

将社会责任融入到企业的价值与实践

解读港华集团的责任之道

近日,国内规模最大的城市燃气供应商之一——港华集团,在北京举办中国企业公民社会责任高峰论坛。论坛以“以人为本”、“以客为尊”、“公益、环保”为三大主题,宣扬“履行企业社会责任,做好企业公民”的理念,将履行企业的社会责任作为增强企业竞争实力的一个重要因素。论坛同期还首次发布华衍水务企业社会责任报告、港华燃气集团企业社会责任指引报告。

今年正值香港中华煤气有限公司成立 150 周年,作为一家公用事业企业,港华集团进入内地投资已有 18 年,集团借鉴母公司香港中华煤气优秀的社会责任实践经验,从源头做起,引入社会责任领域国际标准 ISO26000,积极推进企业社会责任管理工作。

香港中华煤气行政总裁陈永坚表示,企业社会责任是公司发展之基石,要得到他人信赖,企业必须履行责任,合乎道德操守,并且时刻关注客户、利益相关者和社群的利益。企业社会责任也不仅仅是发布一份报告,它应该是公用事业企业与生俱来的自觉行为,是一项贯穿到管理中的长期性工作。

港华燃气是香港中华煤气有限公司在内地经营之燃气品牌。至今,集团之管道燃气项目已超过 100 个,业务遍布华东、华中、华北、东北、西北、西南、华南共 21 个省、直辖市、自治区,客户发展至 1320 万户,售气量超过 103 亿立方米,已成为内地最具规模的城市燃气集团。

港华集团扎根内地,积极对决策和活动所产生的经济、环境和社会影响肩负起应有的责任,认真理解和回应各利益相关方关注的对于人权、劳工实践、环境保护、公平运营、保护消费者权益、社区参与和发展等方面的要求与期望,通过负责任的方式开展运营,推动公司及社会的可持续发展。

先进管理模式

作为一家能源及公用事业企业,必须要对客户、公众以至社会负起应有之责任。港华集团在企业管治上致力维护集团的价值体系,并奉行严格的商业及道德标准,以及采纳适用的守则及标准作为衡量表现的指标。

港华集团的业务目标不是仅仅遵守现有的法律和指引,而是不断开发和推出创新、效益高又环保的产品和服务,为身处的小区带来更优质的生活。因此,港华集团全力履行企业社会责任,推行健康、安全及环保措施,并采用最先进的管理模式,从而在经济、社会及环境方面为利益相关者的福祉作出贡献。

港华集团积极建立透明及双向沟通的文化,使重视利益相关者参与的理念植根于所有业



香港中华煤气行政总裁、港华燃气有限公司主席陈永坚在论坛上发言

务之中。集团约 60 家内地合资公司已成立客户服务关注小组,走入小区,直接与民众接触,保持紧密联系。

为了进一步推动社会责任建设,集团把加强企业社会责任建设作为其中的一项重要工作。2011 年,集团在华衍水务应用 ISO26000 作为指南,将社会责任融入到公司的价值和实践中。

以人为本

港华集团始终秉承“以人为本”的理念,严格遵守国家法律法规,建立健全各项管理制度,在运营环节中完善相关程序,保障人权不受侵犯。

在雇员栽培发展上,集团多年来积极缔造适合雇员专业发展之学习环境及训练平台,且取得了卓越成效。凭借集团和中华煤气在国内的企业文化建设和人才发展的卓越成就,中华煤气于 2011 年 10 月荣获美国培训与发展协会“最佳学习企业奖”。

港华集团在人才培育及发展方面贯通香港及内地,涵盖各级雇员。2011 年,集团继续与清华大学合办高级管理研修班,加强企业高层管理人员对“领导胜任能力”模式之理解及掌握。同时,集团与重庆、西安及湖南三间大学合作推展“精进计划”,旨在双向提升导师以及在校大学生之能力。此外,集团推出精英计划,以领导胜任能力模式为基础培养企业内多名具工作经验的高潜质青年员工。在培养基层雇员方面,集团一直致力提升其服务及员工素质。除山东、四川及长春培训机构开展之例行培训外,亦于去年 8 月开展“微笑服务”培训活动,强化前线雇员“以客为尊”之服务理念。

在推动企业文化方面,中华煤气自 2001 年开始在内地旗下企业实施全面的“优质服务计划”(Superior Quality Service 简称“SQS”),及后集团跟随中华煤气

推行 SQS, 至今已有 54 间企业参与,成效显著。

集团对于雇员之工作安全和健康极其重视,实施健康及安全管理系统,又不断为雇员推出更多安全训练和健康措施,成效令人鼓舞。集团的工业安全纪录持续改进,意外事故率近年维持在低水平。

保护环境

作为一家能源及公用事业企业,港华集团一直致力保护及改善环境,秉承高度社会责任感,积极推动能源业务可持续发展,并开拓洁净能源业务。

港华集团及旗下合(独)资公司,支持中央政府在改善环境及能源市场方面的政策,积极开展各项环保公益活动,如全力支持世界自然基金会发起的“地球一小时”活动,以唤起大众关注气候变化。同时,在各地开展形式多样的植树活动,种植港华林,积极为环保出力。

港华集团引进香港实行的环境管理系统和标准至内地,并配合香港业务的“碳审计”行动,推行多个环保计划,例如开展办公室减碳计划,公司及员工积极践行低碳环保生活。此外,集团还举办减碳项目奖项计划,鼓励各合(独)资公司推行优秀及具创意的减碳项目,推动全员发挥创意并持续有效地共同实践集团对环保的承诺。



港华林——让世界多一点绿

气设施安全检查,并配合各种形式的安全知识教育,使得集团在安全可靠供气方面一直保持着良好记录。

奉行“以客为尊”的服务文化,我们设立现代化的客户中心,提供一站式服务。旗下各企业推出服务承诺,在产品安全及可靠度、预约服务时间、工作效率、服务态度以及处理客户意见等方面均订立了具体目标,并定期公布各项服务承诺考核成绩,透过成立客户关注小组、服务热线、客户意见处理委员会等途径,充分了解及满足客户需求,以提高客户满意度。

参与社区发展

一直以来,港华集团和员工都携手同心,积极透过不同的社会参与计划,赞助、分享爱心行动惠泽社会。集团在全国七成以上的合(独)资公司成立了港华义工队,积极开展救灾捐赠、助老助学、扶贫帮困、关爱小区等公益行动,为有需要人士提供服务。

自 2010 年开始,集团及旗下合(独)资公司每年于端午节期间开展“万粽同心为公益”活动,为长者及有需要人士包裹及赠送爱心粽,传递港华温馨暖意。2008 年四川发生八级强烈地震,中华煤气、港华燃气集团连同员工和承办商合共筹得捐款约 1600 万港元。除了统筹善款外,更积极安排液化石油气炉具、帐篷、食品包等救援物资,并由香港和内地的员工共同组成的 150 人义工队,亲身将救灾物资送到受灾地区,履行企业公民责任。

汶川地震后,集团先后向十余所灾区学校捐赠了电脑、课桌椅等教学设备,并于 2008 年 10 月,开展“助学一个,支援一家”爱心助学计划,资助灾区 30 名学生前往常州建设高等职业技术学校城市燃气专业中专班就读,定向培养燃气专才,毕业后全部安排到集团在四川的燃气企业就业。

2009 年,集团为四川灾区学生搭建了十所“港华爱心书库”。2011 年,港华燃气集团再次募集近 1.5 万册书籍,搭建 10 个港华爱心书库。集团亦捐款予“上海宋庆龄基金会——东亚银行公益基金”,为农村学校添置教学设备,并为学生购买课本和文具。2010 年,港华燃气与东亚银行联合冠名的“萤火虫乐园”在汶川第二小学落成。

集团之社会奉献行动得到认同,凭借在履行社会责任方面的杰出成就屡获殊荣,2009 年至 2011 年,集团连续三年荣获中国社科院企业公民委员会颁发的“中国优秀企业公民”荣誉称号。

(徐辉)