



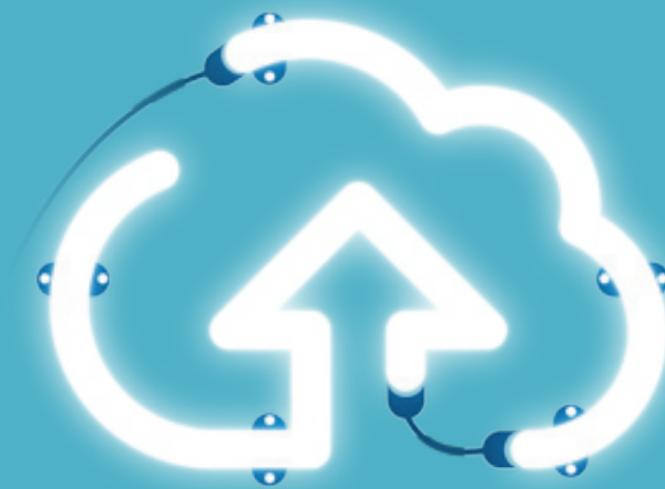
国家电网
STATE GRID

供电企业社会责任管理工具丛书

供电企业社会责任管理工具丛书

- 《利益相关方沟通手册》
- 《社会责任议题管理手册》
- 《社会责任边界管理手册》
- 《公益项目管理手册》
- 《社会责任信息披露报告编制手册》

社会责任信息披露报告编制手册



社会责任信息披露报告书 编制手册



本报告采用可降解环保再生纸制作

中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

你用电·我用心
Your Power Our Care

社会责任信息披露报告书
编制手册

国家电网公司 编

序

自 1916 年克拉克首次提出企业社会责任思想以来，百年光阴已逝。这 100 年来，企业社会责任出现过几次大争论、大发展，西方国家由此在商业伦理和企业社会责任方面领先于众多发展中国家好几个“身位”。然而近十年以来，在中央企业的引领和示范下，中国企业社会责任发展掀起了一波新的热潮。截止到 2016 年底，中国企业每年发布的社会责任报告已经超过 2600 份。不少中国企业的社会责任实践已经达到世界一流水准，或具备国际示范效应。

我国已将企业社会责任上升为国家意志、国家政策和国家战略。2012 年底的中央经济工作会议明确提出要“强化大企业的社会责任”；十八届三中全会将“承担社会责任”作为深化国有企业改革的六项重点工作之一；十八届四中全会特别指出要“加强社会责任立法”；十八届五中全会提出“加强国家意识、法治意识、社会责任意识”。一系列的方针政策为企业社会责任的全局性推动提供了必要的制度支持。

对社会负责任的企业行为是有效的企业内外部制度安排的结果。在党中央国务院的积极引导和激励下，在中国企业特别是中央企业的持续推动下，社会责任在中国已经从无到有，从理念的舶来品到真正植根于中国企业的发展语境。履行好企业应当承担的社会责任，为实现全社会的可持续发展贡献力量，已经成为社会各界的共识。

但在推进社会责任融入企业运营管理的过程中，不少企业都遇到了一个同样的难题：社会责任“看起来很美”，道理听起来“头头是道”，可一旦要应用的时候却总是“油是油，水是水”，让人无法融会贯通、得心应手。

其实这个西方舶来品来到中国“水土不服”，一个重要原因是，企业社会责任理论在语义上有一层“坚硬的外壳”，严重影响着践行者的认知、理解和应用。由于社会责任运动在我国，无论是理论研究，还是实践操作，都还处于起步阶段，我们要了解和运用它确实存在不少先天不足的困难。要超越这些困难和挑战，我们就特别需要“将复杂的问题简单化”、“将具体内容逻辑化、结构化、图示化”，即将社会责任理论与具体的产业、行业、企业业务有机地结合起来，根据不同的情景，提供不同的解决方案，制造不同的应用工具。

供电企业作为提供公共产品与服务的基础产业，既是服务千家万户的可靠供电保障主体，也是关系国计民生的能源战略实施主体，同时还是公众高度关注的社会资源配置主体。供电企业的公共事业属性，决定了其肩负着重大的政治、经济与社会责任，必须服务于

前言

经济社会和人民生活发展，实施电力普遍服务。近年来，我国供电企业一直积极履行社会责任，自觉追求社会综合价值最大化，不断推动社会责任融入企业日常经营与管理，很好地发挥了引领和示范作用。同时，作为运营受到社会广泛监督，重大决策只有得到政府许可、社会认同、公众支持才能付诸实施的公用事业企业，供电企业最有意愿将社会责任理念融入日常的运营管理，也最迫切需要一套系统、实用的导入工具。

这套社会责任管理工具丛书，就是要将社会责任的各种理论和方法进行整体逻辑化、结构化、图示化的解读，使应用者能够在短时间内有效地理解、掌握和运用。我们相信，这套丛书对于我国供电企业，甚至是所有企业全面了解、系统掌握和熟练应用社会责任理念、方法和工具，将起到重要的指导和借鉴作用，必将对我国企业社会责任理论与实践的发展起到重要的促进作用，对中国经济社会可持续发展和企业更好履行社会责任产生重要而深远的影响。

视野成就高度，责任创造价值。虽然中国企业社会责任发展还处于量变的积累阶段，取得实质性变化仍需各方长期努力，但我们有信心，通过不懈的努力和探索，与社会各方携手应对全球经济社会所面临的巨大挑战，推动世界社会责任与可持续发展运动的蓬勃发展。

国家电网公司董事长、党组书记



国务院国资委于2011年在中央企业社会责任工作会议上提出，各中央企业要大力加强与利益相关方的沟通交流，加强运营透明度，及时披露企业重要信息、回应公众关切。2015年6月，《社会责任指南》（GB/T 36000-2015）、《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）和《社会责任绩效分类指引》（GB/T 36002-2015）三项国家标准正式发布，并于2016年1月1日起实施。这对中国企业在社会责任信息披露方面提出了更为明确的要求。从2001年到2016年，我国发布的社会责任报告数量逐年增长。截至2016年10月31日，我国发布了2613份社会责任报告。提升社会责任信息透明度，成为中国企业社会责任发展的重要趋势。

国家电网公司立足国情和中央企业实际，始终走在中国企业社会责任发展道路的最前沿，在保证运营透明度、自觉接受社会监督、建立健全对外信息披露机制等方面做出了众多积极探索和创新行动。2006年，国家电网公司成功发布了中央企业首份社会责任报告，获得时任国务院总理温家宝的重要批示。2010年起，国家电网公司陆续发布了《国家电网公司绿色发展白皮书》《公司的价值——国家电网时刻在你身边》《促进新能源发展白皮书》以及《卓越管理白皮书》。国家电网公司系统各单位也在企业社会责任信息披露报告书的编制、发布及运用上做出了诸多有益探索，自2012年开始陆续发布服务地方经济社会发展白皮书，部分单位还围绕具体的社会责任议题发布专项白皮书。通过发布一系列报告书，国家电网公司搭建面向利益相关方的理性沟通平台，实现从工作沟通到价值沟通、从单向沟通到双向沟通、从树立企业形象到获取社会各界理解与支持的三重转变。

社会责任信息披露报告书的编制、发布与传播，不仅是国家电网公司所属各单位社会责任信息披露的重要途径，更是全国供电企业社会责任管理不可或缺的组成部分，是对企业可持续发展战略落实与进展的一次总结与回顾。企业通过报告书披露履责意愿、行为、绩效与承诺，主动获取各利益相关方的意见与建议，为企业持续改进、完善社会责任管理工作提供动力，打造负责任、可信赖的企业形象。

本手册涵盖报告书的编制、表达和促进管理等内容，系统提供了报告书的功能定位、编写流程、编写方法与编写技巧。《手册》旨在帮助尚未发布报告书的供电企业，快速学习编制方法与要领，高质、高效地完成报告书的编制工作；为具有报告书编制经验的供电企业，提供进一步的创新思路和指引，鼓励其结合实际需要进行创新，不断改进和提升报告书的编写质量。《手册》将集中分享供电企业社会责任信息披露的经验做法，共同探索提升供电企业社会责任透明度的方法与路径。

Contents

目录

前言



- 3 企业社会责任信息
披露报告书
- 4 供电企业社会责任信息
披露报告书

- 10 组建团队与制订计划
- 12 定位与选题
- 21 收集资料与深度调研
- 25 内容构成与搭建框架
- 43 撰写与设计
- 52 传播

- 61 表达的内容
- 79 内容的呈现形式

- 97 绩效管理
- 98 沟通管理
- 99 文化管理
- 100 风险管理

- 103 工具一 利益相关方识别工具
- 104 工具二 地方经济社会发展特点分析方法
- 105 工具三 座谈会/恳谈会参考议程
- 106 工具四 利益相关方意见反馈调查表
- 107 工具五 报告书选型分析方法
- 108 工具六 资料清单
- 109 工具七 访谈提纲参考模板
- 110 工具八 发布会参考议程

关于报告书



企业社会责任信息披露报告书

随着国际社会责任标准 ISO 26000《社会责任指南》和我国社会责任国家标准 GB/T 36000 系列标准的发布与实施，企业社会责任信息的自愿披露已成为国内外社会责任发展的一大趋势。企业社会责任信息披露报告书作为企业对外信息沟通的重要载体，在监督、规范企业履行社会责任方面发挥着重要的作用。

企业社会责任信息披露报告书（以下简称“报告书”）是企业为全面反映管理自身运营对利益相关方和自然环境的影响所进行的系统性信息披露，是对企业履行社会责任的理念、行动、绩效和计划的综合反映。报告书目前主要以企业社会责任报告、可持续发展报告、企业公民报告、实践报告、专题报告、白皮书、简讯等形式呈现。



德国电力 (E.ON)
可持续发展报告 2015



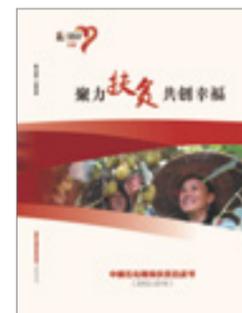
中国广核集团
2015 企业社会责任报告



中国石油在苏丹专题报告



微软 2015 公民报告



中国石化精准扶贫白皮书
2002-2016



亚什兰中国
2016 年责任微刊第二期

供电企业社会责任信息披露报告书

供电企业作为向社会提供电力服务的公用事业型企业，其运营发展始终受到全社会的高度关注。为了营

造良好的发展环境，国家电网公司积极推动系统内供电企业报告书编制、发布和传播工作的常规化、系

列化和制度化，及时回应社会各界关注，实现企业价值的感性表达和理性传播。

国家电网公司系统社会责任信息披露报告书概况

自 2006 年发布国内首份中央企业社会责任报告以来，国家电网公司已经连续 11 年编制和发布社会责任报告，面向公司内外阐述社会责任观以及履责意愿、行为、绩效、承诺，并建立了完善的社会责任报告编制、发布与传播机制，形成了周密的社会责任报告编写与发布流程，充分发挥了社会责任报告的信息披露平台作用，实现了对利益相关方关注的企业社会责任议题的全方位回应。

2010 年，国家电网公司发布了《国家电网公司绿色发展白皮书》，是我国企业发布的首份绿色发展白皮书，率先向政府和社会公众传递了企业推进绿色发展的战略思考和理性声音，贡献了社会榜样型企业推进绿色发展的基本范式，积极推动了全社会形成绿色发展共识。

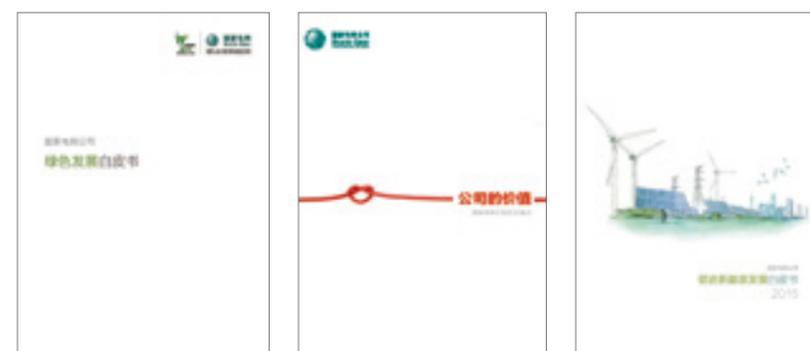
2012 年，国家电网公司发布了我国首份企业价值白皮书：《公司的价值——国家电网时刻在你身边》，推动社会各界与企业建立基于价值认同的信任关系。2015、2016 年，国家电网公司连续两年发布《国家电网公司促进新能源发展白皮书》，为社会提供了系统了解中国新能源发展现状及趋势的有效渠道。

2012 年，国网江苏电力发布了国家电网公司系统各单位的首本报告书——《“服务‘两个率先’、点亮美好生活”社会责任工程纲要（2012-2015）》，并同步推出《践行民生责任 2012 十项行动》专项白皮书。同期，国网冀北电力发布了国家电网公司系统首份以服务地方经济社会发展为主题承诺的《服务河北省经济社会发展白皮书》。

国家电网公司系统各单位开始在深刻理解地方经济社会发展形势的基础上，主动将公司的战略部署、专业工作置于地方经济社会发展的格局中进行定位与思考，陆续发布服务地方经济社会发展白皮书及各类专项白皮书等供电企业报告书。截至 2016 年底，国家电网公司的 20 余家网省公司、40 余家地市公司发布了报告书。

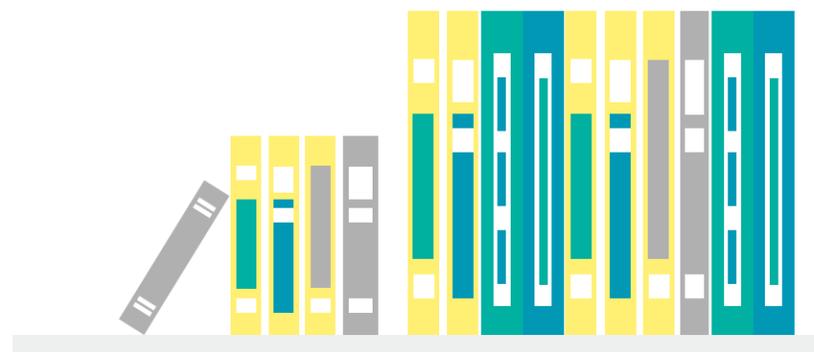


扫二维码，获取国家电网公司历年社会责任报告



供电企业报告类别

根据报告内容覆盖的全面程度以及对不同议题关注度的差异性，供电企业发布的报告可分为三个类别：**综合型报告**、**利益相关方型报告**、**议题型报告**。



全面阐释企业业务为利益相关方创造综合价值的情况，如国家电网公司系统各单位发布的服务地方经济社会发展白皮书等。



集中回应某一类利益相关方关注的一个或者多个议题，如国网安徽电力发布的《2014 服务客户白皮书》等。

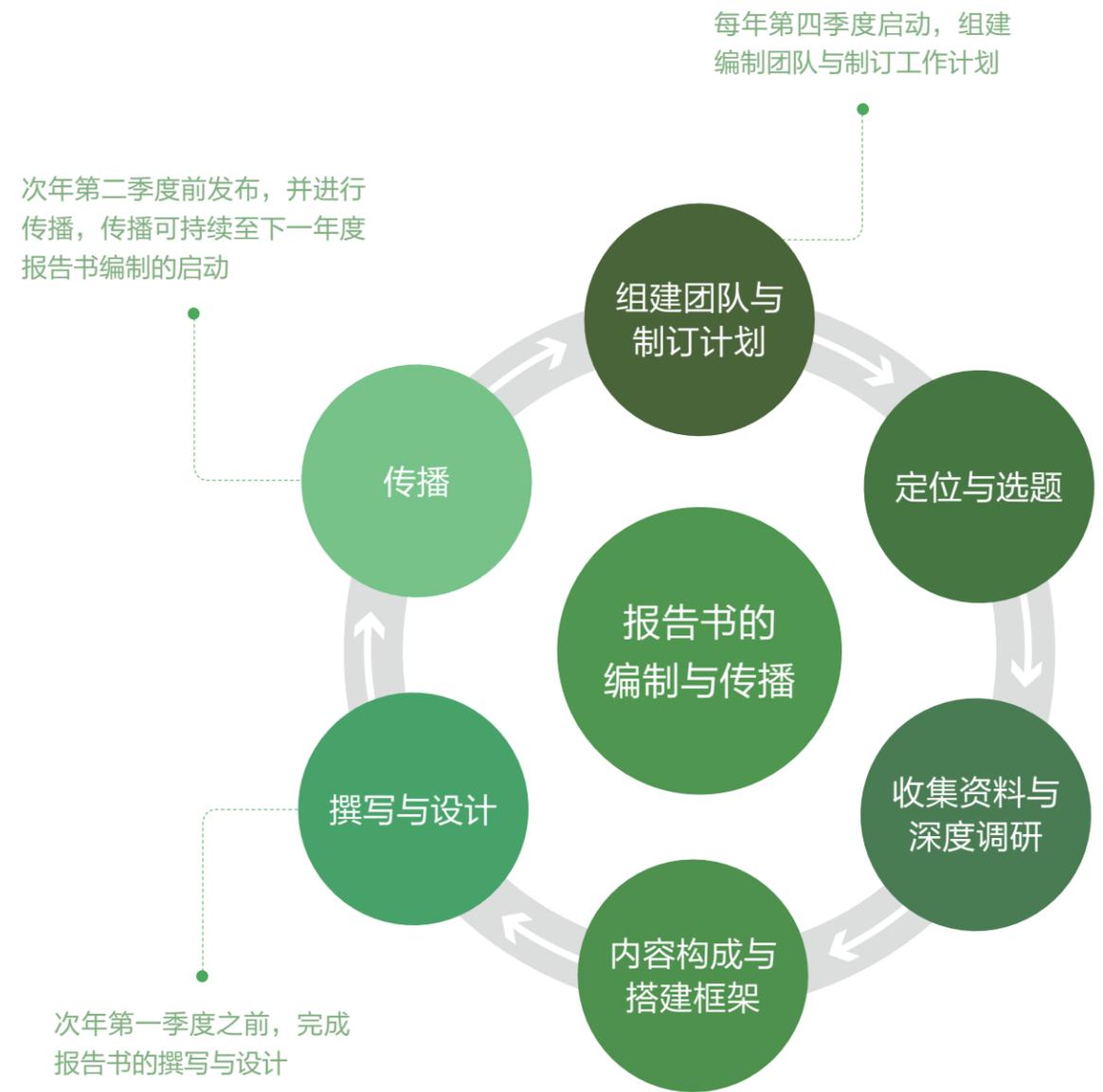


对多个利益相关方共同关注的同一议题进行有针对性的回应，如国网北京电力发布的《清洁首都空气电力行动2013》等。

供电企业报告核心功能



报告书的 编制与传播



组建团队与制订计划

启动报告书编制工作，需要协调人力、物力资源进行系统性策划。

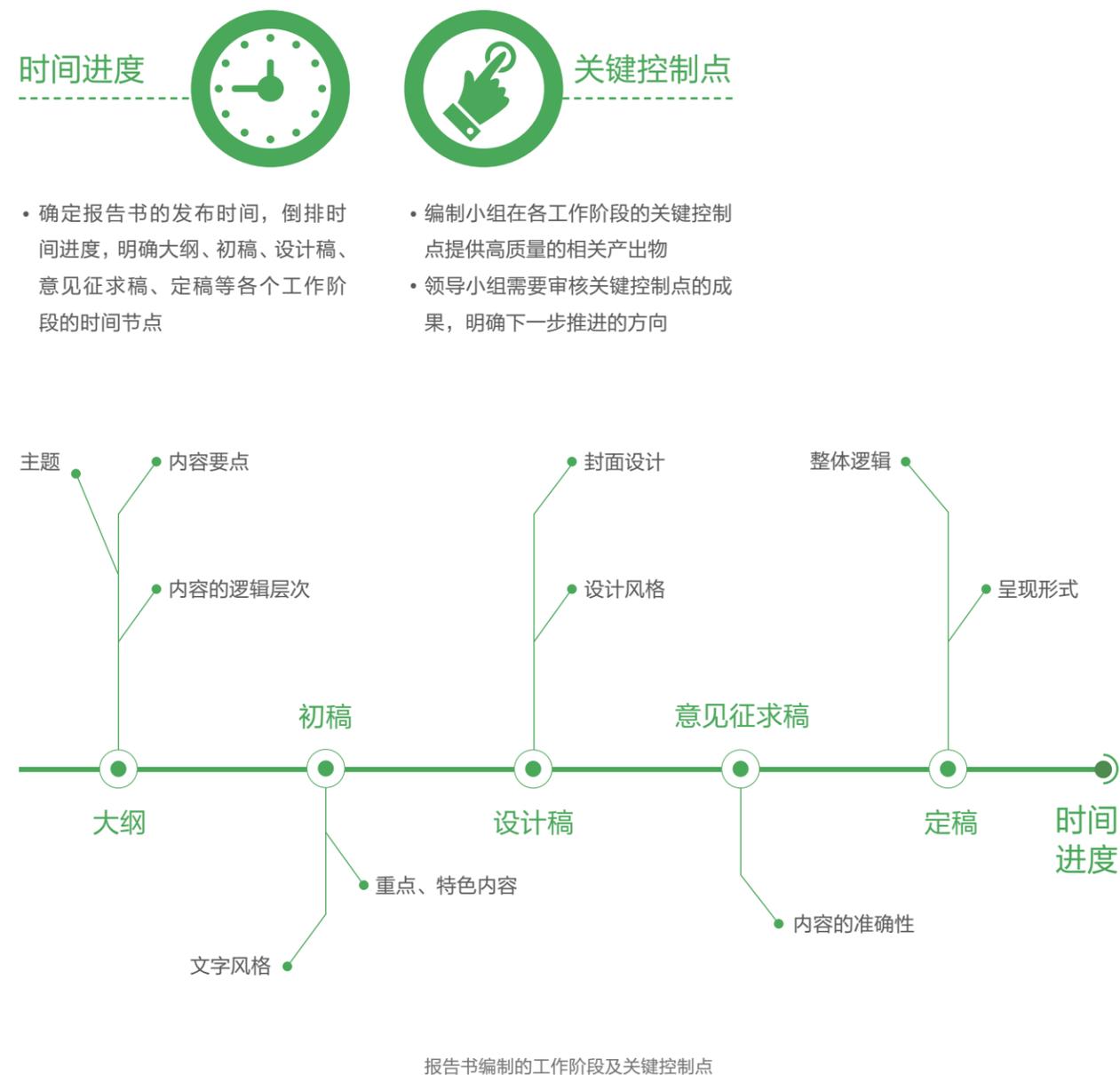
组建团队

报告书内容涵盖面广、专业性强，需成立由领导小组与编制小组组成的工作团队，取得企业高层的支持、各专业与职能部门的协同与深度参与。



制订工作计划

报告书一般不晚于每年的6月份发布。报告书编制过程耗时较长、需协调的事宜较多，需要制订工作计划，把握时间进度和关键控制点。



定位与选题

定位与选题是赋予报告书企业特色的重要一步。报告书的特色化会给利益相关方留下深刻印象，引起利益相关方共鸣。在定位与选题阶段要明确报告书编制、发布的目的与意义。清晰的定位和选题，将有针对性地指导后续资料收集、选取及报告书的逻辑构建与撰写工作。为实现成功的定位与选题，要了解利益相关方诉求，确定报告书类型，拟定报告书主题等。

了解利益相关方诉求

识别企业的利益相关方（参见工具一），有针对性地了解、分析他们在相关信息获取方面的诉求，并将其转化为编制报告书的依据。

步骤一：利用价值素描把握整体诉求

价值素描是从供电企业视角出发，定位地方经济社会发展背景与特点（参见工具二），识别供电企业与当地经济社会发展的关系，明确供电企业对当地经济社会发展的支持与贡献。考虑利益相关方诉求会受到地方经济社

会发展历史和现状的影响，需要了解地方经济社会发展的地域性、时代性、政治性特点，并以此为基础更准确地把握利益相关方的集中诉求。下表以各省公司为例，系统呈现了呼应地方政府的供电企业价值贡献。



工具一：利益相关方识别工具
工具二：地方经济社会发展特点分析方法

各省公司的价值素描参考示意

| 编号 | 省公司 | 所在地区的经济社会发展背景与特点 | 对当地经济社会发展的支持与贡献 |
|----|------------|--|---------------------------------------|
| 1 | 国网北京市电力公司 | “十二五”期间，明确了全国政治中心、文化中心、国际交往中心、科技创新中心的城市战略。未来，将把握首都城市战略定位，深入实施京津冀协同发展战略，建设国际一流的和谐宜居之都 | 服务国际一流和谐宜居之都建设；服务清洁能源并网与消纳，推进首都空气污染治理 |
| 2 | 国网天津市电力公司 | “十二五”期间，经济结构发生实质性变化，区县经济显著壮大。未来，基本实现“一基地三区”（全国先进制造研发基地、北方国际航运核心区、金融创新运营示范区、改革开放先行区）定位，全面建成高质量小康社会 | 服务城市功能品质提升；服务自贸区建设 |
| 3 | 国网河北省电力公司 | “十二五”期间，加大化解过剩产能和结构调整力度，协同发展呈现良好开局，资源环境约束日益凸显，大气、水污染问题突出。未来，把握协同发展、转型升级、又好又快的工作主基调 | 服务京津冀协同发展；服务清洁能源发展 |
| 4 | 国网冀北电力有限公司 | “十二五”期间，加大化解过剩产能和结构调整力度，协同发展呈现良好开局，但资源环境约束日益凸显，大气、水污染问题突出。未来，把握协同发展、转型升级、又好又快的工作主基调 | 服务可再生能源示范区建设 |
| 5 | 国网山西省电力公司 | “十二五”期间，加快发展非煤产业，但经济发展规模不大、结构不优、质量效益不高等矛盾和问题仍然突出。未来，转型升级取得重大进展，京津冀清洁能源供应基地、国家新型综合能源基地和全球低碳创新基地建设取得积极进展 | 服务京津冀清洁能源供应基地、国家新型综合能源基地和全球低碳创新基地建设 |
| 6 | 国网山东省电力公司 | “十二五”期间，“两区一圈一带”区域发展战略深入推进，但存在着经济结构不合理、不协调、不可持续，农村社区基本公共服务的均等化还有较大差距等问题。未来，提高人民生活水平，提升基础设施现代化水平 | 服务“两区一圈一带”战略；服务基础设施现代化水平提升 |
| 7 | 国网上海市电力公司 | “十二五”期间，推动自贸区建设，加快科技创新步伐。未来，形成具有全球影响力的科技创新中心基本框架，基本建成国际经济、金融、贸易、航运中心和社会主义现代化国际大都市 | 服务社会主义现代化国际大都市建成；服务科技创新 |

续表

| 编号 | 省公司 | 所在地区的经济社会发展背景与特点 | 对当地经济社会发展的支持与贡献 |
|----|-------------|---|---|
| 8 | 国网江苏省电力公司 | “十二五”期间，创新型省份建设迈出重要步伐，区域创新能力连续7年位居全国首位，先进制造业加快发展，智慧江苏建设深入推进。未来，创新型省份建设取得重要突破，产业竞争力提高，基本公共服务均等化水平明显提升 | 服务创新引领；服务品质生活；服务“经济强、百姓富、环境美、社会文明程度高”四个方面 |
| 9 | 国网浙江省电力公司 | “十二五”期间，经济平稳健康发展和转型升级，科技创新能力大幅提高，城乡一体化持续推进。未来，大力发展高新技术企业和科技型中小微企业，实施浙江“互联网+”行动计划，打造“一带一路”战略桥头堡 | 服务“互联网+”行动计划，支持大众创业、万众创新 |
| 10 | 国网安徽省电力公司 | “十二五”期间，整体进入长三角经济区，形成联动发展、协同共进的新格局，但煤炭、钢铁等产能过剩问题凸显，战略性新兴产业规模不大。未来，建设创新型三个强省，建造更具优势、更有活力、更高水平的三个强省 | 服务创新型三个强省战略 |
| 11 | 国网福建省电力有限公司 | “十二五”期间，持续建设机制活、产业优、百姓富、生态美的新福建。未来，着眼建设互联互通的重要枢纽、经贸合作的前沿平台、体制机制创新的先行区域、人文交流的重要纽带，发挥对台独特优势，拓展闽台合作成果 | 服务“机制活、产业优、百姓富、生态美”生态省建设战略 |
| 12 | 国网湖北省电力公司 | “十二五”期间，“五个湖北”建设全面推进，县域经济发展较快，呈现“总量跨越、质效提升、位次前移”的竞进态势。未来，巩固湖北“高于全国、中部靠前”的势头，加快推动“建成支点、走在前列”进程 | 服务湖北“建成支点、走在前列”；服务县域经济社会发展 |
| 13 | 国网湖南省电力公司 | “十二五”期间，产业结构持续优化，进入转型发展新轨道，基础设施持续夯实。未来，形成“一核三极四带多点”的发展新格局，实施制造强省五年行动计划 | 服务经济平稳健康发展；服务基础设施建设 |
| 14 | 国网河南省电力公司 | “十二五”期间，经济实力大幅提升，农业大省地位更加巩固，但是城镇化水平不高，公共服务水平低。未来，推进四化同步和区域协调发展空间巨大，尤其是传统农区去产能包袱小、发展潜力大，促进中原城市群一体化发展，建设现代农业，推动农业发展方式转变 | 服务城镇化水平提升；服务农业发展方式转变 |

续表

| 编号 | 省公司 | 所在地区的经济社会发展背景与特点 | 对当地经济社会发展的支持与贡献 |
|----|---------------|--|-----------------------------|
| 15 | 国网江西省电力公司 | “十二五”期间，区域经济呈现多极支撑、多元发展新格局，全境纳入国家首批生态文明先行示范区建设，生态优势进一步凸显。未来，始终坚持发挥生态这个突出优势，不断强化绿色发展新理念，提出建设信息江西、法治江西、信用江西、健康江西、美丽江西等目标 | 服务绿色发展；服务西南水电入赣 |
| 16 | 国网四川省电力公司 | “十二五”期间，基础设施水平全面提升，全国最大清洁能源基地地位更加巩固，防灾减灾取得重大成效。未来，弥补民生事业短板、区域城乡短板、生态环境短板，加强“五大经济区”建设 | 服务“五大经济区”建设；服务公共服务水平提升 |
| 17 | 国网重庆市电力公司 | “十二五”期间，谋划实施五大功能区域发展战略，发挥区域比较优势，推动区域互联互通。未来，基本建成长江上游地区经济中心，建设城乡统筹发展的国家中心城市，拓展内陆开放新空间 | 服务五大功能区域发展战略 |
| 18 | 国网辽宁省电力有限公司 | “十二五”期间，持续推进老工业基地振兴战略。未来，扎实推进老工业基地新一轮全面振兴取得重大进展，继续实施三大区域发展战略，构建全方位对外开放新格局，推进蓝天工程，依法加强雾霾治理 | 服务老工业基地振兴；服务推进煤改电、绿色能源推广等工程 |
| 19 | 国网吉林省电力有限公司 | “十二五”期间，坚持推进农业现代化，粮食单产继续位居全国首位，提升开放水平。未来，立足农业大省实际，坚持“四化同步”，加快城乡发展一体化，着力打造长春、吉林大都市圈，启动清洁空气行动计划 | 服务农业现代化发展；服务清洁能源替代 |
| 20 | 国网黑龙江省电力有限公司 | “十二五”期间，油、煤、粮、木四大传统产业领域集中出现负向拉动，连续五年粮食总产量和商品量全国第一。未来，发展动能转换和经济结构调整取得重大成效，“龙江丝路带”建设扎实推进，“三桥一岛”建设取得重大进展，跨境运输通道功能明显提升 | 服务农业现代化发展；服务基础设施建设 |
| 21 | 国网内蒙古东部电力有限公司 | “十二五”期间，工矿业转型升级，由“一煤独大”向产业多元转变，农村牧区基本公共服务水平大幅提升。未来，加强五大基地建设，全面扩大对内对外开放水平，推进中蒙俄经济走廊建设 | 服务五大基地建设 |

续表

| 编号 | 省公司 | 所在地区的经济社会发展背景与特点 | 对当地经济社会发展的支持与贡献 |
|----|------------|---|------------------------------------|
| 22 | 国网陕西省电力公司 | “十二五”期间，能源化工产业经受考验继续发挥支柱作用，大力实施“治污降霾·保卫蓝天”行动计划。未来，实施关中协同创新、陕北转型持续、陕南绿色循环区域发展总体战略 | 服务三大区域发展战略；服务清洁能源发展 |
| 23 | 国网甘肃省电力公司 | “十二五”期间，深入实施扶贫攻坚行动，推进丝绸之路经济带甘肃段建设。未来，农村贫困人口脱贫是“十三五”时期的“一号”工程，全面加快基础设计建设 | 服务丝绸之路经济带甘肃段建设；服务基础设施建设；服务农村贫困人口脱贫 |
| 24 | 国网青海省电力公司 | “十二五”期间，把握“奋力打造三区、全面建成小康”的战略任务，基础设施建设有较大提升，成为全国最大的光伏发电基地。未来，实现“一个同步”、奋力建设“三区”、打造“一个高地”，农牧区贫困人口脱贫是第一民生工程 | 服务新能源发展；服务基础设施建设 |
| 25 | 国网宁夏电力公司 | “十二五”期间，推动基础设施建设，内陆开放扎实推进，成为全国新能源外送基地。未来，建成辐射西部、面向全国、融入全球的内陆开放示范区、中阿合作先行区和丝绸之路经济带战略支点 | 服务内陆开放示范区建设 |
| 26 | 国网新疆电力公司 | “十二五”期间，社会大局稳定，基础设施日趋完善，把保障和改善民生作为工作出发点和落脚点。未来，解决区域性整体贫困问题，人民生活水平和质量普遍提高 | 服务基础设施建设；服务民生改善；服务风电等新能源的消纳 |
| 27 | 国网西藏电力有限公司 | “十二五”期间，基础设施迈入互联互通新阶段，青藏、川藏电网实现联网，基本解决了农牧区安全饮水、无电地区用电问题，实现藏电外送。未来，全面提速基础设施建设，建成全区统一电网，主电网覆盖所有县城和主要乡镇 | 服务电力保障；服务“西电东送”接续基地建设 |

步骤二：理解针对性诉求

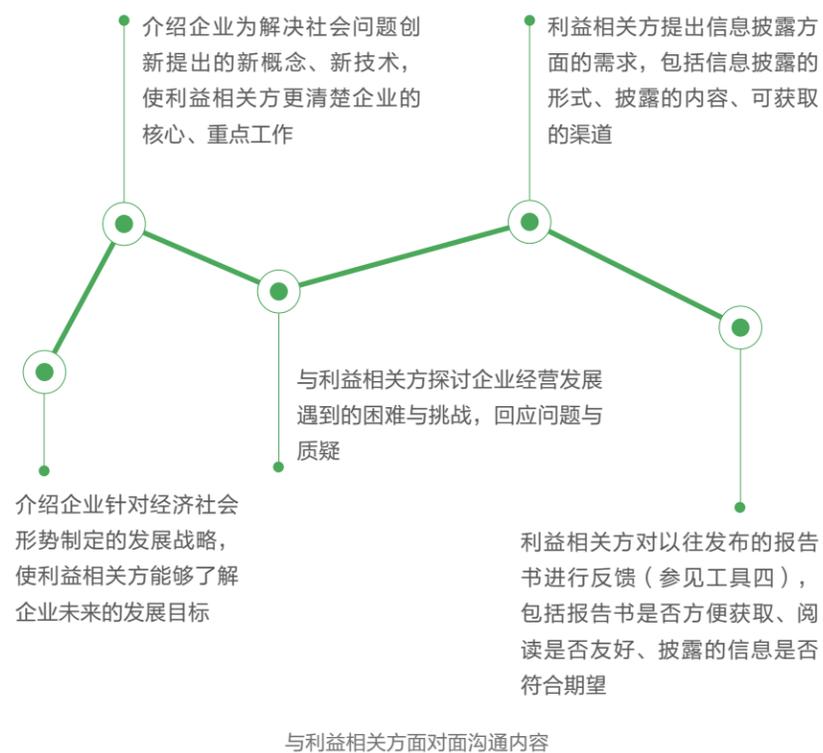
通过价值素描，可以对利益相关方可能存在的诉求进行初步判断。在此基础上，进一步了解不同利益相关方的具体诉求，对收集到的素材进行分析、选择，在报告书中进行针对性的信息披露。

方式一：利用企业已有信息，定性分析利益相关方诉求。这些信息的产生不以获取利益相关方诉求为单一目的，是企业日常管理运营过程中积累的信息。这类信息往往来源于一个或多个利益相关方，通过对信息的提取，可以分析、判断出利益相关方的诉求。

企业已有信息的采集与分析

| 信息采集渠道 | 涉及的利益相关方 | 信息采集内容 |
|------------|--------------------|---|
| • 媒体分析报告 | • 媒体、公众、用户、政府、社会组织 | <ul style="list-style-type: none"> • 政策性信息 • 评价性信息 • 咨询性信息 • 投诉性信息 • 建议性信息 • |
| • 客服中心电话记录 | • 用户 | |
| • 员工诉求中心信息 | • 员工 | |
| • 政府政策文件 | • 政府 | |
| • 政风行风热线 | • 政府、公众、用户、社会组织 | |
| • 电力监管平台 | • 政府 | |
| • 供应商管理记录 | • 供应商、承建商 | |
| • | • | |

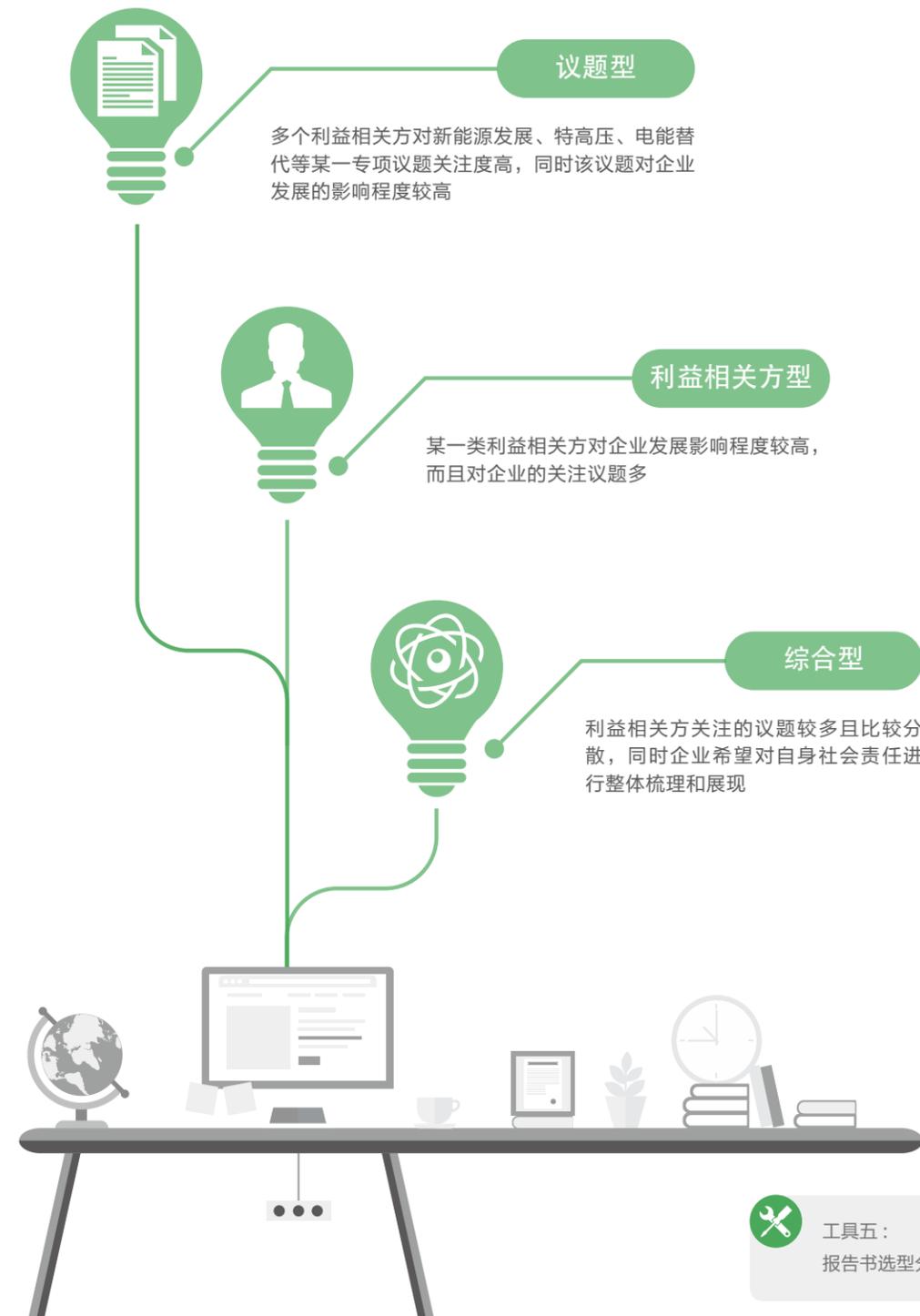
方式二：通过面对面沟通（参见工具三）、一对一走访等形式，征集意见领袖或群体代表的想法与意见。



工具三：座谈会 / 恳谈会参考议程
工具四：利益相关方意见反馈调查表

确定报告书的类型

梳理各类利益相关方关注的议题，从议题集中度、利益相关方活跃度两个维度进行判断（参见工具五），确定报告书的类型。



拟定报告书主题

在确定报告书的类型后，可以从以下三个方面思考，拟定报告书主题。



案例剖析



扫描二维码
获取该报告书

《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务地方经济社会可持续发展白皮书》主题

国网江苏电力 2016 年发布的白皮书主题是“创新点亮品质生活”，其中四个关键词让利益相关方快速、全面了解到这本报告书讲述的是国网江苏电力的创新带给生活的变化。

“创新”既呼应了十八届五中全会提出的五大发展理念，也是对江苏区域创新能力连续 7 年位居全国首位的肯定，同时体现了公司“创新”推动“两个转变”的发展思路；“点亮”体现了公司鲜明的行业特性和服务属性；“品质”是对江苏省未

来“强、富、美、高”发展目标的具体解读，也反映了公司从质量到品质的发展方向；“生活”体现了国网江苏电力以外部视角描述电网对社会、公众的影响，与“品质”搭配，能够使利益相关方对未来生活产生美好期待。这一报告书的主题表达，升华了公司业务的价值，引起了利益相关方的共鸣；总结了江苏省的经济社会发展特点之一——创新，对以往“点亮美好生活”的主题进行了升级，体现了主题的时代特色、地域特色。

收集资料与深度调研

根据确定的定位与选题，进行针对性、系统性的资料收集，并通过深度调研加强对资料的深入理解，从中提取能够反映业务价值、回应利益相关方诉求的信息，应用于报告书撰写。

收集资料

提高资料收集的高效性与有效性

从企业内外部视角，多渠道收集涉及企业履责实践、计划等内容的写作素材，以及可供参考的写作背景信息、同业报告书等



注明资料的来源、出处，从时间、内容等，确保资料的可追溯性（参见工具六）



工具六：资料清单



资料种类与来源

为了保证资料的质量，提高资料收集精确性，应该注重搜集具有实质性、表现性、印象性等特征的资料。



精准性资料的特征

深度调研

为了将资料有效应用到报告书撰写中，需要通过深度调研，加强对文字资料的分析与理解。深度调研主要有实地走访和访谈两种形式（参见工具七）。

深度调研的对象与内容

| | 目的 | 内容 |
|------|---|--|
| 访谈 | <p>理性探究：获取对企业战略、履责实践、履责计划的认识，深入事实内部，了解事件的前因后果，能够更多地从企业自身角度看待社会责任</p> | <p>与高层领导沟通：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供电企业履行社会责任的必要性与重要性 • 企业发展、电网发展与经济社会发展的相互影响 <p>与部门负责人沟通：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 年度重点、亮点工作介绍 • 利益相关方驱动型的内部管理创新 • 与利益相关方的协同合作机制 |
| 实地走访 | <p>感性体验：对重要事件发生地、项目所在地进行走访，将扁平的文字转化为立体化的观察，获取直观感受，体会履责实践的影响力、产生的价值，可以获取更多的细节信息，能够更多地从利益相关方角度看待社会责任</p> | <p>与基层员工沟通：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具体工作和项目的实施情况 • 实施过程中与哪些利益相关方建立了联系，对其产生了何种积极影响 • 利益相关方对具体工作和项目的评价与反馈 |

内容构成与搭建框架

通过对已收集资料进行分析与理解，选定报告书应该包含的内容，并搭建能够反映企业自身特色的报告书框架，将这些内容有逻辑、有层次地呈现出来。

内容构成

报告书的内容一般可以由以下模块组合而成，即致辞/前言、企业概况、发展战略、履责实践与绩效、履责计划与行动、履责承诺与目标。其中，履责实践与绩效或履责行动与计划是报告书必须包含的核心内容模块。

一般作为报告书的开篇内容，介绍供电企业的可持续发展背景、社会责任理念、重要履责实践等，使读者对企业的眼界、胸怀形成一个总体印象

向社会各界公开承诺下一年度（阶段）所要达成的工作目标，证明供电企业对于社会责任是有目标、有计划、有改进的持续性管理，表达企业履责的意愿和决心

阐述供电企业在可持续发展战略框架下将要采取的重大行动与主要措施，使读者建立起对企业发展后劲的正向预期，以及对企业发展的信任和信心

介绍供电企业的主营业务、业务规模、主要业绩等，使读者对企业有概括性的认识和了解

展示供电企业回应可持续发展趋势、应对风险与机遇，所做出的战略性工作部署，让读者看到企业对可持续发展的理解与把握，以及促进社会可持续发展的责任担当

供电企业服务地方经济社会发展或围绕某项责任议题开展的行动、取得的成果，使读者了解企业对以往承诺与目标的兑现情况



工具七：访谈提纲参考模板

案例剖析 致辞/前言



《国网浙江省电力公司 2015 服务浙江经济社会发展白皮书》内容截取

国网浙江电力选择以总经理致辞作为白皮书开篇。

致辞首先阐述了浙江省委省政府在“十二五”期间提出的“适应经济发展新常态、打好转型升级组合拳、统筹推进经济社会发展”发展目标，国网浙江电力以“安全电、可靠电、清洁电、友好电、智能电”的公司发展战略对其进行回应和落实。

致辞主体部分从经济、社会、环境三个方向，总结了“十二五”期间国网

浙江电力在统筹电网协调发展、创新智能电网发展、保障安全可靠供电、服务经济转型升级、提升服务水平、助力城乡统筹发展和推进“两个替代”方面的履责实践，并通过披露关键数据绩效凸显履责成果。

致辞的最后部分，披露了“十三五”发展战略，以及对各利益相关方的承诺，让读者对国网浙江电力的“十三五”发展有一个整体性了解和积极预期。



扫描二维码 获取该报告书

案例剖析 企业概况



《2015 深圳供电局有限公司社会责任实践》内容截取

在《2015 深圳供电局有限公司社会责任实践》中，“企业概况”内容模块清晰地阐述了深圳供电局建设和运营电网的业务属性，回答了“企业是做什么的”这样一个基础而重要的问题。报告书通过供电量、变电站、供

电客户数量、输电线路长度等生产运营数据勾勒出了深圳供电局的规模体量，还通过公共服务满意度排名展现外界对于深圳供电局的评价、认可。这些信息有助于读者更好地理解具有深圳供电局特色的履责理念和实践。



扫描二维码 获取该报告书

案例剖析 发展战略



《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务地方经济社会可持续发展白皮书》内容截取

在白皮书“可持续的电与电网”章节，国网江苏电力对发展战略进行了阐述。首先分析了可持续发展背景，从全球视角讲述了能源短缺、电力工业对环境气候的影响，并分析了江苏省经济社会发展面临的能源、环境挑战，即能源消费大省、一次能源小省，电力供应长期处于紧平衡状态，环境承载能力接近饱和。

在这样的可持续发展背景下，国网江苏电力详细阐述了为应对能源发展挑战所制定的发展战略，即“推动全球能源互联网战略在江苏落地”——通过推动全球能源互联网的构建，推进能源变革，呼应全球可持续发展挑战；通过推动全球能源互联网战略在江苏的落地，满足江苏省的能源需求，呼应江苏省可持续发展挑战。

白皮书中还阐释了国网江苏电力“推动全球能源互联网战略在江苏落地”的战略内涵，即建设大受端省级泛在智能电网、建设主动配电网、实现源网荷友好互动，同时使用了“电网安全可靠”“系统开放兼容”“服务互联互通”“电能清洁环保”“运营经济高效”五个利益相关方可感知、可理解的词语对公司战略特性进行解读。

案例剖析 履责实践与绩效

| 20/20 可持续发展承诺 | 进展情况 | 为什么设立该承诺 | 已完成工作 | 未来 2~3 年工作 |
|------------------------------|------|----------------------------------|---|---|
| 年均燃料效率提升 2% | → | 为了满足并超过行业的 1.5% 平均承诺，降低燃料的成本和排放量 | 国泰对机队更新投入了巨大投资。于 2014 年交付接收了 16 架新飞机，包括 9 架波音 777-300ER，5 架空客 A330-300 和 2 架空客 A321-200。同时，淘汰了 6 架波音 747-400 客机 | 国泰将继续接收新飞机，淘汰燃料效率较低的飞机。截至 2014 年 12 月 31 日，已经订购的 79 架新飞机确认将于 2024 年之前完成交付收货。计划于 2015 年，完成 9 架新飞机的交付接收工作 |
| 制定一项具有成本效益的战略，将可持续航空燃料纳入企业运营 | ✓ | 为了制定可替代燃料战略，作为公司适应性战略的组成部分 | 于 2011 年任命了一名专职负责生物燃料领域的经理；于 2014 年投资了一座位于美国的废弃物再生生物燃料生产设施 | 持续推进多个项目，包括与技术合作伙伴进行燃料可行性研究 |

注：✓ 已经完成 → 正在进行 | 未完成

《国泰航空可持续发展报告 2014》内容截取

国泰航空在报告中对履责实践与绩效进行描述时，呼应了以往制定的措施与目标。国泰航空在 2012 年制定了落实可持续发展战略的 20 项措施与目标，在 2014 年详细披露了这 20 项措施与目标的完成情况。利益相关方可以通过不同的符号直观地看出计划的措施、指标是否完成。



扫描二维码 获取该报告书

案例剖析 履责计划与行动

展望 2015

2015年是深化改革攻坚年、依法治国开局年、“十二五”收官年。公司将深入贯彻落实湖北省委省政府及国家电网公司的决策部署，勇于担当、克难奋进，主动适应经济社会发展新常态，坚持依法治企、加快电网发展，为湖北县域经济社会发展作出新贡献，创造无愧于时代的业绩。

3.1 电网投资

根据省政府与国家电网公司签署的《湖北省人民政府 国家电网公司战略合作框架协议》

- 2015 - 2020年，国家电网公司计划加快湖北省农村电网建设，六年电网总投资超过600亿元（含中央预算内投资、国家电网公司自筹资本金投资、省政府投资及配套银行贷款）。
- 前三年加大投入，基本消除农村电网“低电压”问题，湖北省政府每年安排10亿元支持农村电网建设，其他资金由国家电网公司统筹解决。
- 湖北省人民政府支持农村供电设施布网规划纳入重要基础设施规划，保障规划的顺利实施。

3.3 优质服务

破解“低电压”问题 激发用电潜能

计划解决1.5万个低电压台区，惠及30多万户用户，规范中国电网结构，合理选择配变容量，导线截面一次到位，避免重复改造。按照目标倒逼，遵循产业寿命周期成本最小原则，统筹兼顾，迅速结合进行建设和改造。

3.5 公益扶贫

国家电网公司实施“三位一体”定点扶贫帮扶 23个使用定点扶贫资金 1200万元 扶贫资金在2014年每年200万元的基础上，增加约每年300万元 集中力量解决供电和饮水安全问题

3.2 管理提升

农网升级改造重要举措

成立省政府及各地市政府农网建设与改造办公室（挂靠省能源局及各地市发改委），指导、协调湖北省农网建设与改造。

下发《国网湖北省电力公司关于全面加强农村配电网发展的意见》（鄂电司办〔2015〕1号），深刻认识到全面加强农村配电网发展的重大意义、目标任务，部署全面加强农村配电网发展的各项工作。

成立农村配电网建设改造领导小组，下设工程管理办公室和监督考核办公室，各地市公司相继成立配电网建设与改造办公室（农网办），分工合理、密切协同的农网建设管理体系高效运转。先后出台《中低压配电网规划指导意见》《中低压配电网规划建设改造指导意见》《配电网改造

3.4 绿色环保

- 01 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里
- 02 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里
- 03 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里
- 04 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里
- 05 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里
- 06 科学安排电动汽车计划，2015年计划新增充电桩432个/公里

《服务湖北县域经济社会发展白皮书 2014》内容截取

国网湖北电力一方面考虑到当地经济社会发展的需求，另一方面响应国家电网公司的战略部署，在白皮书中从“电网投资”“管理提升”“优质服务”“绿色环保”“公益扶贫”五个方面披露了为县域发展提供电力保障将要采取的行动方案、预期目标，反映出国网湖北电力已将社会责任纳入公司计划管理。



扫描二维码 获取该报告书

案例剖析 履责承诺与目标



《国网山东省电力公司服务山东经济社会发展白皮书 2016》内容截取

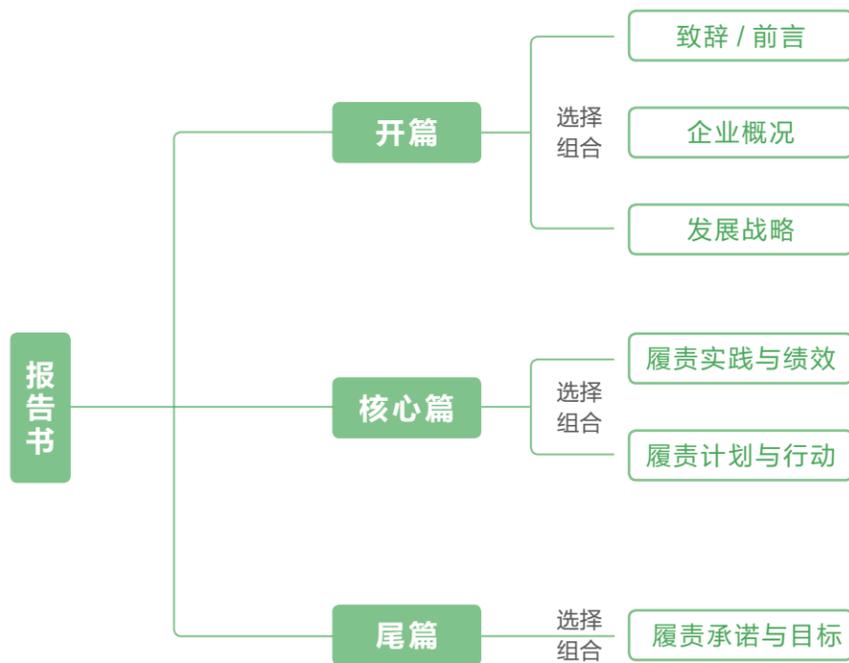
国网山东电力在白皮书中，围绕电力供应、企业管理、用户服务、员工四个方面，对外公开公司未来发展方向，提出了“四个‘最好’”的承诺与目标，并对每一个“最好”进行解读，使这些承诺与目标可操作、可衡量、可监督。国网山东电力通过定量指标的形式对履责承诺与目标进行呈现，展示了公司达成目标的决心，更体现了公司公开透明、自觉接受利益相关方监督的开放姿态。



扫描二维码 获取该报告书

搭建框架

报告书的内容模块经选择、组合后，在框架上一般呈现为开篇、核心篇、尾篇三个部分。其中核心篇内容丰富，是报告书的主体部分。报告书的框架搭建应主要围绕核心篇展开，增强核心篇表达的逻辑性，易于读者解构核心篇的内容。



确定核心篇的逻辑体系

参考经济环境社会“三重底线”理论、责任“金字塔”理论、GB/T 36000—2015《社会责任指南》、ISO 26000:2010《社会责任指南》等社会责任理论框架，并结合企业的战略定位与发展规划，将企业对社会责任的理解、重要的履责实践与计划嵌入进去，形成核心篇的逻辑体系。逻辑体系较为常见的形式有：呼应政府战略型、三重底线型、议题型、利益相关方型等。

核心篇的逻辑体系形式与内容构建

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--------|--|---|--------|---|---|--------|---|---|--------|--|---|--------|--|---|--------|--|---|-----|-----|-----|
| 呼应政府战略型 | <ul style="list-style-type: none"> 解读政府政策性文件，明确地方发展战略、发展目标以及政府重点工作方向。 建立起政府的战略部署与供电企业的专业工作之间的联系。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>政府的战略部署</th> <th colspan="2">供电企业的专业工作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>促进经济增长</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 提供可靠供电 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保障安全生产 ... </td> </tr> <tr> <td>协调区域经济</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农电安全管理 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 农网改造升级 ... </td> </tr> <tr> <td>优化公共服务</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保障性民生工程 开展对口帮扶 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 参与社会公益慈善 ... </td> </tr> <tr> <td>建设生态文明</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 绿色施工 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 电能替代 参与环保公益 ... </td> </tr> <tr> <td>提升创新能力</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 合作推进技术发展 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 推动科技成果转化 ... </td> </tr> <tr> <td>法治社会建设</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 强化作风建设 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 依法从严治企 ... </td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> | 政府的战略部署 | 供电企业的专业工作 | | 促进经济增长 | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 提供可靠供电 | <ul style="list-style-type: none"> 保障安全生产 ... | 协调区域经济 | <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农电安全管理 | <ul style="list-style-type: none"> 农网改造升级 ... | 优化公共服务 | <ul style="list-style-type: none"> 保障性民生工程 开展对口帮扶 | <ul style="list-style-type: none"> 参与社会公益慈善 ... | 建设生态文明 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 绿色施工 | <ul style="list-style-type: none"> 电能替代 参与环保公益 ... | 提升创新能力 | <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 合作推进技术发展 | <ul style="list-style-type: none"> 推动科技成果转化 ... | 法治社会建设 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 强化作风建设 | <ul style="list-style-type: none"> 依法从严治企 ... | ... | ... | ... |
| | 政府的战略部署 | 供电企业的专业工作 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 促进经济增长 | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 提供可靠供电 | <ul style="list-style-type: none"> 保障安全生产 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 协调区域经济 | <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农电安全管理 | <ul style="list-style-type: none"> 农网改造升级 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 优化公共服务 | <ul style="list-style-type: none"> 保障性民生工程 开展对口帮扶 | <ul style="list-style-type: none"> 参与社会公益慈善 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 建设生态文明 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 绿色施工 | <ul style="list-style-type: none"> 电能替代 参与环保公益 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 提升创新能力 | <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 合作推进技术发展 | <ul style="list-style-type: none"> 推动科技成果转化 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 法治社会建设 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 强化作风建设 | <ul style="list-style-type: none"> 依法从严治企 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | ... | ... | ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 介绍企业的各项履责实践，展示电网建设与运营在地方发展中的定位与角色。 总结企业服务地方发展的绩效与价值，展现企业对政府重点工作方向的回应与落实程度，以及对地方经济社会发展的贡献。 回应政府重点工作的长期目标，设定企业履责计划与行动、履责承诺与目标，展示企业对自身经营管理工作的规范和提升，以及未来发展的方向和空间。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

续表

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------------|-----------|------|---|------|---|------|--|-----|
| 三重底线型 (经济、环境、社会) | <ul style="list-style-type: none"> 识别供电企业专业工作产生的经济、环境、社会影响（包括正面和负面影响），以及企业对其影响所承担的责任。 梳理企业管理自身经济、环境、社会影响的方式与实际行动，披露企业创造和增加正面影响、控制和减少负面影响各类履责实践。 | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">供电企业专业工作产生影响的类别</th> <th>供电企业的专业工作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">经济影响</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 保障安全生产 提供可靠供电 支持重大项目建设 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">环境影响</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">社会影响</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保障供电优质服务 推动三农建设 促进员工成长与发展 参与社会公益慈善 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> | 供电企业专业工作产生影响的类别 | 供电企业的专业工作 | 经济影响 | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 保障安全生产 提供可靠供电 支持重大项目建设 ... | 环境影响 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... | 社会影响 | <ul style="list-style-type: none"> 保障供电优质服务 推动三农建设 促进员工成长与发展 参与社会公益慈善 ... | ... |
| 供电企业专业工作产生影响的类别 | 供电企业的专业工作 | | | | | | | | | |
| 经济影响 | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 保障安全生产 提供可靠供电 支持重大项目建设 ... | | | | | | | | | |
| 环境影响 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... | | | | | | | | | |
| 社会影响 | <ul style="list-style-type: none"> 保障供电优质服务 推动三农建设 促进员工成长与发展 参与社会公益慈善 ... | | | | | | | | | |
| ... | ... | | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> 披露企业对各类影响进行管理的成果，总结企业创造的经济、环境、社会三重综合价值。 考量企业未来对经济、环境、社会可能产生的影响及需要承担的责任，设定企业履责计划与行动、履责承诺与目标，展示企业追求综合价值最大化的持续努力和改进。 | | | | | | | | | |

续表

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | | | | | | | | | | | | |
|------------|--|----|-----------|------|---|------|--|------|---|------|---|------|--|------|
| 议题型 | <ul style="list-style-type: none"> 识别供电企业专业工作涉及的社会责任议题。基于供电企业的行业特性和核心社会功能，筛选出对企业具有实质性的议题，即对经济、社会和环境可持续发展有重要影响的，对利益相关方有重要影响并受到利益相关方广泛关注的，与企业有密切关联、受到企业影响或给予企业影响的议题。 对识别出的社会责任议题进行归纳、分类，梳理企业对各议题的管理策略与实际行动。 | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">议题</th> <th>供电企业的专业工作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">科学发展</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 优化电网资源配置 协调发展各级电网 推进智能电网发展 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">全球视野</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 加快“一带一路”沿线电力合作 推进全球能源合作机制的建立 联合开展国际技术攻关 积极参与国际标准制定 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">卓越管理</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 加快“两个转变” “三集五大”体系提升运营效率 推进管理创新 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">安全供电</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 落实各级安全责任 开展安全检查和隐患整治 提升应急处置能力和水平 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">服务三农</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农网改造升级 农电安全管理 ... </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">优质服务</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 提升 95598 服务品质 保障用户放心用电 保护客户信息安全 ... </td> </tr> </tbody> </table> | 议题 | 供电企业的专业工作 | 科学发展 | <ul style="list-style-type: none"> 优化电网资源配置 协调发展各级电网 推进智能电网发展 ... | 全球视野 | <ul style="list-style-type: none"> 加快“一带一路”沿线电力合作 推进全球能源合作机制的建立 联合开展国际技术攻关 积极参与国际标准制定 ... | 卓越管理 | <ul style="list-style-type: none"> 加快“两个转变” “三集五大”体系提升运营效率 推进管理创新 ... | 安全供电 | <ul style="list-style-type: none"> 落实各级安全责任 开展安全检查和隐患整治 提升应急处置能力和水平 ... | 服务三农 | <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农网改造升级 农电安全管理 ... | 优质服务 |
| 议题 | 供电企业的专业工作 | | | | | | | | | | | | | |
| 科学发展 | <ul style="list-style-type: none"> 优化电网资源配置 协调发展各级电网 推进智能电网发展 ... | | | | | | | | | | | | | |
| 全球视野 | <ul style="list-style-type: none"> 加快“一带一路”沿线电力合作 推进全球能源合作机制的建立 联合开展国际技术攻关 积极参与国际标准制定 ... | | | | | | | | | | | | | |
| 卓越管理 | <ul style="list-style-type: none"> 加快“两个转变” “三集五大”体系提升运营效率 推进管理创新 ... | | | | | | | | | | | | | |
| 安全供电 | <ul style="list-style-type: none"> 落实各级安全责任 开展安全检查和隐患整治 提升应急处置能力和水平 ... | | | | | | | | | | | | | |
| 服务三农 | <ul style="list-style-type: none"> 城乡供电一体化 农网改造升级 农电安全管理 ... | | | | | | | | | | | | | |
| 优质服务 | <ul style="list-style-type: none"> 提升 95598 服务品质 保障用户放心用电 保护客户信息安全 ... | | | | | | | | | | | | | |

续表

续表

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|-----------|------|--|------|---|------|---|------|---|------|---|-----|-----|
| 议题型 | <table border="1"> <thead> <tr> <th>议题</th> <th>供电企业的专业工作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>员工发展</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保障员工基本权益 完善员工培训体系 保障员工健康与安全 ... </td> </tr> <tr> <td>伙伴共赢</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 保护知识产权 合作推进重大技术攻关 ... </td> </tr> <tr> <td>科技创新</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 推动科技成果转化 合作推进技术发展 ... </td> </tr> <tr> <td>环保低碳</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... </td> </tr> <tr> <td>企业公民</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 开展员工志愿服务 参与社会公益慈善 开展对口帮扶 援疆援藏 ... </td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>...</td> </tr> </tbody> </table> | 议题 | 供电企业的专业工作 | 员工发展 | <ul style="list-style-type: none"> 保障员工基本权益 完善员工培训体系 保障员工健康与安全 ... | 伙伴共赢 | <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 保护知识产权 合作推进重大技术攻关 ... | 科技创新 | <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 推动科技成果转化 合作推进技术发展 ... | 环保低碳 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... | 企业公民 | <ul style="list-style-type: none"> 开展员工志愿服务 参与社会公益慈善 开展对口帮扶 援疆援藏 ... | ... | ... |
| | 议题 | 供电企业的专业工作 | | | | | | | | | | | | | |
| | 员工发展 | <ul style="list-style-type: none"> 保障员工基本权益 完善员工培训体系 保障员工健康与安全 ... | | | | | | | | | | | | | |
| | 伙伴共赢 | <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 保护知识产权 合作推进重大技术攻关 ... | | | | | | | | | | | | | |
| | 科技创新 | <ul style="list-style-type: none"> 提升科研管理水平 推动科技成果转化 合作推进技术发展 ... | | | | | | | | | | | | | |
| | 环保低碳 | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... | | | | | | | | | | | | | |
| | 企业公民 | <ul style="list-style-type: none"> 开展员工志愿服务 参与社会公益慈善 开展对口帮扶 援疆援藏 ... | | | | | | | | | | | | | |
| ... | ... | | | | | | | | | | | | | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> 披露议题管理策略的实施成果，总结社会责任议题管理的绩效与价值。 考量与供电企业专业工作相关的社会责任议题的发展趋势，设定企业履责计划与行动、履责承诺与目标，展示企业持续提升议题管理水平的努力与决心。 | | | | | | | | | | | | | | |

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|----------|--------------|--|---|----|--|--|----|---|--|----|---|---|----|--|---|
| 利益相关方型 | <ul style="list-style-type: none"> 建立起利益相关方各类诉求与供电企业专业工作之间的联系，通过电网建设与运营工作积极回应利益相关方诉求。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>利益相关方</th> <th>主要期望</th> <th>供电企业回应方式</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>政府、监管机构及上级单位</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 服务国家与地方发展战略 保持信息畅通透明 ... </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 实施重大保电活动 建立信息专报制度 接受监管考核 ... </td> </tr> <tr> <td>用户</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 提供优质供电服务 供电信息政策透明 畅通的沟通渠道 ... </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 保障用户放心用电 保护用户信息安全 提升 95598 热线服务品质 ... </td> </tr> <tr> <td>员工</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 健康安全的工作环境 良好的职业发展空间 民主管理 ... </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 建立员工健康与安全管理制度 完善员工培训体系 建立职工代表大会 ... </td> </tr> <tr> <td>伙伴</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 诚实守信 规范运作 平等互利 合作共赢 ... </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 知识产权保护 合作推进重大技术攻关 ... </td> </tr> <tr> <td>环境</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 减少环境负面影响 提升环保意识与能力 ... </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... </td> </tr> </tbody> </table> | 利益相关方 | 主要期望 | 供电企业回应方式 | 政府、监管机构及上级单位 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 服务国家与地方发展战略 保持信息畅通透明 ... | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 实施重大保电活动 建立信息专报制度 接受监管考核 ... | 用户 | <ul style="list-style-type: none"> 提供优质供电服务 供电信息政策透明 畅通的沟通渠道 ... | <ul style="list-style-type: none"> 保障用户放心用电 保护用户信息安全 提升 95598 热线服务品质 ... | 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 健康安全的工作环境 良好的职业发展空间 民主管理 ... | <ul style="list-style-type: none"> 建立员工健康与安全管理制度 完善员工培训体系 建立职工代表大会 ... | 伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 诚实守信 规范运作 平等互利 合作共赢 ... | <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 知识产权保护 合作推进重大技术攻关 ... | 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 减少环境负面影响 提升环保意识与能力 ... | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... |
| | 利益相关方 | 主要期望 | 供电企业回应方式 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 政府、监管机构及上级单位 | <ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 服务国家与地方发展战略 保持信息畅通透明 ... | <ul style="list-style-type: none"> 建设坚强电网 实施重大保电活动 建立信息专报制度 接受监管考核 ... | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 用户 | <ul style="list-style-type: none"> 提供优质供电服务 供电信息政策透明 畅通的沟通渠道 ... | <ul style="list-style-type: none"> 保障用户放心用电 保护用户信息安全 提升 95598 热线服务品质 ... | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 健康安全的工作环境 良好的职业发展空间 民主管理 ... | <ul style="list-style-type: none"> 建立员工健康与安全管理制度 完善员工培训体系 建立职工代表大会 ... | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 诚实守信 规范运作 平等互利 合作共赢 ... | <ul style="list-style-type: none"> 推进建设电力交易平台 推进责任采购 知识产权保护 合作推进重大技术攻关 ... | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 环境 | <ul style="list-style-type: none"> 减少环境负面影响 提升环保意识与能力 ... | <ul style="list-style-type: none"> 清洁替代 电能替代 绿色施工 参与环保公益 ... | | | | | | | | | | | | | | | | | |

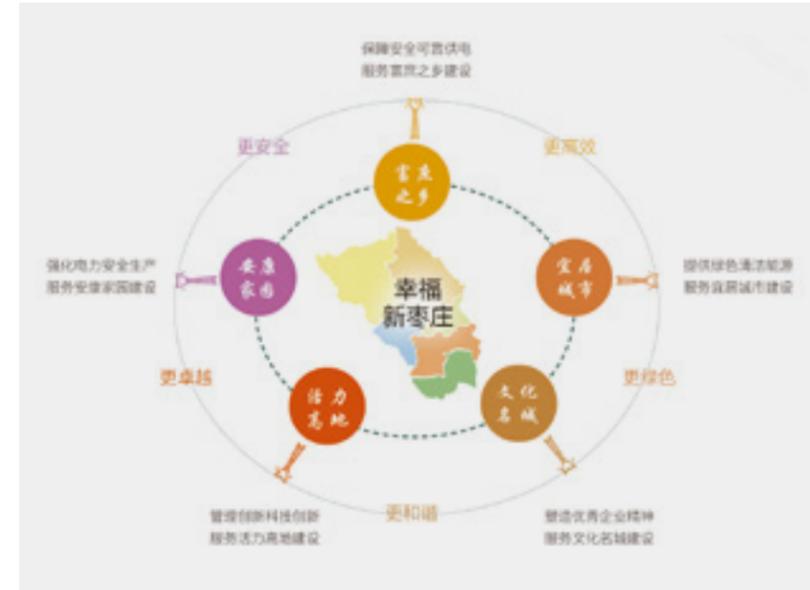
续表

| 逻辑体系形式 | 内容构建 | | |
|---------------|--------|---|--|
| 利益相关方型 | 利益相关方 | 主要期望 | 供电企业回应方式 |
| | 社区 | <ul style="list-style-type: none"> • 优质的公共服务 • 积极参与社区活动 • | <ul style="list-style-type: none"> • 开展安全、节约、科学用电宣传 • 开展员工志愿服务 • 参与社会公益慈善 • 开展对口帮扶 • |
| | 媒体 | <ul style="list-style-type: none"> • 保持信息畅通透明 • 强化社会沟通 • | <ul style="list-style-type: none"> • 召开新闻发布会 • 开展社区记者宣传服务 • |
| | | | |

• 披露企业履责实践对利益相关方诉求的回应程度，总结企业为利益相关方创造的价值。

• 设定企业履责计划与行动、履责承诺与目标，展示企业在满足利益相关方现有诉求基础上，具备对利益相关方诉求进行前瞻性预判的能力，以及超越利益相关方期望、为其创造价值的意愿。

案例剖析 呼应政府战略型



《国家电网山东枣庄供电公司服务枣庄经济社会发展白皮书》内容截取

该白皮书核心篇采用了呼应政府战略型的逻辑体系，针对枣庄市政府在2012年政府工作报告中提出的“致力于建设富庶之乡、宜居都市、文化名城、活力高地、安康家园的幸福新枣庄”目标，提出五项关键行动计划对接政府战略，即“保障安全可靠供电”“提

供绿色清洁能源”“塑造优秀企业精神”“管理创新科技创新”“强化电力安全生产”，并使用“更高效”“更绿色”“更和谐”“更卓越”“更安全”进行提炼概括，在统领全文的同时突出了国网枣庄供电公司地方经济社会发展做出的贡献。



扫描二维码
获取该报告书

案例剖析 三重底线型



《中国南方电网 2015 企业社会责任报告》内容截取

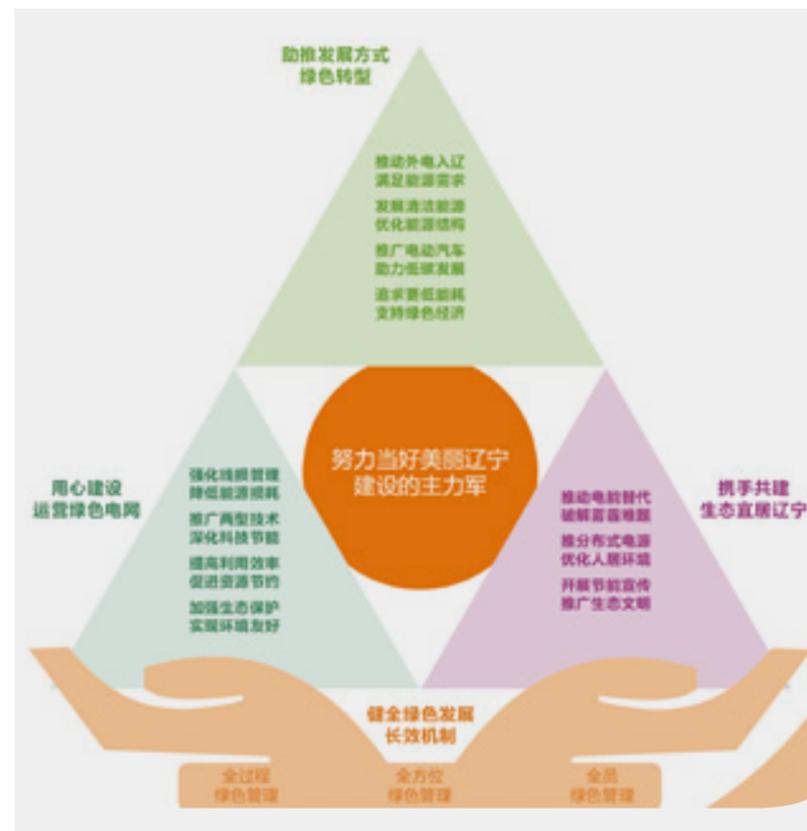
中国南方电网公司在 2015 年社会责任报告核心篇中，采用了三重底线型的逻辑体系。其中，“电力供应”“经济绩效”对应的是企业专业工作产生的经济影响，“绿色环保”对应的是环境影响，“社会和谐”对应的是社会影响。在这个逻辑体系中，中国南方电网公司不仅识别

了企业专业工作产生的影响，还梳理了企业管理自身经济、环境、社会影响的方式与履责实践。例如，在“绿色环保”篇章中，报告展现了中国南方电网公司通过“清洁能源”“绿色电网”“绿色运营”“传播绿色”等履责实践来推动电力行业绿色转型，建设美丽中国。



扫描二维码
获取该报告书

案例剖析 议题型



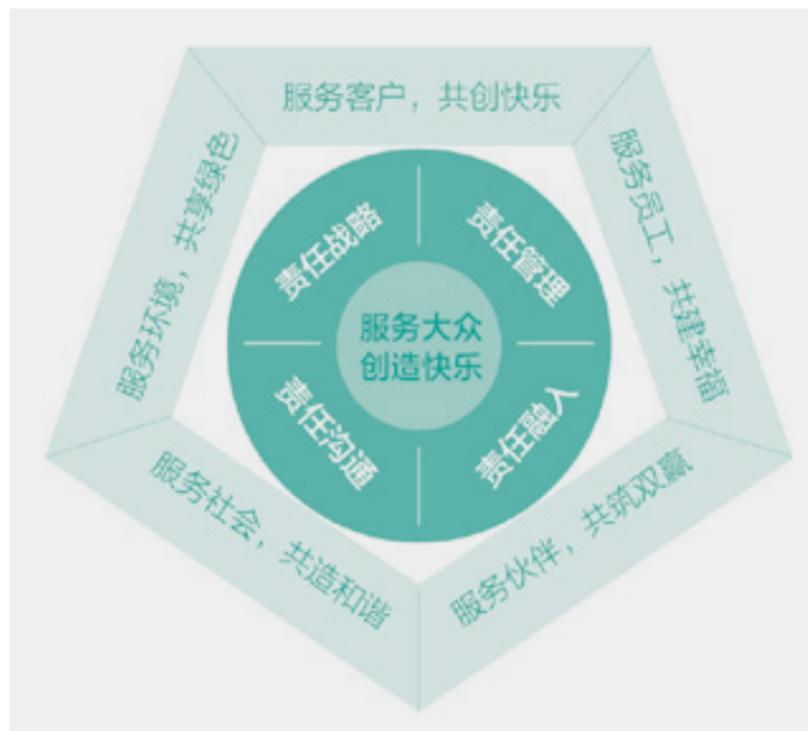
《国网辽宁省电力有限公司绿色发展白皮书》内容截取

国网辽宁电力在绿色发展白皮书中，使用了议题型的逻辑体系。国网辽宁电力分析了美丽中国建设的宏观背景与辽宁省的能源发展特点，依据《辽宁生态省建设规划纲要（2006-2025）》，结合国家电网公司绿色发展战略，分析出发展方

式绿色转型、绿色电网、绿色发展长效机制、生态宜居辽宁等四个主要议题，并且对四个主要议题分解出子议题。在每个子议题下，详细阐述了国网辽宁电力推进绿色发展的战略、履责实践与绩效、履责计划与行动、履责目标与承诺。



扫描二维码，
获取该报告书

案例
剖析利益相
关方型

《中国港中旅集团公司企业社会责任报告 2015》内容截取

扫描二维码
获取该报告书

港中旅集团在企业社会责任报告中使用了利益相关方型的逻辑体系，从利益相关方的角度梳理了港中旅集团履行社会责任的理念、措施和成效，报告围绕客户责任、员工责任、伙伴责任、社区责任、环境责任展开，并使用“快乐”“幸福”“双赢”“和谐”“绿色”对每一类利益相关方的履责目标和价值进行了提炼表达。

将内容模块标题化

在确定报告书包含的模块后，需要将收集的资料与深度调研后挑选出的重要信息，分别归入各模块下，并分析这些信息的核心表达，将其以标题的形式总结、提炼出来（拟定标题可参见P89“精致的文字描述”章节）。一般先拟定一级和二级标题。待到撰写环节，根据内容表达的需要，可进一步拟定三级或四级标题。

确定开篇、尾篇的内容模块

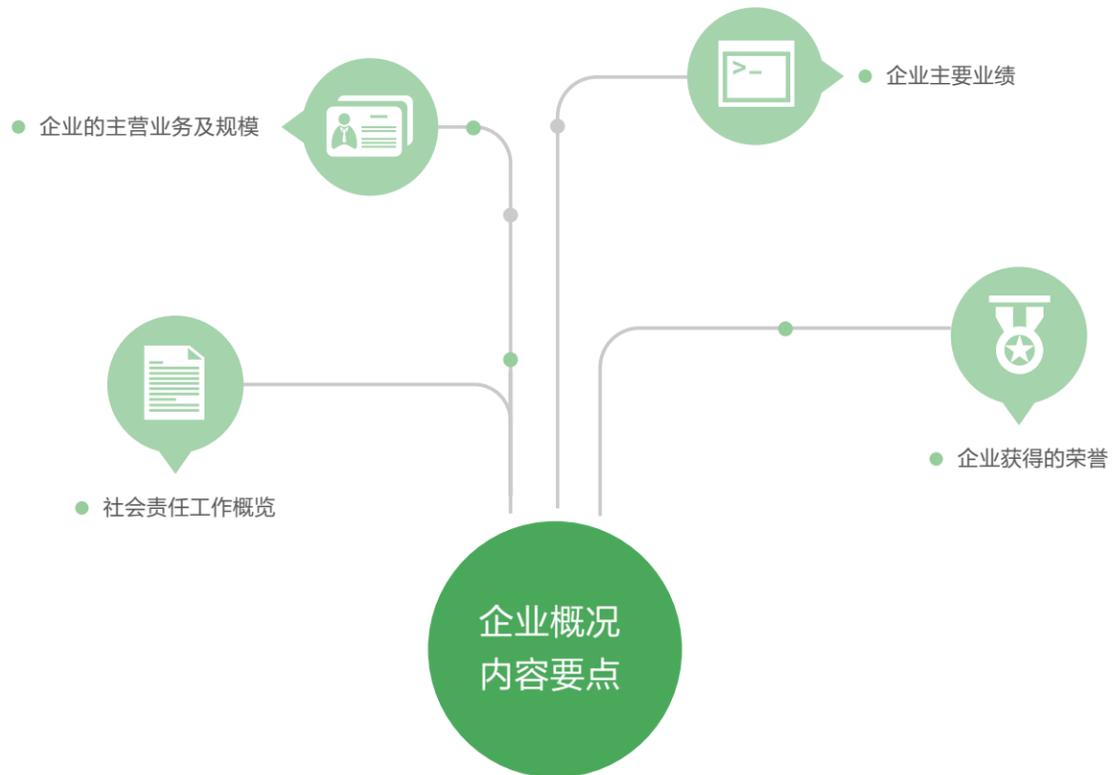
一般而言，致辞/前言、企业概况、发展战略模块属于开篇，这几个内容模块是对企业整体情况的描述，且对其他内容模块起到引领作用，是读者更好理解其他内容模块的基础和前提。履责承诺与目标模块则属于尾篇，从时间上看，是对未来将要发生的事情的描述，比较符合读者的阅读顺序。

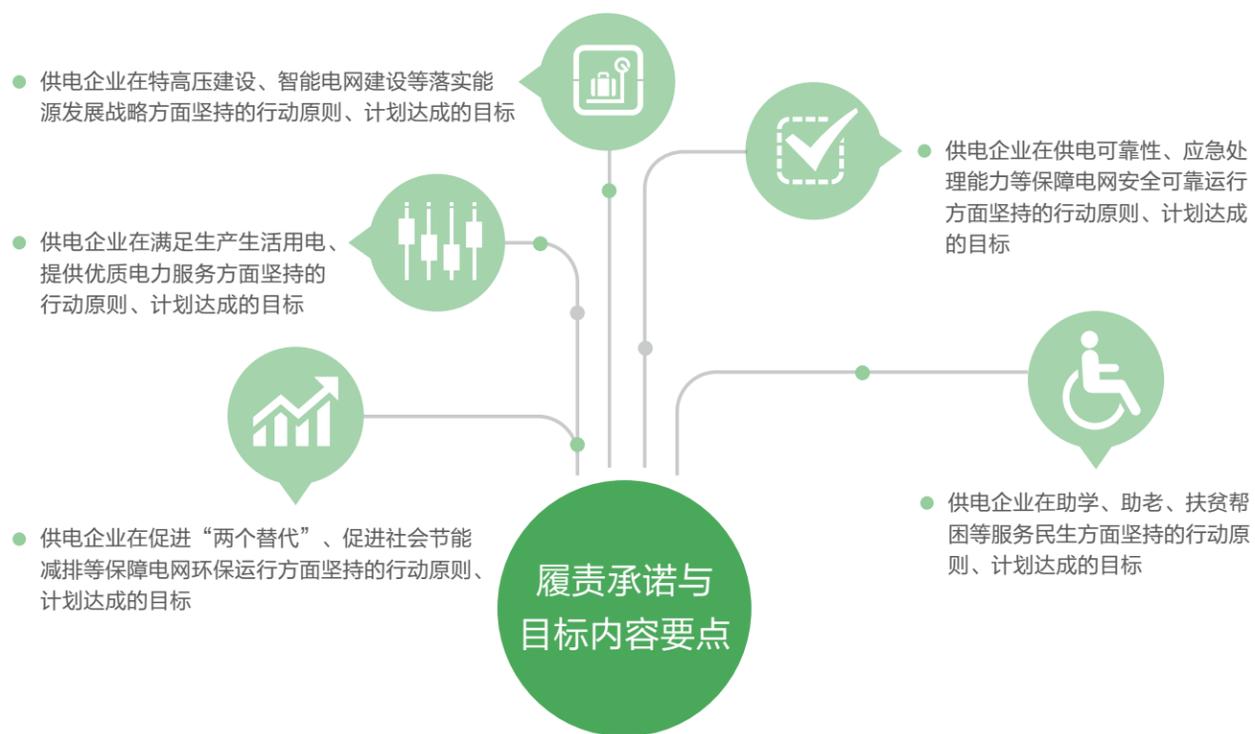
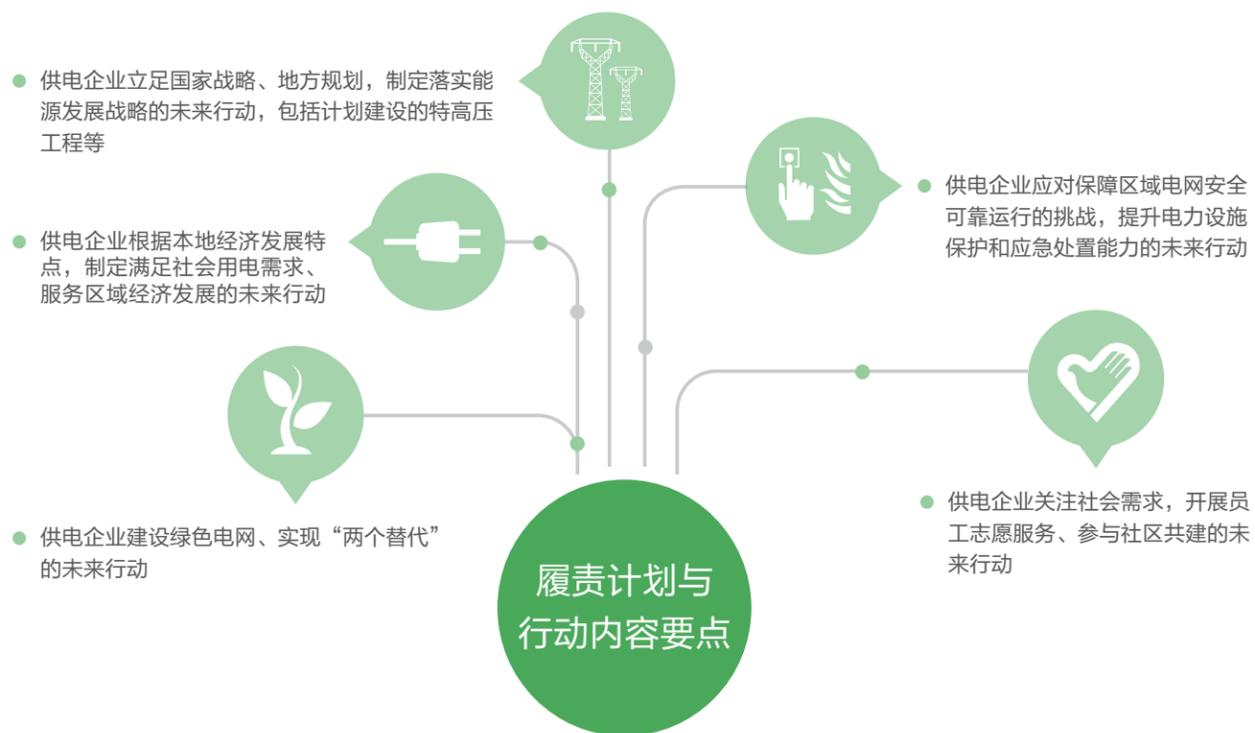
撰写与设计

在框架搭建完成后，需要从内容和形式上进行丰富和完善，通过具体的描述、配以形象的设计，使报告书在内容上能够向读者传递准确、全面的信息，在形式上提升读者的阅读体验。

撰写

由于撰写工作需要由多人协同完成，因此需要以某一章节为示范，明确章节的行文逻辑、内容的详略程度等，要求所有撰写者按照统一模式撰写所有章节，保证全文风格的统一。





案例剖析

04 电力需求响应后的资源节约

当因持续高温或电网故障导致全网或局部区域电力供应不足时，需要迅速填补用电高峰电力供应缺口。2015年8月，在用电负荷两度刷新历史纪录的紧迫关头，我们率先实施商业化模式的电力需求侧响应，仅半小时就邀约了1082家非工业企业空调负荷，通过柔性负荷控制成功避让用电尖峰。

电力需求响应优先引导非工业企业主动参与，并给予价格补贴，以市场化的手段实现资源优化配置，实现了负荷管理由行政式向市场化的成功转变，是电力需求侧管理的重要突破，有利于促成一种更负责、可持续的生产和消费模式。

《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务地方经济社会可持续发展白皮书》
内容截取

国网江苏电力在白皮书中阐述“十二五”的影响力事件时，建立了章节的范式。每个章节详略程度基本一致，均按照“背景问题+措施+成效+价值”的行文逻辑，均采用了简明严谨又略带感情色彩的语言表达。其中，标题均以外部视角拟定；具体的业务、新技术、新概念的阐述均从给社会、公众带来的价值来描述，使利益相关方能看懂、感兴趣、可接受。

以“电力需求响应后的资源节约”章节为例，此段内容以利益相关方经历过的“电力供应不足”情境为背景，阐述了国网江苏电力为什么要进行电力需求响应。“负荷管理由行政式向市场化的成功转变”体现了电力需求响应对于政府主管部门的价值，“促成一种更负责、可持续的生产和消费模式”体现了给企业带来的潜在积极影响。

设计

编制小组与设计团队要进行全程沟通，确保设计团队全面把握报告书的框架结构、内容文字、表现形式。



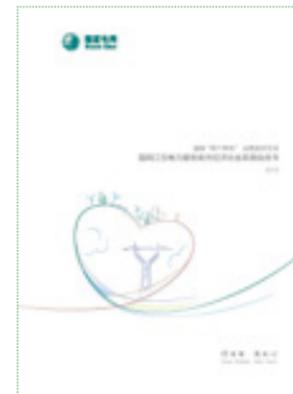
作为报告书整体设计中非常重要的一部分，封面设计决定读者对报告书的第一印象，如国家电网公司系统各单位发布的报告书封面主要呈现了手绘插画 / 淡绘、矢量插画、几何插画、实图、极简等五种风格。其中，插画风格居多，一般以纯色底为主，色调淡雅轻快，并融合经济、人文、环境元素，体现行业或地方特色。



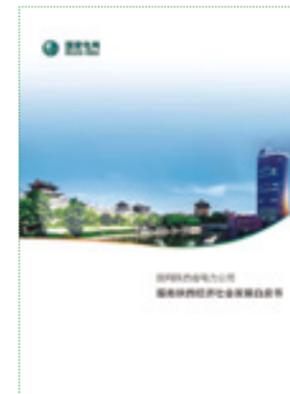
手绘插画 / 淡绘风格



矢量插画风格



几何插画风格



实图风格



极简风格

案例剖析



意大利国家电力 2015、2014 年可持续发展报告封面
(左图为 2015 年, 右图为 2014 年)

2015 年, 意大利国家电力启用了新的企业 LOGO。在 2015 年可持续发展报告中, 意大利国家电力不仅使用了“seeding energies”的新主题, 还重新设计了新的封面风格。封面中的设计元素——种子占据了封面的主要篇幅, 使用线条元素展现电力企业的行业性质, 配以绿色的主色调, 三者的有机结合, 呼应了“seeding energies”主题, 给读者留下了“能源带来美好未来”的印象。



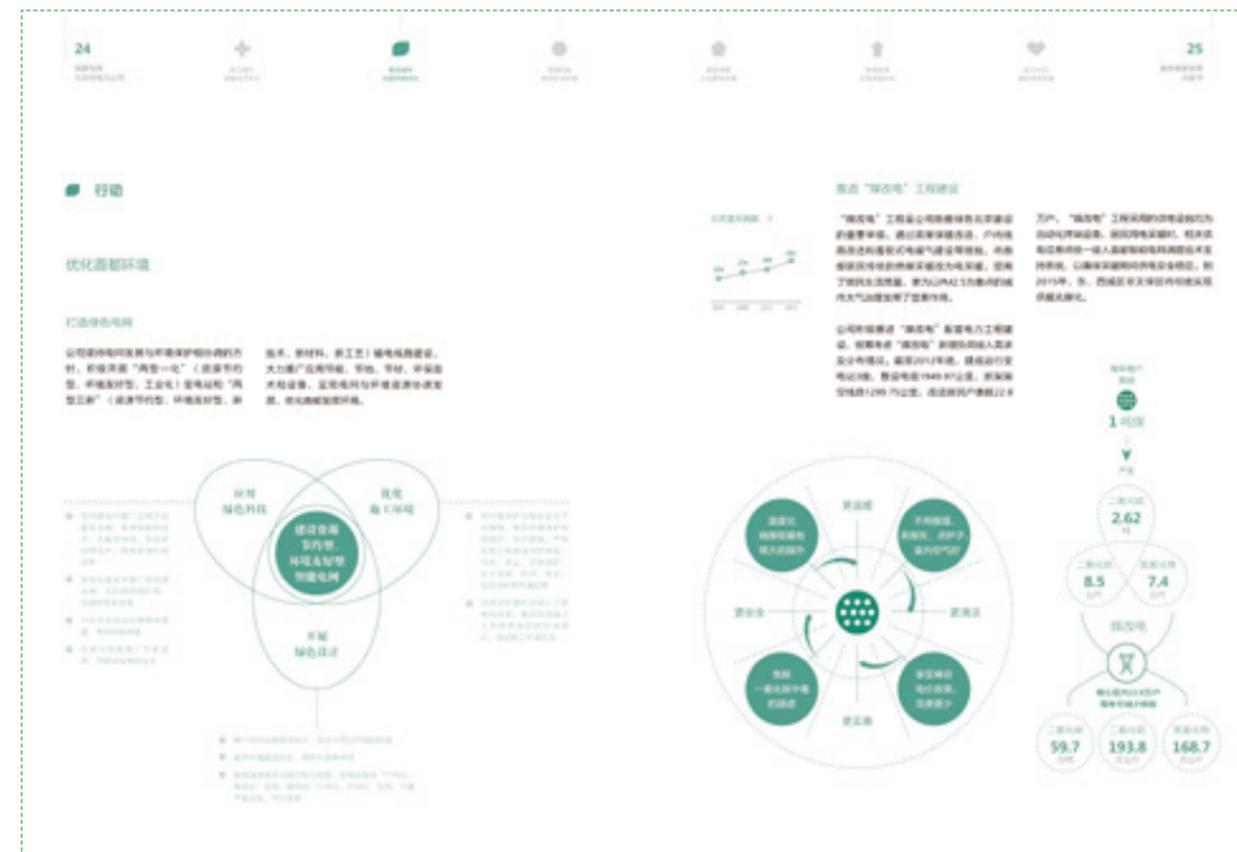
扫描二维码
获取该报告书



《国家电网公司社会责任报告 2011》封面

在国家电网公司 2011 年社会责任报告封面中, 电线、电塔元素代表企业的属性, 电线呈心形, 表达用心, 体现了“你用电, 我用心”的品牌理念。封面中间的小女孩, 寓意可持续发展; 电线串起城市, 寓意推动经济繁荣; 电线串起树木、和平鸽, 寓意服务社会和谐; 电线串起转动的风机, 寓意建设美丽中国。

除封面设计外, 报告书还需呈现与封面设计风格相匹配的内页版式设计。报告书以页为单位, 每一版面由大小不同的文字、图表等按照统一的技术规范组成。正文必须统一字号、间距、行距等, 保持版心的一致; 处理好标题、页码、正文、注文和图表相互之间的关系, 使组成的版面主次分明、协调、美观、易读。



报告书内页版式示意

传播

报告书的传播可分为预热发布期（发布前传播）、正式发布期（发布中传播）和持续发布期（发布后传播）三个阶段。在每个阶段，有针对性地选择受众，应用多元化的传播手段，扩大传播的覆盖面，提升传播的影响力。



预热发布期

预热发布期是指报告书正式发布前的传播造势，主要通过利益相关方沟通会等形式，告诉受众即将可获取的信息，营造报告书发布前的传播氛围。

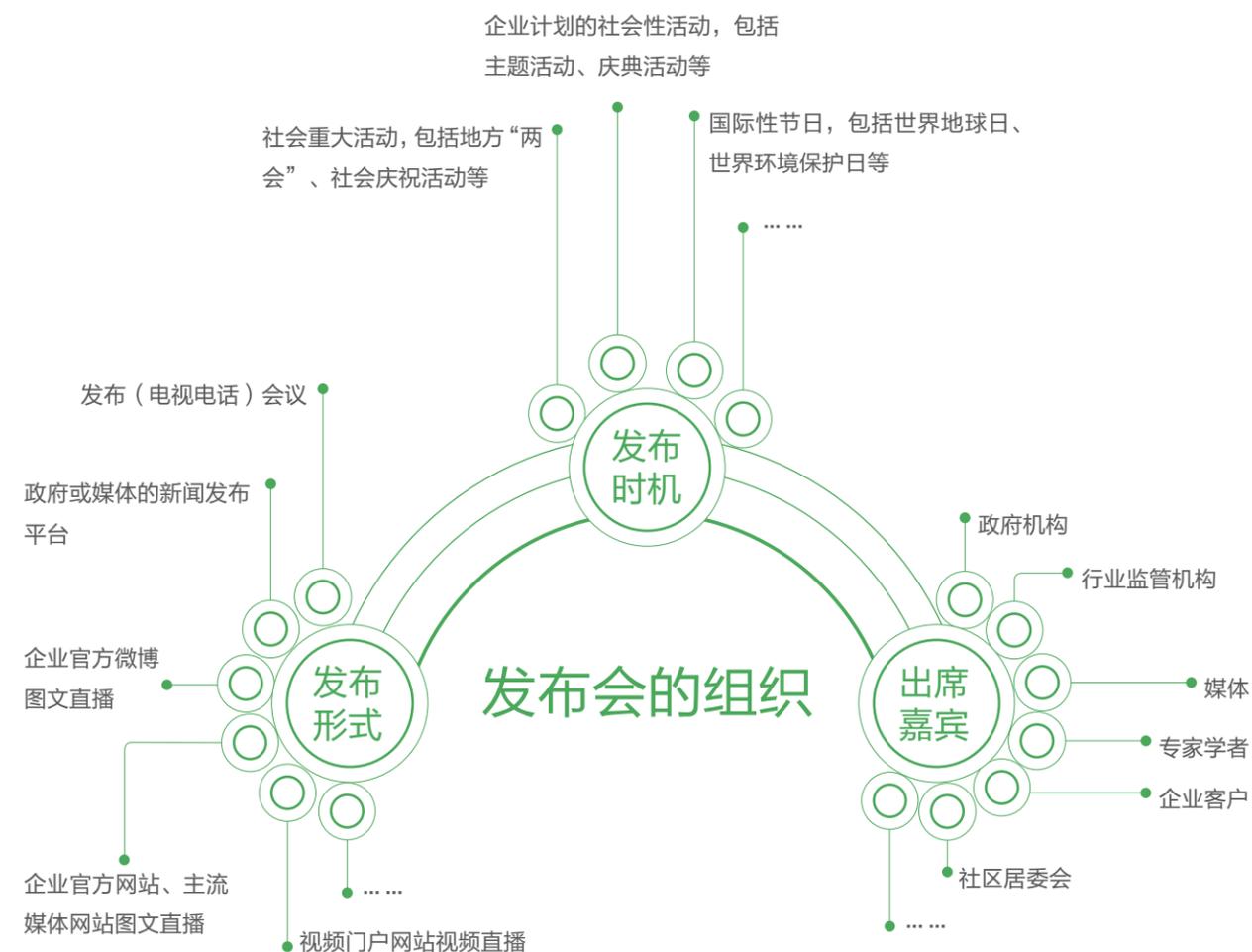
在利益相关方沟通会中，可以邀请报告书重点面向的利益相关方代表，介绍报告书（征求意见稿）的编制背景、主要内容，并听取利益相关方对报告书内容、呈现方式等方面的意见和建议，以此引起利益相关方对报告书的关注。

正式发布期

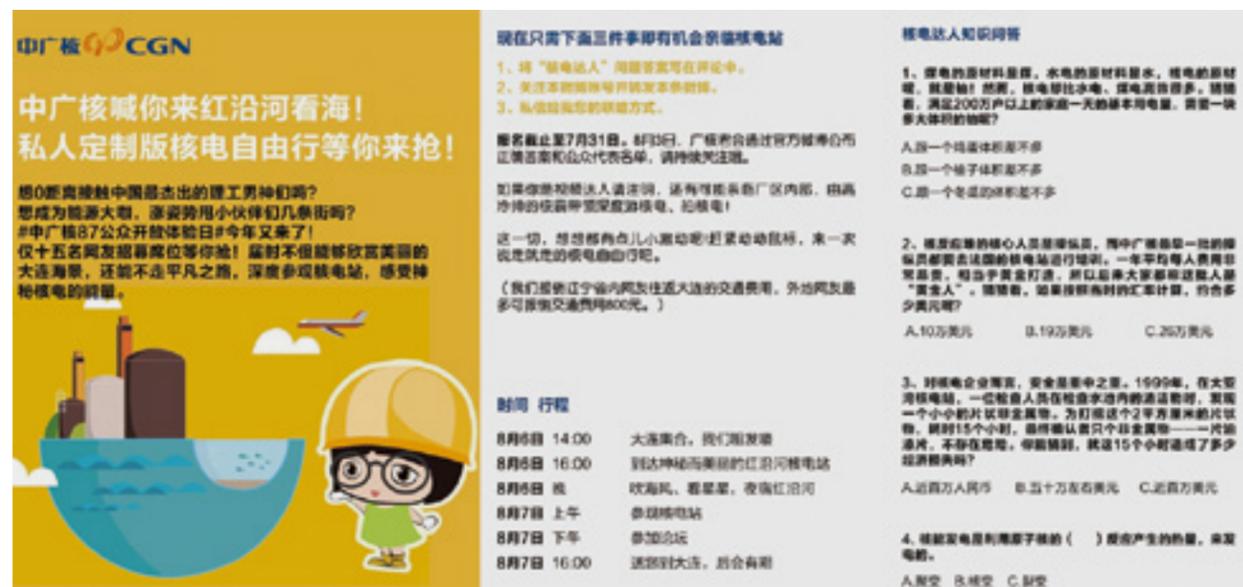
正式发布期是报告书信息传递最密集的阶段。在这一阶段，向不同利益相关方推介报告书，引导利益相关方对报告书的内容产生兴趣，并形成对内容的印象与记忆。正式发布期的传播形式主要有公开发布、集中赠阅和移动端轻应用三种。

公开发布

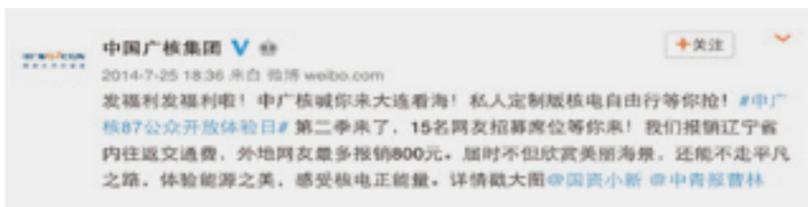
发布会是报告书正式对外传播的主要渠道。目前多采用将发布会与社会性活动、企业组织的各类利益相关方沟通活动相结合的形式。在组织发布会时，应综合考虑发布时机、发布形式、出席嘉宾等因素（发布会参考议程参见工具八）。



案例剖析



《中国广核集团社区发展白皮书》发布会前期微信公众号活动内容截取



《中国广核集团社区发展白皮书》发布会前期官方微博活动内容截取

中广核将“8·7 公众开放体验日”作为白皮书发布时机，将发布会作为白皮书的发布形式，同时策划了“私人定制版核电自由行”活动，通过“核电达人”知识问答的形式公开招募参与当天活动的社会公众。

在发布会中，中广核将白皮书中的社区沟通“3N”模式作为主题，并邀请了社区代表、公众媒体、监管机构等利益相关方代表，从各自的角度阐述对于建立和谐社区、互利共生关系的期望、要求以及对于中广核履责实践的评价等。发布会还增设了研讨环节，强化了对白皮书的解读，加深了人们的认知、思考与记忆。

中广核结合企业重大社会沟通活动举行白皮书发布会，在节约了时间和资金成本的同时增加了活动影响力，通过招募社会公众拉近了核电与普通公众之间的距离，塑造了极具亲和力的企业形象。

集中赠阅

集中赠阅是将报告书直接送达利益相关方的行为。赠阅创造了企业与利益相关方定向沟通的机会，更能表达企业沟通的诚意，更易引起利益相关方的重视和情感共鸣。

移动终端轻应用

移动终端轻应用采用HTML5页面技术，包含图片、链接、音乐等非文字元素，使受众可以通过多种感官获取、理解报告书的内容。根据呈现内容和方式，移动终端轻应用目前主要有简版浓缩型、主题故事型、核心绩效型、社会议题型等四种类型。

赠阅对象与方式

| 赠阅对象 | 赠阅方式 |
|----------|------------------|
| 政府、用户、社区 | 走访赠阅、寄送、沟通活动现场赠送 |
| 用户 | 在营业场所等自由取阅 |
| 合作伙伴 | 寄送、沟通活动现场赠送 |
| 媒体 | 沟通活动现场赠送 |
| 员工 | 工会活动、内部大型会议等现场赠送 |

根据报告书原有章节、内容进行文字精简和数据提炼

设置一条叙事线索，将读者带入角色和情境，将重点履责行动串联成一个故事

对关键成果、绩效进行简单明了的展示

从报告书中选取一个议题、项目、案例、措施等进行具体介绍



简版浓缩型
国网江苏电力
《创新点亮品质生活 2020》



主题故事型
中国核电
《一个侗族女孩的魅力之旅》



核心绩效型
中石化
《新石油 新未来》



社会议题型
IBM
《谁在解决世界级难题？》

持续发布期

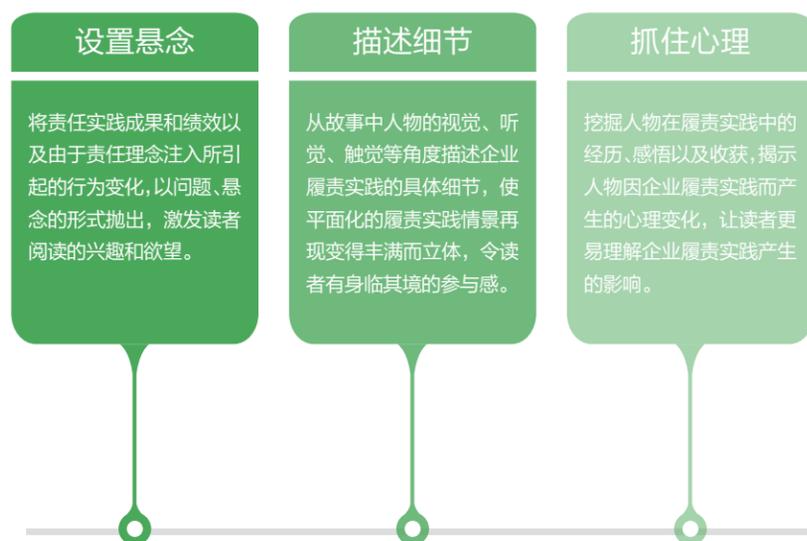
持续发布期是反复传播期，在此期间可以将报告书内容作为素材再次加工，通过不同媒介在一个较长的周期内多次传播。在持续发布期，报告书的传播形式主要有微信故事、视频短片等。

微信故事

微信故事是以微信公众号为发布平台的故事型文稿，通过利益相关方视角介绍企业履责实践的前因后果、整体过程，具有起承转合的剧情设计，着重描述企业履责理念或履责实践引发的利益相关方心理变化，在传播过程易于引发利益相关方的情感共鸣。

虽然微信故事来源于报告书，但是微信故事在内容和表达方式上与报告书不同，要考虑可读性和传播性，更适应新媒体的传播特性。

微信故事的编写需要注意以下几个方面：



Tips: AR 技术应用

AR 技术是一种实时地计算摄影机影像的位置及角度并加上相应图像、视频、3D 模型的技术，可以在屏幕上实现虚拟世界与现实世界共同存在，具有实时交互性、趣味性等优势，能够升级报告书的传播效果。

案例剖析



IBM《志愿者故事（专刊）》内容截取

IBM 选取《IBM 2014-2015 年度企业责任报告》中的志愿者活动部分的内容，创作了 IBM 志愿服务项目的志愿者故事，制作了《志愿者故事（专刊）》专刊，并与企业责任报告同期发布。

在张薇的志愿者故事中，故事开篇设置了“她是如何赢得斯里兰卡信任、为眼病患者带来福音”的悬念，激发

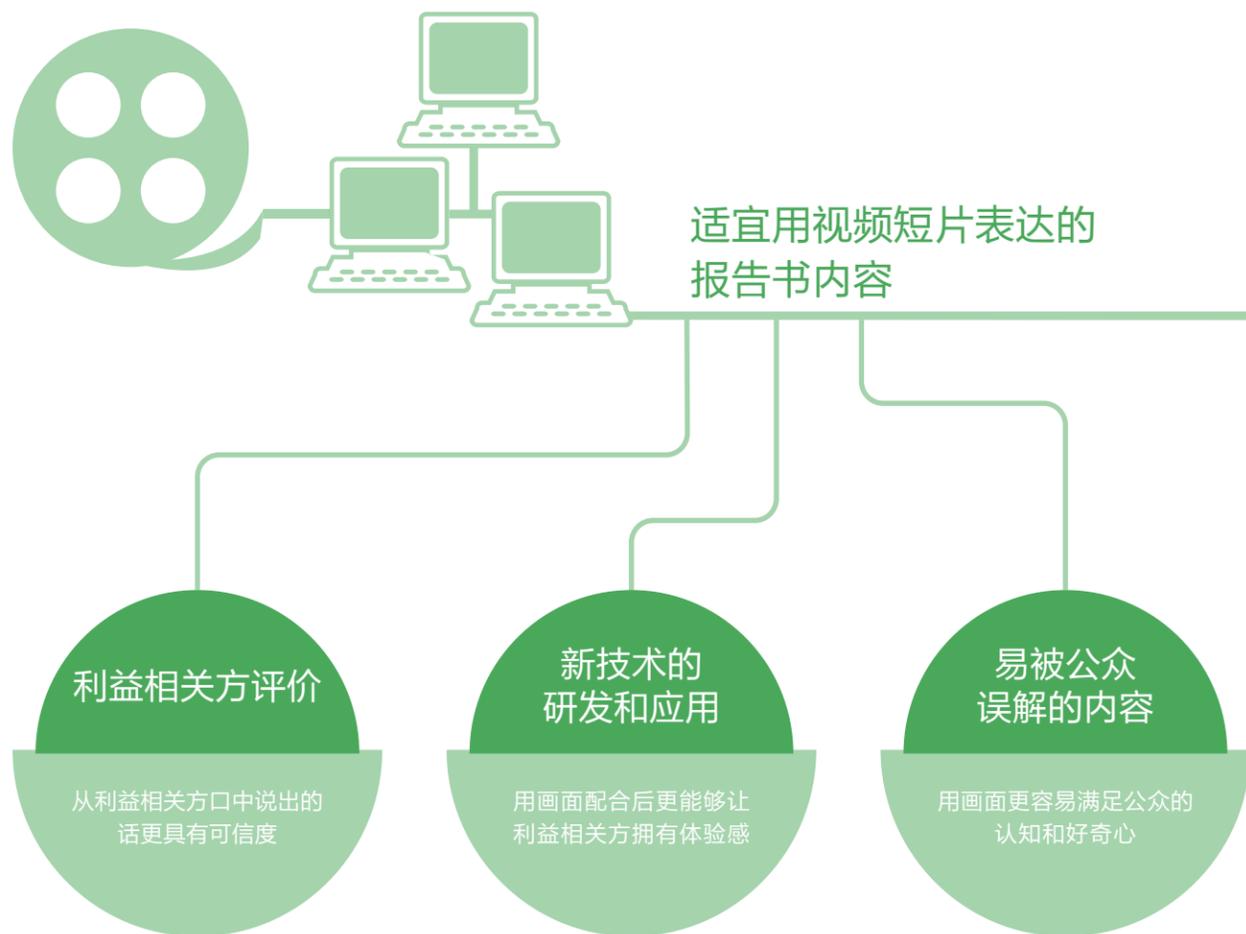
了读者想要继续了解这个故事的兴趣。故事讲述了张薇的工作经历、加入志愿者的原因、与斯里兰卡国际眼库沟通中遇到的困难等一系列细节，使读者感到如同与张薇一起参与了这个公益项目。故事还描绘了张薇因志愿服务产生的心理变化，即张薇认识到志愿服务能够帮助到眼病患者，坚定了本人继续从事志愿服务的决心。



扫描二维码
获取该报告书

视频短片

视频短片是将报告书中的重点履责行动、绩效等通过声音、图形、图像、动画等动态形式展现出来，提高读者对报告书内容的接受度。



案例剖析



国网江苏电力《清洁时代的美好一天》画面截取

围绕 2016 年白皮书中提及的“全球能源互联网”“主动配电网”“源网荷”等新概念、新技术，国网江苏电力制作了一个时长约 2 分钟的视频短片，从“与人们生活是什么关系”“有什么作用”的角度对这些概念、技术进行了介绍。

视频以时间为轴，展现了普通人在清洁时代一天享有的智能、品质生活，运用各种场景来展现新技术对人们生活的影响。通过“主人公手机微信传来

公司用电设备的运行状态、能耗状况”场景，人们可以了解到电网与用户是双向互动的，可以带来电能消费的新体验；在“使用 APP 开启家中设备、窗帘自动关闭”场景中，人们可以看到智能电网能够满足多元化的用电需求。视频中出现的日常生活场景，能够使公众感受到新技术与生活息息相关，对新技术有更强的体验感，对清洁能源时代的生活有更多的畅想，对公司的“十三五”发展充满了期待。



报告书的表达

表达的内容

在“报告书的撰写”章节，确定了报告书内容包含落实能源发展战略、保障区域电网安全可靠运行、服务区域经济发展、保障区域电网高效环保运行、贡献当地民生改善以及科普电力知识等六个方面，同时参照报告书框架中核心篇的逻辑体系可以基本完成报告书的编写工作。

供电企业编制、发布报告书不仅可以向利益相关方披露履责信息，而且可以通过内容的表达获取利益相关方对企业自身可持续发展贡献社会可持续发展的情感认同和价值认同。

编制报告书时应注重对主体内容的价值解读和感性表达，在选择、表达内容时遵循两个原则：考虑所属集团公司的整体战略格局、考虑地方经济社会的发展格局。

供电企业是所属集团公司战略目标的落实主体，应依靠集团公司的整体资源、技术等优势，落实领先的全球能源互联网战略，应用先进的电网技术，实践科学的经营模式，促进供电企业自身的可持续发展。

考虑整个全国
电网发展的
战略格局

考虑地方
经济社会的
发展格局

供电企业将企业发展融入地方发展大局，把解决社会、环境挑战视为企业发展机遇，最大限度发挥利益相关方合作创造经济、环境和社会综合价值的潜能与优势，促进社会资源的更优配置，推动社会的可持续发展。

落实能源发展战略

为适应国民经济和社会发展需要,推动能源生产和消费革命,我国统一谋划和设计能源总体发展方向,制定出能源发展四大战略:节约优先战略、立足国内战略、绿色低碳战略、创新驱动战略。

考虑供电企业 服务国家 能源发展战略

供电企业在构建全球能源互联网、加快坚强智能电网建设、促进新能源的大规模开发和高效利用中应当承担的角色和作用。

特高压建设
智能电网建设
清洁替代
科技创新
全球能源合作
深化电力体制改革
.....

考虑地方能源 发展规划格局

供电企业围绕地方能源发展规划,考虑地方能源资源禀赋、用能习惯、经济发展水平,加强电网规划与地方能源发展规划的衔接,引导本地能源的科学供给、合理消费和节约使用,优化本地能源结构。

案例 剖析

国家电网公司系统各单位因自然条件、区位优势、发展基础不同,在特高压建设、促进全球能源互联网建设工作中发挥的作用、体现的价值也不尽相同。

国网陕西电力——推进特高压建设,提升电力外送能力

陕西省具有煤炭资源优势,省委省政府出台了以推进能源企业“走出去”、提高陕西在对外能源合作中的影响力为核心的“十二五”能源发展规划。国网陕西电力作为地方供电主体单位,开展特高压建设,积极落实地方能源发展规划。

国网陕西电力在《国网陕西省电力公司服务陕西经济社会发展白皮书 2016》中详细描述了建设特高压工

程的投入与举措,同时将特高压工程建设的结果与陕西省能源发展规划有机对接——通过建设特高压,提升陕西省电网保障能力和电力外送能力。国网陕西电力在白皮书中也充分表达了特高压建设对发挥电网稳定工业增长、拉动投资、优化产业结构等方面的促进和带动作用,阐述了以特高压建设推动陕西能源优势转化为经济优势的决心。

推进特高压电网建设

积极开展特高压外送通道建设,完成榆横-潍坊、酒泉-湖南、上海庙-山东等工程建设前期的调研和上报。2015年涉陕特高压工程共9项,其中3项工程在建,2项工程处于项目前期,均进展顺利。“十三五”期间,将扩建神木府谷至河北500千伏通道,新增外送能力264万千瓦。工程建设后,陕西电网将形成“三交四直”七个外送通道,外送能力超过3600万千瓦,推动陕西煤电量的开发、规模外送。

| 工程名称 | 工程状态 | 工程总投资 (亿元) | 建成后可外送 能力(万千瓦) | 年外送电量 (亿千瓦时) | 相当于年输出 标煤量(万吨) | 年GDP增加值 (亿元) |
|--------------------------|--------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
| 榆横-潍坊 特高压交流工程 | 开工建设 | 242 | 600 | 330 | 1320 | 132 |
| ±800千伏陕北-武汉 特高压直流工程 | 开展工程 可研设计 | 251 | 1000 | 550 | 2200 | 220 |
| ±800千伏陇南-柳州 特高压直流工程 | 开展工程 可研设计 | 262 | 1000 | 550 | 2200 | 220 |
| 神木府谷-河北500千伏 外送通道扩建工程 | 完成可研 待核准 | 19.2 | 264 | 145 | 580 | 58 |

《国网陕西省电力公司服务陕西经济社会发展白皮书 2016》内容截取



扫描二维码
获取该报告书

国网山东电力——加快特高压建设，提升“外电入鲁”能力

2015年，山东省经济总量在全国位列第三，经济增速达8%。山东省经济社会发展对电力供应依赖较高，存在较大的能源供给缺口。调整能源结构、保障能源安全稳定供应已成为山东省能源发展的重要任务。

国网山东电力在《责任之光 点亮齐鲁——国网山东省电力公司服务山东经济社会发展白皮书 2016》中把建设特高压骨干网架工作与山东省用能现状联系在一起，将其作用定位于促进能源集约开发和清洁能源发展，符合山东省能源发展趋势和经济社会发展特色。



《责任之光 点亮齐鲁——国网山东省电力公司服务山东经济社会发展白皮书 2016》内容截取

保障区域电网安全可靠运行

现代社会对电力供应的依赖程度越来越高，对电力安全可靠供应的要求与日俱增。电力系统的安全可靠运行关系人们的生产生活，关系经济社会发展的全局，维系着社会稳定，是社会公共安全的基础。

理解区域电网是全国电网安全可靠运行的重要组成部分

供电企业应当通过夯实电网网架结构、建立电力系统安全应急处理机制、防治电力设施外力破坏等工作，杜绝发生大面积停电，保证供电可靠性，确保电能质量。

- 确保电网安全稳定运行
- 实施重大保电活动
- 提升供电质量
- 提升电网应急管理水平和提升运维抢修效率
- 推动管理创新
- 普及宣传安全用电知识

理解安全可靠的区域电网是当地经济社会发展的物质基础

区域社会经济发展依赖于电网安全可靠运行。电力需求旺盛的区域，供电企业竭力提升抢修速度，确保抢修质量。极端恶劣天气和罕见自然灾害多发、频发地区，供电企业须具有应急处理能力。在政治和文化中心地区，供电企业重大活动保电任务艰巨。

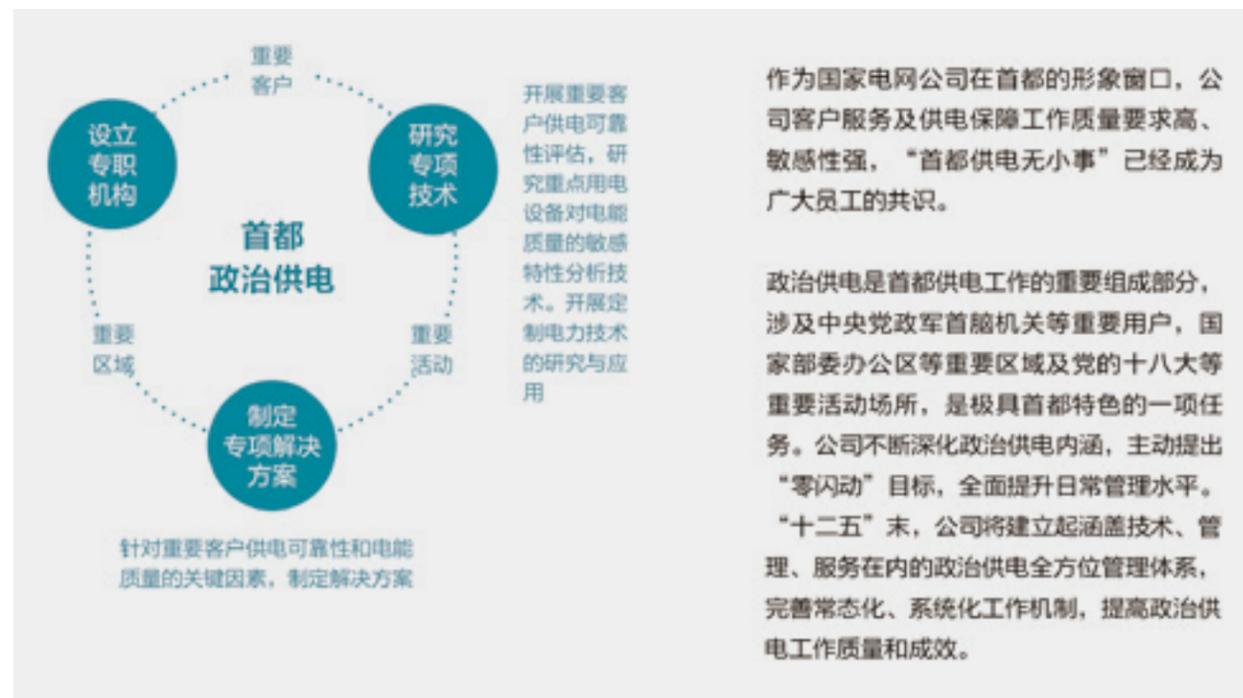
案例剖析

国网北京电力——实现政治供电“零闪动”

北京是我国的政治、经济、文化中心。国家对于首都的发展有着清晰的目标定位，即“经济实力显著提升、城市功能持续优化、社会环境更加和谐、首都文化日益繁荣、改革开放不断突破、市民福祉明显改善”。

在北京这种特殊的城市发展环境中，国网北京电力的安全可靠供电显得尤为重要。国网北京电力在《北京电力 电靓京城——国家电网北京市电力公司服务首都发展白皮书》中，深入分析了北京的复杂供电背景，将其作为国网北京电力

实施保障首都电网安全可靠运行发展战略的基础参考。同时，国网北京电力在白皮书中对其特色供电工作，如政治供电工作的价值影响，也结合了北京的城市特色进行全面描绘，有效向政府和其他利益相关方传递首都电力声音。



《北京电力 电靓京城——国家电网北京市电力公司服务首都发展白皮书》内容截取



扫描二维码
获取该报告书

案例剖析

国网上海电力——服务上海“全球城市”建设

上海作为“一带一路”和长江经济带战略的交汇点，肩负着引领长三角世界级城市群参与全球竞争、建设“四个中心”和“科技创新中心”、打造为全球城市的重任。

在上海充满机遇和挑战的“全球城市”建设过程中，国网上海电力安全可靠的保供电诉求是满足其多元化、安全可靠的区域电网是满足其多元化、安全可靠的保供电诉求的基本保障。国网上海电力在《国网上海市电力公司服务地方经济社会发展白皮书2015》中，将城市抵御台风和灾害天气、重大政治、文体、教育、社会等活动的高标准电力供应要求与城市电网建设与安全保障工作相结合，充分展示了城市重大保电任务成果，向政府和社会公众传递其以保障城市电网安全促进经济社会发展和上海“全球城市建设”的能力和决心。



《国网上海市电力公司服务地方经济社会发展白皮书 2015》内容截取



扫描二维码
获取该报告书

服务区域经济发展

新常态下区域经济发展呈现出新特征，经济转型升级成为主导，产业结构正在迈向服务经济引领的新阶段，增长动力正从要素驱动、投资驱动转向创新驱动，区域经济一体化融合发展。区域经济发展模式的转变，必然给电力供应保障提出新的挑战和要求，电力供应应积极适应并有力促进区域经济社会的转型发展。

理解区域电网发展 是国家能源发展的 科学布局

以电网规模和跨区、跨省输电能力为基础，发挥好电力供应对于经济发展的支撑作用。适度超前满足国民经济快速发展对电力的需求，保证供电可靠性、确保电能质量。

协调发展各级电网
加快农网改造升级
做好电力需求侧管理
优质服务方式创新
推动电能替代
服务重点工程建设
推进智能电网发展
.....

理解电网发展是地方经济社会 发展的拉动引擎

发挥电网发展在服务地方经济发展方面的功能与作用。欠发达地区，应以网架建设为主，满足基本经济发展需求。发展转型地区，优化能源结构，促进产业升级，降本增效。发展较快地区，以智能电网建设、新兴供电技术满足社会发展的多元化与品质化需求。

案例 剖析

国网湖北电力——坚强电网为县域经济社会科学发展增动力

2014年，湖北抢抓国家推进长江经济带建设战略机遇，GDP增速位列全国第七，县域经济增长势头强劲，占湖北省经济总量的近60%。在“十二五”期间，湖北省城乡人口首次实现逆转，县域经济的快速发展促进了县域用电水平不断提升，县域电量增长空间巨大，有望成为湖北省用电增长的主要推动力。但湖北中低压电网发展历史欠账较多，“低电压”问题十分普遍，电网建设存在投资能力欠缺、投资比例不科学、建设改造标准偏低等难题。

国网湖北电力在白皮书中披露了公司据此情况进行发展战略调整，将电网发展重点向中低压电网尤其是农村电网转移，着力破解“低电压”、“用电卡口”等难题，通过加大农村电网投资建设力度、将农村供电设施布局规划与地方重要基础设施规划对接等一系列措施，以湖北农村电网快速发展支持湖北县域经济科学发展。



《电靓荆楚 美丽乡村——服务湖北县域经济社会发展白皮书 2014》内容截取

案例剖析

国网天津电力——对接投资与服务贸易便利化助力营商环境营造

自贸区建设已成为国家战略，将在国家未来的开发开放中占有举足轻重的地位。国网天津电力在白皮书中从天津自贸区的背景、历史、特点、优势等方面分析了自贸区发展对能

源电力的需求，以及由此为国网天津电力带来的机遇和挑战。正是基于对自贸区建设改革政策的深刻理解与把握，国网天津电力积极做好服务自贸区建设的前期工作，以自

贸区企业特点为研究模板，打造先进的供电服务模式，积极参与支持京津冀协同发展，以坚强可靠的电力供应服务国家自贸区战略落地。



《服务美丽天津 点亮美好生活——国网天津市电力公司对接融入区域发展白皮书》内容截取



扫描二维码
获取该报告书

保障区域电网高效环保运行

面对气候变化、生态保护压力，坚持走实现能源资源的可持续利用和生产生活环境友好的绿色发展道路，成为区域发展的必然选择。绿色发展以追求社会和环境的可持续发展为目标，以生产生活的低消耗、低排放、低污染或无污染为特征，以实现人的全面发展为中心。企业的抉择极大地影响区域绿色发展目标的实现。从电力供应的角度贡献绿色发展，需围绕着更清洁更经济的发电、更安全更高效的配置、更便捷更可靠的用电服务展开。

理解供电企业
绿色发展战略部署

供电企业以最少的资源消耗和环境代价建设和运营坚强智能电网，打造能源配置绿色平台，推动能源开发方式和能源消费方式变革，追求企业运营的资源节约和环境友好，保障更清洁、可持续的能源供应。

服务分布式能源
建设电动汽车充电设施
防治大气污染
推广电能替代
提高能效
应对气候变化
发电权交易和节能调度
推广全面节能
消纳清洁能源
.....

理解地方生态文明建设的
社会发展目标

供电企业以坚持绿色发展为理念，以创新技术应用为手段，提升电网建设、运营的环境友好性，帮助当地实现节能减排、促进新能源产业发展、培育电动汽车市场等，推动形成绿色发展共识，贡献地区生态安全。

案例剖析

国网天津电力——做推动能源结构优化的领军者

国网天津电力在 2014 年的白皮书中用特高压工程、一流城市供电网、电能替代、新能源并网四部分内容来阐述公司如何实现区域电网的高效环保运行。

在供给侧，随着天津经济快速发展，电力供应缺口问题愈发明显，国网天津电力建设特高压工程，将天津以外的

电能安全可靠地输送入津。同时，通过主动服务新能源并网，促进新能源的消纳，从源头优化能源生产结构。

在需求侧，国网天津电力推动供暖（制冷）领域替代、助力绿色交通体系建设、服务企业工艺改造等电能替代内容，为减少城市污染物排放、治理城市雾霾做出贡献。



《服务美丽天津 点亮美好生活——国网天津市电力公司对接融入区域发展白皮书》内容截取

案例剖析

国网江苏电力——驶进别样风光的低碳城市

2015 年，江苏省经济总量在全国位列第二。作为用能大省、资源小省，江苏受到交通拥堵、大气雾霾等环境污染问题困扰，2016 年江苏省政府提出“加强生态文明建设，提高绿色发展水平”的目标，将“严格控制和减少机动车废气污染”“持续压减非电用煤，加快燃煤机组超低排放改造”等列为行动计划。

为此，国网江苏电力充分发挥专业优势，一方面，积极推进电动汽车充电桩建设，为电动汽车、电动公交车在江苏省的普及打下基础；另一方面，通过推广电能替代，提供节能服务，帮助企业低碳发展。在白皮书中，国网江苏电力将自身业务工作的开展方向与地域阶段性发展需求紧密结合，响应并支持了绿色江苏建设。



《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务地方经济社会发展白皮书》内容截取

贡献当地民生改善

关注民生、重视民生、保障民生、改善民生，一直是政府关注的重点。党的十八大报告指出，“加强社会建设，必须以保障和改善民生为重点，积极解决好教育、就业、收入分配、社会保障、医疗卫生和社会管理等直接关系人民群众根本利益和现实利益的问题”。随着民众观念和企业组织治理能力的提升，企业逐渐开始选择以专业优势解决社会问题的方式贡献民生改善。在面对企业资源、专业难以解决的社会问题时，企业通过积极鼓励员工参与社会公益事业、推进员工志愿者活动，支持公益事业发展。

理解供电企业争做 优秀企业公民的 价值追求

供电企业运用自身业务专长和资源优势，不仅为社会创造物质财富，还为社会创造精神财富、知识财富，助力百姓共享发展红利。

对口帮扶
助老、助残、助困、助学
员工志愿服务
环保公益
关爱留守群体
援疆援藏
提升农电服务水平
推进城乡供电一体化
推进民生工程建设
.....

理解地方民生改善的社会发展需求

供电企业在经济基础薄弱地区，更多关注基础民生改善、人们生存条件及扶贫问题；在经济转型升级地区，更多关注社会矛盾的缓解，关注弱势群体的教育、帮扶问题；在经济发达地区，更多关注社会发展新阶段产生的老龄化、心理健康等新兴问题。

案例 剖析

国网上海电力——破解居民用电难题，打造“光明工程”

由于上海市小区供电配套设施初建时期较早，随着经济的迅速发展、人民生活水平的显著提高，上海近 1/3 小区存在用电设施规划滞后、管理缺位、配置标准低等一系列问题。国网上海电力在白皮书中展示了公司针对上述情况，与上海市政府达成共识，开展专业化的供电服务提升工程，提高户均容量配置，不仅满足了老旧小区目前的用电需求，更是以“满足上海市居民未来二十年的用电需求”作为工作目标，全面支持上海市政府的“十大实事工程”建设。

服务民生实事工程

“全球城市”建设不仅需要强大的城市硬实力，还需要人民群众生活幸福指数不断提升的软实力。国网上海电力以保障和改善民生用电服务为己任，牢固树立“你用电、我用心”服务理念，通过几个方面实事举措，深化供电服务质量提升工程，有效保障上海市居民用电生活。

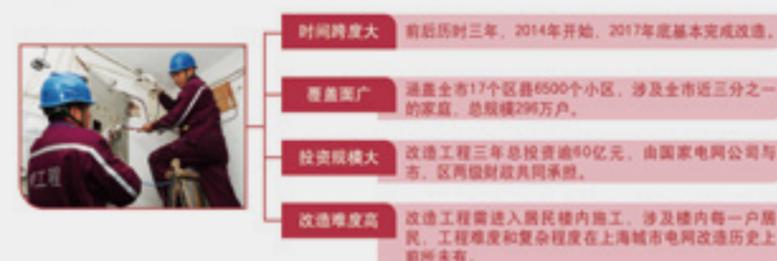
破解居民用电难题，打造“光明工程”

随着经济的迅速发展，人民生活水平显著提高，近 1/3 上海小区存在供电配套设施建设较早，配置标准低的问题。面对这一情况，在上海市政府的统一部署下，国网上海电力开展“光明工程”，表前设施基本容量配置标准提高至每户 8 千瓦，以满足今后本市居民持续增长的用电需求。整个工程覆盖全市 6500 个小区，惠及 296 万户居民用户，共需投入资金逾 60 亿元。2015 年改造任务列入了上海市政府“十大实事工程”，在全市共完成改造 122 万户。

老旧住宅小区居民用电“五难”



“光明工程”建设特点



《国网上海市电力公司服务地方经济社会发展白皮书 2015》内容截取

案例剖析

国网江苏电力——发挥专业优势，开展精准扶贫

国网江苏电力在白皮书中介绍了以专业优势开展精准扶贫的新做法——光伏扶贫，展示了公司的专业资源与公益事业、社会需求如何相互关联、创造共享价值。精准扶贫是中国实现小康社会发展目标中的一项重要工作，“清洁替代”又是国家电网公司、国网江苏电力的重大战略部署。国网江苏电力实施家庭光伏项目的配套并网和外部电源改造工程，既实现了扶贫目标，解决了连云港青南村 128 户村民的用电问题，使他们有了绿色、稳定的收入，实现了由一次性帮扶向持续性保障的转变；又建成了全国首个屋顶连片“光伏村”，实现了家庭分布式清洁能源发电、并网。



《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务地方经济社会发展白皮书》内容截取

科普电力知识

电力科普知识（电力基础知识及基本专业词汇科普）常作为报告书的先导部分，起到科普知识、拉近与读者距离的功能。读者可以从了解电力基础知识，扫除阅读障碍，更高效地获取报告书信息。电力科普知识作为辅助信息，可视内容需要，融入相应章节。

电力科普知识主要涵盖电的起源和发展、技术术语解释和回应误解三个类别。



案例剖析

国网扬州供电公司在《国网扬州供电公司服务地方经济社会发展白皮书 2016》中，以“日常生活中的一度电”和“非常时刻，突然没有了这一度电”的对比形式，凸显一度电的价值。国网扬州供电公司在对比的表现形式下还运用了比喻替代的表达手法，使读者感受到电力供应在日常生活中的无处不在，以读者能感知的方式，通俗易懂地向读者阐述了电的价值。

| 日常生活中的一度电 | 非常时刻，突然没有了这一度电 |
|-----------------|------------------|
| 节能灯泡发光 100 小时 | 急救手术进行时——命悬一线 |
| 电动自行车行驶 80 公里 | 搭乘电梯进行时——惶恐不安 |
| 观看青奥会电视直播 10 小时 | 青奥会比赛计时进行时——前功尽弃 |

《国网扬州供电公司服务地方经济社会发展白皮书 2016》内容截取



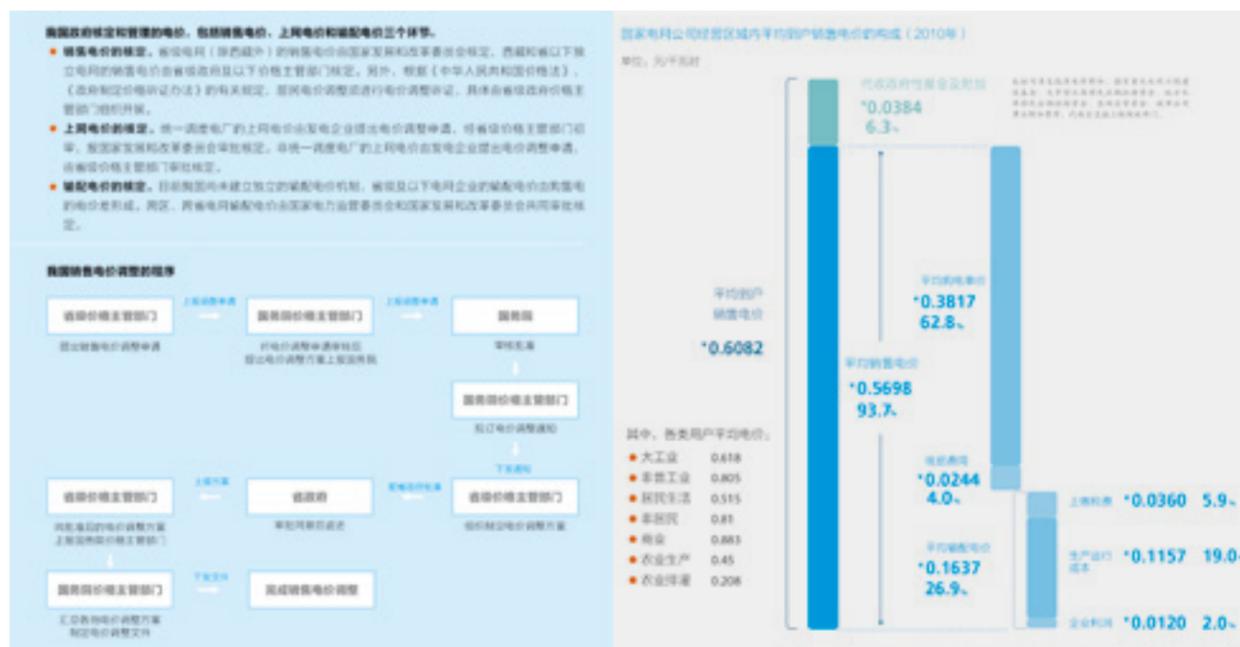
扫描二维码
获取该报告书

案例剖析



社会公众对于电费、电价政策经常有疑问。作为我国电力供应的主体单位，国家电网公司有义务、有责任，以正式的渠道回答类似上述的质疑。

国家电网公司在《公司的价值》白皮书中，对于电价政策、销售电价调整程序、平均到用户的销售电价构成等做了详细的解释说明。在白皮书中，读者不难体会到我国电网企业采取国有独资的经营方式是受政府管制最为严格的一种方式，政府拥有最终的电价制定权和重大投资决策权，电网企业的利润水平、电网布局、安全标准和服务水平均受到政府的严格管制。这些解释说明有效消除了社会公众因电费计价计量问题对国家电网公司产生的误解。



《公司的价值》内容截取

内容的呈现形式

报告书的内容一般有文字、数据、图表等呈现形式。报告书的内容完善后，应对文字、数据、图表等进行优化组织，通过变化叙述维度、美化报告书文风、解读数据隐含价值以及创意图片搭配等，精准实现报告书的表达意图，提升报告书更好的阅读体验。

多维度的叙述

专题

以专题形式对特定议题下同类履责实践的背景、过程、价值进行系统展现，可以深度解读履责实践背后的管理理念和管理逻辑。专题形式一般应用于多个同类履责实践的集中展示，且这类履责实践与利益相关方关联较大。



案例剖析

国网湖北电力在白皮书中以专题的形式，全面展示了企业2014年的抗冰保电工作。专题使用一系列数据来说明自然灾害造成电力设施受损的严重程度，讲述了抗冰保电工作的背景，阐述了企业在抗冰保电时的三条主要管理措施，并使用丰富的数据和图片来体现灾害天气下抢修工作的过程与成效，同时引用媒体报道作为佐证。



《电靓荆楚 美丽乡村——服务湖北县域经济社会发展白皮书 2014》内容截取

影响力事件

以社会责任视角，采用影响力事件的呈现形式来重新描绘已经引发强烈社会反响和公众关注的某项工作，具有创新性、领先性和独特性。这种叙事方式在陈述事件基本元素（时间、地点、人物等）的基础上，重点展示事件的结果和影响；通过对事件信息的重复传输，持续深化读者对事件的印象。

影响力事件形式一般用于展示最能对读者思想或行动产生影响的履责实践，这一实践往往具有较广泛的社会意义和影响。



案例剖析

“首个特高压工程带来远方的清洁水电”作为《创新点亮品质生活2020——国网江苏省电力公司服务地方经济社会发展白皮书》所披露的十件影响力事件之一，标题精炼地展示了特高压工程的价值本质；事件描述时阐述了江苏省当前面临的能源挑战，引出

特高压工程的必要性和重要性，同时客观介绍了已开展的特高压建设工作，并重点阐述了企业在特高压建设对环境影响上的管理成效，最后借助数字绩效强调了特高压工程带来的经济、环境、社会积极影响和综合价值创造。



《创新点亮品质生活2020——国网江苏省电力公司服务地方经济社会发展白皮书》内容截取

特写

对某项工作的重要过程和关键时点采用特写形式进行细致刻画，用现实的场景、典型的人物再现履责实践画面，这种叙述方式具有较强的感染力，可以增强读者的带入感。

特写形式一般用来表现专业工作背后的细节。考虑到报告书不可能对每一个履责实践进行细致介绍，可以选择大部分读者不了解、没经历过的工作细节进行描述。在报告书中，将工作进行特写表达时应以真实性为前提，以真人真事为基础进行客观描述。



案例剖析

国网北京电力在报告中讲述了一个“煤改电”工程中发生的真实故事。故事主角是一位坚持抄表10年、对电价敏感程度较高的学校老师，他代表了一批在“煤改电”中有强烈诉求的居民。故事开始，从朱老师对“煤

改电”工程的怀疑态度引出国网北京电力推行“煤改电”工程的背景、面临的困难。一组数据展示了朱老师的取暖费金额变化，也间接反映了朱老师的情感变化，证明了国网北京电力“煤改电”的工作成效。



国网北京电力《清洁首都空气电力行动2013》内容截取

利益相关方评价

利益相关方评价是指政府、用户、供应商、媒体等利益相关方代表针对企业业务工作的过程、结果所反馈的评价信息。采用这种信息呈现方式可提高报告书的可信度。

利益相关方评价一般用来表达不适宜以企业立场表达的观点，通过第三方将专业工作创造的价值有效传达给读者。使用利益相关方评价时，应以客观性为前提，如实呈现相关文字表述或实物图片。



案例剖析

国网新疆电力——“电亮”新生活

新疆地域辽阔，农牧民居住分散，农村电网线路长、投资大、成本高，存在供电线路老化、过载等用电“卡脖子”问题。国网新疆电力自1998年开始实施的农网改造升级工程，对新疆农牧业发展起到了重要的推动作用。

国网新疆电力在白皮书中，大量引用反映工作成效的利益相关方反馈与评价，包括对农网改造升级工程难度的说明、对农网改造升级工作为其带来便利的感谢等，描述了一幕幕因农网改造升级后，新疆农牧民幸福生活的场景。这些利益相关方的反馈与评价非常客观地展现了国网新疆电力在农网升级改造方面的工作成效，即让新疆的农村更加繁荣、农牧民更加富裕。



扫描二维码
获取该报告书

最西部：光耀祖国最西端

2013年6月3日上午，新疆乌恰县吉根乡斯姆哈纳村通电。村委会主任铁米尔·图尔迪拜克打开电视，拿起遥控器，找到柯尔克孜语频道。

此外，对于家庭年均收入仅有2000元的村民来说，电费负担很重。帕热古丽·齐克说：“过去，一度电六毛七分钱，对农牧民来说还算高的。”

“以前供电不稳定，刮风下雨下雪经常停电，有时一停电就是一两个星期。因为供电问题，手机电池经常损坏，家家户户买了一台变压器（注：稳压器）。”铁米尔·图尔迪拜克说，“即使这样，一年也就用半年电。”尤其是10月至次年4月大雪封山后，村里跟外界联系中断，电视看不到，广播听不了，大家不清楚天气情况，也不知道是否该放牧。

通电给斯姆哈纳村带来了新希望，也把远在5500千米外的北京跟这里更加紧密地联系起来。

“今天终于有中央一台了，这是无线的，以前看不了。”北京、乌鲁木齐、广州是什么样子的，从电视里看到了，我们非常高兴。”“致富有盼头了。”“我们在这里成功干劲更足了。”

——帕热古丽·齐克
等柯尔克孜族牧民

《国网新疆电力公司服务新疆经济发展和稳定白皮书2016》内容截取

案例剖析

国网湖北电力——服务县域经济社会发展

国网湖北电力在白皮书中以“建设坚强电网，为县域经济社会科学发展增动力”为主题，从电网投资规模增长、服务水平提升等角度，着重展现湖北农村的电网建设工作。

白皮书中，《柴油机被“打入冷宫”》和《“直管”1年：电网投资是过去18年投资总额的5倍》两个案例均引用用户感受来说明电网建设前后供电水平的变化。用户代表选取具有代表性，选取的是湖北县域经济中常见的生产、生活主体；引用的用户反馈和评价平实质朴，可代表广大用户的心声。

案例

夏天高温期间，鱼塘的高密度养殖对增氧要求高，供电质量尤为重要。武汉汉南区邓南新建村村的李绪恩是有名的养鱼大户，承包了1200亩养殖水面，年产值超过千万元。

“随着规模的扩大，以及村里越来越多的人养鱼，电压越来越低，用电做饭做饭要1个小时，增氧机无法启动，因为增氧机开不了，导致鱼塘‘翻塘’的事可不少”。李绪恩回忆起以前的用电状况就“头疼”。以往村里的小鱼塘每5亩需要配一个增氧机，大鱼池则要配两三个，一到高温，增氧机每天就要开五六个小时，因为夏季大家都需要充足的电力，所以有的时候，电机就启动不了。为破解客户用电难题，国网汉南区供电公司投入资金1.2亿元用于农村电网改造升级。随着供电质量的提高，汉南区成为省内首个告别“低电压”的区（县）。

“现在可好了，供电公司对村里进行了电网改造，用电有保障了”。李绪恩说，现在他的鱼塘用电没有了后顾之忧，养殖密度也提高了，之前用的柴油机被“打入冷宫”。

案例

2013年底，黄冈龙感湖管理区电力公司正式整体上划国家电网公司，更名为国网龙感湖供电公司。据统计，1996年至2013年的18年间，龙感湖地区电网建设投资仅1700余万元，受体制制约，资金渠道不畅，导致电网基础极其薄弱。2014年上划以来，公司持续加大对龙感湖地区的电网建设投入，着力完善主网和配网结构，提高供电可靠性。投入6517万元新建110千伏变电站1座，投入配电网改造项目、农网升级改造资金2000万元，完成了74个台区的改造工作，新建及改造10千伏线路147.87公里，一年的电网投资总额是过去18年投资总额的5倍。

“作为老牌纺织企业，不仅需要现代化的先进生产线，更需要供电企业给我们提供坚强可靠的供电保障，一旦突然停电将会造成巨大损失。原来一个月总要停几次电，给我们生产造成很大的困扰。现在很少停电，供电质量高了，我们用电不再犯愁了”。龙感湖湖北卓尔雪龙纺织有限公司负责人邓建林对现在用电状况的变化感触颇深。

《电靓荆楚 美丽乡村——服务湖北县域经济社会发展白皮书 2014》内容截取

社会化的数据解读

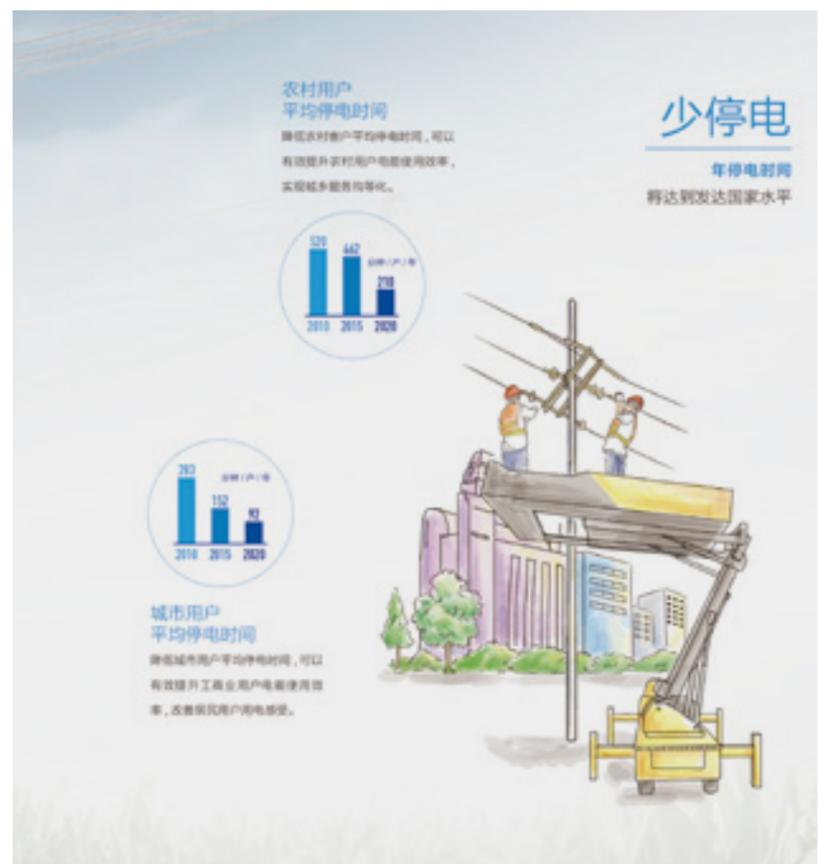
数据是报告书中的重要信息，可以反映企业履责实践的进展、利益相关方期望的实现程度及未来履责目标的设定，使利益相关方了解企业履责意愿、理解工作价值，对企业未来的履责计划有所期待。因此，需要对数据进行社会化表达，将数据背后的含义准确、通俗、形象地“翻译”出来却又不失关键专业信息，使利益相关方能看懂、易感知、有共鸣。

案例剖析

国网江苏电力在白皮书中，抽取社会责任关键绩效指标 14 项，利用 8 页（白皮书总计 45 页）的篇幅形成一个独立章节“数字背后的品质转变”，对外展示关键绩效指标在“十二五”期间的变化，并作出“十三五”期间的履责承诺。

国网江苏电力在白皮书中重点展现数字背后的供电质量和企业体量的提升，深刻解读供电企业创造的价值。国网江苏电力将关键绩效指标展示分为两个层次：第一个层次，以“少停电”“省心电”“绿色电”等六个“电”将 14 项指标分类，每个类别的命名都与利益相关方的核心感知相关联；第二个层次，着重阐述每个关键绩效指标对利益相关方的价值点，以及指标值变化背后国网江苏电力的努力。

“数字背后的品质转变”章节丰富了整本白皮书的绩效部分，不仅体现了国网江苏电力沟通透明的意愿，也加深了利益相关方对于国网江苏电力工作价值的理解。



《创新点亮品质生活 2020——国网江苏省电力公司服务地方经济社会发展白皮书》内容截取

案例剖析

关键绩效指标社会化表达技巧

类比：以比喻的形式解读绩效指标，运用读者熟悉的语言解释专业工作表述。

| 支持清洁能源发展 | 工作表述 | 社会表述 |
|----------|-----------------------|---------------|
| | 2015 年接纳并输送超过一亿千瓦清洁能源 | “相当于又并网了五个三峡” |

“2015 年接纳并输送超过一亿千瓦清洁能源”是非常专业的工作成效描述，无电力相关学科专业知识背景的读者读到这段文字，无法对“一亿千瓦”的价值做出评判。因此，可将其类比为大多数读者比较熟悉的“三峡工程”，帮助读者快速建立对于这项工作价值大小的判断。

转化：将绩效指标解读为利益相关方更易理解，且与利益相关方有所关联的描述。

| 业务术语表达 | 考虑社会感知 | 社会化数据衡量 |
|------------|----------|--------------|
| 供电可靠率 | 减少户均停电时间 | 提升 GDP 增长百分比 |
| 城市、农村供电可靠率 | 城乡停电时间缩小 | 支持县域经济增长百分比 |
| 特高压工程累计输电量 | 等值的输煤量 | 促进二氧化碳减排量 |

“供电可靠率”是企业核心的绩效指标，但无法直接让用户理解，可将其转化为“减少户均停电时间”进行表达，与利益相关方的感知建立联系。为了进一步说明其价值影响，也可以从“减少停电时间小时数”延展至“提升 GDP 增长百分比”，用以说明工作价值影响大、影响广。

精致的文字描述

拟定标题

标题的逻辑要求

层次性：同一级别的标题在同一个层面上，上一级别的标题逻辑上包含下一级别。

单一性：一个标题只表达一个意思，同一级别的标题相互独立，避免含义交叉。

准确性：标题表达的含义与所写内容一致。

简明性：标题在对内容高度概括的基础上，简单易懂。

标题的表达要求

体现主动性：是主动态度的表达，而不是被动响应号召。

体现核心工作：直接反映供电企业的核心工作。

体现价值影响：点明专业工作所产生的价值和影响。

案例剖析

《国网福建省电力有限公司绿色发展白皮书 2014》中“绿色发展”主题下的各标题相互独立、简单易懂、直接点题。标题还采用动宾结构，体现了国网福建电力主动开展绿色实践，服务福建省绿色发展的意愿。



《国网福建省电力有限公司绿色发展白皮书 2014》内容截取

《广州供电局有限公司社会责任实践 2014》以“建设坚强电网”为标题，概括了广州供电局规划电力蓝图的履责计划和推进电网建设的履责实践，直指企业的核心工作。



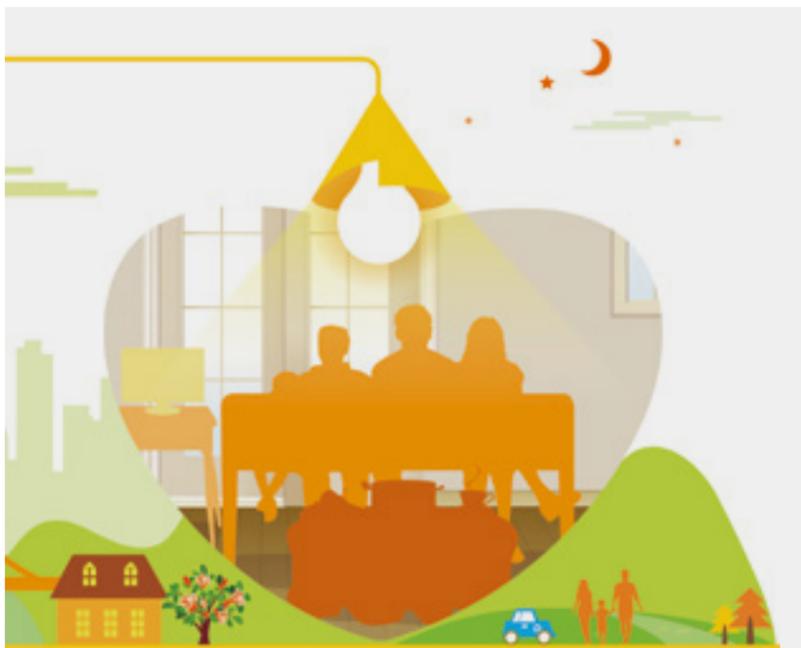
《广州供电局有限公司社会责任实践 2014》内容截取

语言风格

报告书不宜采用工作总结的语言风格，应使用政府了然于胸、百姓耳熟能详的语言，形成严谨或亲切的语言风格。严谨的语言风格适用于表述供电企业价值影响中务实、理性的一面，如表明携手伙伴共谋科技进步、与政府共促战略政策落实等。亲切的语言风格适用于表述供电企业价值影响中温暖、感性的一面，如讲述对用户的贴心服务、对社区的奉献关怀等。

案例剖析

国网枣庄供电公司在报告书中设置了“幸福新枣庄魅力图景”篇章，采用亲切的叙事风格描述了一幅幕幕平凡生活场景，通过展现温暖灯光下的一个个幸福剪影，使读者产生共鸣，感知供电服务对日常生活的影响与价值。



城市老人于卫国：每天驾着他新购置的电动车上街买菜，接送小孙子上学。

货船老板贾万军：在自家的货船上安装了光伏发电线路及设备，供电人细心的检查，让船民更安全更放心地行驶在京杭大运河上。

商务人士何磊：常常乘坐高铁来往于济枣之间，习惯把安全舒适的高铁旅程当做差旅途中难得的休憩时光。他或许不知道国网枣庄供电公司为提高高铁用电的可靠性所做出的努力。

《国网枣庄供电公司服务枣庄经济社会发展履责行动 2014》内容截取

案例剖析

《国网冀北电力有限公司全球能源互联网张家口创新示范区发展白皮书》在报告书尾篇发起责任倡议，采用严谨的语言和规范的表达阐述国网冀北电力对支持全球能源互联网建设、落实国家能源发展政策的决心。

倡议

一直以来，我们始终坚持以服务河北省经济社会发展、支持清洁能源发展为己任，坚持规划引领，加快推动以特高压为主的各级电网建设，保证清洁能源并网和输送，坚持清洁能源优先调度，开展清洁能源企业满意度调查和风电场功率预测，构建和谐调度运行环境。围绕服务全球能源互联网张家口创新示范区发展，我们确定了一系列任务清单，已行走在路上。

构建全球能源互联网张家口创新示范区，需要各级政府、企业、社会组织和个人戮力合作，凝聚共识和力量。为此，我们倡议：

一、明确发展方向。助力全球能源互联网张家口创新示范区建设，实现清洁电力的可持续发展，有效解决清洁能源大规模开发和消纳难题，以清洁和绿色方式满足河北和北京地区电力需求，促进生态文明建设。

二、搭建合作平台。坚持共商、共建、共享、共赢的原则，广泛吸纳致力于推动能源可持续发展的相关企业、组织、机构和个人，共同推动全球能源互联网张家口创新示范区在理念、战略、技术、合作、项目等方面实现全面突破。

三、加强宣传推广。广泛开展清洁能源应用宣传，让绿色、便捷、持续、清洁的清洁能源覆盖经济社会各个领域，真正走进张垣大地的千家万户。

让我我携手，共同推动全球能源互联网张家口创新示范区建设，将其打造成为我国全球能源互联网建设的一张有力名片，开辟更加广阔的发展空间，迈入可持续的明天。



扫描二维码
获取该报告书

《国网冀北电力有限公司全球能源互联网张家口创新示范区发展白皮书》内容截取

恰当的图片选用

报告书常以图片展示现实工作、生活中的真实场景，使企业为社会创造的价值具象化。图片在报告书中不仅仅作为文字表述的配图，也是一种图形化的语言，是对文字信息的有效补充，更符合现代阅读习惯。

每张图片均包含丰富的信息要素，并以一种更为感性、直观的方式传递给读者，成为报告书传递价值的第二种信息载体。报告书 ideal 图片不仅可以直接传递画面本身的信息，还可引导读者关注与理解图片关联的履责理念和履责行动，触发读者感知企业在服务地方经济社会发展中的角色定位。

报告书可选用以下两种类型的图片：

以工作画面为主，展示企业的履责实践，突出企业的自我表达，直接反映企业业务创造的价值。



以利益相关方的生产、生活画面为主，展现专业工作给利益相关方带来的影响，间接反映企业业务创造的价值。

图片类型举例

| 企业业务 | 履责实践画面主题 | 利益相关方的生产、生活画面主题 |
|------------|--|---|
| 大规划 | <ul style="list-style-type: none"> • 电网规划研讨工作场景 • 向政府汇报电网规划方案的场景 • 将清洁能源并网发电纳入规划的工作场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 政府重点项目建设顺利开展的场景 • 电网精益化规划过程中，收集农村用户用电诉求的工作场景 • |
| 大建设 | <ul style="list-style-type: none"> • 重点电网工程建设施工及建成后场景 • 重点电网工程环评工作场景 • 重点电网工程安全、健康管理配套设施场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 电网建设施工期间，周边居民安居场景 • 电网建设施工期间，周边生态环境优美的场景 • |
| 大运行 | <ul style="list-style-type: none"> • 绿色调度工作场景 • 提供合同能源咨询服务的工作场景 • 停电协调会会议场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 清洁能源上网场景 • 与发电企业畅通沟通，严格执行“公开、公平、公正”调度与交易合同的工作场景 • |
| 大检修 | <ul style="list-style-type: none"> • 检修通知及时发布，与重点客户沟通场景 • 重大活动保电现场工作场景 • 突发事件下，电力抢修人员敬业奉献工作场景 • 指导用户安全用电工作场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 大型文体、政治活动场景 • 极端天气下，有条不紊的生产场景或惬意的生活场景 • |
| 大营销 | <ul style="list-style-type: none"> • 营业厅窗口、95598 服务热线工作场景 • 大客户经理、社区经理服务用户工作场景 • 用电检查员、抄表员工作场景 • 推进电力知识普及与宣传场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 用户使用 APP 交费场景 • 智能家居生活场景 • 对用电有特殊需求的生产生活场景，如电子产品生产线、医院等 • |
| 人、财、物等综合管理 | <ul style="list-style-type: none"> • 员工文体活动、志愿活动场景 • 企业与政府、媒体、社会各界多渠道沟通和交流场景 • 重要科技创新成果展示的场景 • | <ul style="list-style-type: none"> • 扶贫帮困、助老助残助学等社会公益活动场景 • 环保低碳公益活动场景 • 公益活动受益群体特写画面 • |

案例剖析

一般来说，在图片中突出某种元素，倾向于将该元素放在比较明显的位置。国网江苏电力在《创新点亮品质生活 2020》中，为了更好地体现充电桩与电动汽车的关系，图片采用非常规视角，以汽车后视镜为主要画面，在后视镜中倒映出一位市民骑行自行车的场景，隐含着电动汽车和自行车都是绿色出行的选择方式；图片右下角的电动汽车充电桩表达了国网江苏电力在提倡绿色出行中的实际工作与贡献。图片画面有新颖感、纵深感，与文字浑然一体。



《创新点亮品质生活 2020——国网江苏电力服务经济社会可持续发展白皮书》
内容截取

在使用图片素材中还应注意两个问题：

选择图片的风格尽量协调一致，在可能的情况下采用由专业摄影团队拍摄的整体风格统一的照片，并有意识地突出地域特色。

图文匹配

风格统一

选用图片时，要注意图片的色彩与报告书整体版面的色彩两者之间的协调性，使报告书的整体风格保持连续性，色彩搭配适当。

为了更好地管理和运用图片，需要持续性地积累图片素材。一方面，在平时的生产运营过程中注意积累有价值的新闻图片；另一方面，定向拍摄以可持续发展为主题的创意图片。



报告书内容反映的是企业的管理思想、行为和结果，是对企业发展战略、履责实践与绩效、履责计划与行动、履责目标与承诺的系统性回顾、总结与展示。报告书质量在一定程度上受企业管理水平的影响。因此，可以将报告书的编制过程作为对企业管理现状的检验，以发现企业管理中的不足和挑战，一方面服务于企业管理提升与创新，另一方面为报告书质量的持续提升指明方向。

绩效管理

报告书中包含了大量的数据信息，这些数据中相当一部分属于履责绩效，与企业的绩效管理紧密相连。履责绩效信息的丰富程度，反映出企业是否能够对决策、运营产生的

影响进行全面的识别、衡量和监控，能否将社会责任理念真正融入经营管理行为。如果报告书中绩效数据过少，可能会使读者产生“企业对社会责任、可持续发展的理解仍停留在概念、认知阶段，尚未与日常管理有机融合”的负面印象；如果报告书中绩效数据丰富，将令读者对企业秉持的社会责任理念更为认同。



沟通管理

报告书的编制和发布，从沟通内容、沟通方式、沟通渠道等方面为企业沟通管理的系统化、规范化、结构化、制度化提供了有力支撑。

从新方式到常态化

尽管报告书的编制和发布是最近十几年新兴的一种企业沟通方式，但它已经成为众多优秀企业的共同选择。报告书一般按照固定的时间间隔发布，例如按年度。这促使以追求共赢以及经济环境社会综合价值创造为导向的沟通，成为公司常态化的沟通方式。

从单向到双向

在报告书编制的过程中，企业通过问卷、座谈等方式了解政府部门、用户、媒体、合作伙伴等不同利益相关方的意见和建议，把握不同利益相关方对信息的需求，推动了企业与利益相关方之间的互动，改变了企业以往单向发布信息的沟通方式。

从告知到信任

报告书是企业将信息与利益相关方共享的产物，因此在表达中更多地以利益相关方视角阐述企业的思考与行动，并非单纯介绍工作。其目的不局限于解释企业工作的专业性，而是拓展到让利益相关方理解企业为什么这么做、这么做的好处有哪些、与“我”有什么关系，如何与企业达成共识、建立信任的关系。

为了发挥上述沟通价值，建议企业围绕报告书开展持续化的沟通。一方面，将报告书的发布打造成一项品牌化年度活动，让外部利益相关方对报告书有记忆、有期待。另一方面，对报告书的内容进行二次传播，利用新媒体等手段，将报告书的章节和案例或单一传播或重新组合传播，最大化报告书的传播价值。

文化管理

报告书的编制需要各业务、职能部门的配合，并且需要上至公司领导、下至一线员工的参与支持。报告书的编制过程实际上是将社会责任理念在企业内部进行学习、讨论和理解的过程，这在一定程度上促进了社会责任理念在企业内部的传播和认同，有助于培育负责任的企业文化。

自豪感 ①

每个员工处在自己的岗位上，其视野可能有一定的局限性，未必对本职工作的价值真正了解。报告书是通过价值创造的视角来阐述企业的各种业务，为员工打开了一个新视角，把原本那些员工心目中认为很平常的事情用一种责任的视角放大，让员工深刻了解自身工作对利益相关方的影响力。

归属感 ②

当员工更多地意识到所在企业为社区发展与社会和谐所做的贡献时，员工对工作的责任感和敬业度都会大大地提升，其工作积极性也会被激发，对社会责任的认识也会潜移默化到日常行为之中。

认同感 ③

引导不同部门的员工将报告书中对工作的描述方式、表达方式运用到与外部接触、沟通的场合，让每一位员工成为报告书的宣传使者，成为企业的责任名片。

风险管理

报告书的编制和发布，推动了企业透明度的进一步提升。在现今的社会环境下，企业对外披露的内容越多、越透明，越会引发更多的关注，暴露在利益相关方面前的风险点也会

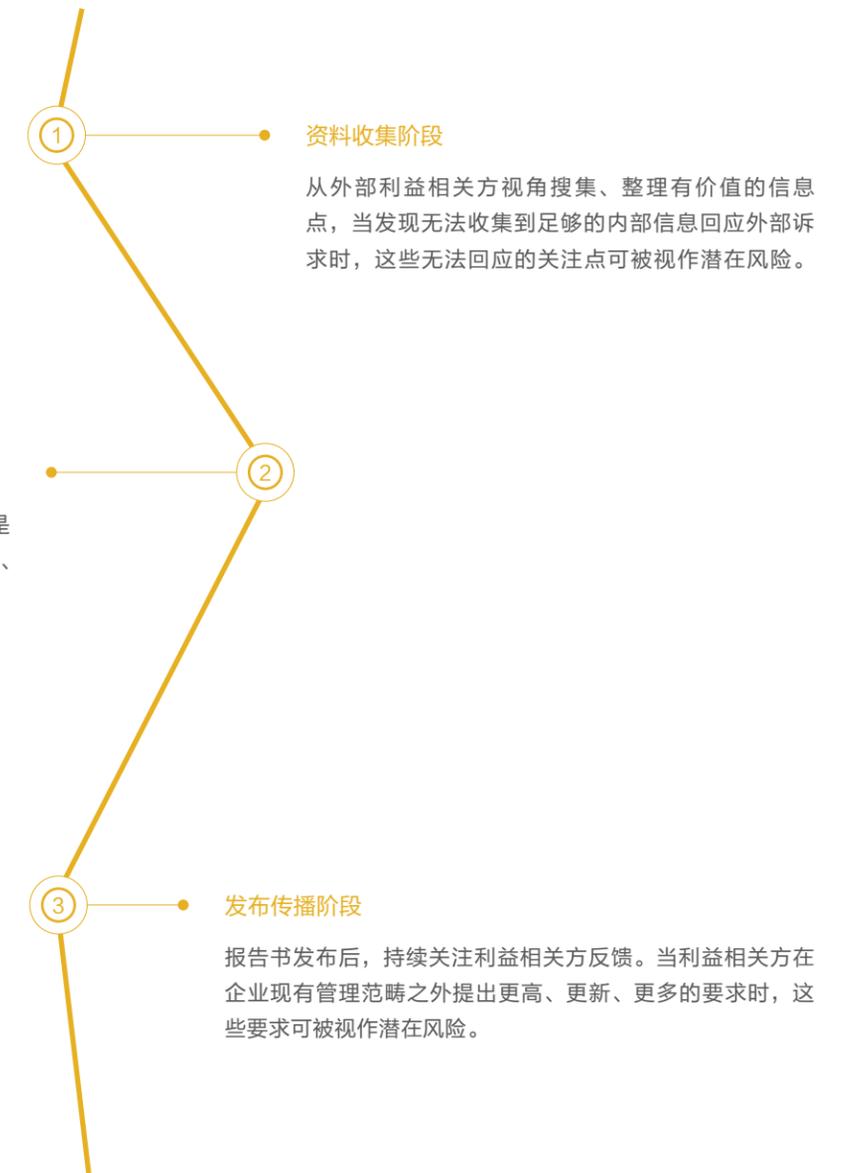
越多。针对这一情况，如果企业采取保守方式，尽可能降低主动性的信息披露，可能会在短时期内降低风险发生的可能性。但如果不从根本上管控风险，风险发生的可能性

仍然存在。而报告书编制过程可以作为风险识别的一个有效方式，特别是针对社会、环境类的风险，发挥对企业风险管理的补充作用。



社会责任视角下的企业危机

在一定程度上讲，绝大部分企业危机的发生都可以归因到对利益相关方责任的缺失。



① 资料收集阶段

从外部利益相关方视角搜集、整理有价值的信息点，当发现无法收集到足够的内部信息回应外部诉求时，这些无法回应的关注点可被视作潜在风险。

② 调研访谈阶段

那些较易引起利益相关方情感反应，特别是利益相关方持有否定、质疑、批判态度的议题、行动，可被视作潜在风险。

③ 发布传播阶段

报告书发布后，持续关注利益相关方反馈。当利益相关方在企业现有管理范畴之外提出更高、更新、更多的要求时，这些要求可被视作潜在风险。

报告书编制过程中的风险识别

工具包

工具一

利益相关方识别工具

| 利益相关方 | 受到公司决策或活动的积极或消极影响程度(从1~10分,影响程度越大) | 对公司的决策或活动的关注度(从1~10分,关注度越高) | 参与公司的决策或活动(从1~10分,参与度越来越高) | 帮助公司处理特定影响(从1~10分,帮助越来越大) | 对公司声誉的影响力(从1~10分,影响越来越大) | 总计得分 |
|-------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|------|
| 政府 | | | | | | |
| 用户 | | | | | | |
| 员工 | | | | | | |
| 媒体 | | | | | | |
| 社区 | | | | | | |
| | | | | | | |

工具二

地方经济社会发展特点分析方法

在分析地方经济社会发展特点时，可通过以下问题进行剖析：

1. 地方政府未来的整体规划是什么？

2. 地方政府年度总体发展状况是什么？

3. 地方政府及社会公众的关注热点是什么？

4. 企业业务运营与地方政府未来规划的结合点是什么？

5. 企业业务运营与社会公众的关注热点有什么关系？

6. 企业通过专业工作是否能够帮助解决社会问题与挑战？

工具三

座谈会 / 恳谈会参考议程

| | |
|------|------------------------------|
| 会议时间 | |
| 会议地点 | |
| 参加人员 | 企业代表： |
| | 媒体代表： |
| | 利益相关方的意见领袖： |
| | |
| 具体议程 | 介绍会议的主要目的 |
| | 企业介绍战略、社会责任工作等 |
| | 利益相关方对企业社会责任工作、上一年度的报告书等进行反馈 |
| | 企业解答利益相关方的问题、质疑等 |
| | |

工具四

利益相关方意见反馈调查表

尊敬的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告书。报告书在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为不断改进编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

1. 您的身份是：

政府 用户 社区 合作伙伴 媒体 其他（ ）

2. 您对本报告书的总体评价是：

好 较好 一般 较差 差

3. 您认为本报告书能否反映公司的社会责任实践对经济、社会、环境的影响？

能很好反映 能较好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4. 您认为本报告书对利益相关方关注的问题的回应和披露程度如何？

好 较好 一般 较差 差

5. 您认为本报告书披露的信息的清晰度、准确度和完整性如何？

| | |
|-----|---|
| 清晰度 | <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差 |
| 准确度 | <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差 |
| 完整性 | <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 差 |

6. 您认为本报告书的内容安排和版式设计是否方便阅读？

| | |
|------|--|
| 内容安排 | <input type="checkbox"/> 方便 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不方便 |
| 版式设计 | <input type="checkbox"/> 方便 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不方便 |

7. 您认为本报告书存在哪些不足？

8. 您认为本报告为您提供了哪些有价值的社会责任信息？

9. 您认为本报告还需要披露哪些社会责任信息？

10. 您对公司社会责任工作和本报告书还有哪些意见和建议？

感谢您的热情反馈和宝贵时间！填写完成后，您可寄送至或传真至_____。

工具五

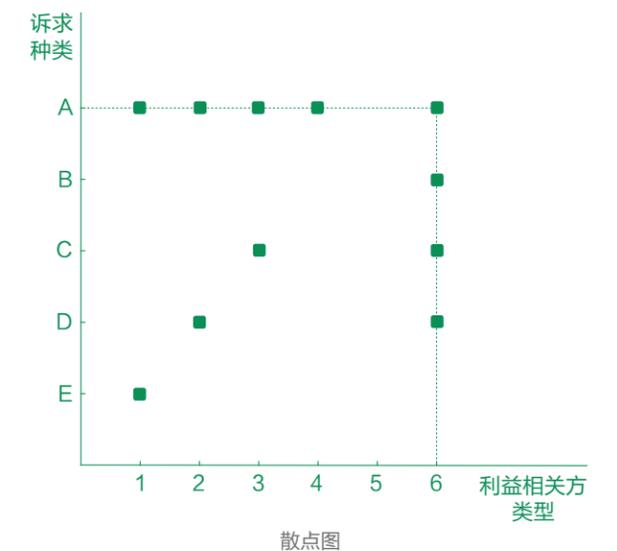
报告书选型分析方法

通过对利益相关方群体类别和诉求种类两个维度进行分析，生成散点图（如下图所示，横轴为利益相关方类型，纵轴为诉求种类），根据散点图显现的特征选取恰当的报告类型。

• 散点图形状大致呈现为一条横线，意味着多个利益相关方均对某一专项议题特别关注，若同时该议题对企业发展的影响度较高，企业可考虑发布议题型报告书。

• 散点图形状大致呈现为一条竖线，意味着某一类别的利益相关方对企业有较多种类的诉求，若同时该类别利益相关方对企业发展的影响程度较高，企业可考虑发布利益相关方型报告书。

• 散点图形状呈现出不规则分布，意味着涉及多类别的利益相关方群体和多种类诉求，若同时企业希望对自身社会责任工作进行整体的梳理与展现，企业可以考虑发布综合型报告书。



工具六

资料清单

| | 资料名称 | 提供部门 | 提供人员 | 时间 | 内容主题 | … … |
|-----|------|------|------|----|------|-----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| … … | | | | | | |

工具七

访谈提纲参考模板

高层领导调研访谈提纲：

1. 供电企业发展、电网发展与经济社会发展三者之间存在哪些相互影响？
2. 供电企业在现阶段发展过程中遇到的挑战与机遇分别是什么？
3. 公司目前的发展战略及重点是什么？选择此种战略的原因或背景考量是什么？
4. 在公司战略、日常运营管理中考量社会责任的必要性与重要性主要包括哪几点？
5. 您认为现阶段供电企业最应履行的社会责任议题或方向是什么？为什么？

部门负责人调研访谈提纲：

1. 您所在部门的哪些工作是公司年度重点工作？
2. 您所在部门成绩最突出的、得到公司内外好评的亮点工作有哪些？
3. 您所在部门推行的管理创新，哪些是源于响应外部利益相关方的要求和期望？取得了哪些成效？
4. 您所在部门参与的公司与利益相关方的协同合作机制有哪些？取得了哪些成效？
5. 您如何看待公司社会责任工作在部门中的落地？

工具八

发布会参考议程

| | |
|--------|------------------|
| 时间 | |
| 地点 | |
| 参会人员 | 政府部门代表： |
| | 用户代表： |
| | 媒体代表： |
| | |
| 会议议程 | 简要介绍发布会的目的 |
| | 利益相关方代表致辞 |
| | 介绍报告书的框架、主要内容及特点 |
| | 播放企业的视频短片 |
| | 利益相关方发言 |
| | 媒体问答环节 |
| | 实地参观环节 |
| | |

图书在版编目 (CIP) 数据

出版发行：中国电力出版社
 地 址：北京市东城区北京站西街 19 号（邮政编码 100005）
 网 址：<http://www.cepp.sgcc.com.cn>
 责任编辑：石雪 杨敏群（010-63412531）
 责任校对：王开云
 装帧设计：北京大良造品牌顾问有限责任公司
 责任印制：单玲

印 刷：北京盛通印刷股份有限公司
 版 次：2017 年 2 月第一版
 印 次：2017 年 2 月北京第一次印刷
 开 本：889 毫米×1194 毫米 16 开本
 印 张：7.25 印张
 字 数：203 千字
 定 价：55.00 元

版权专有 侵权必究
 本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换