



国家电网公司  
STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA



你用电·我用心

国家电网在您身边

社会责任报告  
2013

本报告披露国家电网公司  
2013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2014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。

2014年2月



国家电网公司  
社会责任报告

2005~2013

# 报告概况

**报告时间范围：**  
2013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、2013年2月连续八年发布了报告。

**报告数据说明：**  
本报告披露的2013年数据，部分会与最终统计数略有差异。本报告披露的2012年数据为最终统计数，与2012年报告数略有差异。

**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，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（G4版）》
- 英国社会责任研究机构AccountAbility《AA1000》系列标准
- ...

## 2013年报告议题确定方法

### 社会责任报告议题收集

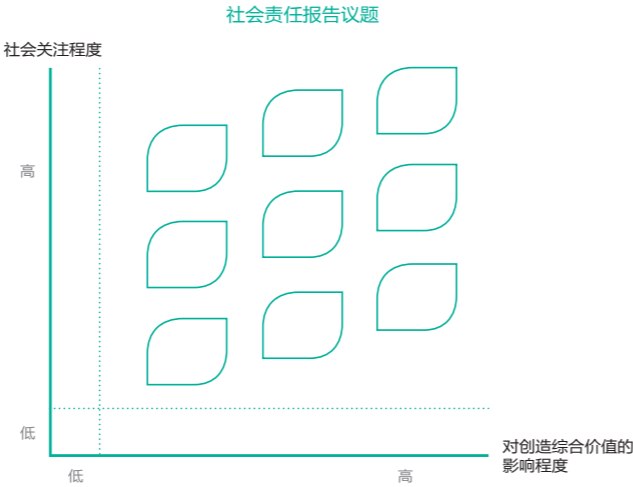
我们继续通过多种方式收集报告议题。

- 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



**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）。

# 目录

- 04 董事长致辞
- 06 公司概况

- 115 可持续发展报告指南索引
- 116 审验声明

## 履责意愿

- 10 探索、实践、检验、完善科学的企业社会责任观
- 12 责任源于使命，始于战略
- 14 责任植于管理，成于机制

## 履责行为

- 18 保障可靠可信赖的能源供应
- 30 负责任地对待每一个利益相关方
- 54 努力做绿色发展的表率
- 66 负责任地开展国际化运营
- 76 保证运营透明度和接受社会监督

## 履责绩效

- 88 经济绩效
- 90 社会绩效
- 91 环境绩效

- 114 联合国“全球契约”行动绩效

## 履责承诺

- 94 2013年承诺
- 94 2013年践诺
- 94 2014年承诺

## 履责主体

- 102 企业对员工负责
- 106 员工对社会负责

### 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>。



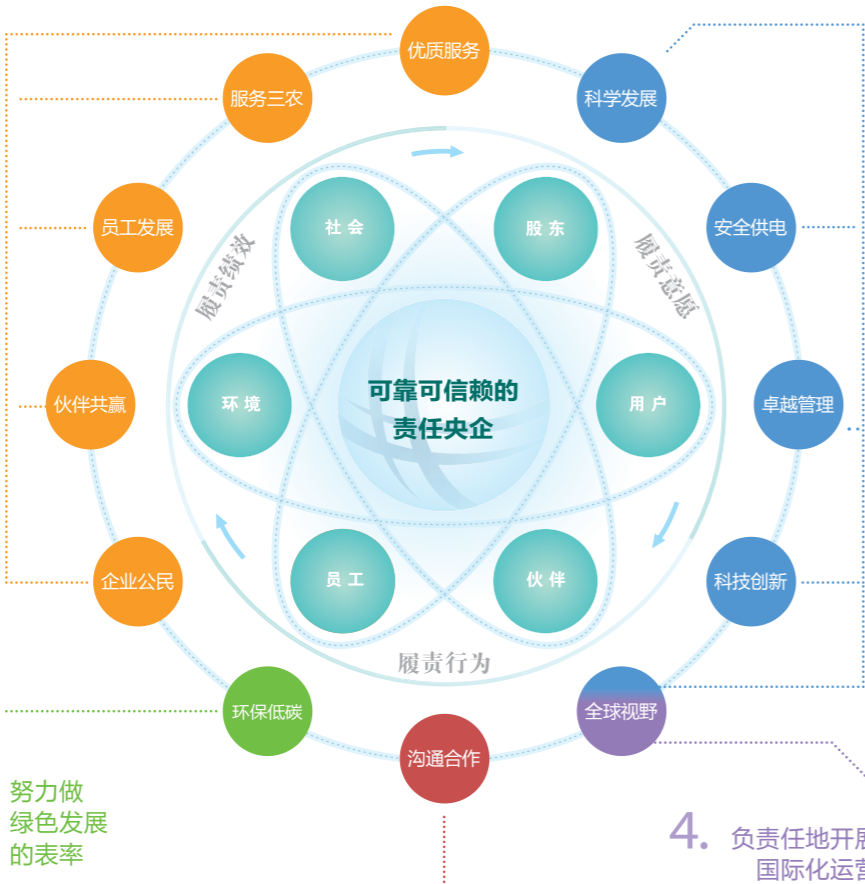
寻找本报告中的二维码，智能手机扫描二维码，直接链接到web内容。

社会责任是社会各界的根本期望和要求  
社会责任是公司工作的出发点和落脚点



2. 负责任地  
对待每一个  
利益相关方

1. 保障可靠可信的  
能源供应



3. 努力做  
绿色发展的  
表率

5. 保证运营透明度  
和接受社会监督

4. 负责任地开展  
国际化运营

## 建设一个负责任的 可靠可信的国家电网公司

### 公司承担的社会责任

追求经济、社会、环境综合价值最大化  
努力实现对可持续发展的贡献最大化

### 将社会责任转化为工作内容和要求

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

1. 保障可靠可信的能源供应  
(把握创造综合价值最大化的关键)

- 履行**科学发展责任**，实现能源优化配置
- 履行**安全供电责任**，维护社会公共安全
- 履行**卓越管理责任**，保证公司高效运营
- 履行**科技创新责任**，引领产业自主创新
- 履行**全球视野责任**，深化全球资源整合

### 坚持以对人负责任的方式开展公司运营

2. 负责任地对待每一个利益相关方  
(对与公司运营相关的每个人负责)

- 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

### 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

3. 努力做绿色发展的表率  
(对公司运营的环境影响负责)

### 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

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)

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，建立信任、增进共识，合作创造综合价值



国家电网公司  
董事长、党组书记  
刘振亚

## 董事长致辞

党的十八届三中全会对全面深化改革作出重大战略部署，必将进一步解放和发展社会生产力和创造力。当前，随着新能源技术、智能技术、信息技术、网络技术的创新突破，第三次工业革命正在孕育发展。我国能源和电力可持续发展面临前所未有的重大历史机遇。深入贯彻落实全会精神，加快建设坚强智能电网，在新一轮工业革命中把握历史机遇、抢占发展先机、赢得竞争优势，推动我国能源安全发展、清洁发展、环保发展、友好发展，服务全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴的中国梦，是国家电网公司最根本、最重要、最迫切的社会责任。

**智能电网承载并推动第三次工业革命。**能源是人类生存和发展的物质基础。近二百多年来，人类社会已经先后经历了两次工业革命。纵观工业文明的发展历程，有一个突出特征，就是能源变革对工业发展具有决定性、全局性影响，推动着工业文明不断向更高层次和水平演进。从历史进程看，建立在化石能源传统利用方式基础

上的工业文明已经难以为继，第三次工业革命应建立在可持续供应的能源基础上。以电为中心转变能源开发利用方式，已成为全球能源发展的战略方向，今后的能源变革都将围绕更清洁更经济的发电、更安全更高效的配置、更便捷更可靠的用电展开，由可再生能源转换而来的电能全面取代化石能源只是时间问题。

智能电网是承载第三次工业革命的基础平台，对第三次工业革命具有全局性的推动作用。从英、美两国在第一、二次工业革命中的成功经验看，谁能在能源变革中抢占先机，确立竞争优势，谁就能立于不败之地。面向第三次工业革命，能源电力行业应当深入贯彻落实党的十八届三中全会精神，以全面深化改革为契机，顺应发展潮流，把握历史机遇，加快建设智能电网，牢牢占据新一轮能源变革的制高点，推动我国能源安全发展、清洁发展、环保发展、友好发展，在全面建成小康社会、实现中华民族伟大复兴中国梦的进程中发挥重要作用。

**把握战略机遇，推动我国智能电网创新发展。**智能电网不仅是保障国家能源供应的重要基础设施，而且联接多种网络和基础设施，对于促进我国基础设施的跨越式发展具有关键作用。同时，智能电网集成了第三次工业革命最为关键的新能源技术、智能技术、信息技术、网络技术，对于促进我国战略性新兴产业发展和经济转型升级具有广泛的带动作用，发展智能电网的意义十分重大。近年来，我国企业在智能电网的理论研究、技术创新、设备研制、标准制定、工程建设、实验能力建设等方面开展了卓有成效的工作，取得了一系列重大突破，总体处于世界先进水平。已经建成投运多项特高压交直流输电工程，建成中新天津生态城、张北风光储输等一批智能电网综合示范工程，形成了功能齐全、具有世界领先水平的试验研究体系，智能电网标准制定工作走在世界前列。我国全面建设智能电网的基础和条件已经具备。要遵循电网电压等级越来越高、联网规模越来越大、配置能力越来越强的发展规律，把智能电网作为第三次工业革命的先导产业，放在突出重要的位置优先发展。

发展智能电网，能够有效解决我国能源发展面临的问题，实现我国能源安全发展、清洁发展、环保发展、友好发展。安全发展，就是以智能电网为市场载体和配置平台，统筹利用国际国内资源，促进能源大规模集约开发、大范围优化配置、高效率充分利用，增加供应总量，降低能源强度，减少能源损耗，防止供需失衡，保证能源供应稳定性和可靠性。清洁发展，就是通过智能电网促进新能源和分布式电源发展，改善能源结构，保护自然生态，最大限度降低对化石能源的依赖。环保发展，就是充分发挥智能电网作用，统筹利用全国环境容量，实现以电代煤、以电代油、电从远方来，提高电气化水平，有效解决东中部地区大气（雾霾）、水质、土壤污染问题。友好发展，就是基于智能电网开放互动优势，灵活适应各类电源发电上网和客户多样化用电需求，使能源开发和消费方便快捷，让生活更加舒适、经济。

发展智能电网，要加快在以下关键环节取得突破。一是加快建设特高压网架。以构建华北—华东—华中特高压同步电网为重点，力争到2020年建成“五纵五横”特高压交流网架和27回特高压直流工程，具备4.5亿千瓦电力大范围配置能力，满足5.5亿千瓦清洁能源送出和消纳的需要。二是加快配电网建设改造。建设技术领先、结构优化、布局合理、高效灵活，具备故障自愈能力的智能配电网，适应分布式电源、微电网加快发展的需要。三是加快提升电网互动能力。建设智能用户管理与双向互动平台，让普通家庭能够通过智能电网实现用户能源管理、移动终端购电、水电气多表集抄、综合信息服务、远程家电控制等，全面提高百姓生活智能化水平。四是加快构建全国电力市场体系。党的十八届三中全会明确要求发挥市场在资源配置中的决定性作用，加快完善现代市场体系。要以智能电网为载体，构建集能源输送、资源配置、市场交易、客户服务于一体，统一开放、竞争有序的全国电力市场体系。

能否牢牢把握第三次工业革命的历史机遇，将很大程度上决定我国在未来全球竞争中的地位。与前两次工业革命不同的是，中华民族已经走上伟大的复兴之路，我国新能源、智能电网发展均走在世界前列，在新一轮能源变革中处于有利地位，具备了在第三次工业革命中勇立潮头、引领发展的条件。历史不应重演，机遇稍纵即逝。能源电力行业要自觉承担起历史重托，巩固和扩大我国在智能电网领域业已形成的优势，成为新一轮工业革命中的弄潮儿。国家电网公司将始终发挥责任央企的表率作用，加快发展智能电网，持续引领变革创新，为实现中华民族伟大复兴的中国梦积极贡献力量。

## 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国家控股公司的试点单位，连续9年获评国资委业绩考核A级企业，世界500强排名保持第7位，是全球最大的公用事业企业。

公司以建设运营电网为核心业务，是关系国民经济命脉和国家能源安全的特大型国有重点骨干企业，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。公司按集团公司模式运作，注册资金2000亿元，用工总量超过187万人。公司经营区域覆盖26个省（自治区、直辖市），覆盖国土面积的88%以上，供电人口超过11亿人。公司稳健运营菲律宾、巴西、葡萄牙、澳大利亚等国家的海外资产。

《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

187 万人

输电线路长度 \*

77.1 万千米

变电设备容量 \*\*

30.3 亿千伏安

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

售电量

35227 亿千瓦时

营业收入

20492 亿元

资产总额

25602 亿元

线损率

6.83 %

城市供电可靠率

99.956 %

农网供电可靠率

99.852 %

### 组织机构——总部

1 国网办公厅	12 国网交流部	23 国网体改办
2 国网总师办	13 国网直流部	24 国网离退休部
3 国网研究室	14 国网信通部	25 国网后勤部
4 国网发展部	15 国网物资部（国网招标投标中心）	26 国网政工部（公司团委、直属党委）
5 国网财务部	16 国网产业部	27 国网监察局
6 国网安质部	17 国网外联部（国网品牌中心）	28 国网工会
7 国网运检部	18 国网国际部	29 国调中心
8 国网营销部	19 国网审计部	30 国网运监中心
9 国网农电部	20 国网法律部	31 国网交易中心
10 国网科技部（国网智能部）	21 国网人事部	32 国网企协
11 国网基建部	22 国网人资部	

### 组织机构——分部

国网华北分部 国网华东分部 国网华中分部 国网东北分部 国网西北分部

### 组织机构——省公司

1 国网北京市电力公司	10 国网安徽省电力公司	19 国网吉林省电力有限公司
2 国网天津市电力公司	11 国网福建省电力有限公司	20 国网黑龙江省电力有限公司
3 国网河北省电力公司	12 国网湖北省电力公司	21 国网内蒙古东部电力有限公司
4 国网冀北电力有限公司	13 国网湖南省电力公司	22 国网陕西省电力公司
5 国网山西省电力公司	14 国网河南省电力公司	23 国网甘肃省电力公司
6 国网山东省电力公司	15 国网江西省电力公司	24 国网青海省电力公司
7 国网上海市电力公司	16 国网四川省电力公司	25 国网宁夏电力公司
8 国网江苏省电力公司	17 国网重庆市电力公司	26 国网新疆电力公司
9 国网浙江省电力公司	18 国网辽宁省电力有限公司	27 国网西藏电力有限公司

### 组织机构——直属单位

1 中国电力科学研究院	12 国家电网公司国际服务分公司	22 英大传媒投资集团有限公司
2 国网北京经济技术研究院	13 南瑞集团有限公司	23 许继集团有限公司
3 国网能源研究院	14 中国电力技术装备有限公司	24 平高集团有限公司
4 国家电网管理学院 （中共国家电网公司党校）	（国家电网公司工程管理分公司）	25 山东电电气集团有限公司
5 国家电网公司高级培训中心	16 国网新源控股有限公司	26 国网英大国际控股集团有限公司
6 国家电网技术学院（团校）	（国网新源水电有限公司）	27 中国电力财务有限公司
7 国家电网公司运行分公司	17 国网智能电网研究院	28 英大泰和财产保险股份有限公司
8 国家电网公司直流建设分公司	18 国网国际发展有限公司	29 英大泰和人寿保险股份有限公司
9 国家电网公司交流建设分公司	19 国网通用航空有限公司	30 英大长安保险经纪有限公司
10 国家电网公司信息通信分公司	20 国网物资有限公司	31 英大国际信托有限责任公司
11 国家电网公司客户服务中心	21 国网中兴有限公司	32 英大证券有限责任公司
		33 国网节能服务有限公司

### 2013年部分履责荣誉和奖项

连续九年获评中央企业经营业绩考核A级	青藏直流工程荣获国家优质工程金奖
国家科学技术进步特等奖1项、一等奖1项、二等奖3项	中国建设工程鲁班奖2项
国家管理创新成果一等奖2项、二等奖12项	国家优质工程奖10项
连续9年名列中国服务企业500强榜首	2013中国企业社会责任特别大奖
世界品牌500强第67位	2013年社会责任杰出企业奖
国家级信息化和工业化深度融合示范企业	2013年公众透明度典范企业奖
国际标准化创新示范基地	中国绿公司百强企业
国家专利运营试点企业	中央企业最佳社会责任实践
智能电网综合标准化试点企业	中央企业品牌建设先进单位
全国企业事业知识产权示范创建单位	中国企业100强社会责任发展指数首位
国务院国资委2010～2012年任期考核业绩优秀企业奖	第六次荣获“中华慈善奖”
国务院国资委2010～2012年任期考核科技创新企业奖	……

# 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

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。

## 深入贯彻党的十八大精神， 落实“四个更加自觉”

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。

## 立足实际、深化根植， 把推行社会责任管理作为贯彻落实 党的群众路线的重要载体

深刻理解贯彻群众路线和推行社会责任管理的目标一致性。最大限度地为国家 and 人民创造经济、社会、环境综合价值，是国有企业推行社会责任管理的根本目标，也是国有企业贯彻落实全心全意为人民服务的宗旨的根本体现。

深刻理解贯彻群众路线和推行社会责任管理的方法一致性。坚持内部工作外部化、外部期望内部化，企业决策和活动统筹考虑社会期望和利益相关方诉求，积极推动利益相关方参与创造综合价值，保障利益相关方的知情权、参与权、监督权，与“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”的群众路线方法，具有内在的一致性。

深刻理解贯彻群众路线和推行社会责任管理的要求一致性。社会责任管理强调建立保障企业追求综合价值最大化和运营透明度的长效机制，完全符合教育实践活动坚持活动成果制度化，建立健全长效机制的具体要求。

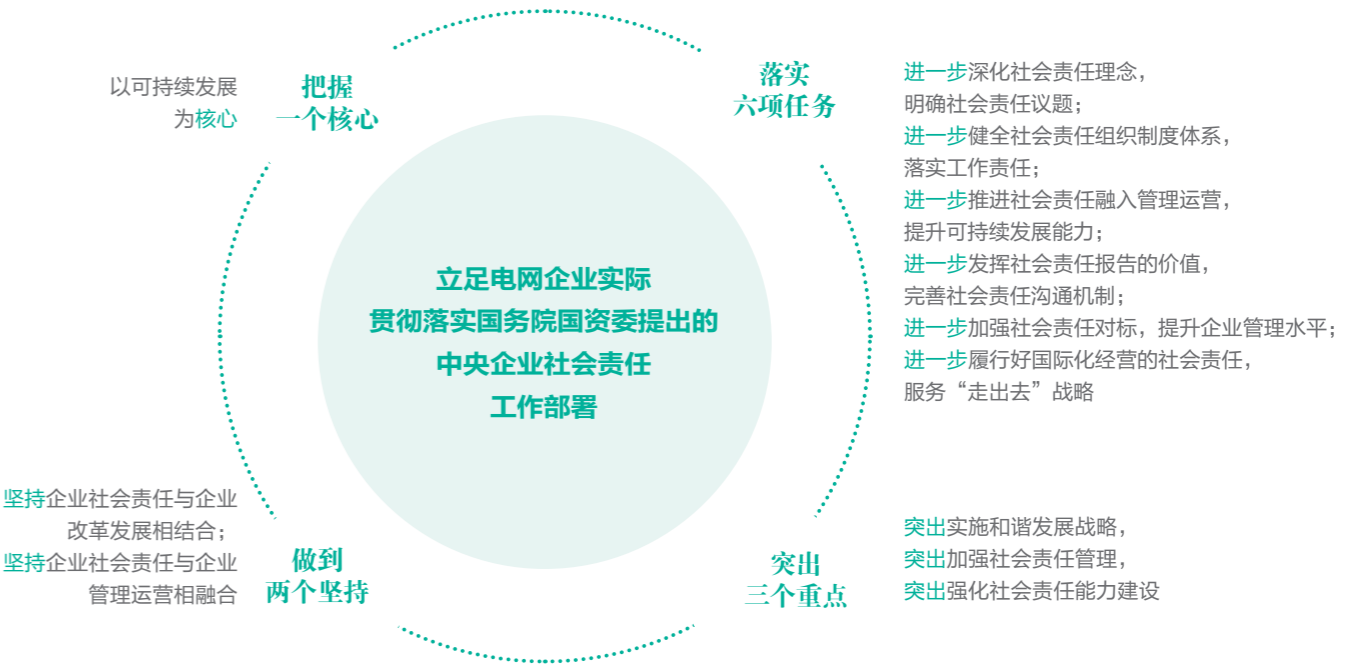
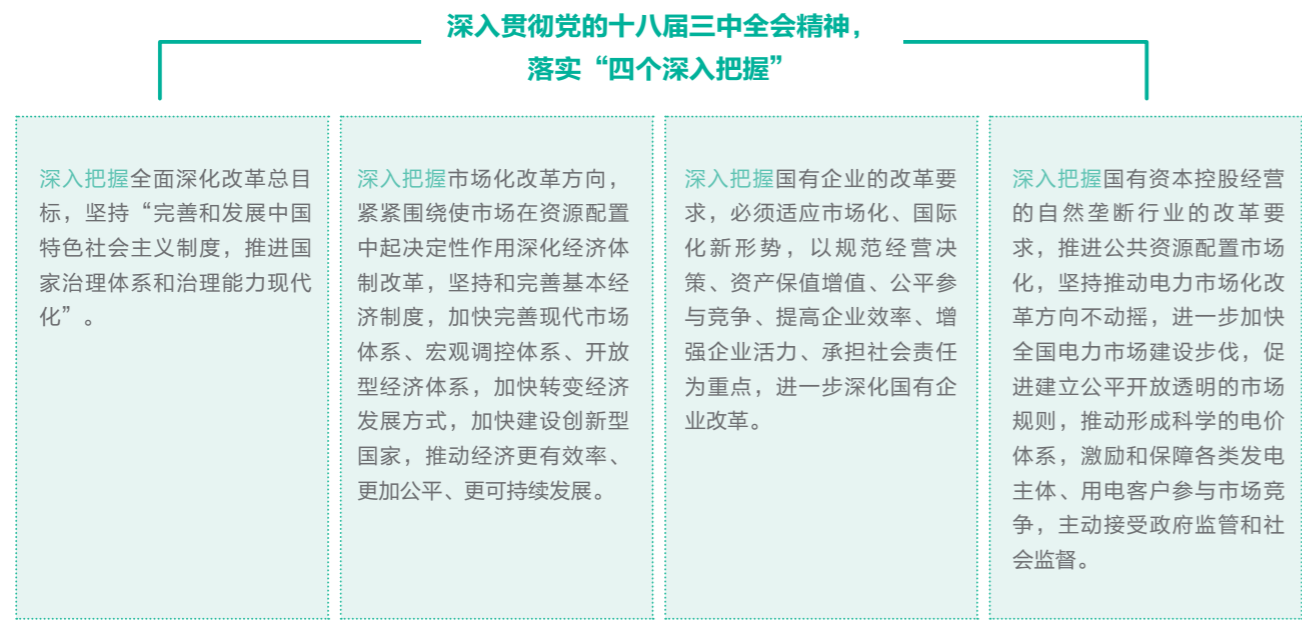
## 创新探索、大胆实践， 把履行社会责任作为 企业改革发展的重要内容

坚持履行社会责任与促进企业改革发展相结合，把履行社会责任作为建立现代企业制度的重要内容。

坚持引导国有企业在主营业务优势和广泛的社会问题之间找到结合点，把社会责任融入到企业的战略、决策、运营和管理中。

坚持加强企业内部制度建设，保障职工的合法权益，妥善解决国有企业改革历史遗留问题。

坚持加强制度建设和监管监督，推动国有企业在诚信经营、提高产品质量、节能减排、环境保护、安全生产等方面加强自我约束。



责任源于使命，始于战略

公司使命

奉献清洁能源  
建设和谐社会

保障更安全、更经济、更清洁、  
可持续的能源供应  
促使发展更加健康、社会更加  
和谐、生活更加美好

核心价值观

诚信  责任  创新  奉献

公司宗旨

服务党和国家工作大局  
服务电力客户  
服务发电企业  
服务经济社会发展

企业精神

努力超越  追求卓越

企业理念

以人为本  忠诚企业  奉献社会

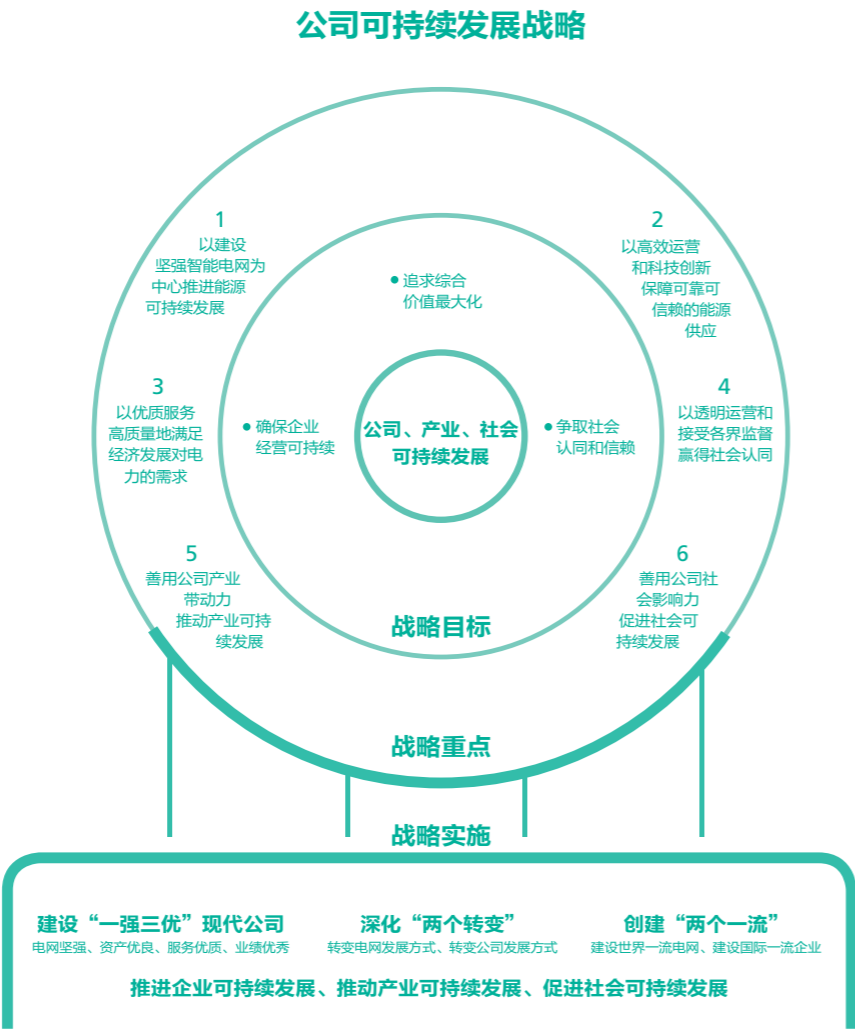
公司愿景

建设世界一流电网  
建设国际一流企业

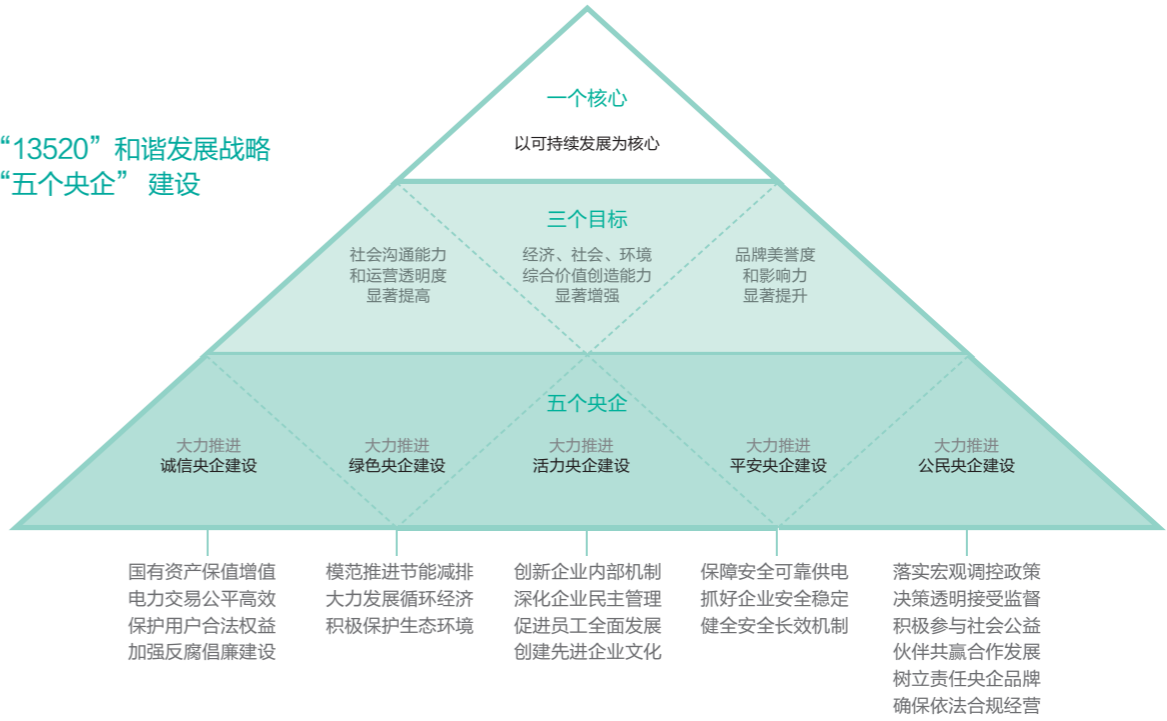
以“两个转变”  
为核心推进  
可持续发展

以建设坚强智能电网、承载和推动第三次工业革命为重点，加快转变电网发展方式

以建设“三集五大”体系、推进企业治理结构和治理能力现代化为重点，加快转变公司发展方式



落实“13520”和谐发展战略  
推进“五个央企”建设



努力当好辽宁全面振兴的先行官。加大电网投资力度，持续提升支撑地区经济发展的供电能力和供电质量，全面服务重点项目建设、区域发展战略和城乡统筹发展。努力当好辽宁转型发展的加速器。全面提升电网的资源优化配置能力、供电保障能力、抵御自然灾害能力，促进现代农业发展、传统产业升级、新兴产业崛起、服务业发展和创新驱动发展。努力当好辽宁社会民生建设的好公民。全力保障用电可靠性和电能质量，保证城乡居民便捷用电和满意用电。服务农村基础设施用电和地区保障性安居工程电力供应，确保安全供电。努力当好生态辽宁建设的主力军。优化电网调度，推动发电侧和用户侧节能，创新开展节能服务，全力推动辽宁省节能减排。支持清洁能源发展，加快跨区跨省电网建设，保证新能源电量消纳。加快智能充换电服务网络建设，推动电动汽车发展，加强生态环境保护。

——服务建设富庶文明幸福新辽宁

各单位立足发挥国家电网整体功能和集团运作优势  
努力服务地方经济社会环境可持续发展，追求综合价值最大化

当好陕西经济建设的电力先行者，满足电力需求，服务建设能源大省、服务重点项目、服务经济转型、服务县域经济，最大限度创造经济价值。当好陕西社会建设的电力好公民，努力维护公共安全、保证供电品质、保障满意用电、提供普遍服务，共建幸福陕西，最大限度创造社会价值。当好陕西生态建设的电力绿先锋，努力推进节能减排、发展清洁能源、促进资源节约、加强环境保护、弘扬生态文明，最大限度创造环境价值。

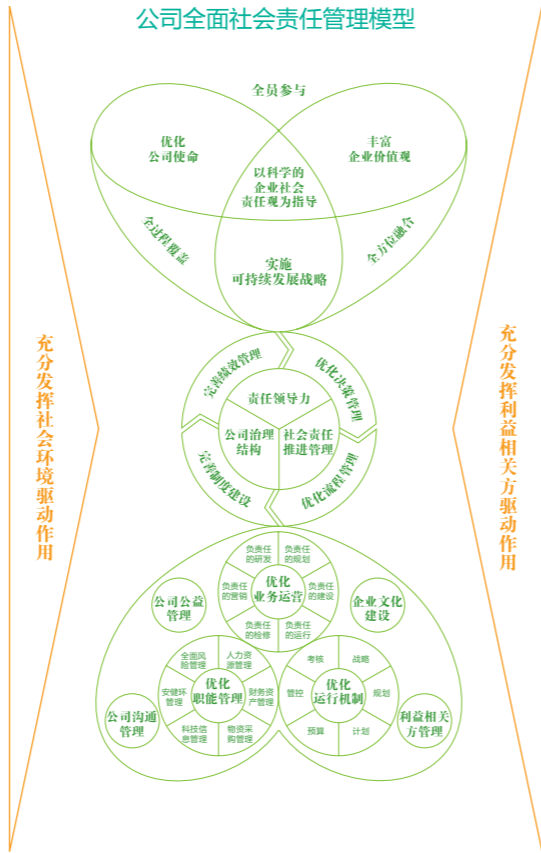
——服务建设经济强、科教强、文化强、百姓富、生态美的西部强省

全力服务太原建设高端经济集聚区，建设坚强电网，确保电网安全、保障可靠供电、实现优质服务、落实普遍服务，为经济发展提供坚强、高效、清洁的能源保障。全力服务太原建设和谐文明首善区，保障区域经济发展，服务经济转型优化，支持培育大型企业、加强重大项目建设、加快园区经济发展，支撑科技创新升级，积极构建和谐社会。全力服务太原建设生态文明示范区，大力推进节能减排，助力绿色发展，服务历史文化名城建设，为创建国家森林城市、生态园林城市，加快“绿化太原”和“健康太原”建设积极贡献力量。

——服务太原市率先转型跨越发展

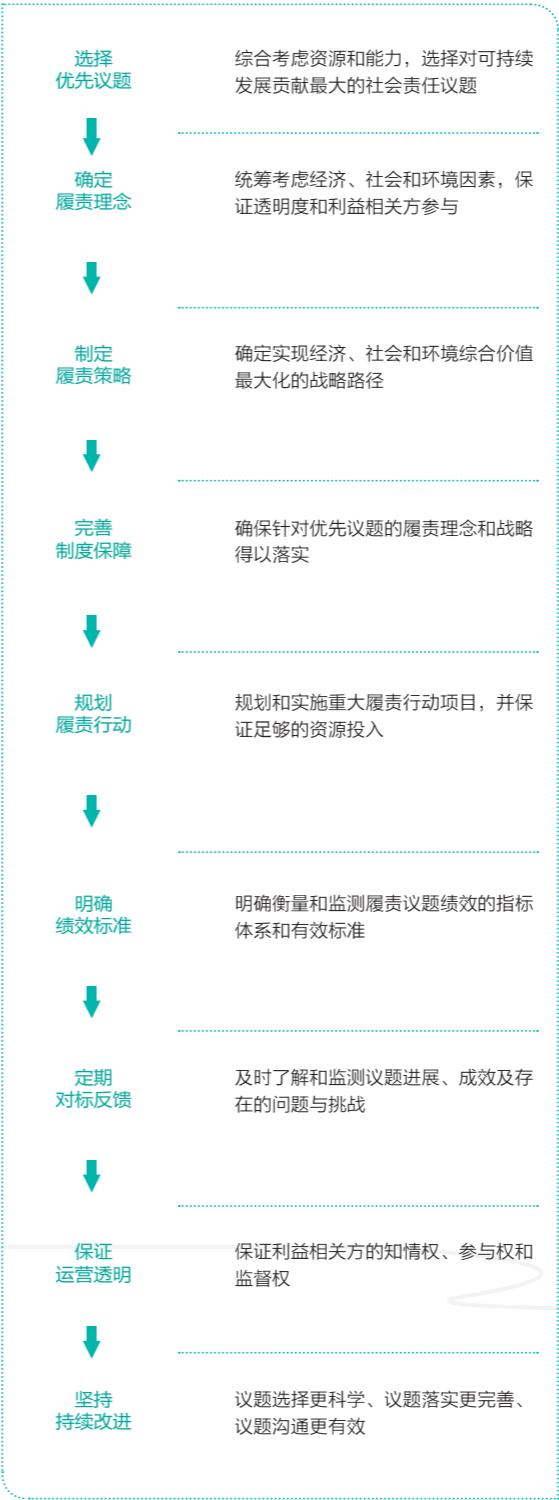
# 责任植于管理，成于机制

把推进可持续发展、追求综合价值最大化、彰显责任央企形象的管理目标，贯彻到企业管理的各个方面。



社会责任推动管理提升	单位	问题诊断	主要做法	成效分析
优化决策管理 流程管理 绩效管理	国网山东电力 国网上海电力 国网福建电力	<ul style="list-style-type: none"><li>没有充分考虑发挥利益相关方作用</li><li>没有充分考虑社会风险和沟通策略</li><li>没有充分考虑创造综合价值</li></ul>	坚持综合价值创造导向，积极推动利益相关方参与，认真回应社会期望和诉求，从源头上保证透明运营、高效运营，防范社会风险	<ul style="list-style-type: none"><li>形成了充分考虑利益相关方参与的决策机制和决策流程</li><li>提升了企业运营透明度和综合价值创造能力</li><li>展示了责任央企的履表率形象</li></ul>
提升规划管理 提升建设管理 提升运行管理 提升检修管理 提升营销管理	国网冀北电力 国网江苏电力 国网湖南电力 国网江西电力 国网青海电力 国网新疆电力	<ul style="list-style-type: none"><li>缺乏推进利益相关方参与业务决策的主动性</li><li>缺乏充分考虑社会和环境可持续发展的诉求</li><li>缺乏沟通策略设计和责任央企品牌建设要求</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>利益相关方管理和社会沟通理念融入“五大”建设</li><li>充分考虑业务决策对社会、环境、利益相关方影响</li><li>健全完善标准、流程、制度推动业务履责机制固化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>促进了“五大”体系建设顺利实施和建设成果提升</li><li>推动“五大”体系建设能更好地满足地方发展要求</li><li>增进了有关各方的利益认同、情感认同、价值认同</li></ul>
丰富标准化管理	国网浙江电力	落实社会责任管理缺乏标准和制度，社会责任议题和社会责任管理职责需要进一步明确	结合国际标准ISO 26000和公司要求，制定五万余字的《国网浙江省电力公司全面社会责任管理导则》（CSR 26000E）	<ul style="list-style-type: none"><li>界定社会责任14个核心主题和53个议题建立了276项社会责任管理指标</li><li>回答了社会责任是什么、谁来做、做什么、怎么做、如何评价等问题</li></ul>

## 责任落实机制



## 示例

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>落实国家能源战略，建设皖电东送特高压交流工程</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>着力解决群众最关心最直接最现实的问题，推进西藏无电地区电力建设</li></ul>                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>促进能源大范围优化配置，把安徽煤炭资源优势转变为能源优势</li><li>保障可靠可信能源供应，满足长三角地区经济发展对电力增长的需求</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>在大电网能够延伸的范围内尽可能解决电力普遍服务问题</li><li>助推边疆区域的发展，改善农牧民生产生活条件</li></ul>              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>自主创新提升核心技术国产化率</li><li>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”</li></ul>     | <ul style="list-style-type: none"><li>继续扩展西藏电力主电网覆盖面积</li><li>再解决58个县县域范围内11.04万户、43.99万人的用电问题</li></ul>             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>制定并完善了特高压工程建设的一系列标准规范</li><li>精细化策划开展施工方案审查</li></ul>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>与西藏自治区人民政府就解决西藏无电地区通电签署《关于共同加快推进西藏自治区无电地区电力建设的协议》</li></ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>组织技术攻关，采用同塔双回线路构</li><li>成，推进标准工艺应用</li><li>节省走廊占地，最大限度减少工程对环境的影响</li></ul>    | <ul style="list-style-type: none"><li>加快推进西藏无电县的电力设施建设</li><li>完善体系制度，提升西藏电网的管理水平</li><li>全面提升西藏供电可靠率和电能质量</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>明确工程的经济绩效、社会绩效、环境绩效</li><li>明确工程建设传播策略和对外沟通要求</li></ul>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>用两年时间逐步完成无电地区电力建设目标</li><li>促进西藏电网布局 and 结构不断优化</li><li>提升西藏电网安全管理水平</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>管控工程的经济绩效、社会绩效、环境绩效和传播策略实施效果</li><li>加强与地方政府沟通协作，采用专业化和属地化相结合的建设管理模式</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>定期走访已通电地区用户</li><li>不断优化电网布局</li><li>进一步提升供电质量</li></ul>                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>向外界披露工程建设的进展和成果</li><li>邀请利益相关方现场参观</li><li>听取各方建议，积极释问答疑</li></ul>            | <ul style="list-style-type: none"><li>邀请媒体采访无电地区电力建设</li><li>开展主题开放日活动，接受社会监督</li></ul>                              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>健全制度流程和标准化体系</li><li>持续突破核心技术和关键装备</li><li>完善社会沟通策略</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>2014年底前全部完成电力建设任务</li><li>进一步改善和提高供电水平</li></ul>                               |



# 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



# 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

+

推动国家能源优化配置

- 打造国家能源战略平台
- 推进能源大范围优化配置
- 促进能源发展方式转变
- ... ..

+

2013年国家电力  
市场交易电量

6019 亿千瓦时

+

管理提升运营效率

- 管理创新提高企业运营效率
- 信息化增强价值创造能力
- 产业延伸提升可持续发展能力
- ... ..

+

2013年公司流动资产周转率

7.25 次



+

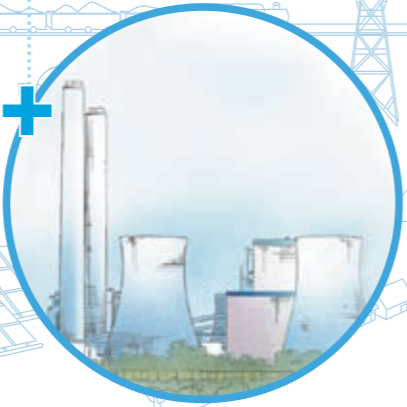
2013年电网投资

3379 亿元

+

满足经济社会发展对电力需求

- 建设坚强智能电网
- 各级电网协调发展
- 挖掘现有电网潜力
- ... ..



+

2013年国家电网  
经营区域最高负荷

6.54 亿千瓦

+

保障安全可靠供电

- 健全可靠供电长效机制
- 杜绝发生大面积停电事故
- 持续提升应急能力
- ... ..



+

公司累计专利拥有量

28311 项

+

创新驱动科学发展

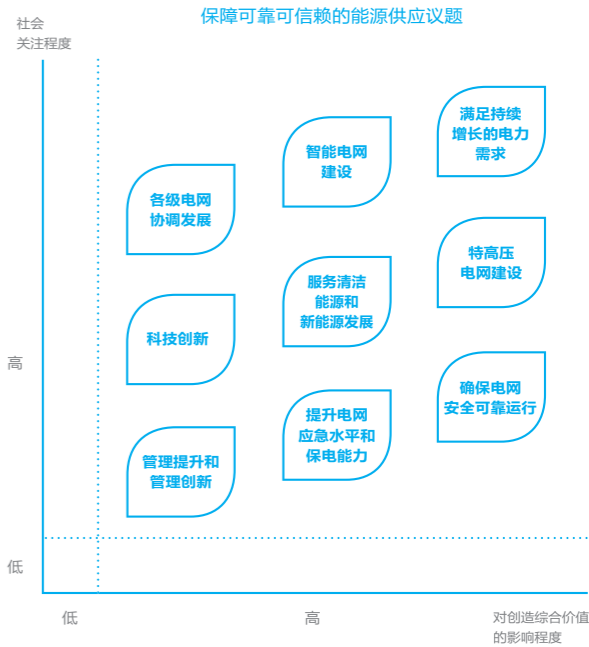
- 发挥自主创新引领作用
- 装备水平升级支撑跨越发展
- 创造一流科研成果
- ... ..



向家坝—上海，锦屏—苏南±800千伏特高压直流输电工程线路



努力做到以尽可能少的投入及社会、环境代价，保障更安全、更经济、更清洁、可持续的能源供应，支撑国家综合能源运输体系建设，促进经济发展方式进一步转变，推动经济更有效率、更加公平、更可持续发展。



智能电网推动和承载第三次工业革命

**推动能源开发方式变革**，从开发化石能源向清洁能源转变，从能源集中生产模式向集中生产与分布式生产并重转变。

**推动能源配置方式变革**，从能源就地平衡，向大范围优化配置、更大范围统筹平衡转变。

**推动能源消费方式变革**，从单向接收的单一用电方式，向互动灵活的智能化用电方式转变。

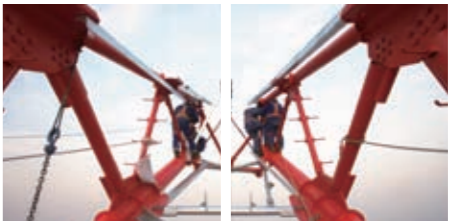
**推动生产生活方式变革**，实现生产生活的低碳化、公共服务集成化、生产生活智慧化。

**推动战略性新兴产业发展**，大举带动新能源、新材料、智能装备、电动汽车、新一代信息产业等大规模发展。

以电代煤、以电代油、电从远方来

**发展特高压电网**，向东中部负荷中心地区大规模、远距离输电，在全国范围优化配置能源和电力资源。

**实施电能替代战略**，加大跨区送电，积极推进煤改电，大幅减少直燃煤污染，大力发展电动汽车、电气化轨道交通等，减少燃油排放，促进解决东中部地区日益突出的雾霾污染问题。



皖电东送工程长江大跨越组塔

特高压推动国家能源优化配置

累计完成特高压  
项目建设投资  
**1087.7**  
亿元

特高压输电每年拉动  
GDP增长  
**3200**  
亿元

“十二五”期间，公司规划建设“三纵三横”特高压骨干网架和13回跨区直流输电工程，跨区输电能力达到2.9亿千瓦，每年可向东中部地区送电1.2万亿千瓦时。2013年，特高压电网进入大规模建设阶段，特高压输电技术的安全性、经济性、环境友好性得到充分验证，我国全面掌握了具有自主知识产权的特高压核心技术和全套设备制造能力。

特高压输电环境效益（东中部地区）



特高压输电综合效益显著。

- **经济效益。**带动电源投资2.5万亿元，增加煤炭开采与洗选业产值2600亿元左右，增加装备制造业产值4500亿元左右。每年拉动GDP增长3200亿元左右，增加税收600亿元左右，增加就业岗位70万个左右。
- **社会效益。**优化能源运输体系，输煤输电比例将由目前的15:1调整至2020年的4:1，发展特高压能够提高社会综合能效，促进电能替代，提高电能占终端能源消费的比重，降低单位GDP能耗；促进风能、太阳能等清洁能源大规模开发和高效利用，2020年我国清洁能源装机比例将从目前的29%提高到34%以上。促进东西部协调发展，增加西部投资和税收，拉动东西部经济增长。
- **环境效益。**有效解决当前最紧迫的雾霾问题，并综合防治大气、水、土壤污染。



溪洛渡左岸—浙江金华±800千伏特高压直流输电工程线路施工



1000千伏晋东南-南阳-荆门特高压交流试验示范工程（河南）南阳段带电检修作业

- **1000千伏晋东南—南阳—荆门特高压交流试验示范工程：**我国首个特高压工程，已安全运行5周年，累计输电532亿千瓦时。
- **向家坝—上海±800千伏特高压直流输电示范工程：**通过国家验收，顺利完成负荷试验，创造了单回线路输送704万千瓦的世界纪录。
- **锦屏—苏南±800千伏特高压直流输电工程：**累计输电269.66亿千瓦时。
- **哈密南—郑州±800千伏特高压直流输电工程：**西北首个“风光火打捆”外送的特高压工程。每年可向华中地区输送电量500亿千瓦时，可减少排放二氧化硫33万吨、氮氧化物27.8万吨。
- **溪洛渡左岸—浙江金华±800千伏特高压直流输电工程：**每年可将西南地区400亿千瓦时清洁水电输送至浙江，相当于节省标准煤1228万吨，减排二氧化碳超过3400万吨。
- **皖电东送工程：**世界首个商业运行的同塔双回路特高压交流输电工程，每年输送电能超过500亿千瓦时，相当于新建6座百万千瓦级的火电站，相当于替代输送标准煤1600万吨。
- **浙北—福州1000千伏特高压交流输变电工程：**近期输电能力680万千瓦，远期输电能力可提高到1050万千瓦以上，对于增强华东电网安全稳定水平、提升沿海核电群应对突发事件能力具有重要意义。
- **锡盟—南京、淮南—南京—上海、雅安—武汉特高压交流工程，宁东—浙江、酒泉—湖南特高压直流工程：**均已获得路条，正在开展前期工作。

智能电网承载并推动第三次工业革命

累计安装应用  
智能电能表

1.82  
亿只

累计实现用电  
信息采集

1.91  
亿户

随着新能源技术、智能技术、信息技术、网络技术的创新突破，第三次工业革命正在孕育发展。以电为中心转变能源开发利用方式，已成为全球能源发展的战略方向，发展智能电网是推动能源变革和第三次工业革命的必由之路。公司深刻认识工业革命的内在规律和发展趋势，加快建设坚强智能电网，牢牢占据新一轮能源变革的制高点，推动我国能源安全发展、清洁发展、环保发展、友好发展。

加快推进智能电网建设。2009年以来，公司累计安排智能电网试点项目32类311项，目前已建成试点项目29类298项，组织开展智能电网调度技术支持系统、配电网自动化、用电信息采集等14类推广建设项目，相继在上海、北京等7个城市建成并投运智能电网综合工程，在北京、山东等25个地区建设智能电网综合工程，实现了城市与电网的和谐发展。

- **发电环节。**截至2013年底，公司建设的国家风光储示范工程创造了风机类型最多、功率调节型光伏装机容量最大、新能源联合电站运行水平最高等多项世界记录。
- **输电环节。**对220千伏及以上重点输电线路开展直升机、无人机智能巡检，实施智能状态监测。
- **变电环节。**新建并投运110千伏及以上智能变电站843座，开展标准配送式智能变电站建设试点，智能变电站建设的安全性、可靠性、经济性显著提升。



“建立在化石能源传统利用方式基础上的工业文明已经难以为继，第三次工业革命应建立在可持续供应的能源基础上。智能电网是承载第三次工业革命的基础平台，对第三次工业革命具有全局性的推动作用。未来的智能电网是网架坚强、广泛互联、高度智能、开放互动的能源互联网。”

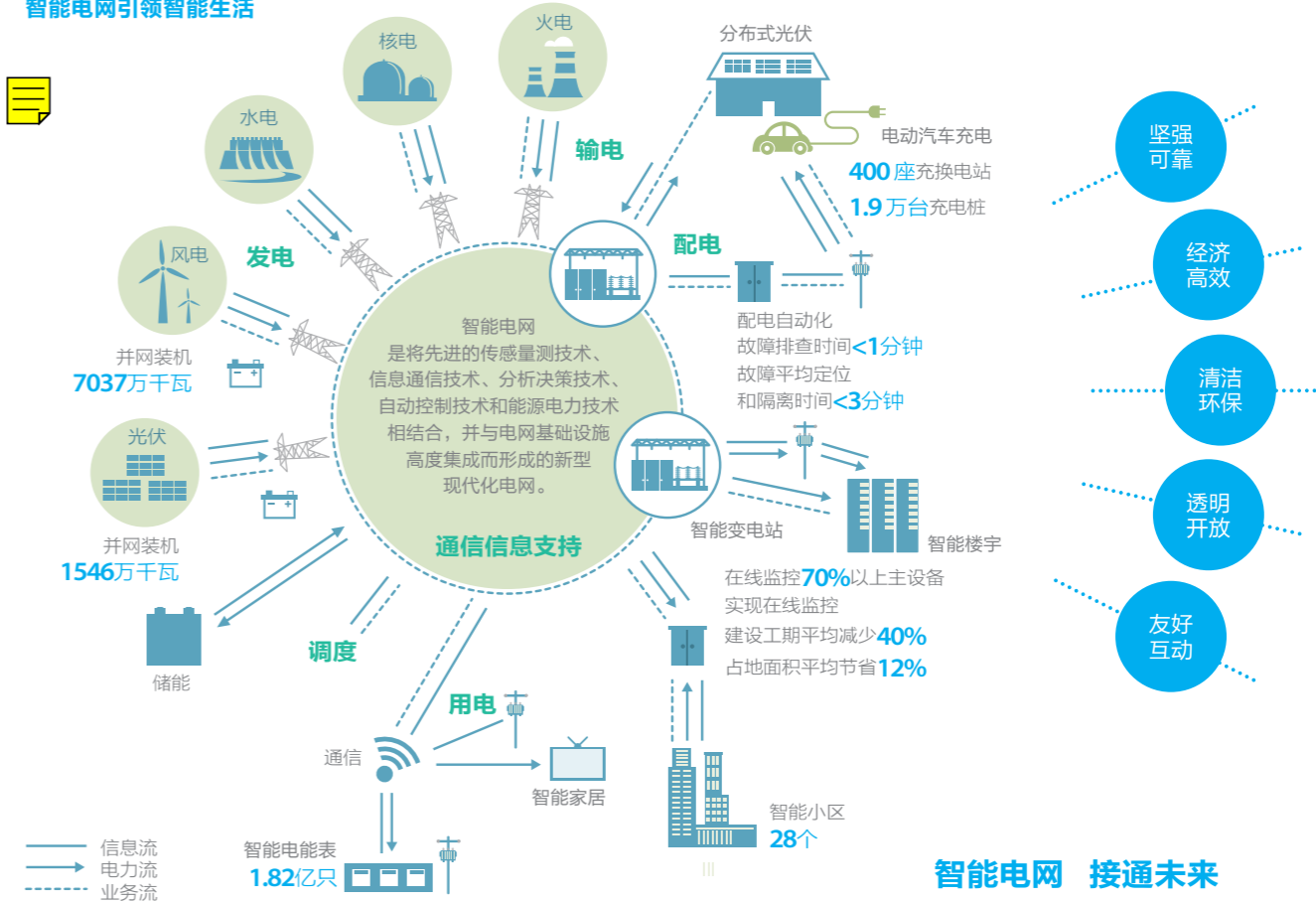
- **配电环节。**公司经营区域内30个城市核心区建成或投运了配电自动化系统，实现了电能质量在线检测。
- **用电环节。**累计安装应用智能电能表1.82亿只。电力光纤到户建成26.8万户，构建了高带宽、高安全性的光纤通信网络。
- **调度环节。**建成投运世界上规模最大、驾驭能力最强的电网调度技术支持系统。

中新天津生态城智能电网综合示范工程

中国与新加坡政府合作，在天津滨海新区建设一座资源节约型、环境友好型、社会和谐型的城市——中新天津生态城。生态城智能电网综合示范工程随之启动，这是国内首个进入实质性建设与应用的智能电网综合示范工程，建设范围规划30平方千米，包括12个子项工程，构建了一个安全、清洁、优质、高效的生态城能源供应体系和服务体系。

- 风电、光伏发电等可再生能源利用率不低于20%，总装机容量将达到175兆瓦，年发电量达到3.9亿千瓦时，可满足13万户普通家庭的用电需求。
- 到2020年，建成2座220千伏、4座110千伏智能变电站，建成近30个双环网，实现配用电信息的高度集成，供电可靠率达到99.999%，年户均停电时间小于1小时。
- 实现电力光纤的全覆盖，实现和有线电视、IP电话、互联网的相互融合。
- 供电故障排查时间从3小时缩至1分钟。

智能电网引领智能生活



累计提高电网  
输送能力

2.41

亿千瓦

国家电力市场完成  
交易电量

6019

亿千瓦时

各级电网协调发展

**配电网投入不断加大。**统一配电网规划建设的技术标准，装备水平进一步提升。110千伏及以下电网投资占比由2005年的29.74%增长至2013年的46.93%，推动各级电网网架结构更加合理。

**建成一批重点工程。**玉树电网与青海主网联网工程、新疆与西北主网联网第二通道工程投运，川藏联网工程开工建设。舟山多端柔性直流输电示范工程、风光储输电示范工程二期扩建获得核准并开工。

**扎实推进城、农网改造升级。**加快重点城市核心区建设改造，加强县域电网、中心城镇和产业园区配电网建设，努力消除县域电网与主网联系薄弱、供电“卡脖子”、“低电压”等问题，全力服务城镇化发展和城乡基础设施建设。

挖掘现有电网资源配置潜力

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2.41亿千瓦。大力推进电网技术改造，投入208亿元，完成技改工程17344项，改造线路2万千米，变电容量4808万千伏安。

充分发挥电力市场资源配置作用

2013年，国家电力市场完成交易电量6019亿千瓦时，同比增长7.94%，其中跨区交易电量3527.68亿千瓦时，同比增长9.38%。



迎峰度夏期间供电员工高空检查线路安全



四川雅安芦山地震中受灾最重的龙门乡亮起第一盏灯

保障安全可靠供电

**健全可靠供电长效机制。**扎实开展安全大检查和安全管理提升活动，深入排查治理隐患风险，加强基建产业安全管理和新能源并网安全管理，确保了电网安全稳定运行。全年发生五级电网事件4起，五级设备事件0起。

**完成重大保电任务。**圆满完成全国两会、十一届三中全会、“神十”发射、亚青会、十二届全运会、欧亚博览会等重要保电活动，重大保电任务实现“零失误、零事故”。

**持续提升应急管理能力。**举办公司应急技能竞赛，建立内部应急协调联动机制和应急处置评估机制，开展16项应急预案示范性演练，实现四级应急指挥中心互联互通。山东泰安、四川成都两个应急培训基地全面运转，共组织30期培训班，参培应急队员1697人。

面对今夏历史罕见极端高温天气和严重自然灾害影响，公司充分发挥大电网优势，组织跨区远距离、大功率输电，开展错峰避峰，强化电力需求侧管理，实施有序用电57天，最大错峰避峰电力1301万千瓦，圆满完成迎峰度夏任务。

2013年，东北、四川、陕西、甘肃遭受强降雨，台风“苏力”“尤特”“潭美”“菲特”相继登陆，四川芦山发生7.0级地震及甘肃定西发生6.6级地震，西藏山体滑坡，东黄输油管道发生泄漏爆炸，公司系统累计10千伏及以上线路7071条、变电站134座停运，17.9万个台区、1163.4万用户受到影响。公司及时发布灾害预警，迅速启动应急机制，统筹调配资源，各省累计投入人员24.5万人次、抢修车辆5.2万台次，全力修复受损设施，在最短时间内恢复了电力供应。

最大错峰避峰电力

1301

万千瓦

应对自然灾害  
投入人员

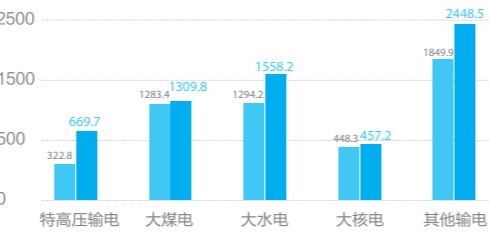
24.5

万人次

迎峰度夏期间，我国华东地区用电负荷屡创新高。公司充分发挥大电网优势，消纳四川富余电量395亿千瓦时，支援华东最大电力2452万千瓦，特高压工程效益显著，直流工程送电功率占华东电网区外受电一半，占四川最大外送电力71%。

国家电力市场交易电量对比（单位：亿千瓦时）

2012年 2013年



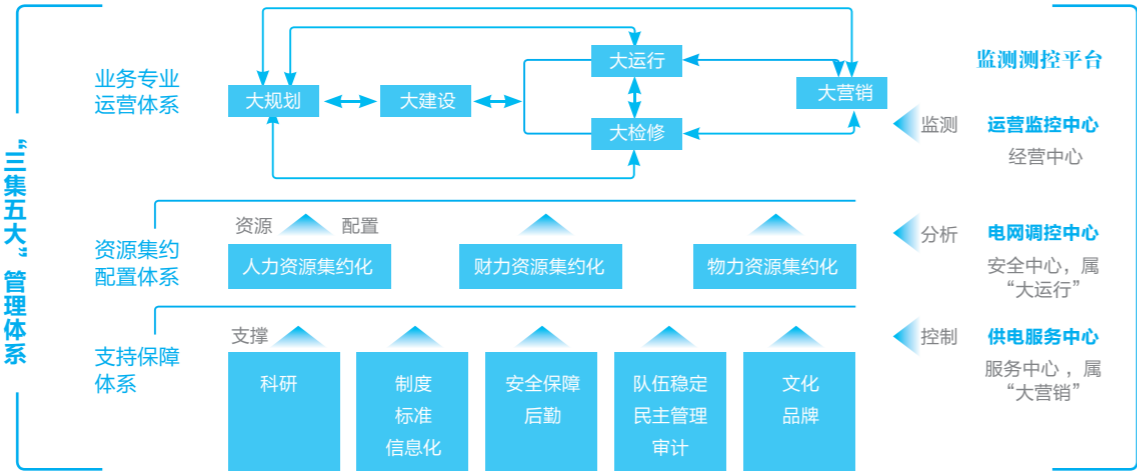
管理提升运营效率

初步建立科学的组织架构和管控体系。2013年，公司完成全部27家省级供电企业“三集五大”体系建设验收工作，建立了纵向贯通、横向协同、权责清晰、流程顺畅、管理高效的新型管控体系，推进“五位一体”协同机制建设，发布第一批48项通用管理制度。

“三个中心”全面投入使用。总部、省、地市公司运营监测（控）中心投入运行，实现主营业务、核心资源、关键流程在线监测监控。国家电网调控中心功能不断完善，大电网运行控制、新能源并网服务和预警指挥能力全面增强。国网客服中心完成6家省公司全业务和21家省公司五项业务集中，南北园区开工建设。

管理提升推动高效运营。落实国务院国资委管理提升活动要求，将管理提升活动与企业发展战略要求和实际业务结合紧密，下力气强化基础管理，围绕12项工作目标和18个重点领域编制专项工作方案，全过程督导、检查公司系统1909项任务整改落实，在体制创新、科技创新、管理创新，以及开源节流、降本增效方面取得较好成效，获得2012年度中央企业管理提升优秀组织单位称号。

公司部署对各单位年度常规重点工作进行全面系统梳理，制定各部门各单位工作二十四节气表，最大限度减少工作随意性和临时性，增强计划性、前瞻性和主动性，形成了依靠制度、标准、流程推动年度各项重点工作的新机制。



“三集五大”管理体系

创新驱动科学发展

实施创新驱动发展战略。按照需求导向、全面支撑、在线服务的要求，优化科研单位功能定位和发展规划。科研对电网核心业务的支撑服务能力显著提升。2013年公司研究与开发经费达到57.87亿元。

开展重大科技攻关。我国研发特高压交流输电技术项目涉及180项关键课题攻关、9大类40余种关键设备研制，通过产、学、研、用协同攻关，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大方面实现了创新突破，获得发明专利96项，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，代表了国际高压输电的最高水平。

推进示范工程建设。建成新一代智能变电站示范工程，并编制2014年扩大示范工作方案；大容量骨干光传输网工程投运，传输能力提升40倍以上；加快推进舟山柔性直流输电示范工程建设；±1100千伏特高压直流输电穿墙套管等4个项目成功申报国家“863”项目；成功申报“国家专利运营试点企业”。

科技创新成果丰硕

2013年，公司8项专利获得第十五届中国专利奖，其中外观设计金奖一项，专利优秀奖7项，位列全国第二，中央企业排名第一。

公司累计获得国家科学技术奖43项、行业奖494项，累计拥有专利28311项。形成1028项国家、行业标准，建立了系统的特高压与智能电网技术标准体系，编制相关国际标准20项。引进22位“千人计划”专家人才，完成首批546名十大专业领军人才选拔工作，构建了专业结构相对合理、科研能力互补、创新能力突出的科技梯队。

在2013年1月18日召开的国家科学技术奖励大会上，“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。这是国家电网公司迄今为止获得的国家科技最高奖项，也是我国电工领域在国家科技奖上收获的最高荣誉，在世界电工领域实现了中国创造和中国引领。

累计获得国家科学技术奖

43项

累计拥有专利

28311项



皖电东送工程1000千伏变电沪西站进线铁塔

# 负责任地对待 每一个利益相关方

履行优质服务、服务三农、伙伴共赢、企业公民责任  
增进共识、增进和谐、共创综合价值

## + 对三农负责 服务三农责任，根植于每一次担当

- 积极推进城乡建设一体化
- 解决无电人口通电问题
- 保障农村可靠供电和优质服务
- ... ..

+ 2013年解决无电人口通电问题

70 万人



+ 2013年城市年户均停电时间

3.854 小时/户

## + 对用户负责 优质服务责任，植根于每一项业务

- 减少停电时间和提升电能质量
- 努力提升用户满意度
- 打造优质服务品牌
- ... ..

## + 对社区负责 企业公民责任，根植于每一份爱心

- 开展助学、助老、助残、助困
- 开展员工志愿服务
- 持续援藏援疆
- ... ..

+ 2013年对外捐赠

1.16 亿元

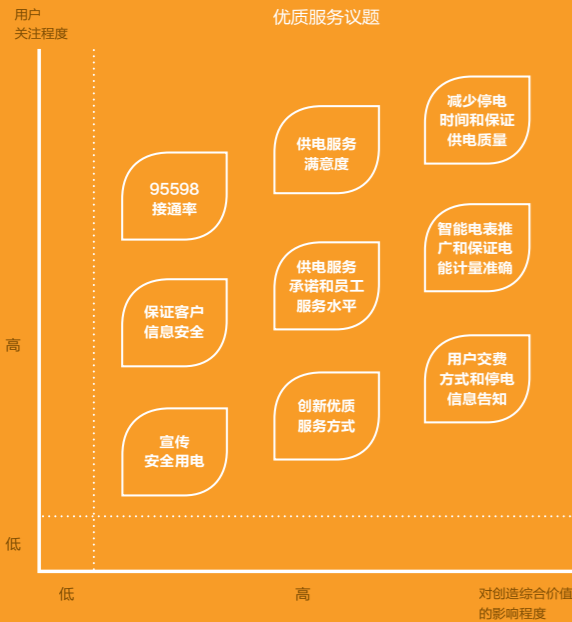
+ 2013年集中招标金额

3343 亿元

## + 对伙伴负责 伙伴共赢责任，根植于每一回携手

- 协同推进产业可持续发展
- 保证交易、调度、招投标公开公平公正
- 推进重大电力装备国产化和产业转型升级
- ... ..

# 对用户负责



公司经营区域城市供电可靠率  
**99.956 %**  
城市年户均停电时间  
**3.854** 小时/户

城市综合供电电压合格率  
**99.949 %**  
服务客户数  
**3.43** 亿户

“你用电，我用心”，坚持“始于客户需求、终于客户满意”，倡导“供电承诺有限，服务努力无限”，围绕为用户创造更多价值，不断创新供电服务，让用电更安全、更便捷、更放心、更和谐、更智能、更满意。

## 最大限度减少停电时间

**优化配电网规划布局。**优化网架结构，采用标准化、序列化设备，提高配电自动化水平，促进电源、电网、负荷三者的有机融合与互动。2013年，改造35千伏及以上输电线路6812千米，改造配电网投入43.8亿元，城市供电可靠率为99.956%，年户均停电时间3.854小时/户，同比下降25.6%，城市配网故障停运率同比降低 17.3%，城市综合供电电压合格率同比上升0.125个百分点。

**提供安全用电保障。**超前开展电力供需平衡分析，科学编制和实施年度有序用电方案，加强客户用电安全服务，开展高危及重要客户用电隐患排查，确保重大活动保电服务零差错。完善应急预案，强化应急演练，增强各类突发事件的服务响应能力。

## 保障用户放心用电

**严格执行国家电价政策。**支持可再生能源发展，落实国家环保电价政策。执行居民阶梯电价免费用电政策，惠及城乡低保户、农村无低保户1862万户。

**推广和应用智能电表采集系统。**累计安装应用智能电表1.82亿只，用电信息采集系统累计覆盖1.91亿户，用户可实时查询每日用电量，及时获得用能信息，实现用户互动。

**确保用户电表计量准确。**有效衔接采集和抄表业务流程，准确交互数据。合理调整抄表周期，优化核算规则。

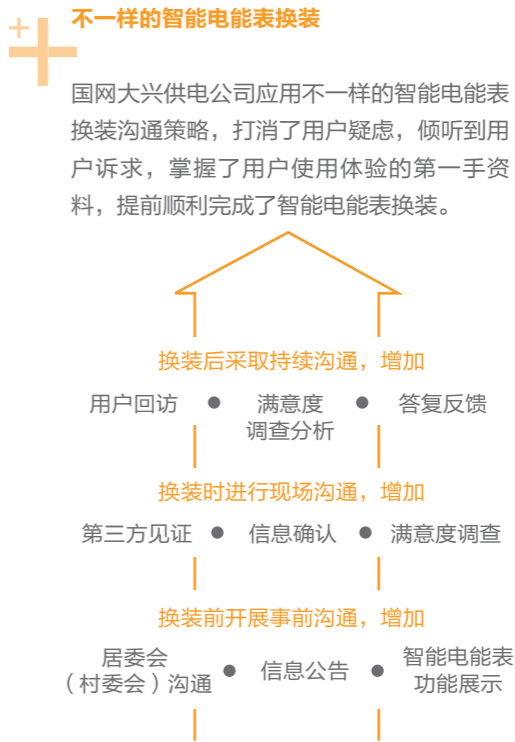
**电费电量接受各方监督。**深化内控机制建设，加强电能表质量监督，依法、公开开展计量器具检定，建设自动化检定（测）流水线。加强自查自纠，自觉接受社会监督和政府监管。



优质服务责任  
根植于每一项业务



电能表自动化检定机器人



保障用户信息安全

**保护客户交易安全。**为客户营造安全的信息环境，加强客户数据安全管控，通过优化流程、技术防范和监督检查等方法，保证客户用电交易过程无漏洞。严格执行员工服务“十个不准”中“严禁对外泄露客户个人信息及商业秘密”规定，关键岗位员工与公司签署客户保密协议。

**加强服务商保密管理。**强化监督，通过签订协议约束合作伙伴做好保密工作。

**加强员工保密意识。**加强培训教育，普及《保密法》，让员工认识到保密工作的严肃性和必要性，自觉增强在日常工作中的保密意识。



供电员工帮大客户解决实际困难

高效运营95598客户服务平台

以客户价值为导向，优化整合服务资源，打造“全业务，全天候，服务专业化、管理精益化、发展多元化”的95598业务集中运营客户服务平台，国网客服中心实现6家省公司全业务和21家省公司五项业务集中，南北园区开工建设。

**统一专业化服务标准。**实现95598服务受理标准、业务分类标准、工单处理标准、质检标准、回访标准及服务评价标准“六统一”，规范和统一服务标准和服务流程，全天响应客户诉求，“一口对外”集中受理各类业务。



自95598客户服务平台成立起至2013年12月末监测数据。

**建立服务信息互动平台。**总部层面直接掌握客户服务状况，应用第一手资料，研究、改进提升服务的措施和方法。

**形成集约式服务评价体系。**建立涵盖服务能力、服务过程、服务绩效3个方面、65项指标的服务评价体系指标，为改进供电服务质量提供决策。

**形成集中监控机制。**建立涵盖服务环境、状况、品质、绩效4个方面、116项指标的供电服务监测体系，加强客户诉求在线监测和实时管控。

**用心提供优质服务**  
国网江西电力引导员工树立“一度电”供电服务意识：即使客户每月只消费一度电，供电企业都会投入十分的热情。国网固原供电公司努力克服山大沟深、居民居住分散等困难，定期为客户检修线路、提供上门服务。截至2013年底，全面建成城乡一体化的“十分钟交费圈”，实现了城镇居民缴费不出社区、农村居民缴费不出村，切实兑现供电服务“十项承诺”，被当地群众亲切地称为“电黄牛”。

实施供电服务提升工程

城市“十分钟  
交费圈”

27.74  
万个

新增自助交费终端

6691  
台

建立多元化交费平台。积极拓展网络支付、自助交费终端、电费充值卡等新型交费方式，满足客户多样化交费需求。建设城市“十分钟交费圈”，农村用电收费“村村设点”，新增电费代收点16.08万个，新增自助交费终端6691台。

认真履行供电服务“十项承诺”。高度关注对客户的信息披露，官方微博平台第一时间向社会公布事故及抢修情况，尊重客户需求。努力消除服务违章现象，规范停送电服务行为，履行计划停电、临时停电告知义务，严格执行催费停电程序和复电时限。

常态开展供电服务暗访。从电能质量、电费计量、业扩报装、服务行为规范等方面检查基层供电服务工作，暗访10189次，走访城市居民小区5.2万个，村镇8.8万个，客户81万户。

积极回应和跟踪客户投诉事件。及时跟踪核实客户投诉处理情况，定期回访投诉客户，回访满意率达97.84%。对典型投诉进行挂牌督办，避免出现由投诉升级为供电服务不良事件。

开展客户满意度调查。以95598客户服务热线电话为平台，开展公司层面客户满意度调查，累计呼出电话152837个，完成有效样本调查31781个，及时了解服务短板，掌握客户诉求。

+ 丰富多样的交费平台

国网江苏电力开通全省“支付宝”、有线电视互动交费业务，启动农村地区“福农卡”交费惠农工程，得到客户广泛欢迎。国网鹤岗供电公司以发送手机短信的方式，代替传统的粘贴纸质电费催费单。国网洪湖供电公司因地制宜，在湖区设立流动“船上营业厅”，村民以往交电费、买灯泡需要到至少10公里外的镇上，现在足不出户“分分钟”即可办完。

组建国家电网共产党员服务队

一年来，共产党员服务队参与重大保电16554次，开展抢修抢险、排除故障62万次，建立社区服务点29482个，直接服务客户317万人次，志愿帮扶27.9万人次，收到锦旗表扬信12242件，中央、省部级领导视察或批示264人次。

+ 雅安地震中的共产党员服务队

2013年4月20日，四川雅安芦山地震发生后，国家电网共产党员服务队挺身而出，冲锋在前，克服断水、断电、断粮，通信和道路不通等诸多困难，13支服务队、52支突击队、2100余名抢险队员、300余辆应急车第一时间赶赴灾区，昼夜奋战，全力抢修，确保受损严重的芦山县城主干道当晚恢复供电。李克强总理称赞“言必行，行必果，打了一场抗震救灾恢复供电的漂亮仗”。

公司经营服务区域内建成国家电网共产党员服务队

4313  
支

服务队成员共

6.9  
万人

共产党员服务队开展变电站排查隐患工作



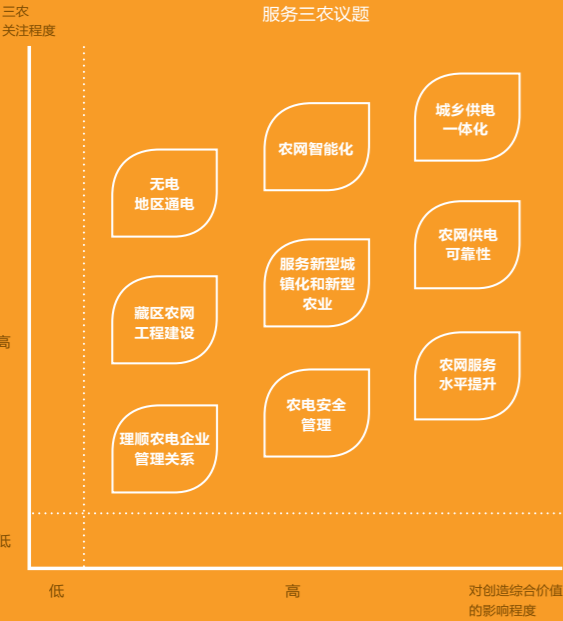
“劳模复制”提升服务价值

国网吉林电力以全国五一劳动奖章获得者——国网桦甸市供电公司线路工吕清森为样本，启动“劳模复制”工程，按照属地管理和便于及时实施供电抢修服务的原则，组建了由3652名党员组成的168支“国家电网吕清森共产党员电力服务队”，实现了服务载体从个人到集体的聚集、诚信与责任的延续、创新与奉献的传承。

想百姓之所想，为百姓祛“心病”

内蒙古自治区通辽市沙日淖尔村由于村落分布狭长分散，进户线距离远、电压低，人、畜饮水非常困难，并且线路全部是木杆，遇到刮风下雨天木杆极容易发生断裂，造成供电中断。国网蒙东电力共产党员服务队历时15天连续奋战为沙日淖尔村新架和改造高低压线路19.42千米，组立水泥杆120基，增容配电变压器2台100千伏安，祛除了当地群众的一块“心病”。

# 对三农负责



农网供电可靠率  
**99.852** %

农村年户均停电时间  
**12.965** 小时/户

农网专项投资  
**508** 亿元

城乡年停电时间差距缩小  
**8.92** 小时/户

发挥集团合力，统筹城乡供电配套建设，推进城乡供电一体化，城乡供电同发展、同管理、同标准，促进形成以工促农、以城带乡、工农互惠、城乡一体的新型工农城乡关系，服务农村繁荣、农业发展、农民富裕。

## 推进城乡供电一体化

2013年，公司加大农村供电所人财物投入，大力提升农村配电网供电保障能力和供电所基础设施、人员技能、供电质量、绩效指标、服务水平，积极推进城乡供电一体化。

**城乡供电建设一体化。**落实国家新一轮农网改造升级工程部署，按照建设“安全可靠、节能环保、技术先进、管理规范”新型农网工作目标，积极有效推进农村电网改造升级，2013年完成投资478.2亿元。

**城乡供电管理一体化。**实施县供电企业及乡镇供电所管理提升工程，开展乡镇供电所管理问题排查工作，全面启动乡镇供电所同业对标工作，开展县供电企业主要负责人培训和乡镇供电所长培训。211家供电企业地方产权上划获国务院国资委批复，供电所组织机构、人员配置、关键岗位、业务流程和重点业务管控进一步优化。



服务三农责任  
根植于每一次担当

通过农网改造升级，累计新建和改造变电站5270座、高低压线路50.3万千米、配电变压器32.69万台，改造居民户表1737.49万户。截至2013年底，农网供电可靠率和综合电压合格率分别达到99.852%和98.567%，同比2010年初提高0.237个和1.317个百分点，累计解决9个孤网运行的县域电网和171个县域电网与主电网联接薄弱的问题。

**村级电网典型设计推进城乡供电一体化**  
国网河北电力细化村落典型分类，将河北南网3.2万个农村按照户数和年户均用电量进行分类，确定了配变台区深入负荷中心呈“鱼刺状”分布的网架目标，统一电网建设标准，统筹模块化设计，制定了联排、分散、联排/分散等三种典型供电模式。2013年以来，村级电网典型设计成功应用到1000余个农村电网建设工程中，大幅提高了农村电网的供电可靠性和供电能力。



公司共产党员服务队及时为农民灌溉用电排忧解难

累计解决  
低电压问题

2070.8  
万户

每年可减少农村居民  
生活用电支出

487  
亿元

**城乡供电服务一体化。**坚持客户至上，加强供电质量管理，扎实开展农村“低电压”回头看综合治理，当年解决203万、累计解决2070.8万户低电压问题。服务粮食增产，新增机井通电12.85万眼，有效改善了粮食主产区农田机井供电条件，受益农田820余万亩。

#### + 全力保障抗旱供电

积极应对2013年春天我国西部旱情，以及7、8月黄淮中西部、江淮大部、江汉中东部、江南大部、重庆中部等地区高温干旱，组织相关单位全力做好抗旱供电保障工作，全年共投入抗旱保电服务队1.38万支，出动人员44.6万人次，消除灌溉设施缺陷3.86万处，提供抗旱发电机1052台/23398千瓦，新增排灌用变压器5683台/623632千伏安，临时架设10千伏线路4222千米，低压线路12765千米，累计投入资金3.49亿元，帮助灌溉耕地9388万亩，打井2.46万眼，帮助1377万人解决饮水问题。

**推进城乡用电同网同价。**公司经营区域100%的县实现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0.226元/千瓦时，每年可减少农村居民生活用电支出约487亿元。

湖南古丈县农网改造，服务美丽乡村建设



供电员工为大山深处偏远村落居民详细讲解安全用电知识

#### + 解决偏远村落用电问题

山西运城夏县水电自供区始建于20世纪70年代，主要为边远山区和革命老区供电，涉及49个行政村、240个自然村。由于供电面积大、线路长，综合损耗高达46.4%，部分偏远村落电价每千瓦时超过7元。地方政府与国网山西电力多次沟通协商一致，将夏县山区水电自供区并入国家电网。经过电网改造升级，老区3万余名百姓真正实现了用电同网同价，电价下降到每千瓦时0.477元。

### 大力加强农村安全用电管理

2013年，继续深入实施“你用电，我用心”农村用电安全强基固本工程，多维度开展用电安全宣传，稳步推进、逐步扩展强基固本工程成果，努力构建“政府主导、乡村实施、群众参与、服务共建”的农村用电安全服务机制，制订技术标准，开展剩余电流动作保护装置安装运行情况普查和规范配置管理，加大培训力度，全力保障农村用电安全。

#### + 农村用电安全联动机制

在浙江余杭地区，农户安装漏电保护器随意性大，用电安全意识淡薄，农灌线路私拉乱接等现象严重。作为国家电网公司农村用电安全共建试点单位，国网余杭区供电公司和政府签订了共建协议，各村村委会考核并聘用一名村务电工，主要负责用电安全管理。通过建立政府、村委会、村民的供电服务三级联动机制，农村供用电秩序大幅改善，村民用电安全意识大增，人畜触电伤害的事故从历年的3~5起降至零起，显著提升农村用电安全水平。

供电员工盛夏时节在山区村庄抢修用电故障



服务新型城镇化和农业现代化发展

党的十八届三中全会提出，要坚持走中国特色新型城镇化道路，促进城镇化和新农村建设协调推进。城镇化的快速发展形势对农村电网供电可靠性提出了更高的要求，电网企业在推动传统农业生产、农村生活向现代化农业社会转型方面肩负着重要责任。

**推行小城镇和新农村典型供电模式。**从2011年开始积极推广应用新农村供电模式、小城镇典型供电模式，发布《关于印发国家电网公司小城镇典型供电模式的通知》，开展试点建设，加强小城镇区域电网建设，提高新农村电网建设与改造水平，更好地满足当地经济社会发展需要。

**江苏省小城镇供电模式**  
国网江苏电力认真落实中央“推动城乡发展一体化”“提高城镇基础设施、公共服务一体化”决策部署，将江苏省小城镇供电模式按照人均GDP分为A、B、C三类，按照产业结构分为工业主导型、商业主导型和综合型，共9个类别，在苏南、苏中和苏北地区各选择一个小镇开展典型供电模式试点（分别为工业主导型A1类、商业主导型B2类、综合型C3类）。各个试点分局各有分工，合理开展小城镇电网规划，逐步实现线路绝缘化、装备智能化、管理信息化及供用电互动化目标，成为集中中型配电自动化技术在小城镇应用的新探索，也是小城镇配电网智能化管理的新示范。

**服务家庭农场发展。**2013年中央一号文件提出，鼓励和支持承包土地向专业大户、家庭农场、农民合作社流转。农业部确定的33个农村土地流转规范化管理和服务试点地区有家庭农场近万个。公司统筹安排新一轮农网改造升级项目，大力扶持家庭农场，因地制宜实施配网综合节能项目，推进农业规模化、专业化、机械化。

**建设生态智能新农村网。**完成25个县域电力通信网试点工程建设，通过农网智能化项目研究与试点工程建设，形成35千伏智能变电站、35千伏配电化、农网智能配电台区、县级配电自动化、农村客户用电信息采集、农村分布式电源/微电网接入控制等典型建设模式，有效提高农网供电能力和质量，为建设新农村电网提供坚强的技术支撑。



供电员工定期到家庭农场种植户大棚里检查用电设备

+

国网承德供电公司联合平泉县35家社会团体和各界人士，成立新峰“棚友会”社会服务组织，以电力服务为先导，服务全县乡镇大棚农户，为家庭农场搭建产、供、销一体化的交流、沟通平台，全面助力现代化农业生产。

解决通电问题

16.7

万户

解决无电人口通电问题

70

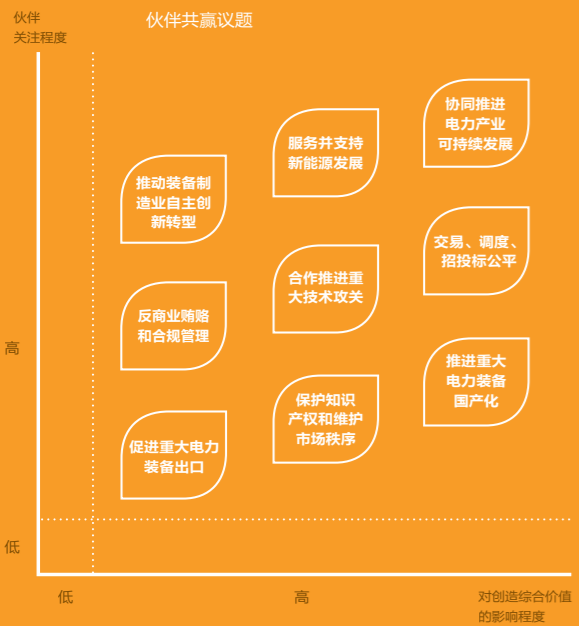
万人

加快推进无电地区电力建设

公司“户户通电”工程始于2006年，累计为641.9万无电人口解决了通电问题。力争于2015年前全部解决公司大电网覆盖范围内无电人口的通电问题。2013年，组织对188个县、1867个乡镇、8319个村的无电户情况进行逐户摸查，与无电人口集中的四川、青海、新疆、西藏、甘肃5省（自治区）政府签订了加快推进无电地区电力建设的协议。全年为16.7万无电户、70万无电人口解决了通电问题。

**西藏无电地区电力建设**  
通过农网建设和“户户通电”工程，西藏主电网已延伸覆盖44个县，327个乡镇（镇），2499个村，实现供电人口39.75万户191.5万人。公司不断加大人才对口帮扶力度，选派36名工程管理人员进藏参与西藏电网工程。探索应用35千伏配电化和配送式变电站建设，采用免维护、少维护设备，着力提高工程建设水平。2013~2015年，公司将解决西藏58个县县域范围内11.04万户、43.99万人的用电问题。

对伙伴负责



公司经营区域机组容量

9.62 亿千瓦

并网机组上网电量

3.69 万亿千瓦时

物资集中采购比例

98.2 %

集中招标金额

3343 亿元

坚持履行法定义务、坚守道德底线、维护市场秩序，坚持公开、公平、公正，坚持战略互信、合作共赢、协调发展，共同推进行业统一规划、自主创新和转型升级，共同创建负责任的、可持续发展的价值链、产业链。

携手推进产业可持续发展

**积极服务发电企业。**组织召开调度服务监督员座谈会，听取意见和建议，不断完善“三公”调度的管理流程、操作手册。开展发电能力申报工作，将公司调度管辖范围内所有并网机组全部纳入发电能力申报，统筹考虑调度标识管理与日前发电能力（计划）申报、编制、下达以及调度运行信息统计等工作的衔接，全面提升调度管理分析能力。完善风电和光伏发电并网运行管理服务流程，固化时间节点要求，为合法、合规、技术条件达标的新能源电站提供明晰、简洁的服务指导。

**确保电力交易公开公平公正。**组织开展面向发电企业的电力市场交易服务满意度调查，听取发电企业对公司系统电力交易服务工作的总体评价和意见建议，组织编制《国家电网公司电力交易服务规范指引》，进一步优化规范服务项目、服务流程、服务标准和服务行为。

**与设计施工企业共同发展。**择优选择设计施工监理企业参与电网工程建设。建立工程建设激励约束机制、坚持优胜劣汰，鼓励设计施工企业依法经营、提升自身管理水平。推行安全质量标准化建设，确保工程建设质量和施工参建单位人员安全健康。坚持“合理工期、合理造价”，保障设计施工企业合理利润，保持发展后劲。



伙伴共赢责任  
根植于每一回携手

XTP100型轻型  
智能登塔装备

**助力建设一流装备产业。**深入开展输变电工程通用设备研究、应用工作，更新发布《国家电网公司标准化建设成果（输变电工程通用设计、通用设备）应用目录(2013年版)》，引导设备制造企业技术研发方向，促进技术优化与创新，推动我国装备制造水平不断进步。

**与金融机构合作共赢。**积极应对货币政策调整和利率市场化带来的挑战，拓宽融资渠道，全年发行人民币债券800亿元，与工商银行签署1700亿元授信总额的战略合作协议，与兴业银行达成800亿元授信总额的战略合作意向。首次国际信用评级和境外发债取得历史性突破，分别获得标普、穆迪、惠誉三家机构AA-、Aa3和A+的主体评级。成功发行20亿美元无担保债券。

探索推进责任采购

**实施廉洁采购。**制定《国家电网公司招标采购领域诚信体系建设规范（试行）》《物资从业人员与供应商接触廉洁行为“八不准”》等文件， 组建党风廉政监督员网络，构筑“四道防线”（思想防线、制度防线、道德防线、惩处防线）。

**保证采购公开、公平、公正。**定期召开供应商座谈会，明确采购工作要求，在招标文件中公开资质业绩条件、价格计算办法、授标原则等内容，实施废标原因一对一告知。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，设立举报电话，加大集中规模招标活动现场监督力度。

**实施高效采购。**建立电子商务平台，实现公开招标、邀请招标、投标等一系列采购活动在线运行，推进信息系统合同管理、供应商关系管理及质量监督等模块功能的完善，建立供应商信息库，在线自动生成供应商资质能力核实证明，开标和评标的时间较过去分别减少90％和30％，合同签订时间由过去的一个月缩短到一星期。

**实施绿色采购。**研究制定《国家电网公司环境保护管理办法》，拒绝购买不符合我国环境保护规定要求的技术和设备，优先购买资源利用率高、污染物排放量少的设备。深入推进绿色招标，采取电子化简明招标文件体例及内容，成功试点物资招标全过程电子化轨制，采购活动年节约纸张达150吨。



**实施贴心采购。**优化服务标准与业务流程，编制供应商服务常见问题以及供应商服务指南，不断提高服务供应商的专业化和标准化水平。成立28个供应商服务中心（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。推广网上服务大厅，为供应商发展提供网上服务与沟通平台。

**深化监造管理提升产品质量**  
国网福建电力不断强化入网产品质量管理，推动实现监造管理全覆盖。强化驻厂监造管理，突出原材料、组部件的入厂检验、工装、工艺、出厂试验等重点环节驻厂监造工作。定期组织运检、基建、安监及相关项目单位召开监造工作会议，听取监理单位监造汇报工作。强化关键点见证管理，对于不通知项目单位参加关键点见证的供应商，将其作为不良供应商，纳入供应商评价考核，切实提高产品质量。2013年，配电变压器、电缆等主要设备材料抽检合格率同比提高约10个百分点。

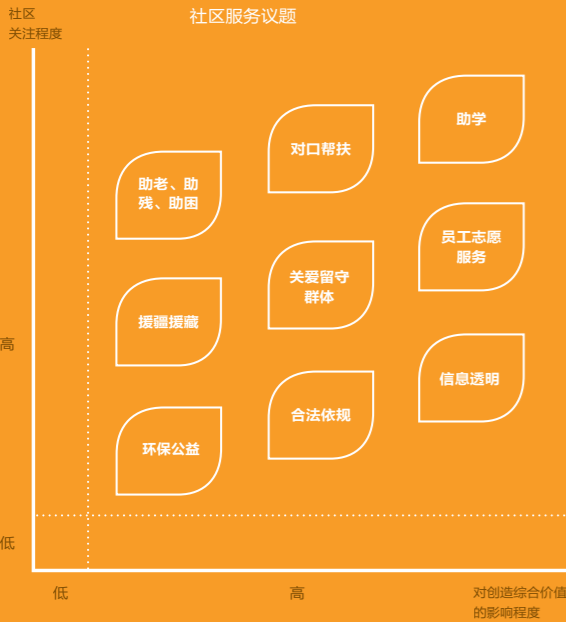
**与供应商共同发展。**发布《国家电网公司供应商资质能力核实标准》， 加强供应商资质能力核实，推进供应商产品全寿命周期评价，促进供应商提高产品质量和服务水平。2013年， 一对一告知供应商1016家次2063起问题，就质量问题约谈了28家供应商，组织各单位对145家供应商整改情况进行检查验收，确保产品质量。

**促进设备国产化。**规范招标文件条款，杜绝招标工作中对国内企业的歧视性或限制性条件。提升供应商自主创新能力，与供应商共同行动，实现“中国创造”带动国内输变电装备制造业发展升级，促进形成全套特高压输变电设备的国内批量生产能力。2013年，国家电网公司特高压工程设备综合国产化率达85％以上。加快实施“走出去”步伐，给国内设备制造企业更多参与国际竞争的机会，占据世界电力科技和设备制造技术的制高点。

**建设良好产业发展生态。**实行总部集中采购，设备材料招标平均每年签约涉及2000多家生产厂商，促进形成了统一、开放、竞争、有序的市场机制，打破地方市场垄断和区域保护。注重与中小企业的合作，通过对中小企业放低采购门槛，有意识、有序地增加中小企业的中标概率，支持中小企业的发展。参加国家发展和改革委员会牵头的国家电子招投标公共服务平台建设，加强对招投标市场主体和社会公众的信息服务。



# 对社区负责



公司对外捐赠  
**1.16** 亿元

员工志愿服务  
**71.3** 万人次

通过国家电网公益基金会捐赠  
**850** 万元

第**6**次  
获得“中华慈善奖”

发挥央企表率作用，大力弘扬良好道德风尚，倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，热心社会公益事业，促进社会公平进步，积极为构建社会主义和谐社会贡献力量。

## 对口援助与电力帮扶

**援藏。**在西藏完成投资43.2亿元，增长率远超公司平均水平。援助阿里地区措勤县资金2550万元，优先安排改善民生、增强农牧民生产就业技能的援助项目。

**援疆。**在新疆完成投资105.9亿元，比2012年增长40.9%，显著高于公司平均水平。加快推进全疆13个地州81个县市农网改造升级工程，实施无电地区电力工程建设，解决6.02万户、20.66万无电人口用电问题。

**援青。**在青海省完成投资2.4875亿元。加快无电地区电力建设，解决1.28万户、5.11万无电人口用电问题。援助青海省果洛州玛多

县资金1080万元，建设示范村供电项目、人畜饮水安全工程、河源新村卫生院及玛多县农畜产品交易市场等项目。

**扶贫。**从1995年起，持续19年定点扶贫湖北省秭归县、长阳县、巴东县、神农架林区、青海省玛多县。累计投入21.85亿元资金建设电网的同时，投入专项扶贫资金8826万元，带动地方投入21346万元。在全国各地实施定点扶贫项目220项，投入资金4145.5万元。深入开展助学、助老、助残活动，与中国残疾人福利基金会共同实施积善工程，累计投入1981.2万元开展助学活动。



企业公民责任  
根植于每一份爱心

各地实施定点扶贫项目

**220**  
项

开展助学活动  
各地累计投入

**1981.2**  
万元



为芦山地震后的灾区群众送去生活用品

关爱留守儿童

中华全国妇女联合会《全国农村留守儿童、城乡流动儿童状况研究报告》估计，全国有6102.55万名农村留守儿童，即每五个孩子中就有一个农村留守儿童；城乡流动儿童有近一半的父母双双外出，除了与祖父母或其他人一起居住，还有3.37%的留守儿童单独居住。他们需要更长期、更稳定的亲情关爱。

**留守学生之家。**国网四川电力从2008年开始，投入835.32万元，建成200所“国家电网川电留守学生之家”，结对1861名留守学生，近13万名留守儿童受益。留守之家要求每周进行一次交心谈心，每月给家长写一封书信、读一本好书，每季度集中观看一部电影、与校外结对志愿者面对面交流一次，每半年举行一次讲座、进行一次校外社会实践、进行一次义诊和体检，每年为留守学生过一次集体生日。

**春苗之家。**国网重庆电力建成100所“国家电网春苗之家”，覆盖重庆40个区（县）。每一个春苗之家都具备“四大”功能——学习阅读功能，留守儿童能够在小阅览室阅读课外书籍；亲情沟通功能，能够通过电话、上网与远在他乡的父母聊天；文体娱乐功能，能够看电视、学乐器、学唱歌、学跳舞，度过愉快的课余时间；心理咨询功能，设置心理咨询室，老师或青年志愿者与学生“一对一”进行心灵沟通。



公司青年志愿者和安徽省  
濉溪县刘桥镇任圩小学的  
留守儿童一起做游戏

**光明驿站。**国网安徽电力按照统一模式在全省16个地市建立“光明驿站”站点45家，让12000余名留守儿童直接受益。青年志愿者定期开展主题活动，通过助力成长计划，以“文体共进”“安全课堂”等为载体，提升孩子们的安全意识和身体素质；通过心理导航计划，由孩子认领“爱心妈妈”“知心姐姐”“阳光哥哥”，加强亲情互动，弥补“亲情空缺”；通过圆梦行动，筹集助学金对表现优秀的留守儿童进行激励，激发学习热情；通过社会实践计划，在假期组织开展“同在蓝天下——拉手行动”“共享新生活——走近城市”“公益活动带你行”等活动，增强孩子们对电力、城市和社会的认知。该项目已纳入安徽省“百企助百镇”公益行动。



**代理妈妈。**国网枣庄供电公司关注留守儿童列为履责优先议题，以“代理妈妈”项目引导员工参与到为留守儿童捐资助学、爱心帮扶等活动中来。每年定期聘请儿童心理教育专家对“代理妈妈”进行培训，注重培育员工爱心意识。积极争取社会资源支持，建立“代理妈妈”公益基金，改变由员工自愿捐助的单一筹

资渠道。制定“代理妈妈”帮扶效率、培训覆盖率、社会影响度等绩效指标，提高员工开展公益项目的能力素质。邀请政府部门、妇联和其他企事业单位担任“代理妈妈”公益项目管理委员会委员，对“代理妈妈”活动进行监督指导。



员工志愿服务

连续11年组织开展“青春光明行”志愿服务活动，组织广大青年志愿者开展“青春建功特高压”、“青春光明行——走进光明驿站”、“我的中国梦·青春国情”团员青年主题教育实践、“高原阳光”助学支教等活动，3万余名青年志愿者走进乡村、社区、企业、学校，走进福利院、养老院开展志愿服务活动。2013年，成立260余支青年志愿者突击队，7000余名青年志愿者奋战在川藏联网工程建设、四川雅安地震抢险、抗击台风“菲特”、罕见高温保电等最前线。公司青年志愿者达到近45万名，全年参与志愿服务活动超过71.3万人次。



“善小”而效大

自2002年起，国网山东电力围绕弘扬和践行社会主义核心价值观，在员工中广泛开展“善小”主题实践活动，从健全组织机构、丰富活动载体、强化道德建设、融入企业管理、热心社会公益、塑造履责品牌等方面入手，持之以恒开展活动，引导员工小善常为，修身立德，并不断向管理渗透，向社会延伸。开展“善小”与基建同行、与服务同行、与安全文明生产同行、与健康关爱同行等系列活动，促进企业精益管理水平提升与和谐稳定。成立科技、环保、女工、青年等十几支“善小”志愿者服务队，长期开展帮扶弱势群体、清除白色垃圾等社会公益活动。通过倡导“大事做细，小事做实”、“做好小事，成就大事”等要求，将“善小”转化为员工的自觉意识、自愿行为和良好习惯，年均提供志愿服务1.2万人次，每年受惠群众10万余人。“善小”主题实践成为企业的履责品牌和齐鲁大地的公益名片。



解黎明，国网山西电力离休干部，第四届全国道德模范（助人为乐模范），1998年至今共资助150名贫困学生



左光满，国网随州供电公司广水应山供电所营抄工，坚持“把客户当家人，把服务当家务”，向群众做出了“用电有困难，请找左光满”的承诺，用14年“零投诉”的坚守和服务创新，感动了无数用电客户，被誉为“百姓电工”



窦珍，国网北京电力退休员工，连续11年义务清扫社区“连心桥”，曾被评为“身边雷锋——最美北京人”，并入选2012年度“中国好人榜”。2013年11月25日上午，他在无数次清扫过的桥面上意外坠落不幸离世，享年87岁



国网宁夏电力“虎志文电力青年志愿服务队”成立于2002年，2012年正式注册，目前已有110余人，在全国“最美青工”、全国道德模范提名奖获得者、国家电网公司劳动模范、优秀青年志愿者虎志文的感召和带动下，这12年间，服务队义务服务时间累计超过7000小时，解决群众用电困难2000多件，受益群众达4.4万人次；为学校及困难家庭子女筹集到价值57000余元的电教设备和学习用品；为孤寡老人、残疾人、困难家庭赠送米面和蔬菜2500多公斤。

依法合规诚信运营

推进惩防体系建设，全力落实党风廉政建设责任制。编撰《“三化三有”特色惩治和预防腐败体系建设工作实务》，推进公司系统惩防体系规范化建设。对各单位贯彻落实《公司关于<十八届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》进行自查和抽查，及时整改发现的问题。组织开展车辆清理整顿、依法治企发现问题整改等监督工作。应用效能监察信息化平台，对各单位供电服务、库存物资等重点开展效能监察，提出监察建议11807条，作出监察决定281个，废改立制度3983项。开展清退会员卡专项活动，公司全体在职纪检监察干部和公司系统干部职工均作出零持有报告。

加强合同全过程管理。开展合同管理制度标准一体化建设，精简制度数量，提高制度质量。在合同磋商、订立、履行等各环节加强风险管理，运用信息化手段，将合同管理和财务管控紧密结合，实现闭环管理。统筹推进统一合同文本建设，逐步形成体系完备、条款齐全、合法准确、统一协调的统一合同文本库，维护各方合法权益。

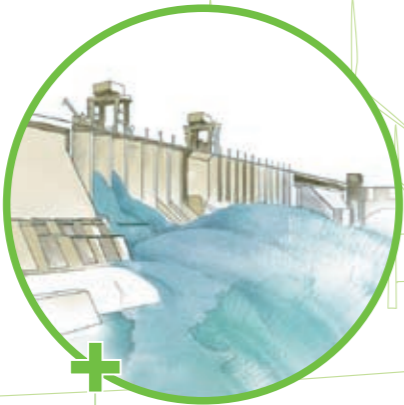
完善内部控制体系建设。遵循财政部《企业内部控制基本规范》及配套指引规定，制定执行性规范和检查性规范，形成“战略、风险、流程、控制、职责、制度”内在逻辑统一的内部控制标准；积极推动信息沟通、执行责任、评价改进和协同监督“四机制”，信息系统、专业队伍和企业文化“三支撑”建设，建成覆盖全公司、贯穿各层级的完善的内控体系。

# 努力做 绿色发展的 表率

履行环保低碳责任  
推动绿色发展、节约发展、清洁发展、低碳发展，共同为美丽中国贡献力量

- 坚持资源节约型  
环境友好型发展**
  - 服务电动汽车产业发展
  - 推动全面环境管理
  - 推广“两型”设备技术和工艺
  - ... ..

累计建成电动汽车充换  
电站  
**400** 座  
累计建成交流充电桩  
**1.9** 万台



2013年消纳清洁能源  
**8351** 亿千瓦时

- 推动清洁能源发展**
  - 全面支持新能源发展
  - 推动分布式电源有序发展
  - 促进大水电、大核电发展
  - ... ..



2013年发电权交易节约标准煤  
**833.14** 万吨

- 促进全面节能**
  - 组建节能服务公司推动用户节能
  - 推进发电权交易节约能源
  - 推动科学用电、高效用电
  - ... ..

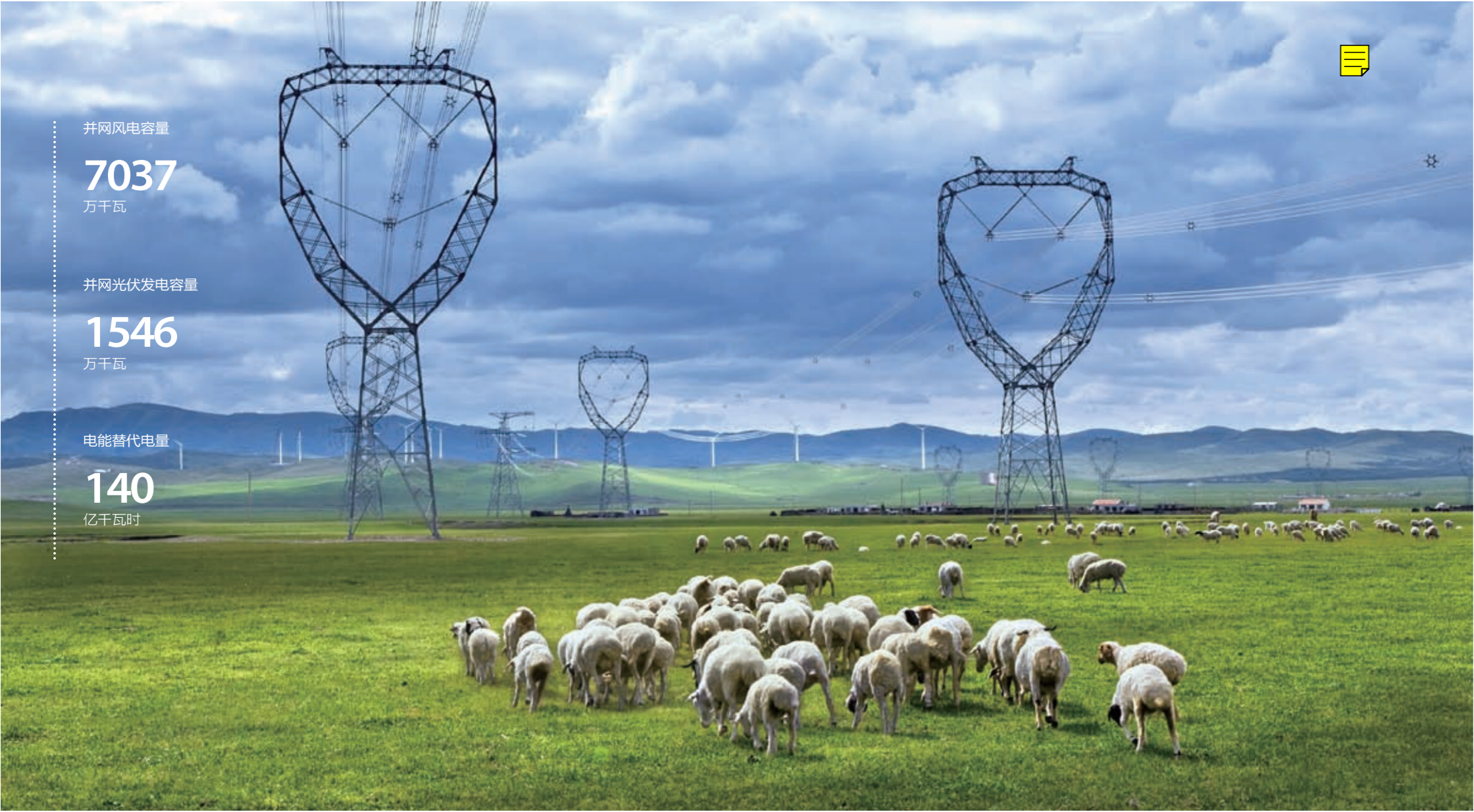
- 弘扬生态文明**
  - 共同建设绿色产业链
  - 倡导绿色办公、低碳生活
  - 积极参与环保公益事业
  - ... ..

2013年举办环保培训班  
**139** 个



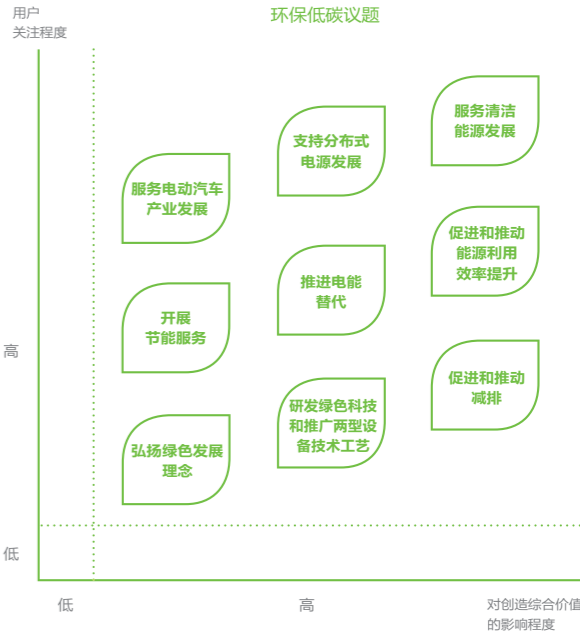
2013年推动产业和社会  
减排二氧化碳超过  
**7** 亿吨

- 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
  - ... ..



努力做  
绿色发展的表率

自觉推进绿色发展、循环发展、节约发展、低碳发展，大力推动清洁能源发展，坚持资源可持续利用，保持企业运营环境友好，积极应对气候变化，最大限度增进生态文明，共建美丽中国。



坚强智能电网打造推动发展方式绿色转型的战略支点

**推动能源供应结构调整**，实现清洁能源的大规模集约化发展，努力提高清洁能源在我国能源供应中的比重。

**推动能源大范围优化配置**，构筑“输煤输电并举”的国家能源综合运输体系，从根本上缓解煤电油运紧张局面。

**推动能源生产和消费链全面节能**，提供除石油、煤炭、水能、核能四种主要能源以外的“第五种能源”。

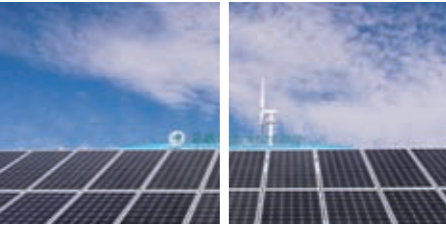
**推动生态环境改善和低碳发展**，推动能源基地更多在西部布局，统筹全国境容量，服务发展方式低碳转型。

绿色管理推进自身产业、社会绿色发展

**实施绿色生产**，以最低的资源环境代价，建设运营坚强智能电网，保障更安全、更经济、更清洁、可持续的能源供应。

**共建绿色产业**，进一步形成绿色发展共识，凝聚绿色发展合力，共建绿色的电力生产链、电力消费链、电力装备链。

**弘扬绿色文明**，发挥央企表率作用，向全社会弘扬绿色发展理念，共建绿色发展的社会推广平台，服务生态文明建设。



承德首家个人分布式光伏发电项目

推动清洁能源发展

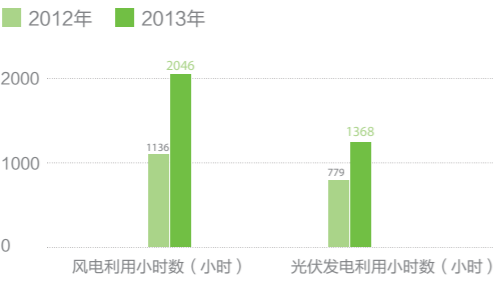
运行分布式电源项目

1052个

光伏发电项目

1045个

全力服务清洁能源发展。2013年，国家电网并网风电、光伏发电容量分别达到7037万千瓦和1546万千瓦，成为全球风电接入规模最大、光伏发电增速最快的电网。公司经营区域风电发电量1290亿千瓦时，同比增长37.4%；光伏发电量83.5亿千瓦时，同比增长146%。蒙东、甘肃风电日发电量占用电量比重最高达到94%、33%，这些指标与风电发展水平较高的丹麦、德国相当。



甘肃清洁能源装机比重过半

国网甘肃电力认真贯彻落实国家《可再生能源法》，优先调度风电、光伏等新能源，加强新能源调度运行管理，促进电源与电网的协调发展，新能源上网电量屡创新高。2013年，甘肃省内电网总装机容量3489.32万千瓦，其中水电、风电、光伏等清洁能源装机容量1887.94万千瓦，占甘肃电网总装机的54.11%；清洁能源发电量494.08亿千瓦时，占甘肃省总发电量的41.34%，上网电量的46.04%，相当于节约标准煤607.22万吨，减排二氧化碳4644.35万吨。

黑龙江风电场清晨的阳光洒在转动的风轮上



全力解决清洁能源并网问题。全力解决风电、光伏等清洁能源项目与电网项目核准、建设工期不匹配等问题。2013年，累计投资风电并网工程497亿元，建成风电并网线路2.94万千米；累计投资27亿元，建成太阳能汇集站容量621万千瓦安，光伏发电并网线路1000千米。

发挥特高压同步电网平台作用。在2013年夏季汛期来临时，四川最大外送电力达到1719万千瓦，超出去年最大值569万千瓦，其中四分之三通过特高压工程输送。2013年，四川富余水电外送电量685亿千瓦时，同比增长101%。

到2020年，我国跨区电网可输送和配置非化石能源发电量约2.1万千瓦时，折合标准煤6.7亿吨。

优化调度全力保障新能源消纳。

- 坚持以风电为中心，科学安排运行方式，统筹安排火电、水电机组配合运行，最大限度消纳风电。
- 充分发挥大电网优势，西北、东北电网建设风电功率自动控制系统，每5分钟动态调整风电计划，最大限度利用跨省通道输送风电；东北根据各省来风差异实时调整联络线计划，2013年累计调整计划达763次，增加风电上网电量5.26亿千瓦时。
- 建成了国调、分调、省调一体化的风电运行实时调度监测网络，覆盖32个省级以上调度机构、全部810座风电场，实现了风电场与电网互联互通。

加强科技研发和标准体系建设。

- 累计投入清洁能源科技研发资金40亿元，开展357项科研项目，形成了一批具有自主知识产权的科技创新成果。
- 建成具有世界先进水平的光伏发电并网数字仿真平台、国际风电技术与检测研究中心、国家能源太阳能发电研发（实验）中心和新能源分析平台。
- 完成《我国风电开发布局与市场消纳研究》，主导制定并完成发布《风电场接入电网技术规定》等15余项企业标准和规范，编制行业标准15项，国家标准6项，并主导制定了《用户侧电源接入电网技术标准》等2项国际标准，有效解决了风电等新能源建设没有规范、接入电网没有标准等问题。

水电

2020年，西南水电外送规模将达到7400万千瓦，外送电量将达到3300亿千瓦时。通过向上、锦屏、溪浙、雅安—武汉等特高压工程送出到1000~3000千米之外的东中部负荷中心。

风电

2020年，“三北”地区风电开发规模占全国80%。通过哈密南—郑州等特高压工程送出，并构建华北—华中—华东特高压同步电网，其风电接纳能力比三个区域电网单独接纳能力综合提高约4000万千瓦。

光伏发电

光伏发电主要集中在西部地区，需要电网提供额外的调峰容量，必须通过特高压跨区电网，促进光伏发电的规模化、集约化开发利用。

核电

2020年，华东地区核电装机容量将达到2840万千瓦。浙江—福州等特高压项目可降低直流集中馈入华东电网所引发的安全风险，并借助其他区域电网的富余调节能力，保证沿海核电能在额定工况下稳定运行。

支持分布式电源发展

分布式电源，是指位于用户附近，所发电能就地利用，以10千伏及以下电压等级接入电网，且单个并网点总装机容量不超过6兆瓦的发电项目。包括太阳能、天然气、生物质能、风能、地热能、海洋能、资源综合利用发电等类型。

截至2013年底，分布式电源已实现并网运行1052户，装机容量73.59万千瓦，累计发电2.05亿千瓦时，自发自用电量占73.86%，其中，光伏并网1045户，装机容量72.37万千瓦，累计发电20161.62万千瓦，自发自用电量74.86%。

加强电网建设满足分布式电源接入需求。

- **跟踪分布式电源发展需求。**主动了解分布式光伏发电应用示范区、示范村镇等各类分布式电源规划规模与建设时序，统筹考虑电网接纳能力，积极配合各级政府做好分布式电源发展规划，将配套电网建设与改造工程及时调整纳入配电网规划。
- **提升配电网规划水平。**落实《配电网规划设计技术导则》要求，贯彻可靠性规划理念，优化网架结构，采用标准化、序列化设备，提高配电自动化水平，促进电源、电网、负荷三者的有机融合与互动，加强分布式电源并网仿真计算分析，充分满足不同渗透率水平的分布式电源即插即用与高效利用。
- **确保配套电网同步投产。**克服分布式电源与电网规划工作不同步、工程建设工期不匹配、项目容量小且用户类型多等各种困难，积极主动开展前期工作，加大电网投入，加快并网工程建设，千方百计加快分布式电源并网工程建设。

+ 微电网照亮边疆

由于草原沙化严重，政府固沙禁牧，内蒙呼伦贝尔市陈巴尔虎旗哈日干图嘎查104户游牧为主的牧民被整体迁移到赫尔洪德移民新村。为解决新村通电问题，从2012年起，国家电网风光储互补发电试点项目在赫尔洪德启动，充分利用当地丰富的太阳能和风能，风光储互补。截至2013年底，兴建的接网式发电站已累计发电14万千瓦时，其中风力发电7220千瓦时，光伏发电13万多千瓦时，赫尔洪德移民新村发生了重大变化，牧民家庭普遍迈入现代化生活水平。

切实做好分布式电源并网服务。

- **履行优质服务承诺。**制定《关于做好分布式电源并网服务工作的意见》和《关于促进分布式电源并网管理工作的意见》，做好“一口对外”服务，提供“一站式”优质服务，内转外不转。简化并网流程、手续和技术要求。免费提供接入系统方案设计、安装电能表、开展并网验收和调试。严格执行各环节时限要求，提高服务效率。
- **保障电量全额消纳。**落实全额保障性收购政策，在确保电网安全稳定运行和可靠供电的前提下，保障分布式电源项目优先并网发电和全额消纳。规范分布式电源并网调度运行管理，建立以地调为主的分布式电源调度运行管理机制，理顺地县两级调度在分布式电源管理中的工作界面。



江苏省盐城市射阳30兆瓦吉阳太阳能光伏电站

为分布式电源发展提供坚强支撑。

- **推进标准体系建设。**为保障分布式电源可靠并网，以及大规模接入后电力系统的安全稳定运行，先后编制16项企业标准、8项行业标准、8项国家标准，着力解决我国分布式电源标准建设滞后的突出问题。
- **完善科技支撑。**建设国家级风电和太阳能发电研发（实验）中心，具备风电和光伏发电全系列并网检测能力，为我国掌握分布式风电、光伏发电等并网关键装备的核心技术，提升关键装备的国产化水平提供重要的实验检测平台。建成具有世界先进水平的分布式电源并网数字仿真平台，在分布式电源的分析建模、规划设计、运行控制、功率预测、电网消纳等多个方面开展基础性研究工作，着力解决制约分布式电源发展的关键技术。
- **建设重大示范工程。**建成以光伏发电、分布式电源为主要内容的新天津生态城智能电网综合示范工程、上海世博园智能电网示范工程、河南智能电网示范工程，为我国多种新能源综合开发利用、分布式电源发展积累经验和技術基础，提升建设运行管理水平。

+ 服务居民用户分布式光伏并网

青岛市市北区同德路82号的夹岭沟小区居民徐鹏飞申请的分布式光伏电源并网，标志着国内首个居民用户分布式光伏电源正式并网发电。该项目建在徐鹏飞所住居民楼楼顶，从正式提出申请、安装设备，到调试并网，全部流程不到20天，项目装机总容量2千瓦，并网电压为220伏，每年发电2600千瓦时，采用电量自发自用，余量并入电网。整套设备造由居民出资购买，国网山东电力免费设计并施工至电源点。徐鹏飞高兴地说：“没想到我家楼顶上还能有自己的‘发电厂’。”

服务分布式光伏项目并网

陕西中天佳阳新能源开发公司1000千瓦光伏电站是陕西省首个分布式光伏发电项目。该分布式光伏发电项目利用厂房屋顶、墙壁和地面覆设太阳能电池板，总装机6兆瓦，预计年发电量545万千瓦时，年售电收入可达250万元，全部售给国网商洛供电公司。年可节约标准煤4.9万吨，减排二氧化碳3.28万吨，二氧化硫809.2吨。国网商洛供电公司按照并网服务相关标准，免费为客户制定接入方案，提供绿色通道，全程安排专人跟踪服务，确保项目安全并网。

累计受理  
报装业务

2721  
户

并网1052户

73.59  
万千瓦

推进电能替代

中国电能占终端能源  
消费的比重每提高

1 %

单位GDP能耗  
可下降

4 %

燃煤和燃油是我国城市PM2.5的重要来源，其中50%~60%来自燃煤排放，20%左右来自机动车排放。国务院印发《大气污染防治行动计划》，提出到2017年全国PM10浓度普降10%，京津冀、长三角、珠三角等区域的PM2.5浓度分别下降25%、20%和15%左右的目标，明确要求全面整治燃煤小锅炉，加快推进集中供热、“煤改电”工程建设。

全面启动电能替代工作。制定印发了《国家电网公司电能替代实施方案》，积极倡导“以电代煤、以电代油、电从远方来”的能源消费新模式，在各省公司成立专项领导小组和工作小

组，力争到2015年累计实现替代电量1000亿千瓦时。组织召开“安全·高效·清洁——2013中国绿色电能高峰论坛”，争取社会资源形成电能替代工作合力。

大力推进能源替代工程。积极推广应用热泵、电采暖、电蓄能、农业电力排灌、陶瓷窑炉电加热、试点应用电动汽车等技术。2008~2012年，累计推广热泵项目3681个，电采暖项目1.99万个，电蓄能项目1548个，电灌溉项目1.81万个，陶瓷窑炉电加热项目205个，电动汽车6302辆。2013年实现替代电量140亿千瓦时。

我国电能替代的主要领域、设备及潜力（单位：亿千瓦时）

替代方式	替代设备	主要行业	用途	2015年替代潜力
以电代煤	电采暖替代燃煤锅炉	建筑	采暖	156
	热泵替代燃煤锅炉	商业、居民	采暖、热水	172
	蓄热电锅炉替代燃煤锅炉	工业、商业、公共建筑	采暖、热水	360
	电炊具替代燃煤炉灶	居民	做饭	150
以电代油	电动汽车替代燃油汽车	交通	运输	17
	电气化铁路替代内燃机铁路	交通	运输	99
	城市轨道交通替代公交	交通	运输	35
	电窑炉替代燃油窑炉	陶瓷、玻璃生产	加热	4
	电水泵替代油泵	农业	灌溉	40
以电代气	电炊具替代燃气灶	商业、居民	炒菜	181
	电热水器替代燃气热水器	居民	热水	160
	蓄热式电暖器替代燃气采暖炉	居民	采暖	32
	蓄热电锅炉替代燃气锅炉	工业、商业	采暖、热水	20
	电采暖替代燃气采暖炉	建筑	采暖	43
合 计				1469

促进全面节能

构建完善的节能服务体系。编制印发《2013年节能服务工作指导意见》，提出增强节能公司运营能力的具体要求。成立国网节能服务有限公司，公司系统27家节能服务公司（除西藏）全部顺利通过国家发展和改革委员会和财政部备案。

大力拓展节能服务市场。优化调整同业对标和企业负责人考核指标，加大对节能公司拓展业务市场的考核力度，力推节能公司挖潜力、拓市场，积极探索能源托管服务、节能超市等新模式，签订节能服务项目合同1232个，累计签订节能项目1526个，累计完成节约电力430万千瓦、节约电量179亿千瓦时，完成国家下达指标的245%和242%。

规范节能项目审批管理。印发《关于加强节能项目审批管理的通知》，从无到有建立节能项目审批机制，加快节能项目审批速度，提高节能公司市场竞争力和风险防控能力。

加快建设电能服务管理平台。组织完成业务需求、平台功能、UE等标准化设计和平台部署招标工作，实现总部级平台和21个省级平台上线运行。

积极参与电力需求侧管理城市综合试点建设。争取发挥主导作用，主动承接国家发展和改革委员会“国家电力需求侧管理平台”建设任务，完成项目可研和标准化设计工作。

国网节能公司创新开展节能服务

安装智慧化路灯。针对目前北京在内的城市雾霾问题，率先在北京市昌平区启动智慧化照明改造。改造后的新型路灯采用了穿透性好的钠光源，且比普通路灯节电60%。该智慧化照明通过一部手机或者电脑就可以控制整个城市路灯，也可以灵活进行单灯控制。

推进山东配电网节能与电能质量改造。与国网山东电力共同实施山东配电网节能与电能质量改造，利用节能新技术、新产品，为山东全省17个地市（含97个县）的22075个公用台区加装低压无功优化及协调控制柜。预计年节电量2.7126亿千瓦时，折合标准煤8.95万吨，减少二氧化碳排放约22.32万吨，减少二氧化硫排放约0.67万吨。

推进建筑节能。在国网浙江电力生产调度大楼深入实施能耗监测系统系统循环冷却水泵变频控制、幕墙玻璃安全隔热改造、中央空调系统改造等共11个改造项目，保证改造后的大楼年节约电量572万千瓦时，节约用电近30%，单位建筑面积能耗由218千瓦时/米<sup>2</sup>降至153千瓦时/米<sup>2</sup>，可实现年节约标准煤约1899吨，减排二氧化碳4665吨，减排二氧化硫171.6吨。



体验清洁智能的用电生活

服务电动汽车产业发展

**完善组织管理体系。**成立9家省级和22家地市级电动汽车服务公司，滚动修编公司“十二五”智能充换电服务网络发展规划。

**建设智能充换电服务网络。**建成智能充换电服务网络浙江工程、苏沪杭城际互联工程、青岛薛家岛充换储放一体化站和北京高安屯换电站等示范工程，累计建成400座充换电站、1.9万台充电桩，公司充换电设施建设运营走在世界前列，累计充换电次数275.36万次，累计用电量1.78亿千瓦时，累计减少燃油消耗4.88万吨，减少二氧化碳排放12.55万吨。

**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18项、联盟标准3项、企业标准39项，形成了较为完善的充换电设施标准体系，促进充换电设施标准化建设和产业规范化发展。

**积极争取扶持政策。**推动财政部等四部委出台政策要求地方政府安排资金支持充换电设施建设。中央财政给予试点城市每辆电动公交车50万元和乘用车6万元的电池补贴，北京等多个地方政府出台充换电设施建设补贴和用地优惠政策，青岛等地出台充换电服务价格政策，为充换电设施建设运营创造良好政策环境。

弘扬生态文明

**坚持电网建设资源节约和环境友好。**编制330千伏及以上电网建设项目竣工环保验收计划，实现电网环评率和环保验收率100%。推进智能变电站模块化建设试点，提高建设质量和效率。扩大应用节能导线，初步测算450项节能导线工程年节约电能2.3亿千瓦时，节约燃烧标准煤9.5万吨，减少二氧化碳排放23.7万吨。

**有序推进清洁发展机制（CDM）项目。**配电变压器提前更换CDM项目完成25086台变压器更换，年减排二氧化碳约7.5万吨，第一期减排量获得联合国签发。在联合国成功注册CDM项目达到11个，年累计减少二氧化碳排放约188.3万吨。

**倡导绿色低碳办公。**精简会议，能以电视电话会议形式召开的，不集中召开。减少办公设备使用，通过网络处理公文、邮件、传真，减少纸张消耗。

**加强环保宣传与培训。**编辑出版宣传册页，联合开展电网环保科普宣传，组织开展各类电网环保主题宣传活动，传播电磁环境科普知识。2013年公司举办各类环保管理人员培训班139个，培训5971人次。

应对全球气候变化

据不完全统计，2013年公司推动产业和社会实现二氧化碳减排超过7亿吨。

**服务清洁能源发展。**消纳清洁能源电量8351亿千瓦时，折合标准煤26806.71万吨，减排二氧化碳66829.13万吨。

**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245万吨，合计减少二氧化碳排放2687.8万吨。

推动发电侧节能减排

**降低线损率。**节约电量18.9亿千瓦时，折合标准煤61万吨，减排二氧化碳151万吨。

**推动跨区跨省电力交易。**跨区跨省交易电量6473.45亿千瓦时，其中特高压输送电量669.7亿千瓦时。

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23.5万吨，折合标准煤14.1万吨，减排二氧化碳35.2万吨。

**推进资源循环再利用。**净化处理和再利用六氟化硫气体33.2吨，减排二氧化碳79.3万吨。

促进用户侧节能减排

**建设公司节能服务体系。**节约电量179亿千瓦时，折合标准煤591万吨，减排二氧化碳1477万吨。

**实施电能替代战略。**实现替代电量140亿千瓦时，折合标准煤449.4万吨，减排二氧化碳1120.35万吨。

# 负责任地 开展国际化运营

共担责任  
放飞可持续发展梦想

牢固树立全球视野

+

负责任地运营国家电网巴西控股公司

- 坚持可持续发展
- 保障员工安全、健康与职业发展
- 致力于贡献当地经济社会发展
- ... ..

+

2013年国网巴西公司运营变电站

34座

+

积极参与应对全球可持续发展挑战

- 积极参与国际标准制定
- 共同应对全球能源挑战
- 深化可持续发展的国际合作
- ... ..

+

累计参与制定国际标准

20个



+

海外运营输电线路累计达到

46705千米

+

负责任地开展海外业务

- 尊重国际商业规则和运营地文化传统
- 努力为运营地创造经济、社会、环境综合价值
- 推动海外业务本土化运营
- ... ..



+

2013年菲律宾社区项目事业投入

948.63万比索

+

负责任地运营菲律宾、葡萄牙、澳大利亚电网资产

- 大力推动菲律宾国家电网公司可持续发展
- 积极支持葡萄牙国家能源网公司可持续发展
- 积极支持澳大利亚南澳输电网公司可持续发展
- ... ..

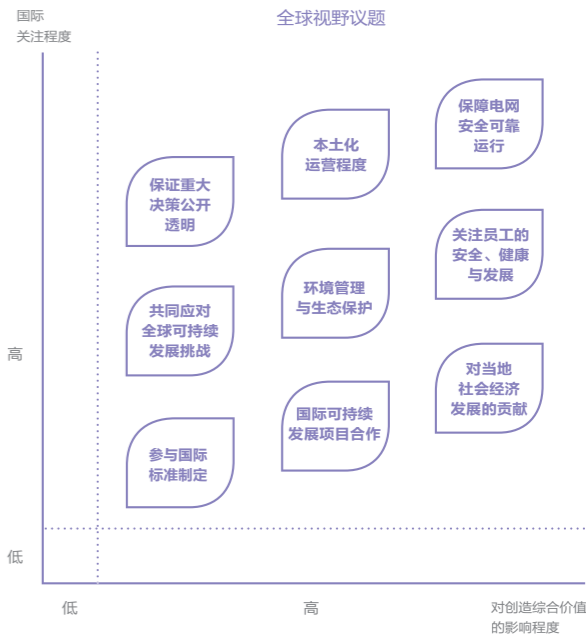






负责任地  
开展国际化运营

负责任地推进国际能源合作和国际化运营，相互尊重、相互信任、合作共赢，保护运营地生态环境，加强社区沟通，坚持与当地社会、环境和谐发展，与国际社会共同应对全球可持续发展挑战。



共同应对世界能源可持续发展挑战

能源是经济社会发展的基本保障。随着全球资源紧张、气候变化问题日益加剧，资源和环境对能源发展的约束越来越强。加快能源战略转型，保障更安全、更高效、更清洁、可持续的能源供应，是世界各国面临的共同挑战。国家电网公司坚持“大能源观”，以全球化视野、可持续理念、战略性举措、创新性技术，

转变能源发展方式，统筹能源与经济社会环境协调发展，推动能源结构由高碳转向低碳、能源利用由粗放转向集约、能源配置由局部地区转向全球范围、能源服务由单向供给转向智能互动，构建以安全发展、高效发展、清洁发展、可持续发展为目标的现代能源保障体系。

坚持负责任地运营海外业务

立足发挥技术和管理优势，积极提升产业链的价值创造能力和可持续发展水平，努力加强沟通交流，争取利益相关方的理解、信任和支持，与运营所在社区、环境和谐发展。



国网巴西公司在运资产

负责任地开展海外业务

坚持服务当地经济社会发展环境和谐。尊重国际惯例和当地文化传统，对海外项目开展社会责任风险评估，与全球电力行业知名电力企业建立了稳固合作关系，共同促进当地可持续发展。

2013年公司开展的主要海外项目：

俄罗斯.....  
与俄罗斯统一电力国际公司签署扩大电力合作协议；中俄一阶段输变电项目2013年完成供电量22.08亿千瓦时；中俄电力边贸项目实现跨境电力贸易12.87亿千瓦时。

埃塞俄比亚.....  
签署500千伏输变电项目工程建设总承包合同。

澳大利亚.....  
收购新加坡能源国际澳洲资产公司60%股份、新加坡能源澳网公司19.9%股份。

波兰.....  
签署波兰400千伏输变电工程总承包合同。

巴西.....  
成立巴西西南部运维工区；推进特里斯皮尔斯输电特许经营权项目、美丽山水电送出配套工程G标段项目的建设；做好500千伏北绿河、皮拉波拉、黑贝隆等12个变电站扩建工程。

负责任地运营国家电网巴西控股公司

国网巴西公司成立于2010年底，在巴西共拥有6748千米的输电线路，供电区域覆盖巴西利亚、里约热内卢、圣保罗等城市以及周边地区，是目前巴西最大的能源公司之一。

坚持可持续发展理念。将可持续发展作为企业战略，坚持企业本地化运营。遵守当地法律法规，尊重当地宗教习俗与民族文化，为当地社会创造就业岗位。在接管ACS项目资产的同时，最大程度接收了项目原有员工。

关注员工的安全、健康与发展。

- 确保体面劳动。充分尊重当地员工的劳动习惯，保证员工的安全健康，提供符合当地实际并具有竞争力的薪酬福利，激励内部员工并吸纳外部人才。确保薪酬福利在企业内部合理分配，保障员工权益，推进团队协作。
- 关注员工发展。将人力资源管理作为公司战略管理的重要内容，针对不同文化、性别、宗教、民族的员工实施差异化的个人和职业规划，确保能够满足岗位需要并发挥个人所长。在巴西2013年的“大游行”与“大罢工”期间，中巴籍员工均始终坚守岗位，履职尽责。

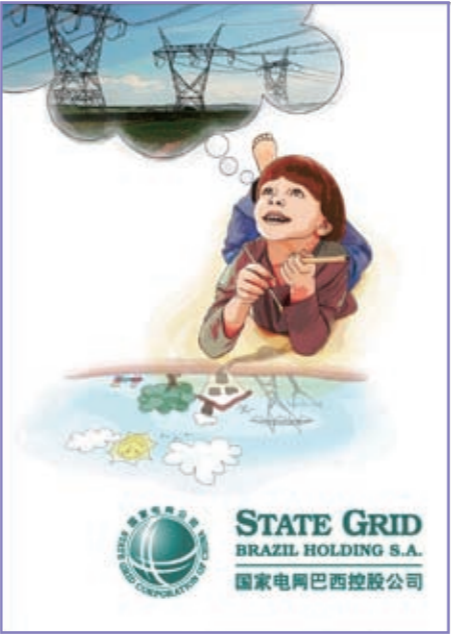


http://csr.sgcc.com.cn

国网巴西公司员工  
在工区作业现场

为巴西经济社会发展做出贡献。

- 开展“马累交响乐团”项目。为来自于里约热内卢州马累地区的儿童与青少年提供义务音乐培训，培养音乐技能，挖掘专业音乐人才。在保证高质量的定期培训外，邀请业界大师对学员进行指导，为当地儿童与青少年提供了培养兴趣、实现梦想的机会。
- 助力巴西教育和体育事业发展。通过利用“税收激励”政策，赞助中巴文化体育交流和巴西贫困阶层青少年教育项目。资助里约热内卢的10所学校推广乒乓球项目，赞助巴西乒乓球联盟举办2013巴西乒乓球公开赛，帮助选拔和培养本土优秀的乒乓球运动员。捐赠巴伊亚州的学校建立电力工作室，2013年共培训45名学生。



国网巴西公司2012年社会责任报告

致力于当地生态保护与环境管理。

- 推进绿色项目。致力于保护电力线路沿线的自然生态环境，开展“保护大食蚁兽和土著文化”项目，支持当地珍稀物种和土著文化保护工作。加入由国家自然保护区机构倡议开展的“巴西行动 9.985/2000”，为保护巴西国家级自然保护区贡献力量。国网巴西公司里约办公大厦被美国绿色建筑委员会评为金奖。
- 开展环保公益。按照可回收标准分类存放垃圾。广泛开展环境教育，通过建立废品回收工作间，发送宣传材料和电台讲解等形式多样的活动，向经营区域内的学校和家庭宣传防火知识和环保理念。
- 广泛推动利益相关方合作。加强与巴西政府监管机构、电力企业同行的高层互访。增进与巴西当地合作伙伴的技术交流，参与输电绿地项目的竞标与建设。积极通过巴西主流媒体与当地社会沟通，推动各界对企业发展的理解与认同。

负责任地运营菲律宾国家电网公司

保证电网安全稳定运行。公司发挥技术和管理优势，引入先进电网运营理念，做好设备缺陷管理，全面提升技术指标。自2010年与配电公司合作开始对线路工进行基础培训，总计培训了2147名线路工。2013年电网整体运行状况稳定，各项监管指标表现良好，成功应对多次台风、热带风暴及地震灾害，为菲律宾经济社会发展提供了安全、稳定、可靠的电力保障。

11月，超强台风“海燕”对菲律宾国家电网公司输电设施造成严重破坏。公司驻菲专家第一时间到达抢修现场，与菲律宾技术人员共同制定了电网恢复方案。同时从国内派出11名专家赴菲指导电网抢修和恢复重建工作，为尽快恢复供电发挥了重要作用。

支持菲律宾清洁能源发展。积极开展相关研究和标准制定，发布了《风电、太阳能发电站并网补充技术标准》的企业标准，并建立了风电、太阳能发电并入电网专项研究机制，为菲律宾风力、太阳能发电的开发提供了规范的技术依据。

主动沟通保证运营透明。将客户访问和会谈作为常态机制，确保客户所关心的问题得到充分回应。2013年组织了423次客户访问，举行了61次面对面会谈，持续改善客户关系。召开电力发展规划咨询会，使规划更好地满足需求和投资。

持续参与社会公益事业。为对台风等灾害影响地区开展电力恢复的同时，积极开展社会援助。同时还持续开展了教育、公共卫生、市政基础设施建设等社会捐助项目。

支持葡萄牙国家能源网公司南澳输电网公司可持续发展

支持葡萄牙国家能源网公司可持续发展。公司于2012年入股葡萄牙能源网公司，积极支持在当地不断推进可持续发展的经营模式。葡萄牙能源网公司是葡萄牙唯一的国家级能源运输公司，在加强能源运输网建设，努力提高服务质量，增强在能源领域的研发能力方面不断取得进展，同时积极投身社会公益活动和环保活动，为当地的经济、社会、环境综合发展做出贡献。

支持南澳输电网公司可持续发展。2012年12月，公司入股澳大利亚南澳输电网公司，实现在澳洲市场零的突破。南澳公司作为澳大利亚南澳州唯一的输电网公司，提倡互利共赢的可持续发展战略，在保障安全生产、保护员工权益、维护生态环境方面承担企业社会责任。

共同应对全球可持续发展挑战

主办2013国际智能电网论坛。2013国际智能电网论坛由中国国家电网公司、国际电工委员会和德国电气工程师协会联合主办，于2013年9月23~25日在德国柏林召开。来自亚洲、欧洲、南北美洲、非洲的40多个国家的600余名代表参与会议，围绕“智能电网高层视野”主题进行了深入探讨。

积极参与国际组织相关工作

全球可持续电力合作组织 G-SEP峰会	就如何实现“人人享有可持续能源”目标、行动计划等主题参与多场讨论，并作题为“坚强智能电网与能源可持续发展”的讲话。
世界能源大会	首次提出坚强智能电网将承载和推动第三次工业革命的战略创新理念。公司推荐的四名专家分别被世界能源大会组委会任命为联络宣传委员会、项目委员会、研究委员会和财政委员会委员。组织完成由WBCSD、GSEP和WEC联合发起的全球电力计划问卷调查。
特大电网运行机构	参加理事会、工作组会议，并在年会上签署共同宣言。
东亚及西太平洋电力工业协会（亚太电协）	参加亚太电协CEO会议并致辞。
国际电工委员会	会见国际电工委员会主席乌赫勒一行；舒印彪正式出任国际电工委员会副主席；在第77次大会上作题为“应对电能质量挑战—中国的实践和经验”的演讲，介绍中国电力概况和应对电能质量挑战的措施。

国家电网公司董事长、党组书记刘振亚在主旨发言中指出，安全高效清洁是能源发展的战略方向，要解决好能源问题，应当树立“大能源观”，以全球化视野、可持续理念、战略性举措、创新性技术，着力转变能源发展方式，统筹能源与经济社会环境协调发展。

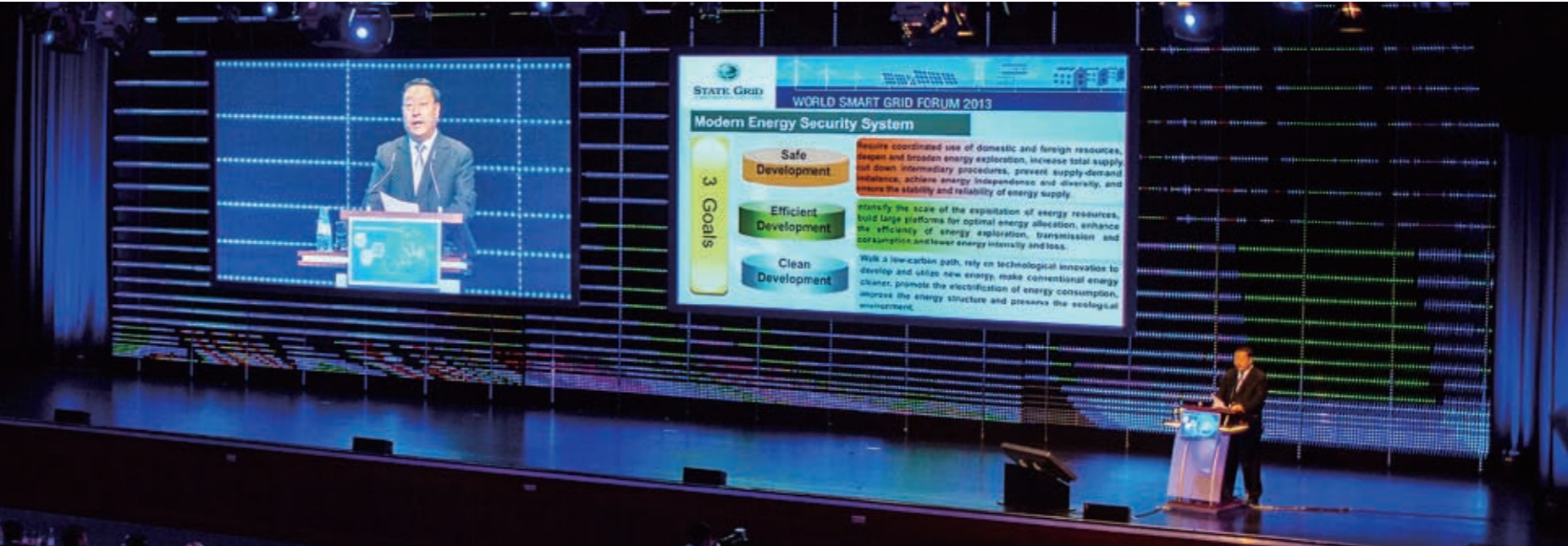
组织客户访问

423次

与客户  
面对面会谈

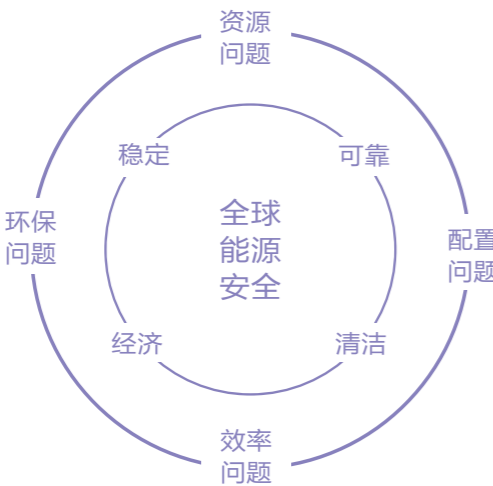
61次

2013国际智能电网论坛

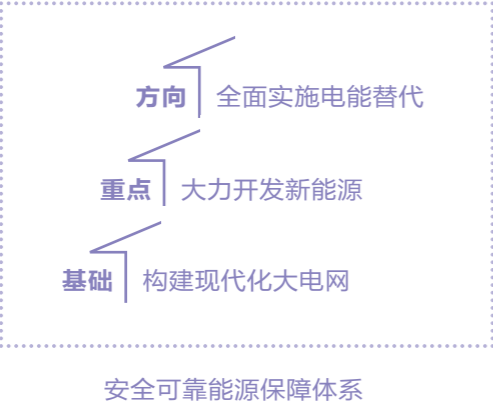


共同应对全球能源挑战

共同保障全球能源安全。保障安全是世界能源发展的核心目标，也是共同的挑战。公司把实现稳定、可靠、经济、清洁的能源供应作为主要目标，携手国际同行共同解决资源、配置、效率、环保四大关键问题。



构建安全可靠的能源保障体系。树立“大能源观”，坚持“电为中心”，发展现代化大电网。推动21世纪能源发展方式新变革，实现高能效、低能耗、少排放的发展目标。



积极参与国际标准制定

特高压交流电压成为国际标准电压。国际电工委员会正式将中国国家电网公司特高压交流电压确定为国际标准电压。这标志着中国电网技术已处于世界领先水平。

建设“国际标准化创新示范基地”。2013年5月27日中国国家标准化管理委员会授予公司“国际标准化创新示范基地”称号，通过该基地的建设，公司加快重点领域的科研和建设成果向国际标准转化，推动我国电力行业国际标准工作水平整体提升。

参与国际标准化组织工作。由公司发起的“高压直流系统运行导则”等三项国际电工委员会标准正式立项，“高压直流接地极设计通用技术导则”国际标准正式出版；主导发起的“物联网之无线传感器网络”白皮书项目在IEC市场战略局正式立项。由公司专家作为召集人，在国际大电网委员会发起的“B3.29特高压变电站现场试验”技术报告正式出版，“串联/并联补偿装置的运行经验”新工作组正式成立。由公司在电气与电子工程师学会标准协会发起的三项特高压交流标准完成工作组草案并投票通过。

2013年3月，国际电工委员会全体成员国会议通过了中国国家电网公司发起成立“大容量可再生能源接入电网分技术委员会”的提案，委员会的秘书处设立在国家风电技术与检测研究中心，这是我国参与国际标准化组织活动取得的又一具有里程碑意义的突破，对保证当前大容量可再生能源发电安全并网，促进未来可再生能源健康发展具有重要意义。

菲律宾国家电网公司多乐莱斯变电站全景



# 保证运营透明度和接受社会监督

履行沟通合作责任  
多一份透明 多一份信任  
合作创造综合价值

- 保持良好社会沟通**
- 完善公司四级新闻发布体系
  - 发布年度社会责任报告
  - 创新平台传播重要履责实践与绩效
  - ... ..

2013年召开新闻发布会  
**39** 次

- 全面推动利益相关方参与**
- 制定利益相关方参与的企业战略
  - 完善利益相关方参与的管理体系
  - 建立利益相关方参与的长效机制
  - ... ..

2013年发布调度交易信息  
**893** 次



2013年公司系统  
全国两会代表提出提案  
**71** 个

- 保证重大决策公开透明**
- 积极为国家能源发展建言献策
  - 与各级政府共商电网建设
  - 坚持与产业伙伴协同发展
  - ... ..



2013年聘请社会行风监督员  
**2.9** 万人

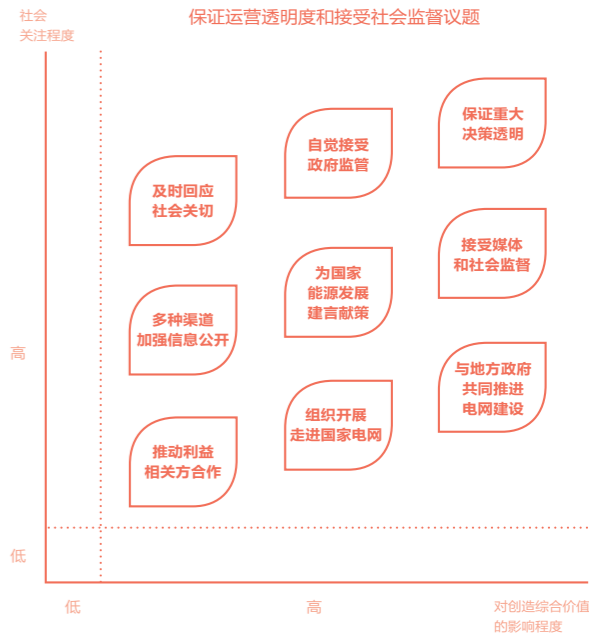
- 自觉接受监管监督**
- 自觉接受政府监督
  - 自觉接受媒体和社会各界监督
  - 持续提升透明度
  - ... ..





保证运营透明度  
和接受社会监督

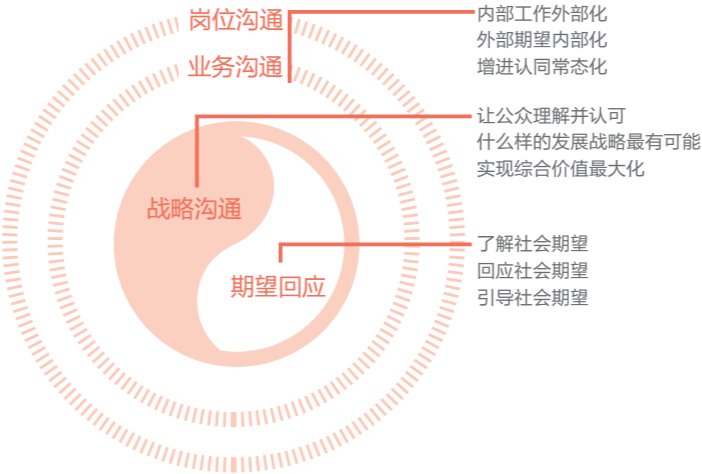
坚持透明开放运营，自觉接受监管监督，以沟通赢信任、增共识、促合作，积极推动利益相关方参与，不断增进社会各界对公司发展的利益认同、情感认同、价值认同，凝聚可持续发展合力。



透明是公司科学发展的重要战略目标和内在要求

公司因什么而存在？作为国有企业，是为国家和人民追求综合价值最大化而存在。如何让社会认识到这一点，离不开透明。  
公司怎样才能健康发展？各方的利益认同、情感认同、价值认同是前提和基础，做到这一点，同样离不开透明。

没有良好的运营透明度，就无法营造良好的发展环境。没有良好的发展环境，电网建设和公司建设就无法顺利推进。



中央电视台现场直播特高压工程

为重大决策积极建言献策

《特高压交直流电网》在京首发



“以特高压为特征的大电网接入水电、风电、太阳能发电等电源，构建多能互补的配置平台，推动绿色、清洁能源大发展。”

全书分12章，共74万字，从电网发展历程、现状和趋势入手，分析了特高压电网发展的历程，论述了交直流输电的技术特点及特高压交直流输电系统的优势，提出了中国特高压交直流电网构建设想及其论证分析，阐述了中国特高压输电技术的科技创新和工程实践成果，总结了特高压工程技术应用经验和技术标准。

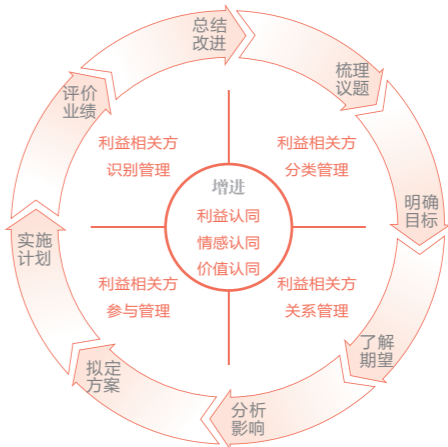
中国工程院院士杨奇逊：“该书全面总结了我国特高压电网建设取得的成果，较好地回答了特高压电网在建设过程中遇到的各种战略研究问题。”

中国工程院院士、西安交通大学电气工程学院院长邱爱慈：“该书展现了我国在特高压电网自主知识产权方面取得的成果。”

中国工程院院士、中国电力科学研究院院长郭剑波：“该书是通过将理论应用于工程实践，通过对特高压技术进行更全面更深层次的剖析和再创新而结出的硕果。”

为政府科学规划提供决策参考。充分发挥公司系统科研院所的优势，积极承担政府部门委托的课题，为政府制订政策、规划提供重要研究咨询支撑。

2011~2013年，积极承担国家发展和改革委员会、国家能源局、国务院国资委等政府部门委托的咨询项目。围绕能源发展战略、“十二五”规划、大气污染防治、政府简政放权、能源价格、央企管理创新等开展研究，取得一批高质量研究成果，得到政府部门的高度认可，为我国能源科学发展战略、电力发展规划的制订提供重要参考。



2013年9月6日，公司组织国家风电技术与检测研究中心在北京举行了风电并网检测信息发布会。这是国家能源局批准公司依托中国电力科学研究院设立检测中心以来，该中心首次进行全面系统的风电检测信息发布。会上发布了3年来风电并网检测总体进展、检测信息和检测数据研究成果。

为国家能源发展建言献策。紧密围绕国家发展方向和社会舆论热点，以及能源和电力发展的重点和难点，加强信息收集分析和动态研判，为国家科学决策提供重要信息参考。推动全国人大和全国政协持续关注特高压建设，将特高压建设相关提案列为重要提案跟踪督办。

公司共上报中央办公厅、国务院办公厅、国务院国资委、国家发展和改革委员会、中共中央组织部、国家能源局等上级部门信息203期，被上级采用187期，采用率达到92.12%，其中7条信息获得党和国家领导同志批示。连续10年信息排名位列国办、国资委考核中央企业第一位。



在由中国电力科学研究院主办的“第三届中国电力发展和技术创新院士论坛”上，32位两院院士围绕“创新驱动发展”主题探讨国内外能源与电力科研的最新进展、最新成就和前沿技术，展望中国能源和电力技术的发展趋势。大会名誉主席，公司董事长、党组书记刘振亚在主旨报告中，围绕“坚持自主创新，走科学发展道路”、“立足我国国情，加快发展特高压”和“努力超越追求卓越，推动电网创新发展”等三个方面深入探讨我国能源和电力发展有关重大问题。

与各级政府共商电网建设。2013年，公司分别与16个省（自治区、直辖市）进行了27次会谈和会见，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。2013年“两会”期间，公司与福建、新疆、山东、甘肃、浙江、湖北、湖南、宁夏、江苏等9个省（自治区）代表团深入交流，就推动特高压电网发展达成广泛共识。

公司与山东、江苏、浙江等电网发展快速省份在积极转变电网发展方式、提高地方能源资源保障能力、带动当地产业升级等方面取得广泛共识。

公司与吉林、四川、新疆、甘肃、河北、宁夏、青海、安徽、山西等能源送出省份就加快电力外送通道建设、促进水电风电和太阳能等清洁能源发展达成共识，有助于当地能源资源优势向经济优势转化。

公司与福建、吉林、青海、四川、河北等省份会谈，就抽水蓄能电站建设、城农网改造，以及智能电网、藏区和无电地区电网建设等议题进行充分沟通，推动加快实施重点民生项目。

持续强化社会沟通

连续八年首家发布中央企业社会责任报告。以电视电话会议的形式，面向全体员工和社会各界发布2012社会责任报告。发布会共设1832个分会场，38000余人在分会场直接收看了报告发布会。

搭建面向社会各界的沟通平台。举办促进分布式电源并网、促进风电消纳新闻发布会等一系列活动，针对能源电力发展热点问题开展研讨，搭建企业与政府部门、社会各界有效沟通的交流平台。

国网江苏电力举行“责任电靓美好生活”最佳履责实践发布会，在130余个管理实践案例基础上，经过筛选集中发布了9个社会责任最佳实践，向客户代表、政府代表、媒体代表汇报近年来履行社会责任的典型做法和成效。

最佳实践体现“六维一体”

A 问题维度——从社会责任角度审视企业发展面临的问题和挑战

B 价值维度——为利益相关方全面创造经济、环境、社会综合价值

C 应用维度——运用社会责任管理方法服务核心业务和优化履责实践

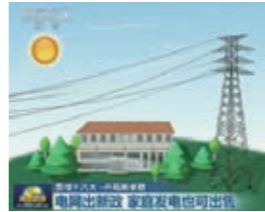


重大主题传播活动受到广泛关注

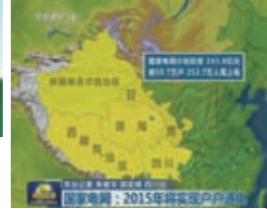
1月3～6日，中央电视台现场直播并在6日《新闻联播》头条播发“皖电东送工程成功跨越淮河”新闻。



2月14～16日，中央电视台连续直播报道“疆电外送”跨越青海盐湖无人区施工，并在2月14日《新闻联播》头条播发新闻。



2月28日，中央电视台新闻联播播发“电网出新政，家庭发电也可售”的专题新闻报道，中央电视台新闻频道、财经频道经济信息联播播发“光伏产业再迎曙光”等报道。



6月7日，中央电视台新闻联播、新闻30分、新闻直播间分别播发新闻《国家电网：我国2015年将实现户户通电》新闻。

呼吁社会各界大力支持清洁能源发展

- 2月27日，在京召开促进分布式电源并网新闻发布会，向社会发布《关于做好分布式电源并网服务工作的意见》。
- 5月25日，中央电视台新闻联播大型系列报道《走进新国企》，以“国家电网：消纳新能源助绿色发展”拉开序幕。
- 3月31日，参与中央电视台《对话》节目，与《第三次工业革命》作者杰里米·里夫金[美]、施耐德电气集团全球执行副总裁德龙等嘉宾共同探讨未来清洁能源发展趋势。
- 10月28日，在京召开促进风电并网消纳新闻发布会，人民日报、新华社、中央电视台等媒体到会采访。



上海市中学的老师和  
学生代表参观客  
户体验中心

自觉接受监管监督

自觉接受媒体监督。配合各类媒体采访和报道公众关心的问题和舆论热点问题。4月4日,《人民日报》刊发文章解读了智能电表的生产、采购、安装过程,报道了质监部门、电表生产厂家和公司为确保智能电表的准确性所采取的有效措施。

多家省公司开展“媒体走进电力”活动,由电力公司组织协调,由新闻媒体、普通市民及电力客户组成的“记者团”走进电力生产一线,了解电力企业运行模式。

公司官方微博



全面推动利益相关方参与

搭建网络平台促进利益相关方参与。积极利用微博、微电影等新传播方式,建立促进利益相关方参与的网络平台,实时向社会发布供电服务、用电常识等相关信息,从社会和公众认可的角度和方式传播企业履责意愿、行为和绩效。

在雅安地震抗震救灾期间,首次实现国家电网官方微博、国网四川电力微博和公司媒体微博同步发布信息。国家电网官方微博在20日9:58发布第一条地震抢险救援信息后,一直全程发布公司抢修恢复进展实时动态。



国网重庆电力:创新沟通增进认同

- 创新“三维·四步”沟通模式。按照沟通对象、沟通议题、沟通方式三个维度,通过选择沟通策略、开展双向对话、进行监督反馈、持续改进提升的沟通步骤,建立健全系统化、规范化、结构化、制度化的利益相关方沟通流程。
- 编制政企沟通手册。制定10项涉及电网发展、供电服务等常规工作议题的沟通策略,与各级政府建立更加互动、多元的沟通合作关系,共同推动电网与地方经济协调发展。
- 搭建官方微博矩阵。通过国网重庆电力官方微博,以及25家基层单位微博形成微博矩阵,累计吸引超过90万人关注,对350万人形成二次传播,留言评论超过7000条。

- 打造社区心电相印空间。利用社区活动室等场所打造“心电相印空间”社区共建站,实现缴费、咨询、阅读、休闲四项功能,增进与社区居民的沟通交流。
- 在线网络互动交流。企业主要负责人作客新华网、人民网,与32万余名网友就迎峰度夏、特高压入渝、电磁辐射等话题进行互动交流。



国网重庆电力  
微博矩阵累计  
吸引关注超过  
90 万人

网络在线互动  
交流人数超过  
32 万人

国网北京电力:开展公众开放日活动

努力探索符合首都地域特色的社会责任管理模式,连续两年推出“社会责任推广月”活动,举办公众开放日,创新社会责任根植基层的方法,找准社会责任管理在企业中心工作中的切入点和落脚点,持续推进“电靓京城”品牌塑造与传播。



重视城市充换电站布局,努力为市民营造低碳、环保、宜居的生活环境。朝阳区供电公司邀请市政市容委及36个街道办事处负责人,商讨地区环卫电动汽车充电设施建设方案;国网北京电科院邀请市民参观电动汽车实验室。

举办“电靓京城·诚信计量”实验室开放日,邀请市民和媒体到检测现场参观采访。新华社发表了图文并茂的文章《北京智能电表将逐步走入千家万户》,《光明日报》刊发了题为《六道检测关确保电表准确可靠》的文章。

组织“电靓京城·牵手未来”开放日活动,带领打工子弟小学的学生学习节能环保知识。10家基层供电公司组织丰富多彩的电力展厅参观、校园电力行等活动,让孩子们感受科技电力带来的便捷生活。

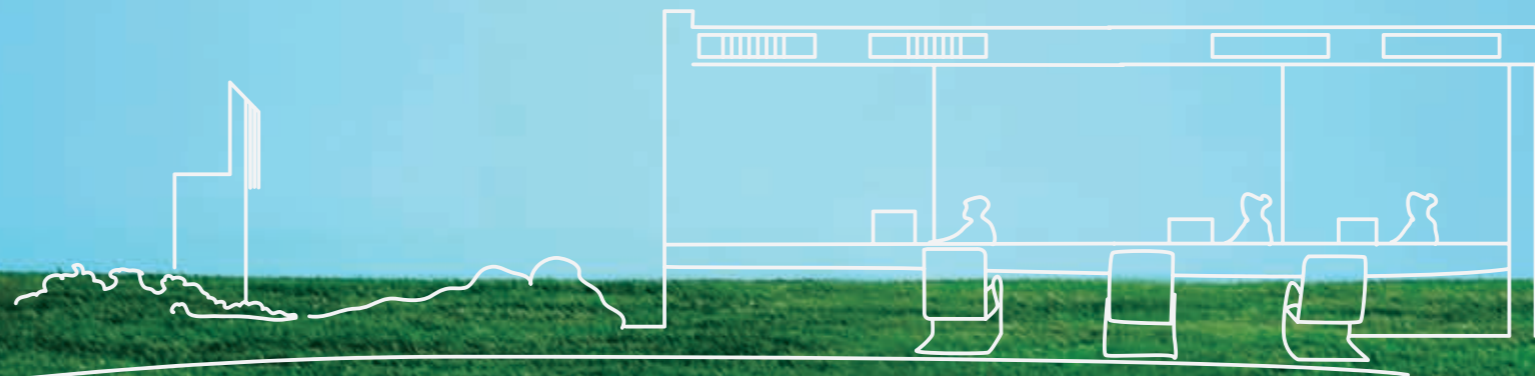
主题实践活动  
41 项

公众开放日  
50 余次

走进国网北京  
电力  
1000 多人

# 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

	2009	2010	2011	2012	2013
营业收入（亿元）	12580	15427	16754	18830	20492
资产总额（亿元）	18419	21192	22116	23335	25602
利润总额（亿元）	46	450.9	537.8	1090.3*	705.6
实现利税（亿元）	657.5	1227.4	1384	2097*	1936
净资产收益率（%）	-0.39	4.87	4.54	8.36*	4.60
资产负债率（%）	65.07	61.83	60.02	57.02	57.01
国资委业绩考核（等级）	A	A	A	A	A

\*2012年利润总额含国网能源开发有限公司一次性转让收益439.5亿元。

电网能力

	2009	2010	2011	2012	2013
电网建设投资（亿元）	3031.6	2643.7	3019.2	3054	3379
输电线路长度*（万千米）	56.1	61.9	65.5	71.3	77.1
变电设备容量**（万千伏安）	18.9	21.3	23.9	28.1	30.3
并网机组容量（亿千瓦）	6.71	7.44	8.18	8.8	9.62
并网机组上网电量（万亿千瓦时）	2.43	2.88	3.24	3.39	3.69
研究与开发（R&D）经费（亿元）	51.38	61.29	64.52	79.40	57.87
累计专利拥有量（项）	3511	6528	10538	16399	28311
累计获得国家科学技术奖（项）	26	32	36	39	43
特高压工程累计输电（亿千瓦时）	87.44	269.13	397.54	720.34	1390.04
主导和编制国家和行业标准（次）	95	97	126	176	206

\*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。



	2009	2010	2011	2012	2013
人·年）	29.63	40.3	49.32	55.06	60.9
	514	445	457	442	432
	6.12	5.98	6.53	6.73	6.83
（亿千瓦）	1.71	1.88	2.00	2.13	2.41
	27	20	9	0*	0*
	10	2	5	0*	0*

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2013年未发生一般及以上  
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。

	2009	2010	2011	2012	2013
	22748	26891	30925	32539	35227
负荷（亿千瓦）	4.249	4.841	5.355	5.612	6.54
	2.44	2.58	2.86	3.09	3.43
	99.903	99.906	99.921	99.941	99.956
小时/户）	8.5	8.234	6.92	5.18	3.854
%）	99.447	99.498	99.759	99.824	99.949
	99.615	99.636	99.665	99.735	99.852
小时/户）	33.73	31.89	29.35	23.21	12.965
率（%）	97.25	97.477	97.688	98.074	98.567
（亿千瓦时）	2944	3585	3998.7	5158.90	6019
兑现率（%）	99.99	99.99	99.99	99.998	99.999

社会绩效

普遍服务	2009	2010	2011	2012	2013
农网投资（亿元）	710	700	730	807.4	508*
累计新增通电户数（万户）	126.2	134	137.5	149	165.7
累计新增农村通电人口（万人）	475.6	509	522.6	572	642
城乡年户均停电时间差距（小时/户）	25.23	23.66	22.43	18.03	9.11

\*2013年数据为农网专项投资。

公益捐赠	2009	2010	2011	2012	2013
公司对外捐赠额（亿元）	1.84	2.3	1.08	1.47	1.16
其中通过“国家电网公益基金会”实施	—	0.21	0.33	0.64	0.085
员工志愿服务（万人次）	62	63	64	65	71.3

伙伴共赢	2009	2010	2011	2012	2013
集中招标金额（亿元）	1863.2	1751.2	2306	3229.6	3343
累计获得鲁班奖次数（次）	11	14	17	18	20

透明运营	2009	2010	2011	2012	2013
公司网站访问量（万次）	212.4	553.1	559.6	562	866.4
调度交易信息发布次数（次）	540	552	545	545	893
公司总部向政府报送信息（条）	313	329	245	205	203

员工发展	2009	2010	2011	2012	2013
员工培训投入（亿元）	33.3	35.37	35.36	34.5	29.02
全员培训率（%）	91.2	92	93	93.5	94
员工平均培训时间（小时/人·年）	64	66	68	74	77
员工培训人次（万人次）	305	312	328	335	340
女员工比例（%）	26.4	26.2	27.1	27.3	26.9
工会组织	1066	1175	1236	1252	1936

环境绩效

服务清洁能源发展	2009	2010	2011	2012	2013
清洁能源机组并网容量（万千瓦）	15357	17585	20260	24004	28632
其中：水电并网容量	13419	14458	15617	16816	18537
核电并网容量	507	574	640	640	849
新能源发电机组并网容量	1431	2553	4003	6548	9247
其中：风电并网容量	1431	2214	3519	5676	7037
光伏发电并网容量	—	24	232	333	1546
清洁能源机组上网电量（亿千瓦时）	4321	4903	5943	7177	7904
其中，水电上网电量	3692	4103	4373	5518	5683
核电上网电量	355	308	416	475	606
新能源发电机组上网电量	274	492	1154	1184	1615

推进全面节能	2009	2010	2011	2012	2013
降低线损节约电量*（亿千瓦时）	19.4	40	23.10	10.5	18.9
发电权交易电量（亿千瓦时）	1443	1414.57	1059.39	1097.48	1138.48
电能替代电量（亿千瓦时）	—	—	—	—	140

推进电动汽车发展	2009	2010	2011	2012	2013
累计建成电动汽车充换电站（座）	—	87	243	353	400
累计建成电动汽车充电桩（万台）	—	0.7	1.3	1.5	1.9

推进二氧化碳减排	2009	2010	2011	2012	2013
消纳清洁能源减排量（万吨）	—	44700	44285.4	55264.93	66829.13
降低线损减排量*（万吨）	158	330	190.04	85.32	151.25

\*公司2013年线损率6.83%，同比上升0.1个百分点，但这主要是受211家供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0.05个百分点，节约电量18.9亿千瓦时。



# 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……



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2210千米、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。

2013年践诺

注：○表示完成；  
⌚表示未完成。

- 全年未发生大面积停电。
- 完成电网投资3379亿元。
- ⌚ 投产110（66）千伏及以上交流线路4.8万公里，变电容量2.3亿千伏安。
- 投产直流线路2210公里，换流容量800万千瓦。
- 建成6座智能变电站示范工程，安装智能电表6200万只。
- 皖电东送特高压交流工程、新疆与西北第二通道工程、玉树与青海联网工程建成投产。
- ⌚ 哈密南-郑州特高压直流工程2014年春节前投运。
- 城市年户均停电时间3.854小时/户，农村年户均停电时间12.965小时/户，城乡各类用电同网同价。
- 员工志愿服务超过71.3万人次。
- ⌚ 员工培训投入29.02亿元。

2014年承诺

经济绩效

净资产收益率不低于2013年水平

资产负债率不超过60%

电网投资超过3800亿元

智能电网建设改造投资超过750亿元

配电网建设改造投资超过1500亿元

完成100座变电站智能化改造

投产110（66）千伏及以上交流线路超过50000千米

投产直流线路1570千米

加快西北750千伏网架建设

完成30个重点城市核心区域电网建设改造

解决5个孤网运行、38个与主网联系薄弱县域电网问题

投入研究与开发（R&D）经费70亿元

全员劳动生产率超过66万元/人·年

线损率不超过6.96%

年内实现20家省公司电力市场平台上线运行

客户服务中心完成95598全业务集中

完成售电量36000亿千瓦时

国家电力市场交易电量超过6000亿千瓦时

全年安装智能电表6000万只

社会绩效

杜绝发生大面积停电

解决26万户、104万无电人口通电问题

城市供电可靠率达到99.966%

农网供电可靠率达到99.875%

城乡年户均停电时间差距缩小至8小时/户

安排对外捐赠预算超过1亿元

年内解决160万户农村“低电压”问题

员工志愿服务不少于70万人次

员工培训投入23.2亿元

环境绩效

风电、光伏发电优先上网、全额保障性收购

完成替代电量300亿千瓦时

年内建成电动汽车充换电站167座

加快西南水电和新能源基地外送通道建设

2014年各省公司特色履责承诺



国网  
北京市电力公司

落实首都清洁空气行动计划，  
累计实现**26.8万户**“煤改电”改造



国网  
天津市电力公司

建设**2个**新一代智能变电站，  
大量节省占地面积和装置数，从而减少其在生产、维护回收等环节的环境污染。



国网  
河北省电力公司

推进城乡供电一体化，  
完成**1478个**重点村和**181个**中心村供电设施改造



国网  
山西省电力公司

深化职工民主管理，保证厂务公开率超过**90%**



国网  
山东省电力公司

发挥大范围能源配置优势，  
外电入鲁电量规模突破**500亿千瓦时**



国网  
冀北电力有限公司

服务支持新能源发展，  
区域并网新能源装机容量超过**900万千瓦**



国网  
上海市电力公司

供电可靠率保持世界先进水平，  
城市年户均停电时间小于**1.23小时**



国网  
江苏省电力公司

确保全国领先的运营效率，  
全员劳动生产率超过**130万元/人·年**



国网  
浙江省电力公司

支持新能源和分布式发电发展，  
确保并网新能源电量消纳率**100%**



国网  
安徽省电力公司

电动汽车充换电站达到**13座**，  
建成充电桩**2356个**



国网  
福建省电力有限公司

为社会和谐发展做出积极贡献，  
员工志愿服务次数超过**2.7万人次**



国网  
湖北省电力公司

消纳省内水电及外购电**480亿千瓦时**，  
占比**30%**



国网  
湖南省电力公司

解决农村低电压问题超过**37万户**，  
惠及人口**129.5万人**



国网  
河南省电力公司

实施“机井通电”工程，服务  
农电机井**21.1万眼**，  
受益农田面积**1260万亩**



国网  
江西省电力公司

支持赣南革命老区加快发展，  
安排电力基础设施建设投资**27亿元**



国网  
四川省电力公司

发挥大电网优势，四川水电外送  
电量超过**700亿千瓦时**



国网  
重庆市电力公司

服务保障民生，实施**700个**  
弃管小区电力设施改造



国网  
辽宁省电力有限公司

提升供电可靠性，配电网投资  
完成约**45亿元**



国网  
吉林省电力有限公司

完成全省**383.8万户**居民供热  
用电保障



国网  
黑龙江省电力有限公司

推进国际电力合作，累计境外购  
电量达到**36亿千瓦时**



国网  
内蒙古东部电力有限公司

消纳风电电量**150亿千瓦时**，  
占售电量比例**57%**



国网  
陕西省电力公司

累计安装智能电能表达到  
**177.5万只**



国网  
甘肃省电力公司

消纳新能源电量  
**160亿千瓦时**



国网  
青海省电力公司

光伏发电机组并网容量超过  
**100万千瓦**



国网  
宁夏电力公司

上网新能源发电装机容量占全省  
统调装机容量**20%**



国网  
新疆电力公司

疆电外送电量超过**166万千瓦**



国网  
西藏电力有限公司

解决**27万人**人口用电问题

2014年各直属单位特色履责承诺

金融、直属产业支撑服务能力持续提升，对公司利润贡献度达到33%

中国电力科学研究院

对外出具的检测报告判定准确率  
达到**100%**

国网北京经济技术研究院

建设国内领先的规划咨询机构，服务  
坚强智能电网建设

国网能源研究院

发布能源电力方面的基础研究年度报告  
不少于**8部**

国家电网管理学院  
(高级培训中心、党校)

开展培训**1.5万人次**

国家电网技术学院(团校)

培训质量满意率**90%**以上

国家电网公司运行分公司

特高压直流输电系统强迫能量不可用率  
降至**0.089%**以下

国家电网公司直流建设分公司

累计建设完成 **± 800千伏**特高压直  
流工程4项，换流容量**5120千瓦**

国家电网公司交流建设分公司

直管工程累计完成特高压变电容量  
**3900万千伏安**，累计完成特高  
压线路里程**1937.4千米**

国家电网公司客户服务中心

95598客户服务热线人工接通率不低  
于2013年水平

南瑞集团有限公司

为新能源发展提供装备支撑和技术服务，  
提供光伏和风电并网装备**1000台套**

中国电力技术装备有限公司  
(国家电网公司工程管理分公司)

累计推进国际EPC项目**25个**

国网新源控股有限公司  
(国网新源水电有限公司)

累计建设抽水蓄能电站达到**25座**，  
装机容量**2543万千瓦**

国网智能电网研究院

受理专利不少于**200项**(其中发  
明专利不少于150项)，获专利授  
权不少于**80项**

国网国际发展有限公司

国网巴西公司设备运行可用率达到  
**99%**以上；菲律宾吕宋岛系统可  
用率达到**99%**以上

国网通用航空有限公司

开展直升机电网三维激光扫描作  
业达到**7000千米**

国网物资有限公司

对供应商咨询的问题第一时间给予答复，  
不能及时答复的自接到问题之日起  
**5个**工作日内给予答复

英大传媒投资集团有限公司

提升对外传播能力，深化媒体运  
作，加快数字化转型

许继集团有限公司

提升科研实力，完成科技创新项目  
**50项**

平高集团有限公司

提升管理水平，劳动生产力提高**10%**

山东电工电气集团有限公司

提供优质产品和服务，确保特高压和重点  
工程产品一次投运率**100%**

中国电力财务有限公司

进一步发挥财务公司职能作用，  
资金归集率**99.1%**

国网节能服务有限公司

完成生物质能发电55亿千瓦时，  
减少**788万吨**秸秆露天焚烧，  
节约**236万吨**标准煤

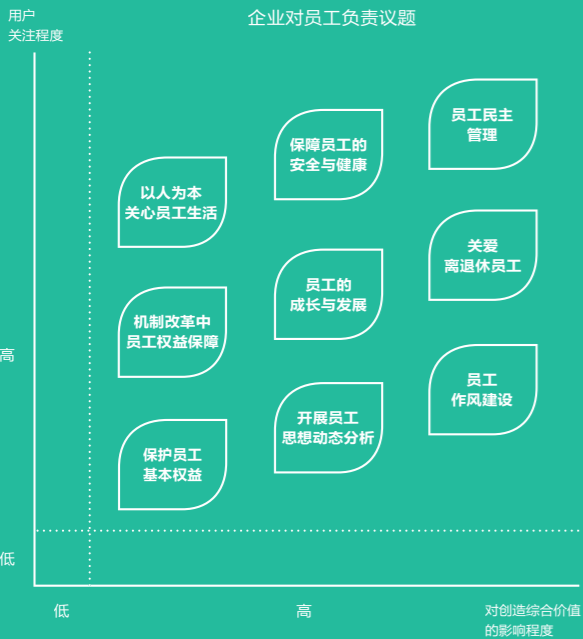
注：国家电网公司信息通信分公司、国家电网公司国际服务分公司、国网中兴有限公司、国网英大国际控股集团有限公司、英大泰和财产保险股份有限公司、英大泰和人寿保险股份有限公司、英大长安保险经纪有限公司、英大国际信托有限责任公司、英大证券有限责任公司2014年履责承诺均已纳入公司2014年整体承诺。

# 履责主体

努力超越 追求卓越  
企业对员工负责 员工对社会负责  
社会责任根植追求  
知行合一 言行一致



# 企业对员工负责



员工培训投入  
**29.02** 亿元

员工平均培训时间  
**77** 小时/人·年

企业对员工负责，是员工对社会负责的根本保障。公司履行好员工发展责任，是履行好其他社会责任的前提和基础，是公司推进可持续发展、创造经济、社会、环境综合价值最大化的关键。

全员劳动生产率  
**60.9** 万元/人·年

全员培训率  
**94** %

## 保护员工基本权益

确保员工体面劳动。

- 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。
- 尊重员工个人尊严和自由，反对强迫劳动。
- 保护员工个人信息与隐私，关键信息实施加密管理，确保员工个人信息安全。
- 建立现代化的薪酬管理体系，保障每位员工享受足额缴纳养老、医疗、工伤、生育和失业保险等各项社会保险，社会保险员工覆盖率100%。

尊重人权，坚持平等雇佣。

- 严格执行国家劳动法律法规，在岗员工100% 签订劳动合同。
- 尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策，反对使用童工。
- 岗位变动充分考虑员工意愿，争取员工信任和理解。2013年，公司全资控股单位职工离职率低于0.64%。
- 开放高校毕业生招聘平台，规范招聘流程。



企业对员工负责

在岗员工  
签订劳动合同率

**100** %

社会保险员工  
覆盖率

**100** %



重视员工职业成长

单位荣获全国五一劳动奖状

20个

个人荣获全国五一劳动奖章

38人

集体荣获全国工人先锋号

63个

女性管理者比例

9.1%

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、地市公司级人才成长部署，建立适应发展战略要求的经营、管理、技术和技能人才队伍。
- 培养科技领军人才、专业领军人才、优秀专家人才和优秀专家人才后备，拓展员工成长通道。2013年，遴选出18名享受政府特殊津贴的专家人才，2名专家入选国家百千万人才工程。
- 落实中央“千人计划”，累计引进22名海外高层次人才，数量位居中央企业前列。
- 建立“职责定位明确、流程关联紧密、任务管控有力、标准导向清晰、结果应用综合”的绩效管理体系，搭建运转高效的总部分部一体化运作机制。

加强职工成长规划，健全职业发展通道。

- 完善人才培养机制，营造人尽其才，竞争有序的良好环境。
- 组织30名中西部省公司副局级领导干部、后备干部到东部省公司挂职。
- 面向全公司系统选拔85名优秀年轻干部到本部挂职锻炼，25名分部员工到总部轮岗，14人到省公司挂职培养。
- 从直属单位选拔35名副处、科级干部到省公司专业管理岗位挂职培养，促进业务协同发展。
- 从省公司选拔15名物资专业人员、78名建设运行人员到直属专业单位挂职，加强专业人才培养。
- 选派16名副处级青年干部到国网西藏、新疆电力开展为期两年的挂职锻炼。
- 实现驻外人员职位职级在境内境外、机构之间的标准统一，一体管理。

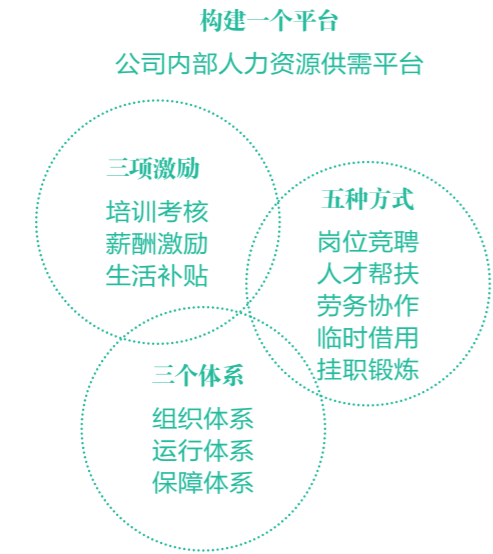
深化职工民主管理。

- 健全民主管理制度。保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，不断推进厂务公开，维护员工合法权益，充分发挥员工在企业民主管理中的作用，荣获“全国厂务公开民主管理先进单位”称号。
- 征集处理提案和员工合理化建议。通过职工代表大会征求提案191件，答复处理率100%，征求员工合理化建议22.8万条。
- 发挥总经理联络员作用。召开3次总经理联络员座谈会，征求意见和建议，拓宽企情民意的“上情下达，下情上传”渠道。

致力于开展员工关爱。

- 改善生产作业条件，创造规范、安全的现场作业环境。建立完善的生产组织和管理模式全过程风险管控机制。为从事高危工作人员提供安全作业条件，全年未发生重大人身伤亡事故。
- 组织员工定期体检、建立健康档案，开展健康风险分析。尊重员工个人感情和心理等方面需求。
- 关爱离退休员工。落实党和国家各项离退休政策，为现有345752名离退休人员建设活动场所2149个、老年大学53所，日均活动人数近57000人。
- 关爱女职工。开展“书香国网 牵手幸福”读书征文活动，展现广大女职工“自立、自强、自尊、自信”的良好风貌。
- 实施困难员工帮扶，开展爱心扶助和送温暖活动。

狠抓作风建设。深入推进作风建设和教育实践活动，改进文风、会风，加强文件和会议计划管理，精简简报数量，消除数据重复录入工作。落实中央八项规定要求，规范公务接待，简化接待程序。



构建内部人力资源市场，全面建成统一规范、职责清晰、流动有序的内部人力资源市场，促进公司人力资源的统筹集约、优化配置与高效利用。

完善激励约束机制，提升人才队伍素质。

- 坚持为员工提供丰富的培训机会。根据岗位业务工作需要和培训需求，开展多种途径、分层分类的全员培训。培训率达到94%，直接用于教育培训的投入达到21.91亿元。
- 以赛代培提升员工综合实力。鼓励员工在竞争中成长，组织实施4395项竞赛和调考，参与人数达到26.62万人次，员工积极性和创造性得到有效调动，工作能力和素质明显提升。
- 重视劳模创新工作室效应的发挥。以劳模个人命名工作室近千个，其中国家电网公司劳模创新工作室示范点76个，发挥劳模先进的集聚效应、辐射效应和品牌效应，促进员工能力和素质提升。



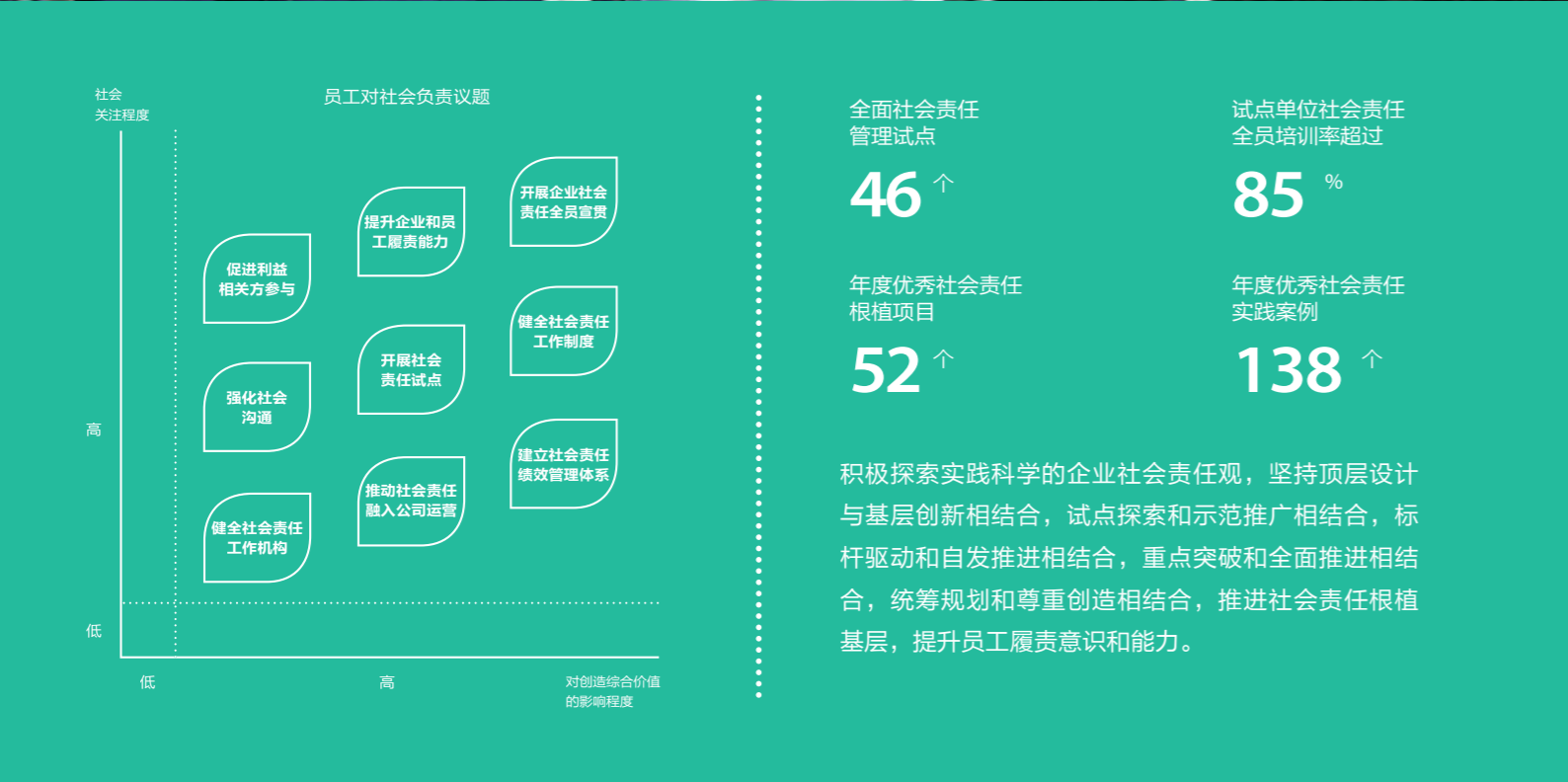
电力天路上的冻土学博士

王国尚，冻土专业博士，电力行业唯一的冻土专业专家。2012年，荣获中华全国总工会“五一劳动奖章”和国家电网公司“突出贡献奖”称号。

青藏联网工程是世界上穿越多年冻土里程最长的输电线路。在冻土工程界，有一种普遍认识，冻土基础必须经过冻结和融化的周期考验后，来年才能转入下道工序。王国尚通宵达旦地翻阅资料，与冻土专家展开深入探讨，夜以继日在户外逐基踏

勘。通过理论和实践两个方面的艰苦探索，他向青藏联网总指挥部递交了全新的施工方案书面论证报告，得出了“无需经过一个循环周期过程”的结论，受到来自全国的资深冻土专家先后3次充分肯定，大大缩短了施工时间。

# 员工对社会负责



## 履责理念导入立足日常工作

国家电网公司  
履责工作观

$\Sigma$ （业务+改进）<sup>Re</sup>=工作∪价值

$\Sigma$ ：全部，意指每一项业务、每一项改进  
Re：社会责任（Responsibility）和重新思考(Rethink)的缩写  
∪：是逻辑运算符号，表示“并”的意思

履责工作观，是国家电网公司宣贯履责理念的重要工具。它是对国网无锡供电公司率先提出的“业务+改进=工作”的工作观的丰富和发展，为深入践行“努力超越、追求卓越”企业精神注入了社会责任的新内涵。

“没有与履行社会责任无关的人，也没有与履行社会责任无关的事”

员工对社会负责

$\Sigma$ （业务+改进）<sup>Re</sup>：意指运用社会责任理念重新思考每一项业务和改进，实现再反思、再改进、再提升。

工作∪价值：是指从内部视角审视业务，是员工工作，从外部视角审视员工工作，是为社会创造综合价值，履行社会责任。

树立外部视野和综合价值理念，从社会视角思考业务的经济、社会、环境综合价值，从提升业务综合价值的视角思考业务改进。

树立利益相关方理念和环境友好理念，主动思考并有效管理好业务对人的影响、对环境的影响，从统筹考虑社会期望和利益相关方诉求、坚持对利益相关方和环境负责的视角思考业务改进。

树立有效传播理念和透明运营理念，主动思考业务的传播策略，让有关各方深入认识业务的综合价值，认同业务的社会贡献；加强沟通交流，保证利益相关方的知情权、参与权、监督权。

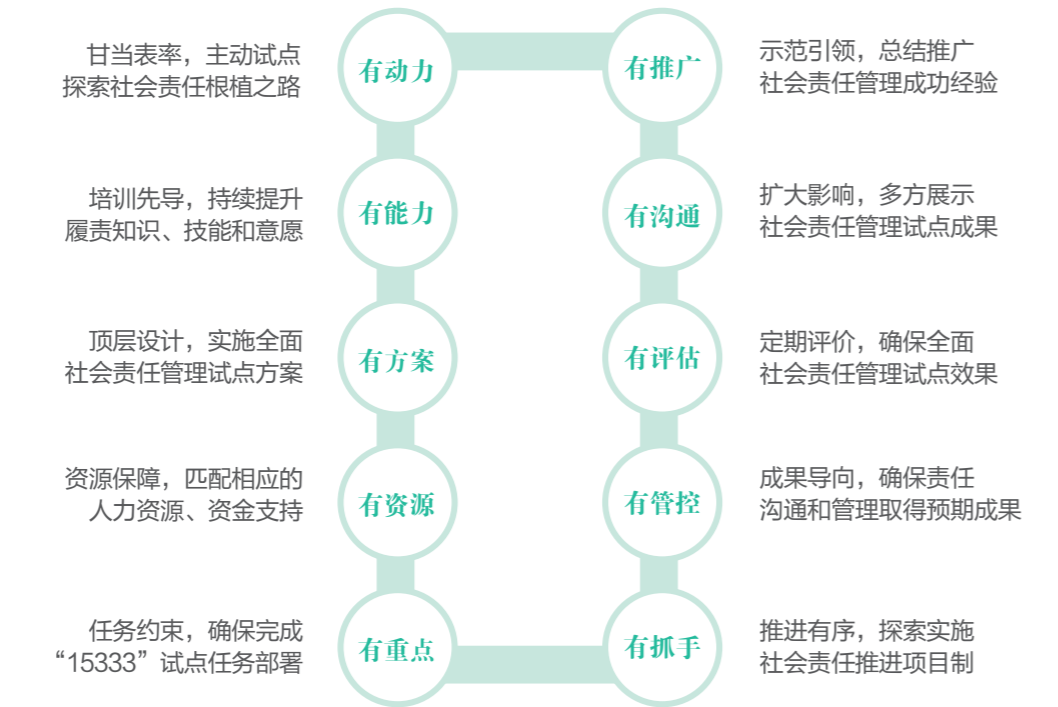
树立制度创新理念和长效机制理念，主动推进业务改进成果的制度化，积极推进制度创新，建立坚持透明运营，有效管理业务对社会和环境的影响，追求综合价值最大化的履责长效机制。

推进内部工作外部化，深刻认识社会关注的重点不是业务，而是业务的社会贡献，将内部视角的工作转化为外部认同的价值，主动思考、有效传播并不断提升业务的经济、社会、环境综合价值，努力争取利益相关方的利益认同、情感认同、价值认同。

推进外部期望内部化，深刻认识有效了解与回应社会期望和利益相关方诉求，是推动工作持续改进的重要方式，将外部的价值创造期望转化为内部工作改进的要求和动力，提升运营透明度，提升利益相关方满意度，提升综合价值能力和水平。

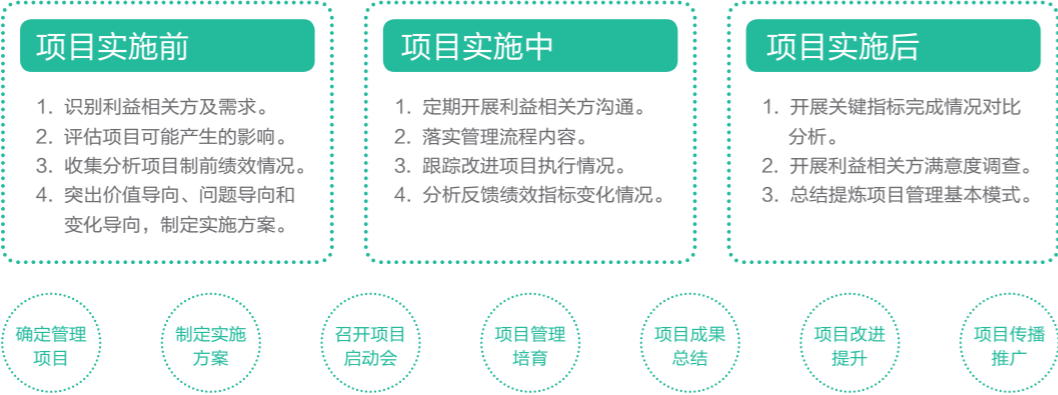
推进工作改进价值化，深刻认识综合价值创造能力和水平是衡量工作改进成效的根本标准，自觉将“关系更和谐、价值更提升、品牌更优秀”作为推进业务改进的新方向、新要求、新方式。

社会责任根植努力做到“十有”

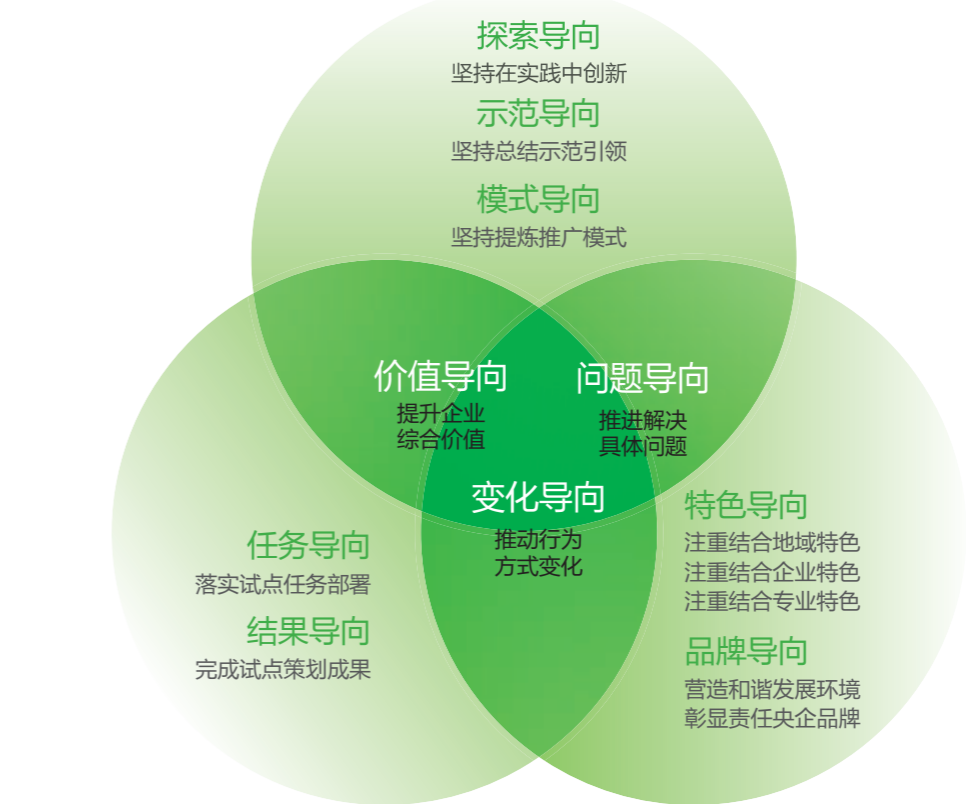


探索推广社会责任根植项目制

推动各单位选择社会关注高、价值创造影响大的业务，融入社会责任理念，推进社会责任项目制管理，实现该项目的理念、策略、制度、行动、绩效、透明度的提升和优化。全年涌现出52个优秀社会责任管理项目。国网北京电力以加强利益相关方沟通参与为核心，运用项目管理方法，实现社会责任与业务工作深度融合。



社会责任根植坚持“十个导向”



+

坚持价值导向提升服务绩效

国网浙江电力坚持“外部期望内部化”，深刻理解国有企业社会责任特殊性，追求综合价值最大化，将用户期望作为改进公司管理的方向，将服务需求，转化为业务要求和管理改进举措，从“要我服务”向“主动服务”、“个性化服务”转变，帮助1000多家企业改变不科学的用电方式，引导峰谷用电，累计节电300多万千瓦时，降低了企业生产成本，促进了节能减排。

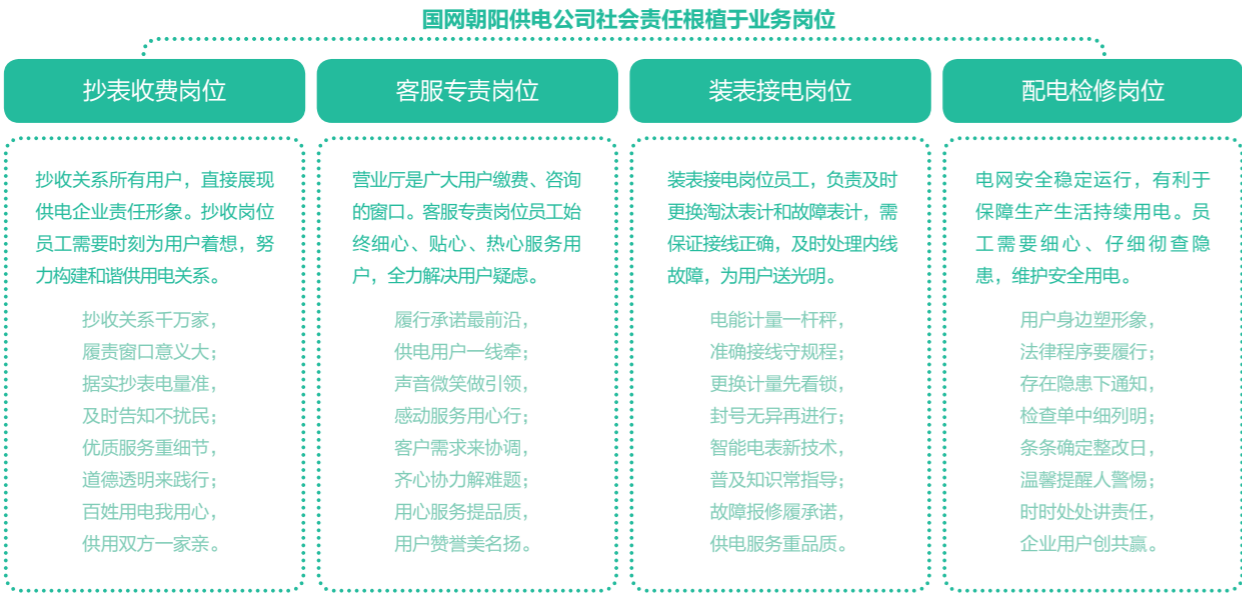
+

构建首套社会责任指标体系

国网江苏电力通过指标体系，衡量和反映履责管理水平及成效。其中工作实践指标73项，客观反映公司对利益相关方产生影响、与利益相关方密切联系或者其关注、防控社会环境风险、影响履责能力等因素；工作推进指标20项，通过指标量化和逻辑梳理，将各层面与社会责任相关的指标，落实到日常运营管理中。

社会责任根植岗位

公司努力将社会责任导入各层级岗位，重新梳理岗位职责，实现社会责任融入一线员工日常工作。



国网枣庄供电公司岗位责任说明书（客户服务室营业班业扩专责岗位）

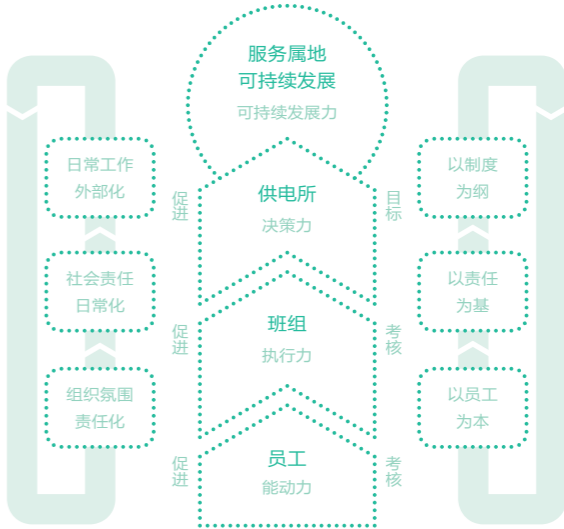
利益相关方			责任目标	履责要求
本部门 电费电价、 优质服务、 线损、计量 等主责	上级	工作沟通 汇报	有效进行汇报沟通，高效落实工作安排	强化责任意识和复命意识，重点工作、重大事项及时汇报，工作开展情况及时沟通，确保专业工作高效推进、高质量完成
	同级	工作协同	强化专业沟通协同，各项工作有序衔接，提高各方对工作的参与度	注重与电费电价管理、优质服务管理、线损管理、绩效与综合事务、计量班等岗位、班组沟通协作，确保各项工作有序衔接和顺利完成
	下级	工作布置	发挥各岗位的专业优势，高效完成专业工作，为客户创造价值	树立“客户第一”意识，指导业扩受理员了解客户用电需求，开展用电勘察、方案制定、现场实施等工作，高质量完成业扩工作，并开展客户用电情况回访
用电 客户	业扩报装		业扩报装方案科学合理，电费电价、计量等业务信息公开透明，供电质量不断提高，满足客户安全可靠用电需求	在业扩报装时限内，及时与客户沟通，制订符合客户需求及公司技术、管理标准的业扩报装方案，开展业扩现场工作，为客户生产经营创造综合价值
	用电业务办理		根据业扩管理办法，高效开展用电业扩报装工作，帮助客户“快上电、早用电”	1、为客户提供用电受理新装、增容、更名过户等日常用电服务，指导客户加强安全管理、设备管理、线路维护管理，为用户设备正常使用和生产经营业务开展提供电力支撑，增强互信和合作 2、贯彻落实“三不指定”要求，由客户自主选择资质好、设备优、施工质量优良的企业，进行用电工程设计建设安装，确保客户用上安全电、优质电 3、坚持依法合规和诚实守信，开展与客户供用电合同的起草签定工作
上级 专业岗位	执行上级业务 主管部门各项 工作部署		认真执行工作安排，加强沟通，确保各项政策落实到位	1、及时、准确完成各项统计报表的上报工作，为上级决策提供基础依据 2、认真落实上级业务主管部门工作部署，优化业务流程，及时沟通，主动汇报工作开展情况

社会责任根植班所

公司努力将社会责任导入供电所和基层班组建设，与基层班所的主营业务、基础管理、优质服务、精神文明建设全面融合，积极推进全员、全过程、全方位履责，形成可推广、可复制的社会责任根植班所模式。国网北京电力积极探索供电所社会责任管理模式，制定实施供电所社会责任操作手册。

根植做法：

以提升履责主体能力为出发点，坚持“以员工为本，以责任为基，以制度为纲”，积极推动员工思维方式从注重内部转向“内部工作外部化、外部期望内部化”，主动思索社会责任与岗位业务的结合点，变被动响应利益相关方为提前感知、主动服务，进一步提升员工能动性、班组执行力、供电所决策力，服务地区可持续发展。



根植成效：

- **转变思维模式**  
自觉培养利益相关方视野、准确定位自身价值，努力创造利益相关方综合效益。
- **重塑工作准则**  
主动落实社会责任管理要求，自觉将内部工作转化为社会贡献和综合价值，以回应社会期望提升工作质量。
- **加强制度建设**  
对原有制度体系进行梳理和改进，并融入属地经济社会可持续发展要求，形成供电所社会责任管理体系和操作标准。

- **提升日常运营**  
将履责要求融入生产经营与员工日常工作，优化了供电所运营管理流程，在安全供电、优质服务、环保节约等方面，形成长效机制，持续提升用户满意度。
- **优化发展环境**  
加强信息披露，形成和谐合作的沟通关系，赢得利益相关方认同和支持。

## 社会责任根植专业

公司积极推动社会责任管理融入和服务“五大”体系建设，融合追求综合价值最大化、统筹考虑社会期望和利益相关方诉求、管理社会和环境风险、定制沟通策略和保证运营透明度等要求，实践和展现“负责任的规划、负责任的建设、负责任的运行、负责任的检修、负责任的营销”。

### 负责任的建设

- 立足确保电网全生命周期的运行安全，立足发挥电网的能源优化配置功能，立足服务各地实际，充分考虑社会和环境因素，科学开展电网建设。
- 全面落实电网建设项目安全与健康管理体系。
- 全面落实电网建设项目环境影响评价和项目竣工环保验收制度。
- 全面加强同利益相关方的沟通交流。
- 妥善开展征地、拆迁和补偿工作，切实保证各方合法权益。

### 负责任的检修

- 改变传统的周期性检修方式，变以往的“逢停必修”为“应修必修”，实现设备状态检修，节约大量的人力物力，全面提升检修效率。
- 加强与利益相关方的沟通，向社会及时发布检修的相关信息，增强检修工作的透明度，尊重维护广大用户的利益，赢得理解和支持。
- 加强与发电企业、政府等利益相关方的合作，确保电网检修能够顺利进行，并提升检修效率。

### 负责任的营销

- 全面贯彻落实优质服务理念，让开展优质服务成为各个员工的自觉行动。
- 大力推行用户价值创造战略、服务效率提升战略、服务资源整合战略、服务品牌塑造战略，建设完善优质服务常态机制。
- 自觉推动用户安全用电、便捷用电、放心用电、满意用电、科学用电、环保用电。
- 努力保证公司服务的透明度，自觉接受政府监管和各方监督，主动加强与关键利益相关方的沟通交流与合作。

### 负责任的运行

- 最大限度地保障电网安全稳定运行，杜绝大面积停电事故。
- 最大限度地发挥电网的电力资源优化配置功能，消除安全隐患、提高供电可靠率。
- 最大限度地推进节能环保调度，保证资源的高效利用。
- 强化内部沟通与合作，加强与其他部门的业务协调。

### 负责任的规划

- 立足服务国家能源战略全局和地方经济社会发展大局，努力实现电网规划与国家能源规划、地方经济社会发展规划统一与协调。
- 充分体现电网可持续发展战略要求，服务清洁能源大规模发展，全面考虑安全、健康、环保、生态等社会和环境因素。
- 电网规划设计过程充分考虑利益相关方期望和社会各界要求，保证利益相关方的知情权、监督权、参与权，推动各方合作推进电网建设。

## 探索社会责任根植推进模式

公司深化全面社会责任管理，积极探索“领导表率、专业融合、班所建设、岗位发动”的社会责任根植模式，经过不断创新和丰富完善，推动国网无锡供电公司形成了社会责任根植基层40条。

### 领导表率

- |                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 1、围绕创建“两个一流”，践行“诚信、责任、创新、奉献”核心价值观。 | 6、领导班子成员按职责分工，推进分管部门社会责任管理工作。 |
| 2、推动社会责任融入决策管理，“内部工作外部化，外部期望内部化”。  | 7、领导班子成员按照统一安排参加各类会议活动和履责行动。  |
| 3、制定实施年度全面社会责任管理推进方案，匹配相关措施和资源。    | 8、领导班子成员主动传播社会责任管理理念和公司履责实践。  |
| 4、两级领导班子中心组每季度开展一次社会责任管理学习讨论活动。    | 9、组织开展部门、单位及岗位社会责任管理工作评价考核。   |
| 5、总经理办公会每季度安排一次履责议题和履责行动专题研究。      | 10、领导组织和大力支持社会责任管理办公室履行职责。    |

### 专业融合

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1、从履责视角审视专业工作，主动影响利益相关方，改进专业管理。    | 6、建立与关键利益相关方的沟通反馈和工作改进机制。        |
| 2、社会责任理念融入专业培训，促进社会责任理念与专业管理融合。    | 7、每年开展利益相关方调研访谈，梳理确定专业履责议题和履责行动。 |
| 3、开展社会责任管理提升，推动“综合价值最大化”成为专业工作新目标。 | 8、开展利益相关方诉求调研，形成专业工作改进方案，服务公司决策。 |
| 4、落实社会责任管理计划和要求，完善作业指导书和作业指导卡。     | 9、配合支持社会责任工作团队推进社会责任管理工作和重大履责行动。 |
| 5、运用社会责任理念，完善管理标准，并将执行情况纳入绩效考核。    | 10、运用“PDCA工具”持续改进专业工作社会责任绩效。     |

### 班所建设

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1、探索开展班（所）社会责任管理，组织指导班（所）员工履责行动。 | 6、结合班（所）业务特点，提炼履责口号或责任感言，并积极传播、落实。 |
| 2、班（所）长定期组织履责理念导入活动，推进社会责任根植。    | 7、组织班所俱乐部定期开展“社会责任”主题讲座，交流履责经验。    |
| 3、制定实施班（所）社会责任实践计划，确定重点实践活动。     | 8、梳理班（所）利益相关方以及沟通联系渠道，定期开展责任沟通。    |
| 4、结合班（所）生产实际，定期开展班（所）履责标准化行动。    | 9、履责理念融入《班组标准化工作手册》，明晰履责边界。        |
| 5、窗口服务单位设立班（所）现场新闻发言人，加强信息披露。    | 10、把社会责任有关指标纳入班所绩效管理，加强履责实践考核。     |

### 岗位发动

- |                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 1、开展全员社会责任培训，提升履责意识和能力。         | 6、坚持问题导向，自觉运用社会责任理念改进自身作业和行为。    |
| 2、组织员工开展重大履责行动，积极参与公益活动和志愿者行动。  | 7、引导员工从关注岗位工作转向关注利益相关方，争当履责先锋。   |
| 3、定期组织员工社会责任道德讲堂，讲好责任故事，传播责任理念。 | 8、落实民主管理制度，每年组织员工开展社会责任合理化建议活动。  |
| 4、建立责任微博，发布公司履责动态，引导员工参与社会责任管理。 | 9、建立员工履责档案，记录员工履责信息，为年度履责评优提供依据。 |
| 5、组织员工参与社会责任评价，设立责任监督员，监督履责成效。  | 10、挖掘特色履责实践和社会责任感人故事，评选“履责之星”。   |

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	<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，承诺在自身运营及公司影响范围内尊重与支持人权。</li><li>在营场所为残障人士提供无障碍服务，保障残障人士权益。</li><li>决不参与任何漠视与践踏人权的行为。</li><li>加强无电地区电力建设，解决16.7万无电户、70万无电人口的通电问题。</li><li>推进城乡供电一体化，累计综合治理2070.8万户低电压问题。</li><li>累计投入人员24.5万人次、抢修车辆5.2万台次，全力修复在自然灾害中受损的电网设施，迅速为灾区恢复电力供应。</li></ul>
劳工	<ul style="list-style-type: none"><li>确保员工体面劳动，为员工提供符合国情和岗位实际的待遇与福利，在岗员工100%签订劳动合同，社会保险员工覆盖率100%。</li><li>尊重员工个人尊严和自由，反对强迫劳动和使用童工。</li><li>尊重工作场所机会均等和员工多元化，坚持同工同酬、男女平等、民族平等的用工政策。</li><li>通过职工代表大会、总经理联络会、座谈会和多种形式的厂务公开，深化职工民主管理，征求员工合理化建议22.8万条。</li><li>重视员工发展与培训，员工培训比率达94%，引进22位“千人计划”专家，完成首批546名十大专业领军人才选拔工作。</li></ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"><li>推动我国并网风电装机达7037万千瓦，接入风电规模、风电增长速度继续位居全球第一。</li><li>推动光伏发电跨越式发展，并网1546万千瓦，成为全球光伏发电增长最快的电网。</li><li>通过发展特高压输电，大幅提升能源供应保障能力和清洁能源输送能力，到2020年，输煤输电比例将由目前的15:1调整至2020年的4:1。</li><li>促进电动汽车产业发展，累计建成400座充换电站、1.9万台充电桩，我国成为世界上投运充换电设备最多的国家。</li><li>建设公司节能服务体系，节约电量179亿千瓦时。</li></ul>
反贪污	<ul style="list-style-type: none"><li>大力实施集团化运作和人财物集约化管理，开展人力资源管理、资金运作、资产处置、招标采购等关键业务在线监控，有效防范经营风险和廉政风险。</li><li>推进惩防体系建设，印发《贯彻落实〈十八届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》，改进工作作风，落实党风廉政建设责任制。</li><li>应用效能监察信息化平台，对各单位供电服务、库存物资等重点开展效能监察，提出监察建议11807条，作出监察决定281个，废改立制度3983项。</li><li>建设阳光央企，推进透明运营，主动接受社会各界监督。</li></ul>

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		GRI		索引		GRI		索引	
战略与分析	G4-1	P4-P5	6.环境 绩效 指标	G4-EN1	P28/P67	产品 绩效 指标	G4-PR1	P38-P43/P95-P97			
	G4-2			P4-P5	G4-PR2		无此类情况				
公司概况	G4-3	P6	G4-EN2	P56-P65	G4-PR3	P38-P43/P95-P97					
	G4-4	P6	G4-EN3	P65/P91	G4-PR4	无此类情况					
	G4-5	P6	G4-EN4	P62-P65	G4-PR5	P32-P37					
	G4-6	P6-P7	G4-EN5	P58	G4-PR6	无此类情况					
	G4-7	P6	G4-EN6	P65	G4-PR7	无此类情况					
	G4-8	P6-P7	G4-EN7	P65	G4-PR8	无此类情况					
	G4-9	P6	G4-EN8	不适用	G4-PR9	无此类情况					
	G4-10	P6	G4-EN9	不适用							
	G4-11	P103/P114	G4-EN10	不适用							
	G4-12	P44-P47	G4-EN11	P64-P65/P114							
	G4-13	P88-P91	G4-EN12	P64-P65							
	G4-14	P37/P46/P111/P114	G4-EN13	P64-P65/P71							
	G4-15	P69/P70-P75/P114	G4-EN14	P64-P65/P71							
	G4-16	P67-P75	G4-EN15	P65							
	实质性议题识别及边界	G4-17	P88	G4-EN16	P65						
		G4-18	报告概况	G4-EN17	P65						
G4-19		P18-P29/P30-P53/P54-P65/P66-P75/P76-P78/P100-P113	G4-EN18	P91							
G4-20		P18-P29/P30-P53/P54-P65/P66-P75/P76-P78/P100-P113	G4-EN19	P54-P65							
G4-21		报告概况	G4-EN20	P65							
G4-22		报告概况/P88-P91	G4-EN21	P64-P65/P91							
G4-23		报告概况/P88-P91	G4-EN22	不适用							
利益相关方参与		G4-24	P2	G4-EN23	P65						
		G4-25	P2	G4-EN24	无此类情况						
		G4-26	P76-P85/P106-P113	G4-EN25	无此类情况						
		G4-27	P79-P87/P108-P115	G4-EN26	不适用						
		报告简介	G4-28	报告概况	G4-EN27	P56-P67/P73					
			G4-29	报告概况	G4-EN28	不适用					
G4-30	报告概况		G4-EN29	无此类情况							
G4-31	报告概况		G4-EN30	P54-P65							
G4-32	报告概况		G4-EN31	P65							
G4-33	审验声明		G4-EN32	P4-P47							
公司治理	G4-34		P6-P7	G4-EN33	P44-P47						
	G4-35		P6-P7	G4-EN34	无此类情况						
	G4-36		P6-P7	G4-LA1	P103						
	G4-37		报告概况	G4-LA2	P103-P105						
	G4-38	P6-P7/P104	G4-LA3	P103-P105							
	G4-39	P6-P7	G4-LA4	P110							
	G4-40	P6-P7	G4-LA5	P103-P105							
	G4-41	P6-P7	G4-LA6	P103							
	G4-42	P2	G4-LA7	P105							
	G4-43	P2	G4-LA8	P103-P105							
	G4-44	P88-P91	G4-LA9	P90							
	G4-45	P6-P7	G4-LA10	P103-P105							
	G4-46	P6-P7	G4-LA11	P103-P105							
	G4-47	报告概况	G4-LA12	P104-P105							
	G4-48	报告概况	G4-LA13	P105							
	G4-49	报告概况	G4-LA14	P44-P47							
道德和合规	G4-50	P6-P7	G4-LA15	P44-P47							
	G4-51	P6-P7	G4-LA16	无此类情况							
	G4-52	P6-P7	G4-HR1	P105							
	G4-53	P70/P103-P105	G4-HR2	P103-P105							
	G4-54	P103	G4-HR3	无此类情况							
	G4-55	P103	G4-HR4	无此类情况							
	经济绩效指标	G4-56	P10-P15	G4-HR5	无此类情况						
		G4-57	P36/P46/P72/P110	G4-HR6	无此类情况						
		G4-58	P77-P84/P110	G4-HR7	P103-P105						
		G4-EC1	P88-P1	G4-HR8	无此类情况						
		G4-EC2	P4-P5	G4-HR9	无此类情况						
		G4-EC3	P103-P105/P114	G4-HR10	P44-P47						
G4-EC4		P41-P43/P64/P71/P82	G4-HR11	P44-P47							
G4-EC5		P70/P103	G4-HR12	无此类情况							
G4-EC6		P103-P105	G4-SO1	P48-P53							
G4-EC7		P33-P37/P48-P53/P69/P85	G4-SO2	P48-P53							
G4-EC8	P22-P29/P72	G4-SO3	P53								
G4-EC9	P44-P47	G4-SO4	P53								
			G4-SO5	无此类情况							
			G4-SO6	P71/P90							
			G4-SO7	无此类情况							
			G4-SO8	无此类情况							
			G4-SO9	P48-P53							
			G4-SO10	P48-P53							
			G4-SO11	无此类情况							

\*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2013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2013年1月至12月的经济、社会及环境数据,及其特定的可持续发展绩效信息;
- 现场审验涵盖国家电网公司总部及1个下属公司(北京公司);
- 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包括:
  - 2013 年报告中披露的“国家电网公司 2012 承诺”的实施情况;
  - 智能电网开发的绩效与信息
- 《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2014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,国家电网公司2013年的社会责任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。

- 报告中披露的内容及绩效应该与所报告的边界及范围相匹配
- 建立一个有效的过程来界定哪些实质性议题对公司的可持续发展目标有明显的影
- 建议更清楚的披露对供应链的社会责任政策及管理机制,包括对供应商的风险评估机制及采用的标准

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

Cai, Kun Quan  
Lead Verifier

C. K. Wong  
Sustainability Service Manager,  
Greater China

中国北京 2014 年 1 月



注:当声明的中文和英文版本有冲突时,以中文为准。

