



国家电网
STATE GRID

国网天津营销服务中心(计量中心)
STATE GRID TIANJIN MARKETING SERVICE CENTER (METROLOGY CENTER)

2021

社会责任报告



国家电网
STATE GRID

国网天津营销服务中心(计量中心)
STATE GRID TIANJIN MARKETING SERVICE CENTER (METROLOGY CENTER)



国网天津营销服务中心(计量中心)

CONTENTS

目录

企业概况

- 1.企业简介 01
- 2.组织机构 02
- 3.2021年部分履责荣誉和获奖情况 02

履责意愿

- 1.国家电网公司企业文化理念 03
- 2.中心定位 04

履责行动

- 1.服务大局 高质量落实上级决策部署 06
- 2.践行使命 高质量为群众办实事 08
- 3.提质增效 高质量推进企业治理 10
- 4.创新发展 高质量激活发展动力 11
- 5.强根铸魂 坚定听党话跟党走 12

展望未来

履责意愿

国家电网公司企业文化理念

企业宗旨

人民电业为人民

公司使命

为美好生活充电 为美丽中国赋能

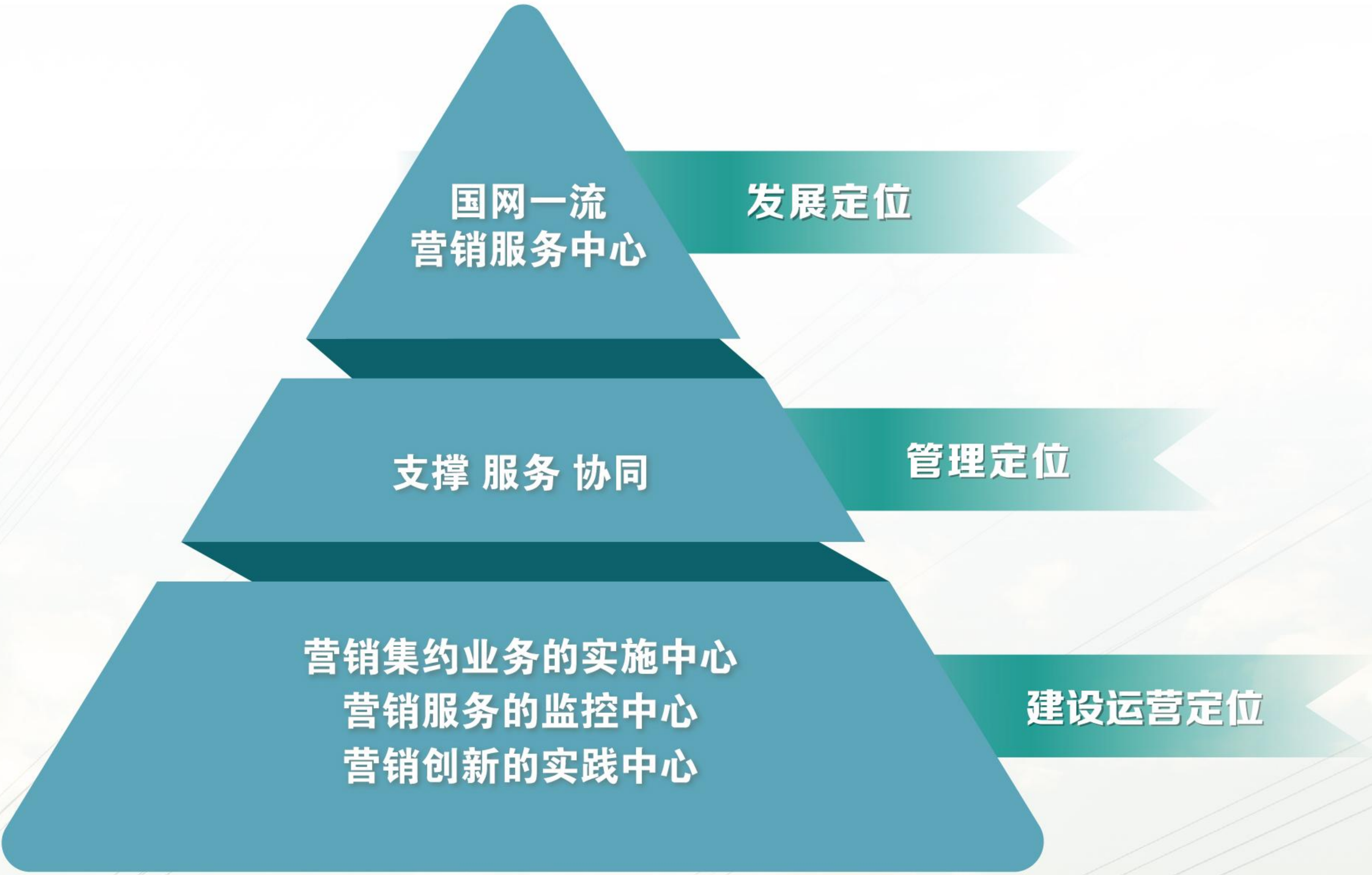
公司定位

国民经济保障者 能源革命践行者 美好生活服务者

企业精神

努力超越 追求卓越

中心定位



履责行动

国网天津营销服务中心(计量中心)坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神和党的十九届六中全会、中央经济工作会议精神,紧紧围绕国家电网公司战略目标和“一体四翼”发展布局,不折不扣落实国家电网公司党组和天津公司党委决策部署,以推动国网一流营销服务中心建设为抓手,以深化改革创新为动力,以强化作风建设和队伍建设为保障,立足“三个中心”定位,全力保供电、提质量,积极助“双碳”、促转型,用心办实事、优服务,努力创价值、助发展,在支撑公司高质量发展、助力公司加快推进新型电力系统建设、打造电力“双碳”先行示范区建设中贡献营服力量。



1 服务大局 高质量落实上级决策部署

- ◆ 服务“**双碳**”战略,制定与天津地区消费侧相适应的“**碳达峰、碳中和**”落地方案
- ◆ 推动构建“**供电+能效服务**”体系
- ◆ 开展**碳效服务**
- ◆ 完成能效诊断**3.2万户**



- ◆ 深化**智慧能源平台**建设运营
- ◆ 系统内**首家试点**完成“实用化指标”模块建设
- ◆ 率先开发“**售电市场智能分析预测**”模块并在国网系统全面推广应用

- ◆ 高效完成**电动汽车与能源互联网实验室**建设,强力支撑津门湖示范基地运营、研发、体验、数据“四个中心”建设
- ◆ 全力确保电力供应,制定**19项**工作措施,滚动修编有序用电方案,推动负荷响应资源提升**65%**
- ◆ 有力承接电价市场化改革,开展非居民表计改造更换,支撑**首次代理购电**顺利实施



6项
精简办电业务

15个
压减环节

26%
高压客户平均接
电时长同比下降

- ◆ 实现**政务信息共享**, 客户身份证、工程规划许可证等信息在线自动获取
- ◆ “**办电e助手**”实现高压客户全覆盖
- ◆ 建立**35千伏**及以上项目协调管控机制
- ◆ 确保国家会展中心、地铁等**27个**大项目按期送电



2 践行使命 高质量为群众办实事

📦 强化**优质服务**各项措施管控

📉 投诉同比下降**62.1%**

✂️ 实施**回退工单**有效监控

📉 12398属实工单同比下降**91.94%**

✅ 顺利完成**12345系统对接**

🏆 在天津市便民专线服务中心公共事业单位考评**排名第一**



建立线上线下渠道运营评价体系

- 按月发布营业厅、“网上国网”运营分析报告
- 推出“津小逗低碳出行”“分享认证有礼”等活动
- 积极推广宣传线上便捷办电

推进**14个**营业厅升级改造, 深化应用营销装备智能互联运维平台, 实现营业厅设备在线运营监测、线上报修运维, 有效提升智能运维水平。

推出“**无感知购电**”“**集团户零临柜服务**”等为民服务举措，充值综合成功率提升至**99.87%**。

建成**7个**农村“**电力便民服务站**”，解决乡村百姓电力服务“最后一公里”问题。

完成电费专票寄送**1.76万件**，同比提升**6.4倍**，“**转供电费码**”覆盖率达到**73.88%**，持续提升客户高质量服务感知。

《关爱之眼——电力大数据助力社区关爱》社会责任根植项目**入选国网公司重点项目**，树立了企业良好品牌形象。



提质增效

高质量推进企业治理



创新升级提质
增效专项行动



明确**35项**
重点任务



严控各类成本
费用支出



资产精益化率
提升**12.13%**

- 深化“**合规管理深化年**”行动
- 优化市场营销合规工作组**机制**
- 评估改进营销制度标准**156项**
- 典型经验**入选国网公司管理创新经验成果**

持续深化“**放管服**”改革，迭代更新审批事项**216项**、承诺制改革事项**3项**，改革成效持续深化。

推动市工信局出台**4项**需求响应政策文件，制定能效评价、能效数据采集等**3项**地方标准。

推动直流溯源体系建设，推动出台《直流标准电能表》**2项**检定规程，填补地方计量技术规范空白。

深化“**三个中心**”建设，高质量完成省级营销服务中心深化运营阶段建设任务。



创新发展

高质量激活发展动力

搭建公司营销创新实践平台，牵头承接公司第二届客户服务场景创意大赛，中心**5个**项目获最佳客户服务场景创新成果。

首次承接公司“**揭榜挂帅**”项目

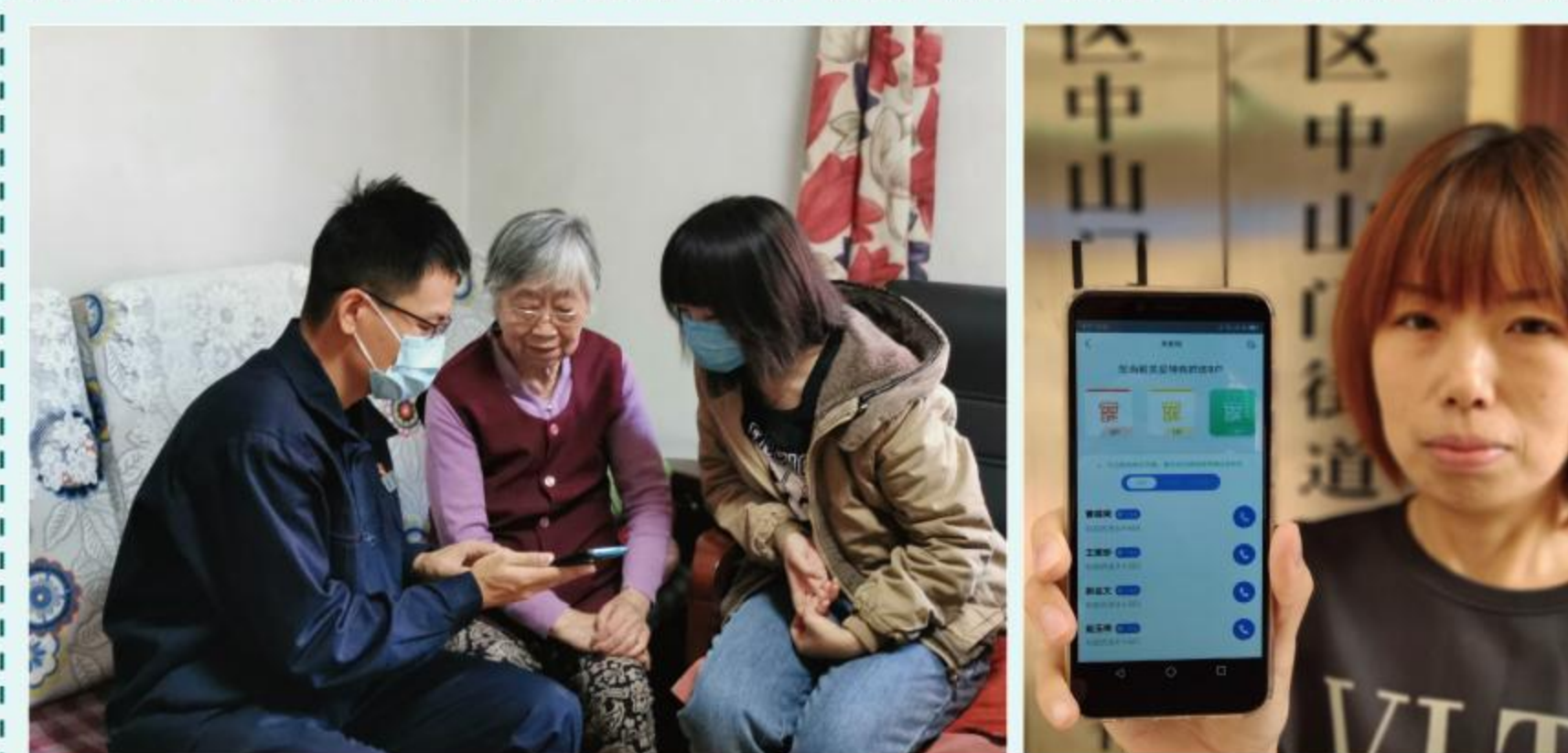
组织开展**8项**科技项目、**4项**职工创新项目技术攻关

完成**42项**专利受理、**33项**专利授权

推动**1项**实用新型专利成果转化



深化营销大数据应用，开发“碳账单”“碳足迹”“电力大数据助力乡村振兴”等大数据产品，“关爱码”在国网系统5家省公司推广应用，并荣获**中国青年创新创业大赛优秀奖**。



承接国网公司“**现场帮**”首家试点并成功上线运行，完成数据服务营销一线班组指标看板**7项**功能开发，利用RPA流程机器人开发**5个**业务场景，实现“电费数据统计与加工”工作时长从5小时减至1小时，**2项**RPA流程机器人成果分获国网公司营销专业优秀应用成果**金奖、优秀奖**。



强根铸魂

坚定听党话跟党走

高质量完成庆祝建党100周年、迎峰度夏、采暖保供期间供电服务保障。慎终如始抓好疫情常态化防控，严格执行人员流调排查及离津审批，实现全员疫苗应接尽接。持续加强消防、交通、保密、档案、信访维稳等工作，有力夯实安全生产稳定局面。扎实开展党史学习教育，落实学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行要求，精心组织实施、有力有序推进，4项“我为群众办实事”重点项目取得实效，4个项目获评国网天津电力“党建+”工程卓越实践项目。圆满完成“两委”换届，开展支部标准化建设成效“亮晒比评”，实施第二期“亮星行动”，建成党群创新工作室，“旗帜领航·营服先锋”党建文化阵地入选公司红色云展厅。印发《职工诉求服务工作方案》，“为职工送温暖”活动成效显著。扎实开展意识形态建设，绘筑统战“同心圆”。



展望未来

2022年是党的二十大召开之年,是“十四五”发展承上启下的关键之年,也是中心建设国网一流营销服务中心的关键之年。抓好各项工作责任重大、意义非凡。国网天津营销服务中心(计量中心)将准确把握“党的领导”这个核心,准确把握“稳中求进”这个主基调,准确把握“数字化转型”这个重点,准确把握“干部人才队伍”这个关键,充分发挥“支撑、服务、协同”作用,以党建为引领,以客户为中心,以市场为导向,以数字化转型为抓手,以改革创新为动力,以队伍建设和作风建设为保障,全力推进党建高质量发展,全力打赢电力保供和电价改革攻坚战,全力服务“一体四翼”发展布局,全力推动管理转型升级,争创省级营销服务中心建设运营标杆,在国网战略落地实践中展现更大担当、实现更大作为,以实际行动迎接党的二十大胜利召开。