



国家电网
STATE GRID

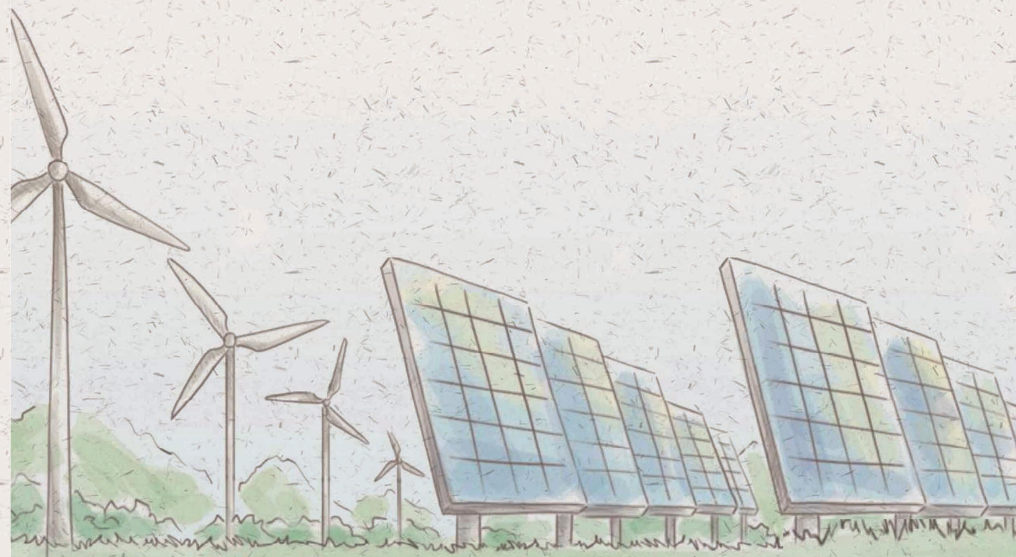
国网天津蓟州供电公司
STATE GRID TIANJIN JIZHOU ELECTRIC POWER SUPPLY COMPANY

你用电·我用心

国家电网在您身边

国网天津蓟州公司

2021年社会责任报告书



目录



公司简介



致辞



社会责任方针



回眸
2021



履责实践与绩效



公司简介

国网天津蓟州公司共设置职能部室9个，业务支撑机构16个，其中供电服务中心10个；集体企业1个。目前，辖区共有4座220千伏变电站，变电容量1920兆伏安。公用110千伏变电站14座，容量1650兆伏安，35千伏变电站21座，容量840兆伏安。110千伏线路31条，长度428.773公里，35千伏线路43条，长度532.907公里，10千伏线路407条，线路总长5485公里。

国网天津蓟州公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九届六中全会精神，认真落实市公司和区委区政府工作部署，全力维护安全稳定局面、全力推动电网发展、全力抓好经营管理提升、全力确保服务质效提高、全力攻坚改革创新成效、全力抓好干部队伍建设、全力提高党建工作水平，弘扬“推土机”精神，彰显“群体先进”风貌，全面助力建成具有中国特色国际领先的能源互联网企业，服务蓟州区生态优先绿色发展典范城市建设。





2021年，是中国共产党百年华诞的重大时刻和“两个一百年”

历史交汇的关键节点。一年来，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入推进党史学习教育，学习贯彻党的十九届六

中全会精神，坚决落实国网天津市电力公司党委和区委区政府决策部署，牢记初心使命、奋力担当作为，弘扬“推土机”精神，展现“群

体先进”风貌，在保安全、保供电、保服务、保稳定等各项重点工作中交出了优异的答卷。



这一年，我们笃学党史守初心，砥砺奋进凝聚最大合力。

精准落实党史学习教育部署要求，充分用好蓟州红色资源高质量开展“重走百年路 启航新征程”等红色实践系列活动，“我为群众办实事”实践活动取得国网公司党史学习教育巡回指导组充分肯定。深入落实“旗帜领航·提质登高”行动计划，扎实推进“基层党建创新拓展年”工作部署。圆满完成“两委”换届工作。选拔青年骨干力量充实到基层一线，持续完善应用“三师”培养模式，加快青年员工成长成才。

这一年，我们固本强基保安全，全力维护安全生产稳定局面。

针对蓟州地形特点制定防山洪、防山火等专项预案，成功应对大风、强降雨等恶劣天气考验。提前编制索道运输专项预案，青山35千伏线路工程安全有序开展。创新实施“项目长”管理模式，“一点位一方案”加强动土施工涉地下管线等隐患管控，平原地区绝缘化改造安全平稳推进。动态完善疫情防控策略，常态化做好疫情防控工作，始终保持“双零”成果。

这一年，我们建管并举强电网，全面完成各级电网建设任务。

“1001工程”全面竣工，蓟州电网实现跨越式发展，为全区经济社会发展提供坚强电力保障。盘山110千伏出线工程、新城110千伏和35千伏线路迁改工程如期竣工投运。迎宾110千伏输变电工程、青山35千伏变电站工程已竣工具备投运条件。63项绝缘化改造工程全面推进，全区涉电火情风险大幅降低。与区政府及园区签订电力“双碳”战略合作协议，推动印发电力“碳达峰、碳中和”先行示范区实施方案，“双碳”重点工作任务落到实处。

这一年，我们服务品质再升级，持续提升广大用户满意度。

编制最优供电方案，主动服务万达、春山里等重大项目用电需求，得到用户高度赞誉。圆满完成国务院大督查、国家能源局“获得电力”综合监管等各项检查工作。常态长效应用投诉工单点评机制，积极响应客户诉求，相关典型成效在华北能源监管局网站报道。完成非集中供暖用户区“一线一案”“一村一案”等相关应急预案的滚动修编，优化设置网格化运维抢修驻点10个，保暖保供工作得到有效保障。

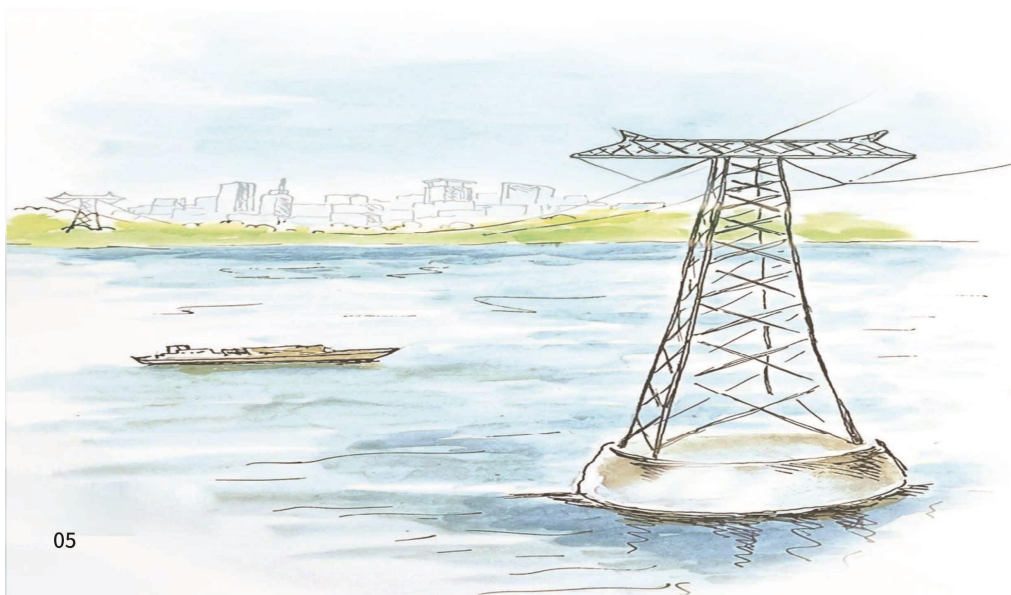


这一年，我们狠抓管控提质效，奋力交出运营发展优异答卷。

持续强化规范规矩意识，提升基层基础管理水平，提升专业管理效率效益，负荷创历史新高，跟踪服务北京冬奥会训练基地等重点电能替代项目，挖掘重点电能替代领域。统筹开展提质增效专项行动，49项任务全部按计划完成。完成暂估转资项目119项，投产暂估转资效率及竣工决算编审效率得到有效提升。

在公司党委的坚强领导下，在全体干部员工的共同努力下，蓟州公司荣获天津市“五一劳动奖状”、蓟州公司团委首次荣获全国“五四红旗团委”“电力红马甲 山路带货人”志愿服务项目首次获评全国学雷锋志愿服务“四个100”先进典型、“大山里行走的红马甲”青年志愿服务队和“电力红马甲 山路带货人”乡村助农志愿服务项目分别荣获第十三届中国青年志愿者优秀组织奖和优秀项目奖。“线路守护者——基于光纤传感技术的智慧线路监测终端”项目首次获得第八届“创青春”中国青年创新创业大赛铜奖。蓟州二队共产党员服务队获评“国家电网公司优秀共产党员服务队”荣誉称号。苏朝阳同志荣获国网公司供电“十佳服务之星”荣誉称号。

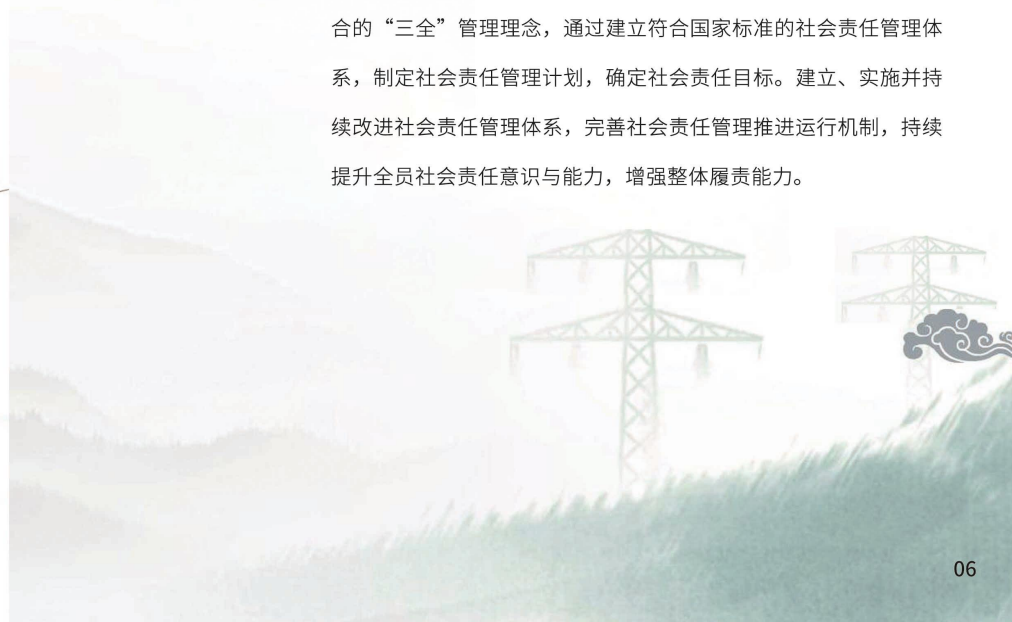
“中流击水，奋楫者进。”2022年，我们将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实公司党委、区委区政府决策部署，秉承“人民电业为人民”的宗旨，踔厉奋发、笃行不怠，在固本强基的基础上，全力推动蓟州公司和电网高质量发展，为公司发展进位和区域经济作出应有贡献，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。



社会责任方针

国网天津蓟州公司将立足新发展阶段，践行新发展理念，服务新发展格局，围绕国家电网公司“建设具有中国特色国际领先的能源互联网企业”的战略目标，立足“国民经济保障者，能源革命践行者，美好生活服务者”的战略定位，持之以恒践行“人民电业为人民”的企业宗旨，贯彻落实国家电网公司、国网天津市电力公司的决策部署，以高度的时代使命感全面推进社会责任管理体系建设。国网天津蓟州公司将严格遵守国家法律法规、政策规定和监管制度等规范要求，把透明、担责、道德等社会责任原则充分融入到所有职能部门和业务支撑实施机构的日常工作之中，高质量推进能源互联网企业建设，为美丽天津建设贡献力量。

国网天津蓟州公司将坚持全员参与、全过程覆盖、全方位融合的“三全”管理理念，通过建立符合国家标准的社会责任管理体系，制定社会责任管理计划，确定社会责任目标。建立、实施并持续改进社会责任管理体系，完善社会责任管理推进运行机制，持续提升全员社会责任意识与能力，增强整体履责能力。



党的建设全面加强

国网公司党史学习教育
巡回指导组现场调研

成立党员突击队开展冬奥会保电

将党史学习教育贯穿始终，深入落实“旗帜领航·提质登高”行动计划，扎实推进“基层党建创新拓展年”工作部署。全面深入学习贯彻习近平总书记“七一”重要讲话和党的十九届六中全会精神，感悟伟大建党精神，深刻领会“两个确立”的决定性意义。充分用好衢州红色资源高质量开展“重走百年路 启航新征程”等红色实践系列活动，“我为群众办实事”实践活动得到国网公司党史学习教育巡回指导组充分肯定。深入实施“党建+”工程，成立青山临时党支部，组建全运会保电、冬奥会保电、绝缘化改造党员突击队，在大战大考中展现使命担当。圆满完成脱贫攻坚任务，乡村振兴工作全面开展。深入实施“党建+”工程，成立青山临时党支部，组建全运会保电、冬奥会保电、绝缘化改造党员突击队，在大战大考中展现使命担当。



青年党员重温入党誓词

安全稳定态势良好



开展现场安全检查



开展暴雨天气抢修工作

认真落实习近平总书记关于安全生产、电力保供的重要指示批示精神，坚持不懈除隐患、强基础，牢牢守住安全生产底线。扎实开展专项整治三年行动、“五查五严”等活动，切实将风险遏制在萌芽状态。全市首次应用索道运输方式，青山35千伏线路工程安全有序实施。创新实施“项目长”管理模式，“一点位一方案”加强动土施工涉地下管线等隐患管控，63项平原地区绝缘化改造工程安全平稳推进。大力开展鸟患、树障、外破“三治理”工作，排查治理隐患2889处。绝缘化改造工程成效显著，全年无涉电火情，“1·7”极寒、“7·11”强降雨等极端天气期间电网始终保持安全平稳运行。圆满完成庆祝建党100周年、全国“两会”、全运会、高考等重大活动保电任务98次。“护网2021”网络攻防演习中取得良好成绩。助力打赢突发疫情“围歼战、歼灭战”，始终保持“双零”。“1·7”极寒、“7·11”强降雨等极端天气期间电网始终保持安全平稳运行。



开展青山站线路工程建设

电网建设高质量完成



开展电网设备升级改造



盘山110千伏出线工程具备投运条件

贯彻落实天津市与国网公司会谈精神，与区政府及园区签订电力“双碳”战略合作协议。推动蓟州区印发电力“碳达峰、碳中和”先行示范区实施方案，确保“双碳”重点工作任务落到实处。“1001工程”全面竣工，蓟州电网实现跨越式发展。结合地区经济社会发展需求，完成8项“十四五”期间35千伏及以上工程可研编制工作。常态化延续“1001工程”政企联动，顺利取得玉润220千伏变电站出线工程等19项审批手续和118项10千伏工程可研批复及核准。盘山110千伏出线工程、新城110千伏线路迁改等4项工程竣工投运，其中大型上35千伏变电站工程历时10年竣工投运，结束了单电源运行的历史；迎宾110千伏输变电工程、青山35千伏变电站工程竣工具备投运条件；63项绝缘化改造和供电能力提升工程基本完成。完成冬奥训练场馆蓟州训练中心2条电源线路升级工作，为场馆供电稳定性提升提供了坚强技术保障。



完成山区绝缘化改造工程



迎宾变电站具备投运条件

经营管理提质增效



开展充电桩设备检查



组建柔性团队开展专项检查

全面落实国网公司提质增效工作部署，内部挖潜，降本增效，经营业绩保持良好势头。克服蓟州区经济压力、有序用电和工商业电价市场化改革等多方面影响，全面售电量稳步提升；综合线损率优于年度目标。完成万达广场、冬奥训练场馆等大项目送电。组建稽查柔性团队，精准开展季节性反窃电和农家院电价稽查等反窃查违专项行动。跟踪服务冬奥训练场馆等重点电能替代项目，挖掘重点电能替代领域，超额完成年度计划任务。超前对接与春山里生态教育国际生活示范区签订战略合作协议，项目落成后将大幅提升我区综合能源收入。



开展工商业电价改革政策宣传



与春山里签订战略合作协议

服务品质持续提升



优质服务获赞誉



政府企业双向沟通有序用电工作

高质量完成国务院大督查、国家能源局“获得电力”综合监管、国家市场监管总局治理涉企收费交叉检查等各项检查工作。主动服务万达、春山里等大项目用电需求，编制最优供电方案，得到用户高度赞誉。服务并指导用户进行新能源发电并网及8项电力设施迁改工作。坚持政府、企业双向沟通，需求响应和有序用电等工作取得政府理解和支持。成立工商业电价市场化改革工作专班，开展工商业用户走访和代理购电合同签订工作，改革平稳有序过渡。全面开展非集中供暖用户区域摸排，完成“一线一案”“一村一案”等相关应急预案的滚动修编，优化设置网格化运维抢修驻点10个，故障复电时长同比缩短30%以上。修订优质服务奖惩考核实施方案，建立投诉工单点评机制，以问题为导向积极响应客户诉求，全年未发生12398投诉事件，相关典型成效在华北能源监管局网站报道。



开展结对共建提升优质服务水平

履责实践与绩效

以互联网直播带货创新实践服务乡村振兴

一、项目概况

当前，我国脱贫攻坚取得全面胜利，区域性整体贫困得到解决，完成了消除绝对贫困的艰巨任务。脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。为实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，因地制宜发展特色产业是重点。国网天津蓟州公司开展“山里红”乡村助农社会责任项目，将社会责任理念根植于乡村振兴示范工作中，由“大山里行走的红马甲”（简称山里红）服务队为主体，共开展相关服务966次，建立微店15个，帮助386个困难家庭累计增收30余万元。从一车一箩筐的传统带货到运用互联网、新媒体开启天津市首家央企直播带货，再到开展技术培训、建立微店，“电力红马甲 山路带货人”乡村助农社会责任根植项目形成了常态长效的农产品“月度带货日、季度带货节”，固化了带货助农“七步工作法”，建立从采摘、点货、销售到搬运“一站式”服务的带货管家模式。

二、思路创新

（一）识别项目利益相关方，分析各方诉求

为了加大消费帮扶力度，蓟州公司以消费帮扶，直播带货作为实践服务，综合运用实地调研访谈、内部研讨等方法，识别出项目所涉及的利益相关方主要包括，政府相关部门、帮扶村村集体、以农产品为唯一经济来源的家庭、物流公司、电力公司等，并一一分析其需求，在责任边界明晰、责任目标明确、互利共赢的基础上，分析各方诉求，发挥各方优势。

利益相关方	参与及合作的对象范围	参与及合作的对象覆盖程度	参与及合作的成本	利益相关方合作目标
政府	乡村振兴办公室	高	中	建立联合工作组
帮扶村	帮扶村村集体	高	中	实现乡村振兴
村民	以农产品为唯一经济来源的家庭	高	低	实现收入提高
合作伙伴	物流公司	中	中	联合举办活动、提高品牌知名度

二、思路创新

（二）发挥全覆盖资源优势，逐户精准定位实际需求

荊州公司业务范围覆盖荊州全区，工作人员及村镇电工期入户服务的工作模式，清晰掌握各村各户困难家庭的实际需求，在长期的电力服务过程中与困难户建立密切的联系。通过实地调研分析困难家庭农产品滞销原因：一是山区自然环境不佳且青年劳动力少，单户农产品产量不成规模，大多数困难户仅拥有十几棵果树或十几只家畜、家禽的生产力；二是山路崎岖、交通不便，农产品运输成为制约销售的又一重要因素；三是困难家庭生产技术落后、销售理念受传统小商贩上门收购束缚等因素共同制约了困难家庭增收，四是受疫情影响，农产品滞销问题愈发凸显。社会责任目标与村民的实际需求相匹配，增强了社会责任根植项目利益相关方之间的黏性。

（三）建强保障机制，提升服务质效

建立“三级联动、七步工作法、一站式服务”的“371”社会责任服务机制，将各方代表纳入服务队伍，深化服务意识、规范服务行为，有力提升了服务的规范性和精准度。打造“三级联动”服务组织。服务总队全链条管控。服务总队负责人财物全链条管理，精准实施。在每个服务分队设置“宣传、技术、直播、外联”4个服务小组，负责“直播准备、直播销售、技术支持、运输售后”。



开展直播带货活动

三、实施举措

（一）开展多方需求调研识别利益相关方预期

网红村西井峪村作为乡村振兴示范村，荊州公司深入调研西井峪村旅游发展经验，通过支部共建、实地走访、座谈了解不同利益相关方差异化需求。针对荊州区正以“荊州古城”城市核心改造与历史遗迹保护、旅游集散中心与人文健康特色风貌居住区建设为内容，与各行业团结合力深挖荊州2000多年历史文化资源，建设满足“吃、住、行、游、购、娱”多功能为一体的文化旅游古城，实现乡村振兴。

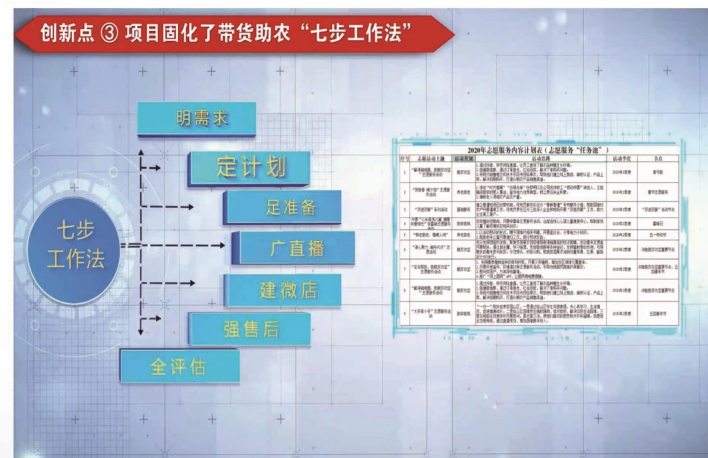
（二）建立“三级联动”组织保障。

在“电力红马甲 山路带货人”乡村助农社会责任根植项目实施过程中，总结形成“三级联动”组织保障体系。将政府相关部门、帮扶村村集体、帮扶家庭、物流公司等利益相关方代表纳入服务总队中来，加强社会责任透明度管理，保证各利益相关方的参与权、知情权、监督权。服务总队全链条管控。服务总队负责人财物全链条管理，设置“宣传、技术、直播、外联”等培训课程开展专业化培训。服务分队统筹计划。设置12支服务分队负责队员负责困难户需求把握、“24节气”计划制定和服务评估改进。服务小组精准实施。在每个服务分队设置“宣传、技术、直播、外联”4个服务小组，负责“直播准备、直播销售、技术支持、运输售后”过程。

三、实施举措

（三）固化“七步工作法”服务流程。

开展问卷式调研，准确把握服务对象需求；制定“24节气表”，明确服务时间、地点和内容；细化小组分工，确保各方职责清晰、协同配合；利用多平台直播，拓宽农产品销路；邀请农技员现场培训，增强农产品市场竞争力；协助快递装货，解决售后问题；开展内外部综合评价，确保真实了解服务成效。通过实践积累，总结形成“需求对接、计划安排、直播准备、直播销售、技术支持、售后运输、评估改进”的社会责任项目助农带货流程。



固化“七步工作法”服务流程

固化“七步工作法”服务流程，一是需求对接。村支部工作人员发挥对困难户家庭情况熟悉优势，充分调研困难户需求，掌握农产品的成熟时间及产量。二是制定“24节气”计划。根据农产品成熟时间，排定直播带货的时间、地点，划定直播带货宣传组、技术组、直播组、外联组分工。三是直播准备。宣传组参照网络生鲜平台价格制定有吸引力的营销方案，在相关平台预告直播时间、农产品类型及价格。技术组做好电源、网络、直播设备安装等各项准备工作。外联组联系顺丰快递争取优惠运输价格。四是直播销售。直播组利用多平台开展直播，专人负责管理购物车下单、微信群订单接龙。五是技术支持。帮助困难户建立线上微店，同时邀请农技员现场指导培训困难户。六是运输售后。外联组协助快递装货及售后问题。七是评估改进。服务队员交流总结每次志愿服务过程中的不足，同时服务分队收集各利益相关方意见反馈，及时改进提升。

（四）是建立“一站式”服务模式

常态开展“月度带货日、季度带货节”，建立了从采摘、点货、销售到搬运“一站式服务”的带货管家模式，打通农产品线上销售全寿命周期管理，让村民更省心、更放心。

四、项目成效

（一）获得了服务对象的一致好评

架起了与困难村民的“连心桥”。政府农业局等相关部门发挥技术优势开展种植、养殖等技术培训65次，对15户困难村民开展庭院养殖、苗木种植等产业扶持，为村集体争取订单，实现经济收入增加48万余元，15户困难家庭户均增收8千元/年，有效的为山区村民拓宽产业销路。开展“直播带货”等拓渠活动13次，累计销售滞销农产品7800余斤，共计7万余元，为困难村民营销打开新思路。

（二）建立了可复制可推广的社会责任服务体系

组织开展“电力红马甲 山路带货人”社会责任项目，从实践中不断总结经验，建立“三级联动、七步工作法、一站式服务”的“371”服务机制，充分发挥电力服务全覆盖的优势，推动相关利益相关方发挥各自优势，精准服务在蓟州区26个乡镇中以农产品为唯一经济来源的村镇，让脱贫地区走上可持续发展之路，为开展公益类社会责任项目提供了基本遵循，确保项目流程系统化、规范化、具体化，有助于国网公司品牌宣传。



在共青团中央账号开展直播

（三）锻造了一支高素质社会责任服务队伍

更好地推动社会责任服务队伍队员强化服务意识、打造服务平台、拓宽服务渠道、提高服务能力，为切实解决好联系服务群众最后一公里的问题提供有效的路径。逐步形成了专业化的服务队伍，在帮助他人的同时，提升了对企业文化、企业社会责任的认同感。

（四）获得了政府、社会的广泛认可

“电力红马甲 山路带货人”项目获得全国“四个100”先进典型优秀志愿服务项目，第五届全国青年志愿服务大赛金奖且是天津市唯一金奖。服务先进事迹在央视一套、人民日报、新华社等中央媒体以及学习强国刊登报道，累计在其他各大媒体报道100余篇，显著提高公司品牌知名度、美誉度。

