



服务生态渔业光伏发电项目

国网扬州宝应县供电公司推进全面社会责任管理落地 “四个是”融入业务，工作品质大飞跃

9月11日，国网扬州宝应县供电公司全面社会责任（简称“CSR”）管理办公室召开周工作例会，听取各专业联络员汇报本周工作开展情况及下阶段工作计划，并提出下一步工作要求。现代快报记者了解到，这是该公司深入推进“CSR”管理的一项举措。

“自开展‘CSR’管理以来，公司领导班子就明确：做就要做实做常，要有规划、有计划、有措施，以专业融入、流程优化融入员工行为、公司决策和运营，达到内部强协同、外部树品牌、全面促和谐的目标。”该公司总经理张正洋说。

通讯员 郑宝元
现代快报/ZAKER南京记者 臧晓松
宝应县供电公司供图



公司党委书记沙巍(左一)走访慰问结对贫困户



助力绿色岸电建设

宣贯教育 营造良好氛围

为了帮助全体员工对“CSR”管理形成直观认识，该公司成立了“CSR”管理办公室（简称社责办），从“CSR”管理“是什么”、试点“试什么”、应该“怎么做”等问题入手，开展理念导入工作。“从理念导入开始，我们就明确了公司实践‘CSR’的‘四个是’的定位，即，是员工新的工作方式、是企业新的发展方式、是企业新的沟通方式、是企业新的管理模式。”该公司党委书记沙巍介绍说，“我们归纳为普遍联系、换位思考、协作共赢、可持续发展四个关键词。”

为强化理念导入，该公司广泛开展了宣传工作。先后印制了《社会责任基础知识“知会”口袋书》一套4册，发放给全体员工；领导班子成员结合各自分管业务，常态化研讨推进“CSR”管理工作，分专业举办“CSR”管理理念宣讲及培训12次；举办社会责任根植项目、典型案例发布会2次，邀请相关专业人士进行专题辅导10次，开展“CSR”管理理念知识测试2次，共1000多人接受培训及辅导，达到“员工能了解、管理人员能理解、社责办人员能讲

解”的目标，营造了全员参与的浓厚氛围。

“一年多的宣传教育效果显著。以配网停电为例，以往，制订停电计划主要根据公司工作的需要，对停电范围内的居民需求考虑不周，存在着一定的施工矛盾和投诉风险。现在，大家形成了站在利益相关方立场上思考问题的共识，积极听取利益相关方诉求，加强现场查勘，及时与周边居民沟通，再根据勘查结果制订停电计划，投诉量大大降低！”该公司运维检修部主任于翔说。

一年多来，该公司员工履责意识提高，责任感增强，思想观念逐渐由被动接受向自觉自发转变，履责理念在日常业务中得到了较好体现，社会责任培训考试通过率达到100%。

今年至目前，该公司电网建设投诉仅为6次（1起属实），同比减少23次，下降79.3%。该公司配网因树线矛盾等因素发生故障停电也从2015年的218条/次，下降到今年1-8月份的16条/次。2016年，该公司获得了省公司同业对标“进步标杆单位”。

多方联动 深入推进实施

8月11日，宝应县供电公司举办2017年迎峰度夏新闻发布会暨全面社会责任管理交流会，邀请该县政府部分公务人员和学校、企业、媒体代表参加，并聘请与会代表担任“CSR”管理外部联络员，为该公司发展建言献策。这是该公司深入推进“CSR”管理的新举措。

“开展‘CSR’管理以来，我们不断强化实践操作，提升理念的具象化和可操作化，有意识地引导部门与员工用‘CSR’管理理念来思考问题、解决问题，用

实实在在的变化、成效鼓励和激励员工在生产、服务、经营、管理等方面持续进行实践，并在实践中获得与利益相关方从情感认同再上升为价值认同。”该公司社责办主任周铮表示说。

7月15日深夜，一场龙卷风袭击广洋湖、射阳湖两乡镇，造成宝应境内2条10千伏线路故障，56基高低压电杆倒伏，10千米线路受损，56个台区、5510户居民的生产生活用电受到影响。灾情发生后，宝应县供电公司迅速启动应急响应机制，第

一时间与当地政府对接，紧急组织了5支100余人的应急队伍驰援。7月16日19时18分，受损电网全部恢复供电。“电网员工不轻松，深夜抢修行程匆。强风灾后保供电，连夜奋战真英雄！”7月17日，宝应县广洋湖镇“广洋微政务”微信公众号发布了一首打油诗，该镇干部群众纷纷点赞。这是当地民众对宝应县供电公司上下联动、内外互通，迅速抢修保供电的肯定。

“推进‘CSR’管理落地以来，我们积极与市政、环卫、教

育、城管等部门沟通，发展‘CSR’管理外部联络员，定期开展工作交流，形成良性互动，在有需要的时候请求相关部门支援，为电网安全稳定运行加盖了一层‘防护网’。”该公司社责办专职张悦说。

据统计，一年多以来，该公司已在社会责任微信群发布工作动态等信息500余条，取得上级公司对部门意见6条，征求利益相关方建议8条，有效保障了“CSR”管理落地，初步形成了行之有效的推进路径。

完善制度 实现价值认同

6月22日，该公司接到宝应县安宜镇大桥社区客户王先生的投诉电话，称家附近的110千伏中港变电站夜间噪音扰民，要求移走变电站内的主变压器。然而，根据噪声测试，是符合噪声排放的国家标准。按照原来的工作流程，工作人员只需将检测结果告知王先生即可。但实施“CSR”管理的该公司，未作如此简单的处置。他们再次联系检测公司复测噪音，并联系环保部门对王先生家的实际噪音进行检测，结果显示均符合国家标准。复测过程中，

该公司工作人员了解到王先生的儿子刚做完手术需要静养，家庭条件一般且房间隔音效果较差，于是联系了大桥居委会工作人员，为王家修建了院墙，并联系商铺为其安装了双层门窗玻璃增强隔音效果。此事得到圆满解决。这也是该公司创新开展“CSR”管理实践取得的成果之一。

自推进“CSR”管理工作后，该公司对原工作流程进行梳理，增设了“业务影响工作票”，识别工作中涉及的利益相关方，分析可能对利益相关方产生的影响

并形成有针对性的改进方法，部门负责人或班组长审核确定无误后方可执行。工作完成后，再次收集利益相关方评价，并由部门负责人或班组长提出进一步改进意见。该“工作票”的使用，实现了对业务工作的事前预防、事中控制、事后检验，确保了“CSR”管理工作的全员参与，全过程、全方位融入。

截至8月底，该公司共填写“业务影响工作票”3089份，优化营销、调控、运检等专业的18个大流程50个小流程，形成了20项固化成果。

“公司运用‘CSR’管理理念，有意识地引导员工在生产、服务、经营、管理等方面持续创新实践，提升业绩；同时，通过识别利益相关方，认清与利益相关方的关联关系，将追求经济效益上升到追求社会效益层面，实现综合利益最大化，做到利益认同、情感认同和价值认同，实现从‘+全面社会责任管理’到‘全面社会责任管理+’的转变，从而将全面社会责任管理理念自然地融入日常业务中去，完成工作质量到品质的跨越。”沙巍最后表示。