

情系千家  
万户  
点燃美好  
生活

2016 华润燃气  
社会责任报告

# 目录

## Contents

<b>主席寄语</b>	<b>02</b>		
<b>公司简介</b>	<b>03</b>		
<b>十年燃气梦，见证华润情</b>	<b>06</b>		
<b>诚信合规，十年阳光运营</b>	<b>12</b>	<b>亲切真诚，十年温暖万家</b>	<b>36</b>
合规管理	13	客服体系	37
股东权益	16	专业服务	37
<b>安全放心，十年燃气保供</b>	<b>18</b>	<b>尊重信赖，十年相伴成长</b>	<b>42</b>
安全生产	19	员工权益	43
携手伙伴	26	员工成长	43
		员工关爱	46
<b>清洁环保，十年绿色能源</b>	<b>28</b>	<b>感恩回馈，十年福气相传</b>	<b>48</b>
绿色管理	29	扶贫助困	49
绿色经营	32	捐资助学	50
绿色办公	35	关爱特殊群体	50
		志愿服务	51
<b>责任管理</b>	<b>52</b>	<b>未来展望</b>	<b>57</b>
责任战略	52	<b>附录</b>	<b>58</b>
责任治理	52	关于本报告	58
责任融合	53	关键绩效	59
责任沟通	53	指标索引	61
责任能力	55	评级报告	62
实质性议题分析	55	意见反馈	63

## 主席寄语



华润燃气董事局主席 王传栋

华润燃气成立于2007年，于2008年在香港上市。多年来，华润燃气一直以客户需求为导向，致力于为客户带来清洁、高效、安全的燃气，不断提升客户的生活品质。近年来，国家鼓励民间资本进入能源行业，面对日趋激烈的市场竞争，华润燃气从未放弃自己的品牌定位，不断提升服务水平，努力开拓新市场，致力于实现“成为中国最受尊重的燃气行业领导者”的企业愿景。

安全是燃气企业的生存之本，也是华润燃气最为关注的议题。华润燃气的用户逾2600万户，运营业务遍及全国22个省、3个直辖市。为了保障用户安全，华润燃气运用新科技，置换老旧管道、加强安全排查，致力于为客户带来全新的安全体验。

质量是安全的一道重要屏障，多年来华润燃气一直将产品质量放在重要高度。我们打通多渠道气源，提升气质，致力于为用户提供优质气源；我们承诺所有的燃气管道等设备均来自知名厂家，由华润集团统一采购和管制，用质量为安全保驾护航；我们积极打造“PERCEN百尊”品牌燃气具，不断推出新品，淘汰老旧产品，打通终端责任链。

2016年也是华润燃气积极响应国家号召，大力发展智慧燃气的一年。区域化定制工厂的设立，提升了管道寿命与安全；北斗系统的运用，实现了随建随测；数据监控与采集系统的建设，实现了安全事故的提前预警；共享中心的建设，实现了区域信息共享；远程控制系统的调控，实现了气源的保供；过流阀的建设，控制了燃气外泄；超声波表具的开发，实现了更精准计量。

华润燃气坚持“做得比说得好”，未来我们将一如既往坚守诚信合规底线，秉承“专业、高效、亲切”的服务宗旨，在追求卓越表现的同时努力提升经营效率、提供安全可靠的清洁能源及体贴、周到、高效的服务，为股东创造不断增长且可持续的业绩，为雇员提供广泛的个人发展机会，为中国和世界的环境保护及改善做出贡献，立志成为“中国下游城市燃气分销行业最受尊敬的领导者”。

# 公司简介

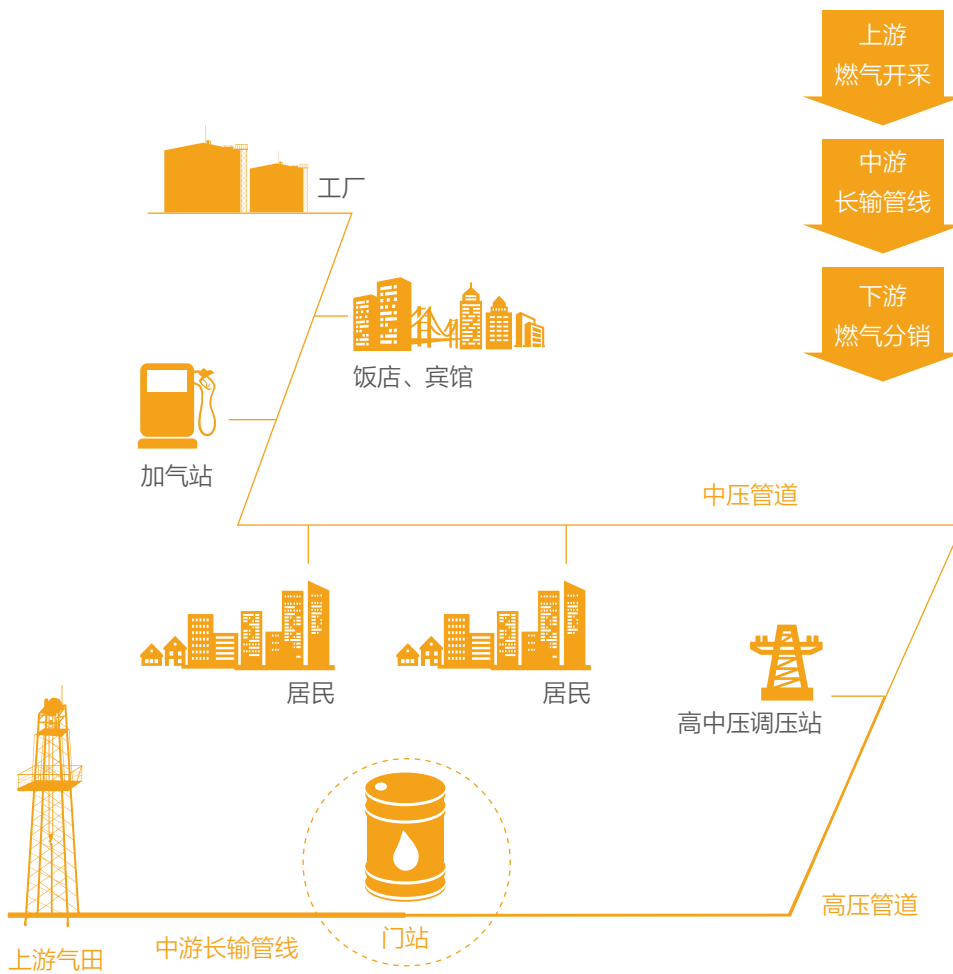
华润燃气成立于2007年1月，公司总部设在深圳，是华润集团战略业务单元之一，2008年10月底华润燃气在香港成功上市，现已位列香港恒生综合指数成份股，是中国最大的城市燃气运营商，主要在中国内地投资经营与大众生活息息相关的城市燃气业

务，包括管道燃气、车用燃气及燃气器具销售等。

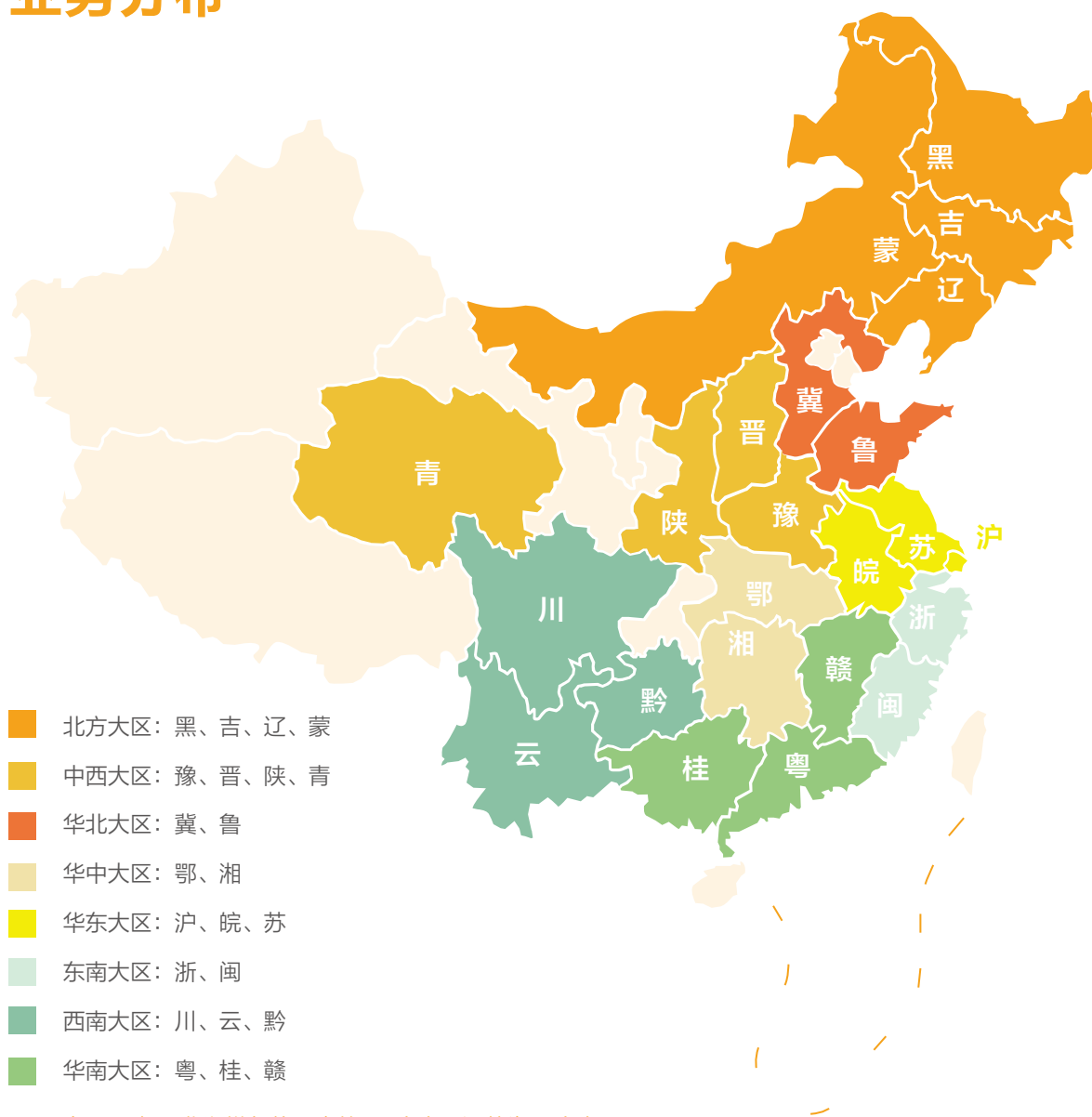
截至2016年底，华润燃气总资产逾596.75亿港元，城市燃气项目共计227个，燃气年销量162.7亿立方米，用户2650万户，运营业务主要分布在南京、成都、武汉、昆明、济南、福州、

郑州、重庆、南昌、天津、苏州、无锡、厦门等200多座大中城市，遍及全国22个省、3个直辖市。公司连续4次入选“普氏能源资讯全球能源企业250强”，排名由2015年的181位显著提升至2016年的140位。

燃气产业链示意图



# 业务分布



## 管道燃气

截至2016年底，华润燃气共有管线10.04万公里，涉及22个省，179个城市。

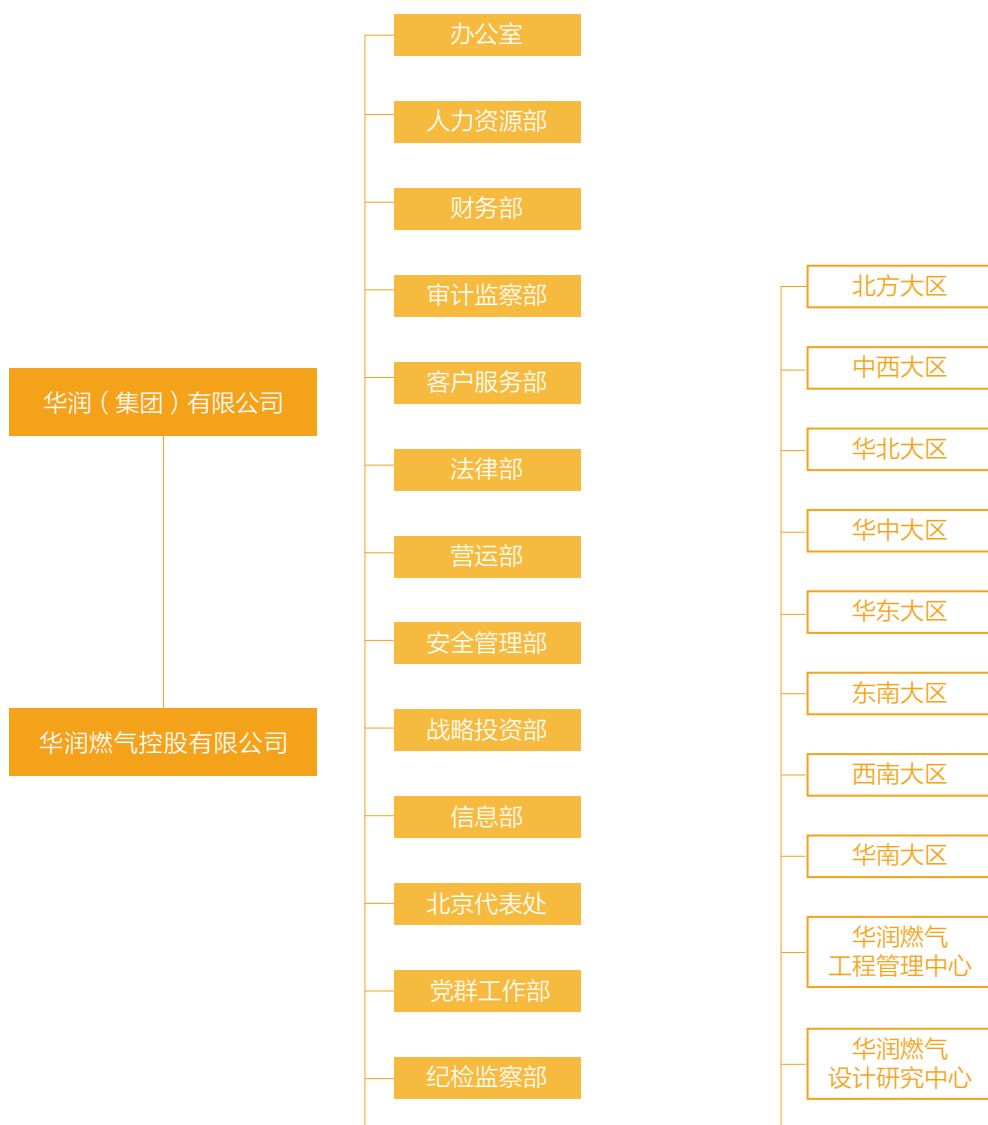
## 车用燃气

华润燃气已建成并投运近400座站点，发挥成员公司众多的优势，连点成线，连线成网，全面布局，年度合同供应量20万吨，拥有运输车辆100台，打造贴近客户需求的天然气加气加注网络。

## 燃气器具

“PERCEN百尊”是华润燃气旗下燃气具品牌，从研发生产、便捷购买、规范安装、安全供气、优质维修到定期安检实施全方位服务，在全国32个省级行政区，近200个市县开设销售门店。

# 组织架构





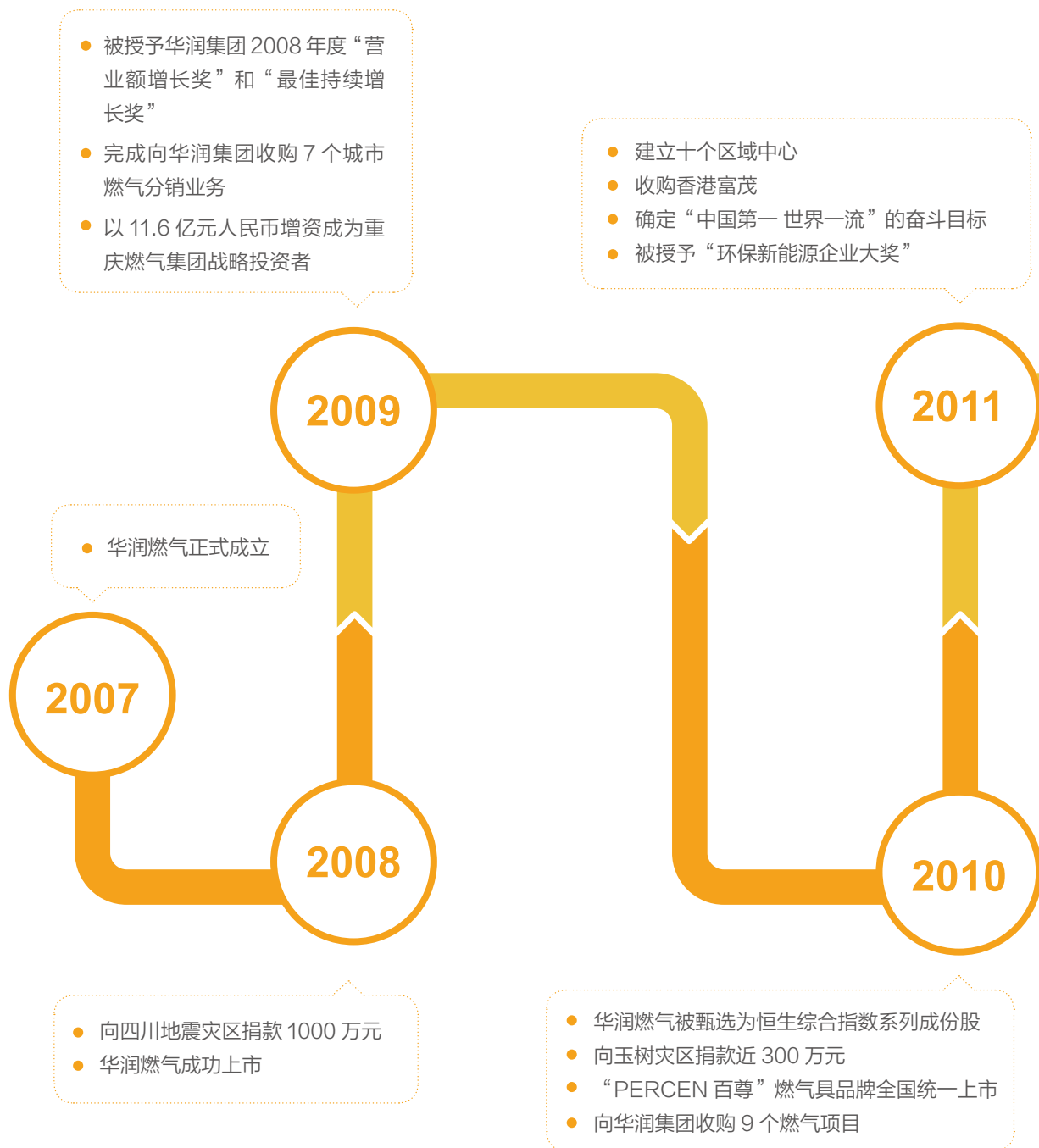
# 十年燃气梦 见证华润情



▶ 十年艰辛创业，十年砥砺前行，为实现让千家万户用上安全、价廉、清洁的能源，华润燃气一路高歌猛进，从行业内籍籍无名的新兵迅速成长为国内燃气行业领先者。



# 发展大事记



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

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

2012

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

2013

- 与国新能源签署战略合作协议
- 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

2015

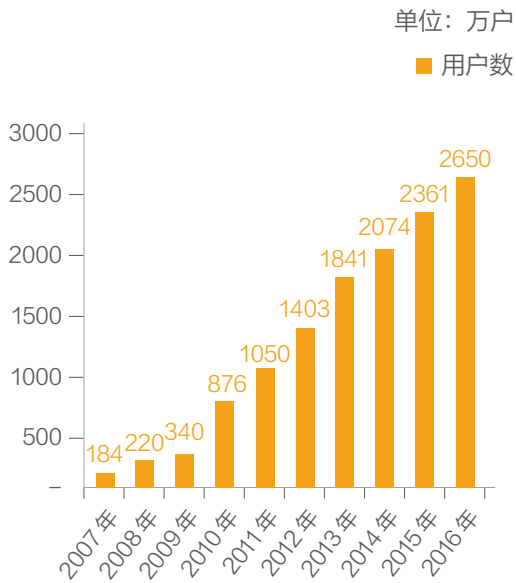
- 发布《2015 年度社会责任报告》
- 首次入选“香港上市公司港股 100 强”
- 荣膺国际催化师协会“催化影响力金奖”
- 位列 2016 年普氏能源排行榜第 140 名

2014

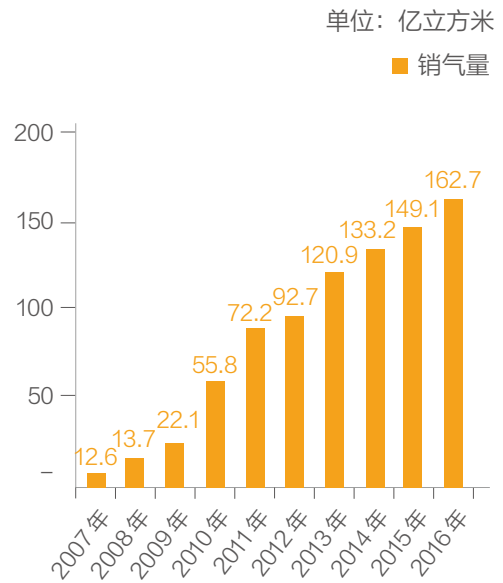
2016

# 发展成果

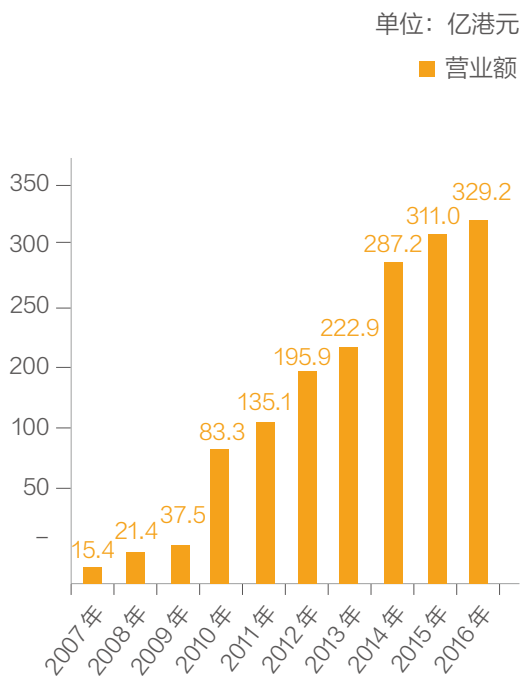
华润燃气 2007-2016 年用户数



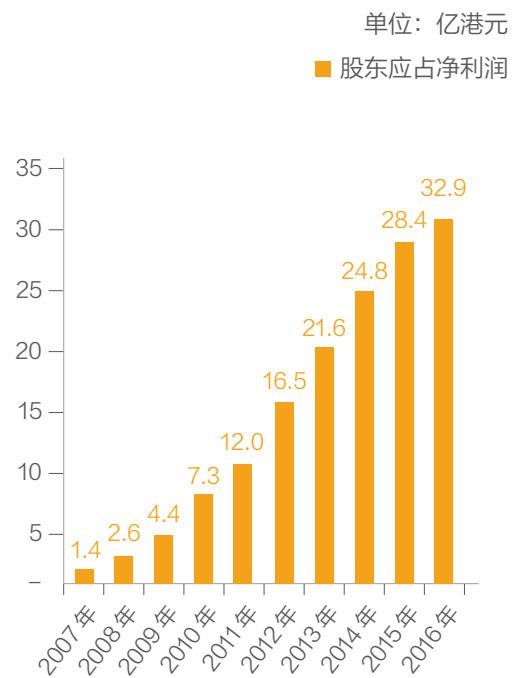
华润燃气 2007-2016 年销气量



华润燃气 2007-2016 年营业额



华润燃气 2007-2016 年股东应占净利润



## 责任荣誉



多年来，华润燃气获得了来自社会各界利益相关方的广泛认可，2016年华润燃气及其下属公司在诚信合规、安全生产、客户服务、员工关爱、社会公益等领域共计

获得 100 余项荣誉，入选“普氏能源资讯全球能源企业 250 强”第 140 位，获《亚洲周刊》“最绩优企业大奖”及“环保新能源企业大奖”，并首次入围财联社评选的“港股 100 强”。

## 员工之声



“作为华润集团战略业务单元之一，华润燃气成立最初在国内几近无人注意。并不开阔的行业市场，屈指可数的人脉资源，华润燃气只身在中国内地进行投资、摸索……2007 年成立，从无到有、从弱到强，跨越式发展的神话就这样在万众瞩目下实现。”

——武钢华润燃气 赵宇飞



“作为华润燃气人，我们庆幸，因为能成为您勤劳智慧、团结奋进的儿女；我们自豪，因为一直以来我们都是同甘共苦、风雨同舟；我们崇敬，因为我们携手走过了最泥泞的创业的日子，正迎着新一轮的创业辉煌；我们欢欣，因为我们将会成为风雨过后最绚丽的彩虹。”

——宣城华润燃气 鲁广财



“十年，华润燃气从幼小的树苗，到虬根盘结的参天大树，每一年都犹如一个年轮，真实记载着成长的每一个瞬间。对于成就百年基业的企业来说，十年，只是一个开始，有那么一群人陪着华润燃气一起走过春华秋实，不论时间的长与短，他们都永远铭刻在了华润燃气的历史里。”

——秦皇岛华润燃气 张丹

# 诚信01, 合规 十年阳光 运营

## 合规管理

守法合规体系建设  
风险管控体系建设  
惩防体系建设

## 股东权益

企业治理  
股东参与  
规范信息披露

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

经济合同审核率：

98.39%

经济合同履约率：

100%

资产负债率：

60.28%

制度决策法律审核率：

100%

纳税总额：

28.60 亿港元



# 合规管理

## 守法合规体系建设

诚信是华润燃气快速发展、基业长青的基石，是华润燃气“1+2+3”管理实践的首要原则，也是华润燃气早日实现“十三五”规划，成为“中国第一，世界一流”燃气企业的坚强保障。华润燃气从建立组织体系、完善制度建设等方面，积极构建长效化、常态化诚信合规管理机制。2016年，公司经济合同审核数达252322份，经济合同履约率达100%，经济合同审核率达98.39%，制度决策法律审核率达100%。

## 诚信合规管理体系

华润燃气构筑总部-大区-成员公司的三层诚信合规管理体系。董事局主席任公司诚信合规管理委员会主任，下设办公室，由董事会办公室总经理任诚信合规办公室主任；大区及成员企业均成立诚信合规管理委员会，由大区总经理或成员企业总经理任委员会主任；在成员公司层面，由公司管理团队任委员，负责纪检、监察同时担任诚信合规专员，推动具体工作开展。



### 小知识

#### “1+2+3”管理

##### 一个原则：

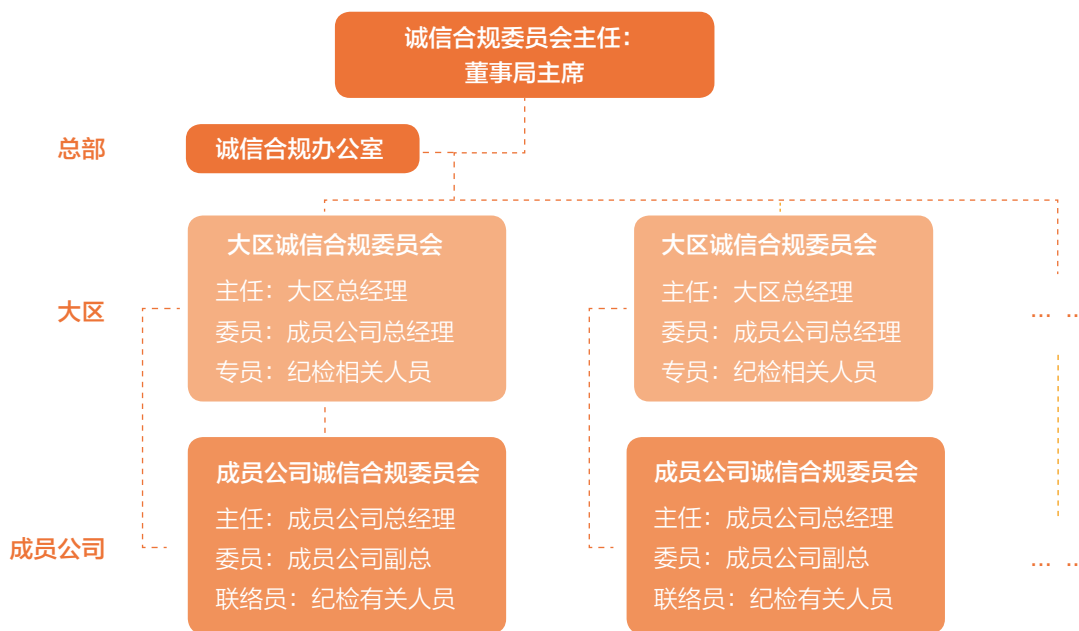
诚信合规的原则

##### 两个方法：

行动学习和精益管理的方法

##### 三个主题：

无边界、3C领导力、学标杆



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

——华润燃气董事局主席 王传栋

## 完善制度建设

华润燃气严格执行《反垄断法》《反不正当竞争法》《价格法》等国家法律法规以及国家工商总局《关于禁止公用企业限制竞争行为的若干规定》，依法开展诚信经营活动；制定并完善了一系列诚信合规管理制度，

包括《华润燃气诚信合规管理办法》《华润燃气诚信合规专员工作制度》《华润燃气诚信合规十要十戒》《华润燃气阳光工程十戒》等，积极开展守法合规培训，规定员工需签订诚信合规宣言，从公司高层管理人员到一线普通

员工，都设置了各自的责任查究、防范机制，对违反诚信要求的经理人，采取一票否决制，形成对不诚信行为“零容忍”的组织氛围，从根本上杜绝管理和业务工作中有违诚信合规事件的发生。



签订诚信合规宣言

## 风险管控体系建设

华润燃气结合审计、内控等项目开展全面业务流程梳理，对风险管控情况、效果再次评估，构筑风险管理三道防线体系，从全面性、深入性多角度进行内控建设及优化，降低风险发生几率。

### 第一道防线：全面性与深入性

#### 全面性：

明确各业务流程关键管控点，制作检视底稿；各大区、成员企业根据底稿，进行业务流程建设和执行

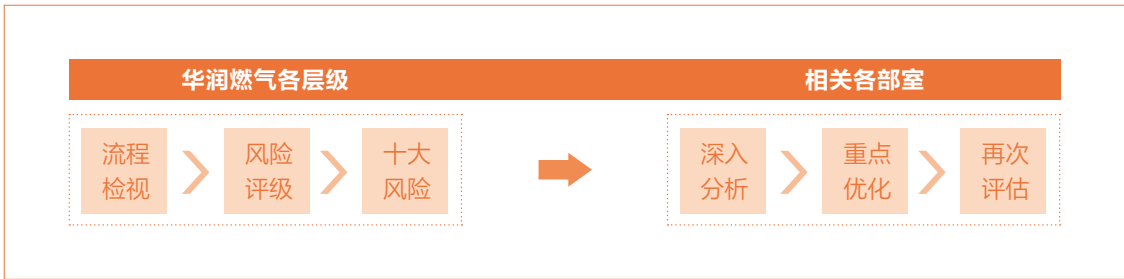
情况检视，形成内控评估报告；根据检视情况，总部、大区、成员企业各层级分别制定整改方案，逐级跟进整改，不断完善内控基础建设。



**深入性：**

华润燃气各层级分别对相关业务流程进行评级，最终选取华润燃气 2016 年十大风险领域，各相关部

室针对性地制定应对措施，落实责任人和计划完成时间，公司定期对整改进展、效果进行跟进、评估。



**第二道防线：风险管理工作流程**

风险管理工作流程分为三个子流程：风险评估流程、风险应对流程和风险监督与改进流程。2016 年，审计部、财务部共同完成财务业务流程梳理，对 195 个子流程进行了风险辨识、分析及评估，共同推进风险监督建设。

**第三道防线：审计工作**

通过运用系统化、规范化的方法，审查和评价被审计单位经营活动、风险管理及内部控制的合法性、适当性和有效性，提出改善建议，总结最佳实践，促进公司目标的实现。2016 年华润燃气共开展各类审计项目 86 项，审计结果作为经理人考核及任免的依据之一，经济责任审计报告纳入经理人业绩档案。

2016 年  
完成财务业务流程梳理

**195** 个

2016 年  
开展各类审计项目

**86** 项



## 惩防体系建设

公司持续推进惩治和预防腐败体系建设，严格执行领导责任追究机制，制定《华润燃气信访举报受理及案件审查工作办法》《华润燃气廉政谈话实施办法》《关于加强工程建设、物资采购等经营活动管理的十大纪律》（以下

简称《十大纪律》）；设立专门举报电话、邮箱，接收有关违规招标举报，坚持“有案必查有腐必惩”的原则，对于违规行为，坚持“三个一律”，即“一律处分、一律通报、一律曝光”；通过简报、风险提示、指南、课堂授课等多

种多样的形式向员工普及法律知识；通过抓住“关键少数”、层层落实责任、曝光典型问题等方式，加大问责力度。自《十大纪律》发布以来，未发现违反《十大纪律》的情况。

### 案例 反垄断和反不正当竞争法律专题培训

为积极响应国家关于反垄断与反不正当竞争的新要求，进一步提升企业诚信合规经营水平，2016年8月11-12日，华润燃气组织召开反垄断与反不正当竞争法律专题培训会议，各成员企业近200人参加培训。培训会邀请专家对企业存在的典型违法行为进行了重点分析讲解。会后，各大区对培训的内容在各成员公司进行了转培训，并开展典型违法行为自查自纠工作，制定相应整改计划。



## 股东权益

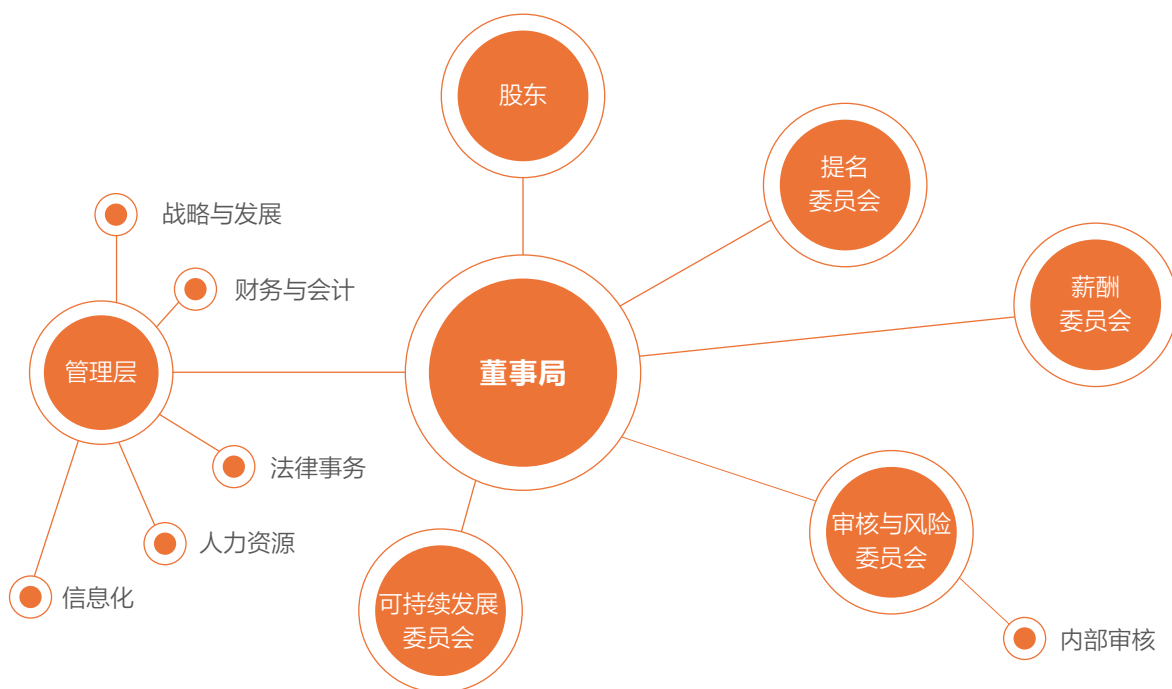
### 企业治理

华润燃气积极推进董事会建设，构建并不断完善董事会、监事会和经理层权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策的体制机制，形成有效运转的法人治理结构。董事局是最高决策机构，负责持续完善公司管理体系，维持

高水平的管治标准，并对公司的战略规划、业务运营和经营业绩负最终责任；董事会下辖审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会及企业管治委员会，共有董事12名，包含执行董事4名，非执行董事4名，独立非执

行董事4名，其中女性董事1名；企业管治委员会、审核与风险管理委员会、薪酬委员会主席均由独立非执行董事担任，每个委员会的主席定期向董事会汇报，并根据需要就讨论事宜提出建议。2016年公司共召开董事会会议4

次，股东大会会议1次，审核与风险管理委员会会议3次，薪酬委员会会议1次，提名委员会会议1次，企业管治委员会会议1次。



2016年  
与基金经理及分析员交流人数  
超过

**1000** 名

### 股东参与

华润燃气严格遵守上市条例及证券市场规定，不断完善公司股东大会议事规则，强化及维护中小股东利益；不断完善红利分配政策，保障中小股东的投资收益权。2016年，公司通过投资者会面、咨询及电话会议等形式，与超过1000名基金经理及分析员交流，向投资者介绍公司经营业绩、发展战略及最新业务情况。

### 规范信息披露

华润燃气遵循上市公司信息披露规则，按照真实、可靠原则，及时、准确地披露相关信息，公平对待所有股东和投资者，建立健全《信息披露管理制度》《重大信息内部报告制度》《内幕信息知情人登记管理制度》《董事会秘书工作制度》等，为公开公正、合法合规地披露信息，维护股东和投资者的利益提供了强有力的制度保障。

### 经济绩效

指标	单位	2014	2015	2016
资产总额	亿港币	575.17	598.96	596.75
营业收入	亿港元	287.20	311.00	329.20
净利润	亿港元	33.51	38.03	44.38
股东应占净利润	亿港元	24.80	28.40	32.90
国有资产保值增值率	%	112.33	112.48	114.43

# 安 02, 放 全 心 心 十 年 年 燃 保 气 供 供

## 安全生产

安全体系  
安全应急  
安全检查  
燃气保供

## 携手伙伴

战略合作  
责任采购

华润燃气确立了“超越零责任，追求零事故”的安全目标，积极推进安全管理体系建设，加强安全排查和安全培训，深挖安全死角，多渠道保障燃气供应，积极开展战略合作，大力推行集中采购，致力于实现成为“中国燃气行业安全标杆企业”的安全愿景。

安全应急演练次数：

2105 次

安全生产事故数：

0 次

安全培训投入：

1138 万元

员工伤亡人数：

0 人



# 安全生产

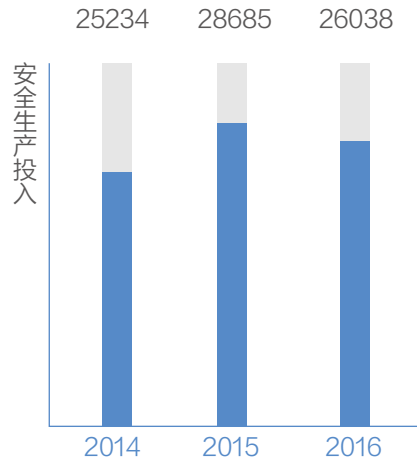
## 安全体系

华润燃气建立了具有自身特色的价值创造型安全管理体系，主要由组织体系、制度体系、目标及责任体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、文化体系、评价体系、应急管理与事故管理体系、体系建立与维护十大管理体系以及工程、场站、输配、客户管理四个行业化体系组成。

2016 年公司共修订发布了《消防安全管理指引》《场站消防安全管理指引》《燃气管网信息管理指引》等六项制度指引，《降低 CNG 加气站单位电耗》《CNG 加气站标准化》《区域工程公司高处作业管理》《LNG 气化撬临时供气操作图册》四项课题成果和《安全生产事故综合应急预案 V5.0》《突发环境事件综合应急预案》两份应急预案。2016 年，华润燃气安全生产事故数为零，无人员伤亡。

## 安全生产投入绩效

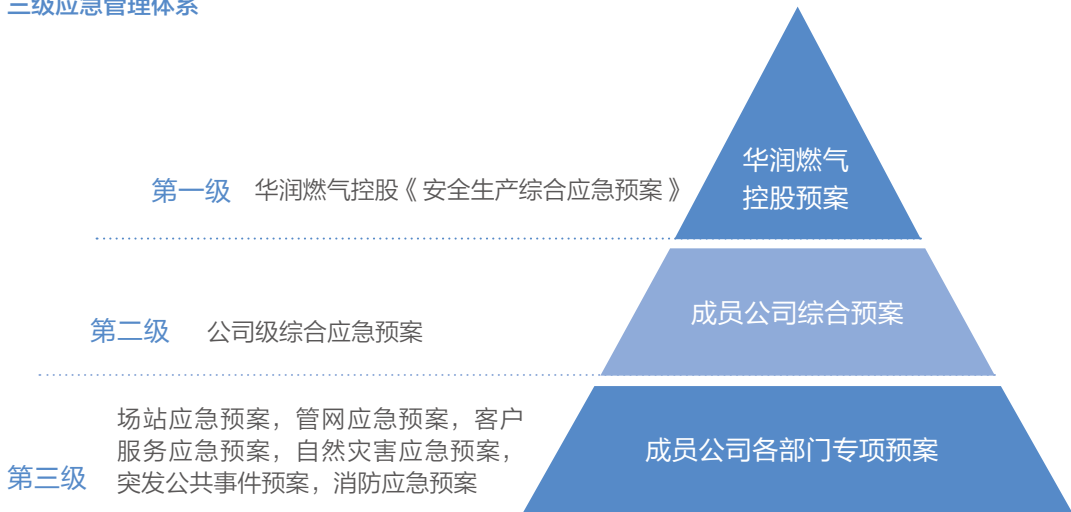
单位：万元



## 安全应急

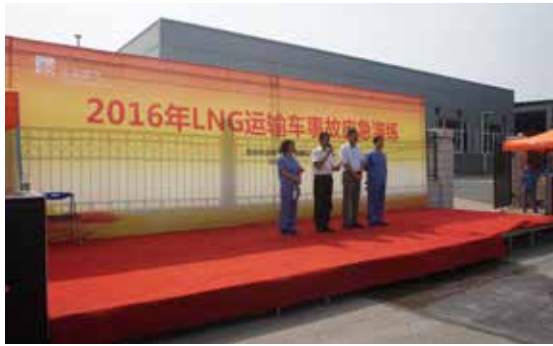
公司已经形成华润燃气控股综合应急预案、成员企业综合应急预案、成员公司部门专项应急预案的三级应急管理体系。各成员企业每年至少开展各类应急预案演练一次，每三年连同当地政府开展大型综合应急预案演练一次，将应急预案管理作为年度安全审核重点项目。2016 年，成员公司共开展应急预案演练 2105 次，参加演练人员共计 27218 人次。

### 三级应急管理体系





淄博管网泄漏应急演练



郑州 LNG 运输车事故应急演练

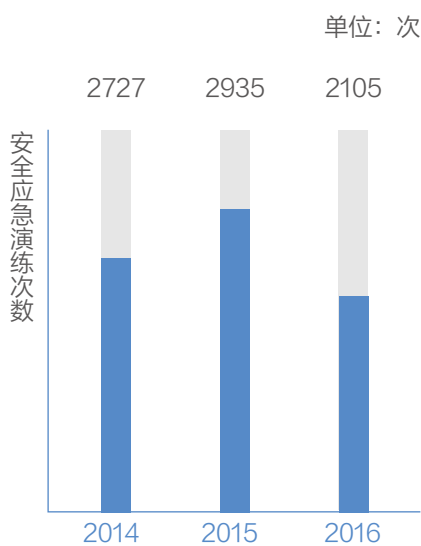


南京加气站泄漏应急演练



郴州城市燃气突发事件应急抢险演练

### 安全演练绩效



### 安全检查

#### 深化隐患治理

华润燃气深入理解“小隐患往往酿成重大事故”的道理，积极开展隐患排查治理工作，做到预防为主。

- 开展严重圈占压隐患整改工作，累计整改 283 项隐患；
- 在行业内率先探索、推行城中村和大型商业综合体供气安全风险管理模式，为民生工程和社会公共安全保驾护航；
- 编制《铸铁管网安全评估方法》和《钢制管道腐蚀安全风险评估方法》两大技术标准，全年改造铸铁管网 599 公里，改造钢制管道 408 公里。

## 案例 “四改六治理”降低公共安全风险，保障输配系统安全平稳运行

成都公司全面响应城市建设管理转型升级“四改六治理”十大行动，加快市政道路老旧燃气管线更新改造和老旧院落燃气管线及附属设施安全隐患整治。在街道老旧管线改造方面，抓住每一次可以同步实施的改造机会，全年完成 35 条街道老旧管线更新改造；在老旧庭院管线改造方面，对运行 15 年以上的环氧煤和石油沥青防腐的居民小区庭院管线实施改造，全年完成 225 处管线改造。



### 燃气巡线员的苦与乐

——贺州华润燃气 汤勇

干这一行已经半年了，与刚开始以为巡检就是沿途走走看看的想法不同，这半年我深刻感受到，“哪有这么轻松”。这半年里，来回总长 80 多公里的路途，我必须保证每天上下午各巡视一趟，要是施工旺季还得“加趟”。

应急处理是我工作的常态，接到施工队电话，要立马放下手头工作，骑着摩托车前往施工现场，向施工方说明天然气管道的走向。有时遇到暴雨，施工方未及时回填就这样走了，被挖出来的管道不能悬空和裸露，因为悬空和裸露的管道遇到暴雨容易移位、塌陷和浸没，后续处理很麻烦，于是我常常冒着雨找来铲子人工把原土回填到燃气管上，并重新敷设示踪线和警示带，防止暴雨对燃气管道的损害。

巡线员工作看似很“自由”，但我们干的是良心活，偷懒耍滑容易发生燃气泄露，影响千家万户的正常供气，甚至威胁千家万户生命财产安全。巡线员的责任比天大，哪怕漏查了一寸管线，我晚上睡觉都不踏实，我始终坚持“安全第一，预防为主”的方针，把安全信念传递到每个人身上，让平安之花盛开的更加长久鲜艳！

## 严格安全监督保障

### 持续开展年度安全专项审核工作

华润燃气持续开展安全专项审核工作，包括职业安全健康、安全管理体系、工程、客户、场站、输配、交通、节能减排等板块。2016年华润燃气共审核116家成员公司，审核平均分为84.86分，总计发现隐患数12305项，其中高风险隐患数1444项，对于审查出的安全隐患，华润燃气应用在线系统对高风险隐患实施挂牌督办，对审核发现问题及时总结共享，并推动从设计、工程环节进行解决。

### 持续开展每月总经理安全检查

华润燃气持续开展总经理每月安全检查。2016年度，总部领导检查21次，各大区总经理/执行总经理对成员企业共计进行安全检查181次，

各企业总经理累计开展检查2280次。集团共检查项目92966项，其中87017项符合安全规范，符合率93.6%。

2016年度  
总部领导检查

21次



华润燃气总部领导现场安全检查

## 安全宣传与培训

华润燃气重视营造安全的企业文化，通过“安全生产月”“安全教育片观看”“安全知识学习”“安全管理培训会”等活动，提升安全意识，实现安全运营。2016年，华润燃气安全培训总投入1138万元。

- 开展“燃气安全，从我做起”系列安全用气宣传活动，共发放近6万份宣传印刷品；
- 组织27347名员工观看《伤逝》和《痛·思》等警示教育片及燃气行业典型事故案例，累计总学时67356小时；
- 利用在线学习平台及微信企业号移动学习平台开展全员学习和考试，学习人数共16298名，总学时达270184.40小时，人均学时16.6小时，完成考试200余场，培训考评员540人，参考一线员工15000人；
- 开展“华润燃气2016年度CNG站和LNG站管理视频培训”，共60余个分会场，参与员工3000余人。

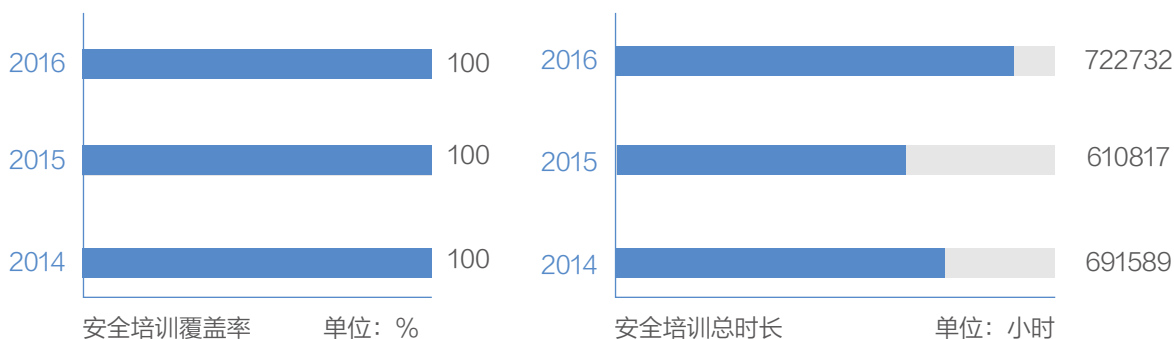


一线岗位技能达标认证考评员培训



安全管理专项培训

## 安全绩效



## 燃气保供

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

### 完善的管网设施

华润燃气深知管网设施是保障供气本质安全的基础，大力加强管网建设。截至 2016 年底，公司拥有高压、次高压管线 3426.223 公里，市政中低压管线 96574.137 公里。

### 多样化的燃气来源

华润燃气注重气源采购，以多气源供气模式从资源量 and 安全性上保障广大客户用气需求。目前，华润燃气已形成中石油西一线、西二线天然气、川气东输天然气、广东大鹏澳洲天然气、槽车 LNG 等多气源供应模式。

### 专业化的运行保障

华润燃气致力于通过专业化的生产运行调度系统、精益化的日常巡检和不断创新的技术手段保证供气的安全与稳定；以客户需求、环境保护与可持续发展为出发点开展技术创新工作，推行智慧燃气建设，提高运行效率，降低运营风险，提升客户满意度。2016 年，立项 9 个创新课题，投入研发经费 650 万元，公司及旗下成员公司共拥有专利 174 件，登记著作权 27 个。



问：现在“互联网+”这么火，老百姓离不开的燃气行业有没有跟上步伐呢？



答：当然了，我们作为国内燃气行业的领先者，怎么能不紧跟时代的潮流呢？公司目前正在全面发展智慧燃气，包括：

方便快捷的网上营业厅，系统整合了网站、支付、业务后台等9大功能模块，400余项功能点，使客户足不出户，就能实现网上缴费和业务办理。

区域GIS（地理信息系统）和SCADA（数据采集和监控系统）云共享中心，依托北斗、GPS等精准定位系统，实现管网总体布局、位置、运行参数的有效监测，保障安全、稳定供气，并为日常巡线管理提供支撑。

城市燃气智能化输配，基于SCADA系统，通过技术研发，实现在调度中心对调压站点进行远程智能调控，保障管网系统运行平稳。

积极应用物联网技术，通过内置物联网芯片的远传表具，实现表具数据远传，这样一来，抄表员再也不用挨家挨户上门抄表了。



网上营业厅



北斗地面差分站（宜宾华润燃气）

**案例** 保供气保安全 “华润速度” 获点赞

2016年9月，骤然而至的“莫兰蒂”最强台风，考验了厦门华润燃气的安全运营水平，检验了厦门华润燃气应对险情的处置能力。接到“莫兰蒂”台风登陆预报后，厦门华润燃气立即成立应急抢险领导小组，积极研究部署各项防台措施：

- 加强各生产场站防水排水设施检查、设备设施安全隐患排查、应急物资储备、带班值班人员安排、在建工地加固恢复、防御重点部位检查；
- 在呼叫中心附近酒店定房间，安排接线话务员就近入住，保障服务热线畅通；
- 在岛内外设立抢修指挥点和队伍，保证第一时间赶赴现场处置险情。

严密的部署为保障燃气供应提供了后盾，“莫兰蒂”肆虐后的华润燃气加气站一片狼藉，经过紧急的抢修，从停止加气到恢复供气，仅仅10个多小时，距离取消台风一级响应仅过去2个小时。



“台风登陆那个晚上，华润大厦都晃动得厉害，就像地震一样，但是，我们这里所有的工作人员都没有离开岗位，各司其职，应对可能出现的突发情况。”

——许贤良 车用气事业部经理



加强巡查，提前防范



实时监控，及时采取措施



厦门市政府向华润燃气赠送锦旗表示感谢

# 携手伙伴

## 战略合作

华润燃气积极响应国家政策，与各地政府、企业建立战略合作，积极拓展城市燃气、天然气分布式能源、天然气汽车加气站等领域的合作，不断拓展产业链；积极响应“一带一路”倡议，探索海外业务发展。

### 案例 深入构建战略合作平台

华润燃气与黑龙江、江西、山西三省签订战略合作框架协议，推进华润燃气扩大和深化与三省在天然气相关领域的合作；

与中石油、中石化、新奥能源、中国燃气等 13 家企业合作共同出资，筹建中国第二家国际油气交易市场——重庆石油天然气交易中心；

与杭州当地公交集团合作，为置换后的电动巴士提供充电服务，积极探索充电桩业务的发展。



重庆石油天然气交易中心签约

### 案例 响应“一带一路”倡议，探索海外燃气业务

为响应国家战略，实现华润集团国际化的战略目标，华润燃气开展了广泛的对外交流和深入的基础研究，并完成《华润燃气海外业务战略分析报告》。在海外发展战略指引下，华润燃气通过大量的项目筛选，确定英国 NG 项目为 2016 年重点推动项目。

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

## 责任采购

华润燃气秉承对用户和供应商负责的理念，对工程物资进行严格的质量把控，采购量及采购金额较大的物资设备实行集团集中或联合采购管理，减少采购风险环节。在坚持工程物资质量第一的同时，要求供应商重视环境、安全和职业健康管理，实现与供应商的合作共赢。

## 供应商选拔

严格供应商筛选流程，确保供应商，建立初审——现场考察——综合评审三阶段供应商选拔机制。

初审阶段主要为资格预审，主要包括供应商基本情况、注册资金、财务状况、市场占有率、信用评级等内容，并重视供应商社会责任体现，如环境、安全和职业健康管理等相关资格认证。

现场考察阶段主要为产品生产流程及质量控制考察，考察内容包括质量把控、生产管理、特种人员作业许可、职业健康保护、环境保护等环节。

综合评审阶段主要为综合评价，包括价格、服务、技术要求、合作条款承诺及前两阶段评价等内容。

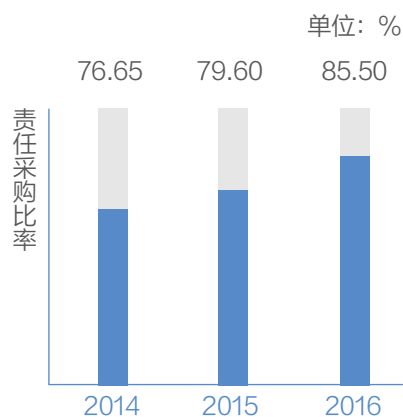
## 供应商管理

通过《物资供应管理指引》《招投标管理指引》《华润燃气集中联合采购管理办法》等相关制度，规范集团及成员公司供应链管理，实现对供应商的动态管理。同时，创新供应商与成员公司管理模式，实行双向互评和现场考察，提升供应商管理能力和成员公司业务水平，促进供应商和成员公司合作共赢。



供应商职业保护检查

## 供应商管理绩效



# 清洁03， 环保绿色 十年能源

## 绿色管理

环保理念  
环境管理  
绿色宣教

## 绿色经营

推广清洁能源  
节能产品

## 绿色办公

华润燃气确立了“零污染、低能耗、低排放”的环保目标，坚持绿色发展，不断健全环境管理体系，强化环境保护培训，大力推广清洁能源和产品，积极运用环保技术，全面践行绿色办公理念，致力于实现“共建美丽家园”的美好愿景。

### 环保总投入

1782.54 万元

### 环保培训

100295 人次



# 绿色管理

## 环保理念

“致力于改善环境质量，提升生活品质”是华润燃气的企业使命，2016年华润燃气通过专项课题，研究制订了环保理念体系，包括“环保愿景”“环保目标”“环保价值观”。



### 环保愿景

推广清洁能源，持续改善环境，坚持绿色发展，共建美丽家园。

### 环保目标

零污染、低能耗、低排放。

### 环保价值观

不以牺牲环境为代价谋求企业发展，不以牺牲环境的长远利益换取企业的短期效益。

珍惜资源，节能降耗，杜绝浪费。

践行绿色环保，共享美好生活。

## 环境管理

华润燃气积极建立并完善 EHS 管理组织和制度体系，明确组织机构、制度建设、监督管理、目标责任、风险控制、宣传教育、应急管理等相关管理规定，将保护环境落实到管理经营过程中。

### 环保应急管理

2016年，公司立足预防为主，建立突发环境事件应急预案体系，编写发布了突发环境事件综合应急预案，完善环境检测预警制度等，推进环境应急全过程管理。坚持以人为本，把保障群众环境权益和健康权益放在首位，明确了应急组织机构及职责，认真做好人员、车辆、物资、仪器设备等方面的应急管理；开展环境应急管理人员队伍培训，提高环境应急管理人员科学决策水平、环境应急综合应对能力和自我防护能力；在突发环境事件报警后，详细、准确记录有关信息，按有关要求做好信息调度、报告与应急保障等工作。

### 节能减排管理

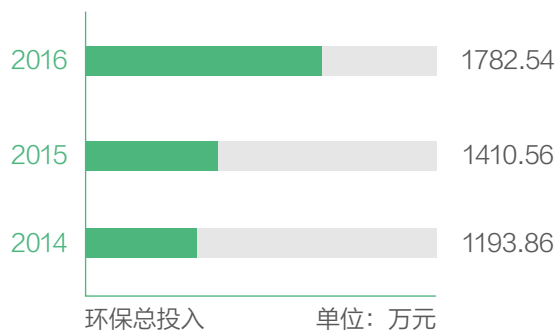
华润燃气建立节能减排管理体系，制定节能减排目标和计划，将节能减排控制目标分解至各成员企业，定期对节能减排重点监控企业目标完成情况进行跟踪，及时发现问题并跟进，提高华润燃气节能减排目标管理能力与效率。为全面掌握华润燃气碳资产总量及区域分布情况，华润燃气编写碳资产盘查方案，组织各企业按照碳资产盘查方法，对温室气体进行全面盘查，建立各企业碳资产基础信息库。2016年华润燃气全年能源消耗总量为4.81万吨标准煤。

## 环境管理绩效

2010 年至 2016 年期间

营业收入综合能耗下降 **27.20** %

增加值综合能耗下降 **31.50** %



## 社区环境保护

燃气作为城市基础设施的一部分越来越受到人们的重视，华润燃气在为广大用户提供安全清洁能源

的同时，注重管理燃气设施对社区环境的影响，新建项目 100% 开展环境和社会影响评估。

对于已建成设施，积极听取居民反馈，及时改进存在的环境问题，营造安全环保的城市环境。

### Q A 燃气知道

**问：**我家在金鄂西路加气站附近，请问对于加气站的噪声管理，你们采取了什么措施？



**答：**随着城市经济的快速发展、城市规模的不断扩大，原地处偏僻的加气站逐渐被新建住宅区包围，加气站适用的噪声排放标准也随之改变了。岳阳华润燃气根据金鄂西路加气站周围环境的变化，主动采取措施，于 2016 年 5 月启动了金鄂西路加气站噪声治理项目，投资 48.37 万元，对该加气站设备运行进行规范管理及技术改造，安装隔音屏障。经过治理，站界处噪声现已符合国家标准要求，也通过了岳阳市环保局的验收。公司目前已将该项目的经验推广列为 2017 年度重点工作之一，计划联合营运部开展加气站降噪设计标准化课题，从源头控制噪声，保障周边居民身心健康。

## 绿色宣教

### 环保培训

为全面提高员工环保意识，推进落实企业环保理念，华润燃气积极开展员工环保培训活动，包括员工大会、班前班后会、节能减排专项学习、节能减排知识竞赛等。2016年，公司对各成员企业1500余名EHS管理人员与生产管理人员进行了专题培训和考核，有效地推动了节能减排管理工作。

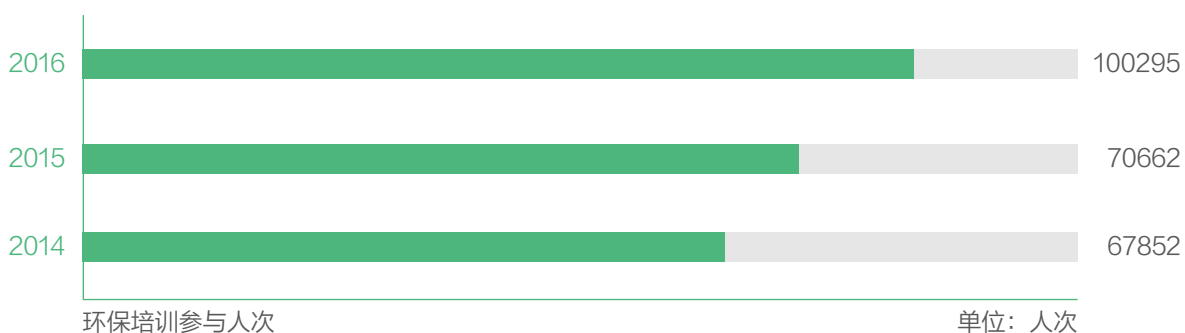


达州华润燃气分会场



镇江华润燃气分会场

### 环保培训绩效



### 绿色推广

华润燃气作为清洁能源的供应商，始终坚持绿色发展，积极宣传推广节能减排的环保理念。在全国节能宣传周期间，组织各成员企业开展节能宣传周和低碳日主题活动，利用电视、网络等多种媒体，积极走进社区开展形式多样的节能减排宣传活动，倡导全民节能。



青州华润燃气节能减排活动



赤峰华润燃气节能减排知识竞赛



楚雄华润燃气环保宣传进社区



# 绿色经营

## 推广清洁能源

华润燃气致力于清洁能源的推广使用，推进老旧燃气管网升级改造和城中村燃气管网建设，提高城市燃气管网覆盖率，让更多客

户用上安全、经济、环保的天然气，以减少大气污染物及温室气体的排放，促进生态环境的改善。按每年分销 163 亿立方米天然气

的数量计算，华润燃气每年协助约减少使用 2083.6 万吨煤炭、减少排放 4708.8 万吨二氧化碳及 39.9 万吨污染物。



### 燃气知道

**问：**都说天然气是清洁能源，但我其实并不太了解，能不能给我具体介绍一下呢？



**答：**当然可以，下面就让我来给您介绍介绍。天然气是一种清洁能源，它的主要成份是甲烷（CH<sub>4</sub>），它的热值很高，一般在 9000 大卡 / 立方米以上，同时它的能源效率也很高，一般

燃煤电厂的能源利用率不超过 38%，而天然气发电效率可达 52% 以上。天然气的用途非常广泛，可用于发电、城市燃气、工业燃料、化工原料、汽车燃料（天然气汽车）等各类能源领域。

### 案例 力推城中村煤改气 清洁能源入农户

2016 年是衡水市市政府强力推进“煤改气”工作的一年，衡水华润燃气根据市政府大气办《城中村煤改气工作实施方案》相关要求，迅速响应，负责承担 117 个村 32978 户的煤改气施工任务。在政府专项资金未到位的情况下，公司先期投资 6000 余万元，迅速投入施工；为保证工期，积极联系华润其他成员公司筹集施工力量，同时集中力量保障乡镇十几个公服用户（学校、养老院）的按期供暖。截止到 2016 年底，实现三区十个乡镇 115 个村庄 32820 户的城中村煤改气完工，城区环路以内全部通气。

### 案例 赤峰市公交车进入液化天然气 (LNG) 时代

2012 年至今，赤峰华润燃气为赤峰公交公司提供 LNG 1648 万吨，保障 214 辆 LNG 公交车安全运行。与普通柴油相比，LNG 降低了公交能源消耗成本，同时 LNG 具有极高的环保特性，LNG 车尾气中不含铅、苯等致癌物质，基本不含硫化物，综合排放可减少 85%，一氧化碳排放减少 90%，碳氢化合物减少 72%，氮氧化物减少 70%，颗粒物减少 41%，噪声降低 40%。

赤峰华润燃气提供的 LNG 为赤峰公交公司实现了硫化物减排 1.1 万吨，氮氧化物减排 11 万吨，烟尘颗粒物减排 1.4 万吨，一氧化碳及碳氢化合物减排 3.4 万吨。



### 案例 兴建加气站，呵护碧水蓝天

在政府的大力支持下，富阳华润燃气与交通集团合作，投资建设富阳第一座天然气加气站；与富阳东海石油有限公司合资，成立杭州富阳华润加气站有限公司，投资兴建城南 L-CNG 加气站。经过多年的发展，2016 年富阳区共有 256 辆公交车辆、117 辆物流车辆和矿山车辆、294 辆出租车使用天然气，年度实现天然气汽车加气 796 万立方米，减少二氧化硫排放 135 吨，减少氮氧化物排放 13.5 吨，减少一氧化碳排放 110 吨，为营造富阳的碧水蓝天起到积极作用。

## 节能产品

华润燃气在为用户提供清洁能源的同时，为用户提供安全绿色的燃气具产品。“PERCEN 百尊”是华润燃气专属燃气具品牌，以“百尊生活，一‘器’呵成”为推广语，产品种类包括燃气灶、吸油烟机、热水器、消毒碗柜四大系列。华润燃气不断探索燃气具节能环保技术，淘汰老旧产品，升级新产品，打造系列绿色燃气具产品。

类型	参数	介绍	图示
燃气灶	CRB-2116S	热效率高达 63% 铝锰合金炉芯更耐用 一级能效 (国家能效等级最高级别)	
	CRB-1118G	比普通灶具省气 15%， 省时 15%	
吸油烟机	CRX-2618E	高效排烟，噪音低至 53 分贝	
	CRX-2617E	分流油烟， 进烟更顺畅排烟更彻底	
热水器	CRQ13-2223M CRQ13-2223M(X)	变频交流电机，燃气比例阀恒温 系统，效率更高	
	CRG11-1302M	全密封结构，更安全 60 分钟连续燃烧关机保护	

## “PERCEN 百尊”产品绩效

指标	单位	2014	2015	2016
产品合格率	%	100	100	100
销售总额	万元	27300	31000	33600

## 绿色办公

华润燃气不断加强自身环保建设，提倡低碳环保办公，让绿色低碳理念融入员工日常工作，鼓励员工在日常办公中节水、节电、节纸，努力降低办公环节对环境的影响。

- 优化办公楼能源系统，利用分布式能源，提高能源利用效率，减少排放；
- 充分利用信息化平台，在合同审批和制度建设等方面实现线上审批功能，有效减少纸张浪费；
- 深入推进信息化体系建设，持续提升办公自动化水平，提高办公效率，实现无纸化办公；
- 完善视频和电话会议系统，全年各单位召开视频和电话会议共计 2401 场次，大幅减少公务出行，降低管理成本、资源消耗和碳排放；
- 积极倡导节水节电，强化员工绿色办公、低碳生活意识。

### 案例 成都华润燃气办公大楼分布式能源建设项目

分布式能源是分布在用户侧，通过冷、热、电多联供技术，实现对天然气的梯级利用，将能效提升至 70% 以上的新型能源利用方式。分布式能源系统的广泛应用有利于提高能源利用效率，满足各类建筑物或建筑群等终端对能源产品的需求，降低污染物和温室气体排放，改善城市环境质量。

成都华润燃气总部大楼分布式能源系统是华润集团内第一个已经投运的楼宇分布式能源项目，系统通过天然气发电满足用户的部分电力，并回收利用发电的余热为用户供冷或供热，提高能源的利用率，减少用户空调负荷需求的能源费用，实现较高的经济效益。同时，该系统可降低废气中

有害气体的排放。经过测算，成都华润燃气总部办公大楼分布式能源系统相比传统分产系统（市电 + 燃气空调）年二氧化碳减排量约 4.3 吨，年能耗节约量约 27.94 吨标准煤。2016 年，该新型楼宇分布式能源系统建设项目，获得华润集团·卓越 EHS 奖（2015-2016）——项目成效奖。



# 04, 亲切真诚温暖万家

## 客服体系

### 专业服务

畅通客户服务渠道

确保价格透明

积极倾听客户声音

完善售后服务体系

保障客户用气安全

作为产品和服务的供应商，华润燃气始终以“提供专业、安全、清洁、亲切、高效的服务”为企业使命，不断完善客户服务体系，优化服务流程，让用户在使用清洁能源的同时，享受满意服务。

客户满意度

89分

客户投诉反馈率

100%

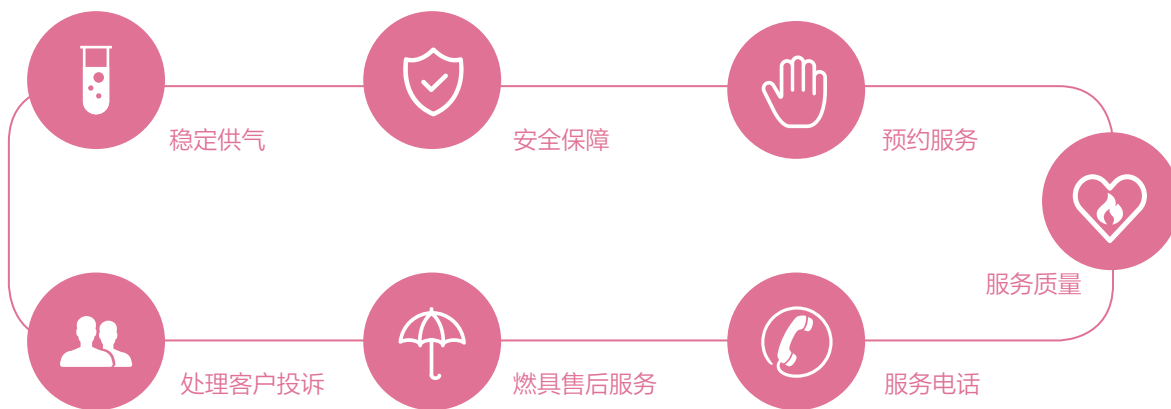


## 客服体系

华润燃气制定详细且完善的客户服务体系和规章制度，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

户投诉七个方面，十六个具体项目对服务制订出具体目标，结合大客服推进方案，梳理服务流程，完善服务标准体系，实现业务流程的

优化提升和客户服务的规范化。2016 年华润燃气共制订 7 项、修订 8 项集团层面管理制度，新制订 49 项大客服管理制度。



## 专业服务

### 畅通客户服务渠道

华润燃气积极建设全方位的线上线下服务平台，构筑管道气营业厅、网上营业厅、空中营业厅、掌上营业厅、微信营业厅、华润通等服务渠道，打通支付宝、微信等缴费渠道，力求以全方位立体化的服务渠道，满足不同客户的需求；华润燃气积极推出安全、环保的燃气用具品牌“PERCEN 百尊”，通过实体营业厅、官网等平台，为客户提供燃气用具咨询选型、便捷购买、规范安装、安全供气、优质维修到定期安检等一站式服务。



### 掌上营业厅



华润燃气微信公众号



华润燃气手机 app

**Q**  
**A** 燃气知道

**问：**华润燃气最近一直在推广加气卡，对我们这些用户有哪些好处呢？



**答：**好处可不少呢！我们的加气卡全国通用，交易安全，方便快捷，便于管理！对了，还可以累计消费积分呢。

**全国通用：**可在全国各地的联网加气站进行加气。

**交易安全：**保障每一笔交易的真实、安全、可靠；加密封存用户资料，严防信息泄露。

**方便快捷：**携带方便，可避免加气过程中现金找零等带来的繁琐。

**便于管理：**可办理单位卡（包含一张主卡和若干张副卡），灵活分配资金、实时查询交易记录。

**卡内积分：**消费可积分，积分用于抵扣消费或兑换礼品。

### 确保价格透明

为确保居民用气价格合理透明，截至 2016 年末，华润燃气全国范围内 85% 的居民生活用气量（包括无锡、郑州、南京、上海等城市的居民用户）已经采用阶梯式气价销售方式。在制定用气价格过程中，充分听取各方意见，对阶梯气价的实施范围、档次划分、价格安排等进行研究，在公开渠道对燃气价格进行公示。

### 积极倾听客户声音

用户的反馈是我们提高产品和服务质量的动力，我们积极探索客户的期望和需求，掌握客户服务中存在的问题，改善服务薄弱环节，提高服务管理水平和客户服务体验。2016 年华润燃气借助客户信息系统组织开展客户满意度调查，共 36 家成员企业参与。调查结果显示，较 2011 年，华润燃气客户满意度由 82 分上升至 89 分，在公共服务行业中（供水、供电、有线电视）排名第一；2016 年客户投诉反馈率 100%。

**Q**  
**A** 燃气知道

**问：**最近新买了一款百尊的燃气灶，打火开关不灵敏，可以投诉吗？



**答：**遇到问题别担心，我们引入了“客户抱怨”概念，承诺在 2 个工作日内答复客户投诉处理情况。2016 年我们重新修订了《华润燃气百尊业务投诉管理规定》，制定《百尊产品召回管理制度》，进一步完善投诉处理流程，让我们的客户有更满意的体验！

**问：**现在个人信息泄漏严重，使用你们的管道燃气或者购买你们的产品留下的个人信息，不会被泄漏出去吧？



**答：**这个您可以完全放心，华润燃气一直以来以保障燃气居民信息安全为己任，我们积极建设客户信息系统，统一管理客户信息。对于涉及居民姓名、地址、身份证号、电话号码等关键信息的获取，我们实行严格的分级审批与权限管理制度；对需要获取居民信息的外部单位及上级主管单位，我们统一要求签订信息保密协议，并严格限制信息披露的内容与范围。所以您的个人信息在我们这儿是非常安全的！

### 完善售后服务体系

2016年，华润燃气积极落实《百尊售后监督管理制度》，推动各司完善售后体系管理架构，以明确的岗位职责指导售后工作，有效推动售后服务质量的提高。华润燃气利用十大百尊售后实操基地，持续组织售后工程师的认证培训，通过严格的理论和实操考试，累积培训认证了345名售后服务工程师，有效提高了百尊服务队伍的技术水平。



2016年10月华润燃气举办第一届客户服务技能比武大赛

### 保障客户用气安全

#### 生产安全燃气具

安全的燃气具是居民安全用气的重要保障，2016年华润燃气开发新品40余款，及时淘汰老旧产品，从性能、环保上不断提升产品质量，响应国家能效管理需要，将95%以上的烟机和灶具升级为一级能效产品，减少废气排放，更好保护消费者健康，为客户提供可信赖的优质产品。

#### 产品及服务知识普及

华润燃气积极开展小区燃气具推广及检查，进行现场安全宣传；利用各种燃气业务表单印刷百尊产品的安全使用注意事项；利用日常入户抄表和安检的机会向客户广泛宣传。2016年华润燃气共进行了800多场户外推广宣传；在新浪、腾讯等网络媒体上发布宣传稿件50余次；共计安检1688520次，成功入户检查1239757次，严重安全隐患整改率达100%。



问：常常听到一些燃气泄漏的，好害怕，日常生活用气有哪些注意事项吗？



答：首先为您的安全意识点赞！了解天然气安全注意事项，是对自身和家人安全的责任哦。

**天然气使用应注意事项：**

- 用天然气四季都应注意排气通风
- 要防止火焰被汤水溢熄或被风吹熄
- 连接灶具的胶管要使用燃气专用胶管，经常检查，定期调换，胶管使用不超过二年
- 临睡以前要检查燃气开关是否全部关闭
- 发生燃气泄漏时应立即关闭煤气总开关，打开门窗，打电话报告燃气公司修理



华润燃气安全视频



中山公司“燃气安全宣传进社区”活动现场



无锡公司开展沁园小学五星校区安全培训



无锡公司指导用户安全用气

## 推出燃气保险

华润燃气携手华润保险经纪有限公司推出民用燃气保险产品，为用户提供燃气使用安全保障。2016年，华润燃气在68家下属成员企业推广民用燃气保险，为28万户燃气用户提供权益保障，在已发生的106起案件中，帮助燃气用户及时获得赔偿，为用户挽回经济损失共计43万元，保障了用户权益，提升了用户满意度。

## 服务在一线的最美燃气人

在我们身边，有这样一群人，他们365天坚守，24小时待命，只为您可以用上清洁、高效、安全的燃气；在我们身边，有这样一群人，他们始终保持积极、热忱、严谨的态度，只为您可以及时得到用气疑难解答。这一群可爱又可亲的人，就是燃气人，正是他们默默无闻地付出，才成就了华润燃气的今天。



热线接听员

我是华润燃气的一名热线接听员，为您提供24小时的热线接听服务，您有任何燃气方面的疑难都可以通过热线向我咨询。



抄表员

我是华润燃气的一名抄表员，也是一名运动健将，每天穿梭在楼宇之间记录下您的燃气使用数据。



加气员

我是华润燃气的一名加气员，为您的绿色出行提供不间断的持续服务。



抢修员

我是华润燃气的一名抢修员，哪里有燃气安全问题哪里就有我的身影，我为您的持续用气提供保障。



巡检员

我是华润燃气的一名巡检员，用脚步丈量城市的管网，探查燃气安全隐患的蛛丝马迹。



安检员

我是华润燃气的一名安检员，为您提供实时的燃气安全检查服务，让您用得安心、舒心。

# 尊重05, 信赖 十年相伴 成长

## 员工权益

## 员工成长

职业培训

职业发展

## 员工关爱

职业健康

女性员工关爱

困难员工帮扶

平衡工作与生活

华润燃气秉持“以人为本，善待员工”的责任理念，关心、爱护、尊重员工，为员工创造良好的发展平台，维护员工的相关权益，提供优厚的物质待遇，使每一位员工过上体面的生活，努力成为受到员工尊重的企业。

女性管理者比例

25.20%

人均带薪休假天数

11天

人均培训投入

1870元

困难员工帮扶投入

198.36万元



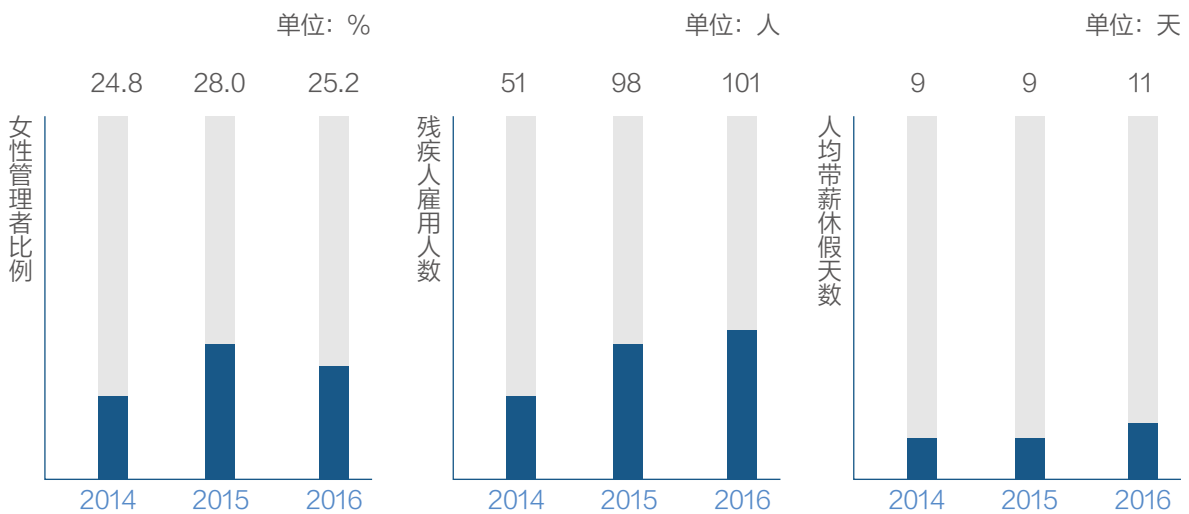
## 员工权益

华润燃气严格遵守国家《劳动法》《劳动合同法》《劳动合同法实施条例》和《妇女权益保护法》等法律法规，尊重和保护员工基本权益，与员工建立和谐的劳动关系，2016年公司集体合同覆盖率达100%。公司坚持男女平等、

民族平等的雇佣原则，反对一切歧视行为，依法与员工签订劳动合同；建立完善的薪酬福利体系，为员工缴纳“五险一金”，为员工及家属购买补充商业保险，保障员工权益；尊重员工的就业意愿，维护员工休息休假权利，反

对任何形式的强迫劳动；积极推动民主管理，设立公共邮箱、信访电话，积极收集员工意见和建议，并据此及时改进；保护员工隐私权，建立员工档案，由人力资源部专人统一存档保管。

## 员工绩效



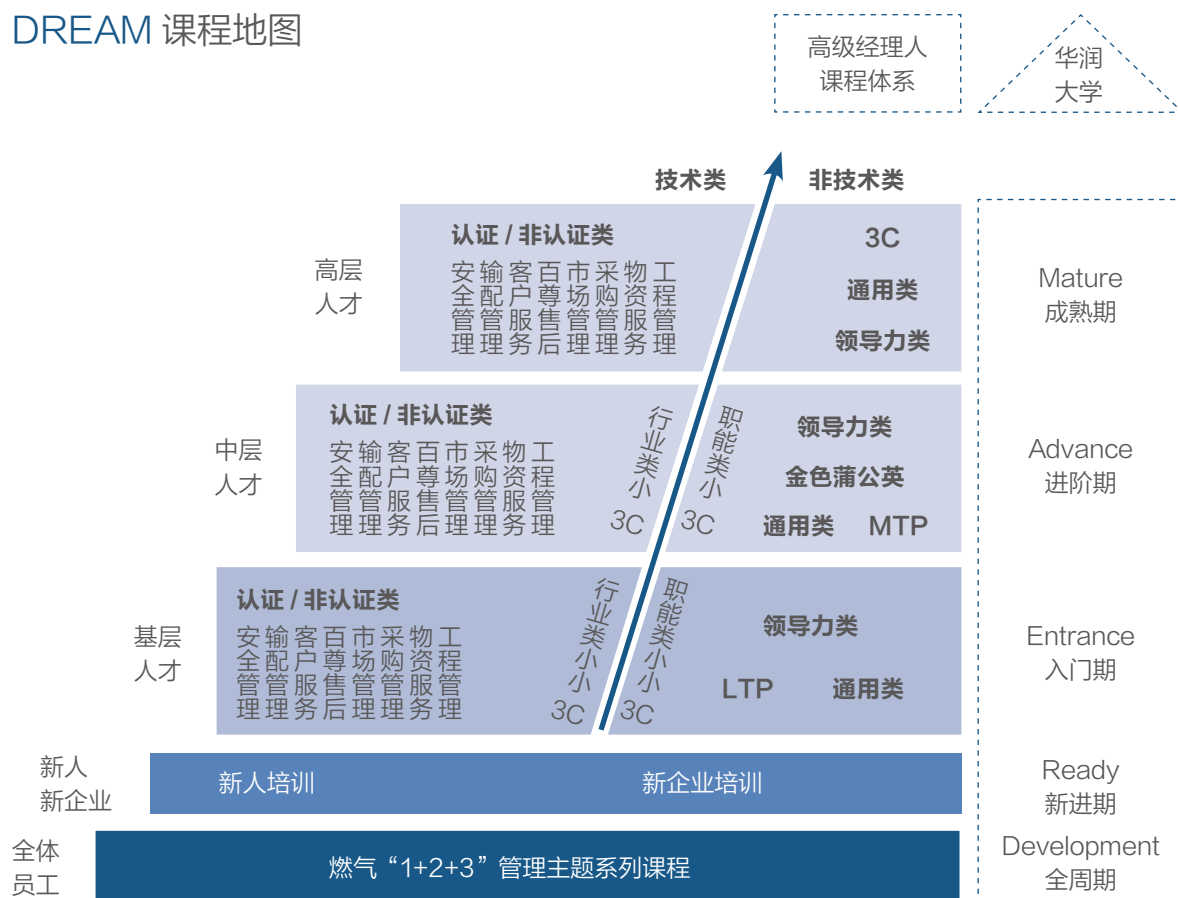
## 员工成长

### 职业培训

为促进员工不断提升技能水平、实现自我价值，华润燃气为员工建立了完善的培训体系。燃气学院是华润燃气开展员工培养的综合性平台，以“1+5”发展策略为核心，推动燃气学院与五所区域培训中心形成“虚、实”联合的培训承载主体，以“领导力发展、行业专业能力打造、文化力建设”为着力点，根据人才培养周期和不同的培养对象，将课程体系分成了五个层次，两个大类，实现对燃气关键岗位人才的培养。



# DREAM 课程地图



2016年，燃气学院结合华润大学建设经验和外部调研收获，完成实体学院装修方案、运营规划，提升学院硬件水平；加强资源体系建设，实现讲师队伍多元化，培养讲师131人次；完善互联网学习平台，运用O2O模式，丰富学习渠道，扩大培训覆盖面，提升培训及时性；出台多项规章制度，为总部各部室、区域培训中心及各成员企业的培训体系建立和规范实施提供指引；积极开展

催化技术基础、结构化研讨工具方法的全员普及培训，荣获“2016年中国企业最佳学习项目奖”；高效合理利用培训资源，针对不同人群、不同层级、各类业务条线举办多元化培训项目，包括企业文化、技能达标认证、未来之星训练营、新任经理人培训等。2016年华润燃气共实施培训项目3073个，总学时达95527小时，培训总人次达90031人次。

实施培训项目

3073 个

总学时

95527 小时

培训总人次

90031 人次



未来之星训练营



新任经理人培训



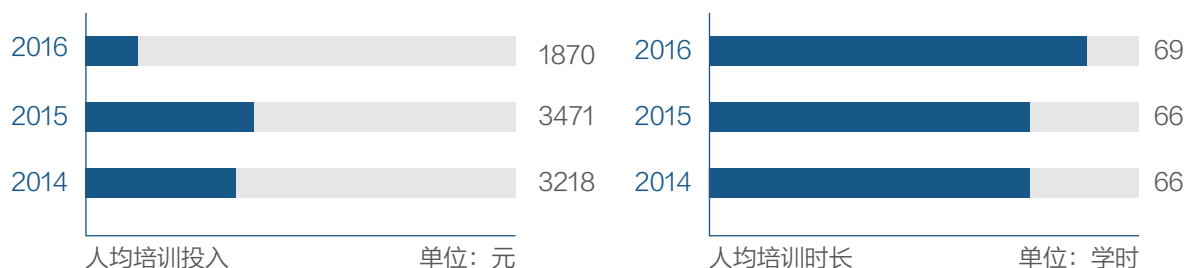
3C 经理人培训

## 案例 国家燃气具安装维修工（初级）培训认证班

为满足各企业培训需求，提升员工专业技能，燃气学院于2016年10月至12月期间，依托安阳、淄博、福州、成都四所国家职业技能鉴定站联合开展国家燃气具安装维修工（初级）培训及认证工作。培训认证班通过互动式教学、密切互动、内外部讲师同台和实战教学等多种形式，提升了广大学员的岗位技能水平和服务意识，促进了员工之间、企业之间的技术交流，也为员工在岗规范作业提供了保障。来自80家公司的193名员工参加了培训，整体认证通过率93.3%。



### 员工培训绩效



### 职业发展

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

#### 管理序列

自2012年起，华润燃气搭建3C经理人素质模型，建立考核评价体系。2016年，总部、大区对202家企业进行巡察访谈，基于考核访谈结果，新任华润燃气集团管理团队成员4人，新任大区执行总2人，新任成员企业总经理16人，降职大区执行总经理2人。

#### 中层序列

通过竞聘选拔成员企业中层经理人，考核方式包括管理能力测评、360度核心能力测评、演讲答辩，结合日常表现和过往经历，进行公开选拔任用。自2011年成员企业中层竞聘工作实施以来，160多家企业完成了3600余人的中层竞聘工作，其中晋升640多人，降职310多人，落聘320多人，实现中层人员轮岗510多人。

#### 基层序列

燃气学院开展了“一线岗位技能达标认证项目”，共覆盖华润燃气正式员工及劳务派遣工约16569人。通过培训，公司将依据专业及操作序列岗位任职资格标准，为专业及操作类岗位员工打通职业发展路径。

## 一路相伴 共同成长

——武汉华润燃气 谢鑫

2012年6月，刚刚大学毕业的我怀着忐忑的心情来到了华润燃气，懵懂的我对于华润燃气及燃气知识的了解十分有限，急需经验及知识的积累。

华润燃气重视员工能力培养和职业发展，通过多部门经验分享、设计院知识培训、新业务基础知识导入、职业生涯规划与辅导、公司内部沟通、良师益友经验传授等多种方式，快速培养了我面对复杂问题的统筹思考能力，让我有更多的能力来展现自己的思路、想法。

转眼间，我在华润燃气工作已经四年了，也从一个刚出社会的职场小白，逐步成长为了公司的基层管理人员，从一问三不知的菜鸟，逐步学会了如何全面、系统地与用户进行沟通、谈判、阐述想法，完成了人生的一个重要过渡。我很庆幸在职业生涯刚开始时就能加入华润燃气大家庭，为这个大家庭的发展贡献自己的一份力量。

## 员工关爱

### 职业健康

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

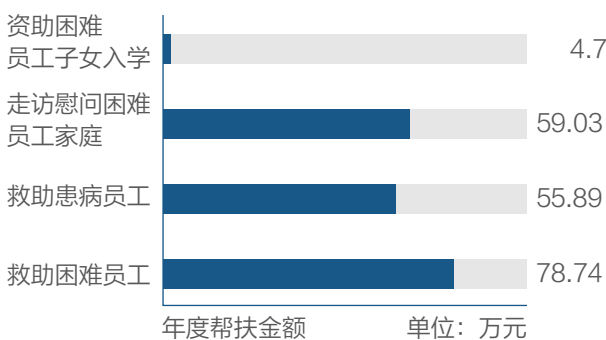
### 女性员工关爱

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

### 困难员工帮扶

华润燃气将困难员工帮扶作为一项系统、长期的工作，通过信访接待、职业培训、法律援助及生活援助等多种形式，为困难职工提供帮助。公司建立了困难员工辅助基金制度，专项用于帮扶困难员工，同时积极号召全体员工关爱帮助困难员工，构建团结互助的企业氛围。2016年，公司在扶困困难员工方面投入约198.36万元。

2016年度员工帮扶情况统计表



## 平衡工作与生活

华润燃气积极构建和谐奋进的组织氛围，开展丰富多彩的员工活动，包括篮球、足球、羽毛球等健身活动，员工生日会、文化沙龙等娱乐活动，使员工在紧张的工作之余，放松身心，强健体魄；积极关注员工心理健康，组织观看心理健康短片，借用现代科技传播手段，引导大家学会运用科学的方法及时舒解压力，适时调整情绪。



淮北华润燃气歌咏比赛



淄博华润燃气健步行活动



厦门华润燃气“五四”联欢会



长沙华润燃气春季趣味运动会



遂溪华润燃气标杆杯篮球比赛



郑州华润燃气第四届“员工文化节”活动



# 感恩06, 回馈 十年福气 相传

- 扶贫助困
- 捐资助学
- 关爱特殊群体
- 志愿服务

华润燃气常怀感恩之心，真情回馈社会，各成员企业围绕“扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体、志愿服务”积极履行社会责任，努力成为“受社会尊重的企业”，2016年社会捐赠总额约285.80万港元。



社会捐赠总额

285.80 万港元

员工志愿活动

15330 人次

## 扶贫助困

华润燃气积极践行央企社会责任，落实央企的责任与担当，坚持开展扶贫工作，帮扶贫困群体改善生活水平；及时支援受灾地区，帮助灾区群众重建家园。

### 案例 真心扶贫 全面小康

2016年，达州华润燃气加大精准扶贫力度，针对扶贫村达州市通川区北山镇顺堂村，制定了《2016年脱贫攻坚实施方案》《2016年脱贫攻坚重点工作目标任务》和《贫困村摘帽帮扶措施》，大力创新帮扶措施：

- 发展养殖脱贫，给帮扶户送去鸡苗、鸭苗、鱼苗、羊仔，价值9000余元，并统一提供销售渠道，确保每户帮扶户年底增收4000元以上；
- 发展集体经济，投资栽种桃树1850株，价值近2万元，3年后村民户均收入将增加1400元/年；
- 捐资基础设施建设、住房升级改造、山坪塘口整修；
- 捐赠致富书籍、电脑、打印机等，价值2万余元。

截至2016年底，帮扶工作实现了四户帮扶户“两不愁、三保障、四个好”的目标，一次性获得市委脱贫攻坚摘帽评审小组的评审，并被达州市通川区委、区人民政府授予“十佳帮扶企业”称号。



安丘华润燃气为风雹灾区捐款



枣庄华润燃气开展结对帮扶

## 捐资助学

华润燃气长期关注未来人才的教育与发展，积极开展捐资助学活动，帮助受教育群体获得更平等、更优质的教育。



湖南大区在湘西吉首市矮寨镇开展“华润支教、资源扶贫”活动



淮北华润燃气走进淮北市特殊教育学校开展爱心帮扶活动

## 关爱特殊群体

华润燃气重视对贫困群体、残障人士、留守儿童、孤寡老人等特殊群体的关爱，大力推进特殊群体关爱、救助、慰问等活动，努力创建和谐美好家园。



大连保税区华润燃气与孤独症孩子们一起做游戏



大连保税区华润燃气与孤独症孩子们一起做游戏

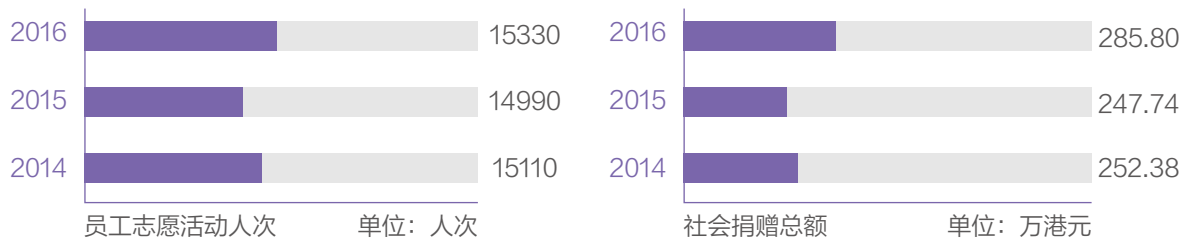
## 志愿服务

华润燃气倡导各成员企业建立员工志愿者队伍，结合地区实际积极开展各项志愿者活动，回馈当地，用行动践行“雷锋精神”，2016年公司员工志愿活动达15330人次。



无锡华润燃气开展“志愿服务惠民大篷车”活动，为孤寡老人、低保收入用户提供用气咨询、宣传、安检等便民服务

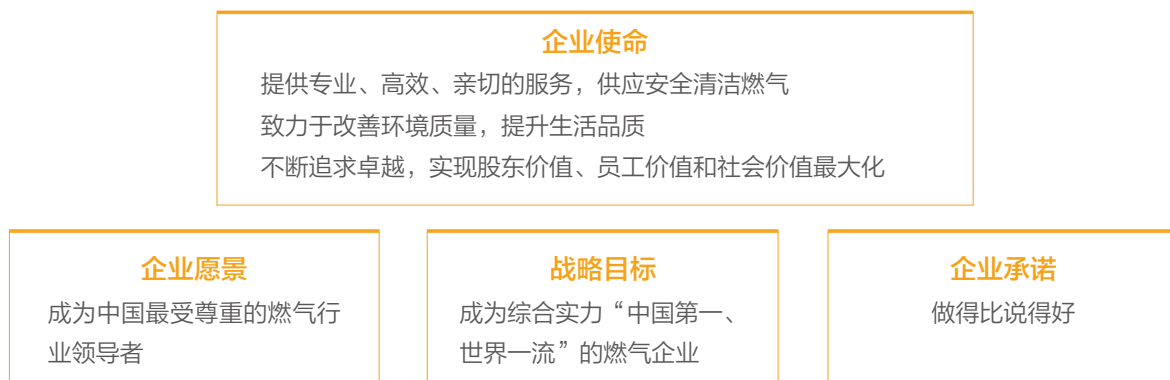
## 公益绩效



# 责任管理

## 责任战略

华润燃气为更好地贯彻落实企业社会责任工作，建立社会责任战略体系，明确企业使命、企业愿景、战略目标和企业承诺。



## 责任治理

为了将社会责任融入公司战略与决策，统一规划公司社会责任工作，维护各利益相关方的利益，由董事会办公室负责统筹公司社会责任工作，主要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。



## 责任融合

华润燃气坚持公司的社会责任目标与公司战略目标高度统一，战略发展与责任承担有机统一。将公司治理、经营效益、成本控制、安全生产、节能减排、改革发展、文化建设、关爱员工、公益慈善

等具体指标和工作，纳入公司发展战略和年度商业计划，指导社会责任实践工作按计划系统开展，并层层分解，纳入各级单位、经理人和员工的业绩考核，确保社会责任实践落地和目标达成。同时，

华润燃气积极推动下属企业发布社会责任报告，对下属企业进行社会责任培训，在下属企业进行社会责任工作试点，对下属企业社会责任工作进行考核和评比，携手下属企业共同履行社会责任。

## 责任沟通

华润燃气高度重视与利益相关方的沟通，通过信息报送、专题汇报、战略合作、股东会议、企业网站、满意度调查、公益活动、媒体沟通等机制和方式，及时让利益相关方了解公司生产、经营、发展

等方面的信息，增进彼此间的理解、信任与支持。公司积极推动下属企业举办“公众开放日”活动，邀请政府职能部门、学生、社区居民、媒体、热心网友、监督机构走进华润燃气，实地了解华润

燃气生产流程、环保设施、环保投入及效果等，主动接受社会监督，促进企业履责水平不断提升。2016年，下属企业共举办“开放日”活动200余次，获得社会各界广泛认可。

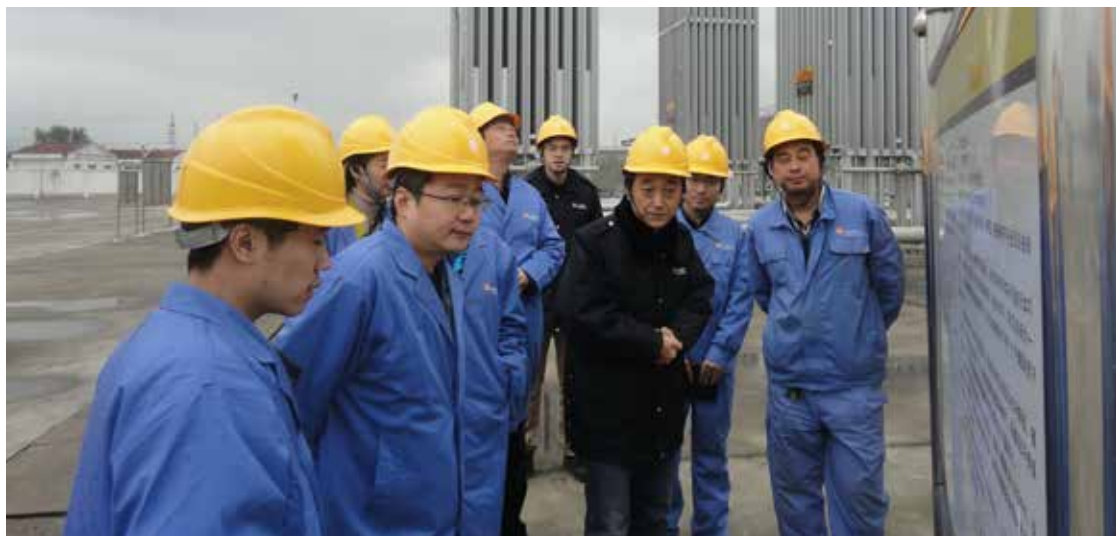
### 案例 镇江华润燃气 LNG 储配站举办“公众开放日”活动

2016年11月22日，镇江华润燃气管网运行部在上党 LNG 储配站内举办了“与您携手，冬供无忧”公众开放日活动。华东泰克西汽车铸造有限公司、金东纸业等多家大工业用户应邀参加。

活动中，管网运行部负责人在生产现场讲解了各项工艺流程，详

细介绍 LNG 储配站建站历程、本质安全化建设成果以及班组安全建设经验。针对参观人员对冬季供气是否紧张的疑问，相关负责人分别对 LNG 储配站的供气能力以及应急调峰措施进行了详细解答，消除了大工业用户对冬季用气紧张的担忧。

“公众开放日”活动增进了大工业用户对 LNG 储配站保供能力的了解，充分展示了华润燃气在冬季应急保供和履行社会责任方面所做出的工作和努力，进一步提升了社会各界对镇江华润燃气的信任度。



## 利益相关方的关注点和企业的回应措施

利益相关方	对公司的期望	华润燃气的回应
政府	<p>依法合规经营</p> <p>安全稳定供气</p> <p>绿色低碳发展</p>	<p>成立诚信合规委员会</p> <p>开展安全文化建设, 深化安全管理, 保障稳定供气</p> <p>环保指标满足国家标准</p>
投资者	<p>保障股东权益</p> <p>公司持续盈利</p> <p>资金使用规范</p>	<p>股东大会</p> <p>定期年报</p> <p>内部审计</p> <p>商业风险自评</p>
客户	<p>安全稳定的燃气供应</p> <p>温馨服务</p> <p>缴费便捷</p>	<p>提供充足、可靠、环保的燃气</p> <p>用气安全检查和宣传</p> <p>设立“客服中心”, 完善客户投诉管理</p> <p>推出网上营业厅并开通支付宝、微信支付服务</p>
员工	<p>合法权益保护</p> <p>满意的薪酬福利</p> <p>畅通职业发展通道</p> <p>职业健康安全保护</p> <p>舒适的工作环境</p>	<p>依法签订劳动合同</p> <p>足额发放工资及缴纳社保</p> <p>开展各类培训学习, 鼓励人才内部流动</p> <p>开展文体活动, 提高员工福利</p> <p>推行职业健康计划, 改善生产和办公环境</p>
供应商	<p>公平采购、诚信履约</p> <p>战略合作、实现双赢</p> <p>长期合作</p>	<p>开展阳光采购, 诚信履行合约, 加强合同管理</p> <p>规范供应链管理, 实现合作共赢</p> <p>坚持诚信合规的商业道德</p> <p>签订战略合作协议</p>
环境	<p>贡献清洁能源</p> <p>降低温室气体排放</p> <p>资源循环利用</p>	<p>致力于保护环境, 污染物达标排放</p> <p>发展循环经济, 倡导“绿色办公”</p> <p>强化安全管理, 预防重大安全事件发生</p>
社区	<p>扶贫济困</p> <p>和谐社区</p> <p>支持教育</p>	<p>参与社区共建, 支持慈善公益事业</p>

## 责任能力

华润燃气重视自身责任能力的提升，积极开展社会责任相关会议、培训等活动，提升社会责任管理和报告编制人员的社会责任意识，增强对相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握，为进一步推

动公司各单位履责实践和提升报告质量奠定基础。华润燃气开展了《华润燃气社会责任价值评估》课题研究，提出社会责任项目应遵循战略性、有效性、公众性和可持续性四大原则，建立“项目

与公司战略的相关性”和“项目质量”两个维度的社会责任项目评估体系，对华润燃气社会责任项目的现状进行分析，并提出改进意见。

## 实质性议题分析

为增强本报告的针对性和回应性，华润燃气通过比照国际和国内最新相关标准，对利益相关方关注问题进行调研，识别和筛选出最具实质性的年度关键议题，进一步完善报告实质性分析模型。

### 议题识别

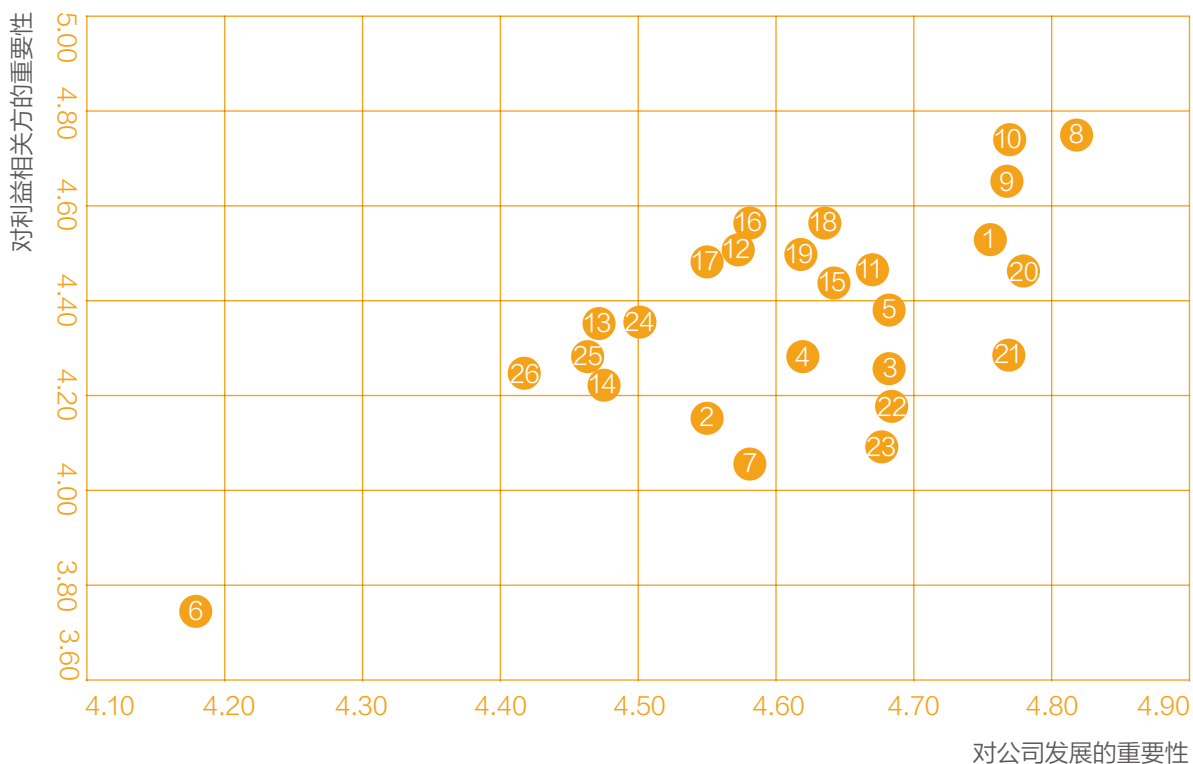
华润燃气通过分析各种背景信息，梳理确定了与公司可持续发展活动相关的议题，形成华润燃气社会责任议题库。





## 议题分析

华润燃气通过发放问卷，针对社会责任议题库进行调查。根据反馈的 709 份问卷调查结果，建立“对利益相关方的重要性 - 对公司发展的重要性”二维矩阵来识别出公司的实质性社会责任议题。



- |              |             |
|--------------|-------------|
| 1 合规经营       | 14 强化自主创新   |
| 2 依法纳税       | 15 降低生产能耗   |
| 3 完善公司治理     | 16 污染达标排放   |
| 4 惩治预防腐败     | 17 提供节能燃气具  |
| 5 强化风险管理     | 18 推广清洁能源   |
| 6 强化股东参与     | 19 资源高效利用   |
| 7 稳定持续回报     | 20 职业健康与安全  |
| 8 保障供气稳定     | 21 保障员工合法权益 |
| 9 加强应急管理     | 22 关爱员工生活   |
| 10 开展安全检查    | 23 促进员工成长   |
| 11 完善管网设施    | 24 支持社会公益   |
| 12 提供多元化服务渠道 | 25 社区交流与沟通  |
| 13 推动供应链履责   | 26 倡导志愿服务   |

# 未来展望

燃气十年，华润与您携手走过。

合规守法，诚信经营，实现阳光燃气；

消除隐患，保障安全，供应放心燃气；

节能减排，生态环保，创造绿色燃气；

创新服务，贴近客户，打造真诚燃气；

以人为本，尊重员工，建设团结燃气；

回馈社会，关爱弱势，构建和谐燃气。

未来十年，华润燃气将坚守初心，积极贯彻落实国家能源战略，持续倾听利益相关方声音，为股东创造稳步增长价值，为客户提供安全可靠能源，为员工构建平等舒适环境，为社会打造和谐环保企业，努力实现“成为中国最受尊重的燃气行业领导者”的企业愿景。



# 附录

## 关于本报告

### 报告说明

本报告是华润燃气控股有限公司发布的第四份企业社会责任年度报告。报告的时间跨度为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，部分内容超出上述范围。

### 组织范围

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

### 参考标准

本报告在编制过程中参考了全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》和《华润集团社会责任管理办法》。

### 可靠性保证

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

### 信息来源与数据说明

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

### 编制流程



### 联系方式

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 1901-05 室  
电话：(852)2593 7388  
传真：(852)2598 8228  
邮箱：investor-relation@crcgas.com.hk  
官网：www.crcgas.com

## 关键绩效

### 经济绩效

指标	单位	2014年	2015年	2016年
资产总额	亿港币	575.17	598.96	596.75
营业收入	亿港元	287.20	311.00	329.20
净利润	亿港元	33.51	38.03	44.38
净利润报酬率	%	16.40	16.91	18.72
股东应占净利润	亿港元	24.80	28.40	32.90
经营性净现金流	亿港元	54.64	56.90	73.65
投入资本收益率	%	9.62	10.38	12.29
净资产收益率	%	16.40	16.91	14.24
国有资产保值增值率	%	112.33	112.48	114.43
资产负债率	%	63.43	62.46	60.28
每股收益	港元	1.14	1.30	1.51
纳税总额	亿港元	28.88	30.27	28.60

### 社会绩效

指标	单位	2014年	2015年	2016年
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	2727	2935	2105
安全培训投入	万元	1024	1256	1138
安全培训总时长	小时	691589	610817	722732
安全培训参与人次	人次	201814	238650	248213
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
安全生产投入	万元	25234	28685	26038
安全管理人员持证人数	人	2111	2183	2211
注册安全工程师人数	人	593	749	783
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例	%	100	100	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	%	76.65	79.60	85.50
员工总人数	人	38498	39999	40121
女性员工	人	11914	14179	14444
新增就业人数	人	3253	1501	122

指标	单位	2014年	2015年	2016年
女性管理者比例	%	24.80	28.00	25.20
残疾人雇用人数	人	51	98	101
少数民族员工人数	人	980	1005	1020
员工流失率	%	4.80	4.30	3.20
接收应届毕业生	人	630	685	771
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	9	9	11
人均培训投入	元	3218	3471	1870
人均培训时长	学时	66	66	69
员工培训覆盖率	%	100	100	100
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
困难员工帮扶投入	万元	178.32	196.60	198.36
员工志愿活动人次	人次	15110	14990	15330
社会捐赠总额	万港元	252.38	247.74	285.80

## 环境绩效

指标	单位	2014年	2015年	2016年
环保总投入	万元	1193.86	1410.56	1782.54
节能减排技术改造投入	万元	1151.09	1350.48	1705.10
环保培训参与人次	人次	67852	70662	100295
环保培训总时长	小时	150311	135082	195480
环保培训总投入	万元	42	60	77
全年能源消耗总量	万吨标准煤	3.94	4.57	4.81
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.01	0.01	0.01
温室气体总排放量	万吨	19.68	24.14	24.67
新建项目执行环境和社会影响评估的比率	%	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 编写指南 (CASS-CSR3.0)	港交所 ESG 报告指引	报告 位置
主席寄语		P3.1-3.2	A3, B2, B6	2
公司简介		P4.1-4.4	B6	3
十年燃气梦, 见证华润情		P5.1-5.3	B8	6
诚信合规, 十年阳光运营	合规管理	S1.1-1.6, M3.2-3.4	B7.2	13
	股东权益	M1.1-1.6		16
安全放心, 十年燃气保供	安全生产	S3.1-3.7, M2.10	B2.1, B2.3	19
	携手伙伴	M3.1, M3.6, M3.8-3.12, E3.1-3.3, G3.2	B5.2	26
清洁环保, 十年绿色能源	绿色管理	E1.1-1.2, E1.5-1.7, E1.9, E2.1-2.4, S4.2, G4.4	A1.2, A1.5, A1.6, A2.1, A2.3, A3.1	29
	绿色经营	E2.5-2.8, E2.19, E3.4, M2.6, M2.11, S4.3-4.4	A1.1, A1.4, A1.5, A1.6, A2.3, A3.1	32
	绿色办公	E1.10-1.13, E2.12	A1.5, A1.6, A2.3, A2.4	35
亲切真诚, 十年温暖万家	客服体系	E2.1	B6.2	37
	专业服务	E2.2-2.4, E2.7, E2.13-2.14	B6.2, B6.5	37
尊重信赖, 十年相伴成长	员工权益	S2.1-2.3, S2.6, S2.9, S2.11, S2.13-2.15, S2.31	B1.1, B4.1	43
	员工成长	S2.24-2.26	B3	43
	员工关爱	S2.17, S2.19, S2.21-2.22, S2.27-2.29	B2.3	46
感恩回馈, 十年福气相传	扶贫助困	S4.9	B8.1	49
	捐资助学	S4.9	B8.1	50
	关爱特殊群体	S4.9	B8.1	50
	志愿服务	S4.9, S4.13-4.14	B8.1, B8.2	51
责任管理	责任战略	G1.1		52
	责任治理	G2.1, G2.3-2.4		52
	责任融合	G3.1		53
	责任沟通	G2.2, G5.1, G5.3, G5.5		53
	责任能力	G6.1-6.2, G6.4		55
	实质性议题分析	G1.3,		55
未来展望		A1	A3, B2, B6, B7, B8	57
附录	关于本报告	P1.1-1.5, P2.1		58
	关键绩效	P5.2	A1.2, A2.1, B1.1, B2.1, B8.2	59
	指标索引	A3		61
	评级报告	A2		62
	意见反馈	A4		63

## 评级报告



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

### 《华润燃气控股有限公司 2016 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 2016 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

#### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

#### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程管理及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

#### 三、评级结论

##### 过程性(★★★★★)

集团办公室牵头成立报告编写小组，公司董事局主席、副总裁把控报告整体方向、关键议题、框架等并负责报告终审；编写组对利益相关方进行识别，并通过研讨会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过公司重大活动发布报告，并将以电子版、印刷品、中英文版、H5版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

##### 实质性(★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、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、应急和灾害保障体系建设等燃气生产和供应业关键性议题，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“诚信合规，十年阳光运营”、“安全放心，十年燃气保供”、“清洁环保，十年绿色能源”、“亲切真诚，十年温暖万家”、“感恩回馈，十年福气相传”、“责任管理”等角度披露了燃气生产和供应业 85.5% 的核心指标，完整性表现领先。

##### 平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“安全生产事故数”、“员工伤亡人数”、“安全隐患项”、“员工流失率”、“资产负债率”、“年度新增职业病和企业累计职业病病例”等负面数据信息；并以问答形式简述企业积极应对“客户就产品质量投诉”的处理措施，平衡性表现卓越。

##### 可比性(★★★★★)

《报告》披露了“营业收入”、“国有资产保值增值率”、“安全生产投入”、“责任采购比例”、“环保总投入”、“万元营业收入综合能耗”等 58 个关键绩效指标连续 3 年以上的数据，并就“城市燃气运营规模”、“客户满意度”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性(★★★★☆)

《报告》以“情系千家万户，点燃美好生活”为主题，围绕“诚信合规、安全放心、清洁环保”等七个方面展开叙述，框架清晰，逻辑清楚，案例丰富；封面创意和各章开篇设计采用艺术字体融入企业主营业务元素，生动形象凸显企业行业特色，提升了报告的悦读性和辨识度；多处设置“燃气知道”模块，既展现了企业与利益相关方的沟通诚意，又增强了报告的沟通价值，具有领先的可读性表现。

##### 创新性(★★★★☆)

《报告》以“十年燃气梦，见证华润情”责任专题开篇，系统梳理企业十年发展历程和成效，利于相关方快速了解；各章开篇开展了管理方法披露(DMA)，呈现了篇章责任理念、关键议题和履责成效，提纲挈领，总领性强；首次引入第三方报告评级服务，有效提升了报告编制的规范性和可信度，具有领先的创新性表现。

##### 综合评级(★★★★★)

经评级小组评价，《华润燃气控股有限公司 2016 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

#### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

##### 评级小组

组长：中国企业公民委员会副会长 刘卫华  
成员：北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽  
过程性评估员 王志敏

魏秀丽

评级专家委员会副主席

刘卫华

评级小组组长



## 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润燃气社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

地址：香港湾仔港湾道 26 号华润大厦 1901-05 室

电话：(852)2593 7388

传真：(852)2598 8228

邮箱：investor-relation@crcgas.com.hk

官网：www.crcgas.com

### 选择题（请您在相应位置打√）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1 您对公司社会责任报告的总体评价是					
2 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响					
3 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					
4 您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何					
5 请您评价本报告的可读性（即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计）					

### 开放性问题

您对华润燃气企业社会责任工作和本报告的其他意见和建议，欢迎在此提出：





华润燃气  
China Resources Gas

地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦1901-05室  
电话：(852)2593 7388  
传真：(852)2598 8228  
邮箱：investor-relation@crcgas.com.hk  
官网：www.crcgas.com