

【十八大特别报道】

## 万家灯火总关情

——南方电网云南电网公司十年发展纪实(一)

为迎接党的十八大胜利召开,突出“科学发展成就辉煌”主题宣传,深入宣传国有企业在科学发展中所取得的举世瞩目的成就。集中反映国企在深化改革、经济建设、文明创建、党建工作等方面的光辉历程、理论成果、实践经验和成就,充分展现干部职工的核心价值观和勇于奉献的国企精神,进一步坚定深化国企改革,坚持科学发展的信心和决心,为宣传贯彻党的十八大精神营造良好的舆论环境和文化氛围,本报特推出迎接十八大专题报道。



主动承担社会责任 朱斌/摄

■ 本报记者 郭富强 全福强 郑瑶 通讯员 阮松萍 王天丹

## 可靠电:千方百计做好电力供应

“我是‘南网人’,我承诺:供电可靠,民生优先,提高电力供应能力;方案答复,装表接电,严格遵守承诺时限;故障报修,热线咨询,24小时全年无休;六个‘走进’,五个‘到位’,党员带头全员参与;为民服务,创先争优,促进社会和谐稳定……”这是云南电网公司广大党员向用电客户发出的掷地有声的誓言。

## 满意电:从群众最不满意的地区改起

为实现“服务好、管理好、形象好”的国际先进电网企业”战略建设目标,南方电网公司董事长赵建国问需于民、问计于民,提出“从群众最需要的地方做起,从群众最不满意的地区改起,集中力量解决关系群众用电的实际问题。”

云南电网认真梳理本地区、本部门、本单位为基层办事的各个环节,

## 放心电:一心一意为客户创造价值

2008年至2011年,云南电网公司在省内范围内累计出资实施了12个合同能源管理节能项目,累计投入政府专项基金节能改造资金1224万元,改造项目涉及钢铁、水泥等具有代表性的高耗能行业,平均节电率达到30%以上。如楚雄铝冶股份有限公司由于井下通风设备多,供电线路长,负荷侧功率因

云南电网公司结合云南实际,坚持不懈提高服务质量和水平,为客户奉献精品。一是转变服务理念,坚持以市场为导向、以客户为中心,牢固树立全员服务意识,以供电可靠性为总抓手,从规划建设、电网运营、客户服务等各个环节,科学编制供电可靠率规划目标,努力实现电网企业服务客户的核心价值。二是改善服务手段,

前移窗口,延伸服务,真心走进农村、走进社区、走进学校、走进医院、走进企业、走进困难群众家中,真诚倾听客户需求,为客户提供上门服务。做到了党工团责任到位、窗口服务优质到位、业务流程高效到位、故障抢修快捷到位、缴费方式方便到位。切实解决了群众用电难、报装难、缴费难和电力供应紧张、城乡电网卡脖子、

数低于考核标准10个百分点,每个月功率因数调整电费高达15万元,造成客户用电成本增加。后在楚雄供电局的帮助下,该公司安装一套4500千瓦的无功补偿装置,实施后功率因数从0.83提高到0.92,从每月被考核电费数十万元转变为奖励,大大节约了用电成本。在2011年投入近百万元为74家工

总结差异化服务经验,建立大客户定点服务机制,优化业扩报装流程,加强综合停电管理,充分发挥带电作业技术优势,保障电力持续供应,完善网上营业厅功能,推广网上缴费、智能卡缴费、手机缴费等电费缴纳方式。三是引入社会监督机制,开展优质服务对标和客户“挑剔”活动,进一步完善客户投诉处理流程,建立应急

抢修复电时间长、业扩报装环节多等关系群众切身利益的问题。

2007年公司开展了优质服务监测点活动,至2011年,共设置295个监测点,聘请300名优质服务监测员,遍布16个供电单位,覆盖了企业、商业中心、居民小区和农村地区。去年共收集群众意见和建议2728条,制定整改措施2031条,解决问题2429项。

业客户开展节电诊断工作的基础上,2012年,云南电网公司进一步加大客户节电诊断测试工作力度,计划投资2485万元,为全省10个(市)煤矿、水泥、有色金属冶炼及加工等行业共421家客户开展现场免费诊断,此项工作已于9月30日顺利完成。

目前,云南电网公司正在有序开展

处理机制,引入第三方满意度测评,并连续四年在全省十大公共服务行业满意度测评中名列第一。四是扎实开展绿色行动,加强需求侧节能管理,引导大客户开展节电工作,发挥技术优势,为大客户免费开展节能诊断,推进合同能源管理节能项目,建设节电项目,积极推进电动车充换电设施建设。

数据显示,供电业的综合满意度由2008年的73.5分,升至2011年的76.04分和76.21分,优质服务水平进一步提升。从2008年起,云南省对全省铁路、通信、银行、有线电视、公交、供电、供气、供水、供油、民航十大公共服务行业开展公众满意度调查,公司供电服务连续四年蝉联云南十大公共服务行业满意度冠军。

现场诊断测试数据,撰写诊断测试报告,计划为每家客户出具一份针对性地诊断报告,引导客户大力开展节约用电工作。待诊断报告正式出来后,将选择30余家节电潜力大的客户,推广合同能源管理和建设节电示范项目,为完成国家要求的年度节约电力电量两个千分之三的考核指标提供支撑。

## 社会各界评说

原来,用电的事我们自己不懂又不知道找谁帮忙,现在好了!哪怕只是更换一只灯泡、一个开关,只要一个电话打过去,供电所的师傅马上就会上门服务。

——曲靖东关11村村民唐招美

长期以来,云南电网公司在电力供应和优质服务上,想企业之所需、急企业之所急。在用电紧张的时候,大力支持化肥生产用电,为农业生产

作出了贡献。特别是在过去的2009年底、2010年初,面对百年一遇特大干旱的挑战,云南电网公司从科学调配用电等方面给予云天化国际全方位的指导和帮助。

——云天化国际公司副总经理李英翔

云南电网公司及时帮助云锡解决了年产10万吨铅冶炼技改扩建设工程、年产10万吨铜工程等重点建设

项目的供电问题,并从科学用电、节能降耗、提高能效等方面给予云锡全方位的指导和帮助,使云锡顺利走出了国际金融危机的阴霾,圆满完成各项生产经营目标,全年累计实现销售收入110亿元,利润3.3亿元。

——云南锡业公司副总经理高文翔

作为一个普通消费者和政府监管机构兼管行业作风的工作者,亲眼

见证了云南电力行业风气发生的巨大变化。尤其是在近两年,全省电力供应紧张,在电力生产和社会需求产生矛盾的情况下,云南电网公司积极主动抓行风建设,更加注重优质服务的质量,为维护云南经济增长和社会稳定作出了很大的贡献,关键时刻彰显了一个中央国企的高度社会责任感。

——云南省监察厅副厅长杨慧琼

## 【十年辉煌回眸】

## 国资:2004

成立一年来,国务院国有资产监督管理委员会按照党中央、国务院的部署,认真进行机构组建,积极开展国有资产管理体制改革的基础工作,推进国有企业改革和发展,进一步加强中央企业党的建设,各方面工作取得了明显成绩。

## 【重要事件】

## 初步建立国有资产监管的体制框架

2004年以来,国务院国资委以《企业国有资产监督管理暂行条例》为基础,发布实施了9个规章,印发了20多个规范性文件。各地也制定了一系列国有资产监管的地方性法

规规章和规范性文件。天津市制定了46个相关规章、制度和管理办法。所有这些法规规章和规范性文件,为各地国资委依法履行出资人职责提供了依据和准则,对深化国有资产管理体制改革和国有企业改革发展起到了规范和保障作用。

## 央企社会职能分离试点

首批试点的三家企业是中石油、中石化和东风汽车集团。截至年底,中石油、中石化、东风汽车三大集团分离办社会试点基本完成,除个别省份外,已基本与地方政府就机构、人员及资产的移交达成协议,移交工作完成后,796个中小学和公检法机构、9.4万名职工(含离退休教师)将从企

业中分离出来,每年为企业减负近40亿元。地方国有企业分离办社会职能的工作也有较大进展,沿海发达地区分离步伐加快,中西部地区、东北地区也在不断加大工作力度。

## 公布人才强企战略

国资委制定下发了《关于进一步加强和改进中央企业人才工作的意见》,明确了中央企业实施人才强企战略的总体目标和主要任务。扩大了中央企业面向海内外招聘高级经营管理者者的范围,22家中央企业公开招聘的22位高级经营管理者到岗,海内外反响良好。在中央企业开展了职工技能大赛工作,在34家中央企业启动了高技能人才选拔培养和评价试点工作。

## 【企业故事】

## 中国石化捐款800万扶贫治盲

中国石化集团公司2004年12月17日举行新闻发布会,宣布将冠名赞助一列“健康快车”,定向捐款800万元人民币,用于扶贫治盲的慈善事业,其中将为新疆2000名贫困的白内障患者开展免费治疗。“健康快车”最初是由香港同胞于1997年香港回归之际,赠送给内地人民的礼物。至2004年,“健康快车”先后在全国19个省47个地区免费服务,治愈人数超过4.5万人。

(本报记者李志豹整理)

中国特色社会主义  
国资管理体制的成功实践

(上接G01版)

亮点一:推进中国特色社会主义国资管理制度的建立与完善。

中国特色社会主义国资管理制度是中国特色社会主义制度的重要组成部分。我们在过去10年历史中完成的国资管理制度的建立与完善,对中国特色社会主义制度的建立与完善做出贡献。经过30多年的探索,特别是党的十六大提出了深化国有资产管理体制改革的重大任务以来的探索,我们的国资管理制度基本上成型了,推动改革与发展取得巨大的成就。以前对国企的管理是“九龙治水”,分为管人、管事、管资产等若干条线,企业也没有经营指标、业绩考核和激励约束。各级国资委的成立,初步实现了出资人职能的一体化和集中化,逐步建立起委托代理关系和激励约束、责任追究等机制,推动国有产权透明管理、进场交易,强化审计和外部监督,改革经营者选任制度和收入分配制度,建立并逐步完善了国有资本经营预算制度。这一系列的制度的建立,多属于开创性的。

亮点二:总结了党的十六大以来,三个重大变化,一个显著提升。

《报告》突出了企业布局结构、管理体制、经营机制三个重大变化,这三件大事都是在深化改革和科学发展的情况下完成的。这是对历史的回顾,但有新意。

从国有企业布局结构发生重大变化看,在39个工业行业中,有18个行业国有企业总产值占比低于10%,国有资本更多地向关系国民经济命脉和国家安全行业和领域集中。最受人们瞩目的是国有企业在竞争中发展壮大,上榜《财富》世界500强的国有企业由2003年的6家增至2012年的54家,表明中国进入大企业时代。这个过程是通过改制、兼并、租赁、出售等方式实现的。

从政府和国有企业之间的关系发生重大变化看,政企分开迈出了实质性的步伐,国有企业以全部法人财产对外承担责任,成为独立的法人实体。多项制度的建立,对国有企业监管方式不断完善,基本形成企业国有资产经营管理的监督体系。

从国有企业经营机制发生重大变化看,全国90%以上的国有企业完成了公司制股份制改革,中央企业的公司制股份制改制面由2003年的30.4%提高到2011年的72%。多数国有企业建立了股东会、董事会、经理层和监事会等机构。

显然,以上三个重大变化,带来国有企业发展质量和运行效率显著提升。经营实力不断增强,经济效益大幅度提升,科技创新取得重大进展,核心竞争力进一步提升。“走出去”步伐不断加快,国际化经营能力明显增强。

亮点三:对我们国企改革现在面临的四个问题,《报告》分析得具体而实在,非常到位。

《报告》认为,国企改革与建立现代企业制度的要求还有相当差距,发展方式仍然粗放,监管体制有待完善与各种社会负担依然沉重。需要进一步解决体制问题、机制问题、结构问题与历史问题。这种实事求是的分析,是对国企改革清醒认识,也是对历史方位的一个定位。充满实事求是的精神,显示出马克思主义的唯物论与过程论的思想。

亮点四:国有企业的三个坚持,运用中国特色社会主义理念来统领国有企业的改革与发展。

《报告》第三部分,是讲今后怎么干的问题。开头有一个核心段落,应当视为国资工作的指导思想。“必须坚持中国特色社会主义理论为指导,坚持社会主义初级阶段基本经济制度,坚持市场化改革方向,进一步深化改革,加快调整,强化创新,加强管理,增强国有经济的活力和竞争力”。这些内容过去也有提及,这次把它提到新高度,用理论、制度、道路三个坚持与中国特色社会主义事业三个主要方面相对应,把国有企业的改革与发展融入中国特色社会主义伟大事业中。这是这个报告的重大成就。后面的四句话是工作思路,仅仅用十六个字,概括得极其精练,极其集中,每个词都是一篇大文章。而归结于活力和竞争力,充分展现“改革与发展”的目的,强化三个坚持的指向。

亮点五:从科学发展角度,重点推进七个方面工作。

《报告》提出了当前我国经济社会发展既面临难得的历史机遇,也面对诸多可以预见和难以预见的风险挑战。国有企业作为国民经济的支柱,担负着更加重大的责任,承担着更加艰巨的任务。据此提出“深化改革,加快调整,强化创新,加强管理”十六个字,目的是增强国有经济的活力和竞争力。重点推进七个方面工作:继续深化国有企业改革;继续完善国资监管体制机制;着力推进国有经济布局优化;加快推进国有经济转型升级;抓紧解决历史遗留问题和企业社会负担;推进国有企业更好地履行社会责任;进一步加强和改进国有企业党的建设,把政治优势转化为企业的核心竞争力。

《报告》深刻理性,内里贯穿的一条红线就是坚持和发展中国特色社会主义。坚持以中国特色社会主义理论为指导,坚持社会主义初级阶段基本经济制度,坚持市场化改革方向。经济制度方面,既不高西方的私有化,也不搞纯粹的公有制,而是实行以公有制为主体的多种经济成分并存和共同发展;经济体制,既不高西方的自由市场经济,也不搞传统社会主义的计划经济,而是建立和完善社会主义市场经济体制,把社会主义制度的优越性和市场经济的活力结合起来。这是国有企业多年奋斗、创造、积累的根本经验,必须倍加珍惜,始终坚持、不断发展。

当然,社会主义国资管理体制优越性的发挥有一个过程。社会主义国资管理体制建立以后,只有通过改革使之不断完善,才能使这种制度固有的优越性得到发挥,生机和活力得到体现。中国特色社会主义国资管理体制具有巨大的优越性和强大的生命力,是中国特色社会主义道路的制度支撑和依托。国有企业的改革发展实践充分证明,党的十六大关于国有资产管理体制改革的决策是完全正确的,所确定的“权利、义务和责任相统一,管资产和管人、管事相结合”的原则是完全正确的。

我们必须坚定不移地贯彻落实党的十六大以来党中央、国务院所确定的一系列方针政策,坚持以中国特色社会主义理论为指导,坚持社会主义初级阶段基本经济制度,坚持市场化改革方向,推进国有企业改革和发展,发展壮大国有经济,更好地发挥国有经济在经济社会发展中的主导作用,为全面实现小康社会宏伟目标作出更大贡献。