

“阳光 N 次方” 让办电又快又好

——社会责任根植推动业扩报装服务创新

项目单位：

浙江杭州市萧山区供电公司

项目背景：

效率低下的业扩报装不能满足萧山区快速增长的业扩需求
供电公司可控环节用时短，却总是“背黑锅”
利益相关方环节难控，致业扩周期过长

社会责任根植推动工作思路创新

树立责任边界理念，明确业扩效率低下问题原因和责任主体。传统上，出现业扩报装问题后，供电企业发现和解决问题的焦点主要是客户的投诉和自身服务水平的提升。实际上，业扩报装涉及诸多利益相关方，每一方都对报装效率负有相应的责任。因此需要明确各方的责任边界，以便提出针对性的问题解决方案。“阳光 1 次方”行动就是从供电企业视角和客户视角向利益相关方视角转变的探索，使供电企业实现从提供个别环节的服务到提供整体解决方案的转变，理清业扩

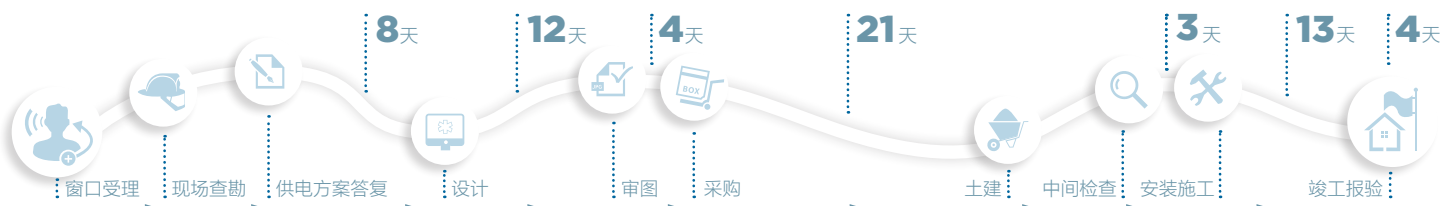
报装过程的责任边界，解决客户以往由于不明确各环节责任边界导致的业扩过程拖沓问题，推动各利益相关方的责任各归其位。

树立透明运营、合作共赢理念，整合资源解决业扩效率低下问题。沟通不畅、运营不透明是业扩报装效率低下导致客户对供电企业不满的主要原因。各自为战、缺乏有效合作是业扩报装效率低下问题难以解决的关键。问题的解决需要加强利益相关方沟通、透明运营，整合各方资源，发挥各自优势，合作共赢，推动企业客户用电

又快又好。“阳光 2 次方”通过建立 365 业扩体验室，一方面为客户、设计方、施工方、土建、安装商等提供专业方案指导建议，另一方面通过利益相关方的沟通，促进业扩各流程实现无缝对接，大幅度提升业扩报装效率。

树立可持续发展理念，实现业扩生态圈的多方共赢。业扩报装效率低下具有很强的普遍性，与社会公众有紧密联系，并随着内外部环境改变不断变化。解决方案需要立足社会问题解决的高度，具有可持续性和可操作性，从根本上解决类似问题，最终构建一个可持续的业扩报装生态圈。“阳光 3 次方”行动主要通过编制为客户提供业扩各环节报价指导的“业扩公平秤”，实现供电企业从价值链单个环节参与者到价值链整合者的转变，推动业扩报装效率提升与社会价值创造，引导利益相关方追求多元化的共赢，完善了可持续发展的业扩自组织生态系统。

“阳光 1 次方” 树立责任边界理念



创新举措

“阳光1次方”：线下跟踪计划+线上跟踪平台，明确业扩过程责任边界。

线下：编制“阳光全程跟踪计划书”，提供标准化备忘录。萧山区供电公司每一个业扩受电工程制定一份“阳光全程跟踪计划书”，从客户期望的通电时间推算，倒排计划，确定业扩办电9个环节的所有时间节点、任务内容，让客户清晰了解其业扩工程中每一个主体的责任边界，也给所有的设计、土建、供应商、施工单位等利益相关方提供一份进度备忘录。

线上：开发“阳光智能管控平台”，设置大数据主动提醒。“阳光智能管控平台”通过将电力业扩大数据系统与智能管控平台对接，实现业扩9个流程全部上线，实现了业扩流程信息的全面可监测、可追踪、可管控。不

仅实现了业扩全流程的在线监控，也加速了供电企业内部的协同效率，进一步促进了客户办电效率提升。

“阳光2次方”：“阳光365体验室”促进利益相关方的沟通协作。萧山区供电公司建立了业扩过程沟通、协作的“阳光365体验室”，推动由传统的“客户核心体验”转化为“利益相关方温暖体验”。在“阳光365体验室”沟通协作平台上，客户、设计、施工单位在设计、施工阶段出现的困惑都可以在“阳光365体验室”得到解决。

“阳光3次方”：“公平秤”推动业扩生态系统多方共赢。萧山区供电公司设立了“阳光公平秤”，为客户提供自主负责的环节提供价格咨询，打破“黑箱子”潜规则，推动业扩报装效率提升与社会价值创造，引导利益相关方追求多元化的增量价值。

社会责任根植成效

业扩报装效率低下问题得到有效解决。业扩报装时间大大缩短、效率明显提升。2015年，专变客户业扩报装时间75天，比2014年缩短了27天。业扩报装涉及利益相关方责任明确、各司其职。客户、土建商等能够按照整体时间进度完成自己的工作任务。

业扩办电工作方式发生质的转变，实现价值共创共赢。供电企业实现角色转变。从由“我”出发转变为从整个业扩生态系统治理出发，实现了从业扩价值链中的一个主体到整体问题解决者、方案提出者的转变。

利益相关方实现多方共赢。客户了解了业扩报装流程，工作更加顺畅；业扩报装效率提升为企业客户带来了更大经济利润；设计商和土建商返工率大幅下降，节约了成本。各利益相关方之间关系和谐，在公众中收获了对“国家电网”品牌的高度认可。

业扩报装效率提升带来多元化社会效益。缓解了经济发展用电需求难题。为更多的企业落地萧山提供充足的电力能源保障，推动了地方经济社会的可持续发展。推动环境效益的提升。电能增供扩销效应明显，无形中推动了清洁能源的推广和“电能替代”工作的深化。

供电企业经济效益和社会形象显著提升。一方面，供电企业所负责的环节也更通畅了，业务办理更加高效。另一方面，供电企业履行社会责任意识深入员工心中。通过社会责任根植业扩报装，

打造逐步推进的
可持续业扩生态圈

