

发布“五个一工程”履责报告 及部署 2018 年供电履责服务工作安排

朝阳供电公司总经理 宫庆申

尊敬的曲市长，各位领导，各位来宾：

大家下午好！

按照会议安排，下面由我发布朝阳供电公司履责报告，汇报 2018 年供电履责服务安排。

一、《服务“五个一工程”建设履责报告》主要内容

“五个一工程”是朝阳振兴发展的龙头引领工程，我们坚持人民电业为人民、朝阳供电为朝阳，主动服务全市工作大局，全力助推“五个一工程”建设，致力构建创新发展的机制体系、建设坚强智能的朝阳电网、营造供用和谐的营商环境，让“五个一工程”平台电力十足。

《2017 年服务“五个一工程”建设履责报告》是我公司向社会各界发布的首份专题履责报告。报告共 50 页，8 万字，以“五让五更”的框架结构，系统梳理总结了服务“五个一工程”建设的具体措施和行动，表达了公司与社会各界增进了解、增强互信、共同发展，为实现“五个一工程”建设目标、全面建成小康社会共同奋斗的意愿。

1. 科学统筹规划，让“五个一”发展电力更先行

公司全力服务“五个一工程”建设，明确目标，落实责任，打造了发展战略、电网建设、供电服务全面对接“五个一”的工作格局。以增强供电能力、提升供电质量、规范服

务行为、提高办电效率为目标，建立了 17151 领导体系，出台专门制度，实现责任、电网、项目三个对接。继沈阳、大连后，我市第 3 家与省电力公司签订协议，推动了电网投资向朝阳的进一步倾斜；我公司与北票市、龙城区政府签订了服务“五个一工程”战略合作协议，共同推进园（景）区电网规划及供电设施建设，做到了服务“五个一”电力更先行。

2. 坚强智能电网，让“五个一”平台保障更给力

公司积极推动坚强智能电网建设，精益规划园（景）区电网布局，精准投资重点项目配套设施，为“五个一”平台提供了坚强动力支撑。2017 年，朝阳电网全口径投资 12.06 亿元，资金额居全省第 3 位；新增 220 千伏变电容量 18 万千伏安、线路 246.9 公里；66 千伏变电容量 19 万千伏安、线路 217.5 公里；10 千伏线路 137.9 公里。利州 500 千伏变电站工程荣获鲁班奖。精益规划园区电网，争取园区配套项目包 11 个，涉及资金 0.38 亿元。精心编制《“五个一工程”供电系统网架图集》，明确了各园（景）区电网布局和供电能力，服务招商引资和项目建设。2017 年我市全社会用电量完成 91.06 亿千瓦时，增长率为 10.39%，增长率在全省排名第 3 位；各园（景）区用电量已占全社会用电量的 47.18%，全市工业用电量增长率位居全省第 3 位。年底公司实现安全生产 3110 天，确保了安全可靠供电。

3. 护航重点工程，让“五个一”项目落地更高效

公司以“五个一”项目建设为重点，聚焦新项目，建立新机制，出台新举措，实施超前服务、精准服务、延伸服务，

全力护航五县两区 33 个园（景）区招商引资。建立重点项目库，对 223 个项目实施分阶段管理，2017 年送电项目达到 102 个。响应客户需求，建立业扩报装联合作业中心，强化“一口对外”，高压报装时限压缩 50%。积极推动用电直接交易，为企业降低用电成本 8221 万元。市内抢修实现一个报修、一张工单、一支队伍、一次到达现场、一次解决问题。针对五类园（景）区分别实施绿色规划、多赢模式、安全保障等个性化服务，助力项目高效落地。

4. 创新供电服务，让“五个一”营商环境更优化

公司秉承“你用电，我用心”服务理念，坚持透明运营，创新服务沟通，营造了和谐的营商环境。推行“互联网+”服务，应用“掌上电力”APP 和 95598 网站办理业务，线上办电率达到 99.85%；131 万低压用户实现远程费控；缴费渠道拓展到 21 种，线上缴费率达到 46.25%。公司深化社会责任管理，在国网系统首创“社会责任+”根植模式，实施社会责任实践“百千万”行动，对接重点项目 620 个，建成社会责任联系点 102 个，示范区 28 个，打造了“朝阳供电，朝阳之光”履责品牌。去年年底荣获全国电力行业最佳责任沟通创新奖。今年 1 月，被国网公司命名为首批社会责任示范基地，在全国 11 家单位中排名第 2 位。

5. 共建美丽家园，让“五个一”价值品质更提升

公司积极服务“美丽朝阳”建设，努力让朝阳的山更绿、水更清、人民生活更幸福，为“五个一”平台的绿色和谐发展增添了新动力。全力支持光伏扶贫，全年受理光伏扶贫项

目 86 个、装机容量 4.17 兆瓦。精准帮扶喀左县公营子镇五家村、建平县青松岭乡丰山村，累计争取投资 700 余万元，助力 148 户 367 人实现脱贫。积极实施机井通电工程，完成投资 1.9 亿元，通电机井 2620 眼，解决了 653 个村、28.8 万亩农田灌溉难题。常态开展志愿服务，全年组织志愿者活动近百次，4 千多名员工奉献了爱心。积极引领节能减排，全年降损 3447 万千瓦时，减排二氧化碳 3.44 万吨；大力推进电能替代，帮助 69 家企业实施煤改电项目，替代锅炉吨位 30 吨，减排二氧化碳 3.33 万吨。积极消纳清洁能源，全年消纳风电 23.2 亿千瓦时、光伏发电 1.99 亿千瓦时；截止 2017 年，朝阳电网接入光伏项目 1002 项，容量 350.25 兆瓦，位列全省第一。

2017 年，我们牢记使命和担当，既把握大局抓服务，又求实创新促管理，确定了“传承发展、规范发展、务实发展、跨越发展”战略目标，各项工作都取得了新突破。在省电力公司年度评比中，我公司综合对标排名全省第 3，业绩对标全省第 5，管理对标全省第 3，获 8 个专业标杆，创历史最好水平。荣获省公司先进单位、国网公司农网改造先进集体、全国安康杯竞赛优胜单位。公司工作得到了市委市政府的高度肯定，蹇书记去年下半年以来四次对公司工作作出重要批示，提出了殷切希望和要求，给我们极大的鼓舞和鞭策。在此，我代表朝阳供电公司，对各级领导、各界朋友多年来对我公司发展给予关心和支持，致以最诚挚的感谢！

二、2018 年供电履责服务工作安排

2018年，全市供电系统将按照市委市政府“一个目标、五项任务、十项重点工作、40项具体举措”有关要求，认真落实国网公司、省电力公司关于进一步提升优质服务水平的决策部署，坚持以客户为中心的初心和使命，全面实施优质服务履行社会责任九项行动，即“13950”计划（一个目标、三项任务、九项行动、50项具体举措）。

一个目标：努力实现供电发展省内争先进、服务保障全市当先行、履行社会责任国网当示范，建成具有卓越综合实力、发展活力、服务能力的省内一流供电企业，有力支撑朝阳市决胜全面建成小康社会。

三项任务：聚焦三个服务，实现三个提升。一是全力服务市委市政府工作大局，提升供电发展质量。全力争取政策、资金、项目支持，推进服务“五个一工程”建设战略合作，消除电网发展不平衡不充分矛盾，提升电网设备质量和安全水平，提高电网安全综合防御能力。二是全力服务朝阳人民美好生活，提升供电服务水平。构建以客户为中心的现代服务体系，深化“互联网+营销服务”，以服务美好生活、为客户创造价值为着力点，打造供电服务新模式新业态。持续优化营商供用电环境，全力支撑地区产业转型升级、新型城镇化建设、实体经济发展和精准扶贫等重大项目实施落地，当好地区发展“先行官”。三是全力服务美丽朝阳建设，提升供电履责能力。服务蓝天、碧水、沃土工程，因地制宜发展电能替代，进一步增强新能源并网的接纳能力。与利益相关方建立议题共商、资源共享、价值共创的合作机制，着力

解决民生涉电难题。建设国网公司社会责任示范基地，企业价值创造力、行业带动力、品牌影响力达到省内一流水平。

九项行动、50项具体举措：

1. 电网发展提升行动

全力服务朝阳振兴，当好经济社会发展的“先行官”。坚持“超前谋划、适时建设、远近结合”的总体原则，优化220千伏电网、加强66千伏电网、完善10千伏电网，着力解决部分220千伏输电断面供电能力不足、农网66千伏变电站布点偏少和10千伏配电网网架薄弱问题，为经济社会发展提供坚强电力支撑。一是全力争取投资。依托省公司与市政府战略合作框架协议，争取2018年电网建设投资12亿元，力争2019年、2020年电网投资额度分别达到12.03亿元和13.11亿元。二是高质量推进重点工程项目建设。新开工220千伏安家输变电项目等12项工程，投产锦承铁路4项配套供电工程，投运66千伏上园变等4座变电站。三是优化66千伏变电站供电布局，完成13个无66千伏变电站乡镇10千伏线路延伸工程，完成10个乡镇的66千伏变电站布点可研。四是提升电网智能化发展水平，提高清洁能源消纳能力，确保电网安全发展。

2. 服务“五个一”工程行动

项目是发展的基石，“五个一工程”是朝阳振兴的关键。要坚持一切围绕项目转，全力服务项目年，打造电力保障可靠、办电便捷高效、服务及时满意的供电服务体系。一是全面建立服务“五个一”对接机制。完善内部责任机制、两级

班子包片机制、定期汇报沟通机制。二是推进战略合作框架协议落实，继续与各县（市）区签订战略合作协议，加强政企合作，努力争取政策支持，逐步将公司投资界面延伸至客户红线，将电源延伸到开发区内部负荷中心，尽力减少后期政府、用户投资。三是加大园景区投资力度。争取2018年投资约4.45亿元用于园（景）区建设。2019年至2020年计划再争取资金约11亿元，用于园（景）区配套电网建设。四是全力抓好项目保障。拟成立经济开发区供电服务机构，更好地满足开发区供电需求。做实业扩联合作业中心，高压业扩报装时限力争压缩20%。服务政府招商引资，全过程跟进潜在项目、在谈项目、落地项目，助力项目早日落地。五是加强园景区用电量分析。为政府决策和园区管理提供数据支持，根据电量变化提供专项服务。六是建立外部监督机制。聘请“五个一”外部监督员，编制电网运行、用电报装、电价政策、电能替代、新能源并网、电动汽车、智能缴费、光伏管理等8本一本通宣传手册，做到业务公开透明。

3. 服务心连心行动

主动顺应客户关注和社会关切，进一步提高服务标准、丰富服务内容、完善服务手段、拓宽服务渠道，架起供电和人民群众之间的连心桥。一是深化“互联网+”服务，推进业扩报装一站通、电费抄收一键通、市场购售一票通。二是开展“电网连万家、共享电气化”主题活动，推广智能电器产品，设立电能替代技术及产品展示平台，引领居民家庭享受绿色、智能电气化生活。三是建设供电服务指挥中心，实

现服务一站响应、资源统筹调度、核心业务闭环、专业高效协同、客户用电满意。落实“一口对外”政策，大力推广“线上办电”业务，力争实现复杂业务最多跑一次，简单业务一次都不跑。**四是**优化营商供用电环境，狠抓行风监督检查与考核，严格执行员工服务“十个不准”。

4. 服务乡村振兴行动

三农发展，乡村振兴，是全面建成小康社会的重中之重，我们要主动服务全市乡村振兴战略，实现电力送入田间地头、服务进入千家万户。**一是**开展新一轮农网改造。2018年预计投资5亿元，完成809项农网升级工程，解决108个台区和1620户居民低电压问题，逐步消除农村动力电不足短板。**二是**深化“全能型”供电所建设。培养造就“一懂两爱”的“三农”工作队伍，逐步实现“人员一专多能、业务协同运行、服务一次到位”。**三是**开展“春夏秋冬”四季服务。春天播种保灌溉，投资1134万元实施6项抗旱工程；夏季洪涝防灾害，投资1487万元实施18项近河设施改造工程；秋天干燥避火灾，保证客户供电安全；冬季寒冷暖棚户，助力果蔬温暖度冬。

5. 服务美丽朝阳行动

全力打好污染防治攻坚战，充分发挥电网优化配置资源能力和市场平台功能，推进供给侧清洁替代和消费侧电能替代，以“两个替代”助力美丽朝阳建设。**一是**全力推进电能替代。完成29个电能替代项目实施，煤改电总容量8000千伏安、替代电量2500万千瓦时，可减少碳排放1.91万吨、

二氧化碳排量 2.51 万吨、二氧化硫排量 1.51 万吨。二是加快电动汽车项目建设。投资 300 万元在双塔区桃花吐镇、喀左县公营子镇建设两座充电站，纳入国网车联网平台。三是支持光伏、风电发展。为光伏项目并网、“光伏下乡”扶贫项目开辟绿色通道，提供“一站式”服务；强化网源协调，全力消纳风电。

6. 服务企业能效提升行动

推进节能减排、降损提效，在减轻企业负担、振兴实体经济中展现国网价值。一是坚持综合平衡、一停多用的原则，科学高效利用停电窗口，减少对新能源接纳造成的影响。二是确保电能质量。实现重要电能质量监测点全覆盖，避免企业经济损失。三是做实能源综合服务，为客户提供能效诊断、用能咨询、安全用电、电采暖、有序充电等保姆式、菜单式用能服务，满足合理用能、智慧用能需求。四是降低企业用电成本。完善节能服务体系，落实大用户直购电，有效释放企业红利，降低企业用电成本。

7. 服务扶贫攻坚行动

扶贫攻坚是全市工作大局，供电企业责无旁贷。要深化实化行业扶贫和定点扶贫，实现精准脱贫目标。一是提升贫困地区电网供电保障能力，解决配电网架薄弱、供电能力不足及供电质量方面存在的问题，为农民脱贫致富提供坚强电能保障。二是服务光伏扶贫，做好已投运光伏扶贫项目上网电费及补贴的结算工作，协助新建光伏发电项目。三是驻村帮扶喀左县五家子村、建平县丰山村、朝阳县北梁村。成立

驻村帮扶工作队，协助做好村办企业管理、村落旅游区基础设施建设、深水井电力配套项目等。**四是**继续开展一对一帮扶活动。定期走访慰问59个贫困户，投资5万元扶持丰山村3户特困户发展畜牧业，实现稳定脱贫。

8. 社会责任示范行动

建设可靠可信赖的供电公司，助力全社会可持续发展，是责任央企的必然担当。公司将以巩固深化国家电网公司社会责任示范基地建设为抓手，打造展示宣传朝阳经济社会发展成就的窗口。**一是**深化示范基地建设，完善管理组织、推进平台、实施载体，开展“4个1”示范。**二是**建立社会责任管理体系，建设国网首个社会责任工作室，推动社会责任融入决策管理、沟通管理，完善利益相关方参与机制，编制国内首部《地市供电企业社会责任管理操作手册》。**三是**深化“百千万”行动和社责联系点建设，共同营造和谐的供用电环境。**四是**开展走进国家电网活动，策划3.15消费者权益日、5.15政务公开日等专项履责活动，促进企业透明运营。

9. 朝阳之光志愿行动

关注公益事业，开展爱心行动，让朝阳供电感动朝阳，让朝阳之光温暖朝阳。**一是**打造“朝阳之光”责任公益品牌。赋予品牌新内涵，围绕资源整合、活动聚焦、改进传播，强化整体设计，将“朝阳之光”树立为朝阳地区的一面社会责任旗帜。**二是**开展在职党员进社区活动，帮助群众解决用电难题。**三是**开展服务“五个一工程”、服务企业用电优化志

愿活动，指导企业科学高效用电。**四是**开展“朝阳之光”志愿关爱活动，关爱自然、关爱他人、关爱社会。

各位领导、同志们，新时代赋予新使命，新征程要有新担当，我们要认真贯彻落实市委市政府和省电力公司的决策部署，以四个发展为蓝图目标，以九项行动为实施路径，不忘初心，牢记使命，真抓实干，创新争先，全力推动朝阳供电各项工作再上新台阶，为朝阳振兴发展作出新的更大的贡献！

最后，祝各位领导、各位朋友身体健康，工作顺利！

谢谢！

在履责报告发布会上的表态发言

朝阳供电公司 营销部

尊敬的各位领导、同志们：

按照会议安排，我代表营销部，对 2018 年开展优质服务履行社会责任九项行动做表态发言。

营销部主要负责朝阳地区 157 万供电客户的抄表发行、电费回收、业扩报装、用电检查等管理工作，牵头公司服务“五个一”平台建设。多年来我们始终坚持以客户为中心，以市场为导向，持续提升服务能力和服务水平，建立三级政府对接机制，深化“一证受理”，实行业扩联合作业，全力助力“五个一平台”建设，推进清洁能源应用，光伏并网 1128 户，容量 33 兆瓦，2017 年售电量完成 77.23 亿千瓦时，增长率全省排名第二。131 万低压用户实现远程费控，线上缴费率 46.25%，成功打印全国第一张电费增值电子普通发票，“互联网+智能化”服务彰显。

各位领导，朝阳供电公司提出优质服务履行社会责任九项行动计划，彰显了朝阳供电公司和服务市委市政府工作大局的鲜明态度，对服务朝阳人民美好生活的迫切心情，对服务美丽朝阳建设的坚定决心，公司上下备受鼓舞，深感振奋。营销部作为供电服务的主管部门，五项履责行动的牵头部门，即深感责任重大，使命光荣，更应该义不容辞，责无旁贷，积极响应，主动作为，将继续坚持以客户为中心，进一步提升优质服务水平，积极推动“13950”工作计划落地见

效。

一是强化责任意识，争做供电服务先锋。提高责任意识，充分认识到 13950 工作计划是落实政府优化营商环境要求的重要举措，是服务朝阳经济发展“五个一工程”的具体行动，是满足人民美好生活用电需求的主要体现，深化可持续发展的理念、利益相关方理念、和谐发展理念、综合价值最大化理念，实现“外部期望内部化，内部工作外部化，服务行动系列化，目标措施具体化”，以“服务保障全市当先行”为目标，全力做好 2018 年供电服务工作。

二是深入落实“九项行动”，彰显“朝阳供电，朝阳之光”服务品牌。思路已经确定，目标已经明确，要坚持目标导向，以抓好、抓实、抓紧为原则，结合营销工作实际和网省公司工作要求，立足客户需求响应，对内明责任、抓进度、抓协同，对外抓服务、抓宣传、抓沟通，确保九项行动措施落实到位。全面对接“五个一平台”建设，精准高效服务经济社会发展与民生用电需求；实施客户快捷办电、舒心用电，提升人民获得感、幸福感；构建网格化服务体系，让农村生产生活从“用上电”到“用好电”，开展服务乡村振兴行动；关注新型用能需求，以“两个替代”助力美丽朝阳，促进绿色发展，推进低碳环保，为朝阳地区企业降损提效，促进良好的社会效益做出贡献，让朝阳供电感动朝阳，让朝阳之光光耀朝阳。

三是创新服务载体，提高履责服务起点。认真落实公司的各项决策部署，恪守服务宗旨，落实服务承诺，细化九项

行动实施方案，深化互联网+智慧营销服务应用，推进台区经理网格化服务，引导线上业务办理和家庭电气化推广，促进营业厅向智能型、市场型、体验型，线上线下一体化的“三型一化”的新型营业厅转变，实施“一网通办”、“一厅通办”、“马上就办”的首问负责制和首到负责制，努力实现客户办理复杂业务最多跑一次，简单业务一次都不跑。显著提高服务响应速度，第三方调查客户满意度保持公共服务行业领先。

“13950”履责行动对我们是压力，也是动力；是鞭策，也是鼓励；是信任，也是责任。2018年，我们将在更高起点上，乘势而上，创新服务，强化履责实践，着力提升客户满意度，深入践行人民电业为人民服务宗旨，让服务更贴心，更暖心，让我们和广大客户心连心，为建设美丽幸福新朝阳做出新的更大的贡献！

在履责报告发布会上的表态发言

国网喀左县供电公司

尊敬的各位领导、来宾、同志们：

大家好！

按照大会安排，我代表国网喀左县供电公司做表态发言。

近年来，喀左县供电公司始终将社会责任管理融入于中心工作，加强与利益相关方沟通和服务，力争实现“双赢”，企业管理和服务水平显著提升。服务光伏扶贫，破解光伏整体增容、光伏上网电费及时给付等难题 13 个。深化“百千万”行动，鼎力服务“五个一工程”建设，与各级政府及各园（景）区政府累计对接 94 次，到利州园区、经济开发区等园（景）区进行现场办公 23 次，解决用电难题 28 项，被喀左县政府评为“项目建设突出贡献单位”。加强社会责任联系点、示范区建设，深化城区表后报修服务，推广报修典型案例，实现城区表后维修零投诉。搭建 34 个供电服务微信群，实时开展用电知识宣传、停电信息发布等内容，实现了与客户沟通从“连心桥”走上了“高速路”。

今天的会议，再一次吹响了履行社会责任的号角，进一步指明了履责的方向，明确了履责的目标。县公司将紧紧围绕公司部署，认真贯彻本次会议精神，明确工作思路和措施，重点做好以下几方面工作：

一、认真学习、深刻领会，确保工作落实到位

喀左公司将以市公司“四个发展”为引领，以“13950”工作计划为根本，落实 50 项举措，建立履责体系，提升工

作质效，打造和谐的供用电环境，把握市公司总体战略布局，努力做到困难面前有新举措、难题当前有新突破、工作方法有新成效、思想认识有新提高，服务能力再上新水平。

二、强化沟通、完善机制，促进合作共赢

加强与利益相关方沟通，针对重要利益相关方建立系统化、结构化、常态化沟通机制，改进沟通赢得理解和认可。

一是聘请政府及重要客户的负责人为“五个一工程”社会监督员，定期开展监督评议。**二是**优化透明运营机制，加大企业外宣力度，提升在百姓心中的美誉度。开展走进国家电网活动，加大与利益相关方近距离沟通与交流，让社会各界了解供电企业。**三是**深化百千万行动和联系点建设，开展“4个1”示范，继续与建设社区合作，探讨服务新机制，深化优质服务微信服务群的作用，营造和谐供用电环境，推动价值共创。全力服务光伏扶贫项目建设，早申请、早设计、早施工、早并网，让百姓得实惠。

三、创新服务、科学管理，提升供电服务水平

面对各利益相关方对电力的多元化、多维度诉求，建立以客户为中心的服务体系。**一是**以数据运营监控平台为依托，整合营配信息资源，创新破解服务课题，深化业扩报装全流程管控、配电作业监督、停电信息发布和通知到户等11项举措。**二是**落实市公司“一口对外”政策，大力开展全程代办和驻场帮办的服务模式，树立“马上办、认真办”的行为模式，力争实现客户“一次都不跑”。**三是**继续实行“三个三”服务机制，切实做到提前主动介入、各环节跟踪、全

过程管控，多方合作共赢。

四、主动融入、履职尽责，全力服务地方经济发展

县公司全力服务“五个一工程”建设，打造电网坚强、供电可靠、办电高效、服务满意的供电服务体系。一是主动融入县域经济发展，坚持走访调研、定期汇报沟通机制，强化服务对接，及时解决客户用电难题。二是做好园景区电网规划，提前开展电网建设和配套项目预储备工作。三是加快推进喀左经济开发区 15 项重点项目的电力配套工程建设，积极沟通协调、稳步推进通美晶体、鑫达铸钢等 8 条 10 千伏用户线路的建设。加快推进喀左京津冀产业园区 38 家雄安客商的电力配套工程建设。为“五个一工程”建设和地方经济发展尽全心、拼全力、履职责、助驱动。

各位领导、来宾、同志们，在市公司的带领下，喀左县供电公司有信心、有决心，组织开展好此项工作，为树立“朝阳供电 朝阳之光”品牌，建设国网公司社会责任示范基地，更好地服务地方经济建设做出新的更大的贡献。

在履责报告发布会上的表态发言

柳城供电所 金亮

尊敬的各位领导：

大家好！

我是国网朝阳县供电公司柳城供电所所长金亮。今天，能够参加朝阳供电公司服务“五个一工程”履责报告发布会暨2018年供电服务大会，我深感荣幸，也非常激动。

柳城供电所主要承担着朝阳县新县城和柳城镇32000客户及朝阳县农产品加工园区、柳城服务业集聚区的供电任务，年供电量1.45亿千瓦。近年来，我们始终秉承着“你用电 我用心”的服务理念，认真践行“人民电业为人民”服务宗旨，全力争创履责示范供电所。先后被评为朝阳县文明单位、朝阳市学雷锋先进集体、辽宁省电力有限公司先锋党支部、辽宁省优秀党小组。

今天的大会，开启了公司履责服务的新征程，2018年履行社会责任蓝图已经绘就，履责方向已经定位，目标已经明确，我们基层供电所要雷厉风行地贯彻、不折不扣地执行，千字当头、狠抓落实。将社责新理念、服务新举措在基层一线落地生根。我们将重点做好以下几方面工作：

一、做好内外宣贯，在履责示范上下功夫

做好对外宣传，向客户宣讲朝阳供电公司履责报告，扩大客户感知度，明确履责定位，营造和谐供用电环境；对内，做好贯彻落实，进行任务分解，确保人人有目标，人人有使

命，让“13950”履责计划在基层一线落地生根。

二、聚焦重点工程，在供电保障上下功夫

围绕“五个一工程”建设，开展责任对接服务，实行“项目经理制”，开展差异化服务，对每个项目采取“互联跟踪”，优化供电方案和服务模式，实行“一证受理”、“一次性告知”等服务新举措，全力为地方经济建设提供充足电力保障，力求早接电、早投产、早受益，让政府放心、用户满意、群众认可。

三、优化日常服务，在特色服务上下功夫

以客户需求为导向，加快农网改造进度，消除农村低电压，提供充足电力保障；根据季节用电，开展“春夏秋冬”四季服务，推广“线上办电”业务和“掌上电力”、“电E宝”“微信”等智能缴费渠道，让客户乐享智能服务；全力推进“电能替代”，为“光伏发电”开辟绿色并网通道；开展“三送”、“五走进”活动，为客户送知识、送技能、送服务，营造安全和谐供用电环境。针对辖区内的两个社会责任联系点、两个示范区，依托“朝（zhao）阳之光”共产党员服务队，开展志愿关爱活动，走进贫困村、居民社区、敬老院、中小学校，针对孤寡老人、留守儿童等弱势群体开展扶贫帮困活动，传播正能量，服务社会、服务民生、奉献他人、提升自己。

四、创建全能型供电所，在服务能力上下功夫

实施素质提升工程，培养造就“一懂两爱”、的“三农”工作队伍，开展全员技能培训和技能大比武，实现“人人过

关，一专多能”，不断满足人民群众日益增长的用电需求，确保农村生产生活从“用上电”到“用好电”，不断提升人们获得感和幸福感。

立足新起点，开启新征程。请各位领导放心，柳城供电所将不忘初心，牢记使命，全力以赴不放松，撸起袖子加油干，努力创一流服务，做履责示范。

在履责报告发布会上的讲话

北票市副市长 王金旭

各位领导，同志们：

非常荣幸参加今天的会议。下面，我将北票经济开发区基本情况以及国网朝阳供电公司支持经济开发区建设相关情况向各位领导和同志们作以简要汇报。

一、朝阳北票经济开发区基本情况

朝阳北票经济开发区于2015年组建，2016年4月被省政府批准为省级经济开发区。创新实行经济开发区、农产品加工园区、新市镇“三区合一”体制，由经济开发区统一管理、统一建设。聘请中国城市规划设计院等高资质单位，编制了开发区总体规划和控制性详规，开发区规划面积扩大到130平方公里，核心区50平方公里，形成了“一路带动、两翼展开、三业主导、四版集成”的发展格局。经过三年多时间发展，北票经济开发区建设已经取得了一定成果。规划建设5个汽摩配产业园，2017年开工建设标准化厂房135万平方米，已竣工65万平方米，现已入驻企业45家。同时，依托沃特派尔、真空阀门等企业发展环保装备产业。依托凌钢钢管、施可丰复合肥等企业发展冶金化工产业。依托宏发肉鸡、禾丰熟食、五丰蜂蜜等企业发展农产品深加工产业。依托庄头果菜批发、农产品物流、新客运中心、新市镇社区等项目建设五间房新市镇。

二、国网朝阳供电公司支持经济开发区建设情况

一直以来，国网朝阳供电公司大力支持北票经济社会发展，特别是在“五个一工程”建设方面，给予了鼎力支持与帮助。2017年10月12日，官庆申总经理带领有关人员到北票经济开发区调研，帮助北票研究解决冠山环保装备园区用电问题、原中昊钛业有限公司用电遗留问题、经济开发区迁改和新建供电线路问题、台州汽摩配产业园供电项目包问题、经济开发区用电容量问题、新建变压器安装使用问题，并与北票市政府签署了《关于“五个一工程”电力项目合作框架协议》。今年2月14日（腊月二十九），也就是过年的前一天，官庆申总经理还到北票经济开发区现场办公，帮助汽摩配产业园45户入驻企业协调解决供电问题。国网朝阳供电公司以“走在前列”的实际行动贯彻落实市委“走出去、引进来”解放思想工程部署要求，围绕市委提出的中心工作，抓重点，抓关键，充分展示了国网朝阳供电公司班子开拓创新、真抓实干的务实作风，充分展示了对实体经济和“五个一工程”建设的支持力度，充分展示了全力服务地方经济发展、齐心协力打造优良营商环境的信心决心。国网朝阳供电公司下发的《13950实施方案》，明确了1个目标、3项任务、9项行动、50项具体措施，这些措施和办法完全符合朝阳市委、市政府的要求，符合县（市）区工作实际，对经济开发区建设将起到重要的推动作用。

工作中，我们深切感受到，北票经济开发区建设发展取得的成绩，离不开朝阳市各部门的大力支持和鼎力相助。今年，北票经济开发区将规划建设“飞地经济”园区（工业扶贫产业园），新建标准化厂房100万平方米，推进已建成的标准化厂房在上半年全部实现企业进驻生产，几乎每个项目都涉及电力供应问题。为此，下一步工作中还需国网朝阳供电公司继续给予大力支持，一如既往地关心和帮助北票经济开发区发展。

在履责报告发布会上的讲话

凌钢钢铁集团公司 张海明

尊敬的各位领导：

很高兴受邀参加供电公司 2018 年供电服务大会。在此，我代表凌钢集团公司给各位拜个晚年！

凌钢是以钢铁为主业，兼营新材料、新能源、矿产资源、金融的大型国有企业集团。企业在职职工 10700 人。中国企业 500 强 2016 年凌钢列第 476 位。

钢铁板块是凌钢的主体，年产钢能力 600 万吨，首批通过了工信部《钢铁行业规范条件》审核，主体装备实现了大型化、现代化、节能化。主要产品优特钢、精品建材、中宽带和钢管均获得了中国冶金产品金杯奖，“菱圆”商标是中国驰名商标。

托管的朝柴动力公司具备年产 21 万台柴油机生产能力，控股的朝阳浪马轮胎公司年产能力 280 万套，控股的朝阳天翼国基新材料公司可研发生产供航空航天、海洋舰船、石油化工等领域使用的高端金属材料，控股的建平磷铁矿业拥有储量约 2 亿吨，参股朝阳银行凌钢是最大股东。

凌钢近年来的节能减排投资占营业收入比率一直位居行业前列，实现了污水零排放，煤气零放散，钢渣零排放，高炉全部 TRT 发电，人造富矿、冶炼、轧材系统余热全部回收。所有环保设施均采用国家推广的先进技术，环保排放标准全部符合国家标准。

2017年，凌钢的企业利税、工业总产值、工业增加值、铁钢材产量、营业收入、用电量、自发电比例等重点指标均创历史新高。全年累计产钢505.2万吨，同比提高3.5%。实现营业收入205.9亿元，同比提高58.4%。实现利税23.6亿元，其中税金7.66亿元，同比提高62.5%。利润15.9亿元。

凌钢现共有5条66KV进线，三座总降压变电所，变压器总容量为49.05万KVA。2017年的外购电量是9.5KWH，2018年预计外购电量约11.5亿KWH。

多年以来，朝阳供电公司与凌钢的相互合作一直非常融洽、和谐。凌钢的发展进步与供电公司的帮助和支持是密不可分的。我们深切地感受到，电力公司以建设和运营电网为核心业务，承担着保障更安全、更经济、更清洁、可持续的电力供应的基本使命，秉承服务至上、以客户为中心、不断深化优质服务、持续为客户创造价值的理念，不仅为我们用电客户提供了安全、可靠、清洁的电力供应，更为我们提供了精准高效的优质服务。具体到我们凌钢，电力部门的突出特点是：大局观强，工作部署早，服务落得实，急企业之所急，想企业之所想，尽心尽力，支持凌钢的发展。

一是十分注重基础设施建设。凌源一次变22万供电线路由原2回增加为4回，同时又增容了2台24万变压器。自改造以来，没发生过一次因为系统短路故障或电压波动以及检修安排给凌钢造成停产、限产事故，为凌钢的增容扩建和不间断供电提供了强有力的保障。

二是高效保证运行维护。凌钢的内部运行方式受生产影

响较大，无论白天、黑夜，都有频繁改变运行方式的情况，供电公司毫无怨言且配合及时。既保证了凌钢 66KV 系统的潮流方向又保证了供电电压质量。在此深表谢意！

三是全力给予技术支持。随着凌钢不断的增容扩建，负荷性质也随之改变，供电公司均能保证无条件的完善和建设保护系统、低频解列、自动重合闸等设施，并建议更换了受污染严重的绝缘子。

四是深入一线服务到位。从领导到相关技术员工经常深入现场，实地了解凌钢的生产工艺及大型设备情况。凌钢的扩容改造期间，在审批、设计、施工、试验、验收及投运的过程中，均得到了供电公司的大力支持，流程简化、工作效率高。

五是替客户着想，助力企业发展。前两年，因钢材市场形势不好，凌钢生产经营一直处于低迷状态，供电公司非常体谅凌钢的难处，并应凌钢的申请调整了付费方式。在近两年的电力直接交易和电供暖项目中，供电公司及时提供信息和周到的服务，使得凌钢受益很大。

总之，多年来，是供电公司一如既往的有力的电力保障和高效优质的服务，为凌钢的健康持续发展提供了强有力的支持，没有电力公司的支持与帮助，就没有凌钢的今天。我们的合作堪称典范。真诚地希望，在新的一年里，我们的合作更加紧密，共同携手，为朝阳经济的振兴发展做出新的更大的贡献。

谢谢。

在履责报告发布会上的讲话

朝阳市常委、常务副市长 曲福丛

(根据录音整理)

同志们：

受蹇彪书记的委托，今天，非常高兴参加朝阳供电公司举行的服务“五个一工程”履责报告发布会暨2018年供电服务大会。首先，我代表市委、市政府对这次会议的召开表示衷心的祝贺，对参加会议的干部职工，并通过你们向供电公司的全体员工致以亲切的慰问。

2015年以来，市委市政府按照资源整合、产业集聚、产城融合、科学发展的思路，形成了“五个一”发展布局，并把“五个一工程”作为朝阳经济工作的重中之重，统筹推进体制机制创新、基础设施建设、融资平台搭建。目前，全市80%的项目落地在园区，75%的投资在园区，“五个一工程”已经成为朝阳开放发展的平台、体制机制创新的平台、项目集聚和产业集聚的平台，成为朝阳贯彻新发展理念和“四个着力”、“三个推进要求”的重要载体，成为朝阳增加就业，扩大税收的主阵地，“五个一工程”有力支撑了朝阳发展。

经济要发展，电力要先行。近几年来，电力部门对朝阳的发展给予了大力支持和帮助，特别是在服务和保障项目建设、脱贫攻坚、救灾减灾等方面，投入了巨大力量，提供了坚强保障，为朝阳经济社会发展作出了重大贡献。尤其去年，朝阳供电公司紧紧围绕全市中心工作，以服务“五个一工程”建设为主线，聚焦重心、服务重点，工作扎实、成绩突出。

一是思路创新，服务大局站位高。去年供电系统在服务“五个一工程”方面开展了卓有成效的工作，蹇彪书记已经4次批示表扬肯定供电公司工作。今天上午召开了市委常委扩大会议，市直各部门向常委做了向上争取项目、争取政策、争取资金的汇报。官局长在汇报快结束的时候也做了汇报，蹇书记又再一次肯定了供电部门的争取工作和对“五个一工程”服务的贡献，并决定下一次汇报，由供电公司排在一号。今年，供电公司的工作启动更早、对接更准、抓得更实，这次会议发布了《服务五个一工程建设履责报告》，形成了聚焦“五个一”、服务“五个一”、宣传“五个一”的工作氛围。使市委市政府的工作部署在供电公司的落地生根，体现了高度的责任感和使命感。

二是主动作为，争取支持力度大。供电公司全力向上争取政策、资金、项目，给朝阳发展带来了实实在在的支持。去年，我市继沈阳、大连之后在全省第三家与省电力公司签订战略合作框架协议，全年完成电网建设投资12亿元，资金额度居全省第3位，并全面规划了近三年的电网建设项目，体现了供电工作的前瞻性和科学性。

三是真抓实干，供电服务做表率。供电系统各级领导积极深入各地园区现场服务。刚才我们代表的发言也谈到了，官局长亲自带队，亲临“五个一工程”的现场研究解决供电问题。主动开展园景区用电量分析，真心实意帮助园景区解决许多供电问题，为提高园景区项目承载力做出了重要贡献。此外，在全市精准脱贫、生态环境建设、改善民生等方

面，也较好地发挥了保障支持作用。另外，作为朝阳的市民，从个性角度来讲，整个朝阳城区的供电，我觉得近两年也比以前有很大提高，基本没有调停电的时段，这方面，供电公司应该说做出了大量的贡献。

四是争先创优，行业管理站排头。供电公司注重内质外形建设，多项管理在全省电力企业走在前面。今年被命名为全国社会责任示范基地，树立了认真负责、创先争优的供电形象，也展现了的不甘落后、力争上游朝阳形象，其经验做法，对其他部门和单位具有示范和借鉴作用。可以说，正是朝阳供电系统卓有成效的工作，有力的推动和支持了全社会经济的发展，再此，我代表市委市政府向你们表示衷心的感谢！

2018年市委作出了全力落实十个方针的重点工作，以及40项具体举措的安排部署。市政府也将年初政府工作报告分解成76项具体任务。朝阳供电公司作为区域供电企业，落实好市委、市政府的各项工作部署，牢牢抓住营造良好供用电环境这一根本要求，以进一步践行社会责任为立脚点、出发点，与全市一道为促进朝阳经济社会持续健康发展做出更大的贡献。

一是要在服务大局上展现新作为。要落实好13950工作目标任务，1个目标总揽全局、3项任务服务大局、9项行动思路清晰，50项具体措施切实可行，充分体现了市委市政府的工作部署，完全切合供电系统的工作实际。对此，要加强领导，统筹安排，确保高质量推进、高效率实施。

二是要推进电网发展再上新台阶。朝阳要实现高质量发展，离不开强有力的供电保障。要依托省市战略合作框架协议，加强园景区电网建设，提升园景区对项目的承载力。要加强农网升级改造，服务好乡村振兴战略和县域经济发展战略。要提升清洁能源消纳能力，让全市用上更多的清洁电。

三是要推动供电服务达到新水平。今年是我市的“项目年”，市政府又把今年确定为政府系统作风转变年，各地将进一步加大招商引资力度，要继续提高办电效率，让招商项目尽快落地。还要加强对存量企业的服务，为他们争取优惠政策，提供节能方案，降低用电成本。

四是要创造履责示范新高度。要继续发挥履行社会责任的带头表率作用，要建设高标准的社会责任示范基地，使之成为国网系统的一面旗帜，展示朝阳形象的一个窗口。

五是要形成支持供电发展新氛围。市委、市政府将积极创造条件，提供支持，为电网建设、供电发展、电力设施保护等营造良好环境。各县市区、各园景区、各企业要与供电建立良好的合作关系，维护有序的用电环境。新闻媒体要大力倡导供电公司这种主动服务全市经济社会发展的精神，营造良好的舆论环境。

电力，是发展的动脉，是支撑和保障全市实现发展目标的重要能源基础，希望朝阳供电公司以此次会议为契机，站在新起点，创造新业绩，为朝阳决胜全面建成小康社会、实现新一轮振兴发展而努力奋斗！

谢谢大家！

落实 13950 计划的相关要求

朝阳供电公司党委书记 高国庆

曲市长对我们的工作给予了肯定，体现了市领导对公司的关怀和厚爱。曲市长详细分析了全市形势，明确提出了工作要求，对我们提出了殷切的希望，为我们下一步工作指明了方向。公司上下一定要认真贯彻落实市领导的有关要求，以实际行动助力全市发展。

今天会议的各项议程都已圆满完成，下面我对落实会议精神提几点要求：

一要抓好会议精神宣贯落实。各部门、单位会后要全面做好会议精神宣贯，确保将会议精神传达到每一名职工。要组织专题学习讨论，认真研究制定具体的落实措施，确保会议精神传达到位，工作落实到位。

二要做好履责报告的发放传播。各部门单位要主动与社会各界沟通联系，做好履责报告赠阅工作。同时还要广泛传播“13950”行动计划，公开履责目标，积极落实各项承诺。

三要抓实供电履责服务工作。各部门、单位进一步贯彻国网公司、省公司决策部署，落实市委市政府有关要求，细化分解“13950”行动任务，打破专业壁垒，形成任务统一、目标精准、力量聚焦的工作态势，全面做好供电履责服务。

四要继续巩固深化社会责任示范基地建设。按照示范基地建设要求，深化管理融入、责任根植和机制创新，扎实推

进“310”计划和“4个1”示范，努力建设高标准的示范基地，切实发挥引领作用。

同志们，履行社会责任，服务地方经济社会发展是国网朝阳供电公司义不容辞的责任和使命，也是公司工作的出发点和落脚点。今天的会议既是一次履责报告发布会，又是新一年供电履责服务工作的部署会，也是公司落实省电力公司、市委市政府工作部署的动员会。我们要以本次会议为新的起点，全面推进“13950”计划，用行动落实责任，用奉献点亮朝阳，为推动全市决胜全面建成小康社会而努力奋斗，为实现朝阳全面振兴做出更大的贡献。