

点燃希望
美好同行

华润燃气控股有限公司
社会责任报告
2020

报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第八份社会责任报告，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 2020 年 1 月 1 日至 2020 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《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 8008-8168

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

网址：www.crcgas.com

目录

CONTENT

02 报告导读

05 领导致辞

07 关于华润燃气

公司概况

企业文化

业务布局

组织架构

规范经营管理

15 可信赖的能源
点燃品质希望

我们与 SDGs

数说“十三五”

致力科技创新

保障安全供气

提供优质服务

31 可持续的生态
点燃低碳希望

我们与 SDGs

数说“十三五”

夯实环境管理

打造低碳产业

贯彻环保理念

41 可依靠的伙伴
点燃共赢希望

我们与 SDGs

数说“十三五”

打造幸福职场

共促战略协作

诚信阳光采购

57 可感知的美好
点燃和谐希望

我们与 SDGs

数说“十三五”

勇担战疫先锋

共赴小康生活

热心公益服务

71 责任管理

责任战略

责任治理

议题分析

责任沟通

责任文化

责任荣誉

79 未来展望

81 附录

关键绩效

指标索引

评级报告

意见反馈

领导致辞



华润燃气董事局主席 王传栋

2020年，是我国遏制新冠肺炎疫情、众志成城促进经济复苏的一年，是决战决胜脱贫攻坚、深耕细作实现全面小康的一年，亦是砥砺奋进收官“十三五”，勇往直前擘画“十四五”的一年。华润燃气肩负着为社会供应安全清洁能源的使命，坚定不移贯彻新发展理念，守正出新构建新发展格局，行稳致远迈向新发展征程。

开拓创新，做强做优，增添高质量发展动能

这一年，华润燃气认真贯彻中央重大决策部署，以创新助转型，以绿色助升级，推动产业持续健康发展。我们编制完成智慧燃气“十四五”战略规划，聚集头部优势资源，通过科技赋能，打造燃气智能体，保障安全运营，提升客户满意度，带领行业共同迈向智慧城市建设新时代。我们积极响应“碳达峰、碳中和”目标，推进能源结构、产业结构、经济结构向绿色可持续转型，加大运用分布式能源，持续聚焦天然气、氢动力、太阳能，推进“气代煤”“气代油”节能环保工程，从源头减少有害气体、温室气体排放，为人民守住绿水青山。2020年我们经营业绩稳步向好，销气量达290.2亿方，同比增长3.6%，累计服务用户数达4184万户，同比增长10.3%；标准普尔、穆迪和惠誉三大国际评级机构继续维持公司A-、A3和A-的行业最高信用评级。

心怀大爱，同心同行，共享高质量发展成果

这一年，华润燃气用发展成果来守护相关方期望，与伙伴同心，与公众同行，携手共创美好向善生活。我们为人才成长提供肥沃的土壤，大力建设燃气学院，以“1+8”的发展模式联动八所区域培训中心，分层分级推动人才培养工作全面开展，启动“未来之星”“菁英计划”及“云计划”，助力员工实现梦想、成就价值。面对疫情的考验，我们发挥红色央企担当，贯彻执行“保客服、保运营、保发展、优先做好防疫工作”的方针，全力以赴支援武汉雷神山医院、方舱医院等重大抗疫工程建设，安全有序推进复工复产，确保零停气、不停供，抓实抓细常态化疫情防控工作。在决战决胜脱贫攻坚的冲刺阶段，我们深入开展贫困村定点帮扶工作，积极参与希望小镇建设，以特色产业带动经济发展，让村民增收致富有了源头活水，共赴小康生活有了美好希望。

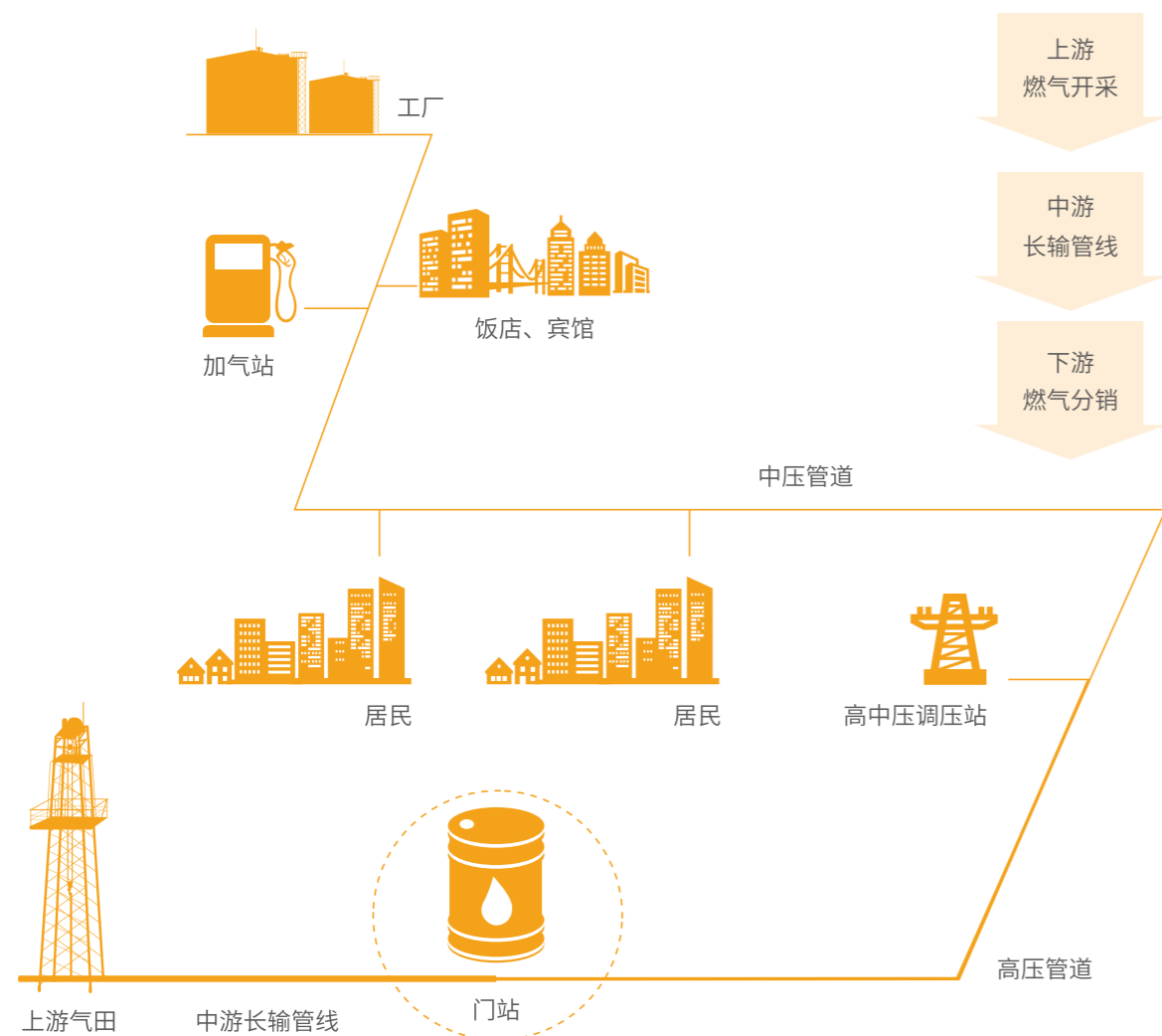
百舸争流，奋楫者先，千帆竞发，勇进者胜。站在“十四五”的新起点上，华润燃气将充分认识新发展环境，在危机中育新机，于变局中开新局，以更大的决心、力度和举措向成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业迈进，向长期支持华润燃气的利益相关方递交满意答卷，以优异成绩献礼党的100周年华诞！

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，是华润集团旗下的城市燃气投资运营平台。华润燃气主要从事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器具销售。公司于2008年11月初成功登陆香港联合交易所（股票代码：00193.HK），成为华润集团旗下燃气板块的上市平台。2008年至2020年，公司股价实现17.7倍增长，市值实现18.5倍增长，溢利实现23.7倍增长，营业额实现17.7倍增长，总资产实现24.3倍增长。

公司于2020年荣获香港绿色企业大奖——2020超卓环保安全健康奖金奖，拥有国际水准的职业健康安全及环境管理体系；公司旗下47家区域公司成功获取了OHSAS18001或ISO45001国际认证；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；公司平均贷款利率下降至3.09%，保持行业最优融资成本；公司拥有充足的财务资源保障长期健康发展。



燃气产业链示意图

企业文化

● 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。

● 愿景

成为大众信赖和喜爱的能源服务行业领导者。

● 战略目标

成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业。

● 价值观

华润燃气秉承华润集团价值观，坚持诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展。

业务布局

华润燃气始终坚持以发展作为第一要务，坚持外延式扩张和内涵式增长并举，业务范围多元丰富，涵盖城市燃气、分布式能源、充电桩和加氢站等业务。截至 2020 年底，公司已先后在全国 200 多座大中城市设立运营燃气项目，供应和服务人口超过 1 亿人，占中国管道天然气用户 1/4，华润燃气已成为中国规模最大的城市燃气运营商之一。2020 年，公司新签约项目 32 个，销气量 290.2 亿立方米，同比增长 3.6%；累计用户数达到 4184 万户，同比增长 10.3%；成员企业总数 285 家，拥有员工近 5 万人。

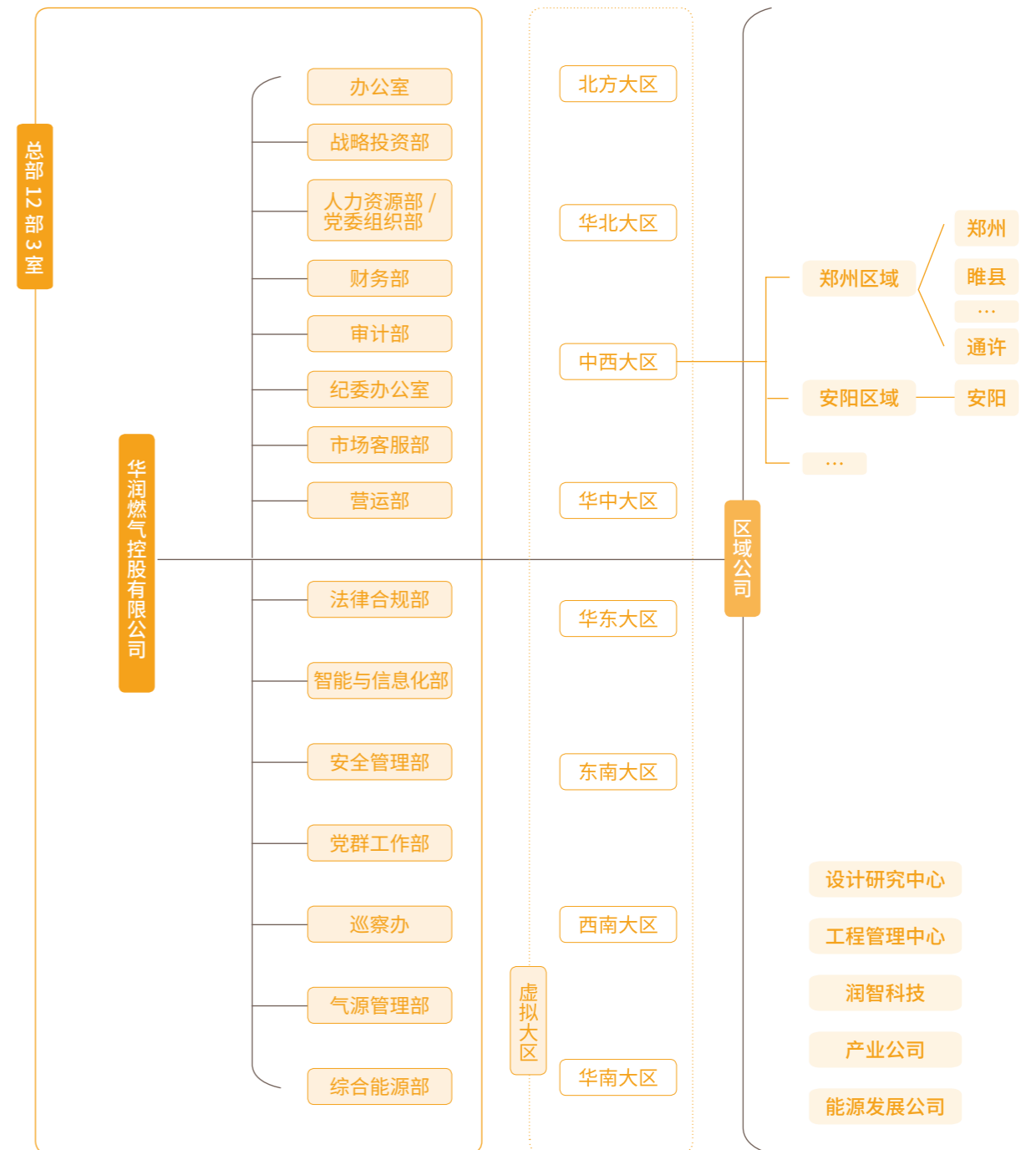
华润燃气项目分布图



华润燃气业务策略性地分布于全国各地，主要位于经济较发达、人口密集，以及天然气储量丰富的地区，其中包括 3 个直辖市，14 个省会城市。直辖市包括重庆、天津、上海；省会和计划单列市包括成都、厦门、郑州、武汉、南京、福州、南昌、长沙、青岛、大连、昆明、宁波、西安、哈尔滨、济南、南宁、长春等；其他地级市包括苏州、无锡、安阳、镇江、淮北、济宁、江门、秦皇岛等。

组织架构

华润燃气采取“总部—区域”二级管理方式，总部共设置 15 个职能部门，根据产业布局共设置 8 个虚拟大区。



华润燃气组织架构



规范经营管理

夯实治理基础

华润燃气致力于建立科学高效的企业管理架构与治理机制，明确董事会、监事会和经理人的权责范围，形成各司其职、有效制衡、科学决策、协调运转的管理机制。董事会为公司最高决策机构，对公司战略规划、业务运营和经营业绩负责，由2名执行董事、5名非执行董事、4名独立非执行董事共计11人组成；下辖五个委员会，分别是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，各委员会定期向董事会进行汇报并就公司内部管理与风险防范、管治政策、薪酬制度、重大投资活动等事项进行提议、讨论。

维护股东权益

增进股东参与

华润燃气积极完善股东大会议事规则，建立股东双向沟通机制，通过商业咨询、路演及电话会议等形式搭建沟通桥梁，及时回应其期望和要求，着力提升股东对公司发展的参与度。2020年，公司与超过1200名基金经理及分析员会面，向股东及投资者介绍公司经营业绩、战略方向等发展情况。

保护中小股东权益

华润燃气重视中小投资者的基本权益，保护中小投资者的表决权、知情权、监督权、优先购买权、利润分配请求权等，并结合公司发展战略，完善股利分配政策，保持经营业绩与年度派息额稳定提升，树立良好资本市场形象。

合规披露信息

华润燃气坚持公开、透明、合法、合规的经营理念，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；定期向公众传递公司发展状况，编制刊发《中期报告/年度报告》，及时更新官方网站投资者关系管理专栏，解答投资者问题，增强信息透明度。2020年，共发布28份信息披露公告。

利益相关方感言

华润燃气一贯严格遵守上市条例及证券市场规定，规范信息披露机制，保持与资本市场的密切沟通，接受股东和投资者的监督，加强相互间的信任和尊重，致力于为股东和投资人创造更大的价值。‘十三五’期间，对股东和投资者的回报力度不断增强。2020年，标准普尔、穆迪和惠誉三大国际知名评级机构均维持华润燃气行业最高信用评级。

——投资机构感言

诚信合规经营

推进纪检监察

华润燃气整合各业务部门监督力量，印发《华润燃气控股有限公司“大监督”体系工作指引》，构建具有华润燃气特色的“131”大监督体系；业内各监督主体协同形成监管合力，对采购、输送、工程、销售、财务、客户服务等管理领域进行全面监督；严肃执纪问责，重点加强对“靠企吃企”、侵吞国有资产、违反中央八项规定精神、选人用人等问题的执纪审查力度，对违纪违规行为“零容忍”。2020年发现并整改工程及物资管理类问题50项。

燃气知识库

“131”大监督体系

做好一个基础性监督，发挥各业务板块的监督职能作用；用好三个重要监督手段，包括政治巡察、内部审计和考核盘点；发挥好一个专责监督的作用，即纪检监察。

青岛公司实施“两个监督清单”精准监督

青岛公司发布《公司纪委精准监督清单》和《各直属党组织精准监督清单》，明确公司纪委及各直属党组织的监督内容、监督方式，着力解决监督的不精准、不聚焦、不全面、不规范问题，做到有的放矢、精准履职，对公司廉政建设起到了关口前移、防微杜渐的作用。

开展内部巡察

成立巡察办，制定巡察工作三年规划，明确巡察全覆盖任务目标。全年完成2轮内部巡察，对16家下属单位开展巡察监督，发现各类问题200余个，及时向纪检部门移交涉嫌违规违纪问题线索，督促被巡察单位加强问题整改，推动企业实现高质量发展。

提高风控水平

华润燃气高度重视法律风险管理工作，坚持公平竞争的原则，发布《法务负责人工作手册系列（反垄断及反不正当竞争篇）》，编制反垄断及反不正当竞争板块重大风险应对方案；梳理十大法律风险，明确风控管理层级及工作机制；开展专项风险防控培训，提高员工法律意识与专业水平，进一步推进法律风险管理“四化五进”工作落地，促进法务工作与经营管理有效融合。



沧州公司开展合同管理及风险防控培训活动

丰富廉洁教育

华润燃气坚持诚信廉洁的治企原则，注重反腐倡廉宣教，从“读廉洁书籍、讲廉政党课、进行廉政谈话、开展监督检查”等四个方面开展以“与廉同行、风清气正”为主题的廉洁教育学习月系列活动，通过以“读”思廉、以“讲”宣廉、以“谈”促廉、以“查”守廉等系列活动，持续筑牢广大党员特别是党员领导干部拒腐防变的思想防线，夯实不想腐的自觉，营造风清气正的组织氛围。



安阳公司开展“红旗渠下的廉洁教育”活动



郑州公司开展“手画廉洁，擦亮共产党员廉洁底色”活动

无锡公司打造全国首家国有企业廉政教育基地

2020年3月31日，由无锡公司建设的全国首家国有企业廉政教育基地正式落地。基地以“不忘初心、牢记使命”为主题，采取“图文布展+多媒体演示+沉浸式体验”的教学方式，展示廉洁模范，警示权力禁区。截至2020年底，共接待参观学习507场14494人次，荣获江苏省廉洁文化实践探索活动优秀成果奖。



聚焦提质增效

华润燃气不断夯实高质量发展基础，在长期提质增效管理经验中总结出“无边界组织、无边界文化、无边界管理”的“无边界”管理模式，对区域公司进行分等分级管理，设置8个虚拟大区，将200多家成员企业划分为80余家区域公司，打破组织壁垒，协同共享内部资源，激发企业活力；开展学标杆精准评价，推动学标杆在企业层面形成精准对标、精准评价、系统应用的管理闭环，分级分等引导各下属公司提升经营规模，提高管理效率和发展质量。

可信赖的能源 点燃品质希望

固基修道，履方致远。华润燃气始终将人民对美好生活的向往作为奋斗目标，将满足客户安全稳定用气的需求作为本质职责和永恒追求。面对能源变革的新形势、市场竞争的新格局，以创新科技带动产业升级，深化创新项目管理及研发；以责任担当保障安全能源，加大检查力度、提升风险防控水平；以专业、亲切的服务不断提升客户满意度，成就高品质生活。

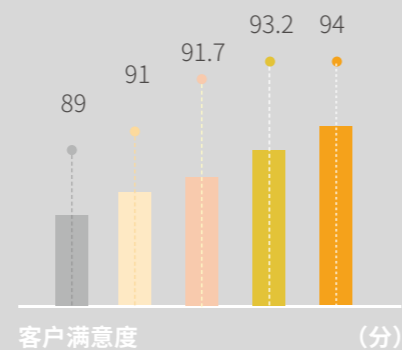
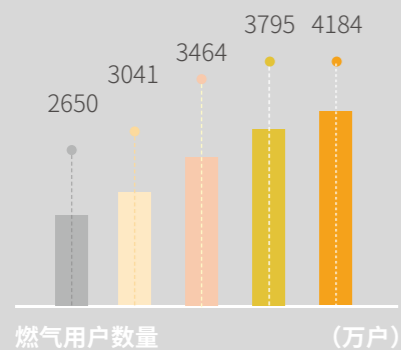
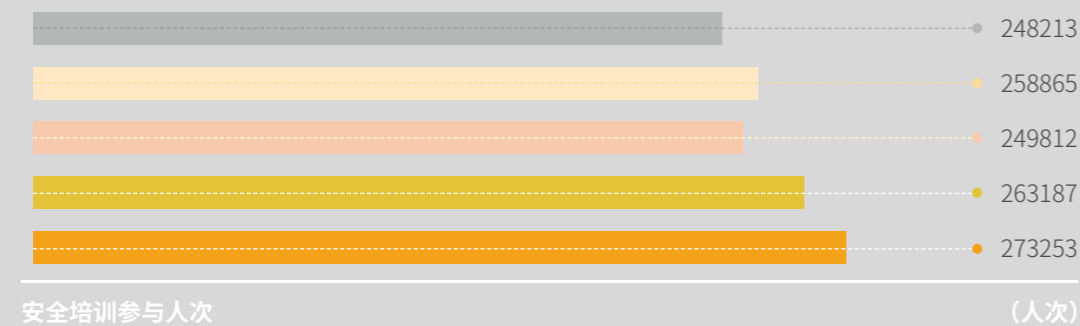
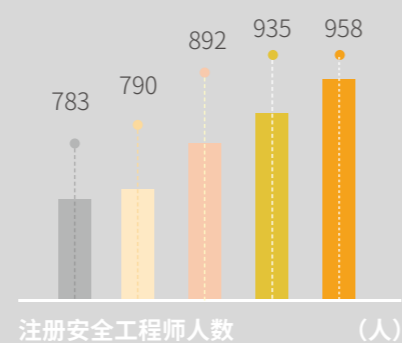
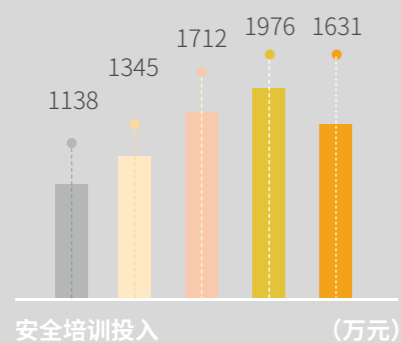
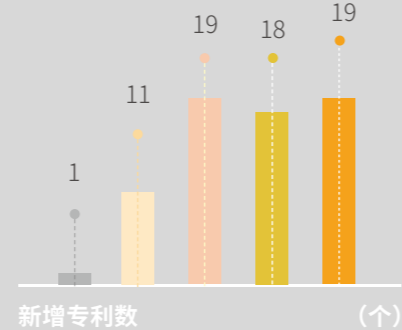
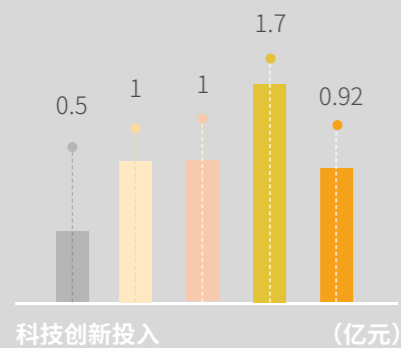


- 18 致力科技创新
- 21 保障安全供气
- 24 提供优质服务



数说“十三五”

2016 2017 2018 2019 2020



致力科技创新

惟创新者进，惟创新者强。华润燃气紧贴创新发展的要求，以“1+2+N”为战略方向，确定以健全创新发展管理机制为基础，以深入开展创新研发项目求突破，以全面整合创新资源为保障的三大主线，着力提升科技创新管理能力及技术水平，打造智慧燃气综合应用平台，促进企业数字化、智能化转型，推动企业高质量发展。

科技创新机制

华润燃气结合行业特点制定科技创新管理制度，发布创新工作指引、创新项目管理办法、专家库管理指引三项制度；规范各级创新机构设置，组建科技创新专家委员会，建立专家库，完善人才配置，全面提高效益并激发组织活力。公司先后设立无锡物联网研究院、中山技术研究院、郑州技术创新研究院、市级博士后创新实践基地，各成员企业通过建立研究院、人才引进等方式不断充实科研实力，在新业务、新模型、新产品、新科技、新设备等方面开展科技创新工作，深入推进创新工作与具体业务融合发展。

创新技术运用

华润燃气以科技创新赋能升级转型，把握数字经济趋势，结合主营业务，通过使用多元的信息化、智能化系统实现数字化运维管理，并大力推进利民智慧燃气项目，全力服务智慧社会建设。

管网信息化建设

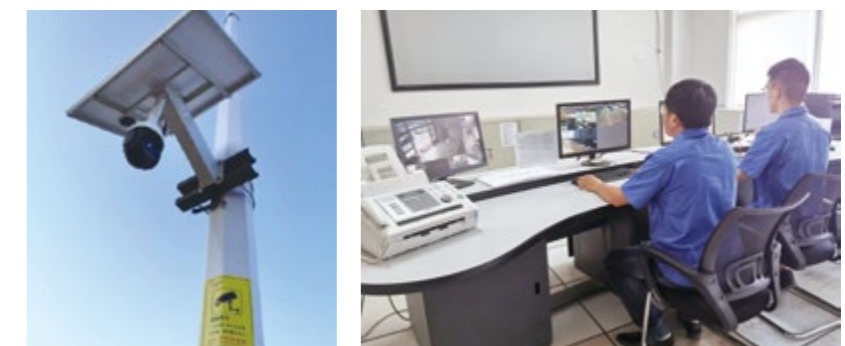
公司以 GIS 地理信息系统为中心，陆续搭建车巡检系统、户外远程监控等智能化系统，将生产运营工况与智慧信息系统相结合，提升在管网运行、安全检测、实时数据监控、燃气设备管理、应急抢险等方面的信息化水平。

无锡公司云抢修管理系统发挥远程控制功能

无锡公司开发云抢修管理系统，对标国内外同行的先进经验，充分运用远程监控、实时调度、视频连线等信息化手段，克服在疫情期间小区、道路封锁、无法到现场巡检的困难进行远程运维，解决传统燃气管理弊端，提升燃气供应运维的时效性，荣获华润集团最佳科技创新奖（铜奖）。

武汉公司采取监控施工“新手段”

武汉公司调度中心采用远程监控系统监测区域内施工地段时况，自动回传施工现场动态信息，对风险发生地进行即时的图标闪现，进行风险预警，有效避免第三方施工破坏燃气管网，提升施工区管网安全监护效率，得到“中铁十四局集团武汉地铁7号线项目部”高度赞誉。



成都公司高压输储气管道实时监测及预警系统

为防范燃气高压管道损坏、泄漏，确保公共安全，成都公司推动实施高压输储气管道实时监测及预警系统建设。该系统利用光缆探测周围振动、扰动等在内的多种物理量，准确获得动态干扰信息，并对干扰对象精准定位，同时通过声光及短信通知值守人员，对可能造成管道破坏的外部威胁进行提前预判、预警。截至 2020 年底，该系统总共预警 4359 次。



监控平台预警界面



光纤熔接测试

“5G+ 智慧燃气” 开发

华润燃气围绕广东省科技厅定向委托的“5G+ 智慧燃气”课题，依托云网边端智能体架构打造燃气智能体。研发团队聚焦无人场站安全保障、应急指挥联动、个性化客户服务等行业难题，将 5G 专网、AI 视频、北斗遥感、无人机、作业机器人、应急抢修车等与燃气业务融合，形成有机协作的智能化场景。项目于 2020 年 7 月启动建设，12 月通过省科技厅阶段性成果检查与展示。



5G 助力智慧燃气建设



“数字化、智能化是打造世界一流企业的重要手段，是实现华润燃气运营管理变革、高质量发展的基础。”
——华润燃气总裁 史宝峰”

营造创新氛围

华润燃气组织开展创新思维培训，设立财务部创新试点，积极举办创意提案大赛、年终创新表彰等活动，鼓励员工从技术、营销、管理等岗位提出革新建议，激发全员创造力、想象力，打造全员参与的创新文化氛围，提升发展活力。

大连公司打造“1+2+4”开放式创新平台

大连公司着力构建具有公司特色的开放式创新平台，依托 CH4 创新工作室，打造 1 个全员性基础改善活动，搭建 2 个创新活动载体，按照 4 个创新方向，建立“124”创新工作体系，实现规模做大、服务做优、品质做高的 5M 目标。全年从组织创新和人人创新两个层面开展创新活动，在进行组织创新的大项目研究的同时，同步鼓励员工 / 团队发挥主观能动性，开展小发明、小创造、小革新、小设计、小建议，立足岗位，关心企业发展，发挥聪明才智，解决工作中存在的问题。2020 年共收集创新项目 29 项，其中 3 项被评为集团级创新项目，6 项为区域级项目，项目责任书完成率达 98%。

知识产权保护

公司注重知识产权保护，加强知识产权风险管理，日常维护自有知识产权不受侵犯，树立尊重知识产权的风尚。截至 2020 年底，华润燃气持有国内专利 61 件，包括 8 件发明专利和 53 件实用新型专利；持有“PERCEN 百尊”“百尊”“PERCEN”“燃精灵”等商标。

保障 安全供气

安全高于一切，责任重于泰山。华润燃气始终贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的安全管理工作方针，将安全生产管理落实在生产作业及供应服务的各个环节，保障客户安全用气。2020年投入安全生产资金5.55亿元，全年未发生人员伤亡责任事件。

完善安全机制



开展安全督查

华润燃气重视检查督查工作，发布《关于开展2020年度“安全生产月”活动暨安全大检查的通知》，提出安全大检查的相关要求，结合疫情常态化防控要求，开展华润燃气总部联合大区职能工作组的突击飞行安全检查，区域公司专项安全审核、安全大检查和公司自查等工作。2020年，公司针对高风险隐患下发纠正预防通知书286份，抽调276人次，完成69个区域中心公司的审核任务。

公司开展“突击飞行”安全检查

华润燃气总裁史宝峰于6月9日和7月28日分别到宜宾公司和大同公司开展安全生产和疫情防控工作检查，重点检查LNG（液化天然气）储配站现场，对场站运行管理、设备维护保养、企业用气情况进行了交流；“突击飞行”小组对23家安全防护薄弱的公司开展安全生产月活动开展情况、高风险环节管理情况、高风险隐患整改情况、薄弱提升方案工作开展情况等检查工作。



厦门公司对重点单位进行燃气安全检查

提升安全意识

2020 年

共组织安全应急演练

3052 次

参与演练共计

35916 人次

应急演练

华润燃气以全国第 19 个“安全生产月”为契机，联合当地政府组织员工开展大型综合应急演练，包括 CNG/LNG 场站、门站、管网泄漏、消防、反恐等进行应急演练，对应急物资配置与人员应急能力进行全面评估审核，不断优化与提升应急处置能力。2020 年，共组织安全应急演练 3052 次，参与演练共计 35916 人次。



襄阳公司开展燃气泄漏应急抢险演练



慈溪公司开展燃气泄漏应急救援演练

安全教育

全年安全培训总投入达

1631 万元

安全培训覆盖率

100 %

华润燃气根据年度 EHS 重点工作计划，围绕燃气基础知识、安全基本常识、施工现场安全管理、消防安全知识、法律法规要求等，对公司员工和相关方（包括承包商与客户等）进行安全教育培训。全年安全培训总投入达 1631 万元，培训总时长 699939 小时，参与培训共计 273253 人次，安全培训覆盖率 100%。

华润燃气开展场站班组长培训

11 月 12 日，华润燃气在主会场南京公司启动场站班组长培训工作，通过讲述优秀场站班组长经验、场站班组标准化建设、场站突发情况应急处置和典型事故案例等内容，有效落实公司年度 EHS 重点工作计划，提高班组长安全管理能力，加快培养和造就一支高素质的班组长管理队伍。



华润燃气开展 2020 年度 EHS 内审员培训及认证考试工作



淄博区域公司开展施工方安全教育培训

提供优质

华润燃气始终以客户需求为导向，以提升客户满意度为目标，严格执行燃气具国家标准，严把产品质量关，致力于为客户提供贴心服务，创造优质客户体验。

追求卓越品质

严守产品质量

华润燃气严格遵守国家相关质量标准要求，保障管道天然气质量符合国家标准《天然气》(GB17820-2018)，确保天然气的供气压力和加臭剂含量符合国家标准《城镇燃气设计规范》(GB50028-2006) 相关规定。2020 年，华润燃气实现百尊燃气具上市产品全面通过 3C 认证，并按规定完成技术规范资料编制和审批，满足合规生产与销售需求，严格管控产品质量。

百尊燃气具产品“飞行检查”，为质量保驾护航

2020 年 7 月，百尊质量监督专项行动拉开序幕。此次“飞行检查”涉及多家供应商，涵盖热水器、采暖炉、灶具三大品类，完成十余款型号产品抽检，送国家燃气用具产品质量监督检验中心（佛山）检测，100% 合格。在抽检过程中，产业公司还对供应商生产工艺、品质控制流程、原材料抽检数据等质量控制环节进行监督检查，加强产品质量监管。

保障稳定供气

2020 年

新开发乡镇签约用户约

23.4 万户

公司充分完善天然气供应分级应急预案和调峰机制，加快建设天然气基础设施，建造大规模、高水准应急调峰站；协调输配部进行外网管网巡检，以及调压箱维保工作，确保居民用户 24 小时不间断用气；投入 3.45 亿元，改造老旧管道 770.88 公里，消除泄漏、保障安全；积极拓宽服务范围，完善乡镇农村地区基础能源设施建设，解决农村偏远地区百姓用气困难、生活不便的问题。2020 年公司经营区域内未出现重大停供、断供事件，新开发乡镇签约用户约 23.4 万户。



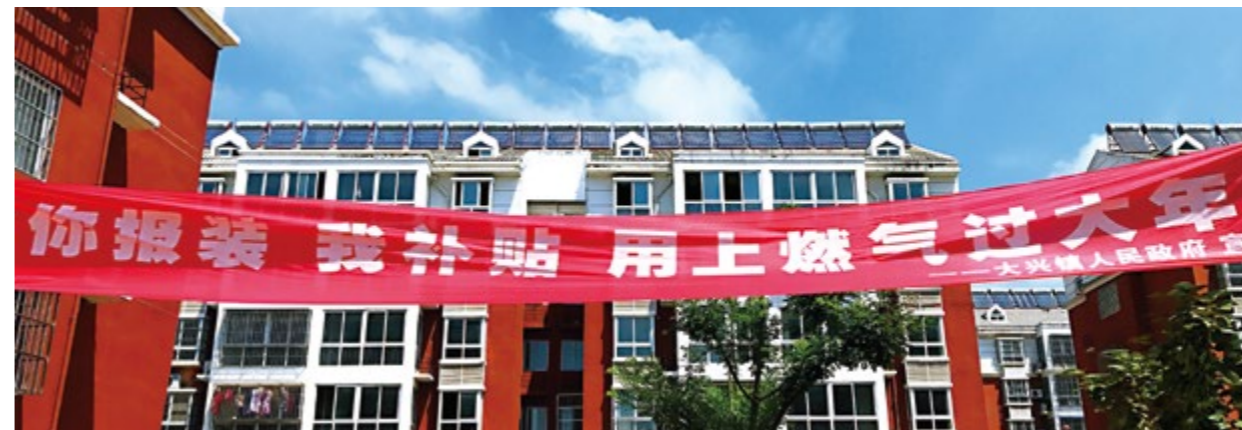
苏州公司 LNG 应急调峰站



苏州公司生产调度中心

青岛公司采用新技术大幅减少户均停气时间

青岛公司下属泰能公司研发出适用于低压燃气钢管的新型不停输技术，改变以往需要关闭阀门、停气焊接的工作流程。该系列技术已取得两项国家实用新型专利，在燃气管道新建、低压管网改造和抢修维修作业中大范围应用。2020 年全年使用不停输技术完成碰头作业共 414 处，将原停气碰头作业时间由 48 小时缩短为 6 小时，减少停气户数 18 万户，户均停气时间同比下降 76.8%。



宿迁公司完成陆集、大兴、新庄等 8 个乡镇燃气管网铺设，实现通气运行

维护客户权益

华润燃气秉持以客户为导向的服务理念，遵循国家《消费者权益保护法》，不断完善服务管理，全方位维护客户合法权益，为客户提供专业、高效、亲切的服务。

公平交易

华润燃气始终秉承“公平交易、互利共赢”的合作理念，在向用户提供服务、产品时，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。

资费透明

公司严格执行政府价格政策，积极开展收费标准价格公示，充分听取各方意见和建议，积极参与气价调整听证会议，配合政府执行惠民气价政策，对生活困难客户执行优惠气价，通过媒体广泛告知调价信息，保障客户知情权。

隐私保护

公司严格遵守国家《网络安全法》和关键信息保护等相关法律法规，在客户信息系统加密客户敏感信息，并设置严格的分级审批和权限管理要求；对于涉及客户信息使用的情况，要求签订用户信息保密协议，并严格限制信息使用范畴，切实保障客户隐私安全。

合规宣传

华润燃气严格遵循《中华人民共和国广告法》《反不正当竞争法》等法律法规要求，主动配合相关政府部门对经营范围内产品和服务的特征、价格、质量等有关情况进行信息公开；加强公平营销管理，规定营销人员在广告发布、产品介绍以及合同签署等环节的行为规范，严禁出现具有传播误导性、歧义性的产品信息，以及过度承诺的现象。

提供贴心服务

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，有效提升客户满意度。

主动售后服务

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、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，为客户提供标准化、专业化服务；依托互联网线上服务，拓展华润燃气通 APP、微信公众号、网上营业厅等渠道，以实现客户缴费、业务办理、账单查询、信息咨询等功能，进一步提升服务便捷性。

成都公司耐心服务客户，以情输送温暖

随着 5G 时代的到来，智能化产品改变着人们的生活方式，给年轻人带来便利和效率的同时也让部分老年人“跟不上步伐”。成都公司秉承“以情输送温暖，用心点燃幸福”的理念，耐心为老年客户讲解流程、协助操作系统，同时积极开展内部协作，避免客户“多跑路”，充分保障服务品质。

“

表扬成都公司业务同志，工作认真负责、耐心仔细，真诚为客户利益着想，特别是老年人，不太会使用智能手机，非常耐心地教我们使用，真是一个好同志！

——老年客户李阿姨

”



处理投诉意见

华润燃气以解决客户投诉作为改善服务的起点，积极倾听和回应客户反馈与建议，精选投诉管理优秀经验，收录代表性客户投诉案例进行印发学习；建立完整的投诉台账，跟踪、落实投诉处理责任部门，妥善处理消费者合理诉求，减少消费者损失；各成员公司设定专人负责客户投诉监测、分析、应对、处置工作，及时跟进和处理客户的诉求意见。

安阳公司积极应对投诉，解决用户难题

安阳公司积极维护客户利益，加强管理客户接待及投诉工作，与调度呼叫中心联动，每月进行服务与客户投诉回访的数据分析，对投诉处理的及时性进行监督管控，并建立回访问题台账，将回访中发现的问题及时反馈给相关部门，督促限时整改。2020 年共受理市长热线 1031 件，接受用户来电来访 453 次，处结率 100%；开展服务监督电话回访共计 427 户，荣获“2020 年度安阳市政务服务工作先进窗口”等多项称号。



推出燃气保险

华润燃气为保障客户用气安全、降低客户损失，推出燃气保险服务，并不断扩充保险范围，引入工商燃气险等产品。2020 年已经通过保险公司为客户理赔超过 1097 起，挽回财产损失 270 多万元，为 160 万户的家庭提供了安全保障服务。

开展安全宣教

为提升客户的安全用气意识，华润燃气开展“户内隐患综合治理年”“百城万户隐患整改”让利大行动，依托日常入户抄表、安检维修等契机，向客户广泛宣传用气安全知识，督促隐患及时整改；开展安全燃气进社区、进校园等活动，利用互联网渠道、公共媒体，向公众普及燃气业务和安全常识。

达州公司开展燃气安全宣传“五进”活动

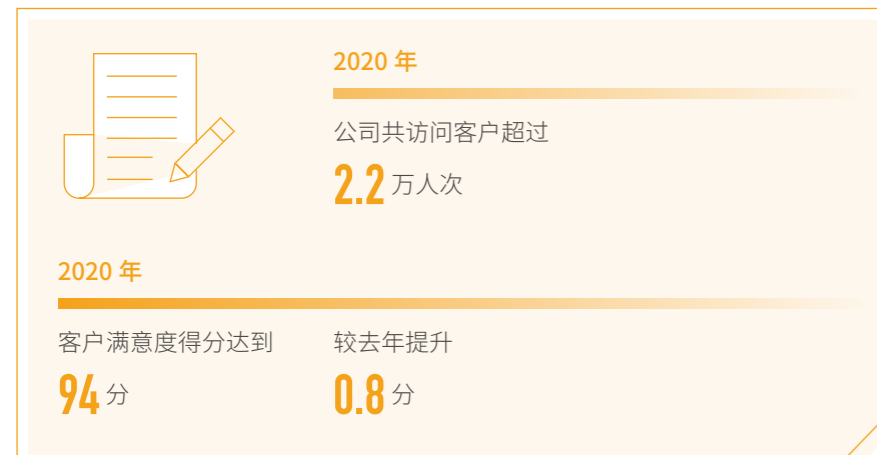
达州公司紧紧围绕“消除事故隐患，筑牢安全防线”活动主题，深入开展安全宣传“五进”（进社区、进企业、进家庭、进学校、进农村）活动。公司通过不断创新活动形式、丰富宣传载体等方式扩大宣传范围，用贴近生活的案例、通俗易懂的话语宣传安全用气知识，有效提高居民安全防护意识。现场共发放燃气安全宣传资料一万余份，接待、解答用户咨询人数 2100 余人。



苏州公司开展“百城万户隐患整改”活动

优化服务体验

华润燃气积极完善线上、线下服务办理流程，拓宽产品销售渠道，主动升级客户服务中心，打造多功能营业大厅，提升品牌形象的同时，为客户提供周到的服务以及良好的消费环境。2020年公司共访问超过2.2万客户与147家政府单位，收集对公司服务工作的评价与改进建议，编制客户满意度报告，制定满意度提升计划，改善服务薄弱环节，优化用户服务体验。2020年客户满意度得分达到94分，较去年提升0.8分。



中山公司荣获“微网厅优秀试点单位”牌匾

中山公司紧贴用户使用习惯，启动微信公众号与微网厅线上服务，将服务系统与粤商通、粤省事、中山发布等政务服务平台对接，全力打造智慧客服，为客户提供便捷的掌上服务。2020年，中山微网厅项目荣获润智科技颁发“微网厅优秀试点单位”牌匾。



镇江公司客服中心全新升级



苏州公司营业厅增设产品体验区



南阳公司客户服务热线保持全天24小时畅通，网上营业厅、微信公众号提供在线便捷服务

可持续的生态 点燃低碳希望

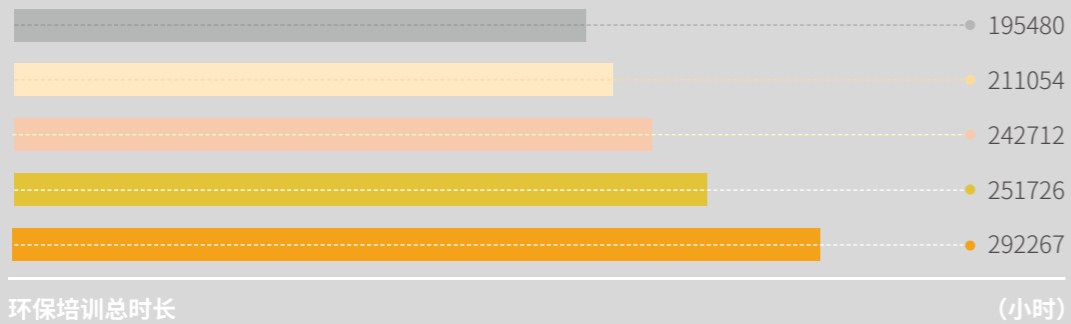
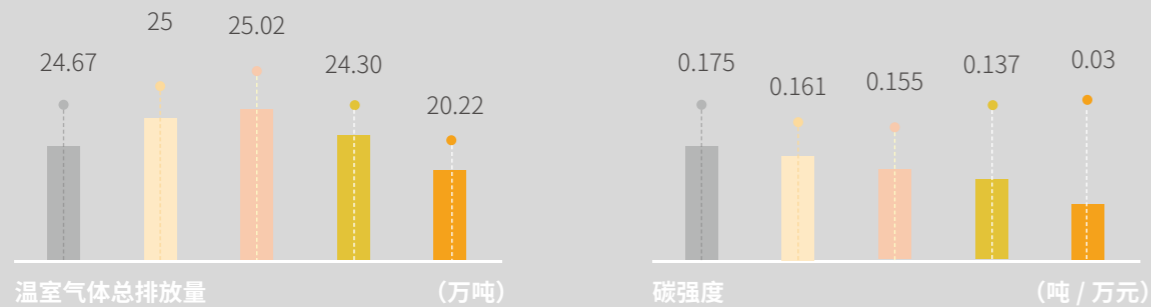
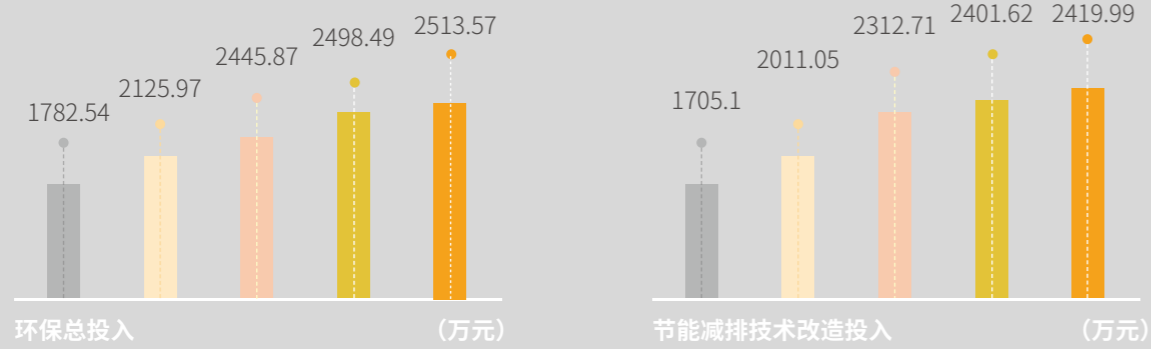
绿色低碳，久久为功。华润燃气以“致力于改善环境质量，提升生活质量”为使命，怀着“推广清洁能源，持续改善环境，坚持绿色发展，共建美丽家园”的环保愿景，落实环境管理责任，订立“零污染、低能耗、低排放”的环保目标，将环保理念融入施工作业、经营生产中，加强节能减排、开拓清洁能源，积极宣扬绿色环保理念，坚定不移走可持续发展道路，助力国家 2060 碳中和目标。

- 34 夯实环境管理
- 36 打造低碳产业
- 39 贯彻环保理念



数说“十三五”

2016 2017 2018 2019 2020



夯实环境管理

华润燃气牢固树立绿色发展理念，不断加强环境管理体系建设，建立健全环保预警机制，提升企业环保管理效率，推动落实节能减排各项工作，助力生态文明建设。

健全环保制度

华润燃气严守环保相关法律法规要求，订立《华润燃气全面做好生态环境保护工作方案》《节能减排管理制度》《华润燃气十四五碳排放控制目标和具体举措》《用水、用电、用油管理标准》等制度规范，出具《确定2020和2021年度能源节约与生态环境保护指标目标》文件，建立年度节能减排控制目标，并纳入年度考核，对与燃气行业相关的各类能源消耗量、二氧化碳排放量等数据进行实时跟踪，保障节能减排目标有效落实。

南京公司建立综合能源管理系统

南京公司研发中心创新节能举措，建立综合能源管理系统，通过在线分析监测数据，准确统计、详细预测能源消耗量，为企业节能降耗和自我完善提供数据基础和决策支持，提升能源管理效率。



燃气勋章

“超卓环保安全健康奖”金奖

2020年香港绿色企业大奖颁奖典礼上，华润燃气以出色的EHS管理水平、卓越的管理绩效荣膺由香港环保促进会颁发的“超卓环保安全健康奖”金奖。

加强环保预警

华润燃气持续完善突发环境事件应急预案体系，构建突发环境事件的分级标准及应急组织架构，按照影响程度将事件分为红色、橙色、黄色和蓝色四级预警，分别对应I级、II级、III级应急响应；要求各层级单位根据企业实际和业务特点，建立环境风险监测监控系统，明确负责管理机构 and 人员，持续减低突发环境事故发生对集团和周边环境的负面影响。

燃气知识库

红橙黄蓝四级预警

I级对应红色预警，由华润集团专家组与华润燃气共同负责；II级对应橙色预警，由华润燃气负责；III级对应黄色和蓝色预警，由区域管理中心统筹事发单位负责组织实施。



打造低碳产业

华润燃气致力于打造绿色低碳产业，严格落实节能减排各项举措，加大在调整能源结构、提高能源利用效率等方面投入，把握绿色能源新机遇，创造绿色低碳新未来。2020年累计投入节能资金1464.88万元、减排资金758.74万元，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同比下降16.90%和21.84%。

落实减排工作

华润燃气深入开展节能、节材、节水及降碳活动，规定建设项目实施“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；开展环境和社会影响评价，对周围建筑物进行保护和监测，鼓励发展循环经济，针对施工所产生的固体废弃物、废气、污水、噪音及光污染等制定一系列的处理程序，避免对当地水土、农业生态和植被造成影响；将绿色理念融入原料采购及燃气具产品外包装设计和生产环节；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；规范承包商绿色施工，努力将环境影响降到最低，全年未发生任何环保事件。

郑州公司项目规划重视环境因素

郑州公司在参与博郑线——西四环输气管道工程项目路线设计规划期间，多次进行现场踏勘，结合工程涉及地区的地形地貌、现状建设，对邻近居民、树林及耕地等生态环境的影响等因素，合理选定既符合城市规划，又对自然生态影响较小的路线，有效保护生态环境。



项目生态环境影响评价范围及植被分布图

能源升级改造

华润燃气积极推广应用节能减排新技术、新材料、新工艺和新设备，加快淘汰落后产能及高耗能工艺与装备，升级改造排放不达标的治污设备设施；发挥自身在能源行业的统筹和技术优势，大力推进“煤改气”“气代煤”“油改气”等工程，实现以更清洁、健康、高效的天然气代替煤炭、燃油等传统能源进行供能，减少二氧化碳、二氧化硫、烟尘等排放，助力打赢污染防治攻坚战。



胶州公司全力打造美丽乡村“气代煤”项目样板，帮助村民实现清洁取暖，改善乡村空气质量

开远公司实施沥青拌合站“油改气”工程

开远公司实施国道 G357 东路线修建“油改气”工程，在沥青拌合站安装天然气供应设备，将拌合楼烧油燃烧器更换为天然气燃烧器，并采用汽车运输液态气，将液态天然气经过气化后进行供应，有效减少因燃油而产生的有害气体、温室气体排放，降低道路施工带来的环境污染。



无锡公司完成“瓶改管”项目任务

无锡公司积极响应政府号召，主动承担“瓶改管”工程，由管理层亲自带队，分区包片推进工作，市场开发部、工程管理部联合设计院等相关部门成立“瓶改管”攻坚小组，克服新冠肺炎疫情等种种不利影响，上门踏勘 3500 余户，高峰期一个月现场踏勘可达 2000 多公里。经过 300 天的奋战，在全体员工的努力下，公司超额超前完成近往年开发量 4 倍的任务目标，帮助 2463 户家庭使用上清洁的天然气，切实改善城市空气质量，保障城市居民安全用气。



拓展能源服务

国家整体经济向低碳发展转型，推动清洁能源的需求不断增长。华润燃气积极利用客户资源及技术优势，稳步发展分布式能源、充电桩及加氢站等新业务；持续落实清洁能源的使用，全面推广车用天然气，在全国范围内投资兴建天然气汽车加气站，为绿色低碳产业发展做出应有的贡献。2020 年，新签约 18 个分布式能源项目，投运充电站 17 座，批准建设加氢站 2 座。

襄阳老河口加氢加气站竣工投运

襄阳公司建造的老河口加氢加气站是华润燃气第一座综合性加氢加气站，总用地面积为 6584 平方米，日加氢能力为 500Kg，在满足氢燃料电池商用车和公交示范线能源需求的同时，还可以为液化天然气中重型车辆提供能源，有效推广交通清洁能源的使用。



贯彻 环保理念

华润燃气在公司内外部宣贯环保理念，推动绿色办公模式，组织开展丰富的环保知识学习活动，鼓励员工参与生态环境保护活动，共树环保新风尚。

践行绿色办公

公司积极推行低碳环保的工作模式，在节约办公能源方面，采用节能灯具及节水型器具，落实数字化办公，减少纸张使用，采用视频会议，按实际需求控制公务旅行次数；在提升员工环保意识方面，开展环保培训工作，组织参与行业间环保交流活动，制作“节能低碳”宣传展板、横幅、手册等资料，结合多媒体、互联网平台多渠道宣传环保资讯。2020年，公司召开视频电话会议8400小时，环保培训总时长达292267小时，参与培训达161425人次，环保培训总投入117.19万元。



淄博公司学习习近平关于生态环境保护重要论述



大连公司举办环保节能知识竞赛



辽源公司赴东科新能源集团交流环保经验



清镇公司开展生态环境保护培训

开展绿色公益

华润燃气响应国家生态环境部“美丽中国，我是行动者”的号召，以全国环保宣传周、低碳日、世界地球日为契机，组织员工参与生态保护活动，鼓励员工践行节约粮食、爱护环境卫生、垃圾分类回收、绿色出行、保护生物多样性等环保生活理念，并加大环保宣传力度，唤起公众的环保意识，共建美丽和谐家园。



鹰潭、贵溪公司组织全体员工参与“捡垃圾、促环保”活动，保护母亲河



邹城公司组织“绿色出行”活动



杭州公司开展向公交司机宣传节能周与低碳日活动



厦门公司进行垃圾分类内部检查



宁波公司开展“守护海岸线”环保公益活动



白城公司宣传绿色出行理念，组织徒步拓展训练

昆山公司开展“世界地球日”主题宣传活动

昆山公司以“珍爱地球，人与自然和谐共生”为主题举办世界地球日宣传活动，利用电子显示屏播放公益宣传片的方式向员工普及“世界地球日”的相关知识，号召员工在活动当天以步行或骑自行车的方式绿色出行，在中午12点至1点进行停电1小时能源紧缺体验活动，有效提高员工节约资源、保护环境意识，倡导低碳生活。



昆山公司为积极参与活动的员工送上环保纪念品

可依靠的伙伴 点燃共赢希望

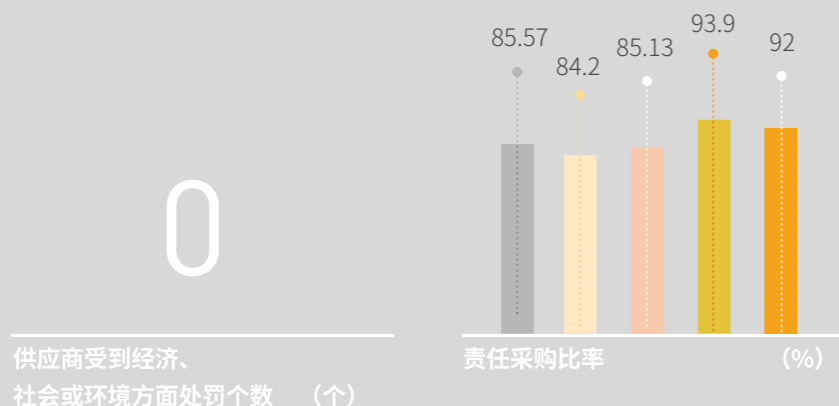
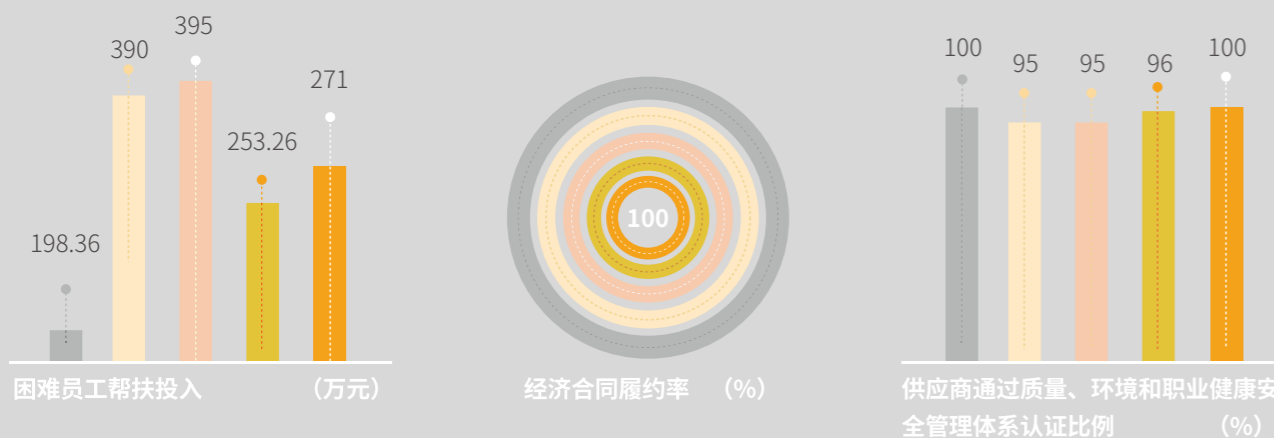
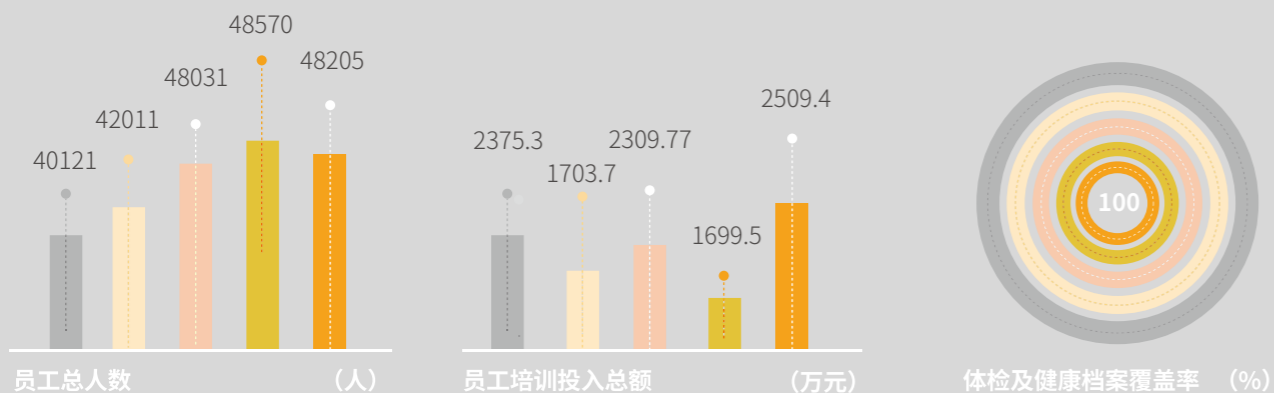
众智之所为，则无不成也。华润燃气坚持人才强企的理念，关注员工需求，深挖员工潜能，丰富员工生活，致力于锻造一支忠诚有担当的高素质专业化队伍；秉承互惠共赢的理念，积极推进多元化合作，携手伙伴共促燃气行业发展；坚守公平竞争原则，落实责任采购，与上下游企业携手搭建支撑事业发展的优秀供应链，不断扩大责任朋友圈。

- 44 打造幸福职场
- 50 共促战略协作
- 56 诚信阳光采购



数说“十三五”

2016 2017 2018 2019 2020



打造幸福职场

华润燃气秉承以人为本的价值观，切实保障员工基本权益，不断健全完善员工职业发展通道，积极开展多元业余活动，营造丰富精彩的职场氛围，提升员工归属感，致力于构建一个幸福繁荣的职场共同体。

保障员工权益

2020年

劳动合同签订率和续订率均为

100%

女性管理者比例为

15.5%

坚持合法用工

华润燃气遵守《劳动法》《劳动合同法》《公司法》等法律法规，不断完善平等用工制度，与员工依法签订劳动合同，构建女职工劳动保护体系，杜绝任何形式的歧视行为，坚决反对使用童工和任何形式的强迫劳动、骚扰虐待。2020年，劳动合同签订率和续订率均为100%，女性员工比例为35.2%，女性管理者比例为15.5%。

完善民主管理

华润燃气持续推进民主管理工作，积极构建员工诉求收集反馈机制，推动管理者深入一线倾听员工声音、了解员工诉求，协调解决基层员工难题；定期开展企业氛围调研、访谈，诊断企业存在的问题，征求广大员工意见和建议，及时制定解决方案。

南京公司开展大学生员工座谈会

1月19日，南京公司召开“聆听新声，助青成长”大学生员工代表座谈会，针对公司的组织氛围、业务发展、运营管理、工作创新等方面工作开展研究和讨论，搭建良好的员工沟通平台，为公司发展献言献策。



提高薪酬福利

华润燃气注重提高员工福利水平，发布《华润燃气绩效管理指引》，建立基于企业经营业绩的薪酬分配机制，完善绩效激励体系；为员工缴纳足额“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，保障落实员工法定节假日带薪休假及带薪年假权益。

助力员工成长

落实人才培养

2020年

燃气学院承办线下培训会议

129 场次

华润燃气将人才队伍建设视为企业重点工作之一，大力倡导和支持集团的综合性管理学院——燃气学院开展人才培训、资源建设、运营交付等方面培训，为企业发展提供人才和技术保障。燃气学院以“1+8”的发展模式，联动八所区域培训中心，分层分级推动人才培养工作全面开展；积极开展线上及线下学习活动，深入学习《华润燃气“1+2+3”管理实践》等书籍，集约资源助力人才培养。2020年，燃气学院承办线下培训会议129场次，参训人数超过43余万人次。



燃气学院开展“我是‘燃学+’”线上课程学习活动



燃气学院开办“未来之星”跨产业学习训练营华东班



郑州公司开展青年潜质人才培养计划



大连公司开展女工委委员培训

燃气学院开展“未来之星”训练营人才培养计划

8月1日-8月28日，燃气学院开办2020年“未来之星”燃气训练营，积极落实集团人才管理培育计划，围绕“务实、创新、乐学、感恩”的办营主题，通过“师带徒”项目和跨产业学习帮助营员更好地了解华润文化，开展一线岗位达标技能认证，通过8个跨界学习班，围绕5个认证工种给予优秀营员和考评员官方认证，帮助提升营员的管理和技术能力，落实人才培养。燃气营以优异的表现荣获由华润大学颁发的“未来之星训练营”金太阳花奖，实现首次“三连冠”。



推动职业发展

华润燃气不断创新、突破人才建设和管理经验，健全燃气人才发展标准和学习路径，科学匹配学习资源，打通管理及专业发展双通道，构成人才标准、规划、选拔、培养、使用和保留的管理闭环。为进一步推动人才职业发展，华润燃气建立全序列人才培养体系：

M 序列

紧扣企业战略，分层分级培养管理人才。燃气学院联合8个大区成立6个项目组，开发管理序列能力标准和五大项目方案，助力落实人才培养规划。

P 序列

六大部室配合联动，夯实专业人才培养。燃气学院联合总部各部室编制六大专业岗位应知应会标准，开发学习资源，配套专业通道建设开展专业人才培养，推动形成专业人才梯队。

S 序列

建立常态化考核机制，确保一线技能达标。华润燃气进一步加强一线岗位技能标准化建设，完成各区一线技能员工及考评员培训认证工作，逐步落实区域公司为主体的常态化考核机制。

N 序列

“云校招”选人才，“多元培养”助发展。华润燃气围绕“新人素质模型”开展新员工管理工作，疫情下首推“云校招”，促进人才引进多元化。



2020年7月，镇江公司梯队人才班 DDI 飞跃课程培训

关爱员工生活

2020年

实现员工体检及健康档案覆盖率

100%

职业健康管理

华润燃气高度重视员工身心健康，定期组织员工体检，委托专业服务机构对公司进行职业病危害因素检测和职业病危害现状评价，保障员工健康安全；提供职业病防护物资，改善工作环境；开展《职业病防治法》宣传周活动，增强员工预防职业病意识；运用现代科技传播手段，引导员工科学疏解心理压力。2020年，实现员工体检及健康档案覆盖率100%。



赤峰公司组织员工体检

关爱女性员工

华润燃气重视保障女职工的特殊利益，积极改善劳动安全卫生条件，对女职工进行劳动安全卫生知识培训，为女职工提供个性化福利，如设置母婴室、每月发放卫生费、提供健身卡、组织三八节主题活动等。

大连公司落实保障女性员工权益

为推动落实保障女职工合法权益，大连公司专门签订《大连华润燃气有限公司女职工特殊权益保护专项集体合同》，开展以“健康、美丽、奉献、关怀”为主题的三八妇女节座谈会、经验交流会，畅谈女工们积极向上的世界观、人生观、价值观。



抚州公司在三八妇女节给女职工献花

帮扶困难职工

2020年

对困难员工帮扶投入共

271万元

其中救助患病员工投入

174.8万元

资助困难员工子女入学投入

6.6万元

华润燃气重视对困难员工的帮扶，定期走访、慰问困难员工，资助困难员工子女入学，保障员工生活水平；为双职工子女家庭申请看护补贴，缓解双职工子女看护难的问题，积极传达公司对员工的关爱，增强员工归属感。2020年，对困难员工帮扶投入共271万元，其中救助患病员工投入174.8万元，资助困难员工子女入学投入6.6万元。

阳泉公司组织爱心捐款帮助困难员工家庭

9月29日，阳泉公司为重度昏迷的员工张云锋同志举行了一场爱心捐款活动，员工们纷纷慷慨解囊，踊跃捐款，最终筹集爱心捐款23770元，由公司党支部书记、总经理张刚及公司管理团队送去张云锋家中进行慰问，帮助困难员工家庭渡过难关。



秦皇岛公司领导走访、慰问困难员工



滕州公司领导走访、慰问困难员工

利益相关方感言

公司能切实为我们困难职工着想，在我们家庭最困难的时候，及时伸出援手，帮我们解决生活难题。尤其是在医保的基础上，为我们购置了职工互助保障险，为我们增加了一份医疗保障。公司工会真是我们职工身边的贴心人，为我们办好事、办实事。

——镇江公司卢胜君

工作生活平衡

华润燃气积极倡导工作生活平衡，通过开展职工运动比赛、运动打卡、公众开放日等趣味活动，缓解员工压力，丰富员工的业余生活；组织各式各样的节日主题文化活动，营造和谐职场氛围，增强员工凝聚力，提升员工幸福感。



镇江公司开展 21 天运动打卡活动



白城公司开展员工素质拓展活动



沧州公司开展职工趣味运动会



宁波公司亲子节活动参观气化站



青州公司开展员工乒乓球比赛

共促 战略协作

华润燃气秉承“打破边界、协同共赢”的理念，不断加强与政府、企业、学术科研机构、媒体间的沟通交流，多方联动、深化战略合作，携手打造高质量、高标准、高境界的能源产业链，统筹推进产业转型升级发展。

开展业务合作

与政府合作

华润燃气坚持“用重兵、全方位、大扫荡、只争朝夕”的投资策略，主动对接政府资源，推动深化合作，积极开展战略共创及研讨工作会议，不断推进战略共享机制及平台的建设。2020年，华润燃气完成公司股份增持项目，与山西阳泉、湖南邵阳、四川攀枝花等市政府签署项目合作协议，极大推进了公司与政府的合资合作、国企项目改制等方面工作。

公司与攀枝花市政府签订合作协议，共促区域建设发展

4月21日，华润燃气与攀枝花市人民政府签订《关于推进攀枝花市煤气总公司改革发展的合作协议》，双方将重组整合资源，形成攀枝花市燃气生产、输配、经营服务、安全管理一体化格局，全面提高区域燃气服务质量和供应保障能力，助力攀枝花钒钛新城和科技城的建设和发展壮大。



构建清洁高效能源体系，打赢襄阳蓝天保卫战

9月11日，华润燃气与襄阳市政府签订战略合作协议，在医疗系统综合能源服务项目，LNG车辆、氢能等绿色交通能源项目，工业园区综合能源项目三大项目开展合作。华润燃气将积极参与襄阳市新建大型医疗机构综合能源服务项目，为用户提供蒸汽、热水等产品与增值服务，实现综合能源全覆盖；同时促进市区内老、旧柴油车辆和汉江水上交通能源升级换代，逐步建设加氢站，积极引进制氢储氢等相关企业落户襄阳。通过发挥自身在能源行业的技术优势，积极推动大型燃煤锅炉“煤改气”，构建安全高效、清洁低碳的能源供应体系，为襄阳打赢蓝天保卫战作出贡献。



华润燃气与阳泉市政府、阳泉煤业签订三方合资合作协议，整合资源，共同推进产业转型发展



公司增持重庆燃气股份项目，推动重庆燃气的市场化改革



与企业合作

华润燃气持续加强企业合作，携手同行企业共同推进燃气行业稳步发展，同时积极推动跨行业的企业合作，发挥各自优势，实现资源共享，促进产业转型发展，带动区域经济增长。

阳泉公司与阳泉公交签订战略框架合作协议，加快新业务发展，促进产业转型



大连公司与大连富丽华大酒店签约进行能源管理模式合作，推动由“燃气服务商”向“能源服务商”转型工作，促进产业转型发展



成立宁波华润兴光燃气有限公司，携手推进浙江区域的投资合作，促进区域经济发展



与媒体合作

华润燃气重视加强媒体合作，不断创新传播手段和方式，通过社媒、纸媒、APP等多种宣传渠道进行企业文化理念传播，充分发挥媒体平台传播广、速度快、交互性强等特点，树立和传播负责任的企业形象。

郑州公司联合郑州新闻广播电台科普燃气知识

郑州公司善用媒体关系，联合郑州新闻广播电台，共同制作“走进不停输作业·华润燃气体验日”直播活动，并在多个线上公众平台开展业务讲解答疑，用唠家常的方式科普燃气知识，同时设置燃气安全知识有奖竞答环节，加强与市民的互动，拉近企业和用户的距离，切实有效地进行燃气安全知识宣传，提升企业认知度和美誉度。

随着郑州国家中心城市不断发展，地铁建设和地铁人流的快速增长，公司主动与郑州电视台（地铁电视）展开公益视频宣传合作。结合市民常见的安全用气问题，制作15秒《燃气课堂》科普系列小动画，于冬季用气高峰期在1号线及5号线全线投放，通过站台、车厢、展厅共计6176块屏幕，累计同步播放3160次。



滕州公司开展“党风政风行风热线”活动

11月30日，滕州公司与滕州新闻综合广播电台合作开展“党风政风行风热线”活动，与广大市民连线，对市民关心的燃气相关问题进行解答，并在节目后对用户进行电话回访，获得大众的一致好评。



促进行业进步

华润燃气重视加强产学研合作，积极参与行业标准制定，选派专家参编国家标准《分布式冷热电源系统设计导则》；搭建创新孵化平台，以自身设计中心为依托，设立“中山研究院”，助力综合业务发展；参与学术科研工作会议，推进燃气行业转型升级及未来产业规划建设。



设计研究中心主编的《城镇燃气用环压式铝合金衬塑管道工程技术规程》团体标准获批立项，为国家燃气行业工程技术规程提供新标准



襄阳公司开展“创新发展，深钻业务”主题研学活动，探索开发新业务市场，促进创新技术和项目管理水平发展



长沙公司参加国家管网集团西气东输现场评审，深化天然气供应合作，助力燃气行业发展

华润燃气参加全国石油经济学术年会

10月28日至29日，华润燃气参加第七届全国石油经济学术年会，根据城市燃气发展现状、影响行业发展因素、未来城市燃气发展研判、城市燃气协调发展的四方面建议，介绍当前城镇燃气企业经营管理现状和未来转型发展方向，为促进城市燃气协调发展提出建议，积极助推未来城市燃气发展规划。



助力区域发展

华润燃气坚持创新发展的理念，抢抓国家战略发展重大机遇，深入学习改革精神，提高站位，真抓实干，推动公司高质量发展，促进区域经济繁荣增长。

助力大湾区建设

华润燃气积极落实“助力粤港澳大湾区建设”的国家战略，统筹推进大湾区总部大楼副中心项目在中山市翠亨新区落实，夯实湾区建设基础。积极发展大湾区产业新布局，设立三大平台公司：前海能源发展公司成功实现了首船海外 LNG 现货进口，获得能源市场价值优势；产业发展公司开展“百尊滋润生活节”活动，稳步提升百尊系列产品品控，进一步扩大品牌影响力；润智科技公司自主研发搭建华润燃气核心数字化平台，重点研发业务智能化应用、提供专业化运维服务，持续推进业务数字化转型升级，助力企业与湾区建设协同发展。2020年，华润燃气在大湾区的主营业务营业额突破 37 亿元；销气量近 10 亿方，同比增长 9%；服务用户数达到 71.8 万户、近 300 万人，同比增长超过 17%。

同时，华润燃气积极推进深港人才输送，进一步推动就业，开展“春笋”人才项目，大力引进爱国爱港、认同华润文化的香港人才，为促进区域经济发展提供人才技术保障。



大湾区总部在中山市翠亨新区召开开工仪式

助力雄安新区建设

为响应集团“集全华润之智，举全华润之力”，争做雄安新区建设排头兵的号召，同时发挥自身品牌影响力和中心燃气设计经验丰富等优势，华润燃气主动争取雄安项目承揽，成功签订《雄县清洁取暖工程可行性研究报告编制》设计合同，承接雄县清洁取暖工程可行性研究报告编制工作，项目建设总投资 60103.25 万元，覆盖全县 12 个乡镇共 524 平方公里、9.4 万户。



诚信 阳光采购

华润燃气在供应商入围、采购合作过程中坚持诚信合规原则，在保障工程物资质量水平的同时，要求供应商通过环境、健康和安​​全相关认证；积极推行大宗原材料及办公设备的本地化采购政策，带动当地经济社会发展。2020年，公司责任采购比率为 92%，本地化采购率为 100%。

强化供应链管理

华润燃气坚持公平公正的招采原则，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，不断完善供应链管理体系的建设；积极推行阳光采购，倡导供应商签订诚信合规宣言、阳光宣言，推动落实责任供应；优化供应商监督机制，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》，促进供应商监督管理机制的健康运行；实施“双向互评”制度，对公司和供应商之间进行双向评价监督管理，完善供应链监察管理体系；通过开展不定期的供应商审查工作、对供应商进行年度评价、对产品进行第三方送检等方式，不断提高供应商质量，推进打造责任供应链。2020年共审核供应商 415 家，现场考察 188 家，查处不合规供应商 1 家，无终止合作供应商。

华润燃气重视供应商信用水平

华润燃气要求供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金，供应商及法人、总经理、主要股东不得在“信用中国网站”的黑名单中，不得在“全国法院失信被执行人名单信息公布与查询平台”中被人民法院列为“失信被执行人”，不得在“国家企业信用信息公示系统”中被工商行政管理机关列为“严重违法失信企业”和“经营异常名录”，倡导参选供应商积极接受国家市场监督管理总局的监督检查工作。

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。

可感知的美好 点燃和谐希望

民惟邦本，本固邦宁。为响应夺取疫情防控阻击战和决战决胜脱贫攻坚的双胜利号召，华润燃气秉承初心，凝聚力量，投身抗疫保供一线，打通小康社会最后一公里，热心公益慈善事业，以“勇担当、善作为”的红色央企精神，与社会共享燃气发展成果。

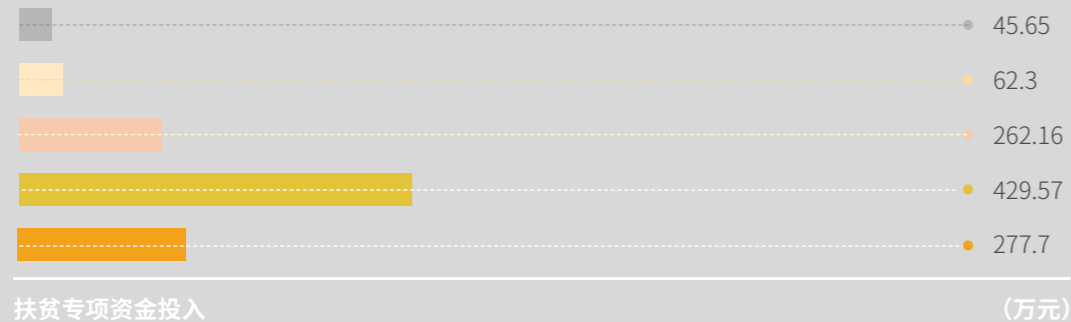


- 60 勇担战疫先锋
- 67 共赴小康生活
- 69 热心公益服务



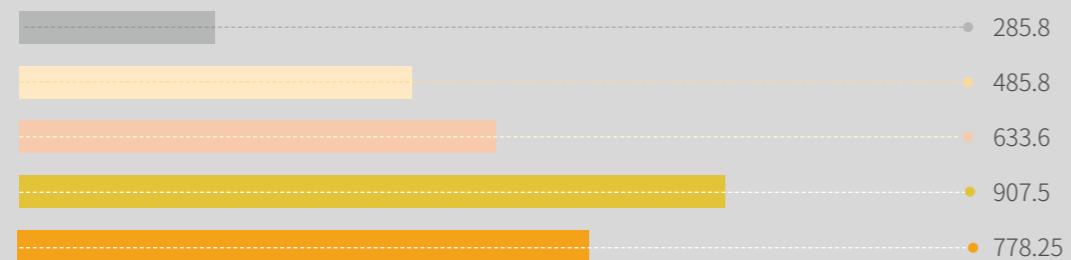
数说“十三五”

2016 2017 2018 2019 2020



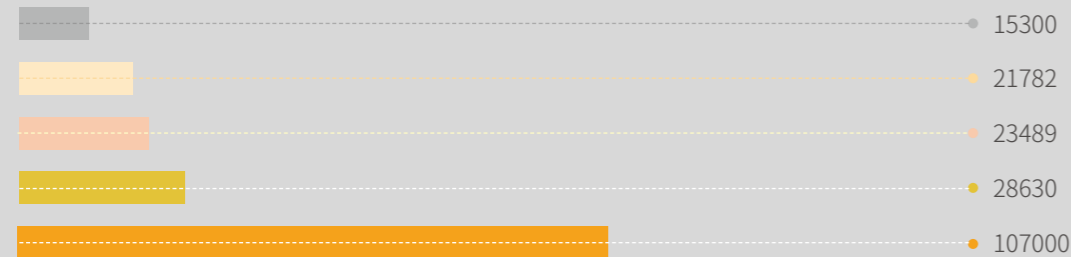
扶贫专项资金投入

(万元)



社会捐赠总额

(万港元)



员工志愿活动人次

(人次)

勇担战疫先锋

与生命赛跑，保人民安全。面对2020年疫情防控和发展的双重任务、双重挑战，华润燃气扛起责任、乘风破浪，严格落实市委市政府、市国资委有关疫情防控的各项部署，组建抗疫保供队伍，保障疫情期间城市稳定供气；加强安全管控，保障员工健康，有序推进防疫常态化，用顽强无畏的实际行动深刻诠释了召之即来、来之能战、战之必胜的使命担当。

立足主业保供应

华润燃气一直秉承“以客户为导向”的服务理念，充分保障疫情期间燃气供应的稳定和安全，开展客服热线“不停歇”、营业网点“不打烊”、“开门不开放”、全面防疫“无死角”、燃气信息“一网通”、贴心服务“送上门”等多样化线上线下服务，携手用户以实际行动温暖抗“疫”。



淄博公司开展燃气管道巡检



无锡公司为重点防疫物资企业接通燃气



福州公司保障疫情期间客户服务

沧州公司出台抗疫防控方案，保障城市供气

为积极响应抗疫保供，沧州公司制定《新型冠状病毒感染肺炎疫情防控暂行办法》《新型冠状病毒疫情防控工作实施方案》，全力做好疫情防控工作部署，扎实落实各项防御措施，保障全市燃气安全、稳定供应。

汕头公司坚守一线保供气

1月26日大年初二，汕头市龙湖区住宅小区内一户居民家中的入户管因腐蚀发生漏气警情，汕头公司抢修队接到警情后，克服小区封锁防疫的困难，第一时间赶赴现场进行抢险抢修，救援队伍高效完成管道抢修任务，充分保障居民的生命健康安全，生动诠释“疫情就是命令，保供就是责任”的企业担当。

大连公司成立“战疫保供突击队”

8月2日，201国道大连市管段因响应疫情防控实施交通管制，前关制气厂职工无法正常通勤。大连公司党委立即召开紧急部署会议，启动《疫情防控及生产保障应急预案》，在前关制气厂封厂后，成立以党员为主要力量的“战疫保供突击队”，全面接管生产工作。在疫情驻厂期间，“战疫保供突击队”队员们严格执行各项防疫要求，自觉承担消杀工作，每日测温，并高效、出色地完成燃气管道抢修任务，保证了全市百万用户用气的安全稳定。



武汉公司提供免费上门圈存气费服务

为解决防疫期间小区封闭、居民用户难以出门圈存气费问题，武汉公司迅速成立“抗疫先锋服务队”，主动联系各社区管理处、城管，从2月20日起提供上门充值圈存服务，防疫期间总共对30余个小区进行上门充值、圈存服务，服务用户1500余户，最大程度地降低新冠病毒交叉感染风险，保障居民生命健康。



同心抗疫显担当

疫情发生后，各地城区、社区成为疫情防控的重要区域。华润燃气鼓励下属公司结合自身实际开展对外捐赠工作，切实发挥党员同志先锋模范作用，为一线阵地提供人员及资源支持，协助当地政府、居委会全力守护家园安全，维护社区正常运转。2020年华润燃气抗疫共计捐赠超过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。



滕州公司向华中大区捐赠5吨医用消毒液等医用物资



沭阳公司向武汉地区捐赠3万瓶酒精消毒液物资

无锡公司组织党团员志愿先锋队提供火车站防疫服务

为响应上级党委积极参与防疫支援的号召，无锡公司组织一支由8名党团员组成的志愿先锋队，奔赴无锡火车站开展为期一个月的疫情防控志愿服务，严守火车站的每一道关口，对进出人员进行体温检测及登记，断绝病毒传播途径，保障火车站及广大民众的生命健康安全。

“感谢组织给我这么一个难得的机会让我可以守护在无锡市火车站这第一道抗疫门户防线，保护好身后无锡市千千万万家庭的幸福安全，让我觉得这不仅是一种责任，更是一份荣耀！”

——无锡公司员工陈晓勇



宁波公司组建“燃梦”志愿者队伍助力抗疫

2月8日，宁波公司党委发出疫情防控召集令，领导班子带头报名参加志愿者活动，最终集合了一支由218名“燃梦”志愿者组成的服务队伍，分别赶赴海曙文昌社区、鄞州明东社区、镇海胜利路社区等12个社区协助疫情防控工作。在防疫期间，志愿者们积极参与无偿献血活动，共有25人成功献血累计献血量超过7000CC，生动诠释了大爱无疆、无私奉献的企业精神。



江门公司党员先锋战疫队伍参与口罩生产工作



厦门公司深化“双报到”活动，助力社区疫情防控

保障职工零感染

疫情防控工作进入关键时期后，在继续做好科学防控的同时，企业有序复工复产，对于保障民生、维持社会正常秩序具有重大意义。华润燃气积极部署，全方位加强安全防护与人员健康保障，严格落实内部疫情防控工作，做好防疫物资储备工作，开展返岗人员健康监测管理等工作，全面守护员工安全健康。

华中大区

加强营业厅当班人员安全防护，严格落实“3+1”防护标准，按照“三不放过”（对人员咳嗽情况不放过，对防护用品使用不当不放过，对人员体温检测超温不放过）原则，全面管控营业场所安全。

华北大区

青岛公司为保障职工健康，确保“零感染”，投入60.37万元多渠道采购防疫物资，其中采购口罩12.77万片、防护服66套、防护眼镜82副、红外线测温计220只。沧州公司按照“一线优先，全员配置”的原则，全力做好安全防护，保障员工的身体健康，累计采购口罩6600片、防护手套2500副，护目镜90副，雨披3件，防护服25套，体温枪15把，体温表35个，喷雾机3台，喷壶50个，酒精360升，消毒液387升。

抗疫勋章

在抗疫保供的关键时期，华润燃气积极动员，组织党团员投身防疫和生产一线，充分发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，全面树立央企华润担当作为的社会形象。抗疫先锋们在岗位上、社区里展现的先进性和奉献精神，得到了华润集团、当地政府、主管部门和社会的认可和赞誉。

华中大区凭借英勇行动斩获多项荣誉

华中大区1个集体获得“华润集团疫情防控先进基层党组织”，2个集体获得“华润集团疫情防控先进集体”荣誉称号，1人获得“华润集团疫情防控优秀党务工作者”荣誉称号，4人获得“华润集团疫情防控优秀共产党员”荣誉称号，3人获得“华润集团疫情防控先进个人”荣誉称号。“雷神突击队”队长叶家炼获得国务院国资委党委颁发的“中央企业抗击新冠肺炎疫情先进个人”荣誉称号，华中大区多个单位获得“工人先锋号”“五四红旗团支部”称号。

南京公司表彰党员防疫先锋

疫情防控时期，南京公司组建“橙心”服务疫情防控党员突击队，积极开展志愿者服务工作，在三个月内支援服务成山社区、大学城社区和桥头社区等，为社区人民提供供气、送温暖等服务，出色地完成疫情防控任务。在年度表彰大会上，南京公司评选出 10 名防疫奉献个人，3 个防疫奉献集体以及 1 个突出贡献团队，充分肯定党团员防疫先锋们的带头模范作用。



鹰潭公司巡线抢修突击队获共青团鹰潭市委颁发表扬证书

鹰潭公司组建巡线抢修突击队，完成全市 4 个片区燃气管道巡检 300 余次，居民户内燃气抢维修 26 次，全市未出现因供气不足、设备故障而导致影响天然气安全平稳运行的情况。五四前夕，公司巡线抢修突击队收到来自鹰潭市团市委关于对新冠肺炎疫情工作中表现突出集体的通报表扬。



镇江公司开展“守护镇江为爱逆行”活动，积极组织员工参加无偿献血活动，勇担责任，彰显大爱，荣获镇江市新冠疫情防控制期无偿献血“先进单位奖”

抗疫聚焦

华润燃气战“疫”事迹入选国资委《国资报告》专刊



疫情就是命令——华润燃气众志成城，共渡难关



抗击疫情，华润燃气在行动——一方有难，八方支援，同心协力渡难关



疫情无情，大爱无疆——华润燃气援助华润武钢医院一批防疫物资



奋战 6 天 5 夜 雷神山医院提前通气



共赴 小康生活

2020年是脱贫攻坚的收官之年。华润燃气全面吹响“打赢脱贫攻坚战”的冲锋号，加大农村帮扶力度，参与希望小镇建设，推动区域经济、文化、社会发展；深入开展定点帮扶工作，带动当地产业建设发展，搭起乡村振兴快车道。

白城公司精准帮扶助农增收

为助力白城市洮北区平台镇民生村和镇赉县嘎什根乡乌林锡伯村脱贫摘帽，白城公司根据国务院国资委《关于做好集中采购中央企业定点扶贫县滞销农产品有关工作的通知》的相关要求，通过食堂采购、扶贫倡议等方式集中采购，联系华润万家为滞销农产品打通购销渠道，帮助贫困村解决农产品滞销问题，并在2020年捐赠扶贫资金19万元，帮助贫困村进行危房改造新建、修缮、拆除及秸秆离田等相关工作，为打赢脱贫攻坚战贡献力量。



内江公司参与定点扶贫工作

为落实脱贫攻坚的国家政策，内江公司党员职工李鑫焱主动加入全川脱贫攻坚综合帮扶工作队，深入凉山贫困村进行基层扶贫工作。帮扶队根据村内实际情况，制定“一村一品”“百亩产业园”等产业帮扶计划，在村内种植大棚食用菌、薰衣草、花糯玉米等，进一步搞好家庭养殖业，助力贫困村产业基地建设，推动贫困村经济发展，在展示基层帮扶工作者的担当感与责任心的同时，也体现了夺取脱贫攻坚战全面胜利的决心。



景德镇公司助力徐坊村全面脱贫摘帽

景德镇公司党员职工何子奇受公司委派担任景德镇市昌江区鱼山镇徐坊村驻村第一书记，深入开展定点帮扶工作，积极带领和团结全村党员、干部和群众建设社会主义新农村。通过成立精准扶贫“连心”小分队，对徐坊村17户贫困户、新桥村3户贫困户进行全覆盖结对帮扶；进一步完善贫困户建档立卡资料，建立市、乡、村三级扶贫信息系统平台，将贫困户的需求信息与部门、帮扶干部及社会各界的扶贫资源、扶贫意愿进行有效对接，互联互通。2020年景德镇公司捐赠产业帮扶资金6万元（对接帮扶对象20人），实现销售农产品增收103800元，拆除空心房35户、旱厕60间，拆除总面积约4000平方米。

红安公司向红安希望小镇捐赠百尊燃气具等物品

红安华润希望小镇是华润集团捐建的第十个希望小镇，也是第一个实现天然气气化的希望小镇。为响应党中央精准扶贫的号召，配合华润集团希望小镇的建设要求，红安公司积极向红安华润希望小镇捐赠百尊燃气具、厨房燃气及用水设备、餐桌、工作台等，为村民活动中心及列宁幼儿园提供配套设施，捐赠物资共计7.4万元，有效推进希望小镇建设工作，彰显公司心系贫困地区的企业责任感。



昆明公司向昆明市委办捐赠10万人民币，帮助东川区红土地镇产业发展及基础设施建设



大连公司对墨盘乡开展定点扶贫项目工作



秦皇岛公司在上河村开展定点帮扶工作



襄阳公司领导前往罗仕村进行定点帮扶调研工作



淮北公司向三和村捐赠“爱心超市”

热心 公益服务

华润燃气积极弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，组建青年志愿者队伍深入社区宣传燃气知识，增强公众的用气安全意识；开展爱心助学活动，打造公益课堂；组建义工服务队定期走访、慰问孤寡老人及特殊群体，筹款资助困难家庭；开展环保公益讲座、夏日送清凉、献血献爱心等社区公益活动，以实际行动增进民生福祉、传播社会正能量。

深化“润燃”牛师傅党员先锋队品牌建设

郑州公司组织开展“润燃”牛师傅党员先锋队帮困助残送温暖活动，派出7支“润燃”牛师傅党员先锋队深入低保户、残疾人、孤寡老人等弱势群体家中送去米、油等春节慰问品，切实做到为困难用户办实事、做好事、解难事；联合华北石油局对锦绣华北、昆仑华府小区开展“抗击疫情，青年志愿者在行动”活动，帮助小区居民现场充值缴费，并开展用气安全宣传；结合华润集团“百城万户隐患整改”行动计划，为市内孤寡老人、烈士家属、残疾人、低保户、军队离休老干部、特困户等特殊群体免费更换防爆管。

2020年，郑州公司共组织开展51场社区服务活动，累计服务用户20567人，免费维修灶具208台、维修热水器285台，安全检查2188户，咨询人数5309人，发放资料17796人。



开展“爱心护航，助力复学”志愿服务活动

江门公司开展“华润爱心炖汤”活动

为发扬“红色华润精神”，积极履行社会责任，江门公司开展“华润爱心炖汤”活动，在江门市蓬江区对高龄独居老人们进行上门慰问及送热汤服务，公司准备12份爱心礼包，由党员先锋队送至老人家中进行慰问，增强长者群众获得感、安全感和幸福感。



济宁公司开展“敬老爱老”公益慈善活动



大连公司爱心团队开展公益资助活动



无锡公司向无锡市儿童福利院献爱心

责任管理

责任战略

责任战略

华润燃气将社会责任融入企业经营战略中，坚持在与各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

价值观	使命	愿景
诚实守信 业绩导向 客户至上 感恩回报	携手共创美好生活	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

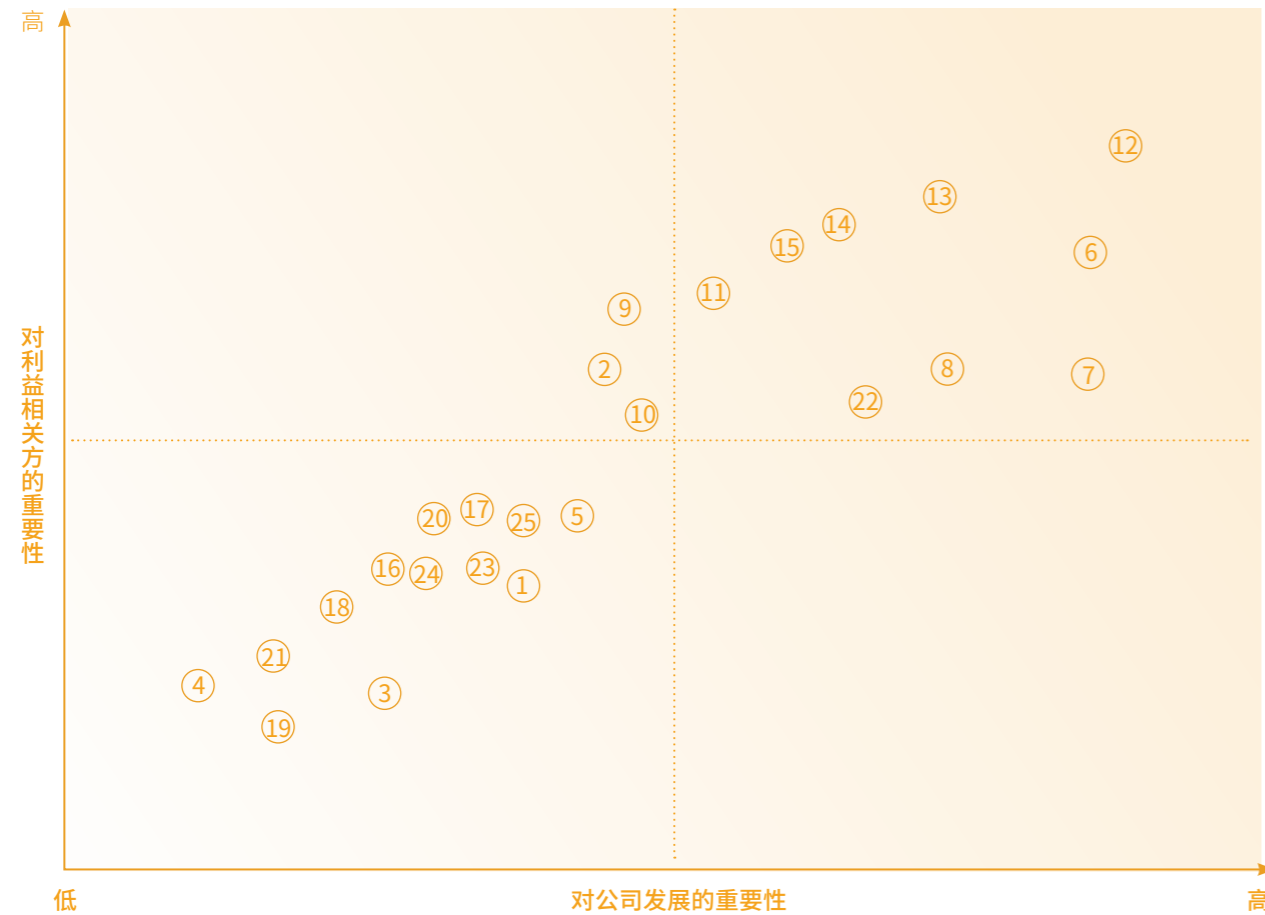
责任治理

华润燃气构建了完善的社会责任组织体系，持续加强各部门联动，不断优化社会责任报告编制工作机制，统一规划公司社会责任工作。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、规划等工作，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，协助编制年度社会责任报告。此外，华润燃气管理团队高度重视并积极参与公司社会责任工作，多次亲赴一线，深入实地进行项目考察工作，推动公司社会责任工作更好地落地，促使各方自觉履责。

办公室	社会责任日常管理部门 责任管理、股东关系、慈善公益、媒体关系、诚信文化
战略投资部	战略发展、优质服务、宏观政策响应
人力资源部 / 党委组织部	员工权益、成长与培训、民主管理
财务部	股东权益、依法纳税
审计部	效能监察、风险管控
纪委办公室	诚信经营、合规管理
市场客服部	客户服务、客户权益保障、综合服务
营运部	工程管理、责任采购、供应商管理、技术创新
法律合规部	守法合规、权益保护
智能与信息化部	信息技术支持、数字化平台建设、科技创新孵化、智能装备制造
安全管理部	安全生产、节能减排、“双碳”目标
党群工作部	员工活动、员工关系、员工关爱、党群关系
巡察办	巡察监督
气源管理部	气源保供
综合能源部	综合能源解决方案、新能源利用与能效提升、“双碳”目标

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。



经济责任

- 1 规范公司治理
- 2 防范运营风险
- 3 维护股东权益
- 4 推动高质量发展

员工责任

- 5 保障员工权益
- 6 关注职业健康
- 7 促进职业发展
- 8 丰富员工生活

客户责任

- 9 安全稳定供气
- 10 打造智慧燃气
- 11 维护用户权益
- 12 提升服务品质

伙伴责任

- 13 加强战略协作
- 14 推动行业发展
- 15 责任阳光采购
- 16 推动供应链履责

环境责任

- 17 健全环保管理
- 18 推动节能减排
- 19 实施节能技改
- 20 推广清洁能源

公共责任

- 21 参与脱贫攻坚
- 22 全力抗疫保供
- 23 关爱特殊群体
- 24 参与志愿活动
- 25 服务区域发展

责任沟通

利益相关方沟通

华润燃气高度重视与内外利益相关方的沟通，不断创新与利益相关方的沟通方式，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，搭建多元的内外部沟通平台，传播企业理念和履责动态，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，并将利益相关方的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，实地了解公司的企业文化、生产流程、环保设备等。

华润燃气举办“公众开放日”活动

为进一步增强与外界的沟通和交流，充分展示企业良好的社会形象，11月28日，华润燃气统筹部署，联合各大区公司，举办以“感恩有你 携手同行”为主题的“公众开放日”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，走进企业生产办公场所，深入了解企业经营、服务、文化情况，展现了华润燃气在认真履行社会责任、保障安全稳定供气、不断优化客户服务等方面作出的不懈努力。

“公众开放日”活动的圆满举办，加强了华润燃气与社会各界的沟通，让社会大众更进一步地亲近华润燃气、了解华润燃气、认同华润燃气，大大提升了企业的良好形象和社会影响力。



回应利益相关方

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	健全“二级管理三级防范”风控体系 开展安全文化建设 深化安全管理体系建设 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	召开股东大会 刊发《中期报告/年度报告》及演示稿 开展内部审计 商业风险自评
 用户	保障用户权益 提供温馨服务 便捷缴费	提供稳定、可靠、环保的清洁能源 制订完善的服务目标 完善用户投诉管理 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 全方位保障职业健康
 供应商	保障供应商权益 加强供应商管理 带动供应商成长	诚信合规采购 规范供应链管理 签订战略合作协议 建设绿色产业链
 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 推进煤改气项目 倡导绿色办公
 社区	抗疫防疫 扶贫助困 捐资助学 关爱特殊群体 志愿服务	积极参与抗疫防疫工作 响应脱贫攻坚号召 支持教育事业 慰问帮扶弱势群体 参与社区共建

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。

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。

社会责任指标体系



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。



华润燃气发布
《华润燃气 2019 社会责任报告》
连续第四年获得
“中国企业社会责任报告评级专家委员会”
五星级荣誉



华润燃气荣获香港环保促进会颁发的
香港绿色企业大奖
2020 超卓环保安全健康奖金奖



华润燃气“雷神突击队”战疫事迹
荣获华润集团 2020 年度
社会责任铜奖



华润燃气审计部
荣获中国内部审计协会颁发的
“2017-2019 年度全国内部审计
先进集体”荣誉称号



华润燃气大连公司
城市燃气管网泄露灾害预警系统建设项目
荣获“项目成效奖”



华润燃气郑州设计公司
获国家“高新技术企业”认定

未来展望

坚守使命，不断攀升。2021年是“十四五”的开局之年，华润燃气将紧抓时代发展机遇，积极贯彻落实国家能源战略，推动实现城市燃气核心业务持续增长；深挖客户需求，积极拓展分布式能源、充电桩、智慧燃气等新业务，提供更加多元、优质的增值服务；落实可持续发展理念，促进经济、环境协调发展，打造和谐环保企业；积极为员工构建幸福职场，携手各利益相关方共促行业进步；大力发展社会公共事业，与社会共享企业发展成果。我们将始终保持内外沟通，用心聆听各利益相关方声音，稳步前行，为“成为大众信赖和喜爱的能源服务行业领导者”的企业愿景而奋进！

FUTURE PROSPECTS

附录

关键绩效

经济责任						
指标	单位	2016	2017	2018	2019	2020
资产总额	亿港元	596.75	687.64	735.72	818.24	938.71
净资产	亿港元	237.05	291.69	316.08	358.22	468.68
总资产报酬率	%	11.37	11.25	11.44	11.45	10.69
营业收入	亿港元	329.16	398.38	511.65	569.76	558.64
营业成本	亿港元	217.31	279.22	375.44	427.63	408.37
利润总额	亿港元	61.45	65.49	78.32	84.22	89.90
营业利润	亿港元	61.89	66.13	78.77	84.41	90.54
净利润	亿港元	44.38	49.11	58.88	65	67.12
净利润报酬率	%	18.72	16.84	19.02	18.15	14.32
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	32.89	36.54	44.5	50.43	51.51
股东应占净利润	亿港元	32.9	36.54	44.5	50.43	51.51
经营性净现金流	亿港元	73.65	77.96	83.42	86.02	86.16
投入资本收益率	%	12.29	13.27	11.44	13.7	12.53
成本费用利润率	%	22.19	19.05	17.47	16.19	17.85
净资产收益率	%	14.24	18.58	19.02	19.28	16.27
国有资产保值增值率	%	114.43	123.05	133.32	116.9	132.09
资产负债率	%	60.28	57.58	57.04	56.22	50.07
每股收益	港元	1.51	1.68	2.04	2.32	2.31
利税总额	港元	84.94	92.38	111.43	117.75	113.35
纳税总额	亿港元	28.6	32	33.63	33.84	25.89
燃气用户数量	万户	2650	3041	3464	3795	4184
固定资产总投资	亿港元	51.13	48.54	58.52	55.66	59.29
年度销气量	亿立方米	162.7	197.4	242.8	280.1	290.2
经济合同履行率	%	100	100	100	100	100
经济合同审核率	%	98.96	100	100	100	100
行业排名 (普氏能源咨询全球排名)	位次	140	134	138	129	112
市场占有率	%	7.9	8.3	8.7	9.1	9.1
新品销售额	亿元	0.08	0.51	1.5	2.94	2.54

经济责任						
科技创新投入	亿元	0.5	1	1	1.7	0.92
新增专利数	个	1	11	19	18	19
重大创新奖项	个	0	1	0	0	1
产品出厂合格率 (“PERCEN 百尊”)	%	100	100	100	100	100
销售总额 (“PERCEN 百尊”)	万元	33600	64700	65000	66000	57500

社会责任						
指标	单位	2016	2017	2018	2019	2020
安全培训投入	万元	1138	1345	1712	1976	1631
安全培训总时长	小时	722732	763359	594970	596897	699939
安全培训参与人次	人次	248213	258865	249812	263187	273253
安全培训覆盖率	%	100	100	100	100	100
安全应急演练次数	次	2105	2593	2816	2885	3052
安全应急演练参与人次	人次	33445	35139	37553	37794	35916
安全生产投入	万元	26038	28864	36744	56243	55508
一般及以上事故发生数	次	0	0	0	0	0
安全生产事故数	次	0	0	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0	0	0
千人死亡率	%	0	0	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0	0	0
专职安全管理人员数量	人	767	781	741	749	813
安全管理人员持证人数	人	2211	2485	2978	2685	2321
注册安全工程师人数	人	783	790	892	935	958
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	96	100
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0	0	0
责任采购比率	%	85.57	84.2	85.13	93.9	92

社会责任						
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100	100	100
投诉解决率	%	100	100	100	100	100
客户满意度	分	89	91	91.7	93.2	94
员工总人数	人	40121	42011	48031	48570	48205
女性员工人数	人	14444	15434	16330	15542	16969
新增就业人数	人	122	1890	6020	539	2071
女性管理者比例	%	25.2	24.7	27	24.9	15.5
残疾人雇佣人数	人	101	93	94	61	81
少数民族员工人数	人	1020	1087	1012	1388	3018
当地员工雇佣人数	人	28085	29408	33622	33999	32062
员工流失率	%	3.2	4.3	6	5	5
接收应届毕业生人数	人	771	866	785	592	545
劳动合同签订率	%	100	100	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100	100
人均带薪休假天数	天	11	11	11	11	11
员工平均工资水平	万元	7.15	7.865	8.6515	9.1373	9.64
年度新增职业病和企业累计职业病	例	0	0	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100	100	100
人均培训投入	元	1870	2012	1749	1848	1158
人均培训时长	小时	69	87	64.8	77.8	38.2
员工培训覆盖率	%	100	100	100	100	58.7
员工培训投入总额	万元	2375.3	1703.7	2309.77	1699.5	2509.4
困难员工帮扶投入	万元	198.36	390	395	253.26	271
救助困难员工投入	万元	4.7	120	124	37.56	39.8
救助困难员工人数	人次	-	-	-	344	361
走访慰问困难员工家庭投入	万元	59.03	80	90	47.8	52.5
走访慰问困难员工家庭数	户次	-	-	-	592	621
资助困难员工子女入学投入	万元	55.89	60	64	6.04	6.6
资助困难员工子女入学数	人次	-	-	-	42	44
救助患病员工投入	万元	78.74	130	140	161.86	174.8
救助患病员工数	人次	-	-	-	2342	2436

社会责任						
扶贫专项资金投入	万元	45.65	62.3	262.16	429.57	277.7
社会捐赠总额	万港元	285.8	485.8	633.6	907.5	778.25
员工志愿活动人次	人次	15300	21782	23489	28630	107000

环境责任						
指标	单位	2016	2017	2018	2019	2020
环保总投入	万元	1782.54	2125.97	2445.87	2498.49	2513.57
节能减排技术改造投入	万元	1705.1	2011.05	2312.71	2401.62	2419.99
环保培训参与人次	人次	100295	121231	139416	143242	161425
环保培训总时长	小时	195480	211054	242712	251726	292267
召开视频会议时长	小时	241	151	253	262	8400
视频会议涉及会议室	个次	2285	1577	2438	2598	37612
环保培训总投入	万元	77	82	94.3	96.87	117.19
综合能源消费量	万吨标准煤	4.81	4.8452	4.8368	4.6947	4.0116
全年能源消耗总量	万吨标准煤	4.81	4.8452	4.8368	4.6947	4.0116
二氧化碳排放量	万吨	24.67	25.02	25.28	24.31	20.22
碳强度	吨/万元	0.175	0.161	0.155	0.137	0.03
二氧化硫排放量	吨	0	0	0	0	0
氨氮排放量	吨	0	0	0	0	0
COD 排放量	吨	0	0	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	0	0	0	0	0
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	0.0071	0.0059
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0307	0.0286	0.0282	0.0261	0.0204
温室气体总排放量	万吨	24.67	25	25.02	24.3086	20.2227
水资源耗用量(生活用水)	吨	-	-	-	-	1359529
水资源耗用量(生产用水)	吨	-	-	-	-	9084
年度新鲜水用水量	万吨	-	-	-	-	136.8613
制成品所用包装材料总量	吨	-	-	374.48	387.60	412.52
新建项目执行环境和社会影响评估的比率	%	100	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-P1.3	02
	领导致辞	P2.1-P2.2	05
关于华润燃气	公司概况	P4.1-P4.4, M1.6-M1.7	07
	企业文化	G1.1-G1.2	08
	业务布局	P4.3	09
	组织架构	P4.1	10
	规范经营管理	M1.1-M1.5, M1.8, S1.1-S1.2	11
可信赖的能源 点燃品质希望	致力科技创新	M2.4-M2.7, M3.5	18
	保障安全供气	S3.1-S3.7	21
	提供优质服务	M2.1-M2.3, M2.8-M2.18	24
可持续的生态 点燃低碳希望	夯实环境管理	E1.1-E1.2, E1.4, E1.7	34
	打造低碳产业	E1.3, E1.6-E1.8, E2.1-E2.7, E2.18, E2.20, E2.22-E2.25	36
	贯彻环保理念	E1.5, E3.1-E3.6	39
可依靠的伙伴 点燃共赢希望	打造幸福职场	S2.1-S2.19	44
	共促战略协作	M3.4, M3.6	50
	诚信阳光采购	M3.8-M3.15, S4.4	56
可感知的美好 点燃和谐希望	勇担战疫先锋	S4.6, G6.3	60
	共赴全面小康	S4.6, S4.12-S4.14	67
	热心公益服务	S4.1, S4.6, S4.8-S4.11	69
责任管理	责任战略	G1.1-G1.2, G2.2, G4.1	71
	责任治理	G3.1-G3.3	72
	议题分析	G2.1	73
	责任沟通	G6.1-G6.2	74
	责任文化	G4.2-G4.3, G5.1-G5.3	76
	责任荣誉	A3	77
未来展望	A1	79	
附录	关键绩效	A2	81
	指标索引	A5	85
	评级报告	A4	86
	意见反馈	A6	87

评级报告

《华润燃气控股有限公司 2020 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 2020 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 (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审评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司办公室牵头成立报告编制工作组，统筹具体编制工作，董事局主席负责报告终审；将报告定位为披露社会责任信息、完善社会责任管理、传递企业负责任形象的重要工具，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、华润集团发展战略、公司重大事项、专家意见、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、长图版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、确保资费透明、保障燃气稳定供应、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、应急环保预警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“可信赖的能源 点燃品质希望”“可持续的生态 点燃低碳希望”“可依靠的伙伴 点燃共赢希望”“可感知的美好 点燃和谐希望”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.78%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“一般及以上事故发生数”“安全生产事故数”“员工伤亡人数”“千人死亡率”“事故死亡数”等负面数据信息，并简述住宅入户管漏气警情的应对措施，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利税总额”“安全培训投入”“社会捐赠总额”“综合能源消费量”“温室气体总排放量”等 102 个关键指标连续 3 年的对比数据；并就“普氏能源咨询全球排名行业排名 112”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“点燃希望 美好同行”为主题，以“点燃…希望”为主线，从品质、低碳、共赢、和谐四个维度全面展现企业年度履责理念、实践与成效，框架结构清晰，重点议题突出，回应了相关方的期望与诉求；封面设计虚实结合，勾勒标志性建筑物，章节跨页选用特色履责场景的全景美图，提升了报告的辨识度；引入利益相关方感言佐证企业履责成效，嵌入二维码延伸阅读报告内容，增强了报告的沟通价值，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》各章开篇设置“数说‘十三五’”特色版块，以数据展示企业“十三五”期间重点履责成效；设置“燃气知识库”栏目，解读专业名词，提升了报告的易读性，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《华润燃气控股有限公司 2020 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

报告框架与内容可进一步回应当前热点议题，增强时代感，提升报告的创新性。

黄群慧
评级专家委员会副主席

张惠 魏香丽
评级小组组长 评级小组专家



扫码查看
企业评级档案

出具时间：2021 年 6 月 28 日

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 2020 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：

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

邮编：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

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

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为还有哪些您想要了解的信息在本报告中没有披露？

您对公司今后编制社会责任报告有何意见和建议？



