

# 以“透明服务”为核心 推进责任管理全面融合

## ——国网湖南供电服务中心(计量中心)取得社会责任管理体系认证



电力安全进校园



社会责任管理体系贯标体系认证启动会暨社会责任管理培训会



世界计量日,开展志愿服务活动



在志愿服务活动中,拜访获得“光荣在党 50 年”勋章的党员夫妇家庭



青年党员在公众开放日活动中向来自电力科普教育基地参观的学生介绍电能计量知识



联合国客服中心,走进湖南新邵县新田铺镇毛力冲完全小学,开展透明丝带爱心助学活动



为用电客户解决安全用电隐患问题

日前,国网湖南供电服务中心(计量中心)(以下简称中心)顺利通过 GB/T 39604-2020 社会责任管理体系认证,成为国网湖南电力首家取得社会责任管理体系认证的单位,打造了湖南供电企业社会责任管理国家标准认证的先行示范。

近年来,该中心持续落地“透明服务”管理“三层三权四化五大六同”的“33456”推进模式,促进社会责任深植于战略、决策、运营和职能管理之中,形成透明度管理系列社会责任管理经验,助力中心可持续发展能力稳步提升。2022 年 6 月,该中心获评“国家电网有限公司社会责任示范基地”荣誉称号。

GB/T 39604 社会责任管理体系是社会责任融入企业管理和运营的抓手,可促使企业从顶层治理视野出发,统领、规范、协调和融合组织内其他相关管理体系,有效实现管理体系的一体化。

该中心坚持 GB/T 39604 社会责任管理体系标准闭环提升的思路,并将其作为系统性检验自身社会责任管理空白点、提升点、突破点的有力途径,从强化责任沟通、优化业务管理、推进社会责任品牌建设等方面,不断完善管理机制、挖掘管理亮点、优化管理流程,在实现自身社会责任管理水平和能力提升的同时,推动“透明服务”责任理念在更广范围内传播。

### 探索社会责任理念置入新员工培训

一位合格的内审员必须具备承担该角色的基础知识、管理能力及内审员证书。该中心以内审员证书颁发为契机,构建中心社会责任知识问答库与习题库,包含 60 余道多选题、填空题,覆盖 100 余个基础知识点,在启动培训后对 28 名内审员开展考核,获得通过后发放内审员合格证书。临时学习、考试、拿证这一方式也引发了该中心对于员工能力培养的思考。首先,常态化构建内训师队伍,鼓励做参训第一人、知识获取一线,每次培训确保内训师团队全员参与,训后将相关的培训材料、培训要点、工作要求带回各部门进行宣贯、传达;其次,考虑将社会责任专项知识的学习融入到年度新员工培训、考核中,将专项知识学习要求延伸至最前端。

### 实现议题优先序评价的定制化、特色化

社会责任议题的识别与评价是 GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》的重要内容。为

保障议题的针对性、适用性、地域性,该中心基于地方环境背景与工作实际,紧密围绕“透明服务”主题系统识别核心议题。

基于透明度识别的三层次,在判定议题优先序过程中,该中心参照“透明度”三层次这一核心工具来对议题的紧迫性进行打分(按照必须透明、应该透明、自愿透明从高到低依次赋 5 分、3 分、1 分),帮助各部门、单位明确必须回应和管理的议题。

### 激活“透明服务”品牌价值创造力

自 2013 年 11 月起,该中心社会责任管理工作先后历经了责任初探、责任发展、责任升级三个阶段,在履责意愿提升、成果输出、品牌建设等方面均已具备较好基础,如基于透明管理典型成果经验汇编形成《透明服务,于心于行——“透明服务”管理综合手册》《谋,引领责任发展——“透明服务”管理文件汇编》《领,创新管理方法——“透明服务”管理工具应用手册》《聚,创造共享价值——“透明服务”利益相关方管理手册》《动,探索知行合一——“透明服务”管理实践手册》《省,促进自我提升——“透明服务”融入业务及岗位管理应用》《汇,记录奋进脚步——“透明服务”管理工作日志汇编》等供参考、借鉴。

2023 年初,该中心以社会责任管理体系建设为价值强化的切入点、连接点,深度应用社会责任管理标准、方法与工具,持续提升“透明服务”综合价值创造力。一方面,以体系化的管理方式,在既有责任管理基础上,不断加强社会责任管理成果的深度、广度与高度;另一方面,以 PDCA 的管理逻辑多方面查缺补漏,挖掘价值点、寻找突破点、填补空白点,实现自身责任的传承与创新。

同时,以社会责任管理体系建设为引擎,以牵头部门(党委党建部)品牌建设工作要求为针线,实现品牌建设工作在全线贯穿。通过提出品牌建设工作目标、明确年度工作要点、优化绩效考核点等方式,带动中心上下共同参与,重新激活“透明服务”品牌价值创造力。

下一步,该中心将持续深耕“透明服务”管理模式的探索和实践,推进社会责任管理工作走深走实。与此同时,该中心也将充分发挥示范引领作用,推动建立“透明服务”管理联盟,提出“透明服务”倡议,积极开展形式多元、内容丰富的联盟活动,带动上下游企业共同提升履责水平。

程 莺 黄心怡 王 蓉



开展“雷锋精神 电力传承”志愿服务活动



一盏星灯,守护成长