



燃情十五載
逐夢再出發

2021 社會責任報告
華潤燃氣控股有限公司

报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第九份社会责任报告，系统披露了华润燃气控股有限公司及其下属成员公司在履行社会责任方面的理念、措施和绩效。本报告所有数据及相关内容已通过部门及管理层层多重审核，不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

时间范围

本报告的时间跨度为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日（部分内容超出上述范围）。

报告主体

为便于表达，报告中“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》
《华润燃气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）82668008

传真：（0755）82690560

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）82668008-8168

廉洁邮箱：jianchabu@crcgas.com

香港

电话：+85225938200

传真：+85225988228

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

报告导读	01
主席致辞	04
关于华润燃气	06
公司概况	06
成员企业分布	07
企业文化	08
业务布局	08
组织架构	09
责任聚焦	10
十五最是好风景，燃梦之路尽芳华	10

争当一流燃气“排头兵”



责任故事：

数字化平台，开启华润燃气智慧新纪元	16
规范治理·夯实发展根基	20
创新赋能·点燃智慧引擎	24

树立价值创造“风向标”



责任故事：

风雨“豫”共，守好这座城	30
坚守品质·滋润美好生活	32
服务满意·升级客户体验	36

绘就绿水青山“路线图”



责任故事：

光伏崛起，引领绿色低碳转型	42
生态文明·聚焦低碳环保	44
清洁能源·创建绿色家园	45

建设成长成才“加油站”



责任故事：

不断成长，闪闪发光	52
基本权益·打造幸福职场	54
职业发展·燃放青春之歌	59

奏响互利共荣“协奏曲”



责任故事：

赋能共赢，力拓综合能源发展新空间	64
区域建设·服务国家战略	66
诚信合作·引领行业进步	68

走好民生福祉“责任路”



责任故事：

战疫情保供气，华润燃气在行动	74
安全生产·守护万家烟火	76
爱心奉献·情暖社区邻里	81

责任管理 88

责任战略	88
责任治理	89
议题分析	90
责任沟通	91
责任文化	93
责任荣誉	93

未来展望 94

附录 96

关键绩效	96
指标索引	100
评级报告	101
意见反馈	102



主席致辞



时间巨轮滚滚向前，在中国共产党建党百年之际，中华民族正昂首阔步行进在全面建设社会主义现代化国家的新征程中。2021年，是具有里程碑意义的一年，这一年，华润燃气以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，锚定目标，锐意进取，沉着应对百年未有之大变局，在实现第二个百年奋斗目标赶考路上践行初心、履行责任。

华润燃气董事局主席 王传栋



这一年，我们关注稳定增长，勇毅追求卓越发展愿景。

华润燃气坚持党建引领、保持战略定力、积极主动作为，既在风险防控、安全质量等方面固“稳”，又在业务开拓、运营质效等方面促“进”。2021年，公司城市燃气业务不断拓展，增加特许经营区域2.4万平方公里，销气量达340.8亿方；综合服务业务保持快速增长，营收22.4亿港元，同比增幅67.6%；综合能源业务稳步推进，全年新增签约项目38个，预计投资额6.9亿港元。2021年MSCI（明晟）将公司ESG评级由BB越级至A级，穆迪将公司信用评级由A3提升至A2，标普、惠誉维持信用评级A-，经营实践得到资本市场高度认可。

这一年，我们关注改革创新，持续释放高质量发展活力。

2021年，国企改革三年行动棋至中局，华润燃气切实推进改革事项落地落实，三项制度改革深入开展，对标世界一流管理提升工作深入推进，央企和央地之间的并购重组和整合取得较大突破，支持政府施政走在前列。同时，华润燃气全面聚焦科技创新，不断提高研发投入强度，凭借物联网技术和云计算平台，搭建智能化运营体系，着力打造产品的安全保障能力，全面赋能数字化转型，服务创新型国家建设走深走实。

这一年，我们关注和谐共生，稳步增强可持续发展能力。

华润燃气依托学习与创新中心，联动各区域培训中心及企业标杆培训示范基地，全面开展人才培养工作，经营发展合力更加强大；积极响应“碳达峰、碳中和”，成立综合能源部，截至年底累计投运综合能源项目百余个，新增投运汽车充电站25座、加氢站4座，实现万元产值（可比价）二氧化碳排放下降3.7%、万元营业收入（可比价）综合能耗下降6.8%，荣获2021年香港绿色企业大奖“卓越环保安全健康奖”金奖，绿色发展底色更加鲜明。面临疫情反复、洪灾突发、气源保供形势严峻等挑战，华润燃气深入开展安全检查，持续提升气源保障，落实疫情防控政策，积极参与抗洪救灾工作，央企人民属性得到进一步彰显。

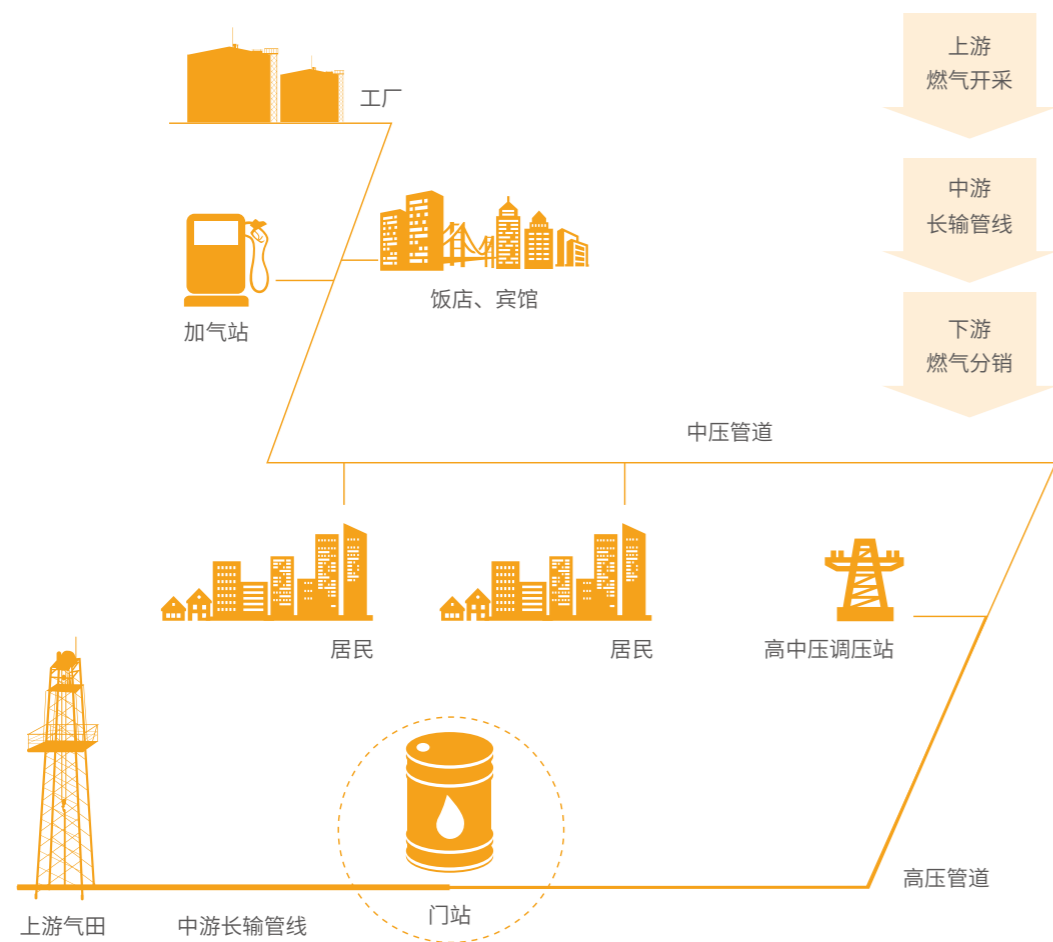
新时代赋予新使命，新时代呼唤新作为，华润燃气将锚定“中国第一、世界一流”的目标，扛起使命，真抓实干，坚定不移做强、做优、做大主责主业，以优异的成绩献礼公司成立十五周年，在实现第二个百年奋斗目标的赶考之路上谱写新的篇章。

关于华润燃气

公司概况

华润燃气于 2007 年 7 月正式成立，总部设在深圳，是华润集团旗下的城市燃气投资运营平台，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。2008 年 11 月 3 日，华润燃气在香港成功上市（股票代码：01193.HK），成为华润集团旗下燃气板块上市平台。自 2008 年底在香港上市以来，公司股价从上市之初的每股 3.42 港元，上升到 2021 年 12 月 31 日的每股 44.05 港元，在香港和国内同行的上市公司中表现最优，实现了国有资产大幅保值增值。

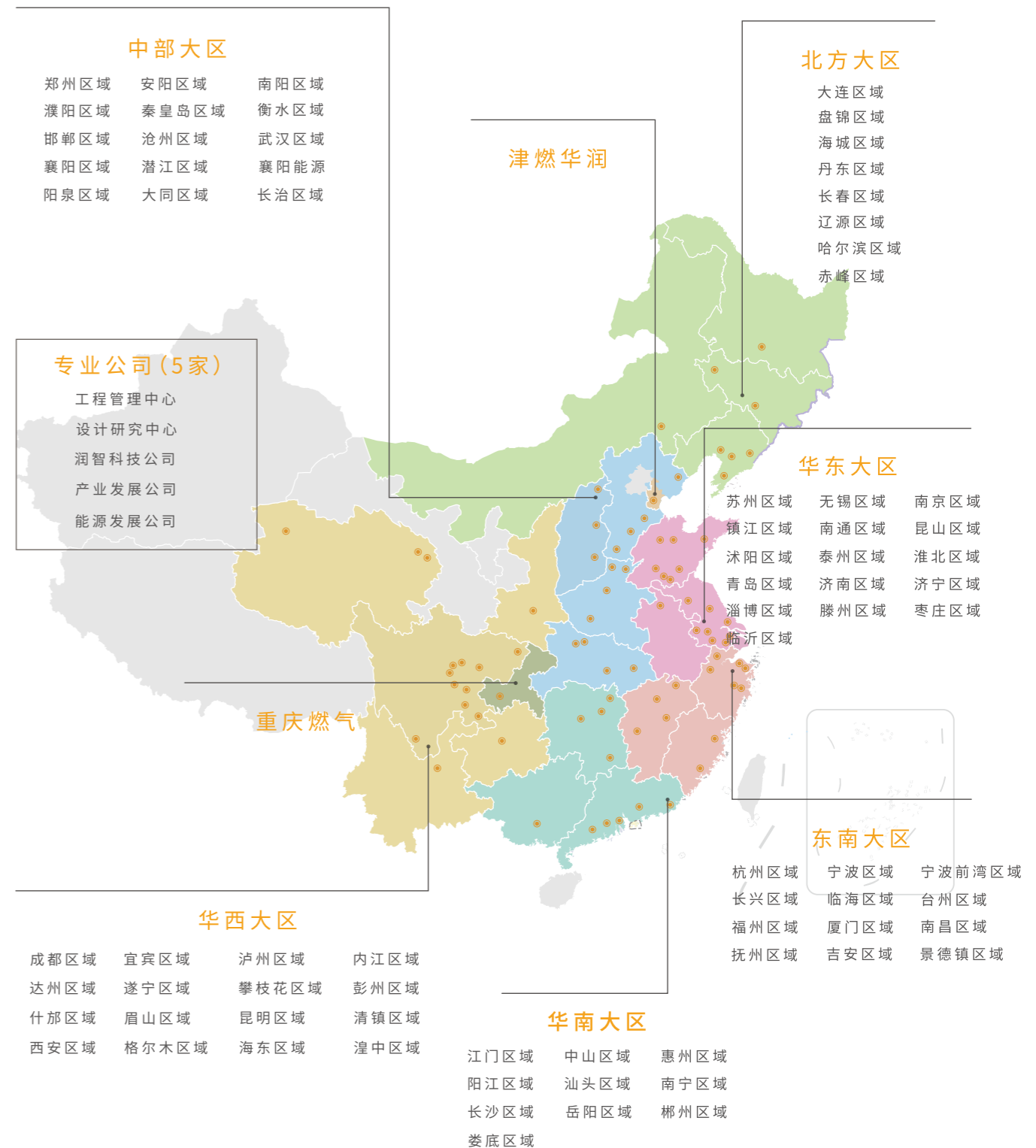
自上市以来，华润燃气的快速发展得到了资本市场的高度认可。国际三大权威评级机构均给予华润燃气 A 级以上评级，这是迄今为止中国城市燃气企业获得的唯一最高评级；MSCI 于 2021 年大幅调升公司 ESG 评级，由 2020 年的 BB 越级提升至 A，处于国内燃气行业领先水平。华润燃气也是国务院国资委 200 家创建世界一流企业名单中唯一一家城市燃气企业。同时，华润燃气客户满意度连续多年名列当地公用事业单位第一名，行业影响力不断扩大。



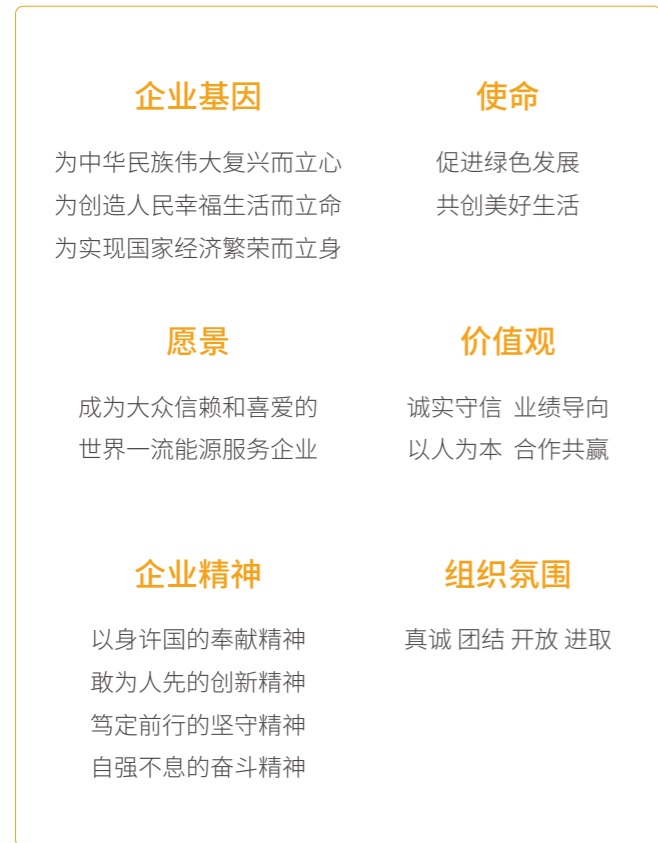
燃气产业链示意图

成员企业分布

截至 2021 年底，华润燃气已发展为 84 家区域公司，共涵盖 266 家成员企业，分布于全国 25 个省份，200 多座城市。



企业文化



业务布局

自成立以来，华润燃气始终将发展作为第一要务，坚持外延式扩张和内涵式增长并举，业务涵盖城市燃气、车船用气、冷热电综合能源、燃气综合服务分布式能源、充电桩和加氢站等。截至 2021 年底，华润燃气在 25 个省份、75 个地级市拥有 266 家成员企业，服务用户数近 4600 万户，年销气量 340.8 亿立方米，已成为中国最大的城市燃气运营商之一。

直辖市：重庆、天津

计划单列市：厦门、青岛、大连、宁波

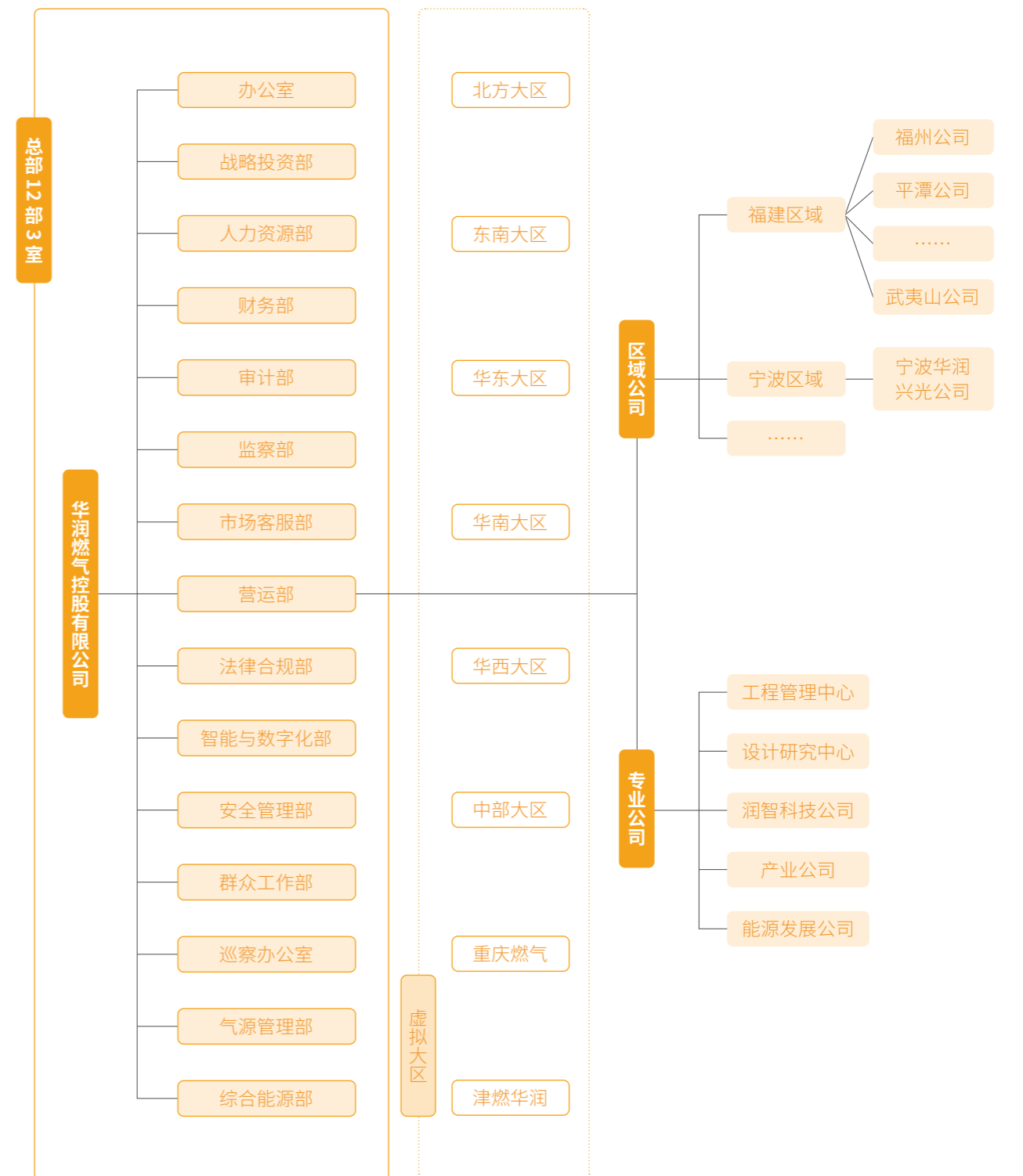
省会：成都、南京、郑州、福州、武汉、昆明、杭州、长沙、南昌、西安、济南

主要地级市：苏州、无锡、镇江、南通、泰州、淮北、济宁、淄博、潍坊、临沂、东营、中山、江门、惠州、汕头、岳阳、郴州、宜宾、泸州、达州、内江、攀枝花、安阳、南阳、濮阳、台州、景德镇、抚州、吉安、秦皇岛、衡水、沧州、邯郸、大同、阳泉、襄阳、盘锦、辽阳等

主要县级市：昆山、太仓、启东、海门、沭阳、临海、慈溪、乐清、彭州、什邡、格尔木、清镇、开远、开平、陆丰、英德、高州、鹤山、资兴、贵溪、滕州、青州、禹城、安丘、邹城、大冶、潜江、枣阳、钟祥、宜城、迁安、海城等

组织架构

华润燃气采取“总部 - 区域”二级管理方式，总部设置 15 个职能部门，根据产业布局设置 6 个虚拟大区，同时重庆燃气与津燃华润燃气作为大区管理，形成“6+2”管理模式。



责任聚焦

十五最是好风景，燃梦之路尽芳华

十五年
一纸军令状“两个半人”
白手起家筚路蓝缕

十五年
栉风沐雨砥砺前行
天道酬勤梦想开花

十五年
200余座城市的温暖血脉
4600多万用户的焰火版图

日月东西过往，星辰斗转星移，华润燃气在翩然而至的2022年迎来了十五周岁的生日。十五年前姑苏一梦，便栉风沐雨一往无前，从两个半人变成千军万马，十五年后鸿业初成，梦的星火点燃万家蓝焰，山南水北，联袂而歌。

岁月为证，奋斗不止

凝望浩渺的岁月长河，十五年的时光不过是短暂一瞬，回首华润燃气的来时路，这十五年的发展足以让人激情澎湃。

2003

10月，华润石化成功中标苏州项目，标志着华润进军内地管道燃气市场实现零的突破



> 苏州华润燃气（老办公楼）

2004

10月，华润石化与成都燃气签署协议，迈出了进军城市燃气市场的关键一步

2005

9月，无锡华润燃气有限公司成立

2006

9月，华润石化与厦门煤气公司签署合资协议
10月，镇江华润燃气有限公司成立

2007

7月，华润燃气集团成立，成为华润集团旗下的一级利润中心，主营城市燃气业务

2008

10月，华润燃气与武汉通宝签约
10月，昆明华润燃气有限公司成立
11月，华润燃气成功在港上市，接轨国际资本市场



> 华润燃气与香港银团签署融资协议

2009

6月，华润燃气成功中标福州项目
12月，华润燃气与南昌燃气集团签约
12月，郑州华润燃气有限公司正式成立

2010

3月，华润燃气增资入股重庆燃气集团，正式进入重庆燃气市场
8月，南京江宁华润燃气有限公司正式挂牌

2011

3月，成立十个区域管理中心，推行虚拟大区无边界管理模式

2012

5月，完成对美国能源 AEI 及其在中国境内三十余家附属公司的全面收购，为华润燃气开展国际并购提供了样板
10月，华润燃气代表华润集团入选国务院国资委联合《国企》杂志社出版的《国企传奇》一书



12月，津燃华润燃气有限公司正式成立

> 华润燃气代表华润集团，入选国务院国资委联合《国企》杂志社出版的《国企传奇》一书

2013

10月，首次入选“普氏全球能源企业250强”，并荣获亚洲最快速增长奖第三名
11月，首次提出“1+2+3”管理实践

2014

3月，将10个大区调整为17个大区
8月，荣获香港《亚洲周刊》“最绩优企业大奖”和“环保新能源企业大奖”
12月，西安华润燃气有限公司成立

2015

3月，华润燃气与青岛能源集团正式签署合资协议

2016

6月，首次入选“香港上市公司港股100强”

2017

3月，将17个大区调整为8个大区，235家成员公司调整为80个区域管理中心
10月，大连华润燃气有限公司正式成立

2018

标准普尔、穆迪和惠誉分别给予华润燃气A-、A3和A-的行业最高评级

2019

10月，华润燃气与山西燃气集团签署合作协议
12月，华润燃气获企业管理创新成果一等奖



2020

2020年9月8日，宁波华润兴光燃气有限公司正式揭牌



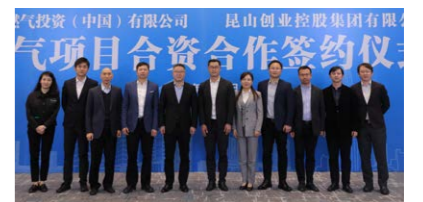
2021

8月，华润燃气作为唯一一家城市燃气行业，入选国资委创建世界一流国有重点标杆企业名单
9月，华润燃气成功签约江苏如东洋口港LNG接收站项目
华润燃气承办的新员工训练营（2011~2021年度），在华润集团的十一次评比中荣获8次第一、3次第二



2022

1月，华润燃气与昆山创业控股集团正式签署昆山燃气增资扩股协议



4月，由8个大区调整为“6+2”管理模式
4月，正式签署沈阳燃气项目战略合作协议

同路同行，共庆此时

十五年来，华润燃气如行者一般，选择出发，永远向前，在时间长轴上留下了许多浓墨重彩的印记，而泼墨挥毫的正是所有在平凡岗位上默默耕耘的五万华润燃气人。在这个特别的时间里，燃气人用动情的文字、定格的图像、苍劲的书法为华润燃气十五周年献礼。

燃情十五载，逐梦再出发

纪念是回望，能够让我们看见出发的地方；纪念也是展望，让我们更加坚定前行的方向。十五年来，华润燃气应国家战略而动、顺时代大势而谋，锐意进取，乘势而为，保持城市燃气主业规模持续领先；未来，华润燃气将继续踔厉奋发，笃行不怠，定能百尺竿头，创造让世人瞩目的成绩，从中国第一迈向世界一流。



燃情十五载 逐梦再出发

2007-2022
华润燃气十五周年

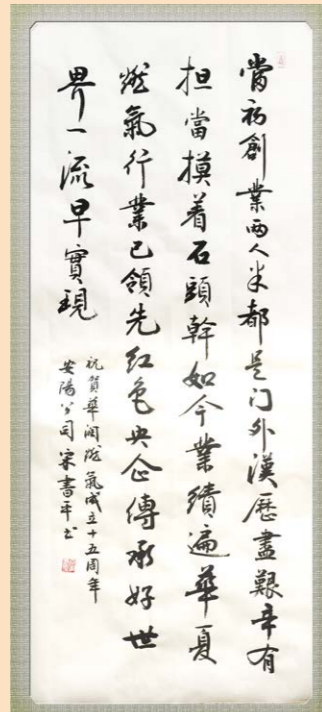
书画·翰墨丹青



《加气站》——惠州大亚湾华润燃气有限公司



成都公司前台工作人员指导客户填写业务资料



安阳公司贺华润燃气成立十五周年书法作品



福州公司贺华润燃气成立十五周年书法作品

摄影·光影江山



① 华润，把不可能变成可能（无锡公司）

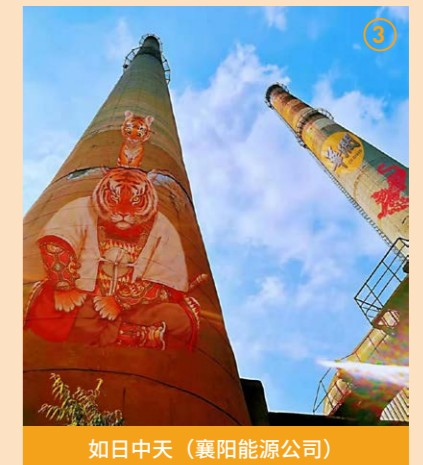


② 蒲公英和炊烟都在等你（安阳公司）

- ① 东亚电力管道铺设项目于2017年9月全线开工，2018年1月初竣工，华润燃气只用了4个月便让梦想变成了铮铮的现实，把“不可能”改写成了“可能”。
- ② 在寒冷的冬季，华润燃气一线员工走家串户，为客户提供周全服务。
- ③ 华润燃气十五载，虎年更上一层楼。祝愿在华润燃气集团的带领下，襄阳能源公司的发展如日中天。



③ 雾波缭绕似九霄 冬日且把民生保（昆山公司）



如日中天（襄阳能源公司）



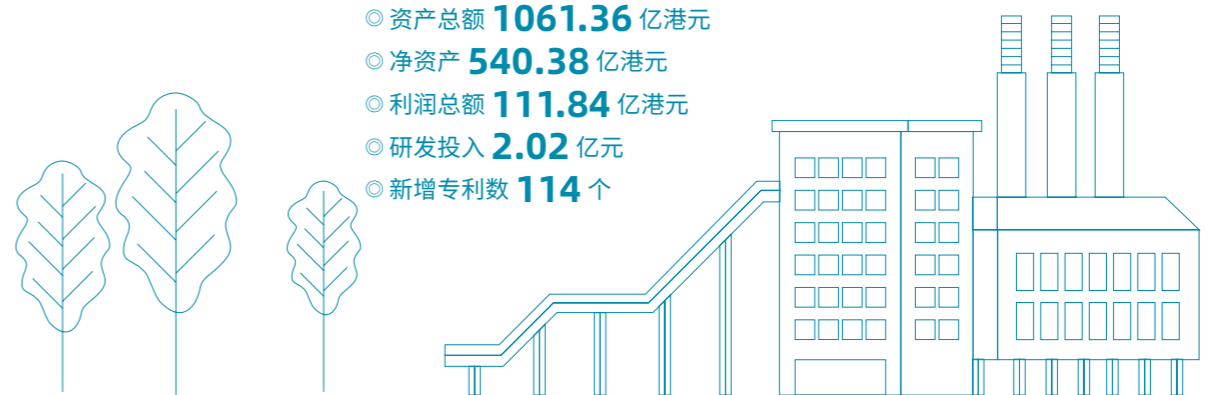
争当一流燃气 “排头兵”

惟善治者强，惟改革者进，惟创新者先。华润燃气以战略蓝图引领，深化国企改革，实施更加规范、更高质量、更可持续的公司治理，发展基石更加稳固；以创新引领高质量发展，在重点领域和关键环节取得突破性进展，发展动力更为强劲。



2021 责任绩效

- ◎ 资产总额 **1061.36** 亿港元
- ◎ 净资产 **540.38** 亿港元
- ◎ 利润总额 **111.84** 亿港元
- ◎ 研发投入 **2.02** 亿元
- ◎ 新增专利数 **114** 个





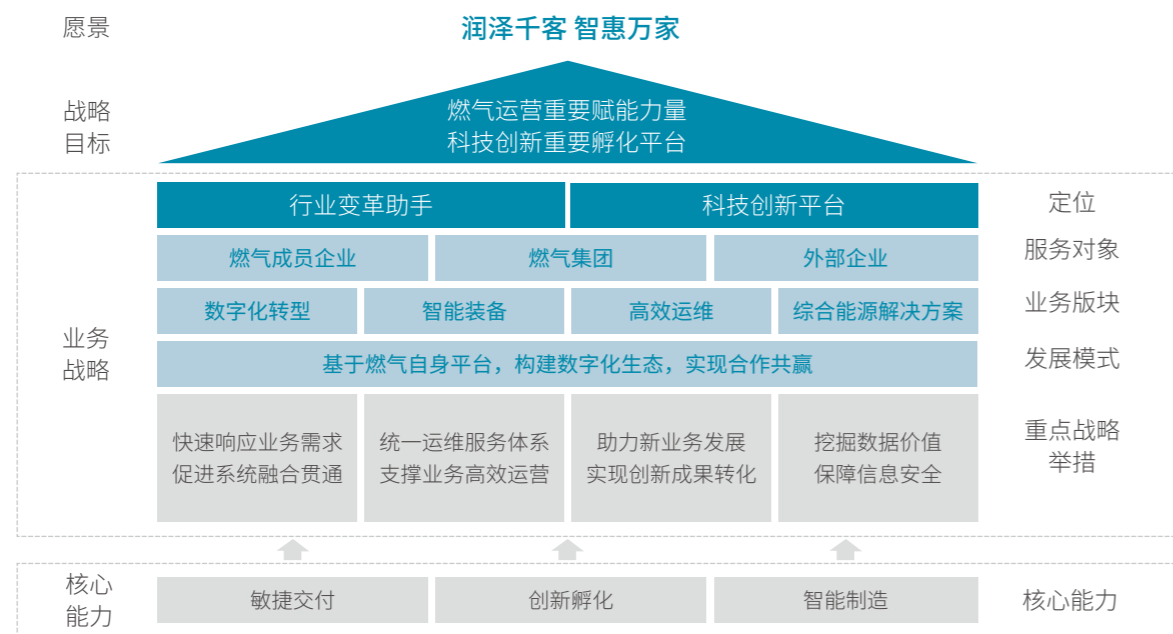
数字化平台，开启华润燃气智慧新纪元

在城市演进的过程中，燃气管网作为重要的基础设施也越来越密集，而燃气属于高危行业，燃气管网等设备稍有闪失，可能会带来沉痛的后果。伴随着城市发展不断向信息化、数字化靠拢，智慧燃气在保障城市生命线安全运行方面成效显著。面对智慧燃气长期持续的建设过程，华润燃气正在以数字化平台为抓手跑出建设智慧燃气的“加速度”。

顺势而为，开始自主建设新尝试

智慧化是这个时代不可逆转的发展趋势，华润燃气应势而动，从0到1，开始了燃气智慧化建设。然而在探索过程中，传统外包模式和烟囱式建设方式带来的业务适应性差、无法掌握系统自主权使华润燃气不能迈开步子向前冲。面对困境，华润燃气人的一贯作风都是冲出去、闯出去，华润燃气不断到标杆企业调研学习，探索智慧燃气建设的新方法、新出路。

2017年，华润燃气完成智慧燃气平台建设蓝图，明确了技术、业务、数据三大中台建设目标。同年，易作业安检、易作业巡检和物联网采集成为首批自主建设试点项目，公司实现应用系统自主权自我掌控的零突破。紧跟其后、乘胜追击，WebGis、微网厅、调抢、SCADA等一系列项目的上线，让华润燃气更加坚定地沿着自主研发的道路走下去。



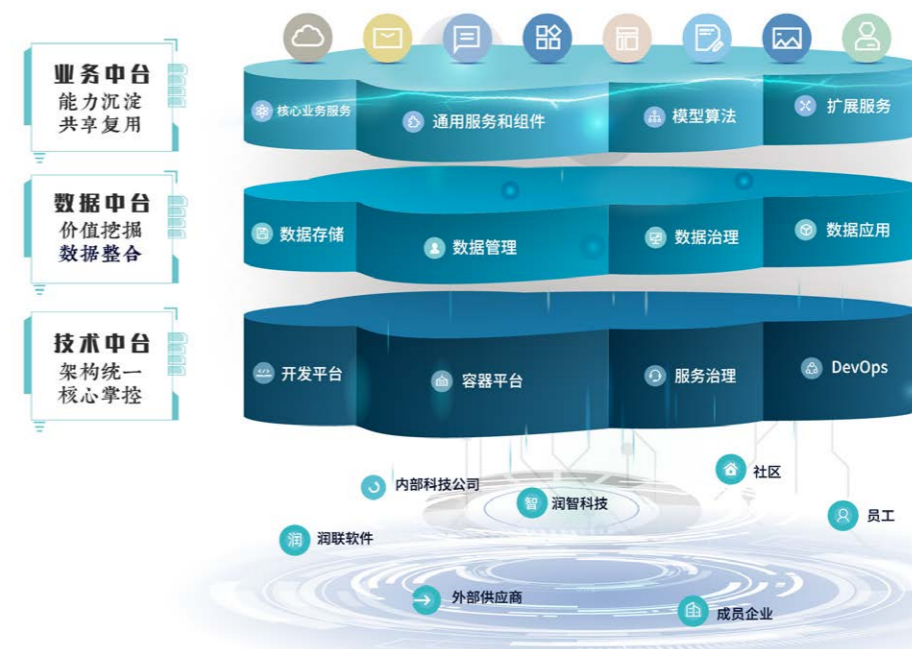
搭建平台，赋能燃气智慧发展

润格数字化平台——智慧燃气建设的基础支撑平台

在三大中台建设路径的指引下，2021年润智科技通过不断探索、沉淀，基于云原生技术的新一代数字化平台——润格数字化平台宣告诞生。润格数字化平台拥有快速开发能力和快速交付能力，其云原生应用采用 Kubernetes 和 Istio 实现微服务部署、集群管理和服务治理，能够为服务网格提供行为洞察和操作控制，以满足微服务应用程序的多样化需求。润格数字化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，开启了智能应用开发建设的新生态。



快速响应需求、系统融合贯通、统一技术架构



物联网云平台——燃气泛物联网设备统一集中接入及控制平台

2021年9月，由润智科技公司自主设计研发的物联网云平台在福州公司、武钢公司成功试点上线。物联网云平台是以润格技术平台(RIG)为基座，以物联网、互联网为载体，采用微服务架构及云化部署的燃气数字化基础平台，它兼具了燃气设备一体化管理、数据采集分析及辅助决策、故障检测及预警自动化客户服务等多个功能，实现了业务联动和服务创新。



IGIS 系统——数字化转型发展的核心系统

完整、准确的管网数据是管网输配运行管理的基础，润智科技建设了行业首个基于云端部署 GIS 系统——地理信息一体化服务平台，形成一个 GIS 应用两个 APP 功能系统，通过测绘移动端“跬步”使用北斗精准定位，现场自动成图，系统自动校核智能测绘 GIS，实现“一张图”上呈现出所有燃气管网。此外，平台打通了 PMS 与 GIS，成为了管网建设与运行的纽带。



数字化平台建设加快着智慧化的步伐，面向不可预测的未来，华润燃气能做的就是搭载全新的“智慧引擎”，以开拓进取的不灭激情，去成为“中国第一，世界一流”燃气企业。



规范治理·夯实发展根基

完善治理机制

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，明确董事会和经理层的权责范围，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、4名非执行董事、4名独立非执行董事共计10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。

保障股东利益



公司共举办商业路演

180 余场

发布信息披露公告

40 份

合规披露信息

华润燃气完善《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，通过公司官方网站、编制刊发《中期报告/年度报告》、业绩说明会、投资者调研、接受日常电话询问等方式，向股东和投资者及时、准确披露相关信息。2021年，公司共举办180余场商业路演，发布40份信息披露公告，未发生选择性信息披露的情况，无因信息披露受证券监管部门惩处的情况。

保护中小投资者

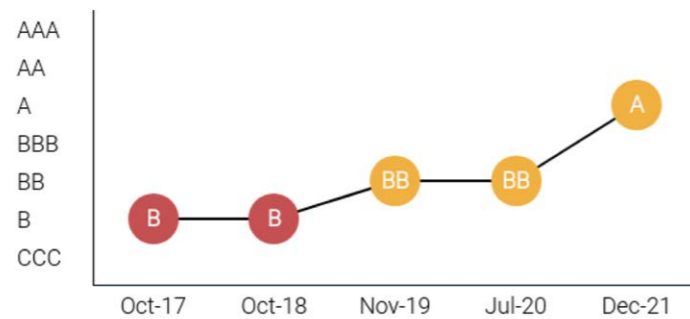
华润燃气不断完善股东大会议事规则，优化股利分配政策，充分保障中小投资者表决权、知情权、利润分配请求权、优先购买权、监督权等权利，通过持续推动公司治理规范化和上市公司经营业绩的增长，保障中小股东的投资收益权。

CHINA RESOURCES GAS GROUP LIMITED (1193)
Utilities | HK

Improvements in health and safety, strong corporate governance practice relative to home market peers



ESG Rating history



ESG Rating history shows five most recent rating actions

> 2017年-2021年华润燃气ESG评级走向



相关方感言：

“华润燃气自觉接受股东和投资者的监督，加强相互间的信任和尊重，对股东和投资者的回报力度不断增强。2021年，MSCI越级提升公司ESG评级至A，一跃成为大中华区域同行业企业最高评级。标准普尔、穆迪和惠誉三大国际知名评级机构维持华润燃气行业最高信用评级。”

——投资机构



全面防控风险

华润燃气以“强内控、防风险、促合规”为建设目标，建立健全“二级管理三级防范”风控体系，统筹开展重大风险防控工作。根据年度重大风险点制定风险管控措施，设置预警指标，对重大风险开展季度监测，时刻监测重大事件；发布《内控评价操作指南》，开展三位一体的监督检查工作，实现内控自评尽评、重点业务领域100%全面覆盖；梳理业务链“十大法律风险”，完成7个业务板块报告编写及风险防控组织工作，并要求各下属成员公司按风险点开展“四化五进”落地工作。2021年，华润燃气未发生重大系统性风险和重大内控缺陷。



> 2021年1月，成都公司开展依法治企工作会议



拓展阅读：
华润燃气2021业绩报告

践行诚信合规

华润燃气建立健全《华润集团建立廉洁诚信体系实施办法（试行）》《华润燃气诚信合规管理办法》和《华润燃气诚信合规专员工作制度》，持续发展完善诚信合规组织体系和管理体系，持续推进各下属成员公司开展诚信合规体系建设工作，以贯彻落实华润集团诚信合规承诺。截至业务板块风险报告期末，华润燃气就 558 个风险点制定了 719 项整改措施，主动有效管控公司经营管理过程中的法律及合规风险，实现合规管控全方位、全流程覆盖落地。



制定整改措施

719 项

案例：构建诚信合规体系护航企业稳定发展

2021 年，津燃华润围绕“把握一个核心、明确三项重点、健全四大体系”的年度诚信合规管理体系建设工作目标设立津燃华润诚信合规委员会，建立诚信合规联席会议机制，强化合规风险诊断与管理，形成《津燃华润诚信合规义务清单》和《津燃华润诚信合规风险诊断报告》，完成公司 630 余项规章制度的合法性、合规性、系统性及必要性审查工作，为筑牢企业合规防控底线奠定了基础。



> 津燃华润召开诚信合规建设工作启动会

自觉廉洁从业



> 华润燃气出台对不实检举控告的澄清工作指引

华润燃气将 2021 年确定为“纪检工作全面提升年”，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”，积极营造廉洁从业的良好氛围。严肃追责问责，加大对违反廉洁从业规定行为的惩治力度，强化“不敢腐”的震慑，并做好对不实检举控告的澄清工作和受处分党员干部的跟踪回访教育工作，保护党员干部干事创业积极性；围绕党史学习教育、“十四五”发展规划、国企三年改革、疫情防控、安全生产、气源保供、“靠企吃企”专项整治等重点工作，做实做细日常监督，并将“131”大监督体系建设工作纳入“十四五”规划，进一步健全廉洁从业防控机制，持续完善“不能腐”的约束；综合运用基层调研、列席会议、自查自纠、廉洁教育、谈话教育等方式，持续推进基层党风廉政建设走深走实，夯实“不想腐”的自觉。



> 东南大区岗位实践班新员工到厦门公司廉政教育基地参观学习

深化国企改革

华润燃气积极推动国企三年改革事项落地落实。成立“总部 + 区域”二级领导组织机构，逐项分解改革任务，明确任务主体和工作要求，建立改革任务周跟进、月度跟踪、季度反馈机制，配套实施考核制度，落实目标导向；深入开展对标世界一流管理提升工作，开展专题研讨，搭建完成世界一流管理提升指标体系；深化央地合作，积极开展城燃企业的专业化重组整合。2021 年，经理人任期制和契约化管理全面落地，经理层相关职权相继落实，市场化用工率不断提升，央企和央地之间的并购重组和整合取得较大突破。

创新赋能·点燃智慧引擎

夯实科技管理

华润燃气制定科技创新“十四五”战略专项规划，结合“1+2+N”业务架构，面向六大共性关键技术展开研究，进一步明确科技发展方向；成立科技创新委员会，其下常设科技创新办，设置总部、大区及各下属成员公司三级管理体系，明确各级任职要求，统筹部署推进科技创新工作；先后发布《关于深入推进华润燃气2021年度科技创新发展工作的通知》《华润燃气创新工作指引》《华润燃气科技项目管理办法》等，不断优化科技创新制度体系建设；设置激励奖金机制，激发科技创新活力。



推动技术创新

搭建科技创新平台

华润燃气通过联合研究、产业对接、学术交流等方式，链接全球优秀创业者与领军企业，搭建开放的科技创新平台。华润燃气现有3个高新技术企业、1个博士后工作站、1个研究生工作站、4个工程技术研究中心、1个企业技术中心和1个联合实验室，通过科技服务培育整合内外部创新生态，使科技创新工作逐步成为华润燃气打造核心优势的途径之一。

加强科技人才培养

华润燃气注重科技人才队伍建设，引进博士后2名入驻博士后工作站，并建立华润燃气科技专家库；积极推进技术经纪工程专业技术人才职称取证工作，“十四五”期间计划培养100名掌握技术交易洽谈、签约、履约、全产业链应用场景、投资和市场开发能力的技术经纪人。



累计研发投入超过

2 亿 元

着力提升技术水平

华润燃气大力开展科技创新工作，2021年累计研发投入超过两亿元，在研科技项目180余项，并承担省级重大专项“5G+智慧燃气项目”，新增授权发明专利3个，新增授权实用新型110个，新增授权外观设计1个。



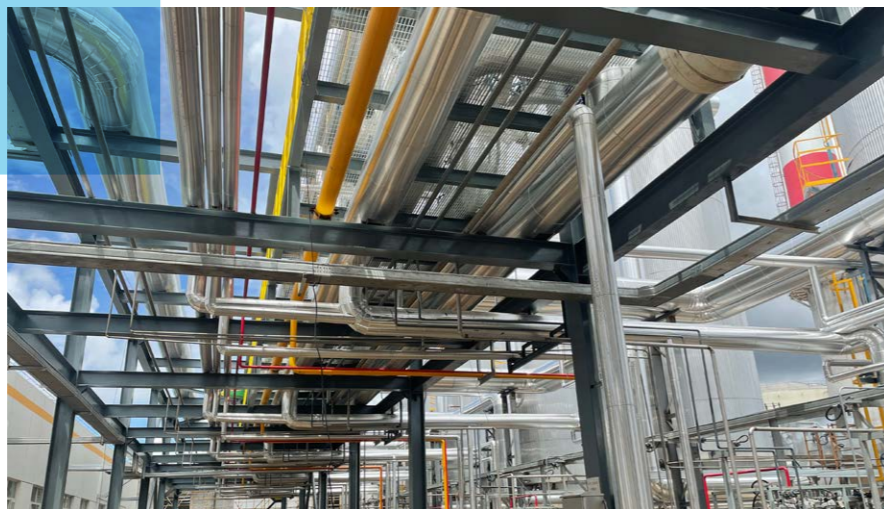
案例：乘时代东风，建设“5G+智慧燃气”

广东省科技厅定向委托华润燃气承建“5G+智慧燃气”项目，涵盖5G专网建设、5G机器人、AI视频监控、5G巡检无人机、燃气物联网等一系列关键技术的应用，致力于打造全国首个5G智慧燃气场站，建设一张“局域专网+广域专网”的混合型5G专网，完成“端-管-云”的全流程建设，建立燃气行业智慧5G标杆。“5G+智慧燃气”项目已经在大湾区华润燃气、中山华润燃气、江门华润燃气试点应用并部署落地，自建设以来已荣获国资委、工信部、广东省5G技术联盟、华润集团等多个奖项。



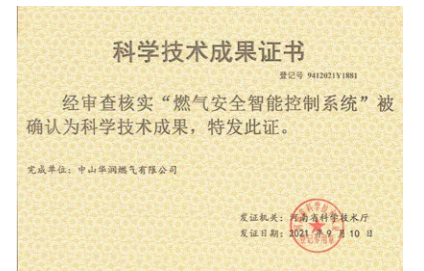
案例：创新研究成果助力项目建设

珠海华润化学材料工程热媒炉供气项目由华润燃气设计研究中心承揽，与华润燃气工程管理中心联合建设，在项目建设中，设计研究中心充分运用创新研究成果，自主搭建 BIM 数字模型，提高工程信息集成化程度，为项目相关利益方提供了一个工程信息交换和共享的平台。同时，公司创新施工思路，在施工现场安装全景摄像头，通过视频测距、图像采集，促进数字化交付平台的搭建，实现档案资料电子化。



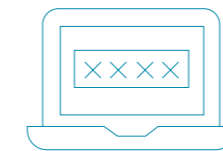
案例：科技让厨房更安全

为进一步保障居民用气安全，中山公司联合外部企业，成功研发“安全厨房”系列产品。安全厨房智慧服务通过 NB 物联网技术，将报警器、切断阀、燃气表、油烟机进行 BLE-5 低功耗蓝牙联动，借助云平台，实现“用气即排风、报警即关阀”，此项目荣获河南省科技厅科学技术成果认定，实现了技术认定的新突破，为居民用户用气安全奠定了坚实技术基础。



案例：数字转型，智慧服务

2021 年，津燃华润通过借助自助终端及智能化应用为燃气板块业务提供赋能工具，在天津市 14 个区、县相继进行了老自助售气机升级改造、IC 卡缴费 POS 机的引入、共享式燃气缴费终端的推广，实现 IC 卡表自助缴费、写卡、小票打印购气全流程多渠道服务，方便用户缴纳燃气费。自投放以来实现自助购气次数达 6 万次以上，占 IC 卡表总购气次数的 10% 以上，进一步加速服务数字化转型。

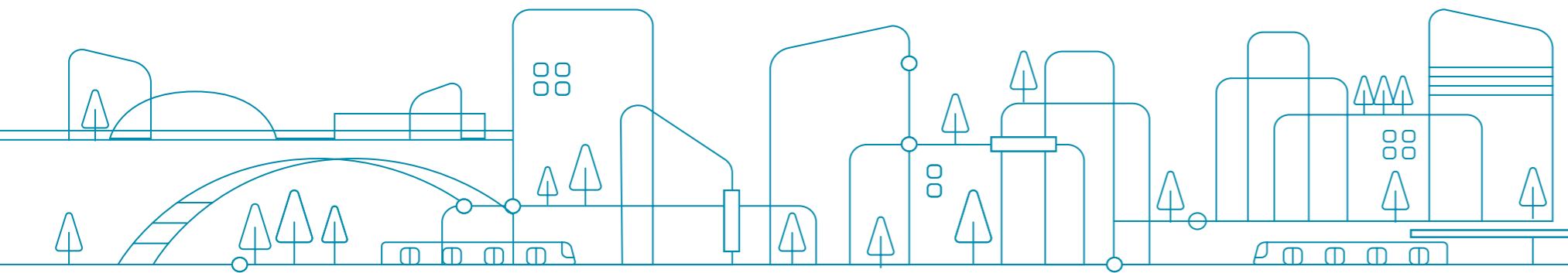


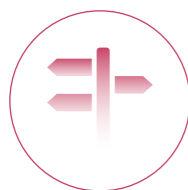
保护知识产权

华润燃气进一步加强知识产权管理工作，通过持续加强日常监管，维护自有知识产权不受侵犯，并营造出尊重知识产权的氛围。截至 2021 年底，华润燃气持有国内专利 278 个，包括 9 个发明专利、266 个实用新型专利和 3 个外观设计专利，持有“PERCEN 百尊”“百尊”“PERCEN”“燃精灵”等商标，持有软件著作权 97 项。

278 个
持有国内专利

97 项
持有软件著作权





树立价值创造 “风向标”

从一抹蓝焰到分布式能源，从充电桩到加氢站，华润燃气以披荆斩棘的魄力从单一的城市燃气业务向综合能源转型，以综合能源服务商的身份围绕客户需求提供多元化服务，用至上的品质与满意的服务不断超出用户期望，赢得更多尊重。



2021 责任绩效

- ◎ 燃气用户数量 **4587** 万户
- ◎ 年度销气量 **340.8** 亿立方米
- ◎ 投诉解决率 **100%**
- ◎ 客户满意度 **91** 分
- ◎ 产品出厂合格率（PERCEN 百尊）**100%**





风雨“豫”共，守好这座城

2021年7月，河南多地遭遇持续强降雨天气，省会郑州遭受特大暴雨侵袭，这个有着3600多年历史的城市一夜之间变成了“江河湖海”。持续的暴雨使路基塌陷、边坡垮塌、树木倒伏从而导致燃气架空/地埋管网、调压箱/柜等燃气设施多地受损，高中压调压站因暴雨停电21座，积水17个，三座调压站围墙倒塌，中低压管道因道路、围墙等坍塌出现415处险情。燃气管线连接着千家万户，而此时，它的安全在暴雨之下也紧紧牵动着千万人的心。

暴雨中的“阀门哥”

华润燃气第一时间启动应急响应，全体运行保供人员全员在岗，严阵以待，冒着大雨、趟着深水，确保险情得到及时处置。

7月20日14:30分，郑州冠军中学倒塌的墙体造成燃气管道损坏，郑州公司管网运行部北区管线所抢险工刘晨光和同事接到险情后，冒着大雨第一时间赶往现场，而已经到小腿处的深水完全覆盖了管道和管线位置，在G4系统的辅助下他们及时锁定管线位置，刘晨光随即跳进齐胸的水中摸索着寻找燃气阀门，随后确定阀门类型，紧急停气。“当时情况比较紧急，我也没来得及多想就跳了进去”，刘晨光在接受采访时说到。后来他被人亲切地称为暴雨中的“阀门哥”。



> “阀门哥”刘晨光

深水里的“趟路人”

7月20日晚上，有小区居民反映燃气无法使用而且闻到了燃气味道。但是连续数个小时的暴雨加之地面情况不明，抢险车随时有可能被地陷所困而无法前行。此时抢维工高鑫从车上跳进暴雨中，只身趟水前行，寻找抢险车通过的路径。“这一幕说起来可能无所谓，但在当时的情况，他真的是用自己的生命冒险，保障我们的抢险，使我们能够尽快赶到人民群众当中。”



> “趟路人”高鑫

雨一直下，华润燃气一直在

面对暴雨，有许多像刘晨光、高鑫的华润燃气抢险工，千方百计克服困难只为尽快抵达风险现场。扛起约百斤重设备在齐腰深的积水中徒步涉水前行1个小时的娄喜强、娄喜全兄弟，在胸口深的积水中行走两个小时的王宏……是服务客户的职责所在，更是心中的使命使然。据统计，在暴雨期间，华润燃气抢险抢修人员迅速排查处置各类安全隐患，累计出险近300次，户内抢险抢修76次，通过即时抢修、监护等工作，以训练有素的抢修复供能力保障了10余万出险用户正常用气。



> 安阳区域汤阴公司现场指挥抢修抢险



> 安阳公司乘皮划艇关闭燃气管道阀门



> 郑州公司开展抢险工作



> 郑州公司不分昼夜开展抢险工作

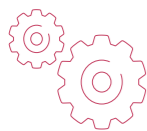
洪水已然退去，城市又恢复了往日的喧嚣与生机，而华润燃气依然与客户同在，与城市共存，在任何需要的时候都会挺身而出，守好人与城的安全。



拓展阅读：
严防死守供气战线燃气保供率达98.6%

坚守品质·滋润美好生活

严格把关质量



产品十年保有量

500万

台

保持安全质量

“零事故”

的记录

华润燃气严格遵照国家相关质量标准，要求上游气源单位定期提供天然气气质检测报告，同时在门站设置色谱分析仪在线检测进站天然气气质，以确保在源头上保障管道天然气质量符合国家标准《天然气》(GB17820-2018)；定期对客户端天然气进行采样，检测燃气压力、臭剂浓度和气质，确保符合国家标准《城镇燃气设计规范》(GB50028-2006)相关规定和其他燃气相关法律规范要求。此外，百尊燃气具以匠心铸造产品品质，产品十年保有量 500 万台，保持安全质量“零事故”的记录。

案例：严控品质，华润燃气质检研发中心投入运行

华润燃气为实践质量问题“零容忍”的管理方针，筹建完成了具有国内领先水平的华润燃气质检研发中心。该中心集产品检测、研发、培训、服务、展示五大功能于一体，严格把关公司综合服务业务下的产品质量，并负责新产品评价和未来产品科研创新。一期完成后具备同时检验 34 台产品（不同项目）的检测能力，检测水平居国内领先，年检测量可达同行业十倍。



产品普惠可及

华润燃气始终致力于将其产品和服务最大程度惠及用户，不断扩大用户范围，积极开展燃气下乡、农村煤改气等乡村能源改革，因地制宜发展“农民生活用气”“农村公福用气”“农业生产用气”，杜绝断供、限购现象，有力保障农村及边远地区用气；持续丰富产品品类，逐渐构建包含分布式光伏、加氢站和充电桩等在内的综合能源服务体系。

案例：县县通工程，让燃气惠及更多群众

自 2012 年重庆市实施天然气“县县通”工程以来，地处崇山峻岭中的城口、巫溪是重庆市仅剩的两个无管输天然气的县级行政区划。2021 年，为打通全市天然气“县县通”工程“最后一公里”，重庆燃气履行国企担当、建设重大民生工程，于 2021 年 6 月 28 日、12 月 20 日分别启动万源 - 城口、奉节 - 巫溪天然气输气管道工程。工程建成后将极大提升城口、巫溪、奉节、万源等地天然气供应保障系统可靠性，促进当地社会经济发展，实现重庆市区域天然气管道全覆盖。



案例：肆意生长，燃气护航

在“世界花卉的育种天堂”——开远市羊街乡生动演绎着“一朵花开出一个园、一朵花让群众脱贫致富、一朵花带动乡村振兴”的生动故事。而这里的玫瑰、非洲菊、石斛兰等非洲类花卉对生长环境要求严苛，1 摄氏度的温差都可能影响花卉生长速度和品质，甚至出现冻伤或坏死。昆明公司为温室大棚提供的 8 蒸吨天然气锅炉，每年用量达到 10.84 万方，保证了花卉的产量、品质双高，将为花卉企业提高 8%-15% 的经济效益。



案例：深化服务举措，开展“一站式”便民服务

衡水公司为进一步增强服务的主动性和延伸性，通过“一站式”燃气服务，打通服务群众“最后一公里”。工作人员现场为用户办理开户业务，发放安全用气使用手册、讲解安全使用方法、解答各种疑难问题，并上门进行燃气设施安全检查，实现安装、改装、置换“一站式”服务。2021年累计组织活动51次，服务用户1.5万名，被衡水市城市管理综合行政执法局评为系统内积极践行“我为群众办实事”的先进典型。



> 无锡公司对即将复工的综合体进行安全检查



做好气源保供

能源供应关系民生冷暖。华润燃气把燃气保供作为重要政治任务，加快储气设施建设，通过与地方储气设施管理平台公司合作、借助股东方储气设施、与各地LNG气源厂签订应急气源保供框架协议等方式多渠道拓展储气能力，截至2022年2月底，华润燃气储气能力增加至13509万方；规范气源采购业务，统筹自主气源采购，发挥规模优势，提升气源采购议价能力，指导能源发展公司及成员公司完成统筹采购气源10.565亿方，供应范围涵盖华东、华南等7个大区15省超100家成员企业，其中通过国家管网累计向9省66家成员企业供气。

案例：青岛公司建设国内首条涉海距离最长城市燃气管线

2021年12月30日，青岛市重大基础设施配套工程——青岛市胶州湾海底天然气管线工程（开工）仪式在镇平一路2号举行。胶州湾海底天然气管线是青岛重要的能源基础配套工程，是国内涉海距离最长的城市燃气管线，也是国内首条下穿跨海特大桥以及采用陆对海“定向钻”工艺敷设的天然气管线。该工程设计总输气能力为每年36亿立方米，为现代化国际大都市建设提供强劲“能源引擎”。



> 重庆燃气引入中石化永川页岩气气源以提升重庆市主城区天然气供应保障能力



> 青岛公司实施门站设施改造，提升区域保供能力

服务满意·升级客户体验

坚定保障权益

公平交易

华润燃气秉承“公平交易、互利共赢”的合作理念，恪守双方自愿、公平交易的原则，以提供产品、服务为抓手，保障消费者获得质量保障、价格合理、计量正确等权利，更好地维护市场交易秩序。

资费透明

华润燃气严格执行政府价格政策，坚持依法合规收费，对符合条件的生活困难客户执行优惠气价，积极开展收费标准价格公示，参与气价调整听证会议，自觉接受监管部门、社会公众和媒体的监督。

责任营销

华润燃气严格遵循《中华人民共和国广告法》《消费者权益保护法》等法律法规要求，加强营销管理，对宣传方案、促销文案等文本进行合法性、合规性审核，严禁出现传播误导性、歧义性的产品信息和过度承诺现象。

信息保护

华润燃气严格遵守国家《网络安全法》和关键信息保护等相关法律法规，分类定义客户信息，加密敏感信息，设置严格的分级审批和权限管理要求。如需使用客户信息，须签订用户信息保密协议，并严格限制信息的使用范畴。

优化客户服务

华润燃气坚持从客户需求角度出发，从稳定供气、安全保障、预约服务、燃具售后服务、服务电话、服务质量、处理客户投诉等七个方面，十六个具体项目对服务制订出具体目标，同时不断推动践行服务承诺，形成不断改进的年度成绩检讨和下一年度目标制订的闭环管理流程，持续增强服务承诺管理成效，进一步提升服务质量和客户满意度水平。



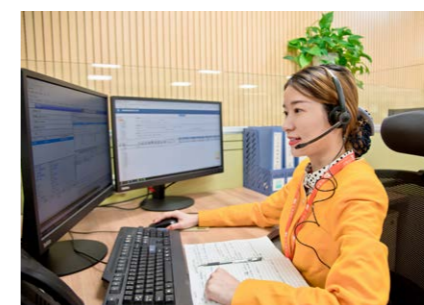
拓展阅读：
华润燃气十佳服务明星和
十佳技能标兵

主动售后服务

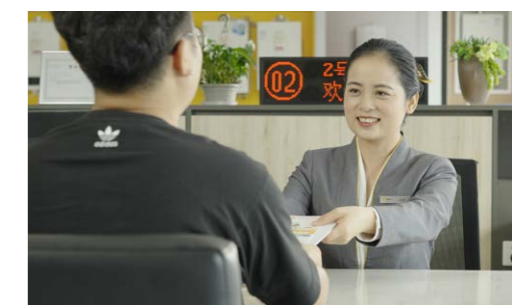
华润燃气按照国家、行业相关规定主动为客户提供上门抄表、安全用气检查、维修抢修等售后服务；建立客户服务中心，依托互联网线上服务优势，为客户提供多种缴费方式及微网厅、润燃 GO 等智慧服务项目，增强业务办理的便捷度。

案例：暖冬服务，暖心用户

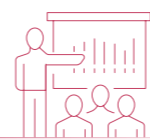
2021年12月29日，重庆燃气启动第三届“燃气赋能让生活更加美好”消费升级·暖冬服务季活动。活动聚焦“消费升级、暖冬服务”主题，以燃气管家进社区、瓶装气改管道天然气专项营销活动为载体，“服务月”进阶“服务季”，“网格员”升级“燃气管家”，以消费方式、消费内容与消费品质升级，推动服务全面升级，提升集团公司综合服务能力，提升客户体验感。



> 福州公司热线客服



> 中山公司客户服务



安全用气知识普及受众逾

390万人次

普及安全用气

为提升客户的安全用气意识，华润燃气通过印发安全用气常识与用气注意事项，向客户宣传燃气具、长寿命软管等安全保障知识，将产品知识普及和客户培训深度推进社区、校园和商场，受众逾390万人次。

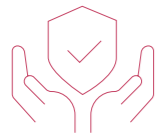
案例：普及知识，安全用气

为积极响应消防安全周的工作要求，11月9日，南阳公司联合七一街道办事处、七一派出所大众社区居委会，深入社区开展消防安全宣传一条街活动。活动现场通过宣传展板展示、实物展示、发放宣传资料、现场解答等方式宣传燃气安全使用知识和相关法律法规，同时对燃气辅件更换安装要领、使用寿命、以及如何辨别漏气等知识进行宣传。在这次活动中共接受用户咨询答疑约40件，发放宣传资料百余份，更换长寿命金属波纹管3根，安全知识得到进一步普及，群众的安全意识也得到进一步提升。





> 福州公司开展燃气安全进万家活动



2021 年通过保险公司为客户
理赔超过

1200起

及时赔偿损失

华润燃气推出燃气保险服务，同时扩充燃气保险范围，引入工商燃气险产品，并为所有投保用户额外赠送了 20 万元新型冠状病毒保险责任。2021 年通过保险公司为客户理赔超过 1200 起，挽回财产损失 220 多万元，为 270 万户的家庭提供了安全用气服务。

案例：保险理赔，解决受灾群众后顾之忧

山西省在经历突发连续强降雨之后，多地出现内涝、地质灾害等险情。面对暴雨灾害影响，阳泉公司客服部认真了解用户购买的燃气保险担保事项，第一时间组织回访客户受灾受险情况，积极帮助客户向保险公司理赔，解决受灾群众燃气理赔工作的后顾之忧。



> 阳泉公司工作人员查看现场，帮助受灾用户理赔



相关方感言：

“这次暴雨给家家户户都带来了很大的不便，没想到你们燃气公司考虑的这么周到，不仅帮助检查燃气安全，还帮助受灾赔偿，真是太感谢你们了。”

——受灾社区王女士



解决客户投诉

华润燃气规范客户投诉管理工作，完善客户投诉管理监督机制，不断畅通投诉渠道，第一时间响应客户诉求，缩短投诉处理时限，提高投诉处置效率；发挥区域一体化监督管理作用，加强对客户投诉处理机制的跟踪评价，提高员工投诉处理能力。

案例：积极应对投诉，方便用户生活

2021 年 11 月，宁波公司收到客户投诉：热水器烟道一直无法正常安装。接到投诉后，宁波公司第一时间上门与客户沟通，明确户外燃气管道符合规范要求，在了解到客户新增燃气热水器烟道位置与通往楼上客户的燃气管道存在冲突的情况后，多次积极协调物业、社区、城管做好楼上客户解释工作。最终在各方协同下，完成该户外燃气管道移位施工，确保客户新增燃气热水器正常安装使用。



相关方感言：

“为宁波公司迎难而上的攻坚精神和用户至上的服务意识点赞，感谢宁波公司解了我的燃眉之急。”

——投诉客户



客户满意度调查得分

91分

提升满意度

为不断优化和改善客户服务薄弱环节，提升服务质量，华润燃气委托第三方机构对 77 家区域开展调查访问，历时近 5 周，共计完成有效样本 18660 个。客户满意度调查得分从 2011 年益普索第三方调查的 81 分升至 91 分，对标益普索全球客户满意度数据库，华润燃气满意度水平超越公共事业均值 30%，居于头部前 1% 位置。



相关方感言：

“当时我们食堂开通燃气比较急，华润燃气这边很配合的。安装，验收都是很快的，很配合。”

——无锡工商用户

“单位工期比较紧，华润燃气很配合，按照要求时间完成了，该装的东西也装到位了，保证基地顺利运行，施工质量也很不错，后期服务也比较跟得上，安排专人做对接，定期抄表。”

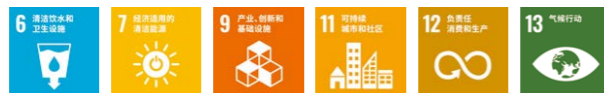
——濮阳工商用户





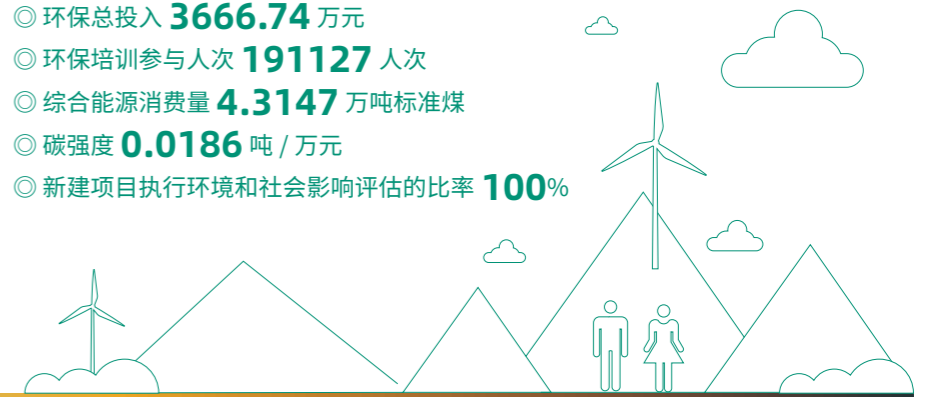
绘就绿水青山 “路线图”

华润燃气紧跟“绿色发展”的“指挥棒”，牢固树立生态优先、绿色发展的理念，建立健全环保预警机制，全面提升绿色管理水平；着力发展绿色技术创新，培育绿色增长新引擎，为“双碳”战略落地引好路、铺好桥；营造绿色环保氛围，全力推进生态文明建设取得新进步，为建设天蓝地绿水清的美丽中国不懈奋斗。



2021 责任绩效

- ◎ 环保总投入 **3666.74** 万元
- ◎ 环保培训参与人次 **191127** 人次
- ◎ 综合能源消费量 **4.3147** 万吨标准煤
- ◎ 碳强度 **0.0186** 吨 / 万元
- ◎ 新建项目执行环境和社会影响评估的比率 **100%**





光伏崛起，引领绿色低碳转型

随着传统化石能源日益减少，以光伏发电为主的新能源在能源格局中的作用越来越突出。光伏发电无污染、无噪声、维护成本低、使用寿命长等优点，让传统能源望尘莫及。为响应“碳达峰、碳中和”目标，华润燃气积极推进能源结构、产业结构、经济结构向绿色可持续转型，持续聚焦光伏产业，利用好现有服务渠道，重点布局用户侧项目，一大批分布式光伏项目应运而生。

青岛公司迈出进军光伏产业第一步

2021年，山东青岛市人民政府办公厅印发了《关于印发青岛市“十四五”能源发展规划的通知》，提出要坚持集散并举，整县制有序推进分布式光伏发展。青岛公司牢牢把握契机，以实现光伏业务“零”突破为抓手延伸能源产业链。

2021年9月1日，青岛公司胶州分公司与青岛元泉食品有限公司签署光伏项目《合作意向书》，将在该公司园区8000平方米屋顶铺设光伏面板，以满足园区用电需求，成功迈出了光伏发电第一步，为企业向综合能源服务商转型发展开辟新路径。

安阳公司屋顶光伏电站顺利投入使用

2021年，河南省发改委印发《河南省加快推进屋顶光伏发电开发行动方案》，力争用3年左右时间大幅提高全省分布式光伏发电规模，并进一步促进分布式光伏所发电量就地就近消纳。安阳公司历时4个月，利用办公大楼顶部783平方米面积安装142块光伏板，总装机77.39kW，年均计划发电量约9.2万千瓦时，预计每年为公司节省电费约5.7万元。光伏电站于2021年11月29日通过国家电网验收并合闸发电，截至2021年底，已累计发电6901千瓦时，上网电量占总发电量的5%，满足公司25%的日间用电需求，同时减排二氧化碳4936.1千克，为公司其他光伏项目的投资建设起到示范带动作用。



> 安阳公司办公大楼楼顶光伏发电项目

临沂公司推动分布式光伏规模化发展

为加快推进光伏发电推广应用，临沂市发展改革委牵头出台首个市级分布式光伏建设规范——《临沂市分布式光伏建设规范（试行）》，临沂公司以规范为指引，以集团“1+2+N”发展战略为核心，通过跟踪调研潜在用户，收集市场信息，采取强化政策引导、优化客户服务等有效举措，加大市场开发力度，持续推动分布式光伏项目实现快速规模化发展。2021年成功签约春光科技集团3.4MW分布式光伏发电项目，持续跟进天元绿色科技产业园分布式光伏发电项目。



> 临沂公司仓库分布式光伏项目

光伏发电项目全面开花

在“双碳”目标的时代背景下，华润燃气光伏项目已呈现多点开花态势。

- 襄阳公司成为襄阳国家高新技术产业开发区整区屋顶分布式光伏项目实施单位；
- 昆明公司与昆明市五华区政府签约，作为五华区金鼎科技园分布式光伏发电系统建设运营单位启动项目建设，总装机容量0.825MW；
- 江门公司在鹤山实施了总装机容量2MW的盛达金属、瑞星新能源光伏项目；
- 中山公司也启动了装机容量2MW的英德匠心皮革光伏项目。

以上屋顶分布式光伏项目达产后，每年可减排二氧化碳3518吨。

未来，华润燃气将持续聚焦太阳能，加大对分布式能源的建设和运用，以绿色动能为“双碳”目标注入强劲动力。



生态文明·聚焦低碳环保

加强环境管理



累计环保投入

3666.74 万

元

华润燃气严守环保相关法律法规要求，发布《关于部署华润燃气2021年度EHS重点工作的通知》，出台《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；制定2021年度能源节约与生态环境保护指标目标并纳入年度考核；实时跟踪各类能源消耗量、二氧化碳排放量等数据，保障节能减排目标有效落实。2021年，华润燃气累计环保投入3666.74万元。

环境预警及应急

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；督促各单位建立环境风险监测监控系统，落实责任部门和责任人；通过EHS管理系统统计分析月度环保数据，对异常波动及时查找原因，制定纠偏措施并落实。2021年全年未发生任何环保事件。

开展环保宣教

华润燃气重视营造绿色环保氛围，积极弘扬生态文化，根据华润集团《关于组织开展2021年六五环境日和全国节能减排周、全国低碳日活动的通知》的要求，开展主题为“绿水青山、节能增效”的节能宣传周活动和“绿色低碳、全面小康”的低碳日活动；组织参与行业间环保交流活动，通过多媒体、互联网平台等渠道传播环保理念，以促进低碳生产生活方式成为全社会共同的遵循。



> 冷水江公司开展联村建绿活动



> 富阳公司开展环保宣教活动

绿色办公

华润燃气积极践行低碳办公，办公建筑使用绿色电力并采用节能灯具，安装节水型器具；提高办公用品利用率，落实数字化、无纸化办公，大力推行线上会议、线上培训，降低通勤差旅次数，着力打造绿色节约型效能企业。



> 张贴节能标签

清洁能源·创建绿色家园

落实节能减排

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，并开展环境和社会影响评价，保护和监测项目周围环境；将绿色理念融入原料采购及燃气具产品外包装设计和使用时环节，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。



合理选择运输工具和路线，避免迂回和重复运输，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。

案例：改造水泥溶剂骨料厂，助力蓝天保卫战

中联水泥溶剂骨料厂位于安阳市殷都区磊口乡清峪村，因长期使用煤粉等高污染能源作为燃料，给当地环境造成影响。为及时改善该乡生态环境质量，安阳公司组建重点项目工作组，克服施工难度大、成本高等困难，在可有效施工的三个月内，成功为中联水泥溶剂骨料厂送上清洁天然气。安阳公司以中联水泥溶剂骨料厂改造为契机，在安阳县开展管网敷设，彻底改变了当地水泥厂用能情况，极大改善了当地空气质量。



> 中联水泥溶剂骨料厂改造项目

推行环保技术

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治污设备设施；发挥清洁能源行业的技术优势，大力推进“煤改气”“油改气”等工程，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。

案例：集团最大的商业综合体分布式能源项目

成都华润万象城天然气分布式能源项目是目前公司单台机组以及装机规模最大的燃气内燃发电机组楼宇式天然气分布式能源项目，每年可为华润成都万象城提供电力约 2362.4 万 kWh、空调冷能 1684.7 万 kWh、热能 571.8 万 kWh，综合能源利用率可达 82.3%。

创新设计：

- 1. 继电保护创新优化。设计采用国际先进的 MaisPro 继电保护装置，节约投资约 56 万，其可靠性已通过实践验证。
- 2. 模块化设计思路。以每台燃气内燃机组 + 烟气热水溴化锂机组为一个模块，每两个模块为一组，使系统设备均在最优的工况状态下运行，保证了项目系统的综合能源利用效率。



案例：津燃华润“内衬修复”新技术应用

针对天津市部分地区老旧管线出现腐蚀、减薄、缩径、穿孔的情况，津燃华润立项实施重点科技项目“内衬修复技术”，该项技术可以最大限度避免在桥区、路口、高速路、铁路、河道、繁华商业区等难点区域开挖，修复后的管线流量无减损且可延续使用寿命 30 年，相较明开换管方式可节省 60% 以上的施工周期。“内衬修复技术”既可节约管网改造成本，又可有效保护生态环境，为城市老旧管网改造开辟出一条新理念、新方法。



坚持低碳发展



累计运营充电站

132 座

华润燃气聚焦城市综合能源发展，发挥天然气清洁、低碳、稳定、可控的优势，提供以天然气为基础的“天然气+光伏”“天然气+热泵”“天然气+生物质”等多能互补降碳方案，构建能源优化配置和高效低碳利用的能源供应新格局。2021年，公司成立综合能源部，统筹推进综合能源项目建设，截至年底累计投运综合能源项目百余个，累计运营充电站132座，初步尝试换电业务，试点“光储充”一体站，同时持续深化氢能应用端试点示范，新批建郑州、长春、襄阳、无锡等多个加氢站项目。



> 无锡首座加氢站及加气加氢合建站建成投产

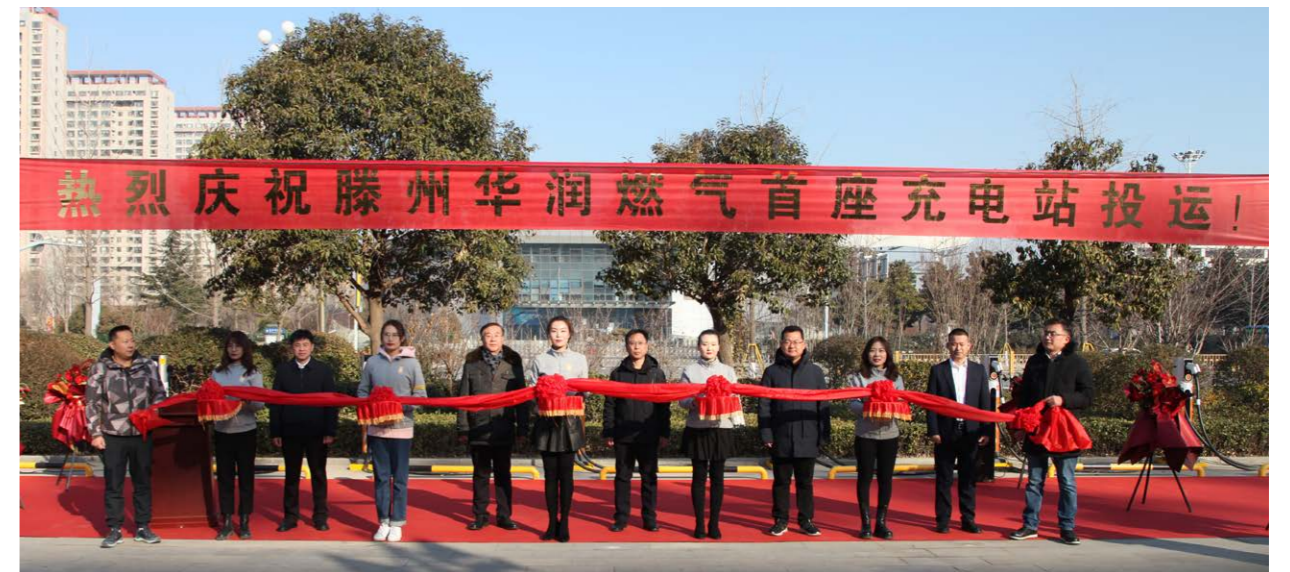
案例：潍坊公司转型升级建设加氢站

为助力“双碳”战略，潍坊公司创新思维、开拓视角，积极主动争取加氢站建站指标，利用已有CNG/LNG综合站优势，增设1000kg/12h加氢站，可为80辆氢燃料电池车辆提供加氢服务，可较好地服务潍坊市氢能城市建设。该项目是华润燃气的第一座示范加氢站，也是全国第一座CNG/LNG/H2综合站，获得了2021年度山东省建设科技创新成果三等奖，为山东省高质量发展及氢能城市建设提速提供了良好的示范效应。

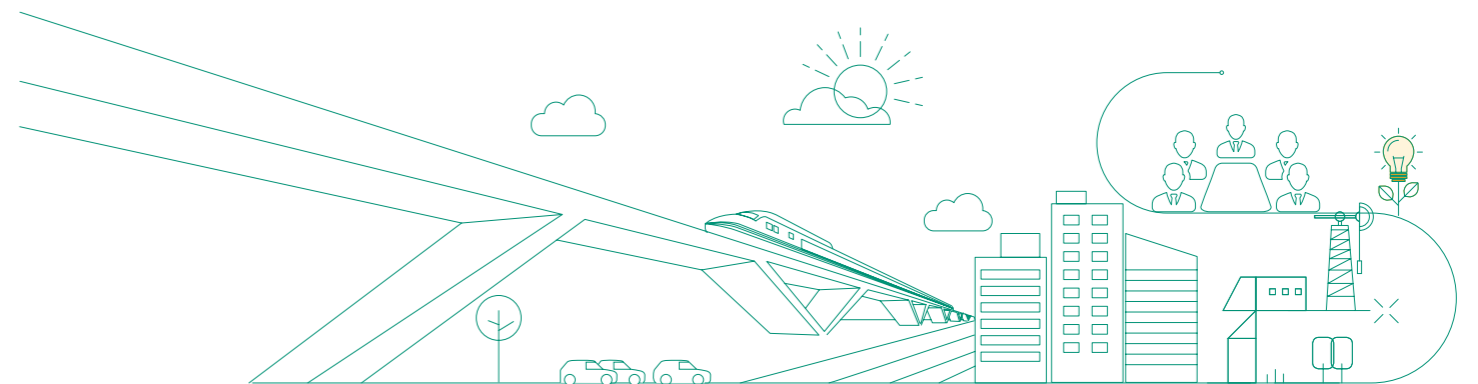


案例：国家“第一批燃气轮机创新发展示范项目”启动建设

2021年12月，无锡马山天然气分布式能源项目开工建设，总投资3亿元，规划建设总容量20MW燃气轮机发电机组，是国家“第一批燃气轮机创新发展示范项目”。项目建成后预计每年净发电12052万kWh，供蒸汽57.97万吨，节约标煤15322吨，节能率21.4%，减排二氧化碳64501吨，减排率41.1%，为天然气分布式能源项目的发展提供了可推广、可复制的经验及运营模式。



> 滕州公司首座充电站正式投运





建设成长成才 “加油站”

海纳百川，卓荦为杰。华润燃气尊重劳动者的价值和尊严，保障劳动者的权益和福利，关注劳动者的成长和发展，深刻诠释着以人为本的价值观，竭力让每一位想干事、敢干事、能干事的燃气人在新时代大有可为、大有作为。



2021 责任绩效

- ◎ 员工总人数 **52354** 人
- ◎ 女性管理者比例 **23.19%**
- ◎ 人均培训时长 **24.54** 小时
- ◎ 员工培训覆盖率 **61.5%**
- ◎ 困难员工帮扶投入 **273.56** 万元



责任
故事

不断成长，闪闪发光

不是看到美好才选择出发
而是走下去才看得到美好
选择出发
就坚定始终前行

在华润燃气，有一群可爱的人，他们仰望星空、脚踏实地，他们相信奋斗、憧憬未来，他们来自平凡，但不甘平庸，在每一个明媚的日子里熠熠生辉。

他的美刻在奋斗里

把每一项平凡的工作做好就是不平凡。这句话是对宁波华润兴光燃气“110”抢修中心副主任袁天天最真实的写照。在这个看似平凡的岗位上，他工作认真、用心勤奋，先后获得浙江省燃气行业职业技能竞赛第三名、浙江省建设工匠、宁波市国资委青年岗位能手、宁波市国资国企系统“最美国企人”、宁波兴光公司技能比赛第一名等多项荣誉。

其实，每一个荣誉的背后都写满了他苦练技能的执著。在许多个默不作声的日子里，袁天天不断熟悉管网设施、不断精益管道安装维修技术、不断提升管道应急抢修能力，将工匠精神贯彻到每一次服务中。宁波兴光燃气红梅培训中心千疮百孔的墙面图刻着他苦练的印记，走样的衣衫记录了他三伏酷暑流过的汗水，用户的好评彰显着他精益求精的工作品质。埋头苦练，每一次任务重都不负所望，是对他最好的概括。



从拧紧螺丝到行业第一，他在平凡中演绎“超”燃时刻

凌晨3点钟，他正在户外进行应急演练，持续一个多月的测试，他做到零失误、零差错、零缺憾；入职两年，他拿到了全国、全省行业技能第一名，接连发明实用新型专利……他是马超，郑州公司客户服务部的一名普通维修工。在工作时，马超总会随身带着一个小口袋本，记录维修过程中遇到的各类问题和处理方式，同时分析问题原因以及规避方式，一点一滴的积累使他逐渐掌握了各类表具的工作原理、隐患排查方法、故障检修技术。同时他在计量工作方面不断攻坚克难，获得了“燃气表防护箱”实用新型专利证书和“一种户外燃气表流量快速检测装置”实用新型专利证书。自2012年入职至今，他始终奋战在一线岗位，带着退役军人的坚毅本色将工匠精神诠释得淋漓尽致。



怀揣绿色发展之梦，勇当新时代“拓荒牛”



心中有梦想，脚下有力量。张强，作为青岛能源华润燃气西海岸公司总经理兼党支部书记，在工作中他以敢想、能拼、干成的政治责任锤炼修养和本领。他深耕市场发展，凭借敏锐力和实战性，扩充西海岸新区618平方公里、董家口经济区97平方公里经营区域，通过接收低温闪蒸天然气（BOG）外输直供，实现了国内接收站BOG外输直供“零”突破，统筹资源，着手布局山东省内及江苏LNG贸易市场，实现销售收入5300万元，为公司版图拓展打下坚实基础。作为国有资产的“守门员”，他一直奔赴在创新发展的路上，创新“设计-采购-施工”一体化EPC工程总承包模式，建设投运天然气分布式能源站首个三联供示范项目。他深刻践行绿色发展，倾力筹划集“油、氢、电、气”一体的综合能源示范站，为企业高质量发展倾智尽能。用担当诠释初心、用实干诠释尽责，张强以共产党员的高度自觉，践行着对党和国家的承诺。

从选择华润燃气那一刻起，华润燃气的员工从未止步，不断更新成长定义。在当下，他们正展现着魅力风采，面对一切皆有可能的未来，华润燃气将和每一位员工一起，饱含热情，用奋斗拥抱未来。



基本权益·打造幸福职场

坚守劳工原则

社会保险缴纳率为

100%

华润燃气以《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律为基本准则，坚决反对一切就业歧视，坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待和雇佣童工，坚定保障员工休息休假权利、推进民主管理、保护隐私，坚持多元化与机会平等；建立基于企业经营业绩的薪酬分配机制，强化以业绩为导向的激励体系，不断提升员工福利水平；按时足额为内地员工缴纳“五险一金”、企业年金，购买职工住院保险、补充商业保险。2021年，劳动合同签订率、社会保险缴纳率均为100%。

案例：面对面沟通，倾听员工心声

华润燃气发挥各级工会的作用，定期开展基层员工座谈会、基层班组蹲点工作，及时了解一线员工的诉求，切实将员工反映的合理诉求予以解决，把问题化解在基层、把问题解决在一线，让员工更加积极地投身到自己的工作当中，以构建和谐劳动关系，为企业发展凝聚合力。



> 中山公司 2021 年新员工座谈会

诚挚关怀员工 守护员工健康

华润燃气将员工安全健康作为重点工作之一，注重预防、控制和消除职业健康危害，努力维护员工身体健康及相关权益。委托专业服务机构定期对各公司进行职业病危害因素检测、职业病危害现状评价，强化职业病防治工作；围绕“疫情防控”“重大疾病预防”等主题开展健康知识宣传活动，增强疫情期间对员工的保护；建立心理疏导长效机制，主动开展员工心理辅导或咨询，组织润心大使开展心理健康专业知识技能培训；开展员工健康体检，并安排针对女职工身体特点的体检项目，2021年员工体检及健康档案覆盖率100%。



> 西安公司开展疫情防控与重大疾病预防知识专题辅导讲座

案例：健康体检，传递关怀

赤峰公司秉承以人为本，关爱员工的理念，将原来的两年一体检变更为一年一体检，以通过全面细致的检查能够实现“早诊断、早预防、早治疗”的目的，并且由统一体检套餐更改为自选套餐，员工可以根据自己的身体状况选择检查项目，让员工切实感受到了公司人性化的一面。同时建立和完善员工健康体检档案，为员工安心工作、健康生活构筑一道安全屏障。



> 赤峰公司员工体检现场

丰富文化生活

华润燃气坚持以善为本，从生活和情感着手关爱员工，以丰富的精神文化建设增强员工的归属感。开展各类节日主题活动，在增进了解节日文化的同时提升精神愉悦感；组织趣味运动会、健身徒步活动等体育运动，在提高身体素质的同时释放工作压力，增强彼此之间的凝聚力。



> 中山公司开展中秋青年活动



> 苏州区域公司开展五四青年活动



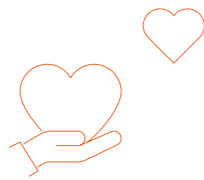
> 青岛公司女职工参加花灯猜谜活动



案例：悦运动，越健康，越有趣

10月17日，襄阳公司、襄阳华润综合能源公司联合举办了以“融合、团结、协作”为主题的2021年秋季职工运动会，来自各公司300余名运动员齐聚一堂。运动健儿们在接下来的田径、跳绳、拔河竞技比赛中激烈角逐，在障碍运球、二人三足、懒惰自行车等趣味比赛中团结协作，充分展现了华润人的精神风貌。





困难员工帮扶投入

273.56 万元

覆盖员工人数

1103 名

帮助帮扶员工

华润燃气坚持不让一个员工掉队，持续关注员工中的弱势群体。保障一线施工人员和农民工利益，监督分包公司与班组人员劳务合同的签订，克服重重困难，购买无记名雇主责任险，并积极配合落实农民工工资支付条例相关政策；根据残疾等级，结合身体能够承受的劳动强度为 8 名残疾人安排合适岗位，帮助残疾员工树立自信；帮扶困难员工，定期走访慰问困难员工，救助患病员工，资助困难员工子女教育，2021 年困难员工帮扶投入 273.56 万元，覆盖 1103 名员工，帮助 35 名困难员工子女实现入学愿望。



> 鹰潭公司春节走访慰问困难员工



> 南通公司组织捐款帮助困难员工渡过难关



相关方感言：

“我是一名普通的抄表员，2019 年一场重病让我感觉天都要塌了，高昂的医药费让原本就不富裕的我及家人陷入了困境。在最困难的时候，公司没有忘记我们，始终为我们困难员工着想，及时伸出援手帮助我们解决生活上的困难，为我们购置了职工互助保险金，公司领导还专门走访我家，送来了慰问金和生活用品，我们从内心感受到了公司的关怀、企业的温暖，感谢，感恩！”

—— 郑州公司员工 吴桂林



职业发展·燃放青春之歌

开展专业培训

华润燃气践行“乐学勤思、躬行善享”的学习文化，依托学习与创新中心，以“1+8”的发展模式，联动各区域培训中心，聚焦“人才培养、资源建设、运营交付”等重点工作，分层分级推动人才培养工作全面开展。2021 年，学创中心获得云学堂颁发的数字化学习创新奖、“华润之道”经理人培训班第十八期《智慧、生态、重塑、协同 - 华润燃气十四五战略规划思考》获华润集团优秀课题二等奖、华润燃气未来之星训练营获华润集团“金太阳花奖”等多项人才奖项。



充分发挥互联网平台优势，积极开展课程学习、课程认证、直播授课、云训练营、涟漪读书会等系列线上线下学习活动，累计学习 60473 人次。2021 年实体院区累计承办培训会议 105 场次，服务 8941 人次，交付平均满意度 4.88 分（满分 5 分）。

开展 JMT 认证、职场魔方认证、易点素拓师培训、“微萃”微课开发、初中级催化师培训等内训师培养项目，培养内训师共计 353 人次，其中讲师人 117 次、素拓师 57 人次、蓝精灵 109 人次、催化师 70 人次。

联合战略投资部引智聚力 80 家下属成员公司，借力“行动学习”组织战略共创工作坊 99 场，参与 4829 人次，累计研讨 1516 小时，输出 108 份成果；编写华润燃气“十三五”时期高质量发展案例 65 篇，并将其应用于教学实践；组织课程开发、评审及迭代 173 门；编著《华润燃气“1+2+3”管理实践》图书，传承发展管理实践。



> 华润燃气启动一线技能岗位实务实操培训基地建设工作



> 长沙公司实施潜质中层赋能培训项目



> 重庆燃气开展技能竞赛



> 宁波公司参加“青年工匠杯”职工技能比武大赛

助推职业发展

华润燃气聚焦“十四五”战略规划，基于“蓝焰”人才发展地图，打通管理及专业发展双通道，持续升级开展 MPSN 四大序列人才培养工作，推动关键岗位员工进行多岗位、跨职能、跨行业历练，不断优化人与岗位、人与团队、人与组织的匹配度，完善人才队伍的结构和水平。

管理序列(M): 打造可持续发展的经理人队伍

依托 M1-M7 七大人才培养项目，系统化、分层分级提升基中高层管理素质和水平，经理人梯队初具规模，并按三年周期持续滚动开展，打造“十四五”管理人才供应链。

专业序列(P): 打造行业专家人才队伍

在 3 家下属成员公司试点开展专业技术人才层级认证，评审认证初级 45 名、中级师 11 名，高级师 5 名，并进一步完善职级确定办法，搭建企业专业技术人才职业发展双通道；策划综合能源 / 综合服务等新业务人才培养规划；推进高级职称评审工作开展，加强行业专家人才队伍建设。

操作序列(S): 打造一线职业技能专业队伍

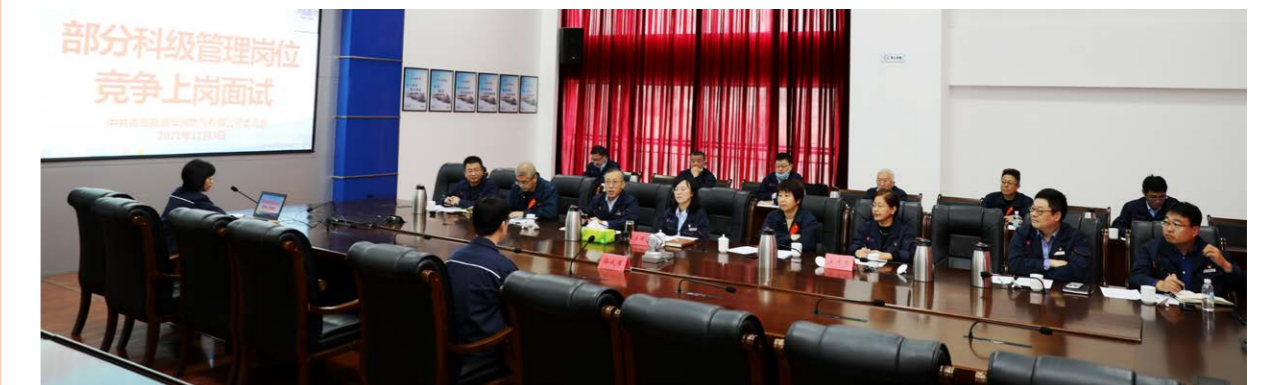
发布常态化考核机制，规范一线技能考核流程，完成 6 家下属成员公司一线技能考核备案及考核工作，完成 2 个大区考评员培训认证、一线技能初中级 / 考评员 / 内审员和造价师等电子证书 4463 份；启动实操培训基地建设指引工作，初步确定职业技能等级标准建设方向，为后续获取职业技能等级认证资质及操作序列职业技能发展通道奠定基础。

新人序列(N): 储备多元业务人才

以“GASDREAM”模型为标准，围绕“1+2+N”业务战略需求，分级分类精准对接目标高校，开展“大区春笋计划”；依托三年培养计划，创新“未来之星”训练营办学思路和举措，协助新员工加速职场转型和业务融入。

案例：创新干部选拔机制，激荡企业转型发展“源头活水”

2021 年 6 月，青岛能源公司党委聚焦新时代党的组织路线，创新干部选拔培养机制。2021 年部分科级管理岗位竞争上岗启动以来，公司党委严控顶层方案设计、笔试面试考核、组织考察、人员分配等各个环节，以公平公正公开，守护每一颗进取向上的心，真正将大家认同、组织认可、本领过硬的干部选拔出来。此次干部选拔完成中层轮岗交流 18 人，中层竞聘晋升 10 人，科级竞聘 26 人，充实后备人才 13 人，真正完善干部梯队结构建设，打造年轻化、专业化干部队伍，以高素质干部队伍激活企业高质量发展“源头活水”。





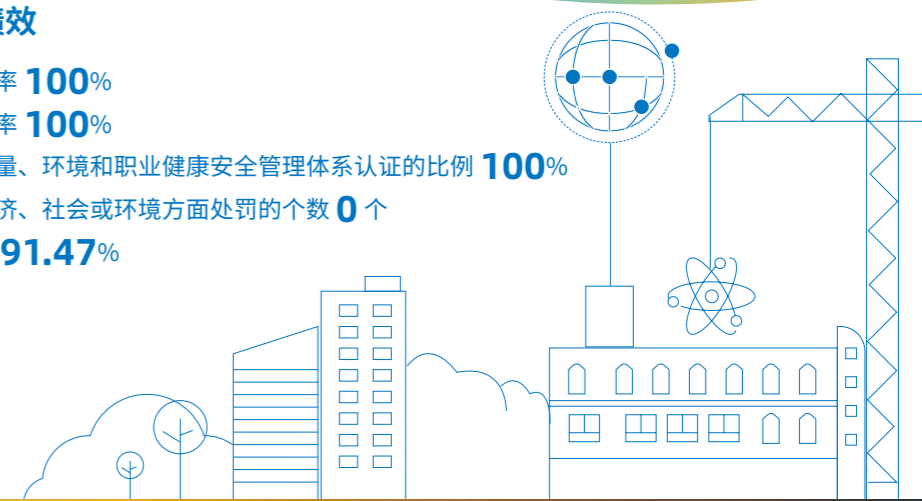
奏响互利共荣 “协奏曲”

华润燃气秉承“打破边界、共赢共生”的发展理念，准确把握时代发展中蕴含的战略机遇，做支持国家战略服务实体经济的“实干家”；加强协同合作，不断探索与政府、企业、媒体的合作新路径，扩大共赢发展“朋友圈”；积极运用品牌影响力推动同业交流，携手共促燃气行业向标准化、规范化、体系化、数字化迈进。



2021 责任绩效

- ◎ 经济合同履约率 **100%**
- ◎ 经济合同审核率 **100%**
- ◎ 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%**
- ◎ 供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数 **0** 个
- ◎ 责任采购比率 **91.47%**



赋能共赢，力拓综合能源发展新空间

当前，各类新技术、新业态、新模式不断涌现，综合能源迎来了新的发展机遇。华润燃气作为中国最大的城市燃气运营商之一，在不断拓展燃气市场的同时，立足产业链优势，打破单一的燃气业务模式，携手合作伙伴，在综合能源方面积极探索高起点、宽领域、多层次战略合作的新思路、新途径，推动企地融合向更高层次、更宽领域、更大规模的目标迈进。

共同推进 LNG 项目落地，开启天然气上游领域新篇章

《中国天然气发展报告(2021)》预计 2040 年前后我国天然气消费将达峰，在当前及今后很长的一段时间内，天然气会成为经济社会发展重要的能源产品。从我国的天然气整体供应格局出发，保障天然气稳定供应至关重要。

为优化气源结构，提升储气调峰能力，华润燃气以 LNG 项目为抓手在天然气上游领域做好调峰保供的新文章。2021 年 9 月 23 日，华润燃气润星（江苏）能源有限公司与江苏如东洋口港经济开发区管理委员会、江苏洋口港建设发展集团有限公司在南通签署如东洋口港 LNG 接收站项目投资落户协议，正式宣布华润燃气全国第一个 LNG 接收站项目落地南通。如东洋口港 LNG 接收站项目地处长三角核心地带，规划设计年接卸能力 650 万吨，远期将达到 1000 万吨/年。未来可覆盖江苏、浙江、安徽、河南和山东五省市场，将进一步巩固和保障能源安全。同时，项目签约也成为推动双方在多方面、多层次、多领域开展合作的重要契机。



深化合作谋共赢，供热项目签约启用

综合能源服务是加快能源产业数字化、智能化转型的重要路径，2021 年 3 月，大连华润燃气综合能源发展中心正式启动，其立足大连区域实际，携手合作伙伴，实施建设综合能源发展中心项目。

12 月 27 日，大连公司与新世界酒店合作的综合能源发展项目正式启动，项目通过天然气综合能源服务，一站式解决酒店的供暖、生活热水、泳池保温、洗衣房厨房蒸汽、新风系统等六大用能需求。新世界酒店配备三台 1200kW 常压燃气锅炉，可极大降低酒店用能能耗和二氧化碳排放量，节省冬季供暖费和酒店生活热水等费用，为酒店可持续发展提供新路径，也为双方更长久的合作奠定坚实的基础。

聚焦集中式充电站，延续长期合作关系

华润燃气紧抓行业发展机会，围绕产业链条延伸客户价值，满足客户更多元化的能源及服务需求。2021 年 9 月 21 日，阳泉公司开发区集中式充电站举行开业投产仪式，标志着与阳泉市公共交通有限公司的合作再升级。

阳泉公司与公交公司在 2008 年达成合作共识，建成 CNG 加气站为公交车提供加气服务，多年来一直保持良好共赢的合作关系。随着新能源的推进及政策转变，公交公司将原有 CNG 车辆全面置换为新能源充电车，阳泉公司抓住机遇顺势转型，对原开发区公交 CNG 加气站进行改造，建成拥有 14 台充电桩，可满足 28 辆车同时充电的集中式充电站，进一步延续与公交公司的伙伴关系。



未来，华润燃气将继续践行“1+2+N”的业务战略，实现城市燃气核心业务持续增长的同时，培育示范综合能源项目，持续提升综合服务业务渗透率，加强综合能源业务拓展力度，为客户提供多元化的能源供应及服务。



区域建设·服务国家战略

助力湾区建设

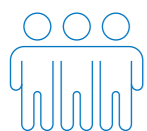
华润燃气围绕粤港澳大湾区建设重大战略部署，持续拓展业务布局，加大投资力度，以创新为引领全面塑造发展新优势，不断提升品牌影响力，为建设富有活力和国际竞争力的一流湾区提供强劲动力支撑。

截至 2021 年 12 月底，公司在粤 15 个地级市累计投资约 46.50 亿元，投资实体经营企业共计 31 个，员工共计 1413 人；在粤企业 2021 年实现营业收入 87.15 亿元，销气量 22.92 亿方，净利润 8.58 亿元，缴纳税款 3.91 亿元；设立江门、中山、惠州三个下属公司下辖总计 9 个项目公司，并根据增值业务、国际能源贸易、科技创新及智慧燃气业务发展需要，分别设立华润燃气产业发展公司、华润燃气能源发展公司、润智科技公司三个平台公司；此外，中山新创中心也已开工建设，预计 2023 年底竣工。

46.50 亿元	1413 人	87.15 亿元
累计投资约	员工共计	实现营业收入
22.92 亿方	8.58 亿元	3.91 亿元
销气量	净利润	缴纳税款

助推京津冀协同发展

华润燃气积极响应国家战略，推进产业升级转移，加快在天津、河北等地布局，不断扩大服务范围，全面提升京津冀区域天然气保供能力，为京津冀协同发展提供坚强保障。截至 2021 年 12 月，公司在京津冀区域投资经营 7 个城市燃气项目，分布在天津、秦皇岛、沧州、衡水、邯郸等地市，拥有 6134 名员工，经营区域约 14000 平方公里，累计投资额超过 300 亿元，整体年销气规模 37 亿方，服务用户数接近 500 万户，2021 年营业额达 117.88 亿元，已然成为京津冀区域经营规模最大的城市燃气集团之一。



6134 名
拥有员工人数

300 亿元
累计投资额超过

117.88 亿元
2021 年营业额达

服务长三角区域一体化发展

华润燃气积极推动长江三角洲区域一体化发展，多措并举提升保供能力，缓解资源环境约束，为长三角区域清洁能源的利用、经济社会的可持续发展持续提供助力。

持续提升城市燃气主业市场占有率，合肥燃气项目确定合作股比并签署合作备忘录，完成审计评估；与昆山创控集团签订城市燃气项目战略合作协议，共同整合昆山燃气市场，打造央地合作示范样板。

保障现有燃气企业气源供应、满足储气调峰设施建设任务。南京公司与南京港华燃气组建合资公司负责为南京市政府投资建设的滨江 LNG 储配工程提供运维服务；无锡公司与扬子江船业组建合资公司投资建设江阴 LNG 储气库项目，进一步探索内河 LNG 接收站贸易模式。

积极主动对接沪东中华造船厂、江南造船集团、大连造船厂等多家国内大型船舶制造厂商，拓展 LNG 动力船舶气试加注业务，成功进入远洋船用 LNG 领域，确立行业标杆地位。2021 年完成作业并交付 17 艘船舶。



融入成渝双城经济圈建设

华润燃气紧跟成渝双城经济圈发展动态，充分依托自身优势，加大力度投资、布局城市燃气项目，持续推动业务发展和创新，保障两地燃气的安全可靠供应。2021 年，公司共投资各类城市燃气项目 12 个，投资额约 7.4 亿元人民币。



投资额约
7.4 亿元



> 宜宾南溪项目签约仪式

诚信合作·引领行业进步

深化战略合作 政企合作

华润燃气坚持“用重兵、全方位、大扫荡、只争朝夕”的投资策略，积极把握行业变革期的投资机会，全面推动政府合作。2021年，天津市场整合、山西阳泉市场整合、四川攀枝花市场整合、江苏昆山市市场整合等多个项目均已成功签署合作协议，此外，公司在与政府合资合作推进国企项目改制、实行“一城一网”方面也取得重大进展。

案例：华润燃气与天津市政府共同推进燃气类股权资产收购签约落地

华润燃气在京津冀公共服务共建共享理念指引下，不断加快在天津的布局。2021年4月12日，天津市与华润集团签订了《战略合作协议》，为津燃华润整合项目实质推进指明方向。在充分信任、相互尊重的条件下，2021年12月，六项燃气类股权和资产转让协议一次性签署。历时八年，津燃华润收购天津能源投资集团所属的26家燃气企业股权和2项燃气类资产顺利落地，成为津燃华润开拓天津市场的重要战略节点。

企业合作

华润燃气秉持“合作共赢”的发展理念，利用自身平台及业务优势，积极与多家企业建立战略合作伙伴关系，实现资源共通、优势互补、共同发展。

案例：华润燃气与国家管网集团全面深化合作

2021年2月4日，华润燃气与国家管网集团西气东输公司战略合作框架协议签约仪式在上海举行。双方将在基础设施建设与开放、管网开口互联互通、人才交流培养、科技信息技术研究、党建联动共创等领域开展全面深入合作，实现优势互补、共赢发展。



案例：华润燃气深度布局山西市场

11月26日，华润燃气与华新燃气签署战略合作协议。借助此次签约，公司将加强与华新燃气在山西城市燃气的合作，不断提升安全管理和气源保障能力，打造央地合作新典范，助力山西高质量转型，为山西省顺利实现“碳达峰、碳中和”和绿色发展贡献华润力量。



媒体合作

华润燃气重视网络媒体力量，加强媒体合作深度，不断创新传播手段和方式，通过社媒、纸媒、APP等宣传渠道传播企业文化理念，凝聚媒体合力，树立负责任的企业形象。

案例：福州公司凝聚媒体力量

福州公司重视加强媒体合作，不断创新传播手段和方式，通过电视台、纸媒及媒体APP、官微等多种宣传渠道实现同步发声，传递更丰富的企业内容和声音。在2021年的“百尊滋润生活节”中，公司举行线上“百尊杯”燃气安全知识达人赛活动，累计吸引近5万人参与，让市民在赛中学、学中赛，此外，还通过融媒体发布安全用气知识，进一步提升居民安全用气意识。



福州日报对福州公司燃气保供的报道

保证公平交易

在反不正当竞争领域，法律政策不断更新及国家对反不正当竞争执法、处罚力度日益增强的背景下，华润燃气积极营造公平公正公开的市场经营秩序，持续组织成员企业大力开展反不正当竞争法律风险防控工作，齐心协力把优化营商环境这一打基础利长远的大事抓紧抓好。

加强供应链管理

提升供应商门槛

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、排名前五的主要股东不得在“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抽查工作。

强化供应商管理

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、社会责任等要素融入其中。在日常工作中定期对供应商征信情况进行复核，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它严重违反劳动法规的现象。2021年，公司通过资料审核供应商 147 家，现场考察供应商 77 家，共有 1 家因社会责任不合规被否决的潜在供应商。

保护供应商权益

华润燃气强调以诚信为基石，倡导契约精神，重视对供应商合法权益的保护，通过“双向互评”制度，组织合作供应商对华润燃气成员企业进行评价监督，供应商可以反馈华润燃气成员公司的付款及履约情况，华润燃气总部也积极督促成员企业及时支付货款。

助力供应商成长

华润燃气不定期组织对供应商进行飞行检查，对产品进行第三方送检，组织成员对供应商进行年度评价，并就质量、售后服务等评价情况向供应商进行反馈，针对供应商提出改善建议，帮助供应商提升产品质量和服务水平。

坚持责任采购

华润燃气严格落实责任采购，在供应商入围过程、采购合作过程中签订诚信合规宣言，宣导诚信合规文化；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联合采购框架协议和采购合同，开通工程物资诚信跟踪邮箱，做好日常监督工作。



推动行业进步

开展行业交流

华润燃气牢牢把握能源发展方向，密切关注行业发展动向，紧紧跟随行业发展大势，积极参加行业交流研讨，分享行业前沿话题，与各相关主体共同致力营商环境优化，共同促进国家能源转型发展。

在聚焦“十四五”业务发展目标的基础上，华润燃气针对城市燃气行业最关键的业务环节开展战略研讨，邀请 BCG、麦肯锡等国际知名头部咨询公司提供研讨输入，分析外部经营环境、研判行业发展前景，分享世界一流企业在战略落地和业务发展中的经验和教训。

此外，华润燃气出席相关行业研讨会议，在思亚、IHS 等知名天然气行业研讨会上，与上游企业、城市燃气同行开展深入交流。5月18日，华润燃气加入中国油气企业甲烷控排联盟，承诺力争 2025 年生产过程甲烷平均排放强度降到 0.25% 以下；9月28日，在山东青岛市举办的“2021 中国燃气设施运营安全交流会暨燃气管道完整性管理技术研讨会”上，华润燃气就全业务链条安全管控的工作进行分享，助力推动行业健康安全发展。

参与标准制定

华润燃气积极参与行业标准制定，受邀选派专家参编多项城市燃气行业、分布式能源专业等方面标准及规程，其中国家标准 GB/T39779-2021《分布式冷热电能源系统设计导则》已经正式发布，于 2021 年 10 月 1 日起正式实行。

案例：重庆燃气主编重庆市《城镇天然气用户工程技术规程》

2021 年，重庆燃气完成首次主编的地方标准《城镇天然气用户工程技术规程》编制任务并挂网公开征求意见。该技术规程旨在规范重庆市城镇天然气用户工程的设计、施工、验收等环节，该标准填补了重庆市城镇天然气用户工程地方标准的空白，发挥公司在技术方面对市场的引领作用。

案例：设计研究中心主编的团体标准正式通过专家评审会

2021 年 12 月 23 日，《燃气用环压式铝合金衬塑管道工程技术规程》专家评审会在郑州成功召开，设计研究中心首次主编的中燃协团体标准正式通过专家评审，该标准填补了铝合金衬塑管道材料在国家层面的产品标准空白。





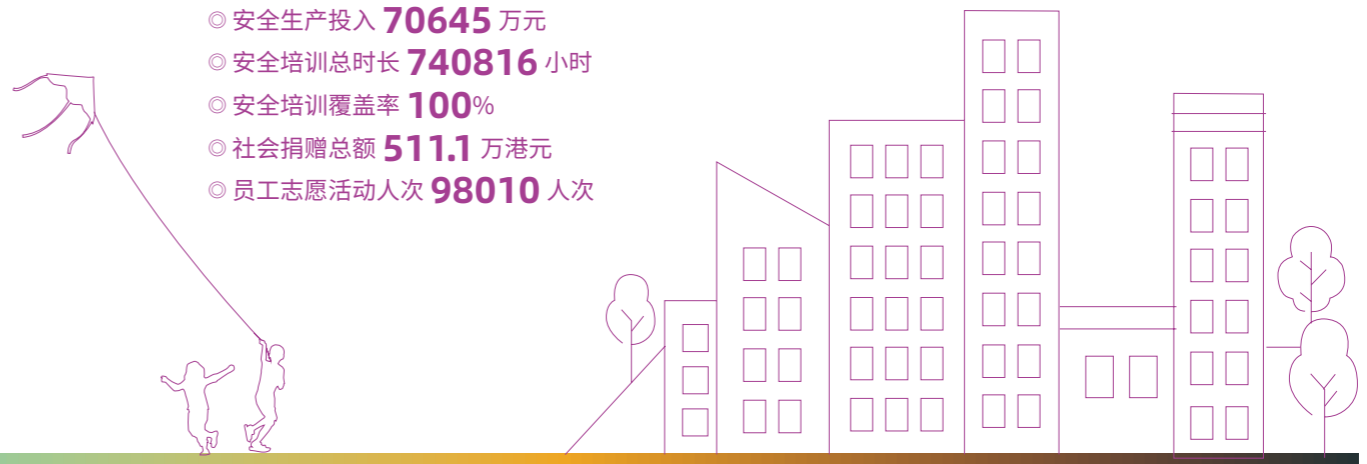
走好民生福祉 “责任路”

华润燃气始终把实现好人民的利益放在首位，把民生责任扛在肩上，坚持生命至上，牢牢守住安全生产底线；热衷慈善公益，着力创建社区治理“共建共治共享”新格局；多措并举助推乡村振兴、多管齐下助力疫情防控，努力加强与群众福祉息息相关的社会建设，全力以赴保障和改善民生，切实增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

- 1 无投诉
- 2 零饥饿
- 3 良好健康与福祉
- 4 优质教育
- 9 产业、创新和基础设施
- 10 减少不平等
- 11 可持续城市和社区

2021 责任绩效

- ◎ 安全生产投入 **70645** 万元
- ◎ 安全培训总时长 **740816** 小时
- ◎ 安全培训覆盖率 **100%**
- ◎ 社会捐赠总额 **511.1** 万港元
- ◎ 员工志愿活动人次 **98010** 人次





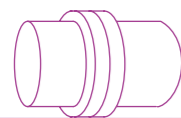
责任故事：战疫情保供气，华润燃气在行动

2021年新冠疫情多点散发，在抗击疫情的过程中，总有太多感动的瞬间让人铭记，也有太多可爱的人让人尊敬。有这样一支队伍，当疫情阻击战的号角吹响，他们便以无私无畏奉献的精神，迅速投入到疫情防控工作第一线。

栉风沐雨，“橙心”突击队奋战一线

3天半的时间，每天近50人24小时连续施工，铺设市政中压燃气管道500余米，建设调压站3座，设计图纸经历2次修改，累计出图10余张……南京疫情发生以来，自7月20日接到首个项目通气要求起，南京公司“橙心”工程突击队24小时昼夜施工，7天完成南京市公共医疗卫生中心厨房燃气设施改造增容工程，保证医院的饮食、热水等基本生活需求；2天完成临时隔离点江宁珑熹台租赁住房通气以及180套华润燃气“百尊”燃气具的安装调试，确保集中隔离人员正常生活。

7月30日凌晨，南京公司再次接到紧急任务，要在五天内在江宁吉山开发区党校临时隔离点的六台热水锅炉具备使用条件。在时间紧、任务重的情况下，南京公司圆满完成市委市政府和区委区政府指示要求，以当前配套工程中最快的进度为坚决打赢疫情防控歼灭战贡献央企力量。



三天半时间，建设调压站3座，铺设市政中压燃气管道

500 余米



> 南京公司工作人员为疫情封控区内隔离点通气

从令如流，为“军工厂”保驾护航

在2020年抗疫期间，荣莱医疗作为民营企业代表被国务院誉为抗击疫情“军工厂”。2021年，在疫情支援紧急的情况下，荣莱医疗需进一步扩大生产规模。关键时刻，抚州公司挺身而出，成立以总经理为组长，市场、工程、运行及客服各部门专人负责的团队，快速对接荣莱医疗。2021年四大厂房均已成功签约，总设计流量高达0.9万方/小时，预计项目新增用气量约1000万方/年，其中三、四号厂房已分别于2021年4月、6月通气投产，现阶段用气量达2万方/日；项目从签约至通气历时仅30天，创造出大用户开发的历史最快速度，为防疫物资的生产“保驾护航”，用专业实力展现出了华润燃气的应变能力和爱心。

一心为民，暖心服务不打烊

2021年12月底，天津市首次迎战奥密克戎，津南区多地成为涉疫重点区域。津燃华润第二分公司津南分公司严格落实疫情防控“四早”要求，立即启动疫情防控应急预案，关口前移、层层布防，迅速响应，全体干部职工与社区网格员“结对子”，为4000余户居民提供购气服务，同时，为减少人员流动，津南分公司党员突击队深入到街道、社区为用户送气上门，让封控区和管控区用户在三九严寒，感受到了无私无畏的燃气人如火的热情和暖心周到的服务。

为确保安全稳定供气，津南分公司按照防疫等级和人员情况将津南区295个小区重新划分巡视片区。防范区和管控区巡线员继续坚持巡线工作，封控小区巡线员积极与社区网格员和物业人员对接，让他们成为燃气监督员，发现燃气问题及时联系对应巡线员，以便第一时间解决安全问题。同时，为提高检测效率，提升巡视能力，第二分公司为津南分公司配备大型激光检测车，对津南区域约200km中低压管线进行无泄漏检测，确保各类设备设施正常运行。



> 津南公司巡线员坚持巡线工作，确保各类设备设施正常运行

没有一个冬天不会过去，没有一个春天不会到来。华润燃气时刻关注疫情动态，积极响应政府号召，主动作为，切实履行社会责任，助力疫情防控工作，诠释着燃气企业的责任与担当。

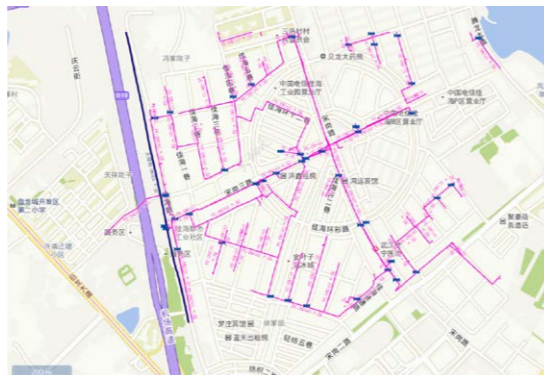
安全生产·守护万家烟火

安全管理

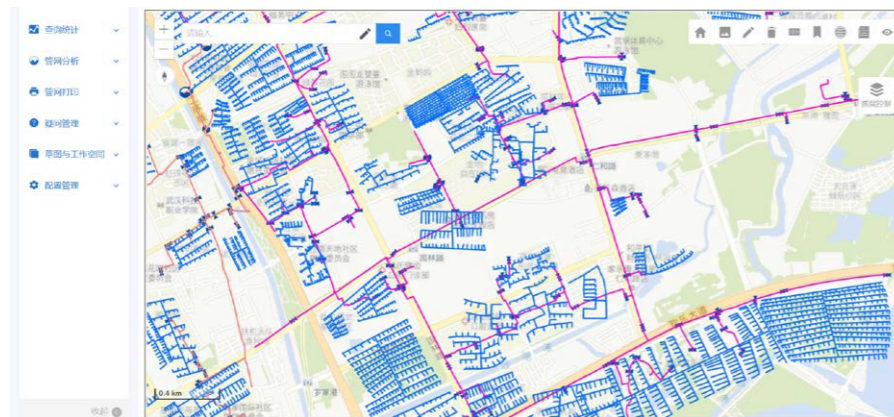
华润燃气坚持安全至上，建立健全安全管理体系，对标国内外优秀经验，融入ISO45001、安全生产标准化等国内外标准，编制发布《华润燃气EHS管理体系》，包括1个管理手册、29个制度指引、29个管理标准，全面涵盖安全、健康、环保等要求；提炼形成符合燃气特色的“五抓五升五降”安全管理模式，各下属成员公司对照建立体系并严格落实，持续提升安全管理能力。

案例：筑牢信息化转型的“安全底座”

“十四五”时期，信息化进入加快数字化发展、建设数字中国的新阶段。华润燃气建立以人为本的燃气安全管理体系，以数字化和信息化提升企业安全运行整体效能。2021年华润燃气启动了IGIS（云地理信息）和EIS（易巡检）系统上线工作，并完成相关培训工作。IGIS系统能够真实记录管道的地理坐标、口径、材质等基本信息，为后期智能化仿真、巡检、调度、指挥等提供最基础和核心的数字化信息。EIS系统在IGIS系统的基础上，集成了管网巡查、检漏、维保、隐患整改等全过程的闭环数字化管理模块，能够对巡检工作质量进行有效管控。EIS、IGIS系统的上线应用为华润燃气有效管控燃气管网风险提供了强力支撑。



> EIS系统实时监控画面



> IGIS系统测绘成果图

案例：“点滴凝聚、润泽中华”无偿献血活动

华润燃气加强对车辆和司乘人员的管理，建立车辆（含租赁）及专兼职驾驶员信息档案，制定《交通安全管理指引》《危险化学品运输车辆交通安全管理指引》；为车辆配备行车记录仪、GPS，并由专人对行驶线路、车速等进行监督管理，极大减少和避免了交通事故发生。

企业安全生产责任考核体系

全员安全生产责任制

安全责任考核机制

指标化考核评分系统

考核评价分析系统

> 2021年9月，大连公司新修订的《安全生产法》正式实施

安全检查

华润燃气坚持将隐患消除于未然，积极优化制度预案、落实安全巡查，确保隐患排查治理工作不走过场、不留死角、不存隐患，确保燃气设施安全平稳运行。2021年，公司发挥总部整合资源、价值创造作用，通过分级审核与分类治理，排查治理隐患问题，实现精准安全管理，有力支撑安全发展。



总部聚焦薄弱企业与高风险环节

蹲点治疗，推动薄弱企业提升；高风险环节重点治理，规范危险作业管理。



提升信息智能化运用

加大智能化、大数据在安全管理中的运用，开发出具有行业领先水平的业务系统，提高业务的运营效率、作业质量与过程安全。



业务与安全部门联合检查

始终坚持“三管三必须”的原则，总部业务部门与安全部门统筹设计、齐抓共管，联合开展安全检查。

案例：无锡车库私接燃气隐患全部清零

无锡市安置房小区部分居民私自改装燃气管道，使用不当极易引发燃气中毒甚至爆炸，安全风险极高。为解决这一问题，无锡公司联合政府，制定车库专项整治方案、安全施工方案和应急预案，协同各区区政府建立“整改协作线”，成立12个专项整治小组专门对接各个街道社区，共计出动3000人次，投入近120余万在各小区设展板、发宣传册，按照隐患清单一户户上门劝说，通过为期一个月的集中整治，累计拆除私接燃气1464处，涉及6区10个街道26个小区，隐患整改率达100%，强力“铲除”全部居民车库私接燃气隐患。



> 华润集团王祥明董事长赴苏州公司开展安全检查

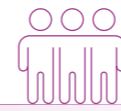


> 王传栋主席赴郑州公司开展安全检查



> 杨平总裁赴惠州大亚湾公司开展安全检查

应急机制



应急演练参与人数

43845 人次

华润燃气建立三级预案管理体系，制定《安全生产事故综合应急预案》，指导各成员公司结合业务实际编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，并通过专家评审和政府备案审查，督促各下属成员公司建立健全覆盖事故灾难、自然灾害、社会安全事件、公共卫生事件的应急及事故管理预案体系，开展定期评估与修订。各部门细化公司《生产安全事故应急响应启动判断标准》，建立适用所站、班组应急响应专项应急预案和现场处置方案，应对各类突发险情。

为不断检验应急预案的可行性和完备性，提高人员应急素质，华润燃气要求各成员企业定期开展紧急救援组织机构及人员培训，每年至少开展各类应急预案演练一次，每三年连同当地政府进行大型综合应急预案演练一次，2021年，公司共组织安全应急演练4278次，参与人数43845人次。



> 兴宁公司举办联合演练



> 宁波公司城市综合体燃气泄漏事故应急救援演练



> 富阳公司参与“9·8杭州危运事故”救援



> 丹东公司紧急处理运输车辆着火事故



> 开江公司安全演练

安全文化

为持续提升各级管理人员安全管理水平和一线作业人员业务能力，公司依托华润集团 EHS 管理系统培训模块，构建全员安全教育培训长效机制。2021 年，公司组织涉及安全工作的中层及以上管理人员开展了第一阶段培训，累计参与 496 人次，平均分数 93 分，参与率 88.6%，全面营造安全生产浓厚氛围。

2021 年 6 月 18 日，华润燃气召开安全生产工作视频会议，华润集团领导、华润燃气管理团队、各区域公司管理团队共 1000 余人参加会议，传达党中央、国务院、国资委等部门对安全生产的指示精神，并进行安全生产工作部署。

全员安全教育培训——2022年第六期《新安法及刑法涉及安全生产的条款解读》

已发布

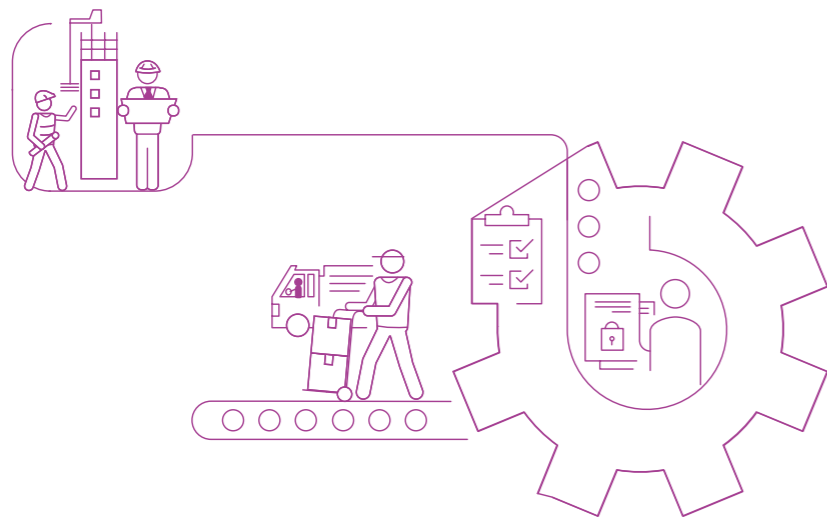
所属单位：华润燃气总部-安... 专业分类：EHS综合/教育培...

培训类型：主要负责人培训 发布时间：2022-06-14 22:...

发布者：陈琢 生效时间：2022-06-15 09:...

复制 学员管理 查看学习详情 查看效果评估 课程下架

> 全员安全教育培训课程



拓展阅读：
安全无小事，共护幸福家
| 安全视频大讲堂上线啦

爱心奉献·情暖社区邻里

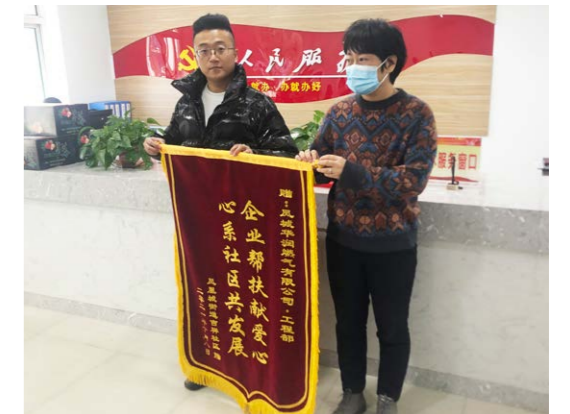
传递企业大爱

参与社区共建

华润燃气心系社区发展，关注居民需求，积极完善社区基础设施建设，大力开展便民服务，不断提高群众生活质量和水平，营造社区和谐、生活幸福的良好氛围。

案例：丹东公司为老旧小区维修健身设施

2021 年 10 月，丹东公司派施工队对吉祥小区的所有健身设施进行维修、除锈、刷油漆等工作，极大改善了小区居民的锻炼环境，得到了社区工作人员及居民用户的认可及表扬，并赠予丹东公司一面“企业帮扶献爱心，心系社区共发展”锦旗。



案例：衡水公司设立“爱心驿站”传递温暖正能量

2021 年 8 月，衡水公司在 5 处营业厅内设立“爱心驿站”。热水、一次性口罩、医药箱、手机充电等便民服务一应俱全，成为广大户外劳动者的“歇脚地”和“加油站”，让群众感受到衡水公司的服务温度，营造出理解、关爱、尊重户外劳动者的良好社会氛围。



关爱弱势群体

华润燃气以良善之心关爱弱势群体，以坚持之心带动公益，关注青少年健康成长，开展爱心助学活动；慰问孤寡老人及弱势群体，奉献爱心传递温暖，为构建和谐社区创造良好的社会氛围。



> 滕州公司开展“走进敬老院 温暖老人心”活动



> 长兴公司开展“‘今秋’重阳情意浓，长兴华润表寸心”活动



> 青岛公司开展“情系桑榆慰晚晴 重阳关怀暖人心”活动



> 中山公司为当地困难、孤寡老人举办长者生日会

倾心志愿服务

华润燃气始终弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，积极投身志愿者服务工作，加强志愿服务品牌建设，开展献血献爱心、夏日送清凉等社区志愿活动，通过切身体验增进民生福祉，向广大人民群众传递温暖、传递正能量、传递志愿服务时代精神。

案例：“点滴凝聚、润泽中华”无偿献血活动

2021年3月5日是第58个“学雷锋纪念日”，也是第22个中国青年志愿者服务日。大连公司团委联合郭明义爱心团队大连公司分队在3月5日下午组织了“点滴凝聚、润泽中华”的无偿献血活动。本次献血活动共有40余名员工报名，30名爱心员工参与献血，共采集了7000毫升血量。

共采集血量

7000 毫升



案例：邹城公司打造“燃梦先锋”志愿者服务品牌

多年来，邹城公司党委积极打造“燃梦先锋”志愿者服务品牌，开展各项志愿服务活动。2021年，“燃梦先锋”志愿者团队结合民意“5”来听行动，开展“党员进社区、服务践初心”活动，义务维修灶具15台；开展“美邹美家、情暖邻里”志愿服务活动，帮助10户无劳动能力困难户打扫卫生、清洁庭院；LNG加气站党员结合岗位工作，开展“我为重卡保清洁”志愿活动，为35位前来充装LNG的客户免费冲洗、擦拭车辆，荣获邹城市住建系统先进基层党组织、邹城市新时代文明实践优秀志愿服务项目称号。



共建防疫屏障 同心抗疫

华润燃气积极履行央企责任，面对全国多点散发疫情，鼓励下属公司结合自身实际积极开展抗疫支持工作，切实发挥党员同志先锋模范作用，践行国企使命担当，为抗疫一线提供人员和物资支持，协助当地政府、社区全力守护群众生命财产安全，以实际行动弘扬抗疫精神。

案例：宁波公司闻令而动，勇敢逆行

2022年1月1日，宁波市北仑区启动一级应急响应，实行临时封闭管控。宁波公司闻令而动，集结力量，勇敢逆行，坚持防疫保供“两手抓”，第一时组建保供突击队，办理车辆防疫通行证，输送防疫物资，加强对医院、隔离酒店等重要场所巡控巡护，积极参加核酸检测、防疫消杀等志愿服务；同时硬核保障民生用气、支撑企业陆续复工复产，与北仑人民心手相连、共克时艰，为北仑以最快速度实现“社区清零”“彻底清零”提供强力支援。

感谢信

宁波兴光液化气有限公司北仑分公司：

2022年新年伊始，北仑突发疫情。在这危急时刻，全省上下迅速行动，倾力支持，贵单位积极响应号召，火速集结力量，毅然奔赴抗疫战场，与北仑人民心手相连、共克时艰，为北仑以最快速度实现“社区清零”“彻底清零”提供了强力支援。在此，我们向宁波兴光液化气有限公司北仑分公司的大力支持、无私帮助表示衷心的感谢和最诚挚的敬意！

大战大考见担当，大风大浪显真情。我们不会忘记，驰援力量进行出征、冲锋在前，争分夺秒、连续奋战，谱写了人民至上、生命至上的壮丽诗篇；我们不会忘记，援助单位紧急行动、克服困难、慷慨解囊、雪中送炭，讲述了举省同心、众志成城的感人故事；我们不会忘记，志愿者队伍不讲条件、不计得失，服从指挥、恪尽职守，彰显了党性坚定、作风顽强的硬核担当。我们不会忘记，宁波兴光液化气有限公司北仑分公司在疫情发生后，第一时间组织液化气保供突击队，派遣车辆、人员进入管控区和封控区，保障了居民的生活用气。你们为北仑人民打赢疫情防控阻击战树立了榜样，提振了士气，坚定了信心，赢得了全区上下的广泛赞誉。

困难终将过去，静候春暖花开。我们坚信，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，有省委省政府、市委市政府

府的周密部署，有贵单位的鼎力支持，有全区党员干部群众的戮力同心，有社会各界的无私奉献，北仑一定能够夺取疫情防控和经济社会发展“双胜利”！

再次致以崇高的敬意！



相关方感言：

“我们不会忘记，在此次疫情期间，华润兴光人凝心聚力、攻坚克难，始终坚守岗位，为保障北仑区燃气管网安全运行、民生稳定用气所做出的贡献！”

——北仑区委、区政府的感谢信



案例：西安公司成立“长安花”志愿者服务队，众志成城抗疫情

2021年12月，新冠肺炎疫情席卷西安城，西安人民上下一心、齐心协力抗击疫情，共渡难关。西安公司党支部统筹部署，成立“长安花”志愿者服务队，充分发挥“润燃”党员先锋队、党员先锋岗作用，在志愿服务、检测体温、配送居民生活物资等方面践行华润红色央企的责任和担当，助力西安市疫情防控工作；同时，“长安花”志愿者服务队向全体党员及员工发出《抗击疫情志愿同行的志愿者倡议书》，号召全体党员和员工共克艰难，共托希望，为夺取疫情防控胜利贡献智慧和力量。

“长安花”志愿者服务队于2021年的最后一天成立，短短3个小时，就在公司内召集到97名志愿者。当人们还沉浸在过新年的氛围中时，“长安花”志愿者服务队已经迅速同临潼区保民生重点保供单位华润万家超市临潼店取得联系，向华润万家超市临潼店支援“长安花”志愿者，并开始有序参与保民生线上生活选购配送物资工作，为打赢新型冠状病毒感染肺炎疫情防控阻击战贡献更大力量。



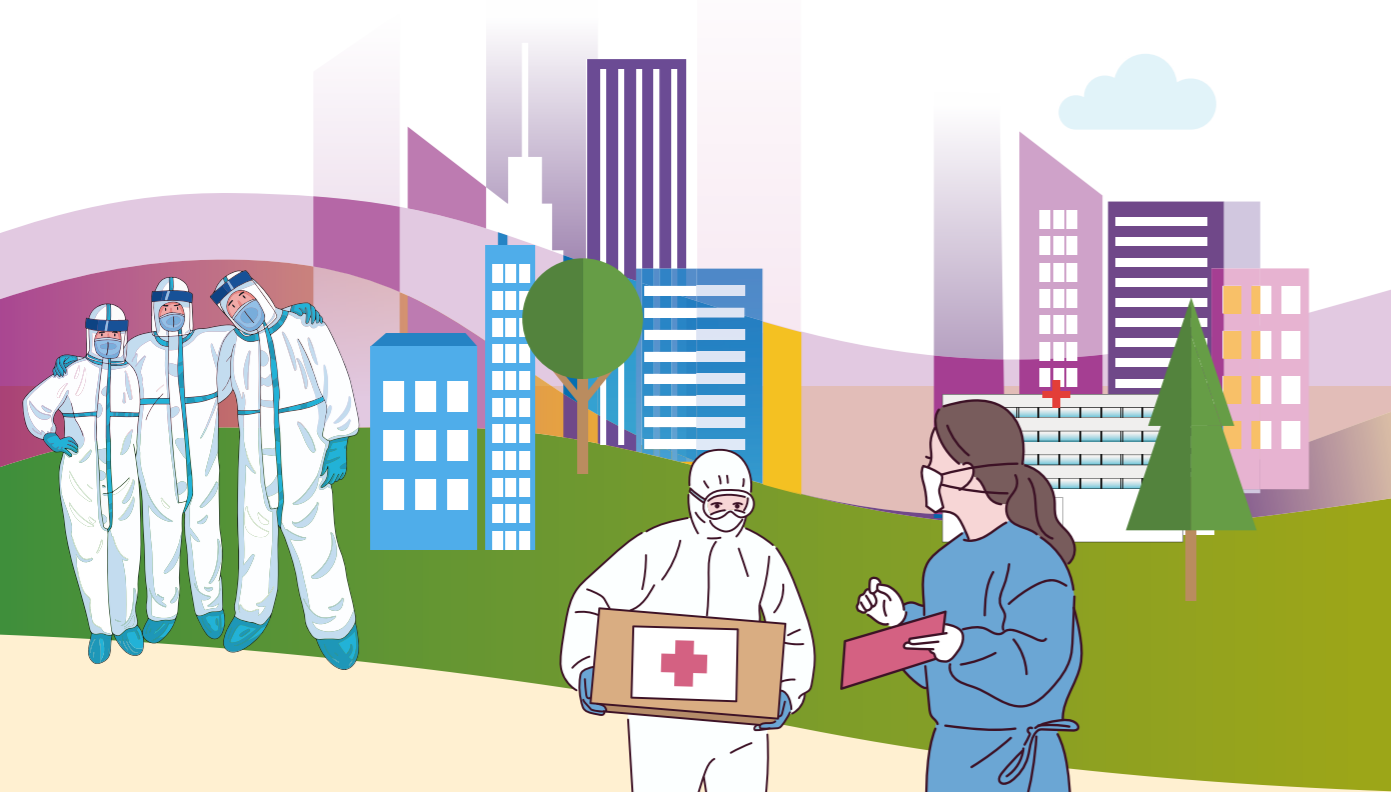
> 无锡公司抗疫志愿者再出发

员工疫情防控

华润燃气严格落实常态化疫情防控各项要求，持续做好科学防控，全方位加强安全防护与人员健康保障，做好防疫物资储备工作，开展员工健康监测管理等工作，全面保障员工安全健康。



> 慈溪/宁波公司全体员工分批次、分时段地接种新冠疫苗



推进乡村振兴

华润燃气在高质量发展的同时，不忘初心使命，凝心聚力巩固脱贫攻坚成果，助力推进定点帮扶、对口支援县乡村全面振兴。截至 2021 年，华润燃气累计开发乡镇 1095 个，接驳乡镇居民用户 485 万户，覆盖 22 个省 / 直辖市。



> 富阳公司开展振兴乡村燃气建设

案例：楚雄公司开展爱心助农暖心帮扶

2021 年 9 月 1 日，楚雄公司与紫溪山平掌村取得联系，与当地村民建立直销渠道，打通农产品销售的“最后一公里”，让优质的农副产品走出大山，为村民增收增益，此次活动共助销土鸡蛋等农副产品共计 2000 余元，让广大人民群众切身感受到华润燃气的担当和温暖。



内江公司争取到省级财政奖补资金
100 万元

案例：内江公司以“匠心”抓“初心”

内江公司以资中县 2021 年扶持发展村集体专项资金支持为契机，发挥财政资金撬动作用，编写本村集体经济发展规划，争取到省级财政奖补资金 100 万元，同时统筹整合资产、资源、资金，引导支农、扶困、产业等各类项目向村级集体经济发展项目适度倾斜，通过落实完善财税减免优惠、土地优先安排等利于农村集体经济发展的各项优惠政策，形成资金、信息、技术等各类资源的叠加效应，增强“输血”功能，持续为壮大村集体经济提供保障。

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，在与各利益相关方的沟通实践中推动企业可持续发展。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，制定《华润燃气社会责任工作管理办法》，并配套制定详细的年度规划，指导公司开展可持续经营工作，携手股东、政府、客户、员工、伙伴、社区等利益相关方，共同履行社会责任。

责任理念

使命

促进绿色发展 共创美好生活

愿景

成为大众信赖和喜爱的
世界一流能源服务企业

价值观

诚实守信 业绩导向
以人为本 合作共赢

责任治理

华润燃气不断完善社会责任组织体系，持续加强各部门联动，逐渐优化社会责任报告编制工作机制，使社会责任治理更加规范。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，负责执行相关工作目标与计划，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	<p>编制华润燃气社会责任中长期规划，推动落实华润燃气社会责任战略、集团对社会责任工作的重大决议；</p> <p>组织编制华润燃气年度社会责任报告，并以编制好社会责任报告为抓手，通过以编促管、以点带面，全面提升华润燃气社会责任管理及实践水平；</p> <p>完善华润燃气社会责任制度体系、指标体系，开展社会责任绩效评估，组织社会责任评估活动；</p> <p>指导、推进各单位社会责任工作；</p> <p>负责华润燃气社会责任研究、培训、交流与传播等日常管理工作；</p> <p>定期跟进社会责任工作情况。</p>
战略投资部	协助制定集团战略规划及商业计划、推动集团对外并购及内部协同、推动形成价值创造新模式和业务增长点、推动集团转型升级等专项工作。
人力资源部	主管员工责任建设议题，落实员工基本权益保护、职业发展、成长与培训等专项工作。
财务部	负责落实股东及债权人权益保护、资金安全、依法纳税等专项工作。
审计部	负责效能监察、风险管控，内控体系建设，对社会责任融入集团制度的合规性、有效性、适当性进行评价。
监察部	负责诚信合规、合规管理。
市场客服部	负责客户服务、客户权益保障、综合服务、品牌推广、社区共建等专项工作。
营运部	负责工程管理、责任采购、供应商管理、技术创新。
法律合规部	负责依法合规建设，对公司治理、守法合规、公平运营、权益保护提供专业指导。
智能与信息化部	负责信息技术支持、数字化平台建设、科技创新孵化、智能装备制造。
安全管理部	主管环境责任、安全生产等责任议题，负责集团安全生产和职业健康、节能减排和生态环境保护、“双碳”目标等专项工作。
群众工作部	负责员工活动、员工关系、员工关爱、党群关系等专项工作。
巡察办公室	负责巡察监督，确保社会责任相关工作诚信合规，对涉嫌违纪违法问题的线索进行调查核实，对涉及违纪违法问题的单位和相关责任人开展严肃追责问责。
气源管理部	负责气源保供。
综合能源部	负责综合能源解决方案、新能源利用与能效提升、“双碳”目标。

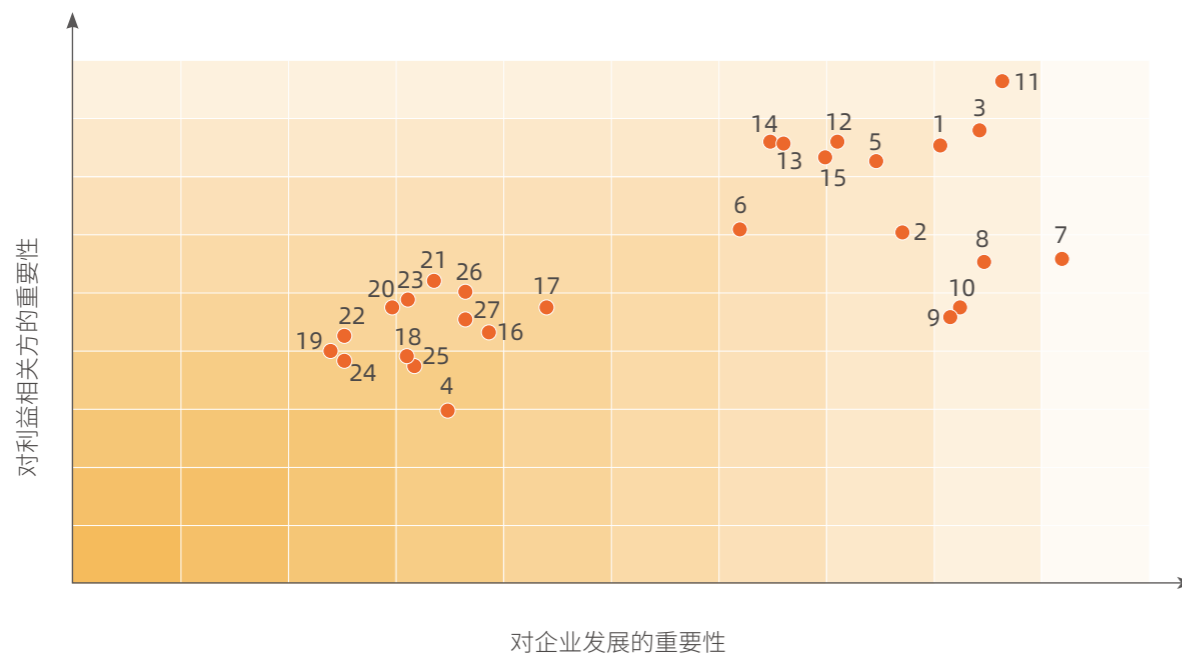


议题分析

华润燃气逐步完善社会责任实质性议题识别与管理，每年都会通过分析行业政策趋势、国内外报告标准，对标行业优秀报告、开展内外部利益相关方调查等方式，从“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	重视责任管理	客户责任	14	维护客户权益
	2	规范公司治理		15	升级服务品质
	3	加强风险防控	伙伴责任	16	加强战略协作
	4	维护股东权益		17	推动行业发展
	5	诚信经营经营		18	诚信阳光采购
	6	推进提质增效		19	打造责任供应链
员工责任	7	保障员工权益	环境责任	20	完善环保管理
	8	关注职业健康		21	推进节能减排
	9	助力员工成长		22	实施节能技改
	10	关爱员工生活		23	拓展低碳能源
客户责任	11	安全稳定供气	公共责任	24	助力乡村振兴
	12	打造智慧燃气		25	全力抗疫救灾
	13	严守产品质量		26	热心公益服务
		27		服务区域发展	

实质性议题矩阵图



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，构建“日常、定期、年度”三位一体的社会责任沟通机制，并不断创新与利益相关方的沟通方式。搭建多元的内外部沟通平台，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、媒体沟通等方式，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政策，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。

案例：南阳公司举办“我为群众办实事”公众开放日活动

5月14日，南阳市2021年度消费者满意度调查活动走进南阳华润燃气公司。南阳市消费者协会秘书长黄宗幸、南阳广播电视台记者及消费者代表一行20余人参加由南阳公司举办的“我为群众办实事”公众开放日活动。在座谈会上，双方就违约金收取、燃气安装周期等问题进行充分交流，南阳公司对交流的问题和建议进行一一回应，并承诺逐步落实。

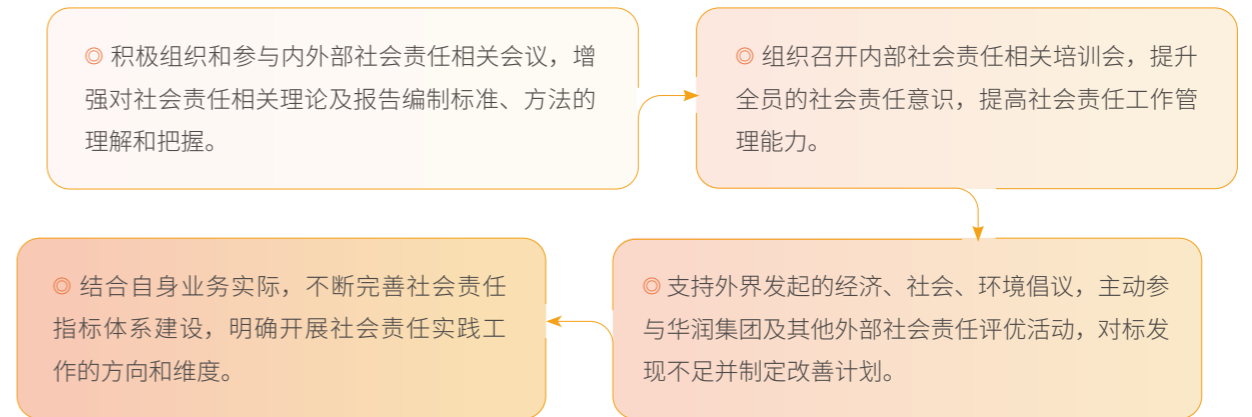


回应利益相关方

利益相关方	对华润燃气的期待	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 提供满意服务 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 发展新能源 倡导绿色办公
 社区	抗疫防疫 扶弱助困 捐资助学 志愿服务	积极参与抗疫防疫工作 响应乡村振兴号召 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履责能力，培育负责任的企业文化。



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

责任荣誉

华润燃气发布《华润燃气 2020 社会责任报告》连续五年获得“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 2021 年香港绿色企业“超卓环保安全健康奖”金奖

未来展望

善弈者谋势，善谋者致远。2022年是华润燃气成立15周年，新的一年，华润燃气将以更大的勇气和决心，为高质量发展书写新篇章。

我们将围绕建设“成为大众信赖和喜爱的世界一流能源服务企业”，深度践行“1+2+N”的业务发展战略，推动业务持续增长；深度融入京津冀、长三角、粤港澳等区域发展，聚焦“双碳”目标，提供低碳、零碳的综合能源解决方案，有力践行国家发展战略；按质按量完成国企改革三年行动任务，坚定实施数字化转型，以改革创新加强发展动力；围绕产业链延伸客户价值，持续提升综合服务业务渗透率，为客户提供多元化的能源供应及服务；凝聚发展合力，以更深度的合作交流建立稳固的伙伴关系，以全方位的成长关怀打造幸福职场，以强烈的责任担当与公众共享发展成果。

越关山万里重峦叠嶂，闯激流险滩惊涛骇浪，华润燃气将以新时代“深圳精神”为指引，赶时代之海、弄先锋之潮，始终走在行业的最前沿。



附录

关键绩效

经济责任

指标	单位	2019	2020	2021
资产总额	亿港元	818.24	938.71	1061.36
净资产	亿港元	358.22	468.68	540.38
总资产报酬率	%	11.45	10.69	11.49
营业收入	亿港元	569.76	558.64	781.75
营业成本	亿港元	427.63	408.37	598.80
利润总额	亿港元	84.22	89.90	111.84
营业利润	亿港元	84.41	90.54	111.30
净利润	亿港元	65	67.12	84.40
净利润报酬率	%	18.15	14.32	16.73
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	50.43	51.51	63.95
股东应占净利润	亿港元	50.43	51.51	63.95
经营性净现金流	亿港元	86.02	86.16	83.90
投入资本收益率	%	13.7	12.53	13.38
成本费用利润率	%	16.19	17.85	15.68
净资产收益率	%	19.28	16.27	16.59
国有资产保值增值率	%	116.9	132.09	115.42
资产负债率	%	56.22	50.07	49.08
每股收益	港元	2.32	2.31	2.82
利税总额	亿港元	117.75	113.35	150.19
纳税总额	亿港元	33.84	25.89	38.35
燃气用户数量	万户	3795	4184	4587
固定资产总投资	亿港元	55.66	59.29	68.55
年度销气量	亿立方米	280.1	290.2	340.8
经济合同履约率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100
行业排名 (普氏能源资讯全球排名)	位次	129	112	98
市场占有率	%	9.1	9.1	9.2

经济责任

指标	单位	2019	2020	2021
新品销售额	亿元	2.94	2.54	4.00
研发投入	亿元	1.7	0.92	2.02
新增专利数	个	18	19	114
重大创新奖项	个	0	1	1
参与形成国际、国家或行业标准数	个	-	-	1
产品出厂合格率 (PERCEN 百尊)	%	100	100	100
销售总额 (PERCEN 百尊)	万元	66000	57500	78200

社会责任

指标	单位	2019	2020	2021
安全培训投入	万元	1976	1631	2328
安全培训总时长	小时	596897	699939	740816
安全培训参与人次	人次	263187	273253	338874
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	2885	3052	4278
安全应急演练参与人次	人次	37794	35916	43845
安全生产投入	万元	56243	55508	70645
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
专职安全管理人员数量	人	749	813	937
安全管理人员持证人数	人	2685	2321	3513
注册安全工程师人数	人	935	958	1003
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	%	96	100	100
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	%	93.9	92	91.47
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
投诉解决率	%	100	100	100

社会责任

指标	单位	2019	2020	2021
客户满意度	分	93.2	94	91
员工总人数	人	48570	48205	52354
女性员工人数	人	15542	16969	18324
新增就业人数	人	539	2071	2051
女性管理者比例	%	24.9	15.5	23.19
残疾人雇佣人数	人	61	81	86
少数民族员工人数	人	1388	1416	1634
当地员工雇佣人数	人	33999	32062	35835
员工流失率	%	5	5	2.71
接收应届毕业生人数	人	592	545	439
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	11	11	11
员工平均工资水平	万元	9.1373	9.64	10.89
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	1848	1158	1113.1
人均培训时长	小时	77.8	38.2	24.54
员工培训覆盖率	%	100	58.7	61.5
员工培训投入总额	万元	1699.5	2509.4	3516.83
困难员工帮扶投入	万元	253.26	271	273.56
救助困难员工投入	万元	37.56	39.8	35.5
救助困难员工人数	人次	344	361	312
走访慰问困难员工家庭投入	万元	47.8	52.5	50
走访慰问困难员工家庭数	户次	592	621	561
资助困难员工子女入学投入	万元	6.04	6.6	7.4
资助困难员工子女入学数	人次	42	44	35
救助患病员工投入	万元	161.86	174.8	180.08
救助患病员工数	人次	2342	2436	2183
帮扶专项资金投入	万元	429.57	277.7	179.33
社会捐赠总额	万港元	907.5	778.25	511.1
员工志愿活动人次	人次	28630	107000	98010

环境责任

指标	单位	2019	2020	2021
环保总投入	万元	2498.49	2513.57	3666.74
节能减排技术改造投入	万元	2401.62	2419.99	3486.54
环保培训参与人次	人次	143242	161425	191127
环保培训总时长	小时	251726	292267	348967
召开视频会议时长	小时	262	8400	11952
视频会议涉及会议室	个次	2598	37612	46781
环保培训总投入	万元	96.87	117.19	144.66
综合能源消费量	万吨标准煤	4.6947	4.0116	4.3147
二氧化碳排放量	万吨	24.31	20.22	18.11
碳强度	吨/万元	0.137	0.03	0.0186
二氧化硫排放量	吨	96.59	92.43	96.06
氨氮排放量	吨	0	0	0
COD 排放量	吨	0	0	0
氮氧化物排放量	吨	0	0	0
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0071	0.0059	0.0055
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0261	0.0204	0.0201
温室气体总排放量	万吨	24.3086	20.2227	22.3
水资源耗用量(生活用水)	吨	-	1359529	1472949
水资源耗用量(生产用水)	吨	-	9084	10751
年度新鲜水用水量	万吨	-	136.8613	148.37
制成品所用包装材料总量	吨	387.60	412.52	1421.15
新建项目执行环境和社会影响评估的比率	%	100	100	100

> 注：1. 参考国家发改委委托国家应对气候变化战略研究和国际合作中心编制的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与指南报告》（试行）和《中国石油和天然气生产企业温室气体排放核算方法与报告指南》（试行）对华润燃气 2021 年度温室气体排放进行核算。

2. 温室气体指范围一和范围二排放量，其中范围二指的是外购电力，其排放因子选取 2022 年 3 月 10 日中国生态环境部办公厅发布的《关于做好 2022 年企业温室气体排放报告管理相关重点工作的通知》中对其他行业企业温室气体排放核算要求明确的全国电网排放因子，即 0.5810tCO₂/MWh。

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	01
主席致辞		P2.1-P2.2	04
关于华润燃气	公司概况	P4.1,P4.3,P4.4	06
	成员企业分布	P4.3	07
	企业文化	P4.1	08
	业务布局	P4.2	08
	组织架构	P4.2	09
责任聚焦：十五最好风景，燃梦之路尽芳华	岁月为证，奋斗不止	P3.1-P3.2	10
	同路同行，共庆此时	P3.1-P3.2	12
争当一流燃气“排头兵”	规范治理·夯实发展根基	M1.1-M1.5,S1.1-S1.2,S1.4	20
	创新赋能·点燃智慧引擎	M2.4-M2.7,M3.5	24
树立价值创造“风向标”	坚守品质·滋润美好生活	M2.1-M2.3	32
	服务满意·升级客户体验	M2.8-M2.18	36
绘就绿水青山“路线图”	生态文明·聚焦低碳环保	E1.1-E1.2,E1.5,E3.1,E3.2,E3.6	44
	清洁能源·创建绿色家园	E1.3,E1.6-E1.10,E2.1-E2.6,E2.8,E2.11-E2.25	45
建设成长成才“加油站”	基本权益·打造幸福职场	S2.1-S2.4,S2.6-S2.8,S2.10-S2.13,S2.17-S2.18	54
	职业发展·燃放青春之歌	S2.14-S2.16	59
奏响互利共荣“协奏曲”	区域建设·服务国家战略	M3.1,M3.6,M3.7	66
	诚信合作·引领行业进步	M3.1-M3.4,M3.6,M3.8-M3.16	68
走好民生福祉“责任路”	安全生产·守护万家烟火	S3.1-S3.7	76
	爱心奉献·情暖社区邻里	S4.1,S4.5,S4.6,S4.10,S4.11,S4.12-S4.14	81
责任管理	责任战略	G1.1-G1.2,G2.3,G4.1	88
	责任治理	G2.3,G3.1-G3.3	89
	议题分析	G2.1	90
	责任沟通	G6.1-G6.2	91
	责任文化	G4.2,G5.1-G5.2,G6.3	93
未来展望	责任荣誉	A3	93
		A1	94
附录	关键绩效	A2,E1.4	96
	指标索引	A5	100
	评级报告	A4	101
	意见反馈	A6	102

评级报告

《华润燃气控股有限公司 2021 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 2021 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；将报告定位为披露履责信息、提高社会责任管理水平、宣贯社会责任理念、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、专家意见、华润集团核心议题、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；积极推动下属企业重庆燃气、成都燃气独立编发社会责任报告，强化了社会责任纵向融合力度；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、简版手册的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、确保投资透明、普及安全用气、优化客户服务、保障燃气供应、生产和运输安全保障、职业健康管理、应急和灾害保障体系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“争当一流燃气‘排头兵’”“树立价值创造‘风向标’”“绘就绿水青山‘路线图’”“建设成长成才‘加油站’”“奏响互利共荣‘协奏曲’”“走好民生福祉‘责任路’”等角度系统披露了所在行业核心指标的 90.79%，完整性表现卓越。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“安全生产事故数”“员工伤亡人数”“千人死亡率”“员工流失率”“年度新增职业病和企业累计职业病例”等负面数据信息，并简述宁波公司客户投诉事件的处理情况，平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“资产总额”“利润总额”“安全培训投入”“社会捐赠总额”“综合能源消费量”“碳强度”等 105 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“行业排名（普氏能源资讯全球排名）

98 名”“华润燃气客户满意度连续多年名列当地公用事业单位第一名”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》以“燃情十五载 逐梦再出发”为主题，从六大篇章全面展现企业年度履责理念、实践与成效，框架结构清晰，章节体例一致，回应了相关方的期望与诉求；封面设计采用矢量风格，巧妙融合美好生活场景及企业主营业务元素，提升了报告的辨识度；篇章跨页选用特色履责场景的实景大图，嵌入叙述性引言及“2021 责任绩效”，提纲挈领，总领性强；设置“利益相关方感言”专栏佐证企业履责成效，嵌入二维码延伸阅读报告内容，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“十五最好风景，燃梦之路尽芳华”责任聚焦，以时间轴形式生动展示企业十五年筚路蓝缕的奋斗历程，彰显了企业的责任担当；各章开篇设置“责任故事”，讲述章节亮点项目或行动，展现了企业的责任引领；制定《华润燃气控股有限公司社会责任工作管理办法》，规范社会责任报告的编制和传播流程，构建《华润燃气社会责任管理关键绩效》指标体系，增强社会责任信息披露的规范性，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★+)

经评级小组评价，《华润燃气控股有限公司 2021 社会责任报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性及创新性均达到五星级，综合为“五星佳”级，是企业社会责任报告中的典范。



华润燃气社会责任报告连续五年获得五星级、首次获得五星佳级评价

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，提升报告的完整性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家



出具时间：2022 年 6 月 27 日

扫码查看企业评级档案

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《华润燃气 2021 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) 82690560

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：+85225938200

传真：+85225988228

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：（请在相应的位置打“√”）

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？



深圳

电话：(0755) 8266 8008

传真：(0755) 8269 0560

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