

环保 自下而上的生长才是 真正的力量

金铎第一次听到服务设计，便感觉眼前一亮，豁然开朗。当时她正在寻找能够推动公司加快创建创新型组织的推动力。

瀚蓝直击问题：

1. 环保企业如何从2G到2G2C?
2. 在国企，如何把CEO的理想、情怀和使命感传递给每一位员工
3. 如何推动有活力的创新型组织形成?

连续11年
入选上证
公司治理
指数样本股

OPTION
01

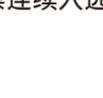
2年 20多场
创意工作坊
几十个创意

OPTION
04

2000平米
的环保展厅

OPTION
03

20000平米
的主题公园



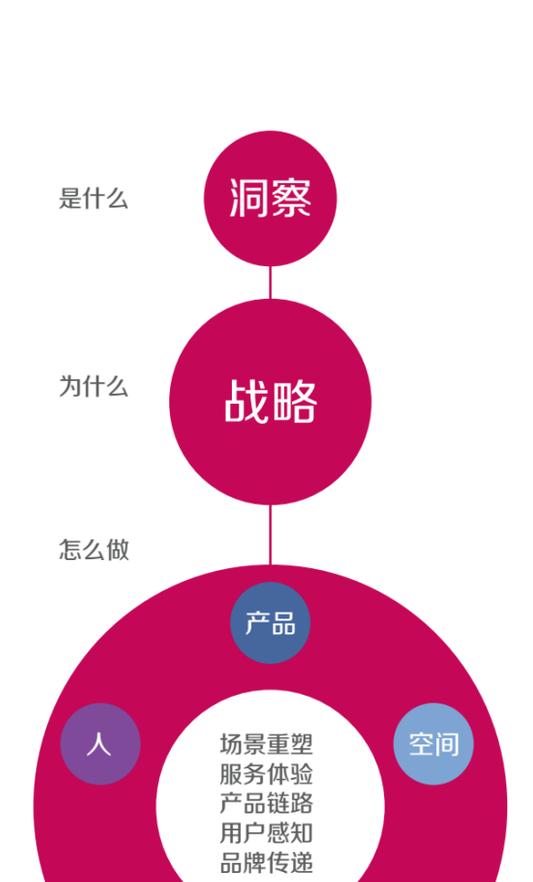
背景&挑战

如何从一家技术公司到有灵魂的公司?

金铎是瀚蓝环境股份有限公司总裁。瀚蓝总部设在中国广东佛山，主营业务是供水服务、污水处理、固废服务和燃气业务。这家2000年就上市的国有企业技术实力雄厚，运营管理能力处于行业前列，2017年公司营收达到42亿元人民币，利润和营收长期保持两位数成长。2007年至今，公司股票连续入选上证公司治理指数样本股。

作为CEO的金铎很有理想，一直竭力把瀚蓝打造成为有创新、有灵魂的环保企业，思考着如何让员工感知公司的情怀与使命？如何让员工迸发由内而外的动力和创造力？如何推动有活力的创新型组织形成？并落地成为公司制度？

服务设计的出现正好呼应了金铎内心的需求，瀚蓝开始了和桥中长达2年的合作。“我们想做，但不知道怎么做，我们特别需要桥中的帮助。”瀚蓝董秘黄春然表示。

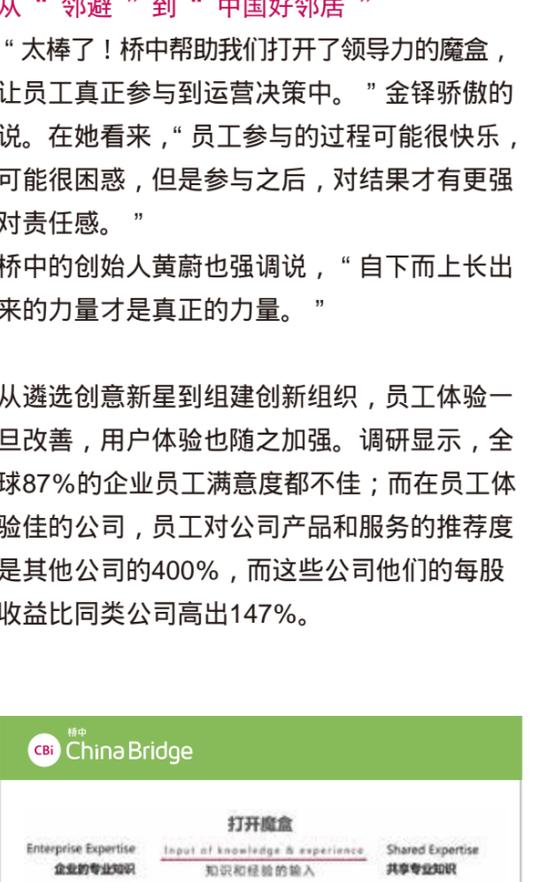


洞察&突破

“打开魔盒”搭建创新组织，推动自主创新。桥中在2015年11月介入瀚蓝项目。

仔细调研后，桥中推动瀚蓝在各个部门的员工中挑选“创意新星”。通过设计思维和服务创新工作坊的设计，桥中推动“创意新星”们的创新意识，且与“创意新星”合作并探索内部创新系统和机制，使得“创意新星”们能够把服务设计思维运用到他们的创新项目当中去。

正是这个创新系统，为员工参与瀚蓝2000平米的环保展厅和20000平米的主题公园提供了平台，导出瀚蓝几十个新创意的产生。



是什么

洞察

为什么

战略

怎么做



桥中继而为主题公园做了整体规划设计。这个互动主题公园建在瀚蓝固废处理环保产业园中心，它为整个社区而建，主要服务6岁到17岁的少年儿童——我们调研发现，相比成人，少年儿童更能带动家庭，乃至整个社区接受乃至参与到环保建设中。

让参观者在游园同时走访瀚蓝高科技生产线和环保展厅，帮助孩子们在实践探索中更好地参与、理解并体会有关回收、节能和整体保护的知识，同时，避开参观人流高峰，安全游园。

公园预计于2018年底正式开业，在公园正式开业之前，瀚蓝已经把自己开放给公众监督，允许持有监督证的群众在任何时候访问工厂，进行参观。

媒体把这个项目称为“一个以环境保护为主题的迪士尼乐园”。

服务设计师三大基本能力

1

全脑思考型解决问题的能力

2

场景化定义问题的能力

3

基于同理心的洞察力

发现&价值

从“邻避”到“中国好邻居”
“太棒了！桥中帮助我们打开了领导力的魔盒，让员工真正参与到运营决策中。”金铎骄傲的说。在她看来，“员工参与的过程可能很快乐，可能很困惑，但是参与之后，对结果才有更强对责任感。”

桥中的创始人黄蔚也强调说，“自下而上长出来的力量才是真正的力量。”

从遴选创意新星到组建创新组织，员工体验一旦改善，用户体验也随之加强。调研显示，全球87%的企业员工满意度都不佳；而在员工体验佳的公司，员工对公司产品和服务的推荐度是其他公司的400%，而这些公司他们的每股收益比同类公司高出147%。

瀚蓝更优化品牌定位
把自己重新定义为“领先的生态环境服务商”，slogan也顺理成章转变为“生态即生活”。

Insight-based innovation
创新设计 • 源于洞察

T: (+86) 21 5059 6066
上海市静安区常德路 800号
八佰秀创意园区C3幢2楼202室
202, Bld C3, 800 Changde Rd,
JingAn, Shanghai, China

