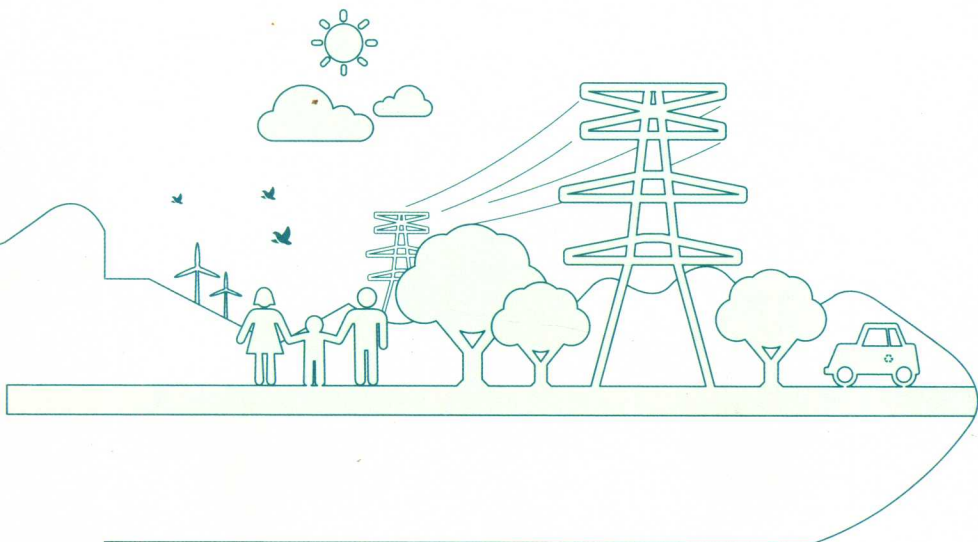




国家电网
STATE GRID



国网北京市电力公司

社会责任管理手册



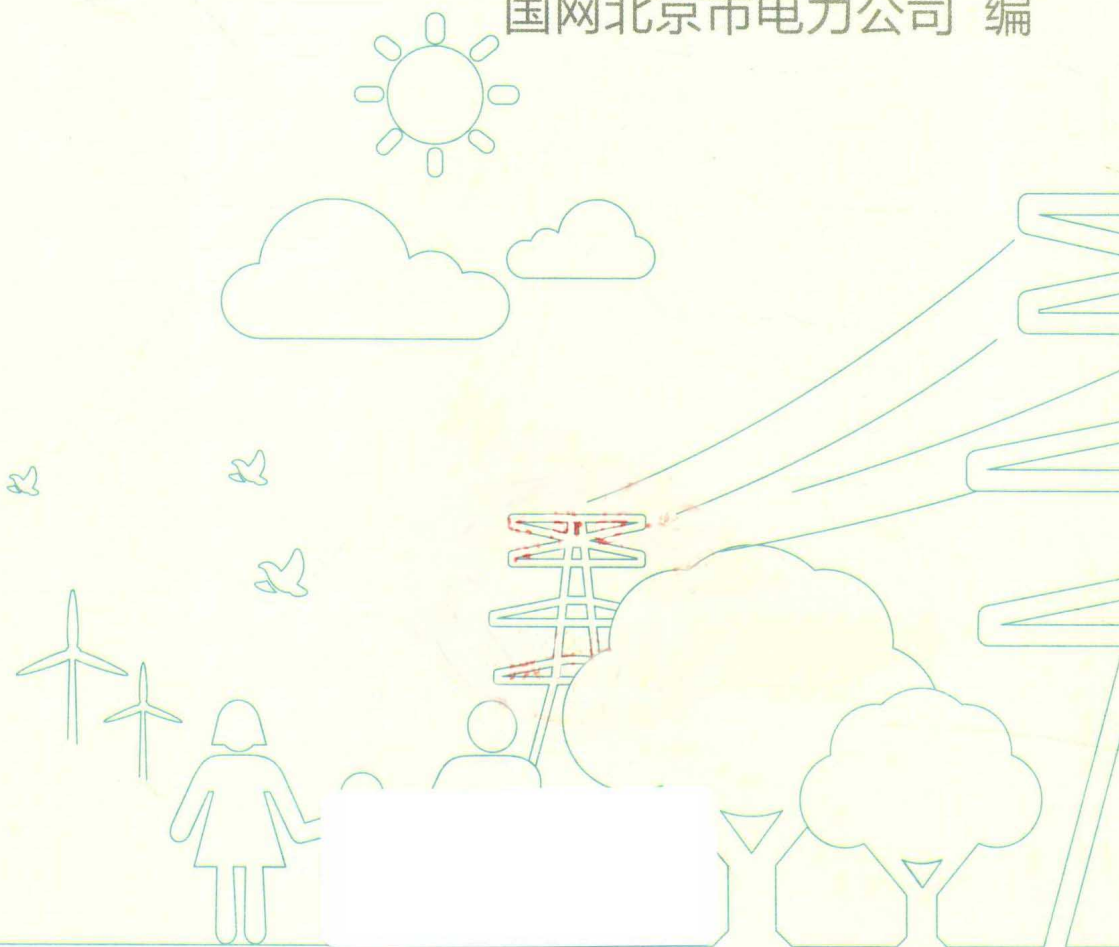
中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



国家电网
STATE GRID

国网北京市电力公司
社会责任管理手册

国网北京市电力公司 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

图书在版编目(CIP)数据

国网北京市电力公司社会责任管理手册 / 国网北京市电力公司编. — 北京 : 中国电力出版社, 2016. 5

ISBN 978-7-5123-9311-0

I. ①国… II. ①国… III. ①电力工业—企业责任—社会责任—北京—手册 IV. ①F426.61-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 100239 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

北京盛通印刷股份有限公司印刷

*

2016 年 5 月第一版 2016 年 5 月北京第一次印刷

710 毫米 × 980 毫米 16 开本 5.625 印张 102 千字

定价 28.00 元

敬告读者

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

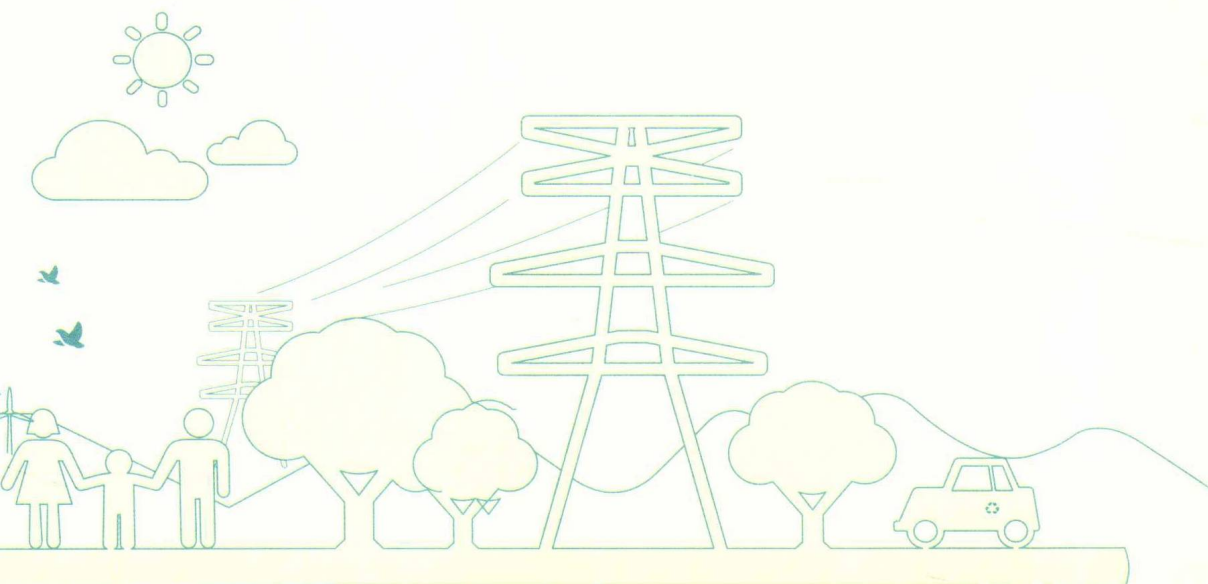
编委会

主任：杨新法

副主任：赵 云 陈 爽 刘心放

委员：李 超 邢其敬 张晨曦 浮 婷

陶志军 王 磊 孙 璐 温大吉



编制说明

编制依据

《国家电网公司履行社会责任指南（2007）》《关于深化全面社会责任管理 推进社会责任根植的指导意见（2014）》《国家电网公司社会责任推进工作手册（2014）》《国网北京电力 2011/2012 年社会责任实践报告》《电靓蓝天 清洁首都空气电力行动（2013）》《电靓京城 服务国际一流和谐宜居之都建设（2014）》等。

手册内容

全面阐述国网北京市电力公司深化全面社会责任管理的主要任务、组织机构、工作内容和管理工具等内容，推动公司社会责任管理进一步规范化、专业化。

称谓说明

本手册中，“国网北京市电力公司”也以“公司”“我们”“国网北京电力”表示；“区供电公司（含专业公司）”也以“区公司”表示。

版本说明

本手册是第一版，今后将根据实际情况修订和完善。

前言

党的十八届三中全会明确提出国有企业“必须适应市场化、国际化新形势，以规范经营决策、资产保值增值、公平参与竞争、提高企业效率、增强企业活力、承担社会责任为重点，进一步深化国有企业改革”。企业社会责任已上升至国家战略层面，成为促进经济发展与社会进步、建设和谐社会的重要基础。

作为央企社会责任工作的先锋和表率，国家电网公司先后发布我国首份社会责任报告、首本履行社会责任指南和首个公司价值白皮书，塑造了卓越的“国家电网”社会责任品牌。2014年，国家电网公司进一步做出“深化全面社会责任管理，推进社会责任根植”的工作部署，要求各下属单位推动社会责任管理融入“三集五大”体系建设，积极探索符合电网企业实际的社会责任根植模式，努力实现“内部工作外部化、外部期望内部化、履责实践品牌化”的目标。

国网北京电力在全面梳理以往工作经验和成果基础上，结合国家电网公司社会责任管理要求，对接《社会责任推进工作手册》，编制形成《社会责任管理手册》，与《供电公司社会责任工作手册》《供电所社会责任操作手册》构成“三位一体”的社会责任管理体系，指导各层级在日常管理和业务工作中更规范地履行社会责任，提高可持续发展能力，实现经济、社会和环境综合价值的最大化。

编者

2016年4月



目录

编制说明

前言

第一章 社会责任管理基础	02
第一节 公司承担的主要社会责任	03
第二节 实施社会责任管理的意义	06
第三节 社会责任推进工作的内涵和主要步骤	07
第四节 公司社会责任工作成效	09
第二章 社会责任管理组织机构	11
第三章 国网北京电力社会责任工作内容	14
第一节 社会责任管理要点	15
第二节 社会责任实践内容	21
第三节 社会责任传播方式	31
第四章 区供电公司社会责任工作内容	35
第一节 社会责任管理要点	36
第二节 社会责任实践内容	36
第三节 社会责任传播方式	46
第五章 基层班所社会责任工作内容	48
第一节 社会责任管理要点	49
第二节 社会责任实践内容	51
第三节 社会责任传播方式	57
第六章 利益相关方管理	58
第一节 利益相关方识别	59
第二节 利益相关方沟通	60
第三节 社会化表达	65
附录	67

目录

编制说明

前言

第一章 社会责任管理基础	02
第一节 公司承担的主要社会责任	03
第二节 实施社会责任管理的意义	06
第三节 社会责任推进工作的内涵和主要步骤	07
第四节 公司社会责任工作成效	09
第二章 社会责任管理组织机构	11
第三章 国网北京电力社会责任工作内容	14
第一节 社会责任管理要点	15
第二节 社会责任实践内容	21
第三节 社会责任传播方式	31
第四章 区供电公司社会责任工作内容	35
第一节 社会责任管理要点	36
第二节 社会责任实践内容	36
第三节 社会责任传播方式	46
第五章 基层班所社会责任工作内容	48
第一节 社会责任管理要点	49
第二节 社会责任实践内容	51
第三节 社会责任传播方式	57
第六章 利益相关方管理	58
第一节 利益相关方识别	59
第二节 利益相关方沟通	60
第三节 社会化表达	65
附录	67

第一章

社会责任管理基础

随着经济社会的不断发展，社会责任的价值越来越为企业所重视。立足战略高度，积极推进企业与社会、环境的和谐发展，成为优秀企业实践可持续发展的自觉选择。公司作为公益型国有企业，积极推进社会责任融入公司发展和电网运营，在主动承担社会责任的基础上，逐步实现社会责任实践向社会责任管理的转变。

第一节 公司承担的主要社会责任

电网企业是特殊的服务企业，是支撑经济社会协调发展的骨干力量，需承担起符合自身特点的社会责任。公司将遵守国家法律法规、社会规范和商业道德，负责任地建设和运营电网，有效管理对利益相关方和自然环境产生的影响，实现经济、社会和环境综合价值最大化，作为履行社会责任的重要内容。

2. 负责任地
对待每一个
利益相关方

1. 保障可靠可信
的能源供应



国家电网公司社会责任模型

在系统研究国家电网公司社会责任模型的基础上，公司结合履责现状、利益相关方群体需求，梳理形成 11 个方面的履责内容。

科学发展责任

电网作为资源优化配置平台，是优化产业结构、促进经济增长方式转变的重要途径。公司坚持积极转变电网发展方式，建设坚强智能电网，充分发挥北京电网能源输送平台功能，促进能源资源更优配置，保障首都更安全、更经济、更清洁、可持续的电力供应

安全供电责任

为经济社会可持续发展提供安全、稳定、可靠、优质的电力保障，是电网企业的核心责任。公司始终秉持“安全第一、预防为主、综合治理”方针，夯实安全管理基础，全方位推进电网安全、设备安全和人员安全管理工作，确保首都安全可靠供电，严防大面积停电和重大安全事故

卓越管理责任

积极转变公司发展方式，由管理型向管理经营型转变，全面建成具有科学发展理念、持续创新活力、优秀企业文化、强烈社会责任感和核心竞争力的现代企业

科技创新责任

加大科技投入、优化科技资源配置，建立结构合理、分工明确、重点突出、运作协调的科技创新体系，提高科技成果转化应用水平和知识产权保护能力，服务创新型国家和创新型城市建设

优质服务责任

努力为客户提供优质服务，为客户创造价值是公司实现持续发展的基本要求。公司始终把提高服务品质作为保障持续健康发展的重要动力，扎实推进供电服务“十项承诺”、员工服务“十个不准”，努力提升营销服务水平，深入开展差异化服务

服务三农责任

公司积极实施“新农村、新电力、新服务”农电发展战略，以公司发展带动农电事业发展。实施农网建设和改造工程，推动农村基础设施建设。践行供电服务承诺，保障农电服务品质

员工发展责任

社会责任目标的实现，最终需要通过每一位员工在各自的工作岗位上来落实。公司努力培养优秀的履责主体，全力维护员工合法权益，加强员工能力建设，建立人才发展规划，强化人才培养。完善激励机制，推进民主管理，激发员工创造活力，实现全心全意依靠员工办企业的目标

伙伴共赢责任

电网企业处于电力工业中的枢纽和中介地位，对合作伙伴的发展具有强大的支撑带动作用。公司坚持着眼长远、互利共赢理念，加强与设备和服务供应商、研究机构、施工单位等的广泛合作，实现优势互补，携手共同推进可持续发展

企业公民责任

公司努力弘扬良好道德风尚，积极参与社会公益，建设和谐社会，倡导和支持员工志愿者开展服务活动，扶助社会弱势群体，以国网人的真情，电靓京城千家万户

沟通合作责任

获得利益相关方认可和支持，实现与利益相关方共赢是公司的一贯追求。公司坚持透明开放运营，定期开展利益相关方对话交流，回应利益相关方诉求，形成发展共识、凝聚发展合力，为运营北京电网营造良好外部环境

环保低碳责任

公司坚持全方位落实资源节约和环境保护要求，执行服务首都清洁空气计划，建设绿色电网，推行节能运行和绿色办公，提高电能输送效率、电网利用效率，降低电力传输损耗，努力减少公司运营对环境的影响

第二节 实施社会责任管理的意义

当前，企业对社会责任关注的重点从回应利益相关方要求、担当责任，逐渐发展到将“履责”作为经营新方式、管理新方法。2012年，国家电网公司提出“深化全面社会责任管理”的要求，大力推进社会责任工作转型，推动全面社会责任管理从“个别试点”转向“全面试点”，从“注重总结传播社会责任实践”转向“更加注重实施社会责任管理”。

公司努力适应社会责任发展趋势和国家电网公司社会责任工作转型要求，从管理入手，逐步促进履责制度化、规范化和常态化发展，进一步提升公司管理水平、运营能力和品牌形象。

优化公司管理水平

公司面临的社会环境和发展形势需要打破传统的专业型、内向型管理方式，推动决策更多地考虑利益相关方诉求。实施社会责任管理，以外部诉求推动企业管理创新和业务流程优化，实现“内部工作外部化、外部期望内部化”，将有效促进公司向管理经营型转变，提升持续创新能力

提高风险管控能力

系统化、规范化、结构化地开展社会责任管理，可有效促进公司科学发展和透明运营，在保障利益相关方的知情权、参与权和监督权基础上，提高公司各层级、各专业、各岗位的风险管控意识，增强风险防控水平

塑造责任央企形象

开展社会责任管理、积极主动履行社会责任，可有效反映公司持续健康发展的意愿与行为，树立公司负责任的公众形象，不断丰富“电靓京城”品牌内涵和品牌价值，提升公司“知名度、认知度、美誉度”

第三节 社会责任推进工作的内涵和主要步骤

社会责任推进工作以实现社会责任根植基层各专业、各岗位为目的，以落实社会责任理念和推广社会责任管理为中心，以宣贯理念、组建机构、匹配资源、深化研究、制定规划、健全制度、提升能力、强化沟通、开展试点、推动融合、促进参与、管理绩效为手段，努力实现社会责任全员参与、全过程覆盖、全方位融合。

社会责任推进工作12个步骤

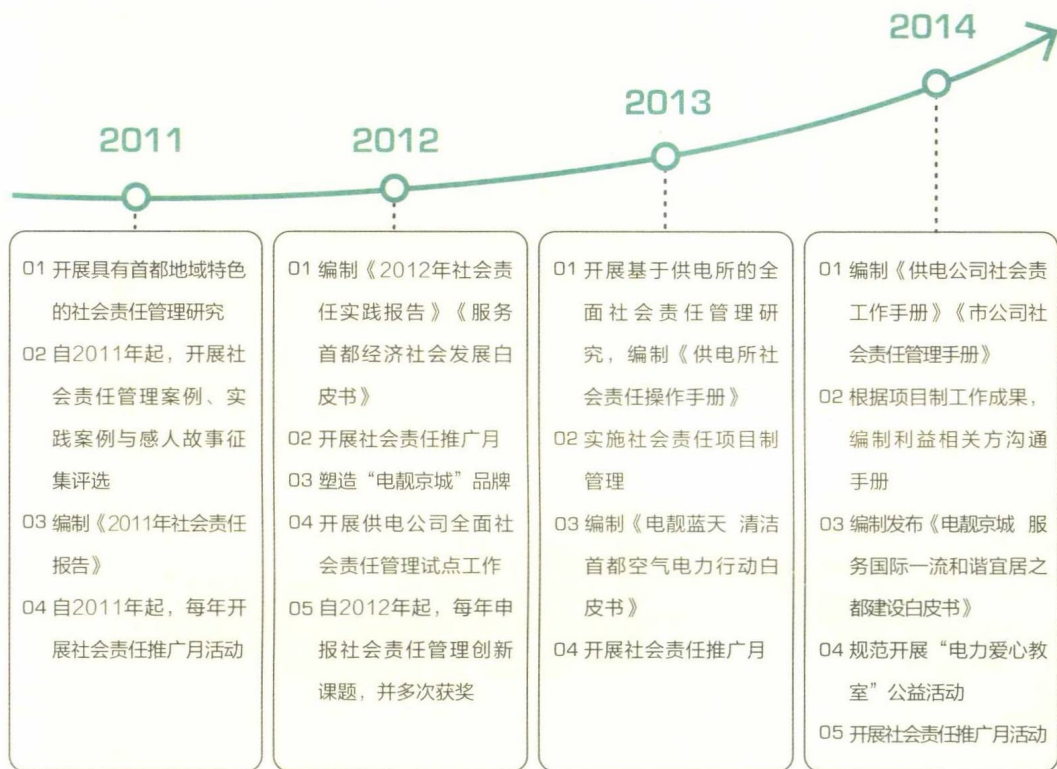
序号	步骤	具体内容
01	宣贯理念	<ul style="list-style-type: none"> 将综合价值最大化作为开展工作的落脚点，并将其全面融入日常生产经营和各项管理活动 融入利益相关方理念，构建利益相关方参与机制，充分发挥利益相关方的价值创造潜能
02	组建机构	<ul style="list-style-type: none"> 成立三级社会责任管理组织机构。公司外联部负责统筹、指导各层级社会责任工作 区公司办公室或党群部、基层班所按照公司外联部要求，配合或自主开展社会责任推进工作
03	匹配资源	<ul style="list-style-type: none"> 提供组织保障，公司配备相应人员从事社会责任推进工作 提供资金保障，保证一定数额的社会责任推进工作预算
04	深化研究	<ul style="list-style-type: none"> 积极探索符合公司实际、服务首都发展的社会责任推进模式 开创性地研究基层班所履行社会责任的内容、路径及方法，形成覆盖三层级的、完善的社会责任管理理论体系
05	制定规划	<p>根据公司履责现状调研结果制定社会责任推进工作规划，明确公司社会责任工作的目标、思路和内容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 2011~2012年为理念导入阶段。定期开展社会责任培训，推行内部社会责任管理试点工作，建立履责内部分享机制 2013~2015年为利益相关方沟通阶段。规范利益相关方沟通和社会责任信息披露机制，编制白皮书和沟通手册，全方位回应利益相关方关注的社会责任议题 2016年为履责传播与推广阶段。系统开展社会责任管理成果宣传推广工作，塑造责任央企表率形象

续表

06	健全制度	<ul style="list-style-type: none"> • 每年制定并下发《关于进一步加强公司品牌标识、社会责任、公益工作的指导意见》《深化全面社会责任管理工作方案》，指导区公司开展工作 • 制定并下发《外联品牌专业考核评价办法》，定期评价区公司社会责任管理和实践工作成效
07	提升能力	<ul style="list-style-type: none"> • 系统开展全员社会责任能力建设，通过有效的制度安排和资源保障，推进全员社会责任培训和各项责任活动，深化员工对社会责任的认知和理解，提升员工履行社会责任的能力
08	强化沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 定期编制发布综合或专项白皮书，举办社会责任推广月活动，保障利益相关方的知情权、参与权和监督权
09	开展试点	<ul style="list-style-type: none"> • 自2011年起，公司从全面和专项两个方面推进试点工作。其中，全面试点单位以“15333”工程为统领，系统地将社会责任管理融入工作。专项试点单位选择“15333”中的一个方面为切入点，以项目制方式开展社会责任管理和实践。2014年，全面试点范围进一步扩大至全部区公司，统一实施全面社会责任管理，实现全面社会责任管理由局部试点转向全面推广的转变
10	推动融合	<ul style="list-style-type: none"> • 区公司以推动专业融合为重点，按照社会责任根植项目制的总体要求，推动社会责任融入电网规划、建设、运行、检修和营销“五大”专业 • 基层班所以推动岗位融合为重点，融入社会责任理念，梳理和重塑岗位职责
11	促进参与	<ul style="list-style-type: none"> • 在公司决策和行动前，定期收集和梳理利益相关方关注议题，了解利益相关方的期望和诉求，明确参与方式和行动措施，逐步落实利益相关方参与计划，并对其参与的成效进行评价
12	管理绩效	<ul style="list-style-type: none"> • 定期评价区公司社会责任推进工作成效，评价内容涉及社会责任沟通、社会责任根植项目、社会责任成果推广、履责成效的外部评价、工作特色与亮点等

第四节 公司社会责任工作成效

自 2011 年起，国网北京电力按照国家电网公司社会责任工作要求，有计划、有步骤、系统地推动社会责任工作，不断探索具有公司特色的管理新模式、履责新路径，为国家电网公司规范社会责任管理、公司深化推进社会责任根植贡献有益经验。



开展基于供电所的全面社会责任管理研究，形成供电所社会责任管理的方法和工具。实现社会责任管理与供电所具体岗位、业务流程、绩效考核深度融合。编制发布的《供电所社会责任操作手册》成为系统内首个探索供电所全面社会责任管理落地的成果性文件，为其他单位探索社会责任落地基层提供借鉴。