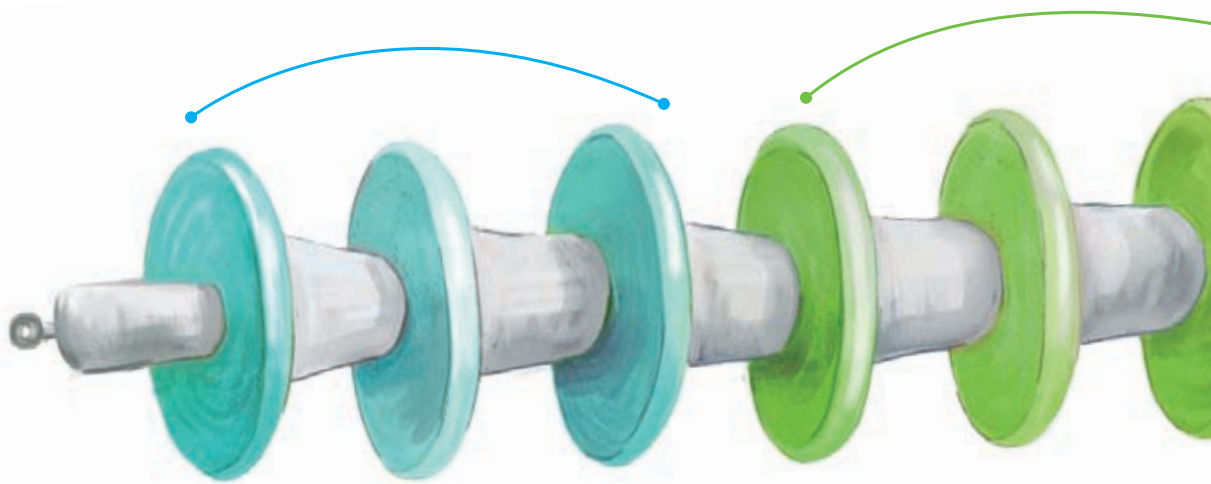


绩效为本、持续改进  
建设一个追求经济、社会、环境  
综合价值最大化的卓越组织

充分发挥  
产业带动力、社会影响力，  
自觉做模范的企业公民



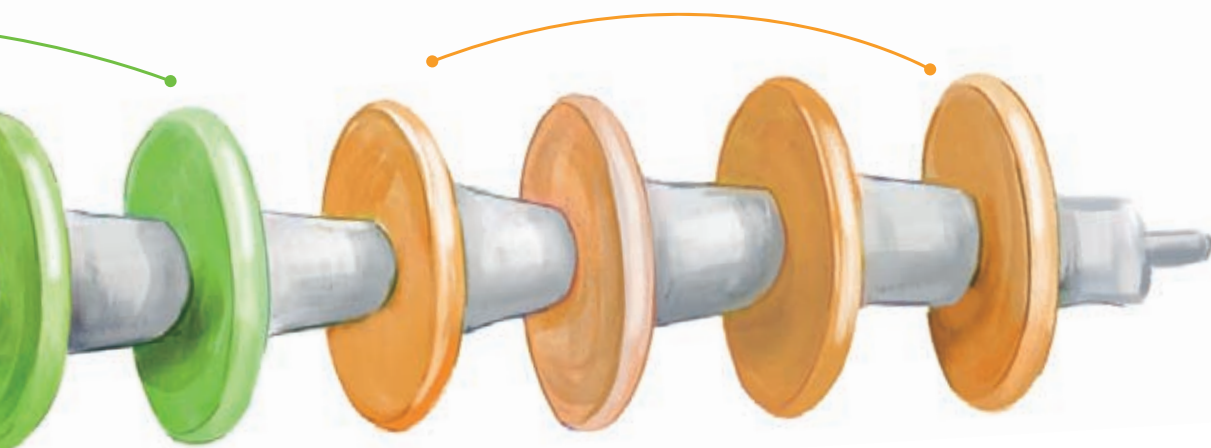
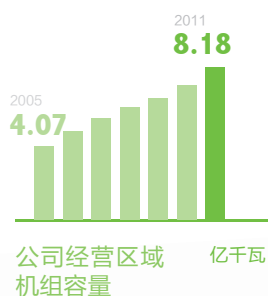
经济绩效



指标	单位	2011
累计提高现有电网输送能力	亿千瓦	2.00
公司经营区域机组上网电量	万亿千瓦时	3.24
售电量增长率	%	13.68
GDP增长率	%	9.2
设备事故数	次	9
电网事故数	次	5
总资产周转天数	天	457
净资产收益率	%	4.63
营业收入	亿元	16760
资产总额	亿元	22093
利润总额	亿元	533.6
在建境外工程技术服务项目累计合同额	亿美元	136

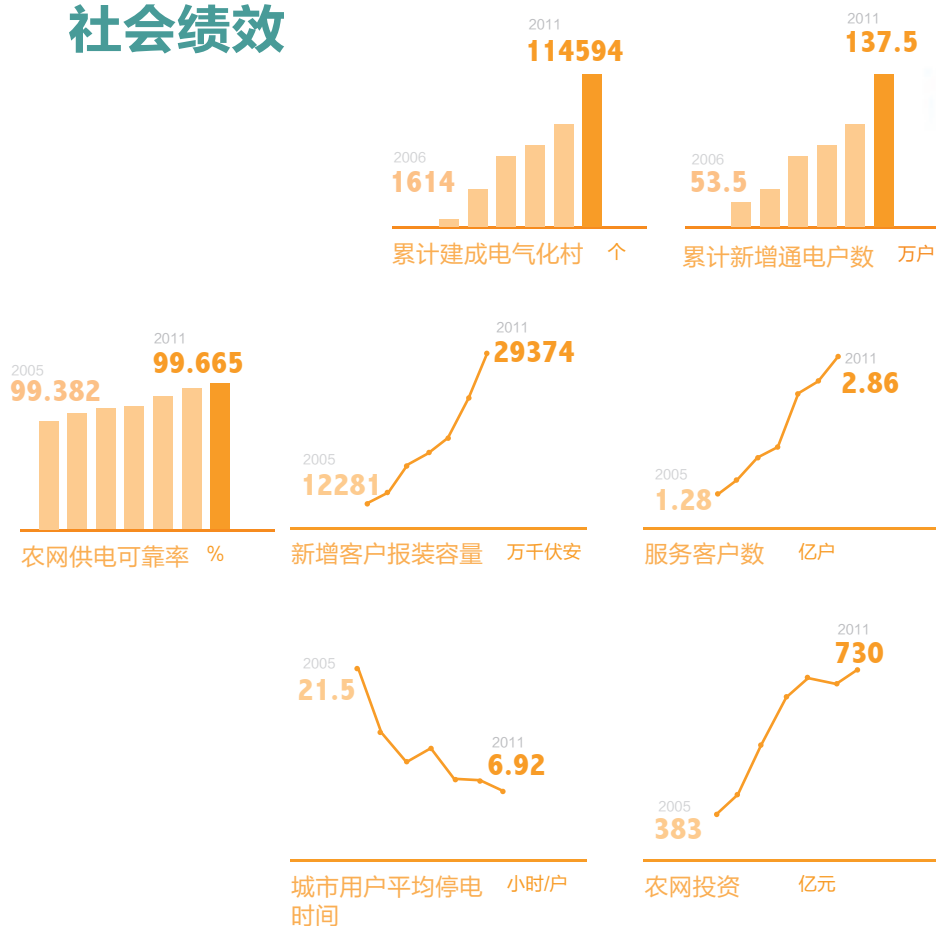
注：本篇所列折线图及柱状图均为趋势示意图。



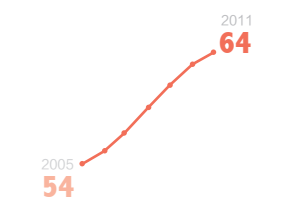
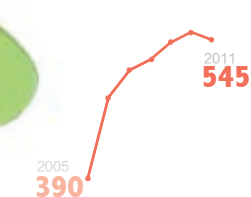
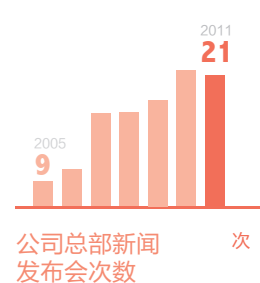
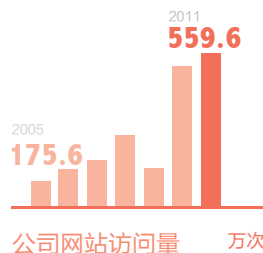
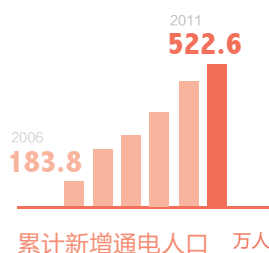


2005	2006	2007	2008	2009	2010
0.44	0.85	1.20	1.54	1.71	1.88
1.64	1.84	2.54	2.28	2.43	2.88
13.6	16.7	15.5	7.5	7.1	18
10.4	11.6	11.9	9.6	9.2	10.3
208	102	75	32	27	20
63	48	27	23	10	2
589	507	468	493	514	445
2.11	4.02	6.86	0.81	-0.39	4.87
7127	8545	10107	11407	12580	15427
11697	12128	13618	16453	18419	21192
144	270	471	98	46	450.9
19.26	40.35	81.76	131	179	189

## 社会绩效



指标	单位	2011
员工培训人次	万人次	328
城市综合电压合格率	%	99.759
农网综合供电电压合格率	%	97.688
供电服务“十项承诺”兑现率	%	99.99
工会组织数	个	1236
高级管理人员累计境外交流培训	人次	323
员工培训投入	亿元	35.36
员工年平均培训小时数	小时/(人·年)	68
全员培训率	%	93.0
公司总部向政府部门报送信息	条	245
市场占有率	%	95.56
集中招标总额	亿元	2306
集中招标设备国产化率	%	98.4
累计获得鲁班奖次数	次	17
女员工比例	%	27.1
研究与开发(R&D)经费	亿元	64.52

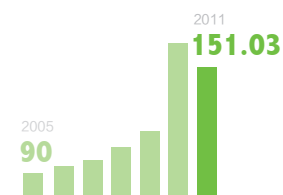


2005	2006	2007	2008	2009	2010
220	250	275	290	305	312
99.136	99.157	99.266	99.406	99.447	99.498
95.8	96.64	96.768	97.05	97.25	97.477
99.95	99.99	99.99	99.99	99.99	99.99
834	886	930	968	1066	1175
	30	93	145	190	280
6.17	9.54	21.71	31.6	33.3	35.37
47	50	52	57	64	66
78.0	88.14	90.0	90.8	91.2	92
105	166	164	259	313	329
86.2	87.1	88.1	89.99	90.68	93.74
142	1191	1635	1879	1863.2	1751.2
93.8	94.2	94.45	97.28	95.8	99.84
6	7	8	9	11	14
26.2	26.3	26.4	26.39	26.4	26.2
20.01	28.36	45.59	50.55	51.38	61.29

## 环境绩效



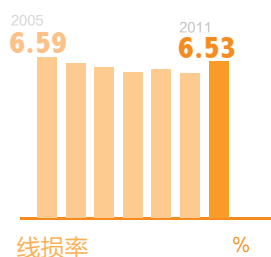
国家电网统调水电厂  
水能利用提高率 %



国家电网统调  
水电厂节水增  
发电量

指标	单位	2011
新能源发电机组并网容量	万千瓦	4003
新能源发电机组上网电量	亿千瓦时	1154





线损率 %

注：2011年线损率统计口径发生变化。



建成充换电站数量 座



建成交流充电桩数量 台

2005	2006	2007	2008	2009	2010
127.86	228.54	407.58	802.99	1430.78	2553
19.79	33.76	61.51	145.55	273.75	492.04

# 展望2012

	2011年目标回顾	2012年展望
保障可靠 可信赖的 能源供应	<p>推动各级电网协调发展，完成电网建设投资3019.2亿元，投产110（66）千伏及以上输电线路5.48万公里、变电容量2.56亿千伏安</p> <p>建成投运特高压交流试验示范工程扩建工程，实现宁东-山东直流输电示范工程双极投运、三沪II回工程建成投入试运行</p> <p>推动能源资源优化配置，国家电力市场交易电量3998.7亿千瓦时，增长11.5%</p> <p>全年实现营业收入16760亿元</p> <p>保证了大电网安全稳定运行</p> <p>确保了特高压交流试验示范工程和直流输电示范工程安全运行</p> <p>确保应急演练和培训计划落实到位，取得实效</p>	<p>电网建设投资超过3000亿元，投产110（66）千伏及以上输电线路5.7万公里、变电容量2.6亿千伏安，直流线路2090公里、换流容量1440万千瓦</p> <p>推动能源资源优化配置，国家电力市场交易电量4165亿千瓦时</p> <p>确保皖电东送工程、高岭背靠背扩建工程、新疆-格尔木750千伏交流工程按期完成里程碑计划，锦屏-苏南特高压直流工程年底前双极投运</p> <p>严格工程建设质量监督，110千伏及以上优质工程率达到90%以上</p> <p>加快应急体系建设，年内实现各级应急指挥中心互联互通，提升应急队伍专业技能，做好突发事件应对处置</p> <p>完善运行控制策略，确保特高压、青藏交直流输电系统和跨区电网安全稳定运行</p> <p>加大交直流协调控制、±1100千伏直流输电、大容量柔性直流、特高压可控高抗等重大技术和关键设备攻关力度，加快工程示范应用</p> <p>全年实现营业收入19425亿元</p>
负责地 对待每一个 利益相关方	<p>供电服务“十项承诺”兑现率达到99.99%</p> <p>城市供电电压合格率达到99.759%，户均停电时间6.92小时</p> <p>加大农网投资规模，大力实施农网改造升级工程</p> <p>农村供电电压合格率达到97.688%，户均停电时间控制在29.35小时，比2010年减少2.54小时</p> <p>深化无电地区电力建设，为3.5万无电户、13.6万无电人口解决了通电问题</p> <p>维护员工合法权益，确保员工职业安全健康</p> <p>坚持“三公”调度原则，确保电力交易公开、透明、规范操作</p> <p>完善供应商履责审查在招标环节的应用程序和應用标准</p> <p>与相关机构共同开展新技术、新产品研发，促进关键设备国产化</p> <p>全员劳动生产率49.32万元/（人·年）</p> <p>规范运作“国家电网公益基金会”，积极开展公益捐赠</p> <p>支持员工开展志愿服务，全年员工志愿服务达到64万人次</p>	<p>全面落实供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”、调度交易服务“十项措施”</p> <p>城市年户均停电时间控制在5.71小时以内</p> <p>农网综合供电电压合格率达到98.05%，户均停电时间控制在23.70小时以内</p> <p>加快无电地区电网建设，解决9.6万无电户、40万人口用电问题</p> <p>加快农网改造升级工程，规范资金使用，严格工程质量管理，提高建设质量</p> <p>创新激励约束机制，探索建立差异化、市场化的量化考核机制，全员劳动生产率55.5万元/（人·年），增长12.5%</p> <p>开展“三集五大”、金融、国际化等十大专业调考，完善培训标准和教材体系，加强培训师队伍建设，强化培训效果评估</p> <p>落实中央“千人计划”政策，积极引进海外高层次人才</p> <p>负责地运作“国家电网公益基金会”，打造国家电网公益品牌，员工志愿服务达到65万人次</p>

	2011年目标回顾	2012年展望
努力做 绿色发展 表率	<p>电力建设项目依法进行环评和环保验收 全额收购可再生能源电量 并网风电装机容量4394万千瓦，消纳风电706亿千瓦时 线损率达到6.53%，同口径下降0.07个百分点 开展节能发电调度，优化水库调度 推动煤电基地清洁高效开发和清洁能源的规模集约发展 组织开展环保公益活动 智能电网示范试点工程取得重要突破，建成电动汽车充换电站156座、交流充电桩6252台，安装应用智能电能表5162万只</p>	<p>电网建设项目依法进行环评和环保验收，环评率达到100% 严格执行国家淘汰落后产能政策和节能减排电价政策 做好清洁能源并网接入和消纳工作 积极开展节能发电调度和发电权交易，推进清洁发展机制（CDM）项目 强化线损精益管理，线损率不超过6.5% 深化节能服务体系建设，推行合同能源管理 确保完成国家下达的节能减排目标和脱硫脱硝治理任务 优化电动汽车充换电服务网络运营模式，推进国家“十城千辆”、私人购车补贴试点及出台支持政策城市、长三角和环渤海区域智能充换电服务网络建设</p>
负责任地 开展国际化 运营	<p>负责任地运营菲律宾电网、巴西电网项目 稳步推进国际能源合作，2011年中俄跨境电力贸易12亿千瓦时，建成投运中俄一阶段输变电工程，供电容量75万千瓦 加强国际交流，举办、参加国际会议和活动93次 组织公司装备制造企业开拓海外市场 推动公司特高压输电技术、清洁能源技术和智能电网等领域先进技术标准的国际化</p>	<p>积极参与巴西、印度、俄罗斯等国家的特高压和智能电网工程建设 在欧洲、南北美洲开展优质输配电网和可再生能源项目投资并购，力争年内取得实质性突破 在南美、南亚、非洲等地区拓展工程总承包、设备成套输出及咨询服务业务 加强与周边国家能源电力合作，增强我国能源供应保障能力，2012年中俄跨境电力交易达到30亿千瓦小时左右 稳健运营菲律宾和巴西资产 建立健全国际业务管控体系，加强国际项目全过程风险管理</p>
保证运营透 明度	<p>完善与各利益相关方的沟通机制，加强与利益相关方的价值认同 公司总部向党中央、国务院和政府相关部门报送信息245条 公司总部召开新闻发布会21次 发布调度交易信息545次</p>	<p>主动配合各级政府和行业主管部门组织的监督检查，推动提升公司管理水平 完善与各利益相关方的沟通机制，推动建立基于价值认同的信任关系 公司总部向党中央、国务院和政府相关部门报送信息300条 公司总部召开新闻发布会22次 发布调度交易信息540次</p>

# 联合国“全球契约”行动绩效



2011年，国家电网公司以履行社会责任为动力，大力弘扬联合国“全球契约”十项原则，积极转变公司和电网发展方式，最大限度地为社会创造经济、社会和环境综合价值。

“全球契约”十项原则	行动绩效
<b>人权</b> 1. 尊重和维持国际公约规定的人权 2. 决不参与任何漠视与践踏人权的行为	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守中国政府签署或承认的国际公约、国际惯例，遵守所在国法律法规，在自身运营范围内充分尊重人权，在影响范围内推动利益相关方支持人权</li> <li>积极推进无电地区电力建设工程，全年为3.5万无电户，13.6万无电人口解决了通电问题</li> <li>加强农村用电基础设施建设，全年消除“低电压”用户290多万户，改造居民户表设施540多万户</li> <li>加速新农村电气化建设，全年建成新农村电气化县123个、电气化乡镇1432个、电气化村24541个</li> <li>强化农林生产用电设施建设，全年新增机井通电5.75万眼，受益农田412.14万亩</li> </ul>
<b>劳工</b> 3. 维护结社自由，承认劳资集体谈判权利 4. 消除各种形式的强迫性劳动 5. 消除童工 6. 杜绝用工歧视与职业歧视	<ul style="list-style-type: none"> <li>充分尊重劳工权益，杜绝强迫劳动，重视职工的职业安全健康和劳动保护，杜绝民族、性别、性取向、国别、宗教、地区、家庭、年龄、疾病等各种歧视，依法签订劳动合同，依法支付工资和安排休假</li> <li>出台《国家电网公司员工民主管理纲要》，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权</li> <li>完善职工代表大会制度，征集职代会提案194件，立案15项，提案办理率100%</li> <li>聘任第二届总经理联络员40名，组织员工代表开展巡视检查</li> <li>重视员工发展与培训，员工接受培训的比例达到93%</li> </ul>
<b>环境</b> 7. 对环境挑战未雨绸缪 8. 主动承担更多的环保责任 9. 鼓励无害环境技术的发展和推广	<ul style="list-style-type: none"> <li>加快建设坚强智能电网，更大范围配置装机容量和环境容量，减少土地占用，节约社会投资，降低输电损耗</li> <li>发布《国家电网公司促进风电发展白皮书》，阐述公司在促进风电发展的政策制度、规划建设与技术研发等方面的工作部署和绩效，与相关各方共同促进风电科学发展</li> <li>线损率同口径下降0.07个百分点，节约电量23.10亿千瓦时；统调水厂节水增发电量151.03亿千瓦时，发电权交易电量3998.67亿千瓦时</li> <li>建成电动汽车充换电站156座、交流充电桩6252台</li> </ul>
<b>反贪污</b> 10. 反对任何形式的贪污、勒索和行贿受贿	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《国家电网公司纠风和行风建设工作导则》，建成全面覆盖各级供电单位的95598系统，聘请社会监督员7.8万余名，各级供电企业在当地行风测评中名列前茅</li> <li>印发《关于彻底杜绝客户受电工程“三指定”的指导意见》，开展业扩报装“三指定”自查自纠，修订制度21项，优化流程16项，从报装流程、服务内容、规章制度、档案资料等入手，加大客户受电工程市场开放力度</li> <li>开展扩大内需促进经济增长项目监督检查、加快转变经济发展方式的监督检查、世博等中央部署专项监督检查，推进工程建设领域突出问题专项治理。2009年以来，排查工程建设领域项目12637个，新建修订相关制度1103项</li> <li>开展效能监察2105项，作出监察决定381个，提出监察建议10961条</li> </ul>



# 全球报告倡议组织GRI索引

	序号	GRI	指标	索引
1.战略与分析	1	1.1	最高决策者关于公司战略与可持续发展的陈述	P2~P3
	2	1.2	重大影响、风险和机遇的描述	P17
2.公司概况	3	2.1	公司名称	封面/P4
	4	2.2	主要品牌、产品或服务	封面/P4/P34~P39
	5	2.3	公司组织结构	P4~P7
	6	2.4	公司总部地址	封三
	7	2.5	业务所在国数量以及公司业务与发展密切相关的国家	P4/P72~P81
	8	2.6	所有权性质及法律形式	P4
	9	2.7	所服务的市场	P4~P5/P34~P39
	10	2.8	公司规模	P4~P5
	11	2.9	公司规模、结构或所有权的重大变化	P4~P7
	12	2.10	报告期内所获奖励	P9
3.报告参数	13	3.1	报告时间范围	报告概况
	14	3.2	最近一次报告的日期	报告概况
	15	3.3	报告周期	报告概况
	16	3.4	回应报告有关问题的联系方式	报告概况
	17	3.5	确定报告内容的程序	报告概况
	18	3.6	报告界限	报告概况
	19	3.7	关于报告范围限制的说明	报告概况
	20	3.8	披露有关合作方、子公司、租赁设施、外包业务及其他有明显影响实体的信息的依据	P4~P5/P48~P53
	21	3.9	测算方法及依据	报告概况
	22	3.10	说明报告重新陈述以前报告信息的结果和原因	报告概况
	23	3.11	报告在范围、界限或测量方法方面的重大变化	报告概况
	24	3.12	按章节明确报告中标准披露的位置	报告概况/P103~P106
	25	3.13	报告外部验证的政策和现行做法	P107
4.公司治理	26	4.1	公司治理结构	P6/P18
	27	4.2	指明最高管理层主席是否是执行官	P2/P18
	28	4.3	最高管理机构中独立成员和/或非行政成员各自的数量	P6/P18
	29	4.4	股东和雇员向最高管理机构提供建议或指导的机制	P18~P47
	30	4.5	最高管理层与高级管理人员的报酬与公司业绩的联系	P6/P18
	31	4.6	最高管理层规避利益风险的程序	P2~P3
	32	4.7	确定最高管理机构中成员资格和技能的程序	报告概况
	33	4.8	公司使命、价值观或行为准则	P14/P16
	34	4.9	最高管理层监督和管理公司经济、环境和社会绩效的程序	P18
	35	4.10	评估最高管理层绩效的程序	P18
	36	4.11	是否及如何按谨慎原则行事	P2~P3/P17
	37	4.12	赞成或支持的外部经济、环境和社会方面的宪章及原则	P2/P102
	38	4.13	加入的主要协会和组织	P7
	39	4.14	利益相关方名单	P32~P33
	40	4.15	确定及选择利益相关方的依据	P14/P89
	41	4.16	利益相关方参与的方式	P39/P43/P47/P52~53/P57/P89
	42	4.17	利益相关方参与的主要内容及公司回应	P39/P43/P47/P52~53/P57

## 全球报告倡议组织GRI索引

	序号	GRI	指标	索引
5.经济绩效指标	43	EC 1	产生与分配的直接经济价值	P8/P95~P97
	44	EC 2	气候变化对公司的财务影响、风险和机遇	P28/P56/P70
	45	EC 3	明确的员工待遇方案	P44/P78
	46	EC 4	政府给予的重大资助	暂未统计
	47	EC 5	重点运营地初级工资与当地最低工资的比例范围	P44/P48
	48	EC 6	在主要经营区域内对当地供应商的政策、措施及支出比例	P48~P53/P90~P91
	49	EC 7	在主要经营区域内聘用当地员工及管理人员的比例	P4/P44
	50	EC 8	以公共福利为主要目的的基础设施投资与服务状况及影响	P41/P55
	51	EC 9	对重大间接经济影响的理解及说明	P17
6.环境绩效指标	52	EN1	所用原材料的重量或体积	P58~P71
	53	EN2	所用原材料中可循环利用的原材料的比例	P58~P71
	54	EN3	初级能源的直接消耗量	P58~P71
	55	EN4	初级能源的间接消耗量	P58~P71
	56	EN5	通过节约和提高效率而节省的能源	P58~P71
	57	EN6	通过提供节约型与高能效的产品和服务而节省的能源	P58~P71
	58	EN7	减少间接能源消耗的措施及成效	P58~P71
	59	EN8	按源头计总耗水量	P58~P71
	60	EN9	公司取水影响的水源	P58~P71
	61	EN10	再循环和再利用水的比例和总量	P58~P71
	62	EN11	自有、租赁、管理或毗邻环境保护区和生物品种丰富地区的经营场所位置与面积	P58~P71
	63	EN12	对环境保护区和生物品种丰富地区的影响	P58~P71
	64	EN13	受保护或得到恢复的生物栖息地	P58~P71
	65	EN14	管理生物多样性影响的策略、措施和计划	P58~P71
	66	EN15	公司所影响的列入世界自然保护联盟（IUCN）红色名录和国家保护名录中的濒危物种	P58~P71
	67	EN16	直接和间接的温室气体排放量	P58~P71
	68	EN17	其他相关的间接温室气体排放量	P58~P71
	69	EN18	减少温室气体排放的措施及成效	P58~P71
	70	EN19	臭氧消耗物质排放总量	暂未统计
	71	EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要气体的排放量	P58~P71
	72	EN21	按照水质和排放地区分类计算的排水量	暂未统计
	73	EN22	按照种类和处理方式计算的废弃物总量	暂未统计
	74	EN23	重大泄漏物质的数量和体积	无此类情况
	75	EN24	危险废弃物的运输、进出口或处理总量及其在国际间运输的比重	暂未统计
	76	EN25	排水或径流对水体及相关动植物栖息地的影响	P58~P71
	77	EN26	减轻产品和服务对环境影响的措施及成效	P58~P71
	78	EN27	分类计算可回收产品及其包装材料的比例	暂未统计
	79	EN28	违反环境法规的重大处罚次数及罚金总额	P58~P71
	80	EN29	运输产品、其他货物和员工对环境的重大影响	P58~P71
	81	EN30	环保总投资及其分类	P58~P71

	序号	GRI	指标	索引
7.劳工绩效指标	82	LA1	按就业类型、合同及就业地区分类的员工总量	P4 P44 ~ P47/P96
	83	LA2	按年龄段、性别和地区员工流动总量及比例	P44 ~ P47
	84	LA3	全职员工的福利	P44 ~ P47
	85	LA4	集体谈判协议覆盖的员工比例	P44 ~ P47
	86	LA5	重大变化的最短通知期	P44 ~ P47
	87	LA6	接受职业卫生与安全指导的员工比例	P44 ~ P47
	88	LA7	各地区工伤、职业病、误工、缺勤员工的比例和工伤人数	P44 ~ P47
	89	LA8	帮助劳工及其家庭或社区成员应对疾病而安排的教育、培训、咨询、预防和风险控制计划	P44 ~ P47
	90	LA9	与工会的正式协议中涉及的健康与安全议题	P44 ~ P47
	91	LA10	各类员工年平均培训时间	P44 ~ P47/P96
	92	LA11	帮助员工管理职业生涯、提高技能和终生学习的计划	P44 ~ P47
	93	LA12	定期接受绩效考核和职业发展考评的员工比例	P44 ~ P47
	94	LA13	管理层结构	P44 ~ P47
	95	LA14	男女员工基本工资比例	P44 ~ P47
8.人权绩效指标	96	HR1	含人权条款或经过人权审查的重大投资协议的总数及比例	P54
	97	HR2	经过人权审查和采取行动的重要供应商及承包商的比例	P49
	98	HR3	接受人权有关政策培训的员工比例及培训时间	P44 ~ P47/P96
	99	HR4	歧视事件总数及其应对措施	无此类情况
	100	HR5	可能的结社自由和集体谈判方面的重大风险及措施	P44 ~ P47
	101	HR6	可能的使用童工的风险及措施	P44 ~ P47
	102	HR7	可能的强迫或强制劳动的风险及措施	P44 ~ P47
	103	HR8	接受人权政策培训的安保人员比例	暂未统计
	104	HR9	侵犯原住民权利事件的总次数及措施	无此类情况
9.社会绩效指标	105	SO1	管理公司运营对社区的影响及措施	P54 ~ P57
	106	SO2	已进行腐败风险分析的业务单位总数及比例	暂未统计
	107	SO3	接受反腐败政策培训的员工比例	P44 ~ P47
	108	SO4	应对腐败事件的具体行动	P49
	109	SO5	对公共政策的立场及行动	P36/P54 ~ P57/ P61 ~ P63/P84
	110	SO6	对各国政党及组织的捐赠	无此类情况
	111	SO7	反竞争、反托拉斯和反垄断的诉讼总数及其结果	无此类情况
	112	SO8	因违法而受到的重大罚款次数及金额	无此类情况
10.产品绩效指标	113	PR1	经过生命周期的健康和安全影响评估的产品与服务比例	P34~P39
	114	PR2	违反有关健康和安全规定与自愿性守则的事件数	无此类情况
	115	PR3	按评估要求提供产品与服务信息的比例及信息类别	P34~P39
	116	PR4	违反产品和服务信息及标签相关规则和自愿守则的事故总数	无此类情况
	117	PR5	用户满意度调查结果及促进措施	P15/P39/P43
	118	PR6	在营销中遵守法律、标准和自愿守则的计划	P36/P48
	119	PR7	在营销中违反法律、标准和自愿守则的事件数	无此类情况
	120	PR8	已证实的侵犯用户隐私与丢失用户的事件数	无此类情况
	121	PR9	因在营销中违反法律法规而受到罚款的金额	无此类情况

## 全球报告倡议组织GRI索引

序号	GRI*	指标	索引
1	EU1	发电装机容量**	P8/P50/P94 ~ P95
2	EU2	按居民、工业和商业分类统计的用户数***	P4
3	EU3	按电压等级统计的输电线路长度	P8/P94
4	EU4	按国别和地区统计的二氧化碳允许排放总量	P63 ~ P71
5	EU5	确保短期和长期电力供应可用性与可靠性的规划	P24 ~ P28/P31/P35
6	EU6	包含居民、商业和工业等用户的需求侧管理项目	P63 ~ P64/P70
7	EU7	提高电力供应能力和可靠性、促进可持续发展的研发活动	P24 ~ P28
8	EU8	核电装置退役的预防措施	暂未统计
9	EU9	按国别和地区统计的、基于长期负荷预测的各类规划装机容量	P50/P94 ~ P95
10	EU10	通过需求侧管理减少的装机容量	P63 ~ P64/P70
11	EU11	按居民、工业和商业等用户分类统计的、通过需求侧管理节约的能源	P63~P64/P70
12	EU12	按国别和地区统计的各类发电机组平均效率	暂未统计
13	EU13	输配电效率	P24~P27
14	EU14	关于生物多样性地区影响的说明	P12/P65~P67
15	EU15	确保员工技能与素质持续提升的规定	P46
16	EU16	签订转包合同的员工数	P44
17	EU17	接受健康与安全培训的各类员工比例	P44~P47/P96
18	EU18	关于利益相关方参与的有关决定	P39/P43/P47/P52~53/P57/ P89
19	EU19	管理公司对社区偶然影响的途径和方法	P54/P57
20	EU20	应对突发事件的计划和培训程序以及恢复计划	P37/P56
21	EU21	实施新的或改进的发电装置与输电线路而影响的人数	P40 ~ P41
22	EU22	维持或改进电力服务的计划，包括与政府共同实施的项目	P35/P39/P40~P42
23	EU23	为障碍人士提供电力服务的具体行动	P34~P39
24	EU24	审结、和解与未判决的涉及伤害与死亡事件总数	暂未统计
25	EU25	经营区域内无电城市与农村人口	P40
26	EU26	按断电时间统计的、因未缴纳电费而断电的居民用户总数	暂未统计
27	EU27	断电频率或次数	P435/P42/P96/P100
28	EU28	平均断电时间	P435/P42/P96/P100
29	EU29	按国别和地区统计的、各类电厂可用效率	暂未统计

\*GRI电力行业补充指标。

\*\*公司经营区域内的发电装机容量。

\*\*\*截至2011年底，公司直接服务客户2.86亿户。



# 审验声明

## 审验声明



### 介绍

DNV管理服务集团(下称DNV)应国家电网公司的委托执行对《国家电网公司2011社会责任报告》[下称《报告》]进行独立审验工作。该审验基于AA1000审验标准2008版(以下简称“AA1000AS 2008”)的要求进行。

国家电网公司负责《报告》中数据的收集、分析、汇总及信息披露。DNV在执行此项工作时,按照双方商定的条款执行全部审验工作。国家电网公司的各利益相关方是本声明的预期使用者。本次审验过程是建立在基于国家电网公司提供给我们的数据和信息是完整和可信的前提下进行的。

### 审验范围及局限性

经与国家电网公司协商,此次审验的工作范围包括如下内容:

- 《报告》中披露的有关国家电网公司的经济、社会及环境数据,及其2011年1月至2011年12月的企业社会责任绩效;
- 现场审验涵盖国家电网公司总部;
- 没有访谈外部利益相关方;
- 审验根据AA1000原则遵循和绩效信息审验(类型2)要求进行,审验深度为中度审验;
- 特定的可持续发展绩效信息:
  - 2010年报告中披露的“2011展望”的实施情况;
  - 《报告》中披露的GRI G3.0核心指标
- 没有验证《报告》中的财务数据;
- 审验工作由DNV在2012年2月完成。

### 审验方法

我们的审验过程是严格按照《DNV可持续发展报告审验规章》进行策划及执行的。

我们按照以下原则对该《报告》进行评估:

- 遵循AA1000AS 2008中所规定的包容性、实质性及回应性的原则;
- 按照《DNV可持续发展报告审验规章》的要求,附加了中立性及完整性的原则;
- 检验和评审了国家电网公司提供给DNV的文件、数据和其它信息;
- 对《报告》中描述的公司社会责任政策的落实机制进行抽样评估;
- 对《报告》中披露的定性及定量数据的产生、收集和管理过程进行抽样核实。

### 结论

DNV认为,《报告》对国家电网公司的社会责任方针执行情况的描述是准确和客观的,未发现系统性或实质性的不实陈述。DNV采用AA1000AS 2008原则对《报告》进行评估。

### AA1000AS 2008 原则:

**包容性:**良好。国家电网公司在《报告》中全面考虑了包括用户、三农、员工、商业伙伴和社区等重要利益相关方的期望,并通过系统化的沟通方式确定了内外部利益相关方关注的主要履责议题。

**实质性:**良好。《报告》通过建立社会责任议题选择矩阵,明确了公司的可持续发展战略实质议题,披露了国家电网公司创造综合社会价值的完整逻辑和具体方式,形成了九步骤社会责任落实机制,并披露了关键的可持续发展绩效信息。

**回应性:**良好。《报告》通过阐述国家电网公司的使命、发展目标、可持续发展战略及绩效指标,回应了社会关注的电网企业可持续发展主要核心议题和内外部利益相关方关注的具体履责议题。本年度报告保持了良好的回应性,并在披露国家电网开展国际化运营领域的社会责任绩效方面回应性有所拓展。

**可靠性:**良好。根据审验类型2及中度审验要求,我们认为报告中披露的特定数据和信息的搜集系统总体上是可靠的。审验过程中没有发现系统性错误。

注:当声明的中文和英文版本有冲突时,以中文为准。

## 审验声明



### 附加原则：

**完整性：**良好。在国家电网公司定义的报告范围及报告边界中，我们认为该报告没有遗漏足以影响利益相关方决定的信息或报告期内企业社会责任的主要议题。我们认为逐步扩大报告边界以包括国际业务以及在审验中涵盖这些活动，可让利益相关方全面了解国家电网公司的可持续发展绩效。

**中立性：**良好。我们认为，《报告》的整体基调基本保持中立和信息披露平衡。对报告中披露的各种不同议题的重点与其实质性基本上是成正比的。

### 改进机会

下列建议和改进机会摘自DNV向国家电网公司管理层提交的审验报告中。但是，这并不影响我们对该报告的结论，以下建议事项是与国家电网公司现有的管理目标一致的。

- 建议在《报告》在对上一年度设定的企业社会责任目标及承诺的完成情况进行回顾和总结时，对绩效显著波动的情形进行必要的分析和解释，并完善有关绩效指标的披露；
- 建议进一步改进现有对下属机构的企业社会责任绩效促进机制及数据收集系统。

### DNV的独立性声明：

除了本审验声明以外，DNV没有参与准备该报告中的任何内容及数据。DNV在审验过程中，通过多种公开途径了解对国家电网公司的相关正面及负面评论信息等，以保持审验的完全中立。DNV明确表示对任何个人或实体根据此报告审验声明作出任何决策不负有责任或义务。

DNV 管理服务集团

张峻  
审验组长

Antonio Astone  
批准  
可持续发展全球业务经理

中国北京 2012 年 2 月



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-10

注：当声明的中文和英文版本有冲突时，以中文为准。



国家电网公司  
STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA

#### 国家电网公司在报告印制上的环保措施：

采用CTP制版以减少相应的污染物排放；

印刷厂通过ISO14001认证。

