

国网湖南供电服务中心（计量中心） 社会责任管理工作简报

2018 年 4 月期

社会责任管理工作办公室

2018 年 4 月 27 日

目 录

推进管理篇	2
中心绩效会对全年社会责任管理工作做出系统部署	2
中心开展新时期社会责任管理实践培训	3
中心编制完成 2018 年社会责任管理工作提升方案（讨论稿）	5
落地实践篇	7
中心与 16 家县公司结对共建，共推服务提质	7
中心召开 2018 年电能表及采集设备供应商座谈会	8
中心邀请湖南主流媒体记者“走进来”	9
示范影响篇	10
中心迎接国网湖南电力各单位参观社会责任管理成果	10
中心在国网公司培训会上进行社会责任管理成果展示	11
中心编制完成社会责任示范基地综合手册	12
五月计划篇	13

推进管理篇

中心绩效会对全年社会责任管理工作做出系统部署

3月5日，中心召开季度绩效大会，将社会责任管理工作作为中心全年重点工作之一进行了系统部署。会议明确了2018年度中心社会责任管理工作将从管理推进和业务融合两大层面入手，并通过激烈讨论梳理出目前社会责任管理存在的五大重点问题：理念理解与应用不深、全员参与程度不足、自运行机制尚未完全建立、缺乏有效的品牌传播和推广机制、社会责任管理理念及方法尚未完全融入中心运营核心难点及重点工作之中。下阶段，中心将制定针对性的完善措施，并落实好各项工作的责任主体及时间节点要求，加强沟通衔接、提高工作质效、严控节点、按期督办，保质保量完成各阶段的工作任务，充分发挥好社会责任管理对中心运营的推动和提升作用。



图：中心绩效会对社会责任工作做出系统部署

中心开展新时期社会责任管理实践培训

4月9日，省公司外联部主任周幼宏、责扬天下社会责任管理专家殷格非到中心调研指导，并对中心领导班子、各部门负责人、社会责任联络员开展题为“新时期社会责任管理实践”的主题培训。殷格非从“溯源：理解社会责任”和“躬行：社会责任管理”两大方面对社会责任的内涵、管理理念、管理方法等做了具体解析，并通过剖析典型案例，形象阐述了“各有所求、各有所能、各尽其责、各得其所、各有所进”的“五个各”社会责任管理思想。此次引入外部专家对中心社会责任管理工作进行指导和培训，加深了中心全员对社会责任的理解和认识，也为中心持续开展社会责任管理工作提供了新的思路和方法。下阶段，中心将积极邀请更多专家学者到中心开展社会责任管理指导与交流，推动中心社会责任管理能力再上新台阶。



图：参观中心社会责任展厅



图：开展社会责任管理培训

中心编制完成 2018 年社会责任管理工作提升方案(讨论稿)

4 月下旬，中心在省公司指导下，编制完成《国网湖南供电服务中心 2018 年社会责任管理工作提升方案(讨论稿)》(以下简称《提升方案》)，《提升方案》针对绩效会明确的五大问题，制定了具体的完善措施，并明确了责任主体及时间节点要求。

开展前沿探索研究。针对“对‘透明服务’理念的理解与应用不够深入”的问题，中心将系统梳理国内外透明度管理理论成果和先进企业优秀做法，完善“透明服务”的内涵、外延，纵向挖掘其深度价值，形成《“透明服务”管理研究课题》成果。

加强社会责任管理团队建设。针对“社会责任管理全员参与程度不足”的问题，中心将通过培养一支“懂”社会责任的骨干队伍和一支能“讲”社会责任的内训讲师队伍，推动形成中心社会责任推动和宣贯的专业团队。

健全社会责任管理机制。针对“社会责任管理的自运行机制尚未完全建立”问题，中心一方面建立社会责任管理工作简报制度，按月呈报省公司及国家电网公司；另一方面强化社会责任管理考核，将“内部工作外部化、外部期望内部化”落到实处。

推进品牌推广与传播。针对“社会责任管理影响力不足，

尚未形成有效的社会责任品牌传播和推广机制”，中心将编制《责任品牌策划方案》、开展特色责任品牌活动，并进行富媒体传播，使“透明服务”管理的责任品牌形象深入人心。

实施社会责任根植项目。针对“社会责任管理理念及方法尚未完全融入中心运营核心难点及重点工作之中”的问题，中心将立足实际业务工作，扎实开展问题查找和成因分析，推进“五大工程”每个至少立项开展1个根植项目，深度将社会责任管理理念及方法融入中心日常运营之中。

《提升方案》的编制将有效指导中心社会责任管理工作有序开展和顺畅执行，为中心社会责任管理能力的持续提升打好坚实的基础保障。

附件：国网湖南省电力有限公司供电服务中心（计量中心）2018年社会责任管理提升工作任务清单

行动举措	工作内容	工作要求	责任主体	负责人	时间节点	输出成果
开展前沿探索研究	成立“透明服务”管理研究课题小组	行文下发	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	2018.04.25	成立文件
	系统梳理国内外透明管理理论成果和先进企业优秀做法，与中心运营实际进行对标	资料搜集 对标分析	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	2018.05.25	对标分析成果文件
	开展前沿探索，编制形成中心形成《“透明服务”管理研究课题》成果	开展研究 行文发布	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	2018.06.25	《“透明服务”管理研究课题》
加强社会责任管理团队建设	常态化开展内外社会责任交流、学习	外部交流至少每季度一次 内部交流至少每月一次	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	每月25日（节假日顺延）	新闻稿 学习记录
	选拔5-10人社会责任讲师团队，开展内训	行文下发 制作培训课件	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	每月1日（节假日顺延）	团队公示文件 培训课件
建立社会责任管理工作周报制度	编制社会责任周/月报，将中心社会责任管理、运营的情况改进、提升以及充分发挥示范引领作用的工作信息进行汇总	按月呈报省公司及国家电网公司	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	每周五 每月25日	社会责任工作周报
强化社会责任管理考核	每月对《社会责任管理提升任务清单》的输出成果进行检查，每块对“透明服务”融入度、社会责任实践工作开展扎实的部门和人员在中心评优评优中优先考虑，在省公司评优评先中优先推荐	对未按时保质完成的部门在月度绩效中进行扣分， 每项工作0.5分 对执行标准不严、提供资料不全的部门在月报中进行通报	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	每月25日（节假日顺延）	绩效结果公示文件
	编制《利益相关方管理制度》，通过召开利益相关方意见征集会、开展“请进来”“走出去”活动等形式，及时收集利益相关方对中心工作的评价意见，每月进行汇总报上级领导，并将中心的回复意见及时传递给利益相关方	结合部门业务性质，加强利益相关方沟通和评价意见收集		委办组小组	江榕、袁惠杰、贺晨、肖增良、胡国峰、汪兵部、何海等、袁颖、赵丹、廖志飞、莫文娟、曹宇、杨晋、刘志国	每月25日（节假日顺延）
塑造中心责任品牌	编制中心《责任品牌策划方案》，系统梳理品牌内涵，优化品牌标识，丰富品牌形象	形成方案	工作金室推进组	江榕、袁惠杰、贺晨	2018.07.25	《责任品牌策划方案》

图：《提升方案》工作任务清单

落地实践篇

中心与 16 家县公司结对共建，共推服务提质

为进一步加强营销队伍执行力、全面提高全省营销精益化管理水平和客户满意度，中心持续推动“精益高效诊断”工程实施落地。4月3日，中心组织全省14个市州的16家县级供电公司开展以“服务同心·管控同力”为主题的结对挂点启动活动，重点聚焦管理穿透力衰减、人才培养、数据支撑不足、沟通渠道不畅等问题，搭建“省级-县级”“零障碍”沟通平台、专业人员“零距离”培养平台和典型服务经验“零保留”分享平台，充分挖掘沟通的作用和价值，与16家县级供电公司共同探讨面临的实际问题、共享典型经验、同谋解决方案，切实推进供电服务水平提升，为客户“省电、省钱、省心”。下一阶段，中心将进一步细化具体举措，将与16家县公司“结对挂点”工作落到实处。

中心召开 2018 年电能表及采集设备供应商座谈会

为了进一步搭建公平、公正、公开的合作平台，中心持续深化与供应商的沟通与交流。4月13日，秉持相互合作、共同进步的理念，中心邀请57家电能表、采集设备供应商共同出席2018年电能表及采集设备供应商座谈会。会上，参会各方对先进技术和优秀经验进行了交流与分享，并明确了共建共享、和谐发展的合作目标和前进方向。此次会议，为今后中心和供应商之间、供应商与供应商之间在技术革新、管理提质等方面的相互沟通和协作创造了良好的契机，也为全省计量器具的高质量供应打下了良好的发展基础。



图：中心召开 2018 年电能表及采集设备供应商座谈会

中心邀请主流媒体记者“走进来”

3月16日，中心邀请湖南日报、湖南卫视、湖南都视、政法频道、三湘都市报、潇湘晨报等一批主流媒体到中心参观湖南首个电能计量器具全自动检定仓储一体化系统，就电能表免费轮换改造工作向媒体进行介绍和答疑，向社会传递“精准精细”的工匠精神和“阳光计量、透明服务”的工作理念。此次活动，是中心持续推进“阳光智能计量”工程的重要实践内容之一，也是中心达成“与媒体同步”履责目标的核心工作之一。未来，中心将充分利用好“阳光智能计量”工程的开放平台，不断深化中心在利益相关方心中“公平公正、科学准确”的企业形象，一如既往为公众“放心用电、无忧用电”保驾护航，为湖南“品质消费、美好生活”增添助力。

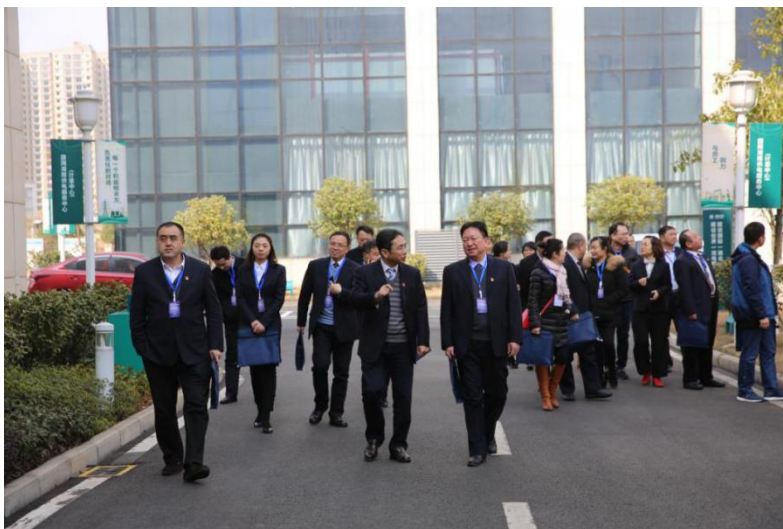


图：媒体记者采访中心工作人员

示范影响篇

中心迎接国网湖南电力各单位参观社会责任管理成果

2月12日，在国网湖南电力的统一组织和部署下，中心接待了全省各单位品牌建设工作分管领导及相关负责人参观中心社会责任管理成果。中心详细介绍了三阶段的社会责任管理历程，并将中心“透明服务”管理理念、“33456”推进模式及亮点特色实践向各单位进行了详细讲解，这是中心成为国家电网公司首批社会责任示范基地后迎接的第一批参观者，也是中心积极推动全省各单位将社会责任融入企业运营的有效尝试。未来，中心将充分发挥好示范基地的示范推广作用，通过迎接实地参观和详细解说，将中心积极履行社会责任、深入推动“透明服务”与业务融合的成功经验和做法传递给更多的系统内外企业。



图：各单位参观中心社会责任管理成果

中心在国网公司培训会上进行社会责任管理成果展示

3月21日,中心代表在国网公司培训会上做社会责任示范基地交流发言。中心从社会责任管理历程、“透明服务”主题实践和今后工作思路三方面,将中心社会责任管理推进和实践成果以及上下联动、全员投入的积极状态,以讲解加视频的形式展现在全系统内社会责任管理推进战线的同仁面前。下一阶段,中心将整合多元化的可视化成果,通过富媒体传播形式,将“透明服务”管理的先进理念、亮点实践等进行广泛推广与传播,打造有故事、可传播、可感知的品牌形象。



图：国网公司培训会上展示社会责任管理成果

中心编制完成社会责任示范基地综合手册

4月上旬，中心积极落实国家电网公司社会责任示范基地联席会的工作要求，在国网湖南电力的指导下，编制完成《国网湖南供电服务中心社会责任示范基地综合手册》（以下简称《综合手册》）。《综合手册》分为五个部分，系统展现了中心“透明服务”管理的环境基础、落地实践、亮点特色、未来构想及阶段成果，详细叙述了“33456”推进模式将“透明服务”融入中心业务运营的有效方式和路径。此外，基于《综合手册》文字稿，已初步形成五套封面设计方案。下一步，中心将正式进入《综合手册》的设计排版阶段。

五月计划篇

序号	工作任务	时间节点	输出成果
1	开题《“透明服务”管理研究课题》	2018.05.25	对标分析成果文件
2	开展社会责任管理内训（第一期）	2018.05.20	课程 PPT
3	编制社会责任工作简报（5月刊）	2018.05.25	月刊
4	优化《利益相关管理制度》	2018.05.20	《利益相关管理制度》
5	策划开展“5·20”计量日特色观摩活动	2018.05.20	活动策划方案、活动报道
6	形成《综合手册》设计成果（送审稿）	2018.05.30	《综合手册》设计送审稿
7	“五大工程”根植项目立项	2018.05.15	根植项目立项报告

呈送：国网外联部；省公司外联部、营销部；中心领导

抄送：中心各部门、单位

留 存

责任编辑：江榕

电话：0731-89848552

邮箱：jiangr2@hn.sgcc.com.cn
