



扫描二维码  
浏览电子版报告



深圳

电话:(0755)82668008  
传真:(0755)82691109  
地址:深圳市南山区科苑南路2666号中国华润大厦19楼

香港

电话:+852 2593 8200  
传真:+852 2598 8228  
地址:香港湾仔港湾道26号华润大厦1901-02室

华润燃气控股有限公司

2018 社会责任报告

# 初心终不改 燃梦再出发



## 华润燃气控股有限公司 社会责任报告 2018



## 初心终不改 燃梦再出发

亲爱的读者，非常感谢您在百忙之中抽空阅读《华润燃气 2018 社会责任报告》，本报告是华润燃气公开发布的第六份社会责任报告，从“讲述”“倾听”“探索”三个关键词入手，以“责任背后”为线索串联全文，我们希望通过全方位的履责理念、制度、行动、成果披露，向您传递华润燃气积极倾听利益相关方声音，为股东创造稳步增长价值，为客户提供安全可靠能源，为员工构建平等舒适环境，为社会打造和谐环保企业，同时展示公司将持续携手相关方履行更多社会责任、努力实现“中国第一，世界一流”燃气梦的决心和信心。



# 目录

领导致辞	03	关于 华润燃气	05
		燃气档案	05
		企业文化	06
		业务布局	07
		组织架构	08
		发展历程	09

## 01

### 讲述·责任背后的担当 11

追求更高效的 组织管控	13	全方位守护 万家安全	19	将智能注入 “蓝色火焰”	25	燃梦绿色能源 新未来	29	打造管家式 燃气服务	35	与员工携手 共同成长	41	汇聚行业发展 新动力	49	践行可持续的 慈善公益	55
诚信合规经营	15	强化安全管理	21	完善创新管理	27	环境管理体系	31	优化服务管理	37	尊重员工权益	43	深化战略协作	51	聚力扶贫助困	57
推动提质增效	17	推进安全运营	21	打造创新平台	27	环保应急机制	31	维护客户权益	37	培育行业人才	44	落实责任采购	52	支持教育事业	58
保障股东权益	17	传播安全文化	22	践行智慧运营	27	践行绿色运营	31	提供满意服务	39	打造幸福职场	46	引领行业发展	53	关爱特殊群体	58
		安全稳定供气	23	提供智慧服务	28	营造绿色文化	34						投身志愿服务	60	
		培育创新文化	28												

## 02

### 倾听·责任背后的故事 61

“安全管家”让维护更高效	63
“阳光服务”铸就责任品牌	64

## 03

### 探索·责任背后的力量 65

责任战略	67
责任治理	67
议题分析	69
责任参与	70
责任文化	71
责任荣誉	72

### 未来展望 73

### 附录 75

报告导读	75
关键绩效	76
指标索引	79
评级报告	80
意见反馈	81



## 领导致辞

2018年是改革开放40周年。40年来，中国人民与时俱进、一往无前，创造了对外开放、融入世界经济的奇迹。华润燃气成长发展于改革开放大潮中，不畏艰难、坚持初心，在硝烟四起、强手如云的市场上，“舞”出一张精彩绝伦的答卷，实现了从“燃气新军”到“中国第一”的华丽转身。

### 我们勇于迎难而上，敢于担当责任

在外界环境严峻的背景下，公司通过内涵及外延式增长持续扩张，在追求卓越的同时，给股东带来不断增长且可持续的业绩表现。2008-2018年，公司市值增长21.36倍，营业额增长17.13倍，总资产增长19.85倍。2018年，三大国际知名评级机构分别给予公司A3、A-和A-评级，这是中国燃气行业历史上获得的最高信用评级，充分表明公司的发展战略和业务表现得到了市场的广泛认可。

### 我们坚持以人为本，关注员工价值

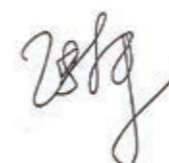
秉承“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨，公司以一所燃气学院和五所区域培训中心的“1+5”发展策略为指引，持续推动培训体系建设落地并发挥实效。2018年，燃气学院获中国企业大学联盟颁发的“中国最佳企业大学”荣誉，充分表明公司在学习资源建设、人才培养等方面取得了突出成效。

### 我们以客户为导向，优化服务体验

保障客户安全稳定用气是公司的职责所在和永恒追求。我们不断加大研发投入，构建安全智慧管网，革新安全技术和设备，创新服务模式，提升应急保供能力，在为客户供应安全清洁燃气的同时，让更多人感受到专业、高效、亲切的服务体验，有效提升客户满意度。2018年，公司客户满意度得分达91.7分。



华润燃气董事局主席 王传栋



### 我们推广绿色能源，呵护碧水蓝天

秉承“致力于改善环境质量，提升生活品质”的企业使命，我们通过拓展较为清洁的天然气业务支持政府正在执行的环保政策。2018年，公司环保总投入达2445.87万元，累计提供天然气242.8亿立方米，协助减少使用煤炭2983万吨，减少排放二氧化碳2875万吨、二氧化硫274万吨、氮氧化物0.24万吨，首次申报即获香港绿色企业大奖“超卓环保安全健康奖”金奖。

### 我们拓展跨界合作，坚持互惠共赢

秉持“成为中国最受尊重的燃气行业领导者”的企业愿景，我们及时了解各个利益相关方关注的重点，整合多方优势资源，搭建战略共享平台，共同构建良性发展的商业生态，实现共赢发展。2018年，公司在供应商合作方面取得实效，责任采购比率达85.13%，无供应商受到经济、社会或环境方面的处罚。

### 我们常怀感恩之心，倾情回馈社会









作为具有红色央企属性的企业，我们积极领会党和国家思想，联动80家区域公司，在“扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体、志愿服务”四大方向精准发力，积极组织开展多元化慈善公益活动，培育志愿服务品牌，用实际行动担当社会责任。2018年，公司社会捐赠总额为633.6万港元，员工志愿活动达23489人次，树立了良好的企业形象。

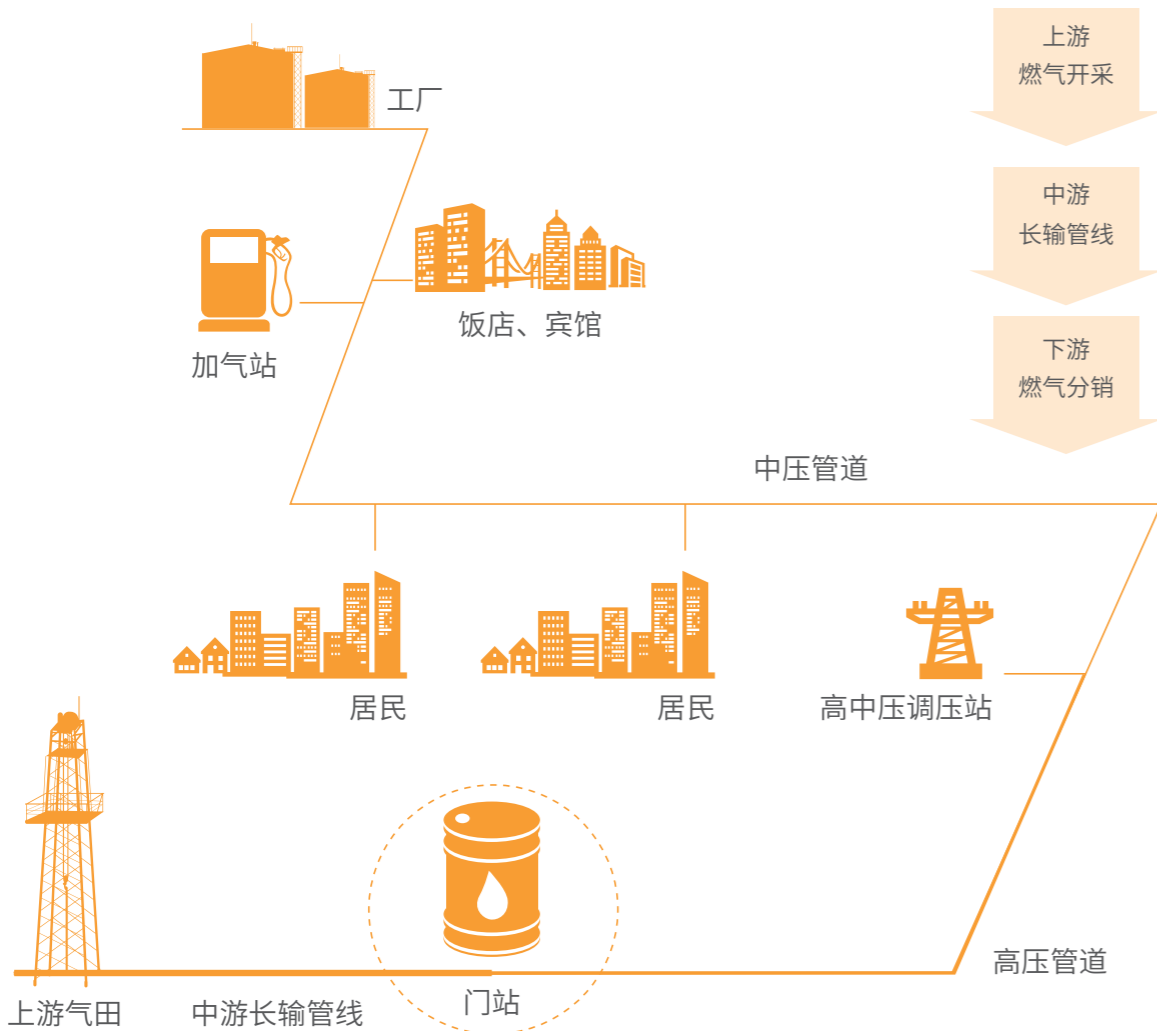
未来，华润燃气将紧抓行业发展机遇，积极配合各级政府天然气推广利用政策，实现城市燃气核心业务持续快速增长。在专注主业发展的同时，我们也将围绕产业链条延伸，挖掘客户价值方向，为客户提供多元化、智能化能源供应及服务，促进企业可持续发展。



# 关于华润燃气

## 燃气档案

 <p>成立于 2007年1月</p>	 <p>总部设在深圳</p>	 <p>华润集团战略 业务单元之一</p>	 <p>2008年11月 于香港成功上市 (股票代码: 00193.HK)</p>	 <p>位列香港恒生综合 指数成份股和 香港恒生中资企 业指数成份股</p>	 <p>中国最大的城市 燃气运营商之一</p>	 <p>连续6年入选“普 氏能源资讯全 球能源企业250 强”，2018年位 列第138名</p>	 <p>再度入选“香港 上市公司港股 100强”，2018 年位列第76名</p>	 <p>穆迪、标准普尔和惠誉三大国际知名 评级机构分别给予华润燃气A3、A-和 A-评级，这是中国燃气行业历史上获 得的最高信用评级</p>
--	---	--	---	---	--	--	--	---



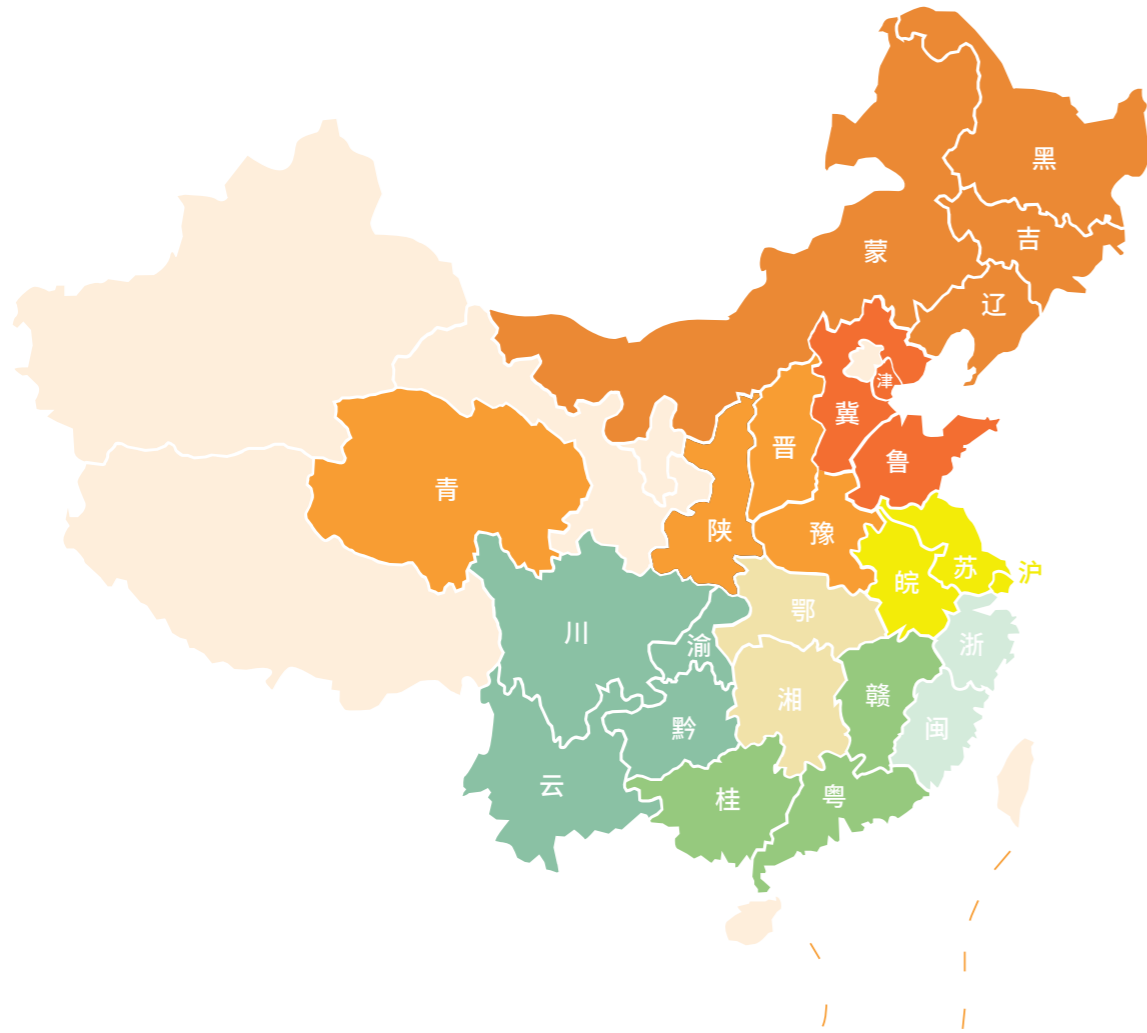
燃气产业链示意图

## 企业文化



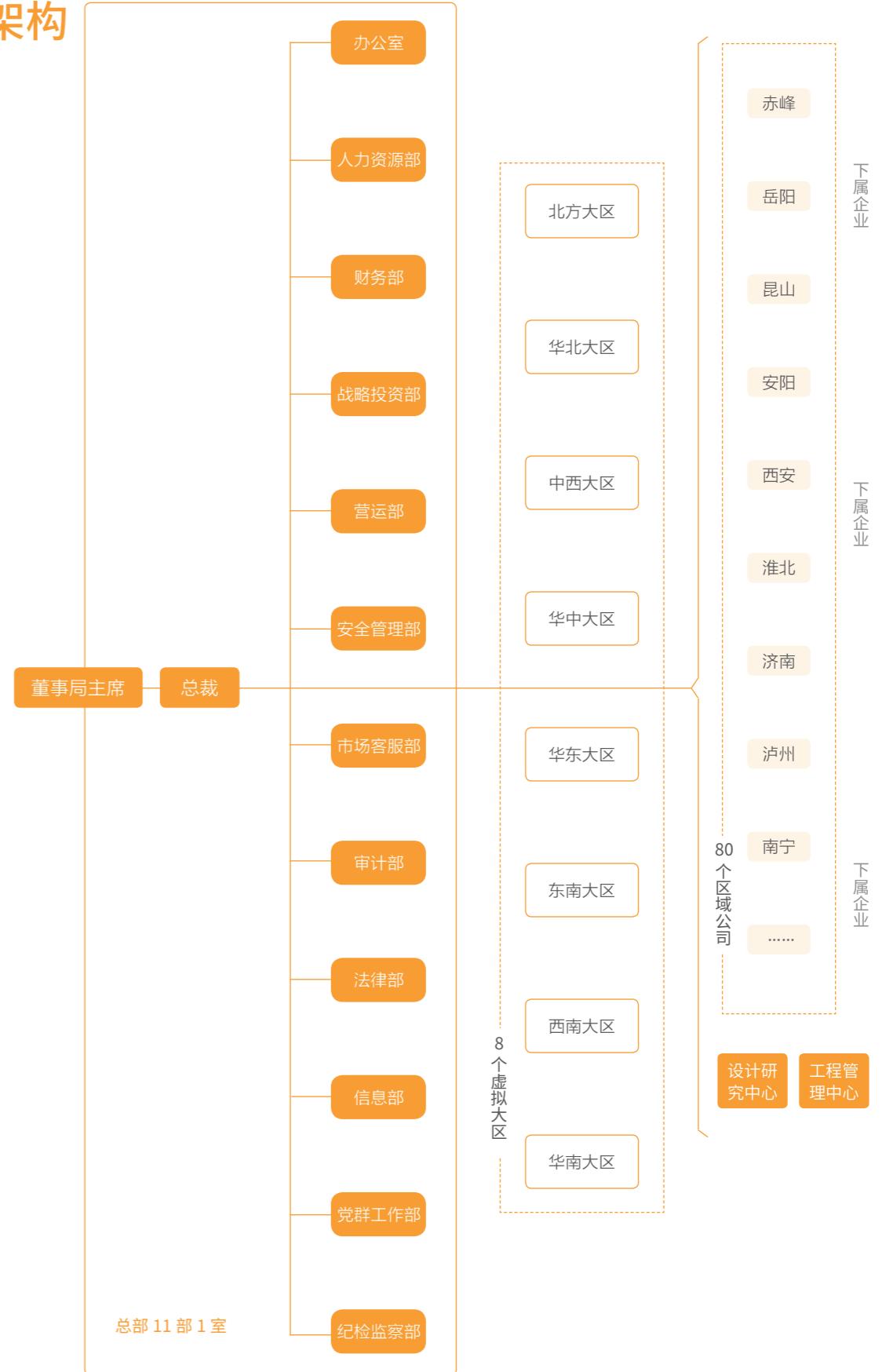
## 业务布局

华润燃气主要在中国内地投资经营与大众生活息息相关的城市燃气业务，包括管道燃气、车用燃气及燃气具销售等。截至 2018 年底，公司已先后投资设立燃气项目 248 个，业务遍及全国 25 个省份（直辖市），其中包括省会城市 14 个、直辖市 3 个、地级市 73 个，年燃气总销量达 242.8 亿立方米，服务用户数达 3464 万户，总接驳人口达 2.07 亿人。



- 北方大区：黑、吉、辽、蒙
- 中西大区：豫、晋、陕、青
- 华北大区：津、冀、鲁
- 华中大区：鄂、湘
- 华东大区：沪、皖、苏
- 东南大区：浙、闽
- 西南大区：川、云、黔、渝
- 华南大区：粤、桂、赣

## 组织架构



# 发展历程

## 2007年

- 正式成立

## 2008年

- 向四川地震灾区捐款1000万元
- 成功上市

## 2009年

- 被授予华润集团2008年度“营业额增长奖”和“最佳持续增长奖”
- 以11.6亿元人民币增资成为重庆燃气集团战略投资者

## 2010年

- 被甄选为香港恒生综合指数成份股
- 向玉树灾区捐款近300万元
- “PERCEN百尊”燃气具品牌全国统一上市

- 获选为FTSE中国及香港恒生综合指数成份股
- 发行10年期票据，集资7.5亿美元
- 收购AEI China Gas Limited
- 获批与天津燃气成立合营公司

## 2011年

- 建立十个区域中心
- 收购香港富茂
- 确定“中国第一，世界一流”的奋斗目标
- 被授予“环保新能源企业大奖”

## 2012年

- 与国新能源签署战略合作协议
- 入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”
- 荣获“亚洲最快速增长能源企业奖”第三名

## 2013年

- 与国新能源签署战略合作协议
- 入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”
- 荣获“亚洲最快速增长能源企业奖”第三名

## 2017年

- 召开2017年经理人年会暨成立十周年总结表彰大会
- 发布《2016社会责任报告》，该报告荣获“中国企业社会责任报告评级专家委员”五星级评价
- 位列2017年“普氏能源资讯全球能源企业250强”第134名
- 华润燃气南京江宁研发中心正式启用

## 2018年

- 获得香港绿色企业大奖“超卓环保安全健康奖”金奖
- 发布《2017社会责任报告》，再次获得“中国企业社会责任报告评级专家委员会”五星级评价
- 穆迪、标准普尔和惠誉三大国际知名评级机构分别给予华润燃气A3、A-和A-评级，这是中国燃气行业历史上获得的最高信用评级
- 连续第6年入围“普氏能源资讯全球能源企业250强”，2018年位列第138名

## 2016年

- 发布《2015社会责任报告》
- 首次入选“香港上市公司港股100强”
- 荣膺国际催化师协会“催化影响力金奖”
- 位列2016年“普氏能源资讯全球能源企业250强”第140名

## 2015年

- 发布《2014社会责任报告》
- 连续第三次入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”
- 荣获2014-2015年度中国大陆企业香港股市排行榜“最绩优企业大奖”和“环保新能源企业大奖”

## 2014年

- 下属三家成员公司荣获“中央企业先进集体”称号
- 发布《2013社会责任报告》
- 荣获2013-2014年度中国大陆企业香港股市排行榜“最绩优企业大奖”和“环保新能源企业大奖”





# 讲述 责任背后的担当

创新创业十余载  
秉持“包容信任 感恩回报”的企业信条  
华润燃气坚持无论是对合作伙伴、对股东  
还是对社会、对员工、对客户  
都要一诺千金  
切实履行社会责任  
以“量”的积累促成“质”的成长





# 追求更高效的 组织管控

## > 我们的目标

党的十八大以来，中国特色社会主义进入新时代，习近平总书记在国有企业关键发展时期作出一系列重大战略判断和部署要求，针对国有企业改革发展关键问题给予明确指引，大大增强了国有企业改革发展的理论自觉和理论自信。华润燃气不断完善公司内部治理结构，加强内部制度建设，提升公司治理水平，致力于用更高效的组织管控和更高质量的发展，推动企业行稳致远。



资产总额	735.72 亿港元	股东应占净利润	44.50 亿港元
营业收入	511.65 亿港元	纳税总额	33.63 亿港元
净利润	58.88 亿港元	国有资产保值增值率	133.32 %

## 诚信合规经营

诚信是华润文化的基石，是华润的核心价值观，也是华润基业长青的基本保证。秉持“诚信、团队、务实、积极、专业、创新”的企业精神，华润燃气不断加强企业合规管理，强化对全体员工的合规培训与教育，营造诚信合规的工作环境 with 组织氛围。

### 风险管理

华润燃气坚持问题导向，强化风险意识，构建有利于促进创新转型、有利于提高运营效率、有利于改善投资效率的风控管理体系，确保风险可视、可防、可控、可用；设立 5 个区域审计中心，组织开展包括财务、营运及工程等专项审计工作；修订并发布各类审计及风险管理指引，明确风险管理工作标准；开展专项治理行动，从源头遏制风险；组织多种形式的内控检查，总结最佳实践并揭示内在问题。2018 年，公司对 80 家区域公司的所有重要内控环节开展评价工作，共覆盖 22 项关键业务流程，以评促建，持续推动区域公司完善内控流程建设，监督内控有效执行。报告期内，公司未发生重大系统性风险。

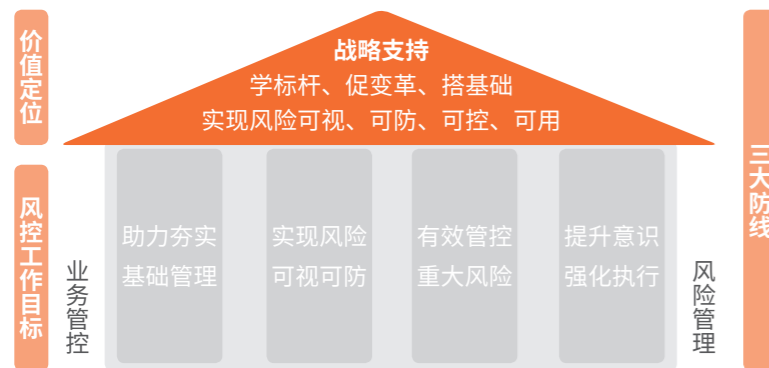
重要内控环节评价涉及区域公司

**80**家

覆盖关键业务流程

**22**项

### 华润燃气风控职能定位与目标



### 反腐倡廉

华润燃气严格遵循全面从严治党要求，将廉洁从业理念落实到具体工作、具体岗位中，以“维护法纪尊严、守护国有资产、保护干部健康”为己任，综合运用监督执纪“四种形态”，突出对关键少数、违反八项规定精神案件及“四风”问题案件的调查处置，切实提高监督执纪问责实效。2018 年，公司共有 13 名违规违纪人员接受党内处分，11 人接受行政处分，21 人接受组织处理及谈话教育。



达州公司召开“燃气大讲堂”警示教育会



武钢区域公司开展廉洁教育宣传活动



厦门公司打造党风廉政建设教育基地

### 诚信经营

诚信是华润燃气快速发展、基业长青的基石，也是公司成为“中国第一，世界一流”燃气企业的坚强保障。华润燃气构筑完善的诚信合规管理体系，配套制定包括《诚信合规管理办法》等在内的制度，为诚信经营奠定良好的制度基础；积极开展诚信合规培训，将诚信合规体系建设同经理人考核相结合，对违反诚信原则的经理人实行“一票否决制”；要求参加供应商实地考察的专家 100% 签订《物资考察阳光宣言》，并将诚信合规条款嵌入供应商合同，开通工程物资诚信跟踪邮箱，有效推进诚信合规落到实处。

参加供应商实地考察的专家  
签订《物资考察阳光宣言》率

**100**%

### 公平竞争

华润燃气积极响应国家工商总局《关于公用企业限制竞争和垄断行为突出问题的公告》的号召，持续开展反垄断及反不正当竞争活动。公司编制《华润集团法律风险手册燃气分册双反篇》《华润燃气经理人普法教育百问百答反垄断及反不正当竞争篇》等手册，强化公平竞争管理；开展反垄断及反不正当竞争风险自查自纠活动，组织经理人参加反不正当竞争普法教育活动，有效促进区域公司合规经营。

### 产权保护

华润燃气通过持有专利、商标、著作权等方式，保护自有知识产权；加强日常监管，维护自有知识产权不受侵犯；营造尊重知识产权的氛围，树立尊重且不侵犯他人知识产权的法律意识，在合作过程中注重保护双方知识产权。

## 推动提质增效

科学的管理手段和方式是企业在激烈的市场竞争环境中立于不败之地的重要保障。华润燃气不断对标优秀，优化管理流程和方式，推动公司增长方式由资源投入向效率提升转变。

### 学习标杆

华润燃气在所有业务部门推行向最佳实践者学标杆举措，并将学标杆对象从华润集团内部成员公司拓展至行业外部最佳实践者，助力区域公司识别现阶段表现与预期间差距并持续改善。此外，公司要求区域公司与总部签署《学标杆责任合同》，明确学标杆责任，确保达成战略目标；将 82 条学标杆标准优化成 38 项量化指标，突出管理重点。2018 年，公司持续学标杆活动取得了满意的成绩。

### 优化流程

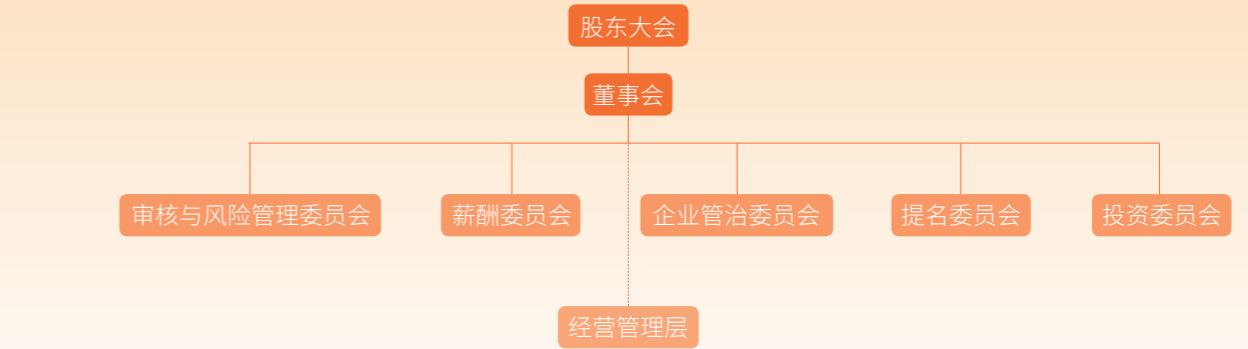
华润燃气持续梳理城市燃气项目业务和管理流程，提升项目整体运营效率；优化供应链管理，严格招标制度，发布及执行新准则或经修订准则；升级人力资源管理制度和流程，以期实现“招募、晋升及挽留最优秀人才”的目标；本着提高效率的目标，将信息科技系统推广至公司营运的各个层面；缩短服务时效、提升服务质量，不断改善客户体验；采用以价值为导向的财务管理系统，有效削减成本及开支。

## 保障股东权益

作为一家广受投资者好评的上市公司，华润燃气将保障股东及投资人权益作为公司战略的重中之重，严格遵守上市条例及证券市场规定，积极完善董事会建设，规范信息披露机制，强化股东参与，致力于为股东和投资人创造更大的价值。

### 公司治理

华润燃气构建并完善董事会、监事会和经理层权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策的体制机制，形成有效运转的法人治理结构。董事会是最高决策机构，负责持续完善公司管理体系，维持高水平的管治标准，并对公司的战略规划、业务运营和经营业绩负最终责任；董事会下辖审核与风险管理委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会、企业管治委员会，共有董事 11 名，包含执行董事 2 名，非执行董事 5 名，独立非执行董事 4 名；企业管治委员会、审核与风险管理委员会、薪酬委员会主席均由独立非执行董事担任，委员会主席定期向董事会汇报，并根据需要就讨论事宜提出建议。



### 信息披露

秉持真实、可靠的原则，华润燃气及时、准确披露相关信息，公平公正对待所有股东及投资者。公司建立健全《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《董事会秘书工作制度》等，为公开公正、合法合规披露信息提供强有力的保障；通过业绩说明会、投资者调研、接受日常电话询问等方式，向中小股东介绍公司情况；定期编制、刊发《中期报告/年度报告》及演示稿，更新官方网站上投资者关系管理专栏，及时披露公司信息；开设投资者互动交流板块，解答投资者问题。2018 年，公司共发布 42 份信息披露公告，未发生选择性信息披露的情况，无因信息披露受证券监管部门惩处的情况。

发布信息披露公告

42 份

### 股东参与

华润燃气坚持通过多种方式与投资者沟通互动，加强投资者参与。公司不断完善股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益；优化红利分配政策，保障中小股东的投资收益权，树立良好的资本市场形象；通过投资者会议、咨询及电话会议等形式，增进股东及投资者对公司的了解。2018 年，公司与超过 950 名基金经理及分析员会面，向投资者介绍公司经营业绩、发展战略及最新业务情况。

参与会面的基金经理及分析员超

950 名

### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续以“诚实守信”的核心价值观为指导，积极加强合规体系建设，狠抓落实反腐败工作；深入构筑风险防范体系，不断推进惩防体系建设；充分发挥自身优势资源和能力，提升企业经营效益；引领股东参与，规范信息披露，保障中小股东合法权益。

# 全方位守护 万家安全

安全生产投入  
36744 万元

千人死亡率  
0‰

安全管理人员持证人数  
2978 人

安全培训投入  
1712 万元

安全培训总时长  
594970 小时

安全应急演练次数  
2816 次

## > 我们的目标

《中华人民共和国安全生产法》指出，安全生产工作应当以人为本，坚持安全发展，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针。在国家安全生产方针政策的指导下，华润燃气积极推进安全管理体系建设，完善安全应急管理，强化安全监督保障，加强安全检查和安全教育，深挖安全死角，致力于实现“成为中国燃气行业安全标杆企业”的安全愿景。



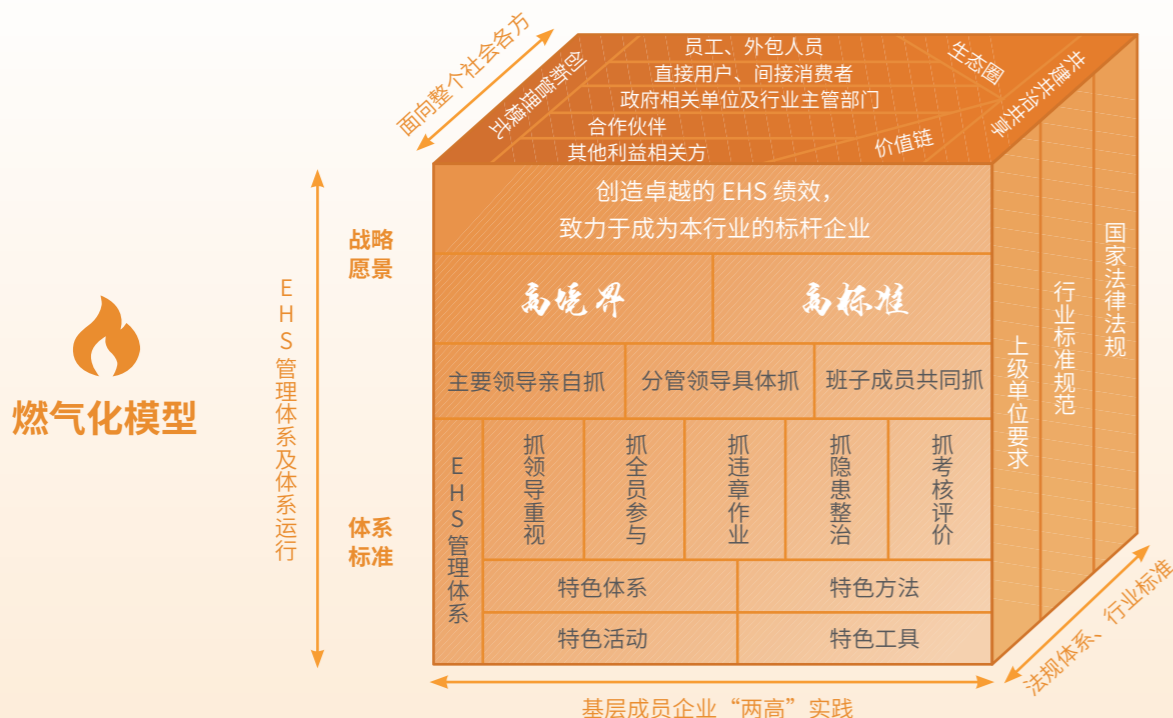
检修

# 强化安全管理

华润燃气研究发布安全管理“高境界、高标准”燃气化模型，并在成都、无锡、郑州、厦门等公司开展试点，通过建设“燃气安全管理与属地政府网格化管理融合机制”“社企联动、群防群控机制建设”等具体化重点项目，大力推动“高境界、高标准”要求落地；组织开展 EHS 管理体系要素化课题研究，修编发布《EHS 管理体系文件（2018 版）》，包括 1 个管理手册、60 个制度标准；制定并发布《岗位 EHS 责任制度》《EHS 责任追究制度》，形成“层层签订、层层落实、定期考核”“层层负责、人人有责、各负其责”的全员责任体系。

此外，公司还完善应急预案管理规定，探索研究基于情景构建的应急管理体系；协调区域抢维修资源，开展抢险抢修一体化工作，提高区域公司应急能力；构建政企联动、社企联动的应急管理新机制，平战结合，提升应急保障能力。

华润燃气安全管理工作受到各界肯定。2018 年，公司首次申报即获香港绿色企业大奖“超卓环保安全健康奖”金奖，各级成员企业获得省部级以上奖励 116 项。



史宝峰总裁莅临昆明公司中铝 LNG 储配站安全检查

## 安全检查

华润燃气持续开展每月总经理安全检查，各企业主要负责人亲自带队，每月深入生产一线，发现、处理安全生产工作中存在的不足，完善安全生产监督机制，促进全体员工安全意识提升，有效推动各项安全管理工作。2018 年，总部领导检查 12 次，大区领导检查 104 次，区域公司总经理累计检查 736 次，成员公司总经理累计检查 2280 次，全公司共检查项目 94799 项。

全公司共检查项目  
**94799** 项

## 传播安全文化

华润燃气贯彻安全理念，结合自身实际，凝聚宣教合力，拓展宣教阵地，创新宣传方式，广泛开展各类安全宣教活动，普及安全知识，营造全社会讲安全、促和谐的良好氛围。

## 安全宣传

为提升客户的安全用气意识，华润燃气积极开展燃气安全进社区、进校园活动，现场宣传安全用气知识；结合低利润的以旧换新活动、“百尊+保险”组合优惠套餐活动等，在宣导安全知识的同时，降低事故发生率；向客户发放安全用气手册，并在各类燃气业务表单上印刷安全使用注意事项；以日常入户抄表和设备设施安检为契机，广泛宣传安全常识；定期开展安全知识专项培训、竞赛等活动，向公众普及燃气业务和安全知识。



百名小记者共同参加“燃气安全进校园”启动仪式



吉水公司开展燃气安全宣传教育进校园活动

# 推进安全运营

华润燃气确立了“超越零责任，追求零事故”的安全目标，全方位将安全工作落到实处，确保员工及用户有一个安心放心、舒适温馨的生活和工作环境。2018 年，郑州公司第三储配站通过华润集团“六星级”场站评审，并取得“六星级”标杆站点的荣誉称号。

## 安全审核

华润燃气自 2009 年起已连续开展 10 轮安全专项审核工作。2018 年，公司引入倒逼机制，开展为期 4 个月的安全专项审核，共抽调安全内审员 350 余人次，以交叉审核的方式完成对 80 家区域公司的安全审核，现场审核项目占比 36%，审核平均分为 88.59 分，有力推动各单位安全管理水平提升。

现场审核项目占比

**36%**

审核平均分

**88.59** 分

## 安全培训

为提升员工的安全综合素质，华润燃气积极探索，广泛征求意见，紧贴岗位实际，制定多元化安全培训制度，通过“安全生产月”“安全教育片观看”“安全知识学习”“安全操作程序培训”“安全管理培训会”等活动，提升员工安全意识。2018年，华润燃气共投入1712万元，开展安全培训594970小时，共计249812人次参与，安全培训覆盖率达100%。

开展安全培训  
**594970**小时  
安全培训覆盖率  
**100%**



宁波区域公司举行燃气管网泄露安全应急演练



抚州公司开展“华润80·感恩有你”安全日活动

## 安全稳定供气

稳定供气是城市燃气供应企业的基本服务，也是燃气供应企业承担社会责任的重要任务。华润燃气不断完善管网设施建设，引入更多元的上游气源，强化专业运行保障水平，致力为广大客户提供稳定可靠的燃气供应。



江宁公司投资建设上湖LNG储配站



南阳茶庵建成LNG储配站

### 基础设施建设

华润燃气深知基础设施建设是保障供气本质安全的基础，大力加强管网建设与改造，优化储配设施和气化设备。2018年，公司共投入3.9亿元，完成铸铁管网改造380公里，旧钢制管道改造390公里。

### 拓宽燃气来源

华润燃气通过协调增加气源指标、在天然气交易中心和LNG市场采购高价气等方式补充气源，确保持续稳定供气。2018年，公司经营区域内未出现重大停供、断供事件。

### 创新巡线模式，保障管网安全

面对日益增多的市政施工对燃气管道造成的威胁，郑州公司创新管理模式，将“单人单片”巡检升级为“三人两片”巡检模式，并实施“365天巡查全覆盖”制度，确保管网隐患得到及时处理，管网安全防控指标全面提升。2018年，郑州公司全年处理违章257处，较往年提高约71%；埋地管网漏气查处207处，较往年提高约48%；百公里第三方破坏指数持续降低至0.63宗/年。

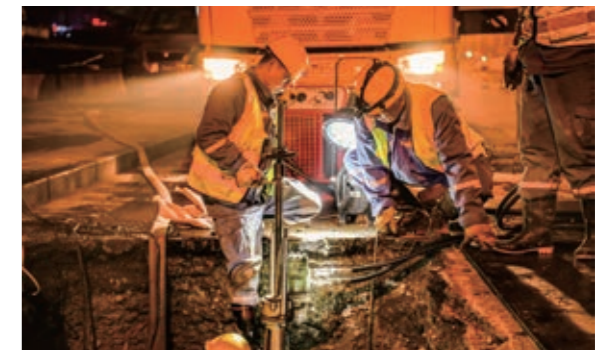


### “东北线”供气10万户

“东北线”工程事关大连市百年发展大计，它的建成和投入使用将使大连市天然气管网与国家主干网连通，同时有利于优化大连市产业和能源结构。为确保“东北线”工程稳步推进，大连公司积极响应市委市政府指示精神和总体部署，围绕“通气十万户”的核心目标，加快推进天然气置换工作。

在置换工作开展的同时，大连公司多措并举避免停供风险。利用原有气源自筹资金分别建设高中调压柜、LNG应急气源站作为过渡气源；投入1.8亿元资金进行高中压连接管建设和市政中压管网改造；投入2亿多元对部分人工煤气用户进行红线内改造。

经过近300天的努力奋斗，大连公司按期完成了覆盖58个小区，共计103011户的“东北线”天然气置换任务，其中完成挂表85500户，通气立管7805根，覆盖用户98475户，点火通气60590户，取得阶段性成果。



### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续加大安全生产投入，积极引入新技术、新设备，为用户带来更加优质的体验；完善安全管理和应急管理体制机制建设，防范安全风险；加强安全审核与专项督查，及时发现问题并跟进解决；持续将安全宣教工作落到实处，不断提升全员安全意识。

# 将智能注入 “蓝色火焰”

互联网缴费比例

41%

部署 IC 卡圈存终端

375 个

实施集团级科技创新项目

13 个

新增专利数

19 个

科技创新投入

1.0 亿元

## > 我们的目标

《天然气发展“十三五”规划》指出，随着我国加快推动能源生产和消费革命，新型城镇化进程不断提速和油气体制改革有力推进，天然气产业正迎来新的发展机遇。华润燃气充分理解并抓住时代发展机遇，加快技术创新和管理革新步伐，打造完善的智慧燃气综合应用平台，加速实现燃气管网的统一、集中管理，促进能源产业长效稳步发展。





## 完善创新管理


创新是企业发展的最核心竞争力。2018年，华润燃气更新发布《华润燃气科技创新管理办法》，简化创新项目管理流程，增加容错条款，为科技创新工作提供制度支持和保障；持续完善信息化制度体系建设，进一步规范信息化资产管理和成员企业信息化建设；在信息部成立项目预审会及信息化管理委员会，负责项目预审，年内批准立项总金额达3162万元；成立华润燃气创新发展与知识产权委员会，定期审议重点创新工作，评选和表彰优秀创新项目，营造创新氛围，推动、鼓励创新。

此外，工程管理中心还于2018年成立创新管理委员会，并配套制定多项管理制度，下发《2018年技术创新实施方案》，从机制上鼓励创新；设计研究中心制定《创新研发工作管理办法》，从八个方向指明创新工作方向，推动创新研发工作开展。

批准立项总金额  
**3162**万元

 岳阳公司的“燃气管道出地、穿墙、穿楼板防腐”成果被评为2018华润集团EHS成效卓越项目。

 创新项目“无人值守场站建设与管理研究”获华润集团最佳创新奖，同时形成标准化成果，供各企业参考。

 郑州公司的“管道完整性管理建设期数据采集项目”入选华润集团创新“加速营”并荣获优秀项目奖，“基于SCADA系统实现调压站智能调控”荣获华润燃气创新项目二等奖。

公司2018年共有  
19项专利获批

## 打造创新平台

华润燃气注重创新平台建设。2018年，公司新增成立润智科技有限公司（以下简称“润智科技”），主要负责燃气科技产品研发创新和市场化运作，在承接信息化系统建设与运维等基础服务职能的同时，发展软件产品自主研发、综合能源专家服务、前沿技术研究业务及智慧燃气建设等新业务。

润智科技通过自身运作不断完善内部制度和管理，有力支撑创新孵化平台，打造“敏捷交付、创新孵化、智能制造”三项核心能力；搭建领先的数字化中台架构，研发一系列行业内外产品，提高自主研发及综合服务创新实力，逐步成为加快推进科技成果转化与支持产品和服务落地的创新科技公司。

## 践行智慧运营

结合组织变革及创新发展，华润燃气大力推进自主平台研发工作。公司启动安全输配侧平台研发工作，不断提供产品线业务能力统一输出；成立专项团队，启动物联网平台采集项目，帮助解决成员企业物联设备品类繁杂、协议不统一等问题；成功研发“易作业”（安检）平台产品，并以此为起点，陆续推出“易作业”（维修）等产品，解决客户安检难题；积极开发“加气站自动充装控制系统”，通过扫描气瓶上的电子标签保证气瓶在检定有效期范围内；应用地下可燃气体在线监测系统，在城市重点区域实时监测、自动报警，提高危情处置效率。

## 提供智慧服务

华润燃气不断结合互联网发展潮流，推出多元化智能燃气服务。公司先后开通华润燃气通、微信公众号、网上营业厅等渠道，方便用户缴费、业务办理、账单查询、信息咨询；为IC卡用户部署自助服务终端，提供高效便捷的服务入口；推出新一代“燃气移动自助充值圈存系统”，让用户在家门口就能享受到优质便捷的服务。截至2018年底，公司共在13个城市部署IC卡圈存终端375个，互联网缴费比例达41%，为智慧城市、智慧燃气建设提供高效智能的服务支持。

互联网缴费比例  
**41%**

### 安阳公司首家综合自助营业厅投入运营

2018年12月28日，安阳公司首家“24小时综合自助营业厅”正式投入运营，这是燃气行业首家无人营业厅，也是安阳公司探索“智慧燃气”新领域的又一里程碑。该营业厅以实际业务为载体、以信息技术为核心推动力，成功实现扫码进门、刷脸自助缴费、百尊产品购买、波纹管 and 阀门自助销售等综合功能，为客户提供了高效的自助服务渠道，增强服务体验；利用紧急呼叫、一键报警、拾音喊话等特色功能为用户安全保驾护航，最终实现办理业务“多渠道、高效率、低风险”的智能服务。

## 培育创新文化

华润燃气重视自主创新能力培养，通过开展系列创新活动，参与内外部创新交流活动等方式，在公司上下掀起创新高潮，营造出推崇创新、大胆探索、勇于实践的良好氛围。

- 公司组织召开4期智慧燃气工作坊培训，进一步立足业务价值链，聚焦业务痛点，促进业务与信息化技术融合，形成6项智能规划初步框架，孵化40多个智能化课题，推动公司业务数字化和互联网创新转型。
- 公司积极加强与中研院交流，参与筹备智慧燃气峰会，开展LoRa检测标准研究和蜂窝网检定中心筹建工作，并于2018年9月28日联合发布《华润燃气智慧燃气白皮书》。
- 公司加大创新项目投入，发现并培养创新人才。2018年，公司实施了13个集团级科技创新项目，并联动其他24家公司、115人分别参与到项目研究中，通过共同研发，培养复合型人才。



南京中心公司招募并筛选49名团员青年打造“FIND菁英孵化营”，并于5月4日举办首届企业文化节暨“五四青年”创新大赛开幕式。

### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续利用信息化、智能化技术加快产业转型升级，积极延伸产业链条，加大先进技术在管网及相应设施设备上的应用，大幅度提升各系统的融合度，实现更广泛、更深层次的管网智能化管理，助力打造具有巨大发展空间的智慧燃气生态圈。



# 燃梦绿色能源 新未来

## > 我们的目标

党的十八大以来，在全球生态环境日益恶劣的大背景下，习近平总书记对生态文明建设作出一系列重要指示和深刻论述，提出了生态文明建设的新论断、新要求。华润燃气全面认识、系统把握习近平总书记关于生态文明建设重要论述的基本内容、思想方法，积极强化 EHS 管理体系建设，将低碳理念融入企业基因，助力建设美丽中国、实现中华民族伟大复兴中国梦。



新建项目执行环境和社会影响评估的比率

100%

环保总投入

2445.87 万元

环保培训总投入

94.3 万元

节能减排技术改造投入

2312.71 万元

万元营业收入综合能耗(可比价)

0.0083 吨标准煤/万元

## 环境管理体系

秉持“致力于改善环境质量，提升生活品质”的企业使命，华润燃气不断完善EHS管理体系建设，全面落实环保管理工作。公司设立年度节能减排控制目标，实时跟踪与燃气行业相关的各类能源消耗量、二氧化碳排放量、营业额、增加值等数据，将万元增加值可比价综合能耗、万元营业收入可比价综合能耗作为指标加入各单位年度考评，确保环境保护工作落到实处、取得实效。2018年，公司各单位共配置137人从事环保管理工作，累计投入节能资金5634.65万元、减排资金83.15万元，实现万元营业额可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗较2017年分别下降9.78%和1.40%。

累计投入节能资金  
**5634.65** 万元

## 环保应急机制

华润燃气积极构建突发环境事件应急预案体系，完善突发环境事件的分级标准和应急组织架构建设，按照影响程度将事件分为红色、橙色、黄色和蓝色四级预警，并对应I级、II级、III级应急响应，其中I级应急响应对应红色预警，由华润集团（含专家组）与华润燃气共同组织实施；II级应急响应对应橙色预警，由华润燃气组织实施；III级应急响应对应黄色和蓝色预警，由区域管理中心统筹负责，由事发单位具体组织实施。

此外，公司对各基层单位的环保预警和监测作出规定，要求各层级单位根据企业实际和业务特点，建立环境风险监控体系，明确负责管理机构及人员，监测、预警可能发生的突发环境事件，降低企业经营风险。

## 践行绿色运营

华润燃气大力发展低碳产业，减少废水、废气、废渣排放量，致力于实现“零污染、低能耗、低排放”的环保目标。2018年，公司累计提供天然气242.8亿立方米，协助减少使用煤炭2983万吨，减少排放二氧化碳2875万吨、二氧化硫274万吨、氮氧化物0.24万吨。

累计提供天然气  
**242.8** 亿立方米

## 推广清洁能源

华润燃气积极引入新设备、新技术、新方法，大力推广清洁能源的使用，为低碳产业发展作出应有的贡献。2018年，公司碳排放总量为25.28万吨，碳强度为0.0457吨/万元。

碳排放总量  
**25.28** 万吨



华润燃气积极推进汽车充电业务。2018年，公司累计建设充电站38座，共为1734辆电动车提供充电服务，累计销售电量6200万度，经营利润达1390万元，其中杭州、南京充电桩公司日均充电量达14.6万度。



华润燃气联动各区域公司在全国范围内投资兴建天然气汽车加气站，推广应用车用天然气。截至2018年底，公司共建设天然气汽车加气站359座，销售燃气19.02亿立方米。

## 助力“煤改气”

华润燃气积极响应国家大气污染防治行动，全力投入、科学推进，助力蓝天保卫战。经过科学稳步推进，公司所承担的农村“煤改气”任务都按时竣工、及时通气，获得中央电视台、各地方电视台多次报道。2016-2018年，公司累计完成农村“煤改气”约70万户，改造村庄2612个，投入约40亿元，其中2018年完成29.8万户，改造村庄1232个。

累计完成农村“煤改气”约  
**70** 万户

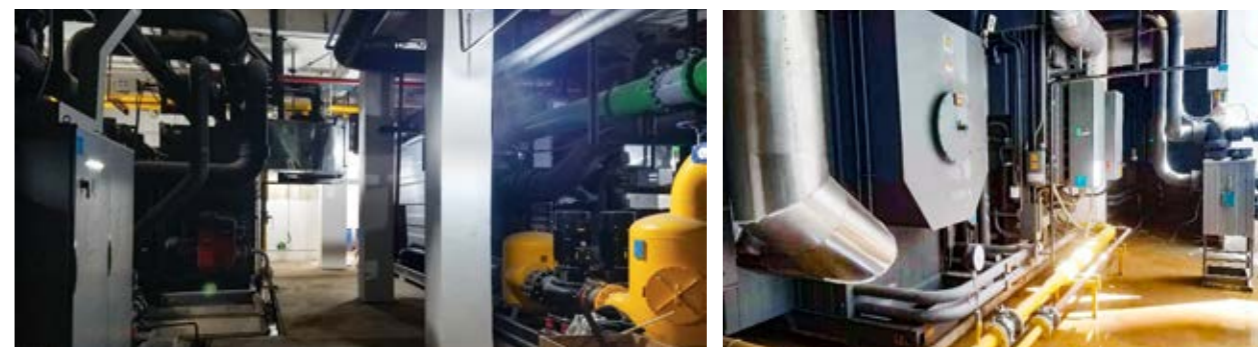
此外，公司还积极推进工业能源“煤改气”工作。2018年，公司销售工业燃料用天然气116.46亿立方米，为工业绿色发展作出积极贡献。

销售工业燃料用天然气  
**116.46** 亿立方米

## 发展分布式能源

天然气分布式能源模式可以将能源综合利用效率提高70%以上。华润燃气支持区域公司开展分布式能源业务，其中成都公司办公楼分布式项目、成都万象城分布式项目、无锡太博酒店分布式项目均已投入运行。

2018年，公司继续寻找分布式能源合作机会，在重庆、湖南、广东、江苏相继签约分布式能源项目5个，拟装机108MW。此外，公司首次通过合同能源管理模式尝试开发分布式能源业务。



岳阳公司投资建设岳阳第二人民医院天然气分布式能源项目，通过燃气内燃机发电满足医院部分需求，余热通过溴化锂机组制冷，辅电空调进行冷热供应，同时配备燃气锅炉供应蒸汽。经测算，项目实施后减少排放二氧化碳255万立方米、一氧化碳11.78万立方米、碳渣1182吨、飞灰7879吨。

## 倡导节能减排

华润燃气始终贯彻“珍惜资源、节能降耗、杜绝浪费”的环保理念，追求低碳环保，实践节能减排。公司制定《节能减排管理制度》和《用水、用电、用油管理标准》，指导各单位做好节能减排工作，并定期监测能源使用情况；积极引进和发展新技术、新设备，大力推行节能改造，不断探索清洁能源改造模式；将绿色理念加入原材料采购及产品设计过程中，降低企业生产运营对环境造成的影响；鼓励发展循环经济，提高能源资源利用效率；合理选择运输工具和路线，克服迂回运输和重复运输，以实现节能减排的目标。2018年，公司在实现营业额提升15%的情况下，耗电量仅提升1.46%、汽油消耗量下降3.65%、柴油消耗量下降13.38%。

汽油消耗量下降

**3.65%**

柴油消耗量下降

**13.38%**

### 玻璃窑炉改造项目

中山古镇被誉为“中国灯都”，是国内最大的灯饰专业生产基地和批发市场，该地区灯饰玻璃产业以小作坊为主，生产毛利润低，一直以来玻璃窑炉使用的都是煤粉、石油焦粉等高污染能源。

为改变中山古镇能源使用现状，华润燃气中山公司率先提出“卖热值”向“卖价值”的转变，并于2009年开始正式对该地区传统玻璃窑炉行业进行天然气改造，经历重重挑战，终于在2018年实现了玻璃窑炉的全开发。该项目已获得多项实用新型专利技术，带动销气量增长1000万立方米/年，折合每年节约标煤714万吨标煤，减少二氧化碳排放1870吨。



## 保护社区环境

华润燃气规定所有建设项目实施“三同时制”，即环境保护设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用，并要求100%开展环境和社会影响评价，以减小项目建设对周边自然生态及生物多样性带来的影响；开展生产噪音治理工作，通过加装隔音、吸音装置，确保厂界噪音符合国家标准，降低场站输配工艺噪音对附近居民日常生活产生的影响；大力推进管道天然气改造工作，拓展燃气服务边界，在避免安全事故发生的同时，减少社区周边污染物排放。



金寨公司吴家店项目通气点火



青岛公司举行胶东国际机场核心区天然气配套工程竣工通气典礼

## 营造绿色文化

为让更多人理解EHS工作的重要性，华润燃气以全国节能宣传周和全国低碳日为契机开展环保主题活动，鼓励市民提升气候变化意识，强化低碳行动力度；加大环保培训力度，提升员工对环境保护的理解度。

此外，公司积极倡导低碳环保的绿色办公理念。鼓励员工在日常办公中节水、节电、节纸，降低办公环节对环境的影响；深入推动信息化体系建设，持续提升办公自动化水平，有效减少纸张浪费；完善视频和电话会议系统，大幅减少公务出行，降低管理成本、资源消耗和碳排放；在办公区域张贴环保宣传海报，强化员工绿色办公、低碳生活的意识。



楚雄公司清理龙川江沿岸公路垃圾、小广告等



抚州公司开展“学雷锋、义务清扫”活动

### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续融入“加快生态文明体制改革、推进绿色发展、建设美丽中国”的战略部署，加强环境管理制度体系建设，组织开展更加多元化的环保培训，进一步提升员工的环保意识和能力，助力建设资源节约型、环境友好型企业，实现人与自然和谐共生。

# 打造管家式 燃气服务

## > 我们的目标

当前我国居民消费正处于由数量型向质量型、享受型、健康环保型积极转变的过程中，个性化、时尚化消费热点和亮点不断涌现。作为与大众生活息息相关的燃气供应企业，华润燃气秉承“以客户为导向”的服务理念，始终以客户为中心，为客户供应安全清洁燃气，提供专业、高效、亲切的服务，致力于用优质的产品和服务不断提升客户满意度。



燃气用户数量  
**3464** 万户

年度销气量  
**242.8** 亿立方米

产品出厂合格率  
（“PERCEN 百尊”）  
**100%**

销售总额（“PERCEN 百尊”）  
**6.5** 亿元

客户投诉反馈处理数  
占投诉数比重  
**100%**

客户满意度  
**91.7** 分

## 优化服务管理

华润燃气坚持以客户为中心，建立健全客户服务管理体系，完善管理制度及流程。此外，公司深入挖掘客户需求，建立客户需求响应机制，通过工商用户座谈、物业单位交流等方式，及时总结、反思工作问题，提升服务管理质量；尝试重点客户个性化增值服务，为重点客户专业定制燃气服务，加速提升客户满意度；以年度为单位制定服务承诺并对外公开，接受监督；通过定期行为观察、热线回访跟踪等方式了解服务质量，并紧密结合 KPI 绩效，提高客服人员工作质量。



## 维护客户权益

华润燃气努力践行客户责任，挖掘客户需求和期望，积极将客户期望转变为自身管理思想，并迅速形成行动语言，全方位保障客户权益，在让客户满意、政府放心、公众认同的同时，为美好城市建设作出更大贡献。

### 隐私保护

华润燃气以保障客户信息安全为己任，积极推进客户信息系统建设，对于涉及客户姓名、地址、身份证号码、电话号码等隐私信息的获取，实行严格的分级审批和权限管理制度；对于需要获取客户信息的外部单位和上级主管单位，要求统一签订信息保密协议，并严格限制信息披露的内容与范畴。

### 资费透明



为客户创造更加透明的消费环境，华润燃气按照政府要求备案天然气气价及其它收费标准，并在客服中心、网上营业厅公示。



当用户发生有偿消费时，按照要求提供相应的业务收费凭据和发票。



以政府物价相关部门通知为依据，结合各方意见和建议，及时调整产品和服务价格，并通过媒体广泛告知。



百尊燃气具销售体验中心

## 公平交易

华润燃气倡导保护客户知情权和自由选择权，通过公众媒体、网上营业厅、APP 客户端、微信公众号、阳光服务进社区等措施，宣传公示服务承诺、收费标准、办事指南等信息；以公平、自愿为前提，为客户提供更加贴心的百尊燃气具、燃气保险、长寿命软管、工商业报警器、个性化安装等商品与服务；按照国标 GB16410-2007《家用燃气灶具》、GB6932-2015《家用燃气快速热水器》等要求，合规宣传公司旗下百尊燃气具，2018 年全年生产销售超 42.7 万台产品，出厂合格率达 100%，未发生一起产品责任事故；以合同的方式明确供气双方权利和义务；主动配合工商局及其他相关政府部门整顿经营范围内的商品和服务，并及时公开公示结果。

生产销售百尊燃气具超

**42.7** 万台

出厂合格率

**100%**

## 燃气保险

为进一步保障燃气用户用气安全和人身财产安全，减少燃气事故造成的损失，华润燃气携手华润保险经纪推出民用燃气保险，为客户提供一份使用燃气的安全保障。2018 年，燃气保险覆盖 140 万户家庭用户，通过保险公司为客户理赔 563 起，挽回财产损失 120 多万元。

燃气保险覆盖家庭用户

**140** 万户

## 提升气质

华润燃气将用气质量放在重要位置。公司加强气源采购管理，要求上游供气单位提供第三方检测报告，确保气质达标；引导区域公司定期检测所供气体加臭剂含量，确保所供气体质量符合国家、行业标准规范要求。

# 提供满意服务

华润燃气坚持从客户需求角度出发，积极倾听客户意见与反馈，畅通客户服务渠道，认真落实服务承诺，用高效、高质的行动诠释对客户关爱，有效提升服务评价的各项指标。

## 客户沟通

为进一步倾听客户声音，华润燃气定期开展客户满意度调查，及时掌握服务中存在的问题，督促区域公司改善薄弱环节，提升服务体验。2018年，公司客户满意度调查覆盖78家区域公司，调查结果显示，公司客户满意度得分达91.7分。

客户满意度得分  
**91.7**分



滕州公司开展重点客户恳谈会



客服人员为客户购买燃气具提供咨询服务

## 售后服务

2018年，华润燃气秉承“保障安全、锻炼人才、发展增值”的目标，大力推广增值业务；通过向燃气客户提供优质、安全的增值产品及服务，全方位保障客户用气安全，减少客户安全隐患，有效控制客户端安全风险，赢得了客户的满意。截至2018年底，华润燃气增值业务涵盖百尊燃气具、燃气保险、长寿命软管、工商业报警器、燃气自闭阀、有偿安检、个性化安装等产品和服务。

## 投诉管理

华润燃气积极应对客户投诉，明确“处理客户投诉”的具体目标，承诺在2个工作日内答复投诉处理情况；遵循“及时、诚信、专业”三大原则，制定投诉和争议处理相关机制，降低客户投诉率；完善投诉处理流程，主动吸取经验教训并提出改善措施，确保公司各项业务正常运作；依托客服系统分类分级管理投诉业务，查找原因并及时改进，形成投诉闭环管理。



### 关于“客服中心工作人员业务能力差”的投诉应对



**事件概况：**2018年3月，郑州公司辖区内客户投诉客服中心工作人员业务能力差，购气后无法将IC卡中的气量输入表中，两次报修处理后仍然输不上。客户认为工作人员不负责，导致自己反复来往客服中心还不能用气。



**处理过程：**收到投诉后，客服中心工作人员判断，很可能是客户操作出问题。随后，工作人员立即联系客户，详细询问充气时情况，考虑到客户心情，工作人员直接办好补气卡后送至客户家中，现场演示操作，完毕后现场试灶。



**处理结果：**此次投诉虽然是由于客户充值操作有误导致，但考虑到客户情绪，郑州公司及时调整做法，灵活应对、快速响应，成功将投诉化解。事件处理完毕后，客户情绪得到缓解，表示之前是自己太急躁，并为公司的服务点赞。



## 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续推行服务承诺管理，围绕“智慧客服、平安客服、满意客服”三大建设方向，充分运用互联网时代“多元化、智能化”服务手段，从“稳定供气、安全保障、预约服务、燃气具售后服务、服务电话、服务质量、客户投诉处理”七大方面入手，不断提升服务品质。

# 与员工携手 共同成长

员工总人数 **48031** 人

女性管理者比例 **27%** • 人均带薪休假天数 **11** 天

劳动合同签订率 **100%** • 人均培训投入 **1749** 元

• 困难员工帮扶投入 **395** 万元

## > 我们的目标

十九大报告提出，要建设知识型、技能型、创新型劳动者大军，弘扬劳模精神和工匠精神，营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。作为一家有央企背景的大型能源公司，华润燃气秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨，将员工视为公司事业上的伙伴和生活中的朋友，完善职业培训体系，畅通职业发展路径，组织开展丰富多彩的活动，致力于打造一支凝聚力强、充满激情的员工队伍。



## 尊重员工权益

员工是企业最宝贵的财富来源。华润燃气高度重视员工权益保障，在法律法规要求的基本权益之外，不断升级员工福利标准，畅通员工意见反馈渠道，构建高效和谐的劳资关系。

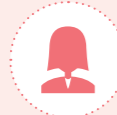
### 平等包容

华润燃气严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，杜绝任何因种族、性别、民族、社会出身、肤色、年龄、宗教信仰、语言文化、残疾等直接或间接引发的歧视行为；禁止使用童工，反对任何形式的强迫劳动和骚扰虐待；通过校园招聘、校企合作、社会招聘等政策，推动多元化用工；推行用工本地化政策，带动区域经济发展。

#### 2018 年员工构成情况



现有员工  
**48031**人



女性员工  
**15451**人



残疾员工  
**94**人



少数民族员工  
**1102**人



多数下属企业本地化  
用工比例超过 **90%**

### 薪酬福利

华润燃气注重提升员工福利水平。公司严格遵守最低工资制度，按时并足额支付劳动报酬；采用“3P”薪酬架构模式，根据企业经营业绩建立公正长效增长机制；足额为内地员工缴纳“五险一金”，补充购买商业保险、缴纳企业年金；严格执行带薪休假制度，并为员工提供节假日礼品、食宿等额外福利。2018年，公司员工平均工资水平为8.6515万元，人均带薪休假天数为11天。



#### 燃气百科

##### “3P”薪酬架构模式

即从职业价值、综合能力、绩效考核三维度整体评定员工个人薪资水平。



### 民主管理

华润燃气历来重视倾听基层员工的声音，积极推动民主管理。公司依托工会等机构深入各部门、班组，通过定期谈心谈话、走访调研等方式，建立有效的诉求收集机制；分析基层员工诉求，研究制定解决办法并及时反馈；遵循协商一致的原则，依法与员工签订劳动合同。

## 培育行业人才

华润燃气视员工为事业高速发展的基础力量，始终坚持以“教育为先”，聚焦关键人才的科学发展，致力于培养和造就一支赢得市场领先、创造组织优势、引领价值导向、有使命感与责任感的人才队伍，支持组织战略目标实现。

### 人才培养

华润燃气历来重视培训实效，推行线上线下的学习模式，注重文化思想建设，以行动学习为“思想的革命”，突破传统思维，塑造“无边界”组织氛围，为公司快速、稳定、健康发展织起一张智慧网。2018年，公司通过线上、线下渠道累计开展培训3000余场次，参训人次达24.4万人次，其中线上培训参与人次达17万人次，区域公司基层培训参与人次达6.2万人次。

通过线上、线下渠道  
累计开展培训

**3000**余场次

#### 培训理念

提出“系统总结提炼燃气行业管理和技术精髓，加大培养输出具有燃气特色的管理精英和行业专家”的人才培训体系建设思路，以“1+5”发展策略为指引，推动培训体系建设落地并发挥实效。

#### 培训平台

发挥员工培养综合性平台——燃气学院的作用，系统梳理课程资源形成《产品手册》，结合人才成长客观规律设计“蓝焰”人才发展地图。2018年，燃气学院获中国企业大学联盟颁发的“中国最佳企业大学”荣誉。



#### 燃气百科

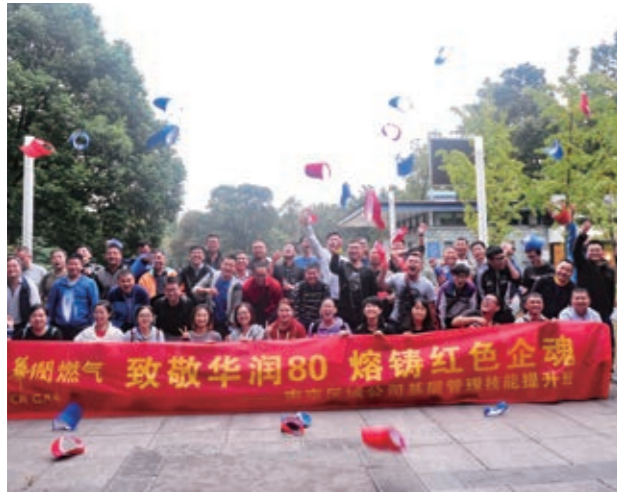
##### “1+5”发展策略

“1”指的是一所“覆盖全国成员企业、聚焦关键人才培养和总结传播最佳实践”的燃气学院；“5”指的是五所以“技能培训和中层培养为主”的区域培训中心。



华润燃气未来之星训练营获得华润集团未来之星训练营金太阳花奖





南京区域公司组建基层管理技能提升班



青岛公司组织开展“能源杯”职工技能大赛



赤峰公司提升一线岗位员工胜任力



南京区域公司成功举办 2018 年技能比武系列活动

## 职业发展

华润燃气关注每一位员工的发展，遵循人才发展规律，围绕管理人员素质模型、专业序列任职资格标准、操作序列员工应知应会搭建人才发展体系，畅通职业发展通道，帮助每一位员工找到职业发展方向。



管理序列

自 2012 年起，华润燃气搭建 3C 经理人素质模型，建立经理人评价体系。2018 年，公司选拔 82 位综合评价结果优秀的经理人担任区域总经理，重新任命 51 家区域团队，聘任 278 位区域团队成员；降职（含内部退养）高管 37 位；共有 602 个岗位、1084 人参与中层岗位竞聘和人才盘点。



专业序列

华润燃气探索建立专业序列职业发展通道，拓宽员工发展途径，提升员工价值感，形成职业人才梯队；系统梳理各专业应知应会标准，建立专业人员能力评价体系，明确岗位工作达标标准，全面提升员工专业能力。



操作序列

华润燃气通过以师带徒、技能比武、达标认证、安全事故案例学习、技能提升培训、行动学习及线上学习等方法，提升一线员工技能；针对过往未达标、未考核人员及新换岗、新入职人员，开展技能达标认证增补考核。2018 年，共有 1.6 万名一线员工参与实操训练，2746 人通过增补考核。



“公司提供多个平台和机会，大胆任用年轻人，持续关注并帮扶员工，让我们以最快的速度成长成才，这大概就是华润燃气企业文化的体现之一吧。”

——总部人力资源部 刘元鑫



“华润燃气带给我机遇和挑战，让我在三年间经历前中后台全业务流程，从一名普通员工成长为部门负责人。三年来，我实实在在感受到成长的快乐。”

——济南区域公司 朱祥

## 打造幸福职场

提升员工幸福感有利于激励员工、留住人才、凝聚人心、成就事业。华润燃气组织开展多彩的员工活动，关注员工职业健康，持续帮扶困难员工，致力于营造和谐、健康、有爱的企业大家庭环境。

## 美好生活

华润燃气不断探索员工活动的新要求、新途径、新做法，组织开展篮球赛、足球赛、羽毛球赛等强身健体活动，举办员工生日会、文化沙龙、员工大讲堂、诗文书画采风等文娱活动，调动员工参与文体活动的积极性和主动性，帮助塑造积极向上的精神风貌，让“努力工作、健康生活”成为新风尚。在全国总工会十七大会议上，安阳公司工会委员会被中华全国总工会表彰为“全国模范职工之家”。



鹰潭、贵溪公司组织亲子活动



抚州公司员工素质拓展



秦皇岛公司岗位明星颁奖典礼



大同公司开展第一届职工趣味运动会



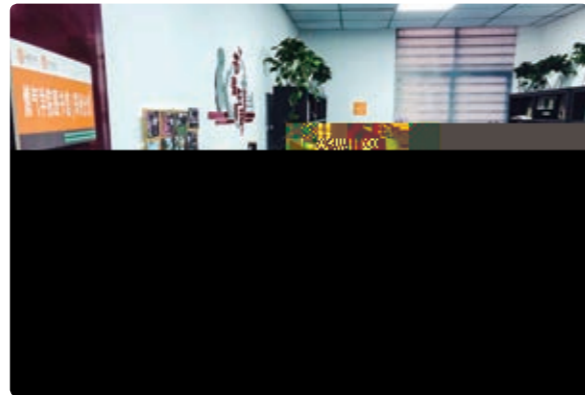
吉安区域公司后备人才培养团队素拓



华润燃气第二届“燃梦杯”篮球赛

### 建设“润生活”职工之家

为了向员工传递组织关爱，郑州公司为广大员工开辟了集健身、休闲、读书于一体的教育平台，员工凭借胸卡即可在职工之家开放时间内自由进出、自主健身。此外，公司还通过“润工作”APP平台建设燃气学院图书馆郑州分馆，实现图书自助借阅，切实让员工全面感受到“有华润 多美好”的文化理念。截至2018年底，图书馆藏书已超过1000册。



## 职业健康

华润燃气将员工安全健康作为企业的重点工作之一。公司努力维护员工安全健康权益，及时做好职业危害告知和职业病检查工作；积极开展工作场所职业危害因素检测，不断改善劳动作业环境；加强劳保用品采购和管理，保障员工在生产运营过程中的安全；引入主动安全智能防控系统，通过系列监控措施保障押运员人身安全；组织员工健康体检，建立职业健康档案；借用现代科技传播手段，引导员工运用科学的方法舒解心理压力。2018年，公司无新增职业病案例，体检及健康档案覆盖率达100%。

体检及健康档案覆盖率  
**100%**

## 困难帮扶

华润燃气坚持不懈为员工办实事、办好事、解难题，深入了解员工思想动态，将困难员工帮扶作为一项系统、长期的工作，通过信访接待、职业培训、法律援助、生活援助等多种形式，帮助员工解决实际困难；建立困难员工辅助基金制度，号召全体员工关爱帮助困难员工，构建团结互助的企业氛围。2018年，公司困难员工帮扶投入395万元。

困难员工帮扶投入  
**395**万元

2018年员工帮扶情况统计

指标	人(户)次	金额(万元)
救助困难员工	248	124
走访慰问困难员工家庭	427	90
资助困难员工子女入学	322	64
救助患病员工	689	140



“衷心感谢公司领导和同事的无私奉献，让我心里充满感激和温暖，是你们给了我全家极大的帮助和信心上的鼓励，让我全家乐观面对这一切，我代表我的全家再次感谢公司领导和同事。”

——辽源公司受帮扶员工 史德君

## 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续优化绩效和薪酬福利管理机制，合理员工结构，提升人效水平；加大人才培养投入，拓宽并完善职业发展通道，利用信息化手段开展人才培养工作，助力华润燃气业务快速高质量发展；丰富员工生活，持续提升员工的幸福感和满意度。

# 汇聚行业发展 新动力

## > 我们的目标

合作伙伴的支持是推动企业可持续发展的重要助力。作为中国最大的城市燃气运营商之一，华润燃气的每一步成长都与合作伙伴密切相关。秉持“成为中国最受尊重的燃气行业领导者”的企业愿景，华润燃气高度重视与政府、供应商、客户、学术科研机构等合作伙伴的沟通与合作，及时了解各个利益相关方的关注点，整合多方优势资源，搭建战略共享平台，从中发掘机遇、发挥影响，促进产业链条健康持续运转，带动行业发展进步。



• 供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例

95 %

• 供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数

0 ↑

• 责任采购比率

85.13 %

## 深化战略协作

华润燃气积极搭建总部与区域公司内部资源共享平台，促进各区域公司协同发展；与各地方政府合作，支持地方产业升级，扩大地方税收，增加地方就业，2018年，公司新增就业人数6020人；积极推行本地化采购政策，公司项目建设所需的大宗原材料及区域公司所需的办公设施尽可能在本地采购，有利带动区域经济发展；深化与优秀企业、学术机构、行业协会、媒体间合作，搭建产学研交流协作平台，共同构建良好的商业生态。



南京区域公司搭建产学研交流平台



滕州公司走进“政风行风热线”解答市民问题

### 制定“1+2”发展方针

为响应粤港澳大湾区发展战略，华润燃气基于自身在粤港澳大湾区发展现状制定“1+2”发展方针，在中山建设业务总部，设置营运中心、培训中心、财务共享中心以及客服中心，并注册增值公司，迁入科技公司，联合高校和国际一流机构，精准参与大湾区建设。

#### 燃气百科

##### “1+2”发展方针

“1”即一个业务总部基地；“2”即二个平台，分别为增值业务平台与科技创新平台。



### 创新推动校企合作 搭建产学研交流平台

秉持“优势互补、资源共享、互惠双赢、共同发展”的原则，华润燃气厦门公司于2018年12月24日和集美大学机械工程学院正式签署校企合作协议书，充分利用双方优势，发展长期战略合作。双方决定通过挂牌建设实习基地、实习与就业推荐以及教学、科研、产学研合作和员工培训合作的方式，全力搭建学生校外实践基地和产学研交流平台，不仅能为高校学生提供企业实习就业机会、培养工作能力，同时也能为公司培养高素质、高技能的应用型人才提供坚实的保障，真正实现学生、学校和企业“三方共赢”。



## 落实责任采购

秉承对客户负责的态度，华润燃气严格供应商筛选流程，在坚持工程物资质量第一的同时，要求供应商通过环境、健康和安​​全相关认证；动态管理供应商，确保供应商供应能力达标。2018年，公司责任采购比例为85.13%。

## 权益保障

华润燃气遵从公平贸易原则，重视对供应商合法权益的保护。公司实行“双向互评”制度，依托相互监督方式有效实现区域公司与供应商之间的合作共赢；要求合作供应商及时在网上填报应付账款情况和合同违约情况，在帮助了解区域公司履约情况的同时，更大程度保障供应商合法权益；加大供应商培训力度，现场指导整改能力不足的供应商，帮助提高竞争力。

## 招采管理

华润燃气建立“网上报名、资格初审、性能测试、现场考察、综合评审”的多阶段供应商选拔机制，并将征信、生产能力、业绩、社会责任等要素融入其中，在确保供应商具备良好资质的同时，助力公司绿色责任产业链建设；引入先进的物资管理系统，并将供应商名录嵌入其中集中管理；实行供应商备案管理制度，每年组织合作供应商对区域代理进行备案。2018年，共有1家参选企业因法人失信被取消参选供应商资格，共有38家企业入围合作供应商库。

入围合作供应商库的企业

38家



安全装置有效期检查



仓储管理检查



现场检查

### 资格初审

关注参选供应商的生产能力、生产资格、资信情况以及行业影响力。要求参选供应商提供企业生产及检测能力介绍、产品生产相关许可、银行资信情况、企业审计报告及业绩证明，并在相关网站上查询参选供应商及法人的征信情况。



### 现场考察

关注参选供应商生产管理和质量控制、职工劳动保护和特种人员持证情况、企业环境保护等内容，并检查企业的质量、环境和职业健康安全管理体系认证情况。



## 品质管控

华润燃气在采购过程中坚持质量第一原则，严把工程物资质量关。公司采用集中或联合管理方式，动态管理采购量及采购金额较大的工程物资，确保产品品质达标，2018年，公司重新评审10类集中采购物资、2类联合采购物资，增补评审3类联合采购物资；完善技术标准，不定期抽取产品送至第三方检测，2018年，公司共抽取9类物资样品送检，检验结果均合格。

## 引领行业发展

华润燃气的企业规模、盈利能力、管理水平、企业文化、社会责任等指标均处于行业领先水平。作为行业标杆企业，在实现自身发展的同时，公司通过行业交流与研讨、经营管理经验分享等方式，与行业共同发展进步。2018年，穆迪、标准普尔和惠誉三大国际知名评级机构先后发布报告，分别给予华润燃气A3、A-和A-评级，这是中国燃气行业历史上获得的最高信用评级，站在更宽视野、更高水准的起点上，华润燃气将携手其他企业，共同带动行业创新转型发展。



华润燃气联动能源产业链上下游企业，构建良性的供应生态系统，推动能源行业持续稳健、高质量发展。



华润燃气参与内外部管控标准修编和课题研究，为行业标准、区域标准建立提供有益的借鉴。



华润燃气加大科技创新投入，在实现自身发展的同时，带动智能平台建设、智慧服务、智能运营等方面创新升级。



作为生态文明建设的践行者，华润燃气积极推进能源生产和消费革命，构建清洁低碳、安全高效的能源体系。



华润燃气创新安全管理模式和工具，增强对安全生产管理工作的预测性和指导性，为能源行业安全管理积累经验。



华润燃气加入中国社会责任百人论坛，成为论坛的理事长单位，为政府推进和企业履行社会责任建言献策，推动中国企业社会责任品牌更好、更快发展。



### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续恪守商业伦理，积极迎接机遇和挑战，保持良好的政企关系；加强与各方合作伙伴跨界合作与交流，维护商业秩序，贡献商业智慧，共同构建良性发展的商业生态；建立健全责任采购制度，落实阳光采购政策，加强供应商管理，携手供应链共赢发展。

# 践行可持续的慈善公益

- 社会捐赠总额 **633.6 万港元**
- 扶贫专项资金投入 **262.16 万元**
- 员工志愿活动 **23489 人次**
- 志愿活动总时长 **5000 小时**
- 志愿活动总投入 **212 万元**

## > 我们的目标

2018 年政府工作报告再次将“志愿服务”写入其中，指出要打造共建共治共享的社会治理格局，加强社区治理，促进社会组织、专业社会工作、志愿服务健康发展。作为一家负责任、有担当的企业，华润燃气常怀感恩之心，倾情回馈社会，积极参与社区活动，在“扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体、志愿服务”四大方向精准发力，用实际行动助力和谐社会建设。



# 燃气 情注儿童福利院

## 聚力扶贫助困

实施乡村振兴战略，是党的十九大作出的重大决策部署，是决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化国家的重大历史任务，是新时代“三农”工作的总抓手。华润燃气积极响应“汇聚各方力量精准扶贫，打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会”的号召，探索党建目标管理与脱贫攻坚实效相结合的有效途径，从“人才培育、产业扶贫、基础设施建设”等方面入手，系统发力、重点突破、精准施策，坚持外部帮扶和催生内生动力并重，多形式、多渠道、多载体提升扶贫质量和效果。2018年，公司共筹集投入帮扶资金 262.16 万元。

筹集投入帮扶资金  
**262.16** 万元

### 定点帮扶涟源市石马山镇排掌村

娄底公司积极响应中央打赢脱贫攻坚战的工作要求和娄底市委的统一部署，承担涟源市石马山镇排掌村的脱贫帮扶任务，从人才扶贫、产业扶贫、基础设施建设等方面精准发力，确保扶贫工作取得实效。2018年，娄底公司多次被市县两级表彰，被授予涟源市“脱贫攻坚先进工作队”称号，另有3名扶贫小组成员被授予涟源市“脱贫攻坚帮扶先进个人”称号。

#### > 人才扶贫



选派具有农村工作经验的老党员驻村开展脱贫帮扶工作，同时安排13名中层以上管理人员作为帮扶责任人，与51户帮扶对象建立帮扶关系。2018年，娄底公司组织帮扶责任人入户帮扶11次，开展贫困户慰问活动3次。

#### > 基础设施建设

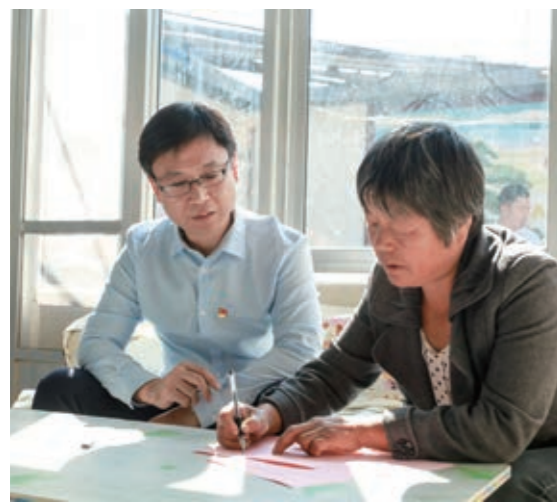


指导和帮助排掌村开展基础设施建设。2018年，娄底公司共完成村级公路硬化4.68公里，新建安全饮水工程14处，组织完成危房改造17处，完成异地搬迁9户，有效完善了村级服务平台建设。

#### > 产业扶贫



投入脱贫攻坚专项资金10万元，组织村民和贫困户建立2个农村合作社，为贫困户脱贫提供持续保障。2018年，娄底公司持续巩固18户已脱贫贫困户帮扶成效，并另外帮助27户贫困户实现脱贫。



2018年6月，莱州公司为3个贫困家庭引进种羊，并以高于市场的价格回收成羊，得到莱州市慈善总会、慈善义工管理中心的高度评价，作为莱州市慈善总会年度最有影响力的活动之一被推广和宣传。



## 支持教育事业

教育是民族振兴、社会进步的重要基石，是功在当代、利在千秋的德政工程，对提高人民综合素质、促进人的全面发展、增强中华民族创新创造活力、实现中华民族伟大复兴具有决定性意义。华润燃气通过捐赠教育设施、帮扶贫困学子等方式开展爱心帮扶助学活动，提升贫困地区办学水平，让贫困地区儿童感受到更多关心与爱护。



武义公司结对帮扶困难学子



辽阳公司助力高考学子金榜题名



滕州公司关爱困境儿童

## 关爱特殊群体

为进一步弘扬中华民族传统美德，倡导时代新风正气，华润燃气将特殊群体关爱视为一项长期性、持续性工作，大力推进对贫困群体、残障人士、留守儿童、孤寡老人、退伍老兵、“三无”和“五老”人员的关爱、救助、慰问等活动，努力创建和谐美好家园。2018年，公司用于慰问特殊群体的总金额超过80万元。

慰问特殊群体的总金额超

**80** 万元



2018年12月22日，秦皇岛公司联合星海心智障碍家长互助会为自闭症和心智障碍孩子打造温馨和谐的盛会，让更多人关注、关爱该群体。



--->--- 免费更换长寿命软管走进军队干休所

为表达对军队干休所老干部的崇高敬意，2018年“八一”建军节来临之际，滕州公司特开展“庆八一”燃气安全服务活动，为49户驻所老干部免费更换新型金属不锈钢波纹管，普及燃气安全使用知识，并提供燃气安全检查服务，表达节日问候，让更多人切实感受到华润燃气的关怀和温暖。



“这真是便民惠民的大好事，我们年纪大了、腿脚不方便，现在华润燃气工作人员上门免费提供服务，真的非常感谢他们。”

——离休干部代表



昆明公司参与公益徒步活动为先天性心脏病患儿筹款



濮阳公司慰问抗战老兵



鹰潭公司关怀孤寡老人

## 投身志愿服务

华润燃气深入领会“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，号召各区域公司建立员工志愿者队伍，打造特色志愿服务品牌，结合地区实际开展各项志愿者活动，以满足人民对美好生活的新期待、新需求。2018年，公司员工志愿活动达23489人次，累计奉献义工时长5000小时，捐款、捐物折合人民币212万元，组织大型公益活动150余次，其中无锡公司“阳光服务”品牌获华润集团社会责任奖铜奖。

员工志愿活动

**23489**人次



抚州公司与利民社区开展结对子活动



中山公司“小尊服务队”队员合影



滕州公司成立志愿服务队



### 我们的改进计划

未来，华润燃气将持续响应党和国家号召，助力精准扶贫，带动区域协同发展；支持教育文化事业，实现经济效益和社会效益双赢；关注社会弱势群体，开展爱心捐赠活动，让更多人平等地享用社会资源；加大志愿服务投入，真情回馈社会，助力社区和谐发展。





# 倾听 责任背后的故事

每一位燃气人的背后都有很多感人的故事

有拼搏和奋斗

有困难和心酸

有隐忍和坚持

有成功和喜悦

他们坚守岗位，用真诚和微笑服务着每一位用户

他们不忘初心，牢记自身的使命与担当

他们心怀责任，用实际行动谱写了润物耕心的辉煌篇章



## “安全管家” 让维护更高效

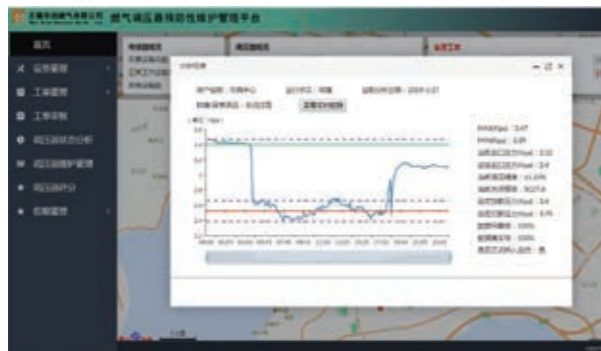
一大清早，小潘就从主任手上接到了维修工单。对于这样突如其来的任务，管网运行部调压班组早已习以为常，但今天的工作流程却与往常有些不同。

小潘管理着上千个调压器，以前维修调压器要先去现场复核故障原因，再回到公司取相应的配件，然后再返回现场进行维修，整个过程大约花费两个多小时。但最近不一样了，他在出发之前就可以清楚调压器的故障原因，并提前做好准备好需要更换的配件，直接到现场解决问题。如此高效率工作得益于公司采用的调压器预防性维护管理系统（以下简称“维护管理系统”）。



“这个系统能及时预测调压器的故障，把问题扼杀在萌芽状态，而且还能帮我们安排保养计划，提高工作效率，可真是调压器的‘安全管家’啊！”

——调压班组长



调压器预防性维护管理系统

在每天夜深人静的时候，维护管理系统都会读取调压器前一天运行数据，利用大数据、物联网、人工智能等技术，及时分析判断调压器运行状况，预测调压器故障前的变化趋势，筛选出运行异常和需要维护保养的设备。不仅如此，维护管理系统还会根据收集到的数据，合理安排每天的维修保养计划。正是由于维护管理系统的便利，小潘在上班前就已经收到发送到他手机上的维修保养数据，即使主任没有安排维修任务，他也会去现场复核系统反馈为异常的调压器。

所需的维修维护配件和工具都已经准备好，小潘立即赶往现场维修调压器，从接单到完成耗时不到 30 分钟，比起以往效率足足提升四倍！修好故障调压器后，他继续根据维护管理系统安排的计划维修维保周边调压器，确保每一个调压器参数都在正常运行范围内。

对于运行不稳定、安全风险较大的调压器，维护管理系统会及时提高维保频率，保证调压器安全运行。同时，还能根据维护人员实时位置合理规划路径，帮助维护人员安排维护顺序，减少路上折返。通过维护管理系统，能有效提高设备运营水平，延长资产生命周期，从而降低企业成本，提高公司核心竞争力。

虽然小潘管理的调压器数量越来越多，但是在维护管理系统的帮助下，他的工作比之前轻松了不少。维护管理系统仅仅投入使用 3 个月就极大地提高了维修人员的工作效率。

## “阳光服务” 铸就责任品牌



阳光服务队走进社区，关爱孤寡老人，给老人送去温暖。



流动服务车走遍无锡大街小巷，为锡城用户提供便利。

自 2009 年起，无锡公司结合战略方向、企业特色、群众需要，成立了一支“阳光服务”队伍，秉持“阳光服务，以客为尊”的服务理念，着力打造“阳光服务”特色志愿品牌，通过开展“阳光零距离、阳光进校园、阳光个性化、阳光新担当、阳光共携手”五大全方位项目，让百姓真正体会到“温暖、微笑、高效”的“阳光服务”志愿品牌内涵。经过近十年的努力，志愿服务队伍已发展至 300 余人，服务人次超过百万。

感恩回馈社会是责任更是使命。“阳光服务”队以百姓为圆心开展服务，切实打通联系服务群众的“最后一公里”。例如进行社区巡回服务，每周在居民家门口开设燃气业务咨询，举办安全用气宣传、安全大讲堂，搭建安全宣传教育网和服务网；搭建结对帮扶平台，全年为 100 户独居、空巢老人实现微小心愿；及时到偏远地区或者老人较多的小区进行现场服务。这些举措使服务与百姓“零距离”，真正走进百姓生活和心里。

此外，为树立安全意识从娃娃抓起，影响带动更多人自觉增强安全意识，“阳光服务”队还组织开展“大手牵动小手”活动，通过“开辟一片教育阵地、上一堂燃气安全教育课、组织一次企业开放日、举办一次燃气互动游戏”等多样形式，提高学生的安全知识水平。同时，“阳光服务”队还以燃气知识科普基地为阵地，带领学生前来参观，让学生们在积极参与社会实践的同时，将所学燃气知识带回各自家庭、学校，实现安全知识的传递。

“阳光服务”志愿品牌形象的提升还在于管理与形式的不断突破与创新。一方面，政府、公司、综合体和经营者“四位一体”的管理模式，将原先责任不清的状况扭转为“大家协同管理”的局面；另一方面，以社区、物业、居民和公司的共同安全目标、共同服务需求为结合点，创建“阳光社区”，打造“事先多沟通、遇事多商量、难事共解决”的协作模式。此外，无锡公司还推动形成服务“大品牌”理念，协同社会和媒体资源，着力培育典型先进，宣传服务者的先进事迹。

“阳光服务”队始终不忘初心、传承红色基因，不断延续品牌建设与发展。2016-2018 年，“阳光服务”队走进了 150 余个社区，104 余万家庭，发放资料 92 万余份，举办讲座 63 场，上门服务孤寡空巢老人、“五保老人” 860 余户，每年为特困家庭共计减免气费 15 余万元。

阳光在心，服务在行。未来，无锡公司将勇担社会责任、继续奋进前行，完善“阳光服务”品牌的体系化建设，同时加大宣传力度，在燃气行业、公用行业复制推广，进一步扩大“阳光服务”特色品牌效应和影响力，为提升服务质量和百姓生活品质不懈努力。



# 探索

## 责任背后的力量

华润燃气承接华润集团作为红色央企的责任与使命  
将社会责任融入公司战略、组织管理和日常运营过程中  
聚焦股东责任、员工责任、客户责任、环境责任、伙伴责任  
和公共责任六大领域持续推进责任实践  
为成为“综合实力‘中国第一，世界一流’的燃气企业”的  
战略目标不懈努力



# 责任战略

华润燃气将社会责任融入企业经营战略中，坚持在与利益相关方的沟通实践中，实现企业可持续发展。为更好地落实社会责任工作，公司以《华润集团社会责任工作管理办法》为指引，构建社会责任理念和战略体系，并配套制定详细的年度规划，指导公司开展可持续经营工作，携手股东、政府、客户、员工、伙伴、社区等利益相关方，共同履行社会责任。

## 责任理念



使命

携手共创美好生活



愿景

追求卓越发展，把华润燃气建设成为具有国际竞争力的世界一流企业，实现超越利润之上的追求



价值观

诚实守信  
业绩导向  
客户至上  
感恩回报

# 责任治理

华润燃气构建了完善的社会责任组织体系，统一规划公司社会责任工作。董事会为社会责任工作的统筹部门，负责社会责任工作的决策和审核；办公室为社会责任工作的牵头部门，负责研究公司社会责任管理的政策、治理、战略、规划等，审阅公司年度社会责任计划及执行情况；其他部门为社会责任工作的配合部门，负责收集社会责任工作素材，协助编写年度社会责任报告。

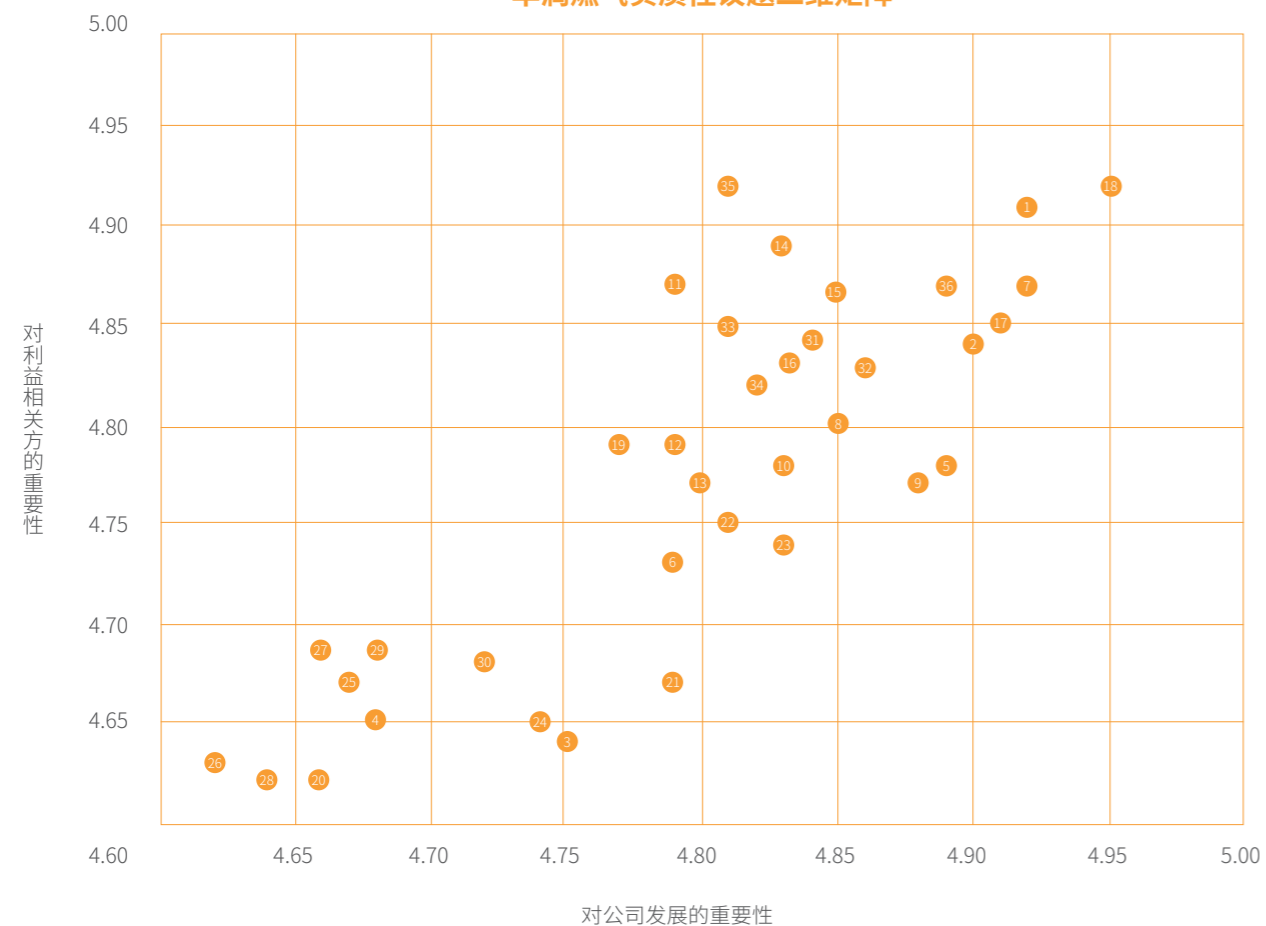
## 报告编写前、中、后期各部门分工及职责



# 议题分析

华润燃气逐步完善公司议题管理，在社会责任报告发布前期通过行业政策趋势分析、国内外报告标准分析、同行业优秀报告对标、内外部利益相关方调查等方式，结合“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，识别和筛选出 2018 年度重大社会责任议题，并绘制实质性议题二维矩阵图，指导公司有目标、有重点地推进社会责任工作。

华润燃气实质性议题二维矩阵



注：各议题的分值区间为 0~5 分，分值越高，表明议题的重要性越大；反之，越小。

- |           |            |            |            |
|-----------|------------|------------|------------|
| 1. 落实诚信经营 | 10. 关爱员工生活 | 19. 加强战略协作 | 28. 倡导志愿服务 |
| 2. 防范运营风险 | 11. 帮扶困难员工 | 20. 探索海外合作 | 29. 带动社会就业 |
| 3. 确保稳定盈利 | 12. 落实党建工作 | 21. 强化政企合作 | 30. 助力区域发展 |
| 4. 维护股东权益 | 13. 建设智慧燃气 | 22. 促进行业发展 | 31. 健全环保体系 |
| 5. 规范信息披露 | 14. 提升燃气质量 | 23. 责任阳光采购 | 32. 推广清洁能源 |
| 6. 深化创新转型 | 15. 优化客服体系 | 24. 改善媒体关系 | 33. 推进节能技改 |
| 7. 尊重员工权益 | 16. 倾听客户诉求 | 25. 主动扶贫助困 | 34. 倡导节能减排 |
| 8. 完善员工培训 | 17. 稳定燃气供应 | 26. 爱心捐资助学 | 35. 资源高效利用 |
| 9. 畅通职业通道 | 18. 保障安全用气 | 27. 关爱特殊群体 | 36. 践行绿色办公 |

# 责任参与

华润燃气高度重视与内外部利益相关方的沟通，通过信息报送、专题汇报、战略合作、股东会议、企业网站、满意度调查、公益活动、媒体沟通等机制和方式，让利益相关方及时了解公司生产、经营、发展等方面的信息；主动倾听利益相关方诉求，并将利益相关方期望融入公司决策制定过程中，转化为社会责任目标和行动；举办“公众开放日”活动，邀请政府职能部门、学生、社区居民、媒体、监督机构等走进公司，实地了解生产流程、环保设施等。

利益相关方	对公司的期待	华润燃气的回应
政府	依法合规经营 安全稳定供气 绿色低碳发展	成立诚信合规委员会 开展安全文化建设 深化安全管理 环保指标满足国家标准
投资者	保障股东权益 公司持续盈利 资金使用规范	股东大会 定期发布半年报 / 年报 开展内部审计 商业风险自评
客户	保障客户权益 提供温馨服务 缴费便捷	提供充足、可靠、环保的燃气 设立“客服中心” 完善客户投诉管理 开通多元化缴费通道
员工	合法权益保护 畅通职业发展通道 职业健康安全保护	依法签订劳动合同 开展各类培训学习 开展各类文体活动 推行职业健康计划
供应商	保障供应商权益 加强供应商管理 落实责任采购 带动供应商成长	开展阳光采购 诚信履行合约 规范供应链管理 签订战略合作协议
环境	贡献清洁能源 减少温室气体排放 资源循环利用	污染物达标排放 发展循环经济 倡导绿色办公 提供绿色燃气具
社区	扶贫助困 捐资助学 志愿服务	响应脱贫攻坚号召 支持教育事业 关爱特殊群体 参与社区共建

华润燃气成功举办 2018 年首届“公众开放日”活动

为响应华润集团“亲亲华润·感受 80 年”公众开放日主题，华润燃气于 2018 年 9 月 8 日举办首届“公众开放日”活动。此次活动由华润燃气南京区域公司承办，举办羽毛球友谊赛并邀请天然气用户、合作伙伴及股东方代表 60 余人走进华润燃气南京江宁研发中心，了解华润燃气创业历程及管理、经营、服务情况，提出宝贵的意见和建议。

举办“公众开放日”活动，是践行华润集团“与您携手、改变生活”理念的具体行动，也是华润燃气加强与外界沟通、提升形象、树立品牌的生动实践。未来，华润燃气将持续开展开放日活动，进一步增强员工归属感和自豪感。



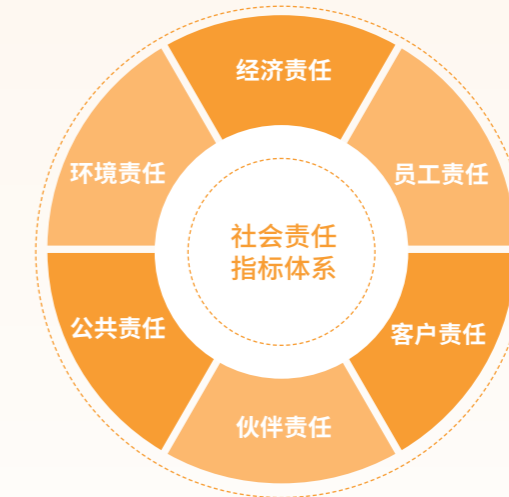
## 责任文化

华润燃气积极组织和参与内外部社会责任相关会议，提升社会责任管理能力和报告编制人员的社会责任意识，增强对社会责任相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握；组织召开内部社会责任相关培训会，提升全员社会责任意识；支持外界发起的经济、环境、社会公约，主动参与华润集团及其他外部社会责任评优活动，对标国际标准及优秀企业，发掘自身不足并制定详细的改善计划；结合自身业务实际，不断完善社会责任指标体系建设，明确社会责任工作方向。

规范公司治理、合规信息披露、落实“三重一大”

环境管理体系、支持低碳发展、推广清洁能源、落实绿色办公

响应国家政策、服务民生发展、发展公益事业



依法平等雇佣、职业健康管理、畅通发展通道、平衡工作生活

客户权益保护、确保资费透明、保障用气安全、支持智慧燃气

诚信阳光经营、战略共享机制、助力行业发展、落实责任采购

华润燃气召开《2018 社会责任报告》启动会

2019 年 4 月 22 日，华润燃气召开社会责任报告启动会，会议历时 2 个小时，来自公司总部 12 个部室代表、80 家区域公司代表及外部社会责任专家共计百余人参会。会议期间，外部专家介绍社会责任基础知识、报告发布趋势，重点说明华润燃气 2018 年报告编制工作安排，并针对性解答参会代表疑问，有效促进了公司社会责任水平的整体提升。

## 责任荣誉

华润燃气多年来持续推动并落实社会责任工作，积极回应利益相关方诉求，获得了社会各界的广泛认可。2018 年，公司连续第 6 年入选“普氏能源资讯全球能源企业 250 强”，位列第 138 名；获香港绿色企业大奖“超卓环保安全健康奖”金奖；在由中国社科院企业社会责任研究中心指导、中国社会责任百人论坛主办的第七届分享责任年会上获得“绿色环保奖”；拥有 6 家华润集团六星级标杆站点；发布《2017 社会责任报告》，再度荣获“中国企业社会责任报告评级专家委员”五星级评价。



荣获“超卓环保安全健康奖”金奖



荣获“绿色环保奖”

## 未来展望

展望未来，华润燃气将坚守创业初心、保持创业激情，把握时代机遇、找准发展方向，积极融入党和国家赋予的大责任与大担当中，持续贯彻落实国家能源战略，坚持倾听利益相关方声音，为股东创造稳步增长价值，为客户提供安全可靠能源，为员工构建平等舒适环境，为社会打造和谐环保企业，真正把企业“做实、做强、做大、做好、做长”，努力实现“成为中国最受尊重的燃气行业领导者”的企业愿景。

# 附录

## 报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第六份社会责任报告，披露了华润燃气控股有限公司及其下属区域公司在履责方面的理念、措施和绩效。报告发布之前，所有数据及内容已通过部门及管理层层多重审核，内容上不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### ○ 时间范围

本报告的时间跨度为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

### ○ 组织范围

为便于表达，报告中也使用“华润燃气”“燃气”“公司”“我们”等称谓表示一个整体的“华润燃气控股有限公司及其下属区域公司”。

### ○ 参考标准

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》  
《联合国可持续发展目标 SDGs》  
国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》  
GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》  
中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》  
《华润集团社会责任工作管理办法》

### ○ 信息来源

本报告中所涉及的财务数据来自华润燃气控股有限公司正式文件和统计报告。报告中的财务数据以人民币为单位，特别说明的除外。

### ○ 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

### ○ 联系方式

#### 深圳

电话：(0755)82668008  
传真：(0755)82691109  
地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号中国华润大厦 19 楼  
邮政编码：518063  
廉洁电话：(0755) 82668008-168  
廉洁邮箱：jianchabu@crcgas.com

#### 香港

电话：+852 2593 8200  
传真：+852 2598 8228  
地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 1901-02 室  
电邮：investor-relations@crgas.com.hk  
网站：www.crcgas.com

## 关键绩效

### 经济绩效

指标	单位	2016	2017	2018
资产总额	亿港元	596.75	687.64	735.72
营业收入	亿港元	329.16	398.38	511.65
营业成本	亿港元	217.31	279.22	375.44
利润总额	亿港元	61.45	65.49	78.32
营业利润	亿港元	61.89	66.13	78.77
净利润	亿港元	44.38	49.11	58.88
净利润报酬率	%	18.72	16.84	19.02
归母公司净利润	亿港元	32.89	36.54	44.50
股东应占净利润	亿港元	32.90	36.54	44.50
经营性净现金流	亿港元	73.65	77.96	83.42
投入资本收益率	%	12.29	13.27	11.44
净资产收益率	%	14.24	18.58	19.02
国有资产保值增值率	%	114.43	123.05	133.32
资产负债率	%	60.28	57.58	57.04
每股收益	港元	1.51	1.68	2.04
纳税总额	亿港元	28.60	32.00	33.63
燃气用户数量	万户	2650	3041	3464
年度销气量	亿立方米	162.7	197.4	242.8
经济合同履约率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	98.96	100	100
科技创新投入	亿元	0.5	1.0	1.0
新增专利数	个	1	11	19
重大创新奖项	个	0	1	0
产品出厂合格率（“PERCEN 百尊”）	%	100	100	100
销售总额（“PERCEN 百尊”）	万元	33600	64700	65000



## 社会责任

指标	单位	2016	2017	2018
安全培训投入	万元	1138	1345	1712
安全培训总时长	小时	722732	763359	594970
安全培训参与人次	人次	248213	258865	249812
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	2105	2593	2816
安全生产投入	万元	26038	28864	36744
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
安全管理人员持证人数	人	2211	2485	2978
注册安全工程师人数	人	783	790	892
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例	%	100	95	95
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0
责任采购比率	%	85.57	84.2	85.13
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
客户满意度	分	89	91	91.7
员工总人数	人	40121	42011	48031
女性员工人数	人	14444	15434	15451
新增就业人数	人	122	1890	6020
女性管理者比例	%	25.20	24.7	27
残疾人雇佣人数	人	101	93	94
少数民族员工人数	人	1020	1087	1102
员工流失率	%	3.20	4.3	4.5
接收应届毕业生人数	人	771	866	785
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	11	11	11
员工平均工资水平	万元	7.15	7.865	8.6515
年度新增职业病和企业累计职业病	例	0	0	0

指标	单位	2016	2017	2018
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	元	1870	2012	1749
人均培训时长	学时	69	87	74
员工培训覆盖率	%	100	100	100
困难员工帮扶投入	万元	198.36	390	395
救助困难员工投入	万元	4.7	120	124
走访慰问困难员工家庭投入	万元	59.03	80	90
资助困难员工子女入学投入	万元	55.89	60	64
救助困难员工投入	万元	78.74	130	140
社会捐赠总额	万港元	285.80	485.8	633.6
员工志愿活动人次	人次	15300	21782	23489
扶贫专项资金投入	万元	45.65	62.3	262.16

## 环境责任

指标	单位	2016	2017	2018
环保总投入	万元	1782.54	2125.97	2445.87
节能减排技术改造投入	万元	1705.10	2011.05	2312.71
环保培训参与人次	人次	100295	121231	139416
环保培训总时长	小时	195480	211054	242712
召开视频会议次数	场次	241	151	253
视频会议涉及会议室	个次	2285	1577	2438
环保培训总投入	万元	77	82	94.3
综合能源消费量	万吨标准煤	4.81	4.8452	4.8368
全年能源消耗总量	万吨标准煤	4.81	4.8452	4.8368
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.01	0.0092	0.0083
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0307	0.0286	0.0282
温室气体总排放量	万吨	24.67	25.00	25.02
新建项目执行环境和社会影响评估的比率	%	100	100	100

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
	领导致辞	P2.1-2.2	P03
关于华润燃气	燃气档案	P4.2-4.3	P05
	企业文化	G1.1	P06
	业务布局	P4.2	P07
	组织架构	P4.1	P08
	发展历程	P3.1	P09
讲述·责任背后的担当	追求更高效的组织管控	M1.1-1.8, M2.6, M3.1, M3.3, M3.5, S1.1-1.4	P13
	全方位守护万家安全	M2.1-2.2, M2.8-2.12, S2.11, S3.1-3.7	P19
	将智能注入“蓝色火焰”	M2.4-2.7, M2.2	P25
	燃梦绿色能源新未来	M3.8, E1.1-1.10, E2.1-2.4, E2.6-2.9, E2.12-2.14, E2.16, E2.18, E2.22-2.25, E3.1, E3.3-3.4, E3.6	P29
	打造管家式燃气服务	M2.1-2.4, M2.7-2.8, M2.10-2.18	P35
	与员工携手共同成长	S1.5, S2.1-2.5, S2.7-2.18, S4.2-4.3, S4.7	P41
	汇聚行业发展新动力	M3.3-3.4, M3.6-3.15, S1.5-1.6	P49
	践行可持续的慈善公益	S4.1, S4.6, S4.8-4.13	P55
倾听·责任背后的故事	“安全管家”让维护更高效	P3.1-3.2	P63
	“阳光服务”铸就责任品牌	P3.1-3.2, S4.9	P64
探索·责任背后的力量	责任战略	G1.1-1.2, G2.2-2.3, G4.1	P67
	责任治理	G3.1-3.3	P67
	议题分析	G2.1	P69
	责任参与	G6.1-6.2	P70
	责任文化	G2.3, G4.2-4.3, G5.1-5.3, G6.2-6.3	P71
	责任荣誉	A3	P72
	未来展望	A1	P73
附录	报告导读	P1.1-1.3	P75
	关键绩效	A2	P76
	指标索引	A5	P79
	评级报告	A4	P80
	意见反馈	A6	P81



《华润燃气控股有限公司 2018 社会责任报告》评级报告

受华润燃气控股有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《华润燃气控股有限公司 2018 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2019）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司办公室牵头成立报告编写委员会，董事局主席担任委员会主席，总裁把控报告整体方向，并负责审定报告内容，各部室参与具体编制工作；将报告定位为强化社会责任管理、回应利益相关方诉求、传播负责任企业形象的重要工具，构建了多形态的报告体系；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、H5 版等形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品服务创新、职业健康管理、安全生产、责任采购、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、减少“三废”排放等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“追求更高效的组织管控”“全方位守护万家安全”“将智能注入‘蓝色火焰’”“燃梦绿色能源新未来”“打造管家式燃气服务”“与员工携手共同成长”“汇聚行业发展新动力”“践行可持续的慈善公益”等角度系统披露了所在行业核心指标的90.01%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“安全生产事故数”“员工伤亡人数”“千人死亡率”“员工流失率”“产品责任事故数”“重大停电、断供事件数”等负面数据信息，并详细描述“用户投诉客服中心工作人员业务能力差事件”的起因、解决措施及处理结果，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“净资产收益率”“科技创新投入”“客户满意度”“责任采购比率”“社会捐赠总额”“扶贫专项资金投入”“环保总投入”“综合能源消耗量”“温室气体总排放量”等

79个关键指标连续3年的对比数据；并就“中国最大的城市燃气运营商之一”“普氏能源资讯全球能源企业250强第138名”“香港上市公司港股100强第76名”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“初心终不改 燃梦再出发”为主题，从经济、环境、社会等方面展开，框架结构清晰，重点议题突出，展现了企业对履行社会责任的深刻理解；设置“倾听·责任背后的故事”专题，以故事体生动呈现履责成效，增强了报告的悦读性和趣味性；章节跨页采用契合章节主题的实景大图，并嵌入叙述性引言及关键绩效，提纲挈领，便于读者快速把握章节内容，提升了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

《报告》积极响应联合国可持续发展目标 SDGs，彰显了企业的责任引领和报告的与时俱进；贯彻“十九大精神”，响应精准扶贫等热点时事议题，聚焦企业履责实践，凸显了企业贯彻宏观政策的责任担当；创新设计“我们的改进计划”板块，展示企业未来履行社会责任的发展目标，凸显了企业持续履责的决心与信念，具有领先的创新性表现。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润燃气控股有限公司 2018 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

适度增强报告框架的时代性和灵活性，进一步提升报告的创新性。



华润燃气社会责任报告连续第三年获得五星级评价

魏芳川

评级专家委员会副主席

张洪忠

评级小组组长 评级小组专家

过程性评估员 任姣姣

出具时间：2019年6月28日



扫码查看企业评级档案

## 意见反馈

### 尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告！为持续改进华润燃气社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

#### 深圳

电话：(0755)82668008

传真：(0755)82691109

地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号中国华润大厦 19 楼

邮政编码：518063

#### 香港

电话：+852 2593 8200

传真：+852 2598 8228

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 1901-02 室

### 选择性问题的评价

选项	很好	较好	一般	较差	很差
您对本报告的总体评价如何	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您认为本报告反映公司对经济、社会和环境的重大影响如何	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您认为公司在客户服务、保护相关方利益方面做得如何	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
请您整体评价本报告的可读性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 开放性问题

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

---

您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

---

您对华润燃气今后编制社会责任报告有何意见和建议？

---