

企业社会责任发展趋势与案例分享

管竹笋

华中科技大学金蜜蜂企业社会责任研究院执行院长

中国企业联合会管理现代化委员会专家

2019.7.26





Metro Trans

目录

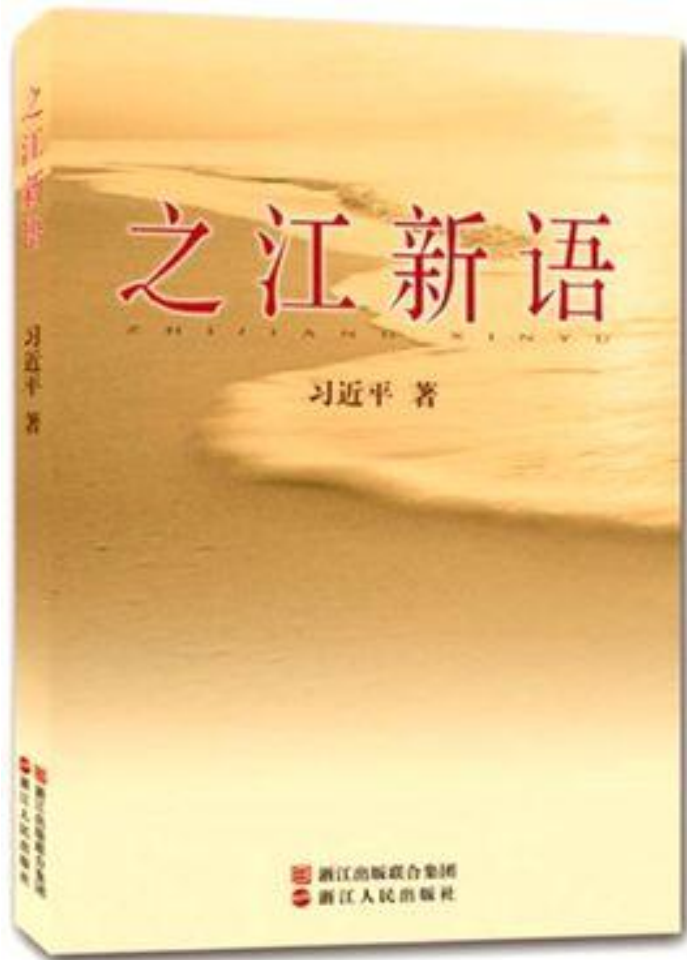
CONTENTS

1

中国企业社会责任最新发展趋势

2

轨道交通企业社会责任案例分享



“ 只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，
只有积极**承担社会责任**的企业才是**最有
竞争力和生命力**的企业。 ”

——习近平《之江新语》
之《推进企业社会责任建设》2007
——习近平2016年4月19日在网络安全和
信息化工作座谈会上再次强调





趋势一：中国企业社会责任呈现规则化、规范化的趋势

社会责任 国家标准

- GB/T 36000-2015 《社会责任指南》
- GB/T 36001-2015 《社会责任报告编写指南》
- GB/T 36002-2015 《社会责任绩效分类指引》
- 社会责任融入企业管理体系实施指南国家标准（制定中）
- 社会责任管理体系要求及其使用指南国家标准（制定中）

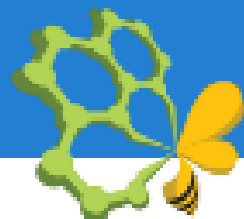
行业社会责任 标准/指南

- 《中国酒类企业社会责任指南》（2019年）
- T/CESA 16001 《电子信息行业社会责任管理体系》（2018年）
- 《水泥企业社会责任团体标准》（2018年）
- T/CESA 16003 《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》（2017年）
- 《中国支付清算行业社会责任指南》（2017年）
- 《中国信息通信行业企业社会责任管理体系》（2017年）
- 《中国医药企业社会责任指南》（2017年）
- SJ/T 16000 《电子信息行业社会责任指南》（2016年）
- 食品工业、电力企业、乳制品工业企业、文化企业、建筑企业、检验检测机构社会责任实施指南（制定中）



Metro Trans

趋势二：SDG议题共识与“企业可持续性责任”深度融合



金蜜蜂 2030
CHINA GOLDENBEE CSR 2030

 全球契约 中国网络	 中国石化 SINOPEC	 国家电网有限公司 STATE GRID CORPORATION OF CHINA			
 中国南方电网 CHINA SOUTHERN POWER GRID	 中国铝业公司 CHINALCO ALUMINUM CORPORATION OF CHINA	 云南铜业(集团)有限公司 Yunnan Copper (Group) Co., Ltd.			
 中化国际 SINOCHEM INTERNATIONAL			 INFINITUS 无限极	 Signify the meaning of light	 Eaton Powering Business Worldwide
				 FOSUNPHARMA 复星医药	
		 MARY KAY 玫琳凯			



趋势三：金融资本市场中社会责任因素影响日益增强

2016年1月27日

200亿元



2826亿元

2018年

绿色债券

2013年末

5.2万亿元



9.23万亿元

2019年一季度

绿色信贷

港交所

**ESG信息成为重
点考量因素**

上交所

深交所

资本市场





趋势四：公众对于企业社会责任更加敏感、更加重视

2018年3月26日

“隐私论”事件

2018年11月18日

“女性论”事件



2018年11月26日 基因编辑婴儿

7月24日,中央全面深化改革委员会审议通过了《国家科技伦理委员会组建方案》。科技伦理作为科技活动必须遵守的价值准则,将推动科技人员进行更加负责任的研究和创新



趋势五：全球责任与供应链可持续性管理成为焦点议题

“驱动可持续” 汽车可持续供应链项目

- 中国OEM工作组推动中国汽车供应链的可持续发展

中国五矿化工商会进出口商会（CCCCMC）

- 2015年编制《中国负责任矿产供应链尽责管理指南》
- 2016年发起“责任钴业倡议”（RCI）

中国电子信息行业

- 发布《电子信息行业绿色供应链最佳实践2019》
- 发布《电子信息行业绿色供应链发展观察报告2019》





趋势六：企业社会责任价值呈现快速量化发展趋势

企业责任竞争力计算公式：

$$RC = R1 + R2 + R3$$

$$\begin{aligned} & \text{为企业创造的价值} + \text{为社会创造的价值} + \text{为环境创造的价值} \\ = & \frac{\quad}{\quad} \\ & \text{企业投入} + \text{社会或利益相关方投入} \end{aligned}$$





目 录
CONTENTS

1

中国企业社会责任最新发展趋势

2

轨道交通企业社会责任实践分享

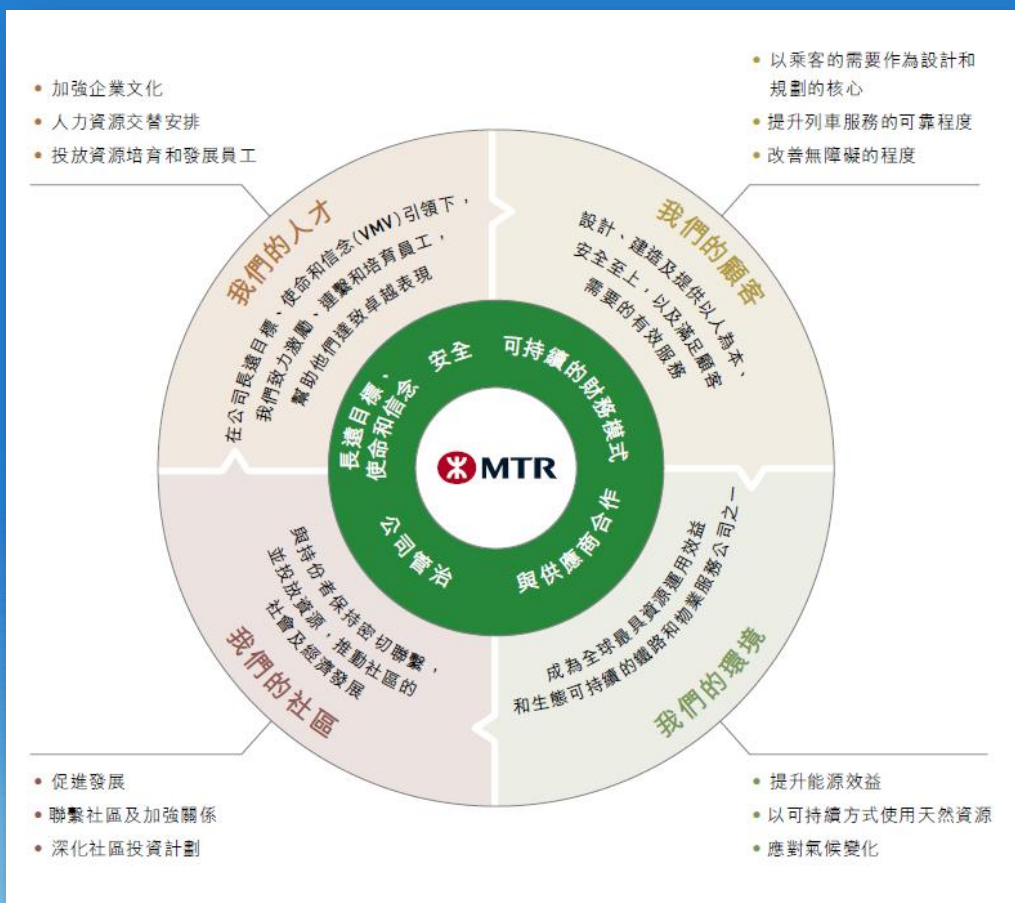




Metro Trans

案例一：制定社会责任战略，推动公司可持续发展

一些领先的轨道交通企业制定专门的社会责任战略，围绕利益相关方开展履责实践，推动公司可持续发展。



香港地铁社会责任推进模型



东京地铁社会责任推进思路



案例二：将社会责任融入运营，鼓励利益相关方积极参与

针对市民乘客：细分乘客类型，不同群体采用不同安全宣传方式。 香港地铁重视公众沟通，除地铁投放视频、动画等基本安全宣传外，面向不同对象创新采用精准到位的传播方式，并根据反馈改善安全管理举措，提升地铁安全建设实效。



下一代

“幼吾幼”：提升安全传播趣味性

话剧：与香港话剧团合作推出《铁路恋曲》话剧，在幼儿园、小学和中学，以及特殊学校巡回演出，观看学生超过11.7万名。

桌游：与社企携手设计一套桌游“地铁安全乐在棋中”，让小朋友从小认识乘搭港铁时应注意的安全有礼好行为。

小童包：向小学生免费派发500份“小童包”，内含桌游和两本教学小册子、港铁及轻铁地图，以及讲述铁路安全和乘客有礼的DVD光盘。



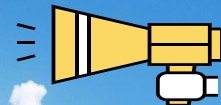
长者

“老吾老”：重视长者乘车体验

长者包：向敬老院的老人派发“长者包”，使他们熟悉港铁的设施和站点信息，安全使用港铁。

邀请进站：与电视媒体合作一个长者节目，安排老年人参观港铁车站及了解站内的安全措施，并关注老人在地铁站点的安全需求，必要处实施改进。

邀请市民熟悉的香港明星录制安全提醒语音，在站内播报，提升市民注意力。



市民乘客



案例三：坚持绿色发展，减排成效显著

领先的轨道交通企业非常重视环境管理，既能降低环境影响，也能为公司带来财务收益。



新加坡地铁重视环境管理，对能源使用、水资源利用、废弃物和其他可再生资源开展管理，取得了较好成效

Energy Reduction - Our Stations and Depots

We have plans to install highly energy-efficient LED lighting systems at stations that can potentially lower energy consumption by **50%**.

Installing **MOTION SENSOR LIGHTS** in washrooms at depots.

Replacing chillers in City Hall MRT station with newer models with **OPTIMISED CAPACITY** to achieve higher energy efficiency.

Employing district cooling at Raffles Place MRT station, which uses **cooled water** to cool the air, thereby reducing the consumption of electricity.

533 TONNES of carbon dioxide are reduced annually by a 1 MWp Solar Photovoltaic (PV) system installed on the rooftop of Bishan Depot (a square area of 10,000m²).

The system generates electricity equal to the energy consumption of **270 FOUR-ROOM** HDB Flats per year.

Replacing plasma screens in our stations to **Liquid Crystal Display (LCD)** or Light Emitting Diode (LED) screens.

Switching off the Rail Travel Information System screens in our stations during **NON-REVENUE HOURS**.

SMRT Moving People, Enhancing Lives | 13

Water Conservation

Our train and bus washing plants have a **RECYCLING FEATURE THAT MINIMISES THE USE OF WATER.**

The water used for the final rinse of the vehicles is collected in recycling tanks for pre-washing the next train or bus.

As part of **SINGAPORE WORLD WATER DAY 2016**, we collaborated with PUB to have water conservation decals at station restrooms. Additionally, stickers were distributed to over **700** shops in our network.

Our **TOTAL WATER USAGE** in FY2016 was **1,253,404m³**.

There was a reduction of 5,387m³ over the previous year. We aim to reduce and recycle the amount of water we use.

Bar chart showing water usage: FY2015: 1,258,791m³; FY2016: 1,253,404m³.

Waste Management

NON-HAZARDOUS GENERAL WASTE is incinerated or landfilled in line with the regulatory requirements in Singapore.

Our train and bus washing plants are equipped with **WATER TREATMENT SYSTEMS** for treating the waste water from washings. Before waste water may be discharged, oil and sand particles are filtered out, the pH level of the water is neutralised, and harmful metal based pollutants are removed.

Our waste management includes the collection, transport, processing, recycling and disposal of waste materials. With an emphasis on **PREVENTION, REUSE AND RECYCLING**, we aim to reduce the amount of waste we generate.

WASTE REDUCTION INITIATIVES In 2014, we implemented an electronic approval system, Echosign, to minimise the need for physical documents.

TOXIC INDUSTRIAL WASTE such as waste oil, oil-stained gloves and rags are recycled, incinerated or landfilled, while metal parts are reused. Toxic waste generated is disposed by a National Environment Agency-approved toxic waste removal company.

We also recently switched to printers with a function that allows us to select documents to print while deleting those that are no longer required. This greatly **REDUCED THE WASTE** generated.



案例四：注重倾听利益相关声音，积极回应赢得认可

台北捷运将倾听利益相关方声音作为日常工作的一部分，定期开展。针对利益相关方关注的问题，积极回应和改进提升。

利害關係人溝通管道及頻率

利害關係人	溝通管道與頻率
旅客	<ul style="list-style-type: none"> 1. 24小時客服專線、客服信箱、單一陳情系統及車站旅客意見箱等（隨時） 2. 旅客滿意度調查、貓空纜車滿意度調查、臺北小巨蛋冰上樂園、兒童新樂園、北投會館滿意度調查，透過調查了解旅客對各項服務及設施設備之滿意程度（每年1次）
社區居民	<ul style="list-style-type: none"> 24小時客服專線、客服信箱、單一陳情系統及車站旅客意見箱等
員工	<ul style="list-style-type: none"> 員工滿意度調查（每年1次）、內部顧客服務鏈滿意度調查（每年1次）、各處室各級會議（每月不定期）、公司申訴制度（訂有「從業人員申訴處理作業須知」，員工可隨時就勞動權益等相關事項提起申訴）、透過工會代表向工會反映（不定期）、勞資會議（2個月1次）、總經理與工會代表座談（配合工會辦理）
股東	<ul style="list-style-type: none"> 股東常會（1年1次） 股東臨時會（必要時）
政府/主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 府管計畫（6次/年） 經營維護與安全監督（1次/年） 臺北市政府交通會報（1個月1次） 臺北市政府市政會議（每周1次） 臺北合作交流平台（市長層級會議每年1次、副市長層級會議每半年1次、議題小組每季1次） 市長室會議（視需要提報討論） 其他討論會議（視需要時召開）
商業夥伴（供應商）	<ul style="list-style-type: none"> 檢舉或申訴（廠商向本公司法政處檢舉及反應，遞案辦理） 廠商問卷調查（每2年1次） 廠商安全訓練



台北捷运 注重倾听 和回应利 益相关方 声音

客户满意度 95.9%

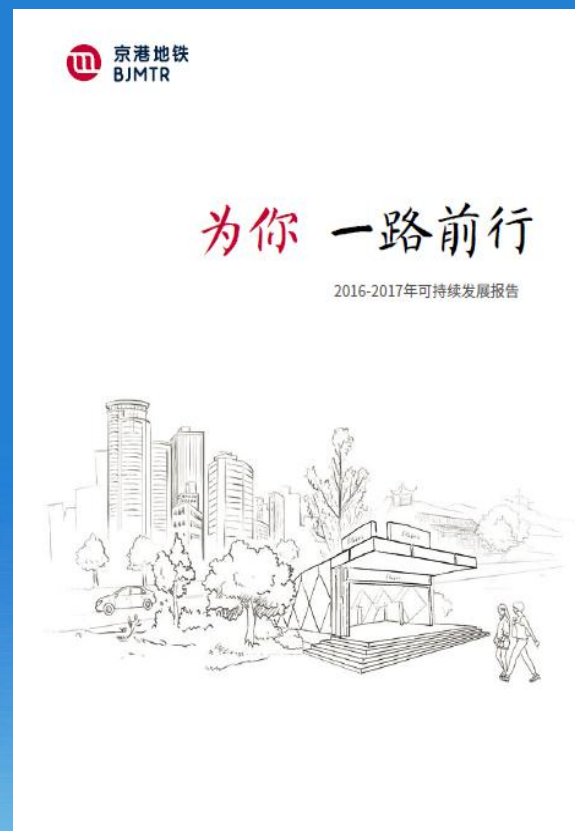
時間	類別	議題	議題說明	因應或改善措施
4月 6		中山地下街書店特色	外界質疑中山地下書街將消失，惟本公司已多次澄清，中山地下書街主體不會改變，書街特色仍會保留，並非引入美食街，而是開放多元複合式經營。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地下書街於2017年3月15日完成招商。除保留書街主體性，維持書街及文創空間比例佔70%外，其餘30%空間開放輕食、便利商店等複合式經營。 2. 未來書街將分7處專區規劃，包含主題書區、兒童閱讀與親子體驗館、出版社主題區、影音多媒體主題館、文創商品區、藝文活動區及輕食咖啡區。 3. 將定期或不定期舉辦如聯合藝術策展、新書分享會、專題講座、地下黑膠市集、親子手作及玩教具體驗等活動，提供民眾多元舒適的閱讀環境。
9月 13		小南門站軌道工程車故障	9月13日上午3時5分，松山新店線小南門站發生吊臂工程車故障事件，小南門站至中山站，採單線雙向運轉11時39分，列車平均延誤時間10分53秒，17時39分恢復正常營運。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案本公司除自主調查外，亦委託金屬工業研究發展中心進行車軸故障組件破損分析，委託臺灣德國萊因技術監護顧問公司進行專案檢查，另臺北市政府交通局對本公司進行經營維護與安全監督專案檢查。 2. 本公司結合內部調查及外部單位檢查結果，分析探討事件發生根本原因與改善對策，重點摘述如下： <ul style="list-style-type: none"> 提高車軸製造廠商之資格認證 強化車軸產製之品質測試要求 增加車軸之驗收品質複驗 加強車軸維護保養檢查 加強行駛異常檢視 增購搶修設備提升搶修作業時效 製作單頁版轉乘圖說加強訊息提供
9月 29		文湖線列車行走輪破損	9月29日上午10時1分，文湖線劍南路站往西湖站間，編號TRN157-176車組發生行走輪破損事件，採單線雙向運轉14時47分，部分路段營運中斷10時2分。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本案本公司除自主調查外，亦委託金屬工業研究發展中心進行傳動軸故障組件破損分析，委託臺灣德國萊因技術監護顧問公司進行專案檢查，另臺北市政府交通局對本公司進行經營維護與安全監督專案檢查。 2. 本公司結合內部調查及外部單位檢查結果，分析探討事件發生根本原因與改善對策，重點摘述如下： <ul style="list-style-type: none"> 增加傳動軸品質查驗證明要求 精進傳動軸維修，納入非破壞檢測 強化列車異常處理程序 增購搶修設備提升搶修作業時效 製作單頁版轉乘圖說加強訊息提供



Metro Trans

案例五：发布高质量社会责任报告，与利益相关方坦诚沟通

广州地铁、深圳地铁、京港地铁等企业坚持发布高质量社会责任报告，积极与利益相关方进行沟通，提升企业运营透明度，努力获得利益相关方的理解与认同。





- 纳入战略，持续推进
- 进入管理，闭环提升
- 深入运营，鼓励参与
- 融入沟通，赢得认同





Metro Trans

谢谢！
THANKS !

