

电力是推动城市转型的重要保障。枣庄供电公司编发的《服务经济社会发展白皮书》，围绕建设“幸福新枣庄”，在建设坚强智能电网、强化电力安全生产、提供优质服务等方面作出了具体承诺，充分体现了“科学发展、电力先行”的责任意识。希望继续坚持创新发展、和谐发展、可持续发展的理念，为新型城镇化、工业转型等提供更加安全、高效的电力支撑，在服务地方经济发展上再立新功。

——枣庄市委书记 陈伟

枣庄供电：

主动履行社会责任，助力幸福新枣庄



夜跨高铁施工保安全



加快“一户一表”改造服务民生



枣庄供电公司领导带头与留守儿童结为长期帮扶对子

悄悄开启的管理革命

“什么是社会责任？”“对谁履行社会责任？”“用什么逻辑履行社会责任？”“履行什么样的社会责任？”“企业社会责任与我有何关系？”……

“全面社会责任管理是企业新的工作方式、发展方式、沟通方式和管理模式”，“报装接电中，向客户介绍科学用电、节约用电和环保用电常识，可是负责任的营销方式”……

这不是简单的问与答，而是枣庄供电公司社会责任培训内容。前者是责扬天下管理顾问公司精心准备的讲义，后者是枣庄供电公司干部员工们培训后的理解。

学然后知不足。枣庄供电公司领导班子全体成员集体学习后，不再单纯就社会责任抓社会责任，而是将全面社会责任管理上升到管理变革的高度，高标准提出了“全员参与、人人能懂；全过程覆盖，事事践行；全方位融合，处处管控”的“三全”目标模式，推出“项目化运作、指标化评价、模式化管控、制度化保障”的“四化”管理机制，将全面社会责任管理理念融入公司电网建设运营体系、职能管理体系，覆盖到每一个岗位、每一项工作、每一个环节、每一个流程，将履行

社会责任、推进可持续发展落实到各层级、各岗位每一名员工，并逐步拓展到外部利益相关方，在静悄悄中开启了管理变革的大幕。

一方面，他们在内部开展系列宣贯培训，使责任管理覆盖至各管理层级，责任内容全面融入各专业领域，责任意识传递至每个基层员工。在外部广泛开展“走进国家电网”活动，让社会各界看到责任实践带来的新变化，赢得利益相关方的理解支持与广泛认可。另一方面，创新实践推进责任根植，实施坚强电网跨越等“十大夺金行动”，组织QC活动等“七项业务大比拼”，激发员工责任意识，提升员工履责能力。

层层推进的履责工程

2012年9月6日—10日，在第二届中国非物质文化遗产博览会期间，枣庄供电公司组织100多名员工，组成9个现场保电小组，调配8台各种型号发电车，24小时盯防巡视保电一线，以“零差错”目标完成了保电任务，受到枣庄市政府的通报表扬。

这是枣庄供电公司推出的系列履责工程之一。

履责，意味着更用心、更负责。他们以枣庄人列国家东部首个资源枯竭城市为契机，连续三年投资

现在社会对电力的依赖和期望越来越高，这对电网企业来说是很大的责任。而企业积极履行社会责任，是主动融入世界企业发展的时代潮流，全面落实科学发展观、服务和谐社会建设的必然选择。

作为国家电网公司27家全面社会责任管理市级公司试点单位之一，枣庄供电公司将社会责任理念融入公司发展战略、电网运营全过程和日常管理体系，建立健全社会责任工作领导小组和推进机制，编制发布年度社会责任实践报告，实施系列特色履责工程，培育了“代理妈妈”、“彩虹天使”等履责实践品牌，开展了城乡供电服务一体化等特色履责行动，在山东电力17家地市公司第一个发布《服务经济社会发展白皮书》，向社会展示了供电企业的经济、社会和环境综合价值，赢得了更多情感和价值认同。



彩虹共产党员服务队协助农民抗旱保苗



迎峰度夏保供电

电网建设十亿元，实现了每个区(市)至少拥有一座220千伏枢纽变电站的布局，满足了枣庄市低能耗、低排放、高附加值新型产业群的用电需求。枣庄供电公司还在全省率先推进“输配营、抄核收、抢检修、勘查验”四个一体化，建成城市10分钟缴费圈、城乡供电抢修45分钟服务圈、居民客户72小时报装圈，对全市50个重点项目实行“一个项目、一个服务经理、一套班子、一条龙服务”，99家高危企业纳入大电网安全管理体系，实现客户与电网安全“齐步走”。

履责工程的深入推进，让枣庄供电公司发展大步流星。山东电网迎峰度夏工程220千伏奚仲工程昼夜推进，仅176天就抢在了2012年6月30日前送电，创下了山东电网同类容量变电站建设最快记录。城市居民电压合格率完成99.11%，农村居民电压合格率完成97.78%，城市用户供电可靠率完成99.982%，农村用户供电可靠率完成99.955%，均全省领先。主网、配网和台区去年除夕首次创出“零跳闸”纪录。截至2012年12月31日，枣庄电网实现连续安全生产5125天，首超14周年，创历史最高水平。

源源进发的爱心能量

去年“六一”期间，枣庄供电公司总经理李建鹏，党委书记张爱祥双双以“代理妈妈”的身份，分别跟留守儿童陈姿颖和刘全法结成对子，亲手送上新书包和新衣服，引领该公司坚持14年之久的“代理妈妈”活动再掀高潮。

14年间爱心永恒，枣庄供电公司“代理妈妈”群体上至公司老总，下至普通员工，不论是已经有了孩子的爸爸妈妈，还是没有结婚的团员青年，或个人行动，或集体认领，或结对一个孩子，或帮扶一群孩子，由当初3人发展至现在437人，资助贫困儿童537名。“代理妈妈”群体被中宣部列为重大宣传典型，新华社、光明日报、中央电视台等进行了集中报道，引起社会强烈反响。

多年来，他们把主动承担社会责任放在第一位，积极参与抢险救

灾、扶贫济困、助教助学等各类社会公益事业。无论是南方冰灾，还是汶川大地震，枣庄供电公司都冲在前，抢在先。去年台风“达维”过后，枣庄供电公司又组成20名人员参加的应急抢险队，抽调4台应急发电车，昼夜驰援临沂莒南，以现场连续40小时的急抢修，重新点亮万家灯火。入冬以来，菏泽电网因严寒造成55条10千伏线路停电，枣庄供电公司紧急调派2辆应急发电车赴菏泽东明县城居民小区保电。2012年12月22日，入冬最强寒流来袭，气温陡然降到零下12℃。枣庄供电公司保电人员顶着刺骨的寒风，踏着湿滑的道路，来回巡视应急发电车和配电室，时刻关注着应急发电车的指示数据。他们寸步不离自己的岗位，饿了就啃方便面，渴了就喝快结成冰的矿泉水……

他们还积极实施和谐供用电秩序、和谐公共关系、和谐服务环境建设，深入实施“彩虹工程”，配合市政府落实“上大压小”、“节能减排”，关停高耗能、高污染企业100余家，帮扶了宗官庄村等一批经济薄弱村，特色开展了“创建文明城市供电先行”活动，使员工把对自己、对家庭、对企业、对社会的责任结合到了一起，推动枣庄供电公司跻身省为民服务创先争优“示范窗口单位”、全国文明单位等行列。

首个“白皮书”带来的轰动

2012年10月23日，枣庄供电公司在山东17个地市供电公司首家发布《服务枣庄经济社会发展白皮书》，紧紧围绕“幸福新枣庄”发展战略，从“点亮富庶枣庄，服务‘富庶之乡’建设；点亮宜居枣庄，服务‘宜居城市’建设；点亮文化枣庄，服务‘文化名城’建设；点亮活力枣庄，服务‘活力高地’建设；点亮安康枣庄，服务‘安康家园’建设”等五个方面，公开向社会推介他们积极履行社会责任，努力保障全市电力安全可靠供应，争当优秀企业公民的核心领域、主要内容、重要行动和绩效目标，成为枣庄供电公司积极践行社会责任的新起点。

白皮书发布后，得到了枣庄

市委市政府的充分肯定以及主流媒体和社会各界的广泛关注。枣庄市委书记陈伟对此作出专门批示，充分肯定了枣庄供电公司在建设坚强智能电网、强化电力安全生产、提供优质服务等方面履行社会责任的相关做法。枣庄市委副书记、市长张术平到枣庄供电公司视察后，作出了“枣庄供电保障有力，服务优质，业务工作富有特色，履行社会责任好”的重要批示。山东电力集团公司党委书记于良民到枣庄供电公司进行专题调研，称赞他们“亮点多、特色多，成果丰硕，令人耳目一新”。山东电力集团公司总经理李同智在去年更是连续三次来枣庄供电公司调研，高度赞扬他们“小局可以做出大贡献，小单位可以做出大亮点”，鼓励他们争做全省示范。

责任引领方向，责任提升价值。枣庄供电公司总经理李建鹏表示，他们将以国家电网公司科学的社会责任观为指导，进一步完善全面社会责任管理的推进体系、考评体系、履责规划、沟通机制和持续改进机制，开展“责任之光，亮丽幸福枣庄”责任行动，开拓奋进，创新突破，为建设幸福新枣庄做出更大的贡献。

(文/鞠同心 图/孙琦)



打造城乡45分钟抢修服务圈



服务重点项目建设促发展