

国网天津市电力公司

# 社会责任根植

项目成果集 2021





3

公共服务联盟助力区域高质量发展

7

让新能源汽车不再充电难

——社会责任根植推动新能源汽车业务运行创新

14

智慧关爱 电力赋能

——社会责任根植“关爱码”深化应用

21

国网绿色工程·护线爱鸟行动·绿色生命线

31

以互联网直播带货创新实践服务乡村振兴

39

以低碳供应链建设赋能行业“朋友圈”

47

全产业链思维激活社会能效“新密码”

55

“双向”机制优化提升居民客户停电感知

——社会责任根植停电应急工作创新

59

电力安全不用愁“五方共议”来解忧

67

“小电表”中的“大数据”

——社会责任根植推进电力大数据惠民惠企

# 公共服务联盟助力区域高质量发展

项目实施单位：国网天津滨海公司  
项目实施人员：秦丽杰、陈丽羽、乐坤、王立国、李婷  
项目实施时段：2020年1月-2021年12月

## 一 项目概况

**老旧小区无人管理，社区治理难度加大。**近年来，人民对美好生活的要求不断提高，老旧小区公共服务问题也随之突显。一些物业弃管的老小区内，水电气热等基础服务设施长期得不到有效维护，非常容易出现故障。且发生故障后，有些居民因不知道报修途径、不能及时联系到相关责任主体，造成故障不能快速得到有效处理，严重影响居民生活品质。此外，对于一些性格急躁的居民，有时会通过拨打市长热线、便民服务热线等寻求投诉解决，给相关公共服务行业造成恶劣的社会影响。

**工业园区项目聚集，配套工程手续繁琐。**近年来，随着滨海新区产业布局的优化调整和招商引资力度不断加大，中沙石化、大乙烯等众多大项目相继落户南港工业区。在项目实施过程中，水电气热污五大配套工程办理环节多达22个，既繁琐又耗时。且每个项目各自办理手续时，都要重新梳理流程、与各配套部门对接，业务办理双方整体工作效率不高，既影响园区建设进度，又影响企业对新区营商环境的评价。如果处理不及时，还会给各公共服务行业带来负面影响。

**乡村产业快速发展，公共服务相对落后。**近年来，乡村大棚经济、农产品深加工、乡村特色民宿等蓬勃兴起，老百姓的钱袋子日益渐鼓，对美好生活的要求也日渐提高。但目前乡村公共服务设施普遍落后，比较突出的就是电网网架结构相对薄弱，供电可靠性相对较差，严重影响农业生产、百姓生活用电体验，制约乡村振兴战略深入实施，容易引发社会负面舆论。此外，乡村百姓安全用电意识普遍淡薄、农业生产用电设备往往得不到及时维修和保养，一旦发生人身伤亡事故，将会对企业造成更加严重的负面影响。

## 二 思路创新

**组建公共服务联盟，各显神通。**滨海公司转变传统只关注自身电力服务的工作模式，充分发挥“黎明出发 点亮万家”的示范带动作用，以及丰富的社区服务经验优势，广泛号召水、气、热、通讯等公共事业单位组建公共服务联盟，充分发挥各自专业优势，共同参与到新区老旧小区治理、重点园区建设和乡村振兴战略实施工作中。

**实施利益相关方管理，精准施策。**滨海公司坚持以服务对象需求为导向，引入利益相关方管理，准确识别利益相关方，精准选择参与活动的公共事业单位，组建精简高效的联盟队伍。通过座谈、实地考察等方式，深入了解利益相关方的核心诉求和优势资源（见表1），综合衡量各方期望的共性与差异，为后续制定有针对性的工作举措提供理论依据。

| 服务对象   | 利益相关方          | 核心诉求                                               | 优势资源                                                                     |
|--------|----------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|        | 新区政府           | 1.企业分担政府压力，帮助解决社会问题。<br>2.提升营商环境，维护社会稳定，促进经济发展。    | 具备行政执法权，可高效协调各方资源，督导推动工作开展。                                              |
|        | 供电公司           | 1.减少客户投诉。<br>2.赢得政府信任和支持。<br>3.提升“黎明出发 点亮万家”品牌影响力。 | 1.有专业的人才队伍和强大的资源调配能力。<br>2.有丰富的社区服务经验，与社区保持密切沟通。<br>2.“黎明出发 点亮万家”品牌深入人心。 |
|        | 供水、燃气、供热、通讯等公司 | 1.减少客户投诉。 2.抢占市场份额。（通讯）<br>3.赢得政府信任和支持。4.塑造良好企业形象。 | 有专业的人才队伍和强大的资源调配能力。                                                      |
| 老旧小区治理 | 居委会            | 1.企业分担社区压力，帮助解决社区问题。<br>2.确保社区稳定。                  | 1.随时掌握百姓诉求。<br>2.在百姓中有较高的公信力和协调力。                                        |
|        | 社区百姓           | 1.解决公共服务基础设施问题，维护自身权益。<br>2.享受高水平公共服务。             | 1.人数多，有带动性，极易引发社会关注及偏袒。<br>2.通过服务评价，影响企业形象。                              |
| 重点园区建设 | 管委会            | 1.企业分担管委会压力，帮助解决园区问题。<br>2.提升园区营商环境，扩大招商引资，促进经济增长。 | 具有一定行政管理权，有较高的协调力。                                                       |
|        | 企业             | 省时省力办理配套工程手续，尽快建成投产。                               | 1.带动GDP增长，备受政府重视。<br>2.通过服务评价，影响企业形象。                                    |
| 乡村振兴战略 | 村委会            | 1.企业分担村委会压力，帮助解决乡村发展问题。<br>2.维护乡村稳定，实现乡村振兴。        | 1.随时掌握百姓诉求。<br>2.有较高的公信力和协调力。                                            |
|        | 乡村百姓           | 获取多类型公共服务，实现乡村经济复苏。                                | 1.人数多，有带动性，极易引发社会关注及偏袒。<br>2.通过服务评价，影响企业形象。                              |

**建立联盟服务总机制，有章可循。**基于利益相关方分析结果，综合考虑利益相关方优势资源及期望，创新提出“政府牵头、电力配合、多方联动”的联盟服务总机制，以“让客户少跑腿、不跑腿，及时解决客户诉求”为目标，按照“客户吹哨、联盟报到”原则高效开展工作，避免联盟运转混乱。同时根据服务对象不同，制定差异化的工作举措。

## 目 实 施 举 措

**搭建常态化沟通平台，保证客户诉求及时响应。**公共服务联盟成员公司安排工作人员与老旧小区社区负责人、重点园区企业负责人、村委会负责人建立微信工作群，日常收集客户公共服务诉求，互相提醒、互相督促，及时反馈给联盟各成员公司及时进行处理。联盟充分考虑部分老旧小区居民和乡村百姓群体对智能电子设备操作不熟练，对联盟服务不了解、不关注、参与度低，以及习惯单兵行动等现状，特别编制公共服务联络卡，发放给老旧小区居民和乡村百姓手中，最大限度实现百姓有需求时，能够第一时间联系到需求责任主体、找到解决问题渠道，避免客户投诉。

**建立大项目互通机制，压减配套工程办理时间。**联盟针对重点园区大项目落户时，公共服务诉求主要集中在项目建设前期的配套工程办理环节，专门建立大项目互通机制，在确保做好信息保密的前提下，对企业通用基础信息进行共享，避免企业重复提交相关资料，大幅压降企业基础配套工程办理环节，为企业快速投产争取宝贵时间。

**实施联盟跑腿工作方式，实现联盟组团上门解忧。**联盟将传统“客户跑腿”工作方式转变为“联盟跑腿”，针对收集上来的客户需求进行归类总结，对于需要多成员公司共同参与解决的，由涉及到的成员公司组团开展上门“一站式”服务，并全力保证各类公共服务“一次到位”，有效避免客户分散接待各成员公司，浪费客户珍贵时间和精力。

**组织开展联盟宣传活动，不断扩大联盟影响力。**联盟以与社区、与园区管委会、与企业、与村委会开展支部联创共建等活动为契机开展主动宣传，定期组织召开座谈会及相关联盟服务宣传活动，让更多客户深入了解公共服务联盟运作机制、带来的好处等等，引导更多客户深入参与到推广联盟服务活动中去，自觉养成“有需求、找联盟”的好习惯，尽力争取政府信任、赢得客户肯定。



## 四 顶 目 成 效

老旧小区公共服务明显改善，居民生活品质显著提升。联盟服务老旧小区治理活动开展以来，已与滨海新区15个老旧小区建立长期的服务关系，通过社区微信群和公共服务联络卡，极大地方便了百姓了解相关资讯、进行故障报修，联盟成员公司也实现了随时掌握百姓水电气热通讯等各方面需求，基于此，滨海公司有效避免了潜在客户投诉工单近300张。针对丹东里、向阳里等4个老旧小区废旧线缆问题开展专项集中治理，由各联盟成员公司认领各自资产，对线缆源头进行梳理排查，共计清理无用线缆78根，并应用捆扎器对在运线缆进行梳理捆扎，有效改善小区楼道美观度。此外，联盟定期组织人员与社区空巢老人、困难家庭结对子，关注关爱孤独症儿童、留守儿童，定期进校园开展宣传科普，引导社区百姓绿色低碳生活。经过几年的服务，老旧小区公共服务水平显著提升，百姓生活幸福指数不断提高，对联盟的工作给予了高度赞誉。

配套工程办理环节大幅压减，园区建设加速进行。依托良好的政企合作关系，滨海公司与南港工业区管委会共同组织区域内水气热污等公共服务企业成立公共服务联盟，举行签约仪式，签订共建合作协议。联盟结合南港工业区“一区、一带、五园”的总体发展结构，常态化开展联合服务，将企业配套工程办理环节由22个压缩至13个，密切跟踪企业需求，及时解决企业急难愁盼难题，加速企业建成投产。同时，聚焦园区内大乙烯、渤化化工、中沙石化等重点企业，以综合能源管控、冷能梯级利用等方式为企业节能降耗；为园区打造风电、光伏等新能源项目，提升可再生能源占比，优化区域能源结构，受到了园区企业高度评价。

乡村电网结构不断加强，乡村振兴全速推进。完成茶淀街、窦庄子村、东升村等配电网升级改造，全面增强了农村电网供电保障能力，持续提升农村供电服务水平，为乡村振兴战略全面实施提供充足电力支撑。同时，针对部分村民和企业安全用电意识不强、农业生产用电设备长久缺少检修维护等问题，多次组织工作人员前往滨海新区小王庄镇、杨家泊镇、中塘镇潮宗桥村、茶淀街宝田村等乡村振兴示范村开展电力安全检查，为果蔬大棚、乡村民宿、有机肥生产公司、水产养殖公司等排查安全用电隐患，为乡村百姓发放安全用电手册，宣传推广“网上国网APP”，不断提升百姓用电“获得感”。

客户体验点赞不断，品牌影响更加深远。滨海公司通过积极主动配合政府牵头开展公共联盟服务，“黎明出发 点亮万家”品牌在滨海新区产生了更加深远的影响，充分赢得了政府的支持和信任，获得了社会各界高度赞誉。同时通过开展联盟服务，滨海公司与新区政府、基层百姓，以及水热气通讯等行业建立了良好的长效沟通机制和合作机制，为滨海公司提升供电服务效率、顺利开展各项工作创造了便利条件，也在一定程度上降低了潜在投诉工单数量。





## 让新能源汽车不再 充电难

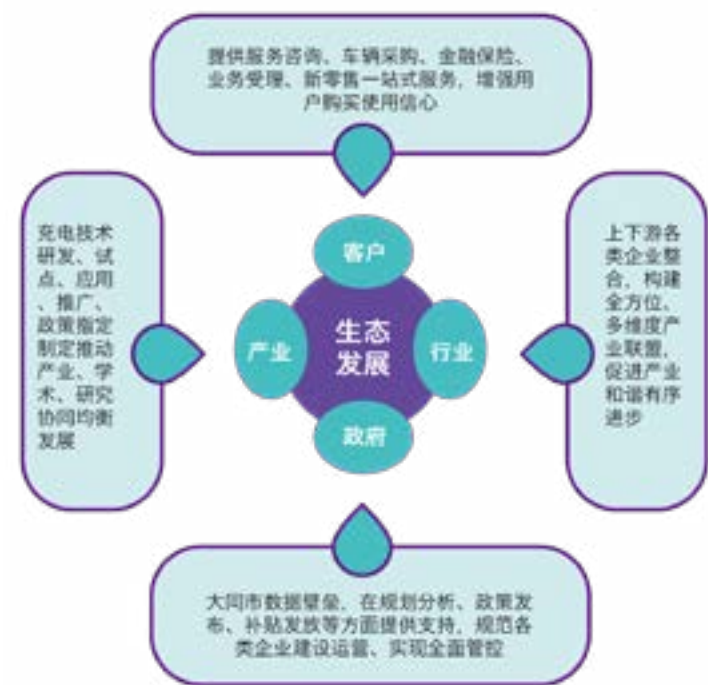
—— 社会责任根植推动  
新能源汽车业务运行创新

项目实施单位：国网天津城南公司  
项目实施人员：李钊、年节、陈莉、孟凡杰、席燕军  
项目实施时段：2021年1月-2021年12月

### 一 项目概况

“双碳”背景下，新能源汽车产业飞速发展，充电需求日益增大，但由于前期运营商盲目涌入、充电桩布局混乱，导致车与桩发展严重不协调，出现部分地区充电桩大量长期闲置，而局部充电高需求片区却供不应求的被动局面。国网天津城南公司以践行社会责任为己任，推进社会责任根植，开展利益相关方调研，找准市场痛点，依托天津市首座集“光、充、储、换”功能为一体的津门湖新能源车综合充电服务中心落地，聚合客户资源和数据资源，利用“大云物移”等互联网技术，链接新能源车主、充电桩运营商、政府等多个利益相关方，构建“4+1”合作共赢体系，解决新能源车主找桩充电难，运营商盈利难，政府监管难的多方困境。

国网天津城南公司发挥各方资源，创造多方合作平台，发挥供电企业的引领带动作用。面向政府构建解决方案，与政府、发改委、街道等相关部门共同建立多方跨界等合作机制。针对充电桩建设过程中的合力规划布局问题，在满足提升车-公桩比基本建设目标的基础上，依托电动汽车运行数据和当前充电桩运营的历史数据，分析充车-桩的空间关联性，挖掘潜在交通需求分布位置，为电动汽车充电站选址提供数据支撑，完善充电站建设布局。面向充电桩运营商构建解决方案，与运营商建立沟通合作机制，在项目能提供汽车充电服务的基础上，进一步完善充电服务市场营销模式，增加差异化、多元化服务，提高充电站的资源利用率的同时，为充电桩运营商带来经济效益。面向新能源车主的解决方案，通过透明沟通、优化服务方案等措施，建立和维护与用户长久的支持、合作关系。



### 二 思路创新

#### （一）开展利益相关方调研，找准市场痛点

国网天津城南公司将社会责任理念融入新能源汽车业务，推进社会责任根植，充分调研新能源汽车与能源、交通、信息通信等多领域相互赋能的情况，意识到当前充电桩市场存在运营商盲目涌入、充电桩布局混乱的情况，部分地区充电桩大量长期闲置，而局部充电高需求片区却供不应求，加之政府缺少对充电桩补贴发放的数据化科学监管手段，导致车与桩发展严重不协调，进而造成新能源车主找桩充电难，运营商盈利难，政府监管难的多方困境。

#### （二）融合利益相关方构建“4+1”合作共赢体系

面向政府、充电桩运营商、新能源车主利益相关方，聚焦生态发展主题，提出“4+1”合作共赢体系，“4”为聚焦服务政府、服务产业、服务客户、服务行业，“1”为服务生态发展。

一是服务政府，城南公司依托政府“车、桩、网”融合的数据平台，助力天津市新能源汽车产业政策研究、标准制定、政府监管。

二是服务产业，通过大数据分析，城南公司了解了充电站服务充电量趋势、时段，新能源车区域活动时长等各种维度信息，指导充电桩运营商建站选址规划，实现建设、运维管理提质增效，推进充电基础设施建设科学、合理、可持续发展。

三是服务客户，创新充电服务模式，城南公司创造性提出充电、选车、维修、金融等“一站式”服务，增强用户黏性。

四是服务行业，通过上下游各类企业整合，构建全方位、多维度产业联盟，提升联盟成员在天津市新能源汽车充电基础设施相关领域的研发、制造、应用、服务水平，促进天津市新能源汽车产业的快速健康发展。



## 目 实 施 举 措

### （一）整合行业资源，多方参与共赢

国网天津城南公司搭建新能源汽车产业发展的平台和纽带，主动与国网电商、国网电动、国网信产、国网英大对接合作，将新型电力业务与传统电力营业厅业务融合，建成国内首家一站式、全周期综合充电服务中心，中心内集综合展厅、国网e家、24小时服务中心、e享家等多个服务用户的功能区域于一体，在综合展厅与意向新能源乘用车经销企业签订场地租赁合同，推动汽车展销业务开门迎客；在24小时服务中心设置自助售货机，开展饮料、小食品等联合运营业务，为充电用户提供便捷服务。



### （二）构建产业联盟，推广“一条龙”“一站式”“全周期”服务

依托电力运营商的优势，国网天津城南公司面向产业上游聚合车企、桩企，面向产业下游聚焦服务新能源车客户，构建新能源汽车及充电设施产业联盟，为用户提供找桩、充电、比价“一站式”服务，满足购车、维修、金融“一条龙”需求，实现看车、买车、用车、报装“全周期”服务，形成跨行业相互赋能、协同发展的“网状生态”。全面提升公司核心竞争力，全面提升公司服务用户、服务行业与服务政府的能力。

依托产业联盟，国网天津城南公司与特斯拉、蔚来等国内外知名企业合作，采取共建共享的合作模式，针对园区内充电区域进行细分优化，为新能源车用户提供最优质的充电体验。联合产业联盟成员，共同丰富、完善、提升天津市新能源汽车充电基础设施产业相关技术及标准；积极促进充电基础设施建设、运营及维护；探讨、创新新能源汽车产业发展的商业模式，为充电基础设施建设有序推进奠定基础。

| 天津市科学技术局文件                           |                     |                |     |
|--------------------------------------|---------------------|----------------|-----|
| 津科发〔2020〕140号                        |                     |                |     |
| 市科技局关于认定2020年天津市“一业一路”联合实验室（研究中心）的通知 |                     |                |     |
| 序号                                   | “一业一路”联合实验室（研究中心）名称 | 牵头单位           | 负责人 |
| 9                                    | 中法生态发展联合实验室         | 天津中法生态发展股份有限公司 | 陈洪波 |
| 10                                   | 天津滨海新区与中科院联合实验室     | 滨海新区人民政府       | 李洪刚 |
| 11                                   | 中法生态发展联合实验室         | 天津中法生态发展股份有限公司 | 陈洪波 |
| 12                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 13                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 14                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 15                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 16                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 17                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |
| 18                                   | 天津大学与中科院联合实验室       | 天津大学           | 李洪刚 |

**（三）打造政企协“产学研用”多主体，践行企业责任反哺社会**

国网天津城南公司联合中国能源研究会、天津大学、中汽研等科研院所，在实验室建设、技术评价体系构建、政策标准制定、重大课题协同攻关方面开展深化合作，共建天津市首批“一带一路”联合实验室，推动能源互联网战略发展，促进“产学研用”协同发展，构建“政企协”联合运营、共建共享的新模式，催化全产业链技术模式和商业模式创新。此外，依托实验室丰富的软硬件资源，建设面向电力公司内部员工技能培训基地和天津大学等高等院校校企联合培养实训基地。实验室还积极面向电力用户和电动汽车充电基础设施促进联盟等行业成员开展技术培训和交流，打造面向社会的开放、共享实验室，让国有资产更好为全社会“赋能”。

国网天津城南公司成功申报了能源科普教育基地，通过定期邀请“盟友”举办新能源车知识“百家讲坛”，借助联合实验室科技创新、充电设备检测、技术支撑和人才培养等四大方面功能，便于向大众免费普及智能有序充电、车网智能互动、新能源消纳等相关知识，降低其接触门槛。

目前实验室已产出天津市科技进步二等奖1项，国网天津市电力公司科技进步一等奖2项、二等奖1项，申请发明专利10余项，授权软件著作权8项，发表论文20余篇。



**（四）依托互联网思维，探索“政府主导—企业参与”政企合作新机制**

国网天津城南公司借助数据运营管理技术，积极探索政府合作多种模式，依托天津市人民政府与国家电网公司签订的《推进新型基础设施建设、打造能源革命先锋城市战略框架协议》内容，形成政府主导授权，电力业务承接，多方汇集参与的合作模式，构建多口径、全种类国内领先的“车、桩、网”融合的数据平台，接入全市2.7万充电设施数据以及近15万台新能源车数据，助力天津市新能源汽车产业政策研究、标准制定、政府监管。

平台可以通过大数据分析，得出各区车桩比，充电站服务充电量趋势、时段，新能源车区域活动时长等各种维度信息，指导各区站桩建设规划。也通过数据分析指导政策从建设补贴到运营补贴转型，建立精准补贴机制。及时监管各运营商的服务价格、服务质量、设施故障率等情况，制定相应的行业规范，避免行业市场恶性竞争，提升行业充电服务质量。

## 四 项目成效

### （一）服务“双碳”城市建设，构建充电业务新型生态

通过建立各利益相关方合作机制，该项目服务新能源汽车客户绿色出行，有效激励天津地区新能源汽车消费信心，巩固公司充电业务主导地位，在服务生态发展方面降低了交通领域碳排放水平，累计充电电量预计将达到400万千瓦时，充电服务20万次，服务电动汽车超过15万辆，提升社会整体充电量达10%，预计当年减少CO<sub>2</sub>排放约2900吨，以后每年减排CO<sub>2</sub>递增5%~10%。

### （二）引领能源技术创新，持续提高能源利用效率

在项目建设中，首创基于“光、充、储”+“源、网、荷”清洁能源智慧网联充电运营模式，结合智慧能源管控平台，形成“2+1”的“源网荷储”交直流微能源网。完成4500平米综合楼宇的“绿建二星”和“近零能耗”改造，开发支撑充电系统与清洁能源、配电系统数据融合的智慧能源管控平台，推动终端配电网以及与新能源汽车接口全面数字化，全面融入公司新型数字基础设施与能源互联网建设，实现所有接入电网的智能充电桩与新能源互动信息的统一、安全和高效管理。

### （三）聚焦政策顶层设计，注入行业发展动能

国网天津城南公司依托国内领先的“车、桩、网”融合的数据平台，助力天津市新能源汽车产业政策研究、标准制定、政府监管。通过大数据分析，得出各区车桩比，充电站服务充电量趋势、时段，新能源车区域活动时长等各种维度信息，指导各区站桩建设规划，优化充电设施规划布局；通过数据分析指导政策从建设补贴到运营补贴转型，建立精准补贴机制，推动补贴政策实施，2022年春节期间低谷时间实现居民充电免费，释放响应红利17.09万元；将充电设施运营信息统一集中分析，监管各运营商的服务价格、服务质量、设施故障率等情况，制定相应的行业规范，避免行业市场恶性竞争，进一步服务市场规范监管。

### （四）扩大品牌效益，打造新能源汽车产业发展高地

依托电力运营商的优势，该项目面向产业上游聚合车企、桩企，面向产业下游聚焦服务新能源车客户，形成跨行业相互赋能、协同发展的“网状生态”，全面提升了电力公司的核心竞争力，全面提升了服务用户、服务行业与服务政府的能力。

## 智慧关爱 电力赋能

### —— 社会责任根植“关爱码”深化应用

项目实施单位：国网天津营销服务中心（计量中心）  
项目实施人员：高艺 林怡彤 乔亚男 孙虹 周佩凝 程蕊  
项目实施时段：2021.4.1-2021.11.30

## 一 项目概况

国网天津营销服务中心（计量中心）聚焦老龄化社会养老难题，响应国家“信息适老化”需求及2021年中央一号文关于推进乡村振兴的重要部署，在依托“网上国网”平台开发上线“关爱码”的基础上，围绕独居老人关爱难、困难群众帮扶难等难题，持续深化“关爱码”应用，充分发挥电力行业电力大数据优势，为电力智能化发展成果服务社会贡献“天津范式”。

国网天津营销服务中心（计量中心）将“政情、企情、社情”有机统一，变工作沟通为价值沟通，聚焦“沟通深度、应用广度、功能程度”三个方面，全面拓展电力大数据应用场景，形成政府政策支持、兄弟单位技术支撑、社区积极落实的内外利益相关方良性互动、共促共赢的良好局面，实现“关爱码”拟在国家电网系统内全面推广应用，以电力大数据成果助力更精准、更便捷、更高效的关爱服务及乡村振兴工作。



### （一）深剖诉求，有机统一“政情、企情、社情”

国网天津营销服务中心（计量中心）深入开展利益相关方沟通，在开发上线应用“关爱码”的基础上，保持与利益相关方的密切沟通，强化与利益相关方的迭代反馈，跟踪“关爱码”应用情况，并深入挖掘利益相关方的诉求。在国网系统内部与国网客服中心、国网大数据中心形成长效合作机制，在天津公司内部定期与各供电单位互联互通，对外通过现场调研、共产党员服务队统一行动等形式与政府部门、应用群体强化沟通闭环反馈。通过沟通，实现政府诉求、社会希望与企业优势的持续挖掘与有机统一。

### （二）深度拓展，全面升级“应用广度、功能程度”

国网天津营销服务中心（计量中心）通过与利益相关方的沟通，了解到各方合力推动智慧养老、推动乡村振兴的诉求及资源，聚焦“应用广度、功能程度”两个维度开展“关爱码”深化应用。应用广度方面，利用国网天津电力各供电单位与属地民政局党组织共建等形式以及国网客服中心“网上国网”APP平台资源推广“关爱码”，促成“关爱码”在国网系统范围内全面应用。功能程度方面，针对政府部门开展乡村振兴工作的诉求后，结合电网企业电力大数据优势，利用“关爱码”电量分析助力政府及时掌握“空心村”、脱贫户情况并定制帮扶措施，建立农村“乡村振兴”评估指数，辅助政府精准定位“空心村”，有效降低人力及资金成本，拓展“关爱码”实施成效的深度。

### （三）深入持续，促进“信息共享、价值共赢”局面

国网天津营销服务中心（计量中心）在引入社会责任根植助力专业成果中注重经验总结提炼，探索专业成果与责任根植相融并促的良好路径，构建了“上下联动、左右贯通、信息共享、价值共赢”的良好机制，通过利益相关方的参与和评价，实现专业成果的正向反馈，促使专业成果的迭代和升级，并以更好的专业成果以及更广泛的应用范围来促进社会责任根植，实现更广泛的多方共促共赢。同时实现社会责任管理全面深入，在利益相关方诉求分析、业务改进、沟通策略执行、合作机制建立等方面探索示范性、可操作性的新模式，为下一步工作中实现社会责任管理在专业领域全覆盖提供样本。



### （一）完善利益相关方持续沟通机制

通过走访调研、问卷调查、现场服务、党建载体等方式强化与利益相关方沟通，促进与利益相关方沟通的持续推进。与政府方面，加强信息互联互通，通过座谈调研、政企走访等形式，利用国网天津电力各供电单位与属地民政局党组织共建等党建载体，强化沟通成效，深入了解政府新增需求，并建立了“民政部门—属地街道—试点社区”的政企三级联动工作机制。与街道社区方面，通过走访服务的形式深入了解社区工作人员在应用“关爱码”过程中的实际需求，及时改进系统功能体验、优化产品功能。与独居老人、困难群众方面，通过入户服务、节日慰问等形式，直接了解“关爱码”应用情况。与国网客服中心方面，通过座谈、工作汇报等形式，积极开展“关爱码”应用沟通。在国网天津电力内部，通过线上线下会议等形式，及时沟通项目进展情况。

| 利益相关方    | 沟通机制             | 沟通成效                                   |
|----------|------------------|----------------------------------------|
| 政府、民政局   | 不定期，座谈调研、政企走访等形式 | 得到政府对“关爱码”应用的大力支持，并希望在乡村振兴方面拓展合作。      |
| 街道社区     | 定期，走访服务          | 及时掌握需求、改进系统功能体验、优化产品功能。                |
| 独居老人困难群众 | 不定期，现场服务         | 结合“关爱码”应用，精准开展购电、用电安全检查等上门服务。          |
| 国网客服中心   | 定期，座谈            | 就“关爱码”在网上国网的上线表示认可，提供平台，进行推广应用。        |
| 国网天津电力内部 | 定期，线上、线下会议相结合    | 及时沟通项目进展情况，对出现的问题协同公司营销部、供电单位进行及时沟通解决。 |

（二）强化利益相关方沟通闭环反馈

依托“网上国网”APP的服务延伸能力，开发了方便用户查询使用的“关爱码”功能模块，依托“关爱码”自动生成的红黄绿三色码，实现对用户“电量平稳”“用电波动”“明显异动”的三级管理，为特殊群体用户的监护人、网格员、管理人员提供了最便捷、最直观的关爱体验。完善工作领导、项目管理、业务支撑的三级项目推进体系，及时分析利益相关方诉求，形成闭环反馈的沟通模式。在利益相关方诉求分析、沟通分析中带动专业人员参与社会责任管理，树立专业工作的外部视角，拓宽专业思维，使专业工作更贴合实际、更接地气。

（三）实现“关爱码”应用范围升级

基于“关爱码”应用情况及成效，加强媒体沟通，积极开展宣传，得到央广网、国家电网等媒体的广泛报道，取得良好的舆论效应。并借势积极与国网客服中心进行沟通汇报，邀请国网客服中心网上国网运营中心开展调研和座谈交流，时任国网客服中心网上国网运营中心主任、国网天津电力营销部副主任参加座谈，协同制定“关爱码”产品优化和运营推广措施。

基于该产品的创新性和普适性以及良好沟通基础，建立党委共建机制，形成党委促进业务推进的良好局面，并联合国网客服中心和国网大数据中心组建联合攻关团队，积极总结天津公司应用情况，共同开展产品的升级改造。国网客服中心充分利用平台数据优势，对国网26省用电信息采集数据情况进行摸排分析。国网大数据中心充分发挥技术优势，对用电异常识别模型进行了优化提升。同时团队成员面向不同省公司做了用户需求调研，发现普通居民用户中普遍存在无法长期陪伴家中老人的情况，于是拓展“关爱码”的应用对象，将产品升级为“政务侧”和“亲属侧”两个版本再度上架“网上国网”，将原来仅面向政府部门使用的“政务侧”，拓展至普通居民用户也可使用的“亲属侧”，随时随地掌握“关爱用户”的生活状态，将关爱及时、精准送达。

同时发挥国网客服中心“网上国网”平台管理优势和推广力度，将升级迭代后的“关爱码”拓展至国网福建公司、国网新疆公司等5家网省公司“网上国网”APP试点上线应用，并拟在国家电网系统内各网省公司全面推广应用。



（四）探索“关爱码”其他功能拓展

基于“关爱码”应用情况，定期收集政府、用户等利益相关方新的诉求，及时了解乡村振兴方面需求。依托电力数据对农村居民用电情况进行建模，基于用户历史用电量数据、营销档案数据，结合专家经验，构建乡村振兴指标体系及相应的权重系数，基于聚类、箱线图等方法确定各指标的评分标准，建立农村“乡村振兴”评估指数，有效反映农村“空心化”程度，辅助政府精准定位“空心村”，建立起常态化电力大数据监测机制，助力政府开展精准帮扶工作。

在天津武清、宁河、宝坻等地的农村地区开展了乡村振兴指数试点评估，并与当地民政局签订了“电力大数据助力农村地区困难独居老人帮扶”合作协议，就“电力大数据助力乡村振兴”与农业农村委达成合作意向，共同建起助力农村地区困难独居老人帮扶的“关爱之眼”。

（五）总结社会责任与专业迭代模式

及时提炼在以社会责任根植助力电力智能化发展成果孵化应用过程中的特色做法，总结出“上下联动、左右贯通、信息共享、价值共赢”的社会责任根植模式。在根植模式上，采用上下联动、左右贯通的机制，充分利用上级单位、兄弟单位的资源优势，深入分析和沟通利益相关方，利用技术手段解决各方痛点问题，通过发挥利益相关方参与和评价，促使专业成果的迭代和升级，实现更大范围的拓展，实现价值共赢。在利益相关方诉求分析、业务改进、沟通策略执行、合作机制建立等方面探索示范性、可操作性的新模式，为下一步工作中实现社会责任管理在专业领域全覆盖提供样本，实现社会责任管理全面深入。



## 四 项目成效

### （一）打造了政企联动助力智慧养老的“天津范式”

以社会责任根植助力电力智能化发展成果孵化应用，围绕独居老人关爱难、困难群众帮扶难，在“网上国网”推出首个民生服务类产品——“关爱码”，并聚焦“沟通深度、应用广度、功能程度”三方面强化与利益相关方的迭代反馈，开发“政务侧”和“亲属侧”“关爱码”将应用人群从政府职能推广至普通居民，同时应用范围拓展至国网福建公司、国网新疆公司等5家网省公司，并拟在国家电网系统内各网省公司全面推广应用，以电力大数据助力政府开展更精准、更便捷、更高效的关爱服务及乡村振兴。

### （二）探索了电力大数据助力乡村振兴的“数智模式”

基于电力大数据等技术对农村住房空置情况、农村人口流动等情况进行分析，在武清、宁河、宝坻等地的农村地区开展了乡村振兴指数试点评估，建立农村“乡村振兴”评估指数，辅助政府精准定位“空心村”，为进一步构建乡村产业发展指数、乡村绿色用能指数，打造乡村振兴综合指标体系，多维度折射乡村振兴发展面貌打下坚实基础，工作思路纳入天津市《关于巩固拓展新一轮结对帮扶困难村工作成果的实施方案》，助力天津乡村地区补短板、强产业、促发展、惠民生。

### （三）擦亮了人民电业为人民的“企业品牌”

对外，切实践行人民电业为人民的企业宗旨，充分体现了美好生活服务者的公司定位，在满足人民美好生活需要、促进社会文明进步中积极思考、认真谋划。对内，以高尚的价值追求凝聚了团结奋进的动力，激励了广大职工的工作价值感、自豪感和使命感，激励广大职工坚持不懈为人民服务，向更高质量发展、更高目标迈进。



# 国网绿色工程 护线爱鸟行动 绿色生命线

项目实施单位：国网天津高压公司  
项目实施人员：傅静 马腾飞  
项目实施时段：2016年至2021年



## 一 项目概况

国网天津高压公司自开展社会责任根植项目“绿色生命线路”以来，始终践行“五大发展理念”，以促进电网安全与生态环境的和谐发展为目标，以架空输电线路通道内珍稀鸟类的保护为立足点，深入探究电力企业在环保领域所能拓展延伸的专业服务和履责行为，项目取得了一定的成绩，对于区域内鸟-线保护工作起到了一定的作用。但是，随着过境天津的鸟类数量的增加，和天津七里海周边鱼塘养殖户的增加，新的问题逐渐凸显。**一是点散式人鸟矛盾频发。**随着越冬季节在天津补给、停歇的东方白鹳数量的增加，宁河区、东丽区、滨海新区部分冬季出渔的鱼塘遭到东方白鹳的影响越来越大，人鸟矛盾加剧。**二是鸟-线矛盾覆盖面增大。**候鸟迁徙季过境天津的珍稀候鸟越来越多，根据天津四大湿地分布特征，不同族群的大量候鸟在各个湿地周边活动频繁，单一的输电线路鸟类防护措施，无法有效防范各类候鸟在杆塔上筑巢，需要根据不同湿地不同特征，结合候鸟栖息信息，制定有效的防护举措，缓解鸟-线矛盾。

## 三 思路创新

国网天津高压公司以利益相关方的需求为基础，站在多方角度重新审视问题，积极发掘各利益相关方的优势、诉求和意愿，结合不同省、市、区域电网企业在环保公益领域的先进做法和典型经验，组建天津区域内政府、电力企业、公益组织三方护线爱鸟公益联盟，打造统一化公益平台，实现技术共享、交流合作，以电网架构沿线自然环境保护和改善为抓手，推进东方白鹳等珍稀鸟类栖息、繁殖及安全等各项保护工作新局面。

- 1.建立常态化合作模式。结合湿地分布，扩大内外部“朋友圈”，启动候鸟迁徙季共建救助行动，制定护线爱鸟具体方案，形成高效的联合保护机制，并定期邀请利益相关方交流工作经验，固化候鸟迁徙季启动共建、联合巡护、加强宣传、专项救助的工作机制。
- 2.提升鸟线双护技术手段。加强鸟类观测，分析鸟类习性，结合输电线路运维经验，系统总结研究珍稀鸟类栖息选择铁塔规律以及架空输电线路杆塔鸟类安全区域，收集并分析现场实验数据，联合鸟类专家、科研组织，持续改进和完善“鸟一线”联合保护技术手段。
- 3.促进全民参与保护行动。抓住关键宣传时间点、抓准主要目标人群、抓稳特色宣传内容，增强教育活动的吸引力、感染力，对内提高员工对东方白鹳等珍稀鸟类的外观、习性、迁徙时间等信息的掌握辨识能力，对外深入属地湿地周边村落做好理念传播工作，挖掘居民力量，共同参与保护鸟类、保护环境的行动中来，助力打造人与自然和谐共处的良好氛围。



目 录 实施举措

（一）形成规范型合作模式，开辟珍稀鸟类保护良好局面

1.建立常态化“鸟-线”双安全巡护机制

发挥联盟优势，定期开办交流培训，对环保志愿者、电力专业人员进行双向培养。共同建立输电线路沿线鸟类活动档案，开展鸟类集中活动区域与输电线路地理走径重叠区域的调研考察，明确出“鸟-线”敏感区域，提高现场问题的发现率、转办率和有效处置率，全面提升线路通道及周边环境的综合管理水平，有针对性的开展广泛合作，补足双方在人力资源、巡检力量方面的不足，提升协同工作的效率。



2.制定标准化珍稀鸟类救助流程

针对以东方白鹳为代表的有在高大架空线路杆塔上方筑巢习性的大型珍禽，发挥电力企业技术优势，在属地林业部门支持下，联合NGO组织开展专项救助行动，制定并执行标准化救助流程，确保珍稀鸟类救助行动及时、高效。

| 杆塔外鸟类受伤标准化救助流程 |      |                                                   |                         |
|----------------|------|---------------------------------------------------|-------------------------|
| 序号             | 关键步骤 | 具体做法                                              | 相关方                     |
| 1              | 发现问题 | 开展双向巡视，及时发现输电线路周边鸟类受伤情况                           | 电力企业<br>爱鸟志愿者           |
| 2              | 及时沟通 | 电力企业或爱鸟志愿者及时与鸟类专家取得联系，现场等待救援或在专家指导下实施必要的措施，避免情形恶化 | 电力企业、公益组织、<br>救护中心      |
| 3              | 妥善安排 | 及时救助、精心喂养受伤鸟类                                     | 公益组织、救护中心               |
| 4              | 后期处置 | 联系相关方共同对候鸟情况进行分析，商讨放飞策略                           | 政府机构、电力企业<br>公益组织、救护中心  |
| 杆塔上鸟类筑巢情况标准化处理 |      |                                                   |                         |
| 1              | 前期发现 | 开展双向巡视，及时发现输电线路珍稀鸟类筑巢情况                           | 电力企业<br>爱鸟志愿者           |
| 2              | 及时沟通 | 与鸟类专家取得联系，结合不同鸟类习性和鸟巢的具体位置，梳理鸟-线矛盾                | 政府机构、电力企业、<br>公益组织、救护中心 |
| 3              | 制定举措 | 制定筑巢前期、中期、后期应对举措，对幼鸟孵化前、后情形进行综合考虑，落实护线护鸟具体举措      | 公益组织、救护中心               |
| 4              | 定期观察 | 定期对存在珍稀鸟类筑巢的杆塔进行特殊巡视，观察巢中成鸟、幼鸟状态                  | 电力企业、爱鸟志愿者              |
| 5              | 后期处置 | 幼鸟成熟后期，结合实际情况，护航珍稀鸟类离巢，对废弃鸟巢及时处置                  | 政府机构、电力企业<br>公益组织、救护中心  |

(二) 探索特色型保护手段，提高输电线路鸟类防治水平

1.加强防护型技术措施研究

开展同属地公司、环保专家、官方组织的合作交流，针对性开展具有属地特色的“生态友好型”的架空输电线路保护设施研究及应用，结合特殊季节、特殊鸟类、特殊位置定点试验、精准防治，减少鸟类在杆塔筑巢的情况，避免输电设备因鸟类活动、排便造成电网事故及鸟类触电死亡事故。

2.拓展鸟类生态环境保护手段

梳理各方关于鸟类保护的相关诉求，厘清鸟类觅食、活动、栖息等行为特点，结合线路周边延伸区域开展考察与评估，研制针对性湿地治理、环境保护、高大树木保护等措施或手段，打造远离线路杆塔的更好生态环境，从源头治理鸟类栖息杆塔的问题，从根本上减少鸟-线矛盾。

| 序号 | 利益相关方  | 利益诉求                                                                                 | 现状分析                                                                                                   |
|----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 电力公司   | 1.保障电网安全；<br>2.保证可靠供电，获得营销利润；<br>3.保持良好社会形象。                                         | 1.鸟类在杆塔筑巢导致线路跳闸；<br>2.因鸟害导致电网故障，影响供电可靠性，影响公司利润；<br>3.暴力拆除鸟巢，涉及珍稀鸟类存，社会各界在争议。                           |
| 2  | 鸟类珍稀物种 | 1.有栖息地；<br>2.生命安全；<br>3.有充足的食物供应。                                                    | 1.随着树木的砍伐，栖息地高大乔木逐年减少，许多鸟类被迫在输电线路路上筑巢；<br>2.盗猎者威胁；<br>3.线路上筑巢，存在触电风险；<br>4.自然环境不满足捕食条件，人工养殖鱼塘不愿鸟类到访觅食。 |
| 3  | NGO组织  | 1.将保护生物多样性的理念传播；<br>2.理念传播的过程和鸟类救助过程需要耗费大量的资金。宣传品印刷、药品食物、保护设施都需要大量资金支持；<br>3.保护珍稀物种。 | 1.传播渠道有限；<br>2.仅靠志愿者捐款和少数热心公益企业捐赠仍不能维持救助动物的日常开销；<br>3.热心市民遇到需要救助鸟类但缺乏专业知识，错过救助最佳时机。                    |
| 4  | 鱼塘养殖户  | 1.降低养殖成本；<br>2.获得高额利润；                                                               | 1.土地租金、电费占养殖成本的绝大比例；<br>2.许多以捕食鱼类为生的鸟类在鱼塘中大量捕食，给鱼塘造成较大经济损失，部分不法养殖户通过投放神经毒剂驱赶鸟类，常有鸟类因大量摄入死亡。            |
| 5  | 普通民众   | 1.唤起野生动物保护意识；<br>2.有能力救助野生动物。                                                        | 1.缺乏宣传，相关保护野生动物的意识淡薄；<br>2.没有知识渠道，面对需要救助的动物束手无策，只能求助专业机构。                                              |
| 6  | 政府部门   | 1.宣传野生动物保护法；<br>2.加强巡护力量，保护野生动物。                                                     | 1.社会大众关注度不够，对野生动物保护法了解程度有限；<br>2.巡护力量不足，盗猎、毒害野生动物等行为时有发生。                                              |

(三) 打造全民型环保局面，促进生物多样性保护理念传播

1.广泛宣传提高社会环保意识

成立“护航·绿色生命线路”志愿服务队，积极举办包括公益宣传进社区、进公园、进村庄等各类公益主题活动，联合联盟各方，共同传播珍稀鸟类保护理念，提升社会居民环保意识，打通居民参与鸟类保护渠道，吸纳更多的社会居民参与到生物多样性保护的行动中。

2.联合共促扩大公益品牌影响

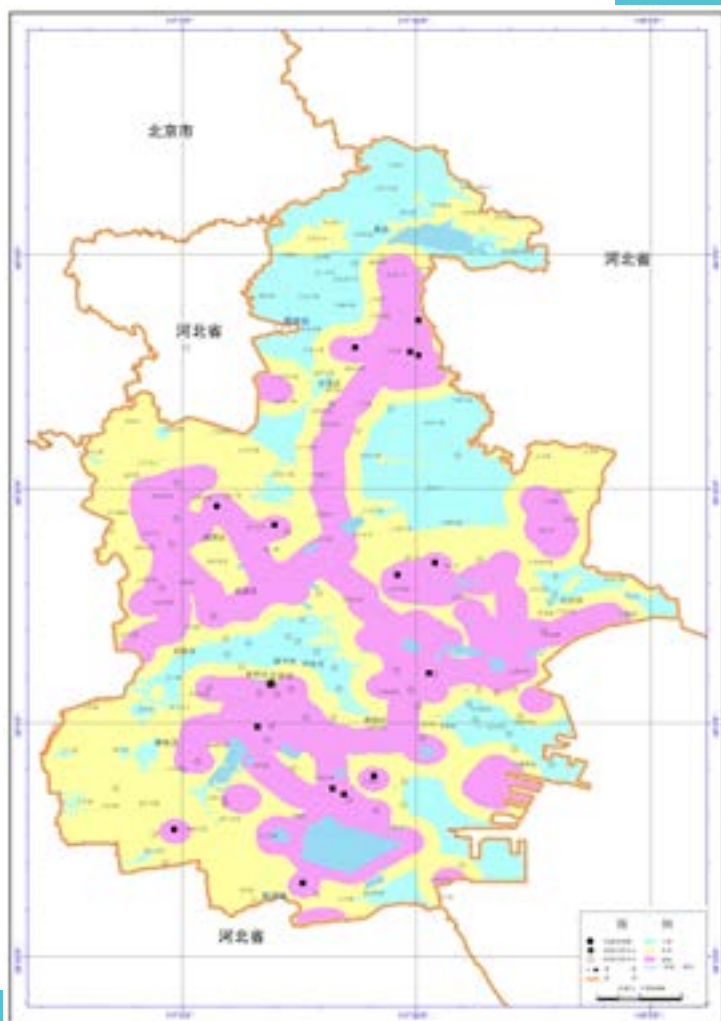
在天津区域内依托联盟各方宣传优势，开展多渠道合作，发挥各方特色优势，提升生态保护工作辐射力，多领域提升绿色环保的公益影响力。



## 四 项目成效

### 1. 联动爱鸟护鸟成绩斐然

“绿色生命线路”项目团队成员不断丰富，队伍不断壮大，形成了政府湿地管理中心、野保科、环保组织、爱鸟志愿者、高压公司、属地供电单位等多方参与的强大联盟合力。常态化开展联合巡护、救助活动，对于线路防护区内珍稀鸟类累计开展巡护32次，在保护珍稀鸟类的同时，也逐步完善了输电线路沿线鸟类分布档案，形成了天津市涉鸟区域分布三色图，结合高压公司输电线路走径，制作完成高压公司鸟线分布“三色图”，为后续增强护线护鸟工作夯实基础。



### 2. 护线专业技术显著提高

高压公司根据涉鸟区域分重点分层级落实安装护鸟挡板，针对鸟类活动重点区域的36条线路开展防鸟设施加装工作，共计加装防鸟挡板2371块，安装驱鸟器11766个，有效避免了鸟类在输电线路路上筑巢造成的线路安全隐患及鸟类的触电伤害。结合当前天津区域高压输电线路综合治理工作，以天津七里海、北大港两大湿地周边13条输电线路、835基杆塔为重点关注区域开展专项护线行动。对接环保公益组织共同行动，广泛采集、认真分析、全面总结大型鹤类栖息杆塔实际情况，划定治理半径，调整鸟类防护措施，组合应用警示漆、护鸟挡板等新型防护措施降低大型鹤类对线路正常运行的影响，输电线路涉鸟跳闸故障日益降低。



3.全民环保意识日益增强

结合爱鸟日、野生动物保护日等特殊节点，通过进校园、进社区开展护鸟基础知识宣讲，提升社会关注度。在候鸟迁徙季，组织开展“护航候鸟迁徙季 共筑绿色生命线”候鸟保护系列活动，联合兄弟单位输配电专业青年志愿者，重点围绕七里海、北大港湿地周边东方白鹤聚集地进行实地走访和公益宣讲，为附近鱼塘负责人、村民发放宣传手册1000余册，广泛宣贯候鸟保护知识，搭建候鸟保护林业部门、电力公司、NGO组织、鱼塘主、志愿者多方联合行动机制。2021年冬季候鸟迁徙季，经鱼塘主、志愿者实地跟踪、信息反馈，各方积极开展联合行动，成功救治受伤或体能不足的东方白鹤3只。

4.环保公益品牌持续彰显

高压公司积极开展“生物多样性管理与价值”课题研究，与环保专家、宁河区林业局、天津滨海新区疆北湿地保护中心进行深入交流，以七里海湿地自然保护区为重点研究区域，从资本核算角度开展生物多样性管理与价值创造研究，邀请利益相关方对《生物多样性管理与价值创造案例》（天津卷）手册完成终稿校核，确保专业表述、调查数据、实践内容的科学性、准确性，为国网公司社会责任成果案例高质量参展联合国生物多样性大会提供坚强支撑。



# 以互联网直播带货创新实践服务乡村振兴

项目实施单位：国网天津蓟州公司  
项目实施人员：徐璐、王建慧、张坤、胡杨、吴宇鹏、郝婷婷、聂海龙  
项目实施时段：2020年1月至今

## 一 项目概况

当前，我国脱贫攻坚取得全面胜利，区域性整体贫困得到解决，完成了消除绝对贫困的艰巨任务。脱贫摘帽不是终点，而是新生活、新奋斗的起点。为实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，因地制宜发展特色产业是重点。国网天津蓟州公司开展“山里红”乡村助农社会责任项目，将社会责任理念根植于乡村振兴示范工作中，由“大山里行走的红马甲”（简称山里红）服务队为主体，共开展相关服务966次，建立微店15个，帮助386个困难家庭累计增收30余万元。从一车一箩筐的传统带货到运用互联网、新媒体开启天津市首家央企直播带货，再到开展技术培训、建立微店，“电力红马甲 山路带货人”乡村助农社会责任根植项目形成了常态长效的农品“月度带货日、季度带货节”，固化了带货助农“七步工作法”，建立从采摘、点货、销售到搬运“一站式”服务的带货管家模式。

## 二 思路创新

### （一）识别项目利益相关方，分析各方诉求

为了加大消费帮扶力度，蓟州公司以消费帮扶，直播带货作为实践服务，综合运用实地调研访谈、内部研讨等方法，识别出项目所涉及的利益相关方主要包括，政府相关部门、帮扶村村集体、以农产品为唯一经济来源的家庭、物流公司、电力公司等，并一一分析其需求，在责任边界明晰、责任目标明确、互利共赢的基础上，分析各方诉求，发挥各方优势。

利益相关方参与及合作目标

| 利益相关方 | 参与及合作的对象范围     | 参与及合作的对象覆盖程度 | 参与及合作的成本 | 利益相关方合作目标      |
|-------|----------------|--------------|----------|----------------|
| 政府    | 乡村振兴办公室        | 高            | 中        | 建立联合工作组        |
| 村民    | 以农产品为唯一经济来源的家庭 | 高            | 中        | 实现乡村振兴         |
| 合作伙伴  | 物流公司           | 中            | 中        | 联合举办活动、提高品牌知名度 |

### （二）发挥全覆盖资源优势，逐户精准定位实际需求。

蓟州公司业务范围覆盖蓟州全区，工作人员及村镇电工定期入户服务的工作模式，清晰掌握各村各户困难家庭的实际需求，在长期的电力服务过程中与困难户建立密切的联系。通过实地调研分析困难家庭农产品滞销原因：一是山区自然环境不佳且青年劳动力少，单户农产品产量不成规模，大多数困难户仅拥有十几棵果树或十几只家畜、家禽的生产力；二是山路崎岖、交通不便，农产品运输成为制约销售的又一重要因素；三是困难家庭生产技术落后、销售理念受传统小商贩上门收购束缚等因素共同制约了困难家庭增收，四是受疫情影响，农产品滞销问题愈发凸显。社会责任目标与村民的实际需求相匹配，增强了社会责任根植项目利益相关方之间的黏性。



**(三) 建强保障机制，提升服务质效**

建立“三级联动、七步工作法、一站式服务”的“371”社会责任服务机制，将各方代表纳入服务队伍，深化服务意识、规范服务行为，有力提升了服务的规范性和精准度。打造“三级联动”服务组织。服务总队全链条管控。服务总队负责人财物全链条管理，精准实施。在每个服务分队设置“宣传、技术、直播、外联”4个服务小组，负责“直播准备、直播销售、技术支持、运输售后”。

**目 实 施 举 措**

**(一) 开展多方需求调研识别利益相关方预期**

网红村西井峪村作为乡村振兴示范村，蓟州公司深入调研西井峪村旅游发展经验，通过支部共建、实地走访、座谈了解不同利益相关方差异化需求。针对蓟州区正以“蓟州古城”城市核心改造与历史遗迹保护、旅游集散中心与人文健康特色风貌居住区建设为内容，与各行业团结合力深挖蓟州2000多年历史文化资源，建设满足“吃、住、行、游、购、娱”多功能为一体的文化旅游古城，实现乡村振兴。

**(二) 建立“三级联动”组织保障。**

在“电力红马甲 山路带货人”乡村助农社会责任根植项目实施过程中，总结形成“三级联动”组织保障体系。将政府相关部门、帮扶村村集体、帮扶家庭、物流公司等利益相关方代表纳入服务总队中来，加强社会责任**透明度管理**,保证各利益相关方的**参与权、知情权、监督权**。服务总队全链条管控。服务总队负责人财物全链条管理，设置“宣传、技术、直播、外联”等培训课程开展专业化培训。服务分队统筹计划。设置12支服务分队负责队员负责困难户需求把握、“24节气”计划制定和服务评估改进。服务小组精准实施。在每个服务分队设置“宣传、技术、直播、外联”4个服务小组，负责“直播准备、直播销售、技术支持、运输售后”过程。

**(三) 固化“七步工作法”服务流程。**

开展问需式调研，准确把握服务对象需求；制定“24节气表”，明确服务时间、地点和内容；细化小组分工，确保各方职责清晰、协同配合；利用多平台直播，拓宽农产品销路；邀请农技员现场培训，增强农产品市场竞争力；协助快递装货，解决售后问题；开展内外部综合评价，确保真实了解服务成效。通过实践积累，总结形成“需求对接、计划安排、直播准备、直播销售、技术支持、售后运输、评估改进”的社会责任项目助农带货流程。



## 四 项目成效

### （一）获得了服务对象的一致好评

架起了与困难村民的“连心桥”。政府农业局等相关部门发挥技术优势开展种植、养殖等技术培训65次，对15户困难村民开展庭院养殖、苗木种植等产业扶持，为村集体争取订单，实现经济收入增加48万余元，15户困难家庭户均增收8千元/年，有效的为山区村民拓宽产业销路。开展“直播带货”等拓渠活动13次，累计销售滞销农产品7800余斤，共计7万余元，为困难村民营销打开新思路。

### （二）建立了可复制可推广的社会责任服务体系

组织开展“电力红马甲 山路带货人”社会责任项目，从实践中不断总结经验，建立“三级联动、七步工作法、一站式服务”的“371”服务机制，充分发挥电力服务全覆盖的优势，推动相关利益相关方发挥各自优势，精准服务在蓟州区26个乡镇中以农产品为唯一经济来源的村镇，让脱贫地区走上可持续发展之路，为开展公益类社会责任项目提供了基本遵循，确保项目流程系统化、规范化、具体化，有助于国网公司品牌宣传。

### （三）锻造了一支高素质社会责任服务队伍

更好地推动社会责任服务队伍队员强化服务意识、打造服务平台、拓宽服务渠道、提高服务能力，为切实解决好联系服务群众最后一公里的问题提供有效的路径。逐步形成了专业化的服务队伍，在帮助他人的同时，提升了对企业文化、企业社会责任的认同感。

### （四）获得了政府、社会的广泛认可

“电力红马甲，山路带货人”项目获得全国“四个100”先进典型优秀志愿服务项目，第五届全国青年志愿服务大赛金奖且是天津市唯一金奖。服务先进事迹在央视一套、人民日报、新华社等中央媒体以及学习强国刊登报道，累计在其他各大媒体报道100余篇，显著提高公司品牌知名度、美誉度。



# 以低碳供应链建设赋能行业“朋友圈”

项目实施单位：国网天津物资公司  
项目实施人员：张春辉、董岩、张梦瑶、李静远、陈奕龙、陈丹慧、沈玉婷、王楚琪  
项目实施时段：2021年4月26日至2021年12月15日

## 一 项目概况

在能源清洁低碳转型背景下，电力供应商在生产运营中，逐渐由只关注原材料采购、生产、销售的传统视角转变为关注生产成本与碳排放成本相结合的综合视角。然而，企业不能脱离供应链而独立存在，减排目标的实现不仅与自身减排行为有关，也会受到供应链其他因素影响。本项目聚焦供应链行业发展由传统型向低碳型转变的紧迫需求，明确根植“能源转型、绿色发展”的共同理念，始终坚持“对标世界一流”，整合资源赋能行业，其中电力物资“采检储运”一体化运营模式、无人化地下连廊送检模式、势能回收堆垛机、飞眼仓储全景系统等均为国内、行业或国网范围内首创，对内形成国网系统可复制、可推广的亮点标杆，对外赋能供应链、产业链“朋友圈”，预计每年可节约标准煤38.94吨，减少二氧化碳排放55.43吨，减少碳粉尘排放26.48吨，助力生态文明建设，为实现“碳达峰、碳中和”目标构筑坚强供应链保障。

## 二 思路创新

物资公司创新实施“找缺口、强平台、微改进、重合作”四步法。一是聚焦核心“找缺口”。物资公司聚焦传统供应链追求最高经济效益、不考虑环境承载力的共同痛点，对利益相关方技术、工艺、制度等提升需求开展调研，明确了缺少一体化运作平台、资源难以整合、供应链上下游存在壁垒等问题，亟需构建集采购、检测、仓储、物流于一体的电力物资“采检储运”一体化运营模式，推动仓储模式、物流模式、供应模式向利益相关方共同参与、多方受益转化。二是智慧运营“强平台”。建设现代智慧供应链“五E一中心”体系，利用“e物资”实现招标方在项目现场在线收货发货，利用EIP实现对供应商物资的在线监造和抽检，打造“透明工厂”，利用ECP2.0推进招投标全程线上开展，打通全业务链条数字化管控，实现“云采购”“云签约”“云检验”“云物流”“云结算”，实现招标方、供应商等供应链上下游低碳化运转。三是管理模式“微改进”。在招标采购环节，携手招标方完善节能新产品、新技术采购标准，面向供应商优选小型化、智能化、节能型电网设备，推进绿色环保采购。在仓储环节，优化仓储网络布局，提高可再生资源处置效率，助力节能减排。在运输环节，加强组织协调，整合运力资源，做好车辆运行调配，压降车辆空载率，降低物流碳排放。四是畅通桥梁“重合作”。借助媒体资源，面向各网省物资公司、行业内企业推广先进技术、创新举措、优化机制，推广“全域物资一盘棋”管理理念，积极引导、指引利益相关方学习先进理念，加大技术创新，推动传统供应链向低碳供应链转变。

## 目 实 施 举 措

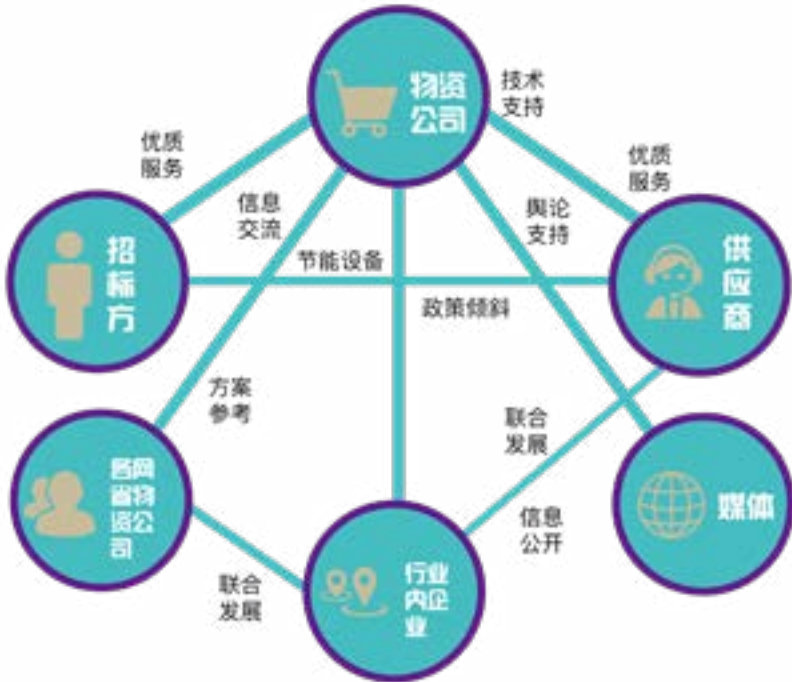


物资公司将社会责任理念有机融入物资供应链建设，积极构建“1+2+3+4”根植模式，全力打造领先行业、赋能产业的低碳供应链。物资公司精准识别招标方、供应商等利益相关方诉求，进一步明确“明确一流目标、促进双向沟通、推动三个转变、整合四类资源”的推进实施路径，通过优化平台建设，完善工作流程，加强行业交流，扩展低碳供应链“朋友圈”，推进实现建设低碳、绿色、可持续物资供应链的目标。以形成集成现代智慧供应链成果的展示“窗口”为目标；坚持精准、高效、价值沟通，促进利益相关方双向有效沟通；推动仓储模式、物流模式、供应模式向利益相关方多方参与、多方受益转化；整合平台、管理、技术、队伍四项资源，共同实现建设低碳、绿色、可持续供应链的目标。坚持精准、高效、价值沟通，促进利益相关方双向有效沟通；推动仓储模式、物流模式、供应模式向利益相关方多方参与、多方受益转化；整合平台、管理、技术、队伍四项资源，扩展低碳供应链“朋友圈”，共同实现建设低碳、绿色、可持续供应链的目标。



（一）明确根植目标，打造低碳供应链

物资公司进行利益相关方识别和关系解读，明确根植目标，利用智能认知、5G通信、无线传感等新技术，打造集采购、检测、仓储、物流于一体的电力物资“采检储运”一体化运营模式。利用节能环保材料最大程度降低建筑能源需求，建设光、储、充、数据机房等为一体的智慧共享、近零能耗建筑。物资公司以主动走访、支部共建、业务调研等形式，深入调研了解利益相关方的聚集共性需求和普遍问题。以“节用产储控”为实施路径，实现高效节约、按需用电、智能控能、灵活储能、高效产能，与制造单位、供应商、项目单位共同打造多能互补、用能低耗、绿色低碳新模式。该模式建立后，预计每年可节约标准煤38.94吨，减少二氧化碳排放55.43吨，减少碳粉尘排放26.48吨。



（二）加强透明管理，促进利益相关方双向沟通

物资公司着眼问题解决和助益价值创造，加强透明度管理，将招标方、各网省物资公司、供应商、行业内企业、媒体纳入透明对象，按照利益驱动、职责驱动、价值驱动的分类，分析利益相关方对物资公司的关注动机，进而判断出应该向谁披露、与谁沟通、由谁来监督。

针对透明度管理不同对象的不同动机，物资公司以信息透明、制度透明、流程透明、运营透明四个维度为标准，加强透明度管理。在ESC供应链运营平台部署“计划全流程监控”多项实时监督功能，从需求计划到合同履行，对供应链关键节点进行事前提醒、事中监控，不仅有效管控业务流运作情况，避免逾期，同时确保各环节的合规性，对相关信息通过公告、会议、开放日、支部共建等活动形式向利益相关方进行信息披露。建设网上供应商服务大厅，将供应商服务向数字化、低碳化转型升级，向内外部用户提供“一网通办”服务，方便供应商查询办理相关业务，按照“首问负责制”，有效公开业务办理流程及进度，提升工作效率，优化服务水平，促进供应链全链业务信息公平、公开、公正，塑造责任供应链。

|      | 招标方                | 各网省物资公司            | 供应商        | 行业内企业                | 媒体         |
|------|--------------------|--------------------|------------|----------------------|------------|
| 类型   | 影响小<br>利益大         | 影响小<br>利益小         | 影响大<br>利益大 | 影响大<br>利益大           | 影响大<br>利益小 |
| 资源优势 | 掌握供应<br>链节奏        | 具有推<br>广性          | 人数众多       | 具有号召力                | 引导社会舆论     |
| 核心诉求 | 提升物资<br>供应响应<br>速度 | 可参考可复制的低碳<br>供应链方案 | 提升利润       | 形成可持续<br>发展的行业<br>风气 | 信息公开透明     |
| 关键行动 | 决策参与               | 专业参考               | 共同行动       | 争取支持                 | 联合传播       |

| 透明对象    | 关注动机 | 信息诉求                                   | 获信能力  |
|---------|------|----------------------------------------|-------|
| 招标方     | 利益驱动 | 获取物资或工程服务信息、招标需求                       | ★★★★★ |
| 各网省物资公司 | 价值驱动 | 获取供应链管理先进经验                            | ★★★★  |
| 供应商     | 利益驱动 | 及时、准确获取物资或工程服务项目招标信息准确了解物资供应注意事项、进度要求等 | ★★★★★ |
| 行业内企业   | 价值驱动 | 获取供应链管理先进经验                            | ★★★★  |
| 媒体      | 职责驱动 | 招投标公平公正性<br>服务百姓民生政策                   | ★★★★★ |

（三）推动三个转变，打造供应链行业共赢生态

推动供应链各环节向低碳化转变。物资公司致力于搭建“采检储运”一体化运转模式，物资采购、检测、仓储、运送一体化运行能力将大幅提升。在招标采购环节，携手招标方完善节能新产品、新技术采购标准，面向供应商优选小型化、智能化、节能型电网设备，推进绿色环保采购。在仓储环节，优化仓储网络布局，提高再生资源处置效率，助力节能减排。在运输环节，加强组织协调，整合运力资源，做好车辆运行调配，压降车辆空载率，降低物流碳排放。推动供应链业务“云办理”。利用“e物资”实现招标方在项目现场在线收货，利用EIP实现对供应商物资的在线监造和抽检，打造“透明工厂”，利用ECP2.0推进招投标全程线上开展，打通全业务链条数字化管控，实现“云采购”“云签约”“云检验”“云物流”“云结算”，实现招标方、供应商等供应链上下游低碳化运转。其中，装备检测地下连廊、自动封样，以及“云监造”“云检测”等多项创新为国内首创。推动供应链上下游产业化升级。物资公司与国网电商公司共同签订战略合作协议，完善双边合作常态机制，形成“双翼联合”，探索孵化新业态，打造示范效应，激活发展动能，持续赋能产业数字化转型升级。双方将致力于将仓库打造为应急防疫物资及零星物资区域仓储分发中心，预计年周转量达2000万元，进一步协同相关方对仓储、物流、检测等方面提供助力，拓展产业合作，提升经济效益。



（四）整合四类资源，扩展低碳供应链“朋友圈”

整合平台、管理、技术、队伍四项资源，扩展低碳供应链“朋友圈”，共同实现建设低碳、绿色、可持续供应链的目标。整合平台资源，迭代升级“5E一中心”功能，完善全业务链条数字化管控模式，提升价值创造能力；整合管理资源，深化国际对标借鉴先进经验，组建柔性团队，以“项目制”攻坚重点项目，利用ESC平台防控风险，助力公司打造世界一流示范企业；整合技术资源，联合高校建立产学研平台，发挥劳模创新工作室作用，搭建青年创新平台，孵化培育创新成果；整合队伍资源，搭建“物资学堂”自主培训平台，纳入项目单位、供应商等利益相关方，通过讲制度、讲流程、讲案例、谈体会，实现由传统的被动培训输入模式向利益相关方研讨式双向交流转变。



### 1.企业内部管理价值

项目实施以来，物资公司立足物力保障支撑单位这一基本属性和定位，在电力“双碳”先行示范区建设、郑州特大暴雨灾害抢修等任务中提供了有力支撑。通过完善节能新产品、新技术采购标准，优选小型化、智能化、节能型电网设备等手段，优化物资公司内部管理流程，达到节能减排的目的。物资公司与国网拍卖公司签订合作协议，拍卖成交金额超1亿元，实现创收约500万元，深耕招标采购服务市场，完成超5000万元营业收入。打造电工装备“生态圈”服务基地、电力物流“生态圈”服务基地，推动供应链业务流程再造，形成更敏捷、更高效的供应链生产经营组织方式。

### 2.供应链行业价值

在加强管理智慧和作业技术智能化的进程中，物资公司不断拓宽服务领域，丰富服务内容，不仅实现了自身发展质的提升，也为行业发展提供强劲动能。通过汇集供应商、金融机构、装备制造企业、承运商、内部单位等利益相关方资源优势和相关诉求，推动供应链业务流程再造，与天津市特变电工变压器有限公司等4家利益相关方达成战略合作意向，携手供应商优选小型化、智能化、节能型电网设备，共同编制节能新产品、新技术采购标准60余本，梳理形成多方行之有效的《招投标手册》，与高新产业、金融机构、物流平台等广大供应链合作伙伴共创共享和谐共赢生态圈，在更大范围、更多领域、更高层次输出供应链智慧运营方案，服务产业链、供应链优化升级。

### 3.社会环境增量贡献

“十四五”是实现“碳达峰、碳中和”目标的关键发展期，此项目布局供应链行业“双碳”研究，聚焦数字技术与能源技术的深度融合，在减少供应链生产成本和运营成本的同时，降低整体碳排放，与制造单位、供应商、项目单位共同打造多能互补、用能低耗、绿色低碳新模式。该模式建立后，30类电网物资检测能力达到13类A级、17类B级，检测承载力达到8000件/年，检测效率提升四倍。物资出入库效率提升至单日300托盘，仓储入库量将增长30%，年吞吐量60万吨，吞吐能力将提升3倍，可同时满足天津全域电网建设运营需求和“京津冀”地区应急保障需求，应急装备将在6小时内抵达京津冀地区应急现场。预计每年可节约标准煤38.94吨，减少二氧化碳排放55.43吨，减少碳粉尘排放26.48吨，为实现“碳达峰、碳中和”目标构筑坚强供应链保障。



# 全产业链思维激活社会能效“新密码”

项目实施单位：国网（天津）综合能源服务有限公司  
项目实施人员：郭晓丹、曹晓男、于波、杨延春、韩慎朝  
项目实施时段：2021年4月30日-2021年11月30日

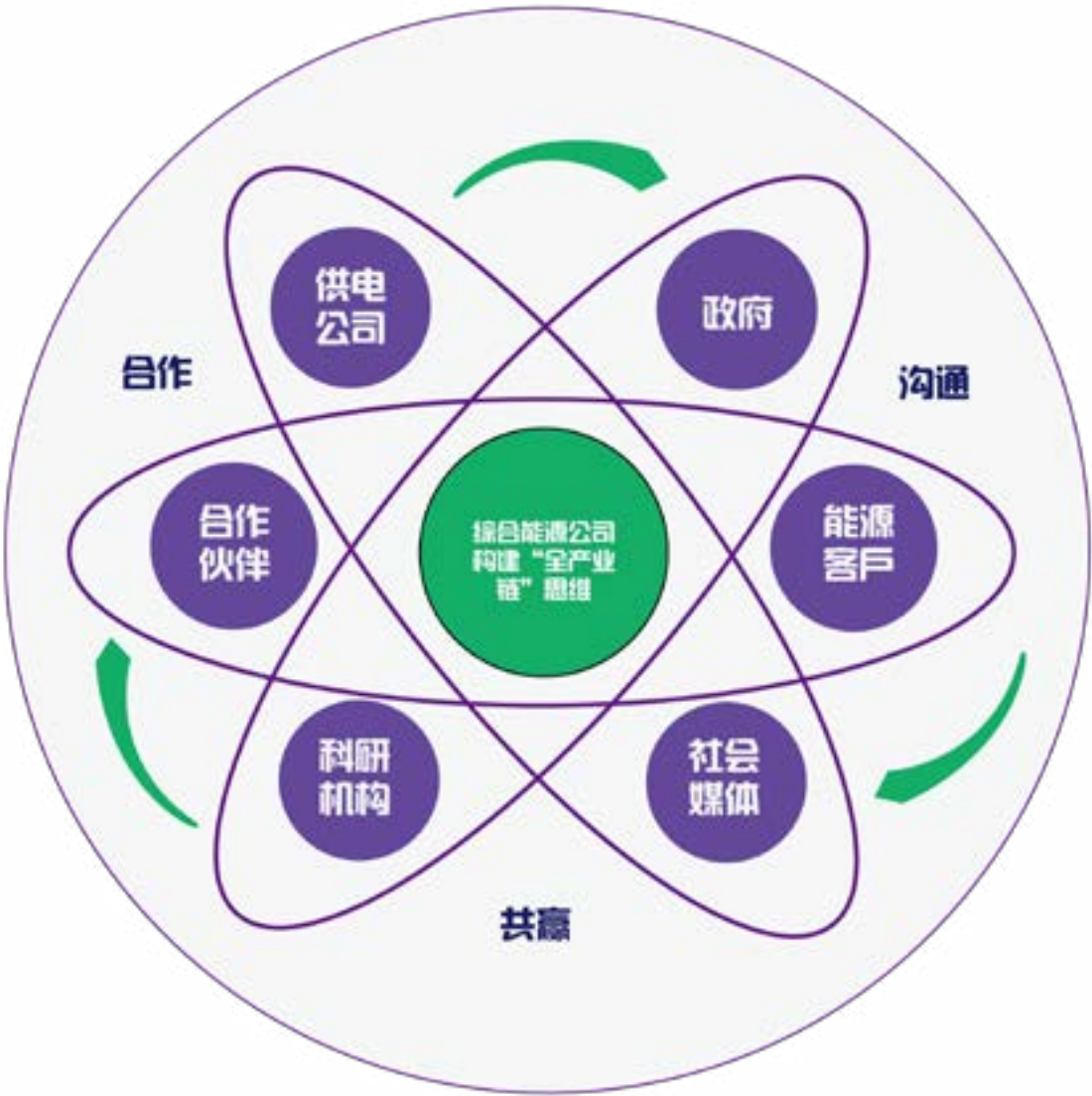
## 一 项目概况

目前，综合能源服务产业生态圈仍处于初步建成阶段，综合能源服务在推进中仍存在多方合作联动性不足、优势资源整合度不强等难题，尤其是依靠单一主体推动，利益相关方之间缺少信息互通驱动力，业务发展中存在信息不对称。如何深度激发利益相关方主体活力，长效助力综合能源业务发展成为国网（天津）综合能源服务有限公司亟待解决的问题。如何更好地整合产业链上下游优势资源，使利益主体间互通有无、共享共赢，合力助推社会节能减排的需求十分迫切。

国网（天津）综合能源服务有限公司运用和谐共生共享的社会责任理念与制度化管理的社会责任方法，与能源服务商、设备供应商、金融机构等利益相关方全方位、多层次深化沟通合作，盘活营销网络、客户资源、品牌形象、科研产业等优势，将社会责任理念与方法根植工作流程各环节、融入产业链条全方面，持续推广应用，有效带动利益相关方开展履责实践，实现资源共享、互利共赢。

## 思路创新

国网（天津）综合能源服务有限公司积极贯彻落实“碳达峰、碳中和”目标，通过构建“全产业链”思维，创新利益相关方参与合作理念，广泛连接综合能源上下游资源，有机结合能源提供商、解决商与能源消费者，做好面向政府、上下游企业、能源客户、社交媒体等合作共赢的核心枢纽，加强业务需求协同联动，确保项目全过程参与和互动，实现优势互补、共同发展。



# 目 实 施 举 措

## （一）多元化开展需求调研，推动用户服务精准化

一是丰富利益相关方类型，践行多方共赢的社会责任理念，聚焦公共建筑、用能企业等多领域用户，灵活采用现场走访、组织座谈等方式开展调研交流，挖掘客户、供应商、合作伙伴等利益相关方诉求，盘活政府、属地供电公司、其他网省综合能源公司、用能企业、设备厂商等各方资源优势，推动天津市发改委等五个委局联合下发《关于开展能源费用托管型合同能源管理项目试点工作的通知》，打破机关单位能源托管服务费用拨付和支付的政策瓶颈，为综合能源业务发展创造良好的政策环境。加强属地供电公司互联，邀请业内专家开展能源托管专业培训，先后参与滨海、武清等6家机关事务管理局组织召开的业务推广会议，主动对接能耗成本较高用户75家，编制能源托管技术方案27项，积极助力用户节能减排。通过聚焦各方意愿和资源，与利益相关方达成共识，有利于赢得利益相关方的广泛支持，共同探讨长效解决方案。

以利益相关方理论和社会责任管理理论为基础，丰富利益相关方类型，强化调研交流，积极打造规范化、系统化的利益相关方参与及合作模式。通过用能数据的精准挖掘与深度分析，为能源生产、消费、交易、服务提供优化策略建议，满足多类型主体能源应用需求。强化科创横向协同、平台纵向融通，打造综合能源业务“共享资源库”。加强企业透明运营，发挥媒体、受众、客户等利益主体的资源优势，大力宣传综合能源服务的社会价值，积极向全社会传播智慧能源理念。深化新兴业务研究，加强关键核心技术攻关，提升自主创新、集成创新、应用创新、融合创新能力，推动创新成果转化应用，以创新驱动产业链、供应链优化升级，推动综合能源项目在节能减排、降本增效、能源数字化及智能化等方面实现新突破，以能源的高效利用为“双碳”目标贡献力量。



| 涉及的利益相关方 |                  | 优势资源                 | 需求情况                       |
|----------|------------------|----------------------|----------------------------|
| 系统内部     | 网省综合能源公司<br>供电公司 | 营销网络、客户资源、品牌形象、专业技术等 | 资源对接、同行业交流、获得合作机会、拓展服务市场等  |
|          | 政府               | 财政资金、政策              | 服务“双碳”目标落地、清洁能源发展、智慧城市建设等  |
| 系统外部     | 园区               | 管理策略、技术资源、市场资源等      | 清洁供暖、节能减排、降本增效、智慧用能、可持续发展等 |
|          | 企业               |                      |                            |
|          | 社会媒体             | 舆论监督权和媒体影响力          | 信息公开、透明                    |

二是实施服务差异化策略，将社会责任理念融入综合能源服务业务拓展环节，依托智慧用能、多能互补、合同能源管理等新技术、新模式，为客户提供专业化的能效服务，提升终端能源利用效率。主动对接重庆市电力公司、长城汽车公司等100余家用户，基于代表性业务难题及诉求，做好差异化主体服务。作为第三方独立主体代理客户参与华北电力调峰辅助服务市场化交易，累计对接50余家华北调峰用户，依据不同用户用电特性，分户分类制定负荷调节措施，与天津市新天钢冷轧轧板有限公司、勤威（天津）工业有限公司等10家用户签订交易合同，服务企业降本增效。通过收集总结利益相关方在综合能源业务拓展、项目落地、技术创新等方面沟通合作的优秀经验与典型做法，持续加强调研成果转化运用，搭建利益主体间的高效合作机制，有助于实现综合能源服务供给方和需求方信息的靶向对接，做到综合能源服务“潜在客户识别精准、潜在客户需求了解精准、潜在客户需求对接精准”。

（二）多维度构建产业集群，推动业务合作优质化

一是强化科创横向协同，与国网天津电科院签署《智慧能源助力“碳达峰、碳中和”战略合作协议》，促进“产学研用”创新资源有效融通，谋划综合能源业务拓展策略。充分发挥电网公司在能源领域的示范效应和枢纽作用，以中国（天津）智慧能源服务产业发展联盟、天津综合能源专家服务站为纽带，连接国网天津综合能源服务中心资源，组织开展优质客户技术宣讲交流，增加利益相关方项目合作、产品展示、交易合作机会，放大渠道、资本、技术等要素商业化“乘数效应”，打造综合能源业务“共享资源库”。

二是强化平台纵向贯通，建立综合能源服务信息化平台，能够为客户提供能效诊断、综合节能、电能替代等一体化解决方案，支撑综合能源服务业务管理水平和管理效率，以更好地为客户提供综合能源服务。建成省综平台售电、变电站代维等模块，代理200余家客户交易电量36亿千瓦时，作为负荷集成商代理100余家用户参与需求响应，持续拓展省综平台内嵌功能模式，构建新型电力系统下多元融合的实用化平台。以平台数据为支撑，强化综合能源服务客户信息资源的分析利用，不断优化客户关系管理策略。组建运营监控中心，推动在建在运项目数据贯通，实现项目深度分析、精准预测、实时管控，提升平台数据分析能力与核心技术能力，延伸综合能源产业链、价值链。

（三）多层面发挥服务价值，推动企业运营透明化

一是加强智慧用能成果宣传力度，发挥媒体、受众、客户、合作伙伴等利益主体的资源优势，从服务用户节能降耗、提升能源综合利用效率等层面做好综合能源服务社会价值的总结传播，加大综合能源业务发展成果在中央、地方媒体的投稿量与曝光度，带动利益相关方发扬各自品牌特色，围绕重点项目、先进技术、商业模式创新等开展多样化宣传，增强行业感召力，调动利益各方积极性与参与度，更好地服务于社会多环节、多领域、全链条能源需求。

二是加强智慧能源理念宣传广度，将综合能源服务作为社会问题理解，全面了解、分析、有效管理各利益相关方的关注点、期望、诉求及相互关系，广泛宣传科学用能、高效用能、清洁用能的能源消费理念。为南开18家大型超市和综合体开展节能技术讲座，向用户宣传需求响应、辅助调峰、绿电交易等节能政策，加快构建用户沟通联络机制。深化新华中学校园清洁供暖项目后期运维，推动新华中学获得中国节能协会节电与绿色电能委员会颁发的《2021年度公建行业优秀典型案例》。推动综合能源典型项目成果于第五届世界智能大会精彩亮相，为用户讲解工业企业、绿色园区、公共建筑等领域“一站式”用能解决方案，积极向全社会传播清洁低碳、绿色环保的综合能源服务理念。





## 四 项目成效

### （一）强化优质服务新举措，打造行业领先品牌

示范窗口强服务，积极响应“双碳”目标，紧跟形势任务，滚动更新能源地图板块、智慧能源小镇等综合能源服务中心展项内容，创新采用沉浸式体验、裸眼3D、全息影像、多屏互动、透明屏等展示形式，圆满完成综合能源服务中心2021年国家电网公司副总经理、党组成员庞骁刚等700余人次调研接待工作，切实提升中心实体化运营水平。创新引领赋新能，完成运营监控中心组建，为辅助调峰等新兴业务提供后端支撑，优化北中心、充电站等在建项目运营策略，压降用能成本，取得四级承装（修、试）电力设施许可证，成功获评国家级雏鹰企业，不断催生智慧能源领域新技术、新产品、新模式。政企合作助发展，促成市部委出台公共机构能源托管2项政策支持，全面启动能源托管项目市场开拓攻坚行动方案，建设天津市委市政府机关大院能源费用托管项目，降低楼宇用能成本，助力公共建筑领

域节能减排。品牌建设树形象，推动综合能源典型项目相关成果在人民网、天津电视台等媒体平台报道280余次，集中宣传综合能源公司共建、共治、共赢履责实践，打造政治、经济、社会、行业四大影响力，以点带面打响综合能源天津品牌。

### （二）扩大资源共享合作圈，提升能源服务水平

共建共享党建资源，创新社会责任实践载体，推动利益相关方管理理念植入企业党建工作，积极打造党建活动基地，聚焦武清高村、渤化永利等重点项目推进“党建芯”工程，深入开展“优质服务惠民生”专项行动。与天津港电力公司、渤化永利热电等用户签署联创共建协议，搭建利益相关方沟通平台。共融共促共赢业务资源，与天津滨海国际机场、天津轨道交通运营集团等10余家用户深化交流合作，面向旗滨玻璃、辰锋等系统内外客户实施供暖改造，面向武清高村等产业园区启动数据中心余热利用，面向区政府推广清洁供暖进校园，全年新增清洁供暖面积10万平方米。国网（天津）综合能源服务有限公司从利益相关方视角剖析生产链、价值链、信息链各环节，建立项目拓展、方案制定、建设、运营、评估等整体解决方案与项目全生命周期管理机制，打造客户、供应商、运维单位、施工单位、设计单位的良好合作关系和合作模式，实现客户聚合、业务融通、数据共享，带动能源产业链发展。

### （三）助推能源业务增质效，构建央企责任典范

积极践行企业社会责任，以小镇成果为契机打造天津市首个实用化零能耗建筑，聚焦“十四五”“津城”、“滨城”双城发展格局，并行发力市政府、滨海建投、滨海文化中心、新区政府等能源托管项目，注册成为国网省综首批碳交易会员单位，实现绿证代理、电商网店、智能代运维等业务零突破。以综合能源业务服务校园、公建、工业、交通等多领域，为大众汽车等50余家企业开展能效诊断，推动渤化永利余热发电等7个综合能源典型项目建设实施，加快打造一批率先“碳达峰”的智慧园区、智慧交通、智慧旅游、智慧工厂、智慧公建、智慧农业，助力构建“双碳”新格局，提升全社会综合能效。

# “双向”机制优化提升居民客户停电感知

## 社会责任根植停电应急工作创新

项目实施单位：国网天津静海供电有限公司  
项目实施人员：郝帅、姚明路、王建强  
项目实施时段：（2021年4月-2021年12月）



# 项目概况

居民用户平均停电时间是衡量供电企业持续供电能力的重要指标，是电网规划建设、生产运行、营销服务等方面质量和管理水平的综合体现。引发停电有三方面客观原因：一是对设备实施维护保养、消除缺陷、技术改造等所必须的有计划停电，这是电网发展的内在要求。二是由于设备故障、灾害天气、交通肇事等故障引发的停电，这类停电具有突发性和不可抗拒性。三是因依法限电、用户违法用电需要中断供电。

2020年以来国网天津静海公司共收到投诉工单204件，其中因供

电质量和停送电造成的投诉为163件，约占投诉总量的79.9%。停电降低了供电稳定性，是影响居民用户对供电服务满意程度的关键因素。

国网天津静海公司积极推动社会责任理念融入企业管理，以优化提升居民用户停电感知为目标，创新停电应急工作内容，建立“双向”机制引导供电企业员工与用户心理角色互换，站在对方的角度思考问题，实现供电能力、服务水平提升与社会感受同步，进而提升利益相关方满意度。

# 思路创新

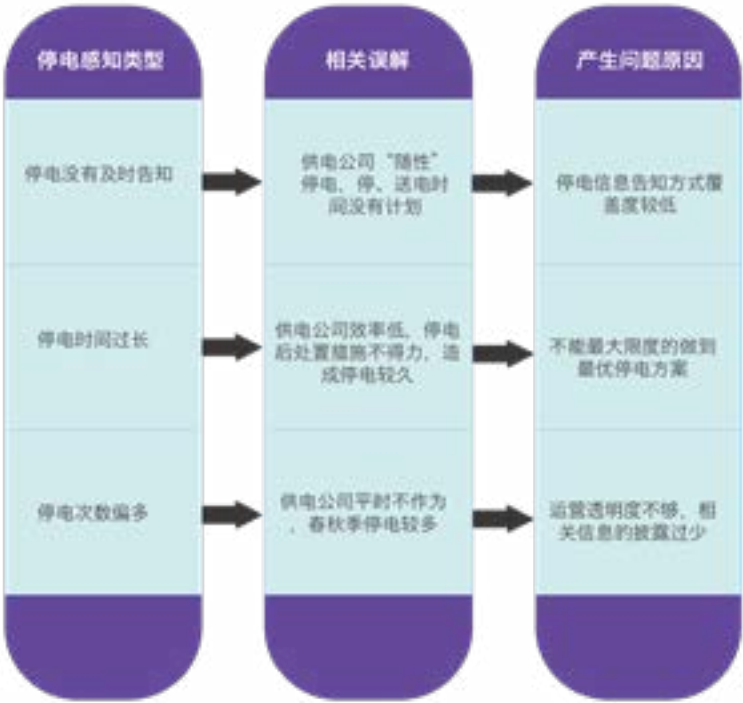
围绕居民用户停电，静海公司通过问卷、电话、网络调查等方式，识别出利益相关方为普通用户、敏感用户、文化水平较低用户三类，不同用户对停电感知的类型不同，从而引起的误解，导致的结果也不同。

- 普通用户：对停电应急工作可以理解、接受。
- 敏感用户：特殊群体，不可停电或者对停电应急工作无法理解，情绪易激动。
- 文化较低用户：不识字，无法通过张贴宣传单等方式进行停电信息告知。

静海公司积极邀请利益相关方参与其中，以优化提升居民用户停电感知为目标，充分考虑利益相关方的用电需求为出发点，以充分利用利益相关方的资源优势为手段，通过引导供电企业员工与用户心理角色互换，站在对方的角度思考问题，促进静海公司持续提升供电质量。通过加强沟通，获得用户认可，实现供电能力、服务水平提升与社会感受同步，进而提升用户满意度。

一是“外部期望内部化”。引导员工主动思考优化提升用户停电感知的措施，将利益相关方诉求和社会期望转化为工作要求，并以此为驱动力，树立以用户为中心的原则，尽量缩短用户停电时间，提高供电可靠率，最大限度地降低停电给用户造成的影响，将内部工作转化为社会价值。

二是“内部工作外部化”。深化沟通，增强停电预告知的覆盖面和时效性，介绍电网停电检修的必要性，宣传供电员工为减少停电时间所作出的努力，赢得用户对停电检修的“价值认同”和对供电员工的“情感认同”，并引导用户建立合理的停电时长期望，实现用户停电感知的优化，提升供电企业品牌的美誉度和认可度。





## 目 实 施 举 措

摸底调研结束后，静海公司正式进入实施阶段。

（一）换位思考，组织调控、运检、营销等停电事件相关部门人员，通过无电体验，直观地感知无电时的焦急等待和复电的迫切需求，进而认识工作不足，反思提升方向。

（二）细分用户人群，开展停电信息提前告知“特色”渠道演练，明确“特色”渠道开通的可操作性。根据演练结果，拓宽停电信息提前告知渠道，及时借助政府、媒体等多方参与的信息传播平台，增强覆盖面和时效性。

针对习惯通过电视获取信息的用户，加强与当地电视台沟通，选择收视率较高的时段，滚动播出下月停电计划；针对农村用户，与村委会沟通，利用广播喇叭，播报近期停电信息；针对喜爱手机上网的用户，发挥公司官方微博作用，每月三次发布停电信息；组织13支共产党员服务队、4支青年志愿者服务队开展“停电通知进小区、进村庄”便民服务，及时将相关停电信息“点对点”传达给用户，明确停电时间、区域；针对敏感小区、用户，建立台账，明确服务专员，建立微信群，发放宣传单，对重复投诉和投诉意愿强烈的用户进行逐户现场走访服务，及时做好与用户的互动和信息共享，为保障民生及重要用户电力供应争取更多理解。

（三）增加运营透明度，增强用户对停电检修的“价值认同”和对供电员工的“情感认同”。

依托公司微信公众号、微博以及静海融媒体中心新媒体发布账号，通过自媒体裂变式传播，共同转发停电检修信息；开展“电力科普进社区、进村庄”活动50余次，通过介绍电网停电检修的必要性，引导用户建立合理的停电期望，获得用户一致好评；主动披露运营数据，通过今昔电力数据对比，展现供电员工为减少停电时间所作出的努力，实现电力进步与社会感知同步。

（四）优化停电方案，减少停电时间。

组织圆桌会议，邀请村委会、用户代表到场参与，充分收集对停电检修作业的实施意见，并逐一落实到停电应急工作中。如开展零点检修，在夜间凌晨至次日早晨进行重要负荷区域设备检修，保证居民白天生活用电；利用一次停电的机会，加强协调配合，开展综合检修，提高效率。挖掘内部技术潜力，减少停电次数。调整电网运行方式，切倒负荷，使停电区域最小化；大力推广双臂全自动带电作业机器人进行带电作业，拓宽带电作业内容，最大限度减少停电次数；打造形成200余个电力便民服务站（点），为用户提供7\*24小时不间断服务，形成“足不出村”“足不出社区”享受办电、用电、报修、咨询等一站式供电服务新模式。

## 四 项 目 成 效

### （一）工作指标显著提升

2021年以来静海公司因供电质量和停送电造成的投诉为88件，同比下降46%。停电时间进一步减少，累计减少停电户时数48328户时，大力推进配网不停电作业带机器人作业，不停电作业率达到98.43%，停电次数得到显著优化。2021年报送停电信息172条次，同比下降58.25%

### （二）转变员工原有的工作方式

静海公司通过将社会责任理念融入停电应急工作流程之中，有效转变了员工旧有的思维模式和工作方式，把充分了解和响应利益相关方诉求作为停电应急工作的出发点和落脚点，注重停电应急工作全过程中对利益相关方需求的考量，有效提升供电服务的同时，推动了员工树立外部工作视角，并能够以更高的工作要求审视自身日常工作内容。

### （三）得到利益相关方高度认可

静海公司通过停电应急工作的优化提升，切实让利益相关方真实感受到了供电可靠率不断提升，在生产生活等方面能源保障更加可靠可信赖。2021年，静海公司供电可靠率达99.9859%，同比增长1.14%。相关稿件在新华网、津云等平台发布15篇。

# 电力安全不用愁 “五方共议” 来解忧

项目实施单位：国网天津城西公司  
项目实施人员：焦嫻 范涛 付建雄 赵杨竹雨 董开泰  
项目实施时段：2019年6月—2021年12月

## 一 项目概况

随着城市化发展的不断推进，很多老旧小区由于年代久远，变电站供电设备和线路逐渐老化，加之近年来居民用电负荷攀升、电动汽车充电桩数量激增，造成负载过高引起线路过热情况，存在消防安全问题。然而，由于老旧小区电力线路规划不够超前，加之管理不够规范，存在部分历史遗留问题，使得线路改造工作推进存在较大阻力。

国网天津城西公司积极运用利益相关方管理方法，以社会责任根植项目为抓手，整合地方政府、物业/居委会、用户、技术服务方等多方资源，解读各方核心诉求和优势资源，构建“五方共议”协同机制，寻找最大公约数，推进老旧小区供电线路治理，实现共治共防共享共赢。



## 三 思路创新

国网天津城西公司积极运用利益相关方管理方法，整合多方资源，分三个阶段，推进老旧小区电力线路治理工作。**一是精准调研，聚焦核心问题。**走访政府相关部门，对接物业/居委会和用户，与电力相关技术服务企业加强合作，针对老旧小区电力线路改造进行集中分析，明确拆除、更换、检修三类措施，确定工作难点及注意事项。**二是深入沟通，整合资源诉求。**通过一对一走访、现场办公会、五方座谈会等形式，由电力公司牵头，汇总各方诉求和资源，制定详细施工计划，充分发挥各自优势，通过合理安排工期，减少施工成本，实现利益最大化。**三是常态沟通，协同推动落实。**成立老旧小区改造领导小组、工作小组及专业工作组，建立双周例会制度，邀请各利益相关方直接参与，定期督办工作进度。统筹协调各方工作时间，合并相近工作，最大限度减少对居民和商业用户用电影响。

| 利益相关方诉求与资源识别 |      |                                |                        |
|--------------|------|--------------------------------|------------------------|
| 利益相关方        | 参与意愿 | 核心诉求                           | 优势资源                   |
| 电力公司         | 强烈   | 维护安全用电环境<br>减少线路供电损耗<br>为群众办实事 | 基础专业技术<br>维护工人<br>资金成本 |
| 地方政府         | 非常强烈 | 推进老旧小区改造<br>减少消防安全隐患           | 政策背书<br>消防协助           |
| 物业/居委会       | 非常强烈 | 规范管理<br>提升效率                   | 沟通协调<br>少量资金           |
| 用户           | 非常强烈 | 安全用电<br>节约用能成本                 | 配合停电改造<br>少量资金         |
| 技术服务方        | 强烈   | 打造样板<br>拓展业务                   | 高端专业技术                 |

## 目 实 施 举 措

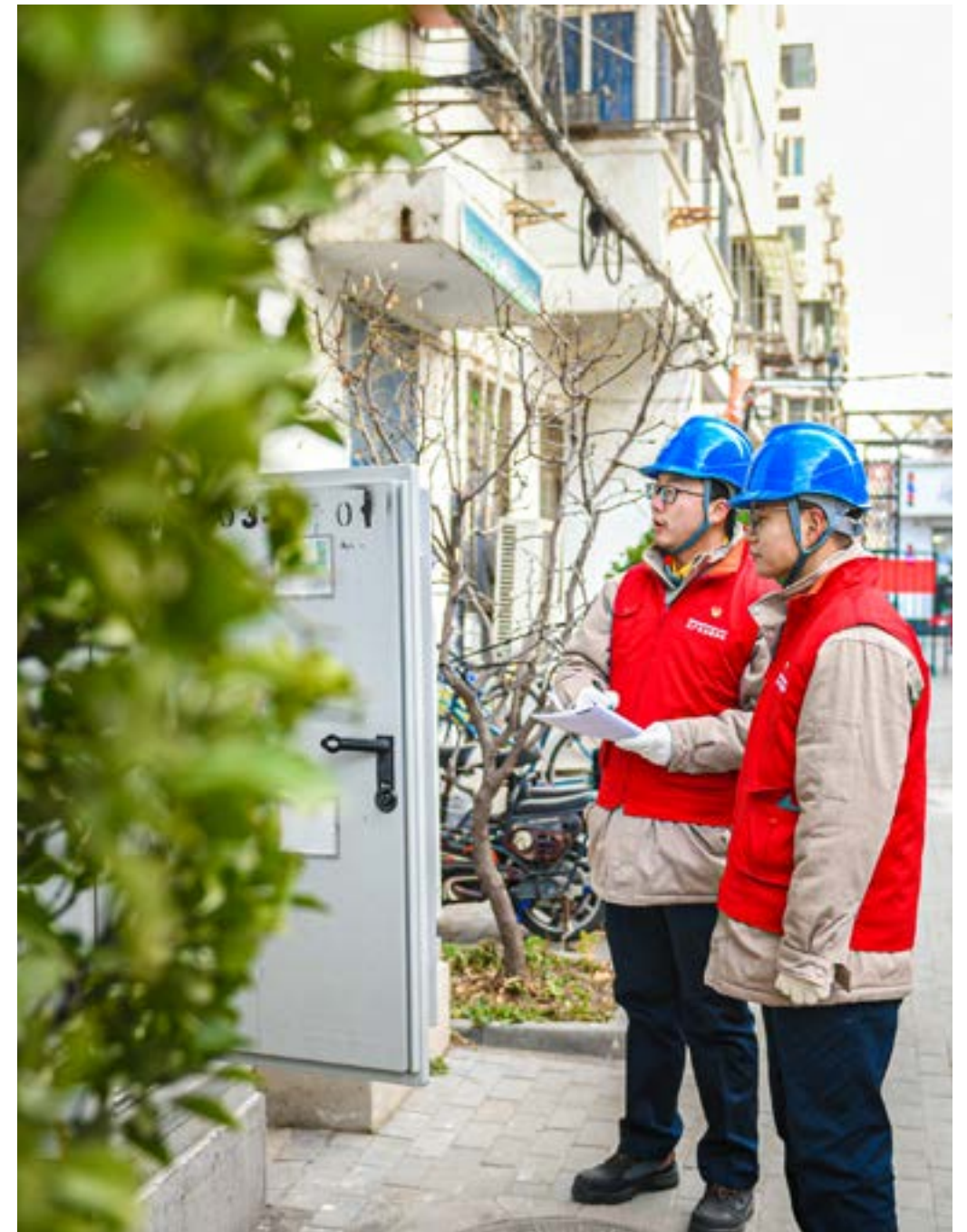
在老旧小区供电线路改造实际工作过程中，国网天津城西公司积极**运用利益相关方管理方法，依托平台作用**，通过前期思路创新，改变工作模式，发挥**各自优势，聚焦痛点难点**，协调时间、**压缩工期，提高效率**，高质量完成此项工作，具体而言：

### 利益相关方一：电力公司

国网天津城西公司坚持从服务保障民生大局出发，从“软服务”上进行升级，深入贯彻落实“学党史、悟思想、办实事、开新局”要求，始终践行以人民为中心的发展理念，持续深入开展“我为群众办实事”实践活动，用实际行动诠释电力企业责任和担当。**一是主动作为，全力解决群众诉求。**项目伊始，部分小区居民对改造工程不理解，对新建电力设施位置不满意。城西公司以切实保障群众利益为出发点，联合南开区住建委、万兴街道办事处、派出所召开现场协调会16次，逐户开展调研走访，充分考虑居民实际诉求，调整改造方案3次，得到居民高度认可。**二是履职尽责，全面提供贴心服务。**以共产党员服务队为载体，组成专项服务小组，现场受理居民新装等相关手续，发放购电卡和购电证，实现居民足不出户完成业务办理。表计换装期间，现场开展安全用电宣传，入户开展线路检查，及时消除用电安全隐患。**三是党建引领，提升服务工作实效。**创新党组织活动载体和工作方式，组织共产党员服务队对居民进行现场售电、家庭用电常识讲解等服务活动，以实际行动践行“人民电业为人民”的企业宗旨。借助居委会的阵地优势，积极面向小区居民用户推广网上国网APP、宣传安全用电常识，进一步巩固社会责任根植成果。

### 利益相关方二：地方政府

天津市南开区政府依托天津市电力公司与该区政府签订的“1001工程”政企协作，细化31项节点任务，前置把关各项改造流程，各相关部门开辟绿色通道，合力畅通改造过程中堵点、难点，快速推进改造工作上马提速、高效完成。





利益相关方三：物业/居委会

南开区万兴街道办事处对接天津泰达建设集团有限公司、天津天材建业投资有限公司及设计单位，统筹居民诉求，参与施工方案制定，协调施工时间，紧盯关键节点，在确保工程安全质量的前提下，倒排节点、压茬推进。

利益相关方四：用户

积极配合其他相关方开展现场勘查工作，协调施工时间，明确施工节点，为顺利推进改造工作提供便利。

利益相关方五：技术服务方

对线路改造工作提供技术支持，通过改造老旧小区HPLC宽带模块，全面引入智慧用电管理系统，实现智慧安全管理，电气火灾检测，精准电器耗能管理、智能远程缴费。全面实现数据精准回传，足不出户智能远程缴费，用户实时了解家庭负荷情况，有助于节能减排。

| 利益相关方  | 传统工作模式                                                                                       | 社会责任根植模式                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 电力公司   | 1.一对一向居民解释工作背景和必要性，寻求居民理解，工作量较大。<br>2.施工作业时需要加强消防安全及各类保障措施，额外增加施工成本。<br>3.用传统方式开展工作，智能化程度不高。 | 1.物业/居委会帮忙协调，张贴宣传海报。政府部门背书，提供公信力，居民配合度显著提升。<br>2.消防部门和应急管理部门积极配合，协助开展各类保障措施，实现降本增效。<br>3.与技术服务企业加强合作，运用最新技术，确保供电更加安全可靠。 |
| 地方政府   | 1.了解居民需求，协调各方，稳步推进。<br>2.定期督办，确保项目按时完工。                                                      | 1.委派电力公司牵头，构建协同机制。政府仅需要协调部分难点问题。<br>2.提前沟通，确保工作推进符合各方利益诉求，内生动力得到充分激发，政府节约大量督导成本。                                        |
| 物业/居委会 | 1.缺少政府背书，协调居民配合停电改造较为困难。<br>2.不了解前沿技术，目标仅为原样改造。                                              | 1.张贴通知，政府部门现场解答，居民配合度显著提升。<br>2.加强与技术服务方沟通，准确描述需求，实现智能化用电服务。                                                            |
| 用户     | 缺少外部统筹，需要多次停电配合。                                                                             | 提出诉求，由电力公司统筹各项工作，仅需一次停电。                                                                                                |
| 技术服务方  | 仅与供电公司沟通，对于用户诉求了解不够全面，方案设计需要反复修改。                                                            | 信息充分共享，方案设计更加合理，后期施工过程仅需要根据现场情况微调。                                                                                      |

## 四 项目成效

国网天津城西公司深入推进社会责任根植项目，积极对接南开区政府、嘉陵道街道办事处等相关部门，配合南开区政府高效解决南江里地区私搭乱接电气火灾隐患改造和风荷园社区“企业电”改“电网电”转供电改造2项区政府重点督办历史老大难问题，克服了施工环境复杂、施工进度紧张、环保措施严格、外协持续受阻等重重阻碍，抽调专业骨干人员加班加点开展电源线改造及表计换装等施工工作。并且以此项工作思路为模板，对辖区内其他多个老旧小区进行线路改造、模块换装等措施，有效解决了居民用电问题。南开区委对城西公司老旧小区改造工作进行了相关批示，天津电视台、新华网、学习强国、南开区委宣传部等多家单位对城西公司《多方协调，解决接电改造问题》进行了相关报道，在媒体平台发布相关新闻报道40余篇，树立了企业良好的社会责任形象，实现社会责任项目综合价值最大化。

经过此次改造，五个利益相关方协力推动，实现共治共防共享共赢。

利益相关方一：电力公司

通过此次改造，国网天津城西公司降低了供电损耗，提高了经济效益，同时解决了安全用电隐患，营造了良好有序的用电环境，用实际行动诠释电力企业责任和担当，维护了央企的品牌形象。

利益相关方二：地方政府

此前，天津市部分地区曾因私接电线过负荷发生过火灾，因此，高度重视老旧小区改造工作，经过此次改造，私搭乱接电气火灾隐患得到了显著提升，切实消除火灾隐患，以人民为中心的发展理念得到全面彰显。

利益相关方三：物业/居委会

多年来，居民用电负荷攀升，小区存在经常掉闸停电、电气火灾隐患突出等问题，物业或者居委会需要频繁应对居民的诉求，经过此次改造，该问题得到妥善解决，居民物业费上缴主动性显著提高。

利益相关方四：用户

电力安全隐患得到彻底根治，同时增加了智能化管理设备，居民用电服务舒适度、便捷度显著提高。

利益相关方五：技术服务方

参与用电智能化改造，打造了样板社区，由居民口口相传，业务得到全面推广，获得了更多客户和收入。





## “小电表”中的“大数据” —— 社会责任根植推进电力大数据惠民惠企

项目实施单位：国网天津武清公司  
项目实施人员：张之鹏 张敬春 吕洪林 黄宝婧 冯克旭  
项目实施时段：2021年5月-2021年12月

### 一 项目概况

随着计算机和信息技术的迅猛发展，大数据作为重要战略资源越来越受到重视。自2015年起，国家先后制定并发布了《促进大数据发展行动纲要》、《大数据产业发展规划（2016-2020年）》，并在十八届五中全会提出，实施国家大数据战略，社会各界对于大数据的深入应用也越来越凸显出它的资源优势。政府可以借助大数据为政策出台提供决策参考，园区企业可以依托大数据为企业发展提供数据支撑。为此，国网天津武清公司聚焦利益相关方诉求，系统辨识自身资源优势，充分利用电力大数据价值密度高、采集范围覆盖广、实时准确性强的特点，深入挖掘“小电表”中的数据价值，结合专业反窃查违工作，发挥其在电量监测方面的靶向作用，精准定位违规用电范围，极大节省人员时间精力，高效维护电力市场和谐稳定。项目开展过程中，武清公司在为用户开展供电服务的流程中植入和谐共生共享的核心社会责任理念，详细分析利益相关方核心诉求，整合优质资源，探索多方共赢的合作机制。通过发挥电力大数据资源优势，准确定位台区线损较高的区域，立足支部共建、联席会等平台，共同筑牢电力设施保护“防护网”，携手打击窃电行为，满足百姓对公平用电环境的诉求，以安全稳定的电力供应护航园区招商引资，减少电力公司的经济损失，实现多方共赢的良好局面。

### 三 思路创新

国网天津武清公司持续优化利益相关方沟通方式，推动沟通内容由“工作沟通”向“价值沟通”的转变，增进用户对公司企业价值的认同。此外，武清公司在为用户开展供电服务流程中植入和谐共生共享的核心社会责任理念，以实现电力大数据社会价值最大化为目标，引入社会责任利益相关方管理工具，通过识别、分析利益相关方核心诉求，整合优质资源，探索多方共赢的合作机制。最终将创新性的工作流程、方式、模式固化相应制度，以便持续推广应用。

| 序号 | 治理意愿  | 核心诉求                                | 优势资源                          |
|----|-------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1  | 地方政府  | 电力可靠供应助力地区经济社会高质量发展，百姓合规安全用电社会秩序稳定。 | 组织协调力强，政策推动力强，资源调动力强。         |
| 2  | 园区管委会 | 优质的电力供应环境，吸引企业入驻。                   | 作为政策的执行部门，能够对园区企业实行统筹管理和政策推动。 |
| 3  | 电力用户  | 享受公平和谐的供用电环境和稳定可靠的电力供应。             | 可配合完成电力需求分析，提高供电服务精准度。        |
| 4  | 供电公司  | 维护电力市场秩序，提升百姓用电体验，创造企业价值。           | 拥有丰富的电力大数据资源优势。               |
| 5  | 新闻媒体  | 宣传报道社会关注的热点。                        | 有宣传影响力。                       |

# 目 实 施 举 措

一是创新应用供电服务新手段。日常开展反窃查违工作，专业人员发现某台区线损率较高后，需要对台区下全部用户用电情况进行核查，工作量较大且效率不高。武清公司深化电力大数据应用，调用用电信息采集系统数据，依托数据共享创新应用平台制作“窃电客户行为分析报表”，以台区为单位，围绕售电量、损耗电量、线损率等关键指标直观展示用电情况。针对初步判定存在问题的台区，可以进一步对台区数据明细进行监测，系统分析台区下每个用户的用电数据，形成台区损失电量、用户用电量、台区线损率三个具备代表性的数据曲线图，精确定位损失电量异常的用户作为反窃查违工作参考，指导专业人员有针对性地进行现场核查。相较于传统工作流程，通过在线筛查窃电嫌疑户可平均减少工作时长20%，专业人员开展反窃电工作更有针对性，工作效率更高，专业工作质效得到显著提升。

### “窃电客户行为分析” 报表

管理单位: 江苏海州供电公司

台区编号: 0000000000000000

台区名称: 0000000000000000

电业客户行为分析

统计时段: 2023-03-27

统计年: 2023-03-27

统计月: 2023-03-27

| 序号 | 台区编号       | 台区名称   | 台区地址   | 台区容量   | 统计日期       | 台区名称 | 台区地址 | 台区容量   | 台区名称 | 台区地址 | 台区容量   | 台区名称 | 台区地址 |
|----|------------|--------|--------|--------|------------|------|------|--------|------|------|--------|------|------|
| 1  | 1212743    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 2  | 1240806499 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 3  | 1240806499 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 4  | 1240806499 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 5  | 40500186   | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 6  | 1051373    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 7  | 1240806497 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 8  | 1240806497 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 9  | 40500186   | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 10 | 2302064    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 11 | 1314610    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 12 | 1051373    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 13 | 1240806498 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 14 | 2004601    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 15 | 1051373    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 16 | 1240806497 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 17 | 1240806499 | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 18 | 1051772    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |
| 19 | 1051373    | 台区名称02 | 台区地址02 | 400.00 | 2022-03-27 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 | 400.00 | 台区名称 | 台区地址 |

台区数据明细

[illegible][illegible]

二是广泛搭建利益相关方沟通平台。个别单位和个人私拉乱接、绕表用电、违章用电、偷窃电等行为一定程度上体现了其对电力设施保护意识的淡薄。传统工作开展过程，电力人员大多通过“单向沟通”的方法，以发放宣传品、口述相关法律条文等形式宣传电力设施保护工作，互动性不强、成效不明显。对此，武清公司对应用电力大数据分析出的违约用电情况进行整理归纳，明确此类情况较集中的点位、区域，联合当地政府、园区、村委会等利益相关方有针对性开展沟通交流，搭建“双向”沟通平台提升沟通质量。

该公司建立电力设施保护联席会议机制，线下组织区工信局、交通局、城管委、开发区总公司等政府企业不定期研讨电力设施隐患治理，线上建立专项工作群组常态化开展信息交流分享，从而不断深化供电公司与各委局在电力设施保护工作中合作的深度广度。组织13个供电服务中心与村街合作开展供用电普法安全宣传，围绕电力法、电力设施保护条例等国家法律法规进行宣教，对违章用电行为进行警示宣贯，及时回应用户各类安全用电诉求，推动形成依法保护电力设施、维护电网安全的良好氛围。

三是擦亮电力服务品牌。武清公司在对外服务电力用户的过程中，充分发挥利益相关方沟通优势，广泛搭建利益相关方沟通平台，推动各部门践行社会责任履责实践，全面展示公司服务地区经济社会发展的正面形象。通过开展党组织共建、定期联席会商等活动，武清公司持续输出企业共赢发展的价值理念，增进利益相关方的了解、理解、信任与认同，依托国网公司宣传月报、国网天津电力社会责任管理“云培训”平台分享经验成效，持续擦亮电力服务品牌，助力地区电网高质量发展。

## 四 项目成效

一是推出数据应用新产品。基于用电信息采集系统，针对性分析用电量异常用户，描绘用户行为“画像”，并以此作为现场反窃查违的重要依据,一定程度上减少了人员和时间成本的投入，为反窃电治理提供可靠技术支撑。研制“违约用电、窃电处理电费”计算工具，成功发布至数智国网平台，推动电费计算由人工向自动的转变。后续还将推出“窃电热力图”，以不同颜色反映不同区域电量异常情况，更为直观地展示用电情况，为专业工作提供更为有力的数据资源支撑。

二是打造供电服务新高地。依托新型电力大数据应用手段，实现供电服务的不断延伸，推动政府、用户、供电企业多方的资源共享与合作共赢。一年来，武清公司及其基层单位以党建共建的形式累计与7个政府、园区党组织签署共建协议，与58个村党支部开展普法安全共建，协同运作深化电力设施保护。成功治理老米店、小王村两大窃电顽疾区。累计查处窃电81起，违约用电45起，追补电量48.66万千瓦时，追补电费44.82万元，收取违约使用电费113.33万元。为园区企业、地方百姓营造安全稳定的供用电环境，助力地区电网高质量发展。

三是擦亮惠民惠企新形象。对外持续输出武清公司发挥利益相关方沟通典型案例，实现多方共赢的工作成效。围绕营商环境优化、供电延伸服务等有关工作在人民日报客户端、新华社客户端、央广网、国家电网报等行业内外媒体发布稿件170余篇，电力大数据助力反窃查违相关案例在电网头条、网易新闻等行业内外媒体传播，积极向利益相关方展示合作成效，促进供电大环境的良性循环。