



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

安全生产和优质服务 “百问百查”活动 学习手册



国家电网公司



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

安全生产和优质服务 “百问百查”活动

学习手册



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

图书在版编目 (CIP) 数据

国家电网公司安全生产和优质服务“百问百查”活动
学习手册 / 国家电网公司. — 北京: 中国电力出版社,
2007

ISBN 978-7-5083-5898-7

I. 国… II. 国… III. ①电力工业-工业企业-安全生产-中国-手册 ②电力工业-工业企业-服务质量-中国-手册 IV. F426.61-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第097678号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

北京博图彩色印刷有限公司印刷

*

2007年7月第一版 2007年7月北京第一次印刷

889毫米×1194毫米 48开本 2.25印张 50千字

定价 6.00元

敬告读者

本书封面贴有防伪标志, 加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

为进一步加强国家电网公司安全生产和优质服务工作，2007年6月21日，公司召开安全生产和优质服务“百问百查”活动电视电话会议，决定：从现在起到年底，在全公司组织开展安全生产和优质服务“百问百查”活动。

积极开展安全生产和优质服务“百问百查”活动，是全面履行社会责任、服务党和国家工作大局的具体体现，是强化安全工作基础、进一步巩固和发展安全生产良好局面的必然要求，是提升优质服务水平、强化公司内质外形建设的客观需要，是贯彻依法从严治企方针、加强行风和队伍建设的重大举措。

为配合安全生产和优质服务“百问百查”活动的深入开展，公司统一编写了《安全生产和优质服务“百问百查”活动学习手册》。该手册主要收录了“百问百查”活动安全生产100条和优质服务100条及其参考答案和要点，旨在加强宣传引导，尽快把“百问百查”活动的主题和要求传达到每位员工，统一认识，明确任务，促进公司安全生产和优质服务工作不断迈上新台阶。

二〇〇七年六月

目录

前 言

刘振亚总经理在国家电网公司开展安全生产和优质服务“百问百查”活动电视电话会议上的讲话 (摘要)	01
--	----

《关于开展安全生产和优质服务“百问百查”活动的通知》(国家电网办[2007]495号)	17
---	----

国家电网公司“百问百查”活动安全生产100条	
第一部分 问(50条)	24
第二部分 查(50条)	39

国家电网公司“百问百查”活动优质服务100条	
第一部分 问(50条)	60
第二部分 查(50条)	80

**在国家电网公司开展安全生产和优质服务
“百问百查”活动电视电话会议上的讲话**

（摘要）

（2007年6月21日）

国家电网公司党组书记、总经理 刘振亚

同志们：

我们召开这次会议，主要目的是，从落实科学发展观、服务党和国家工作大局出发，深入分析公司安全生产和优质服务工作面临的新形势、新情况，安排部署安全生产和优质服务“百问百查”活动，进一步提升安全生产和优质服务工作水平，确保全面完成全年各项工作任务，促进“一强三优”现代公司建设，以优异的成绩迎接党的十七大召开。

一、充分认识进一步加强安全生产和优质服务工作的重要性和紧迫性

今年以来，我们认真落实科学发展观，全面贯彻国家宏观调控政策，按照公司一届二次职代会暨2007年工作会议作出的部署，坚持不懈地抓发展、抓管理、抓队伍，着力推进公司发展方式和电网发展方式的转变，各项工作不断取得新的进步。



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

1~5月份，公司累计销售电量7594亿千瓦时，完成年计划的40.2%；实现销售收入3781亿元，完成年计划的39.7%；实现利润147亿元，完成年计划的41.9%；5月末应收电费余额63亿元，低于年计划2.4个百分点。累计完成电网投资570亿元，完成年计划的28.2%。投产110千伏及以上输电线路7233千米、变电容量3063万千伏安，完成年计划的15%和16.5%；新开工110千伏及以上输电线路21556千米、变电容量9012万千伏安，完成年计划的41.6%和38.6%。四川—上海 ± 800 千伏直流特高压示范工程通过国家核准，进入工程实施阶段。总的来看，公司经营发展取得了较好的成绩，为圆满完成全年任务打下了坚实的基础。

安全生产和优质服务事关全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的大局，关系公司发展的全局，公司党组一直高度重视，近年来采取了一系列措施，取得了明显成效。

在安全生产方面：一是确立了符合电网实际的科学安全观。公司始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，把确保电网安全放在各项工作的首位，从提高认识、转变观念出发，提出了

安全生产必须“可控、能控、在控”的思想和人员、时间、精力“三个百分之百”的要求，明确了从基础、基层、基本功抓起，以“三铁”反“三违”，杜绝“三高”，全面、全员、全过程、全方位强化安全管理的工作思路。二是基本形成了安全生产工作的长效机制。把制度建设放在重要位置，结合管理体制变化和技术进步，及时修订和完善安全生产规章制度，增强了制度的针对性和可操作性。实践证明，一系列行之有效的安全措施，如春（秋）季安全生产大检查、定期排查和整治电网安全隐患、开展应急预案演练等，逐渐走向制度化和规范化。各单位普遍建立了风险管理、应急管理、事故管理和标准化作业等重要的安全生产管理体系。三是保持了安全生产的良好局面。近年来，在用电负荷快速增长、电源大规模集中投产、自然灾害频发、电网建设任务繁重的情况下，全力确保电网安全稳定运行，圆满完成迎峰度夏（冬）和重要专项保电任务。同2003年相比，2006年公司电网事故下降64%、设备事故下降70%；生产、基建和农电人身伤亡事故下降40%。今年1~5月份，电网事故又比去年同期下降65%，设备事故下降27%，



人身伤亡事故下降33%。

在优质服务方面，一是坚持一切从党和国家工作大局出发，满足了经济社会发展的用电需求。加快建设以特高压电网为骨干网架、各级电网协调发展的现代化国家电网，大力提升电网优化能源资源配置能力，积极开展国际能源合作，为提高我国能源保障水平发挥了重要作用。制定实施“新农村、新电力、新服务”农电发展战略，全面推进“户户通电”工程和新农村电气化百千万工程，服务社会主义新农村建设。积极履行社会责任，在中央企业率先发布社会责任报告。全面落实各项节能减排措施，促进资源节约型、环境友好型社会建设。二是自觉规范服务行为，认真接受各方面监督。贯彻执行《电力监管条例》和《供电服务监管办法》，主动发布实施员工服务“十个不准”、“三公”调度“十项措施”和供电服务“十项承诺”。

今年，公司又结合中央企业“优质服务年”活动，向社会作出“八项承诺”。设立优质服务举报奖励基金，开展明察暗访和客户满意度调查，推动各项服务承诺的有效落实。三是加强服务基础设施建设，优质服务水平不断提高。全面推广

95598客户服务系统，优化服务流程，完善服务标准，城市、农村规范化服务窗口达标率不断提高。2006年，公司供电服务“十项承诺”兑现率达到99.99%；城市供电可靠率达到99.839%，农村供电可靠率达到99.491%，相当于客户平均停电时间同比下降34.4%和17.6%。电力客户满意度保持较高水平，在地方民主评议行风活动中屡创佳绩，得到各级党委、政府和广大电力客户的普遍肯定，塑造了良好的企业形象，提升了国家电网品牌价值。

长期以来，公司各级干部和广大员工，特别是基层一线的同志们，立足岗位，兢兢业业，拼搏奉献，在安全生产和优质服务方面做了大量工作，付出了辛勤的汗水，取得了显著的成绩。

在肯定成绩的同时，我们也要看到，与经济社会发展的总体需求和“一强三优”现代公司的目标要求相比，公司安全生产和优质服务工作还存在明显的不适应。部分单位和干部员工对安全生产和优质服务工作重要性、长期性认识不足。电网安全运行面临较大压力，发生大面积停电的风险始终存在。安全管理工作不平衡。优质服务水平需要进一步提高。这些问题需要我们高度重视，及时采取措



施，认真加以解决。特别是今年下半年即将召开的十七大，当前又处于迎峰度夏的关键时期，大力加强安全生产和优质服务工作，进一步巩固安全生产良好局面，不断提高优质服务水平，是公司面临的重要而紧迫的任务。

二、深刻认识开展安全生产和优质服务“百问百查”活动的重要意义

为进一步加强公司安全生产和优质服务工作，公司党组决定，从现在起到年底，在全公司组织开展安全生产和优质服务“百问百查”活动。公司《关于开展安全生产和优质服务“百问百查”活动的通知》，明确了这次活动的目标、原则、总体安排和基本要求。公司各部门、各单位，各级领导干部和广大员工一定要充分认识开展“百问百查”活动的重要意义，把思想统一到公司党组的决策精神上来。

（一）开展“百问百查”活动是全面履行社会责任、服务党和国家工作大局的具体体现

国家电网公司是关系国家能源安全和国民经济命脉的国有重要骨干企业，在全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的进程中承担着重要

责任。公司工作的价值最终体现在不断提高“四个服务”的能力和水平上。无论安全生产还是优质服务，都是公司的中心工作，都事关国民经济发展和社会和谐。今年是国家进一步加强和改善宏观调控，加快经济结构调整和增长方式转变的重要一年，以强烈的忧患意识和高度负责的精神，针对安全生产和优质服务工作的关键环节和薄弱环节，开展“百问百查”活动，及时发现和解决各种带有苗头性、倾向性的问题，全力确保电网安全稳定运行，提升优质服务水平，是公司贯彻落实科学发展观、服务经济社会发展的重大部署，具有十分重要的意义。

（二）开展“百问百查”活动是强化安全工作基础、进一步巩固和发展安全生产良好局面的必然要求

安全是发展的基础，是做好各项工作的重要前提。当前公司安全生产的较好局面，既来之不易，也比较脆弱。公司安全生产面临的风险，既来自负荷持续快速增长、电网结构薄弱、自然灾害等客观因素，也有责任不落实、制度不执行、措施不到位、麻痹大意等主观原因。公司各单位、各级领导



干部必须始终保持清醒的头脑，居安思危，警钟长鸣，常抓不懈。开展“百问百查”活动，以问查的方式，对广大干部员工掌握安全生产规章制度的情况，以及生产、基建、农电、供用电、多经、信息等各专业领域安全措施的落实情况进行督促检查，有利于进一步强化全员安全意识，夯实安全基础，培育安全文化，防范和化解各种安全风险，增强安全工作“可控、能控、在控”的能力。

（三）开展“百问百查”活动是提升优质服务水平、强化公司内质外形建设的客观需要

电力服务与各行各业和广大人民群众的生产生活息息相关。随着经济社会发展和人民生活水平的提高，以及电力市场建设的深入推进，各级政府、电力客户、发电企业等各方面对公司服务质量、服务标准的要求都在不断提高。公司优质服务工作面临的压力也越来越大。近期发生的一些造成不良社会影响的事件，给我们敲响了警钟。公司迫切需要采取扎实有效的措施，进一步提升服务水平，防范类似事件的再次发生。“百问百查”活动的开展，适应了公司优质服务和内质外形建设的新形势、新要求，必将推动公司优质服务工作再上新台阶。

（四）开展“百问百查”活动是贯彻依法从严治企方针、加强行风和队伍建设的重大举措

依法经营企业、严格管理企业、勤俭办企业是我们必须始终坚持的基本方针。随着社会主义市场经济的不断完善和全民法制意识的不断提高，公司安全生产和优质服务工作面临新的课题。目前，公司在安全生产和优质服务方面暴露出的问题，一个突出表现是有法不依、有章不循、有禁不止，甚至明知故犯。究其根源，在于部分干部员工的思想认识还不到位，工作作风还不过硬。开展“百问百查”活动，有利于进一步增强广大干部员工的法制观念，强化岗位意识、责任意识和忧患意识，消除麻痹、懈怠和侥幸思想，严肃各项规章制度和纪律要求，确保公司各项规章制度得到严格、有效的落实，强化执行力建设，促进公司队伍素质的整体提升和行业作风的进一步改进。

三、准确把握安全生产和优质服务“百问百查”活动的目标和重点

我们开展安全生产和优质服务“百问百查”活动的主要目的是：以科学发展观为指导，坚持“四个服务”宗旨和“安全第一、预防为主、综合治



理”的方针，通过问、查结合的方式，动员全体员工，全面梳理、整改安全生产和优质服务工作的薄弱环节，推动公司安全生产和优质服务工作再上新台阶，为党的十七大召开营造和谐的环境，确保“一强三优”现代公司建设顺利推进。

这次“百问百查”活动的内容涵盖了安全生产和优质服务工作的各个方面。在活动过程中，各部门、各单位要紧密结合实际，统筹兼顾，把握关键，通过活动的开展，重点解决四个方面的问题。

一是确保电网安全稳定运行，不发生大面积停电事故和重大人身伤亡事故。要通过开展问查活动，深入贯彻《国家电网公司2007年安全工作意见》，层层落实安全责任制，按照“三个百分之百”要求，进一步强化安全生产基础管理工作，加强安全隐患治理，深入持久地开展反事故斗争。认真落实各项迎峰度夏（冬）措施，做好防雷、防汛、防暑、防火等工作，落实电网大面积停电事故应急预案，增强电网抵御恶劣气候和自然灾害的能力，确保电网顺利度过夏（冬）季负荷高峰期。做好重大活动和重要节日期间，特别是党的十七大召开期间的各项保电工作，确保电力供应安全可靠。

坚决杜绝重大群伤群亡事故。

二是行风建设进一步好转，不发生严重影响公司形象和声誉的事件。要通过开展问查活动，促进公司上下继续深入落实“三个十条”和优质服务年“八项承诺”，认真执行《电力监管条例》和《供电服务监管办法》，规范电力市场信息发布，加强与发电企业和电力客户的沟通协调，主动接受市场监管和社会监督，促进和谐电力建设。坚决贯彻国家产业政策和差别电价政策，积极开展节能减排工作，服务资源节约型、环境友好型社会建设。在供电工程建设中，严格做到“三不指定”。自觉规范招投标行为，坚决防治各种形式的商业贿赂。加强农村供用电管理，坚持“三公开、四到户、五统一”。积极主动地向各级党委、政府汇报工作，加强与社会各方面的沟通联系，争取广泛的理解和支持，形成和谐发展的良好外部环境。

三是员工队伍的安全意识和服务意识显著增强，执行力明显提高。要通过开展问查活动，教育广大员工充分认识安全生产的重要性、长期性、艰巨性，充分认识优质服务是电网企业生命线的深刻内涵，切实提高加强和改进安全生产和



优质服务工作的积极性、主动性，自觉学习安全知识和服务技能，认真执行各项规章制度，努力实现自身素质和工作水平的全面提升。同时，结合“爱心活动”、“平安工程”，强化爱心理念和团队精神，倡导同事之间互相提醒、互相监督、互相帮助、共同提高。

四是安全生产和优质服务工作制度进一步健全，长效工作机制不断完善。要通过开展活动，总结提炼活动的理论和实践成果，完善有关规章制度。以这次活动为契机，加快建立健全安全生产风险管理体系、应急管理体系和事故调查体系；进一步拓展优质服务内容，提升服务标准，优化服务流程，强化服务基础建设，不断提高优质服务工作水平。问查活动也要作为公司安全生产和优质服务工作的基本建设，长期坚持下去。

四、确保安全生产和优质服务“百问百查”活动取得实效

开展安全生产和优质服务“百问百查”活动，是重要的创新实践，也是公司当前的一项重点工作。公司各部门、各单位、各级领导干部必须认真按照《关于开展安全生产和优质服务“百问百查”