

专题

企业合规管理

国务院国资委将2022年确定为中央企业“合规管理强化年”，提出了中央企业2022年合规强化工作的总体思路、重点任务、进度安排和工作要求。各家企业积极响应，将合规管理全面融入经营管理，提升企业依法治企能力和水平。年底之际，本刊选登六家企业的特色做法，希望对读者有所启发。

——编者

数据保护与应用合规体系建设

文 | 国家电网有限公司客户服务中心

关键词 国家电网客服中心 合规管理 数据保护 “网上国网”

国家电网有限公司客户服务中心（以下简称中心）结合行业先进实践开展积极探索，搭建起完整的数据保护体系，推进落实数据分类分级工作，健全数据保护长效机制，针对两个重点场景进行数据保护与应用合规工作的实践落地，最终形

成持续优化的数据保护生态。

明确工作目标思路

确定数据保护管理策略

数据保护工作的目标是在数据应用合规、风险可控前提下，实现数据的开发利用，确保数据保护与

业务发展双向促进。中心数据保护与应用合规工作围绕三点展开：以数据为中心搭建保护体系，建设落实过程中多元化主体共同参与，保护工作兼顾发展，从而共同保障中心数字化转型战略目标的实现。

搭建数据保护架构，夯实数据

应用根基。数据高效开发和利用的同时，面临巨大风险。中心通过建立数据保护体系，最大限度防范数据风险，夯实数据应用根基。在遵循合规性、适用性、前瞻性、保障性前提下，完善领导决策、统筹管理、运行支持、稽核监督四个层次建设，形成完整高效的数据保护生态体系。

保障数据安全前提，释放数据发展潜能。坚持安全与发展并重，充分发挥数据要素对其他要素效率倍增作用，在依法依规、保障数据安全的前提下深挖数据价值、释放数据发展潜能、实现数据多向赋能，推动服务高质量发展。

构建数据保护体系 优化数据管理机制

明确数据管理组织，定义数据保护职责。一个架构完善、权责清晰的组织架构，是推行数据保护工作强有力的支撑。中心构建了数据保护管理组织，自顶而下依次分为决策管理层、组织协调层、工作执行层，以及贯穿数据保护全程并负责对上述三层进行监督检查的监督稽核层。

构建数据保护框架，完善数据保护制度。制度流程是数据保护工作要求、管理策略、操作规程等的集合，从数据保护需求、数据风险控制需要、法律法规合规性要求等方面进行梳理，形成全面的数据保护工作制度体系，构建四层级制度。

开展数据分类分级 奠定合规应用基础

梳理基础数据环境，掌握数据

全景视图。数据梳理是数据管理的基础性工作，中心针对客户服务分析平台的数据资产，完成数据流转视图和数据资产清单的整理，为后续整理各专业分类目录、重要数据目录、个人隐私目录，数据分类分级管理，数据共享负面清单管理等打下基础。针对“网上国网”APP，完成对全部170余个业务场景收集、使用个人信息的梳理，共整理出个人信息500余项，为后续个人隐私保护工作奠定基础。

开展数据分类分级，形成清单。为了更好地在数据安全和数据价值利用二者之间保持平衡，促进数据保护能力建设降本增效，中心对内部数据进行类别和级别划分，对不同类别和级别的数据采用差异化、精细化的安全管控手段，避免“一刀切”管理模式。提出数据定类定级实施路径，各部门对数据开展分类分级梳理工作，并形成清单。

健全长效保障机制 支撑运营水平持续提升

编制法律法规库、案例库，推进合规要求落地。编制数据保护与应用合规法律法规库，收录数据保护相关法律法规、部门规章、行业要求共计30余个，法律条款和标准规范共计1100余条，并将法律条款和标准规范根据其所属领域进行映射整理。同时整理形成数据保护与应用合规案例库，收录近两年国内外数据合规相关处罚案例40余个，涉及类型包括数据违规收集、存储、传输，数据泄露，管理缺失等。形成数据保护与应用合规相关管理办

法及分类分级实施细则等相关制度，建立基本工具表单，推进法律法规、合规要求落地。

建立事前评估、事后审计，实现风险能控可控。建立事前收集、统计和分析数据保护风险机制，从不同维度评估风险状况，从而更好地制定数据保护策略和进一步采取管理和技术手段，提升数据保护能力。完善事后检查与审计机制，保障数据保护策略、制度和规范得到有效执行和落地。一是检查各部门数据分类分级工作开展情况，二是检查是否定期对数据分类分级标准进行更新，三是检查是否基于分类分级明确了相应保护要求，是否有效执行。

推动合规实践探索 促进合规保护应用

建立保护培训机制，形成数据保护生态。根据员工岗位职责，明确相应能力要求，建立适配的数据安全人员能力提升机制，提升人员数据保护能力。从中心整体层面加强数据安全意识宣贯，结合数据保护工作实际场景，对相关岗位进行专项培训，提升全员数据保护意识。

探索数据分析平台，推进数据融合共享。在整体数据保护与应用合规体系建设框架下，选取中心数据集中的客户服务数据分析平台进行合规建设探索。针对客户服务数据分析平台目前的管理现状，提出三个提升方向。一是健全数据安全治理体系，重点是建立数据分类分级保护体系。二是强化数据全生命周期安全防护。三是进行定期评估

和总结、回顾审计。

加强“网上国网”APP检测，落实个人信息保护要求。开展“网上国网”APP专业检测评估，共涉及9个领域的76个检查项，其中风险提示的检查项有6项，占比7.9%。针对检查项，结合法律合规要求以及行业实践，提出合规风险防范建议，推动“网上国网”APP收集个人信息的合法合规。

打造全流程的数据增值安全防护体系，提升数据服务合规管理水平。以中心数据增值服务场景化应用为主线，贯穿数据存储、处理、应用、共享、销毁全流程阶段，建设形成覆盖边界安全、应用安全、数据安全、密码安全、主机安全、网络安全、终端安全、安全管理的全方位防护体系，利用授信审核、数据脱敏、白名单控制、流量监控、

模型结果审核等技术手段，做到“事前可管、事中可控、事后可查”，保障各类数据增值应用场景安全合规。

挖潜数据聚合价值 推动数字化智能场景应用

中心挖潜数据聚合价值，依托客户服务数据分析平台和“网上国网”APP构建多元化的数字化智能应用场景。

打造大数据应用共享超市，推进数据赋能增值。中心依托客户服务数据分析平台，提供多元化的数据应用服务。如在共享超市发布基于客户标签体系的客户画像服务产品，有力支撑了95598客户精准服务、营销电费管理、业扩报装等业务水平的优化提升。通过接入营销客户档案、用电信息等数据，结合外部数据资源，利用大数据平台实时计

算能力，构建复工复产监测分析应用，供政府、企业及公司内部各公司应用，助力企业复工复产等。

优化“网上国网”服务场景，打通在线业务全链条。中心基于“网上国网”APP推出“e普查”应用服务，根据居民用电变化情况精准识别家中有人、无人以及人员变化等情况，监测房屋人员居住及流动情况，减轻普查人员负担，为人口普查提高效率提供支撑。“办电e助手”是便捷、高效的“面对面”服务模式，它拓展了线上办电互动渠道，支撑多方在线沟通、物流式可视化进程、办电信息多渠道通知、线上预约等功能，实现客户与工程相关方快捷互动、工作痕迹溯源可控办电支撑服务。■

主创人 陈杰 王婷云

编辑 王黎

构建 1446 大合规智慧管理体系

文 | 广西桂冠电力股份有限公司

关键词 桂冠电力 大合规智慧管理 一抓手 四标化 四协同 六手册

广西桂冠电力股份有限公司(以下简称桂冠电力)在“合规管理强化年”背景下，通过整合法律、合规、

风险、内控资源，构建“1446”大合规智慧管理体系，通过“一抓手、四标化、四协同、六手册”，实现合

规管理目标。

“一抓手”指以法治框架下法律、合规、风险、内控四项职能一体化