



华润燃气
China Resources Gas

情系 千家万户
点燃美好 生活



2014

华润燃气控股有限公司
社会责任报告

目录



03 公司概况

05 关键绩效表

07 诚信合规篇

13 节能减排篇

17 安全生产篇

24 气源保障篇

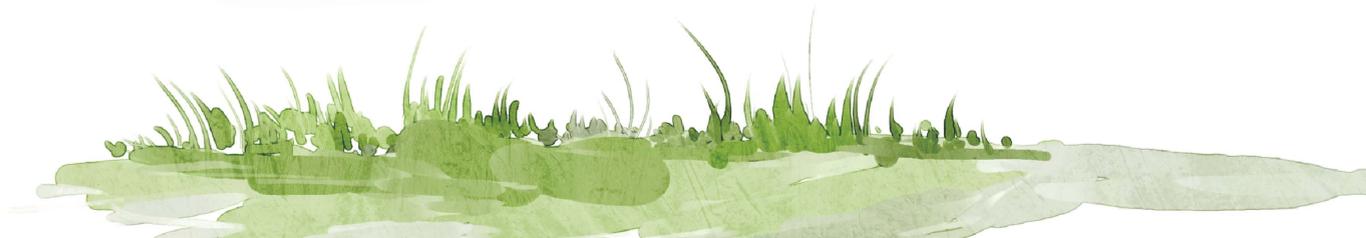
29 维护股东权益

31 关爱员工篇

41 客户服务篇

48 社会公益篇

51 附录



主席寄语



华润燃气在快速发展过程中，始终秉持诚信合规的原则，坚持“做得比说得好”，认真履行合资承诺，诚信于股东、诚信于政府、诚信于客户、诚信于员工，从而得到了社会各界的充分认同，树立了良好的企业形象。

“信近于义，言可复也”。华润燃气将始终以诚信合规为本，一如既往地积极承担社会责任，倾情回馈社会，努力在客户服务、员工关爱、环境保护等方面成为行业的标杆，力争早日实现“中国第一、世界一流”燃气企业的目标。

——华润燃气控股有限公司董事局主席 王传栋



情系千家万户

点燃美好生活

公司概况

华润燃气集团成立于2007年1月，是华润集团战略业务单元之一，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。

华润燃气从无到有、从弱到强，通过七年的发展，在激烈的市场竞争中异军突起，迅速成为行业领导者，成为中国最大的城市燃气运营商。目前已在南京、成都、武汉、昆明、济南、福州、郑州、重庆、南昌、苏州、无锡、厦门等200多座大中城市投资设立了燃气公司，业务遍及全国22个省、3个直辖市200多个城市燃气项目，燃气年销量超过133.2亿立方米，用户超过2000万户。2008年10月底华润燃气在香港成功上市，成为华润集团旗下燃气板块的上市平台，位列香港恒生综合指数成份股。

2014年，华润燃气在由香港《亚洲周刊》主办的2013-2014年度“中国大陆企业香港股市排行榜”颁奖典礼上，同时获得“最绩优企业大奖”和“环保新能源企业大奖”。同年，再次获评“普氏全球能源企业250强”，位列亚洲增长最快能源企业第3名，燃气类第1名，综合排名提升至218名。

华润燃气以诚信取信于民、取信于市场，努力践行“1+2+3”管理理念，即一个原则：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。同时，华润燃气秉承专业、高效、亲切的服务宗旨，供应安全清洁燃气，努力改善环境质量，提升人们生活品质，坚持海纳百川、包容开放的用人理念，致力于在“十二五”期间内，成员公司达到200家左右，居民用户数超过2000万户，燃气年销售量突破200亿立方米，无论是企业规模、盈利能力，还是管理水平、企业文化、社会责任，都要成为行业标杆。





- | | | | |
|--|------|--|------|
| | 山西大区 | | 山东大区 |
| | 云贵大区 | | 辽宁大区 |
| | 江西大区 | | 安徽大区 |
| | 广东大区 | | 河南大区 |
| | 江苏大区 | | 福建大区 |
| | 上海大区 | | 黑吉大区 |
| | 湖南大区 | | 四川大区 |
| | 湖北大区 | | 西北大区 |
| | 河北大区 | | |

关键绩效表

	单位	2012	2013	2014
资产总额	千港币	37,682,535.00	50,481,791.00	57,517,036.84
营业收入	千港币	13,621,787.00	22,288,027.00	28,717,025.01
利润总额	千港币	2,029,284.00	2,823,754.00	3,350,859
净资产报酬率	%	13.82	15.17	16.40
纳税总额	千港币	1,468,303.39	1,952,055.28	2,887,673.00
客户满意度	%	100	100	
客户投诉反馈处理数占 投诉数比重	%	100	100	
员工总数	人	30,148	35,245	38,498
新增就业人数	人	11,076	5,097	3,253
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	23.90	25.10	24.8
残疾人雇佣人数	人	63	71	51
人均带薪休假天数	天	9	9	9
员工培训覆盖率	%	90.84	100	100
人均培训投入	元 年	3,288	3,274	3,218
人均培训时间	学时	67	65	66
体检覆盖率	%	100	100	100
职业病发生次数	次	0	0	0
安全培训人次	人次	116,233	162,860	201,814
安全生产投入	万元	12,532	16,920	25,234
安全应急演练数	次	1,466	1,943	2,727



诚信合规篇

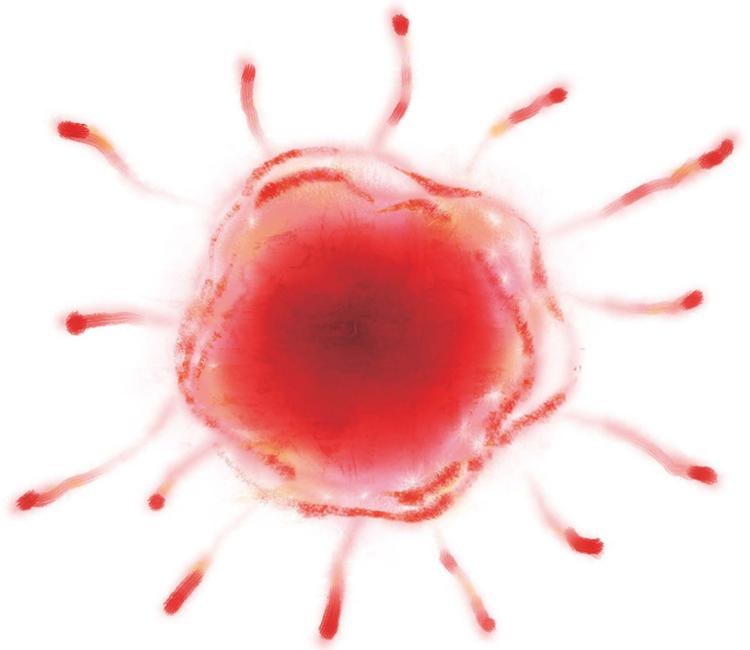
自古以来，诚实守信就是中华民族崇尚的行为准则，无论是治国理政还是经商治家，都强调“凡出言，信为先”。人无诚信不立，业无诚信必衰，国无诚信则危，诚信不仅是个人的安身立命之本，更是一个企业、一个民族、乃至一个国家的生存发展之基。

诚实守信也是华润的核心价值观，是所有华润经理人必须坚守的底线。诚信是华润燃气快速发展、基业长青的基石，也是华润燃气早日实现“十二五”规划，成为“中国第一，世界一流”燃气企业的坚强保障。

王传栋主席强调，“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。”

诚信合规不是能力问题，每一个人都可以做到诚信合规。诚信无大小，诚信是不能碰触的高压线，华润燃气对那些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，让每一个员工都成为诚信合规的建设者、捍卫者。





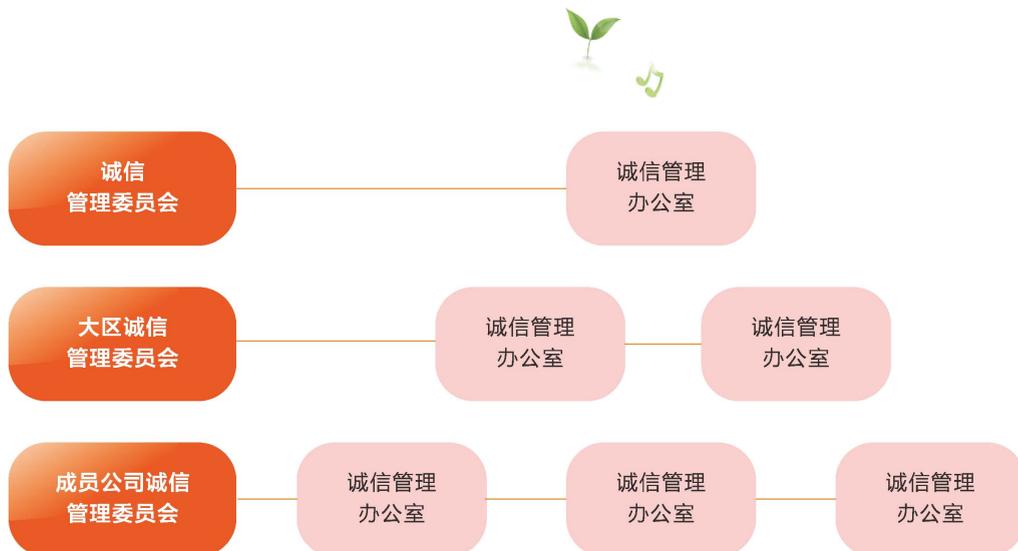
务实清廉
与阳光同行



诚信合规篇

案例一：不断建立、健全诚信合规管理体系

为建章立制，规范管理，华润燃气学习借鉴GE和AEI在诚信体系建设方面的做法和经验，结合自身实际，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，并从总部、大区到成员企业都建立了诚信合规委员会。在大区层面，由大区总经理任委员会主任，各成员公司总经理任委员，各大区负责纪检、监察的同事担任诚信合规专员；在成员公司层面，由公司总经理任主任，公司管理团队任委员，负责纪检、监察同事担任诚信合规专员，推动具体工作开展。



案例三：积极签署《诚信合规宣言》及《诚信合规责任书》

按照中央“八项规定”及“反四风”要求，华润燃气将诚信合规工作与“八项规定”、“反四风”工作相结合，进一步加强经理人作风建设。华润燃气各成员公司通过开展诚信合规专项培训、开展诚信文化宣传墙建设、设立诚信合规专栏，积极营造“诚信为荣、失信可耻”的良好氛围。逐步建立、完善诚信合规体系，引导全员讲规则、走正路、说真话、办实事。

同时，组织各成员公司中层以上员工签署《诚信合规宣言》。在2014年经理人年会上，华润燃气管管理团队、各大区及总部部室负责人、各成员企业总经理200余人集体签署了《华润燃气经理人诚信合规责任书》并集体宣誓。



案例四：积极打造诚信合规采购文化

2014年，华润燃气对PE管材、PE管件、铜球阀、镀锌管等进行了原材料检验，对不锈钢波纹管进行了性能检验，对使用5年的燃气表进行了抽样检验，对便携式气体检测仪进行了现场检测对比，对5类设备7家供应商进行了突击检查，在未通知供应商的情况下到供应商生产厂区检查生产管理情况及原材料情况，并在2014年底组织成员公司对所有供应商进行考核评价。通过对合作供应商产品检验、部分检查、全面考核，对一家生产管理较差的厂家进行了淘汰，对一家违反原材料控制要求的厂家进行了暂停使用的处罚。华润燃气在重视供应商管理的同时，也重视采购产品的质量管理。在集中联合采购的基础上，加强对调压设备及LNG、CNG场站设备物资的标准化管管理，对产品的原材料、配置、技术等提出较市场更高的要求，进一步提高了产品质量，为用户安全用气提供了保障。



节能减排篇



发展绿色能源

呵护碧水蓝天

节能减排篇

华润燃气成立以来，始终致力于发展天然气绿色能源，对于优化城市能源结构，促进城市低碳经济发展，保护生态环境，改善城市形象发挥了重要作用。

按照华润燃气目前133.2亿立方米的年供气规模，相当于替代燃煤5000万吨，减少二氧化硫排放量100万吨，年减少烟尘排放量约60万吨；供应车用天然气达20亿立方米，相当于替代燃油160万吨，减少一氧化碳排放量60万吨，减少氮氧化物排放量10000吨。

案例一：淮北公司推进节能减排及美好乡村建设

淮北公司为更好地实现节能减排，优化淮北市能源结构，在政府部门的大力支持下，与淮北汽运签订《车用天然气项目战略合作协议》、《天然气供应合作协议》，满足城市公交、城际客运、汽运长途客车、重卡以及驾校车辆的中长期用气需求。

按照市委市政府要求，积极推行美好乡村天然气项目建设，实施乡镇居民天然气惠民工程，引进清洁能源进乡村，制定《美好乡村重点项目规划》。计划投资4.86亿元完成37个美好乡村建设，新增加用户8万。2014年5月，公司与渠沟镇人民政府签订美好乡村建设天然气供应协议，标志着淮北市美好乡村天然气建设正式拉开帷幕。



案例二：安阳公司积极推进“蓝天工程”建设

为配合安阳市大气污染治理，改善空气环境质量，安阳公司整合资源，精简流程，缩短周期，不计利润，使安阳市三丰纸业包装厂、安阳市华港制衣实业公司等9家公司在禁止燃煤期限前顺利改用天然气，保证了企业正常生产，减少了企业损失。在短短的四个月时间内共计改造燃煤锅炉用户82家，合计吨位127吨。使2014年冬季的雾霾天气得到了一定的缓解，并赢得了市政府、市环保局及客户的一致好评。

案例三：潜江公司荣获潜江市首届环境保护政府奖

潜江公司2004年12月28日正式点火通气，开启了清洁能源在潜江推广使用的崭新时代。截至2014年底，全市已有10万余户居民用上了清洁的天然气能源，城区居民气化率已达到88.7%，远高于周边城市。

十年来，潜江公司累计供应天然气近2.5亿立方米，折算标煤约为33.3万吨；减少汽油用量约1.8万吨。减少二氧化硫排放达2826吨；减少二氧化碳排放81.76万吨；减少氮氧化物排放1563吨。为净化空气质量、美化城市环境发挥了突出作用。



十年来公司累计供应天然气近2.5亿立方米

折算标煤约为33.3万吨

减少汽油用量约1.8万吨

减少二氧化硫排放达2826吨

减少氮氧化物排放1563吨

减少二氧化碳排放81.76万吨



安全生产篇



超越零责任

追求零事故

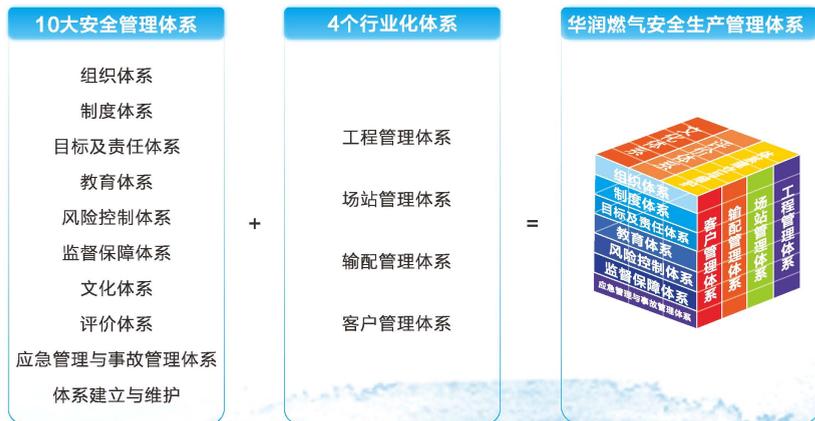
安全生产篇

安全，是燃气行业的生命线，也是华润燃气的生存之本。华润燃气始终贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的安全管理工作方针，进一步夯实安全管理体系，注重安全管理过程控制，广泛开展安全教育与培训、安全文化建设、隐患整改、预防第三方破坏燃气管道、事故管理与应急救援、法律法规与规章制度、安全行为观察等课题研讨和实践，努力构建具有华润燃气特色的价值创造型安全管理体系，确保客户用气安全。

1. 健全安全管理体系

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 with 事故管理体系、体系建立与维护等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。

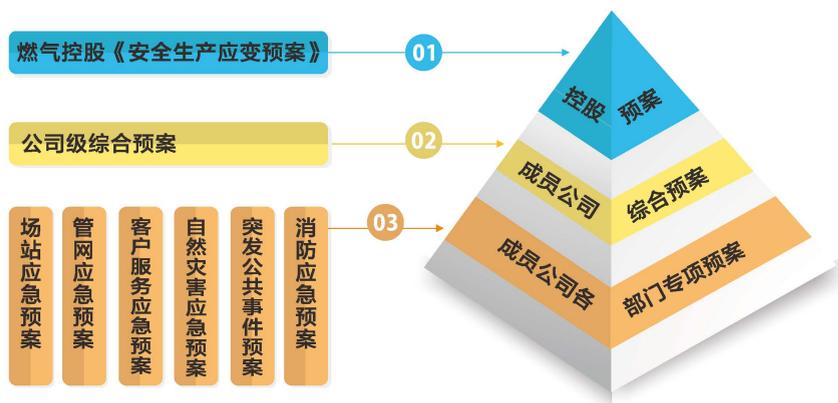
2014年共修订发布了《企业总经理定期安全检查制度》、《场站管理、输配管理、安全专项审核评价管理制度（2014版）》、《安全风险抵押金管理指引（2014版）》等22项管理制度、指引。



安全生产篇

2. 三级应急管理体系

华润燃气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。华润燃气要求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，应急预案管理作为年度安全审核重点项目。2014年，成员企业共开展应急预案演练881次，参加演练人员共计12339人次。



3. 总经理安全检查

华润燃气自2014年4月起，要求集团、各大区总经理每季度实施一次总经理安全检查，各企业总经理每月实施一次安全检查，检查时间不得少于半个工作日。

4. 安全教育培训

华润燃气连续五年举办国家注册安全工程师考前辅导培训班，累计组织成员公司约1100人参加了培训。目前，华润燃气注册安全工程师总人数达519人，有力支持了华润燃气各项安全管理工作的开展。为了使事故教训警钟长鸣，华润燃气编制了事故案例视频，按照施工、管网、客户、交通、第三方破坏、场站六种类别，梳理了燃气行业近年发生的典型事故进行制作。

华润燃气在2014年设立了安全学习日。安全学习日推荐以部门、班组为单位进行。安全管理部门、业务部门（如：输配、场站、工程、客户、交通等管理部门）安全学习日活动每月举办一次；其他职能部门安全学习日活动每季度开展一次。



案例一：厦门公司参加2014年厦门市安全生产事故应急救援综合演练

厦门公司高度重视与社会应急救援力量协同作战的能力，积极配合政府部门开展各项突发事故应急处置演练。2014年6月27日，公司作为燃气专业抢险队参加了在湖里万达广场举行的2014年厦门市公众聚集场所安全生产事故应急救援综合演练。演练模拟万达广场3楼百货旁餐饮店因店面装修不慎将户内燃气管道破坏，燃气泄漏，遇周边明火导致闪爆，引燃管道内燃气及周边可燃物。险情发生后，公司抢险队第一时间到达现场，关闭控制万达广场天然气管网的相关设施，对管道内的残留天然气进行点火放散，采用遥测激光检测仪和查漏仪对周边大气及商场内进行安全排查，迅速消除了安全隐患，避免了二次事故发生。此次演练不仅全面检验了公司燃气抢险队伍与公安、消防、“120”等社会联动单位的协同作战能力，更有效提升了公司应急抢险处置和快速反应能力。

案例二：成都燃气公司开展油气管线专项整治

成都燃气公司油气管线安全隐患专项整治工作纳入2014年安全工作的核心内容之一，编制了《燃气管线等安全专项排查整治工作方案》，成立了以公司总经理为组长的领导小组和下属的工作小组，参与此次专项整治工作的员工人数达400余人。

公司主动与市相关部门、各属地政府相关部门衔接，重点就老旧管线更新改造、占压隐患整治等工作内容进行沟通、协调，全力做好专项整治工作。此外，公



▲ 燃气管线隐患整改前后对比照片

司还与德阳市、广汉市安监部门、能源主管部门等建立了联系，进行工作对接，共同做好燃气管线隐患整治。2014年公司共完成燃气管线隐患整改123处，更新改造老旧燃气管线9条，整改长输管线（高压、次高压）被占压隐患19处，中心城区管线被包裹9处，整改占压包裹隐患86处。

案例三：安阳公司成立注册安全工程师协会

安阳公司致力于安全人才的培养和储备，鼓励员工参加国家注册安全工程师考试，6年来已通过注册安全工程师考试50人，分布在不同的岗位上，为充分发挥其专业优势，专门成立注安师协会，对注安师进行规范、系统化管理，带动了全体员工安全素质的整体提升。



案例四：抚州公司安全宣讲进校园

2014年3月15日，抚州公司在临川二中多功能教室，进行了一场有老师、学生、居民共500多人参加的生动活泼的燃气安全知识宣传教育活动。

活动现场，工作人员为老师、学生们和居民发放了安全用气知识手册及燃气具使用温馨提示，使大家初步了解了天然气使用的基本常识。随后，工作人员结合课件进行了细致的讲解，并对大家提出的问题进行了逐一解答，通过此次安全宣传活动，体现了公司“燃气安全从学生抓起”的安全理念和社会责任感，强化了全民安全意识，为燃气安全运营打下了坚实的基础。



案例五：无锡公司实现燃气安全监控

无锡公司运用物联网进行无线远程抄表，既改变了人工抄表这一传统模式，又能监控用户用气状况，并且在户内出现如燃气泄漏等安全状况时，能远程快速切断表内闸门。运用物联网无线远程抄表后，无锡公司抄表效率提高了7倍以上，并且通过对家庭用气状况的在线监控，实现了居民用户燃气安全监控、应急联动和能耗管理等功能。

4月16日，新华社、中央电视台、中央人民广播电台、新加坡联合早报等中外媒体齐聚无锡公司，专门就无锡公司在物联网示范应用方面的建设情况进行报道。



气源保障篇



外联内拓
保障供气稳定

气源保障篇

气源是城市的命脉。华润燃气以实现燃气供应的连续性、稳定性为目标，以保民生、保稳定为大局，依托华润优势继续强化与中石油、中石化、中海油的战略合作关系，实现了气源的充分供应。

华润燃气不断提升自身“气化”功能，不仅建立了LNG营运中心，实现了LNG集中采购，统一调配，还积极向上游进军，建立长春LNG液化工厂，并探索煤层气开发、焦炉煤气甲烷化等非常规天然气开发工作。

同时，华润燃气进一步完善供气应急预案，加大气源协调，指导有条件的成员公司建立LNG储备气源，提升高压管线储气容量，优化城区管网设计，及时化解短供风险，实现顺畅供应，满足用户用气需求，确保社会稳定。

华润燃气高度重视燃气供应质量管理，所供应的天然气质量符合中华人民共和国国家标准《天然气》(GB17820-2012)二类气标准。天然气的供气压力和加臭剂含量符合中华人民共和国国家标准《城镇燃气设计规范》(GB50028-2006)相关规定。



案例一：襄阳公司实现“两门站、双气源、高存储、环状管道供气”

襄阳公司目前有江南、江北两座门站，分别接收“忠武线”和“西气东输二线”气源，年供气量1.69亿方。2014年通过城区管网优化设计，已经形成环状供气，其中自江北门站至刘湖站的30.4公里是高压管道，最高设计压力为4.0 MPa，现在运行最高压力为3.5 MPa；可存储气量近13万方；余家湖站至江南门站，江南门站至江北门站，江北门站至名城路站，所有的高中压场站全部由次高压管道联通，该类管道全长近43公里，可存储气量近7万方；除此之外，公司为提高冬季燃气储配调峰能力，还投资1500多万建成了LNG储备站，可储气18万方。通过上述方式，市区所有的高压、次高压管道存储气量近40万方，可有效保障对该市各类用户安全稳定供气。

案例二：福州公司确保全国第一届青年运动会期间燃气稳定供应

福州公司未雨绸缪、提前准备，在做好青运会比赛场馆燃气管线规划完善、设计报审的基础上，主动配合场馆建设铺设了从市区燃气主干管至青运会比赛场馆的DN250燃气专用管线约2.2公里，并为火炬塔与燃气锅炉安装了专用调压计量设施。除此之外，公司组织燃气专业人员根据实际情况编制了《第一届全国青年运动会燃气保障方案》，该方案经过多轮的讨论、修改，2014年12月上旬通过了专家会审。年底，针对燃气保障方案的内容，公司还组织燃气保障人员进行了桌面推演以验证方案的可行性、加强公司应急生产部门之间的协调、配合，为青运会的顺利召开尽自己的力量。



案例三：安阳公司多气源保障，承担社会责任

安阳公司利用“四通八达”的管网，与不同气源单位的邯郸华润、安彩能源公司协商，签订供气协议。在单日供气紧张和特殊情况时，采取采购商品气进行气源临时补充。去年冬季为配合安阳市“蓝天工程”，“煤改气”用户集中通气，经公司研究在供气紧张时，高价购进部分商品气，并充分发挥精益调度，科学调控，增大输配气量，以满足安阳市用户用气需求，确保了安全平稳供气和民生用气。去冬今春安阳市实际日高峰用气已创历史新高高达90万方，年购气量1.93亿方，且未启动应急预案，连续供气率达100%，有力保障工商业用户和居民用户的用气需求，取得了良好的社会效益。

案例四：中石化气源借道入郑，保证冬季供气

2014年12月4日，来自鄂尔多斯的中石化气源长途跋涉，借道纵横燃气管道公司和河南省煤气化公司管网，经公司关庄门站接收，缓缓输入市区管网，流向千家万户。这标志着受中开线管输能力限制无法输入的中石化气源，通过代输的模式，实现了顺利输入。此次与纵横燃气管道公司和河南省煤气化公司三方代输成功合作，不仅使受中开线能力限制无法输入的中石化气源顺利输入，而且开辟了新的气源通道、建立了新的输气模式，提高了今冬以及未来安全平稳供气能力和气源应急保障水平，为“气化郑州”相关煤改气项目全面实施提供了重要保障。



案例五：郑州公司应急调峰储配站能源综合利用技改项目投运

2014年7月，郑州华润燃气应急调峰储配站能源综合利用技改项目建成投运。该项目包括一套产量6.2万方/日的压差液化装置，投运后节能减排效果明显，一年节约标煤约1100吨，促进城市空气质量改善，解决了噪声超标、冰堵等问题，改善了员工职业健康工作环境。根据用气峰谷合理安排生产，充分发挥应急调峰作用，实现安全平稳供气。该项目是国内首个利用城市燃气高中压管网压力能生产LNG的节能环保项目，同时将压差液化工艺应用在城市燃气的应急调峰方面，极具推广意义。

案例六：大同公司积极争取管道气源，提升应急调峰能力

2014年，大同公司为有效解决上游气源供应紧张，全面保障稳定供气，积极与省天然气公司对接，获得了省级天然气管网向大同市敷设天然气复线的气源支持。为保障全市稳定供气，推进可持续发展，年初实现了落里湾门站与省天然气金沙滩至落里湾复线的全线贯通，门站设计供气能力6万立方米/小时，目前日供气量达15万立方米。积极与上游山西天然气股份有限公司协调争取左云、右玉县管道气，目前省公司管线敷设已基本完工，预计2015年6月省公司门站建设完工。灵丘县标准站升级母站改造工程已完成，届时将满足临近浑源县、广灵县供气需求，同时将具备向公司以外用户供气能力。



维护股东权益



维护股东权益



华润燃气作为华润集团一级利润中心，根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》等法律法规，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，形成有效运转的法人治理结构。公司高度重视诚信合规经营，遵守法律法规、国际惯例和商业道德，坚持以公平诚信原则处理与供应商、客户、政府部门、合作伙伴以及竞争者等利益相关方的关系，以诚信赢得市场、赢得尊重，以合规经营提升公司内在品质和价值。

公司持续推进惩治和预防腐败体系建设，努力构建决策科学、执行坚决、监督有力的权力运行体系。2014年，我们以完善惩治预防腐败体系为重点，加大监督检查、党内巡视和案件查处力度，专项检查关于重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额度资金使用的决策制度执行情况，强化“制度+科技”防控腐败风险，反腐倡廉建设进一步深入。

2014年，华润燃气以“总部职能线抓重大风险系统改进，成员公司抓专项风险提升内控”为指导思想开展了全年工作。截止到2014年底，共开展162项审计项目（不包含审计跟进），提出审计发现及建议4609条，审计发现问题涉及金额42584万元，共产生经济效益5500万元。同时参与总经理考评162项，撰写访谈及考评报告100余份，提出审计发现及建议3085条，将审计整改结果和审计评价纳入成员公司业绩合同考核指标，为经理人考核提供依据，对促进企业管理、查错防弊起到积极的促进作用。

关爱员工篇



善待员工 共同发展

关爱员工篇

华润燃气秉承“以人为本”的原则，将华润集团“把普通的人变成优秀的人，优秀的人变成卓越的人”作为员工管理目标，践行善待员工的责任理念，在民主管理、规范用工、改善薪酬福利、保护职工权益、职业安全健康、关注职业发展、开展职业生涯规划等方面，继续采取有效措施，全力打造卓越且具有幸福感的企业团队，实现员工与企业共同成长。

1. 保障员工权益

华润燃气致力于构建和谐劳动关系，严格遵守法律法规，奉行公开、公平、平等的用工政策，完善职业健康安全管理，优化薪酬福利制度，构建公开透明的沟通渠道，截止2014年底，公司共有在岗员工38498人。员工签订劳动合同率100%，全年未发生劳资合同纠纷；员工健康体检覆盖率为100%，全年未发生职业病病例。

2. 员工职业发展

2014年，结合燃气实际发展需要，燃气学院在华润大学的指导下，搭建起在线学习平台，加促1+5培训体系建设，借力区域培训中心，开展广大中基层员工的行业专业能力提升培训；在燃气“学标杆”管理主题工作中，燃气学院大力推广行动学习法，培养催化师209名，推动各大区、各企业进一步加强对行动学习法的知识更新与应用，促进学标杆工作落地；在新人培养方面，燃气学院积极推动各成员企业加强对新人的重视与培养，获得华润集团本年度颁发的未来之星“银太阳花奖”，并在“2015年未来之星项目创新大赛”中获得第一名成绩。

3. 增强员工归属感

公司不断推进员工幸福工程建设，悉心关注员工工作、生活平衡情况，给予员工最温暖的关怀，提升员工幸福指数。

关爱员工篇



案例一：成都公司积极保障员工权利

成都公司与职工代表签订《成都城市燃气有限责任公司集体合同》和《成都城市燃气有限责任公司工资集体协议》，充分保障员工合法权益。按照公平、公正的原则，与员工签订劳动合同和岗位协议，执行标准工时制的岗位每周工作不超过5天，每天工作不超过8小时，执行综合计算工时制按具体工作性质执行作息时间，不鼓励员工加班，若员工发生加班，将依法支付加班工资或调休。同时不断修订、完善《工伤管理暂行规定》、《劳保防护用品管理办法》、《员工手册》等内部规定，尊重和保护员工人权。

案例二：无锡公司通过工会活动建立和谐的劳动关系

无锡公司于2014年5月29日召开二届一次工会会员代表大会，总结和回顾公司一届工会工作，并对一届工会经费、财务管理和相关经济活动的各种审查审计工作做了全面客观陈述，对新一届工会进一步发挥桥梁纽带作用，保障和维护职工的权益，促进企业发展，建立和谐的企业劳动关系提出了要求。



关爱员工篇

案例三：厦门公司高度重视劳保管理工作

2014年，厦门公司在劳保管理制度修订方面，广泛征集员工使用方面意见，对员工关注的加气岗、运行岗等23个岗位个人配备标准及抢修班组等10个班组配备标准进行调整补充，以满足员工岗位生产工作需要。同时，将劳保管理纳入全面预算管理，安排专人测算费用，合理安排采购计划。运用OA办公系统进行申购，提高审批效率，确保劳保用品按时、正常发放，从而有效保护员工身体健康，保障员工作业安全。

案例四：襄阳公司组织开展员工职业健康卫生培训

为加强公司员工对职业健康卫生安全知识的知晓、丰富员工的职业健康卫生安全知识，襄阳公司于2014年6月27日上午，邀请襄阳市职业病防治院王芙蓉主任对员工进行职业健康卫生培训讲座，公司运行抢维修工、各场站站长及设备操作工、维修通气班组及燃气具安装班组、各部门安全员近50人参加了培训。培训内容包括：职业健康知识、职业病防治法、职业病危害与预防，职业健康卫生知识现场测试、职业健康卫生教育调查评价。





案例五：郑州公司开发新员工入职培训体系

郑州公司2014年通过对新员工轮岗经验的系统总结和反思，沉淀出一套新员工的入职培训体系，整合并完善了轮岗培养机制。在入职培训方面，深化了结构化培养。共分为：集中授课（6门课程）、现场参观、座谈交流、集体自学、团队建设五个方面融合相关内容进行培养。

在轮岗管理方面，完善了培养机制。制定了5+1的轮岗计划，通过“必修+选修”的形式，细化五大必选业务单位的核心业务，浓缩成详细的培养计划和辅导员、代岗人进行培养，根据员工的个性化需求给予自主选择发展的机会。凭借轮岗日志、阶段性总结、月度例会制度、总结分享会等诸多管理形式，学员们的轮岗期管理更加深入、规范，取得了很好的学习效果。

案例六：厦门公司开展岗位技能比武

厦门公司结合集团“学标杆”工作，公司通过开展岗位技能比武，树立岗位标杆，提升员工技能水平。2014年5月发布《厦门华润燃气有限公司岗位技能比武管理办法》，完善比武机制，设立公司级比武领导小组、比武办公室及比武工种考评委员会。岗位技能比武共涉及7个工种，范围覆盖7个部室、单位共253位员工。通过理论培训、实操演练评选出16名“公司级岗位技术能手”和30名“公司级岗位技术达人”。



案例七：福州公司开拓技能鉴定通道，拓宽员工晋升通道

福州公司为提高职工综合素质、技能水平，拓宽一线员工的职业晋升通道，充分利用原来的福州市燃气职业技能鉴定站资源优势，重新开拓技能鉴定通道，共28人全部通过了初级燃气储运工的考评。在时间紧、任务重情况下，敢打敢拼，仅三个月时间完成了初级燃气储运工的教材编写、专家团队建立、实操场地建设、以及题库的组织汇编等内容。福州华润燃气有限公司在燃气职业技能鉴定方面取得了零突破。目前已形成初级燃气储运工、中级管道工、初级燃气具安装维修工的鉴定试卷，并纳入福建省职业指导中心的题库。





案例八：无锡公司通过“人人学标杆”探索员工发展、晋升的多通道

无锡公司积极响应集团倡导的“学标杆”工作，将“学标杆”，尤其是“人人学标杆”工作与无锡公司实际相结合，在一线业务部门开展了对标评优工作，积极探索员工发展、晋升的多通道。公司从制度层面设立首席员工、星级员工制度，在一线业务部门的相关业务班组中选聘首席员工和星级员工，其中首席员工和五星级员工享受经理助理待遇，其他等级的标杆员工享受相应岗位津贴。通过选聘首席员工和星级员工，在业务班组中形成“比学赶帮超”的氛围。

案例九：无锡公司积极开展中层竞聘工作

无锡公司在2014年进行全体中层经理人岗位的竞聘，包括全部原任中层经理人在内的59名竞聘候选人参加了本次中层竞聘，其中基层员工23名。所有竞聘候选人在总部和大区的监督下按集团制度流程逐一进行了管理能力测评、360测评、竞聘面试演讲与答辩，竞聘面试的评委为华润燃气集团领导、部分大区总、无锡产业集团领导和公司总经理。通过三轮考核、竞聘成绩公示与拟任公示，最终产生新一届中层经理人团队，9名基层员工获得晋升，其中有4名基层员工为刚进入公司不满5年的青年员工；2名原任中层经理人因排名靠后而降级，退出中层经理人序列。

案例十：襄阳公司开展后备人才库建设工作

襄阳公司于2010年6月启动了后备人才库的建设和选拔工作，明确选人用人的标准，并通过标准化的途径来培养人才，2010年—2014年共组织了2届20余名后备人才的选拔和培养工作。通过几年的培养，30%的后备人才走上中层管理岗位，40%的后备人才走上基层管理岗位，9%的后备人才成为业务骨干。



客户服务篇



以客户为导向
把用户当亲人

客户服务篇

作为燃气产品和服务的提供商，华润燃气始终以“提供专业、高效、亲切的服务”为企业使命，严格履行服务承诺，规范客户服务礼仪标准和作业标准。同时，华润燃气不断创新服务举措，打造服务品牌，用一颗真诚的心赢得了广大客户的信赖，在客户心中树起了燃气行业优秀服务品牌。

1. 努力履行服务承诺

2014年，华润燃气指导各成员公司制订“服务承诺”，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，十七个具体项目对服务制订出具体目标，并对社会作出承诺。华润燃气各成员公司围绕服务承诺目标，制订切实可行的措施，以保障各项目目标的达成，并形成持续改进的管理流程。为提升客户服务的透明性，华润燃气通过营业厅和网站等途径，向客户公示各项服务业务的程序、条件、时限、收费标准、服务电话等与服务有关的信息，使客户清晰了解各项服务资讯。

华润燃气采取切实措施保护客户信息安全，通过各种信息系统管理和业务管理措施予以落实。客户信息和数据按照相关规定进行采集、存储和处理。客户信息处理场所根据信息重要程度和有关规定设立控制区，未经管理机关批准，无关人员不得进入。

2. 认真倾听客户心声

为深入挖掘客户需求和期望，华润燃气各成员公司还开展了电话回访和客户满意度调查，将客户的期望和需求转变为产品和服务标准及相应流程，在细微处体现企业服务理念，力求以最真诚服务，带给客户愉悦的体验。



客户服务篇

3. 及时处理客户诉求

作为燃气产品和服务的提供商，需要面对千百方的客户，如何正确处理客户投诉，全面提升公司优质服务的形象，是华润燃气需正面面对的问题。为了加强客户投诉管理，华润燃气从集团层面规定了投诉的处理流程和注意事项。华润燃气在“服务承诺”中对“处理客户投诉”制订出具体服务承诺目标，承诺在2个工作日内答复客户投诉处理情况（即燃气公司须在2个工作日内解决客户投诉并回复客户，或明确回复客户解决问题的方案和所需时间），以保障投诉处理及时有效。

4. 推行客户服务作业标准

服务水平怎么样，客户满不满意，一线员工执行是关键。为使服务工作更加标准化和专业化，华润燃气在集团内81家成员公司推行“客户服务作业标准”（包括服务礼仪和服务作业等11项标准），涵盖服务所有前线岗位。华润燃气配套制作客户服务作业标准的系列教学演示视频，并组织覆盖燃气公司各层级的培训，以确保每一位客户服务人员全面掌握客户服务作业标准的各项要求。通过客户服务作业标准的推行，华润燃气将实现高效专业服务，传播华润服务文化，提升客户满意度，塑造优质服务形象。

5. 建设优质服务文化

随着华润燃气的快速发展，“以客户为导向”的服务理念，逐渐扎根于每位华润燃气人的心中，期间涌现出一批努力为客户提供优质服务的优秀员工和感人事迹。华润燃气汇编成册《华润燃气优质服务事迹集》，涵盖了牛志国、陈虎等具有代表性的先进个人事迹，以及客服中心、安检维修、车用加气等不同岗位优质服务事迹。2014年，华润燃气组织各大区及成员公司，认真学习《华润燃气优质服务事迹集》所倡导的优质服务精神和服务意识，努力营造“向标杆学习”的氛围，以身边的服务标杆为提升方向，激励服务员工争做优质服务标杆，弘扬华润燃气优质服务文化。

案例一：郑州公司创新服务模式，深入个性化安装业务

为满足客户的个性化需求，郑州华润燃气从2013年开始启动个性化安装服务，优化作业层面，户内燃气设施由原来一次安装调整为个性化安装，满足用户个性差异化需求，从安装源头控制，最大限度降低安全隐患，延伸了服务链条，实现了增值服务。

个性化安装业务启动以来，已覆盖小区数量176个，约12万户，已完成安装5.9万户，一对一、个性化的服务方式得到了客户的广泛好评。个性化安装服务举措在给居民用户带来方便的同时，也大大缓解了物业公司的工作压力，减少了业主装修带来的矛盾。



案例二：无锡公司积极参加《行风热线》、《政风面对面》节目



为了深入开展党的群众路线教育实践活动，接受市民对无锡公司行风建设及服务工作的公开评议，无锡公司根据无锡市纪委、宣传部的工作部署，积极参加市六大新闻媒体联合举办的《行风热线》、《政风面对面》节目。

9月3日，无锡公司走进无锡电台参加“行风热线”节目，与市民通过电波交流，解答老百姓用气方面的各类问题，短短一个小时就接听了几十个电话及来自网络的咨询。

9月13日，无锡公司27名员工及11名行风监督员、用户代表，共同走进无锡电视台参加“政风面对面”水电气专题节目。针对市民提出的各类用气方面的问题，公司都给予了用户满意的答复。一个小时的直播节目，向锡城市民展示了无锡公司为市民办实事、为老百姓解决困难的良好形象，赢得了广大市民对无锡公司的理解和支持。

案例三：郑州公司推广服务礼仪标准及作业标准

2014年，郑州华润燃气进一步强化推广公司服务标准及作业标准，提升员工执行能力。全年培训前线员工300余人次，培训课时达到40余个，开展关键岗位督导，涉及员工877人次，观察服务过程956个，总体平均得分98.45分；持续开展前线员工服务竞赛，组织第二届“牛师傅”杯前线员工服务竞赛，来自前线单位的100余名员工参与奖项角逐；深化服务监督，对新客户、个性化安装客户、百尊安装、危险热水器改造业务100%实施回访，对客户满意度和期望值实施动态管理。2014年，公司每万名客户投诉数为0.4，远远优于6件的行业优秀水平，并连续五年在郑州市公用事业行风评议中获评优秀档次。



案例四：安阳公司“太阳花志愿者”服务队在行动

2014年安阳公司“太阳花志愿者”服务队利用周末和节假日进社区服务18次，其中：播放燃气安全宣传视频10场次，发放安全宣传页7500余份，接受咨询9200余人次，民用入户安检5561户，工商业安检136户，隐患整改1066户，其中更换百尊灶具10台，更换波纹管227根，换单、双嘴191个，补加管卡583户，堵漏55处，受到社区居民的欢迎及好评，打造了具有安阳华润燃气特色的服务品牌。

案例五：郑州公司发扬“牛师傅”精神，彰显社会责任

2014年郑州公司发动活跃于各关键服务岗位的“牛师傅”小分队成员，坚持开展义务社区活动及困难客户群体帮扶。全年结合“春节”、“3.5”雷锋日、“七一”等节假日重点开展服务活动。2014年全年，与郑州电视台《大民生》栏目、河南电视台《民生大参考》、中原大蓬车、市长电话等多家媒体建立合作，开展牛师傅服务进社区活动累计81次，其中媒体活动22次，服务客户71042户，入户安检9799户，接待客户咨询14320人/次，发放宣传资料15010份，长年帮扶困难客户500余户，在上级部门、媒体单位和客户间建立了良性互动，传递正能量。



案例六：武汉公司获湖北省消费者协会“消费者满意单位”称号

武汉公司围绕“客户服务”为中心，为更好的给客户优质服务，进一步提升客服满意度，积极推行“客服服务管理体系”，全面提升服务品质，积极塑造服务品牌标准化，提供专业、高效、亲切的服务，客户至上，不断超越用户的期望。

同时，积极为城市普通居民用户办实事。开展安全用气宣传，到小区物业公司召集居民集中学习安全用气知识，规避安全风险。对于偏远地区居民，采取定期设置流动充值点，便于居民充值。客服班长为客户讲解表具知识，增强客户对安全使用表具的意识。开展户内事故安全演练，引导客户离开事故现场，保证生命财产安全。



社会公益篇

华润燃气常怀感恩之心，认真践行央企社会责任，积极参与当地经济建设和社会发展事业，各成员公司在当地广泛开展扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体以及志愿者活动，2014年累计为各类公益事业捐款捐物达200万元，树立了良好的企业形象，用实际行动诠释了“超越利润之上的追求”。



积小善行大爱

与民亲心连心

案例一：襄阳华润燃气荣获2010-2014年最具爱心捐赠企业

自2010年以来，襄阳公司先后通过市慈善总会、团市委等组织积极参与到当地希望工程、城乡共建和山区扶贫等慈善公益活动中，5年来，累计捐款超过50余万元，获得了社会的一致好评。特别是从2012年，按照市委、市政府统一安排，由公司对口帮扶保康县歇马镇南山村，帮扶资金三年30万元，先后帮助该村修建小水窖80余处，解决了该村125户的安全饮水问题；建立党员群众服务中心和村民“一站式”服务大厅，解决了村民们办事难题。此次捐款将用于南山与岱坡公路的硬化建设，解决该村50%以上村民行路难问题。



案例二：泸州公司对低保户实行价格补贴

根据【泸市价发（2010）55号】文件精神及【泸华兴燃（2010）113号】文件要求，泸州华润兴泸燃气有限公司从2010年9月开始，为降低燃气价格上涨对低收入群体生活的影响，低保户用气价格按调整后的居民生活用气销售价格执行，调整价差在用气量30方以内(含30方)由市政府予以补贴，每方补贴0.7元。补贴方式为低保户每年持相关手续到我司营业厅进行登记确认，每半年进行1次补贴。

开展这项工作四年多以来也得到了广大低保户的支持，2014年，我司成功办理低保用户登记2039户，与去年办理登记用户持平。

案例三：郑州公司“小水滴”公益小组“一杯水感动一座城”

一杯水感动一座城，从2014年3月，郑州华润燃气11个客服营业大厅加入711便利饮水联盟，全面向郑州市的环卫工人、绿化工人、的哥的姐提供免费热水，以此回报他们在全市环卫、绿化、出租等行业工作中的付出及努力。与此同时，车用气小水滴公益小组慰问儿童福利院活动、调度中心党支部开展党员义务慰问环卫工人公益活动，如火如荼的公益活动充分体现了华润感恩回报的价值观。



案例四：清洁能源让农民告别肩挑背扛，让农村分享现代文明

位于郑州市西部，乡村经济发达，当地支柱产业水泥和电解铝以煤为主要能源，四周烟囱林立，污染严重。出门撑着伞，吃饭捂着碗，这是当地村民对当地污染状况的真实描述。郑州公司仅用10个月时间内完成了5公里中压管线敷设，建成投运1座LNG加气站，开工建设5公里高压管线，500户民用户点火通气，使当地村民彻底告别了扛着煤气罐上楼的不便日子，用上了方便清洁的天然气。

附录

关于本报告

本报告根据《华润集团社会责任工作管理办法》编制，主要介绍华润燃气开展的责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。

1. 报告可靠性保证

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，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

2. 报告时间范围

2014年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

3. 报告发布周期

华润燃气社会责任报告为年度报告。

4. 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

5. 报告参照标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)《华润集团社会责任工作管理办法》

6. 报告称谓说明

“华润(集团)有限公司”以“华润集团”、“华润”、“集团”表示；
报告中“华润燃气控股有限公司”以“华润燃气”、“我们”、“公司”表示。

7. 华润燃气2014年社会责任报告起草小组成员

组 长：朱锂坤

副 组 长：肖中华

编撰人员：温 晶 李安东 范小兵 张世泽 龚志荣 常 蛟 白宏磊

冷 洁 尚玉秋 阮志强 方国铭 魏林君 谢玲玲

8. 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,并传真到0755-82691109。

1.您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

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

能 一般 不了解

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

高 较高 一般 较低 低

4.您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

能 较好 一般 差 不了解

5.您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议,欢迎在此提出:

.....

如果方便,请告诉我们关于您的信息:

姓名: _____ 职业: _____

机构: _____ 联系地址: _____

邮编: _____ e-mail: _____

电话: _____ 传真: _____



华润燃气控股有限公司

香港湾仔港湾道26号华润大厦1901-05室

总机: (852)2593 7388 传真: (852)2598 8228

深圳市深南东路5001号华润大厦19楼

总机: (86)755 8266 8008 传真: (86)755 8269 1109

网站地址: www.crcgas.com