



扫描二维码  
了解更多



华润燃气控股有限公司

2017 年社会责任报告

# 点燃美好生活 情系千家万户

华润燃气控股有限公司  
社会责任报告  
2017



华润燃气控股有限公司  
China Resources Gas Group Limited  
香港湾仔港湾道26号华润大厦19楼  
19/F., China Resources Building, 26 Harbour Road, Wanchai, Hong Kong  
Tel: (852) 2593 7388 Fax: (852) 2598 8228 investor-relation@crcgas.com.hk



## 封面故事

亲爱的读者，感谢您阅读《2017年华润燃气社会责任报告》！  
《2017年华润燃气社会责任报告》延续“情系千家万户，点燃美好生活”的主旨，我们希望通过精心设计的封面和精彩丰富的内容，向您传递华润燃气2017年在社会责任领域的实践和成果。

2017年时值华润燃气成立十周年，创新创业，责任初心不改；砥砺前行，续写责任篇章。封面设计围绕“情系千家万户，点燃美好生活”展开，以文字设计为主要视觉元素，借助中国传统书法艺术，通过笔画借用的方式重新组合，并添加金色阳光般的渐变效果，给人温暖舒适之感。内容布局围绕“创新创业，责任源于使命”“智能环保，共创美好生活”“燃梦前行，责任相伴你我”三大章节展开，既回顾了华润燃气十年履责路，同时也突出了2017年华润燃气履责成效，表达了华润燃气将持续携手相关方，履行更多社会责任的决心和信心。



# CONTENTS

## 目录

封面故事	1
主席寄语	5
走进华润燃气	6

<b>创新创业，责任源于使命</b>	<b>9</b>
（一）图解十年，见证履责路	11
（二）数读十年，见证履责果	13
（三）众说十年，见证履责情	14

<b>智能环保，共创美好生活</b>	<b>15</b>
（一）智慧管网，守住“没有围墙的工厂”	17
（二）低碳管理，让地球不再“低叹”	19

<b>燃梦前行，责任相伴你我</b>	<b>23</b>
（一）一站式服务，全方位“心”体验	25
（二）事业上的伙伴，生活中的朋友	32
（三）坚持携手并进，实现合作共赢	42
（四）常怀感恩之心，倾情回馈社会	48

<b>责任管理</b>	<b>51</b>
（一）责任战略	53
（二）责任治理	54
（三）责任沟通	55
（四）责任能力	56
（五）议题分析	57
（六）责任荣誉	58

<b>未来展望</b>	<b>59</b>
<b>附录</b>	<b>61</b>
（一）报告导读	61
（二）关键绩效	62
（三）指标索引	65
（四）评级报告	66
（五）意见反馈	67

# 主席寄语



华润燃气董事局主席 王传栋

十年路漫漫，上下求索；十年历风雨，春华秋实。2017年，是华润燃气成立的第十年，在长期发展过程中，华润燃气以发展为第一要务，坚持外延式扩张和内涵式增长齐头并进，实现了国有资产保值增值和又好又快发展，在成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业之路上步履坚定。

作为中国最大的城市燃气供应商，华润燃气始终将人民对美好生活的向往作为奋斗目标，将保障客户的安全稳定供气作为本质职责和永恒追求。截至2017年底，华润燃气先后在多座大中城市投资设立238个燃气项目公司，业务遍及全国25个省市自治区，燃气年销量达197.4亿立方米，服务用户逾3041万户。公司位列香港恒生综合指数成份股，连续5次入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”，位列亚洲增长最快能源企业第3名，燃气类企业第1名。

华润燃气还是生态文明建设的践行者，秉持“致力于改善环境质量，提升生活品质”的企业使命，积极推行生态文明这一千年大计，践行新发展理念，推广绿色能源，守护碧水蓝天。2017年，公司共投入节能资金1854.9283万元，减排资金

156.1346万元，其他环保投入资金115.9228万元，助力绿色燃气建设。华润燃气每年协助减少使用煤炭6100万吨，减少排放二氧化硫123万吨，连续多年获得“环保新能源企业大奖”。

饮水思源，感恩回报。华润燃气始终秉持“包容信任，感恩回报”的企业信条，坚持客户导向，努力为客户提供“专业、高效、亲切”的服务，华润燃气成员公司客户满意度评价连续多年名列当地公用事业单位第一；始终将员工视为企业最大的财富，关心、爱护每一位员工，2017年，华润燃气在南京成立实体学院，燃气学院全年培训总课时数达16.7万小时，覆盖学员2.3万人；坚持诚信合规底线，依法保障股东权益，积极与利益相关方沟通，携手伙伴，共赢发展；保障与改善民生，围绕“扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体、志愿服务”四大方向积极履行社会责任，以实际行动感恩回报社会，与更多人共享企业发展成果。

十年种绿树，根植大地；十年磨利剑，锐意进取。一切伟大的成就都是持续奋斗的结果。华润燃气志行万里，不忘初心，永葆激情。下个十年，我们再出发！

# 走进华润燃气





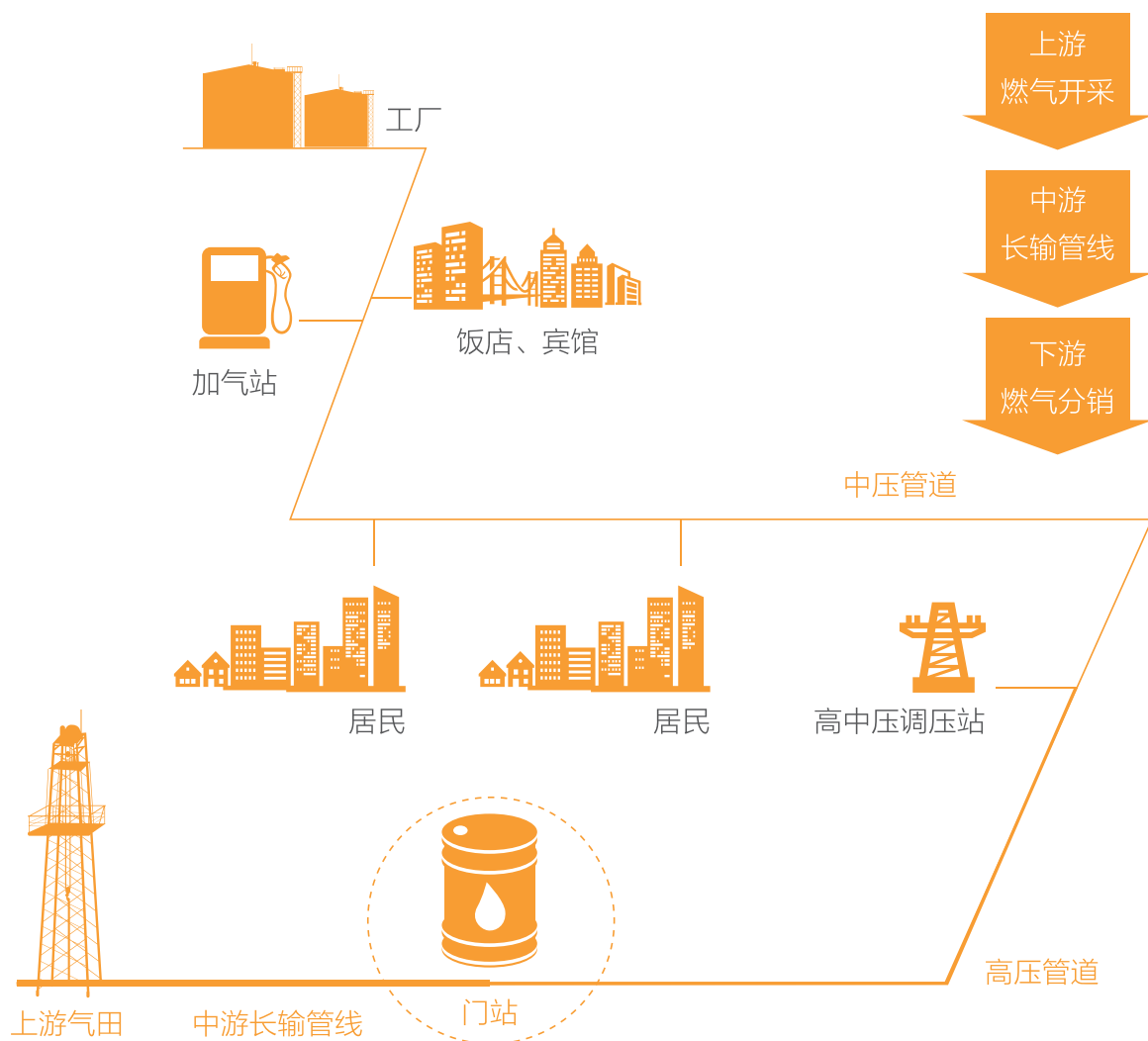
华润燃气成立于2007年1月，公司总部设在深圳，是华润集团战略业务单元之一。2008年10月底，华润燃气在香港成功上市，成为华润集团旗下燃气板块的上市平台，现已位列香港恒生综合指数成份股。华润燃气是中国最大的城市燃气运营商，主要在中国内地投资经营与大众生活息息相关的城市燃气业务，包括管道燃气、车用燃气及燃气器具销售等。

截至2017年底，华润燃气已先后

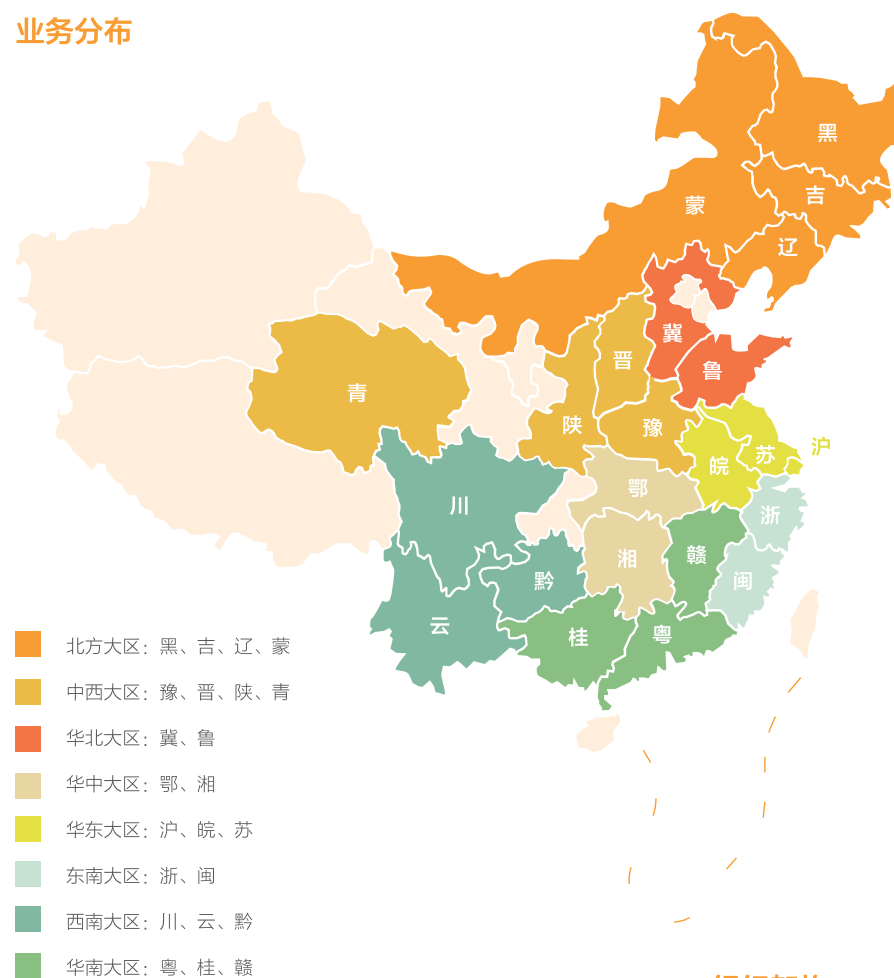
在苏州、成都、无锡、厦门、昆明、武汉、济南、郑州、重庆、福州、南京、南昌、天津、青岛、大连等多座大中城市投资设立238个燃气项目公司，业务遍及全国25个省市自治区，燃气年销量达197.4亿立方米，服务用户逾3041万户。公司连续5次入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”，位列亚洲增长最快能源企业第3名，燃气类第1名；2017年，公司再度入选“香港上市公司港股100强”，排名由2016年的第75位上升至第47位。

燃气年销量达  
**197.4** 亿立方米  
位列亚洲增长最快能源企业  
第**3**名

### 燃气产业链示意图



### 业务分布

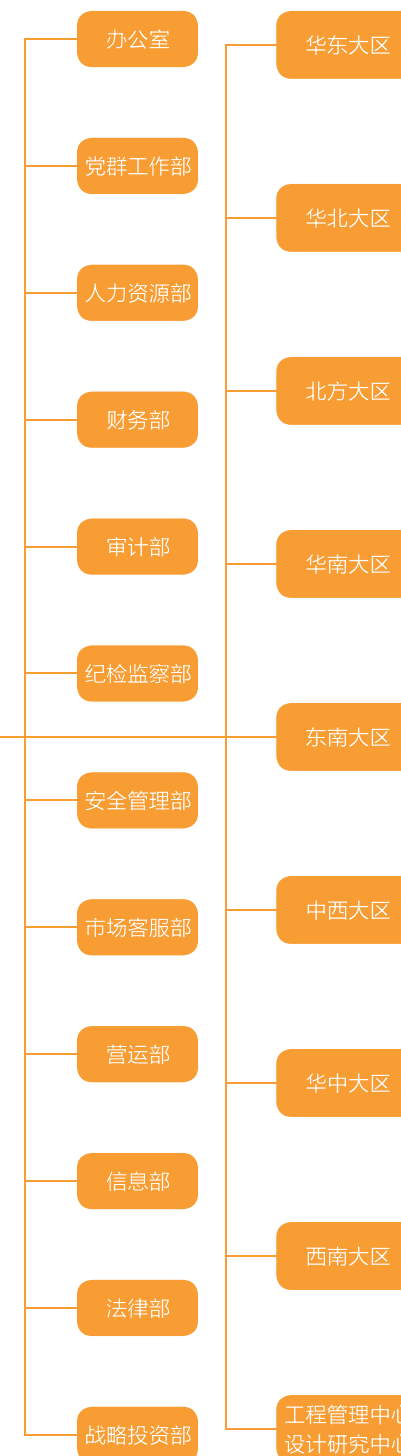


2017年3月起，华润燃气将原来的17个大区调整为8个大区

管道燃气	截至2017年底，华润燃气共有管线10万余公里，涉及22个省及3个直辖市，220余个城市。
车用燃气	截至2017年底，华润燃气已建成并投运349座站点，拥有运输车辆321台。
燃气器具	截至2017年底，华润燃气旗下燃气具品牌“PERCEN百尊”，在全国25个省，近220个市县开设销售门店。

### 组织架构

华润燃气控股有限公司





# 创新创业 责任源于使命



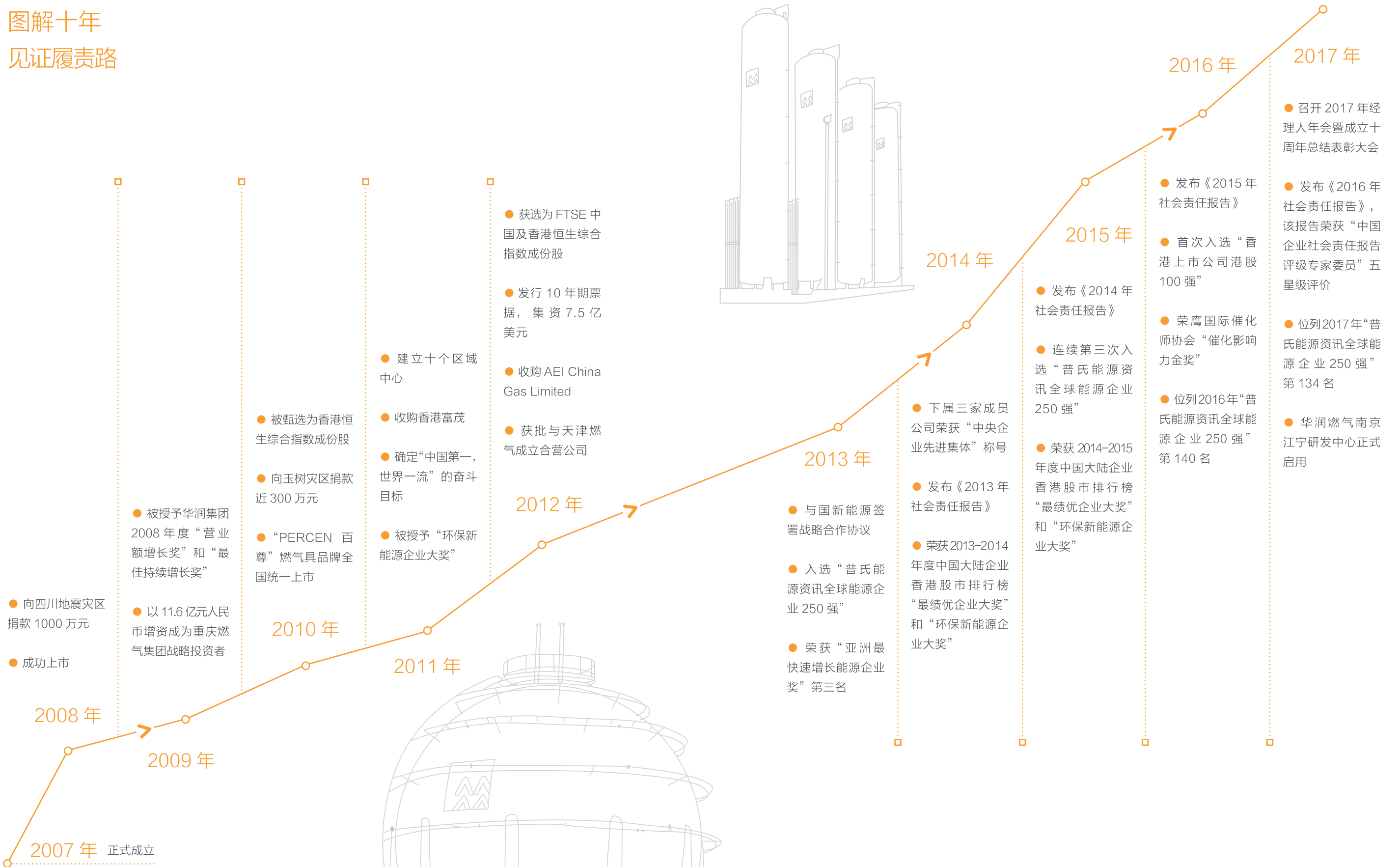
创业之路，崎岖而漫长，荆棘丛生，险阻无数；  
创业之路，跌倒又爬起，苦乐参半，悲喜并存。  
历经春华秋实，斗转星移，华润燃气始终薪火相传，  
弦歌不辍，为实现让千家万户用上安全、价廉、  
清洁的能源一路高歌猛进。

正在施工  
禁止启动



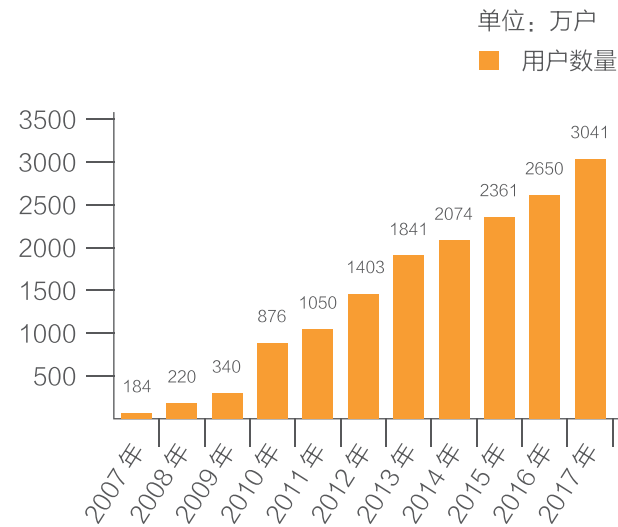


# 图解十年 见证履责路

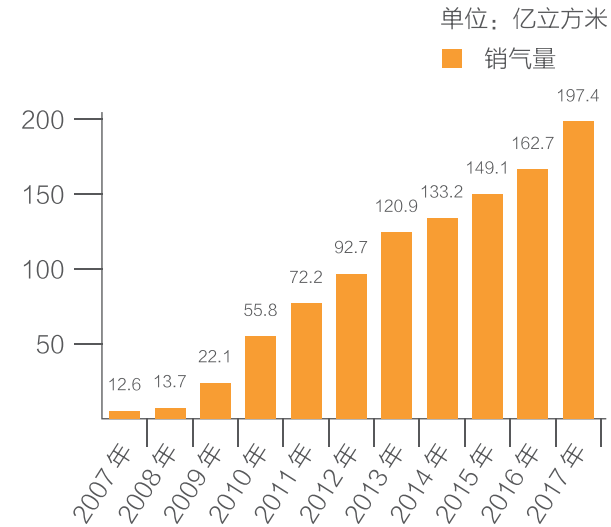


## 数读十年 见证履责果

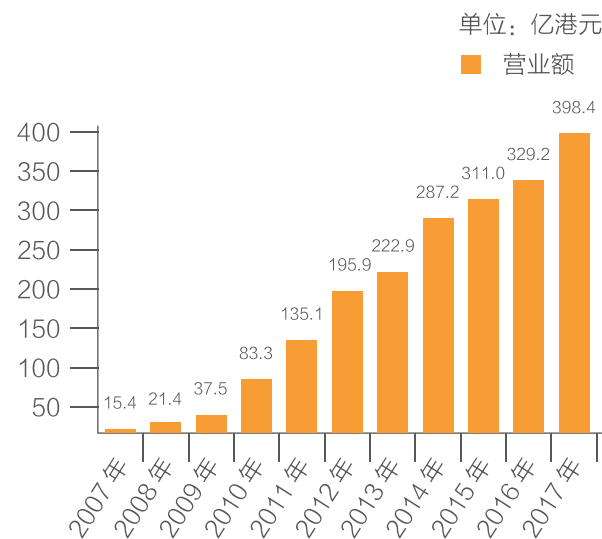
华润燃气 2007-2017 年用户数量



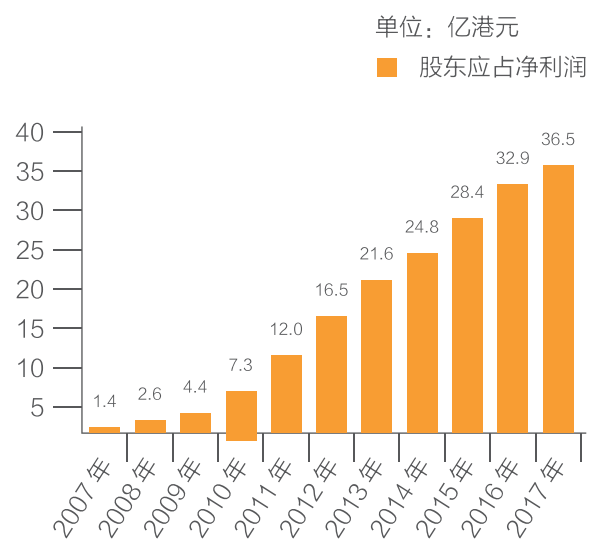
华润燃气 2007-2017 年销气量



华润燃气 2007-2017 年营业额



华润燃气 2007-2017 年股东应占净利润



## 众说十年 见证履责情

“

“华润燃气成立已经十周年了，从最初不被大家看好，也不被市场认可的小树苗，一步步成长为参天大树。作为华润燃气的一员我感到非常骄傲，作为见证人和参与者，我也希望这棵参天大树能够基业长青，成为世界一流能源服务型企业。”

——华润燃气北京办事处首席代表 成永刚

“成为华润人，我感到很自豪！同华润燃气一起成长，我感觉到自己一直是18岁的心态，努力认真做事。前十年，华润燃气创业打下了基础，现在慢慢走向成熟，响应中央号召，不仅发展国内市场，也立足海外市场，我相信华润燃气会越来越好。”

——重庆华润燃气副总经理 黄涌生

“华润燃气的十年，是激情燃烧的十年。在这个过程中，我们经历了一个传奇。对个人来说，能在职业生涯中经历这样的奇迹，已经感到十分满足和自豪。加入华润燃气，是我永远不会后悔的选择。”

——惠州大亚湾华润燃气副总经理 王忠丹

“华润燃气经过十年的努力能够做到全国第一，这跟华润文化和经理人敬业分不开。我们有这么好的根基，这么好的沉淀，这么好的经理人团队，后十年一定会比前十年更强大。”

——江门华润燃气总经理 曹亚平

“公司的壮大不是一跃千里，而是日积跬步。华润燃气成立至今十个年头了，一路过关斩将，最终成为中国最大的城市燃气运营商。作为城市燃气专业的毕业生，作为华润燃气的一员，我为之感到骄傲自豪，同时这也是促使我不断进步的坚实动力。”

——达州华润燃气 胡雷

“十年间，我亲历了华润燃气不断的变革和发展，我很荣幸在这样一家充满爱与关怀的公司工作，感恩公司对我的各项帮助，希望在下一个十年，我能继续为华润燃气贡献自己的力量。”

——成都华润燃气 张莎莉

”



## 智能环保 共创美好生活



十九大报告全面阐述了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。华润燃气不断探索产业升级路径，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，致力于实现人与自然的和谐共生。

3

严禁烟火



## 智慧管网

### 守住“没有围墙的工厂”

城市燃气企业是“没有围墙的工厂”，管网遍布城市的每一个角落，保障客户的安全稳定用气是华润燃气的职责所在和永恒追求。随着业务范围不断增长以及客户对服务时效和质量要求不断提升，华润燃气积极迈出技术创新和管理革新的步伐，促进各类资源最大化配置。2017年，华润燃气自主创新和科技投入达1亿元。

自主创新和科技投入达  
**1** 亿元



王传栋主席莅临郑州华润燃气调研指导智慧燃气建设工作

## 创新管理

“十三五”规划纲要中指出，积极构建智慧能源系统，加快推进能源全领域、全环节智慧化发展，提高可持续自适应能力。为了有效推进落实技术创新和智慧燃气建设工作，华润燃气不断加强创新组织建设，于2017年成立创新工作领导小组，统筹规划全集团的创新工作，推动成员公司创新发展，审议创新课题立项以及创新项目进展；设立创新专项基金，支持创新项目开展；发布创新工作管理办法，鼓励和推动创新；定期召开集团创新工作会和智慧燃气工作会，汇报创新工作进展，分享创新经验；成立来自不同领域的20人专家团队，对重点项目提供技术支持，对项目关键节点进行评审；积极开展关于智慧燃气的研究，围绕业务难题为燃气智能化建设和发展献计献策；提出并升级“云管理”，加强信息系统之间的互联和共享，提升智慧燃气建设管理效率。



无锡华润燃气指挥中心

为重点项目提供技术支持的  
专家团队规模达

**20** 人

## 案例

### 智慧燃气工作坊培训

2017年，华润燃气在南京华润燃气学院举办智慧燃气工作坊培训。智慧燃气工作坊培训致力于打造促进业务融合、创新研究的平台，强调产教结合、学以致用，针对不同层级和专业领域，举办“G（高级）、D（中级）、T（专业）”序列学习研究活动。智慧燃气工作坊培训G序列第一期活动吸引来自全国各大区多家成员公司高管参与，通过多天的学习和讨论，围绕燃气当前业务难题，结合行动学习等方法论，形成并发布多项成果，为燃气智能化建设贡献力量。

## 智慧燃气

华润燃气大力推动创新发展，投入7500万元，配备约290名内外部研究人员，在郑州、无锡、成都三家成员公司开展智慧燃气试点建设，通过深入构建智慧建设、智慧运营、智慧服务三大板块，打造智慧燃气平台，全面提升华润燃气的数字化实力，助力智慧燃气建设。目前华润燃气已在远传表、SCADA系统（数据采集和监控系统）、智能井盖等领域试点成功，同时探索 NFC（近距离无线通讯技术）/二维码支付、三维可视化技术、商业综合体档案管理等创新应用。

创新发展投入共计

**7500** 万元

## 智慧平台

依托集团标准通用开发平台，搭建燃气自主核心技术平台，推进业务中台建设，把原本分散在各个应用系统中可共享的业务逻辑和核心数据沉淀在中台，融合打通各系统流程和数据，提升稳定安全用气和灵活便捷客户服务的保障能力。

共采购智能燃气表具

**120** 万块

## 智慧建设

全面升级 SCADA 系统，实现对场站及用户端运行参数的实时监测及对阀门的远程启闭，构建燃气管网的“神经网络”；积极融入 GIS 系统（地理信息系统），实现对地下管线信息的全方位、快速化查询，全面掌握管网信息，打造燃气设施的“透视镜”。

## 数据治理

组建数据治理专项工作小组，开展数据治理工作，解决公司内部管理指标数据不准确、口径不统一、数据溯源困难等问题。以郑州华润燃气为试点，选择公司核心客户服务数据进行分析诊断，2017年，公司共盘点数据3470万条，初步形成5项数据标准，建成数据治理方法体系。

## 智慧运营

打造城市燃气智能化输配，基于 SCADA 系统，通过技术研发，实现调度中心对调压站点的远程智能调控，保障管网系统运行平稳；积极应用物联网技术，采购智能燃气表具120万块，全面开展基于物联网技术的远传抄表应用，及时消除安全隐患；利用智能机器人，实现对高压管网的深化体检，全面掌握地下管网运行状况；开展 NB-IoT（窄带物联网）/eMTC（物联网应用场景）双模芯片技术研究工作，适时进行液化气钢瓶定位管理试点；全程监控测试 CNG（压缩天然气）长管拖车压力，通过三维设计方式，开展基于管道完整性管理的数据采集，在满足安全、遥测、遥控、遥调等需求的前提下，降低噪音，节省成本。

## 案例

### 襄阳市首个 NB-IoT 智慧燃气小区

襄阳市樊城区钉丝厂家属院是城区老旧小区，楼间距小、住户多、密度大。襄阳华润燃气和中国电信襄阳分公司在钉丝厂家属院合作建设襄阳市首个 NB-IoT 智慧燃气小区，家属院123户家庭开户入网。NB-IoT 网络海量连接、深度覆盖及信号穿透力强的特征与小区地理环境和居住环境相符合，实现远程抄表率100%；通过智慧燃气平台可实现在线监测、安全防范、统计报表、收费、网上充值、阶梯式气价、用期预测、大数据分析等功能，使得燃气使用更安全、用量管理更便捷直观。

远程抄表率达

**100%**



## 智慧服务

不断优化客户服务软硬件设施，打造“网上营业厅、呼叫中心、微信公众号、燃气通 APP、微信、支付宝”等互联网+实体网点的多路径服务渠道，让客户享有多元便捷服务；为方便 IC 卡表客户购气缴费，在武汉华润燃气进行 IC 卡圈存业务试点，进展顺利，效果良好，极大地方便客户充值购气。

网上营业厅	提供多类业务在线受理、查询和缴费服务，如网上报数，预约点火、改管、维修，查询用气历史记录、缴费情况、客户资料，账单打印，电子账单订制等。
呼叫中心	实行自助与人工相结合的呼叫方式，服务范围包括：预约点火、维修、改管等上门服务；受理客户户内燃气设施或市政燃气管线燃气泄漏报警、客户投诉；气费查询、上报燃气读数、查询停气通知等。
掌上营业厅	包括微信公众号、燃气通 APP、支付宝、微信生活缴费等，服务范围覆盖在线缴费，查询气费账单、气价和营业网点，自主上报燃气读数，预约办理燃气服务等。

## 低碳管理 让地球不再“低叹”

绿色能源是环境保护和良好生态系统的代名词，十九大报告中提出：“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”。华润燃气积极响应国家号召，追求低碳环保，实践节能减排，推广绿色能源，呵护碧水蓝天。2017 年，华润燃气共投入节能资金 1854.9283 万元，减排资金 156.1346 万元，其他环保投入资金 115.9228 万元。连续多年在《亚洲周刊》评选的中国大陆企业香港股市排行榜中获“环保新能源企业大奖”。

### 绿色管理

华润燃气秉持“致力于改善环境质量，提升生活品质”的企业使命，贯彻《华润燃气环保理念》，积极构建 EHS 管理组织和制度体系，全面落实环保管理工作。建立节能减排管理体系，将年度节能减排控制目标分解至各成员公司，强化过程监控，定期对节能减排重点监控企业目标完成情况进行跟踪，发现问题及时跟进，2017 年，公司万元营业收入综合能耗（可比价）较上年同期降低 16.36%，万元增加值综合能耗（可比价）较上年同期降低 6.84%；编写碳资产盘查方案，组织各企业按照碳资产盘查方法，对温室气体进行全面盘查，建立各企业碳资产基础信息库；响应《关于落实国资委要求加强京津冀及周边



泰州华润燃气开展节能减排宣传

地区大气污染防治工作的通知》，编写《京津冀及周边地区“2+26”城市大气污染防治工作排查表》；构建突发环境事件应急预案体系，明确应急组织机构及职责，完善环境检测预警制度；新建燃气项目 100% 开展环境和社会影响评估，对已建成项目，及时听取居民反馈并作出改进；积极开展节能减排宣传周和全国低碳日活动，组织员工进行环保培训，宣传推广节能减排的环保理念；积极参与能源相关论坛，交流环保理念及先进实践。

### 环保理念

#### 环保愿景

推广清洁能源，持续改善环境，坚持绿色发展，共建美丽家园。

#### 环保目标

零污染、低能耗、低排放

#### 价值观

不以牺牲环境为代价谋求企业发展  
不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益  
珍惜资源，节能降耗，杜绝浪费  
践行绿色环保，共享美好生活



海东华润燃气开展节能减排宣传

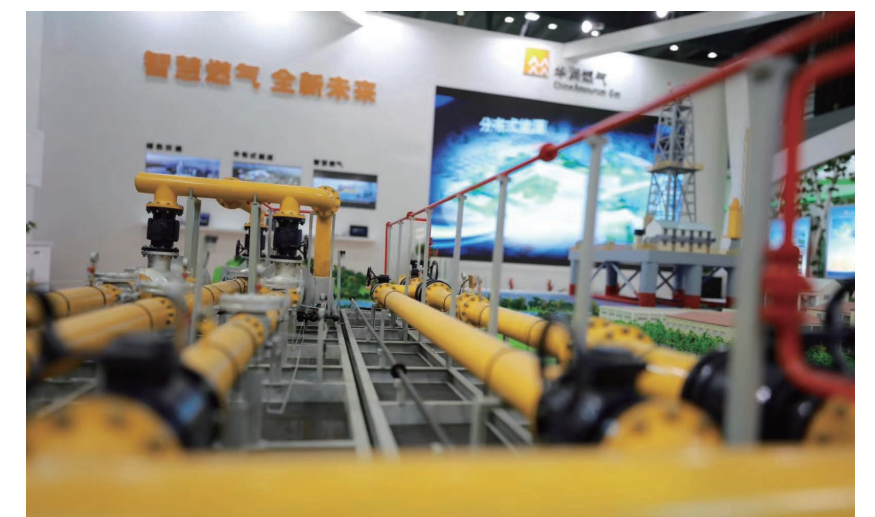
### 案例

#### 大能源，新未来

2017 年 9 月，国际低碳大会在镇江隆重召开，华润燃气积极参与国际低碳大会，搭建了“大能源，新未来”主题展馆，展出管道燃气、车用气、燃气具等传统业务项目和分布式能源、智慧燃气、绿色交通等创新技术业务，充分展示运用清洁能源和低碳技术，在传播绿色发展理念的同时，致力于打造“成为城市综合能源服务商和低碳城市战略伙伴”的企业形象。展会期间，华润燃气主题展馆共接待上千人次参观交流。



无锡华润燃气开展五四青年节“看发展，倡环保、扬青春”环保徒步活动





## 绿色运营

为实现“零污染、低能耗、低排放”的环保目标，华润燃气积极推广清洁能源的使用，推进老旧燃气管网升级改造和城中村燃气管网建设，提高城市燃气管网覆盖率，让更多客户用上安全、经济、环保的天然气，减少温室气体和污染物质的排放；引进新技术，建设差压发电项目，2017年，无锡华润燃气“储配站差压发电”入选华润集团2017年度重点关注的十项节能减排项目；成立农村煤改气工作领导小组，编制《农村

煤改气简明操作手册》《华润燃气煤改气安全运行指导意见》，组织召开农村煤改气研讨推进会议，积极推进农村地区煤改气进程，2017年，公司圆满完成1110个村庄，29万户农户的煤改气任务，同行业中签约通气比例最高；为客户提供安全绿色的燃气具产品，通过不断探索燃气具节能环保技术，淘汰老旧产品，升级新产品，打造专业燃气具品牌“PERCEN百尊”。华润燃气每年协助减少使用煤炭6100万吨，减少排放二氧化硫123万吨。

每年协助减少使用煤炭达

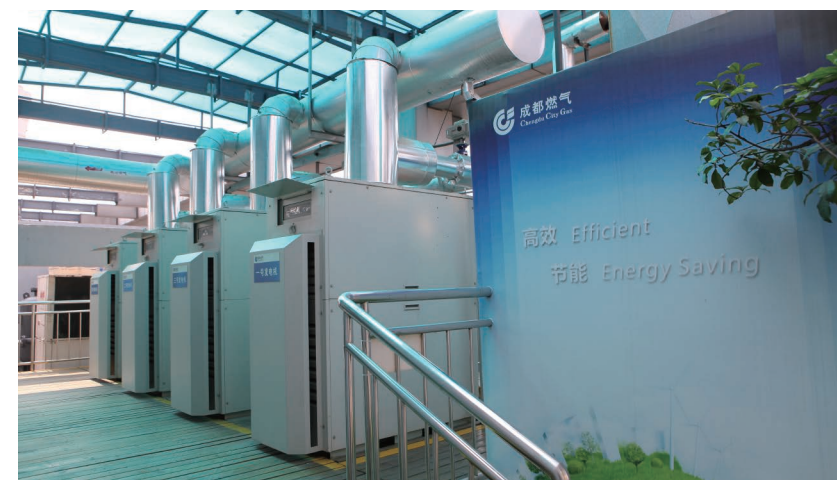
6100万吨

减少排放二氧化硫达

123万吨



英德华润燃气首批 LNG 重卡成功交车



## 案例

### 分布式能源

天然气分布式能源模式可将能源综合利用率提高70%以上，契合国家环保和节能减排的主题。华润燃气旗下成都华润燃气、无锡华润燃气和郑州华润燃气等成员公司积极开展分布式能源业务。成都华润燃气总部大楼天然气分布式能源项目于2015年8月4日投产，进入试运行阶段，这是成都华润燃气新能源发展部成立以来第一个落地的项目；成都万象城天然气分布式能源项目是华润燃气和华润置地首次就分布式能源进行合作的项目，开启了天然气分布式能源在华润集团各利润板块的应用先河。

## 案例

### 济宁华润燃气积极推进煤改气

2017年8月，济宁市政府划定区域出台煤改气政策，要求在供暖前完成6万户改造通气任务。济宁华润燃气承接3万户农村煤改气改造任务，面对时间紧、任务重、物料供应紧张、施工队伍不足等不利因素，济宁华润燃气通过科学组织、积极调度、全员上岗等应对策略，有效保障煤改气工作顺利推进，保障老百姓温暖过冬，得到政府认可。

## 绿色办公

华润燃气积极倡导低碳环保的绿色办公理念，在日常办公环节，贯彻落实节约资源、减少排放的环保行动，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。

共计召开视频和电话会议

2401场次

- 优化办公楼能源系统，利用分布式能源，提高能源使用效率，减少排放；
- 深入推进信息化体系建设，持续提升办公自动化水平，在合同审批和制度建设等方面实现线上审批功能，有效减少纸张浪费；
- 建设共享机制平台，提升资源利用效率，节约能源资源；
- 完善视频和电话会议系统，2017年，各级单位共计召开视频和电话会议2401场次，大幅减少公务出行，降低管理成本、资源消耗和碳排放；
- 在办公区域张贴海报，积极倡导节水节电，强化员工绿色办公、低碳生活意识。



华润燃气南京江宁研发中心正式启用，华润燃气学院、华润燃气财务共享服务中心、华润燃气行政管理中心同时进驻，实现南京区域华润燃气企业成员公司的集中办公，有效发挥企业集聚效应优势，提升资源利用效率



华润燃气财务共享服务中心首月月总结暨揭牌成立仪式在南京举行，上线首月共享中心共受理报账单3253笔，完成付款1338笔，生成凭证10978笔，完成37家公司财务报表的出具，有效提升办公效率，减少资源浪费



## 燃梦前行 责任相伴你我



十九大提出“新时代的主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要同不平衡不充分发展之间的矛盾”。华润燃气在长期发展过程中，秉持“包容信任，感恩回报”的企业信条，携手客户、员工、伙伴、社区等相关方，共筑美好生活。





## 一站式服务 全方位“心”体验

作为产品和服务的供应商，华润燃气始终以“供应‘安全、清洁’的燃气，提供‘亲切、专业、高效’的服务”为企业使命，不断完善客户服务体系，优化服务流程，让客户在使用清洁能源的同时，感受到专业、满意的服务体验。



### 客服体系

华润燃气不断完善客户服务体系，成立客户服务中心，提供燃气开户、过户、销户、更改帐户和缴费等基本服务及燃气保险、“PERCEN 百尊”燃气具销售服务；细化客服管理制度，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、客户投诉处理七个方面，十七个具体项目制定具体的服务目标；完善客户信息系统，结合大客服推进方案，梳理服务流程，构建服务标准，实现业务流程的优化升级和客户服务的规范化，为保障优质服务提供有力支撑。



### 倾听客户需求

华润燃气及其成员公司积极开展客户满意度调查和测评、神秘顾客调查、电话回访、定期走访工商用户等活动，多渠道搜集客户的反馈意见和需求，合理纳入客户服务体系，并进行针对性改善，提升客户服务水平。华润燃气成员公司客户满意度评价连续多年名列当地公用事业单位第一，2017年，集团对83家成员公司开展了客户满意度调查，调查结果显示，较2016年，华润燃气客户满意度由89分上升至91分。



### 满意服务

华润燃气秉承“以客户为导向”的服务理念，坚持从客户的需求出发，积极倾听客户的意见与反馈，畅通客户服务渠道，为客户供应安全清洁燃气，提供专业、高效、亲切、满意的服务。

### 案例

#### 关于“送气要两三天”的舆情应对

**事件概况：**厦门华润燃气集美供应站于1993年开始营业，日均送气量80瓶，每天至少需要3名送气工才可以完成送气任务。2017年12月18日，燃气用户魏先生打电话定时，正值集美供应站送气工辞职补员的空档期，送气工作难以及时完成。得知无法及时送气上门消息的魏先生，后来在“厦门小鱼网-厦门小鱼社区-鹭岛生活”论坛上，发表题为《华润燃气，每次打电话过去就说送气要两三天》的帖子。

**事件原因：**厦门市规定所有送气人员必须经过培训，未取得《燃气经营企业从业人员专业培训考核合格证书》前禁止上岗。2017年，厦门市燃气管理部门只在7月份和12月份组织集中培训，事件发生时，新招聘的3名送气工正在参加燃气经营企业从业人员专业培训，仅剩一名持证送气工在供应站负责送气，送气压力大。

**应对措施：**集美供应站第一时间与发帖用户取得联系，向其阐明原因并致歉，并于12月20日下午为用户送气到家。随后魏先生主动将发表在“厦门小鱼网-厦门小鱼社区-鹭岛生活”论坛上的帖子删除。另外，集美供应站3名新招聘的送气工在12月21日完成



客服人员为客户购买燃气具提供咨询服务

培训并通过考试，待取得证书后立即安排上岗。目前集美供应站送气情况正常，已无送气积压单。

**后续改进：**为确保及时送气，厦门华润燃气于2017年12月20日召集相关部门负责人，开会讨论解决个别站点送气不及时的问题。通过公司呼叫中心、服务中心做好解释工作；及时化解客户投诉，引导部分用户到站点自提换气。下阶段，厦门华润燃气还将进一步加强送气工培训，增加送气人员数量，建立应急送气机动队伍，制定应急送气方案，实时监控各站点送气服务，合理调配送气人员，确保瓶装气按时送达。

### 提供贴心服务

华润燃气选择国内质量管理最知名厂家合作，推出安全、环保的燃气具品牌“PERCEN 百尊”，通过实体营业厅、官网等平台，为客户提供从燃气具咨询选型、便捷购买、规范安装、安全供气、优质维修到定期安检等一站式服务；组织专家队伍增加工厂检查次数，提升“PERCEN 百尊”产品质量。

### 案例

#### 润燃先锋在行动

海城华润燃气启动“润燃先锋在行动”方案，聚焦安全运行、客户服务等增值服务，开展上门服务，为客户提供专业咨询，及时解答客户难题，化解客户矛盾。2017年，海城华润燃气全年共走访工商民客户200余户，为客户解决难题5起，增强了企业的社会影响力。



## 完善售后服务

华润燃气积极落实《百尊售后监督管理制度》，推动各大区完善售后服务体系管理架构，以明确的岗位职责指导售后工作，有效推动售后服务质量的提高；设立专门热线电话，收到客户报修信息，立即指派专人及时上门处理；利用热线进行售后回访跟踪，对服务人员工作质量和产品使用情况进行了解；以年度为单位组织安检，及时发现隐情并给予适当维护，保证燃气具使用的安全可靠；利用十大百尊售后实操基地，持续组织售后工程师认证培训，通过严格的理论和实操考试，培养合格的售后服务工程师；积极组织售后服务工程师参与交流互动，提升服务团队的综合技术实力。

### 案例

#### 华中大区售后服务培训

2017年6月，华润燃气华中大区邀请厂家专家，在7个分会场通过视频的方式，对成员公司80余名维修人员进行同步售后培训；配合厂家单独上门，组织开展针对性培训。通过系列培训，因“PERCEN百尊”新销售公司扩张而引起的售后人员技能水平跟不上等问题得到及时解决，售后服务人员技能水平和服务及时性得到提高，获得客户一致好评。

参与同步售后培训的维修人员共计

80余名

## 提升用气质量

华润燃气将用气质量放在重要位置。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；引导成员公司定期对所供气体加臭剂含量进行达标检测，确保所供气体质量符合国家、行业标准规范要求。

## 保护客户隐私

华润燃气以保障客户信息安全为己任，积极建设客户信息系统，统一管理客户信息。对于涉及居民姓名、地址、身份证号、电话号码等关键信息的获取，实现严格的分级审批与权限管理制度；对需要获取客户信息的外部单位及上级主管单位，要求统一签订信息保护协议，并严格限制信息披露的内容及范围。

## 确保价格透明

为保证居民用气价格合理透明，华润燃气在全国范围内推广使用阶梯式气价销售方式。在制定气价过程中，充分听取各方意见和建议，对阶梯气价的实施范围、档次划分、价格安排等进行研究，并通过公开渠道对燃气价格进行公示。截至2017年底，华润燃气全国范围内94%的居民生活用气量均已采用阶梯式气价的销售方式。



在官网公示燃气价格

## 客户投诉管理

华润燃气积极应对客户投诉，在“服务承诺”中对“处理客户投诉”制订出具体服务承诺目标，承诺在2个工作日内答复客户投诉处理情况；依托CIS信息系统开展投诉管理，对投诉业务进行分类分级，并通过系统报表的形式进行数据展示，查找投诉原因并及时改进，形成投诉闭环管理；针对重大紧急、责任单位无法处理的客户投诉，建立投诉处理上升通道，通过创新投诉处理服务，规范有效地厘清责任，缩减服务时间；引入“客户抱怨”概念，提升投诉处理质量和效率。2017年，公司共受理投诉4055起，投诉解决率100%。

公司共受理投诉

4055起

投诉解决率为

100%

## 专业服务

华润燃气全力保障客户用气安全，在提供稳定、安全、清洁燃气的同时，推出安全、环保、高效率的燃气具，并积极向客户普及产品及安全知识，提供全面优质的燃气服务。

## 保障稳定供气

为客户提供稳定安全的燃气是对燃气供应企业的基本要求。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，致力于为广大客户提供稳定可靠的燃气供应。2017年，公司整体连续供气率超过99%。

**完善的管网设施：**华润燃气深知管网设施是保障供气本质安全的基础，大力加强管网建设，及时更换老旧管道。截至2017年底，公司共拥有高压、次高压管线3193公里，市政中低压管线9.88万公里。

**多样化燃气来源：**华润燃气注重气源采购，以多气源供气模式从资源量和安全性上保障广大客户用气需求。截至2017年底，公司实现以中石油、中石化、中海油以及地方气田、各省管网公司为气源采购主渠道，并辅以槽车LNG补充。

**专业化运行保障：**华润燃气致力于通过专业化的生产运行调度系统、精益化的日常巡检和不断创新的技术手段，保证天然气供气的安全稳定。截至2017年底，公司共投入4.6亿元，积极应用新技术、新设备，改造950公里铸铁管网与老旧管网，提高管网安全性。



及时封堵漏点

### 案例

#### 完善供气应急保障

2017年入冬后，全国范围内天然气供应能力无法匹配需求的高速增长，供应形势严峻。华润燃气作为国内销量最大、接驳用户数最多的城市燃气运营商，也受到气源短缺的威胁。在严峻的保供形势下，华润燃气积极协调上游气源单位，从中石油、中石化尽力争取气源指标增量；协调各成员公司增加临时气化措施，采购大量LNG作为补充气源。在全国气源严重短缺的特殊情况下，华润燃气全力保障民生用气，经营区域内未出现一例重大断供事件。



## 与草原的“约定”

赤峰，塞外草原上的明珠，经过多年发展，已成为内蒙古东部地区区域性中心城市。2010年3月，华润燃气与赤峰市政府签订《赤峰市城市燃气项目投资合作协议》，达成与草原明珠的“约定”。七年里，赤峰华润燃气共铺设天然气市政中压管道122.75公里，使中心城区天然气管道覆盖率达80%左右；建设5座加气站和2座储备能力达45万立方米的大型LNG储备站，满足城市居民和各类车辆对天然气的需求。目前赤峰华润燃气拥有天然气居民用户7万户，酒店餐饮用户140多家，荣获内蒙古自治区第十三届运动会组委会颁发的“突出贡献单位”奖，成为内蒙古自治区第十三届运动会天然气唯一指定供应商，并多次荣获赤峰市、区两级政府颁发的各项荣誉。



福州华润燃气负责的燃气管线共

1667 公里

许用的巡检范围已达

1300 公里



## 管道安全卫士

1990年，刚刚进入华润燃气的许用被分配到输配车间，这一呆就是27年。提升管道漏气自查率、监护施工中的管网安全、加强巡检团队建设是许用的主要工作。许用把“管道安全”看得比自己生命还重要，福州华润燃气负责的燃气管线有1667公里，许用的巡检范围已达1300公里，同事们亲切地称许用为“管线安全卫士”。

“简单的事情重复做，重复的事情认真做。”入行27年，这是许用常挂在嘴边的话，2016年“尼伯特”台风时，有个新村出现燃气味，许用和同事立即冒雨对周边沟井进行排查，最终成功查出漏气源。“燃气管网工作容不得一丝马虎，这也是工匠精神”，绝对不让一处燃气管线受到伤害是华润燃气的目标，许用和他的同事觉得付出再多辛苦都是值得的。

凭借出色的工作能力，许用被华润集团授予EHS贡献奖，他也是福建区域乃至整个东南大区获得该项荣誉的第一人。

“身在这样的团队里，我们始终坚守在燃气巡检、抢修第一线，牺牲与奉献精神早就融入我们的生命之中，牺牲个人休息时间换来的是更多人的用气安全。在华润大家庭，还有许多员工和我一样在岗位上默默奉献。在华润，人人都是优秀的‘管线安全卫士’。”

——福州华润燃气输配巡检主管 许用

## 服务在一线的 最美燃气人

### 抄表员

堂堂七尺气轩昂，  
测漏维修走四方。  
火眼金睛除隐患，  
公司发展保安康。

### 抄表员

飒爽英姿赴供区，  
眼观手按扫描仪。  
铁鞋踏破迎寒暑，  
只为服务便万家。

### 充装工

气枪在手站如松，  
暮送朝迎千百重。  
汽车鸣笛挥手过，  
清洁城市勇先锋。

### 安检工

关天性命扣心弦，  
万户千家使命担。  
隐患排除心更喜，  
安全发展在前沿。

### 收费员

仪态端庄沐春风，  
温柔细语喜相逢。  
礼仪服务人称颂，  
初心不改终如一。

## 服务承诺管理

华润燃气加强服务承诺管理，督促成员公司向社会公布17项服务承诺指标，接受社会和舆论监督，并定期进行服务承诺达成率统计、跟进和整改，2017年，公司无因服务不及时或违反服务承诺指标造成的重大投诉事件；降低潜在风险，开展品牌及服务宣传，2017年，公司配合当地政府、工商、消防、安监等开展各类宣传3000余次；将客户满意度、安检成功率作为重点学标杆指标，纳入总经理绩效考核，提升服务质量。

配合当地开展各类宣传

3000 余次



昆明华润燃气开展“安全生产月”  
燃气宣传、检查进社区活动



淮北华润燃气走进社区开展燃气  
安全知识专项培训



华润燃气全国冬季安全用气宣传暨  
地铁品牌专列首发启动仪式

## 普及安全知识

为提升客户的安全意识，华润燃气及成员公司积极开展安全燃气进社区活动，进行燃气具推广及检查，现场宣传安全用气知识；结合低利润的以旧换新活动，在宣导安全知识的同时，降低事故发生概率；以中山华润燃气为试点，开展安检创新课题，2017年，安检成功率达84.90%；利用各种燃气业务表单印刷安全使用注意事项；依托日常入户抄表和安检的机会，向客户广泛宣传安全知识；开展安全知识专项培训，向公众普及燃气业务和安全知识。2017年，华润燃气共进行4700余场户外安全推广宣传，其中各类进社区服务、安全宣传和惠民服务共计280余次，有效消除安全隐患620余个，服务群众10万余名。

## 推出燃气保险

华润燃气携手华润保险经纪有限公司推出民用燃气保险产品，为客户提供燃气使用安全保障。2017年，华润燃气在161家下属成员公司推广民用燃气保险，为83万户燃气客户提供权益保障，在已发生的169起案件中，帮助燃气客户及时获得赔偿，为客户挽回经济损失共计48万元。





## 事业上的伙伴 生活中的朋友

秉持“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨和“海纳百川，唯才是用”的用人理念，华润燃气将员工视为事业上的伙伴和生活中的朋友，关心、爱护每一位员工，为员工搭建良好的发展平台，积极平衡员工工作与生活，致力于打造一支凝聚力强、充满激情的员工队伍。



## 权益保障

员工是企业最大的财富。华润燃气严格按照国家《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，尊重和保护员工的基本权益，与员工建立和谐的劳动关系；积极推进员工本地化，加大本地员工雇佣力度。

## 尊重人权

坚持平等雇佣原则，反对一切因性别、地域、国籍、学历、宗教等不同而存在的歧视行为，致力于创造平等的就业环境；尊重员工的就业意愿，维护员工休息休假权利，反对任何形式的强迫劳动。

## 薪酬福利

建立以岗位、业绩和能力为导向的薪酬管理体系，出台“薪酬追加机制”，形成《华润燃气薪酬调整指引》，指导成员公司薪酬调整；按时足额为员工缴纳五险一金，为员工及其家属购买补充商业保险；严格执行带薪休假制度，并为员工提供节日福利、食宿等额外福利。

## 隐私保护

尊重和保护员工隐私，建立员工档案，在员工授权的前提下，由人力资源部专人统一加密存档保管；设立员工信息查询权限，并及时更新公司电脑系统，严防员工信息外泄。

## 民主管理

遵循协商一致的原则，依法与员工签订劳动合同；积极推动民主管理，通过设立公共邮箱、开通信访电话、组织满意度与敬业度调查等形式，建立员工与企业沟通的长效机制。

## 员工成长

员工是企业发展的根本。华润燃气关注每一位员工的职业发展，畅通员工发展通道，完善人才晋升体制，帮助员工树立职业发展目标，增强职业发展信心。

## 培训平台

为促进员工能力提升，华润燃气搭建了员工培养的综合性平台——燃气学院。2017年，在多年经营经验的基础上，华润燃气在南京成立实体学院，将过去“职能型”组织分工模式调整为“市场化”企业大学运营模式，致力于打造一所综合性燃气专业管理学院，通过“教授治学”“一院多能”的形式，提升华润燃气员工综合素质。2017年，燃气学院全年培训总课时数达16.7万小时，覆盖学员2.3万人。



华润燃气总部召开五四青年员工座谈会





**基础设施：**燃气学院共有教室12间，教学区面积3830平方米，拥有1间可容纳300人的多功能厅、1间可容纳120人的阶梯教室、4间可容纳40人的多媒体教室、6间研讨室。

**师资力量：**燃气学院以区域公司为单位进行讲师选拔、师资队伍搭建，凭借线上线下结合的混合式学习及课后转训情况两大维度对讲师进行认证。目前燃气学院共有兼职讲师近800人，课程开发人员104人。

**课程体系：**燃气学院课程库共有239门课程，其中109门为线上课程。2017年，燃气学院总计开发线下课程12门，在线课程60门，涵盖管理、专业、操作序列以及新人培训项目。燃气学院新人培养项目和“未来之星”训练营分别获评“2017年度中国企业最佳学习项目”及华润大学“银太阳花奖”。

**创新模式：**华润燃气全面推广华润大学移动学习APP、持续应用在线学习平台及微信企业号、上线培训管理系统。截至2017年底，华润燃气在线学习平台整体覆盖率为71.1%，共有27186人登录在线平台学习，累计学习时长达3794.4万分钟。

一线岗位技能达标认证考核人员约

1.6万人

整体通过率为

98.8%



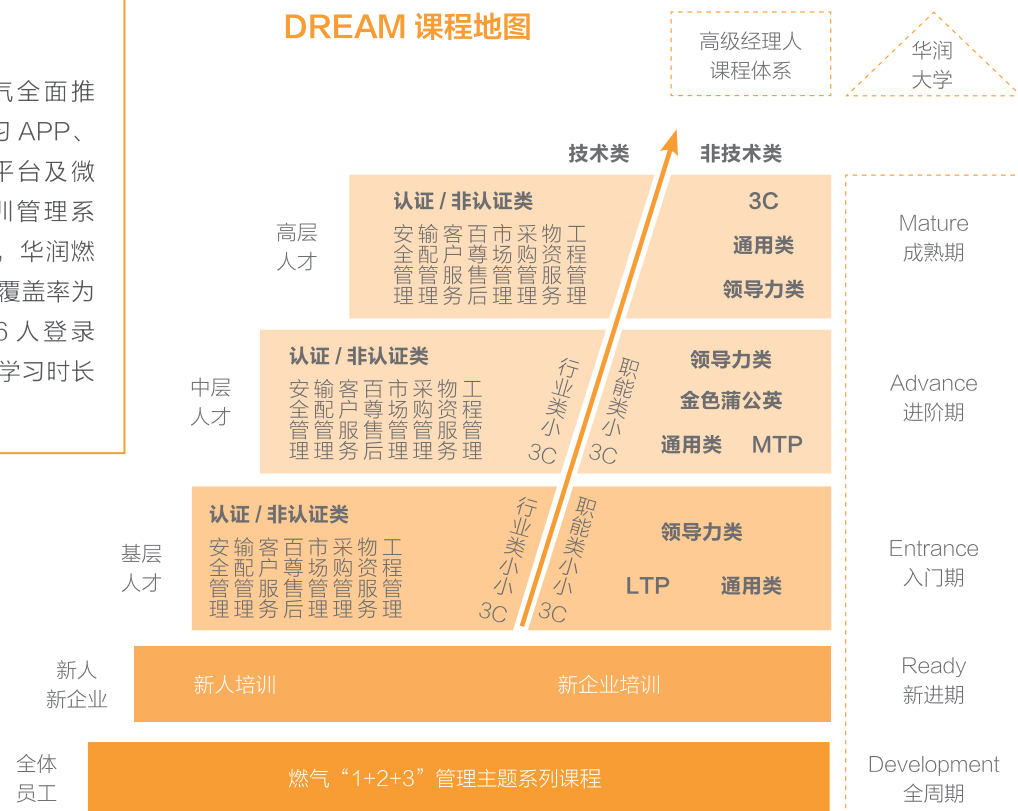
辽宁和黑吉大区“工匠”基层管理者提升班第二期

### 案例

#### 一线岗位技能达标认证项目

为解决成员公司一线员工岗位工作标准不统一、培训资源匮乏等问题，华润燃气于2015年1月启动“一线岗位技能达标认证项目”，旨在帮助所有一线员工明晰岗位工作标准，掌握本岗位应知应会内容，提高一线员工整体技能水平并建立起一套科学、客观的工作评价体系。2017年，该培训项目覆盖华润燃气所有控股及参股企业95%以上一线岗位，包括安全、输配、场站、客服等相关岗位，考核正式员工及劳务派遣工约1.6万人，整体通过率达98.8%。

### DREAM 课程地图



### 职业发展

华润燃气不断完善“管理人才围绕素质模型、专业人才围绕任职资格标准、操作人员围绕‘应知应会’”的人才培养体系，打通各序列职业发展通道。

**管理序列：**自2012年起，华润燃气搭建3C经理人素质模型，建立考核评价体系。2017年，华润燃气共考核经理人236人，访谈考察经理人1140多名，成立33个小组访谈巡视230多家企业，共晋升高管103人，降职43人，平调90人。

**中层序列：**通过竞聘选拔成员公司中层经理人，考核方式包括管理能力测评、360度核心能力测评、演讲答辩，结合日常表现和过往经历，进行公开选拔任用。2017年，共有14家成员公司开展中层竞聘，部分公司已开展第二轮竞聘。

**基层序列：**依据专业及操作序列岗位任职资格标准，为专业及操作类岗位员工打通职业发展路径。2017年，各大区组织545名考评员开展强化培训，各区域公司针对本区域内未考核员工制定培训和考核计划、组织考评小组，共完成1401名人员的增补考核。

### 四年风雨，初心不改

—— 郑州华润燃气 闫怀敏

四年前，大学毕业季开始，坚定了不要读研的我，偶然邂逅了华润燃气。“听说明天有个华润燃气成员公司的宣讲会，找了几个对口专业所在学院提前交流，去听听吧”，在辅导员不经意地提醒下，我和女友两个人参加了宣讲会。宣讲时间并不长，但却给我们留下很深刻的印象，宣讲团队的人有气场、有活力、有号召力，已经签订了就业意向的我，也忍不住跑回办公室拿来简历投了一下，最后我和女友都成功入职了。

入职之后，首先经历了华润未来之星训练营，随着不断开展的学习活动，我对自己所在的燃气板块更加熟悉。训练营归来，我从一名仓储保管员做起，一开始也确实有过大材小用的感觉，但是很快就发现自己的想法是多么幼稚，遇到了爱提问的领导和同事，渐渐我知道了物资管理其实真的非常复杂，小小的工作岗位上藏着大大的学问。转眼已经到了我入职的第四个年头，从初出校园的青涩学生，到快速成长成为一名专业知识过硬和经验丰富的职业人，我掌握的知识也越来越多。

未来我将不断反思学习，努力探索，永葆初心，矢志向前。

“

“从一个刚入社会的职场小白，逐步成长为基层管理人员；从一名菜鸟，逐步学会如何全面、系统地与客户沟通、谈判。很庆幸在职业生涯刚开始时就能加入华润燃气大家庭，不断学习新知识，提升自己。”

—— 武汉华润燃气 谢鑫

“不是专家，却走进现场，细致讲解操作流程；不是权威，却登上讲台，分享成功经验与体会。在华润燃气，有这样一群人，为推动公司发展尽心尽力，为人才发展授业解惑，他们值得我们敬仰。”

—— 武钢华润燃气 朱晓蕾

”



## 员工关爱

华润燃气坚持以人为本，注重对员工生活的关怀，针对女性员工开展系列活动，积极帮扶困难员工及其家属，致力于构建和谐奋进的组织氛围。

### 职业安全

华润燃气积极进行工作场所职业危害因素检测，不断改善现场劳动作业环境；针对工作场所存在的职业危害进行公示和告知，定期进行职业健康信息交流、沟通与培训，公布有关职业健康管理文件及检测结果；加强劳保用品的采购和管理，为各作业单位配备适当的安全防护设备，保障员工在生产运营过程中的安全；严格遵守《职业病防治法》及区域职业病防治条例，定期组织全体员工健康检查、特殊工种体检，并100%建立健康档案，保障员工职业健康安全。2017年，公司无新增职业病案例。



安阳华润燃气开展夏日“送清凉”活动

指标	单位	2015	2016	2017
年度新增职业病和企业累计职业病	例	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100

### 心理健康

华润燃气积极关注员工心理健康，组织开展EAP项目，以心理培训、民主生活会、文化沙龙、员工座谈会等多种方式，借用现代科技传播手段，开展员工心理健康援助，引导大家学会运用科学的方法及时舒解压力，适时调整情绪。



### 燃气知道

EAP项目：即“员工帮助计划”，是企业为员工设置的一套系统的、长期的福利与支持项目。通过专业人员对组织进行诊断、建议，对员工及其家属提供专业指导、培训和咨询，旨在帮助解决员工及其家属的各种心理和行为问题，提高员工工作效率。项目内容包括：压力管理、职业心理健康、裁员心理危机、灾难性事件、职业生涯、健康生活方式、法律纠纷、心理养生、拓展训练、家长课堂等。



岳阳华润燃气组织员工心理健康培训

## 关爱女性

华润燃气严格遵守《妇女权益保护法》等法律法规，不断改善女性员工的工作环境和条件；落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定，确保女性员工在“四期”可取得高于社会平均水平的福利；为女性员工提供平等的职业发展机会，确保女性员工享有与男性员工相同的薪酬福利；为女员工提供个性化福利，如为女性提供健身卡、举办生日会、组织三八节主题活动等。



济宁华润燃气组织开展“三八”妇女节趣味运动会活动



庆祝第107个国际劳动妇女节广场舞比赛



吉安华润燃气组织开展“三八”妇女节户外徒步活动



丹东华润燃气领导走访慰问困难职工



公司困难员工帮扶投入共

**390** 万元

### 2016-2017年度员工帮扶情况统计表

指标	单位	2016	2017
救助困难员工投入	万元	4.7	120
走访慰问困难员工家庭投入	万元	59.03	80
资助困难员工子女入学投入	万元	55.89	60
救助患病员工投入	万元	78.74	130
总计	万元	198.36	390

### 困难帮扶

华润燃气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、法律援助及生活援助等多种形式，为困难职工提供帮助。建立困难员工辅助基金制度，专项用于帮扶困难员工；积极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。2017年，公司困难员工帮扶投入390万元。



## 丰富生活

华润燃气积极开展丰富多彩的员工活动，包括篮球、足球、羽毛球等健身活动，员工生日会、文化沙龙、员工大讲堂等文娱活动，使员工在紧张的工作之余，放松身心，强健体魄，增强员工归属感，帮助员工更好地平衡工作与生活；关爱退休职工生活，组织开展多样化退休职工活动，让退休职工切实感受到企业大家庭的关怀和温暖。



丹东华润燃气员工羽毛球比赛



音乐剧《燃爱十年》



成都华润燃气员工素质拓展活动



达州华润燃气领导慰问一线员工



桓仁华润燃气员工徒步活动



济宁华润燃气“迎新春·包水饺”职工大赛



退休职工重阳节登高



无锡华润燃气元宵喜乐会

## 我的“三色”时光

——淮北华润燃气 刘海晓

从2010年加入华润燃气，在末来之星训练营身着绿色辅导员服开始，到后来充满活力的紫色辅导员服，再到现在上班身穿的蓝色工作服，三种颜色陪着我度过了华润时光。

绿色代表希望，2010年我加入华润燃气时第一感觉是这里的领导、同事更像朋友和亲人，营地活动时领导和新人一起过集体生日，大家眼神中流露的喜悦到现在还让我动容；紫色代表激情和责任，六百公里的距离在爱情面前显得那么遥远，感恩两地领导的理解和极力撮合，才得以跨越现实距离和恋人相聚；蓝色是天然气火焰的颜色，那一抹蓝色，也早成我们心里的颜色，家里小孩住院需要治疗的那段时间，公司领导及时地提供援助，帮助联系和确认医院、医生及床位。

感恩华润燃气，在这里我感受到更多温暖与关爱。

## 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，积极推进安全管理体系建设，加强安全排查和安全培训，严格安全监督管理体系，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。2017年，公司安全生产总投入28864万元。

安全生产总投入达

**28864** 万元

## 三级应急管理体系

第一级 华润燃气控股《安全生产综合应急预案》

第二级 公司级综合应急预案

第三级 场站应急预案、管网应急预案、客户服务应急预案、自然灾害应急预案、突发事件公共事件预案、消防应急预案

## 安全管理

华润燃气十分重视生产过程中的安全工作，建立具有自身特色的价值创造型安全管理体系，该体系主要由组织体系、制度体系、目标及责任体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、文化体系、评价体系、应急与事故管理体系、体系建立与维护十大管理类体系以及工程管理、场站管理、配属管理、客户管理四大行业化体系组成；制定《华润燃气城市综合燃气安全运行管理指引》，推出《四位一体创新管控模式》，为做好城市综合燃气安全管理探索新标准和管理模式；制定《铸铁管道安全评估办法》《钢制管道腐蚀安全风险评估办法》，指导成员公司开展安全风险评估。2017年，公司根据华润集团“两高五有”管理要求，参考OHSAS18001、ISO14001、ISO9001等管理体系，借鉴GE等行业标杆企业EHS管理体系，对EHS管理进行全面梳理优化，新编与修订体系文件64项。

华润燃气  
控股预案

成员公司综合预案

成员公司各部门专项预案



## 安全运营

华润燃气积极将安全工作落到实处，确保员工有一个安心舒适的生活环境。持续开展总经理月度安全检查和年度安全审核，发现安全隐患并及时跟进整改，降低企业安全风险，2017年，各企业总经理检查1168次，发现隐患1457个，整改率95.3%，年度安全审核覆盖119家公司，平均分为86.01分，较2016年的84.3分提高2%。通过调研、培训、专家诊断等形式，逐步建立起薄弱帮扶机制，推动薄弱企业安全管理水平提升，2017年，华润燃气共计帮扶24家公司，帮扶项目36项，提出改善建议480项；提升信息化水平，努力建设无人值守燃气场站，降低一线工作人员安全风险；将老旧管道改造纳入企业安全生产目标责任书，进行监督和考核，并及时跟进管道改造进度，形成材料定期通报制度。



## 安全宣教

华润燃气注重培养安全的企业文化，每3个月为一个活动周期，组织开展班组安全建设“六个一”活动，通过安全讨论、演练、培训、参观等方式不断增强员工的安全意识，提升公司的安全管理水平。



华润燃气总裁石善博至清镇华润燃气开展节前安全检查

## 案例

### 应急处理保安全

2017年7月，吉林中东部普降大到暴雨，永吉遭受特大暴雨引发洪水灾害。水灾突发后，吉林华润燃气有序应对，应急预案处理得当；华润燃气安全部相关同事赶赴吉林指导下一步抢险救灾及恢复重建工作，并协调专家给予技术支持；北方大区第一时间成立应急救援小组，将救灾物资送至灾区，并为灾区筹集捐款90132元；吉东区域及时成立抗灾指挥部，组织开展抗洪工作。19日，吉林永吉再次遭受特大暴雨，但吉林华润燃气辖区未发生次生灾害及安全事故。

## 燃气知道



A: 听说华润燃气组织开展班组安全建设“六个一”活动，“六个一”活动具体内容有哪些呢？



B: 提出一条安全生产合理化建议或创新亮点；组织一次不安全行为讨论活动；组织一起安全生产事故案例讨论活动；担任一天/一周安全员；组织一次应急演练；评选一名季度安全标兵。

安全培训：通过“安全生产月”“安全教育片观看”“安全知识学习”“安全管理培训会”等活动，提升员工安全意识。2017年，华润燃气共投入1345万元，开展安全培训763359小时，共计258865人次参与。

安全培训投入共计

**1345** 万元

参与安全培训人员共计

**258865** 人次

安全培训总时长达

**763359** 小时



华润燃气同中国环境保护集团进行安全管理交流

开展应急预案演练共计

**2593** 次

参加演练人员共计

**27661** 人次



遂宁华润燃气联合市城管局开展燃气安全应急演练



成都华润燃气开展燃气泄漏事故应急演练



丹东华润燃气联合消防部门开展消防安全应急演练

安全演练：各成员公司每年至少开展应急预案演练一次，每3年连同当地政府开展大型综合应急预案演练一次，将应急预案管理作为年度安全审核重点项目。2017年，公司共开展应急预案演练2593次，参加演练人员共计27661人次。





## 坚持携手并进 实现合作共赢

作为中国最大的城市燃气运营商，华润燃气坚持诚信合规底线，依法保障股东权益；积极与政府、媒体、企业等伙伴开展跨界合作与交流，并将诚信经营与公平竞争理念贯彻至合作过程中；建立健全的采购制度，加强供应商管理，实施责任采购，携手供应商共赢发展。

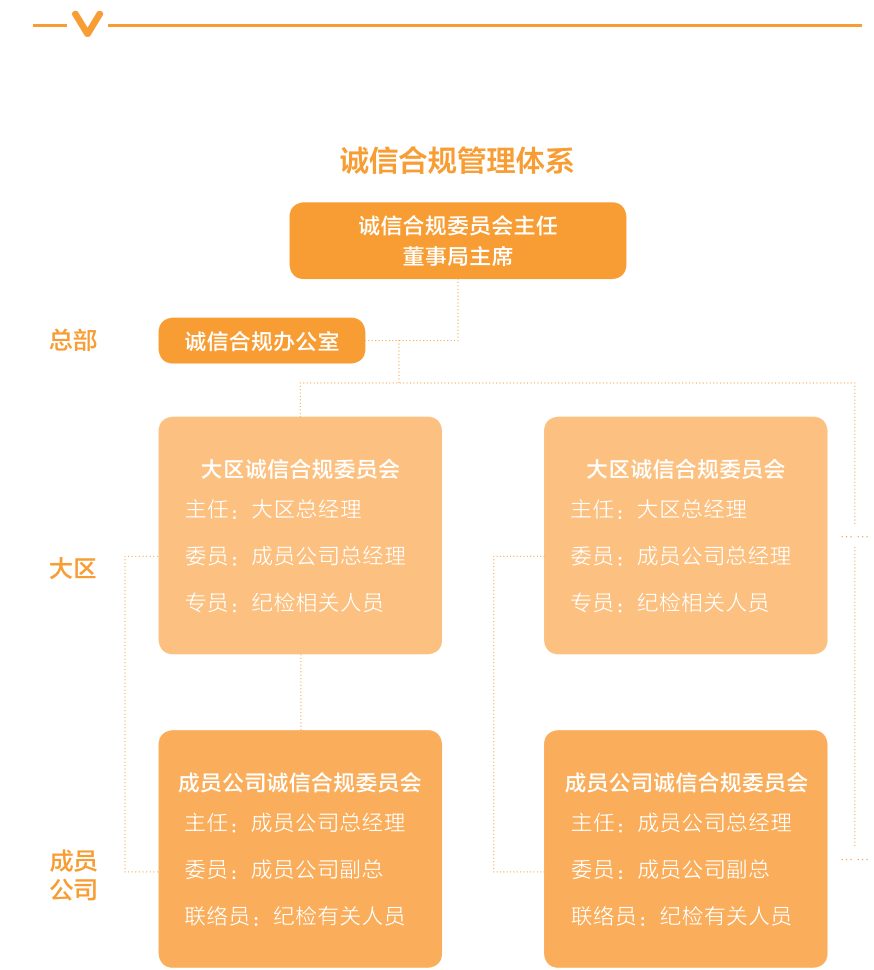


### 合规管理

华润燃气确立“诚实守信”的核心价值观，并以此为指导，积极加强合规体系建设，深入构筑风险防范和惩防体系，不断引领股东参与，规范信息披露，致力于实现“做得比说得好”的履责承诺。

### 诚信合规

诚信是华润燃气快速发展、基业长青的基石，是华润燃气“1+2+3”管理实践的首要原则，也是华润燃气成为“中国第一，世界一流”燃气企业的坚强保障。公司构筑“总部-大区-成员公司”的三层诚信合规管理体系，制定包括《华润燃气诚信合规管理办法》《华润燃气诚信合规专员工作制度》《华润燃气诚信合规十要十戒》等在内的诚信合规管理制度，为诚信经营实践奠定良好的制度基础；积极开展诚信合规培训，各企业中层以上经理人全员签署《诚信合规责任书》，并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”。



“我们讲业绩，是指在诚信合规、风清气正情况下取得的业绩，而不是弄虚作假的业绩。每一个数字都要是诚信合规下的数字，每一项业绩都要是诚信合规下取得的业绩，每个人的进步都要是在诚信合规下的进步。”

——华润燃气董事局主席 王传栋

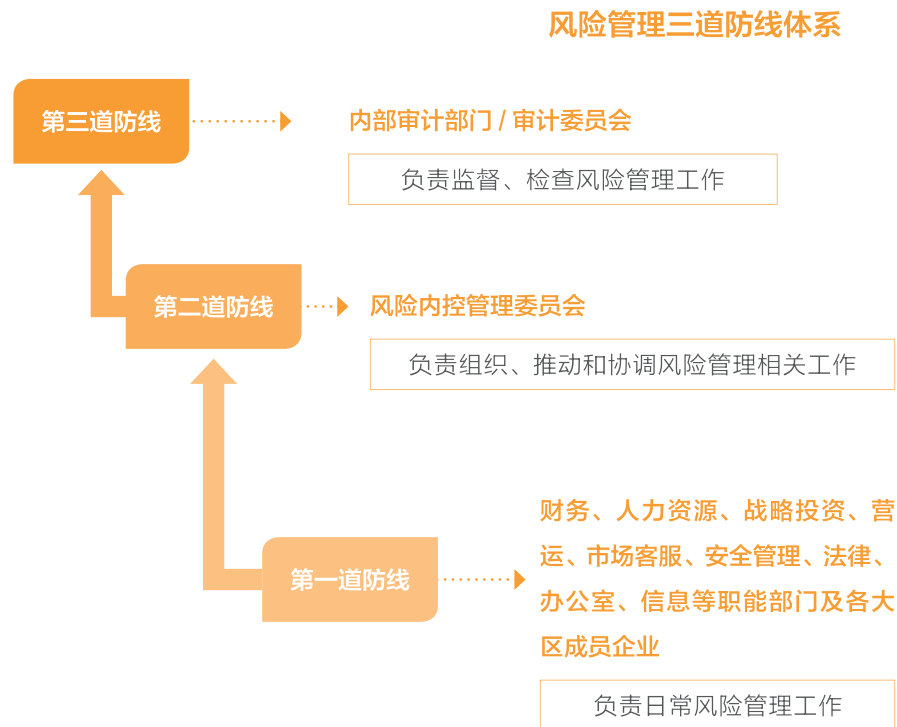


## 风险管控

华润燃气结合审计、内控等项目开展全面业务流程梳理，对风险管控情况、效果再次评估，构筑风险管理三道防线体系，从全面性、深入性多角度进行内控建设及优化，确保各类重大风险得到及时识别和有效管理，形成积极进取、稳健经营的风险管理文化。2017年，公司在法律风险梳理、法律风险防控方面取得重大进展，形成客服服务等法律风险点梳理成果3项，启动7项全业务流程法律风险点梳理，发布2项风险提示。

## 惩防体系

华润燃气严格执行《反垄断法》《反不正当竞争法》《价格法》等国家法律法规以及国家工商总局《关于禁止公用企业限制竞争行为的若干规定》，持续推进惩治和预防腐败体系建设；严格规范成员公司合同台账及月报制度，确保成员公司合同法律审核率达100%；严格执行领导责任追究机制，制定《华润燃气信访举报受理及案件审查工作办法》《华润燃气廉政谈话实施办法》《十大纪律》；设立专门举报电话、邮箱，接收有关违规举报，坚持“有案必查有腐必惩”，对于违规行为，坚持“三个一律”，即“一律处分、一律通报、一律曝光”；通过简报、风险提示、指南、课堂授课等多种多样的形式，向员工普及法律知识；通过抓住“关键少数”、层层落实责任、曝光典型问题等方式，加大问责力度。2017年，华润燃气无重大违法违规违纪事项。



## 股东权益

华润燃气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，维护中小股东合法权益。

董事会共有董事

11名

## 公司治理

华润燃气构建并不断完善董事会、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；董事会下辖审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会及企业管治委员会，共有董事11名，包含执行董事3名，非执行董事4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，每个委员会的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

华润燃气遵守上市公司信息披露规范，按照真实、可靠的原则，及时、准确地披露相关信息，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、合法合规地披露信息提供强有力的制度保障；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《华润燃气中期报告/年度报告》及演示稿，更新上市公司官网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，解答投资者咨询的问题。2017年，华润燃气在指定媒介上，规范地完成了29份公告的信息披露工作，未发生选择性信息披露的情况，无因信息披露而受到证券监管部门惩处的情况。

## 股东参与

华润燃气严格遵守上市条例及证券市场规定，不断完善公司股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益；不断完善红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。2017年，华润燃气通过投资者会议、咨询及电话会议等形式，与超过1000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。

共会面基金经理及分析员

1000余名

## 协同发展

华润燃气响应国家政策，与各地政府、企业建立战略合作关系，积极拓展分布式能源、LNG接收站、充电桩、售电、车船用气等领域的合作，不断延伸产业链；积极响应“一带一路”倡议，探索海外业务发展。

## 战略共享

2017年，华润燃气积极推进外部战略合作共享。与中石化长城燃气签订战略合作框架协议，在开发燃气市场、延伸天然气产业链，以及终端燃气发展方向研究、终端燃气管理与运营体系建设、人才培养体系建设、国际国内业务交流等方面开展合作；与湖南省天然气携手同行，深化扩大与湖南省天然气公司在湖南地区的长输管道、城市燃气、加气站等相关业务合作；参与大连燃气集团项目改制，以优质、专业的服务，努力改善环境质量，为当地居民提供高品质生活；在福建、辽宁、广东、云南、浙江、安徽、重庆、吉林、四川9省完成11个项目公司注册，持续推进项目投资并购，持续拓展城市燃气合作项目。

## 案例

### 成都华润燃气成功“牵手”空港新城

空港新城位于成都东南部，是国家战略规划确定的重大任务，也是成都市建设“五个城市”，落实“东进”战略的重大举措。成都华润燃气积极响应成都市政府“东进”号召，争当政府“东进”战略排头兵，与港华燃气、中石油签署《空港新城（含天府国际机场）燃气项目合作协议》，成立合资公司，充分利用各自在运营规模、管理经验、资金及气源保障等方面的优势，以绿色发展理念为先导，积极落实政府发展规划蓝图，为新城提供坚实的基础保障和一流的配套服务。



重庆石油天然气交易中心签约



无锡华润燃气与太平洋油气东亚电力签署《油气·天然气管输合同》



达州华润燃气与达州市众望能源有限公司签订《战略合作框架协议》

## 业务创新

在行业监管变革、传统业务投资转型的背景下，华润燃气积极拓展各项新业务，谋求更多战略合作，寻找新的利润增长点，实现从燃气供应商到综合能源供应服务商的转型。

**充电桩：**利用华润燃气与经营地区公交集团良好的历史合作关系，由加气站业务向充电桩业务转型，满足客户能源供应需求。杭州充电站已正式运营，为234台电动公交车提供充电服务，实现日均充电量约4.5万度；南京华润燃气主动创新转型，与南京公交集团合作成立充电桩公司，为南京地区公交车提供充电服务。



华润燃气华东大区赴万邦充电设备有限公司考察车用充电桩业务

**分布式能源：**在全国200余座城市寻求项目合作机会，目前已在成都、无锡、淄博建成分布式能源项目3个，签约项目9个，新规划项目10余个，总装机规模达170MW，为多个园区、酒店、医院、制药等综合体提供冷、热、电综合能源供应服务，其中，淄博饭店分布式能源项目已正式投入运营。

总装机规模达  
**170** MW

**售电：**充分发挥自身客户资源优势，与华润电力共同开展售电业务，目前已建成福建售电公司，并积极推动四川、河北、江西、河南、湖北、山东、江苏、辽宁等地售电公司的组建。

车船用气共投资  
**2.06** 亿元

**车船用气：**投资2.06亿元，建设17座加气站，初次尝试油、气、电混合站，并探索岳阳、陆丰两个船用气试点项目。

**LNG接收站：**以华东区域接收站为投资重点，开展沿海沿江区域LNG接收站项目全面调研与接洽工作。

**秸秆沼气化综合利用：**与华润集团、华润电力等华润系企业，成立合资公司，共同探索秸秆综合利用。

## 海外建设

为响应国家战略，实现公司国际化战略目标，在华润集团“双擎两翼”发展战略的指引下，华润燃气持续研究和推动国际化业务。成立海外工作小组，积极探索海外气源及城市燃气项目，完成《华润燃气海外业务战略分析报告》；通过与壳牌、SK集团、丸红等国际能源集团建立合作关系，进一步拓展项目获取渠道，积极寻找海外项目投资机会。

**NG项目：**是英国国家电网集团剥离配气资产成立新公司并出让51%股权的公开招标项目。华润燃气于2016年7月29日对NG项目正式立项，组建了43人的执行团队，与其他合作伙伴组成联合体，多次赴海外推动项目投标。虽然最终未能中标，但这次投标让华润燃气熟悉了海外投资流程，为未来推动和实现海外战略，奠定了良好的基础。

**Naturgas项目：**Naturgas是西班牙第二大配气商。华润燃气协助华润资本推动西班牙Naturgas项目研究工作，完成项目初步研究报告及优势风险分析报告，并上报国新与华润集团成立的合资公司审批通过，后因卖方临时提价，该项目搁浅。虽然这次项目搁浅，但华润燃气积累了更多海外业务项目经验。

## 责任采购

华润燃气秉承对客户负责的态度，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、健康和安全管理相关认证；对供应商实施动态管理，确保供应商供应能力符合要求；帮助供应商提高自身竞争，对整改能力不足的供应商给予现场指导。2017年，公司责任采购比例为84.2%。

公司责任采购比例为  
**84.2%**



安全装置有效期检查

## 阳光采购

华润燃气坚持公开、公平、公正的采购原则，建立集体决定机制，通过合理招标、询价采购和商务谈判等方式，将采购权的行使置于阳光之下；设定制度科学、合理的采购制度，实现采购运行的有法可依、有法必依，确保采购环节做到公平竞争；尊重和保护自主知识产权，在采购环节维护供应商自主知识产权；完善采购流程，固化采购文件模板，从计划形成、方式确定、行为实施到结果运用，全流程保障采购工作高效顺畅。

## 供应商管理

华润燃气制定并颁布《华润燃气集中采购管理办法》《招投标管理指引》等系列管理办法，建立供应商履约评价及分级管理制度，将诚信合规考核纳入供应商评价体系，设立监督举报邮箱及电话。华润燃气对供应商开展年度抽查，及时淘汰和停用整改不合格的供应商，帮助供应商提高自身能力。

## 供应商选拔

为确保供应商具备良好资质，华润燃气建立初审-现场考核-综合评审的三阶段供应商选拔机制。

- 初审阶段** 要求投标单位具有《职业健康安全管理体系认证证书》《环境管理体系认证证书》《质量管理体系认证证书》三个认证。
- 考核阶段** 对供应商进行现场考核，重点关注供应商现场管理、质量控制、人员持证、检测装备的有效期等。
- 评审阶段** 结合多方面因素，综合评价供应商资质，通过资质审核的供应商将被纳入华润燃气正式供应商库。





## 常怀感恩之心 倾情回馈社会

在长期发展过程中，华润燃气常怀感恩之心，倾情回馈社会。华润燃气联动各成员公司，围绕“扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体、志愿服务”四大方向积极履行社会责任，努力做优秀企业公民，成为受人尊敬的企业。2017年，华润燃气社会捐赠总额共430万港元。

▲ 华润燃气社会捐赠总额共  
**430**万港元

## 扶贫助困

积极践行央企社会责任，落实央企的责任与担当是负责任企业的应有之举。华润燃气坚持深入扶贫村对接产业扶持，帮扶贫困群体改善生活水平；积极响应华润集团号召，参与华润希望小镇建设，助力乡村振兴事业；及时支援受灾地区，帮助灾区群众重建家园。2017年，华润燃气各成员公司党组织共计筹集、投入帮扶资金超过200万元，为当地群众改善民生、早日走上脱贫致富之路作出积极贡献。

## 捐资助学

百年大计，教育为本，爱心助学是国家前途和希望，关系社会进步和发展。华润燃气长期关注未来人才的教育与发展，助力贫困地区儿童获得更多关心与爱护；积极动员各大区开展“燃气十年·感恩有你”大型公益跑步等爱心捐助活动，帮助贫困地区获得更平等、优质的教育资源。



安阳华润燃气积极资助困难儿童



南昌华润燃气组织青年志愿者开展  
定点定期爱心助学活动



攀枝花华润燃气组织党、团员开展  
“慈善助学”爱心捐助活动

← 各成员公司党组织共计筹集、投入  
帮扶资金超过  
**200**万元



济宁华润燃气公司员工积极走访慰问贫困户



## 关爱特殊群体

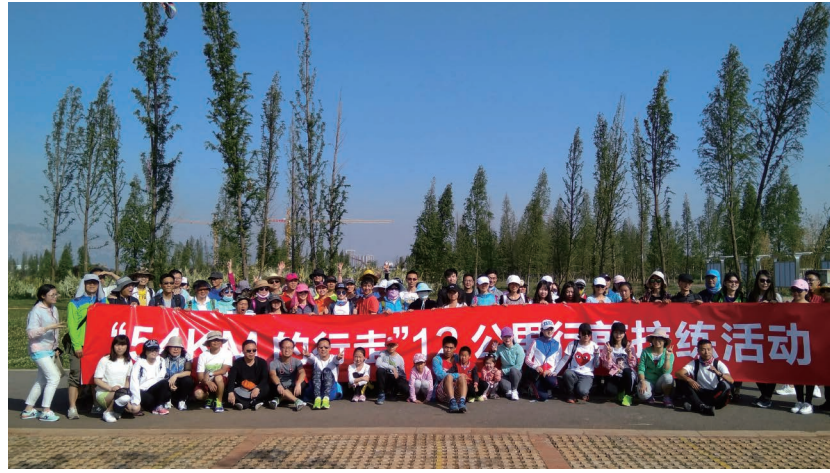
关爱特殊群体是中华民族的传统美德。华润燃气重视对贫困群体、残障人士、留守儿童、孤寡老人、退伍老兵、“三无”和“五老”人员等特殊群体的关爱，大力推进特殊群体关爱、救助、慰问等活动，努力创建和谐美好家园。2017年，华润燃气各基层党组织走访慰问老红军、老战士 130 人次，慰问总金额超过 50 万元。

走访慰问老红军、老战士共

130 人次

慰问总金额超过

50 万元



昆明华润燃气、云南华润燃气、清洁能源公司员工参加昆明团市委、精神文明办联合主办的“54KM 的行走”活动，为先天性心脏病患儿筹集善款



白城华润燃气开展“关爱特殊儿童，成长与爱同行”活动，为 90 多名有听力语言残疾和智力障碍的特殊儿童送上祝福和关爱



郑州华润燃气开展“两学一做 真诚服务 感恩有你”主题情暖老兵社会回馈活动



无锡华润燃气员工在重阳节给社区老人送温暖

## 志愿服务

志愿行动对于改善社会环境、促进社会进步具有重要意义。华润燃气倡导各成员公司建立员工志愿者队伍，结合地区实际积极开展各项志愿活动，回馈当地，用行动践行“雷锋精神”。2017 年，华润燃气各成员公司党团员累计奉献义工时长 3000 小时，捐款、捐物折合人民币 180 万元，组织大型公益活动 100 余次，受惠群体达到 50000 余人，充分展示出红色央企的独特风采。



娄底华润燃气组织党员进社区义务劳动

党团员累计奉献义工时长达

3000 小时

捐款、捐物折合人民币共计

180 万元

共计组织大型公益活动超过

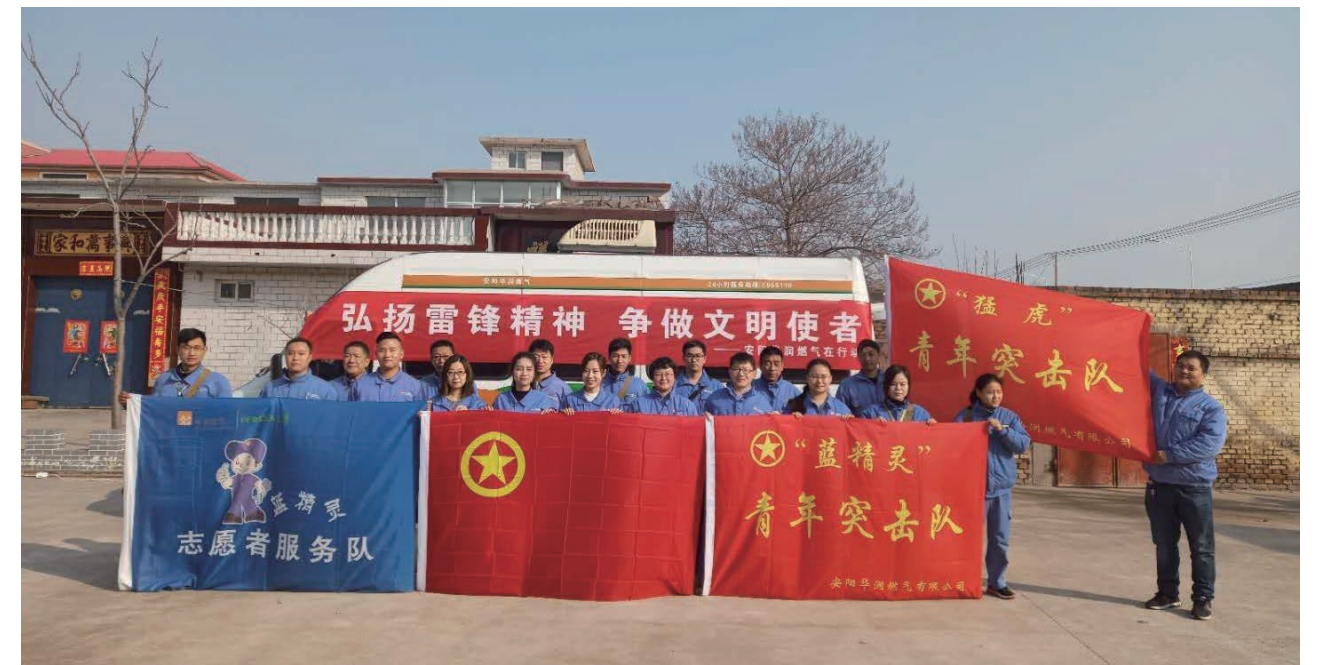
100 次

受惠群体达

50000 余人



南昌华润燃气工会将每年 7 月 13 日定为“公司献血日”，动员员工自发参与无偿献血



安阳华润燃气弘扬雷锋精神，争做文明使者



## 责任管理



秉持“做得比说得好”的企业承诺，华润燃气持续推进可持续经营体系建设，完善履责制度，携手成员公司一同履责；畅通沟通渠道，与利益相关方保持密切的联系；积极参与社会责任交流培训，营造良好的履责氛围。





## 责任战略

为了更好地落实企业社会责任工作，华润燃气结合企业文化，构建了完善的企业责任理念和社会责任战略体系，制定详细的社会责任年度规划，并以此为指导，携手客户、员工、供应商等相关方，共同履行社会责任。

### 企业愿景

成为中国最受尊重的燃气行业领导者

### 企业使命

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

### 战略目标

成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业

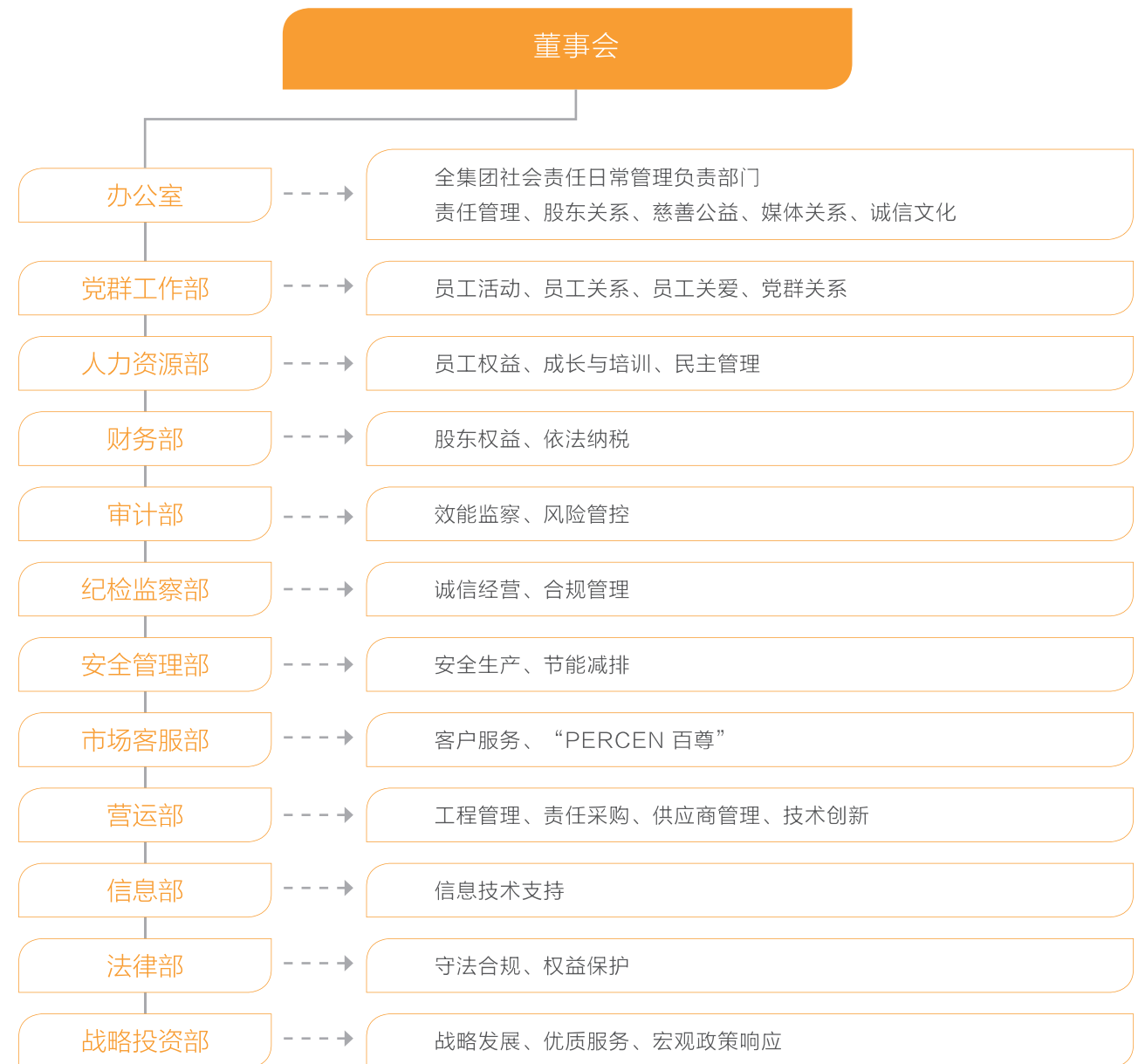
### 企业承诺

做得比说得好

## 责任治理

为了更好地履行社会责任，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。



## 责任沟通

华润燃气取得的成就离不开利益相关方的支持，在长期的发展过程中华润燃气致力于探索与利益相关方有效的沟通机制，增加与利益相关方互动。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，并将相关方对公司的期望融入公司决策制定过程中，转化为公司社会责任目标和行动；积极推动下属成员公司举办“公众开放日”活动，邀请政府职能部门、学生、社区居民、媒体、热心网友、监管机构走进华润燃气，实地了解华润燃气生产流程、环保设施、环保投入及效果等。

### 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  
保障稳定供气  
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  
定期发布年报  
内部审计  
商业风险自评

#### 客户

安全稳定供气  
提供温馨服务  
缴费更便捷

提供充足、可靠、环保的燃气  
用气安全检查和宣传  
设立“客服中心”  
完善客户投诉管理  
推出网上营业厅  
开通支付宝、微信支付服务

#### 员工

合法权益保护  
满意的薪酬福利  
畅通职业发展通道  
职业健康安全保护  
舒适的工作环境

依法签订劳动合同  
足额缴纳五险一金  
开展各类培训学习  
鼓励人才内部流动  
开展各类文体活动  
推行职业健康计划  
改善生产和办公环境

#### 供应商

公平采购、诚信履约  
战略合作、实现双赢  
长期合作

开展阳光采购  
诚信履行合约  
规范供应链管理  
坚持诚信合规的商业道德  
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  
支援服务

参与社区共建  
支持慈善公益事业

### 案例

#### 厦门华润燃气召开2017年媒体记者沟通交流会

2017年12月15日，厦门华润燃气召开2017年媒体记者沟通交流会，就华润燃气基础设施建设、客户服务等内容展开互动交流，来自厦门日报、厦门晚报、厦门广播电台、厦门网等多家媒体的记者参加本次交流会，有效增进了华润燃气与利益相关方的沟通。



### 案例

#### 南昌华润燃气“开放日”活动

为加强燃气安全宣传教育，与社会、学校、家庭共同构建平安用气环境，南昌燃气开展以“普及安全知识，提高避险能力”为主题的燃气开放日活动，通过邀请《南昌晚报》《小主人报》记者、西山文武学校师生参观南昌华润燃气站点，组织燃气泄漏应急演练，传播燃气安全知识，帮助孩子从小建立安全用气意识，为构建和谐平安的用气环境作出贡献。



## 责任能力

华润燃气重视自身责任能力提升，积极组织与参与内外部社会责任相关会议、培训，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，为进一步推动华润燃气及下属成员公司履责实践和提升报告质量奠定基础。此外，公司还开展了《华润燃气社会责任价值评估》课题研究，提出社会责任项目应遵循战略性、有效性、公众性和可持续性四大原则，建立“项目与公司战略的相关性”和“项目质量”两个维度的社会责任项目评估体系，对华润燃气社会责任项目现状进行分析，并提出针对性改进意见及建议；从经济、社会、环境三个维度构建完善的社会责任指标体系，提升公司履责能力；积极参与华润集团及其他外部社会责任评优活动，发掘自身不足并制定详细的改善计划。



华润燃气参与中国企业社会责任报告集中发布仪式

## 议题分析



为增强报告的针对性和回应性，华润燃气通过对标国际和国内最新相关标准，对利益相关方关注的问题进行调研，识别和筛选出最具实质性的年度关键议题，并绘制实质性议题矩阵，指导公司有目标地开展社会责任工作。

### 背景分析

**政策趋势分析：** 深入解读国家宏观政策及 2017 年能源行业相关政策法规，理解能源及燃气行业可持续发展趋势。

**报告标准分析：** 详细梳理国内外社会责任标准，把握最新可持续发展议题管理标准及信息披露要求。

**优秀企业对标：** 选取国内外社会责任优秀企业，深入进行实质性议题对标，分析确定燃气行业热点议题及自我差距。

**相关方期望分析：** 以访谈和问卷调查形式了解华润燃气利益相关方关注的问题，分析发现利益相关方最关心的重点议题。

**公司发展战略：** 结合华润燃气发展战略，识别对华润燃气发展意义重大的关键议题。

通过梳理国内外社会责任标准、公司发展战略规划和公司实践，并结合各利益相关方关注点，确定 26 项华润燃气相关的社会责任议题。

根据初步梳理出的 26 项社会责任议题，制定华润燃气社会责任报告实质性议题分析问卷，并向内外部利益相关方实施问卷调查。

根据调查结果，以“对公司发展的重要性”“对利益相关方的重要性”两个维度，建立实质议题分析矩阵，对议题进行优先等级排序，并对筛选出的议题进行审核，确定公司社会责任实质性议题。

将实质性议题转化为报告的内容，制定报告内容的初步框架，并对报告内容框架进行内外部审核。

### 议题的初步确定

### 议题评估

### 议题筛选

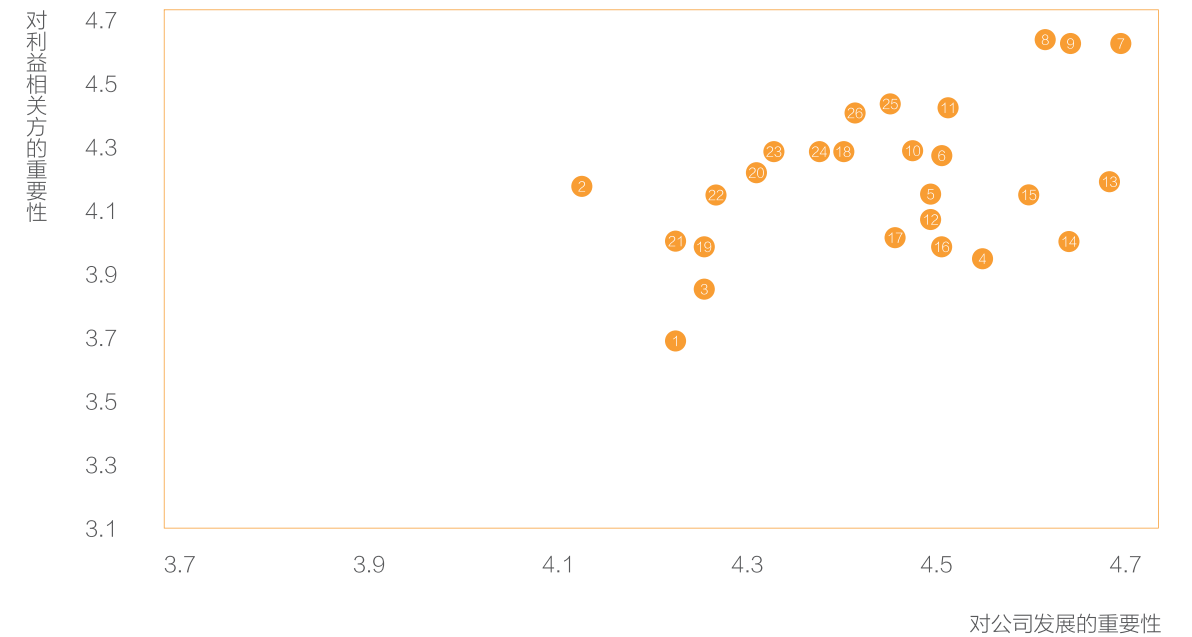
### 议题审核



共确定相关的社会责任议题

26 项

华润燃气实质性议题二维矩阵



- |           |            |            |            |
|-----------|------------|------------|------------|
| 1. 持续稳定回报 | 8. 加强应急管理  | 15. 促进员工成长 | 22. 积极融入社区 |
| 2. 强化股东参与 | 9. 开展安全检查  | 16. 畅通发展渠道 | 23. 降低生产能耗 |
| 3. 深化自主创新 | 10. 完善管道建设 | 17. 帮扶困难员工 | 24. 倡导节能减排 |
| 4. 完善公司治理 | 11. 畅通服务渠道 | 18. 公平透明采购 | 25. 推广清洁能源 |
| 5. 惩治贪污腐败 | 12. 职业健康管理 | 19. 加强跨界合作 | 26. 资源高效利用 |
| 6. 强化风险管理 | 13. 保障员工权益 | 20. 支持社会公益 |            |
| 7. 保障供气稳定 | 14. 关爱员工生活 | 21. 倡导志愿服务 |            |

## 责任荣誉



多年来，华润燃气获得了来自社会各界利益相关方的广泛认可，2017 年，华润燃气及其成员公司在诚信合规、安全生产、客户服务、员工关爱、社会公益等领域获得多项荣誉，入选“普氏能源资讯全球能源企业 250 强”第 134 名；获“2017 年度中国社会责任百人论坛—责任新秀奖”；在北京举行的第十四届中国土木工程詹天佑奖颁奖大会上，郑州市天然气利用工程作为唯一的燃气工程项目获詹天佑大奖；获国际信贷评级公司穆迪、标普和惠誉确认投资级的信贷评级 Baa1 及 BBB+；在华润集团 2017 年经理人年会上，获“现金增长奖”；在华润集团召开的“健康发展、全员参与”EHS 大会上，获 8 项卓越 EHS 奖。



郑州市天然气利用工程荣获第十四届中国土木工程詹天佑大奖



华润燃气荣获“2017 年度中国社会责任百人论坛——责任新秀奖”



## 未来展望



过去十年是中国经济蓬勃发展的十年，华润燃气积极参与到中国经济的改革与发展之中，抓住天然气发展的黄金十年，从无到有，实现了跨越式发展。未来十年，华润燃气将持续实干兴业，迎难而上，攻坚克难，以昂扬的斗志和饱满的工作激情，续写华润燃气更加精彩的华章，致力于实现“中国第一、世界一流”的梦想。

# 附录

## —> 报告导读

### 报告说明

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第五份年度社会责任报告。报告的时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

### 组织范围

本报告披露了华润燃气控股有限公司及其下属成员公司在履行企业社会责任方面的理念、措施和绩效。为便于表达，报告表述中分别使用“华润燃气”“集团”“公司”“我们”等称谓。

### 参考标准

本报告在编制过程中参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》和《华润集团社会责任管理办法》。

### 可靠性保证

本报告发布以前，所有数据及内容已通过部门及管理层多重审核，公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

### 信息来源与数据说明

本报告内容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



### 联系方式

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 19 楼  
电话：(852)2593 7388  
传真：(852)2598 8228  
邮箱：investor-relation@crcgas.com.hk  
官网：www.crcgas.com

# 关键绩效

## 经济绩效

指标	单位	2015	2016	2017
资产总额	亿港元	598.96	596.75	687.64
营业收入	万元	2708501	2851401	3418850
营业成本	万元	1837931	1882508	2346025
利润总额	万元	410343	536094	571825
营业利润	万元	408768	533897	567194
净利润	万元	309876	384431	426158
净利润报酬率	%	16.91	18.72	16.84
归属于母公司所有者的净利润	万元	233474	284948	316326
股东应占净利润	亿港元	28.4	32.9	36.5
经营性净现金流	亿港元	56.90	73.65	77.96
投入资本收益率	%	10.38	12.29	13.27
净资产收益率	%	16.91	14.24	18.58
国有资产保值增值率	%	112.48	114.43	123.05
资产负债率	%	62.46	60.28	57.58
每股收益	港元	1.30	1.51	1.68
纳税总额	亿港元	30.27	28.60	32.00
经济合同履约率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	99.97	98.96	100
产品合格率（“PERCEN 百尊”）	%	100	100	100
销售总额（“PERCEN 百尊”）	万元	27300	31000	64700



## 社会绩效

指标	单位	2015	2016	2017
安全培训投入	万元	1256	1138	1345
安全培训总时长	小时	610817	722732	763359
安全培训参与人次	人次	238650	248213	258865
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	2935	2105	2593
安全生产投入	万元	28685	26038	28864
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
安全管理人员持证人数	人	2183	2211	2485
注册安全工程师人数	人	749	783	790
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	100	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	%	76.65	85.57	84.2
员工总人数	人	39999	40121	42011
女性员工人数	人	14179	14444	15434
新增就业人数	人	1501	122	1890
女性管理者比例	%	28.00	25.20	24.7
残疾人雇用人数	人	98	101	93
少数民族员工人数	人	1005	1020	1087
员工流失率	%	4.30	3.20	4.3
接收应届毕业生人数	人	685	771	866
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

\*注：2017年华润燃气增加部分标准化辅材供应商（如警示带），该类供应商一般为小型生产企业，很多未通过环境和职业健康安全健康体系认证，因此2017年供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例为95%。

指标	单位	2015	2016	2017
人均带薪休假天数	天	9	11	11
年度新增职业病和企业累计职业病	例	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	元	3471	1870	2012
人均培训时长	学时	66	69	87
员工培训覆盖率	%	100	100	100
困难员工帮扶投入	万元	196.60	198.36	390
社会捐赠总额	万港元	247.74	285.80	430
员工志愿活动人次	人次	14990	15330	21782

## 环境绩效

指标	单位	2015	2016	2017
环保总投入	万元	1410.56	1782.54	2125.97
节能减排技术改造投入	万元	1350.48	1705.10	2011.05
环保培训参与人次	人次	70662	100295	121231
环保培训总时长	小时	135082	195480	211054
环保培训总投入	万元	60	77	82
综合能源消费量	万吨标准煤	—	4.8123	4.8452
全年能源消耗总量	万吨标准煤	4.57	4.81	4.8452
万元营业收入综合能耗（可比价）	吨标准煤 / 万元	0.01	0.01	0.0092
万元增加值综合能耗（可比价）	吨标准煤 / 万元	—	0.0307	0.0286
温室气体总排放量	万吨	24.14	24.67	25.00
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
封面故事		—	1
主席寄语		P2.1-2.2	5
走进华润燃气		P4.1-4.4	6
创新创业，责任源于使命	图解十年，见证履责路	P2.2, P3.1-P3.2	11
	数读十年，见证履责果	P2.2, M1.6-1.7	13
	众说十年，见证履责情	—	14
智能环保，共创美好生活	智慧管网，守住“没有围墙的工厂”	M2.4-2.7	17
	低碳管理，让地球不再“低叹”	E1.1-1.9, E2.1-2.8, E2.11, E2.13, E2.15, E2.23-2.24, E3.1-3.2, E3.6	19
燃梦前行，责任相伴你我	一站式服务，全方位“心”体验	M2.1-2.3, M2.8-2.17, S3.2	25
	事业上的伙伴，生活中的朋友	S1.5-1.6, S2.2-S2.18, S2.20, S3.1-3.7, S4.2	32
	坚持携手并进，实现合作共赢	M1.1-1.5, M3.1-3.7, M3.10-M3.11	42
	常怀感恩之心，倾情回馈社会	S4.1, S4.6, S4.8-4.11	48
责任管理	责任战略	G1.1-1.2	53
	责任治理	G3.1-3.3, G4.1	54
	责任沟通	G6.1-6.2	55
	责任能力	G5.1-5.2, G6.3	56
	议题分析	G2.1-2.3	57
	责任荣誉	A3	58
未来展望		A1	59
附录	报告导读	P1.1-1.3	61
	关键绩效	A2	62
	指标索引	A5	65
	评级报告	A4	66
	意见反馈	A6	67

《华润燃气控股有限公司 2017 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 2017 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）之基础框架》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并审查编写过程相关资料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司办公室牵头成立报告编写组，董事局主席担任编写委员会主席，副总裁担任副主席，办公室总经理担任主编，统筹报告编制工作推进和关键点把控；企业将报告定位为完善责任管理制度、提升企业品牌形象、满足信息合规披露的重要工具，构建了包括全版报告、电子版报告等形式在内的基础报告体系；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方问卷调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、网页版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

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、环保产品的研发与销售、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，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“创新创业，责任源于使命”“智能环保，共创美好生活”“燃梦前行，责任相伴你我”等角度系统披露了所在行业核心指标的 89.6%，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“年度新增职业病和企业累计职业病数”“安全生产事故数”“员工伤亡人数”“供应商受处罚数”等负面数据信息，并以案例形式详细阐述了关于“送气要两三天”的舆情应对方法及改进措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“净利润”“纳税总额”“劳动合同签订率”“环保总投入”“能源消耗总量”“温室气体排放量”“社会捐赠总额”等 63 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“普氏能源咨询全球能源企业 250 强排名”“香港上市公司港股 100 强排名”“亚洲增长最快能源企业排名”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“点燃美好生活，情系千家万户”为主题，过页设计全景展现企业主营业务，既巧妙体现企业履责承诺，又生动凸显企业行业特色，增加了报告辨识度；主体内容穿插“燃气知道”知识小版块，解释行业专业名词，在延伸报告内容的同时便于读者了解行业知识，提升了报告的易读性和趣味性；多处以自述或感悟形式嵌入第三方证言，同时在“员工介绍”部分以诗歌形式呈现，表达形式丰富多元，增强了报告的悦读性和沟通性，可读性表现卓越。

创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇设置“图解十年，见证履责路”“数读十年，见证履责果”“众说十年，见证履责情”特色章节，以“时间轴”“数字”“第三方证言”等形式系统呈现企业履责绩效，凸显了企业的履责成果；章节页设置内容概要以回应十九大精神，凸显了企业贯彻宏观政策的责任担当；广泛开展问卷调查，增加了内外利益相关方参与深度，增强了报告实质性议题识别的准确性，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 2017 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

增加行业核心指标的披露，提高报告的完整性。

评级小组

组长：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙  
成员：北京工商大学经济学院教授 郭毅

过程性评估员 杨静

魏紫川

评级专家委员会副主席

张惠

评级小组组长

出具时间：2018 年 6 月 29 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：

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 19 楼

电话：(852)2593 7388

传真：(852)2598 8228

邮箱：investor-relation@crcgas.com.hk

官网：www.crcgas.com

选项	很好	较好	一般	较差	很差
您对公司社会责任报告的总体评价是	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响	<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"/>
请您评价本报告的可读性(即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计)	<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？