

国家电网企业文化

一、国家电网概况

国家电网有限公司 2002 年 12 月 29 日成立，以**投资建设运营电网**为核心业务，关系**国家能源安全和国民经济命脉**的特大型国有重点骨干企业。

公司经营区域覆盖我国 26 个省（自治区、直辖市），供电范围占国土面积的 88%，供电人口超过 11 亿。

公司位列 2022 年《财富》世界 500 强第 3 位，连续 18 年获国务院国资委业绩考核 A 级，连续 10 年获标准普尔、穆迪、惠誉三大国际评级机构国家主权级信用评级（标普 A+、穆迪 A1、惠誉 A+），连续 7 年获中国 500 最具价值品牌第一名，连续 5 年位居全球公用事业品牌 50 强榜首，是全球**最大的公用事业企业**，也是具有行业引领力和国际影响力的**创新型企业**。

二、战略引领

1. 公司战略

（1）一个中心任务

高举伟大旗帜，全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，守正创新、团结奋斗，以“一体四翼”高质量发展全面推进具有中国特色国际领先的能源互联网企业建设，为中国式现代化赋动能作贡献。

（2）一个总的安排

2025 年基本建成具有中国特色国际领先的能源互联网企业

2030 年全面建成产品卓越、品牌卓著、创新领先、治理现代的世界一流企业

2035 年全面建成具有中国特色国际领先的能源互联网企业

（3）八项主要目标

党的建设得到新加强，综合实力再上新台阶，供电保障能力得到新加强，绿色发展取得新成效，科技创新实现新突破，企业治理取得新进展，服务质效达到新水平，品牌形象实现新提升。

（4）战略目标

战略目标：**具有中国特色国际领先的能源互联网企业。**

“中国特色”是**根本**，具有中国特色的“五个明确”，主要体现为坚持“两个一以贯之”、党的领导有机融入公司治理，体现为坚定不移服务党和国家工作大局，体现为走符合国情的电网转型发展和电力体制改革道路，体现为全面履行政治责任、经济责任、社会责任。

“五个明确”：明确以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，明确坚持党的全面领导，明确坚持以人民为中心的发展思想，明确走出一条中国特色的电网发展道路，明确走中国特色国有企业改革发展道路。

“国际领先”是追求，致力于企业综合竞争力处于全球同行业最先进水平，经营实力领先，核心技术领先，服务品质领先，企业治理领先，绿色能源领先，品牌价值领先（六个领先），公司硬实力和软实力充分彰显。

“能源互联网企业”是方向，代表电网发展的更高阶段，能源是主体，互联网是手段，公司建设能源互联网企业的过程，就是推动电网向能源互联互通、共享互济的过程，也是用互联网技术改造提升传统电网的过程。**能源互联网“三大体系”**是能源网架体系、信息支撑体系、价值创造体系。

2. 一体四翼

国家电网“十四五”**总体布局**：坚持“一业为主、四翼齐飞、全要素发力”总体布局，全面推动产业升级和高质量发展。“一业”即电网主导产业，“四翼”包括金融业务、国际业务、支撑产业、战略性新兴产业。“十四五”时期“一体四翼”的发展目标：到2025年，服务大局再上新台阶，引领带动展现新作为，发展韧性实现新提高，业务布局达到新水平，经营业绩取得新成效，服务质效得到新提升，初步形成能源互联网产业生态，公司始终位列世界500强前列。

电网主导产业——加快电网向能源互联网升级

坚持绿色发展，注重智慧赋能，强化安全保障，突出价值创造

金融业务——积极稳妥发展金融业务，打造行业特色金融品牌

突出产融结合、服务主业行业，稳健合规经营、守牢风险底线，优化管控模式、强化内部协同

国际业务——稳健拓展国际业务，打造“一带一路”建设央企标杆

稳步开拓国际市场，稳健运营境外资产，加强国际人才队伍建设，树立良好品牌形象

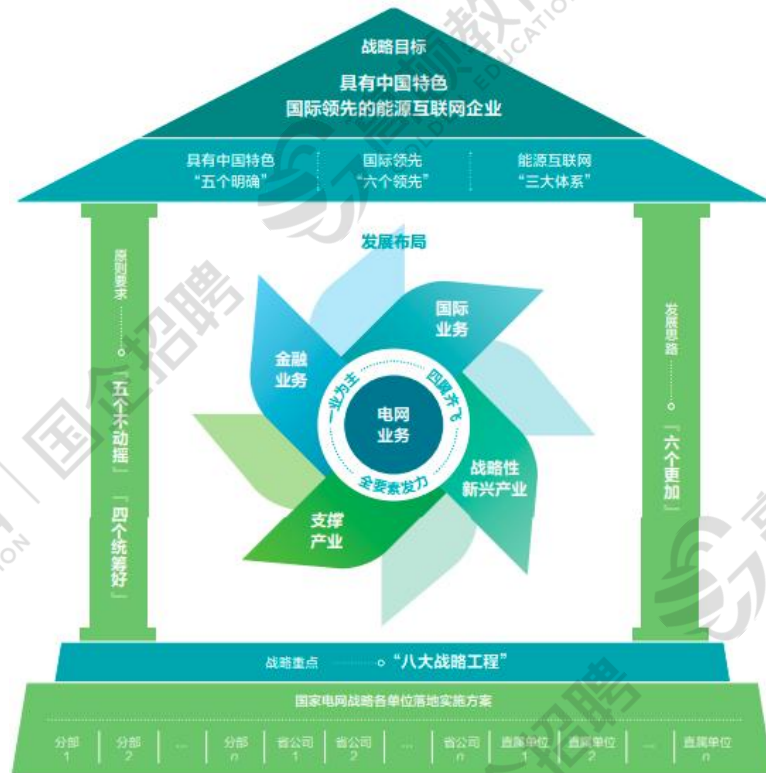
支撑产业——优化发展支撑产业，打造公司战略实施的坚强支撑力量

着力提升科研支撑能力，着力提升智能制造支撑能力，着力提升服务保障支撑能力，着力提升软实力建设支撑能力

战略性新兴产业——大力发展战略性新兴产业，培育基业长青新动能

打造核心能力，创新体制机制，强化开放合作

“八大战略工程”：电网升级工程、强根铸魂工程、精益管理工程、卓越服务工程、科技强企工程、企业治理工程、国际拓展工程、企业生态工程。



三、企业文化

1. 企业宗旨

企业宗旨：人民电业为人民。

体现了国家电网发展的初心所在。牢记国家电网事业是党和人民的事业，始终坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，着力解决好发展不平衡不充分问题，全面履行经济责任、政治责任、社会责任，做好电力先行官，架起党群连心桥，切实做到一切为了人民、一切依靠人民、一切服务人民。

2. 公司使命

公司使命：为美好生活充电 为美丽中国赋能。

“两为”意味着公司存在与发展的根本目的在于服务人民、服务国家。

“两美”彰显公司在社会进步和生态文明建设中的作用价值。“充电”与“赋能”展现公司作为电网企业彰显价值作用的方式，以及由此产生的能动作用。

3. 战略定位

战略定位：国民经济保障者 能源革命践行者 美好生活服务者。

国民经济保障者：深刻认识国有企业“六个力量”的历史定位，积极履行经济责任、政治责任、社会责任，为经济社会发展提供安全、可靠、清洁、经济、可持续的电力供应，在

服务党和国家工作大局中当排头、作表率。（“六个力量”：中国共产党领导，理想信念，改革创新，战斗精神，革命纪律，军民团结）

能源革命践行者：深入落实“四个革命、一个合作”能源安全新战略，充分发挥电网枢纽和平台作用，加快构建新型电力系统，在保障国家能源安全、推动能源转型、服务碳达峰碳中和中发挥骨干作用，成为引领全球能源革命的先锋力量。（“四个革命”：推动能源消费革命，抑制不合理能源消费；推动能源供给革命，建立多元供给体系；推动能源技术革命，带动产业升级；推动能源体制革命，打通能源发展快车道。“一个合作”即是全方位加强国际合作，实现开放条件下能源安全）

美好生活服务者：始终坚持以满足人民美好生活需要为己任，践行党的根本宗旨，把群众观点、群众路线深深植根于思想中、具体落实到行动上。

4. 企业精神

企业精神：**努力超越 追求卓越**。始终保持强烈的事业心、责任感，向着国际领先水平持续奋进，敢为人先、勇当排头，不断超越过去、超越他人、超越自我，坚持不懈地向更高质量发展、向更高目标迈进，精益求精、臻于至善。

5. 品牌传播口号

你用电·我用心。

四、员工准则与服务要求

1. 员工行为准则

《国家电网公司员工守则》是公司全体员工应共同遵守的基本行为准则。

- （1）遵纪守法，尊荣弃耻，争做文明员工。
- （2）忠诚企业，奉献社会，共塑国网品牌。
- （3）爱岗敬业，令行禁止，切实履行职责。
- （4）团结协作，勤奋学习，勇于开拓创新。
- （5）以人为本，落实责任，确保安全生产。
- （6）弘扬宗旨，信守承诺，深化优质服务。
- （7）勤俭节约，精细管理，提高效率效益。
- （8）努力超越，追求卓越，建设一流公司。

2. 员工服务“十不准”

国家电网公司员工服务“十个不准”。

第一条 不准违规停电、无故拖延检修抢修和延迟送电。

第二条 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。

第三条 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节。

第四条 不准为客户工程指定设计、施工、供货单位。

第五条 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密。

第六条 不准漠视客户合理用电诉求、推诿搪塞怠慢客户。

第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道。

第八条 不准营业窗口擅自离岗或做与工作无关的事。

第九条 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券等。

第十条 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。

3.供电服务“十项承诺”（2022年修订版）

第一条 电力供应安全可靠。城市电网平均供电可靠率达到 **99.9%**，居民客户端平均电压合格率达到 98.5%；农村电网平均供电可靠率达到 99.8%，居民客户端平均电压合格率达到 97.5%；特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

第二条 停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，**提前 7 日**通知用户或进行公告。临时检修停电，**提前 24 小时**通知重要用户。故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，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、停电。

第三条 快速抢修及时复电。提供 24 小时电力故障报修服务，供电抢修人员到达现场的平均时间一般为：**城区范围 45 分钟，农村地区 90 分钟，特殊边远地区 2 小时**。到达现场后**恢复供电平均时间一般为：城区范围 3 小时，农村地区 4 小时**。

第四条 价费政策公开透明。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、**网上国网 App（微信公众号）、“95598”**网站等渠道公开电价、收费标准和服务程序。

第五条 渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、“95598”电话（网站）、网上国网 App（微信公众号）等渠道，提供咨询、办电、交费、报修、节能、电动汽车、新能源并网等服务，实现线上一网通办、线下一站式服务。

第六条 获得电力快捷高效。低压非居民客户，以及高压单电源客户、高压双电源客户的业扩报装供电企业各环节合计办理时间分别不超过 6 个、22 个、32 个工作日。居民客户全过程办电时间不超过 5 个工作日。

第七条 电表异常快速响应。受理客户计费电能表校验申请后，5 个工作日内出具检测结果。客户提出电表数据异常后，5 个工作日内核实并答复。

第八条 电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”。

第九条 服务投诉快速处理。“95598”电话（网站）、网上国网 App（微信公众号）等渠道受理客户投诉后，24 小时内联系客户，5 个工作日内答复处理意见。

第十条 保底服务尽职履责。公开公平地向售电主体及其用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。

五、品牌建设

国家电网公司标识：



- 1.标识以球形设计展示国家电网公司美好的发展前景，反映公司树立全球视野，建设世界一流电网、国际一流企业的坚强信心。
- 2.标识以圆形图案象征公司内外的互动、协调、团结、和谐，表达公司坚持“四个服务”宗旨，与客户、员工、社会和谐相处，共同发展。
- 3.标识以纵横交错的经纬线表现公司以建设和运营电网为核心业务，坚持诚信、责任、创新、奉献，努力超越、追求卓越，为经济社会发展保障更安全、更经济、更清洁、可持续的电力供应。
- 4.标识以绿色的标准色，反映公司致力奉献清洁能源，建设和谐社会，象征公司持续发展、生机勃勃、基业长青。

六、重大成就

公司连续 17 年获评中央企业业绩考核 A 级企业。

2016-2018 年蝉联《财富》世界 500 强第 2 位、中国 500 强企业第 1 位，是全球最大的公用事业企业。

2018 年 12 月，世界品牌实验室编制的《2018 世界品牌 500 强》揭晓，国家电网有限公司排名第 30 位。

2019 年 7 月 22 日，《财富》世界 500 强排行榜发布，国家电网有限公司位列第 5 位。

2019 年 9 月 1 日，2019 中国战略性新兴产业领军企业 100 强榜单在济南发布，国家电网有限公司排名第 20 位；2019 中国服务业企业 500 强榜单在济南发布，国家电网有限公司排名第 1 位。2019 年 12 月 18 日，人民日报发布中国品牌发展指数 100 榜单，国家电网排名第 8 位。

2020 年 4 月，入选国务院国资委“科改示范企业”名单。

2020 年 8 月 10 日,《财富》世界 500 强国家电网有限公司位列第 3 位。

2021 年《财富》世界 500 强排名第 2 位。

2022 年《财富》世界 500 强排名第 3 位。