

燃梦前行

为美好而来



华润燃气控股有限公司

社会责任报告

2019

## 报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第七份社会责任报告，披露了华润燃气控股有限公司及其下属区域公司、成员公司在履责方面的理念、措施和绩效。报告发布之前，所有数据及相关内容已通过部门及管理层多重审核，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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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、成员公司”。

### 参考标准

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- GB/T 36001—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，特别说明之处除外。

### 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) 8266 8008  
传真：(0755) 8269 1109  
地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号中国华润大厦 19 楼  
邮编：518063  
廉洁电话：(0755) 8266 8008-168  
廉洁邮箱：jianchabu@crgas.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  
网址：www.crgas.com



01 报告导读

05 主席致辞

06 关于华润燃气

06 公司概况

07 企业文化

08 业务布局

09 组织架构

10 发展历程

12 专题聚焦

防疫保供，  
一抹蓝焰的坚守

## 上篇

价值创造，  
与美好生活同频共振 16

18 强化经营管理，筑牢发展根基

22 打造智慧燃气，创享心悦体验

25 稳定安全供气，呵护万家温暖

29 供应清洁能源，建设美丽中国

## 下篇

同心燃梦，  
为美好未来聚力奋进 32

34 坚持客户导向，尊享管家服务

39 尊重关爱人才，打造活力团队

44 开放包容合作，携手行稳致远

47 感恩回馈社会，福气润泽民生

50 责任管理

50 责任战略

50 责任组织

52 议题分析

53 责任参与

54 责任文化

55 责任荣誉

56 未来展望

58 附录

58 关键绩效

61 指标索引

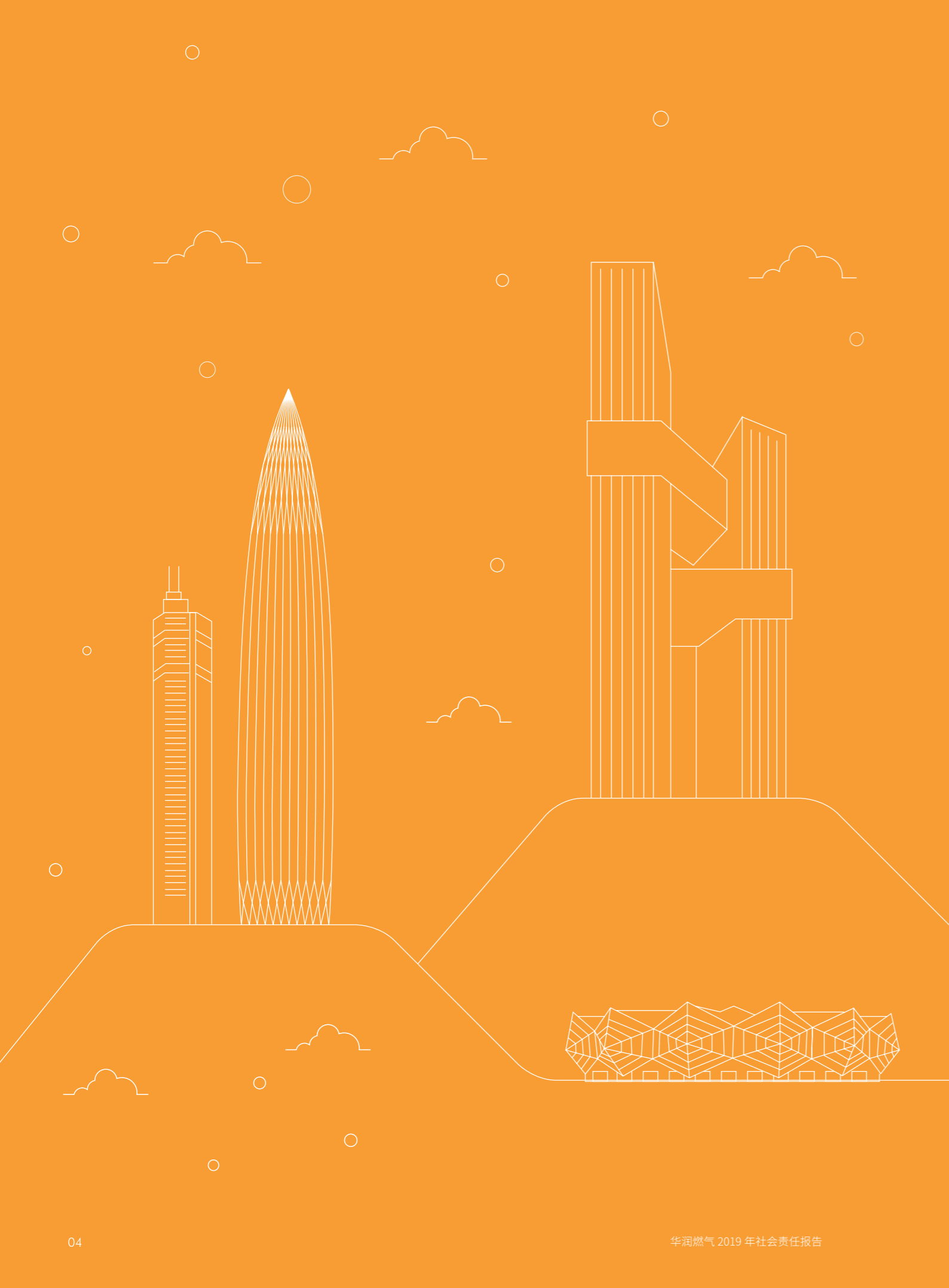
62 评级报告

63 意见反馈



# Contents

## 目录



华润燃气董事局主席 王传栋



## 主席致辞

2019 年是中华人民共和国成立 70 周年。70 年奋发图强，中华儿女谱写了诗章；70 年砥砺前行，神州大地丰收了硕果；70 年携手并进，中国梦播下了希望。2019 年也是华润燃气稳健提升发展的一年。成长发展于时代大潮中的华润燃气，在硝烟四起、强手如云的市场上积极应变、主动求变，坚持外延式扩张和内涵式增长并进，实现了经济效益、环境效益、社会效益的多维提升，逐步发展成为中国领先的燃气公用事业单位，开创了高质量发展的新局面。

华润燃气充分利用有利的经营环境，在追求卓越表现的同时，努力提升经营效率，供应安全可靠的清洁能源，并向客户提供体贴、周到及高效的服务，为股东带来不断增长且可持续的业绩表现，为员工创造广泛且专业的个人发展机会，为中国乃至世界的环境保护及改善作出贡献，成为中国燃气行业最受尊敬的领导者之一。2008 年至 2019 年，公司股价实现 11.51 倍增长，市值实现 29.88 倍增长。2019 年，三大国际知名评级机构持续维持公司 A3、A- 和 A- 级评级，充分表明公司的发展战略和财务表现得到了市场的广泛认可。

华润燃气还是生态文明建设的践行者。近年来，国家出台多项环保政策，持续推进大气污染防治工作，强化重点区域民用、采暖、工业等领域的煤改气，公司主动配合“打赢大气污染防治攻坚战”的号召，积极配合各级政府天然气推广利用政策，持续推动煤改气项目，加大对分布式能源、充电桩等新业务的拓展力度。2019 年，公司共销售天然气 280.1 亿立方米，相当于协助减少使用煤炭约 34000 万吨，协助减少排放二氧化碳约 8476.3 万吨、污染物约 382.5 万吨。

饮水思源，感恩回馈。华润燃气的成长发展离不开各个利益相关方的支持和信任，在实现自身发展的同时，公司以感恩之心回馈社会，联动各区域公司、各成员公司在多地广泛开展扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体及志愿者活动，为各类公益事业捐款捐物，树立了良好的企业形象。在 2020 年初的新型冠状病毒肺炎疫情大暴发期，公司积极落实政府及华润集团各项部署要求，精心组织，迎难而上，实现安全稳定供气，多个战疫事迹入选国资委《国资报告》专刊。

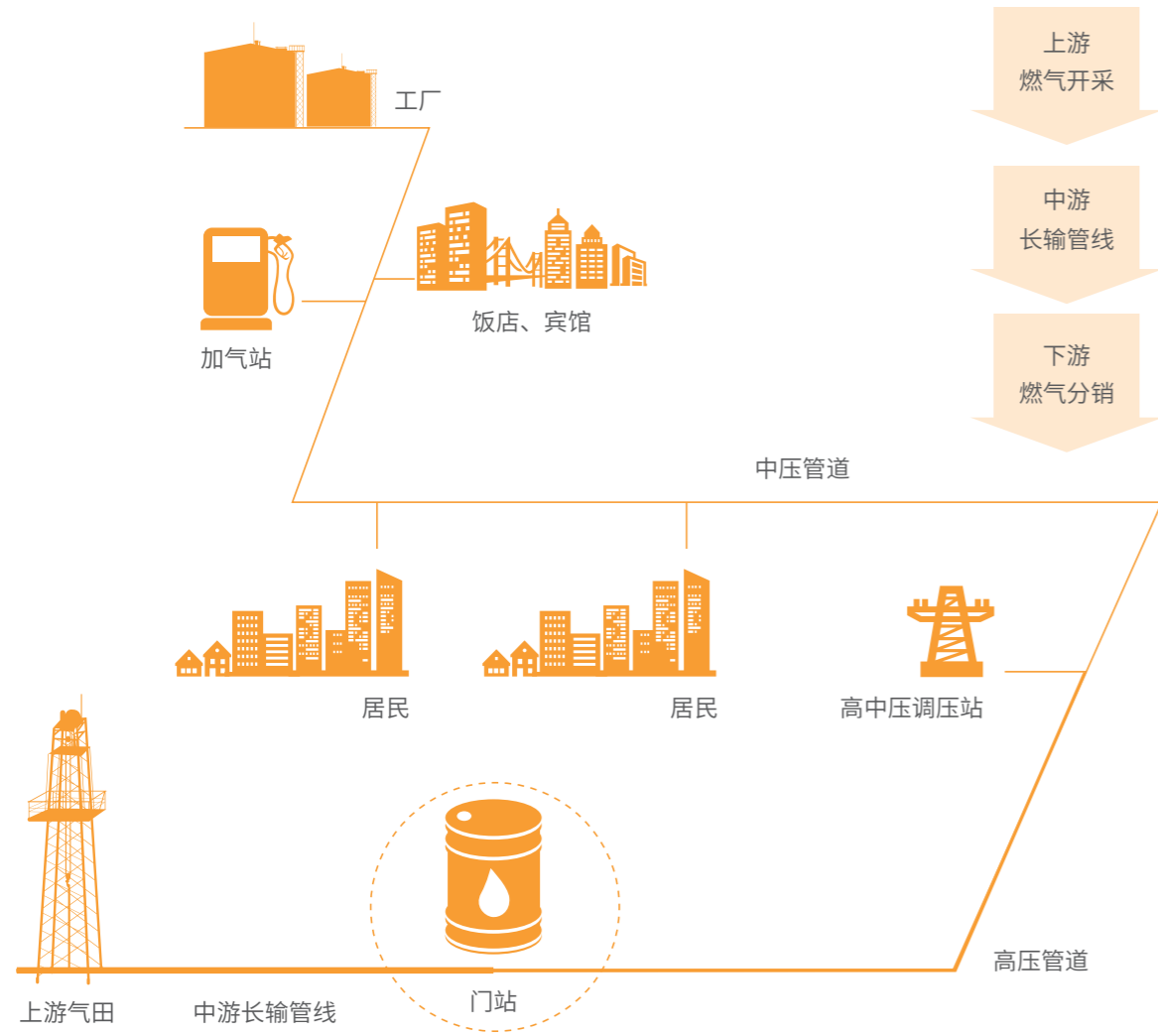
思未来，华润燃气将不忘初心，牢记使命，传承华润集团的央企红色血脉，持续贯彻落实国家能源战略，积极倾听利益相关方声音，肩负责任，向着综合实力“中国第一、世界一流”的燃气梦不断努力。

# 关于华润燃气

## 公司概况

华润燃气成立于2007年7月，总部设在深圳，是华润集团战略业务单元之一。2008年11月初，公司在香港成功上市，成为华润集团旗下燃气板块的上市平台，现已位列恒生中国企业指数成份股。2008年至2019年，公司股价实现11.51倍增长，市值实现29.88倍增长，溢利实现20.3倍增长，营业额实现17.7倍增长，总资产实现21.8倍增长。

公司连续7年入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”，排名由2018年的第138名上升至2019年的第129名。基于持续稳健的增长及不断提升的业绩表现，穆迪、标准普尔和惠誉三大国际知名评级机构持续维持公司A3、A-和A-级评级，这是中国燃气行业内获得的最高信用评级水平。



燃气产业链示意图

## 企业文化

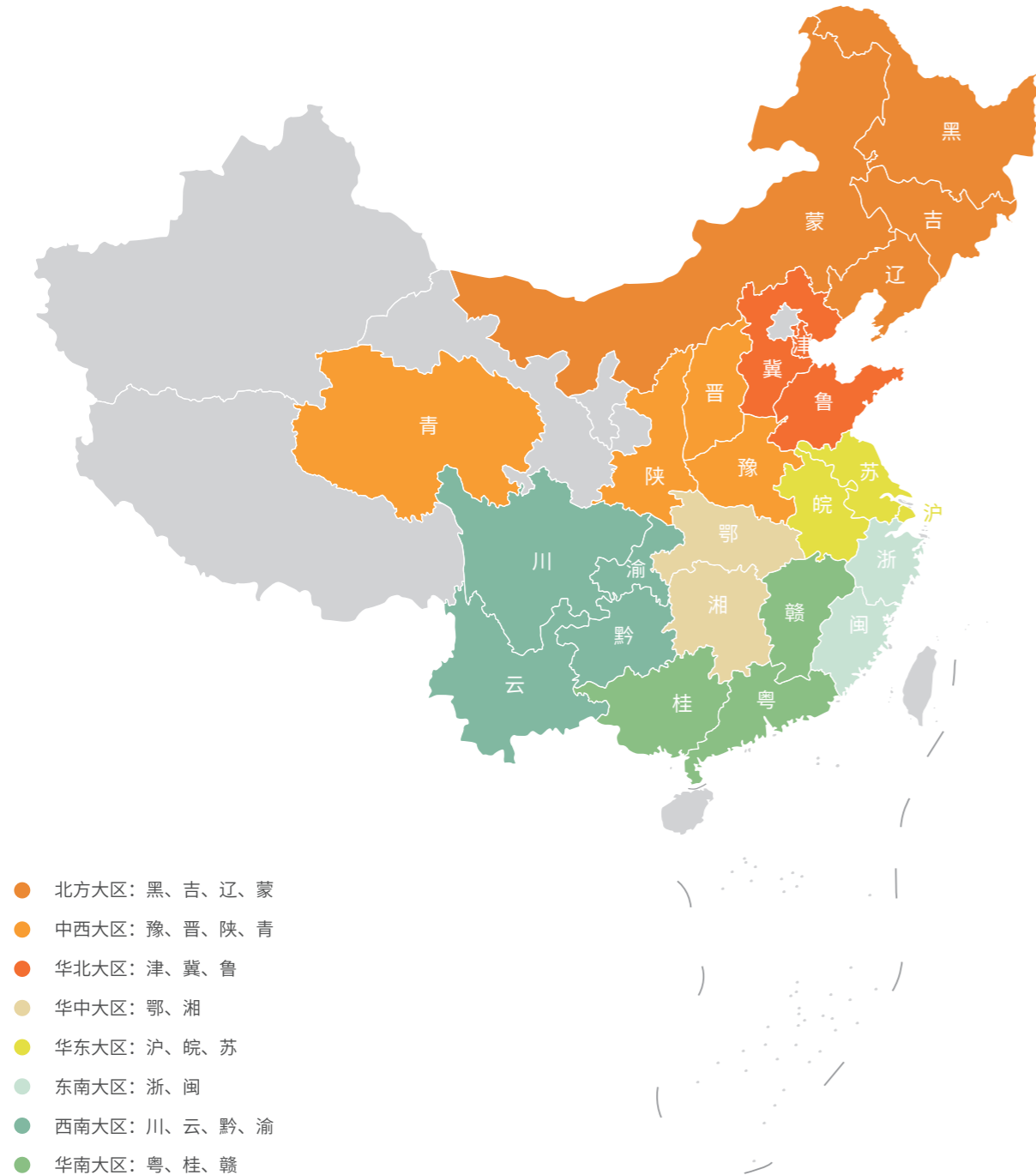
成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业

提供专业、高效、亲切的服务，供应安全清洁燃气；致力于改善环境质量，提升生活品质；不断追求卓越，实现股东价值、员工价值和社会价值最大化

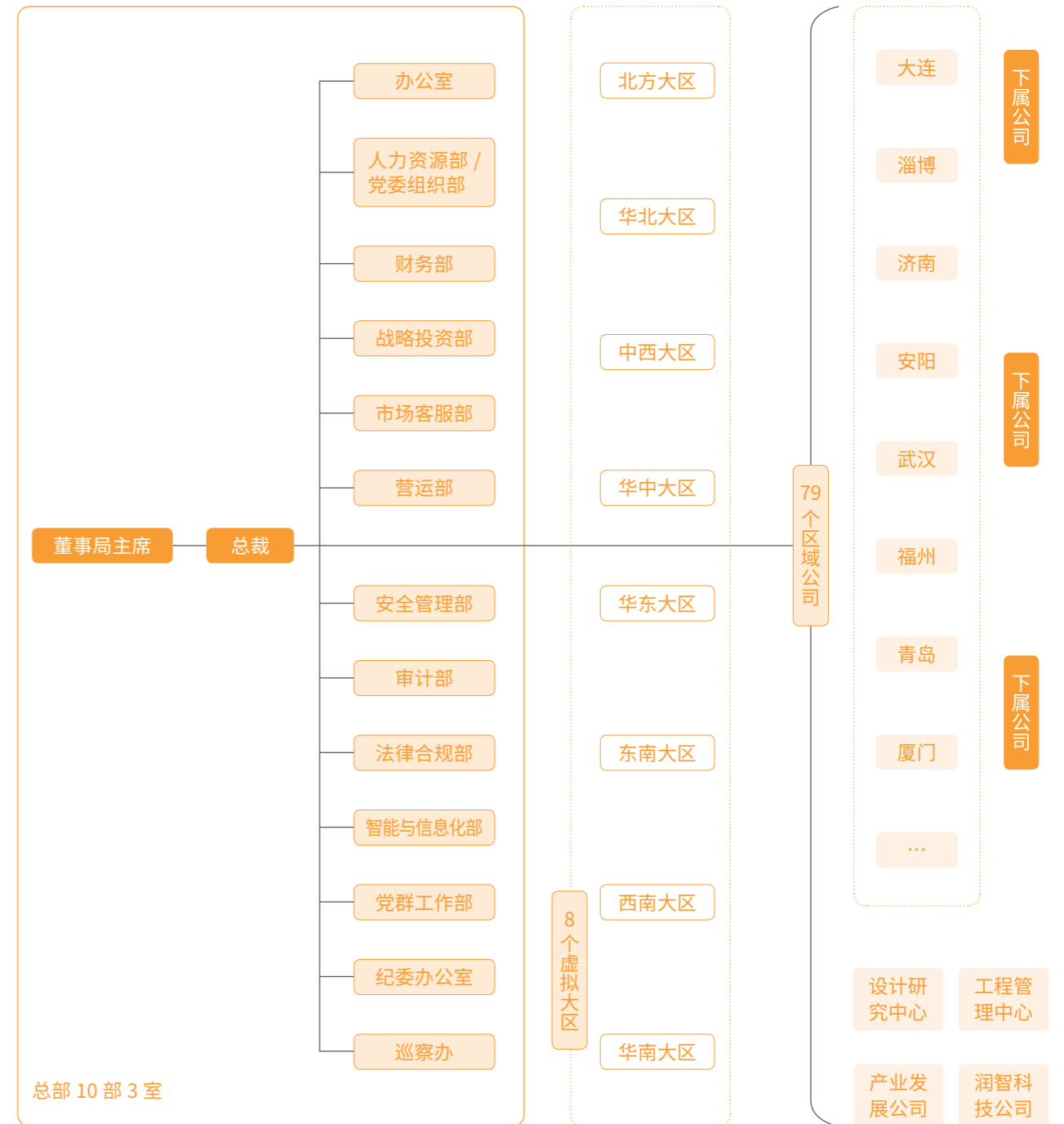


## 业务布局

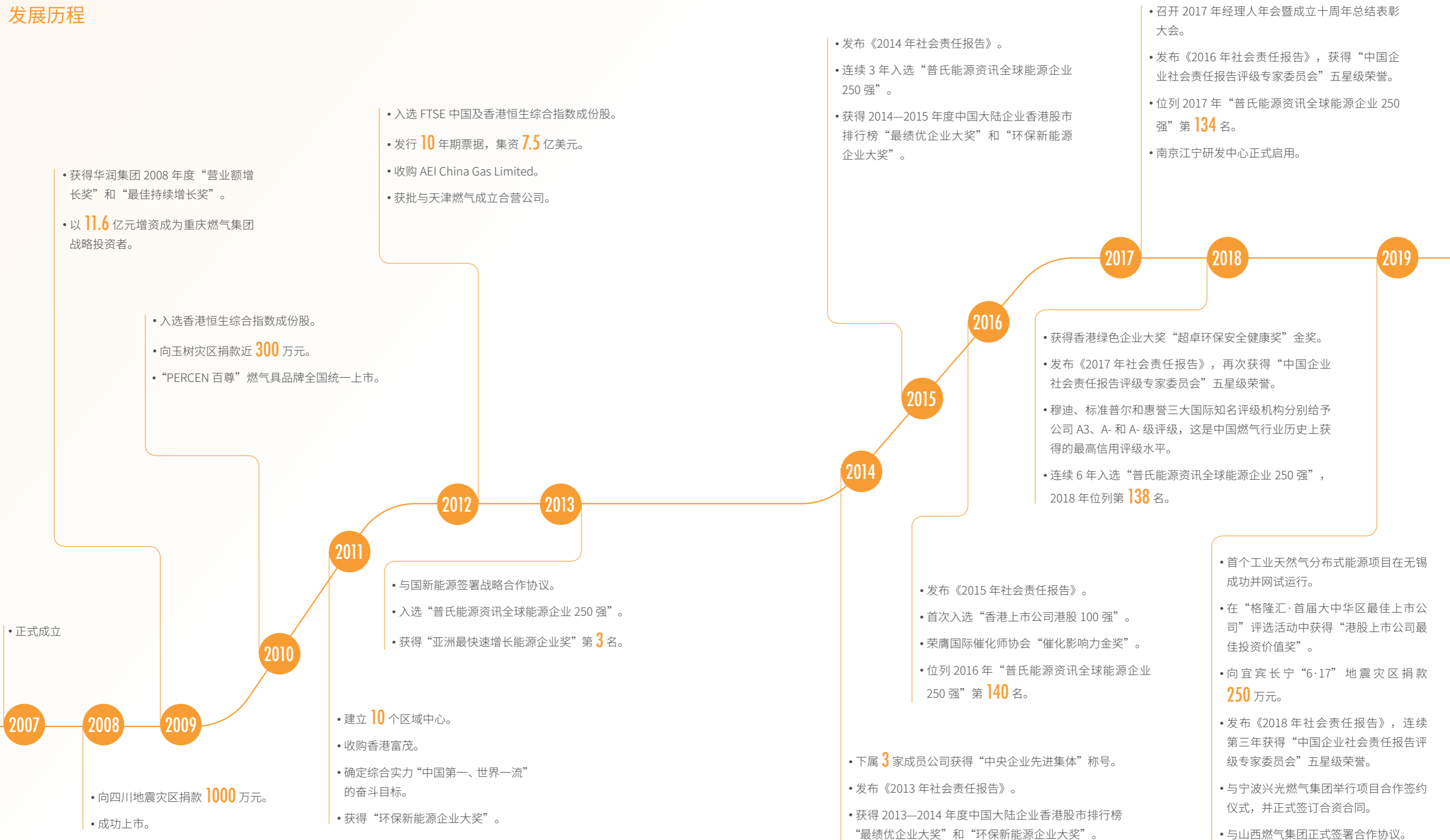
华润燃气主要投资经营与大众生活息息相关的下游城市燃气分销业务，包括管道天然气分销、天然气加气站业务及燃气具销售，通过外延式扩张和内涵式增长实现快速发展。截至 2019 年底，公司已先后在全国多座大中城市投资设立城市燃气项目 251 个，业务遍及全国 22 个省份及 3 个直辖市。2019 年，公司共销售天然气 280.1 亿立方米，远高于全国天然气消费 9.4% 的增速；服务用户数达 3795 万户，较 2018 年增加 331 万户；总接驳人口达 2.64 亿人，同比增长 9.5%。



## 组织架构



## 发展历程



## 防疫保供， 一抹蓝焰的坚守

2020年初，新型冠状病毒肺炎疫情蔓延，牵动着全国人民的心。疫情无情，人间有爱。在这场没有硝烟的战争中，华润燃气积极落实政府及华润集团各项部署要求，精心组织，迎难而上，奋战在防疫一线，以高标准、严要求确保各项工作部署落实到位，筑起疫情防控的严密防线。

### 高度重视，加强领导

在抗疫保供的关键时期，华润燃气董事局主席王传栋第一时间确定保客服、保运营、保发展，优先做好防疫的“三保一优”工作指导原则，同时成立以总裁史宝峰为组长的新型冠状病毒肺炎疫情防控领导小组，全面领导部署公司防疫保供工作。此外，各大区、各区域公司纷纷成立疫情防控小组，负责统筹区域内疫情防控工作，建立健全相关工作机制，备足备齐防疫物资。

### 稳定供气，彰显责任

华润燃气全力保障燃气安全稳定供应。对于防控期间欠费的居民用户暂缓实施停气；对医院等场所及设施加强巡查维护；强化气源调度，加强上下游沟通；严格执行领导值班和关键岗位24小时值班制度，第一时间赶赴现场维修涉及泄漏事件；鼓励和引导用户使用网上渠道办理业务，合理安排减少疫情防控期营业厅服务时间。疫情期间，各城市公司多措并举做好安全稳定供气工作，未发生一起停气事件，未发生一起网络负面舆情。

华润燃气承担着湖北地区18个城市共147万用户的天然气供应工作。在湖北地区，公司共有场站58座、门站17座、高中压调压站56座、LNG储配站4座，疫情期间皆正常运行。武汉公司每日有35名党员及217名员工奋战在保供一线，全力保障用户用气需求；武汉地区5家营业厅全部正常营业，服务用户“永不打烊”，坚持落实“漏气40分钟到场处理、非漏气维修24小时内处理、96517客服热线24小时不间断接听”的服务承诺；各区域燃气场站实行24小时值班制度，积极有效应对突发情况。



### 科学防疫，关爱员工

2020年2月初，疫情防控形势异常严峻，同时各企业面临复工任务。华润燃气积极做好复工前后工作安排，明确员工返程、返岗相关要求，做好隔离工作，实现了所有下属公司100%顺利复工，未发生一起突发事件。

顺利复工后，公司明确生产、办公场所消毒和员工防护管理等要求。疫情严重地区，执行“3+1”防护标准（即对口、手、眼的防护，对外衣和鞋的消毒）；确保工作场所通风状况良好，做好消毒消杀工作；妥善安排重点疫区返回人员，做好隔离观察。

此外，公司董事局主席王传栋、总裁史宝峰多次部署员工关爱工作，要求关心、帮助有需要的员工及其家属，为员工及其家属提供口罩、消毒液等应急物资。

### 慈善捐助，彰显大爱

自疫情发生以来，华润燃气积极组织采购防疫物资支援抗疫一线，在做好自身防疫工作的同时，积极配合开展属地联防联控工作，抽调党员志愿者加入防疫党员先锋队，协助加强疫情防控管理。

此外，华润燃气鼓励下属公司结合自身实际开展对外捐赠工作。疫情期间共计捐赠超过650万元，其中累计向地方红十字会、卫健委、医院、社区等单位捐赠521.64万元，党员捐款130余万元。

### 加强宣传，传递能量

华润燃气通过积极联动媒体、开辟企业号宣传专栏等措施，持续宣传疫情防控知识和防控措施、一线抗疫典型案例等，实现大范围覆盖、高频度宣传效果，为坚决打赢疫情防控阻击战营造了良好的氛围。国务院国资委网站刊载了公司“雷神突击队的六天五夜”“武汉华润燃气24小时‘不打烊’”“火神雷神驱瘟神，建好方舟护苍生”等报道。据不完全统计，人民网、新华社、学习强国、光明网、中国新闻网等国家级媒体刊载了与华润燃气抗疫相关的报道30余次。

### 奋战一线，永不退缩

疫情当前，他们主动请缨，用一句句朴实有力的话语，一个个逆向而行的背影，筑起一道道坚实的防线。他们都是普通人，他们所做的都是本职，但又超越本职；他们所尽的是责任，更是担当与爱。关键时刻，危机面前，他们挺身而出，是职责，是敬业，更是勇气和胸怀！疫情面前，他们是名副其实的“逆行者”。





## 奋战6天5夜，雷神山医院提前通气

为应对疫情，2020年1月25日，武汉市决定在正在建设的火神山医院基础上，另建一座雷神山医院。当得知雷神山医院选址在华润燃气经营范围内的江夏区军运村后，武汉公司立即行动，做好人员、物资准备，迅速成立雷神突击队以及后勤保障队伍，投入86人参与医院建设及后期运行保障。

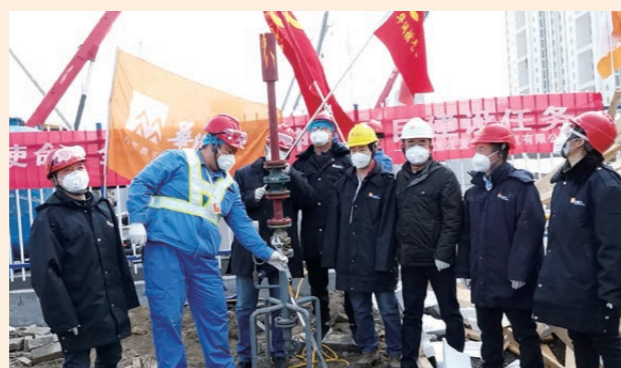
在医院还未确定是否使用燃气的情况下，武汉公司立即展开专题研究，主动对接雷神山医院项目组，安排专人于3天内完成雷神山医院外围约1千米范围内的气源支管改造及建设任务，为后续医院建设争取了宝贵的时间。



▲ 雷神山医院现场勘察

在施工过程中，面对时间紧、任务重的挑战，雷神突击队实行两班倒，吃在工地、睡在车上，斗志昂扬，毫不气馁，克服了种种困难。

2020年1月31日晚，雷神山医院临时提出高于原用气量3倍的用气需求，雷神突击队连夜协调资源，当夜完成材料及工器具组织，有效保障了施工进度。



▲ 雷神山医院成功通气点火

2020年2月1日，在定向钻拖管施工环节，雷神突击队又遭遇了现场无法满足管道焊接预制的困难。“当时场地受限，交叉施工的单位很多，协调难度很大，我们就自己克服，转去另一头焊，再用人力托举，翻过2米高的跨栏，搬到另一头去。”项目现场施工负责人叶家炼这样介绍当时的情况。

2020年2月4日上午10时40分，随着一簇橘色火苗的燃起，雷神山医院燃气工程完成调试并置换点火，燃气管道双向气源正式投入使用，为雷神山医院按计划投入使用奠定了坚实的基础。

现场突击队员中有很多是临时接受征召，从家中返回武汉参与工程的“逆行者”。经过“逆行者”6天5夜的奋战，先后完成雷神山医院2千米管道的铺设、1座燃气调压计量柜的安装以及管道设备设施的安装，总计投入约120万元，后续用气及运行保障还将投入约180万元，合计约300万元的费用均由华润燃气无偿捐助。华润燃气承诺，雷神山医院后期用气全部免费，并安排专人值班，24小时监控，确保雷神山医院用气不出故障。

## 服务用户“不打烊”，多措并举保供气

随着新冠病毒肺炎疫情的蔓延，武汉市疫情防控工作逐步推进，居民小区实行封闭管理。为解决居民IC卡用户缴费、圈存问题，武汉公司提前谋划，在春节前增设IC卡圈存机，坚持营业厅开门营业，服务用户“永不打烊”。

### 提前谋划，在春节前增设IC卡圈存机

疫情之初，为减少用户出行，华润燃气于春节前紧急加装40台圈存缴费设备，用户在小区内即可完成IC卡圈存，避免出小区产生交叉感染。



▲ 小区安装IC卡圈存机

### 坚持营业，服务用户“永不打烊”

随着疫情的发展，很多单位营业厅逐步关门停业，但考虑到用户的基本用气需求，华润燃气武汉地区5家营业厅全部正常营业。营业厅坚持“开门不开放”的原则，在大厅入口处设置引导台，形成“隔离带”，避免人员直接进入，同时做好用户及员工体温测量和消杀工作，既确保用户紧急事务办理，又强化人员安全防护。截至2020年2月15日，华润燃气武汉地区柜台共受理业务15000余起、处结维修业务4038余起。

### 特事特办，提供上门圈存缴费服务

随着武汉市管控措施的不断升级，住宅小区实行封闭管理，华润燃气为无法出行的老人提供免费IC卡上门圈存缴费服务；部分卡表用户因IC卡故障，无法充值导致停气，公司及时联系用户，通过微信获取用户用气相关信息，为用户补卡，并将补卡送至用户家中。



▲ 为隔离小区提供免费上门缴费服务

### 推行蓝牙圈存宝，做好特殊时期便民服务

在疫情特殊时期，武钢公司及时响应政府疫情防控措施，积极与小区物业对接，向有需要的物业免费提供蓝牙圈存宝，并协调物业安排专人负责管理，帮助居民及时就近缴费圈存，最大限度减少人员流动。

### 畅通客服热线，坚持24小时在线

华润燃气湖北地区客服热线96517，为用户提供24小时不间断服务，指导用户排查表具故障、宣传自助充值缴费等业务，做到“有呼必应”。

特殊时期小区虽被隔离，但华润燃气并不隔离服务。面对严峻的疫情形势，华润燃气为全民抗疫提供有力、温暖的支持。

# 价值创造 与美好生活 同频共振

“价值创造，与美好生活同频共振”章节对应SDGs中的目标7（经济适用的清洁能源）、目标9（产业、创新和基础设施）、目标11（可持续城市和社区）、目标12（负责任消费和生产）、目标13（气候行动）、目标17（促进目标实现的伙伴关系）。华润燃气铭记创业的初心，强化公司经营管理，积极加强智能管网建设，构建清洁低碳、安全高效的能源体系，致力于以昂扬向上的奋斗姿态、至诚至真的服务之道，让更多人体验到生活的美好。



## 强化经营管理，筑牢发展根基

华润燃气坚守合规经营之道，积极对标优秀，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，为股东和投资人创造更大的价值。

## 诚信合规

华润燃气不断加强公司合规管理，强化合规培训与教育，营造诚信合规的工作环境。2019年，公司下属产业发展公司被评为广东省燃气具行业诚信质量企业，3款产品入选第二批《广东消费品供给指南》。

## 风险管理

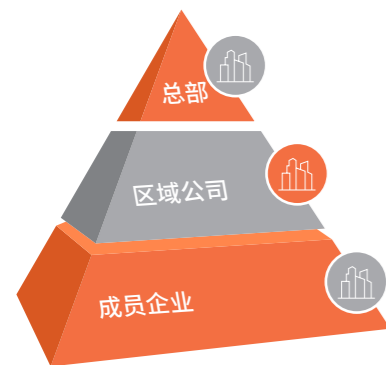
华润燃气以“强内控、防风险、促合规”为建设目标，持续建立健全“二级管理三级防范”风控体系，明确风控管理层级及工作机制，落实主体责任，实现风控管理的纵深落地，全面提升风险管控水平。2019年，公司持续推进风险管控工作，全年未发生系统性风险。

建立风险预警机制，实现重大风险的量化管理、动态管理与闭环管理，并开展10余项专项风险治理，有效提升风险防控能力。

加大监督评价力度，推动区域公司以两年为周期开展内控评价，并组织所有成员公司开展内控自查，推动内控体系规范有效运行。

完善公司治理体系，明确治理主体的决策权限、决策标准及决策程序，有效提升决策活动的合规性、高效性和科学性。

开展制度体系梳理工作，完善制度分级管理及制度建设规划，强化公司合规经营，促进公司健康稳步发展。



“二级管理三级防范”风控体系

### 二级管理

结合区域一体化进程，建立总部、区域公司二级风控管理体系，分别负责跟进总部层面、区域公司层面风控工作的具体实施。

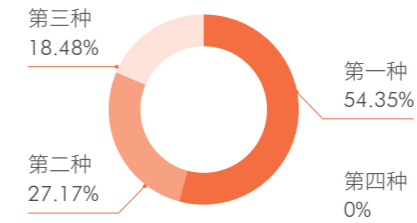
### 三级防范

风险管理覆盖至最末级管理单位，通过总部、区域公司、成员企业三级防范全面提升风险防范能力。

## 廉洁从业

华润燃气始终将诚信合规作为公司管理的首要原则，并将诚信合规与廉洁从业要求落实到具体工作环节。2019年，公司持续推进党风廉政与反腐败工作，全年无腐败事件发生。

综合运用监督执纪“四种形态”，严肃执纪问责，突出对关键少数、违反八项规定精神案件及“四风”问题的调查处置，切实把纪律和规矩挺在前面，提高监督执纪问责实效。



2019年“四种形态”运用占比

注重强化理想信念教育，先后开展“廉政谈话月”“廉洁教育学习月”及警示教育、廉洁教育下基层等活动，通过丰富多彩的廉政教育活动，引导党员领导干部树牢底线思维，筑牢规矩意识。

充分发挥巡察发现问题、促进发展的作用，推动全面从严治党向基层延伸，持续传导压力。2019年，公司组织3个巡察组巡查6个大区、6家区域公司。

不断深化“两个前移”工作机制，紧盯关键领域、关键环节、关键岗位开展监督检查，先后组织多个部门协同开展自查自纠工作，通过整合各方监督力量探索构建“大监督”体系，不断提升监督实效。

**四种形态：**指经常开展批评和自我批评、约谈函询，让“红红脸、出出汗”成为常态；党纪轻处分、组织调整成为违纪处理的大多数；党纪重处分、重大职务调整成为违纪处理的少数；严重违纪违法立案审查成为违纪处理的极少数。

**四风：**指形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风。

**两个前移：**一是指总部纪检机构向工程公司派驻人员，设置监察部，受总部纪检机构与工程公司双重领导，实现工程管理、物资采购领域监督关口前移；二是指向审计部派驻人员，实现审计领域执纪问责前移。



▲ 廉洁教育学习月活动



▲ 新任党组织书记任前廉政谈话

## 公平竞争

华润燃气重视依法合规经营，持续组织各成员公司大力开展反不正当竞争倡议活动，防范公司在开展燃气经营活动过程中可能面临的法律风险。

### 燃气档案

**双反：**指反垄断及反不正当竞争。

要求各区域公司结合《华润燃气法律风险库》和《华润集团法律风险管理手册系列丛书（燃气分册）》的相关内容，对“双反”板块法律风险进行筛查并制定整改措施予以落实。

梳理燃气行业日常经营中存在的“双反”法律风险，编写形成《华润集团法律风险管理手册系列丛书（燃气分册）之“双反”篇》并下发。

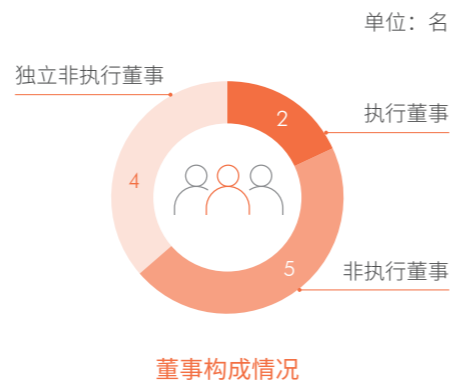
参与华润集团反垄断合规指引项目风险梳理，协助开展项目调研等工作。

## 股东权益

华润燃气重视股东关系，与股东保持紧密联系，在兼顾各个利益相关方权益的基础上制定全面可行的企业发展策略，构建公司发展新蓝图，为股东带来不断增长且可持续的业绩表现。

### 公司治理

华润燃气致力于建立规范的现代公司治理结构和议事规则，构建并完善董事局、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。董事局是最高决策机构，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；董事局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；审核与风险管理委员会和薪酬委员会主席均由独立非执行董事担任，各委员会主席定期向董事局汇报，并根据需要就讨论事宜提出建议。



## 信息披露

华润燃气秉持真实、可靠的原则，及时、准确披露相关信息，公平公正对待所有股东及投资者。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专栏内容，及时公开披露公司最新财务信息、股东咨询等；开设投资者互动交流板块，解答投资者问题。2019 年，公司共发布 35 份信息披露公告，未发生选择性信息披露的情况，无因信息披露而受证券监管部门惩处的情况。



▲ 2019 年，公司共发布信息披露公告

35 份

## 股东参与

华润燃气坚持通过多渠道与股东及投资者沟通互动，提高公司运营透明度，增强股东及投资者的参与程度。不断完善股东大会议事规则，加强对中小股东依法享有的表决权、利润分配请求权、监督权等权利的保护，强化及维护中小股东合法利益；优化红利分配政策，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，积极回应股东期望和要求，努力实现双赢共赢。2019 年，公司与超过 960 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。



▲ 2019 年，公司会面基金经理及分析员超过

960 名

## 精益管理

华润燃气将传统精益生产与六西格玛管理相结合，推行持续改善与标杆站点项目精益改善，在降本增效、提升标准化管理方面成效明显。2019 年，公司启动集约式精益管理工作，建立覆盖工程建设、管网运行、客户服务全业务价值链的卓越运营体系，强调从公司整体运营管理角度识别和量化评价价值点，通过建立承接公司总体战略的管理平台，全面评审星级等级，整体识别价值点和损失点，统一调配资源，实施分步改善，全年共消除低星级站点 150 余座，推动新提升至四星级站点 61 座，建设五星级站点 29 座，创建华润集团六星级标杆单位 9 家，培养华润集团卓越运营管理黑带 13 名，逐步推动公司运营管理走向卓越。



▲ 华润集团专家组赴武汉区域公司六星级标杆站点开展项目指导检查

### 燃气档案

**六西格玛：**能够严格、集中、高效地改善企业流程管理质量和实施原则与技术，包含了众多管理前沿先锋成果，以“零缺陷”的完美商业追求，带动质量成本大幅度降低，最终实现财务成效显著提升与企业竞争力重大突破。

**黑带：**华润燃气将精益人才分为五个级别，从高到低分别为精益引领人、精益黑带大师、精益黑带、精益绿带及精益黄带。

## 打造智慧燃气，创享心悦体验

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，打造智慧燃气综合应用平台，助力加速智慧能源建设，推进数字化转型升级，促进能源产业长效稳步发展。

## 创新管理

华润燃气将创新作为引领产业升级的重要途径。2019年，公司变更原有的创新委员会构成，增强润智科技公司、产业发展公司、设计研究中心等业务条线在创新转型进程中的影响力，并在华润燃气学院设立创新工作办公室，更好地发挥平台优势，联动各方全面推动创新工作体系落地。在持续的探索过程中，公司逐渐确立了“1个平台、4个方向、5个连接点”的创新工作体系，构建了一支由146人组成的研发团队，并不断完善创新管理制度支撑，助力产业转型升级。

### 燃气档案

**1个平台：**华润燃气以创新工作办公室为抓手，联动各部室力量，从硬件和软件建设两方面，构建移动端开放式创新平台，发挥创新工作办公室在项目管理、专家库建设、运营保障方面的功能，出台创新工作指引，引领企业创新发展。此外，通过开放式网络平台，华润燃气欢迎客户、合作伙伴、成员企业积极参与燃气创新，共创新模式，共谋新未来。

**4个方向：**结合华润燃气战略发展需要，围绕业务、科技、管理、服务四个创新方向，针对核心业务优化现有产品和服务，积极将现有业务拓展至新市场，以获得新客户，同时不断积累、总结、创造，在尚未开发的市场上进行突破和尝试，获得持续有机增长。在此过程中，华润燃气加大合理创新投入，为实现“赶超世界一流”的战略目标共谋未来。

**5个连接点：**以创新平台为中心，链接各方资源建立联动机制，开展创新项目全周期管理，构建集“创意生成、规划整合、对接孵化、测试论证、市场转化、融合升级”于一体的燃气创新生态系统。

## 产权保护

华润燃气积极加强日常监管，维护自有知识产权不受侵犯，并在公司内部持续营造尊重知识产权的氛围。2019年，公司共获得专利授权18项，包含17项实用新型专利授权和1项外观设计专利授权，另有3项发明专利进入实质审查阶段。截至2019年底，总部、成员公司持有“PERCEN百尊”“百尊”“PERCEN”“燃精灵”4项商标，成员公司持有16项软件著作权。



## 智慧运营

华润燃气结合数字化发展趋势和智慧燃气工作方向，多渠道、多角度扩充创新产品类型，提升服务质量，成效良好。

### 推出安心灶系列产品

2019年，百尊首次推出“防干烧”安心灶，采用高敏感温技术，灵敏感知锅底温度变化，高温超标及时切断气源，有效减少用户用灶过程中的安全风险，安全保护更及时，受到用户好评，用户满意度持续提升。

### 线上推广渠道

华润燃气大力扩充民用燃气保险产品，引入家财险产品，全方位保障用气安全。公司开发“热线+短信”线上推广渠道，将保险推广业务与热线业务相结合，使百姓足不出户即可直接享受燃气保险的后续保障服务。2019年，公司累计为170万户家庭提供安全保障服务，通过保险公司为用户理赔750起，共计挽回财产损失320万元。

### 数字化平台

数字化平台战略是华润燃气数字化转型的基础，通过平台实现了“快速响应需求、系统融合贯通、统一技术架构”的目标，提升了研发效能，降低了创新试错成本，有助于加快创新项目复制推广。数字化平台包括技术中台、业务中台、数据中台三部分，其中技术中台主要作用为统一技术架构、开发语言、技术标准；业务中台主要作用为固化通用能力，赋能前端产品，加快前线响应；数据中台主要作用为整合数据资产，深入挖掘数据，盘活资产价值。

### 业务智能化应用

润智科技公司自主研发7项智能化应用。其中，安检系统2019年共在130余家成员公司上线使用，承担约1100万用户的安检管理，获得华润集团“最佳实践项目”奖；管网巡检系统自2019年10月上线至2019年底，完成了13个区域、29家成员公司的上线使用，有效提升了巡检作业效率与质量。

### 前沿技术产品研发

润智科技公司积极探索前沿新技术，推出4项科技创新类产品。其中大数据气量负荷预测产品成果亮相华润集团产业创新加速营，受到现场领导一致好评；场站自动化巡检机器人获得工业和信息化部第二届“绽放杯”5G应用征集大赛江苏分赛三等奖、广东省工信厅2019工业互联网特色应用及中国燃气设备展华润燃气特色项目称号。

### 大口径 PE 球阀技术解决方案解决了行业难题

案例

国内燃气行业普遍存在大口径（≥DN250）PE球阀启闭困难与关闭不严的问题，强行启闭易损坏阀门。行业内通用解决办法是用钢塑转换法兰连接钢制球阀或直接采用进口闸阀（带钢塑转换）。但青岛高新区为盐池回填区，钢制球阀腐蚀速度快，且建设、维护成本高。青岛公司所属泰能高新燃气公司青年技术攻关团队认真分析研究，提出PE球阀启闭困难与关闭不严问题的技术观点，并探索出经济、可行的解决方案，较钢制阀门方案节省支出5至7万元/个，且无后期维护成本。

泰能高新燃气公司员工就此撰写的技术论文《大口径PE球阀启闭困难及关闭不严问题技术分析及解决方案》被国家期刊《城市燃气》（2019年第四期）全文刊发，该技术创新成果获得第三届青岛能源华润燃气创新杯一等奖、全国城市燃气行业创新优秀成果一等奖、青岛能源集团2019年安全生产技术成果交流会第二名。

## 创新文化

华润燃气积极响应华润集团科技创新要求，不断创新产品自主研发及开展外部合作共创，采用产学研用一体化的方法，初步搭建创新孵化平台，积极开展各类科技创新项目研究。2019年，公司加大创新工作资金投入，为创新项目顺利开展和深入研究提供了强有力的支持。



▲ 博士后科研工作站落户郑州公司

获得华润集团“智能与信息化最佳实践单位”称号。

“云抢修管理系统”获得华润集团“最佳科技创新奖铜奖”。

调压器预防性维护管理系统项目获得无锡市物联网应用示范资助。

燃气“啄木鸟”检改一体化项目获得第四届全国质量创新大赛“QIC—III级”技术成果奖。

城市燃气输配智能调控系统质量项目获得全国质量创新大赛“QIC—III级”技术成果奖。



▲ 中山区域公司“五四”创意点子大赛决赛团队合影

## 稳定安全供气，呵护万家温暖

华润燃气严格按照华润集团“高境界、高标准”要求，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，加大安全检查力度，构建浓厚的安全文化氛围，致力于实现“成为中国燃气行业安全标杆企业”的安全愿景。

## 安全管理

华润燃气严格遵守国家安全相关法律法规，制定完善的安全相关制度规范，构建“层层签订、层层落实、定期考核”“层层负责、人人有责、各负其责”的全员安全责任体系，有效保障公众及员工的生命、财产安全。

### 管理体系

联合8家成员公司开展EHS管理体系要素化课题研究，修编《华润燃气EHS管理体系文件》，明确公司区域一体化管控规定。此外，建立定期评审机制，不断吸收优秀经验，持续优化EHS管理体系。

### 应急机制

编制《华润燃气EHS应急管理指引》，修订《华润燃气安全生产事故综合应急预案》，构建完善的应急预案体系框架，梳理、建立应急预案体系工作方法和成果，促进应急管理水平持续提升。

### 监督管理

制定《华润燃气EHS监督检查管理制度》，明确各级主要负责人EHS生产监督职责，完善EHS生产监督机制，有效指导各单位EHS监督管理工作，确保各项工作落实到位，实现预期EHS目标。



## 安全生产

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，为员工及用户营造安心放心、舒适温馨的生活和工作环境。2019年，公司未发生人员死亡责任事故，安全形势总体平稳。

### 安全审核

自2009年起，已连续开展11轮安全专项审核工作。2019年，公司开展为期4个月的安全专项审核，以交叉审核等方式完成对172家成员公司的安全专项审核，共计下发纠正预防通知书1084份，明确了各成员公司年度改进重点，有力推动了各单位安全管理水平持续提升。

制定从总部到成员公司的各级安全检查要求、内容、频次、形式，通过各类安全检查有效消除安全隐患。2019年，总部领导到成员公司开展安全检查15次，大区总经理/副总经理开展安全检查104次，区域公司总经理开展安全检查780次，成员公司总经理开展安全检查2642次，全公司共检查项目96144个，项目检查合格率为95%。

### 安全检查

## 安全宣教

华润燃气凝聚宣教合力，拓展宣教阵地，创新宣教方式，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。

### 安全培训

为提升各级人员EHS知识和技能，增强EHS素质和能力，华润燃气广泛征求意见，紧贴岗位实际，制定多元化安全培训制度，组织开展“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。2019年，公司共投入1976万元，开展安全培训596897小时，共计263187人次参与，安全培训覆盖率达100%。

### 应急演练

要求各成员公司每年至少开展应急演练1次，每三年联合当地政府开展大型综合应急演练1次，并将应急管理作为年度安全审核重点项目，通过应急演练检验应急预案可行性、完备性及应急物资、设施配备情况，提高人员应急素质。2019年“安全生产月”期间，公司组织开展针对性应急演练，共有200余家成员公司参与，参演总人数约11000人。



▲ 华润燃气总裁史宝峰在临达州公司开展安全检查



▲ 济宁公司安全巡线员开展安全巡线工作



▲ 宁波区域公司开展LNG应急调峰站突发事故应急演练



▲ 郑州公司在第三储配站举行2019年场站综合应急演练

## 稳定供气

华润燃气加快天然气基础设施建设和管网互联互通，积极协调上游气源，提升专业运行保障水平，为广大用户提供稳定可靠的燃气供应。

### 拓宽服务范围

结合城市燃气发展现状，推动供气设施向乡镇农村地区延伸，助力周边农村及边远地区尽快用上天然气。2019年，公司共计开发乡镇项目60个，新开发通气乡镇用户约40万户。

### 基础设施建设

大力加强管网建设与改造，优化储配设施和气化设备，提升基础设施建设水平。2019年，公司共投入4.3亿元，完成铸铁管网改造395千米、旧钢制管道改造513千米。

### 拓宽燃气来源

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。2019年，公司经营区域内未出现重大停供、断供事件。

### 创新安全技术

应用大数据、智能化等新技术，探索燃气智能监控和调度管理，加强关键环节的重点隐患治理，及时发现预警信息并派单给值班抢修人员处置，有效避免燃气泄漏等安全事故发生。



福州公司管网运行部党支部秉承“服务群众先锋、攻坚项目能手、用气安全卫士、党员战斗堡垒”的理念，坚持将组织生活制度学习教育活动融入日常生产及抢修抢险工作，顺利完成落实急难险重等生产经营任务，获得“华润集团专项示范党支部（业务攻关）”称号。

## 供应清洁能源，建设美丽中国

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，将低碳发展理念融入企业基因，稳定供应绿色清洁能源，助力建设美丽中国、实现中华民族伟大复兴中国梦。

## 环保管理

华润燃气汇编《节能减排管理制度》《用水、用电、用油管理标准》，建立年度节能减排控制目标，实时跟踪与行业相关的各类能源消耗量、二氧化碳排放量、营业额可比价综合能耗、增加值可比价综合能耗等数据，将万元营业额可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗作为考核指标加入各单位年度考评。2019年，公司共配置133人从事环保管理工作，投入节能资金1561.053万元、减排资金840.567万元，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2018年分别下降14.4578%和7.4468%。



2019年，公司配置从事环保管理工作人员

133人

投入节能资金

1561.053万元

投入减排资金

840.567万元

## 应急预警

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，对应I级、II级、III级应急响应。此外，公司要求各单位根据实际和业务特点，建立环境风险监测监控系统，明确负责管理机构 and 人员，监测预警可能发生的突发环境事件，降低公司经营风险。

## 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。2019年，公司共销售天然气280.1亿立方米，相当于协助减少使用煤炭约34000万吨，协助减少排放二氧化碳约8476.3万吨、污染物约382.5万吨。



能源站



## 推广清洁能源

华润燃气依托政策支持以及燃气项目庞大的市场和用户资源优势，积极引入新设备、新技术、新方法，大力推广清洁能源，在满足不同用户用能需求的同时，为低碳产业发展贡献力量。2019年，公司碳排放总量为24.31万吨，碳强度为0.137吨/万元。

### 车用能源

积极推广应用车用天然气。截至2019年底，公司共运营天然气汽车加气站354座，销售车用天然气159600万立方米。此外，推进汽车充电业务发展，截至2019年底，杭州、南京、镇江等充电桩公司运营稳定，日均充电量35万度，为绿色交通作出显著贡献。

### 工商业能源

响应国家大气污染防治号召，全力投入，科学推动煤改气、瓶改管项目，助力打赢蓝天保卫战。2019年，公司共销售工商业燃料用天然气1592677万立方米，为工商业绿色发展作出积极贡献。

## 助力煤改气

华润燃气积极按照国务院印发的《打赢蓝天保卫战三年行动计划》，推动农村煤改气工作，并在推进过程中始终坚持“以气定改”的原则，确保所承担的农村煤改气地区既能实现清洁取暖，又能温暖过冬，获得中央电视台、地方电视台多次正面宣传报道。2019年，公司共帮助20万农村用户完成改造使用天然气，涉及村庄900余个，对改善空气质量起到积极作用。

## 推进节能减排

华润燃气倡导“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。大力推行节能改造，持续探索清洁能源改造模式；拓展天然气分布式能源业务，可将能源综合利用效率提高70%以上；将绿色理念加入原材料采购及产品设计过程中，将绿色包装理念融入燃气具产品外包装设计及使用环节，降低公司生产运营对环境造成的影响；鼓励发展循环经济，提高能源资源综合利用效率；合理选择运输工具和路线，克服迂回和重复运输，以期实现更大程度上的节能减排。2019年，在实现营业收入提升17%的情况下，公司耗电量下降0.31%、耗汽油量下降14.06%、耗柴油量下降17.71%。

### 燃气档案

**分布式能源：**是指一种分布在用户端的能源综合利用系统，可独立运行，也可并网运行，该系统整合优化了用户多种能源需求及资源配置状况，采用需求应对式设计和模块化配置，是相对于集中供能的分散式供能方式。

## 无锡马山天然气分布式能源项目成功获得国家能源局批复

2019年，国家能源局发布第一批燃气轮机创新发展示范项目的复函，华润燃气无锡马山天然气分布式能源项目顺利申报成功。此项目自2016年被列为华润燃气第一批分布式能源试点以来，前期工作持续稳步推进。项目达产运行后，预计每年净发电约12052万千瓦时，供蒸汽约57.97万吨，节约标煤15322吨，节能率达21.4%，减排二氧化碳64501吨，减排率达41.1%，可带来显著的社会效益和经济效益，同时对后续其他能源项目具有引领示范意义。



案例

## 社区环境保护

华润燃气规定所有建设项目实施“三同时制”，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的影响；在项目建设过程中，遵循减少废水、废气、废渣排放量的原则，合理利用和保护土地；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；施工完毕后压实回填土，及时清理各类施工废弃物，做到现场整洁、无杂物；大力推进管道天然气改造工作，拓展燃气服务边界，在降低安全事故发生率的同时，减少社区周边污染物排放。



▲ 长兴公司长兴门站噪音治理项目现场

## 绿色宣教

华润燃气大力开展节能降耗行动，营造绿色文化氛围。逐步淘汰高能耗灯具，更换节水型器具；鼓励员工在日常办公过程中节水、节电、节纸，降低办公环节对环境造成的影响；推进信息化建设，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；以全国节能宣传周、全国低碳日等为契机，开展环保主题公益宣传活动，提升公众及员工对应对气候变化工作的理解度、重视度。



▲ 东营公司青年员工环保活动



▲ 镇江公司开展节能宣传活动

### 燃气档案

**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。

# 同心燃梦

# 为美好未来 聚力奋进

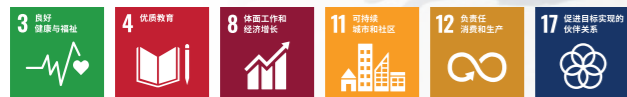
与您携手 改变生活

外来访客请登记



鱼台华润燃气有限公司  
Yutai China Resources Gas Co., Ltd.

“同心燃梦，为美好未来聚力奋进”章节对应 SDGs 中的目标 3（良好健康与福祉）、目标 4（优质教育）、目标 8（体面工作和经济增长）、目标 11（可持续城市和社区）、目标 12（负责任消费和生产）、目标 17（促进目标实现的伙伴关系）。秉持“包容信任、感恩回报”的信念，华润燃气将客户、员工及合作伙伴视为“家人”，支持和信任自己的“家人”，积极倾听“家人”们的声音，同舟共济，携手并进，共创美好，共享幸福。



## 坚持客户导向，尊享管家服务

华润燃气始终以客户为中心，围绕建设“满意客服”“平安客服”“智慧客服”的核心理念，为用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用户满意度。



## 服务管理

华润燃气主动向社会公示并承诺服务标准，从稳定供气、安全保障、预约服务、燃气具售后服务、热线接听、服务质量、意见处理 7 个方面入手，制定完善的服务目标，并自觉接受社会各界监督。2019 年，公司在全系统范围内开展用户服务现场审核工作，以严格的标准考察审核主要服务项目，现场观察发现服务工作中存在的不足并提出改进建议，推广优秀服务理念和管理方法，促进服务质量整体提升。

### 成都公司优化营商环境

案例

本着“以客户为中心”的服务理念，结合中央、省、市优化营商环境系列要求，成都公司优化革新，从“调整燃气报装机制、推行现场联合踏勘、建立快速报价机制、实施流程创新再造、创新优化验收环节、建立全流程管控机制”等方向入手，大幅压缩市场开发周期，用户通气需求达成率显著提升，燃气报装业务服务水平再上新台阶。

**调整燃气报装机制：**将燃气报装机制由“窗口式服务”调整为“主动式服务”，逐步构建“我跑你不跑”的服务模式，积极满足各类用户用气需求。

**推行现场联合踏勘：**将原有的单一由设计单位现场踏勘调整为由市场发展部、工程部、设计单位共同联合踏勘，一次办好燃气报装环节告知注意事项及所需资料收取，将“客户跑两次”优化为“最多跑一次”。

**建立快速报价机制：**通过对非居民用户实施快速报价，大幅缩短预算造价办理时限。

**实施流程创新再造：**将现场踏勘、设计出图、预算报价等工作前置于受理环节，变用户“签两次合同、请两次款”为“签一次合同、请一次款”，非居民用户从受理到通气由原有的 13 个环节压减为 3 个环节。

**创新优化验收环节：**创新性变革分步骤验收为多部门协同“联合验收”，在保证工程建设质量和安全的前提下，缩短验收环节工期至 1 个工作日，有效提高了用户满意度。

**建立全流程管控机制：**通过“全流程管控”和“市场工程一体化”服务机制运行，加强“一对一”服务要求，主动干预各环节不正常情况，做到用户问题及时沟通和协调解决。

通过开展优化营商环境系列工作，成都公司需求达成率从 2019 年初的 64.86% 提升至 2019 年底的 93.91%，得到用户一致好评。成都公司被提名为“2019 年度成都国际化营商环境建设先进集体”，成都公司多个班组获得“2019 年全市工会系统季度国际优化营商环境建设先锋班组”称号。



## 权益保障

华润燃气努力践行客户责任，挖掘用户需求和期望，积极将用户期望转变为自身管理思想，并迅速形成行动语言，在让用户满意、政府放心、公众认同的同时，为美丽城市建设作出更大的贡献。

### 公平交易

在向用户提供服务、产品时，始终秉持平等协商、互利共赢的经营理念，恪守双方自愿、公平交易的原则，签订合同时明确供用气双方权利和义务，追求用户、公司、社会多方共赢。

严格遵守《反不正当竞争法》《中华人民共和国广告法》等法律法规，主动配合相关政府部门公开经营范围内商品、服务的特征、价格、质量等信息，保障用户知情权，避免虚假宣传。

### 合规宣传

### 隐私保护

积极推进用户信息系统建设，加密用户敏感信息，并设置严格的分级审批和权限管理要求，对于需要获取用户信息的上级主管单位或外部单位，要求签订用户信息保密协议，并严格限制信息使用范畴。

严格执行政府价格政策，在客服中心、网上营业厅做好价格公示，涉及价格调整的情况均以政府物价部门通知为依据，并通过媒体广泛告知调价信息，营造资费透明的营商环境。

### 资费透明

### 提升气质

将用气质量放在重要位置，加强气源采购管理及气质检测，确保天然气质量符合《天然气》(GB 17820—2018) 相关规定，以及天然气供气压力和加臭剂含量符合《城镇燃气设计规范》(GB 50028—2006) 相关规定。

## 满意服务

华润燃气坚持从用户需求角度出发，积极倾听用户意见与反馈，畅通服务渠道，认真落实服务承诺，用高效、高质的行动诠释对用户的关爱，有效提升服务评价的各项指标成绩。

## 安全宣传

华润燃气依托日常入户抄表和安检契机，向用户广泛宣传安全知识，使用户进一步了解产品性能与特征；积极利用互联网渠道、大众媒体，向公众普及安全用气知识，加深公众对安全用气的了解；印发安全用气常识与用气注意事项手册，降低用气安全事故发生率；开展燃气安全进社区、燃气安全进校园、工商安全用气讲座等活动，向公众普及燃气业务和安全常识。



▲ 慈溪、杭州湾公司组织开展第一届“燃气安全嘉年华”亲子教育活动



识别二维码  
收听华润燃气的安全提示

## 主动售后

华润燃气按照国家规定、行业相关规范主动为客户提供上门抄表、安全用气检查、用气维修抢修等售后服务，通过建立统一的作业服务标准、作业流程、服务礼仪要求等，为用户提供专业、高效、亲切的服务。此外，公司还积极依托互联网线上平台，为用户提供华润燃气通APP、微信公众号、网上营业厅等线上渠道，以实现线上用户缴费、业务办理、账单查询、信息咨询等功能，大幅提升了办事效率，有效优化了客户体验。

## 投诉处理

华润燃气在各区域公司设置专人负责用户投诉监测、分析、应对、处置工作，确保投诉得到及时有效的处理。此外，各区域公司还剖析和归纳用户投诉，跟进重点和频发事件并制定相应的改进计划，构建高效的投诉预防处理机制。

## 真情服务客户，用心创造感动

案例

2019年10月，彭州公司接到投诉，用户已于2010年缴纳天然气安装费用，并将工程安装款转存到成都农商银行磁峰分理处，后由于房屋一直未建，遂到燃气公司申请退款，却被告知无法办理退款。

接到用户投诉后，彭州公司客服人员立即与用户取得联系，并了解到成都农商银行仅为彭州公司当初设置的代收机构，如要办理退款手续，需用户提供彭州公司开具的原始收据或发票，但时间久远，用户无法提供原始凭证，遂未能成功办理退款。

在客服人员的积极协调下，用户在彭州公司客服人员的陪同下前往成都农商银行磁峰分理处进行提档查询，经过彭州公司客服人员的多次申请，最终成功提档。查询到款项的当天，彭州公司立即为用户办理退款手续。

此次投诉处理过程中，彭州公司客服人员始终站在用户立场上，展现了良好的工作态度和职业素养，用户对客服人员及时高效的处理表示满意。

## 客户沟通

华润燃气组织开展用户满意度调查，收集用户对公司服务的评价与改进建议，并比较服务提升情况，编制用户满意度报告，制定满意度提升计划，不断改善服务薄弱环节，优化用户服务体验。2019年，公司用户满意度调查得分再创新高，达93.2分，较2018年提升1.5分。

## 品牌培育

华润燃气结合自身业务特征，积极开展服务品牌创建活动，并调动各成员公司对照品牌建设要求开展服务品牌“培育”活动，为客户提供更加多元化的增值服务，进一步营造优美和谐的服务环境，塑造良好的服务形象，切实做到服务专业、规范、高效、便捷，展现公司良好的服务风采。2019年，郑州公司“牛师傅”服务品牌获得华润集团“社会责任铜奖”。



▲ 苏州公司太阳花服务品牌小队走近市民开展志愿服务活动

## 打造“牛师傅”服务品牌

案例

“牛师傅”的原型是郑州公司一名普通的维修工——牛志国。他30年如一日始终坚守在一线，主动与所服务的用户结成对子，以精湛的维修技艺赢得用户信赖，获得数十项国家、省、市级荣誉称号。2001年，郑州公司成立以“牛师傅”为命名的服务队，调动更多人投入为民服务，通过坚持不懈的品牌打造与探索，郑州公司“牛师傅”品牌已成为一张靓丽的名片。



### 服务精神促发展

2014年，郑州公司将“牛师傅”精神提炼为“真诚服务、精益求精”，构建了“用心服务、感恩回报、脚踏实地、钻研业务”的品牌内涵，将“牛师傅”精神由服务一线覆盖到全体员工，对内成为各岗位员工参照的标杆，对外成为企业面向社会的旗帜，充分发挥了品牌的辐射带动效应。

### 品牌建设显效应

为更好弘扬和传承牛师傅精神，郑州公司党委把牛师傅服务品牌纳入公司层面，先后设置牛师傅奖章、牛师傅帮扶基金、工匠创新工作室等，让牛师傅精神内化于心、外化于行，使牛师傅品牌精神在传承创新中历久弥新，为建设高素质员工队伍和企业高质量发展注入新动能。

### 真诚服务见实效

郑州公司将“牛师傅”服务品牌建设深深扎根于企业服务运营发展中，不断激发“真诚服务”的工作热情，提供更高品质的服务。坚持开展志愿服务，近十年来每年累计开展志愿服务超过7500小时；明确关键服务岗位服务行为和工作程序，制作分步制挂图，让客户感受到良好的服务体验；推动客户端隐患整改，为市民安居乐业和城市安全建设筑起坚固的堤防。

“牛师傅”服务品牌推动企业以良好的服务赢得社会认可和尊重，2010年“牛师傅”服务队获得郑州市优秀青年志愿服务集体称号，2013年郑州公司获得国家级服务业标准化试点单位，并先后获得郑州市市长质量奖、河南省省长质量奖。

“牛师傅”服务品牌以星火燎原之势鼓舞、带动全体郑州公司人弘扬“真诚服务”的为民服务精神、崇尚“精益求精”的工匠精神，庄重兑现了让政府放心、让群众满意的承诺，成为华润燃气优秀文化的载体之一。



## 尊重关爱人才，打造活力团队

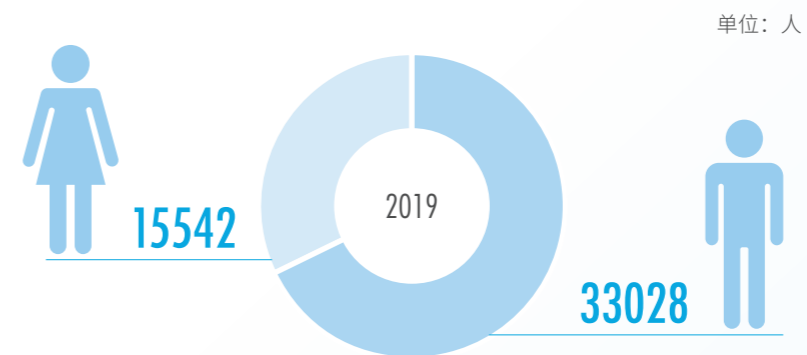
秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨，华润燃气将自身打造成一个海纳百川的组织，在组织里，普通人变成优秀人，优秀人变成卓越人，更多人在组织里实现人生梦想。

### 人权保障

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。

### 合规雇佣

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、残疾与否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；在一定范围内积极推行本地化雇佣政策，带动区域就业及经济发展。2019年，公司共有员工48570人，其中女性员工15542人，少数民族员工1388人，残疾员工61人。



### 薪酬福利

华润燃气注重提升员工福利水平。按时足额为内地员工缴纳“五险一金”，购买补充商业保险、缴纳企业年金；按照国家规定严格执行带薪休假制度，并为员工提供节日、生日礼品，以及食宿等额外福利；按时足额支付劳动报酬，同时建立具有内部公平性、外部竞争性的薪酬体系，贯彻以岗位价值、宽带薪酬为导向的薪酬管理理念，通过构建科学合理的薪酬体系，有效激发员工的工作激情。

### 燃气档案

**宽带薪酬：**指对多个薪酬等级以及薪酬变动范围进行重新组合，构建只有相对较少的薪酬等级以及相对较宽的薪酬变动范围的一种新型薪酬结构设计方式。

## 职业健康

华润燃气将员工职业健康作为企业的重点工作之一，从职业健康体系认证、职业病危害现状评价、职业健康体检、职业健康培训、劳保物资发放等方面同步开展相关工作，全方位保障员工的职业健康。此外，公司还积极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。

## 员工沟通

华润燃气历来重视倾听员工声音。畅通员工沟通反馈通道，推动公司高管管理者深入一线开展“学标杆蹲点”，通过每季度近一天的一线工作和谈心谈话，了解基层员工诉求，协调解决基层员工难题；依托工会等机构深入基层，通过组织开展走访调研等方式，了解基层员工诉求并及时反馈解决。



▲ 本溪和南芬公司组织开展业务大讲堂活动

## 员工成长

华润燃气视员工为事业发展的基础力量，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。

## 员工培养

华润燃气的跨越式发展离不开对人才培养工作的重视。2012年，华润燃气学院作为上承战略、下接业务、直面人才的业务发展助推平台应运而生，倡导“乐学勤思、躬行善享”的学习文化，不断追求突破创新，助推企业文化落地。华润燃气学院下设人才发展中心、运营管理中心、区域培训中心，系统、分层、分类开展定制化培养，进一步夯实公司人才队伍建设。

2019年，华润燃气学院累计开展培训3300余场次，参训人数超过20万人次，其中线上培训14万人次，线下培训6.3万人次；新增讲师59人；新开发课程及案例52个。



▲ 2019年，华润燃气学院累计开展培训

**3300** 余场次

参训人数超过

**20** 万人次

华润燃气学院获得中国人才发展菁英奖“中国企业大学50强”第20名及“最佳学习项目”奖、“第二批南京市江宁区港澳青年实践交流基地”授牌，并获得华润大学颁发的7项荣誉，实现年度华润大学表彰奖项“大满贯”；华润燃气学院培训工作实践入选《培训》杂志。



▲ 中层经理人培训



▲ 行业专家岗位应知应会搭建



▲ 新员工训练营之华西四营进岗实践



▲ 操作工人在岗实训

## 职业发展

华润燃气学院聚焦管理者、行业专家、操作工人、新员工四类关键人群，制定“蓝焰”学习地图，科学匹配学习资源，打通管理及专业发展通道，将职业培训与职业发展紧密结合，形成人才标准、规划、选拔、培养、使用和保留的管理闭环。随着科学技术的创新，华润燃气学院通过线上学习平台、VR体验式教学等多元化手段开展培训，培养员工创新意识，激发员工潜能，助力职业发展。



华润燃气海纳百川，唯才是用。开朗外向、组织协调能力强的员工通过努力，会成为团队的核心；不善言辞，但钻研肯干、耐得住寂寞、能下苦功夫的员工，最终也会成为领域专家。坚持与华润燃气共同成长，让我收获了更美好的今天。

——工程管理中心 智海涛



有幸作为第一批管培生加入华润燃气，在华润燃气海纳百川、包容开放的组织氛围中学习成长，在华润燃气坚忍不拔、永不言败的创业精神感召下奋斗拼搏，这对于我来说是幸运与幸福的，我为能够成为华润燃气人而倍感自豪。

——安全管理部 常蛟

## 员工关怀

华润燃气高度重视员工关爱，承诺为员工提供安全舒适的工作环境，为员工创造温馨、和谐的组织氛围，以点滴关爱增强员工的归属感和凝聚力。

### 困难员工帮扶

华润燃气历来重视困难员工帮扶工作，不断创新帮扶形式，拓展帮扶内容，让困难员工深切感受到公司大家庭的温暖。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，构建团结互助的组织氛围。

#### 2019 年员工帮扶情况统计

救助困难员工	资助困难员工子女入学
<b>344</b> 人次 投入 <b>37.56</b> 万元	<b>42</b> 人次 投入 <b>6.04</b> 万元
走访慰问困难员工家庭	救助患病员工
<b>592</b> 户次 投入 <b>47.8</b> 万元	<b>2342</b> 人次 投入 <b>161.86</b> 万元

#### 2018 年员工帮扶情况统计

救助困难员工	资助困难员工子女入学
<b>248</b> 人次 投入 <b>124</b> 万元	<b>322</b> 人次 投入 <b>64</b> 万元
走访慰问困难员工家庭	救助患病员工
<b>427</b> 户次 投入 <b>90</b> 万元	<b>689</b> 人次 投入 <b>140</b> 万元

## 工作生活平衡

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。



镇江公司开展妇女节花艺学习活动



中山公司组织开展全员消防运动会



设计研究中心在成都举办足球赛



江门区域中心召开第二届趣味运动会



济宁公司举办“迎新春·包饺子”职工大赛



淄博公司开展中基层管理人员素质拓展活动

## 开放包容合作，携手行稳致远

秉承“打破边界、协同共赢”的管理哲学，华润燃气在经营活动中高度重视与政府、用户、供应商、学术科研机构等合作伙伴的沟通交流与携手合作，从中发掘机遇、发挥影响，推动打造高效的产业链条，带动行业转型升级发展。

## 政策响应

华润燃气抢抓机遇，坚定实施转型发展，大力推进企业综合改革，不断激发发展潜力，提高企业综合竞争力。

### 响应粤港澳大湾区发展战略

为持续推动粤港澳大湾区创新业务发展，华润燃气稳步推进副中心项目建设，实施落地创新中心，稳健运营产业发展公司和润智科技公司，精准参与粤港澳大湾区建设。

### 积极参与雄安新区建设

通过华润集团雄安工作组接洽雄安集团基建公司，并派驻华润燃气专业设计骨干，参与燃气规划、招标相关工作，积极准备投标雄安高铁、容东片区燃气项目。

### 支持和参与企业全面深化改革

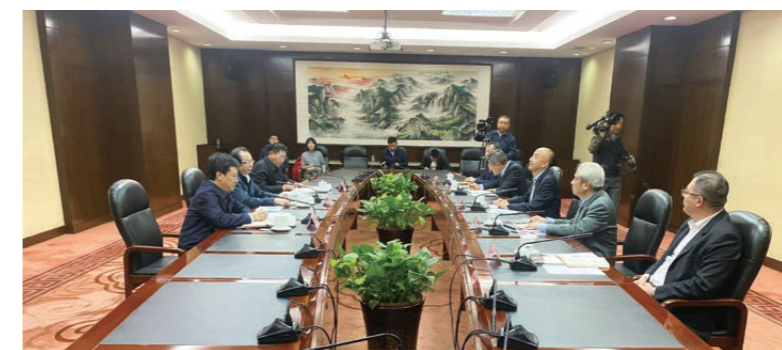
鼓励符合条件的企业上市，并积极争取在下属上市公司增持股权，进一步发挥管理体系、薪酬机制等在上市公司市场化机制中的影响力。2019年，华润燃气成都公司在上交所完成上市。

## 深化协作

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，公司积极主动与各级政府合作，支持地方产业转型升级，扩大地方税收，带动地方就业；通过行业交流与研讨、经营管理经验分享，在整合内部资源的基础上，与其他资源丰富的企业在技术、市场等方面深度对接，发挥各自优势，实现资源共享，与行业共同发展进步。



< 2019年8月2日，华润燃气与宁波城投及兴光燃气三方签署《合资合作协议书》，并于12月12日正式签署《合资合同》与《公司章程》，华润燃气取得合资公司48.1%的股权和公司管理权。



< 在华润集团的大力推动和支持下，2019年10月22日，华润燃气与山西燃气集团签订《合作协议》，初步约定华润燃气以增资扩股的形式取得太原项目的股权与管理权。



< 郑州公司和同济大学签署《“城市市政管网运行安全保障技术研究”项目参加单位合作协议》，标志着郑州公司与同济大学正式共同开展国家级重点项目研究。

## 责任采购

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；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。2019年，公司责任采购比例为93.9%，本地化采购率为100%。



^ 2019年，公司本地化采购率

100%



## 诚信合规采购

华润燃气强调以诚信为基石，倡导契约精神，充分保护供应商合法权益。遵从公平贸易原则，制定“双向互评”制度，组织合作供应商对华润燃气成员公司进行评价监督，供应商可反馈华润燃气成员公司付款及履约情况，华润燃气总部也可积极督促成员公司及时支付货款；要求供应商具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税费和社会保障金，倡导参选供应商积极接受国家市场监督管理总局监督检查；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集中采购框架协议和采购合同，开通工程物资诚信跟踪邮箱，推进诚信合规落到实处。

“

华润燃气在供应商评选活动中，坚持公开、公平、公正和诚实信用的原则，确保整个过程阳光透明，评选结果获得广泛认可。华润燃气建立了完善的供应商管理体系，严格动态管理供应商，同时为供应商排忧解难，真正实现了合作共赢。”

——亚大塑料制品有限公司

“

千嘉科技在与华润燃气合作的过程中，切实感受到了华润燃气的公平公正和诚信合规。华润燃气以其责任与担当为上下游供应商营造和谐共赢的良好局面，千嘉科技愿与这样令人敬重的合作伙伴一起为公用燃气事业作出更多贡献。”

——成都千嘉科技有限公司

## 供应商管理

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、结果公示”的多阶段供应商选拔机制，并将征信、生产能力、业绩、社会责任等要素纳入供应商选拔环节；定期复核供应商征信情况，随机对合作供应商进行飞行检查，除关注产品质量外，还关注供应商是否存在强迫劳动或其他严重违反劳动法规的行为。2019 年，华润燃气共对 190 名供应商进行了现场审核，供应商质量、环境和职业健康安全管理体系认证通过率为 96%，无潜在供应商因为社会责任不合规而被否决，无供应商因为社会责任不合规而被终止合作。

## 带动供应商成长

华润燃气建立透明、动态和可追溯的供应链，持续带动供应商成长。不定期举办供应商培训活动，向供应商传递环保、安全、健康等方面的社会责任理念，助力建设绿色产业链；不定期抽取供应商产品送至第三方检验，并组织成员公司对供应商进行年度评价，就产品质量、售后服务等评价情况向供应商反馈，提出改进建议，帮助供应商持续提升产品质量和服务水平。2019 年，公司对 33 家上线供应商协同平台的供应商进行了系统操作培训，培训覆盖率达 100%。



▲ 2019 年，上线供应商协同平台参加系统操作培训的供应商

33 家

培训覆盖率

100%

## 感恩回馈社会，福气润泽民生

华润燃气常怀感恩之心，认真践行社会责任，积极参与经济建设和社会发展，各区域公司、各成员公司在运营当地广泛开展扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体及志愿者活动，用实际行动助力和谐社会建设，树立了良好的企业形象。

## 扶贫助困

华润燃气积极响应乡村振兴战略号召，探索党建目标管理与脱贫攻坚实效相结合的有效途径，从“人才培养、产业扶贫、基础设施建设”等方面入手，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，助力乡村振兴。2019 年，公司共筹集投入帮扶资金 429.57 万元。



▲ 吉安公司员工为江西广昌县献爱心

## 万年公司精准发力助脱贫

案例

为响应中央和江西省、市、县精准扶贫、精准脱贫基本方略和战略部署，万年公司自 2017 年 8 月起结对帮扶杨芳村、井路村两个贫困村共 28 户贫困户。

万年公司下派驻村干部常年驻村实地帮扶，并建立职工干部和贫困人口结对帮扶计划；通过花鲢鲫鱼养殖、野鸭养殖、油茶种植、光伏发电入股分红及金融贷款等方式，带动贫困户精准脱贫；帮助杨芳村扎实开展危房改造、森林防火防汛、美丽乡村建设等工作，构建良好的乡村环境；每个月至少走访慰问贫困户一次，宣传健康扶贫政策，且在国家扶贫日组织帮扶干部和贫困户吃连心饭。

万年公司扶贫工作成效突出，获得万年县委县政府颁发的“2018 年度结对帮扶工作先进单位”荣誉。

## 福州区域公司积极配合消费扶贫

案例

2019 年初，福州区域公司积极配合福州市委市政府开展消费扶贫工作，以购买东部贫困地区产品和服务的形式，帮助贫困群众增收。

此外，福州区域公司根据市领导指示和福建省第十批援宁工作队的请求，通过消费扶贫的方式，帮助宁夏“黄土地”粉丝系列产品拓宽福州市场销路。福州区域公司共计采购 1850 份粉丝产品，在帮助贫困群众的同时，享用了实实在在的农副产品。赠人玫瑰，手有余香，福州区域公司相信扶贫消费是一种高尚消费。

同时，福州区域公司向福州大众推出了古田华润希望小镇农副产品，为大众提供安全、健康的食品，创造健康美好生活，助力农业产业化、现代化发展。

## 捐资助学

华润燃气长期关注、全力支持教育事业发展，通过捐赠教学物资与设备、设立奖助学金、开展助学公益活动等方式，提升贫困地区办学水平，协助创造良好的学习环境及氛围，帮助更多孩子获得优质的教育资源。



▲ 临沂公司团委“牵手关爱”点亮微心愿

## 关爱特殊群体

华润燃气大力弘扬中华民族传统美德，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，让点滴爱心惠及更多需要帮助的人。2019年，公司用于慰问特殊群体的总投入超过110万元。



▲ 邹城公司关爱老年群体



▲ 赤峰公司组织慰问光荣院老战士

## 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并不断壮大员工志愿者队伍，打造多个特色志愿服务品牌，结合地区实际开展各项志愿活动，为和谐社会建设添砖加瓦。2019年，公司共有志愿者3874人，累计志愿服务28630人次，奉献志愿服务时长48986小时，捐款、捐物折合276万元，组织大型公益活动180余场次。



▲ 2019年，公司累计志愿服务

**28630** 人次

## 宜宾公司争分夺秒履初心使命

案例

2019年6月17日22时55分，四川宜宾长宁县双河镇附近发生6.0级地震，震源深度16公里，地震发生后，宜宾公司第一时间行动，成为托起长宁抗震救灾和灾后重建的一股重要力量。

**第一时间：**第一时间成立抗震救灾领导小组、32个风险隐患排查组和10个抗震救灾党员突击队；第一时间实行24小时全天候轮值班制；第一时间调集应急抢险队24小时待命，组织人力、装备和物资，全力做好灾区支援准备工作。

**第一速度：**迅速反应，启动应急预案，地震发生当晚，宜宾公司共计派出30余个检查小组，协助排查隐患，有效处置险情；宜宾公司领导及员工组成第一批救援队，星夜兼程开展救援行动。

**第一要务：**将抗震救灾当成头等大事，不计一切成本投入一线救灾，宜宾公司前后投入50余套设备和120余人，公司负责人深入现场督导，协助灾区恢复供气5万余户、处置重大险情1处。

**捐款行动：**宜宾公司党委组织全体职工开展抗震救灾捐款活动，共募捐爱心款58602元。华润燃气总部也向灾区捐款250万元，用朴素的真爱诠释央企的社会责任和历史担当。

宜宾公司抗震救灾行动只是宜宾华润燃气人救灾行动的缩影。在整场行动中，宜宾公司与时间赛跑，为生命接力，坚持奋战在第一线、最前沿，用行动书写了长宁地震抗震救援的“华润力量”。



▲ 大连公司成立“郭明义爱心团队大连分队”

# 责任管理

## 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，积极构建具有特色的社会责任理念和战略体系，并配套制定详细的年度规划及制度体系，指导开展可持续经营工作，携手政府、股东、客户、员工、伙伴、社区等利益相关方共同履责。

### 使命

携手共创美好生活

### 价值观

诚实守信  
业绩导向  
客户至上  
感恩回报

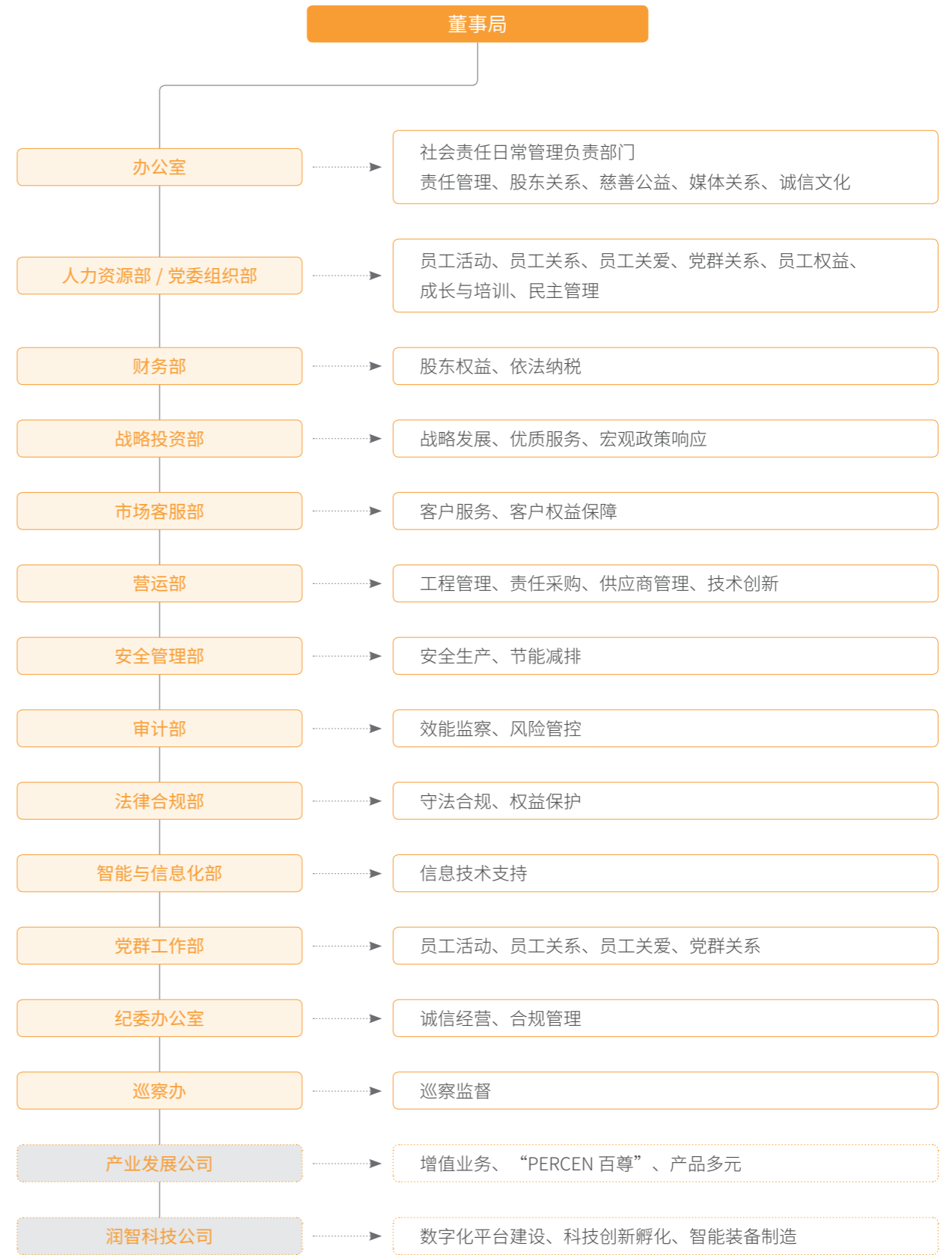
### 愿景

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

### 责任理念

## 责任组织

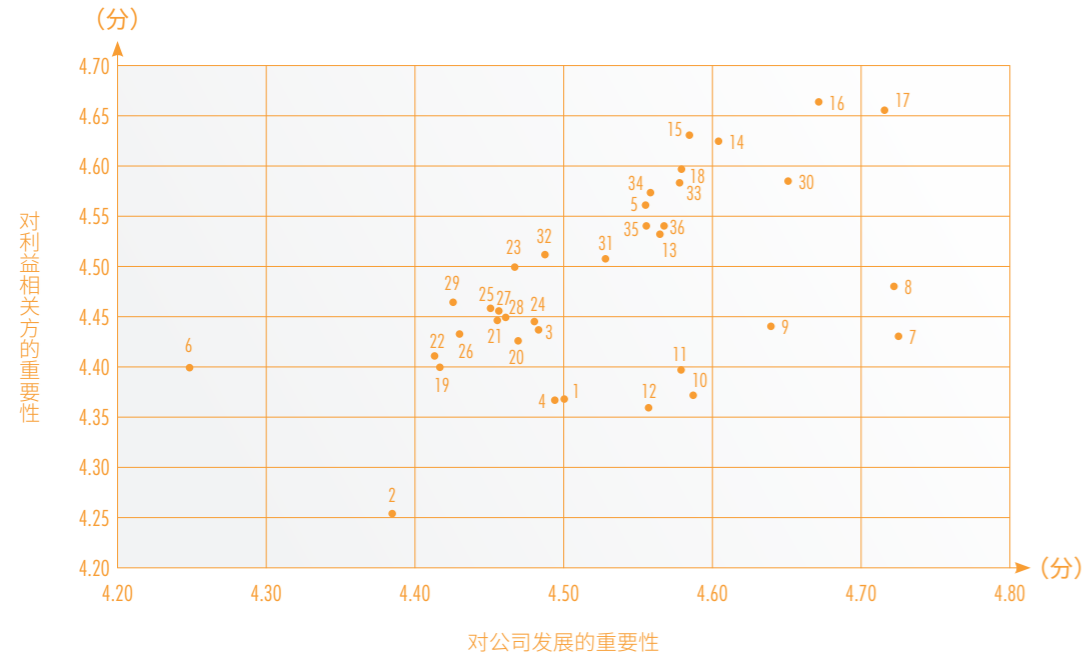
华润燃气不断升级和完善跨部门联动的社会责任报告编制工作机制，构建了完善的社会责任组织体系，统一规划公司社会责任工作。董事局为社会责任工作的统筹部门，负责社会责任工作的决策和审核；办公室为社会责任工作的牵头部门，负责研究公司社会责任管理的政策、治理、战略、规划等，审阅公司年度社会责任计划及执行情况；其他部门为社会责任工作的配合部门，负责收集整理社会责任工作素材，协助编写年度社会责任报告。此外，华润燃气高层领导高度重视社会责任工作，多次亲赴一线，实地深入考察项目进展，推动公司社会责任工作更好地落地，促使履责成为各方的自觉行为。



## 议题分析

华润燃气逐步完善社会责任实质性议题识别与管理，每年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，识别和筛选出利益相关方高度关注的社会责任议题，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



责任类别	议题编号	议题描述
经济责任	1	规范公司治理
	2	深化国企改革
	3	推动高质量发展
	4	提升内控管理水平
	5	落实诚信经营
	6	保护中小投资者权益
员工责任	7	保障员工权益
	8	关注职业健康
	9	完善员工培训
	10	畅通职业发展通道
	11	帮助基层及困难员工
	12	丰富员工生活
客户责任	13	打造智慧燃气
	14	提高供气综合质量
	15	维护用户权益
	16	持续稳定供气
	17	加强用气安全防控
	18	产品与服务的可及性
伙伴责任	19	战略共享平台建设
	20	服务重点区域发展
	21	促进公平竞争
	22	推动供应链履责
	23	反对商业舞弊
	24	强化舆情管理及对外宣传
公共责任	25	扶贫助困
	26	爱心助学
	27	关爱特殊群体
	28	志愿服务
	29	带动社会就业
	30	打好防疫保供攻坚战
环境责任	31	完善环境管理体系
	32	积极应对气候变化
	33	推广清洁能源
	34	推进节能减排工作
	35	能源资源高效利用
	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，不断创新与利益相关方沟通方式，构建“日常、定期、年度”三位一体的社会责任沟通机制。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，搭建多元化内外部沟通平台，传播企业理念及履责动态，增进利益相关方对公司的理解和支持；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、监督机构等利益相关方走进公司，实地了解企业文化、生产流程、环保设备等。

利益相关方的期待与华润燃气的回应

利益相关方	对公司的期待	华润燃气的回应
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法合规经营</li> <li>安全稳定供气</li> <li>绿色低碳发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全“二级管理三级防范”风控体系</li> <li>开展安全文化建设</li> <li>深化安全管理体系建设</li> <li>环保指标满足国家标准</li> </ul>
投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股东权益</li> <li>公司持续盈利</li> <li>资金使用规范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开股东大会</li> <li>刊发《中期报告 / 年度报告》及演示稿</li> <li>开展内部审计</li> <li>商业风险自评</li> </ul>
用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障用户权益</li> <li>提供温馨服务</li> <li>便捷缴费</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供稳定、可靠、环保的清洁能源</li> <li>制定完善的服务目标</li> <li>完善用户投诉管理</li> <li>开通多元化缴费通道</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法权益保护</li> <li>畅通职业发展通道</li> <li>职业健康安全保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法签订劳动合同</li> <li>开展各类培训学习</li> <li>开展各类文体活动</li> <li>全方位保障职业健康</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障供应商权益</li> <li>加强供应商管理</li> <li>带动供应商成长</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信合规采购</li> <li>规范供应链管理</li> <li>签订战略合作协议</li> <li>建设绿色产业链</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>贡献清洁能源</li> <li>减少温室气体排放</li> <li>资源循环利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>污染物达标排放</li> <li>发展循环经济</li> <li>推进煤改气项目</li> <li>倡导绿色办公</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶贫助困</li> <li>捐资助学</li> <li>关爱特殊群体</li> <li>志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应脱贫攻坚号召</li> <li>支持教育事业</li> <li>慰问帮扶弱势群体</li> <li>参与社区共建</li> </ul>

## 华润燃气成功举办“公众开放日”活动

案例

为进一步增强与外界的沟通与交流，充分展示企业良好的社会形象，华润燃气统筹部署，组织 45 家区域公司，举办以“亲近华润·感受美好”为主题的“公众开放日”系列活动。各区域公司邀请员工家属、用户、媒体、合作伙伴、行业协会、政府公务人员等，走进天然气场站、客服中心、调度中心等生产办公场所，参观先进燃气设施与信息设备，学习燃气安全知识与运行原理，让大众了解公司在认真履行社会责任、保障安全稳定供气等方面作出的不懈努力。

“公众开放日”活动的圆满举办，让社会各界进一步亲近华润燃气、了解华润燃气、认同华润燃气，充分展示了公司在 EHS 管理、社会责任等方面的成绩，树立了良好的品牌形象，扩大了企业影响力。



## 责任文化

为实现社会责任理念的有效落地，华润燃气坚持以谦和进取的态度不断夯实自身的履责能力，培育负责任的企业文化。

### 社会责任指标体系

责任领域	责任议题
经济责任	规范公司治理、合规信息披露、筑牢防腐防线
员工责任	依法平等雇佣、职业健康管理、畅通发展通道、平衡工作生活
客户责任	客户权益保护、确保资费透明、保障用气安全、建设智慧燃气
伙伴责任	诚信阳光经营、战略共享机制、助力行业发展、落实责任采购
公共责任	响应国家政策、服务民生发展、发展公益事业
环境责任	环境管理体系、支持低碳发展、推广清洁能源、落实绿色办公

积极组织和参与内外部社会责任相关会议，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，提升全员的社会责任意识和对社会责任报告编制过程及要点的理解。

支持外界发起的经济、社会、环境倡议，主动参与华润集团及其他外部社会责任评优活动，对标发现不足并制定改善计划。

结合自身业务实际，不断完善社会责任指标体系建设，明确开展社会责任实践工作的方向和维度。

## 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。

连续 7 年入选“普氏能源资讯全球能源企业 250 强”，2019 年位列第 129 名。

在“格隆汇·首届大中华区最佳上市公司”评选活动中获得“港股上市公司最佳投资价值奖”。

发布《2018 年社会责任报告》，连续第三年获得“中国企业社会责任报告评级专家委员会”五星级荣誉。

由华润集团副总经理、华润燃气董事局主席王传栋主创的《华润燃气无边界管理新模式》荣获“新中国成立 70 周年”2019 国企管理创新成果一等奖。

无锡公司“云抢修管理系统”和郑州公司“牛师傅”服务品牌分别获得华润集团“最佳科技创新奖铜奖”及“社会责任奖铜奖”。

展望未来，重任在肩。华润燃气将坚守初心使命，牢牢抓住时代和行业发展机遇，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。在关注主业发展的同时，公司将围绕产业链条延伸，深挖客户价值方向，加大对分布式能源、充电桩等新业务的拓展力度，推广增值业务，为客户提供多元化能源供应和服务，不断提升股东回报，促进公司可持续发展再上新台阶，努力成为中国最受尊重的燃气行业领导者！

# 未来 展望



# 附录

## 关键绩效

### 经济责任

指标	单位	2016	2017	2018	2019
资产总额	亿港元	596.75	687.64	735.72	810.24
净资产	亿港元	237.05	291.69	316.08	353.57
总资产报酬率	%	11.37	11.25	11.44	11.02
营业收入	亿港元	329.16	398.38	511.65	558.35
营业成本	亿港元	217.31	279.22	375.44	419.04
利润总额	亿港元	61.89	66.13	78.77	83.91
营业利润	亿港元	61.45	65.49	78.32	83.72
净利润	亿港元	44.38	49.11	58.88	64.69
净利润报酬率	%	18.72	16.84	18.63	18.3
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	32.89	36.54	44.5	50.43
股东应占净利润	亿港元	32.9	36.54	44.5	50.43
经营性净现金流	亿港元	73.65	77.96	83.42	84.91
投入资本收益率	%	12.29	13.21	13.94	13.7
成本费用利润率	%	22.19	19.05	17.47	16.19
净资产收益率	%	14.24	18.58	19.02	18.25
国有资产保值增值率	%	114.43	123.05	133.32	116.9
资产负债率	%	60.28	57.58	57.04	56.32
每股收益	港元	1.51	1.68	2.04	2.32
利税总额	亿港元	84.94	92.38	111.43	117.75
纳税总额	亿港元	23.06	26.24	32.66	33.84
燃气用户数量	万户	2650	3081	3464	3795
固定资产总投资	亿港元	51.13	48.54	58.52	55.66
年度销气量	亿立方米	162.7	196.7	242.8	280.1
经济合同履约率	%	100	100	100	100
经济合同审核率	%	98.96	100	100	100
行业排名	位次	140	134	138	129
市场占有率	%	7.9	8.3	8.7	9.1
科技创新投入	亿元	0.5	1	1	1.7
新增专利数	项	1	11	19	18
重大创新奖项	个	0	1	0	0
新品销售额	亿元	0.08	0.51	1.5	2.94
产品出厂合格率（“PERCEN 百尊”）	%	100	100	100	100
销售总额（“PERCEN 百尊”）	万元	33600	64700	65000	66000

## 社会责任

指标	单位	2016	2017	2018	2019
安全培训投入	万元	1138	1345	1712	1976
安全培训总时长	小时	722732	763359	594970	596897
安全培训参与人次	人次	248213	258865	249812	263187
安全培训覆盖率	%	100	100	100	100
安全应急演练次数	次	2105	2593	2816	2885
安全应急演练参与人次	人次	33445	35139	37553	37794
安全生产投入	万元	26038	28864	36744	56243
一般及以上事故发生数	起	0	0	0	0
安全生产事故发生数	起	0	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0	0
事故死亡人数	人	0	0	0	0
专职安全管理人员数量	人	767	781	741	749
安全管理人员持证人数	人	2211	2485	2978	2685
注册安全工程师人数	人	783	790	892	935
供应商质量、环境和职业健康安全管理体系认证通过率	%	100	95	95	96
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0	0
责任采购比率	%	85.57	84.2	85.13	93.9
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100	100
客户满意度	分	89	91	91.7	93.2
员工总人数	人	40121	42011	48031	48570
女性员工人数	人	14444	15434	15451	15542
新增就业人数	人	122	1890	6020	539
女性管理者比例	%	25.2	24.7	27	24.9
残疾人雇佣人数	人	101	93	94	61
少数民族员工人数	人	1020	1087	1102	1388
当地员工雇佣人数	人	28085	29408	33622	33999
员工流失率	%	3.2	4.3	4.5	5.2
接收应届毕业生人数	人	771	866	785	592
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
人均带薪休假天数	天	11	11	11	11
员工平均工资水平	万元	7.15	7.865	8.6515	9.1373
年度新增职业病和企业累计职业病数量	例	0	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	100
人均培训投入	元	1870	2012	1749	1848
人均培训时长	学时	69	87	74	77.8
员工培训覆盖率	%	100	100	100	100

续表

指标	单位	2016	2017	2018	2019
员工培训投入总额	元	2122786.5	5177644.94	4584654.82	788460.16
困难员工帮扶投入	万元	198.36	390	395	253.26
救助困难员工投入	万元	4.7	120	124	37.56
走访慰问困难员工家庭投入	万元	59.03	80	90	47.8
资助困难员工子女入学投入	万元	55.89	60	64	6.04
救助患病员工投入	万元	78.74	130	140	161.86
扶贫专项资金投入	万元	45.65	62.3	262.16	429.57
社会捐赠总额	万港元	285.8	485.8	633.6	907.5
员工志愿活动人次	人次	15300	21782	23489	28630

## 环境责任

指标	单位	2016	2017	2018	2019
环保总投入	万元	1782.54	2125.97	2445.87	2498.49
节能减排技术改造投入	万元	1705.1	2011.05	2312.71	2401.62
环保培训参与人次	人次	100295	121231	139416	143242
环保培训总时长	小时	195480	211054	242712	251726
召开视频会议会议次数	场次	241	151	253	262
视频会议涉及会议室	个次	2285	1577	2438	2598
环保培训总投入	万元	77	82	94.3	96.87
综合能源消费量	万吨标煤	4.81	4.8452	4.8368	4.6947
全年能源消耗总量	万吨标煤	4.81	4.8452	4.8368	4.6947
二氧化碳排放总量	万吨	24.67	25.02	25.28	24.31
碳强度	吨 / 万元	0.175	0.161	0.155	0.137
二氧化硫排放量	吨	0	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0	0
COD 排放量	吨	0	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	0	0	0	0
万元营业额综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.01	0.0092	0.0083	0.0071
万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标煤 / 万元	0.0307	0.0286	0.0282	0.0261
新建项目执行环境和社会影响评估比例	%	100	100	100	100

## 指标索引

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
报告导读		P1.1—1.3	P01
主席致辞		P2.1—2.2	P05
关于华润燃气	公司概况	P4.2—4.3	P06
	企业文化	G1.1—1.2	P07
	业务布局	P4.1—4.3	P08
	组织架构	P4.1	P09
	发展历程	P3.1—3.2	P10
专题聚焦：防疫保供，一抹蓝焰的坚守		P3.1, G3.1—3.2, S2.11—2.12, S4.6—4.8, S4.10	P12
上篇： 价值创造， 与美好生活同频共振	强化经营管理，筑牢发展根基	M1.1—1.8, M3.1, M3.3, S1.1—1.3	P18
	打造智慧燃气，创享心悦体验	M2.1, M2.4—2.7, M3.5	P22
	稳定安全供气，呵护万家温暖	M2.1, S3.1—3.7	P25
	供应清洁能源，建设美丽中国	S4.1, E1.1—1.3, E1.5, E1.7—1.9, E2.1—2.9, E2.12—2.13, E2.17—2.18, E2.20, E2.22—2.25, E3.1, E3.6	P29
下篇： 同心燃梦， 为美好未来聚力奋进	坚持客户导向，尊享管家服务	P3.1, M2.1—2.2, M2.8, M2.11, M2.13—2.18, M3.1	P34
	尊重关爱人才，打造活力团队	S1.5—1.6, S2.1—2.20, S4.2	P39
	开放包容合作，携手行稳致远	P3.1, M1.4, M3.2, M3.4, M3.6, M3.8—3.11, M3.13—3.16, S4.4	P44
	感恩回馈社会，福气润泽民生	S4.6, S4.8, S4.10—4.14	P47
责任管理	责任战略	G1.1—1.2, G2.2—2.3, G4.1	P50
	责任组织	G3.1—3.3	P50
	议题分析	G2.2	P52
	责任参与	G6.1—6.2	P53
	责任文化	G2.3, G4.2—4.3, G5.1—5.3, G6.2—6.3	P54
	责任荣誉	A3	P55
未来展望		A1	P56
附录	关键绩效	A2	P58
	指标索引	A5	P61
	评级报告	A4	P62
	意见反馈	A6	P63



## 评级报告



### 《华润燃气控股有限公司 2019 年社会责任报告》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 2019 年社会责任报告》（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-CSR4.0）》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（2020）》。

#### 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制工作组，统筹整体编制工作，各办公室/大区负责提供并审核相关素材，董事局主席及相关高层领导负责报告终审；将报告定位为全面披露社会责任信息、回应利益相关方期望、提升企业文化品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司重大事项、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、长图版等形式呈现报告，过程性表现卓越。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、确资资费透明、保障燃气供应稳定、安全用气管理、生产和运输安全保障、职业健康管理、绿色供气、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“强化经营管理，筑牢发展根基”“打造智慧燃气，创享心愉悦体验”“稳定安全供气，呵护万家温暖”“供应清洁能源，建设美丽中国”“坚持客户导向，尊享管家服务”“尊重关爱人才，打造活力团队”“开放包容合作，携手行稳致远”“感恩回馈社会，福气润泽民生”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.14%，完整性表现卓越。

##### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“腐败事件数”“一般及以上事故发生数”“员工伤亡人数”“重大停供、断供事件数”“员工流失率”“千人死亡率”等负面数据信息，并详细描述“彭州公司用户投诉事件”的起因、经过及处理结果，平衡性表现卓越。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”“纳税总额”“安全生产投入”“女性管理者比例”“社会捐赠总额”“碳强度”等 99 个关键指标连续 3 年以上的对比数据；并就“普氏能源资讯全球能源企业 250 强第 129 名”等进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“燃梦前行，为美好而来”为主题，从“价值创造，与美好生活同频共振”“同心燃梦，为美好未来聚力奋进”两个篇章展开，系统展示了企业在关键议题上的履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出；封面创意融入主营业务元素，章节跨页采用契合篇章主题的实景美图，提升了报告的辨识度和可读性；多处嵌入二维码延伸阅读报告内容，增强了报告的沟通性；设置“燃气档案”特色专栏，解读行业专业术语，增强了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“防疫保供，一抹蓝焰的坚守”责任专题，聚焦企业助力防控新冠肺炎疫情的亮点实践，展现了企业的责任担当和价值追求；积极回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；引入利益相关方感言佐证企业履责成效，增强了报告的公信力，创新性表现领先。

##### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润燃气控股有限公司 2019 年社会责任报告》为五星级，是一份卓越的社会责任报告。



华润燃气社会责任报告连续第四年获得五星级评价

#### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级专家委员会副主席

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：2020 年 6 月 23 日



扫码查看企业评级档案

## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润燃气 2019 年社会责任报告》！为持续改进华润燃气社会责任工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

<b>深圳</b>	<b>香港</b>
电话：(0755) 8266 8008	电话：+852 2593 8200
传真：(0755) 8269 1109	传真：+852 2598 8228
地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号 中国华润大厦 19 楼	地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 1901-02 室
邮编：518063	电邮：investor-relations@crgas.com.hk

## 选择题

选项	很好	较好	一般	较差	很差
您对本报告的总体评价如何					
您认为本报告反映华润燃气对经济、社会和环境 的重大影响程度如何					
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					
您认为公司在客户服务、利益相关方权益保护方 面做得如何					
请您整体评价本报告的可读性					

## 开放题

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

2. 您认为还有哪些您想要了解的信息在本报告中没有披露？

3. 您对公司今后编制社会责任报告有何意见和建议？





扫描二维码  
阅读电子版报告



**深圳**

电话: (0755) 8266 8008

传真: (0755) 8269 1109

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