



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

2012 社会责任报告



社会责任报告
2012

国家电网公司



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；
使用环保纸张印刷；
印刷通过ISO14001认证。



本报告披露国家电网公司
2012年履行社会责任，推进可持续发展，
追求综合价值最大化的意愿、行为、绩效和2013年承诺。

声 明

国家电网公司努力保证报告内容的实质性、平衡性、全面性，系统阐述企业追求经济、社会、环境综合价值最大化的意愿、行为、绩效、承诺及未来改进。我们保证报告信息的真实性、客观性、及时性。我们希望通过发布报告等方式，加强沟通、促进合作，增进利益认同、情感认同、价值认同，凝聚可持续发展合力。

2013年2月



国家电网公司
社会责任报告
2005~2012

报告概况

报告时间范围：

2012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、2012年2月连续七年发布了报告。

报告数据说明：

本报告披露的2012年数据，部分会与最终统计数略有差异。本报告披露的2011年数据为最终统计数，与2011年报告数略有差异。

报告延伸阅读：

公司治理机制、社会责任管理、利益相关方参与机制、指标计算方法、GRI报告索引等信息，请登录国家电网公司社会责任网站<http://csr.sgcc.com.cn>。

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，或致电86-10-63413454。网络版报告见公司社会责任网站。

报告编制流程：

详见公司社会责任网站。

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（3.1版）》
- 英国社会责任研究机构AccountAbility《AA1000》系列标准
- ...

目录

04 总经理致辞

06 公司概况

106 可持续发展报告指南索引

107 审验声明

履责意愿

12 探索、实践、检验、完善
科学的企业社会责任观

14 责任源于使命

15 责任始于战略

16 责任成于机制

18 责任成于管理

2012年报告议题确定方法

社会责任报告议题收集

我们继续通过多种方式收集报告议题。

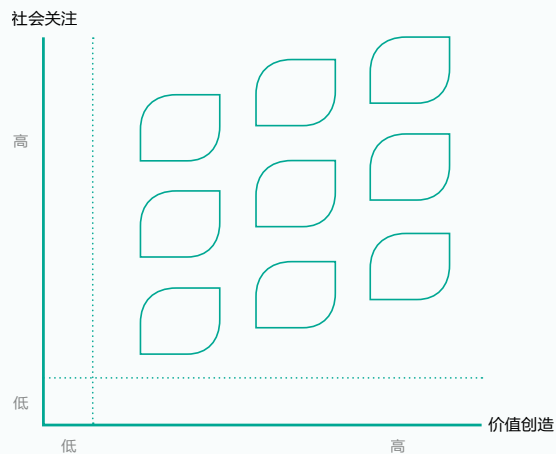
- 管理层建议社会责任议题
- 内外部专家分析提出议题
- 向各单位收集社会责任议题
- 向外部利益相关方收集议题
- 对标社会责任标准中的议题

社会责任报告议题确定

我们继续应用“**价值创造—社会关注**”二维矩阵选择报告议题。

- 对综合价值创造结果影响显著的议题
- 关键利益相关方高度关注的议题
- 社会普遍关注的议题
- 社会责任标准普遍强调的议题
- 公司重点沟通的电网企业特色议题

2012年社会责任报告议题选择矩阵



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（评估过程统筹考虑公司和利益相关方的资源、能力和优势）。

社会关注维度：评估社会和利益相关方对具体议题的关注程度（评估过程充分考虑社会责任标准对议题的关注程度）。

履责行为

25 保障可靠可信赖的
能源供应

35 负责任地对待
每一个利益相关方

71 努力做
绿色发展的表率

81 负责任地
开展国际化运营

89 保证运营透明度
和接受社会监督

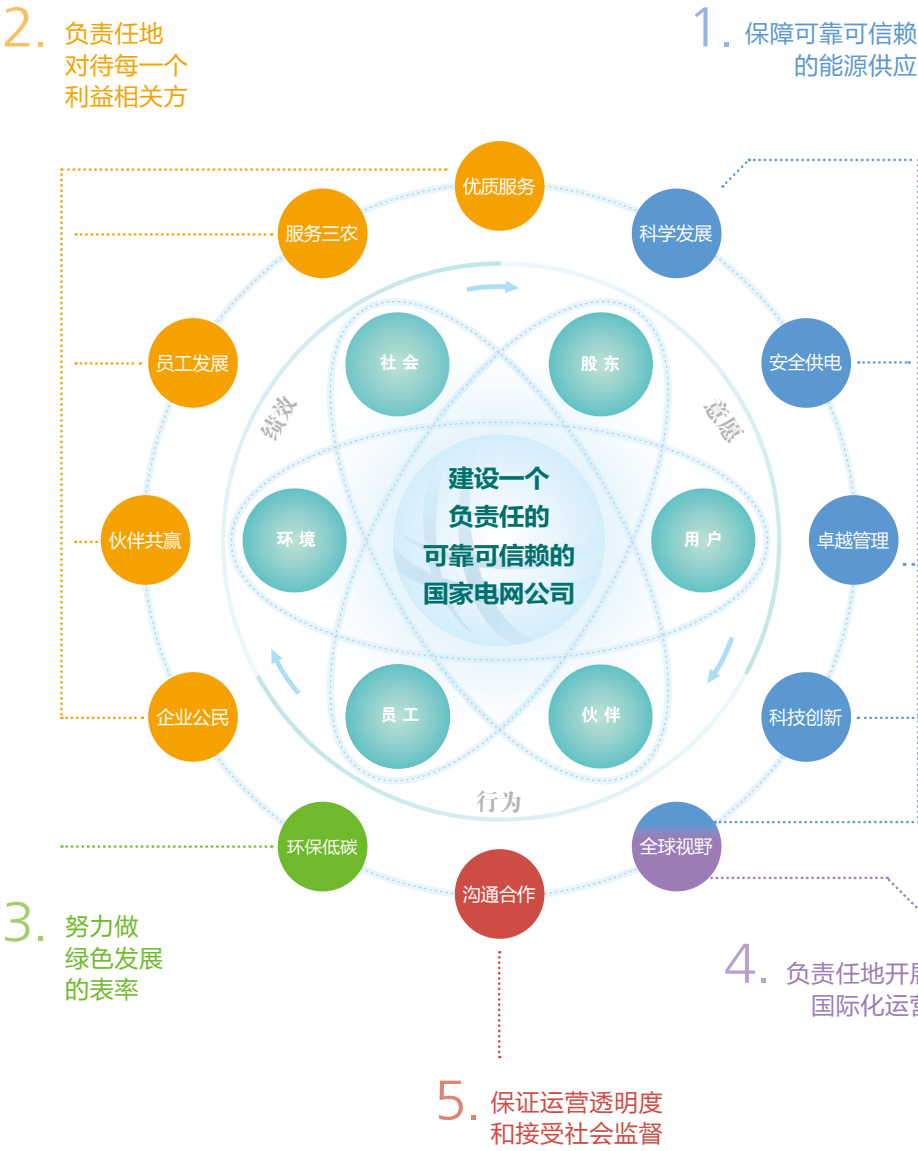
履责绩效

98 经济绩效
100 社会绩效
101 环境绩效
102 联合国“全球契约”
行动绩效

履责承诺

104 2012年践诺
105 2013年承诺
105 2015年目标
105 2020年目标

社会责任是公司工作的出发点和落脚点



你用电·我用心

建设一个负责任的 可靠可信赖的国家电网公司

公司承担的社会责任

将社会责任转化为公司工作内容和要求

1. 保障可靠可信赖的能源供应 (保证产品的可靠可信赖是核心)

坚持以最少的经济投入及社会、环境代价，
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**，以电网发展推动国家能源优化配置
- 履行**安全供电责任**，以电网安全运行维护社会公共安全
- 履行**卓越管理责任**，以公司高效运营提升优质服务水平
- 履行**科技创新责任**，以一流科技创新能力支撑科学发展
- 履行**全球视野责任**，以深化全球资源整合推进科学发展

2. 负责任地对待每一个利益相关方 (保证对与公司运营相关的每个人负责任)

坚持以对人负责任的方式开展公司运营

- 履行**优质服务责任**，对用户负责
- 履行**服务三农责任**，对三农负责
- 履行**员工发展责任**，对员工负责
- 履行**伙伴共赢责任**，对伙伴负责
- 履行**企业公民责任**，对社区负责

3. 努力做绿色发展的表率 (保证对公司运营的环境影响负责任)

坚持以对环境负责任的方式开展公司运营

履行**环保低碳责任**，对环境负责

4. 负责任地开展国际化运营 (无论运营所处何地，社会责任是公司永恒追求)

坚持以负责任的方式开展国际化运营

履行**全球视野责任**，负责任地实施国际化战略

5. 保证运营透明度和接受社会监督 (以透明度和社会监督保证社会责任可信可持续)

以透明度和利益相关方参与保证社会责任可信可持续

履行**沟通合作责任**，保证利益相关方的知情权、参与权和监督权，发挥利益相关方的价值创造功能

因为用电，我们与您紧紧相联
因为供电，我们承担社会责任

供电服务分秒不可中断
责任发展永无止境



国家电网公司
总经理、党组书记
刘振亚

总经理致辞

党的十八大明确提出，确保到2020年实现全面建成小康社会的宏伟目标，国内生产总值和城乡居民人均收入比2010年翻一番；强调实施创新驱动发展战略，把科技创新摆在国家发展全局的核心位置；推动能源生产和消费革命，确保国家能源安全。这些对能源和电力发展都提出了新的更高要求。目前，我国人均电力装机约0.8千瓦，人均年用电量约3700千瓦时，不到发达国家平均水平的一半。经测算，到2020年要实现全面建成小康社会和两个“翻一番”的目标，相应需要20亿千瓦左右的电源装机容量。如何实现电力长期安全可靠供应，保障全面建成小康社会建设对能源和电力的需求，始终是我们面临的艰巨任务和重大课题。

我国能源资源与能源需求呈逆向分布，76%的煤炭资源在北部和西北部，80%的水能资源在西南部，陆地风能主要集中在西北、东北和华北北部，而70%以上能源需求在东中部。能源开发重心西移北移、负荷中心在东中部地区的基本格局长期不会改变，能源资源大规模、跨区域、远距离传输和大范围优化配置势在必行。长期以来，过度依赖输煤的能源配置方式和就地平衡的电力发展方式，导致我国煤电运紧张矛盾反复出现，带来环境污染、能源安全等问题。

国家电网公司从推动能源和电力科学发展，更好地服务经济、社会、环境协调发展的需要出发，加快实施“一特四大”战略，即发展特高压输电，促进大煤电、大水电、大核电、大型可再生能源基地集约高效开发。同时，顺应世界能源科技发展趋势，积极服务低碳经济和清洁能源发展，提出建设以特高压电网为骨干网架、各级电网协调发展，具有信息化、自动化、互动化特征的坚强智能电网的战略目标，国家电网公司实现了前所未有的发展。面向未来，公司将从满足全面建成小康社会的能源和电力需求出发，坚持走中国特色的电网发展道路，加快建设坚强智能电网，发挥好高效输能平台作用，为能源的大范围、大规模、高效率的传输和利用提供重要保证；发挥好安全配置平台作用，通过大电网接入煤电、水电、风电、太阳能发电等电源，构建多能互补的配置平台；发挥好经济运行平台作用，实现风光水火联合协调运行，提高能源的综合利用效率；发挥友好互动平台作用，实现对分布式电源、电动汽车等负荷的友好接入和良好互动，构建安全可靠、经济高效的能源供应体系。

加快建设坚强智能电网。实施“一特四大”战略，关键是加快建设特高压电网。国家电网公司2004年提出建设

特高压电网以来，坚持走自主创新道路，实现了一系列重大突破。特别是公司自主建设的1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程和向家坝—上海±800千伏特高压直流输电示范工程的建成投运和稳定运行，全面验证了发展特高压的可行性、安全性、经济性和优越性，在世界电网科技领域实现了“中国创造”和“中国引领”。2012年12月12日，锦屏—苏南±800千伏特高压直流工程投入运行，这是目前世界上输送容量最大、送电距离最远、电压等级最高、技术最先进的直流输电工程，树立了直流输电新的里程碑。特高压将全面加快发展，推动我国形成大规模“西电东送”、“北电南送”的能源配置格局，适应全面建成小康社会对电力增长的需求。

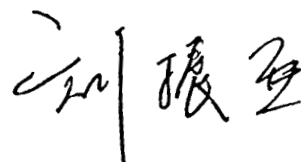
智能化是提高电网安全性、可控性、适应性、互动性的关键。智能电网作为清洁能源高效开发利用的重要平台，代表着未来电网的发展方向。公司自主研发建设了具有国际领先水平的智能调度技术支持系统，推广应用智能电表超过1.2亿只，建成投运电动汽车充换电站353座、充电桩14703个，在智能电网理论研究、试验体系和工程应用方面均处于世界领先水平。将紧跟世界科技和产业的新动向、新趋势，保持特高压和智能电网领域的技术领先优势，更好地服务创新型国家建设。加快科技创新体系建设和自主创新能力建设，加强基础理论研究、核心技术研发和关键设备研制，带动民族电工装备制造业创新发展。以智能设备集成和业务一体化为重点，积极推动智能电网建设。实现对分布式电源、电动汽车等负荷的友好接入和良好互动，使用户享受智能能源服务带来的便利，让人民过上更好的生活。

积极支持和服务清洁能源发展，服务建设美丽中国，依托坚强智能电网，加强统一调度和管理，保证了清洁能源的大规模接入。2012年底，我国水电装机达到2.5亿千瓦，位列世界首位，其中公司经营区域1.68亿千瓦；我国并网风电达到6083万千瓦，其中公司经营区域5676万千瓦，成为全球风电规模最大、发展最快的电网；公司累计建成太阳能汇集站容量621万千瓦安，并网线路

1000公里，公司经营区域并网光伏发电装机达333万千瓦。积极构建清洁能源开发利用、高效配置、安全运营的坚强平台，支持大型可再生能源基地建设和分布式能源创新发展。积极配合大型水电项目建设，构建联接我国西南水电基地和东中部负荷中心的能源大通道，提升电网配置和消纳水电的能力。加强风电并网标准、规范和关键技术研究，加快风电场配套工程建设力度，促进风电快速发展。支持分布式光伏发电，提供优惠并网条件、完善并网服务管理、健全技术标准体系、简化接入技术要求、加快配套电网建设，确保光伏发电及时并网、可靠输送和全额收购。

不断提升供电优质服务水平，积极服务和保障民生、促进社会和谐。投资建设新疆与西北电网联网工程、青藏联网工程、四川藏区联网工程，实现除台湾地区外的全国联网，促进了边疆地区经济发展、民族团结和社会和谐。大力实施“户户通电”工程，2006年以来先后投资191.6亿元，累计为边远落后地区149万户、共572万无电人口解决了用电问题。作为提供电力服务的公用事业企业，公司将深入实施95598光明服务工程，加快城市电网和农村电网建设，不断优化电网结构，增强电网供电能力，集中解决配电网薄弱等问题，改善电网质量，提高供电可靠性，提升供电优质服务水平，满足城乡社会经济快速发展对电力的需求。

党的十八大开启了全面建成小康社会的新征程。2013年，国家电网公司将以科学发展观为指导，艰苦奋斗、开拓进取、攻坚克难，加快创建世界一流电网、国际一流企业，为全面建成小康社会提供安全可靠、优质清洁的电力保障，为国家繁荣富强、人民幸福安康和民族伟大复兴做出积极贡献。



《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

11 亿人

公司用工总量超过

186 万人

售电量

32539 亿千瓦时

营业收入

18855 亿元

资产总额

23527 亿元

线损率

6.73 %

输电线路长度 *

71.3 万公里

变电设备容量 **

28.1 亿千伏安

城市供电可靠率

99.941 %

农网供电可靠率

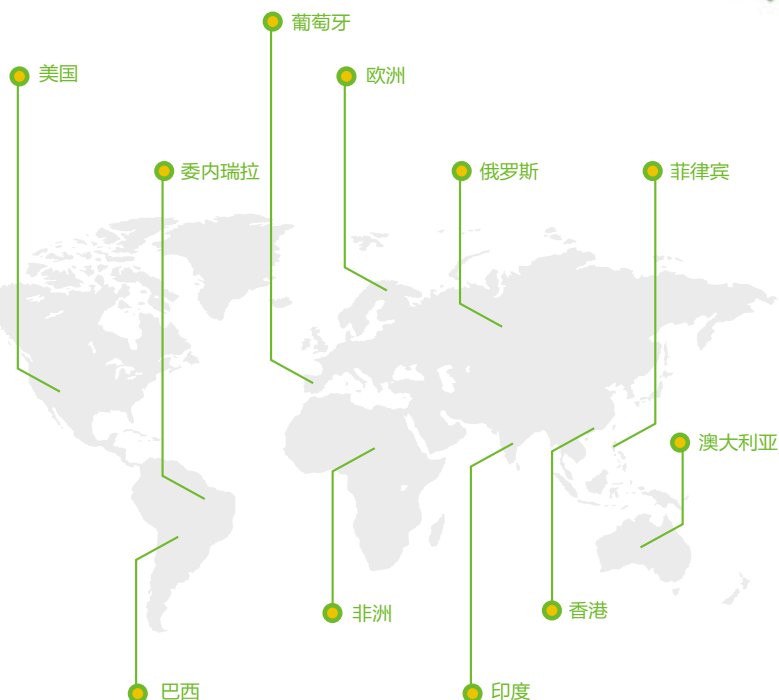
99.735 %

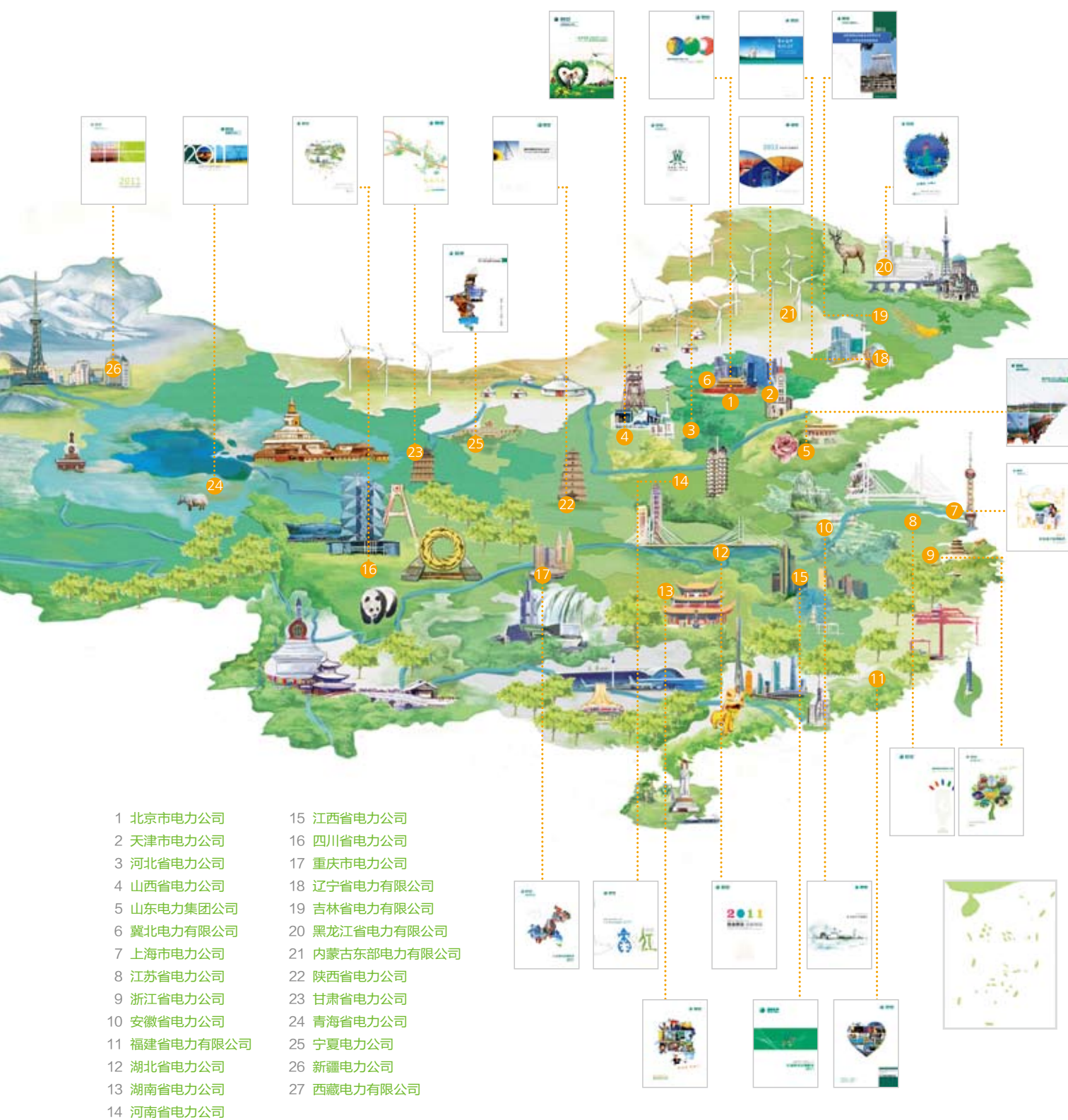
*110（66）千伏及以上输电线路；**110（66）千伏及以上变电设备。



公司概况

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，以建设和运营电网为核心业务，承担着保障更安全、更经济、更清洁、可持续发展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11亿人，公司用工总量超过186万人。公司在菲律宾、巴西、葡萄牙、澳大利亚等国家和地区开展业务。2012年，公司名列《财富》世界企业500强第7位，是全球最大的公用事业企业。





地图上加注的图片为所在地省公司2012年发布的社会责任实践报告封面。



组织机构——总部

1 办公厅	12 交流建设部	23 体制改革办公室
2 总师办公室	13 直流建设部	24 离退休工作部
3 研究室	14 信息通信部	25 后勤工作部
4 发展策划部	15 物资部（招投标管理中心）	26 思想政治工作部（公司团委、直属党委）
5 财务资产部	16 产业发展部	27 监察局（纪检组）
6 安全监察质量部	17 对外联络部（品牌建设中心）	28 工会
7 运维检修部	18 国际合作部	29 国家电力调度控制中心
8 营销部	19 审计部	30 国家电网运营监测（控）中心
9 农电工作部	20 经济法律部	31 国家电网电力交易中心
10 科技部（智能电网部）	21 人事董事部	32 企业管理协会
11 基建部	22 人力资源部	

组织机构——分部

华北分部

华东分部

华中分部

东北分部

西北分部



国家电力调度控制中心。

组织机构——直属单位

1 中国电力科学研究院	12 中国电力技术装备有限公司	23 山东电工电气集团有限公司
2 国网北京经济技术研究院	(国家电网公司工程管理分公司)	24 国网英大国际控股集团有限公司
3 国网能源研究院	13 鲁能集团有限公司	25 中国电力财务有限公司
4 国家电网管理学院	14 国网新源控股有限公司	26 英大泰和财产保险股份有限公司
(高级培训中心、党校)	(国网新源水电有限公司)	27 英大泰和人寿保险股份有限公司
5 国家电网技术学院(团校)	15 国网智能电网研究院	28 英大长安保险经纪有限公司
6 国家电网公司运行分公司	16 国网国际发展有限公司	29 英大国际信托有限责任公司
7 国家电网公司直流建设分公司	17 国网通用航空有限公司	30 英大证券有限责任公司
8 国家电网公司交流建设分公司	18 国网物资有限公司	31 英大期货有限公司
9 国网信息通信有限公司	19 中兴电力实业发展有限公司	国网节能服务有限公司(筹)
10 国家电网公司客户服务中心	20 英大传媒投资集团有限公司	
11 南瑞集团有限公司	21 许继集团有限公司	
(国网电力科学研究院)	22 平高集团有限公司	

公司参加的主要社团组织

社团名称	公司角色
中国企业联合会	副会长单位
中国工业经济联合会	主席企业单位
中国可持续发展工商理事会	理事单位
中国产业发展促进会	理事单位
中国安全生产协会	副会长单位
中国会计学会	常务理事单位
中国监察学会	理事单位
中国价格协会	理事单位
中国国际公共关系协会	理事单位
中国核学会	理事单位
中国招投标协会	常务理事单位
中国设备监理协会	副理事长单位
中国机电产品认证协会	理事单位
全国党建研究会	理事单位
中国对外承包工程商会	理事单位
中国产业海外发展和规划协会	副会长单位
中国标准化协会	副理事长单位
中国质量协会	副会长单位
中国电力企业联合会	理事长单位
中国电机工程学会	副理事长单位
中国电力设备管理协会	副会长单位
中国水力发电工程学会	副理事长单位
中国电力建设企业协会	副会长单位
国际电工委员会	3个标委会秘书处承担单位
国际大电网委员会	会员单位
国际大坝委员会	委员单位
美国电气电子工程学会	高级会员单位
特大电网运行机构	会员单位
国际风电接入组织	会员单位
全球可持续电力合作组织	会员单位
世界可持续发展工商理事会	会员单位

国家级社团组织

电力行业社团组织

国际组织

2012年履责实践荣誉和奖项

连续八年获评中央企业经营业绩考核A级
 国家科学技术进步奖特等奖
 中国建筑工程鲁班奖1项
 国家优质工程金质奖1项
 国家优质工程银质奖9项
 中国服务业企业500强第1名
 中国500最具价值品牌排行榜第2名
 中宣部“五个一工程”奖
 第五届中欧峰会“持续发展奖”
 绿色中国·2012环保成就奖
 全国五一劳动奖状34个
 全国工人先锋号68个
 全国创先争优先进基层党组织15个

2012年社会责任推进工作荣誉和奖项

国资委中央企业管理提升活动标杆企业
 社会责任管理体系名列中央企业首位
 全面试点入选2012中国企业社会责任十大事件
 中国100强企业社会责任发展指数第二名
 2012全球契约中国最佳实践奖
 2012中国企业社会责任特别金奖
 2012中国社会责任管理创新典范奖
 第七届社会责任国际论坛“金蜜蜂企业奖”
 2012中国绿公司百强唯一电力企业
 第二届全国商学院MBA教学案例
 第五次荣获民政部“中华慈善奖”
 外交部扶贫工作“优秀合作伙伴奖”

履责意愿

责任发展 认识为先
以科学的社会责任观为指引
建设一个负责的
可靠可信赖的国家电网公司



探索、实践、检验、完善 科学的企业社会责任观

社会责任是指始终保持企业行为的透明和道德，道德的核心是企业将社会和环境考虑融入决策和活动、追求综合价值最大化的意愿和绩效。

社会责任是指探索推进新的管理模式，以管理变革创新实现履责意愿、行为和绩效的统一，建立始终保持企业行为的透明和道德的长效机制。

微观功能

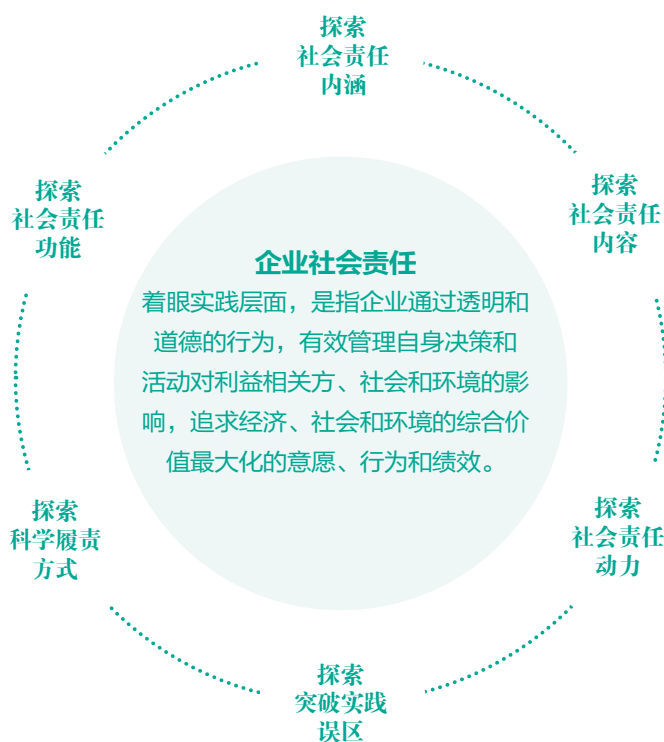
增强企业的综合价值创造能力，营造和谐的利益相关方关系，提升企业品牌美誉度。

宏观功能

推动思想创新、制度创新、管理创新、组织创新、技术创新、理论创新，保障市场机制、政府调控机制、社会治理机制顺利运行，促进纠正“市场失灵”、“政府调控失灵”、“社会治理失灵”。

实践社会责任行为总体部署需要企业探索推进新的管理模式，围绕综合价值最大化和透明度，持续实施管理创新和变革。

实践社会责任行为具体落实需要企业探索采用新的业务运营方式、社会沟通方式，推动广大员工探索采用新的工作方式。



社会责任内容是有边界的

综合价值最大化和透明度是确定社会责任内容边界的根本标准。

社会责任内容是不不断变化的

随着企业综合价值创造方式和透明度要求的变化而不断变化。

社会责任内容要进行优先排序

要按照对综合价值创造的贡献大小和企业的资源情况确定优先顺序。

内生驱动力源于企业价值观和企业运营机制，社会责任行为是特定的企业治理机制和管理制度安排的结果。

外在驱动力源于利益相关方驱动和社会环境驱动，社会责任行为需要利益相关方的推动和社会环境的支撑。

“公益论”、“奉献论”、“箩筐论”
“万能论”、“报告论”、“议题论”
“标准论”、“形象论”、“阴谋论”
“赚钱论”、“工具论”、“负担论”

*上述“十二个误区”的具体内容见<http://csr.sgcc.com.cn>

2012年底，中央经济工作会议明确提出：“加强民生保障，提高人民生活水平”，要“善待和支持小微企业发展，**强化大企业社会责任**”。

强化大企业社会责任， 要深入理解和贯彻落实 科学发展观的“四个更加自觉”



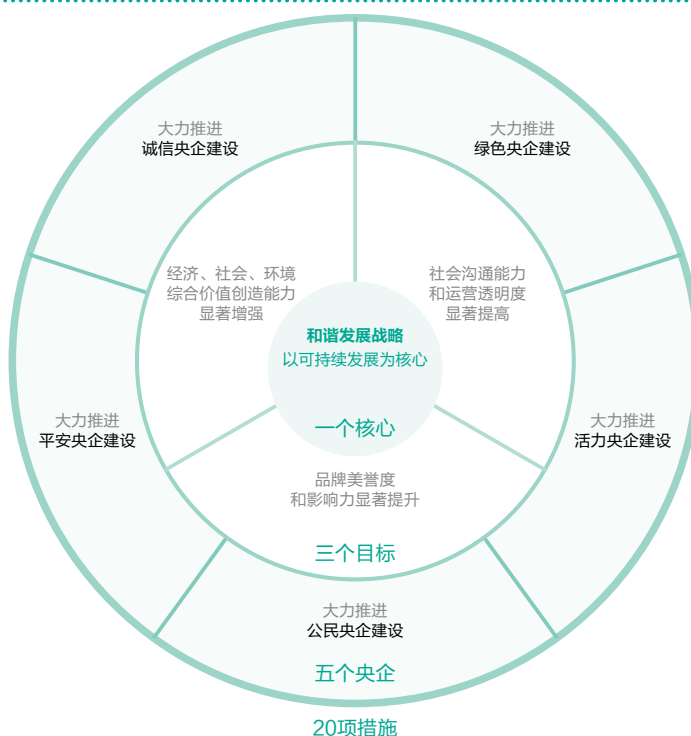
- **更加自觉**地把推动经济社会发展作为深入贯彻落实科学发展观的第一要义，深入实施科教兴国战略、人才强国战略、可持续发展战略，不断实现科学发展、和谐发展、和平发展。
- **更加自觉**地把以人为本作为深入贯彻落实科学发展观的核心立场，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益作为党和国家一切工作的出发点和落脚点，不断在实现发展成果由人民共享、促进人的全面发展上取得新成效。
- **更加自觉**地把全面协调可持续作为深入贯彻落实科学发展观的基本要求，全面落实经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设五位一体总布局，不断开拓生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路。
- **更加自觉**地把统筹兼顾作为深入贯彻落实科学发展观的根本方法，统筹城乡发展、区域发展、经济社会发展、人与自然和谐发展、国内发展和对外开放，统筹各方面利益关系，充分调动各方面积极性，努力形成全体人民各尽其能、各得其所而又和谐相处的局面。

强化大企业社会责任，要实施 中央企业和谐发展战略

国务院国资委提出：中央企业“十二五”期间要深入实施“五大战略”（转型升级战略、科技创新战略、国际化经营战略、人才强企战略、和谐发展战略），实现“做强做优、世界一流”发展目标。

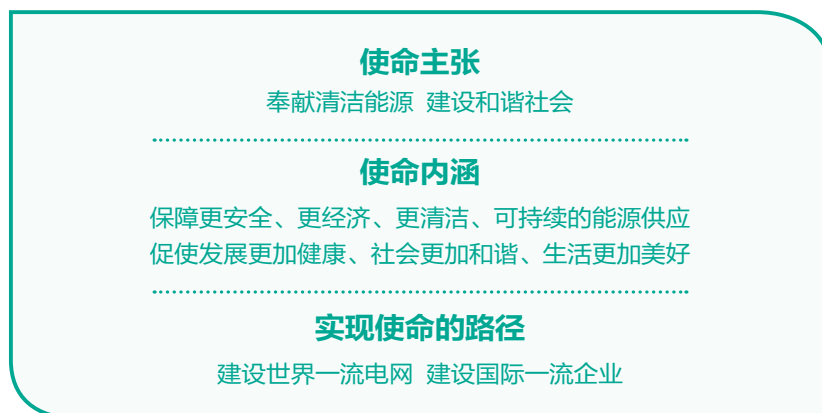
中央企业实施和谐发展战略，要以推进企业履行社会责任为载体，以可持续发展为核心，围绕“三个目标”，建设“五个央企”，落实20项措施。

和谐发展战略“13520”

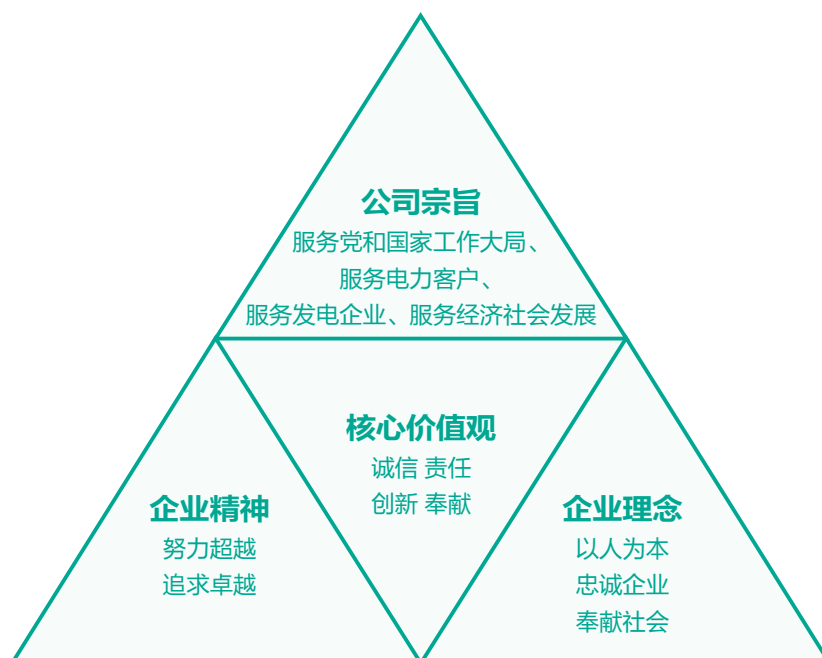


责任源于使命

追求综合价值
最大化的公司使命



全面履行社会责任的
企业价值观

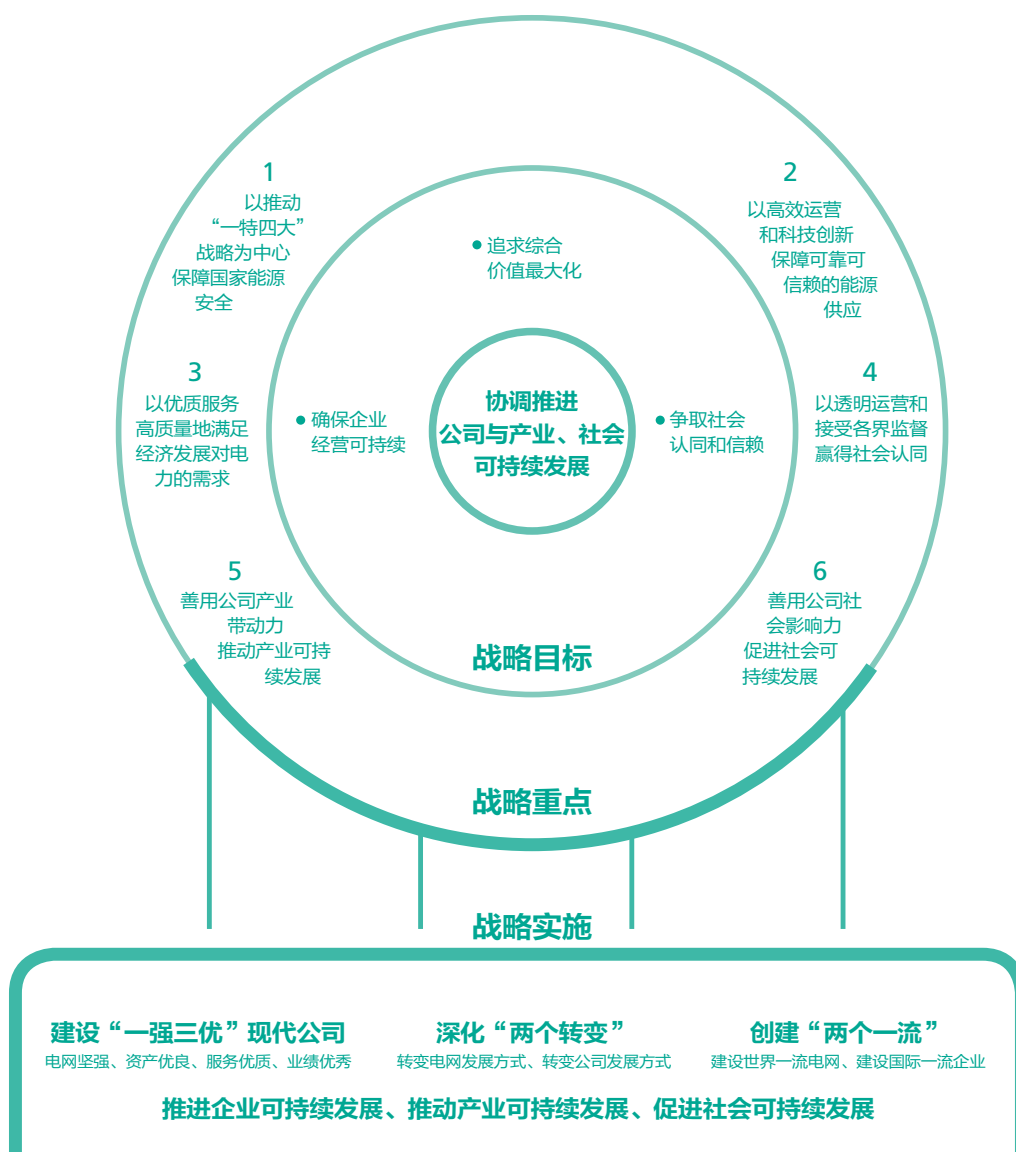


公司履责观



责任始于战略

公司可持续发展战略



责任成于机制

责任落实机制示例

保障可靠可信赖的
能源供应

负责任地对待
每一个利益相关方

选择
优先议题

确定
履责理念

制定
履责策略

完善
制度保障

规划
履责行动

明确
绩效标准

定期
对标反馈

保证
运营透明

坚持
持续改进

智能电网建设

- 随着互联网、物联网、通信网与电力系统的紧密融合，分布式电源、储能装置、智能电器等快速发展，云计算、大数据、移动终端等现代信息技术的广泛应用，传统电网将向智能电网全面升级
- 智能电网可以全面提高电网安全性、可控性、适应性、互动性，推动清洁能源高效开发利用

- 推进坚强智能电网战略
- 推动智能化关键技术和装备自主研发

- “十二五”电网智能化规划
- 智能电网技术标准体系规划
- 智能电网关键设备（系统）研制规划

- 关于加快推进坚强智能电网建设的意见
- 智能电网全面建设行动计划
- 2012年智能电网项目建设意见

- 电网智能化关键技术装备实现重大突破和广泛应用
- 智能电网调控技术、配电自动化、用电信息采集系统、电动汽车充换电设施全面推广应用

- 智能电网建设列入国家“十二五”发展规划
- 智能电网理论研究、试验体系、工程应用世界领先
- 在国际上首次提出智能变电站系列技术标准

- 向外界披露服务清洁能源和新能源发展的巨大成果
- 邀请利益相关方参观智能变电站示范工程、智能电网试点工程项目
- 参与智能电网国际论坛

- 研究未来电网形态和功能，深化智能电网研究
- 建设新一代智能变电站示范工程
- 推广分布式电源并网、智能电网调控系统、配电自动化
- 研究完善电动汽车充换电商业运营模式

城乡供电一体化

- 推进城乡供电一体化是服务“三农”的首要责任
- 开展普遍服务，推进城乡同网同价
- 发挥集团整体优势，统筹城乡电网建设

- 实施“新农村、新电力、新服务”发展战略
- 推进城乡供电同发展、同管理、同标准

- 农村电网可持续发展机制
- 城乡供电保障服务一体化机制
- 农村电力普遍服务机制

- 推进城乡电网规划、电网建设、供电服务的一体化发展
- 开展低电压专项治理，全面缩小供电可靠性和电能质量差距
- 推进城乡用电同网同价

- 通过加大电网延伸解决电力普遍服务问题
- 农村电网布局和结构不断优化
- 农村电网供电能力和供电质量进一步提高

- 消除“低电压”问题，确保达到农网监管指标和承诺指标
- 农村供电服务“十项承诺”兑现率考核

- 定期走访农电客户
- 召开发布会
- 加强沟通汇报，为农电改革发展建言献策

- 加强农村电网建设和改造升级，服务国家城乡协调发展战略实施
- 探索建立适应城乡统筹发展的农电发展新机制
- 供电可靠率和电压合格率持续提升

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

服务光伏发电发展全面提速

推进海外业务本土化运营

发布服务地方发展白皮书

- 发展风电、光伏发电是国家能源战略的重要内容
- 光伏发电是国家快速增长的战略性新兴产业
- 坚强智能电网是光伏发电发展全面提速的有力支撑

- 社会责任是国际化战略的重要内容
- 为运营所在地创造经济、社会、环境综合价值
- 发挥管理、技术、人才、资金、品牌综合优势

- 沟通建立信任、信任促进合作、合作创造价值
- 沟通平台创新增进政企合作
- 充分发挥央企履表率作用

- 推动实施“一特四大”战略
- “支持、欢迎、服务”光伏发电发展
- 开展光伏关键装备和核心技术联合攻关

- 推进本土化发展战略
- 坚持合作共赢，共同发展

- 实施品牌引领战略
- 提高运营透明度
- 加强与政府和社会沟通

- 建立以60项国家标准、22项电力行业标准为基础的《光伏发电并网标准体系框架》
- 制定发布《关于做好分布式光伏发电并网服务工作的意见（暂行）》《关于促进分布式光伏发电并网管理工作的意见（暂行）》和《分布式光伏发电接入配电网相关技术规定（暂行）》

- 制定海外业务本土化发展办法
- 制定本员工培训和成长办法
- 建立服务和参与社区发展办法

- 制定政府沟通手册
- 建立主动对接地方发展的规划制度
- 建立政企定期会谈制度

- 出台服务光伏发电并网的工作流程和举措，开辟绿色通道，积极受理分布式光伏发电并网申请
- 加强示范工程建设，建成以光伏发电、分布式电源、微电网为主要内容的天津生态城智能电网综合示范工程，在青海建成世界上首个百万千瓦级荒漠化光伏发电基地

- 输出技术和管理，依靠本地员工提升运营水平
- 尊重国际惯例和当地文化传统，强化沟通
- 积极融入当地社区，赢得理解和支持

- 制定政企合作机制，推进政企定期会谈
- 强化政府沟通，运用政府新闻发布平台
- 发布白皮书

- 建立光伏发电并网技术标准体系
- 保障光伏发电及时并网
- 保证世界领先的光伏发电消纳能力

- 保证高水准的运营水平
- 本地员工认同度与可持续发展能力持续提升
- 社会认同度与品牌美誉度持续提升

- 主动对接争取政府和社会各界的理解和支持
- 持续提升企业形象和“国家电网”品牌美誉度

- 加强光伏发电并网监督考核
- 检验示范工程成效
- 组织推广光伏并网核心技术成果

- 对标国际通行绩效
- 对标历史绩效
- 对标当地社会绩效

- 及时获取政府和社会各界意见反馈
- 对接地方发展规划，滚动修订公司发展部署
- 公布履责绩效和承诺兑现情况

- 加强网厂沟通，共同探讨解决光伏发电难题
- 加强服务光伏发电发展新闻发布和信息披露
- 认真听取各方对光伏发电发展的意见和建议

- 与合作伙伴精诚合作
- 与海外相关管理机构良好沟通
- 与当地媒体、社区良好沟通

- 积极邀请利益相关方参与白皮书的编制和发布
- 主动回应政府期望和利益相关方诉求

- 推动光伏发电全面加速
- 加大光伏发展关键装备和技术联合攻关力度
- 优化光伏并网工作流程、技术规范和服务标准

- 完善本地化运营战略
- 建设一流的本地运营员工队伍
- 持续提升沟通能力和品牌美誉度

- 持续改进政府沟通机制
- 持续优化白皮书的编制和发布办法

责任成于管理

全面开展社会责任管理试点

2012年，公司全面社会责任管理试点单位扩大至各省公司，在27家试点单位实施“15333”工程，推进社会责任根植基层和一线。

- 1 是制定和实施“一个”可持续发展战略，引导公司确定追求经济、社会、环境综合价值最大化的领域、内容、主要行动和绩效目标，并发布白皮书。
- 5 是推动社会责任管理融入和服务“五大”体系（大规划、大建设、大运行、大检修、大营销）建设，形成社会责任管理融入企业日常运营的长效机制。
- 3 是推动决策管理、流程管理和绩效管理“三项”基础管理融合社会责任管理理念，推动企业决策和活动不但考虑“技术可行、经济合理、能力可及”，而且考虑“社会接受、环境友好、价值优越”。
- 3 是开展企业公益管理、利益相关方管理、社会沟通管理“三项”社会责任管理创新实践。
- 3 是系统梳理“三方面”实践成果，包括特色履责实践、社会责任管理案例和社会责任感人故事。

国家电网公司文件

国家电网外联〔2012〕784号

关于印发国家电网公司2012年 全面社会责任管理推进工作方案的通知

各分部、各省（自治区、直辖市）电力公司：

为贯彻落实公司党组的“深化全面社会责任管理”工作部署，推动全面社会责任管理工作从个别试点迈向全面试点，推进公司社会责任工作转型，深入实施全面社会责任管理，服务公司深化“两个转变”、创建“两个一流”，推动公司科学发展，公司制定了“2012年全面社会责任管理推进工作方案”（以下简称工作方案，见附件），现印发你们，请认真贯彻落实。

工作方案执行中的有关问题和意见建议请及时与公司对外联络部联系。

— 1 —



推进社会责任管理根植企业管理和运营

模型包括 **4** 大模块、**21** 个要素。



管理目标模块

5个要素：坚持以科学的企业社会责任观为指导、优化公司使命、丰富企业价值观、实施可持续发展战略、实现社会责任管理的“全员参与、全过程覆盖、全方位融合”。



管理内容模块

7个要素：优化业务运营、优化职能管理、优化运行机制、企业公益管理、企业文化建设、利益相关方管理、社会沟通管理。



管理机制模块

7个要素：责任领导力、公司治理结构、社会责任推进管理、优化决策管理、优化流程管理、完善制度建设、完善绩效管理。



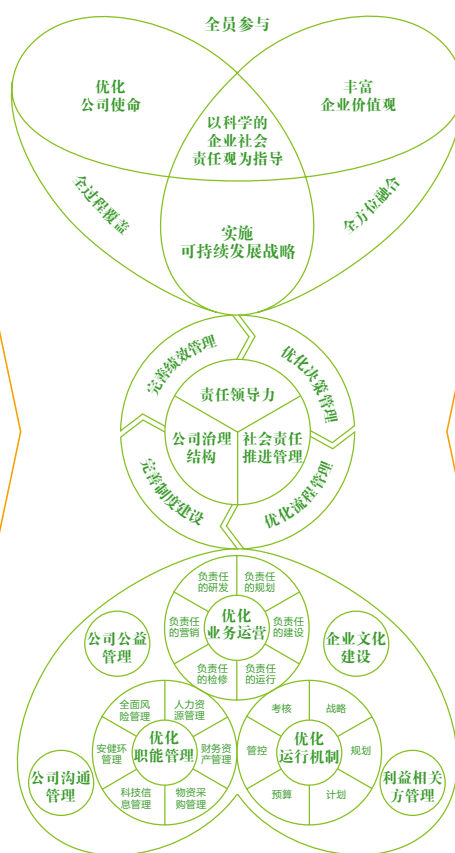
管理动力模块

2个要素：充分发挥利益相关方驱动作用和充分发挥社会环境驱动作用。

公司全面社会责任管理模型

充分发挥社会环境驱动作用

充分发挥利益相关方驱动作用



- 社会责任管理的首要问题是确定积极履行社会责任、追求综合价值最大化的管理目标，并将其贯彻到企业管理的各个方面。
- 社会责任管理的引擎是领导力、治理结构和社会责任推进管理。
- 社会责任管理的保障是社会责任全面融入决策、流程、制度和绩效管理。
- 社会责任管理的外部动力是利益相关方参与和社会环境驱动。



“电力天路”青藏联网责任基建实践荣获
“2012全球契约中国最佳实践奖”。

社会责任管理融入和服务 “三集五大”体系建设

——全面社会责任管理试点单位的具体实践



国家电网河北邯郸公司：责任管理创建“和·赢”

- **责任管理提升服务主动性。**供电部门入驻邯郸市行政服务中心，建立供用电“和·赢”服务社区，设置流动营业厅，为客户提供高效便捷服务。
- **责任管理提高运营透明度。**建立业扩透明工作监督体系、星级业扩项目经理、业扩工程评定等业扩服务平台，开展阳光业扩工程，确保信息公开透明。
- **责任管理拓展服务内容。**深化大客户服务体系，提供安全用电、科学用电、节约用电方案，组建专家队伍定期开展用电指导服务。强化困难群众用电帮扶，组建志愿者服务队开展孤寡伤残户定点用电帮扶。

国家电网江苏盐城公司：责任管理根植“五大”建设

- **利益相关方理念融入“五大”建设。**识别“五大”体系运行中的利益相关方，梳理关键业务环节及其对利益相关方的具体影响，厘清业务与利益相关方的交圈地带和管理流程缝隙，以回应利益相关方的合理期望，规范和优化企业经营管理行为。
- **综合价值最大化目标优化“五大”建设。**推动“五大”建设追求经济、社会、环境的综合价值，重大决策不但做到“技术可行、经济合理、能力可及”而且坚持“社会接受、环境友好、价值优越”。
- **以流程、制度、标准和案例固化管理成果。**探索编制《全面社会责任管理根植“五大”体系指南》，强化社会责任管理促进“五大”体系建设深化提高的方法指导，围绕管理创新重点和难点提出优化策略，梳理汇编推广典型案例。

国家电网上海青浦公司：责任管理融入日常运营

- **“6R”模式推进社会责任管理。**以“责任意愿、责任行为、责任议题、责任项目、责任绩效、责任推进”模式，推进特色履责实践。
- **责任管理推动员工行为方式转变。**学会换位思考，更多地从利益相关方的角度考虑岗位工作，将利益相关方的合理期望和要求转化为工作改进方向 and 标准。
- **责任管理推动企业运营方式转变。**将社会责任指标与绩效考核指标融合对接，形成综合价值量化评价体系，优化管理目标、内容、标准、流程和制度。
- **责任管理创造新的社区电力服务模式。**社区经理、社区管理人员和社区居民“三位一体”，贴心、融入、共建，实施“两围绕、三覆盖、四流通”管理流程，社区经理围绕居民诉求、职能部门围绕社区经理，实现服务社区全覆盖、服务时间全覆盖、诉求内容全覆盖，构建用户与社区经理、社区经理与供电营业站、社区经理与职能部门、用户与企业新的服务方式。

国家电网福建漳州公司：责任管理优化电网建设运营

- **责任管理优化电网建设推进机制。**促成市、县政府签订电网重点项目责任书，强化征地青苗赔偿属地化，列入政府效能督察督办，实现与地方政府“手拉手”一体联动的电网建设推进机制。
- **责任管理减少客户停电时间。**强化月度停电计划执行，加强施工组织管理，减少客户停电次数。坚持“让灯先亮起来”，成立专业化抢修队伍，实行抢修标准化作业，抢修一次性复电率达到96%以上，缩短停电时间。
- **责任管理提升客户响应速度。**坚持客户导向，加快建设服务快速响应中心，推进生产、调度、营销三大体系功能整合，建设服务诉求处理指挥中心、服务问题稽查督办中心、服务质量分析评价中心。

国家电网浙江公司：在大型供电企业开展专业试点

- 在杭州公司开展责任管理融入“大营销”试点。牢固树立外部视角，打造“三对接”亮点，以打造跨专业团队为核心，强化对接各级政府；以专业部门主动服务为载体，服务对接街道；以社区网络管理为单元，全面推行电力社区共建。
- 在宁波公司开展责任管理融入“大建设”试点。形成政府主导的合力建网机制，推进电网建设“联合会审制”，促成原本独立、需陆续进行的项目前期工作由政府各部门共同会审，大幅缩短电网建设项目前期环节流转时间，规划选址、环评审批、土地预审等环节分别缩短三分之一，有效解决供电“卡脖子”现象。

国家电网湖北宜昌公司：责任管理创新电网运营方式

- 各方合作创新电力设施保护机制。对接城市社会管理网格系统，构建社会化巡视机制，吸引城市网格资源、群众护线力量参与电力设施保护、设备巡护。
- 沟通合作推动解决树线矛盾问题。加强与林业部门的沟通与合作，创新采用“以树易树、设备共享”办法，成功化解了城区清障难、协调难的老大难问题。
- 责任管理创新客户服务模式。推动营销流程“业务导向”加速转型为“客户导向”，解决分片分割管理、管理层级过多、管理流程不统一等问题，整合业务流程，实施“大窗口对外、一张网覆盖”，在省内率先实现客户同城业务异地办理，开发应用报装管理系统，简化报装流程，业扩报装全面提速。

国家电网四川乐山公司：推进“负责任营销”

- 责任管理融入营销业务流程。分析营销业务流程对经济、社会、环境的影响，提炼“负责任营销”实施要点，下发相关制度文件，提升营销业务的综合价值创造能力和透明度。
- 责任管理推动节能服务。开展合同能源管理、节能咨询进企业等活动，推动用户科学用电、节约用电、高效用电，促进企业节能降耗。
- 责任管理提升服务品质。研究服务乐山大佛、峨眉山等自然文化景观的具体方式，景区电力设施改造落实环保要求，强化景观设计，做到与周边环境的和谐。

国家电网重庆长寿公司：责任管理创新“515”服务

- 强化利益相关方管理。建立利益相关方数据库，强化政府、伙伴、社区、用户的档案管理和信息管理，开展利益相关方满意度调查，改进企业运营业务。
- 创新提出“515”服务体系。主动对接工业园区经济发展需要，搭建5个平台（电力倍增平台、智能运行平台、阳光调度平台、贴心用电平台、友好互动平台），制定15项具体举措。
- 总结推广服务创新成果。提炼服务工业园区的经验成果，推广至服务农业园区、居民社区等服务对象。

国家电网黑龙江鹤岗公司：责任优化客户信息管理

- “不停电催费”推动客户信息管理变革。以获取准确的客户个人信息为基础，寻求更多、更有效的方式推进“催费不停电”，同时强化双向互动服务，为客户提供便捷多元的服务体验。
- 责任管理建立客户信息管理长效机制。强化客户信息保密制度建设，技术层面强化权限控制，行为层面建立客户信息获取、跟踪变更、使用、保护等完整的流程管理体系。
- 沟通管理赢得客户理解和认同。积极听取客户意见和建议，向客户说明信息收集的目的和价值，向客户展示客户信息管理制度、使用规则和流程管控，打消客户疑虑，会同客户共同做好用电信息的收集、管理和及时更新工作。

国家电网青海西宁公司：责任管理推动一对一服务

- 采取“一厂一策”服务策略。深化用户分析，针对90%的电量来自高载能客户的实际，针对关键客户，组建服务团队，实行一对一跟踪服务。
- 保障用户安全可靠供电。针对每一个关键客户制定相应的安全用电策略，强化客户安全用电管理。强化电网停送电刚性管理，建立月度检修平衡会制度，推行“一停多用，综合检修”管理举措，保障客户安全可靠用电。
- 全面推动用户服务创新。充分发挥公司专业优势和经验，向客户提供同类型企业供电设施客户建设的典型案例和经验介绍，提升客户工作效率。利用营销信息化系统和营销监控平台，明确各个环节办理时限，实行业扩报装全过程监控。

社会责任管理优化企业决策管理

——国家电网山东枣庄公司的积极探索

学习优化决策管理的公司总体要求

社会责任管理要求重大决策不但考虑“技术可行、经济合理、能力可及”，而且考虑“社会接受、环境友好、价值优越”。

立足实际选择优化决策管理的切入点

选择总经理办公会作为社会责任管理优化企业决策管理的切入点，主要考虑总经理办公会是企业高层决策机制，有利于从源头推动社会责任理念融入公司运营。

深入调研总经理办公会决策管理现状

收集梳理2011～2012年间16次总经理办公会决策文件，系统分析各项决策的目标、议题、程序、制度和绩效信息。

制定优化决策管理的操作方案

围绕优化决策理念、决策目标、决策流程、决策议题、决策内容、决策制度，以及强化决策绩效反馈、制定管理工具、加强社会责任管理推进考核等方面制定优化决策管理的操作方案。

推进优化决策管理操作方案

推进决策理念优化、决策目标优化、决策流程优化、绩效指标优化、决策制度优化，积极组织开发相关管理工具，坚持持续改进。

总结推广优化决策管理经验

将总经理办公会决策管理优化的经验，推广到其他层级的决策管理。

坚持听取各方反馈和持续改进

听取国家电网公司总部和省公司、外部专家团队、广大员工、外部利益相关方的建议意见，坚持对标改进。

决策理念优化

决策不但考虑内部规章要求和企业目标，而且考虑决策对社会和环境的影响，维护社会价值观，保护生态环境，尊重利益相关方期望，考虑社会接受方式和理解认可程度。

决策目标优化

决策不但考虑“技术可行、经济合理、能力可及”，而且考虑“社会认可、生态友好、价值优越”，追求综合价值最大化和争取社会认可。

决策流程优化

- 决策议题选取，考虑决策的社会和环境影响，增加社会和环境议题。
- 决策评估，强化社会和环境评估，分别由议题部门和社会责任管理委员会，评估议题对利益相关方、社会和环境的影响，确定决策的经济、社会、环境综合价值和社会沟通策略，努力做到“社会接受、环境友好、价值优越”。如必要，邀请关键利益相关方参与决策，尊重利益相关方利益。
- 决策讨论，除考虑专业技术和经济回报要求，同时强调社会和环境风险评估、综合价值创造考量及社会沟通策略评估。如必要，邀请关键利益相关方参与。
- 决策执行，成立重大决策实施评估委员会，加强决策管控，确保追求综合价值最大化和必要的透明度，如必要，注重发挥利益相关方作用和监督功能。
- 决策效果后评估，除了传统的技术经济评价，强化决策的社会接受性、环境友好性和综合价值创造效果评估及社会沟通有效性评价。

绩效指标优化

增设社会和环境风险评估、综合价值、决策透明度、沟通有效性、社会认同等社会责任管理指标。

决策制度优化

用制度和流程固化新的决策理念、决策目标和绩效要求，建立长效机制。

坚持持续改进

确保决策持续追求综合价值最大化，强化社会沟通，促进利益相关方参与，加强利益相关方合作，不断完善决策制度。

开发管理工具

针对社会责任管理优化决策管理的需要，开发适用的管理工具。

履责行为

内化于心 外成于行
凝聚可持续发展合力
追求经济、社会、环境综合价值
最大化迈出坚实步伐



十年
售电量
年均增长
12.5 %

十年

机组容量增长

1.8 倍

最大负荷增长近

1 倍

十年
电网建设
累计投资超过
2 万亿元



满足国民经济发展 对电力的需求

- 保持合理的电网建设规模
- 充分发挥电力市场功能
- 挖掘现有电网的资源配置潜力

... ..

促进国家能源优化配置

- 推进能源大范围优化配置
- 服务国家能源结构调整
- 促进国家能源发展方式转变

... ..

保障 可靠可信赖的 能源供应

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



保障安全可靠供电

- 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
-

保证一流的公司运营效率

- “三集五大”管理创新支撑高效运营
- 信息化促进公司管理现代化
- 产业布局优化提升公司可持续发展能力
-

引领自主创新

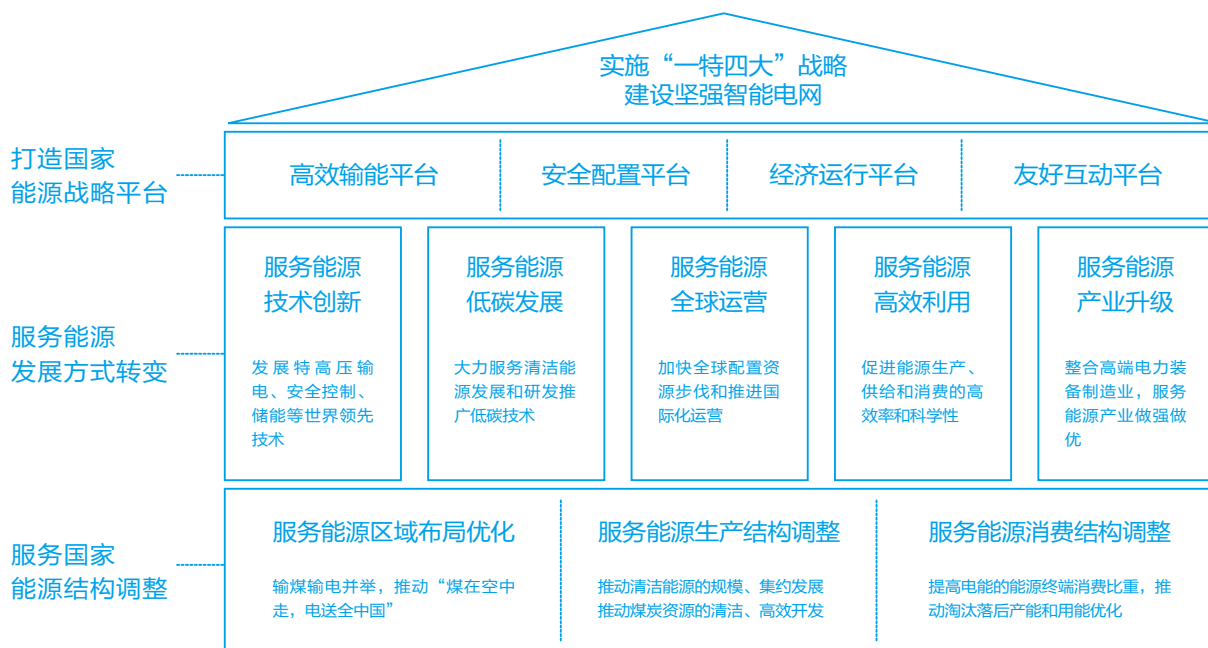
- 建设一流科技创新体系
- 自主研发关键技术装备
- 推动科研成果产业化
-

党的十八大提出，确保到2020年全面建成小康社会，实现国内生产总值和城乡居民人均收入比2010年翻一番。经测算，电源装机要达到20亿千瓦左右。目前我国人均电力装机约0.8千瓦，人均年用电量约3700千瓦时，仍处于较低水平，电网持续健康发展任重道远。

2012年，公司完成电网建设投资3054亿元，投产110（66）千伏及以上输电线路长度54879公里，变电设备容量26156万千伏安，公司经营区域机组容量8.8亿千瓦，最大负荷56119万千瓦，售电量32539亿千瓦时。



推动国家能源优化配置，高质量地满足经济发展对电力的需求



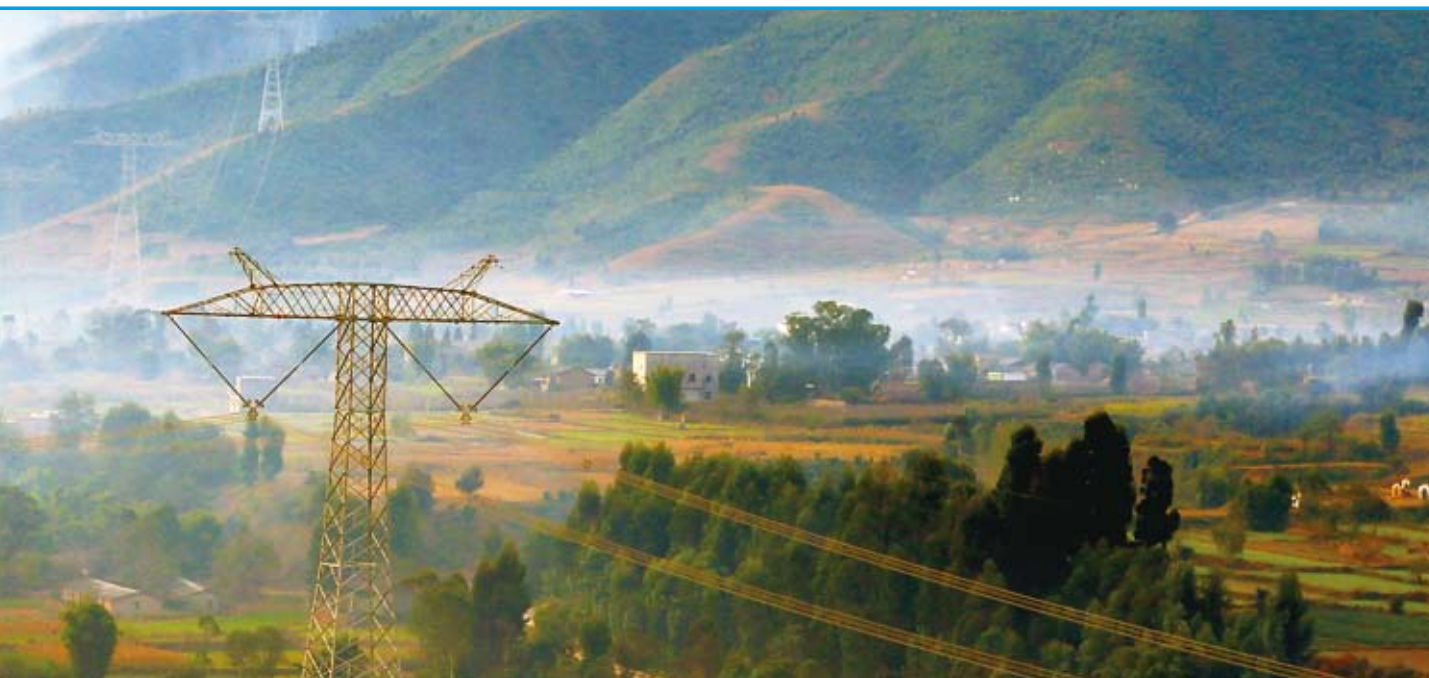
电网是集能源输送、市场交易、优化配置等功能于一体的基础设施，是现代能源体系的重要组成部分，是服务国家能源战略的重要平台：

高效输能平台：为能源的大范围、大规模、高效率的传输和利用提供重要保证。

安全配置平台：通过大电网接入煤电、水电、风电、太阳能发电等电源，构建多能互补的配置平台。

经济运行平台：实现风光水火联合协调运行，提高能源的综合利用效率。

友好互动平台：实现对分布式电源、电动汽车等负荷的友好接入和良好互动，构建安全可靠、经济高效的能源供应体系。



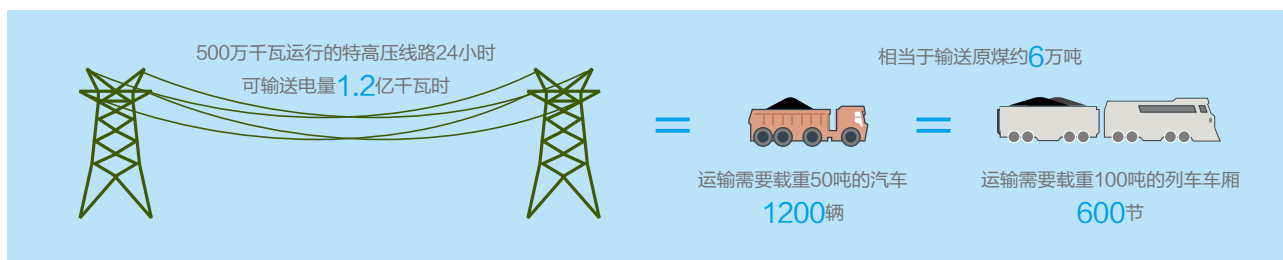
2012年12月12日，公司建成世界输送容量最大、距离最长、技术最先进的锦屏—苏南±800千伏特高压直流输电工程。

全面推进特高压建设

- 完成特高压交、直流工程投资59.8亿元和177.935亿元。
- 锦屏—苏南±800千伏特高压直流输电工程投运，每年可向华东地区输送清洁水电360亿千瓦时。
- 溪洛渡—浙西±800千伏特高压直流输电工程开工，每年可输送清洁水电400亿千瓦时，促进西南地区水电开发。
- 哈密南—郑州±800千伏特高压直流输电工程开工，有力推动疆电外送，每年可输送约480亿千瓦时电力到华中地区。
- 积极推进皖电东送淮南至上海特高压交流工程建设，推进淮南大型煤电基地电力外送，每年可输送电量约500亿千瓦时，相当于为上海新建10座百万千瓦级的火电站。

为什么要发展特高压输电？

- 特高压输电容量大、距离远、损耗低。
- 我国能源资源和能源需求逆向分布的基本国情，决定了需要在更大范围优化配置能源资源。
- 我国的风电和太阳能等清洁能源大量分布在西部和北部，本地无法充分消纳，需要依托特高压、大电网，在更大的市场范围内高效配置和消纳。
- 我国自主建设的特高压交、直流示范工程运行情况良好，经受了雨雪、冰冻、雷击、大风、高温、严寒等各种自然条件和运行方式的考验，全面验证了发展特高压的可行性、安全性、经济性和优越性。



注：图中数据根据等价法测算。

加快发展智能电网

- 开展了涵盖发电、输电、变电、配电、用电、调度六大环节和通信信息平台的303项试点工程，在国际范围内建设规模最大、试点范围最广、推进速度最快、应用效果最好。
- 在24个城市核心区建设智能配电网，在配电自动化主站系统、智能配电终端、标准化信息交互以及分布式电源接入等方面取得突破。
- 建成智能用电服务网络，安装智能电表超过1.2亿只，建成353座电动汽车充换电站、14703个充电桩，在北京、杭州、青岛等地建成了先进的电动汽车智能充换电示范工程，在环渤海和长三角两个区域建设跨城际的智能充换电服务网络。
- 在天津、上海等地建成了多个由智能变电站、智能配电、智能楼宇、智能家居等组成的智能电网综合示范工程。

... ..

推动各级电网协调发展

- 建成一批重点跨区工程，加大城乡配网建设改造力度，电网结构不断优化与加强。
- 青藏联网工程安全稳定运行一周年，累计向西藏输送电量6.95亿千瓦时，消纳青海近100万千瓦时光伏发电电量。
- 高岭直流背靠背扩建工程建成投运，新疆与西北联网第二通道、玉树与青海主网联网开工建设，新甘石联网工程正式通电。
- 扎实推进城、农网改造升级，新建成一批电气化县、乡、村，基本消除与主网联系薄弱、供电“卡脖子”、过负荷等问题。

深入挖掘现有电网输送能力

- 从2005年开展提高电网输送能力工作以来，累计提高电网输送能力2.13亿千瓦。
- 大力推进电网技术改造，投入207.4亿元，完成技改工程12647项，改造线路21352万公里，变电容量22997万千伏安。

充分发挥市场配置电力资源的基础性作用

- 发挥全国统一电力市场的作用，推动跨大区、远距离电能交易。
- 国家电力市场完成交易电量5158.90亿千瓦时，同比增长15.16%，相当于输送标准煤超过1.68亿吨，其中，特高压交易电量322.80亿千瓦时，同比增长151.38%。
- 完成跨区跨省交易电量6054.89亿千瓦时，同比增长14.08%，其中，跨区交易电量3225.30亿千瓦时，同比增长21.06%；跨省交易电量2829.59亿千瓦时，同比增长6.39%。

... ..

服务清洁能源和新能源发展

- 2012年，我国水电装机2.5亿千瓦，位列世界首位，其中公司经营区域水电装机1.68亿千瓦，四川水电外送首次超过1000万千瓦。
- 在20个省（自治区、直辖市）部署了风电、光伏发电功率预测系统，覆盖了国家的八大千万千瓦级基地。
- 公司经营区域风电装机5676万千瓦，同比增长29%，成为全球风电规模最大、发展最快的电网。建成覆盖公司经营区域所有风电场的新能源调度监测网络，实现了风电场与电网互联互通。
- 发布《关于做好分布式光伏发电并网服务工作的意见（暂行）》等文件，公司经营区域并网光伏发电容量达到333万千瓦，同比增长44%。

保障电网安全稳定运行

健全安全生产长效机制

- 坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，深入开展“安全年”活动，落实30条重点措施，推进166项重点工作，保障电网安全稳定运行，未发生一般及以上电网、设备事故。
- 建立隐患排查治理常态工作机制，全年排查事故隐患10503项。
- 完成公司系统城市电网安全性评价。
- 完成哈大、石武高铁供电等多项安全专项督查，全方位防控事故风险。
- 健全安全风险管控长效机制，进一步规范风险控制工作流程，健全风险管控工作机制，全面构建分层次分专业的风险防控体系。

加强应急管理和体系建设

- 推进公司大面积停电应急预案修改完善和现场处置方案编制工作。
- 加快地市和县级公司应急指挥中心建设，初步实现互联互通。
- 强化应急协调联动机制建设。
- 开展突发事件处置评估调查。
- 选取试点单位开展大型社区停电应急演练。

完成重大活动保电和抢险救灾任务

- 圆满完成十八大及神九发射对接等重大保电任务。十八大保电期间，累计派出保电人员4.06万人次、车辆3338台、应急发电车1063台，对1837条输电线路、625座变电站进行重点巡查和看护。
- 成功应对“苏拉”、“达维”等台风袭击，有效处置北京“7·21”暴雨灾害、甘肃岷县“5·10”雹洪泥石流和黑龙江“11·12”暴雪灾害。

认真汲取印度大停电教训

2012年7月30日、31日，印度北部连续发生大面积停电事故，20个邦、约6亿人口的生产生活受到影响，成为人类历史上影响人口最广的一次电力事故。分析表明，过度分散的电力规划、建设和调度运行体制是事故的主要原因。公司深入汲取国外历次大面积停电教训，努力保障电网安全稳定运行。

- 坚持始终把电网安全放在首位，正确处理安全、质量、速度和效益的关系。

- 坚持电网统一规划、统一建设、统一调度、统一管理。
- 坚持加快推进特高压主网架和“三华”（华东、华中、华北）同步电网建设。
- 坚持严格安全基础管理和细节控制。
- 坚持提升应急处置实效。
- 坚持电力系统安全稳定“三道防线”。

管理创新支撑高效运营

“三集五大”体系建设支撑高效运营。深化人财物集约化管理，创新推进“大规划、大建设、大运行、大检修、大营销”，探索建设集中、统一、精益、高效的现代企业管理体系。

- 推进总部（分部）一体化运作，打造坚强集团总部，梳理1897项核心业务流程，明确758项重点横向需求，持续增强集团管控能力。
- 17家省公司初步建成“三集五大”体系，推进组织架构扁平化、关键资源集约化、核心业务专业化，推动人财物等核心资源配置能力明显提升、核心业务运转效率显著提高。
- 组建公司总部、省公司两级运营监测（控）中心和客户服务中心。



1	深化人力资源集约化管理	“三集五大”体系建成单位内设机构和职数大幅精简，用工效率提升20.87%。
2	深化财务集约化管理	“三集五大”体系建成单位资金归集率超过99%。
3	深化物资集约化管理	“三集五大”体系建成单位物资集中采购率达到96.2%。
4	全面推进“大规划”体系建设	规划可研效率全面提高，规划统领的效益逐步显现。
5	全面推进“大建设”体系建设	建设管理效率 and 建设质量全面提高。
6	全面推进“大运行”体系建设	电网故障处理能力和运行控制能力全面增强，省级调度实现从单一调度运行到调控一体化的跨越。
7	全面推进“大检修”体系建设	设备状态检修、检修专业化和运维一体化推动检修效率明显提高。
8	全面推进“大营销”体系建设	建立了“一口对外”的营销服务管理体系。
9	建设运营监测（控）中心	全面、实时、在线监测主营业务活动和核心业务资源。
10	建设公司级客户服务中心	优化整合服务资源，集中受理用户需求，强化服务跟踪评价和质量管理。



国家电网运营监测（控）中心。

深化管理提升支撑高效运营。立足电网企业实际，认真贯彻落实国务院国资委的中央企业管理提升活动部署，深入开展18个重点领域的管理提升活动，管理基础不断夯实，运营水平持续提升。

信息化提升公司管理水平。建成世界规模最大的企业级信息系统，核心资源和主要经营活动实现在线管控，信息化水平进入国内领先、国际先进行列。公司信息化工作成为中央企业管理提升标杆。

打造具有市场竞争力的金融产业、关联产业和海外业务。优化公司产业布局，推进盈利业务多元化，提升公司可持续发展能力。

公司管理提升活动十八个重点领域

11 进一步加强安全生产管理	深入开展“安全年”活动，全面强化安全基础管理。
12 进一步加强科技创新管理	加快构建定位科学、分工明确、产研协同、运转高效的创新体系，加大科技攻关力度。
13 进一步加强信息化建设	建成了全球最大的电力与通信网络和一体化企业级信息系统。
14 进一步加强法律管理	全面深入开展依法治企专项检查。
15 进一步加强社会责任管理	落实全面社会责任管理要求，扎实开展地市级供电企业全面社会责任管理试点工作。
16 进一步加强“三个建设”	进一步加强党的建设、企业文化建设、队伍建设。
17 进一步加强反腐倡廉建设	全面开展“三清理一规范”等专项治理，建立公开透明的集中招标平台，反腐倡廉建设全面加强。
18 进一步强化基础管理	建立统一的制度标准体系，进一步完善公司管理创新体系。

科技创新支撑科学发展

电网技术实现从引进到输出、从追赶到引领的转变。掌握特高压、智能电网、大电网安全、新能源接入等核心技术，突破国外技术垄断，推动关键设备制造自主创新，带动装备制造业技术升级，服务创新型国家建设。

- 2012年，公司专利拥有量16399项，累计获得国家科学技术奖39项，形成841项国家、行业标准。
- 建成世界领先的以“四基地两中心”（特高压交流试验基地、特高压直流试验基地、西藏高海拔试验基地、特高压杆塔试验基地，国家电网仿真中心、国家电网计量中心）为核心的特高压试验研究体系，组建风电、太阳能2个研发（实验）中心，国家级实验室达到11个。
- 建立了系统完整的智能电网标准体系，在国际上首次提出智能变电站系列技术标准。
- 在大电网安全控制领域提出了国际上唯一得到严格证明的电力系统暂态定量分析方法，被国际电力行业广泛采用。

公司取得一系列世界领先的科技创新成果

- 我国成为世界上第四个掌握可控串补装置技术的国家，灵活交流输电设备研制能力达到世界先进水平。
- 公司完全掌握柔性直流输电核心技术，成为世界上第三家具备柔性直流输电总成套能力的企业。
- 开展了世界上容量最大、电压等级最高的1000兆瓦/ ± 320 千伏柔性直流输电关键技术研发和核心设备研制。

公司专利拥有量 **16399** 项



1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程南阳变电站。

- 具有自主知识产权的 ± 1100 千伏特高压直流换流阀研制成功。
- 自主研发的世界首台1120千伏直流隔离开关成功完成绝缘关键性试验，完全掌握直流转换开关的核心技术，形成具有完全自主知识产权的直流成套能力，研制成功国际上首台具备5100安转换能力的LW-100(MRTB)型直流开关产品。
- 研制成功国内首台具有完全自主知识产权的双断口63千安的百万伏级断路器。自主研发的高端工业应用平台——DPS3000直流输电控制保护系统国际领先。
- 公司特高压交流项目相继获得国家科学技术进步奖特等奖、新中国成立60周年经典工程、中国工业大奖、国家优质工程金质奖等多个国家级奖项。

累计获得国家科学技术奖 **39** 项



“特高压交流输电关键技术、成套设备及工程应用”荣获国家科学技术进步奖特等奖。

2013年1月18日，在国家科学技术奖励大会上，
项目第一完成人、国家电网公司总经理刘振亚接受中央领导颁奖。

特高压输电技术实现世界电网科技的“中国创造”和“中国引领”。特高压输电技术是我国在世界能源领域拥有完全自主知识产权的重大创新成果，核心技术属原始创新，关键设备由我国企业首创，特高压交流电压成为国际标准电压，我国专家组成的工作组主导编制相关国际标准。

服务经济社会发展的综合效益特别显著。特高压交流输电线路损耗率为500千伏交流输电线路的1/4~1/3,单位走廊宽度的输送容量为500千伏交流输电线路的2.5~3.1倍。工程投运4年多，一直保持安全稳定运行，累计向华中地区送火电288亿千瓦时，替代输煤约978万吨，极大缓解了华中地区严重缺电局面；向华北地区送水电122.8亿千瓦时，节约用煤400.32万吨、减排二氧化碳997.87万吨，成为我国南北方向一条重要能源输送通道。

推动产业科技进步和竞争力提升特别明显。项目带动我国输变电装备制造业实现全面升级，特高压设备设计研发、制造工艺和检验检测能力达到国际领先水平，装备企业核心竞争力大幅提升，全面进军国际市场，实现了高端产品出口零的突破。2009年以来，在国际金融危机的不利影响下，特高压主设备制造企业出口不降反升，500千伏以上产品的出口总额达到100亿元，年均增长超过40%。



2006年以来，
累计解决无电人口通电问题

572 万人

十年

城乡年户均停电时间差距缩小

31 小时/户

2012年全员培训率

93.5 %



**对用户负责：
履行优质服务责任**

- 保障用户放心用电
- 保障用户满意用电
- “大营销”全面提升优质服务能力
- 全力打造优质服务品牌

... ..

**对三农负责：
履行服务三农责任**

- 大力推进城乡供电一体化
- 继续解决新增无电人口通电问题
- 加强高寒高海拔藏区电网建设
- 保障农村可靠供电和优质服务

... ..

负责任地 对待每一个 利益相关方

2012年物资一级
集中采购率

96.2 %

2012年公司
对外捐赠

1.47 亿元

对每一个利益相关方负责
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

- 保障员工成长与发展
- 深化员工民主管理和监督
- 维护员工合法权益
- 关心员工生活和安全健康

....

对伙伴负责： 履行伙伴共赢责任

- 服务发电企业可持续发展
- 加强供应链社会责任管理
- 推动装备业自主创新和转型升级
- 保证交易公开公平公正高效

....

对社区负责： 履行企业公民责任

- 深入开展援疆援藏
- 支持公益事业
- 依法合规诚信经营
- 开展员工志愿服务

....

对用户负责

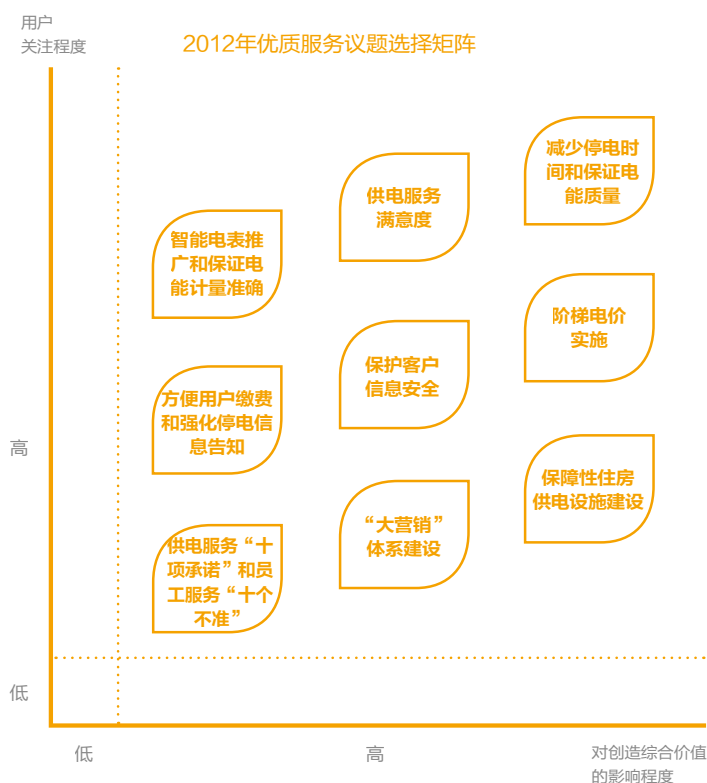
你用电 我用心
优质服务责任
根植于每一项业务

最大限度减少停电时间和提升电能质量

多措并举减少用户停电时间。提升城市配电网建设标准，加大城市电网建设与改造投入，提升城市配网自动化水平。健全运行管理制度，强化城市配电网抢修指挥平台建设，推行状态检修、带电作业、零点检修等措施。2012年开展城市配电网带电作业15.6万次，城市配电网故障停电次数同比降低7.6%。城市年户均停电时间同比减少1.74小时/户，综合电压合格率同比上升0.065个百分点。

保障用户放心用电

确保用户电表计量准确。制定《2012年智能电能表质量管控措施检查评价工作方案》，深化计量标准化建设，强化智能电表质量的监督和管理。



以管理和流程保证电价政策的严格执行。完善电价管理体系和分级电价核准审批流程，强化实时监控稽查的运营管控机制，做好电价执行情况的稽查监控和电价异常情况的分析处理，保证电价政策的依法合规准确执行。

通过技术进步确保电价政策的准确执行。通过营销信息管理系统固化电价执行标准，防范电价执行风险。

确保电价政策透明度。通过公司95598网站、营业场所，做到电价政策公开透明，保证用户知情权。

电费电量接受各方严格监督。认真回应电能表计量异议，配合技术监督局做好电能表校验，强化用户用电量的分析和解释，维护消费者用电权益。自觉接受政府和社会对公司电价政策执行情况的检查监管和监督。

2012年我国正式推行居民阶梯电价

长期以来，我国居民生活用电实行低电价政策，对居民用电进行补贴，形成了用电量多的用户享受补贴多、用电量少的用户享受补贴少的局面。这既没有体现公平负担，也不能合理体现电能资源价值，不利于资源节约和环境保护。为减少电价交叉补贴，引导居民节约用电，促进资源节约型和环境友好型社会建设，国家决定自2012年7月1日推行居民阶梯电价。

居民阶梯电价是指将单一形式的居民电价，改为按照用户消费的电量分段定价，用电价格随用电量增加呈阶梯状逐级递增的一种电价定价机制。



公司经营区域城市供电可靠率

99.941 %

城市年户均停电时间

5.18 小时/户

综合电压合格率

99.824 %

打造城市“十分钟交费圈”
新增电费代收点

122065 个

保障客户信息安全

- 员工服务“十个不准”明确规定不准对外泄露客户个人信息及商业秘密，关键岗位员工与公司签署保密协议。
- 加强对直接接触客户个人信息的人员的权限管理，严格权限申请审批制度。
- 各级网络、计费、账务、业务平台及电子渠道等后台建立健全有关保障客户个人资料及通信信息安全的规章制度，严格管理后台维护人员对用户信息的访问。
- 从用户认证、密码管理、通信安全三个方面确保客户的缴费安全。
- 加强对合作代理商、内容服务提供商等合作方的保密制度管理，要求其不得泄露客户个人信息。

努力提升用户满意度

- 打造城市“十分钟交费圈”、推进农村用电交费“村村设点”，新增电费代收点122065个，新增自助缴费终端和POS机23321台。
- 规范停送电管理，开通用户电费短信温馨提示服务。
- 扩展95598电话服务能力，投运了95598互动服务网站和一体化缴费系统，首个集“柜台、自助、网上、手机”为一体的智能供电营业厅投入运行。
- 用电信息采集系统建设全面加快，智能电表安装超过1.2亿只，用电信息采集覆盖率达到40.8%，为智能用电、互动服务实现快速响应提供了技术支撑。
- 供电服务“十项承诺”兑现率达到99.998%。设立行风投诉举报专项基金，聘请2.97万名社会行风监督员，主动接受社会和政府监督，对客户投诉实现100%回访。

“大营销”全面提升优质服务能力

- 建设“客户导向型、业务集约化、管理专业化、机构扁平化、管控实时化、服务协同化”的“大营销”体系。
- 建立以集约化为主线，业务向上集约、资源大范围优化配置的营销发展模式。95598电话服务向上集中，实现座席人员集中管理、业务集中受理、服务质量集中管控，客户代表人工通话平均时长缩短15.63秒；人工电话接通率94.75%，提升6.03个百分点；客户满意度99.81%，提高2个百分点。
- 建立以扁平化为特征，职责清晰、功能统一、层级简约的营销组织架构。做好供电区域划分调整，实现与当地政府和客户的服务对接，提升优质服务水平。
- 建立以过程监控为核心，营销全业务、全过程实时监控稽查、持续评价改进的运营管控机制。建立总部、省、地市三级稽查监控体系，设立省、地市公司稽查机构，依托营销业务系统、用电信息采集系统等，全过程实时集中监控关键业务、服务质量和客户用电异常信息。
- 建立以客户为导向，营销一口对外、各专业协同运作、市场及大客户服务凸显的供电服务平台。高压客户业扩报装平均接电时间缩短4.37天，业扩报装效率提高8.67%。
- 建立以专业化为主线，城乡一体、流程统一、作业规范的业务管理体系，直供、控股县公司营销业务系统覆盖率达到97%。



打造优质服务品牌

持续推进“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程。组织开展第四届供电“服务之星”劳动竞赛活动，组织开展“百佳客户满意服务窗口”和“百佳客户满意服务标兵”评选活动，增强基层员工参与技能培训的积极性，进一步提升供电服务人员的业务素质 and 技能水平。

实施保障性住房供电服务“保质量、保进度”的“双保”行动。设立服务保障性住房建设“绿色通道”，提前介入工程前期，优先建设配套供电电源，实施跨部门联合办公和用电工程限时办结制度，多措并举，缩短工程接电时间，累计为3780个保障性住房项目、共310万套保障房提供了安全优质便捷的接电服务。

建设国家电网共产党员服务队。制定《国家电网共产党员服务队管理办法（试行）》，强化统一建设、分级管理，统一命名标识、服务内容、服务标准、服务承诺和队部设置，在27个省（自治区、直辖市）成立各级共产党员服务队4313支，服务队成员6.9万人，规范服务内容和服务方式，努力做到有呼必应、有难必帮。

大力推广片区服务模式。建设电力社区服务示范站点，促进员工工作由单一的服务向多元化服务转变，解决客户用电难题，实现“一对一”的精准服务方式，供电服务更加贴近百姓生活。

国家电网公司第四届供电“服务之星”



陈海燕：我的“职场”说小很小，只有“一席之地”；说大很大，服务沂蒙老区410万客户。

国家电网山东临沂公司
95598远程工作站班长



闫高飞：十多年来，我的岗位虽然在变，但为客户服务的责任心却始终没变。

国家电网河北邯郸公司
和平供电所所长
兼客户服务中心技术员



印斯佳：三尺柜台既是供电公司服务客户的窗口，也是我岗位奉献的前沿、创新实践的阵地。

国家电网江苏扬州公司
客户服务中心营业
与电费部营业一班班长



张红：11年来，我亏欠了家人太多的“对不起”，但是，为了光明，得有一份舍弃。

国家电网辽宁锦州公司
客户服务中心
大客户营业班班长



徐爱蓉：坚守平凡，用心把事业做到最好，这是我追求的目标。

国家电网上海青浦公司
营业厅经理



赵莹：要做完美的人，要做完美的事。在工作中，我要求自己：不能有一处失误，不能少了一项创新。

国家电网江西公司
供电服务中心
95598运营管理专职兼
班长



史婵：在我看来，服务只有起点，没有终点。未来，我会带领我的团队向着更高的目标奋进。

国家电网浙江宁波公司
营销部95598远程工作
班班长



虎志文：宁夏西海固群山穿梭着一道道银线，150万回汉儿女在这里享受着电带来的光明和温暖。

国家电网
宁夏固原彭阳公司
运维建设中心主任



张黎明：黎明出发，点亮万家。自己只要多出一把力，就能为别人解决生活中的困难。

国家电网天津滨海公司
配电运维一站配电急修班
班长



武林：我会将一副身板、一腔热血、一片丹心，全部奉献给自己热爱的工作和我的客户。

国家电网山西临汾公司
客户服务中心客户经理

社会责任创造更大价值

强化履责意愿

推动“内部工作外部化、外部期望内部化”促使广大员工深刻体会到日常工作的社会价值，提升社会责任意识，同时自觉转变工作方式，将社会需求和利益相关方期望转化为工作要求。

提升履责理念

推动社会责任认识提升，深刻理解国有企业社会责任的特殊性，追求社会价值最大化的履责结果，确保“好心”办成“好事”。如国家电网辽宁朝阳公司深入思考企业的社会责任边界，既不局限于法律责任，也不大包大揽，无限拓展责任边界。

发现履责议题

推动企业发现为用户创造价值的新领域，关注新的企业履责议题，如国家电网湖北宜昌公司推进业务创新，改变分片管理模式，实现用电业务的跨区域办理。

创新履责方式

推动企业落实“外部期望内部化”，将用户期望作为改进公司管理的方向，提升为用户创造价值的能力和水平，如国家电网上海公司积极关注市民在网上反映的电费超常增长问题，第一时间拜访用户沟通相关问题，赢得了市民的信任和理解。

增强履责动力

推动公司履责实践赢得利益相关方理解和社会认同，增强公司履责动力，如中央领导对国家电网四川电力共产党员服务队的高度评价，进一步推动了国家电网共产党员服务队的建设和发展。

建设长效机制


推动公司优化业务流程、强化制度建设，通过管理固化建立为用户创造更大价值的可持续机制。如国家电网福建公司建立“全流程客户满意度评价”工作模式。

社会责任管理破解弃管小区居民基本服务保障难题


【履责议题】


弃管小区长期没有物业管理，公共设施维护无人担责，居民供水、供电等基本服务得不到有效保障，容易引起百姓不满和各方冲突，形成社会稳定隐患，并对企业形象造成负面影响，成为困扰政府、社区、居民和企业的难题。居民小区供电设施的产权不在供电企业，按照《供电营业规则》和“谁的产权谁维护”原则，供电企业无法列支小区供电设施的抢修资金。国家电网辽宁朝阳公司以开展全面社会责任管理为契机，率先探索建立弃管小区居民供电保障长效机制。


【具体实践】


 **主动调研。**发现朝阳市有94个弃管小区，涉及居民39226户，一般工商业5238户。弃管小区高压用电设备长期缺乏维护，安全隐患严重，停电故障频发。2008年以来停电客户达3.3万户次，直接经济损失200多万元，影响小区居民生活。

【责任价值】

 **激发了供电企业为社会创造价值的内生动力。**朝阳公司认识到，弃管小区电力设施维护，事关百姓安全可靠用电，直接关系到社会和谐稳定，对企业品牌形象也有重要影响，理应成为企业社会责任的重要议题。

 **引发了供电企业对社会责任边界的重新思考。**确定社会责任边界既不能限于法律责任，简单强调“谁的产权谁维护”，弃管小区居民供电


 **建言献策。**2012年5月4日，朝阳公司向朝阳市政府提交了《关于朝阳地区弃管居民小区用电设备情况的报告》，得到了市领导的高度重视，责成相关部门认真研究弃管小区公共设施维护问题。

 **试点突破。**在弃管问题突出的喀左县进行试点。喀左县有84个居民小区，弃管小区31个。

行动一：2012年7月17日，喀左供电分公司在深入调研基础上，向县经信局作专项汇报，并共同起草了《关于利用物业维修资金维护弃管小区电力设施的建议》报告，获得主管副县长的高度肯定。


行动二：2012年7月19日、8月20日、9月10日，县政府三次组织经信局、住建局、政府办和供电分公司等部门研究破解弃管小区电力设施维修难题，出台了利用物业维修资金解决弃管小区电力设施维修的操作办法，并制定了相应的维修流程，形成了“政府补偿、房产牵头、社区主导、供电配合”的实施机制，创造了“喀左模式”。

行动三：2012年6月4日，弃管小区东晟豪庭因过负荷而停电，业主委员会先垫付维修费用，供电部门当天恢复供电，得到小区业主好评。7月20日，县房产管理处启动维修流程，利用物业维修资金支付垫付费用，“喀左模式”经受了实践检验。

 **集思广益。**弃管小区居民基本服务保障，在辽宁、东三省乃至全国是一个普遍问题，需要社会各界广泛参与，共同探索破解之道。2012年10月23日，朝阳公司组织召开专题座谈会，政府纠风办、地方“两会”代表、媒体、社区、专家等畅所欲言，为彻底破解弃管小区基本服务保障难题提出了多项合理化建议。

朝阳公司的努力和成效，得到了各方赞誉，政府高度肯定，居民一致好评，媒体积极评价。

服务保障问题就会无解，也不能无限拓展责任边界，供电企业对社会问题大包大揽会造成滥用公共资源的违规经营悖论，也无法形成解决问题的长效机制。

 **创造了推动各方合作解决社会问题的新模式。**朝阳公司成功运用利益相关方管理理念，积极推动政府、开发商、业主委员会、社区、媒体等利益相关方优势互补、资源整合，初步建立了破解弃管小区难题的长效机制。



对三农负责

助力三农 责无旁贷
服务三农责任
根植于每一次担当

推进城乡供电一体化

不断提高农村电气化发展水平。农村用电保障能力、电能质量和供电服务水平显著提升，农村用电水平大幅提高，有力地促进了农民增收和“家电下乡”等惠农支农政策的实施。2012年，农网供电可靠率99.735%，提高了0.07个百分点，年户均停电时间23.21小时/户，同比减少6.14小时/户。城乡停电时间差距进一步缩小4.4小时/户。

推进农村电网改造全面升级。农村“低电压”三年综合治理实现预期目标，农网供电“卡脖子”和“低电压”问题得到显著改善，全面完成了农网供电质量监管指标和承诺指标，满足了县域经济快速发展对电力的需求。县及县以下农村发展、农业生产、农村居民生活用电量平均每年增长达到18.4%、8.3%和15.1%。



推进城乡用电同网同价。公司经营区域有98.5%的县实现了城乡居民生活用电同网同价。与同价前相比，农村居民生活照明平均到户电价下降超过0.24元/千瓦时。每年可减少农村居民生活用电支出约440亿元。

提高农网智能化水平。完成了4省6县农网智能化试点工程建设，初步形成了符合农网特点的智能化建设技术体系。开展分布式能源接入研究，蒙东、冀北公司农村风光储试点项目如期投运。蒙东、甘肃、青海公司等35千伏配电化试点项目通过验收。试点成果的推广应用，有效解决了部分农村偏远地区供电和电能质量问题。研究探索适合农网的通信技术，在53个县公司开展试点工程建设。

公司持续为无电人口解决通电问题

- 2006~2010年，公司实施“户户通电”工程，以2010年西藏“户户通电”为标志，公司原有的无电地区基本实现“户户通电”，累计为134万户无电户、509万无电人口解决通电问题。
- 自2010年起，随着地方供电企业资产划转和公司供电区域扩大，公司经营区域出现了新的无电人口。2011年，公司开始实施深化无电地区电力建设工程，当年为3.5万户无电户、13.6万无电人口解决通电问题，2012年为11.53万户无电户、49.37万无电人口解决通电问题。
- 2006~2012年，公司累计为149万户无电户、572万无电人口解决通电问题。



农网供电可靠率99.735%，
农村年户均停电时间23.21
小时/户，同比减少

6.14 小时/户

城乡年户均停电时间差距缩小

4.4 小时/户

农网投资

807.4 亿元

农网综合供电电压合格率
98.074%，同比提高

0.386 个百分点

加快高寒高海拔藏区电网建设

新甘石工程点亮四川甘孜藏区。投运新都桥—甘孜—石渠（简称新甘石）工程，甘孜州西北部电网告别长期孤网运行的历史，将全面加速当地水电开发，促进资源优势转化，并从根本上解决四川藏区缺电问题，同时为解决工程沿线的石渠、色达、甘孜、白玉、炉霍、新龙等县15万无电人口的用电问题创造了条件。

青藏联网工程支撑西藏经济社会发展。“电力天路”青藏联网工程安全稳定运行一周年，最大输送容量达17万千瓦，占藏中电网总负荷的1/3，累计向西藏输送电量6.95亿千瓦时，占藏中电网总供电量的23.7%，相当于节约标准煤28.1万吨，减少二氧化碳排放70.04万吨。

青海玉树联网工程进一步推动雪域高原建设。玉树联网工程是公司继青藏联网工程后在雪域高原建设的又一重大电网工程，海拔在4000米以上的线路长达482公里，是目前全世界海拔最高的330千伏输变电工程，计划于2013年6月玉树三年灾后重建任务完成时竣工投产。



开展95598光明服务工程，供电服务送到田间地头。

积极服务农电体制改革

- 2012年，浙江、福建、河北等省204家代管和股份制县供电企业的地方资产划转至国家电网公司，获得国务院国资委批复。
- 积极延伸公司管理、技术、标准，持续提升划转供电企业管理水平和服务能力。国家电网浙江公司对划转县供电企业统一机构设置、制度标准和业务流程，重点保障欠发达地区的电网建设改造投入，促进农村电网建设标准和质量进一步提高。2012年底，61个上划县中有57个建成新农村电气化县，建成率93.4%，49个县建成“镇镇电气化”，41个县实现“村村电气化”，走在全国前列。国家电网福建公司完成51家县级供电企业股权划转，充分依托公司供电一体化管理优势，成立专门的客户服务快速响应中心，将原供电业务及抢修服务的串联模式改为并联，低压故障平均修复时长同比缩短15.34%，高压故障平均修复时长同比缩短24.66%。国家电网河北公司针对上划企业原有经营亏损、底子薄等特点，加大电网建设投资，优化农村电网供电布局，显著提高了农村的供电可靠性。
- 组建和运营好供电服务公司，妥善解决农电企业员工身份、待遇和发展问题。认真听取地方政府和农电员工队伍对体制改革的意见和建议，争取理解和认同。



保障农村可靠供电与优质服务

努力提高农村用户用电满意度。深入实施95598光明服务工程，广泛开展“三亮一创”（亮形象、亮标准、亮承诺，创建群众最满意窗口）活动。推进城乡供电服务一体化，优化农村用电服务网络，努力实现用电交费“村村设点”。开展便民服务和延伸服务，为农村客户提供多样化、个性化的特色服务。积极开展“灌溉抗旱保供电”专项服务活动，开辟用电服务绿色通道，累计成立保春耕（灌）供电服务队5422支，出动12.9万人次，深入田间地头帮助农户解决用电难题。

持续提升农村安全用电水平。落实公司“安全年”活动部署，开展农村安全用电强基固本工程，试点开展“政企联动、乡村实施、群众参与、电力企业技术支持”的农村安全用电共建机制，夯实农村安全用电管理基础，构建安全和谐的农村供用电环境。全面加强代管、控股县供电企业安全生产管理，强化农网外包工程的全过程安全管控。

提升农电企业管理水平。建立健全标准制度体系，制定《关于加强和规范农电管理工作的意见》，以农村供电所标准化建设为重点，深化农电标准化建设，推进城乡电力管理制度、管理机制、建设标准、工作流程的统一，持续提升农村供电服务能力和水平。

加强农村供电队伍建设。强化人才管理和考核工作，加强技术交流、技艺传授、技术攻关和管理创新活动，健全农电用工优秀人才培养选拔机制。宣传先进典型事迹，鼓励优秀人才勇做排头兵，立足岗位发挥技术和管理创新的带动作用。

社会责任创造更大价值

强化履责意愿

推动广大员工深刻认识“三农”问题是党和国家工作的“重中之重”，服务三农是公司的重要社会责任。公司必须立足国情和公司实际，围绕追求综合价值最大化，持续提升服务三农的能力和水平。

提升履责理念

推动公司服务三农从强调内部的“农电业务导向”，进一步转变为强调外部的“三农事业导向”，立足服务三农大局和公司实际，部署确定公司工作方向和重点。如认真贯彻中央的社会主义新农村建设部署，大力推进城乡供电一体化。

发现履责议题

推动公司围绕服务农村繁荣、农业发展、农民富裕，立足各地实际和电网企业优势，及时开辟新的服务三农方向和业务领域。如全力服务城镇化发展、服务移民搬迁、服务中低产田改造等。

创新履责方式

推动公司积极建言献策，创新服务三农机制，通过加强与政府和社会各界的沟通合作，持续提升服务三农的能力和水平。

增强履责动力

推动公司注重和加强社会沟通，让社会各界了解公司服务三农的举措和成效，积极争取社会各界的理解和支持，营造公司良好履责环境。

建设长效机制

推动公司构建服务三农的长效机制，确定优先议题，优化履责理念，制定履责策略，规划履责行动，明确绩效标准，完善制度保障，健全管控监督，强化社会沟通，全面提升服务三农的科学化水平。

社会责任新议题： 城乡供电一体化

【履责议题】


中央经济工作会议强调，做好2013年经济工作，必须毫不放松抓好“三农”工作，推动城乡一体化发展。大力推进城乡供电一体化，服务和促进城乡一体化，是供电企业的重要社会责任议题。国家电网山东枣庄公司、浙江嘉兴公司、陕西商洛公司等单位将推进城乡供电一体化作为开展社会责任管理、积极履行社会责任的重要载体，服务农村繁荣、农业发展、农民富裕。

【具体实践】

国家电网山东枣庄公司

创新实施“村村强网”工程，推进城乡电网建设一体化。电网改造打破一线贯全村的传统“串糖葫芦”模式，创新推出“网格状”布局。配电网投资连续三年增幅超过75%，改造标准化用电村581个，消除低电压台区516个，取得了显著成效。2012年除夕，枣庄电网首次实现居民用电“零跳闸”。

【责任价值】

 推动企业深化了社会责任认知。社会责任管理深化了供电企业对服务三农责任的认知，深刻理解推进城乡供电一体化是公司服务经济社会发展，创造经济、社会和环境综合价值最大化的核心领域，是公司发展赢得社会各界价值认同的重要保障。

“四化三圈两提升一示范”，推进城乡供电服务一体化。推进输配营、抢检运、抄核收、勘查验一体化，打造72小时用电报装圈、45分钟电力抢修圈、10分钟交费圈三大便民服务区，强力推进“村村强网”和配网两提升，建设居民用电优质服务示范区，显著缩小了城乡供电差距。

国家电网浙江嘉兴公司


推进城乡供电服务体系一体化。推进“大营销”体系建设，有效提升了农村低压台区安全用电水平，低压设备巡视率、设备缺陷消缺率等指标达到100%、低压线损也从原来的12%下降至6.7%。消除管理盲区实现城乡服务同质。在全省首推农村供电“1+1”专业化合作管理新模式，将农村低压台区划分为若干网格责任区，由台区设备主人和台区客户经理两者实现“AB岗”，通过分区管理、专业互补、台区竞标、业绩考核等，做到“业务各有专长，服务不分你我”，共同推进专业化管理。设备主人负责线路设备的运行维护、故障抢修等。台区客户经理负责网格责任区内抄、核、收、业扩受理、用电稽查、装表接电等，形成了专业有分工、


服务更有效、工作有记录、同业搞对标、成绩凭考核的闭环管理体系。

国家电网陕西商洛公司

加速缩小城乡电网建设差距。从加快电网建设和提升农电管理入手，积极缩小城乡供电差距。积极筹集农网改造资金，大力推进农网改造升级，显著增强电力保障能力。全面加强日常运行管理，统筹推进薄弱点整治与综合治理，优化供电模式，提高农网供电可靠性。

积极促进城乡供电服务一体化。深入开展农村低压专项整治，挖掘电网潜力，提升农村供电质量，支撑农家乐、大棚基地等农村特色产业发展，服务家用电器下乡。积极应对50万名农民兄弟集中返乡过年用电负荷激增挑战，预先制定临时供电方案，成立保电应急分队，在电网投入短期内无法大规模增加的情况下，保证每一户人家都过了一个幸福和谐的春节。

 **树立社会需求导向的工作思维。**社会责任管理推动企业决策及其实施过程不仅考虑企业自身发展，确保“技术可行、经济合理、能力可及”，而且充分考虑用户诉求和社会期望，努力做到“社会认可、生态友好、价值最优”，从外部视角改进企业运营和管理，符合“三农”发展需要，贴近农村用户需求。

 **促进农村供电业务和服务创新。**社会责任管理推动企业立足各地实际，确定不同时期、不同阶段的社会责任具体议题，以多种方式推进城乡电网建设一体化、城乡供电服务一体化，积极缩小城乡供电差距，同时，引导广大员工提升理念，突破各种困难和挑战，自觉服务统筹城乡发展的国家方略。

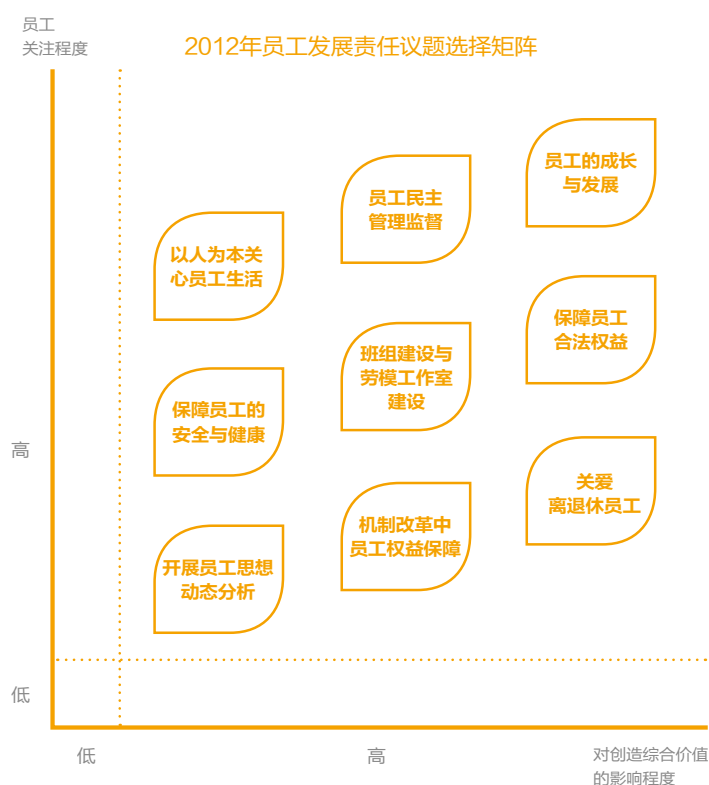
对员工负责

责任发展 以人为本
员工发展责任
根植于每一个决策

保障员工成长发展

坚持以人为本，实施人才强企战略

- 按照国家级、公司级、省公司（直属单位）级、地市级人才成长部署，建立适应发展战略要求的经营人才、管理人才、技术人才和技能人才队伍。集团领导层女性比例9.1%。
- 加速培养科技领军人才、专业领军人才、优秀专家人才、优秀专家人才后备，拓展员工成长通道。2012年遴选产生15名享受国务院政府特殊津贴的专家人才，选拔了十大专业546名专业领军人才。
- 积极落实“国家高层次人才特殊支持计划”和“千人计划”，累计引进21名海外高层次人才。
- 建立公司人才交流市场和跨部门、跨单位、跨地域的人员调配机制，搭建充分施展员工才华的平台。
- 开展全员考评，推进公开招聘，为员工提供公平的职业发展机会，推进员工与企业共同发展。



深化员工培训，全面提升人才队伍素质

- 公司2012年员工培训投入34.5亿元，完成员工培训335万人次，全员培训率达到93.5%。公司总部培训高层次专业人才13485名、特高压及智能电网专项人才1546名、高技能人才5290名。
- 强化西部人才培养，选拔60名西部优秀青年人才赴东部实践锻炼培养。
- 深化公司培训资源整合，建设公司“网络大学”，完成国网技术学院与山东电校、各省公司培训中心和职业院校的整合。
- 丰富公司培训方式，持续优化培训内容，确保员工培训质量和效果。
- 开展社会责任培训，包括人权、劳工、反腐败、环保、国内外社会责任标准等内容，并对公司聘用的安保人员进行尊重人权等相关培训。

“三步六化”拓展员工成长空间

国家电网山西太原公司推进人力资源管理优化工程，建立了包括绩效计划、绩效考评、绩效成果应用三个步骤的管理闭环，工作推进坚持员工主体化、保障配套化、考评标准化、责权统一化、流程信息化、操作实用化。2009~2012年，依托内部人力资源市场，开展“公开招聘、双向选择”7批次，选聘1803人，推进了所有在岗人员的优化组合，充分调动了员工的积极性、主动性和创造性，人才当量密度、全员劳动生产率分别增长4.4%和31.79%。



员工培训投入

34.5 亿元

员工当选党的
十八大代表

11 人

员工满意度普遍高于

90 %

维护员工合法权益

确保体面劳动。为员工提供符合国情和岗位实际的待遇与福利，确保薪酬水平在各地最低工资水平之上，且不低于同类型企业和岗位人员的平均水平，实行男女同工同酬。建立合理的带薪休假制度，工作10年以下带薪休假5天，工作10年以上、20年以下带薪休假10天，工作20年及以上带薪休假15天，维护所有员工的产假/陪产假权益，保证不因员工生育而影响其工作岗位和职位，育婴假后员工返岗率100%。依法为员工交纳养老、医疗、工伤、生育和失业保险及住房公积金等各项社会保险，社会保险员工覆盖率100%。2012年，公司全资和控股单位员工离职率低于0.8%。员工主动离职5225人。按单位，分部和省公司1129人，直属单位4096人；按性别，男性3535人，女性1690人；按学历，大学本科及以上2166人，本科以下3059人。

认真落实劳动合同法等法律法规。尊重人权，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。开发高校毕业生招聘平台，规范招聘流程，确保招聘公平公正。推进体制改革充分考虑保障员工权益，依法合规清退职工股权，岗位变动充分考虑员工意愿，以有效的沟通交流争取员工信任和理解。尊重个人尊严和自由，杜绝强迫劳动。

保护员工个人信息与隐私。加强人力资源管控系统和人力资源ERP系统的信息管理，严格设置使用人员权限，加强管理人员保密意识教育，关键信息实施加密管理，确保员工个人信息安全。

关爱离退休员工

落实离退休员工的政治和生活待遇，政治上关心、生活上照顾、精神上关怀。公司离退休员工超过31.89万人，建成离退休人员活动场所2022个、老年大学57所，建筑面积超过50万平方米，日均活动人数近55000人。

深化职工民主管理与监督

严格落实“三重一大”集体决策制度。2012年召开党组会、总经理办公会51次，领导班子碰头会25次，督办事项216项。

深化职工民主管理。落实公司职工民主管理纲要，通过职工代表大会、厂务公开、总经理联络员座谈会、重大事项提前通报等方式，推进职工民主管理规范化、制度化。职代会提案答复处理率100%。开展员工满意度调查，各单位员工满意、较满意比例普遍在90%以上。

广泛征集合理化建议。开展“我为企业献一策”合理化建议征集工作，61万名员工积极建言献策，提出了28万余条合理化建议。

完善总经理联络员制度。充分发挥总经理联络员“上情下达，下情上传”的作用，组织总经理联络员深入基层调查研究，及时将广大员工的建议和呼声传递给公司领导层，提升公司民主决策、科学决策水平。

关心员工生活和安全健康

保障员工的安全与健康。加强员工安全教育培训，提高员工安全意识和技能。创造规范、清晰、安全的现场作业环境，防范员工在作业中发生人身伤害事故。2012年，公司员工因公死亡3人（公司所属湖北十堰公司员工史克军、李琼、陈品东在执行抢修任务时，遭遇洪水袭击，不幸因公殉职）。组织员工定期体检，为员工建立健康档案，员工平均一年一次健康体检率100%。开设“健康食堂”，立足各地实际为员工提供健康饮食。深化员工思想动态分析，开展员工心理健康服务，有针对性地提供专业帮助。

建立健全困难员工帮扶机制。建立困难员工管理档案，实施员工关爱工程和“送温暖”活动，积极帮助困难员工排忧解难。

全面加强员工作作风建设

制定和落实公司党组1号文《贯彻落实〈中央政治局关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定〉实施细则》，明确八个方面30条具体要求，把加强作风建设的要求落实到每一项工作、每一个环节、每一个员工。

坚持艰苦奋斗，厉行勤俭节约，强化廉洁自律，筑牢反腐倡廉的思想防线，严守道德底线，不碰纪律红线，努力消除风险隐患和薄弱环节。



国家电网公司 员工守则

“三个十条”

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”



增强基层员工组织活力

班组建设增强企业凝聚力。坚持“以人为本、民主管理、创新引领、和谐发展”的总体思路，进一步提高班组建设水平。加大标准化建设力度，深入开展“创建先进班组、争当工人先锋号”活动。全面推广应用班组建设信息管理系统。总结提炼班组建设理论成果，中央领导给予高度评价。

劳动竞赛激发员工积极性。组织实施了多项竞赛、调考活动，参与人数达29万人，充分调动了各类人才的积极性和创造性，提升了员工队伍素质。深入开展第四届供电“服务之星”、皖电东送和锦苏直流重点工程立功竞赛等劳动竞赛活动。

劳模工作室发挥带动作用。组建600个劳模工作室，发挥劳模先进的集聚效应、辐射效应、品牌效应，带动广大员工履职尽责，努力为社会创造更大价值。中华全国总工会对国家电网浙江公司劳模工作室创建工作进行了专题调研，对公司做法给予高度评价。

建设优秀企业文化。公司720多项企业文化成果在全国电力行业企业文化优秀成果评选中获奖，获奖总数在全国电力企业中名列第一。加强职工书屋建设，组织开展公司十大书法家、美术家、摄影家评比活动。由公司员工创作和演唱的歌曲《家的牵挂》荣获中宣部精神文明建设“五个一工程”奖。

当选党的十八大代表的公司基层员工

“用心点亮万家灯火。”

——国家电网江苏苏州公司
客服中心营业
与电费部副主任韩克勤



她是苏州市爱心形象大使，荣获“全国无偿献血金奖”；她是全国劳动模范，办理供电业务至今保持“零投诉、零差错”记录，先后荣获国家电网优秀共产党员、国家电网公司“十大杰出青年”等荣誉称号；以她名字命名的韩克勤党支部，被评为国家电网公司“电网先锋党支部标兵”。



“干啥都要有一股子精神头，这精神头到啥时候都不能丢。”

——国家电网吉林桦甸公司
线路工吕清森

他33年如一日，累计行程近8万公里，及时发现供电缺陷5000多处，被赞誉为“电力雄鹰”。先后荣获全国五一劳动奖章、全国创先争优优秀共产党员、中央企业先进职工标兵等荣誉，入选中宣部选树的“时代先锋”，入围2010“感动中国”候选人，当选2010年“感动吉林”和“感动电力”人物。

作为基层一线的党员代表，他14年来在平凡岗位上默默奉献，倾情服务，被誉为“百姓电工”，被授予全国劳动模范称号。他曾向用电客户许下一个承诺：“用电有困难，请找左光满。”



“做播撒光明的百姓电工。”

——国家电网湖北随州公司
应山供电所营抄工左光满

**“微笑对待客户
是件幸福的事。”**

——国家电网上海青浦公司
营业厅经理徐爱蓉



她十年如一日用心用情服务，曾先后获得2009年、2011年上海市用户满意服务明星个人、2010世博微笑服务大使、2007~2009年上海市劳动模范等荣誉称号，2011年荣获全国五一劳动奖章。

她以责任之心坚守岗位，以感恩之心珍惜岗位，以进取之心回报西藏电力，曾获得2009年西藏自治区劳动模范、2010年全国劳动模范等荣誉称号。



“用责任心坚守岗位。”

——国家电网西藏公司
直孔发电公司
平措站站长措吉

**“完成好光明守护者的
职责和使命。”**

——国家电网江西吉安公司
运维检修部输电专业
运维一班班员刘卫红



他从事输电线路运行和检修工作22年，线路消缺率始终保持100%，先后荣获全国劳动模范、国家电网公司优秀共产党员、国家电网公司输电线路专业优秀专家人才、江西省优秀高技能人才等光荣称号，享受江西省人民政府特殊津贴。

社会责任创造更大价值

强化履责意愿

推动公司全面认识员工责任，畅通员工沟通渠道，主动了解员工诉求，坚持尊重人、培养人、全面实现人的价值；推动广大员工充分发挥履责主体功能，有效管理企业运营对利益相关方、社会及环境的影响，追求综合价值最大化。

提升履责理念

推动公司将社会责任作为企业发展的出发点和落脚点，在实现社会价值的过程中彰显企业价值；推动广大员工自觉用社会责任理念对日常工作进行再反思、再认识，充分发挥综合价值创造潜力，积极争取社会理解和信任。

发现履责议题

推动公司将以人为本的企业理念具体化，细化企业员工责任，并立足企业实际，确定员工责任重点议题及优先顺序；推动广大员工主动发现新的社会责任议题，积极建言献策，持续提升企业履责能力和水平。

创新履责方式

推动公司开展新的管理工具、方法、流程，更好地履行员工责任，如国家电网江苏无锡公司开发“三能”管理模型，提升员工工作技能，确保员工身体和心理健康；推动广大员工采取新的工作方式，实现“内部工作外部化、外部期望内部化”。

增强履责动力

推动公司决策和部署赢得广大员工的理解和支持，充分发挥员工的主动性和创造性，促进员工与企业共同发展；推动广大员工增强工作的自豪感和成就感，并赢得社会更多理解和支持，提升履责的自觉性和主动性。

建设长效机制


推动公司建立全面履行员工责任的长效机制，将以人为本的理念融入公司决策、流程、制度和考核等全过程；推动公司建立鼓励广大员工立足岗位，实施社会责任管理，履行社会责任的长效机制。

社会责任管理 助力青年员工平衡成长


【履责议题】


供电企业青年员工大多受过良好的高等教育，具备较高的专业知识和技能，由于刚参加工作，处于基层和一线岗位，普遍希望受到更多的重视和理解，追求个人价值的全面实现。同时，公司发展方式转变和管理体制机制的持续变革，为青年员工带来一定的挑战，工作压力需要及时予以化解。国家电网江苏无锡公司细化员工责任内容，针对员工“智能、技能、体能”，开发“三能”素质测试模型，对症下药，分别设定具体的管理目标，构建青年员工平衡成长的“绿色”通道。


【具体实践】


 开发有效的管理工具提升管理效果。无锡公司开发的“三能”素质测试模型，全面采集青年员工“智能、技能、体能”数据，建立一套综合评价机制，科学分析青年员工队伍存在的问题，有针对性地采取措施，解决员工的身心健康问题，并积极帮助员工掌握技能、加快成长，同时促进员工全面、客观地了解和把握自身状况，对自己的平衡成长进行有效规划。

【责任价值】


 推动企业全面认识和细化员工的责任内容。员工责任是企业最重要的社会责任之一。每一个企业需要根据地域特点和岗位实际，针对不同员工确定具体的责任内容，比如都是确保员工安全健康，不同地区、不同岗位需要考虑的职业健康问题并不相同。

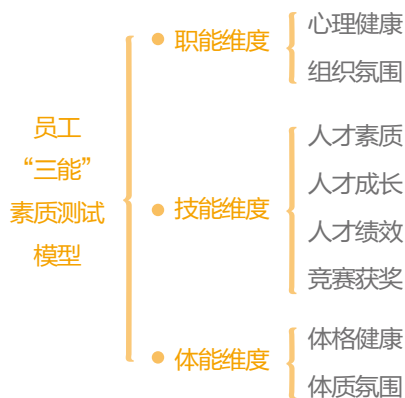
 “减压”行动培养员工阳光心态。通过数据采集和分析，无锡公司发现部分员工工作压力过大，出现了睡眠质量差、烦躁不安、易动怒；肩、颈、背部、腰部常感到疼痛僵硬等症状。比如，调控中心全员“中度压力”超过30%，“强度压力”员工超过15%。企业开展了系列“减压”行动，如采取一对一帮扶，及时给予帮助；设置员工休息室，鼓励工作之余休闲谈心，缓解压力；组织专题讲座，邀请心理专家传授减压小窍门；开展形式多样的趣味文体活动，培养员工积极心态等。


 技能提升测算为员工成长“把脉”。广大青年员工通过“三能”素质测试模型，能够全面了解自己的学历、职称、技能状态在单位、部门的评分和排名，以及成长预期指标情况和横向综合评比结论，从而促进广大青年员工明确努力目标，增强职业发展动力，并为员工成长提供多方面个人服务，如提醒员工不要错过参加培训、考等级和职称评选时间等。


 “健身处方”提升员工体能素质。“三能”素质测试结果显示变电运维工区125名员工体质健康检查综合评定结果优秀的为零，其中高血压、高血脂、脂肪肝

人数达到40%左右，骨质异常也有40%。经分析，变电运行人员安全压力大，工作体力消耗少，加上24小时轮班制，没有正常的作息规律，是员工上述健康问题的根源。需要企业针对个人体能状况，提出科学的“健身处方”和健康指导，组织开展健身活动，提升员工身体素质。

 保护个人隐私信息彰显人文关怀。员工素质测试模型具备人机互动动态测试能力，设置不同的用户权限，对个人隐私信息进行有效保护。



 从管理入手建立落实员工责任的长效机制。发挥组织优势弥补个人能力和资源的不足，是成功开展社会责任管理，落实员工责任的重要方式。个人的能力和资源是有限的，无论是保证健康，还是职业成长，都需要组织帮助。如个人很难有毅力坚持锻炼，但组织可以通过建立机制促进员工坚持健身；个人会遗忘申报职称，但组织可以通过管理流程改进提醒员工。

 推动员工参与和回应诉求是新的管理目标。识别和回应利益相关方的期望和要求，是企业开展社会责任管理的重要内容。员工是企业最重要的利益相关方，了解并及时回应员工期望，推动员工全面参与，是企业履行员工责任的重要行动，也是企业改进和提升管理的必然选择。

对伙伴负责

诚信透明 共同发展

伙伴共赢责任

根植于每一回携手

协同推进电力产业可持续发展

与发电企业共同推进能源和电力发展方式转变。充分发挥大电网能源配置平台功能，推动大煤电、大水电、大核电、大型可再生能源基地建设。

- 积极推动电源和电网的统一规划和优化布局，促进电网、电源协调发展。
- 合理安排电源送出工程建设，保证电力及时送出。
- 坚持网厂协调运行，共保电力系统安全稳定运行。
- 优化调度管理，实现水、风、光、火、核等联合协调运行，减少弃水弃风弃光，优化电力资源配置。
- 接受各方监督，落实调度交易服务“十项措施”。
- 共同推进能源区域布局优化和能源生产结构调整。

推动装备制造业自主创新和转型升级。推动我国企业全面掌握特高压输电核心技术，拥有关键设备自主知识产权，特高压设备综合国产化率达到90%。



与设计施工单位、科研机构共同发展。共同开展重大科技项目联合攻关和关键设备研制，联合推广新技术、新材料、新工艺、新设备，推动重大工程质量安全效益全面提升。“特高压交流输电关键技术、成套设备及工程应用”荣获国家科学技术进步奖特等奖。

- 2012年未发生基建安全事故，未发生设计、施工质量原因引起的电网事故、设备事故。
- 合理控制工程造价，推进资源节约型和环境友好型工程建设，青藏直流联网工程获得“2012年全国水土保持生态文明工程奖”。
- 电网建设工程获得一系列国家级荣誉，包括河北广元500千伏变电站等工程获得中国建筑工程鲁班奖，宁东-山东±660千伏直流工程获得国家优质工程金奖等。

全力支持电力装备业技术升级

依托锦屏-苏南±800千伏特高压直流输电工程，我国企业首次实现特高压直流工程自主成套设计，首次试用国产化换流变直流套管，首次应用自主研发的特高压换流阀和控制软件，低端换流变全部由国内企业自主研制，直流场设备实现国内企业成套供货，我国企业整体具备特高压直流工程系统成套和国产化建设能力。



公司经营区域机组容量

8.8 亿千瓦

上网电量

3.39 万亿千瓦时

物资一级集中采购率

96.2 %

集中招标金额

3229.6 亿元



以“四基地两中心”为核心的公司特高压试验研究体系世界领先。

国家科学技术进步奖特等奖：协同攻关创造“中国引领”

“特高压交流输电关键技术、成套设备及工程应用”荣获国家科学技术进步奖特等奖，充分反映了公司与产业链伙伴合作共赢、共同发展的成效。

公司以1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程建设为抓手，联合国内电力和机械行业的科研、设计、制造、高校等100余家单位，近5万人共同参与，坚持“基础研究、设备研制、系统集成、试验验证、工程示范”的技术路线，通过产、学、研、用协同攻关，完成180项关键课题攻关，9大类40余种关键设备研制，在电压控制、外绝缘配置、电磁环境控制、成套设备研制、系统集成、试验能力6大方面实现创新突破，掌握了特高压交流输电核心技术，研制成功了全套关键设备。工程投运4年来一直保持安全稳定运行，扩建工程完工后，最大输送功率达到572万千瓦，有效缓解了华中地区缺电局

面。项目推动了我国输变电装备制造业全面升级，提升了我国在国际电工领域的影响力和话语权，实现了“中国创造”和“中国引领”。

国家电网公司与中国西电电气股份有限公司、中国电力工程顾问集团公司、中国电力科学研究院、特变电工沈阳变压器集团有限公司、清华大学、西安西电高压电瓷有限责任公司等30家单位及50位专家分别作为主要完成单位和主要完成人分享了这一荣誉。

100余家参与单位 近**5**万人参与

180项关键课题攻关 **40**余种关键设备研制

6大核心技术创新突破 **30**家主要完成单位 **50**位主要完成人

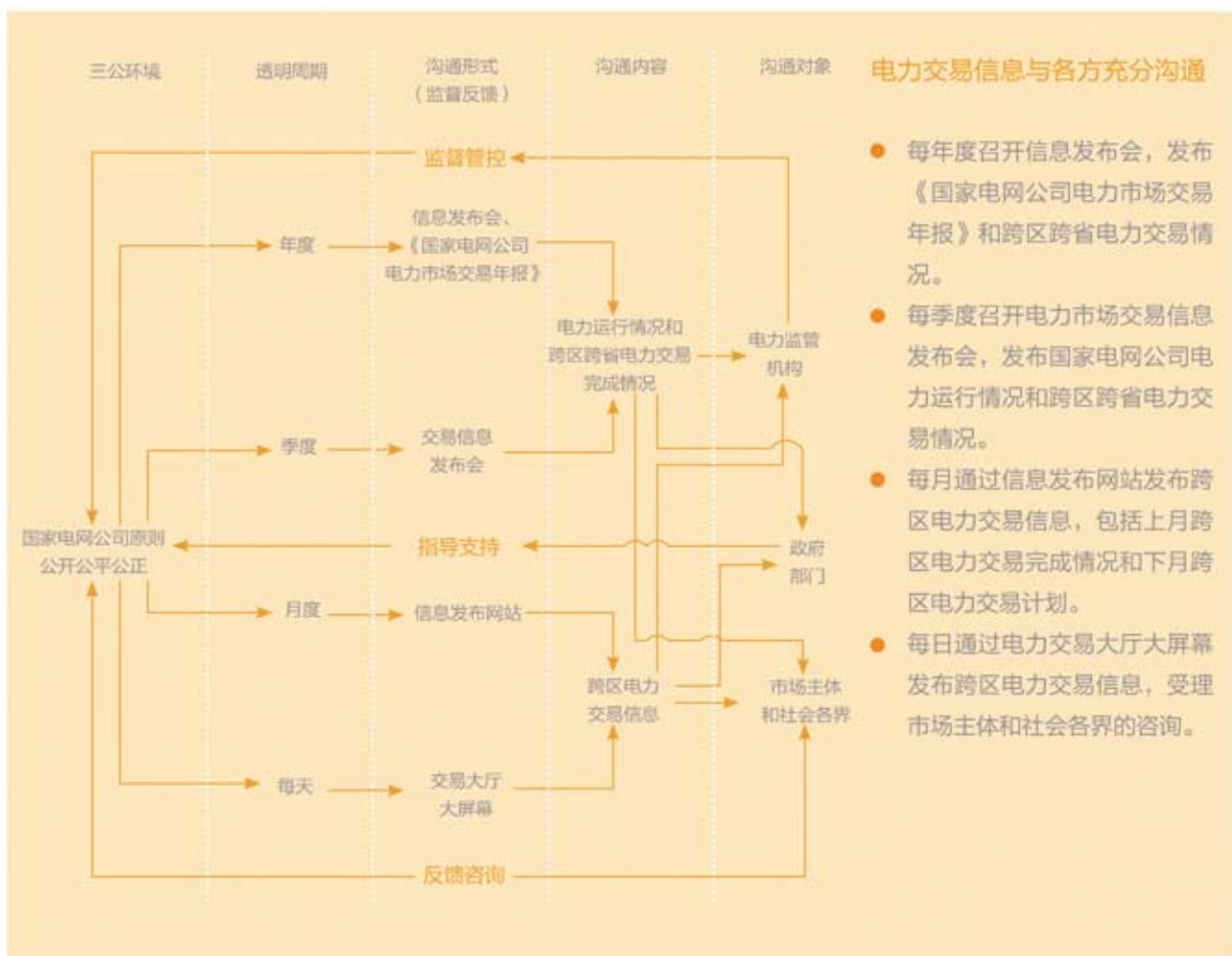
确保交易公开公平公正高效

确保电力交易公开公平公正。落实调度交易服务“十项措施”，坚持电力交易运营公开、公平、公正，健全完善平衡预测、交易协商和沟通协调机制，严格规范交易行为，确保电力交易效率，及时披露交易计划、价格和电量供需形势，及时倾听发电企业意见建议，提升电力交易服务品质。

保障招标采购透明高效。建立集团级物资招投标管理体系，建成国内一流、国际先进的采购管理电子商务平台，招标采购“总部统一组织、网省具体实施”，实现全供应链、全流程电子化操作和管控，初步实现

“流程统一、操作公开、过程受控、全程在案、永久追溯”目标，形成了公开招标比例高、一级采购比例高、统一标准要求高、公开透明程度高、招标流程管控严、法律监察监督严、信息保障手段新的“四高两严一新”的特色做法。

坚持与金融机构共同发展。持续保持3A信用评级，与金融机构实现互利共赢。2012年累计发行各类债券1450亿元，其中，超短期融资券5期400亿元，短期融资券4期300亿元，中期票据4期500亿元，企业债券2期250亿元。



探索推进供应链社会责任管理

强化合规管理与反商业贿赂。坚持“干事、干净”，严守法律和道德底线，杜绝不正当竞争和商业贿赂行为，发布《招标活动法律保障工作实务指南》和《国家电网公司在国际化业务中预防商业贿赂风险管理办法》，细化预防和惩治腐败制度，全面梳理招投标流程风险点，有针对性地提出防控措施，有效防范风险，招标文件法律审核率100%。

加强公司合同管理。推进合同管理一体化、规范化和标准化，完善统一合同文本体系。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%。强化合同履约管理，规范合同变更、转让、终止等行为，建立合同履行的跟踪、监督和情况反馈机制，合同履约率100%。

高度重视知识产权保护。组建知识产权保护专业队伍，强化相关制度和管理流程建设，认真落实知识产权保护要求，尊重合作伙伴知识产权，保护企业知识产权。

全面推进诚信采购。确保物资采购交易公开、公平、公正，杜绝厂商歧视和不公平竞争。开展供应商反向评估工作，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。大力推进采购标准化，配套建立覆盖106类设备与材料的采购标准体系，实现计划、招标、评标、授标、合同签订和履约的全程闭环管控。成立27个供应商服务中心和27个物资调配中心，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。

积极促进设备国产化。采购政策突出支持国产化，与供应商加强技术合作，推进核心技术自主创新，突破国外技术封锁，加快核心装备技术国产化进程。



在国际上率先研制成功特高压串补成套装置。

推广“安全、高效、绿色、和谐”履责理念。拓展供应商资质评估范围，既要满足价格、交货效率、质量等传统资质和绩效要求，又要开展健康、人权、劳工、安全、环保、能效等社会和环境绩效评估，积极推动供应链伙伴提升安全健康绩效、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，共同创建负责任、可持续的供应链。

与供应商共同发展。为供应商提供“一站式”服务。发布和宣传招投标相关业务、产品质量监督、供应商关系管理、诚信体系建设等信息，引导供应商良性发展。通过供应商业务咨询和征求合理化建议改进公司业务流程和管理流程。创建客户信息管理系统，根据供应商类型和参与程度，提供满足不同服务诉求的“套餐式服务”。正式上线运行国家电网公司供应商服务中心呼叫系统，有效集成互联网、热线电话、手机短信、传真、电子邮件等多种沟通渠道。



国家电网公司供应商服务中心服务承诺

- 对待供应商诚实守信，服务热情周到，为供应商提供“一站式”服务。
- 健全服务机制，规范服务行为，公开服务流程。
- 及时、公开、透明发布重要公告和信息，不以任何理由排斥供应商。
- 在服务范围内遵循首问负责制，不推诿、不怠慢。
- 对供应商提出的咨询问题不能当场答复的，自接到问题之日起5个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，及时将延期原因告知供应商。
- 对进行业务办理的供应商，要一次性告知业务办理有关要求，对符合要求的应及时受理，不能及时办理的，要耐心解释清楚。
- 正常工作日内，供应商网站注册审核24小时内完成，用户名及密码找回24小时内完成。
- 即时受理供应商资质业绩核实申请，资质业绩信息核实结果100%向供应商书面反馈。
- 不向其他企业或个人泄露供应商商业秘密。
- 不接受供应商宴请及各种形式的礼品和礼金，不利用岗位与工作之便谋取不正当利益。

社会责任创造更大价值

强化履责意愿

推动公司深刻认识加强供应链社会责任管理，激发业务伙伴合作创造综合价值和水平的重要意义，自觉携手上下游伙伴，共同推进企业、产业和社会的可持续发展。

提升履责理念

推动公司和产业链伙伴深入贯彻“坚守法律和道德底线、凝聚可持续合力、共同追求综合价值最大化、最大限度保证产业运营透明度”等社会责任理念，善用行业影响力和产业带动力，共同创建负责任和可持续的产业生态链。

发现履责议题

推动公司和产业链伙伴共同发现内生于产业运营过程中的社会和环境问题，努力探索有效管理产业运营对利益相关方、社会和环境的影响，推进产业、行业和社会可持续发展的新方向、新途径。

创新履责方式

推动公司开展供应链社会责任管理，推进责任采购，加强合作机制建设，共同建设“安全、高效、绿色、和谐、透明”的产业链，全面提升产业可持续发展的能力与水平。

增强履责动力

推动公司通过信息告知、接受反馈、对话交流、共同行动等方式，加强与业务伙伴的沟通与合作，提高合作伙伴满意度和携手共创综合价值的积极性。如打造供应商服务中心，为供应商提供公开透明高水平服务，广受供应商和社会好评。

建设长效机制

推动公司建设供应链社会责任管理制度，形成公开公平、相互信任、优势互补、合作共赢的伙伴关系，凝聚可持续发展共识，推广追求综合价值最大化的履责理念，建设推进产业可持续发展的长效机制。

社会责任管理 推动探索解决电网建设受阻难题

【履责议题】


经济发展、电力先行。公司成立十年来，主动将电网规划纳入地方经济社会发展规划，电网建设累计投资超过2万亿元，再造了一个国家电网，支撑了国民经济持续快速发展。但是，近年来，电网建设外部环境日益复杂，征地难、动迁难的问题正成为制约电网建设从而影响地方经济发展的重要问题。国家电网北京大兴公司、天津滨海公司等单位运用社会责任管理理念，积极探索解决电网建设受阻难题，为地方经济社会发展提供坚强电力保障。

【具体实践】

 全面梳理电网建设与政府、社会的关系，深入调研电网建设存在的问题。


发现一：电网建设前期工作与政府缺乏有效沟通。区域经济发展迅速，电网规划未能与地方发展规划紧密结合及时调整。

【责任价值】

 运用利益相关方理论分析电网建设受阻难题。推动公司上下牢固树立利益相关方理念，深入分析电网建设过程中的利益相关方，积极调研了解各方期望和要求，确定将加强沟通和相互理解，积极回应政府和社会各界的期望和要求作为破解电网建设受阻难题的基本思路。

发现二：电网建设跨区域过多，审批流程繁琐，沟通协调工作难度大，电网建设前期工作进展缓慢。


发现三：电网建设涉及多方利益关系，尤其是关系到当地居民的切身利益，征占地拆迁补偿相关法律知识普及力度不够，电网建设得不到群众的理解，征占地拆迁补偿等问题难以达成协议。


 大力弘扬“电网是当地人民的电网”理念，主动沟通、推动共建，争取政府支持和百姓理解，营造电网建设良好环境。

国家电网北京大兴公司坚持“主动融入 合作共赢”履责理念，走访大兴区政府、委办局及区内14个乡镇、5个街道办事处调研实际情况，梳理各乡镇规划和产业园区用电信息。促成区政府建立电网建设联席会制度，由区长担任组长，定期邀请各相关部门和单位召开联席会议，顺利推进项目前期工作。确保电网规划与地区规划同步、一致，实现总体规划确定变电站所在区域，控制性规划确定变电站所在地块，详细规划确定电力走廊位置，地块规

划确定配电网规划。推进输变电工程政企共建模式，由地方政府承担变电站征地、拆迁及土建费用以及外电源工程拆迁、电力沟道土建费用，由电力公司具体实施相关工程，并承担电气设备采购及安装费用，破解电网建设资金缺乏难题。

国家电网天津滨海公司积极向政府汇报电网企业服务滨海发展的总体部署和规划，定期走访新区10余个管委会，与政府签订《滨海新区电力保障与发展的共建协议》，建立电网建设的常态协调机制，协调相关部门简化电力项目审批手续，累计签订政府出资、垫资协议23.62亿元。同时，与各级政府部门对接成立5个攻坚团队，深入乡镇百姓，沟通解决实际问题，积极争取百姓理解和支持。2012年获得了1600万元的电力建设基金，由政府牵头解决百姓征地拆迁补偿问题，全面加速了电网建设进程。

 通过“沟通创造价值”破解电网建设受阻难题。广泛宣传“电网是当地人民的电网”理念，让社会各界深刻感知电网发展与经济繁荣、社会和谐、百姓富裕的关系，深刻认识电网是地方经济社会发展的重要基础设施，是当地百姓最重要的生产生活设施，增强共建电网的积极性和主动性。加强国家政策、拆迁补偿相关法律知识和电磁辐射等知识普及，立足各地实际，积极争取政策，最大限度维护百姓利益。

 社会责任管理营造电网建设良好外部环境。包括建立良好的政府沟通机制，如编制报送电网建设周报、月报或专题报告，开展政企定期座谈、形成电网建设共识等。建立电力建设基金等征地拆迁补偿机制，争取百姓理解支持。建立电网建设与政府共建模式，通过召开联席会议、简化不必要的审批程序等多种方式，争取电网建设“绿色通道”。

对社区负责

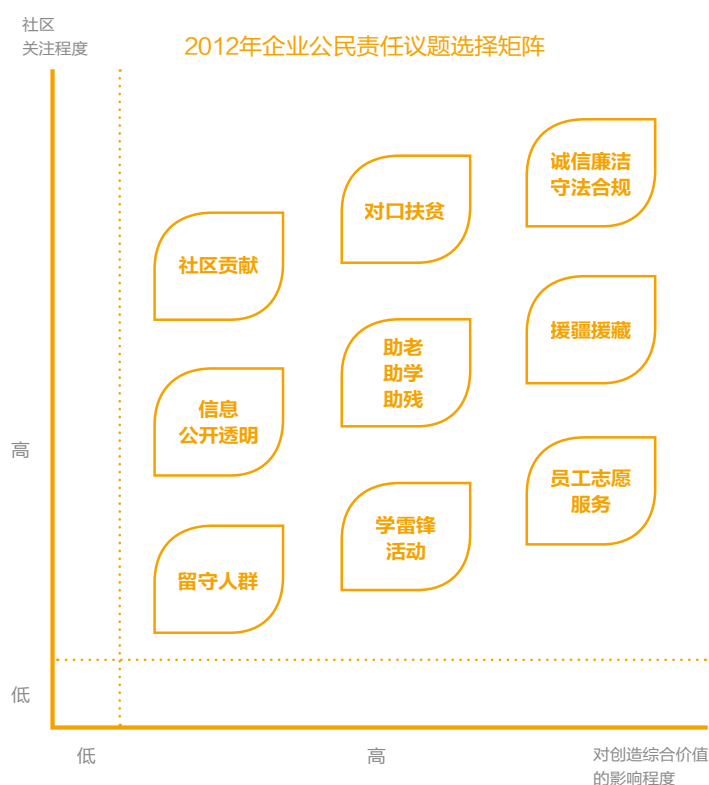
处处民生 善小常为
企业公民责任
根植于每一份爱心

深入开展援藏援疆

推进西藏、新疆电力跨越发展。自2007年组建西藏电力有限公司以来，累计投入电网建设资金84.9亿元，电量增长73.5%，超过公司平均水平29个百分点。2009~2012年，加大新疆电网投资力度，四年投入电网建设资金339亿元，平均增长11.7%，显著高于公司平均水平。

开展西藏电力扶贫。支援阿里地区措勤县，2003年以来累计援助项目68项，安排资金1.65亿元，助力措勤县GDP自2002年以来年均增长达9.6%。国家电网西藏公司对口支援山南地区浪卡子县打隆镇，“十一五”以来投入扶贫资金1000多万元。

开展新疆电力扶贫。国家电网新疆公司对口帮扶和田地区策勒县，投入农网改造专项资金12839万元，为10964户无电户解决通电问题。1996年以来累计投入定点扶贫资金1624.51万元。



广泛开展电力扶贫

在湖北，由公司统一组织秭归县、长阳土家族自治县、巴东县、神农架林区对口帮扶工作。1995~2012年，累计实施扶贫项目240项，为14748户无电户解决了通电问题，新建教学楼38座，兴建、扩建医院5个，修建、改造公路32条，发展农副业基地66560亩。

在江西，对口帮扶吉安泰和县水槎乡西阳畲族村。“十一五”期间，公司先后帮助完善道路基础设施近10公里，新建一所800平方米的民族小学，敷设高压线3.8公里、电缆4.2公里、低压线3.6公里，改水改厕28座，帮助油茶低改800亩，毛竹低改3000亩。

在黑龙江，鹤岗供电区启动“光明工程”。成立光明工程领导小组，通过全局员工捐款，设立光明工程专门账户，切实解决贫困家庭的用电问题。

.....

光明同行 守护成长

公司将资助贫困大学新生入学作为重点开展的公益项目，分别组织北京、河北、山西、浙江、安徽、黑龙江、陕西、宁夏、青海公司开展捐赠助学活动，实施的“燕赵英才计划”、“金秋助学”、“圆梦大学春风行动”、“爱心助学行动”在当地产生了良好反响。2011~2012年，仅通过“国家电网公益基金会”实施的大学生入学捐助资金就达到470万元，捐助黑龙江、陕西、宁夏三地贫困大学新生超过1000名。



公司对外捐赠

1.47 亿元

其中“国家电网公益基金会”
对外捐赠

6433 万元

公司五次获得民政部
“中华慈善奖”

员工志愿服务超过

65 万人次

持续开展助学、助残、助老

实施助学项目。在全国各地，与中国青少年发展基金会合作建设190所“国家电网爱心希望小学”和“国家电网爱心幼儿园”。

实施助残项目。与中国残疾人福利基金会合作，开展“集善工程—知乐助听”行动，为全国约600名贫困儿童重建听力。

实施助老项目。通过民政部为河北、吉林、辽宁、新疆四省（自治区）分别资助700万元、300万元、380万元和500万元，建设村级幸福院、老年人日间照料中心、托老所，改善农村老年人特别是孤寡老人、留守老人的基本生活。

关爱留守儿童

在社区广泛开展“关爱春苗行动”，围绕亲情陪伴、感受城市、安全教育、爱心捐赠、学业辅导五项服务内容，关心关爱留守儿童。2012年，共有4.6万名员工志愿者参与活动，服务农民工子女105311人，建立结对关系3548对。

- 建成国家电网“春苗之家”100家。
- 建成国家电网“留守学生之家”200家。
- 建成国家电网“希望来吧”51家。
- 开展“高原阳光苗圃”、“光明驿站”、“萤火虫助学计划”等一批关爱活动项目。

第九届中国青年志愿者优秀组织奖	3个
第九届中国青年志愿者优秀项目奖	2个
第九届中国青年志愿者优秀个人奖	6人

普遍开展员工志愿服务活动

“青春光明”志愿服务活动开展十年来，公司系统青年志愿者已发展到近40万名，参与志愿服务活动超过400万人次，先后涌现出山东“善小”青年志愿者协会、安徽“邓玲青年志愿者服务队”、河南“送光明志愿者服务队”等中国青年志愿者优秀组织和特色服务项目。

- 国家电网四川公司成立共产党员服务队，开展上门服务40.4万次，重点服务2.7万次，社区服务6.3万次，开展社会公益和志愿服务活动14248次，参与急难险重抢修任务12.9万次，联系困难群众2.1万户，捐资助学286人，被群众亲切地称为电力“110”。
- 国家电网河北公司全员践行“八小时之内做优秀员工、八小时之外做优秀公民”理念，先后涌现出“为民服务好所长”刘玉文、“助人为乐活雷锋”刁昌盛等一大批先进典型和道德模范，8名员工和1个集体荣登“中国好人榜”。
- 国家电网冀北公司开展“社区光明同行”活动，通过现有1025个供电营业窗口，因地制宜地开展社区特色服务活动，用亲情和人情彰显“电力好人”形象，涌现出“最美电力人”曹丽伟、“大爱所长”张文政等一大批先进典型。
- 国家电网上海公司成立32支“电力片警”队伍，长期联系结对1000个社区。
- 国家电网辽宁公司推进“雷锋工程”，开展“一片情”、“一缕风”、“一把尺”、“一颗钉”、“一滴水”、“一头牛”的“六个一”主题实践活动，实现学雷锋活动的常态化、机制化。

中央企业金牌青年志愿服务项目	关爱春苗行动
中央企业金牌青年志愿者	3人
中央企业青年志愿服务优秀组织单位	2个

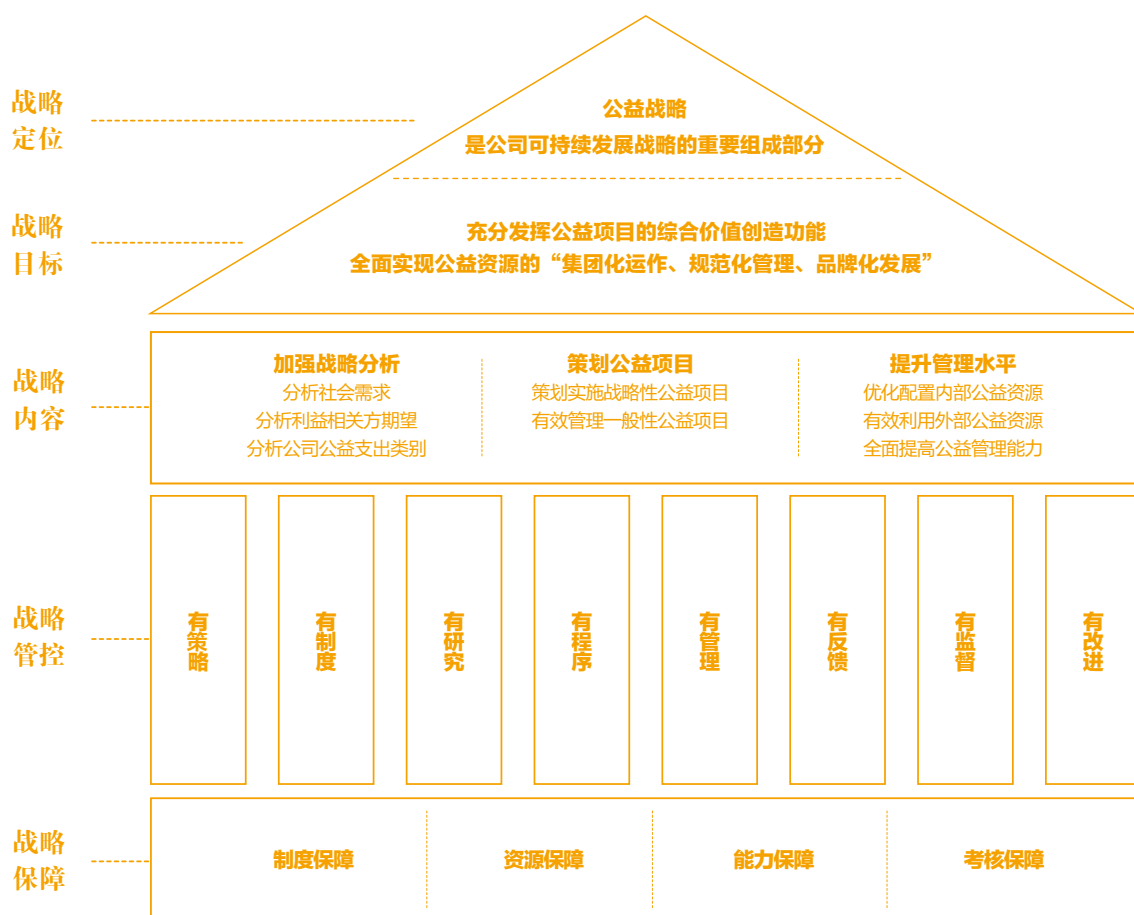
依法合规诚信运营

完善内部控制体系建设。落实国务院国资委《关于加快构建中央企业内部控制体系有关事项的通知》要求，强化对关键流程、关键环节的控制，努力建设以战略目标为导向、覆盖全公司的具有“组织架构扁平化、业务流程标准化、内控责任岗位化、控制手段信息化、监督评价常态化”特征的内部控制体系。

构建科学的管控与惩防体系。印发《关于进一步深化协同监督机制建设的工作意见》、《关于开展廉政风险防控工作评价的意见》、《国家电网公司招标采购领域诚信体系建设规范》等文件，深化协同监督机制建设，

推进惩防体系建设，构建“三化三有”（企业化、责任化、业务化，预防有方、监督有效、惩治有力）特色惩防体系和廉政风险防控评价体系。

保证信息公开透明。把信息公开透明当作公益事业的生命线，着力建设及时、准确、完整的公益慈善信息披露机制，坚持通过报纸、网站全面公开捐赠收支、项目运作和运营成本等信息，积极发挥财税、审计、监察部门税务监督和会计监督作用，促进信息披露工作不断走向规范化和制度化。



国家电网公司的公益管理战略

社会责任创造更大价值

强化 履责 意愿

推动公司充分认识“影响有多大，责任有多大”，努力发挥央企履责表率作用，积极参与解决重大社会问题；积极支持广大员工发挥志愿服务精神，提升参与社会公益事业的光荣感与成就感。

提升 履责 理念

推动公司积极发挥影响力、带动力，加强与社会各界合作，带动更多的社会资源投向公益事业。如与中国青少年发展基金会合作推进“国家电网爱心希望小学”项目，带动地方政府投入约1.6亿元。

发现 履责 议题

推动公司深入认识“社会有需求、自身有优势”的社会公益项目，积极为解决社会和环境问题贡献力量。如立足发挥公司供电网络遍布城乡的优势及供电与百姓生活联系紧密的实际，参与解决农村留守儿童问题。

创新 履责 方式

推动公司深刻认识广大员工和社会各界的爱心是最为稀缺和宝贵的资源，努力让每一份爱心的付出既符合个人期望，又能最大限度地创造社会价值。

增强 履责 动力

推动公司全面提升公益事业品牌化运作水平和公益管理透明度，赢得社会各界的更多理解、信任和大力支持，进一步推动公司及广大员工积极开展有能力、有意义、有效果的公益项目。

建设 长效 机制

推动公司大力推进公益事业“集团化运作、规范化管理、品牌化发展”，全面落实“有战略、有预算、有研究、有程序、有管理、有反馈、有监督、有改进”公益原则，建立健全公益管理制度，强化公益工作的全过程管控。

社会责任管理 让每一份爱心创造最大价值

【履责议题】

积极支持公益事业是企业重要的社会责任。在支持公益事业的过程中，珍惜广大员工和社会各界宝贵的爱心资源，实现公益资源的优化配置，是企业履行好公益责任的重要课题。公司目前公益资源配置效率和品牌知名度仍有较大的提升空间。公司各单位全面加强公益管理，大力推进公益事业规范化运作、品牌化发展，在发挥公益带动作用、推进公益资源优化配置方面，进行了很多有益探索。



国家电网辽宁大连公司员工刘龙坚持奉养孤寡老人王玉英31年，当选为“温暖中国”年度人物。 国家电网新疆和田公司艾尼瓦尔·芒素当选“中国网事·感动2012”年度网络人物。

【责任价值】

（一）树立和落实“牢记爱心资源的稀缺和宝贵，用管理促进公益资源更优配置”的公益管理理念。公益管理是社会责任管理的重要内容。支持公益不能简单地满足于做好人好事，要在尊重每个人愿望的基础上，努力追求公益资源的更优配置，让每一份爱心的综合价值创造潜力都能最大限度地发挥出来。

【具体实践】

国家电网山东淄博公司

在国家工商总局注册“善小”公益品牌，倡导员工小善常为，修身立德。成立“善小”志愿者协会，制订协会章程，将“自愿义务为他人做有意义的事情”作为唯一入会条件，累计结对救助523名失学儿童，帮扶弱势群体5500多人，带动20万名志愿者加入“善小”群体。新华社刊发《淄博供电公司开展“善小”行动树责任品牌》，对“善小”活动给予充分肯定。

国家电网四川公司

定点帮扶马边彝族自治县高石头村，发挥电力行业优势，探索“电力扶贫+产业扶贫+教育扶贫”三位一体的扶贫模式，强化农村电力基础设施建设，推进产业扶贫，发展“公司+基地+农户”模式的林、茶、畜特色产业，加强教育扶贫，开展实用技术及技能培训，既重“输血扶贫”，又重“造血扶贫”，促进了村民人均年收入2009~2011年分别达到1680元、2550元、3230元。

国家电网重庆公司

创建公益品牌，先后建成了100所“国家电网春苗之家”。每个“家”都有“七个一”（一部电话、一台电脑、一台电视机、一台DVD影碟机、一台电子琴、一批青少年读物、一套娱乐器具和体育用品），为留守儿童提供学习、娱乐和与远方父母沟通的条件。

国家电网福建漳州公司

打造“861”型志愿服务品牌，发展注册志愿者超过员工人数80%，开展6项爱心服务活动，成立100支志愿服务小分队，把志愿活动成果作为评先和奖励的重要依据，用制度保障志愿服务专业化、组织化、常态化。

国家电网宁夏固原公司

持续加大电力基础设施建设，全力服务生态移民工程，支持发展设施农业、牲畜养殖等特色产业，为移民“搬得出、稳得住、逐步能致富”贡献力量。组建和推广“虎志文青年志愿服务队”，积极传递国家电网人爱心。

⑧ 促进公益资源更优配置要求公益管理做到“两个坚持（坚持发挥自身优势、坚持发挥带动作用）”。电网企业具有显著的服务网络、队伍、专业、社会影响力和带动力等优势，用好这些优势，是全面提升公益项目的综合价值创造能力，实现“让每一份爱心创造更大价值”的关键。

⑧ 建立公益资源优化配置长效机制要进一步推进公司公益事业“集团化运作、规范化管理、品牌化发展”。公司上百万名员工的爱心和广泛的社会影响力是巨大的公益资源，推动公益资源优化配置是公司公益管理的战略问题。公司将选择实施“公司有优势、社会有期望、员工有意愿”的特色公益项目，推进公益项目“规范管理、透明运作、品牌发展”，让每一份爱心创造最大价值。

2012年消纳清洁能源
6801 亿千瓦时

2012年公司经营区域
风电装机

5676 万千瓦

光伏发电并网

333 万千瓦

不完全统计，
2012年推动产业和社会
实现二氧化碳减排约

6 亿吨



推动清洁能源发展

- 全面支持风电发展
- 全面支持光伏发电发展
- 全面支持大水电、大核电发展
- 推动可再生能源技术和政策研究

... ..

推进资源节约型和环境友好型发展

- 推动电动汽车产业发展
- 实施电力需求侧管理
- 推广“两型”设备、技术和工艺
- 最大限度减少公司发展对环境的影响

... ..

努力做 绿色发展的 表率

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

2012年建成
电动汽车充换电站

353 座

充电桩

14703 个

2012年发电权交易
节约标准煤

833.14 万吨



促进全面节能

- 组建节能服务公司
- 开展发电权交易
- 发挥电网优化电力资源配置功能
- 推动科学用电、高效用电

....

弘扬生态文明

- 共同建设绿色产业链
- 倡导绿色办公、绿色生活、绿色出行
- 广泛传播绿色发展理念
- 积极参与环保公益事业

....

应对全球气候变化

- 推进自身节能减排
- 带动产业节能减排
- 促进社会节能减排
- 推动电力产业节能减排政策研究

....

推动我国风电和光伏发电实现跨越发展。2012年，我国风电并网容量达到6083万千瓦，其中公司经营区域5676万千瓦，规模跃居世界第一，用5年时间走过了美国、欧洲15年的风电发展历程。公司经营区域光伏发电并网容量达到333万千瓦。

大电网运行大风电的能力国际领先。2012年蒙东、蒙西、甘肃风电日发电量占用电量的比例最高分别达到72%、28%、33%，超过西班牙等欧美国家。



全力破解新能源发展难题

建设坚强智能电网，以成熟的特高压输电技术支撑新能源大发展。十年以来电网建设投资累计超过2万亿元，加快建设安全稳定水平更高、资源配置能力更强的坚强智能电网。按照“建设大基地、融入大电网”的发展思路，加快调峰电源和特高压跨区输电通道建设，从根本上解决新能源消纳问题。

推进新能源和电网的统一规划和协调建设。克服新能源与电网规划前期不同步、建设工期不匹配等困难，主动与业主协调配合，超前开展前期工作，加快并网工程建设。2012年，公司累计建成风电并网线路2.94万公里，尽最大努力满足已核准风电接入电网的需要。

加快标准体系建设。针对新能源与电网协调运行问题，制订一系列标准和规范，形成了完善的新能源并网企业标准体系，积极参与并推动多项行业和国家标准出台。

提升新能源调度能力。充分发挥大电网统一管理、统一调度的优势，加强新能源调度支撑体系建设，全面部署风电功率预测系统，最大限度利用现有输电通道能力，努力保证风电消纳。

开展新能源并网关键技术攻关。细化分布式电源和微电网研究，建设投运我国首个100千瓦级风光储微电网实验平台；建成国家级风电、太阳能研究检测中心，为行业提供公共研发试验平台；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。



国家电网成为全球风电和光伏发电增长速度最快的电网。

全额消纳并网新能源。2012年公司消纳风电电量763亿千瓦时，消纳光伏发电电量34亿千瓦时，2006~2012年，公司消纳风电、光伏发电电量分别增长43.60%和463.72%。

推动新能源政策和管理研究。配合政府组织研究新能源电量收购、电网配套建设、电价机制、费用分摊等政策，主动研究大型新能源基地输电规划及相应政策。

加强社会沟通，与新能源相关方共商发展大计。分别于2012年8月和10月召开“国家电网促进风电等新能源发展新闻发布会”和加强分布式光伏发电并网服务电视电话会，主动发布公司服务新能源发展的战略、承诺和举措，与新能源设备制造商、发电企业加强沟通合作，共同推动新能源产业发展。

创新开展节能服务

- 印发《国家电网公司节能服务体系建设的实施方案》、《国家电网公司节约电力电量指标管理办法（试行）》，确定节能服务体系建设和工作目标，增强公司节能服务体系建设和运营监测和管控能力。
- 组建27家节能服务公司，其中18家单位已通过国家发展改革委和财政部的审核备案。实施节能服务项目294个，节约电量13.65亿千瓦时。
- 组建能效服务活动小组510个，吸收用电企业单位5250家，为重点用能企业开展初步能源审计336次，查找节能潜力，鼓励用户实施节能改造，推动社会节约电量7.4亿千瓦时。
- 组建第三方能效测评机构6家，其中3家单位获得国家发展改革委授予的节能量审核资质，开展能源测评项目334个，认定节约电量62.6亿千瓦时。
- 加强与德国等国际伙伴的节能国际合作，在建筑、焦化、纸业、冶金等行业广泛推广先进节能技术和经验。



服务光伏发电发展

保障光伏发电并网。出台《国家电网公司促进可再生能源发展若干意见》，千方百计争取并网工程和发电项目同步投产、光伏发电项目及时并网。2012年，累计投资27亿元，建成太阳能汇集站容量621万千瓦安，并网线路1000公里，公司经营区域并网光伏发电容量达到333万千瓦。

加快标准建设，强化服务保障基础。着力解决我国光伏发电标准建设滞后的突出问题，建立了以60项国家标准、22项电力行业标准为基础的《光伏发电并网标准体系框架》，承担《光伏发电站接入电力系统技术规定》等14项国家标准和《光伏发电站低电压穿越检测技术规程》等18项行业标准编制工作。

建设国家研发中心，推动光伏产业升级。建成投运国家能源太阳能发电研发（实验）中心。该中心是我国唯一通过CNAS和CMA两大国际认证的光伏检测机构，为我国掌握光伏关键装备的核心技术，提升关键装备的国产化水平提供了重要的实验检测平台。

出台并网服务规定，支持分布式光伏发电。2012年10月26日，国家电网公司正式发布《关于做好分布式光伏发电并网服务工作的意见（暂行）》、《关于促进分布式光伏发电并网管理工作的意见（暂行）》和《分布式光伏发电接入配电网相关技术规定（暂行）》，公开承诺“支持、欢迎、服务”分布式光伏发电发展。

建设重大示范工程，提升建设运行管理水平。建成世界上第一个集风力发电、光伏发电、储能系统、智能输电于一体，综合开发利用新能源的国家风光储输示范工程，建成世界上首个百万千瓦级荒漠化光伏发电基地，为我国大型新能源发电基地的集约化开发、多种新能源综合开发利用积累经验并奠定技术基础。



智能楼宇楼顶每块光伏电板每日可提供约50千瓦时电能。

服务分布式光伏发电六大措施

提供优惠并网条件。为分布式光伏发电项目业主提供接入系统方案制定、电能计量装置安装、并网验收和调试等全过程服务，不收取任何费用。支持分布式光伏发电分散接入低压配电网，按照国家政策全额收购富余电量。对所有分布式光伏发电项目免收系统备用容量费。

完善并网服务管理。实行“客户服务中心”一口对外，简化并网程序，380伏电压接入项目按照用户业扩报装流程办理，明确45个工作日内完成全部并网工作（不含工程建设时间），通过多种渠道向用户随时提供并网咨询服务。

简化接入技术要求。明确分布式光伏发电项目可以专线，也可以T接方式接入电网，可以采用无线公网通信方式，送出线路的继电保护可以简化配置。

健全技术标准体系。制定分布式电源技术标准体系框架，编制《分布式光伏发电接入系统典型设计》，进一步完善分布式光伏并网规划设计、工程建设、信息安全、试验计量和运行维护各项技术要求。

加强配套电网建设。加大配电网投资力度，承担接入公共电网的分布式光伏项目送出工程投资，承担因分布式光伏发电接入引起的公共电网改造工程投资。为分布式光伏发电配套送出工程建设开辟绿色通道，加大配电网智能化改造力度，不断提高配电网接纳分布式光伏能力，保障分布式光伏发电全额消纳。

规范并网设备选型。组织开展分布式光伏发电并网接口成套设备一体化装置研制，规范设备选型、保障安全、减少投资。



做好电网侧绿色发展

建设资源节约、环境友好工程。推广通用设计模块应用，合理优化设计方案，推广高效、环保施工技术和典型工艺标准，节约工程投资。大力推广同塔多回线路、紧凑型线路、大容量变压器、GIS和HGIS设备等，节省土地资源，降低环境影响。开展资产全生命周期管理，提升资产运营效率。

加强线损管理。优化电网结构，强化配网无功补偿，开展农村电网综合治理，加大对老旧和高耗能配电变压器等设备的技术改造力度。2012年公司线损率6.73%，同口径下降0.03个百分点，节约电量10.5亿千瓦时。

开展全员环保培训。2012年公司总部直接举办环保管理人员培训班43个，培训2400人次。全年员工环保培训超过70万人次。

强化环保科研。公司“青藏直流线路电磁环境试验研究”项目获2012年度环保科学技术奖二等奖；“燃煤机组减排技术与智能化应用”、“工频电磁场数据实时监测及公示系统”、“大容量长距离灰渣干式输送系统关键技术研究、设备研制及应用”和“输变电工程可听噪声特性及控制技术研究”等4个项目获三等奖。

积极推进清洁发展机制（CDM）项目。公司配电变压器提前更换CDM项目后续子项目加入规划全部通过审核。国家风光储输示范工程CDM项目在联合国成功注册，六氟化硫气体减排CDM项目第一监测期减排量获得联合国签发（签发量为2010年11月29日至2011年6月30日期间减排的二氧化碳当量72414吨）。公司系统在联合国成功注册8个项目，每年累计减排二氧化碳约137.2万吨。



公司积极消纳风电。

最大限度地减少建设和运营电网对社区和环境的影响。公司经营区域覆盖国土面积的88%，电网建设项目遍布城乡。公司坚持实施绿色生产，有效管理建设和运营电网对社区和环境的扰动和影响，在规划和施工过程中避让环境敏感目标，保护生物多样性，控制施工噪声，防止水污染，立足各地实际探索推进景观设计，努力做到供电设施与城市景观、社区景观和人居环境的和谐，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。如“电力天路”青藏联网工程建设，坚持为藏羚羊迁徙让路，开展绿色植被全面恢复，尽可能使用当地藏民参与工程建设，力所能及地促进沿线地区社会发展和百姓富裕。

公司经营区域内的
世界文化和自然遗产

32处

建设徽韵绿色电网

国家电网安徽黄山公司自觉将保护美丽黄山作为企业的重要社会责任，确立“安全、可靠、生态、绿色、徽韵”的电网建设目标，把环境保护贯穿电网建设全过程，从项目规划、工程设计、策划、施工到竣工各个环节，坚持电力建设与环境保护同步规划、同步实施、同步发展，确保电网建设与徽州文化保护、黄山生态环境的和谐。

- **优化站址和通道选择。**站址和通道决策坚持进行生态保护、负荷发展、防止污染等多方面对比，通过反复论证和现场精心勘察，确定最佳方案。
- **建筑设计充分考虑与周边环境协调。**设计时充分考虑减少占地面积，变电站等建筑按典型的徽派风格设计，充分考虑与黄山市其他建筑的协调。
- **建设施工尽量减少对环境的影响和干扰。**狠抓工程建设细节管理，在输变电工程特别是在黄山风景区电网改造中，选用无油化设备，避免景区遭受生态破坏。施工采用铝合金导线及升高杆塔，尽量减少树木砍伐、加强植被保护，避让古树名木、徽文化遗产。线路通道与市政道路规划相衔接，最少占用土地资源，保护耕地。基础施工大量采用高低腿技术，最大限度地保护植被，避免水土流失，对受施工影响的区域，及时做好植被恢复工作。



带动发电侧绿色发展

积极消纳水电。我国是世界第一水电大国，水电装机容量2.5亿千瓦，其中公司经营区域1.68亿千瓦，消纳水电同比增长41%，四川水电最大外送电力超过1000万千瓦。

服务核电安全健康发展。2012年，公司经营区域并网核电640万千瓦。

推进发电权交易。由高效环保机组替代低效、高污染火电机组发电，由水电、核电等清洁能源发电机组替代火电机组发电。2012年组织开展发电权交易1097.48亿千瓦时，节约标准煤833.14万吨。

推进节能发电调度。深化江苏、河南、四川三个省公司试点，提高高能效机组利用率。2012年，国家电网江苏公司推动节约标准煤63万吨，减少二氧化硫排放1.89万吨；国家电网河南公司推动节约标准煤53.8万吨，减少二氧化硫排放1.291万吨；国家电网四川公司推动节约标准煤54.1万吨，减少二氧化硫排放1.62万吨。

促进用户侧绿色发展

积极弘扬节能环保。通过举办企业节能成效展、组织讲座、召开交流会等多种形式，依托报刊、杂志、网站、展示厅等媒介和平台，广泛传播“节能低碳、绿色发展”。

- 推行绿色办公，倡导绿色生活。尽量采用电视电话形式举办各类会议，减少会议及出行成本；倡导“节约每一分钱、节约每一张纸、节约每一寸导线”，推进办公场所节能，压缩办公用品消耗，规范办公废弃物分类收集、储存与处置。
- 积极参与社会环保行动。开展环保志愿服务，支持重大环保公益项目，如共同策划参加“闽江、九龙江母亲河保护行动”。
- 推动提高电能终端能源消费中的比重。

推动电动汽车发展。建设电动汽车智能充换电服务网络，累计建成充换电站353座、充电桩14703个，我国成为世界上充换电设备最多的国家。

- 《电动汽车换电设施安全要求》国际标准提案获国际电工委员会（IEC）高票通过，实现电动汽车领域由我国提出国际标准零的突破。
- 完善充换电设施标准体系。累计完成国家标准13项、行业标准17项、中央企业电动车产业联盟标准3项、企业标准36项。

- 加强与电动汽车上下游企业交流合作，承担“长三角区域电动汽车电能供给一体化研究”。
- 服务电动汽车推广，成立9家省级电动汽车服务公司，22家地市级电动汽车服务公司。

电力需求侧管理推进节能环保

- 全年共推广电力蓄能技术项目432个，有效削峰填谷转移负荷1488万千瓦。
- 全年共推广绿色照明、高效电动机、无功补偿设备、节能变压器等项目75389个，累计节电26.4亿千瓦时。
- 全年推广热泵项目942个，新增热泵供热（冷）面积3111万平方米。
- 全年推广电代煤、农业电力灌溉、陶瓷窑炉电加热等能源替代技术项目26641个。



推进节能减排，积极应对全球气候变化

据不完全统计，2012年公司推动产业和社会实现二氧化碳减排约6亿吨。

服务清洁能源发展，消纳清洁能源电量6801亿千瓦时，折合标准煤22171.26万吨，减排二氧化碳55264.93万吨。

开展发电权交易和节能发电调度，推进发电权交易节约标准煤833.14万吨，节能发电调度三省试点节约标准煤170.9万吨，两者合计减少二氧化碳排放2502.71万吨。

推动发电侧节能减排

降低线损率，节约电量10.5亿千瓦时，折合标准煤34.23万吨，减排二氧化碳85.32万吨。

推动跨区跨省电力交易，跨区跨省交易量6054.89亿千瓦时，其中特高压输送电量322.80亿千瓦时。

推进电网侧节能减排

推广标准化建设，“两型三新”线路典型设计减少钢材消耗约9.8万吨，折合标准煤5.9万吨，减排二氧化碳14.7万吨。

推进资源循环再利用，净化处理和再利用六氟化硫气体19吨，减排二氧化碳45万吨。

促进用户侧节能减排

建设公司节能服务体系，节约电量97亿千瓦时，折合标准煤316.22万吨，减排二氧化碳788.22万吨。

实施电力需求侧管理，推广示范项目节约电量26.4亿千瓦时，折合标准煤86.06万吨，减排二氧化碳214.53万吨。

在建境外工程技术服务
项目累计合同金额

25.79 亿美元

2012年底
公司海外运营电网
输电线路达到

39539 公里

菲律宾吕宋岛电网
供电可靠率

99.61 %

综合电压合格率

99.33 %



将社会责任 作为国际化战略的重要内容

- 为运营所在地创造经济、社会、环境综合价值
- 尊重国际惯例和当地文化传统
- 坚持合作共赢、共同发展
- 强化沟通交流和品牌建设

... ..

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
- 全面推进本地化

... ..

负责任地 开展国际化运营

履行**全球视野责任**
为全球经济可持续发展
多一份**共赢**

公司在巴西和菲律宾
支持社会公益项目

823 万元



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
- 推进员工权益保护和员工成长
- 开展社区参与和投资

... ..

共同应对 全球可持续发展挑战

- 促进全球能源资源优化配置
- 积极参与能源电力国际标准制定
- 共同应对全球能源安全挑战
- 深化可持续发展国际合作

... ..

负责任地运营国家电网巴西控股公司和菲律宾国家电网公司，在巴西运营线路长度超过6000公里，在菲律宾运营线路长度19704公里。

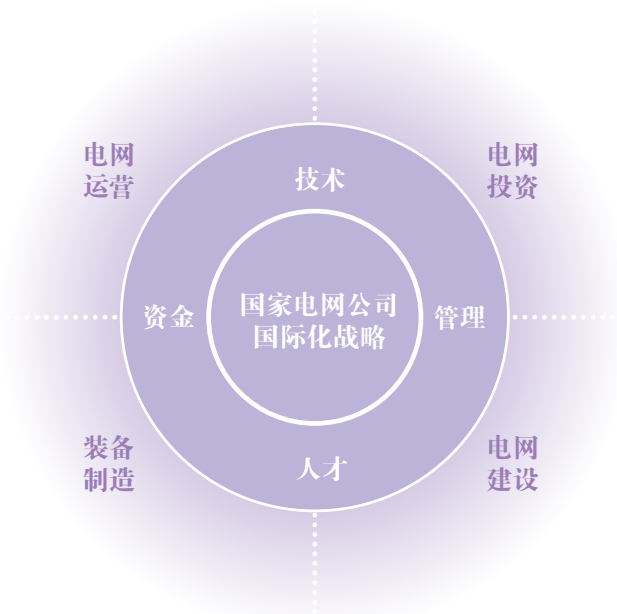
成功收购葡萄牙国家能源网公司（REN）25%股权、澳大利亚南澳输电网公司41%股份，实现了在欧洲、大洋洲电力资产并购零的突破。



大力推进国际化战略

加快“走出去”步伐。国家电网公司牢固树立全球视野，充分发挥管理、技术、人才、资金、品牌的综合优势，积极开拓国际市场，全面提升全球资源整合能力，加快推进企业发展要素配置国际化、电网建设和运营业务国际化、管理和品牌国际化，为全球可持续发展和社会进步积极贡献力量。

优化海外战略布局。深入把握经济全球化趋势，围绕电网建设、电网运营、装备制造、电网投资等核心业务，持续加大技术、管理、装备输出力度，积累国际竞争优势。依靠特高压输电及相关装备制造与智能电网发展等核心技术，打造具有国际竞争力的电工装备集团。大力推进电力建设工程总承包和电工装备技术输出，积极开展国际电力能源合作和电力技术管理咨询服务。





葡萄牙波尔图的夜景。

对海外投资开展社会责任风险评估。深入研究运营所在地国情和文化传统，评估经营所在地的政治风险、法律风险、人权风险、腐败风险、环境风险，并将评估结果纳入公司投资决策。

负责任地开展海外业务。坚持服务当地经济社会发展和环境和谐，努力为运营所在地最大限度地创造经济、社会、环境综合价值。坚持尊重国际惯例和当地文化传统，加强与当地各方的沟通交流，努力争取社会理解和认同。坚持合作共赢，强化本土运营，主动服务和支持社区建设，努力实现共同发展。坚持绿色运营，高度重视保护当地自然环境，杜绝污染和生态环境破坏，维护生物多样性，推进企业与环境和谐发展。

2012年完成多个海外投资并购项目

- 2月，收购葡萄牙国家能源网公司25%股份，并派出高级管理人员参与葡萄牙国家能源网公司的经营管理，首次以战略投资者和第一大股东身份入股欧洲国家级电网公司。这是中国企业首次在欧洲成功收购国家级电网公司。
- 3月，与巴西合作伙伴共同中标巴西特里斯皮尔斯流域水电送出项目A、B标段特许经营权项目。这是公司首次在境外中标大型电网绿地投资项目。该项目集电网投资、建设、运营、管理于一体，有助于公司进一步参与国际能源竞争、带动我国电气装备出口、促进民族装备业振兴。
- 5月，与西班牙ACS公司签署巴西7家输电特许经营公司的股权转让协议。
- 12月，收购澳大利亚南澳输电网公司41%股份，南澳输电网公司拥有5600公里输电线路、86个变电站，输电网规模占全澳大利亚的6%。此次收购是我国企业首次成功投资澳大利亚输电网股权，将为中澳两国电力领域在技术、资金上的互补提供更好的合作契机。
- 12月，中标巴西美丽山水电送出配套工程特许经营权项目。



负责任运营国家电网巴西控股公司

国家电网巴西控股公司成立于2010年底，积极推行精益化管理，电网运营水平居于行业前列。2012年8月，该公司在巴西最具影响力的财经类日报《经济价值报》的优秀企业评选中，从1000家大型企业中脱颖而出，获得“2012年巴西电力行业最佳公司”称号。

- **实行本土化运营。**坚持尊重当地宗教文化和民族传统，充分吸纳当地劳动力资源。2010年底接管之初，巴西公司保留全部巴西籍员工。同时，在中高层管理岗位上合理聘用当地管理人才，与中方团队组成搭档，形成了中巴员工密切配合、一体化的管理模式。建成国家电网里约大厦，安装变电站集控系统，实现对公司在巴西资产运行的在线监控，展示国家电网公司长期扎根巴西发展的决心。

- **保障员工权益。**确保员工体面劳动，保证员工安全健康，提供符合当地实际与企业情况的工资福利待遇。在拓展和实施绿地项目的过程中，巴西公司充分发挥当地员工自身优势，以丰富的当地运行经验，与各相关方密切沟通协调，协助中方项目团队快速进入状态，共同深入现场了解情况，为项目成功中标和顺利实施奠定基础。
- **积极参与社会公益。**充分利用巴西“税收激励”政策，着重赞助中巴文化体育交流和巴西贫困阶层青少年教育项目。截至2012年底，巴西公司先后投入了257万雷亚尔，直接用于赞助教育、文化、体育、环保事业，捐赠7个社会公益项目，赢得当地社会的信赖与支持。



巴西“文化之路”是一个致力于为贫民窟的孩子提供乐器演奏义务培训、改变和丰富贫民窟青少年的业余生活的公益项目。2012年以来，巴西公司主动赞助“文化之路”，使项目学员从2012年初的40人发展到目前的150人，帮助当地儿童实现对音乐、对美好生活的追求和渴望，赢得了当地群众的认可和称赞，有效提升了企业在巴西社会的品牌影响力，赢得了良好声誉，展示了良好的企业形象。



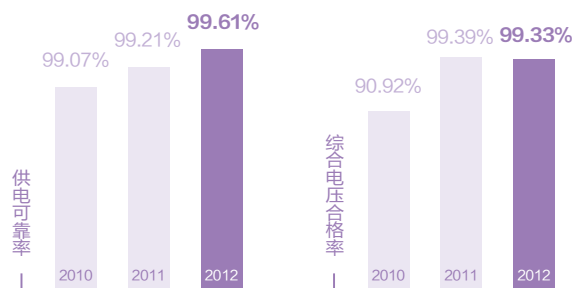
负责任运营菲律宾国家电网公司

公司自2009年1月15日正式运营菲律宾国家输电网以来，立足菲律宾国情和国民需求，坚持做优秀的企业公民，自觉倡导合作共赢的可持续发展战略，努力争取社会各界的理解、信任和支持。

- **全面提升电网安全运营和管理水平。**充分发挥运营公司的管理经验、技术实力和研发优势，输出电网规划建设、运行维护先进技术和经验，全面推动电网发展升级，用户停电时间明显下降，电压合格率显著提升。
- **持续提升客户满意度。**菲律宾国家电网公司通过问卷调查、合作伙伴论坛、定期互动交流等方式，与298家的电力客户积极构建合作伙伴关系。同时，实施一线线路工人培训计划，推行企业社会责任共赢项目，大幅提升服务质量和客户满意度。
- **积极推进伙伴能力建设。**支持配电公司（DUS）深入开展员工培训，加强能力建设，2012年，帮助培训员工25批次、1899人，为改善配电公司电网运行能力和供电可靠性做出了积极贡献。

- **积极参与社会公益事业。**立足电网企业优势和员工志愿服务资源，支持社区建设和发展，促进当地社会进步、环境改善和人民生活水平提升。2012年，菲律宾国家电网公司持续投入380万比索，推进当地教育、卫生、环保、保护本土居民及其文化等社区发展项目，积极为当地社区发展贡献力量。

菲律宾吕宋岛电网供电可靠率和综合电压合格率



推动国际能源合作

公司积极推进国际能源合作，引进周边国家电力能源。项目分布在亚欧23个国家和地区，包括巴西、委内瑞拉等南美国家，印度、巴基斯坦等南亚国家，柬埔寨、越南、泰国、印尼、缅甸等东南亚国家，沙特、伊朗等中东国家，尼日利亚、苏丹、赞比亚、赤道几内亚、肯尼亚等非洲国家。

2012年在建境外工程
技术服务项目

合同金额

245 ↑

25.79 亿美元

- **中俄电力合作迈向新台阶。**2月25日，公司与俄罗斯东方能源公司签署25年购售电合同。4月1日，中俄500千伏直流背靠背联网工程投入商业运行。6月5日，在胡锦涛主席和普京总统的见证下，公司与俄罗斯统一电力国际公司签署《关于扩大电力合作的谅解备忘录》，将在扩大从俄罗斯向中国供电、电力设备制造及俄罗斯电网改造、第三国电力项目投资等方面开展合作。12月5日，与俄东方能源公司签署《关于2013年电量和电价的协议》。
- **中俄生物质能源合作取得进展。**4月，成立国网绿色能源公司开展中俄生物质能源合作。6月普京总统访华期间，国网绿色能源公司与俄相关企业签署了《关于合资成立国际绿色能源公司的框架协议》，开展生物质能发电等项目的前期研究工作。

共同应对全球可持续发展挑战

积极参与国际标准制定。在国际电工委员会（IEC）中，公司推动成立了高压直流输电、智能电网用户接口两大新技术委员会，牵头完成IEC市场战略局（MSB）“大容量可再生能源并网及大容量储能接入电网”白皮书。5项IEC标准提案获得通过。在电气电子工程师学会（IEEE）中，推动成立了特高压交流标准工作组，正在制定3项特高压交流国际标准。

共同应对全球能源挑战。公司基于特高压技术，提出并积极传播建设跨国、跨洲能源输送大通道的战略倡议，为保障全球能源供应安全，推进可持续发展积极贡献力量。积极响应联合国秘书长潘基文发起的“人人享有可持续能源”倡议，为实现2030年全球户户通电目标作出不懈努力。



2012年8月26日国际大电网委员会年会（法国巴黎）。

开展国际可持续发展项目合作。配合联合国户户通电计划（UNSE4ALL），公司与其他全球可持续电力合作组织（G-SEP）会员一起，联合全球光明基金（Global Bright Light Fundation）合作完成安装5万个太阳能照明灯的项目。

“采用先进的特高压交流和直流输电技术，构建洲际输电大通道，建立洲际电力市场，推动全球能源优化配置，是保障能源安全、实现全球能源可持续发展的重大战略选择。”

——国家电网公司总经理刘振亚

公司2012年参加的部分重要国际会议

中美经贸合作论坛	阐述中美两国在调整能源结构、发展清洁能源、建设坚强智能电网等方面发挥两国互补优势，加强能源领域基础设施建设合作的重要意义。
全球可持续电力合作组织领导人峰会	介绍国家电网公司在特高压工程建设、户户通电等方面取得的重要进展，以及今后在坚强智能电网方面的工作重点和发展前景，提出欧亚跨洲特高压能源通道的战略构想。
国际大电网委员会（CIGRE）年会	阐述建设跨洲特高压工程、构建洲际输电大通道的战略构想，提出采用先进的特高压交流和直流输电技术，构建洲际输电大通道，建立洲际电力市场，推动全球能源优化配置的战略。
国际电工委员会特高压战略组（SMB SG2）会议	讨论在IEC开展特高压交流相关标准的制定工作。介绍了“中国关于在IEC成立特高压交流系统新技术委员会的建议”，确定项目召集人。
国际电工委员会市场战略局（IEC MSB）中国专家委员会	介绍了国际电工委员会市场战略局的最新工作进展，研究了如何充分发挥中国专家委员会的支撑作用、进一步扩大我国在国际电工委员会的影响力等问题。
国际电工委员会高压直流输电技术委员会（IEC TC115）第四次全体会议	TC115高压直流输电技术委员会是第一个由中国自主提出并于2008年8月成立的新技术委员会，国家电网公司代表中国承担其秘书处工作。
参加电气电子工程师学会（IEEE）	针对三项公司发起的IEEE特高压交流标准，收集汇总各国专家意见，在会议上对意见逐条讨论并确定修改意见。

与地市级以上
政府会谈和信息报送
覆盖面超过

90 %

公司网站全年访问量

562 万次

调度交易信息发布次数

545 次



重大决策保持公开透明

- 积极为国家能源发展建言献策
- 坚持与各级政府共商电网发展
- 加强与产业链伙伴沟通合作

....

社会沟通全面加强

- 不定期开展媒体见面会
- 发布年度社会责任报告
- 发布服务经济社会发展白皮书

....

保证 运营透明度 和接受社会监督

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

24家省公司发布社会
责任实践报告，占比

89 %

聘请社会
行风监督员

2.97 万人



自觉接受政府监管和社会监督

- 自觉接受政府监管
- 自觉接受媒体和社会各界监督
- 广泛宣传和落实新“三个十条”

....

全面推动利益相关方参与

- 研究制定利益相关方参与战略
- 建立利益相关方参与长效机制
- 邀请社会各界走进国家电网

....

2012年11月10日晚，中国共产党第十八次全国代表大会新闻中心举办了主题为“实施创新驱动战略 加快转型发展步伐”的中外记者集体采访活动。党的十八大代表、国家电网公司总经理刘振亚向中外媒体记者介绍了公司的特高压战略和“走出去”战略，指出目前我国是世界上唯一一个掌握和使用特高压技术的国家，特高压电网技术实现了“煤从空中走，电送全中国”，缓解了煤电运紧张局面，推动了清洁能源的远距离输送、大范围优化配置。



为国家和地方能源发展建言献策

深入探索我国能源可持续发展战略。公司认真研究国际能源格局的深刻调整变化，积极应对我国能源发展面临的复杂挑战，努力把握国家能源发展战略转型机遇，坚持以“大能源观”为指引，深入实施“一特四大”战略（发展特高压输电，促进大煤电、大水电、大核电、大型可再生能源基地集约高效开发），促进电力工业科学发展，推动我国能源结构调整和能源发展方式转变。



提出“大能源观”：坚持以系统论的方法，以可持续发展的理念，以全局的、整体的、历史的、开放的、普遍联系的视角去分析和研究能源问题。

建议我国能源发展思路：统筹推进经济发展方式转变、能源发展方式转变和国际竞争格局转变，走中国特色的新型工业化道路和能源现代化道路，营造相对宽松有利的国际环境。

中国科学院院士、清华大学教授卢强：

本书提出了解决我国能源发展几个重大问题的基本思路，以及国家能源转型的途径，对我国能源、特别是电力能源发展将产生深远影响，我要把书的精髓传授给我的学生。

中国工程院院士艾兴：

本书从国际能源发展格局的深刻变化和我国能源发展面临的严峻挑战与战略转型的必然要求出发，提出树立“大能源观”，充分发挥电力发展在中国能源战略中的关键作用，把电力作为能源平衡的重要支撑，对有效破解能源发展瓶颈，保障国民经济健康发展，推动我国能源可持续发展将产生重要影响。

中国科学院院士、中国电力科学研究院研究员周孝信：

本书从能源角度看电力，从电力角度看能源，提出以电力为中心来发展能源，多用电等于少排放，在综合能源输送体系中要提高输电比例的观点，我非常赞同。



积极参与国家能源发展规划制定。配合国家发展改革委、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，促进特高压项目与国家“十二五”能源规划的有序衔接。滚动修订“十二五”电网发展规划，不断增强坚强智能电网的架构合理性、安全稳定性和新能源接入消纳能力。

为地方能源可持续发展贡献力量。定期开展政企会谈，与经营区域内的22个省级政府及各级地方政府举行会谈，推动电网规划纳入当地国民经济和社会发展规划，主动对接地方经济、社会、环境发展综合需求，积极服务地方完成节能减排目标，实现能源的可持续发展。

中国工程院院士王文兴：

本书立足于国际能源格局深刻调整变化、我国能源发展面临复杂挑战和战略转型机遇的时代背景，阐述了坚持以电力为中心的战略思路，提出把建设坚强智能电网作为推动能源绿色发展的战略支点，提高电网对清洁能源的接入和消纳能力，实现大规模开发、远距离输送和高效率利用。

中国工程院院士、国网电力科学研究院研究员薛禹胜：

本书把一次能源和二次能源联系起来，强调煤炭作为一次能源的关键，电作为二次能源的关键，以及两者之间的关联，对于现在比较敏感的输煤输电关系，不同电压等级电网之间的关系等，做了非常令人信服、逻辑性很强的阐述。

国务院国资委研究局局长彭华岗：

现在市场、资源、资金、人才都不是最缺的，最缺的是思想。这本书是央企领导人对重大问题思考的一个结晶。

国务院发展研究中心产业经济部部长冯飞：

本书不回避矛盾，讲了两个“进一步”，一个“进一步”是市场机制需要进一步完善，另外一个监管需要进一步建立健全。

厦门大学中国能源经济研究中心主任林伯强：

“一特四大”是全新的命题，将电力供应产业链输配端职能从传统的被动保障，变成主动参与资源配置、技术创新、环境空间配置等，值得进一步研究。

保证重大决策公开透明

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，及时全面披露公司推动国家能源优化配置、服务清洁能源和新能源发展、履行央企社会责任方面的重大决策和举措，增进各方理解、信任和支持。

- 10月30日，国家电网吉林公司举办深化优质服务、促进新能源发展新闻发布会。
- 10月26日，国家电网公司召开加强分布式光伏发电并网服务电视电话会议暨新闻发布会，向社会发布《关于做好分布式光伏发电并网服务工作的意见》。
- 10月25日，国家电网甘肃公司召开深化优质服务、促进新能源发展新闻发布会。
- 10月23日，国家电网冀北公司召开服务河北清洁能源发展新闻发布会，介绍了国家风光储输示范工程平台有关情况。
- 10月19日，国家电网新疆公司召开深化优质服务、促进风电等新能源发展新闻发布会。
- 10月16日，国家电网江苏公司与江苏省政府办公厅联合召开服务江苏新能源发展新闻发布会。
- 10月16日，山东省新闻办牵头召开国家电网山东公司服务山东经济文化强省建设、促进风电等新能源发展新闻发布会。
- 10月11日，内蒙古自治区宣传部牵头召开国家电网蒙东公司促进风电等新能源发展新闻发布会，全面介绍蒙东公司在促进风电等新能源发展中的探索和举措。
- 8月15日，国家电网公司召开“国家电网促进风电等新能源发展新闻发布会”，介绍了促进风电等新能源发展的战略部署、具体行动和主要成绩。



1	3
2	4

- 1 新闻联播：
新能源大规模并网技术取得重大突破
- 2 新闻直播间：
新能源并网装机突破5200万千瓦
- 3 新闻联播：
我国成为世界风电第一大国
- 4 晚间新闻：
家庭绿色发电 微电网破解用电难
- 5 新闻联播：
国家电网鼓励小型光伏电站并网运行
- 6 新闻直播间：
分布式光伏发电并网获准入标准
- 7 经济信息联播：
6兆瓦以下分布式光伏发电免费入网



5	
6	7

自觉接受政府监管和社会监督

自觉接受电力监管。认真贯彻落实国家电监会的监管要求，开展居民用电服务质量监管专项行动，认真检查整改供电服务问题，切实保障居民“快用电、用好电”，建立优质服务长效机制，持续提升居民用电服务质量。

自觉接受社会各界监督。广泛宣传 and 落实新“三个十条”。聘请行风监督员“把脉”电力行风，强化第三方服务质量监测。组织开展“走进国家电网”，零距离感受供电服务。做客“政风行风热线”现场，加强社会沟通交流。

国家电网上海公司：沟通增进信任

2012年初，上海公司发现用户通过网上发帖反映电费存在异常，第一时间坦诚沟通赢得了理解。

- 当天上门与发帖用户面对面沟通，对部分用户提出的电能表校验要求，协调技监局24小时内提供校验报告。
- 畅通用户申诉渠道，对95598热线反映的电费电量问题100%回访，通过报纸、电台、电视台、网络等公布电费电量服务四项承诺。
- 举一反三，加强电量数据分析和电费波动预警，邀请政府、媒体、居民等代表走进用户服务中心和电能计量中心，回应居民用电需求。

自觉接受行风评议和第三方监督

国家电网青海公司开展“高原阳光·感知电网”活动、回馈客户感恩活动，做客“政风行风热线现场”。国家电网河南公司走进行风热线直播室，邀请地方媒体走基层，让大众全方位、多角度地了解供电服务和国家电网人。国家电网山西公司主要负责人带队定期参加山西省政风行风热线，与听众零距离交流沟通。国家电网湖南公司推进雷锋服务进厂矿、进学校、进社区、进客户，对行风问题“一追到底、一票否决”，自觉接受各界监督。

国家电网新疆乌鲁木齐公司深化第三方服务质量检测，实施行风监督员对供电服务按月检测、按月通报、按季分析，检测面100%覆盖8个营销单位、22个服务窗口，4个专业服务一线。国家电网陕西商洛公司坚持内部监督和社会监督并重，建立公司—分公司—供电所三级内部监督网络，聘请100名行风监督员，定期邀请媒体走进国家电网。国家电网重庆长寿公司邀请百姓参加“电力开放日”，参观营业厅、变电站，监督用电服务质量，组织“企业—居民对话”。



加强社会沟通

连续七年首家发布中央企业社会责任报告。公司首次以电视电话会议的形式，面向公司150多万名员工实时发布报告。公司**1835**家各单位、**37000**余人在各分会场，直接收听收看了报告发布会，中央电视台晚间新闻进行了报道。

24个省公司和多个地市公司发布了年度社会责任实践报告和服务经济社会发展白皮书。报告和白皮书发布受到了地方政府和有关各方的充分肯定，引发了媒体的广泛关注。



各单位社会责任实践报告受到各方肯定

甘肃省委书记王三运作出批示，“‘十一五’期间，全省电力系统深入贯彻落实科学发展观，围绕大局，扎实工作，加快推进‘两个转变’，各项工作取得了新的成绩，为全省经济社会发展和人民生活改善提供了有力保证。”辽宁省省长陈政高对辽宁公司2011年社会责任实践报告的批示：“辽电这几年为我省发展做出了突出贡献，开创了全新的局面，望继续努力，再立新功。”时任山东省省委常委、副省长王军民作出批示，高度评价山东公司积极履行社会责任，在“彩虹春雨”抗旱保电、迎峰度夏、建设坚强智能电网、节能减排等方面作出的贡献。北京市副市长洪峰批示：“市电力公司在央企

驻京单位率先发布报告，具有很好的示范作用，展现了主动履责、用心服务的良好形象。希望再接再厉，为首都发展做出更大贡献。”安徽省委常委、副省长陈树隆在2012安徽省工业经济行业企业社会责任报告发布会上，对安徽省电力公司社会责任管理工作给予高度评价。吉林延边州州长李龙熙批示：“延边供电公司在我州率先发起社会责任管理实践，体现了央企以人为本、追求经济效益和社会效益相统一的经营理念，这是一项深受用户欢迎的非常有意义的活动。希望延边公司不断总结经验，引导和带动更多的企业参与到这一活动中来，为建设美好新延边做出更大的贡献。”



江苏省委书记罗志军作出批示，江苏省电力公司积极融入全省发展大局，围绕江苏“两个率先”宏伟目标，主动对接“六个注重”、“八项工程”的要求，履行社会责任，服务经济发展，充分体现了“三创三先”的新时期江苏精神和责任央企的表率作用，体现了对保障经济发展、促进民生幸福、构建和谐社会的责任担当的责任意识。

陕西省委常委、宣传部部长景俊海作出批示，陕西省电力公司多年来自觉把社会责任融入企业使命、企业目标、企业行为，此举必将带动更多的企业主动履行社会责任，关注社会效益，热情融入地方经济社会发展。



白皮书的发布，标志着企业开始从经济、社会和环境
的综合价值入手，研究企业的角色、责任和社会功能，具有
重要的理论创新和实践价值，值得深入研究和总结推广。
——国务院发展研究中心副主任侯云春

发布白皮书是国家电网公司加强社
会沟通，建立情感认同、价值认
同，增进公众信任的成功探索。
——新华网副总编辑杨庆兵

白皮书的发布标志着中央企业社会责
任工作迈上了新台阶，为中国企业社会
责任发展作出了新贡献。白皮书提出的
“企业综合价值论”对推动企业转变发
展方式和促进企业理论研究的深化，具
有重要的范式价值。
——中国社科院工经所党委书记黄群慧

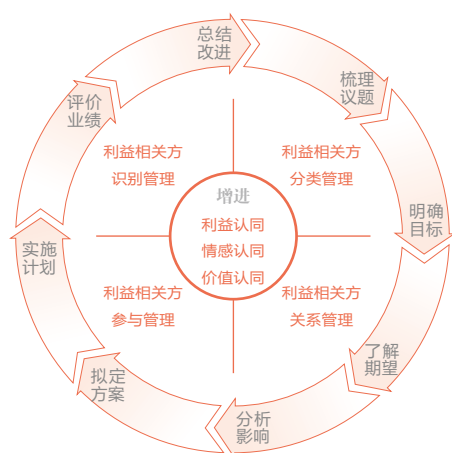
2012年1月12日，发布我国首个企业价值白皮书，
受到中央领导的高度肯定和社会各界的广泛赞誉。



山东省副省长张建国对国家电网山东公司发布《服务山东经济社会发展白皮书》、促进风电等新能源发展的工作成就作出批示，高度评价公司所展现出的责任表率央企形象。枣庄市委书记陈伟对枣庄公司《服务枣庄经济社会发展白皮书》作出专门批示，认为充分体现了“科学发展、电力先行”的责任意识。

河北省政府常务副秘书长苏银增表示，白皮书的发布预示着冀北电力有限公司将大力提升电力服务质量和水平，为实现“经济强省，和谐河北”宏伟目标提供强力支撑。

探索开展利益相关方管理



国家电网天津滨海公司：五维沟通心连心

政府：成立滨海新区电力保障与发展小组，形成政府部门主导的电网建设协调机制，政企共同破解电网发展难题。

行风监督员：充分发挥行风监督员的社会监督功能，加强明察暗访，认真听取意见建议，持续提升改进工作。

媒体：建立媒体沟通反馈机制，开设媒体记者联络QQ群，促进企业树立社会视角、理解媒体表达。

大客户：推进大客户俱乐部管理常态化，建立个性化的管理档案、应急预案和优质服务方案，强化一对一服务。

社区：推进电力服务社区共建，与社区居委会签订共建协议，在社区建立志愿服务点，提升服务居民用电水平。



1 “马背电工”
李国军服务队

在围场县卡伦后沟牧场，来自燕山大学的阎威在微博中写道：“一人，一马，一责任。一山，一水，一驻守。”



2 “家园”
电力服务队

采访完服务队，河北大学张红光写道：“真切地感受到国家电网冀北电力公司作为一家中央企业社会责任跳动的脉搏；让我真切地感受到一家中央企业为民富民的道德良心。”



3 “岭秀”
电力服务队

中国农业大学宋宝慧在微博中记录了偏桥人民贴到墙上的心声：“偏桥农民喜洋洋，真心实意感谢党，歌颂世道无限好，齐心协力奔小康。”



4 “董存瑞”
电力服务队

在隆化县看望董存瑞村第一任村长的黄秀英老妈妈后，河北工业大学的米梦凡在微博中这样写道：“你用电，我用心；你们在做，我们在听，我们在感受。”



7月10日~18日，京津冀19所高校20名大学生走进了国家电网冀北承德公司，沿着“坝上线”和“水库线”，9天时间零距离接触了8个县8支电力服务队。10个关键词见证沟通收获认同。

微博记录了国家电网人的“忠诚、责任、坚持、艰辛、诚信、真情、快乐”
微博分享着大学生们的“震撼、感恩、成长”



5 “红语”
电力服务队

“离开承德县，告别承德电网工作人员，告别‘红语’，心中是不舍的。我想，这种不舍，源于他们的敬业与奉献，源于他们的认真与让人感动。”这是河北师范大学王会玲在微博中谈及感受。



6 “新峰”
电力服务队

在河北省平泉县卧龙岗村百家蘑菇庄园里，从小在城里长大的北京语言大学校媒记者张好婕写道：“第一次看到餐桌上的蘑菇是怎样生长的。”



7 “绿舟”
电力服务队

潘家口水库库区采访完“绿舟”电力服务队，北京理工大学的王洪强在微博中写道：“队员们背上的‘国家电网共产党员服务队’不仅是一种身份，还是烙印在心中的央企责任。”

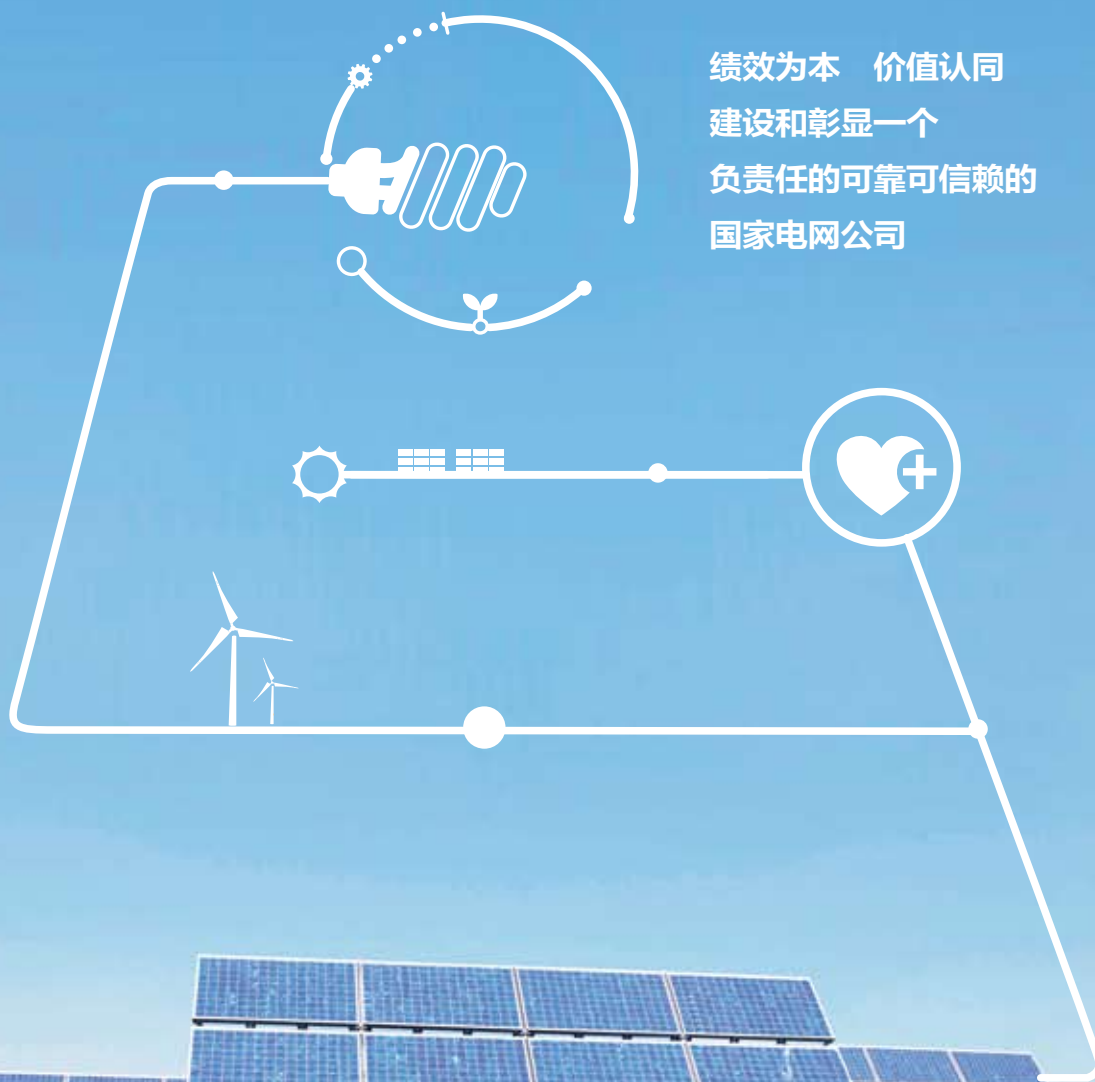


8 “蓝星”
电力服务队

北京大学张宸在兴隆县蘑菇峪镇户户通电采访结束后感慨：“在一些特别陡峭的地方，电线杆扛不上去，只能在地上拖拽；在一些路途泥泞的地方，线缆只能靠电网工作人员扛拉，可以想象当时的艰辛。”

履责绩效

绩效为本 价值认同
建设和彰显一个
负责任的可靠可信赖的
国家电网公司



经济绩效

财务绩效

	2008	2009	2010	2011	2012
营业收入（亿元）	11407	12580	15427	16754	18855
资产总额（亿元）	16453	18419	21192	22116	23527
利润总额（亿元）	98	46	450.9	537.8	650.7
实现利税（亿元）	868	657.5	1227.4	1384	1735
净资产收益率（%）	0.81	-0.39	4.87	4.54	4.66
资产负债率（%）	63.06	65.07	61.83	60.02	57.62
国资委业绩考核（等级）	A	A	A	A	A

电网能力

	2008	2009	2010	2011	2012
电网建设投资（亿元）	2497	3031.6	2643.7	3019.2	3054
输电线路长度*（公里）	496332	561456	618837	655131	713081
变电设备容量**（千伏安）	160142	188654	213193	239162	280729
并网机组容量（亿千瓦）	6.13	6.71	7.44	8.18	8.8
并网机组上网电量（万亿千瓦时）	2.28	2.43	2.88	3.24	3.39
研究与开发（R&D）经费（亿元）	50.55	51.38	61.29	64.52	79.40
累计专利拥有量（项）	1994	3511	6528	10538	16399
累计获得国家科学技术奖（项）	22	26	32	36	39

*110（66）千伏及以上输电线路；**110（66）千伏及以上变电设备。

注：2011年数据为最终统计数，与2011年报告数略有差异。
2012年财务绩效数据源自财务快报，与最终统计数会略有差异。

运营效率

	2008	2009	2010	2011	2012
全员劳动生产率（万元/人·年）	29.6	29.63	40.3	49.32	55.06
总资产周转天数（天）	493	514	445	457	445
线损率（%）	6.10	6.12	5.98	6.53	6.73
累计提高电网输送能力（亿千瓦）	1.54	1.71	1.88	2.00	2.13
设备事故数（次）	32	27	20	9	0*
电网事故数（次）	23	10	2	5	0*

* 国务院于2011年颁布了《电力安全事故应急处置和调查处理条例》。按照该条例确定的标准，公司2012年未发生一般及以上电网、设备事故。这一标准与公司此前执行标准存在差异，导致电网、设备事故统计口径前后期不完全可比。

供电绩效

	2008	2009	2010	2011	2012
售电量（亿千瓦时）	21235	22748	26891	30925	32539
公司经营区域最高用电负荷（万千瓦）	37022.4	42490	48410	53546	56119
服务客户数（亿户）	1.81	2.44	2.58	2.86	3.09
城市供电可靠率（%）	99.864	99.903	99.906	99.921	99.941
城市年户均停电时间（小时/户）	11.98	8.5	8.234	6.92	5.18
城市综合电压合格率（%）	99.406	99.447	99.498	99.759	99.824
农网供电可靠率（%）	99.545	99.615	99.636	99.665	99.735
农村年户均停电时间（小时/户）	39.97	33.73	31.89	29.35	23.21
农网综合供电电压合格率（%）	97.05	97.25	97.477	97.688	98.074
国家电力市场交易电量（亿千瓦时）	2638.9	2944	3585	3998.7	5158.90
供电服务“十项承诺”兑现率（%）	99.99	99.99	99.99	99.99	99.998

社会绩效

普遍服务

	2008	2009	2010	2011	2012
农网投资（亿元）	665	710	700	730	807.4
累计新增通电户数（万户）	112	126.2	134	137.5	149
累计新增农村通电人口（万人）	416.4	475.6	509	522.6	572
城乡年均停电时间差距（小时/户）	27.99	25.23	23.66	22.43	18.03

公益捐赠

	2008	2009	2010	2011	2012
公司对外捐赠额（亿元）	6.16	1.84	2.3	1.08	1.47
其中通过“国家电网公益基金会”实施	—	—	0.21	0.33	0.64
员工志愿服务（万人次）	59	62	63	64	65

伙伴共赢

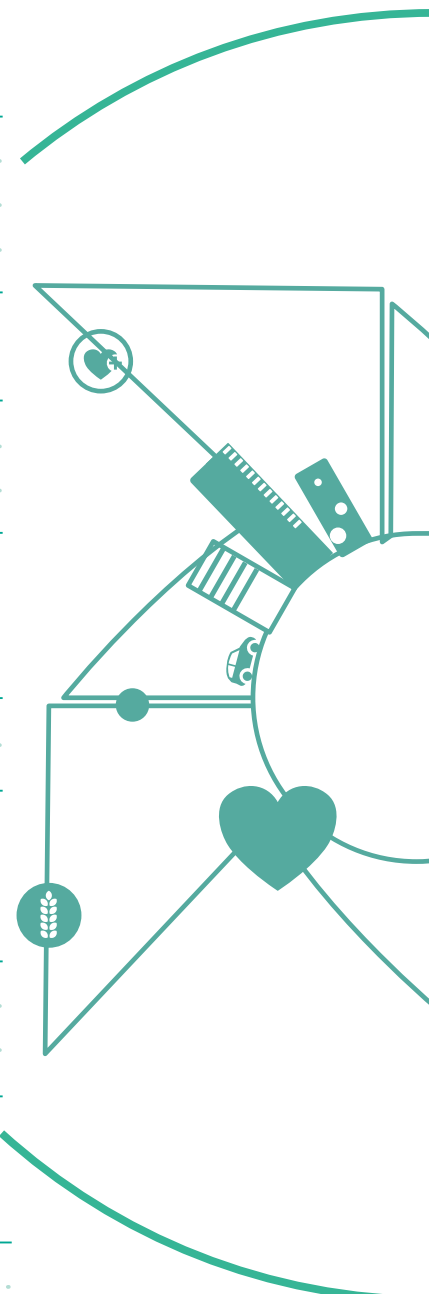
	2008	2009	2010	2011	2012
集中招标金额（亿元）	1879	1863.2	1751.2	2306	3229.6
累计获得鲁班奖次数（次）	9	11	14	17	18

透明运营

	2008	2009	2010	2011	2012
公司网站访问量（万次）	261.6	212.4	553.1	559.6	562
调度交易信息发布次数（次）	521	540	552	545	545
公司总部向政府报送信息（条）	259	313	329	245	205

员工发展

	2008	2009	2010	2011	2012
员工培训投入（亿元）	31.6	33.3	35.37	35.36	34.5
全员培训率（%）	90.8	91.2	92	93	93.5
员工平均培训时间（小时/人·年）	57	64	66	68	74
员工培训人次（万人次）	290	305	312	328	335
女员工比例（%）	26.39	26.4	26.2	27.1	27.3
工会组织	968	1066	1175	1236	1252



环境绩效

服务清洁能源发展

	2008	2009	2010	2011	2012
清洁能源机组并网容量（万千瓦）	13524	15357	17585	20260	24004
其中，水电并网容量	12214	13419	14458	15617	16816
核电并网容量	507	507	574	640	640
新能源发电机组并网容量	803	1431	2553	4003	6548
其中，风电并网容量	803	1431	2214	3519	5676
光伏发电并网容量	—	—	24	232	333
清洁能源机组上网电量（亿千瓦时）	4161	4321	4903	5943	7177
其中，水电上网电量	3662	3692	4103	4373	5518
核电上网电量	353	355	308	416	475
新能源发电机组上网电量	146	274	492	1154	1184

推进全面节能

	2008	2009	2010	2011	2012
降低线损节约电量*（亿千瓦时）	160	19.4	40	23.10	10.5
发电权交易电量（亿千瓦时）	989.62	1443	1414.57	1059.39	1097.48

推进电动汽车发展

	2008	2009	2010	2011	2012
累计建成电动汽车充换电站（座）	—	—	87	243	353
累计建成电动汽车充换电桩（个）	—	—	7031	13283	14703

推进二氧化碳减排

	2008	2009	2010	2011	2012
消纳清洁能源减排量（万吨）	—	—	44700	44285.4	55264.93
降低线损减排量*（万吨）	1300	158	330	190.04	85.32

*公司2012年线损率6.73%，同比上升0.2个百分点，但这主要是受133家农电企业上划因素的影响，如按同口径计算，公司线损率同比下降了0.03个百分点，节约电量10.5亿千瓦时。

联合国“全球契约”行动绩效



“全球契约”十项原则	行动绩效
人权 1. 尊重和维护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"> 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，承诺在自身运营及公司影响范围内尊重与支持人权。 绝不参与任何漠视与践踏人权的行为。 加强无电地区电力建设，解决11.53万户、49.37万无电人口的通电问题。 推进城乡供电一体化，累计综合治理1784.9万户低电压问题。 在营业场所为残障人士提供无障碍服务，保障残障人士权益。
劳工 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"> 通过职工代表大会、厂务公开、总经理联络会座谈会、专题通报会等形式，推进职工民主管理经常化、规范化。员工全年提出28万余条合理化建议。 杜绝强迫劳动和使用童工。 杜绝民族、性别、年龄、疾病、种族、宗教信仰等方面的歧视，以岗定薪，按劳分配，实行男女同工同酬。 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，注重员工工作与生活的平衡，建立合理的带薪休假制度，为员工缴纳养老、医疗、失业等各项社会保险，社会保险覆盖率100%。
环境 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"> 推动我国风电并网容量达到6083万千瓦，规模跃居世界第一，用5年时间走过了美国、欧洲15年的风电发展历程。 推动光伏发电跨越发展。2012年，公司经营区域光伏发电并网容量达到333万千瓦，同比增长44%。 通过完善并网服务管理、简化接入技术要求、加强配套电网建设等多种方式，全力支持分布式光伏发电发展。 累计建成标准化充换电站353座、交流充电桩14703个，服务电动汽车发展，中国成为全球充换电设备最多的国家。 组建27家省级节能服务公司，组建能效服务活动小组510个，组建第三方能效测评机构6家。
反贪污 10. 反对任何形式的贪污、勒索和行贿受贿	<ul style="list-style-type: none"> 制定《关于进一步深化协同监督机制建设的工作意见》、《关于开展廉政风险防控工作评价的意见》、《国家电网公司招标采购领域诚信体系建设规范》等文件，深化协同监督机制，推进惩治和预防腐败体系建设。 开展全员反腐倡廉教育，建设“干事、干净”的廉洁文化。 深入分析和应对腐败风险，接收信访举报939件（次），初查核实687件，党政纪处分73人，挽回损失1085.57万元。 开展效能监察项目1986个，采纳监察建议13848条，落实监察决定500个。 推进透明运营、阳光操作，主动接受社会各界监督，防范腐败风险。

履责承诺

持续改进 任重道远
综合价值创造之旅永无止境
履责长效机制建设
没有最好，只有更好……



2012年践诺

公司2012年承诺	公司2012年践诺
保障可靠 可信赖的 能源供应 <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 国家电力市场交易电量4165亿千瓦时。 ● 确保皖电东送工程、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、高岭背靠背扩建工程年底前投运。 ● 110千伏及以上优质工程率达到90%以上。 ● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 营业收入19425亿元。 	注○表示完成； ↻表示未完成。 <ul style="list-style-type: none"> ● 电网投资达到3054亿元。○ ● 投产110（66）千伏及以上输电线路5.49万公里、变电容量2.6亿千伏安，投产直流线路2090公里、换流容量1890万千瓦。○ ● 国家电力市场交易电量5158.90亿千瓦时。○ ● 皖电东送工程完成长江大跨越，新疆-格尔木750千伏交流工程主体竣工，锦屏-苏南特高压直流工程、高岭背靠背扩建工程建成投运。○ ● 110千伏及以上优质工程率超过90%。○ ● 各级应急指挥中心实现互联互通，应急体系建设在应对各类突发事件中发挥了有效作用。○ ● 特高压、青藏交直流输电系统和跨区电网实现安全稳定运行。○ ● 重大技术和关键设备攻关取得重大突破，电网技术进一步实现了从追赶到引领的转变。○ ● 营业收入18855亿元*。↻
负责地 对待每一个 利益相关方 <ul style="list-style-type: none"> ● 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”。 ● 城市年户均停电时间控制在5.71小时/户以内。 ● 农网综合供电电压合格率达到98.05%，户均停电时间控制在23.7小时/户以内。 ● 解决9.6万无电户、40万人口用电问题。 ● 加快农网改造升级工程，规范资金使用，严格工程管理，提高建设质量。 ● 全员劳动生产率55.5万元/人·年。 ● 落实中央“千人计划”政策。 ● 负责任地运作“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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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”。○ ● 城市年户均停电时间5.18小时/户。○ ● 农网综合供电电压合格率为98.074%，户均停电时间为23.21小时/户。○ ● 完成11.53万户无电户、49.37万人口用电问题。○ ● 完成农网投资807.4亿元，推动农网供电“卡脖子”和“低电压”问题得到显著改善。○ ● 全员劳动生产率55.06万元/人·年**。○ ● 引进“千人计划”人选4人。○ ● “国家电网公益基金会”运作良好，公司第五次荣获“中华慈善奖”。○ ● 员工志愿服务65万人次。○
努力做 绿色发展 表率 <ul style="list-style-type: none"> ● 电网建设项目环评率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，推行合同能源管理。 ● 确保完成国家节能减排目标任务。 ● 优化电动汽车充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电服务网络建设。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 电网建设项目环评率达到100%。○ ● 做好清洁能源并网接入和消纳工作，公司经营区域风电并网容量5676万千瓦，光伏发电并网容量333万千瓦。○ ● 节能发电调度试点节约标准煤171万吨，完成发电权交易1097.48亿千瓦时。国家风光储输示范工程CDM项目在联合国成功注册，六氟化硫气体减排CDM项目第一期减排量72414吨获得联合国签发。○ ● 线损率6.73%***。↻ ● 建成27个省级节能服务公司，组建能效服务活动小组510个，第三方能效测评机构6家。○ ● 超额完成国家下达的年度节约电力电量任务。○ ● 建成投运电动汽车充换电站353座、充电桩14703个，成立9家省级电动汽车服务公司，22家地市级电动汽车服务公司。○

*因经济增速低于预期导致售电量增速未实现年初计划，使得营业收入未实现年初承诺目标。

**因营业收入未完成年初预算，导致工业增加值增长低于预期，使得全员劳动生产率未实现年初承诺目标。

***按同口径计算，公司2012年线损率下降了0.03个百分点，实现了年初承诺目标。但由于133家农电企业划转至公司，造成公司线损率未实现年初承诺目标。

2013年承诺

- 杜绝发生大面积停电。
- 电网投资超过3000亿元。
- 投产110（66）千伏及以上交流线路5万公里、变电容量2.3亿千伏安，直流线路2210公里、换流容量800万千瓦。
- 建成新一代智能变电站示范工程，安装智能电表超过3000万只。
- 投运皖电东送特高压交流工程、哈密南-郑州特高压直流工程、新疆与西北联网第二通道、玉树与青海主网联网工程。
- 城市年户均停电时间小于5小时/户。
- 农村年户均停电时间小于20小时/户。
- 推进城乡各类用电同网同价。
- 员工志愿服务人次70万人次。
- 员工培训投入不低于2012年水平。

2015年目标

初步建成“一强三优”现代公司

- 110（66）千伏及以上线路达到90万公里、变电（换流）容量40亿千伏安（千瓦），分别是2010年的1.5倍和1.8倍。
- 特高压和跨区输电能力达到2.1亿千瓦，保证3.5亿千瓦清洁能源送出和消纳。
- 电网智能化关键技术装备实现重大突破，用户用电信息基本实现自动采集，智能电网调控技术全面推广。
- 资产总额3.2万亿元，比2010年增长55%。
- 营业收入2.5万亿元，比2010年增长67%。
- 全员劳动生产率80万元/人·年，是2010年的2倍。

2020年目标

全面建成“一强三优”现代公司

- 110（66）千伏及以上线路达到120万公里、变电（换流）容量55亿千伏安（千瓦），分别是2010年的2倍和2.5倍，电网规模比2010年翻一番以上。
- 特高压和跨区输电能力达到4.5亿千瓦，保证5.5亿千瓦清洁能源送出和消纳。
- 电网智能化水平国际领先，大电网调度运行达到国际先进水平。
- 资产总额4.3万亿元，是2010年的2.2倍。
- 营业收入3.5万亿元，是2010年的2.3倍。
- 全员劳动生产率120万元/人·年，是2010年的3倍。



可持续发展报告指南索引

注：索引内容详见<http://csr.sgcc.com.cn>。

	GRI	索引
1.战略与分析	1.1 1.2	P4~P5 报告概况/P13/P15
2.公司概况	2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 2.9 2.10	封面/ P6 封面/ P6/P36~P41 P6~P9 报告概况 P6/P80~P87 P6 P6~P7/P36~P41/ P80~P85 P6~P7 P6~P9 P10
3.报告参数	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7 3.8 3.9 3.10 3.11 3.12 3.13	报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况 报告概况/P102/P106 P107~P108
4.公司治理	4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 4.6 4.7 4.8 4.9 4.10 4.11 4.12 4.13 4.14 4.15 4.16 4.17	报告概况/P8~P9 报告概况 报告概况 报告概况/P50 不适用 不适用 报告概况 P12~P22 P12~P22 P12~P22 P12~P20/P37/P50/P60/ P67/P102 报告概况/P86~P87/P102/ P106 P10/P102 报告概况/P34~P35 报告概况/P96 P36/P42/P48/P56/P64/ P88~P89 报告概况/P34~P69/ P88~P89/P96
5.经济绩效指标	EC1 EC2 EC3 EC4 EC5 EC6 EC7 EC8 EC9	P6/P98~P100 P26~P28/P56/P72~P79 P48~P55 P62~P63 P50 P59~P61 P6/P48~P50/P80~P85 P64~P66 P15/P26/P56~P67

	GRI	索引
6.环境绩效指标	EN1 EN2 EN3 EN4 EN5 EN6 EN7 EN8 EN9 EN10 EN11 EN12 EN13 EN14 EN15 EN16 EN17 EN18 EN19 EN20 EN21 EN22 EN23 EN24 EN25 EN26 EN27 EN28 EN29 EN30	P72~P79 P72~P79 P72~P79 P72~P79 P28/P73/P76/P78~P79 P4~P5/P17/P26/P60/ P72~P79/P90 P4~P5/P17/P26/P60/ P72~P79/P90 暂未统计 无此类情况 暂未统计 P77 P72~P79 P72~P79 P72~P79 P77 P33/P44/P70/P77~P79/ P101 P33/P44/P70/P77~P79/ P101 P77~P79 暂未统计 不适用 暂未统计 暂未统计 无此类情况 无此类情况 无此类情况 P72~P79 P78~P79 无此类情况 P72~P79 未完全统计
7.劳工绩效指标	LA1 LA2 LA3 LA4 LA5 LA6 LA7 LA8 LA9 LA10 LA11 LA12 LA13 LA14 LA15	P6 P50 P48~P55 P50 P50 P50 P50 P50/P66/P84~P85 P50 P49/P100 P49~P50 P49~P50 P48~P50 P50/P102 P50
8.人权绩效指标	HR1 HR2 HR3 HR4 HR5 HR6 HR7 HR8 HR9 HR10 HR11	P60~P61/P83 P60~P61/P83 P49/P83/P102 无此类情况 无此类情况 P102 P50/P102 P49 无此类情况 P83 无此类情况
9.社会绩效指标	SO1 SO2 SO3 SO4 SO5	P64~P69/P83~P85 P83 P49/P83 P49/P60/P67/P83/P102 P26/P42~P45/P64/ P90~P96

	GRI	索引
	SO6 SO7 SO8 SO9 SO10	无此类情况 无此类情况 无此类情况 P77 P72~P79
10.产品绩效指标	PR1 PR2 PR3 PR4 PR5 PR6 PR7 PR8 PR9	P76 无此类情况 P36~P41/P56~P61 无此类情况 P21/P38/P45/P85 P36~P38/P59~P61/P67/ P92~P93 无此类情况 无此类情况 无此类情况
	GRI*	索引
1	EU1	P24/P26/P98/P101
2	EU2	P6/P99
3	EU3	P6/P26~P29/P80~P83/ P98/P104~P105
4	EU4	不适用
5	EU5	P4~P5/P29/P36~P38/ P42~P45/P80~P85
6	EU6	P78
7	EU7	P15~P17/P32~P33/ P72~P76
8	EU8	不适用
9	EU9	P4~P5/P15/P26/ P84~P85/P105
10	EU10	P78~P79
11	EU11	P78~P79
12	EU12	不适用
13	EU13	P26~P28/P36/P42/P76/ P78/P84~P85/P99/ P104
14	EU14	不适用
15	EU15	P45/P48~P52
16	EU16	暂未统计
17	EU17	P60~P61
18	EU18	P88~P96
19	EU19	不适用
20	EU20	P29/P104
21	EU21	暂未统计
22	EU22	P5/P36~P45/P104
23	EU23	P102
24	EU24	暂未统计
25	EU25	P5/P64~P65/P102/ P104
26	EU26	暂未统计
27	EU27	P6/P34~P37/P42~P43/ P80/P84~P85/P99/ P104~P105
28	EU28	P6/P34~P37/P42~P43/ P80/P84~P85/P99/ P104~P105
29	EU29	不适用

*GRI电力行业补充指标。

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2012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2012年1月至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:
 - 2011年报告中披露的“2012展望”的实施情况;
 - 《报告》中披露的 GRI G3.1 核心指标
- 没有验证《报告》中的财务数据;
- 审验工作由DNV在2013年1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性议题,并披露了国家电网公司在如何落实这些实质性议题方面的内部管理机制及绩效标准,以及以透明的形式来展示这些关键的可持续发展绩效信息。

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



回应性：良好。《报告》通过阐述国家电网公司的使命、宗旨、可持续发展战略及绩效指标，并以连续3-5年的历史数据及详细的文字描述，展示了国家电网公司在实践其可持续发展目标过程中所取得的绩效，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。

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。

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。

- 建议参照 GRI 3.1 的 LA 核心指标进一步完善《报告》中与员工相关的绩效信息的披露；
- 建议进一步披露在海外高风险国家及地区进行投资的风险评估及风险监控机制；
- 建议对如何设定报告边界做更清楚描述。

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做出任何决策不负有责任或义务。

DNV 管理服务集团

蔡坤泉
审验组长

C. K. Wong
批准
可持续发展中国业务经理

Antonio Astone
批准
可持续发展全球业务经理

中国北京 2013 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。