



内蒙古电力(集团)有限责任公司 2017 社会责任报告



内蒙古电力(集团)有限责任公司

2017 社会责任报告

内蒙古电力(集团)有限责任公司
CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

关于本报告

时间范围

2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，根据实际需要部分内容超出上述范围。

发布周期

内蒙古电力（集团）有限责任公司社会责任报告为年度报告，这是公司发布的第 10 份报告。

称谓说明

为便于表述和方便阅读，在报告中“内蒙古电力（集团）有限责任公司”也以“内蒙古电力公司”“集团公司”“公司”和“我们”表示。

报告范围

内蒙古电力（集团）有限责任公司及直属单位。

数据来源

报告中所有使用数据均来自公司正式文件和统计报告。同时，为提升数据及信息传达准确性，我们已对若干指标的过往数据及资料进行修订。

编制依据

- 全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告指南》（G4）
- 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR 4.0）

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述。

报告编制单位

内蒙古电力（集团）有限责任公司企业管理部。

报告获取方式

本报告以纸质版和网络版两种形式提供。
如需要报告，请登陆公司网站获取，或致电 0471-6222564。



扫一扫，观看内蒙古电力公司 2017 社会责任报告 H5，重温 2017 年内蒙古电力公司走过的痕迹

目录

关于本报告	01	关键绩效表	08	展望	70
致辞	02	责任管理	10	意见反馈表	71
关于我们	04	责任专题	14		

保障电力供应	22	优质高效服务	32
责任故事：加大配电网建设力度，提高供电可靠性	24	责任故事：打造客户全方位服务体系实现卓越服务	34
建设坚强电网	24	了解客户需求	34
提升运行质量	26	提供卓越服务	36
保障可靠供电	30	提升服务质量	38
		追求客户满意	40
贡献社会和谐	60	坚持高质量发展	42
责任故事：鸿雁北来万家明	62	责任故事：“亲诚惠容”情相通 “一带一路”电相联	44
服务三农三牧	62	坚持依法合规	44
点亮靓丽北疆	64	深化提质增效	46
投身社会公益	65	提升经营业绩	47
建设幸福蒙电	66	打造责任供应链	47
		服务“一带一路”	48
		加强创新驱动	50
绿色低碳发展	52		
责任故事：探索清洁供热“蒙电路径”	54		
消纳清洁能源	54		
践行绿色运营	56		
线损精益化	58		
助力节能减排	59		

致辞

面对我国经济发展由高速增长转向高质量发展的新时代，积极履行社会责任，是企业实现可持续发展的必然选择。公司认真履行国有企业政治、经济、社会、环境责任，全力推动实现高质量、高效率、可持续的电力供应，服务内蒙古自治区经济社会协调发展。

2017年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，认真贯彻落实党的十九大精神和自治区战略部署，紧紧围绕公司“十三五”战略目标，牢牢把握高质量发展的根本要求，始终把服务人民追求美好生活的电力需要作为工作的出发点和落脚点，坚决打好防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战，奋力开启“全新责任蒙电”高质量发展新征程，续写了一篇浓墨重彩的亮丽华章。

这一年，公司全力打造坚强电网，持续增强电力保障能力，充分满足地区新增负荷落地、清洁能源并网消纳和经济社会发展用电需求。坚持共享共赢理念，强化服务增供扩销，电力多边交易市场建设荣获国家级企业管理现代化创新成果一等奖。以客户为中心，积极构建“大营销、大服务、大市场”体系，深入开展“互联网+营销服务”，快速便捷响应客户需求，百万客户投诉量明显降低。以供给侧结构性改革为主线，经营管理不断向标准化、规范化、精益化迈进，公司连续6年获评国资委业绩考核A级企业，位列2017年中国

企业500强第252位，服务业企业500强第97位。深入践行绿色发展理念，探索清洁能源消纳新途径，助力自治区节能减排和清洁能源基地建设。与职工共建新时代幸福企业，持续完善人力资源管理体系，大力推动科技创新、管理创新、文化创新、服务创新。积极开展精准扶贫工作，扶持优势特色产业平稳健康发展，帮助贫困地区农牧民脱贫致富。坚持国有企业的领导，加强党的建设，不断增强“四个自信”，切实坚定“四个意识”，坚决维护党中央权威和集中统一领导。

2018年，是全面学习贯彻党的十九大精神的第一年。进入新时代，面对新机遇，公司将不忘初心，牢记使命，坚持“十三五”总体战略目标不动摇，为人民美好生活提供更坚强、更智慧的电力保障，服务内蒙古自治区经济社会可持续发展。到2020年，形成“四横五纵”的500千伏主干网，全面建成“电网坚强、服务卓越、治理科学、管理精益、文化优秀”的现代化电网企业，全面树立“全新责任蒙电”品牌，公司综合实力继续保持自治区国有企业领先地位。



关于我们

公司概况

基本情况

内蒙古电力（集团）有限责任公司为内蒙古自治区直属国有独资大型电网企业，负责建设运营自治区中西部电网，供电区域 72 万平方公里，承担着蒙西 8 个市（盟）工农牧业生产及城乡 1388 万居民生活供电任务。

截至 2017 年底，集团公司资产总额 1005 亿元，所属单位 36 家，职工总人数 35339 人。运行 500 千伏变电站 26 座、220 千伏变电站 146 座、110 千伏及以下变电站 939 座。电网统调装机 6599 万千瓦，其中，火电装机容量 4174 万千瓦，风电、光电和生物质等新能源装机容量 2239 万千瓦。全网最大发电负荷 3184 万千瓦；最大供电负荷 2429 万千瓦。连续 6 年获评自治区国资委业绩考核 A 级企业，在中国企业 500 强名列第 252 位，服务业企业 500 强名列第 97 位。

公司战略

内蒙古电力（集团）有限责任公司积极面对复杂的经济形势和艰巨的改革发展任务，紧密衔接自治区“十三五”发展规划，深入推进电网和公司发展“转型升级”，强化科技、服务、管理、文化“四个创新”，在企业综合实力、市场开拓、提质增效、队伍建设、品牌影响力方面实现“五个新”，努力打造“全新责任蒙电”，到 2020 年，形成“四横五纵”的 500 千伏主干网，全面建成“电网坚强、服务卓越、治理科学、管理精益、文化优秀”的现代化电网企业，全面树立“全新责任蒙电”品牌，公司综合实力继续保持自治区国有企业领先地位。

公司治理

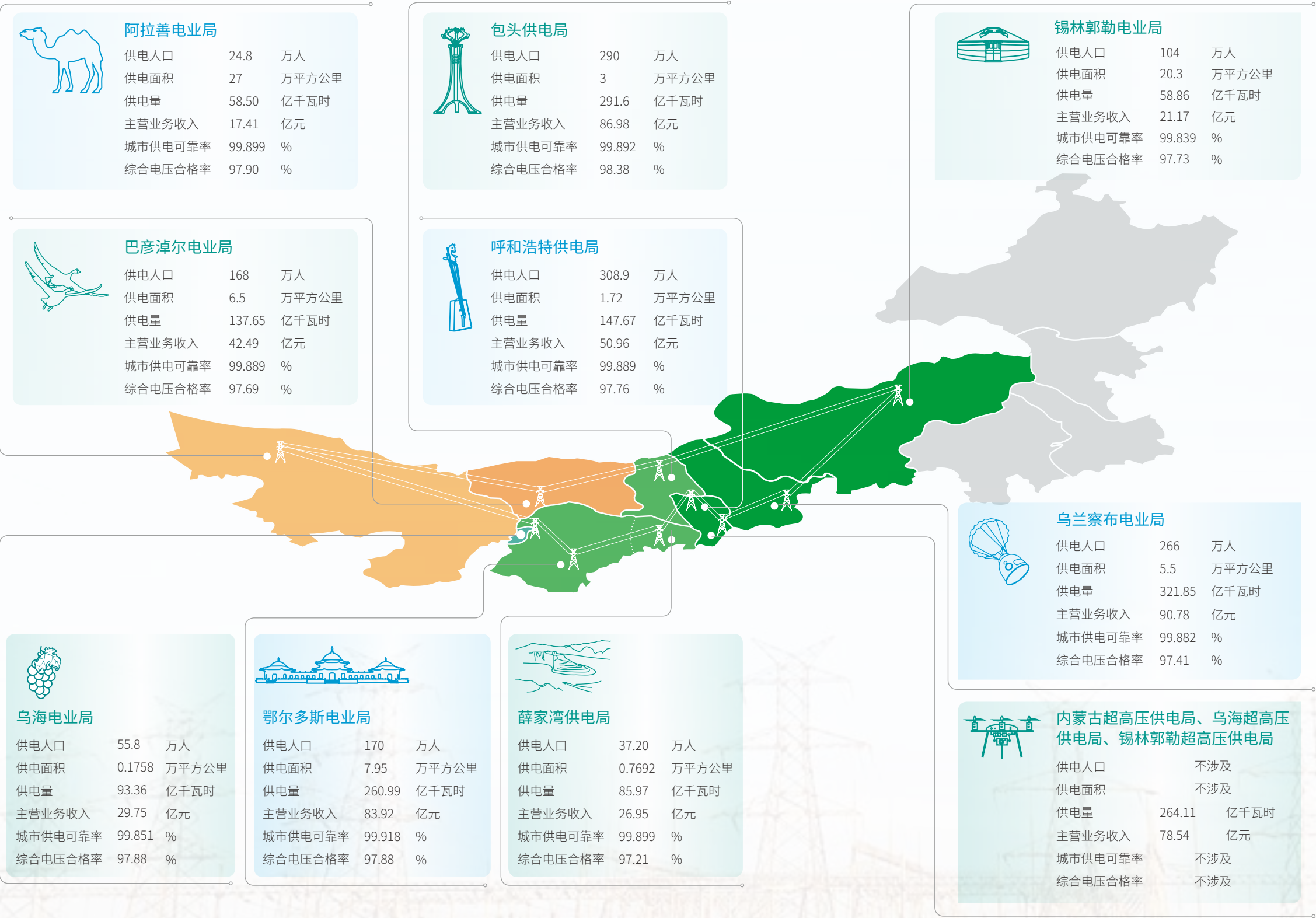
内蒙古电力（集团）有限责任公司是内蒙古自治区国有独资企业，自治区国有资产监督管理委员会依法履行出资人责任。公司积极构建现代公司治理结构，根据相关法律、法规要求，完善公司章程，建立由董事会、监事会和高级管理层组成的治理机制，制定相应的实施细则，明确权责和决策程序，持续提升公司治理水平，确保公司治理规范有效，实现国有资产保值增值。

组织机构

内蒙古电力（集团）有限责任公司组织机构图



业务布局



公司荣誉

- 位列中国企业 500 强第 **252** 位
- 位列中国服务业企业 500 强第 **97** 位
- 连续 6 年获评自治区国资委业绩考核 **A 级企业**
- 荣获“**电力行业电力设施保护先进单位**”
- 荣获中国企业文化研究会“**互联网+时代**”企业文化传媒融合创新三十标杆单位
- 荣获 2017 年全国“**内部审计工作先进单位**”
- 荣获 2017 年全国“**最佳战略型法务团队奖**”
- 荣获“**内蒙古科技统计年报工作直报优秀单位**”
- 荣获自治区“**宣传内蒙古奖**”优秀组织奖
- 荣获自治区“**安康杯**”竞赛优秀组织单位
- 荣获自治区“**电力职工技术创新优秀组织单位**”
- 呼和浩特供电局荣获“**2017 年全国实施用户满意工程先进单位**”
- 乌海电业局输电管理处荣获“**北疆楷模**”荣誉称号
- 电力科学研究院姚树华创新工作室荣获“**全国示范性劳模和工匠人才创新工作室**”称号

关键绩效表

电力供应绩效

指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
电网建设投资	亿元	117.97	146.71	150.11
变电设备容量	万千伏安	12392.9	13896.1	14990.1
输电线路长度	千米	47233.6	52056.5	55912.8
统调装机容量	万千瓦	5697	6364	6599
并网机组上网电量	亿千瓦时	1421.6	1517.94	1741.74
科研投入	万元	4605	7135	12119
经营区域最大供电负荷	万千瓦	1587	1991	2429
外送电量	亿千瓦时	295.41	292.31	292.76

服务绩效

指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
客户满意度	%	99.06	97.13	97.00
城市供电可靠率	%	99.85	99.88	99.88
城市用户平均停电时间	小时 / 户	13.1	10.59	10.32
城市综合电压合格率	%	98.63	97.99	98.48
新增客户报装容量	千伏安	665.21	639.81	1387.13
市场份额	%	67.45	71.23	76.38
服务客户数	万户	635	677	715

经济绩效

指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
资产总额	亿元	792.35	946.48	1005
售电量	亿千瓦时	1370.30	1464.64	1678.87
营业收入	亿元	596.36	553.03	682.19
利税总额	亿元	20.61	10.9	27.09
资产负债率	%	56.22	62.4	56.44

环境绩效

指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
新能源装机容量	万千瓦	1921	2153	2239
新能源上网电量	亿千瓦时	301.87	367.56	432.84
线损率	%	4.42	4.7	4.43
减少标准煤消耗	万吨	1017	1227.71	1475.32
减少二氧化碳排放	万吨	2536	2708.18	3254.4

社会绩效

指标名称	单位	2015 年	2016 年	2017 年
农网投资	亿元	38	24.6	43.35
对外捐赠总额	万元	42.7	149.96	64.30
职工总数	人	36465	36971	35339
职工培训率	%	93.8	93.22	94.44

责任管理

责任治理

社会责任理念

公司秉持“责任蒙电 亮丽北疆”的社会责任理念，管理公司各项生产和经营活动对经济、社会以及环境产生的影响，努力促进自身和社会共同可持续发展。

是公司全体职工共同打造、一致认同的优秀企业文化和宝贵精神财富；

体现公司立足新时代要求，贯彻新发展理念，推动高质量发展，奋力开启“全新责任蒙电”高质量发展新征程的意愿和决心

表达公司致力于为自治区全面建成小康社会提供坚强电力保障，服务自治区工作大局，服务自治区清洁能源输出基地建设，服务各盟市旗县经济社会发展，服务广大发电企业和电力用户，服务社会民生，共同打造祖国北部边疆亮丽的风景线，是公司价值的集中呈现

社会责任观

树立正确的社会责任观，不仅是强化社会责任管理的重要前提保障，更是提升企业综合管理水平、践行公司核心价值观的内在要求。公司以社会责任理念为指引，积极探索具有公司特点、电网特色的社会责任实践，为公司全面、系统推进社会责任工作奠定重要基础。



社会责任体系

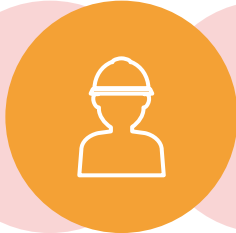
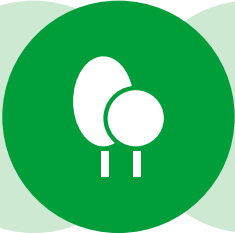
完整而高效的社会责任组织架构是社会责任管理融入公司日常管理与决策的重要机制保障。公司成立由公司高管组成的社会责任委员会，统筹规划公司社会责任工作，从战略层面推进社会责任工作的落实。在相关部门与直属单位设立兼职社会责任联络员岗位，具体负责收集并上报社会责任绩效信息，参与社会责任报告编制，组织开展相关社会责任活动等。

社会责任内涵



利益相关方沟通

公司重视与利益相关方的沟通，结合自身情况和行业特征，通过建立常态化的沟通机制，认真对待利益相关方的反馈，并积极采取应对措施，提升公司履责能力和绩效，树立负责任的企业形象。

						
	政府	客户	合作伙伴	职工	环境	社区
期望和要求	● 依法合规 ● 安全稳定供电 ● 国有资产保值增值	● 高质量电能供应 ● 优质的电力服务 ● 减少停电时间 ● 提供节能指导	● 信守承诺 ● 公开、公平、公正 ● 采购 ● 分享经验 ● 电力合作	● 薪酬和福利保障 ● 职业健康与安全 ● 晋升与职业发展	● 节能减排 ● 应对气候变化 ● 生态保护	● 社区公共事业发展 ● 精准扶贫 ● 社会公益事业
回应及成效	● 合规经营、依法纳税 ● 执行国家能源与电价政策 ● 政企合作推动电网建设 ● 健全法人治理结构 ● 完善现代企业制度 ● 加强风险管理	● 保障安全可靠供电 ● 优化客户服务管理 ● 创新客户服务模式 ● 开展节能诊断和宣传	● 按约定履行合同 ● 公开采购信息 ● 开展责任采购 ● 谈判与交流，开展战略 / 项目合作	● 及时足额发放薪酬、缴纳社保 ● 提供良好的工休环境 ● 组织职工安全培训 ● 组织职工定期体检 ● 提供职业培训和晋升机会	● 促进清洁能源消纳 ● 创新环保技术 ● 倡导环保行为 ● 践行绿色采购、绿色办公	● 服务边疆、“三农三牧”发展 ● 加强社区沟通 ● 热心公益事业 ● 开展志愿者活动





专题一 立足新时代 加强党的建设 建设全新责任蒙电

中国共产党第十九次全国代表大会，是在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义进入新时代的关键时期召开的一次十分重要的大会，大会提出习近平新时代中国特色社会主义思想，并将这一思想写入党章，确立为我们党必须长期坚持的指导思想，在党和国家的发展进程中具有划时代的里程碑意义。

坚持党的领导，加强党的建设，是内蒙古电力公司作为国有企业肩负的首要政治责任，是公司的光荣传统和独特优势。公司第一时间学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，以高度的政治自觉、思想自觉和行动自觉，为建设“全新责任蒙电”传递正能量。

学懂弄通做实

为真正把党的十九大精神学懂弄通做实，推动党的十九大精神落地生根，公司坚决做到“三个到位”，切实把党的十九大精神落实到推动集团公司改革发展的具体实践中。



举办公司级学习会和大型专题讲座
6 次



组织各类讲座、学习会、座谈会
1400 多次



参学人员
40000 多人次

强化政治意识，坚决做到思想认识到位

要求各级党组织和广大党员干部坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作，把思想和行动统一到党的十九大精神上来，把智慧和力量凝聚到实现十九大确定的目标任务上来，切实肩负起国有企业在建设社会主义现代化强国中的使命和责任。

加强学习宣传，坚决做到领会精神到位

公司党委把学习宣传贯彻党的十九大精神作为公司当前及今后一个时期首要的政治任务，在深入推进“十三五”战略目标的关键时期，以党的十九大精神为统领，认真组织传达学习，通过多种形式，迅速准确把十九大精神传达到每一个支部、每一位党员干部群众，推动十九大精神进机关、进班组、进一线，让十九大精神与普通干部群众产生共鸣，让广大干部群众更加深刻领会十九大精神的丰富内涵，满怀豪情踏上建设中国特色社会主义新征程。

分级分类开展教育培训，分批次组织培训轮训，不断拓展学习教育的广度和深度

深入开展宣传宣讲，充分利用“三会一课”、支部主题党日活动等多种形式和载体，以学带干，以干促学，全方位、多角度开展宣传报道和理论阐释工作

组织开展“学习贯彻十九大精神进基层进一线微理论微宣讲”竞赛展演活动，以“小话题”讲述“大道理”，以“小菜单”体现“大主题”，展现蒙电儿女在奋力打造“全新责任蒙电”，凝智聚力助推实现中国梦昂扬向上的精神风貌



公司董事长、党委书记王玉成深入基层宣讲党的十九大精神



公司总经理、党委副书记贾振国为“微理论微宣讲”竞赛优秀组织奖获奖单位颁奖



公司组织员工学习新党章

坚持学以致用，坚决做到贯彻落实到位

积极把学习贯彻党的十九大精神与推动公司改革发展各项任务结合起来，努力在新时代、新征程中展现新作为。主动在加强电网基础网络设施建设、推进能源生产和消费革命、深化国有企业改革、电力体制改革、持续推进全面从严治党等重大任务的落实上查找不足，通过制定有效措施，细化责任目标，加快冲刺步伐，高质量完成全年各项任务目标。

加强党的建设

公司组织召开中国共产党内蒙古电力（集团）有限责任公司第一次代表大会，全面贯彻党的十八届六中全会和全国国有企业党的建设工作会议精神，扎实推进“两学一做”学习教育常态化制度化，坚定不移从严治党，促进党的领导有效融入公司治理各个环节。认真学习习近平总书记系列重要讲话精神，不断增强“四个自信”，切实坚定“四个意识”，强化党内监督，提升党的创造力、凝聚力、战斗力。



集团公司第一次党代会开幕



2017 年，**34** 人和 **1** 个集体被评为
**2015-2016 年度“最美蒙
电人”**



公司 **5** 个党委被评为
**“两学一做”学习教育先进
集体**



公司 **45** 个党支部被评为
先进基层党组织



公司 **9** 人被评为
“内蒙古好人”



层层落实
“两个责任”

- 召开党风廉政建设和反腐败工作会，制定所属单位主体责任、监督责任考核办法。组织落实“两个责任”示范经验推广会和干部警示教育大会，巩固、深化工作成果
- 开展“送教下基层”活动，结合实际宣讲党规党纪，推动“两个责任”向基层延伸



强化
党内监督

- 组建专业巡察机构，建立制度体系，开展首轮巡察，稳步推进企业内部巡察工作。集中开展“雁过拔毛”式腐败问题、扶贫领域腐败和作风问题专项整治
- 围绕“反窃电”专项治理等内容实施 22 个项目的效能监察



严肃党内
政治生活

- 开展“两学一做”学习教育，总结基层党建有效做法和“两学一做”学习教育成功经验
- 公司高层人员严守双重组织生活制度，督促党支部书记做好“五个带头”，着力解决实际问题
- 建立周五党员活动日，推行“主题党日+”活动



加强干部
队伍建设

- 坚持党管干部原则，严把“动议提名关”“考察考核关”和“程序步骤关”，优化干部结构
- 建立健全干部管理体系，出台领导人员提醒、函询和诫勉实施细则，建立干部经常性提醒教育机制
- 举办四期“蒙电高端讲坛”，增加专业干部和后备干部培训班次，普及网络在线学习，加强基层党校建设
- 开展“纪检监察干部队伍建设年”活动，加强执纪审查、审理实操业务培训，开展典型案例模拟训练，提升系统内纪检干部的业务能力和执纪水平



公司举办“蒙电高端讲坛”



专题二 全面深化改革，开辟提质增效的“蒙电路径”

全面深化改革是中央“四个全面”战略布局的重要内容，2017 年是内蒙古电力公司深化改革、转型升级、科学发展的关键一年。公司积极落实国家及自治区电力体制和国资国企改革要求，紧抓国资国企改革、电力体制改革和公司内部改革三个关键，以增强企业活力、提高效率、提高国企核心竞争力为中心，在完善管理体系、健全管理制度、优化管理方式、丰富管理工具、提升管理绩效等方面进行积极有效的尝试，全面深化企业改革，助推企业提质增效，走出一条独具特色的“蒙电路径”。

攻坚国资国企改革，实现高质量发展

加强党对国有企业的领导。深入贯彻落实党和国家国资国企改革系列文件精神，把党建总体工作要求写入公司章程，明确和落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位，明确党委前置审议重大问题的决策机制，使党组织的领导核心和政治核心作用制度化、规范化。坚持和完善“双向进入、交叉任职”的领导体制，实现党对国有企业政治领导、思想领导和组织领导的有机统一。

完善现代企业制度和管理体系。加快依法治企进程，不断完善公司法人治理结构。修订完善《章程》《董事会议事规则》《经理层议事规则》《“三重一大”事项集体决策制度实施办法》等制度规定，进一步规范董事会、党委会、总经理会等议事决策程序，构建董事会、党委、监事会、经理层协调有序、高效运转的管理机制。出台《内蒙古电力（集团）有限责任公司关于深化国企改革加强子公司管理的指导意见》，不断完善子公司法人治理结构，以管资本为核心，构建“分类管理、一企一策”的子公司管理模式。

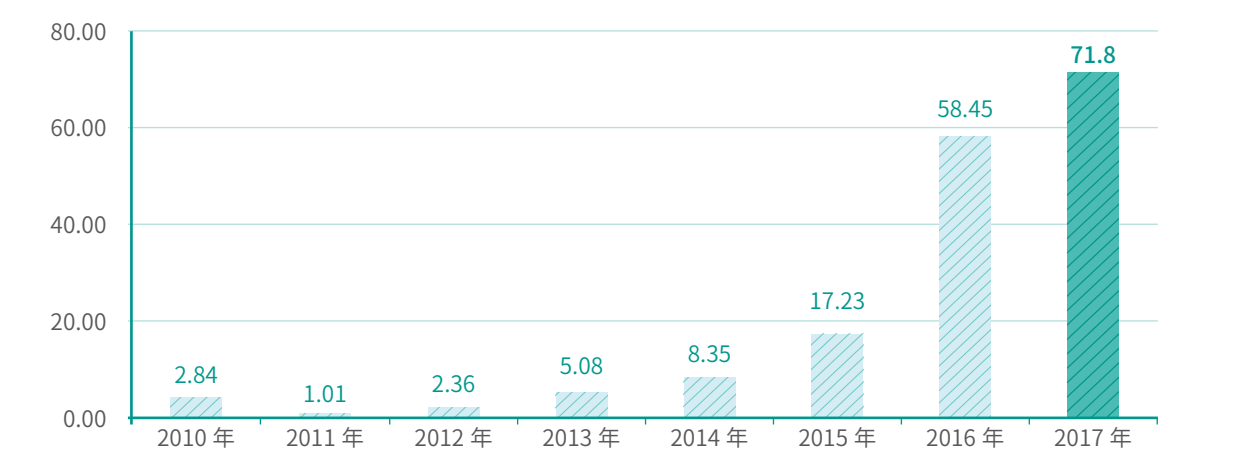
加强产权管理。2017 年，公司依法完成系统内 106 户多经企业国有产权界定，全面组织开展清产核资及后续工作，制定印发理顺多经企业国有产权关系实施方案并积极推动落实，确保国有资产有效监管、保值增值。

全力推进剥离国有企业办社会职能。梳理公司国有企业办社会职能情况和历史遗留问题，积极推进“三供一业”分离移交工作，编制印发《公司系统“三供一业”供水、供热及物业管理分离移交工作实施方案》及《国有企业职工家属区供电设施接收工作实施方案》，2017 年指导各单位完成供水 7316 户、供热 7078 户及物业管理 6815 户框架协议的签署，各盟市供电设施接受率超过 95%，超额完成年度“三供一业”分离移交任务。

深化电力体制改革，助推降本增效

建设多边交易市场。深入开展市场研究，规划发展途径，完成国内首个电力市场建设规划 -《内蒙古电力多边市场五年规划》，强调通过市场经济性与电网安全性的有机统一，实现电力资源优化配置，构建主体多元、竞争有序、绿色开放的电力市场格局。加强蒙西区域电力市场建设，丰富交易品种，稳步扩大市场规模，促进地区超过 80% 的公用大工业电量参与电力市场。优化电力交易机制，不断完善市场交易规则，积极构建主体多元、竞争有序、绿色开放的电力市场格局。通过市场机制释放改革红利，全年完成交易电量 983.9 亿千瓦时，同比增加 25.1%，占区售电量的 71%，通过多边交易降低企业用电成本 71.8 亿元，销售电量市场化率位居全国第一。参与多边交易的大用户企业用电价格普遍低于周边省市，吸引外省区优质负荷向自治区转移，有效增强自治区优势特色产业竞争力。

2010-2017 年降低企业用电成本情况（亿元）



稳步推进输配电价改革。积极配合自治区发展和改革委员会开展内蒙古西部电网输配电价核定工作，在保持第一监管周期输配电价总水平不变的前提下，调整分电压等级输配电价水平，将输配电价与电力交易有机衔接。同时，结合自治区工业经济发展需要，对蒙西地区年度用电量达到一定规模的工业企业实施倒阶梯输配电价，降低大用户用电成本，满足企业电价需求，激发企业积极性，更好发挥蒙西电网在自治区经济发展中的支撑作用。

积极推动配售电改革。积极推进蒙西地区增量配电业务改革工作，深入经济开发区调研增量配电业务改革试点推进情况，了解地方政府、大工业用户在园区改革中对电网的服务要求。从电网专业角度研究完善包头铝业工业园区增量配电业务改革试点方案和配电网建设规划。

提升新能源消纳。积极开展可再生能源消纳工作，提高运行技术水平，优化运行管理，在保证电网安全和各地区供热需求的前提下，超额完成全年新能源消纳目标，实现新能源和风电电力“双破千”，在全国网省公司中名列第一。开展新能源与自备电厂交易试点，通过电量置换交易有效提升了新能源的消纳能力，全年实现新能源市场交易电量达 88 亿千瓦时，有效提高了新能源消纳水平，助推自治区清洁能源战略实施发展，为自治区打造北方绿色能源基地提供有力支撑。



专题三 聚力脱贫攻坚，共建靓丽北疆

党的十九大指出要深入开展脱贫攻坚，保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感，不断促进人的全面发展、全体人民共同富裕。内蒙古电力公司作为自治区脱贫攻坚领导小组成员单位，充分发挥扶贫工作领导小组作用，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大精神和自治区决策部署，积极承担自治区脱贫攻坚大局中的政治责任和社会责任，发挥自身电力专业优势，开展定点扶贫和精准扶贫工作，坚决打赢脱贫攻坚战。到2020年，营业区内脱贫人口生产生活用电得到全面保障，供电质量持续改善，贫困地区电力指标达到国家配电网建设改造行动计划要求，实现集团公司和所属供电单位定点帮扶贫困村如期摘帽，贫困户全部脱贫。

加大定点帮扶力度

公司认真学习贯彻全区脱贫攻坚推进会议精神，明确深入开展调查研究、压实各级扶贫责任、做好定点扶贫等扶贫工作要点，确保扶贫项目真实准确，落到实处。

深入开展调查研究

加强定点帮扶工作队员管理，对接帮扶需求，落实帮扶项目，积极推动定点帮扶兴安盟吉力化嘎查各项工作开展落实。2017年，两名驻村工作队员全年驻村210天，开展入户调研291次

精准施策定点扶贫

编制公司所属9个供电单位涉及的33个旗县57个帮扶点的扶贫工作资金计划，针对有劳动能力的建档立卡贫困户，确定以发展养殖产业为主的帮扶方式；针对低保户和五保户，采取捐资助学以及在重大节日访贫济困等方式进行帮扶

压实各级扶贫责任

所属供电单位认真贯彻公司和当地盟市政府扶贫工作要求，成立由主要领导任组长的精准扶贫工作领导小组，每位班子成员均承担1-3户结对帮扶任务。扶贫点所在地供电分局也相应成立扶贫工作小组，设驻村工作队或派专人负责帮扶工作，为扶贫工作的开展提供组织保障

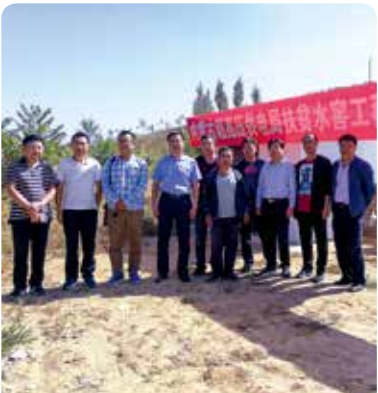
多元化扶贫方式

产业是脱贫之基、致富之源。在帮扶工作中，公司所属各单位以发展养殖产业、抓党建促扶贫等多种形式，开展各具特色的扶贫帮困工作，激活发展动力，使贫困人口劳动技能得到提升，贫困户经营性、财产性收入稳定增加。

特色产业扶贫

正镶白旗供电分局与每户贫困户就买牛帮扶事宜签订承诺书，就扶贫资金落实、开具合规发票和扶贫牛防疫等事项与当地政府沟通对接，成立由嘎查干部、牧民代表组成的买牛小组，帮扶工作全过程公开、规范、透明。

内蒙古超高压供电局按照呼和浩特市扶贫工作整体安排，围绕清水河县“建设百万亩扶贫林果基地”的特色产业发展规划，提出建设200立方米的海红果种植基地配套灌溉工程绿色扶贫项目。2017年，项目移交当地使用，不仅有效解决三台子村延旅游公路150亩林果基地3000余棵海红果树的水源浇灌问题，增加当地的林业产值，其中产生的经济效益及民生效益还可以有效涵盖建档立卡的家庭，促进贫困户增收脱贫，确保三台子村林果基地旱年保产增收不返贫，帮助贫困人口实现增收致富。



扶贫水窖工程竣工

党建促扶贫

乌兰察布电业局全局135名党员中层干部都参与到扶贫工作中，积极开展以党建促扶贫活动，局党委分别与大六号村党支部、晨阳村党支部联合举办两场“主题党日”活动，通过帮扶干部与当地群众共同表演文艺节目的形式歌颂党的丰功伟绩，及时把党的十九大精神宣讲给广大村民，现场宣传扶贫工作最新政策，对贫困户的疑问进行了回答和讲解，帮助他们从思想上树立自强不息的坚定信念，为实现共同奔“小康”筑牢思想基础。



乌兰察布电业局开展“主题党日”活动

资产收益帮扶

多伦县供电分局在对牛槽洼村贫困户的帮扶过程中，积极借助当地政府扶持建设的规模化木耳种植厂，引入市场化经营模式，以入股分红的形式开展资产收益式帮扶，有效降低投资风险，保障贫困户的稳定收益。

“点对点”精准扶贫

鄂托克前旗供电分局按照精准扶贫、责任到人、限期脱贫的总体要求，对帮扶的昂素镇沙日胡舒嘎查10户26人，量身定制分类脱贫方案，对1户1人采取异地搬迁脱贫措施，其余9户25人，分别采取产业和就业发展13人、发展教育4人、社会保障扶贫8人。同时，为2家贫困户修缮了旧屋、为1家特级贫困户新建了房屋。截至2017年底，沙日胡舒嘎查已全部脱离了贫困。

保障电力供应

- 建设坚强电网
- 提升运行质量
- 保障可靠供电

内蒙古电力公司以高质量发展为核心工作要求，着力推动电网发展转型升级、统筹推进各级电网建设、持续加大投资建设力度，不断提升电网整体效能，以高质量、高效率、可持续的电力供应，为满足人民日益增长的美好生活需要提供有力保障。



主网建设投资
71.18 亿元

城市供电可靠率
99.88 %

重大及以上电力安全事故、
重大及以上设备事故
0 件

电网实现安全运行
7433 天

责任故事 加大配电网建设力度，提高供电可靠性

配电网是国民经济和社会发展的重大公共基础设施。内蒙古电力公司积极建设现代配电网，致力于以安全可靠的电力供应和优质高效的供电服务保障经济社会发展，为全面建成小康社会提供有力支撑。

合理布局，超前建设坚强配电网

公司结合新型城镇化的要求，适度超前建设城镇各级电网，合理布局电源点，增加城镇中心区、规划新区变电站布点，实现结构统一、分段合理的坚强配电网，逐步提高供电可靠率、互带率。

2017 年，投资 15.7 亿元，推进呼和浩特泰安（大台）装配变、呼和浩特百合变、包头新城变、乌兰察布现代物流园变、锡林浩特城关变等 110 千伏工程 40 项。投资 25 亿元，推进呼和浩特配电网自动化主站等 10 千伏及以下工程 122 项。

发挥电力专业优势，有效保障民生

公司全力支持地方政府扶贫攻坚工作，充分发挥电力专业优势，投资 3100 万元用于实施乌兰察布市察右后期小村整合项目供电工程和呼和浩特市清水河县扶贫搬迁供电工程，改善贫困地区用电环境。同时，积极落实内蒙古自治区相关部署，实施偏远农牧区用电升级工程，开展 7700 户新能源户转网电，为满足贫困地区经济发展的供电需求、服务民生建设增添助力。

建设坚强电网

公司持续加快建设“四纵五横”500 千伏主网架，加大城乡电网建设与改造升级力度，提升电网的安全保障能力、资源配置能力和供电服务能力，为自治区经济社会可持续发展提供高质量电力供应。2017 年，公司 500 千伏、220 千伏及 110 千伏项目共计新增变电容量 902.46 万千伏安，新增输电线路 93 条，新增输电线路长度 2971.5 千米。



科学规划电网

科学规划

公司坚持规划先行，科学调整规划储备项目，编制《内蒙古电网“十三五”主网架规划衔接方案》，并全力推动与华北电网异步联网工程，彻底解决公司内部断面受限问题。开展配电网“一图一表”专题规划研究，细化规划方案，不断提升规划的前瞻性、有效性，为科学电网建设奠定坚实基础。

高效投资

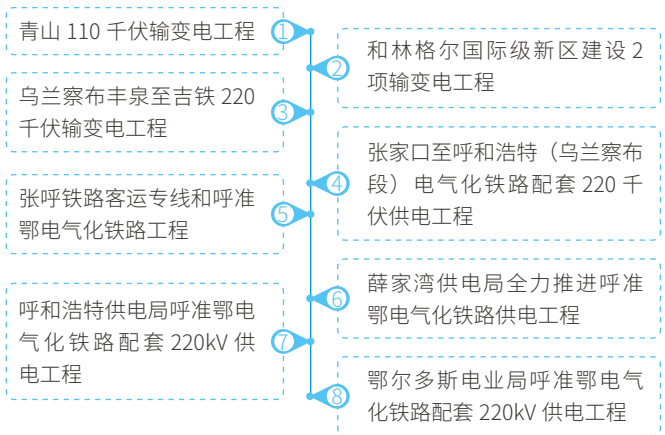
公司强化投资计划管控，健全完善“两库、两门、两计划”、应急计划、收购计划、投资后评价等投资管控体系，实现投资决策、实施和监督的全过程闭环管理。

- 投资 8.3 亿元，推进呼张客专电气化铁路配套供电工程、呼准鄂电气化铁路供电工程、呼和浩特城市地铁配套供电工程、华云新材料接入春坤山变间隔扩建、呼和浩特回民攸攸板 220 千伏输电变电工程等 13 项工程。

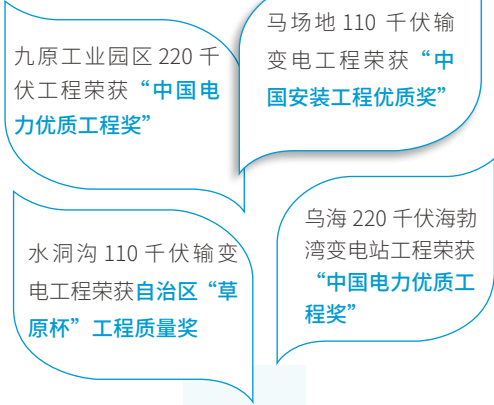
电网工程建设

公司围绕优化电网结构、确保重要负荷用电和重点项目落地，全力加快电网工程建设进度，通过重点工程建设支撑地方经济社会全面发展。全年主网开工 173 项，投产 97 项，大路 500 千伏输变电工程、呼和浩特党政新区配电网自动化示范区等重点项目有序实施。

八大重点工程全部达标投产



质量荣誉



案例

凝心聚力推进呼准鄂电气化铁路建设

呼准鄂铁路是国家《中长期铁路网规划》中的重要铁路通道，薛家湾供电局共承建其中的三座牵引站供电线路工程，线路总长 111.097 千米，计划新建铁塔 224 基。薛家湾供电局充分发挥领导表率作用，多方位强化全体职工对工程高质高效建设的重视程度，建立政府、企业、警察、村民等利益相关方联动、互利的工作模式，全力保障工程的顺利落地。薛家湾供电局负责的供电线路工程的顺利投运，为呼准鄂电气化铁路（准格尔段）运营提供了稳定的电源支撑，有力促进呼包鄂经济一体化进程，推动内蒙古自治区经济发展。

城市配网建设

公司坚持以问题为导向，持续推进城市配网建设与改造，加大配网建设力度，深化配网质量管理，提升市场与客户用电需求响应能力。截至 2017 年底，配网开工 332 项，投产 298 项，完成投资 51.69 亿元，与 2016 年相比，投资完成同比增长 66.27%。

公司全面贯彻党中央关于推进新型城镇化建设的战略部署和工作要求，积极服务新型城镇化、农业现代化和美丽乡村建设，坚持统筹城乡电网发展，着力开展农村电网设施建设，推动新型城镇化高质量发展。2017 年城镇配网新建、改造 10 千伏电网工程 95 项、线路 379 条，新增及改造线路长度达 1385 千米。

- 夯实城网、农网、老旧计量改造工作的资源保障
- 强化配网建设施工队伍管理
- 实行样板工程项目示范，推进高标准、高质量建设
- 严守安全红线，落实本质安全

为推进新型城镇化建设提供可靠电力保障

提升运行质量

党的十九大提出，要树立安全发展理念，弘扬“生命至上、安全第一”的思想。公司牢牢把握本质安全根本要求，加强安全监督，强化综合治理，不断夯实公司安全生产基础。

落实安全责任

公司坚持底线思维，筑牢电网安全稳定生命线。积极落实电力企业主体责任，持续开展安全标准建设，严格风险管控，完善电力安全生产监督管理机制，致力于实现全过程、全方位安全管控，着力提升本质安全水平。

截至 2017 年底
电网实现安全运行 **7433** 天

安全标准建设

修编《安全职责规范》，制定《强化本质安全实施意见》，补充完善管理标准 5 项。完成 10 家供电单位安全生产标准化自查和 38 家旗县供电分局专项安全性评价

安全风险管控

开展 12 个专业隐患排查治理，发现一般隐患 4439 项，已整改 4416 项，整改率 99.48%。强化安全风险管控，编制管理办法 3 项，电网风险点降至 18 处

安全监督体系

采取“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”的“四不两直”安全生产暗查暗访制度，深入生产、基建、旗县分局以及多经等施工作业现场开展常态化“三级”安全督查



巴彦淖尔电业局输电处开展安全主题活动

营造安全文化

公司秉持“安全第一、以人为本、本质安全”的安全文化理念，以“安全队伍建设年”活动为主线，开展“安全生产月”“安全生产万里行”以及“电力建设工程施工安全年”等系列专项安全活动，夯实安全生产的坚强防线。

2017 年，公司系统举办专题报告会、安全生产教育专题讲座

350 余场

参加安全宣教培训职工达到

15000 余人·次

安全教育费用投入

594 万元



公司开展消防安全培训



巴彦淖尔电业局输电处开展安全主题活动

提升应急能力

公司持续完善应急体系与机制建设，开展多元化应急培训与应急演练以提升职工突发事件处理能力、响应国家应急预案修编要求，编制应急预案 21 项，保障应急管理高效实施，为人们提供持续、可靠的电力供应。

建立重大活动电力安全保障应急体系和应急机制

完善应急体系与机制保障

强化应急能力培训

夯实应急预案管理

开展应急培训和演练，以及联合反事故演习，确保及时处置电力突发事件

修编应急预案 21 项，完成 3 家供电单位应急能力建设评估

公司总部举行消防应急疏散演习

重大保电活动

公司全力落实重大活动保电工作各项措施，明确各级人员安全职责，全力以赴，高标准、高质量地圆满完成了自治区成立 70 周年、建军 90 周年阅兵、党的十九大等重大保电任务。全年各单位共安排保电人员 11022 人·次，生产车辆 2352 辆·次，应急发电车 202 台·次，发电机 89 台·次，及时发现和制止线路通道内不安全事件 34 起，及时排查治理隐患 1094 项。



序号	重大保电活动	时间	地点
1	2017 年全国两会	3 月	全区
2	内蒙古自治区成立 70 周年庆	8 月	内蒙古呼和浩特市
3	建军 90 周年阅兵	8 月	内蒙古乌兰察布市
4	《联合国防治荒漠化公约》第十三次缔约方大会	9 月	内蒙古鄂尔多斯市
5	全国农村产业融合发展现场会	9 月	内蒙古巴彦淖尔市
6	第二十六届中国金鸡百花电影节	9 月	内蒙古呼和浩特市
7	第二届中蒙博览会	9 月	内蒙古呼和浩特市
8	中国共产党第十九次全国代表大会	10 月	全区
...	...	...	...



保护电力设施

公司持续完善电力设施保护协作机制建设，加强与政府、社会在电力设施保护等方面的有效合作，推动形成全方位电力设施保护格局，把电力设施保护主要依靠公司力量拓展为社会各界共同参与。同时，加强电力设施日常巡维和监管，提升护电水平和护电效率。

全年未发生由于外力破坏造成的电网事故，被中国电力技术市场协会授予“电力行业电力设施保护先进单位”荣誉称号。



案例

警企联动，构建电力设施安全保护网

自治区作为国家能源基地，超高压电网是西电东送的重要载体，运输变电设备的安全运行是保障可靠供电的关键。2017 年 4 月，内蒙古超高压供电局成立电力设施保护工作办公室，通过警企联动，建立一线生产部门与所辖地公安部门的直接联系，形成定期联动机制。同时，在所辖 500 千伏丰泉站、汗海站、集宁输电管理处建立警务室，实现电网设施安全的属地化、高效防护，有效避免了由于外力破坏造成的电网事故，保障电网的安全稳定运行。

保障可靠供电

提高供电可靠性是保障电力高质量发展的重要前提。公司综合考虑资源配置效率，减少客户停电时间，提升电能质量，持续以更优质的电力供应服务客户生产和生活需求，服务地方经济社会发展。

科学管理少停电

公司以客户为中心，不断强化停电计划管理，推进先进技术应用和综合检修作业，加大现场运检装备配置力度，科学管理停电计划，有效降低停电时间。

强化停电计划管理

建立健全停电信息填写报告制度和停电信息发布管理制度，不断强化综合停电管控，重点加强停电计划管理

推进先进技术的应用

深入停电过程分析与管控，推进先进技术的研究与应用

推进综合检修作业

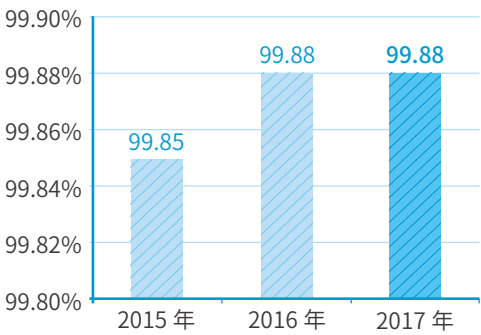
全面推行城镇线路扩送电、抢修消缺结合工程实施综合检修作业

加大现场运检装备配置力度

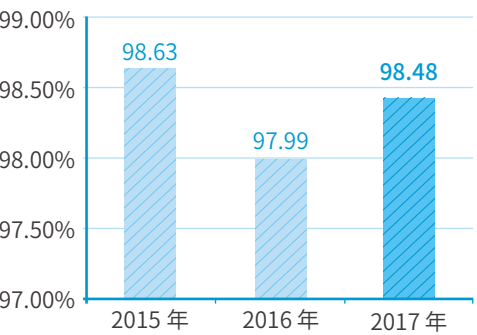
不断加大现场运检装备配置力度，利用移动箱变车、应急电源车、移动变电站、移动开闭所等装备，提高负荷临时转带

2017 年公司城市用户平均供电可靠率 99.88%，系统平均停电时间 10.32 小时 / 户，同比减少 0.27 小时 / 户；城市综合电压合格率 98.48%，同比升高 0.49%。

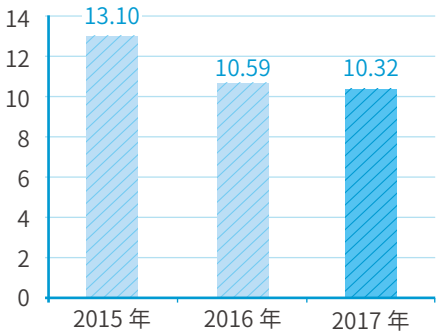
城市供电可靠率（%）



城市综合电压合格率（%）



城市客户年平均停电时间（小时 / 户）



案例

全面开展电网输变电设备状态检修，有效防控停电风险

公司深入推进 110 千伏及以上变压器精确状态评价，合理运用亚太地区首套基于故障风险判断的 ABB “资产健康中心” 评估系统，专项开展 2017 年度 110 千伏及以上变压器精确评价及诊断分析工作，年内累计评价及诊断变压器 78 台，确诊 5 台变压器存在绕组显著变形，分类制定运维及检修策略，有效防控停电风险。



全年检修停电时间
2.45 小时 / 户
同比减少 **43** %



城市用户临时检修停电
112 次
同比减少 **57** 次



故障停电时间
2.22 小时 / 户
同比减少 **35** %

带电作业不停电

公司广泛开展带电作业，采取“综合停电管控”与“带电作业”相结合的方式，推动电网检修由停电作业向不停电作业转型，有效保证配网安全稳定运行，降低设备检修和故障排除对客户的影响。

全年 10 千伏及以上设备开展带电作业

3867 次
同比增加 **63.6** %

多供电量 **20583** 万千瓦时

配网累计减少停电时间 **8731** 小时



开展带电作业

优质高效服务

了解客户需求 提供卓越服务 提升服务质量 追求客户满意

内蒙古电力公司坚持以市场为导向，以客户为中心，全面推行客户全方位服务体系建设，升级服务渠道，创新服务模式，优化服务流程，为客户提供更加优质高效的用电体验，努力为客户创造更多价值，致力于把“全新责任蒙电”打造成为自治区公用行业卓越服务品牌典范。



位列中国服务业企业500强榜单第

97 位

截至2017年底，累计建设三级客户服务中心

545 个

客户满意度

97 %

客户投诉问题解决率

100 %

95598 蒙电服务进万家

责任故事 打造客户全方位服务体系实现卓越服务

打造客户全方位服务体系是新形式下实现卓越服务战略目标的必经之路。内蒙古电力公司以构建客户全方位服务体系为核心，着力保障客户核心利益，改善客户用电体验，迈出了供电服务创新提质的新步伐。

客户全方位服务体系的核心举措

鄂尔多斯电业局积极构建服务调度、客户服务评价、客户需求、管理精准服务等一身的客户全方位服务应用系统，优化局服务调度指挥中心和供电分局用电调度的两级调度制度，运行客户需求传递、客户服务协同和客户服务评价等高效运行三项机制，致力于全方位、一次性解决客户问题。

客户全方位服务体系创新成效

实现服务“精准化”。探索实施“网格化”供电服务，设定网格服务点，推行客户服务经理制，目前已在康巴什地区和东胜铁西地区试点成功。

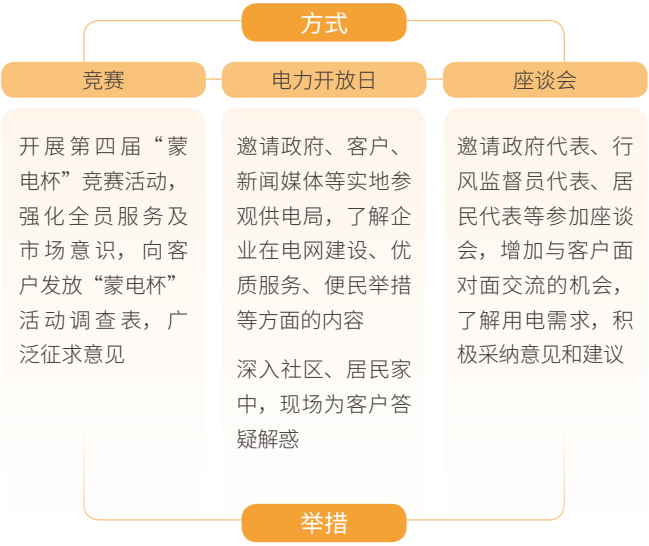
实现服务“高效化”。故障停电4小时复电及时率从75.9%提升至76.4%，95598故障报修时长从2.91小时下降至2.83小时，计量故障平均处理时间从12.5小时下降至2.86小时，投诉率每百万客户下降9.2次。

实现服务“智慧化”。依托客户全方位应用系统，实现跨专业、跨大区、跨层级、跨网络的大服务数据集成。

截至2017年底，客户全方位服务信息集成系统取得显著成效，全面实现客户服务精准化、高效化、智慧化，从根本上转变营销服务理念、优化服务模式，为提供卓越服务、塑造责任蒙电新形象做出重要贡献。

了解客户需求

公司以“从客户不满意的地方改起，从客户最需要的地方做起”为原则，建立健全包片联系负责机制和定期沟通反馈机制，持续举办“蒙电杯”竞赛、组织电力开放日等等活动，全方位、多渠道加强与客户的沟通交流，结合客户需求积极推出多样化服务，更好满足客户需求。



案例 乌海电业局开展“八个一”宣传活动

为维护与客户的良好关系，加强与社会各界的沟通，乌海电业局结合“蒙电杯”竞赛，开展“八个一”宣传活动：

- 推出《电业直通车》节目，加强电台栏目沟通，全年做客热线52期
- 制作“用电无忧”系列动漫13部，通过直观的形式展现电力相关政策等内容
- 举办“学习北疆楷模 凝聚榜样力量 讲述服务故事 弘扬文明新风”主题宣讲比赛，征集职工原创微电影12部
- 积极与地方电视栏目联系，在黄金时段播放电力宣传片及“用电无忧”系列动漫
- 开展消费3.15宣传体验活动，举办“责任蒙电，共创美好生活”主题供电开放日
- 编制《蒙电杯服务故事集》，讲述乌海电力人光明服务背后的故事
- 编制《蒙电杯服务论文集》，全局干部职工对营销服务工作提出认知与见解
- 组织职工音乐爱好者谱写原创电力歌曲——《光明与你同行》



“用电无忧”系列动漫

案例 乌兰察布电业局举办“供电开放日”活动

乌兰察布电业局以市场为导向、以客户为中心，举办“供电开放日”活动，邀请市经信委、行风督察员、大电力客户、居民电力客户、社区和新闻媒体记者，近距离了解乌兰察布地区电网运行情况、95598“一站式”24小时热线服务工作流程等，持续促进公司运营透明度提升，进一步加深社会各界人士对“内蒙古电网”品牌的了解和认识，营造更加和谐的供用电关系，促进企业、地方和谐发展。



“供电开放日”参观客服中心

提供卓越服务

公司秉承“感悟客户需求，超越客户期待”的服务理念，着力打造服务型企业，积极履行供电服务承诺，上线运行客户全方位服务体系，以标准化服务为基础，开展便民、亲民服务，持续为客户提供优质电力服务。

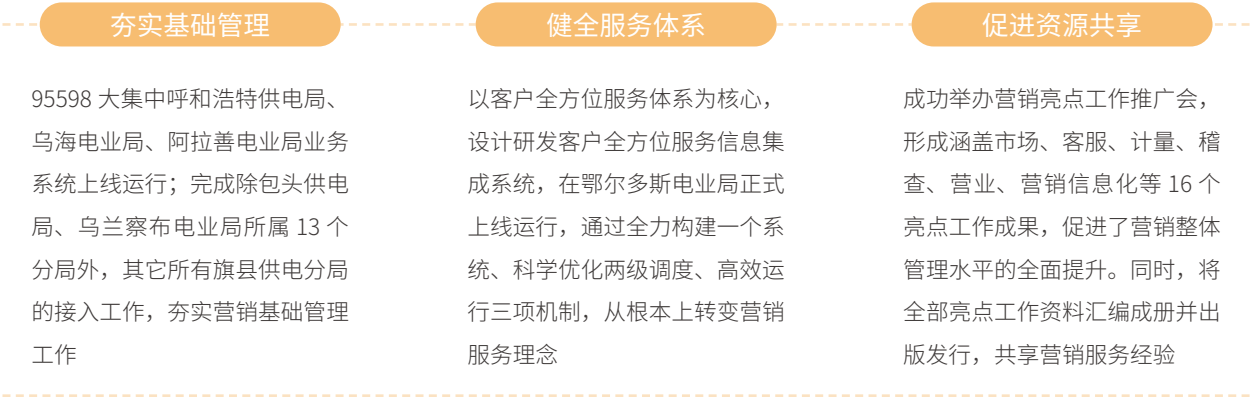
卓越服务承诺

公司以供电服务“十项”承诺为根本，认真梳理客户各类用电需求，严格规范客户服务制度和 workflows，建立健全客户全方位服务体系，优化服务模式，让客户快速用电、便捷用电、安全用电。

供电服务“十项”承诺及完成情况		
序号	承诺内容	完成情况
1	提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的时间一般不超过：城区范围 60 分钟；农村地区 120 分钟；特殊边远地区 240 分钟	按承诺执行
2	供电设施计划检修停电，提前 7 天向社会公告。对欠电费客户依法采取停电措施，提前 7 天送达停电通知书，费用结清后 24 小时内恢复供电	按承诺执行
3	严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所和网站公开电价、收费标准和服务程序	按承诺执行
4	供电方案答复期限：居民客户不超过 2 个工作日，低压电力客户不超过 5 个工作日，高压单电源客户不超过 15 个工作日，高压双电源客户不超过 30 个工作日	供电方案答复期限：居民客户 1 个工作日，低压电力客户 3 个工作日，高压单电源客户 10 个工作日，高压双电源客户 18 个工作日
5	装表接电期限：受电装置检验合格并办结相关手续之日起，居民客户不超过 2 个工作日，其他低压供电客户不超过 3 个工作日，高压供电客户不超过 5 个工作日	装表接电期限：居民客户 1 个工作日，其他低压供电客户 1 个工作日，高压供电客户 3 个工作日
6	城市地区：年供电可靠率不低于 99%，城市居民客户端电压合格率不低于 95%；农村地区：年供电可靠率不低于 98%，农村居民客户端电压合格率不低于 91%	城市地区：年供电可靠率 99.88%，城市居民客户端电压合格率 97.28%；农村地区：年供电可靠率 99.747%，农村居民客户端电压合格率 95.03%
7	当电量供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错峰、停限电	按承诺执行
8	供电服务热线“95598”24 小时受理业务咨询、信息查询、服务投诉和电力故障报修	按承诺执行
9	严格执行国家规定的电能计量检定规程，保证电能计量的准确性。故障表的修复时限为：城市不超过 3 个工作日；其他地区不超过 5 个工作日	电能表故障处理时限为：城市及其他地区 2 个工作日
10	建立客户投诉处理制度，自接到客户投诉、举报之日起 10 个工作日内提出处理意见并答复客户	按承诺执行

强化服务管理

公司紧密围绕“大营销、大服务、大市场”体系战略布局，着力推进服务资源的优化整合和集中管理，努力开发负荷，增强客户服务能力和水平，加快推进电力服务均等化，让每一位客户都享受到优质高效的用电体验。



案例

乌兰察布电业局全方位优化客户服务体系

乌兰察布电业局为满足人们对用电服务的高要求，全方位优化客户服务管理体系，提升客户服务质量。

- 运用信用等级评价系统，为客户提供差异化服务
- 建立大客户一站式服务中心，实现大客户一对一服务
- 研发大客户预付费模式，实现电费回收风险的前置和可控
- 建立起航业务平台，消除业务处理漏洞，规范优化客户业务流程 11 项
- 成立用电服务队、园区用电服务办事处，提高业务快速响应能力，优化用电模式



乌兰察布电业局大客户服务中心

提升服务质量

公司在“大营销、大服务、大市场”体系的引领下，结合行业发展特点和客户用电需求，从快速用电、便捷用电、安全用电三个方面改善和提升客户服务质量，真正做到尊重客户、一心意为客户着想。

快速用电

公司持续提高业扩报装效率，加强业扩报装标准化管理，优化业扩报装制度与流程，推动业扩报装提速提质，实现客户快速用电的目标。



新增用电报装客户

33

万户



新增客户报装容量

1387.13

万千伏安

案例

乌海电业局打造“一站式”服务厅

为了避免客户“多头跑，长时等”的麻烦，乌海电业局改变过去由多个部门、多人串联完成各项工作的方式，通过打造“一站式”服务厅实现客户快速用电的服务目标。客户办理业务，只需到达一个地点，由专人接待，从启用、停用、缴费、获取电费清单、输电等用电业务一次性办理完成，减少客户来回奔波时间的同时，提高工作效率，提升客户满意度。



客户在“一站式”服务厅办理业务

案例

巴彦淖尔电业局“e”服务缩短客户业扩报装申请受理时间

巴彦淖尔电业局基于“互联网+服务”的模式，率先开通巴电“e”服务微信公众平台，加快线上业扩报装申请受理平台建设，实现客户在线咨询、业务预约、报装受理及全天候线上无界受理等功能。巴电“e”服务微信公众平台以一站式服务的方式，缩短客户业扩报装申请受理时间，减少客户往返营业厅的次数，实现业扩报装申请受理的“零往返”服务体验。

便捷用电

严格按照国家政策法规，深入开展计量法制化、标准化、规范化管理，在自治区范围内推广应用智能费控表，确保计量信息准确、及时上传，保护客户的切身利益。

案例

薛家湾供电局全面推广智能费控表

为保证计量装置的精准度、提供智能化管理服务，薛家湾供电局率先实现智能费控表的全覆盖、全采集、全费控。新旧费控模式的交替阶段往往给客户造成种种电费疑虑，客服人员不厌其烦说明解释，并宣传内蒙古电力公司微信公众号，邀请客户关注、运用网上营业厅，及时了解用电情况，使客户随时随地对电费电量、阶梯电费心中有数，做到放心、明白用电。

截至 2017 年底，共安装智能电能表

3536010

块

其中智能费控电能表

2627425

块

案例

锡林郭勒电业局开展“5·20 世界计量日”宣传活动

5 月 20 日，锡林郭勒电业局组织开展“计量在您身边，质量在我心中”主题宣传活动，通过发放《智能费控电能表使用指南》、邀请市民走进电能表实验室等，向市民普及计量法律法规及智能费控电能表相关知识。活动现场共计免费发放宣传资料 1000 余份，现场受理用户提出的智能电表收费等问题 30 余条。



“5·20 世界计量日”宣传活动向公众发放宣传资料

安全用电

公司以客户安全用电为出发点，深入各供电单位、联系单位，检查客户侧安全，保障电网安全稳定运行，为企业正常生产和居民正常用电提供支持。

检查电力客户

167883

户

客户变电站(配电室)

10388

座

共查处安全隐患

246556

处

案例

鄂尔多斯电业局组织安全教育参观体验活动

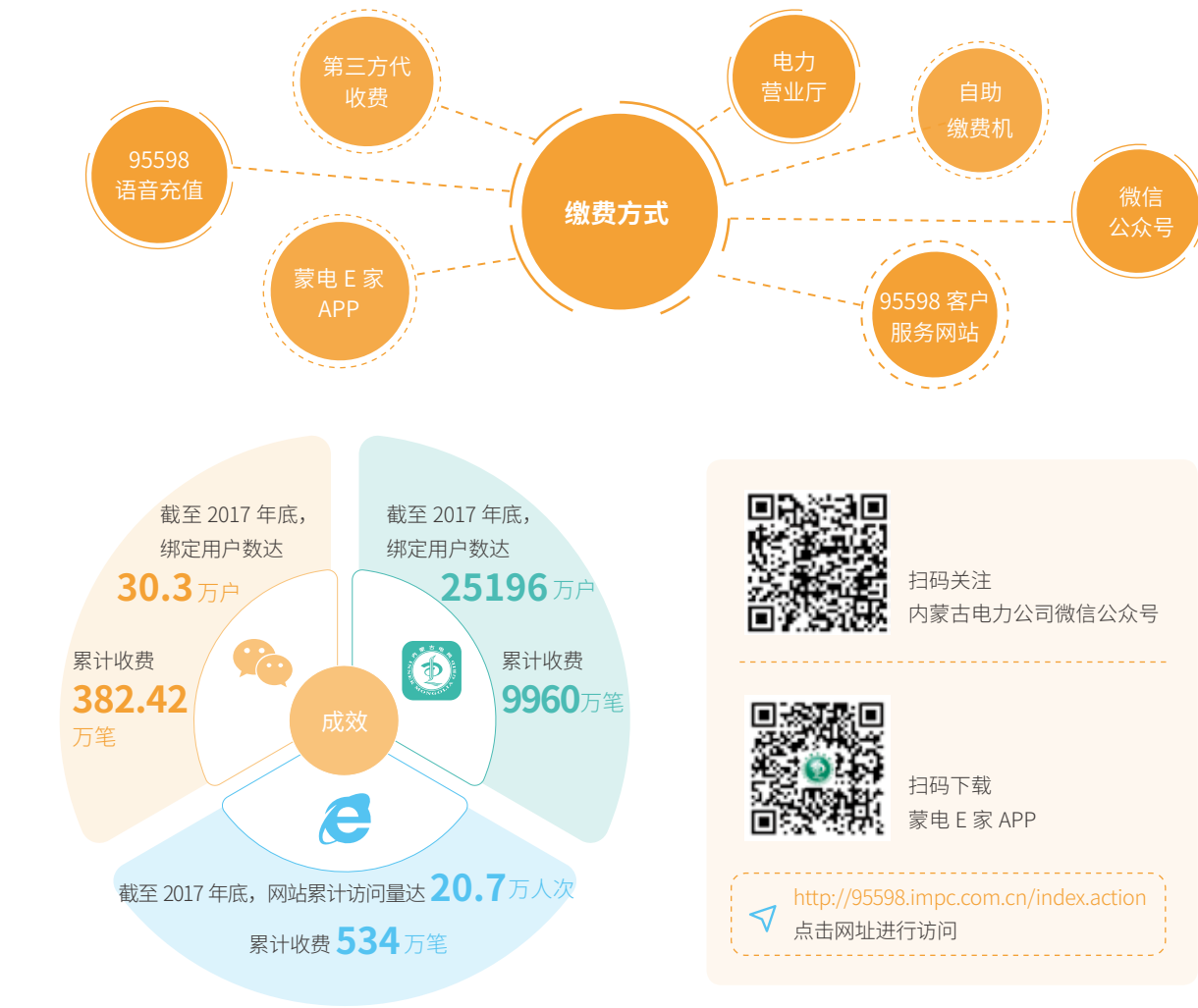
9 月是内蒙古自治区第 34 个民族团结进步活动月。鄂尔多斯电业局客户服务中心“同心”志愿者服务队邀请鄂尔多斯市蒙古族中学初一一年级的新生参观电业局安全教育展厅、健康展厅和电力客户体验厅，为学生们耐心讲解用电知识、安全事项、急救常识以及健康知识。

追求客户满意

公司把客户满意作为首要任务，立足客户体验，依托“互联网+营销服务”创新工作模式，优化升级客户满意度评价和意见反馈机制，及时响应和处理客户投诉，提升客户满意度。2017 年，客户满意度为 97%。

智慧服务

公司加快推进传统用电业务与互联网+、移动应用等新技术相结合，采取“线上营销、线上服务”的方式优化服务流程，开启微信客户服务智能模式，上线运行 95598 大集中业务信息系统，实现服务智慧升级。



“现在，不仅能在电表上操作查看剩余电量、电费金额等信息，即使我身在北京的孩子家里，也不用担心家里突然欠费停电了，在微信上动动手指便能简单完成缴费，实在太方便了，给你们供电局点个赞！”

——王连生（包头市昆都仑区友谊 19# 街坊住户）

满意用电

公司致力于提供高质量的客户体验，不断强化对营业厅业务量、客户评价率和客户满意度的统计分析和考核，全力解决客户关心的用电问题，快速便捷响应客户需求。2017 年，公司百万客户投诉量为 118 次 / 年，低于国资委 120 次 / 年的考核指标；95598 二十四小时客户服务热线受理各类业务 837032 个，受理客户投诉 549 个，同比下降 13.5%，客户投诉问题解决率达到 100%。

案例 呼和浩特供电局荣获“2017 年全国实施用户满意工程先进单位”

呼和浩特供电局秉持“您有需求，我有服务”的品牌服务理念，主动响应客户需求，加强服务能力。2017 年，荣获“2017 年全国实施用户满意工程先进单位”。

- 全面推行客户服务经理制，开通客户经理热线电话 415 部
- 建立七彩服务微信群 7 个，回复平台信息 4000 余人次
- 增加客户服务快速响应（调度）中心急修移动平台至 8 个，快速响应客户需求
- 借助 95598 客户回访、满意度调查、意见箱等多种渠道征集客户意见

案例 包头供电局客户服务中心“五比五零”提升优质服务水平

包头供电局客户服务中心以创建“蒲公英”党员服务队为契机，全面开展“五比五零”服务活动，充分发挥党员的先锋模范作用，全面提升优质服务水平。

将服务窗口前移，深入社区进行用电宣传，树立良好企业形象

推广 10 千伏配电网典型方案，量身定制便捷供电服务通道

在报装大厅设置报装自助查询互动服务平台，为客户提供更加高效便捷的流程指引服务

客户服务快速响应（调度）中心加强与各分局协同配合，加快停电时间响应和处理速度

实行客户经理负责制，缩短业扩各环节的流转时间，实现业扩报装工作提质增效

比作风 服务方式 “零距离”

比操守 服务受理 “零推诿”

比技能 服务流程 “零差错”

比质量 服务事项 “零积压”

比成效 服务品质 “零投诉”

坚持高质量发展



内蒙古电力公司坚定不移深化供给侧结构性改革，坚持稳中求进总基调，认真贯彻落实自治区党委、政府的决策部署，主动适应新形势，增强风险意识，全面提升质量效益和管理水平；与合作伙伴携手前行，服务“一带一路”沿线国家经济发展，实现多方合作共赢、共享发展。

9 工业、创新和基础设施

16 和平、正义与强大机构

17 促进目标实现的伙伴关系

位列中国企业 500 强榜单第
252 位

全年营业收入
682.19 亿元

全年售电量完成
1678.87 亿千瓦时



“亲诚惠容”情相通 “一带一路”电相连

自治区与蒙古国山水相连，内蒙古电力公司始终把充分利用区位优势“走出去”，积极开拓蒙古国电力市场作为融入国家“一带一路”建设的重要任务。国合电力公司作为集团的全资子公司，主动承担责任，秉承“亲诚惠容”理念，推动“一带一路”建设。

以“亲”为本，敦亲睦邻彰显蒙电风采

与蒙方实现多次互访，实地调研和布局开发蒙古国电力能源市场，双方在多个领域达成共识，完成购售电协议及4个相关协议的签署。双方自2017年7月1日开始新的6年合作，谱写中蒙两国电力能源领域“一带一路”合作新篇章。

以“诚”为念，细致服务共建中蒙电联

在对蒙古国奥尤陶乐盖公司铜金矿项目（简称“OT项目”）供电过程中，利用输电线路在线监测装置实现远程监测，为跨境供电提供可靠的安全保障；研发营销管控信息系统，每日统计OT项目负荷与电量，确保电量电费及时准确结算。

以“惠”为桥，融通共赢实现美好愿景

在与蒙方电力合作的第一个供电周期内，自觉履行合同义务，确保国家与自治区电价政策执行到位，在电价政策允许的范围内主动让利；积极探索对境外电力客户的安全监督与管理模式，主动提供电能表计量校验无偿服务，促进双方技术人员培训交流。

以“容”为大，凝聚共识谱写和谐篇章

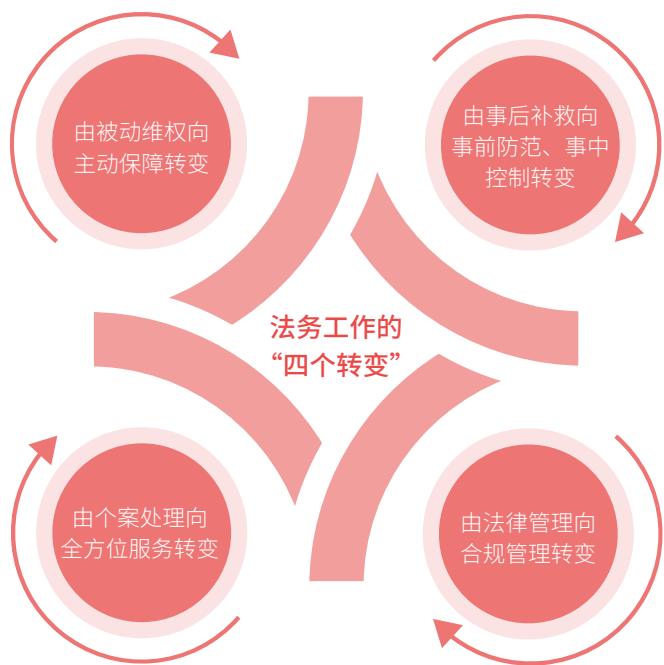
成立驻蒙代表处，详细了解蒙古国能源类法律法规、文化、宗教和风俗习惯，促进与蒙古国政府机构及团体的沟通交流。充分利用蒙古国广播、电视、报刊等媒体，广泛宣传“一带一路”与蒙古国“草原之路”衔接的重要战略意义，营造有利于国内电力企业“走出去”的良好氛围。

坚持依法合规

全面依法治国是中国特色社会主义的本质要求和重要保障。公司贯彻落实全面依法治国的要求，以依法治企、合规经营为主线，强化法律风险管控，创新法律管理方式和手段，为创建“电网坚强、服务卓越、治理科学、管理精益、文化优秀”的现代化电网企业提供有效法律保障。

依法治企

公司将依法治企、从严治企作为实现可持续发展的重要基石，严格按照法律规定生产经营，推进法务工作转型，实现法务工作的“四个转变”。完善合规经营制度体系，促进法治工作融入企业发展运营过程。



审核各类合同

26130 份

协调处理各类

纠纷案件 39 起

为重大决策提供

法律支持 89 项

案例

阿拉善电业局开展法律知识在线答题活动

为加强职工法律素养、提高职工学法积极性，阿拉善电业局创新法律学习形式，通过微信公众号制作“法律知识在线答题活动”，设置200余道宪法、民法、刑法、招投标法相关题目，供全局职工学习，实现以赛促学。活动共吸引阿拉善电业局1000余名职工参与，完成总次数超过9900次。



充分发挥依法治企工作领导小组的重要作用，全力推进公司法治工作三年目标建设，对25项普法依法治企工作作出具体安排部署

加强组织领导

建立决策督办工作台账，将公司领导批示意见、各类会议议定或决策事项纳入督办管理体系。全年共跟踪督办落实工作400余项

完善制度体系

传播法治文化

开展“索伦噶”普法项目，在国内首次对电力法律法规的重点条文、供用电合同等进行蒙古语翻译，在蒙古族用户聚居区用蒙汉双语宣传电力法律，普及电力法律知识

提升全员意识

举办法律知识讲座和专业能力提升培训，开展法律咨询服务，加强诉讼、非诉讼案件管理，强化职工法律意识，提升职工法律素养

风险管理

公司以降低企业内部控制风险为目标，坚持“离任必审、任期三年必审”的原则，定期开展审计整改工作，发挥审计管理对企业持续健康发展的积极作用，防范化解经营风险。2017年，完成审计项目26项，发现问题401个，提出审计建议139条；开展电网工程等各类工程造价审计253项，通过审计节约资金0.83亿元。

扩大审计范围

- 对政研会、技能鉴定站及满都拉资产管理公司开展财务收支专项审计，为强化财务管控提供基础数据
- 对7个分子公司和主管部门的物资采购业务进行专项审计，揭露业务流程管理漏洞和舞弊行为
- 首次开展科技项目管理、信息化建设专项审计调查，反映公司科技项目管理和信息化建设的现状

优化审计方式

- 建立内部审计绩效评价体系，修订完善考核细则，发挥审计的促进作用
- 建立外部审计机构考评机制，设置人员配置、现场实地勘察等考核指标
- 发布内部审计管理标准18个，形成基本制度、业务规范和实施细则三层级标准体系

提升审计技能

- 打造专业审计团队，举办和组织业务培训，提升审计人员专业技能
- 开展以“防范风险、提质增效”为主题的理论研讨、论文征集活动
- 编发《审计信息》电子读本，召开“审计工作座谈会”，为审计人员提供交流平台

深化提质增效

在当今市场竞争越来越激烈的背景下，公司以提质增效为主线，逐步调整和完善管理方向和重点，增强企业解决问题、抵御风险的能力，确保管理工作的井然有序和协调高效。

优化考核体系

坚持“精简、精当、精准”的考核工作目标，优化业绩考核体系，减少考核指标 226 项。新增“特别贡献奖”和“管理进步奖”，突出业绩考核体系对企业生产经营的引导和激励作用。首次将子公司纳入考核体系，实现业绩考核全覆盖。

规范物资采购

建立物资管理标准化制度体系，修编《物资采购管理标准》，实现公司全口径采购活动统一管理。推进仓储体系建设，完成包头供电局地区库主体建设。规范废旧物资处置工作，全面完成废旧物资处置任务。

精益化管理

把精益管理作为战略目标之一，开展全流程、全要素精益化管理，合理利用资源，努力消除浪费，致力于以最小资源投入创造最大综合价值，不断提升企业核心竞争力。

工程建设精益化

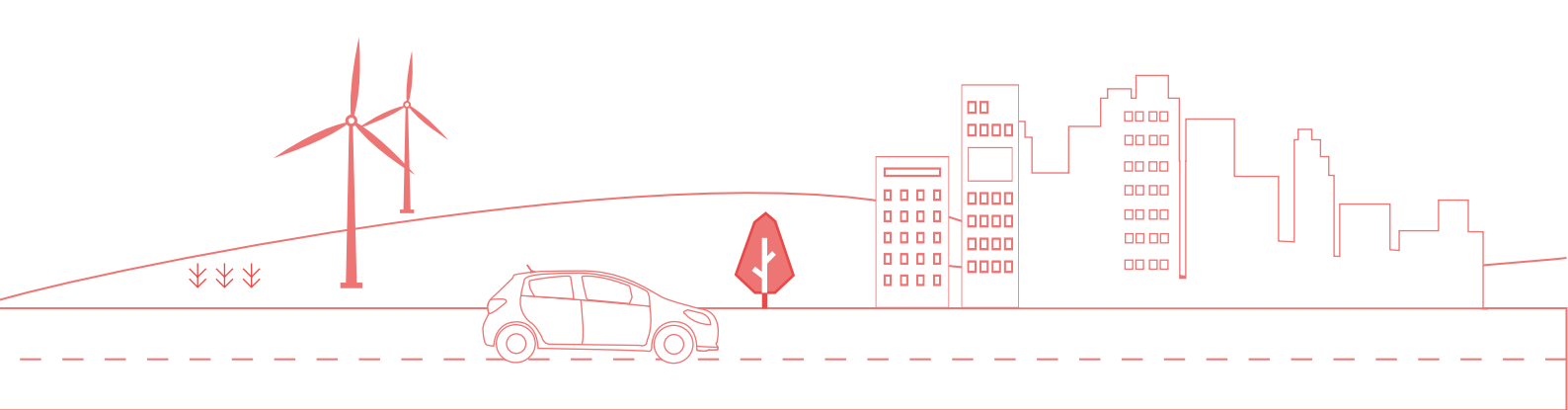
开展三通一标，完成通用设计编制，逐步推进通用造价。修编完善 21 项管理制度，举办各类培训班 16 期，参与人员达 1440 人次

电力生产精益化

建立健全安全检查长效机制和生产安全检查问题清单，强化责任落实，防范重特事故发生。统筹工程进度，注重过程管控

营销服务精益化

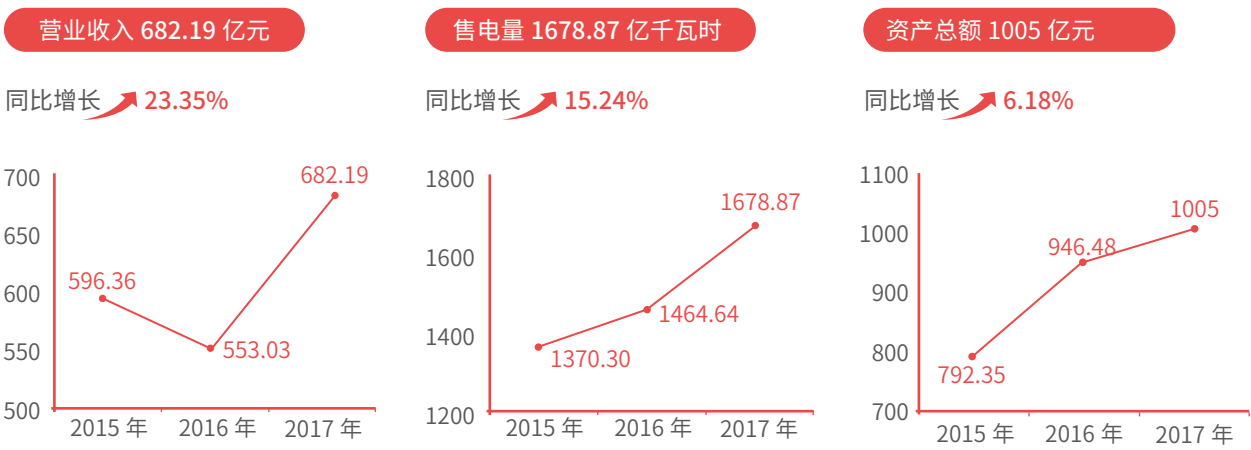
积极构建“大营销、大服务、大市场”体系，逐步丰富服务内涵，持续规范服务行为，统一服务标准，提升服务品质，促进营销服务转型升级



提升经营业绩

公司主动适应经济发展新常态，推进经营业绩水平和质量持续向好，实现国有资产保值增值，保持持续、健康的发展态势。2017 年，公司在中国企业 500 强榜单中名列第 252 位，全年售电量完成 1678.87 亿千瓦时，超国资委考核指标 118.87 亿千瓦时。

面对“三去一降一补”的宏观经济形式，公司加强电费回收力度，深化预算管理和成本控制工作，增收节支、挖潜增效，规范各项成本费用列支标准，严格控制成本费用支出。2017 年，追收各类专项资金 12.43 亿元，回收往年欠费 1700 多万元，电费回收率 99.9%。



打造责任供应链

公司倡导责任采购，严格保障采购流程的规范、高效、廉洁和公平，持续加强供应商管理，提升供应商的责任意识和履责能力，打造责任供应链，实现上下游携手践行可持续发展理念。2017 年，完成公司采购 107 亿元，投诉、质疑事件共 8 件，实现投诉和质疑率“双下降”。

开展年度供应商资格预审工作，确保供应商“资质真实可靠、能力符合要求”。发布《物资供应商不良行为管理标准》，全年处罚不良行为供应商 92 家次

面向所有在库评标专家开设培训班，以加强评标专家的专业水平和廉洁自律意识。按地区划分培训班共计举办 9 期，参加培训人数 1150 人

规范采购

高效采购

廉洁采购

公平采购

制订并实施《公司分期批次计划管理实施意见》。引入协议库存储备方式，与盟市供电单位的生产备品备件建立试点，实现“即用即领、按需结算”

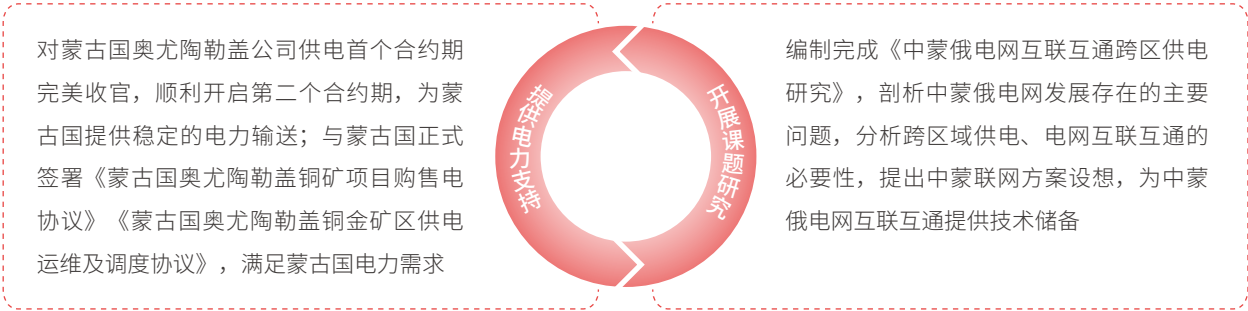
采用“双信封”两步式开评标，优化招标采购过程管理。成立电子化招投标工作组，积极推进电子化招标交易系统与各盟市地区交易平台的对接工作

服务“一带一路”

公司坚持“共商、共建、共享”原则，积极促进“一带一路”国际合作，加快“走出去”步伐，依托中蒙俄地理位置和资源禀赋，推动区域电力互联互通，努力打造国际合作新平台，增添共同发展新动力，促进当地经济社会的发展，为公司在海外树立“全新责任蒙电”形象奠定基础。2017 年，公司与蒙古国国家电网公司续签为期 6 年的购售电协议，与西班牙勃法瑞公司签署“大规模新能源集中并网系统关键技术及解决方案研究”战略合作备忘录。

“一带一路”合作

公司自 2008 年以来与蒙古国国家电网公司进行多次交流互访，推进跨国电网建设，拓展电力出口业务，为促进自治区与蒙古国加深能源、经贸领域的交流与合作搭建桥梁。



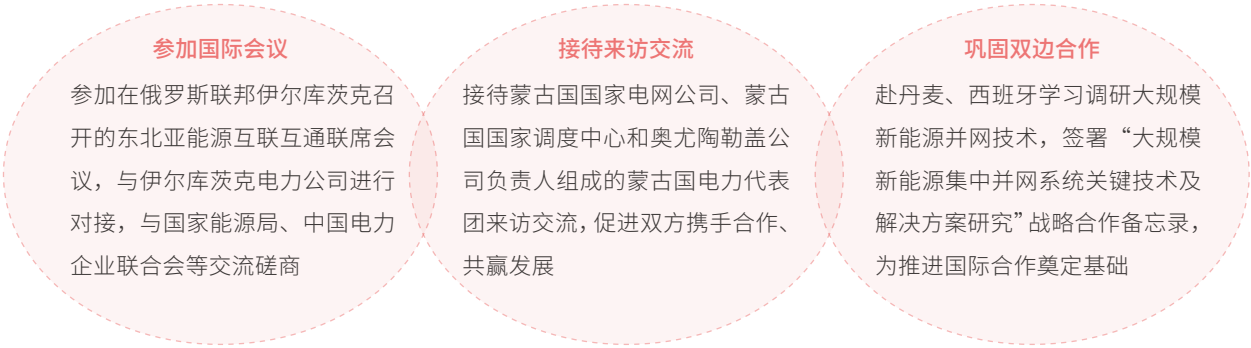
《蒙古国奥尤陶勒盖铜矿项目购售电协议》在北京钓鱼台国宾馆签署



《蒙古国奥尤陶勒盖铜金矿区供电运维及调度协议》签署现场

国际交流

公司积极与国际电力企业、国际机构建立密切联系，主动开展互动交流，增进互信互促，深化合作、谋求共赢，携手国内外同行和利益相关方共同推动行业持续健康发展。



参加东南亚能源互联互通联席会议图



赴丹麦、西班牙学习调研大规模新能源并网技术

加强创新驱动

公司深入实施创新驱动战略，坚持把创新作为引领企业发展的第一动力，将管理创新和科技创新作为推动企业进步的“双翼”，持续促进公司可持续发展。

科技创新

公司大力实施科技兴企，把创新贯穿一切工作，持续打造科技创新平台，推动科技成果转化，持续巩固和扩大公司技术优势。

科技研发投入
12119万元
同比增长近
70%

拥有
1个“国家级企业技术中心”
2个自治区级重点实验室
5个公司级重点实验室

荣获 2015、2016 年度
自治区科技进步奖 **10** 项
其中一等奖 **1** 项
全年取得各类国家专利 **62** 项

- 打造科技创新平台
- 紧跟国家“互联网+”智慧能源发展方向，持续加大科技项目投入力度，注重人才培养、总结创新、成果推广，着力打造高水平的电力科技创新平台。
- 推进自治区首家新能源电力系统国家重点实验室试验研究基地建设，奠定研发基础
 - 加快高等院校、企业、科研单位等创新研究平台建设，推动大数据应用、电网安全稳定与控制、智能电网等创新技术研究

推动科技成果转化

积极参与电力课题研究，注重自主创新能力建设，探索更高效的成果转化机制，专利、标准等技术创新成果不断涌现。围绕大数据应用、电网安全稳定与控制、智能电网等技术，全面加强浙江大学、正泰集团、西电集团、中国电科院等知名院校、企业、科研单位的开放合作，促进产学研一体化发展。

- 强化科技人才培养
- 科技创新，人才是关键。公司始终把做好科技人才工作放在首位，秉承“真诚合作、互惠互利、优势互补、共同发展”的思路，积极联合清华大学、天津大学、内蒙古工业大学等高校培养优秀人才，打造适应公司发展的科技人才队伍，为科技创新提供人才支撑。
- 与高校共建人才培养实践基地，并依托博士后工作站等平台，组织优秀青年教师参与项目研究活动，联合培养科技研究人才
 - 选派优秀技术骨干赴技术领先的地域参与学术培训与交流活动，引进先进经验用于实际问题的解决，提升整体技术水平

管理创新

公司深入贯彻国家、自治区创新驱动发展战略，有效发挥管理创新的抓手作用及创新平台的支撑作用，着力完善管理创新机制，持续推进标准化建设，激发基层员工创新活力，以召开管理创新大会为契机，增强公司系统对管理创新的重要性认识，持续提升管理“软科学”质量和效率。2017 年，公司共有 18 篇管理创新论文获得全国电力企业论文奖项，《基于“共享共赢”理念电力多边交易市场的创建与管理》获得全国第二十四届国家级企业管理现代化创新成果一等奖，实现“零”突破。



标准化建设

按照标准化建设总体方案，持续推进标准化建设，全面梳理优化工作流程、组织机构和标准体系，不断促进公司系统所属单位标准化建设向纵深推进，完成以技术标准体系、管理标准体系和工作标准体系为核心的三大标准体系建设，实现纵向统一、横向协调，覆盖全业务、全流程、全岗位的标准化管

激发创新活力

着力开展职工技术创新，组织星级职工创新工作室评定，召开创新成果交流会，搭建创新网络平台，充分激发广大职工对新技术、新工艺、新产品的创造研发和推广应用热情。公司获评自治区电力职工技术创新优秀组织单位，姚树华创新工作室荣获“全国示范性劳模和工匠人才创新工作室”称号。

推进班组管理

持续推进班组管理，让班组充分发挥基层“组织单元”的最大效能，建立顶层设计、中层转化、基层落实的管理创新闭环体系，强化“五化”班组建设，进一步明确岗位职责和 workflows，扎实开展质量控制（QC）成果评审工作，QC 活动实用性效果显著。

共举办公司系统标准化专题培训	梳理总部标准共计	其中编写标准	收集标准
3 次	3669 个	926 个	2743 个
评选公司管理创新成果	奖励	投入职工创新专项经费	
141 项	48 项成果，18 个先进集体和单位	252 万元	
新建职工创新工作室	研发创新成果	获得各级各类奖励	7 个 QC 小组被评为“2017 年度全国优秀质量管理小组”
43 个	351 项	223 项	

绿色低碳发展



党的十九大报告提出要推进能源生产和消费革命，构建清洁低碳、安全高效的能源体系。内蒙古电力公司坚持“全国清洁能源输出基地”发展定位，积极把握发展新机遇，践行绿色发展理念，加速能源结构的清洁低碳化转型，推动形成绿色发展方式和生活方式，助力将蒙西电网建成广泛互联、智能互动、灵活柔性、安全可靠的高比例新能源电力系统。



近五年风电发电量
1347.56 亿千瓦时

风电、光伏等新能源装机
2239 万千瓦

新能源上网电量增至
432.84 亿千瓦时

新能源最大出力
1186 万千瓦

探索清洁供热“蒙电路径”

2016 年 12 月 20 日，国家能源局批复《内蒙古自治区“十三五”风电清洁供暖规划》，支持内蒙古地区开展风电清洁供暖项目建设。一年来，内蒙古电力公司积极推进，将最经济的弃风和弃光电量用于清洁供暖，清洁供暖示范成效逐步显现。

公司与二连浩特市人民政府联合开展“基于能源互联网平台的蒙西电网利用富余可再生能源实现农牧区（城镇）清洁供热研究与示范”工程，为内蒙古师范大学二连浩特国际学院及蒙古族中学提供共计 8.5 万平方米建筑面积的供热需求。项目采用基于全网电-热协调优化调度的储热式清洁电供热系统向两所院校供热，以电加热装置、储热装置、基于能源互联网平台控制及通讯装置为主要载体，在全网统一电-热协调优化调度下，利用弃风、弃光等绿色电能供热，实现新能源供热、市政供热与用户“三通”，新能源供热和市政供热互补。

该项目于 2017 年 12 月中旬投入运营，初步估算每个供热季消耗的可再生能源电量为 655 万千瓦时，折算标煤约为 1609 吨，每年可以减少二氧化碳排放 3839 吨，减少二氧化硫排放 13.8 吨，减少氮氧化物排放 12.53 吨，减少烟尘排放 3.2 吨，有效实现节能减排，减少环境污染，提高地区风电消纳能力、缓解冬季供暖期电力负荷低谷时段风电并网运行困难，对新能源开发利用具有良好的示范意义。

消纳清洁能源

公司认真落实国家及自治区各项新能源发电政策，积极探索清洁能源消纳新途径，加快建设新能源并网工程建设，提高运行技术水平，优化运行管理，全力保障新能源优先消纳。2017 年，蒙西地区发电机组平均利用小时数同比提高 126.5 小时，其中风电、光伏分别达到 2115 小时和 1636 小时，较上年度分别增长 177 小时和 160 小时，新能源最大出力 1186 万千瓦，日发电量突破 2 亿千瓦时，新能源消纳水平大幅提升。

截至 2017 年底，蒙西电网统调装机 6599 万千瓦，位居全国省级电网前列。其中，火电装机容量 4174 万千瓦，风电、光电和生物质等新能源装机容量 2239 万千瓦，有效助推自治区清洁能源战略实施发展，为自治区打造北方绿色能源基地提供有力支撑。

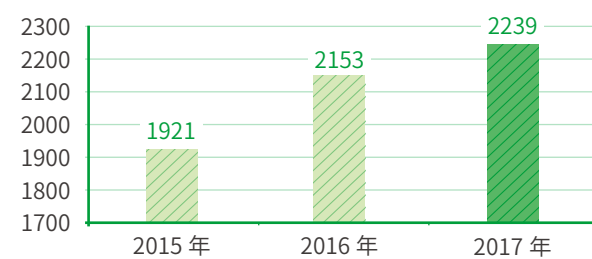
减少标准煤消耗

1475.32 万吨

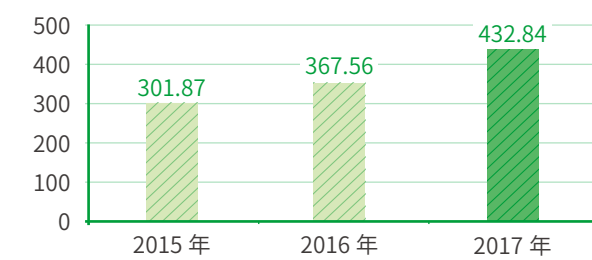
减少二氧化碳排放

3254.4 万吨

年新能源装机容量（万千瓦）



新能源上网电量（亿千瓦时）



推动新能源发展

公司立足自治区风能和太阳能的资源禀赋，结合公司实际探索市场化改革新路，利用市场机制推进新能源就近消纳；持续加强技术创新，大幅提升新能源接纳的关键技术水平，推动新能源发展。

创新交易品种 促进新能源发展

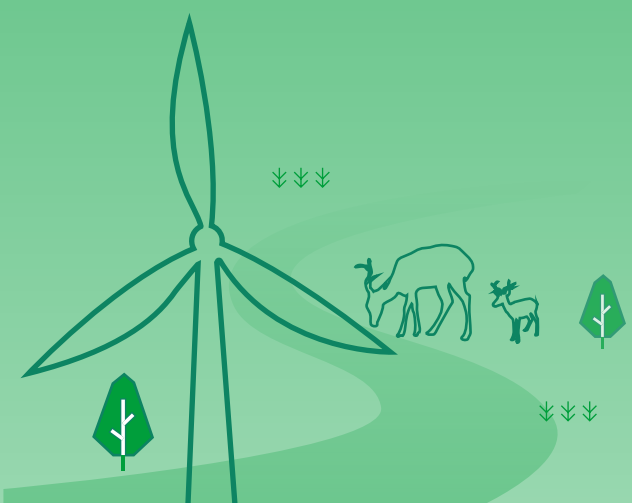
探索开展风电等可再生能源与电力用户以及储能电锅炉供热直接交易，组织开展挂牌交易、新能源替代自备电厂绿电交易。全年实现新能源市场交易电量达 88 亿千瓦时

保障新能源 大用户并网

组织完成西部 7 个盟市分散式风电接入和就地消纳研究。完成吉铁、蒙泰、京运通等重大用户供电方案论证和项目前期。全年完成新能源接网评审 94 项；签订并网协议 39 份，装机容量 194 万千瓦

强化大电网 管控能力建设

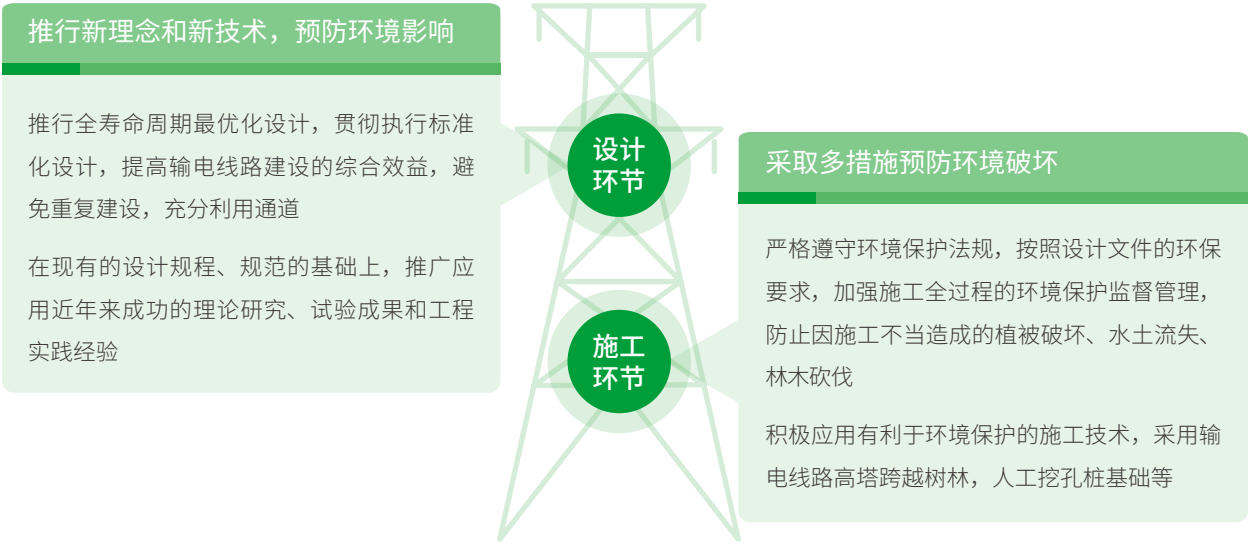
全面建成横向集成、纵向贯通的智能电网调度技术支持系统，满足各级电网调度和集中监控的要求，实现电网在线智能分析、安全稳定预警和辅助决策功能，持续提升风电机组功率预测精度水平，实现大规模可再生能源电力具有与常规电源接近的可调度性，最大限度提高能源输送效率，减少二氧化硫等污染物排放



践行绿色运营

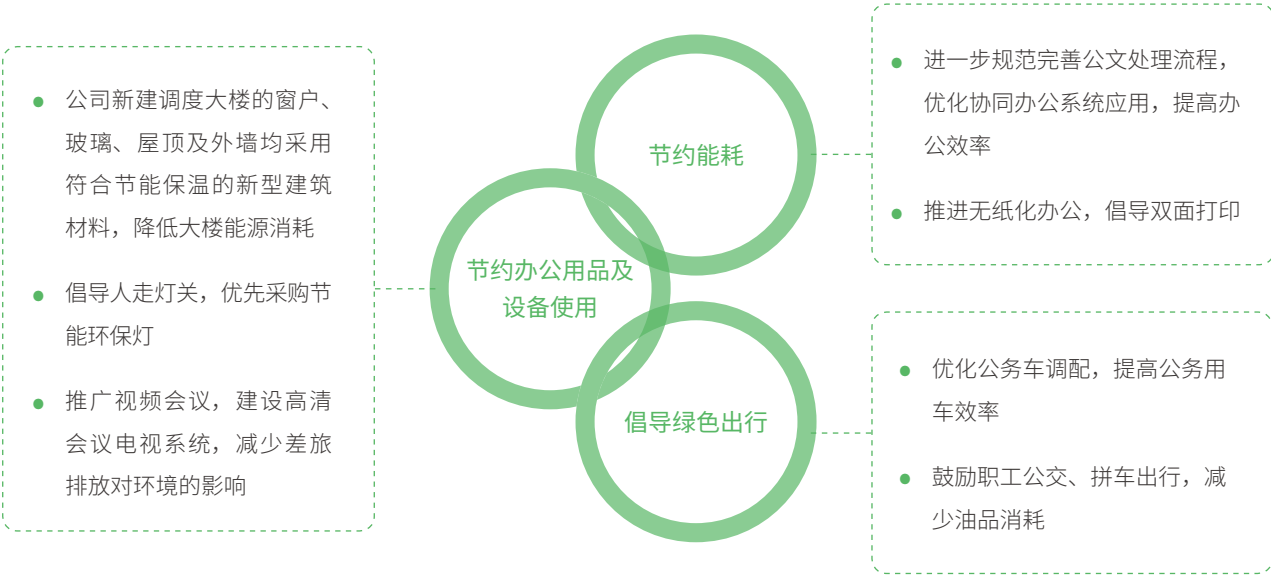
绿色电网建设

公司坚持绿色环保理念，因地制宜开展绿色电网建设，在电网建设的不同环节采取有效措施，降低环境影响和避免环境破坏。在施工前、施工中和施工后做好相关的环境保护预防工作，从细从实做好环境因素的识别、评价和控制，采取有效措施进行施工工艺改进、环境防治和恢复工作。



绿色办公

公司倡导绿色办公，号召职工在节约能耗、办公用品及设备使用、公务用车等方面，践行低碳环保行为。



废弃物管理

公司不断提高废弃物的重复利用率，减少废弃物排放对环境的影响，持续规范废旧物资处置工作，对报废计量装置、废旧电杆、瓷瓶、非金属表箱等无效库存进行无害化处置清理，并保证废弃物的排放严格控制在国家标准内。

案例

呼和浩特供电局坚持绿色施工，开展大青山国家级自然保护区生态评估工作

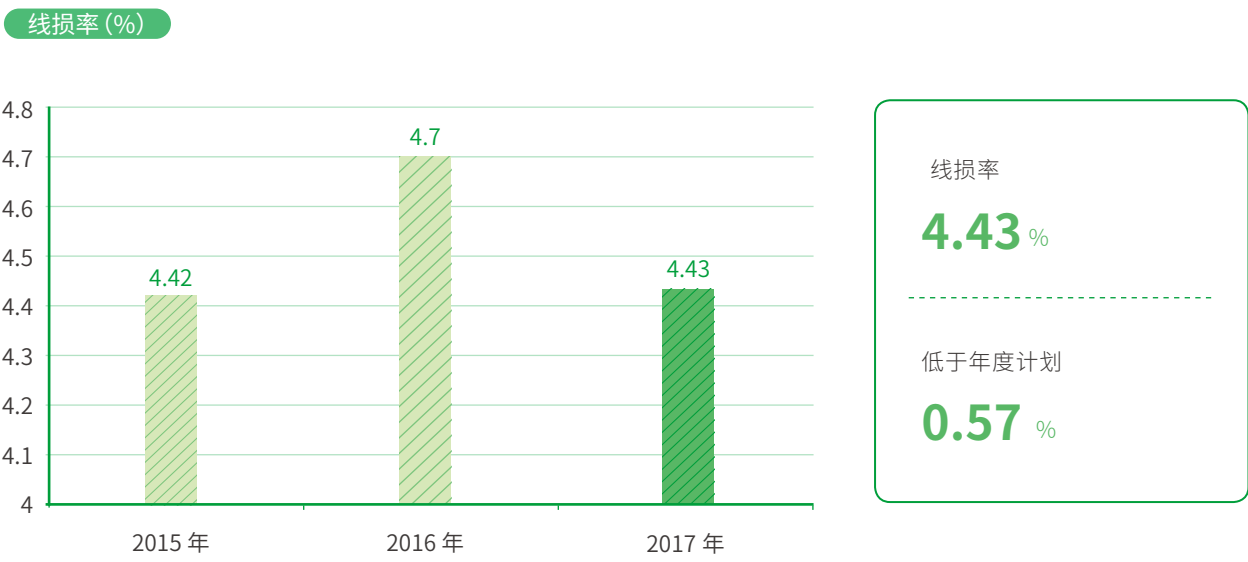
呼张客专电气化铁路第二电源建设项目线路途经大青山国家级自然保护区，且塔基大部分位于山顶，海拔较高，施工难度较大。项目施工过程中，为尽量降低工程建设对大青山国家级自然保护区动植物的影响，呼和浩特供电局积极开展大青山国家级自然保护区生态评估工作，依法合规办理跨越大青山国家级自然保护区及林业手续，支付生态环境恢复治理经济补偿费。同时，工作人员多次进行实地徒步踏勘，合理优化临时上山道路路线，采取尽量利用已有道路的原则，有效减少塔基施工时临时碾压面积。





线损精益化

公司将降低线损率作为自身节能减排的重点工作，积极加强管理、调整周期，减少供售不同期对线损率波动的影响。2017 年，线损率 4.43%，低于年度计划 0.57%。



案例

坚持问题导向，创新提升综合线损管理水平

巴彦淖尔电业局以加强线损统计数据监督为导向，梳理营销采控问题清单、优化采集系统运维职责、改造升级计量装置、开展数据筛查整理和线损软件实操培训，实现线损管理系统数据的自动采集和全口径程序化管理。项目实施后变电站人员配合抄表工作量减少 90%，全局供电关口数据自动采集率实现 100%，线损数据统计工作效率提高 50%，线损统计数据覆盖率 100%，成为公司系统第一家利用线损管理信息系统完成全局线损报表管理工作的供电单位。

助力节能减排

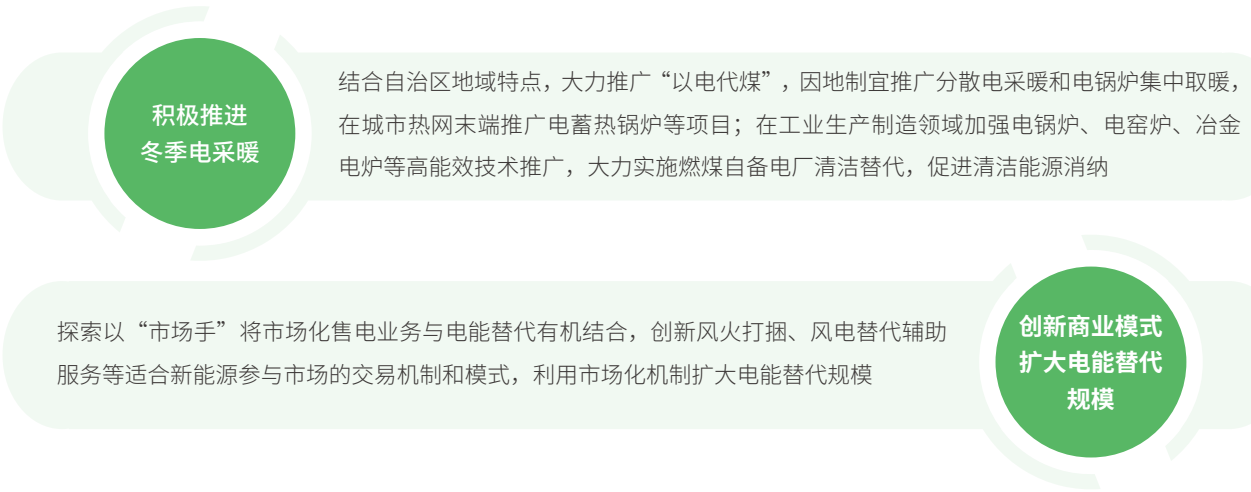
公司主动支撑售电侧改革任务有效落地，积极探索多元化发展模式，推动发电侧节能减排，主动服务能源替代，参与电动汽车发展、智能小区建设等新兴产业的建设和发展，筑牢北方生态安全屏障，促进自治区绿色健康发展。

客户侧节能诊断

公司积极开展客户现场交流，仔细了解客户设备生产情况，考虑客户安全与效益需求，针对性提出用电优化建议，在客户现场推荐节能服务，提供全面节能解决方案和新能源应用方案，为客户创造最佳节能效果。

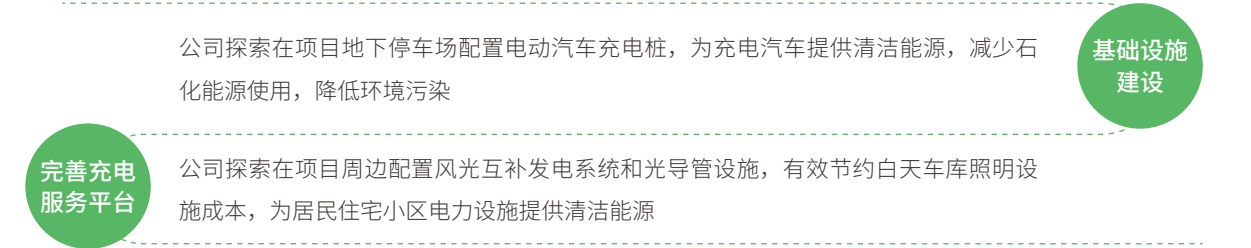
推动电能替代

公司积极落实国家清洁取暖和地方煤改电有关工作要求，持续完善电能替代工作实施方案，加快“电能替代”的推动进程，重点推进“煤改电”、风电供暖等电能替代项目，组织完成包头达茂旗富磊新能源等 3 项清洁能源供热项目配套供电工程前期工作。



发展节能产业

公司支持电动汽车发展，加大电动汽车充电基础建设投资，完善电动汽车充电服务平台建设，为人民提供便捷、优质的生态产品服务。



贡献社会和谐

- 服务三农三牧
- 点亮靓丽北疆
- 投身社会公益
- 建设幸福蒙电

内蒙古电力公司以社会主义核心价值观为统领，积极响应国家兴边富民规划，深入推进精准扶贫工程，加大农村基础设施建设力度，支持牧区农村经济发展；全心全意以增强职工获得感、幸福感和安全感为重点，加强民主管理，大力弘扬工匠精神，引领人才发展，营造上下同心、和谐共进的发展氛围，齐心协力共建新时代的幸福企业。

1 消除贫穷

3 良好健康与福祉

5 性别平等

8 体面工作和经济增长

农网改造升级完成投资

43.35 亿元

劳动合同签订率

100 %

社会保险覆盖率

100 %

职工流失率

0.26 %

责任故事 鸿雁北来万家明

内蒙古电力公司坚持以服务为中心，广泛开展志愿者服务，向社会传递正能量，推动全新责任蒙电社会影响力。包头供电局自 2005 年创建成为全国文明单位以来，以打造特色电力志愿服务队为抓手，扎实开展“六个一”创建活动，各二级单位结合工作实际和地域特色，组建了以党员、青年职工为主的“鸿雁”“春之雨”“敕勒川”“七色光”“铁花”“蒲公英”“百灵”等 18 支特色电力志愿服务队，已有 1241 名志愿服务队成员在全国志愿服务信息系统中完成了注册。

鸿雁电力志愿服务队成立于 2010 年，以“万家灯火·鸿雁情深”为服务理念，以“服务社会·播撒光明”为服务宗旨。每月进社区，普及用电知识、提高用户科学安全用电比例、服务孤寡老幼群体、建设改造小区变电台、为困难户送去各类生活用品、保障农村用电无忧。三夏进田间，改造机电井表箱 1550 个、维修刀闸 1230 多处、积极应对各种用电故障的抢修。保障农业生产用电、提供充足优质电能。定期进农户，排查安全用电隐患、协助指导电气设备维修、改造房檐线 1.8 万户，宣传安全用电知识。时常进企业，帮助企业快速提高效能、确保电网安全稳定运行。开学进校园，心系农村学生、情牵农村校园，为供电辖区中小学师生讲解安全用电知识。关爱留守儿童，捐助贫困学生。

“人似秋鸿来有信，万家灯火万家明”。“鸿雁服务队”，就像润物无声的丝丝春雨，就像列队飞过的“人”字秋鸿，滋润、呵护着广袤的土地，成为享誉内蒙古草原的“光明使者”。

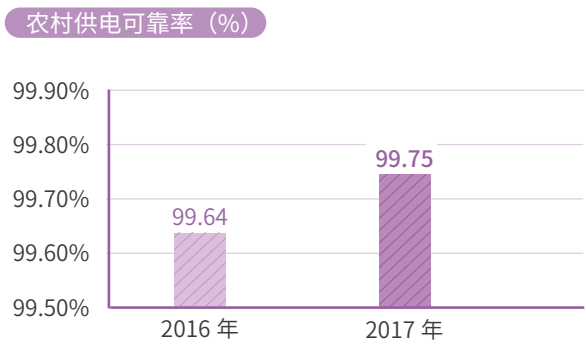
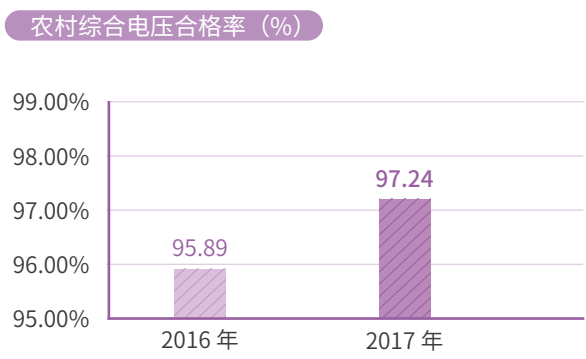
服务三农三牧

随着国家实施新一轮农村电网改造升级工程，公司积极用好国家中央预算资金，加大农村基础设施建设力度，全面开展小康电示范县工程建设。

截至 2017 年年底，公司推进农网 110 千伏、35 千伏
基建工程 **68** 项，投资 **15.1** 亿元

推进农网 10 千伏及以下工程 **22** 项，投资
31.7 亿元

共架设 10 千伏线路 5782 公里，0.4 千伏线路 7441 公里，
安装变台 **9691** 台，安装电能表 **126200** 块



注：2015 年农电上划，故 2015 年农村供电数据未采用

推进农电升级

公司落实自治区有关部署，实施偏远农牧区用电升级工程，增加农村、边远地区变电站布点，重点开展小城镇中心村农网改造升级工程，全面解决农村牧区网架结构薄弱、供电可靠性低，贫困地区动力电不足等问题，为农牧民生产、生活提供电力保障。2017 年，农网中心村升级改造、机井通电工程已全部竣工。

完成 **15304** 眼机井通电工程，
惠及农田 **214** 万亩

完成 **2354** 个村 **26.32** 万户
农牧户的用电升级改造

开展 **7700** 户新能
源户转网电



“电力线路经过整改既美观又安全，老百姓用电也方便多了，原来在用电高峰的时候电视也看不了，经过改造现在家里添置的家用电器也多了，用着也方便了，我们非常满意。”
——张占标（土默特左旗站村）

助力民族和谐

公司全面贯彻落实党和国家的民族政策，把民族团结作为维护社会稳定、促进经济发展的重要工作，将民族团结纳入企业核心议程，积极构建党政工齐抓共管的保障体系，扎实推进民族团结进步各项工作。持续加大民族理论宣传、加强少数民族干部培养使用、扶持少数民族创新人才成长，全面加强企业民族团结，营造出各族职工守望相助、奋勇前进，“责任蒙电”一家亲的干事创业的良好态势。2017 年，巴彦淖尔电业局、乌海电业局海南供电分局被授予“全区民族团结进步模范集体”荣誉称号。

点亮靓丽北疆

为不断提高兴边成边农牧民生产生活水平，维护边疆稳定和国防、生态安全，公司持续拓宽网电辐射范围、建设坚强电网，助力兴边富民行动，改变广大农牧民落后的生产生活方式，为边疆边防建设提供电力保障注入不竭动力。

案例

大漠戈壁深处的“光明使者”

黑鹰山镇位于自治区最西端，距呼和浩特 1500 公里，向北 20 公里即到蒙古国边境。因环境极为恶劣，曾被联合国人类生存环境调查组认定为不适合人类居住的“生命禁区”。就是在这片贫瘠而又荒凉的地方，阿拉善电业局黑鹰山供电所所长苏伊勒图肩负着“光明使者”的神圣使命，投身工作 25 年，负责变电站的建设运行维护，实现每月电费 100% 回收率，与工矿企业建立了互相信任、互相协作的良好关系。苏伊勒图还带领全站职工进行换土、联系农牧民拉来羊粪改良土质，从旗里调来树苗种植，成活率达到 95% 以上，使毫无生机的黑鹰山增添了一抹绿色，也为驻守的值班生活带来了生机和活力。



黑鹰山供电所的“光明使者”

案例

带着护照去巡线，界碑前的光明使者

甘其毛都口岸位于中蒙边境中部，辐射蒙古国七省二市，是距离乌兰巴托市最近的双边性常年开放的中国口岸，也是自治区过货量最大的公路口岸。

特殊的地理区位要求巡线队员们必须带着护照去巡线，巡线队员办理完出境手续进入蒙古国后便是一望无际、荒芜人烟的戈壁滩，车辆无法前行，只能背着沉重的工具靠步行。巡线不但有时间限制，而且必须懂各项法律法规。风俗不同、语言不通、地理环境陌生，经常会有突发事件需要队员们随机应变，队员们需要靠蒙语口语知识，与巡逻的蒙古国防士兵和牧民做最简单的交流。

供电所不仅撑起了中蒙边界的光明，也点亮了通道的繁荣，让屹立在中蒙边境线上的界碑更加璀璨。甘其毛都供电所 2017 年被评为“全国最美供电所”。



巡线队员在边境巡检

投身社会公益

公司积极构建和谐社会，全力推动精准扶贫工作，利用自身专业优势参与并开展社会公益实践，鼓励职工参加志愿者服务，促进民生改善，向社会传播积极向上的正能量，助力自治区全面小康社会建设。

开展志愿服务

公司不断完善志愿服务组织架构，鼓励各部门及所属单位利用自身优势，开展多层面的志愿服务，积极打造“爱心光明行”志愿服务品牌。2017 年，公司常态化组织志愿活动 1500 余次，开展植绿护绿，组建“自助汇”，企业内部志愿帮扶 269 次。其中，青年职工参与志愿活动“爱心五帮一”、电力安全进校园、志愿护线、植绿护绿、精准帮扶、爱心零钱帮等志愿服务活动共计 853 次，参与人数 12982 人，占职工比例 45.2%。



“建设青春绿伞 美化电网家园”志愿植树活动



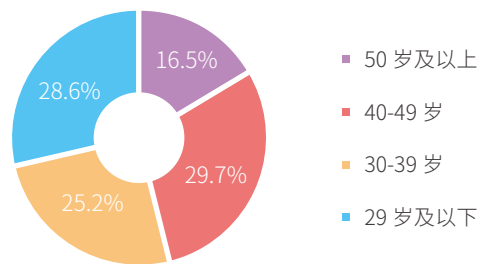
乌海电业局“爱心光明行”志愿服务活动

建设幸福蒙电

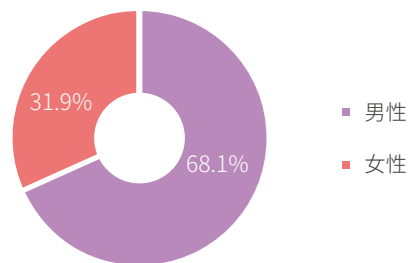
党的十九大报告提出，一定要永远与人民同呼吸、同命运、心连心，永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标。公司坚持以人为本，制定并持续优化各项保障举措，最大限度保障职工基本权益和职业健康安全，支持人才发展，关心关爱职工，引导全员阳光、健康、快乐的工作生活。

2017 年，公司职工总数达到 35339 人，其中少数民族职工为 4148 人；劳动合同签订率达到 100%，社会保险覆盖率达到 100%，职工流失率 0.26%。

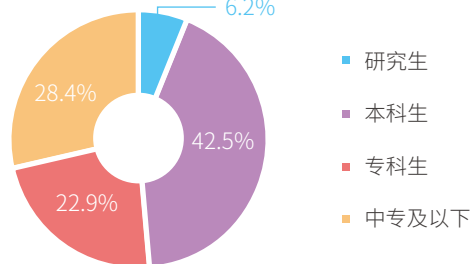
职工年龄结构（%）



职工性别结构（%）



职工学历结构（%）



保障职工权益

平等雇佣

公司严格遵守《劳动合同法》及相关法律法规，坚持平等雇佣，坚持依法用工，公平公正对待不同种族、宗教信仰、性别的职工，不断完善各项用工机制，规范劳务用工管理，健全完善劳务派遣用工管理制度。

薪酬福利

公司建立健全薪酬福利体系，切实发挥薪酬福利的激励与保障作用。制定并发布《工资收入分配管理办法》《奖励资金管理办法》等系列薪酬改革制度标准，薪酬分配继续向一线岗位倾斜，形成水平适度、差距合理、激励有效、关系和谐的收入分配格局。

民主管理

公司积极发挥工会联系职工的桥梁纽带作用，进一步落实以职代会为基本形式的民主管理制度，组织召开职代会，审议公司重大决策和重要事项，民主评议公司领导人员，签订“三项合同”（集体合同、工资专项集体合同、女职工权益保护专项集体合同），完善并深化厂务公开、平等协商，激发企业活力。

2017 年，公司“三项合同”签订率 100%；职工入会率 100%，所属单位建会率 100%；办理职代会提案 161 项；组织职工代表巡视调研 105 次，为基层解决实际问题 280 余项。

职业健康安全

公司严格执行国家职业健康安全规定，认真做好职业卫生“三同时”、职业病危害申报、职业危害因素检测等，从源头上控制和消除职业病危害。不断健全职工健康管理体系，持续改善施工作业环境，规范统一公司劳动防护用品各项标准和配置。定期开展安全培训和教育，强化职工安全意识，定期组织职工体检，建立健康档案，持续关注职工健康情况。2017 年，职工劳动保护费投入 5973 万元，职工体检档案及体检覆盖率为 100%。

案例

开展“关爱女职工健康，做美丽快乐女性”心理健康知识讲座

锡林郭勒超高压供电局关注职工心理健康，组织全局女职工开展心理健康知识讲座，围绕提高身心健康、如何识别不良的情绪及不良情绪对身体和心理造成的影响、掌握身心健康的方法、家庭和睦相处的方式、如何培养自信与快乐的孩子等五个方面内容，通过鲜活的事例、风趣的语言，教会大家在工作生活中如何保持良好的心态，从认知和行动上给大家做了一次彻底的“心理按摩”。

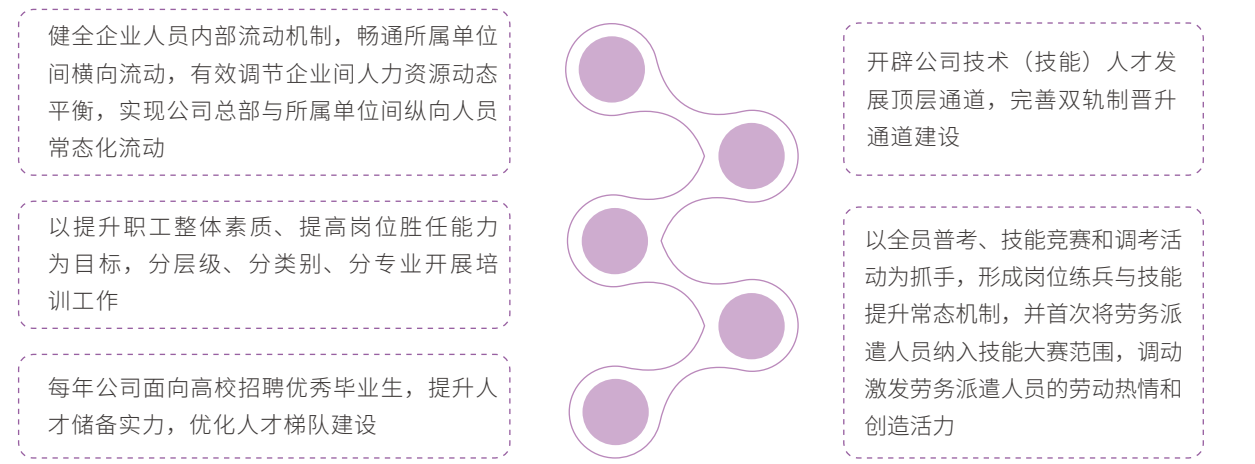


开展心理健康知识讲座

支持人才发展

公司全力实施“人才强企”战略，高度重视人才队伍建设，为职工搭建成长平台，满足不同类别人才的发展诉求，激发成长动力。

2017 年，公司成功举办“中国梦·劳动美”2017 年全区电力系统职工职业技能比赛、“振兴杯”全区电力系统青年职业技能大赛暨公司第十五届职工、第三届青工专业技能大赛，公司系统所属 13 家单位共 213 名选手参加 7 个专业的技能比拼。





变电检修专业理论考试



电缆专业实操考场



农网配电实操考场

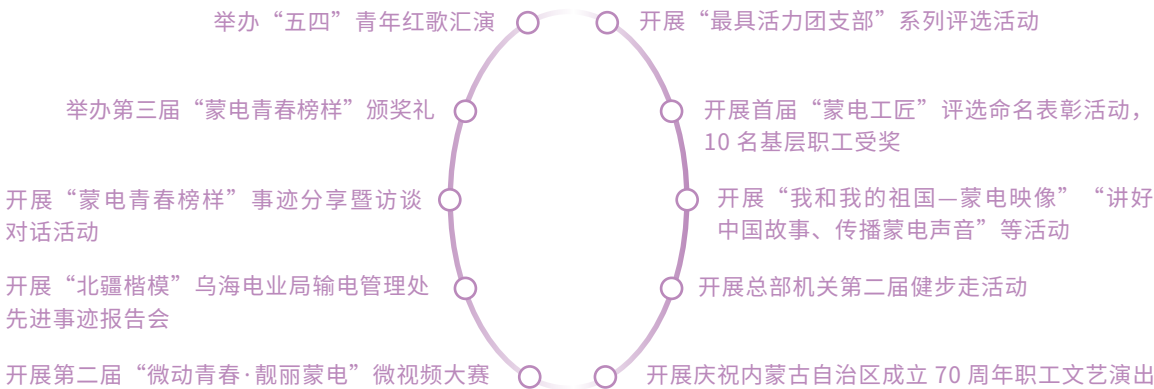
2017 年公司职工教育培训开展概况		
培训类型	培训期数	培训量
公司所属各单位举办的培训班	5668 期	388003 人·天
公司各专业部室举办的各类中、长期及短期专业技术培训班	136 期	120659 人·天
外送公司系统生产、经营和管理人员等到高校培训	38 期	15605 人·天

注重人文关怀

公司始终以人为本，关爱职工，按照社保法及自治区相关规定按时足额为职工缴纳社会保险，建立企业年金。认真落实带薪休假、离退休职工待遇、疗休养政策，办理女工特病保险，修订补充医疗保险管理制度，努力让全体职工共享企业发展成果。切实开展“送温暖”工程，走访慰问劳模，帮扶困难职工，关爱离退休干部职工，荣获“自治区老干部工作先进集体”。

2017 年，公司企业年金缴存人数 29627 人，总资产 25.50 亿元；职工带薪休假率为 81.32%，帮扶困难职工 917 人，发放慰问金 271.9 万元。

公司实施“健康蒙电”战略，开展丰富多彩的文体活动，进一步丰富职工精神文化生活，满足职工对美好生活的向往。



2017 年五四青年红歌汇演



庆祝内蒙古自治区成立 70 周年职工文艺演出

展望

立足新时代，开启新征程。2018 年是全面学习贯彻党的十九大精神的开局之年，站在新的历史起点上，我们深入贯彻落实党的十九大精神及中央、自治区一系列重大决策部署和工作要求，坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，紧紧围绕公司“十三五”战略目标和新时代发展路径，按照高质量发展根本要求，加快电网和企业发展转型，深化改革创新，提升安全、质量、效率和服务保障水平，为打造新时代“全新责任蒙电”不懈奋斗。

高质发展，共创经营价值

坚持战略规划引领，不断规范企业经营管理，加快集团化运作与法制企业建设。深化科技创新、管理创新、文化创新、服务创新，加快推进信息化、智能化水平建设，提升客户服务水平与营销服务智能化建设，实现高效高质可持续发展。

完成售电量 **1860** 亿千瓦时
完成固定资产投资 **177.8** 亿元
实现营业收入 **690** 亿元以上
百万客户投诉量不高于 **120** 次 / 百万户

绿色增长，共建生态文明

坚持绿色发展理念，大力推进电网绿色协调发展，探索清洁能源消纳新途径，助力自治区节能减排和清洁能源基地建设与绿色发展战略，为自治区打造北方绿色能源基地提供有力支撑。

线损率不高于 **4.6**%

精益建设，共建坚强电网

紧密对接发展需求，强化前期规划与工程管理工作，积极推动电网协调发展。持续提升供电可靠性，提升电能质量，为经济社会发展提供坚实的电力保障。强化本质安全建设、夯实安全管理基础、提升设备健康水平，确保电网和企业安全稳定。

城市供电可靠率不低于 **99.89**%
综合电压合格率不低于 **98**%

人本和谐，共享美好生活

坚持以人为本，努力为职工办好事、办实事，积极开展自治区脱贫攻坚，着力解决电网发展不平衡不充分的问题，始终把满足人民追求美好生活的用电需求作为工作的出发点和落脚点。加快城乡配网改造升级，优化农村牧区的供用电环境，大力提升普遍服务水平。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您于百忙中阅读内蒙古电力（集团）有限责任公司 2017 年社会责任报告。期待您分享关于报告的任何意见与想法，帮助我们持续改进报告编制方式及社会责任工作表现。

1. 以下哪个利益相关方最切合您的身份？（请在相应的位置打“√”）

☐ 政府 ☐ 职工 ☐ 客户 ☐ 供应商 ☐ 学术 / 科研机构 ☐ 同行
☐ 社区与公众 ☐ 社会团体 / 非政府组织 ☐ 媒体 ☐ 其他（请注明）_____

2. 您认为本报告：（请在相应的位置打“√”）

	很好	较好	一般	较差
报告结构	☐	☐	☐	☐
信息披露	☐	☐	☐	☐
版式设计	☐	☐	☐	☐
可读性	☐	☐	☐	☐
总体评价	☐	☐	☐	☐

3. 哪个篇章最切合您的需要？（可选 2 项）（请在相应的位置打“√”）

☐ 致辞 ☐ 责任管理 ☐ 责任专题 ☐ 保障电力供应
☐ 优质高效服务 ☐ 坚持高质量发展 ☐ 绿色低碳发展 ☐ 贡献社会和谐

4. 您对我们的社会责任报告或履责表现，还有哪些意见或建议？



扫一扫，告诉我们您对报告的意见吧！