

# 国网重庆綦南供电公司 全面社会责任管理

## 简 报

第 1 期

公司全面社会责任管理领导小组办公室

2018 年 4 月 26 日

---

### 一、重点工作开展情况

1.开展全面社会责任管理利益相关方访谈。为提高全面社会责任管理水平，4月16日，綦南公司启动了2018年度利益相关方沟通工作，根据工作重点和沟通事项编制调研问卷，召开社会责任工作调研启动会，对内外部利益相关方进行了为期三天的访谈。针对内部利益相关方，访谈发展部、党委组织部、安全监察部、建设部、党建部、调控中心、供电服务指挥中心、运检部、綦江园区中心、营销部等13个内部职能部室（车间）。针对外部利益相关方，分5类进行访谈，共走访企业客户4个、村社5个、政府职能部门5个、地方媒体2个和居民客户6个，调研对象选择特别注重针对性，例如居民客户选择包含了征地居民、停电抢修客户和老

年客户，企业客户选择了包含医院、燃气等公共服务企业和长风锻造等地方支柱型企业。通过调研发现，公司整体履责意识、态度、质量较前几年均有较大改观，但在社会责任融入全面管理上还有一定的差距，下阶段将针对调研发言问题进一步优化全面社会责任管理年度工作计划。



图 1 全面社会责任管理利益相关方沟通启动会



图 2 内外部利益相关方沟通访谈情况

2.编制年度利益相关方履责行动书。4月初，綦南公司

启动履责行动书编制工作，结合国网公司利益相关方划分和綦南公司实际情况，研究分析利益相关方沟通现状，搭建履责行动书框架。通过社会责任管理部门与公司领导、各部门负责人沟通，社会责任专责与各部门联络员沟通，运用社会责任的理念、工具、方法帮助专业部门梳理主要利益相关方和 workflows，最终确定从政府、用户、社区、环境、员工、媒体六类利益相关方出发，再征集各专业部门特色履责故事、案例，挖掘各部门专业工作的薄弱点和改进方向，解决各利益相关方的集中诉求，逐步构建起“綦”心点亮“綦”迹履责理念。



图 3 年度利益相关方履责行动书框架图

3.开展 2018 年社会责任根植项目调研立项工作。4 月，綦南公司经过调研论证、选题立项两个环节，准确定位 2018 年社会责任根植项目。调研论证阶段，收集分析公司的职代

会工作报告和各专业的重点工作报告，根据国网公司根植项目五个有利于的要素，梳理公司重点推动的、具有根植项目潜质的工作，按照梳理的重点点对点与各专业部门进行交流，党建部负责人与公司领导、各部门负责人沟通，社会责任专责与各部门联络员沟通，对重点议题选项进行论证，提前做好项目选题立项的前期调研工作。选题立项阶段，对照市公司 2018 年“人民电业为人民——用心点亮重庆发展”履责行动方案 6 个方面履责实践 18 项工作举措，采用重点部门必报和其他部门选报相结合的方式，在全公司开展社会责任根植项目立项申报工作，共征集项目 12 个。立项收集整理后召开了立项讨论会，由党委书记牵头，逐一进行论证，兼顾专业覆盖的多样性，确定上报议题，最终择优向市公司报送项目 5 个，市公司选定 2 个，市公司未立项的三个项目作为内部管控项目开展。

**表 1 2018 年社会责任根植项目立项情况**

工作任务	工作内容	根植项目名称	内容概要	立项层级
一、助力基础设施建设	确保电网安全运行	多方参与共建电网运行风险管控平台	联合相关利益相关方，紧紧围绕“风险管控”这条主线，贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，以“全面评估、分类分控”为工作思路，以强化利益相关方源头控制、过程管控为抓手，依托安监一体化平台、安全卫士手机 APP 实行全过程管控，切实提升电网运行风险管控水平，实现安全生产的可控、能控、在控，确保电网安全稳定运行。	市公司项目
二、服务内陆开	推进现代服务体系	“零距离感知”构建	进一步建立以客户为中心的供电服务体系，打通客户服务“最后一公	市公司项目

放高地建设		现代服务体系	里”的“最后一百米”构建“零距离感知”构建现代服务体系。整合故障抢修资源,划分网格开展工作,构建低压网格化服务体系。推行客户经理制度,打造高效协同的服务前端,为客户提供便捷、温馨的“一站式”综合服务。利用“互联网+”相关服务平台,推进信息数据共享,实现客户服务的智能化管理与可视化监控,全面支撑网格业务高效开展。	
	开展业扩报装接电专项治理	基于线上沟通的业扩报装新模式	通过调研走访,建立客户半点需求库,制定专项解决方案,建立重点客户用电申请上门受理机制,大客户客户经理客户需求上门指导客户提交用电申请资料,全面推行园区客户线上办电,努力实现客户高压业扩办电等复杂业务“最多跑一次”;加强变更用电业务线上办电宣传,引导客户积极通过线上办电办理变更用电业务,实现变更用电业务“一次都不跑”;对于集体企业承揽的受电工程项目,建议实行业扩办电全过程手续代办服务,提升客户服务水平。	自管控项目
三、倡导绿色低碳生活	消纳清洁能源	合作透明构建孤网小水电可持续发展方案	针对供区现存的孤网小水电厂,即由于历史原因小水电厂有独立自供区,出现电厂经营困难,自供区内供电可靠性差等问题,联合政府、小水电厂、小水电自供区居民等相关利益相关方,共同出台解决方案,实现小水电自供区居民划转,解决小水电厂经营困难,自供区电压质量和可靠性差的问题。	自管控项目
四、搭建用心沟通桥梁	响应社会关切	开展透明共赢社会责任沟通活动	以“碁心”点亮“碁迹”为主题,总结编制社会责任故事集、项目集和致利益相关方行动书,举办社会责任沟通日,及时响应社会关切。从服务客户实际出发,建设“社会责任+全能型”供电所,形成与客户沟通、交流的鲜活窗口。举办“走进碁南电网”开放日活动,邀请政府、厂矿、居民、媒体等利益相关方走进公司,分层分级实施专项沟	自管控项目

			通。	
--	--	--	----	--

4.参与重庆公司全面社会责任管理培训。4月20日，重庆公司举办年度社会责任专题培训，来自42家基层单位的社会责任管理部门负责人和专责120余人参与了培训，綦南公司作为国网公司社会责任示范基地，用半天的时间，分享了全面社会责任管理工作开展情况和社会责任根植项目培育经验。全面社会责任管理工作主要从理念植入、能力提升、沟通传播、绩效评价、管理工具、机制保障等6个方面分享，社会责任根植项目培育主要从调研论证、选题立项、策划实施、评价总结、改进提升5个环节进行分享，课间还进行了问答互动。



图4 綦南公司参加市公司全面社会责任管理培训

## 二、员工履责实践大家谈

**前言：**实施全面社会责任管理是推动綦南公司全体干部员工转变思维方式、工作方法的过程，为记录这个过程中公司及员工的变化，我们每月开展一期“履责实践大家谈”活动，邀请不同层级、不同岗位的员工，分享自己对社会责任的理解和期许。

电网建设是一个需要多方协同的过程，涉及到业主、施工、监理、政府以及社会大众。所以在实施过程中，会更加注重各个利益相关方的权益。施工中的环境保护，占地赔偿的公平性及实时性、电网建设与居住地的安全距离，每一位用户的用电需求及安全等等问题，都是我们建设者的责任。通过政企联动，以政府为主导，深入村社街道，与当地居民开院坝会，发放电网建设知识宣传册，多次耐心讲解，打消社会大众对电网建设的疑虑，扭转对电网建设排斥的心理。作为一名电网建设者，每一座铁塔的组立，每一座变电站的建成，都让我们感受到深深的自豪感，我们的使命就是让每个人都能享受到更优质、更高效、更智能、更清洁的电网。

——国网重庆綦南供电公司建设部 江华君

### **三、月绩效跟踪考核情况**

2018年4月，綦南公司将两项社会责任工作事项纳入公司月度重点工作进行管控，经督促检查，各部门、业务实施机构均按要求完成，未发生考核事项。

**表一 国网重庆綦南供电公司 2018年4月重点工作计划表**

---

序号	重点工作名称	工作内容	完成时间	考评细则	牵头绩效主体	责任绩效主体
1	全面社会责任管理利益相关方访谈	<b>目标：</b> 完成利益相关方访谈 <b>任务：</b> 党群部负责编制访谈提纲并组织访谈。各部门、业务实施机构负责配合参加，提供真实有效的信息。	2018/4/20	各部门、业务实施机构未按要求参加访谈考核该部门月度组织绩效500元。	党建部	办公室、发展部、党委组织部、安全监察部、建设部、监审部、党建部、调控中心、供电服务指挥中心、运检部、綦江园区中心、营销部、物资部
2	2018年社会责任根植项目立项申报	<b>目标：</b> 2018年社会责任根植项目立项申报 <b>任务：</b> 党群部负责帮助选题、收集汇总项目资料。各部门、业务实施机构负责结合专业工作申报项目。	2018/4/20	各部门、业务实施机构未按要求申报项目考核该部门月度组织绩效500元。	党建部	各部门、业务实施机构

#### 四、下月工作计划

1.持续编制利益相关方履责行动书。根据搭建的行动书框架，结合内外部利益相关方访谈调研情况，收集完善行动书内容，形成初稿。

2.开展社会责任根植项目推进会。社会责任管理部门帮助专业部门制定实施方案，按计划指导实施项目，联合专业部门评估项目阶段实施情况，并提供人、财、物等保障。

3.召开“责任大家谈”主题活动。形成社会责任工作常态交流机制，邀请社会责任根植项目团队分享工具和方法的运用，挖掘身边社会责任人物和故事，提升全员社会责任意识。



4.征集社会责任故事，编辑社会责任故事集。精选电能替代、征地搬迁、业扩报装等有代表性的工作中发生的履责故事，用员工自己的故事感染更多的员工主动履责。