

共治共赢 构建和谐写字楼供用电生态环境

——社会责任根植推动供用电关系管理创新

项目单位：

国网上海市区供电公司

项目背景：

传统写字楼供用电管理模式面临挑战
电网企业传统的服务方式需要改变

创新举措

实施楼宇物业“优能”能源管理水平认证。从能效管理水平、信用水平以及共治治理水平等三个维度，用星级评价来反映写字楼物业能源管理的水平，帮助写字楼管理方树立标杆，激励其珍视信誉、降本增效、自我改善。

提供“优能UP”能效改进“微咨询”。在原有客户经理上门服务的基础上扩充服务内容，结合客户年检，为楼宇物业提供上门能效“微咨询”服务，从提升能效管理的基础、提升用电安全性、提升用电经济性、发现潜在业务需求等四个方面，建立对策措施简表。

设立“优能汇”楼宇用电事务常态沟通机制。楼宇物业、供电企业、业主代表（业委会）、政府主管部门是主要参与者。通过各利益相关方的沟通，化解在电费支付、能效管理方面的问题。

认证资优客户享有付费时限延长“优能权益”。在一个自然年中，允许获得高星级认证的物业楼宇，在付款截止期前7天，由物业和业委会共同向供电企业申请最高15日的延期一次，帮助物业渡过难关。

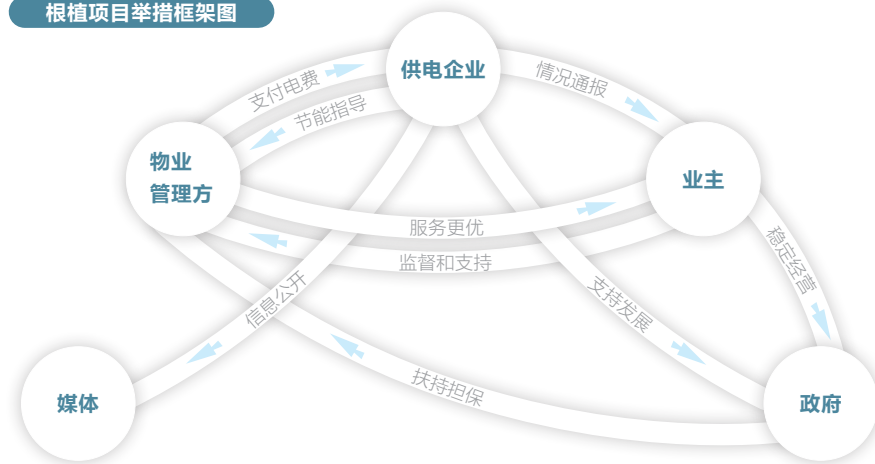
社会责任根植推动工作思路创新

用共治共赢解决“交圈地带”的管理问题，推动“五方共赢”。电网企业引领全部利益相关方，共同参与写字楼互惠互利、可持续发展的供用电生态治理。每一方既是责任的主体，也是受益的对象和伙伴。

充分调动各方积极性。构建免费的“优能”楼宇电能管理水平认证系统，

提供“优能UP”能效改进微咨询，实施“优能特权”延迟付费政策，激励楼宇物业和业主珍惜信誉、降本增效。构建“优能汇”楼宇用电事务常态沟通机制，引导相关方缓解矛盾、协力发展、共治共赢，同时组织“优能声音”多元化传播，引领社会公众更加关注楼宇能效，不断提高品牌价值。

根植项目举措框架图



社会责任根植成效

推动了供电企业工作方式变革

员工心智模式和工作模式转变

●思维由单纯的内部视角转为内外视角兼顾

●手段由依赖强制性“硬举措”转向“软硬兼施”

●管理由粗放式的单一任务制转向精细化的多元可持续发展

企业角色的转化

●企业角色由“电力供应商”逐步变化为能源方案解决者

提升了企业品牌形象和员工能力

“优能”系列举措的多元化传播，赋予了公司品牌新的内涵，员工个人能力和组织的服务、运作能力，都在项目实施的淬炼中获得了成长和提升。

实现了各方共赢发展

楼宇业主：知情权得到了保障。

100%的业委会均认为“优能汇”保障了小业主对物业管理的知情权和参与权，停电风险得到了控制，节能能力得到了提升。92.4%的受访对象表示将听取“优能汇”建议，养成科学节约的用电习惯，降低自身运营电费。

楼宇物业：竞争力得到提升。

100%的物业认为“优能”认证将提升物业公司经营管理水平有帮助，经济性得到提高。79.3%的物业认为能效管理已经收获了实效，满意度得到提高，物业业主间矛盾趋于缓和。82%的物业经理表示会向同行推荐参加“优能”认证，实施能效改善。

供电企业：客户付费更主动。

试点区域原8家采用现金、支票付款的客户，全部改用银行托收，欠费风险被控制。提前预警释放电费拖欠风险，客户和电网两级负荷预测更加准确，客户侧跳闸情况得到有效遏制，客户感知更良好。物业客户满意度从原有的84%上升至90%，楼内业主满意度从原有的73%上升至82%。

当地政府：化解了社会矛盾。降低了写字楼停电可能引发的各类群体性事件、次生安全事件发生的风险。

全社会收益：实现绿色发展。试点期间楼宇的能耗显著减少；“优能”认证标准成为选择和评价物业楼宇重要指标，推动社会健康绿色发展。

项目主体思路

举措1 “优能”能源管理水平认证

物业承诺加入认证

网上递交认证材料

对照认证标准评价

获得认证结果

举措2 “优能UP”能效管理微咨询

举措3 “优能汇”用电事务协调会

物业、业主、电网企业
共同制定改善目标

利益相关方共同
实施改进计划

评估改进
分享成果

下一个认证周期

楼宇用电事务
协调会

举措4 “优能特权”资优客户付费期限延迟

举措5 “优能声音”多元化传播宣传

举措6 谨慎使用供电终止权

其他举措 社会责任培训 能效管理培训

优能
写字楼
OFFICE BUILDING

优能UP
能效提升服务

优能汇
用电事务协调会

优能特权
付费期限延迟

优能声音
多元化传播