

可持续发展报告 Sustainability Report 2022





目录 CONTENTS

主席致辞	04
关于我们	06



11	聚力凝心创造美好价值	
	治理有序规范	12
	创新赋能发展	15
	安全重于泰山	18



23	臻于匠心实现美好生活	
	品质从严把控	24
	产品普惠可及	25
	客户体验升级	27



33	持之以恒守护美好生态	
	环境管理增效	34
	低碳引领风尚	35
	绿色贯穿运营	40



43	笃定信心奔赴美好前程	
	权益层层保障	44
	员工共进成长	46
	关爱全面贴切	50



55	一体同心凝聚美好合力	
	战略有力践行	56
	合作深入推进	57
	供应践责于行	61



63	拳拳仁心绘就美好未来	
	小康接续奋斗	64
	防疫彰显担当	65
	惠民尽显温情	66

责任专栏

专栏(一)	68
深化“学标杆”实践 争创世界一流企业	
专栏(二)	70
筑牢燃气安全防线 守护千家万户“烟火气”	
专栏(三)	72
一路奋斗,一路绽放 在一线岗位书写使命担当	

责任管理	74
美好愿景展望	81
附录	82

主席致辞



华润燃气董事局主席
王传栋

功崇惟志，业广惟勤。2022 年是党的二十大召开之年，是“十四五”规划深化之年，也是华润燃气紧紧围绕“一个定位、三个着力点”，在服务国家战略全局中谋划推进高质量发展的关键之年。2022 年，我们克服世界局势复杂严峻，地缘冲突、通胀高企及多重超预期事件的叠加影响，持续秉持追求卓越的进取精神，实干笃行、躬耕不辍，历经磨难而保持定力、应对变局并开创新局，交出一份沉甸甸的答卷。

这一年，是华润燃气倍道兼行，以改革攻坚的姿态积厚成势促发展的一年。日新进取，砥砺前行，我们传承红色基因，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，锚定“中国第一、世界一流”的目标，立足“1+2+N”业务战略方向，稳定主业发展基本盘，增加特许经营区域 1.3 万平方公里，销气量同比增长 5.3% 至 358.9 亿方，营业额同比增长 18.5% 至 943.38 亿港元；深耕用户价值，聚焦重点业务，开展科技创新研发，加强智慧燃气建设，助力产业转型发展，全年综合服务业务营收规模达 31.85 亿港元，同比增长 42.5%；加速实施国企改革，积极落实“学标杆、强安全、大发展”的年度经营管理主题，推进降本增效、聚焦精细化运营，《华润燃气学标杆管理实践》获评 2022 国企业管理创新成果一等（最高）等级评定，为推进高质量发展不断注入强劲动力。

这一年，是华润燃气与时偕行，以一以贯之的努力保护生态绘绿锦的一年。我们主动顺应能源变革的历史进程和发展规律，加紧研究探索能源行业“碳中和”路径，发布“碳

达峰”行动方案，推动零碳园区试点建设，持续加大清洁能源、绿色低碳产业的发展力度，开展综合能源、新业务项目的建设运营与氢能技术的研究利用。截至 2022 年底，综合能源项目数达到 202 个，累计投运 171 座汽车充电站、7 座加氢站，参与国家重点研发计划“氢能技术”重点专项“氢进万家”科技示范工程，完善制氢、掺氢、用氢环节产业链布局，不断以绿色赋能企业可持续发展，助推国家能源结构清洁化。

这一年，是华润燃气务本笃行，以服务大局的担当协同合力谋共赢的一年。立足重大战略区域、中心城市和城市群的建设 and 扩张，我们围绕粤港澳大湾区建设重大战略部署拓展业务布局，在广东 14 个地市投资实体经营企业共计 30 个，累计在粤投资约 74.63 亿元；积极推进长江三角洲区域一体化发展，与合肥燃气、昆山创控集团开展合作，加快建设华润燃气“十四五”重大战略工程——如东洋口港 LNG 接收站项目；持续强化成渝区域一城一网、气源管输平台、外输通道和地方储气设施建设，助力两地能源一体化发展；加快在天津、河北等地布局，全面提升京津冀区域天然气保供能力，助力京津冀协同发展驶入快车道，坚定服务国家重大战略落地。

这一年，是华润燃气向善而行，以和谐共生的胸怀履行责任创美好的一年。每一个燃气人与党和人民一道，努力扛起助力新时代美好生活的责任大旗，在疫情防控扩散、保障安全生产、保护员工健康、保障能源供应的时代大考中，全面提升燃气本质安全水平，2022 年共计完成统筹采购气源 22.07 亿方；在扎实推进全体人民共同富裕的进程中，我们扶困助农，开展结对帮扶，推动乡镇燃气基础设施建设，已接驳乡镇居民用户 521 万户，覆盖 25 个省份，深度服务乡村振兴，在历史画卷中留下华润燃气浓墨重彩的一笔。

大道行思，取则行远；踔厉奋发，赓续前行。2023 年是“十四五”规划推进的中坚之年，是全面深入贯彻党的二十大精神的关键之年，也是推进华润燃气在奋进新征程中展现新气象、实现新跨越的关键之年，我们将以“提高站位、有效穿透、促进融合、强化执行”为指导方针，按照“1246”发展模式，以更崭新的姿态勇毅前行，为华润燃气创建世界一流企业的目标而努力奋斗，为把生民大众的美好期待付诸现实而一往无前！

关于我们

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。标普、穆迪和惠誉国际三大权威评级机构继续维持华润燃气行业领先的信用评级，分别为 A-、A2 和 A-，年内 MSCI 维持公司 ESG 评级 A 级，处于国内燃气行业领先水平，并入选恒生可持续发展企业基准指数成份股。华润燃气也是入选国务院国资委 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。



企业基因

为中华民族伟大复兴而立心
为创造人民幸福生活而立命
为促进国家经济繁荣而立身

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

企业精神

以身许国的奉献精神
敢为人先的创新精神
笃定前行的坚守精神
自强不息的奋斗精神

组织氛围

真诚 团结
开放 进取

业务布局

华润燃气始终以发展为首要任务，坚持外延式扩张和内涵式增长并举。截至2022年底，已在成都、南京、郑州、重庆、天津、济南、福州、武汉、南昌、昆明、厦门、无锡、苏州等200余座大中城市投资了燃气企业，供应和服务近5500万户，2022年销气量近360亿方。

截至2023年4月
华润燃气已发展为

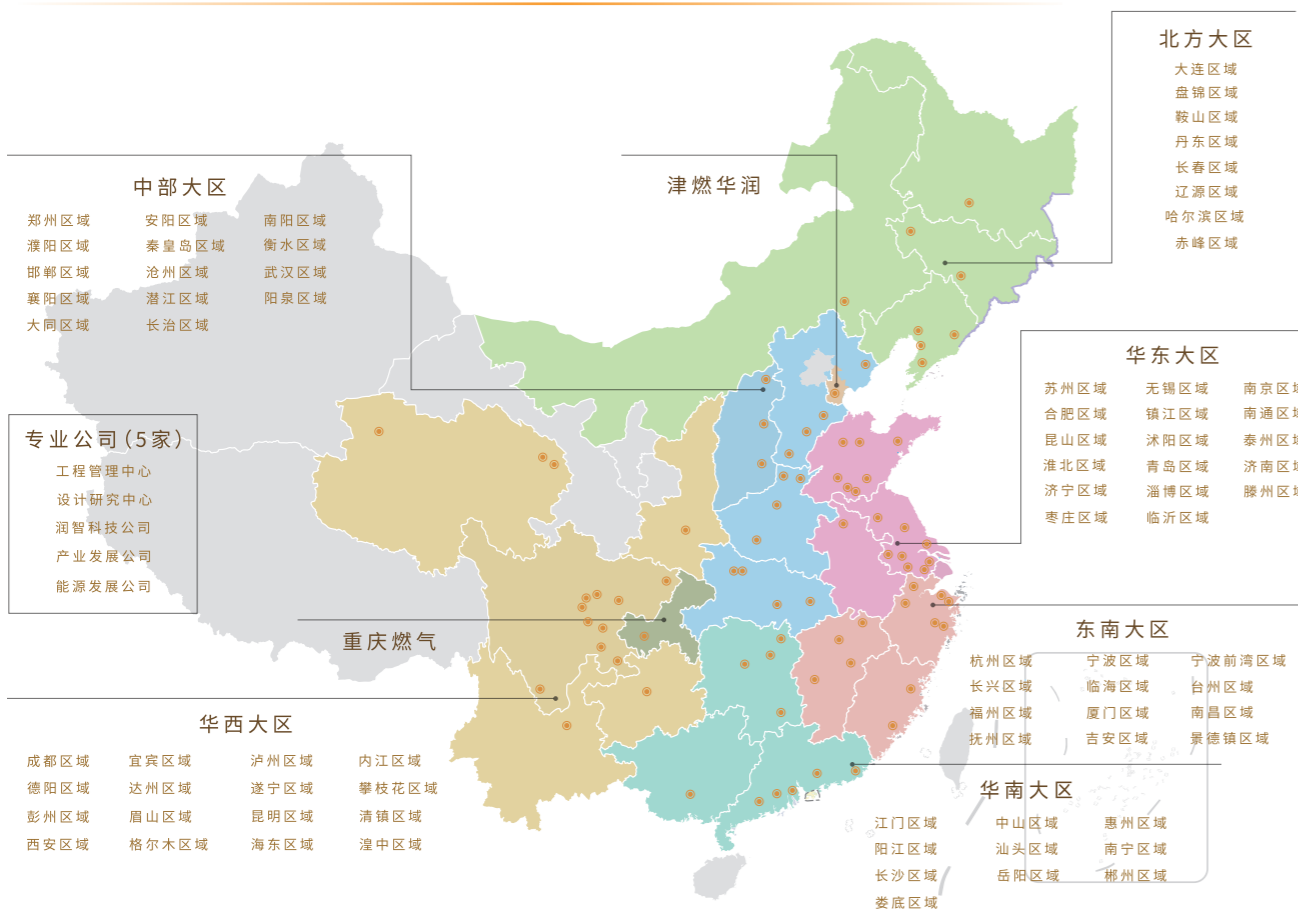
共涵盖

分布于全国

84 家区域公司

280 余家成员企业

25 个省份 200 多座城市



直辖市

重庆、天津、上海

省会和计划单列市

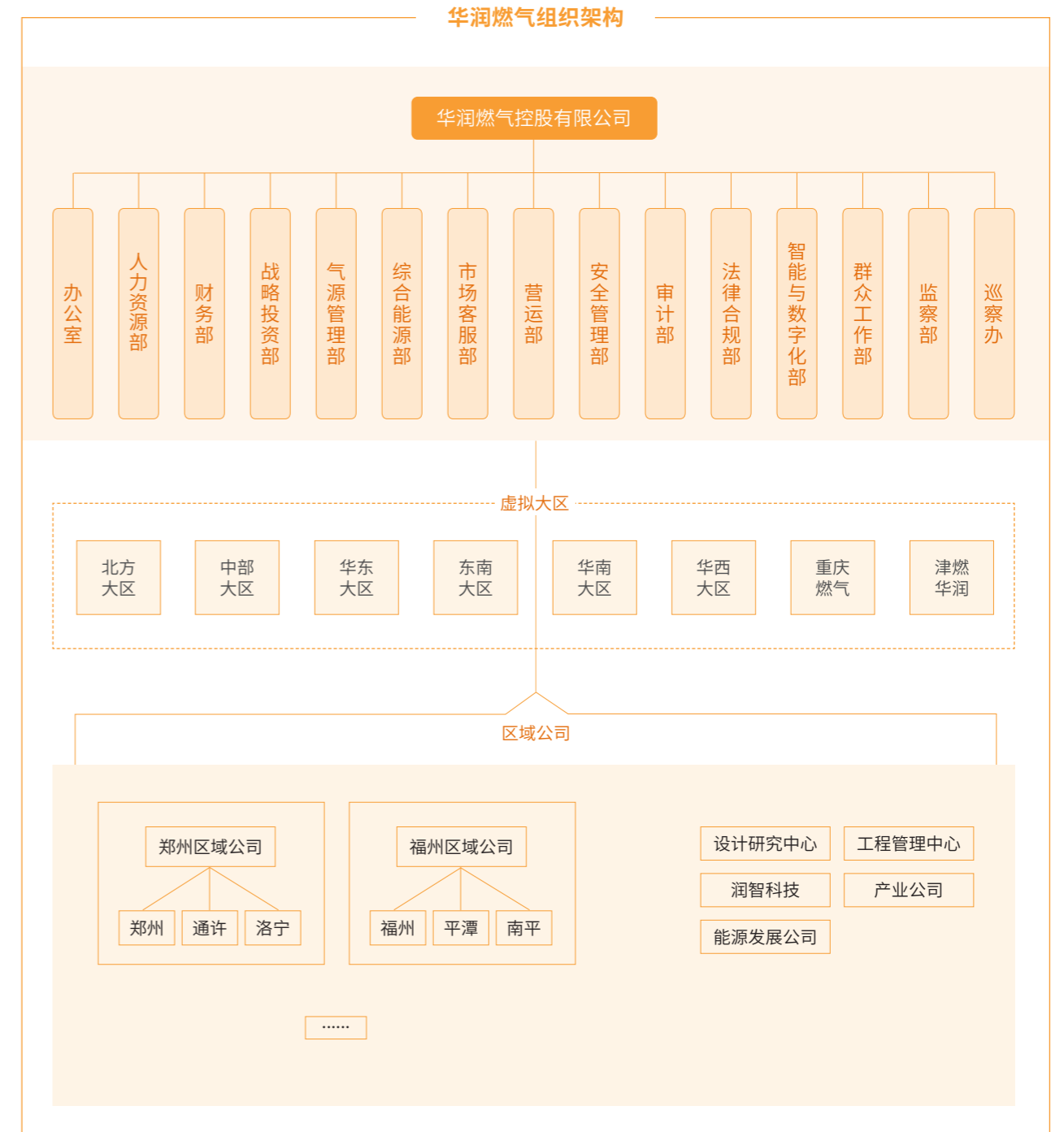
厦门、青岛、大连、宁波、成都、南京、郑州、福州、武汉、杭州、昆明、南昌、合肥、长沙、西安、哈尔滨、济南、南宁等

其他地级市

苏州、无锡、安阳、镇江、淮北、济宁、江门、秦皇岛等

组织架构

华润燃气采取“总部 - 区域”二级管理方式，总部设置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。





聚力凝心 创造美好价值

华润燃气以高质量发展锚定目标，以新发展理念引领航向，以战略蓝图谋篇布局，扎实推进诚信合规、风险管控、高效监督体系建设，不失时机推动国企改革，不断强化治理夯实根基；狠抓科技创新，坚决打赢关键核心技术攻坚战，深入推进数字化转型；坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，扎实有效做好安全生产工作，为高质量可持续发展铸建“钢铁长城”。

- (一) 治理有序规范 12
- (二) 创新赋能发展 15
- (三) 安全重于泰山 18

2022 责任绩效

资产总额 **1120.52** 亿港元
 净资产 **525.40** 亿港元
 利润总额 **86.16** 亿港元
 研发投入 **2.34** 亿元
 新增专利数 **75** 个

我们与 SDGs



治理 有序规范

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、5 名非执行董事、4 名独立非执行董事共计 11 人组成；下辖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、企业管治委员会等五个委员会，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。公司建立“三重一大”决策制度规范重大决策行为，根据决策体系运作需要，修订《华润燃气权责运行手册》，不断完善决策运行机制。

提升内控水平

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，制定年度重大风险管控措施，对重大风险开展季度跟进，组织下属公司对风险事件落实“四化五进”措施；发布《内部控制管理制度》，开展内控体系监督评价工作，根据重大风险识别结果确定内控重点关注问题，实现内控评价覆盖；整理燃气领域典型、频发、重大案件，编制并发布 10 个领域的法律风险报告，梳理薄弱管理环节，并提出相应防控建议。2022 年，华润燃气未发生重大系统性风险和重大内控缺陷。

2022 年，
华润燃气未发生重大系统性风险和重大内控缺陷



2022 年 11 月，华润燃气召开依法治企工作会议



2022 年 9 月，华润燃气开展新《反垄断法》培训

加强反腐倡廉

持续完善监督体系

制定《华润燃气控股有限公司纪委派驻纪检专员实施方案》，建立派驻监督工作机制，持续完善“131”大监督体系，打造“事前防范、事后跟踪、事后问责”的全流程监督防范体系。2022 年先后对拟提拔人员、评优评先等出具廉洁审查意见，并不断加大执纪审查力度和对“关键领域”“关键人员”的监督力度，提升监督预防成效。

保持惩治腐败高压态势

通过建立问题线索定期督办工作机制、各大区交叉办案工作机制等举措，严厉查处工程建设、招标采购及违反中央八项规定精神等违规违纪问题。在严肃查处违规违纪问题的同时，督促相关部门深入反思剖析、总结教训，制定整改措施并督促整改。

积极推动廉洁文化建设

通过开展警示教育、集中教育、谈话教育等多种形式的廉洁教育活动，不断加强廉洁文化建设，持续营造风清气正的组织氛围。组织全部成员企业开展以“清风润燃气，廉潮涌万家”为主题的廉洁教育学习月活动，各公司讲授廉政党课活动覆盖超过 4 万余人次，开展系列谈话活动覆盖 8258 人次，开展主题党日活动覆盖 1 万余人，开展不同形式、不同层级的谈话教育 7000 余人次，各区域公司廉洁教育覆盖率达 100%。



2022 年 5 月 26 日，苏州公司参加华润燃气 2022 年党风廉政建设和反腐败工作会暨警示教育大会



2022 年 10 月 27 日，遂溪公司开展“清风润燃气、廉潮涌万家”廉洁主题党日

合规信息披露

华润燃气建立健全《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》等制度体系，通过公司官方网站、媒体聚焦、业绩说明会、投资者调研、接收日常电话与邮件询问等方式，向投资者展示公司发展状况；定期编制、刊发《中期报告 / 年度报告》及演示稿，更新官方网站上投资者关系管理专栏，及时披露上市公司业绩及公司发展战略等信息，增强信息透明度。



保护中小投资者

华润燃气注重对中小股东权利的保护，保障其表决权、知情权、利润分配请求权、优先购买权、监督权等权利；通过“线上”和“线下”沟通方式增强与中小投资者的互动，及时完整传递公司发展信息，提高公司运行的透明度，并认真听取投资者对公司发展的建议和意见；通过持续推动公司治理规范化和经营业绩增长，提高投资者的投资回报，增强社会投资的积极性。

深化国企改革

华润燃气按照“抓重点、求实效、补短板、强弱项”的工作要求，把工作重心由抓改革进度逐渐转向提质量、求成效。截至 2022 年底，我们已全部完成各项改革任务，圆满实现国企改革三年行动高质量收官。

加强组织领导 完善工作体系 成立“总部+区域”二级领导组织机构，建立改革任务月度跟踪、季度反馈机制，同时对重点改革事项实行周跟进机制，及时掌握工作进度。	层层分解任务 压实主体责任 根据改革事项具体内容和预期目标，将改革任务逐项分解，明确各主体改革任务内容和工作要求，确保各项任务有推动、有落地。	强化考核力度 落实目标导向 将“国企改革”列入考核范围，规定“全部完成得满分，否则不得分”的考核标准，并与区域公司管理团队工资薪酬挂钩，保障改革事项顺利落地。	开辟官网专栏 营造改革氛围 在公司官网开辟国企改革专栏，结合改革推进过程中取得的成效，定期发布改革文章，宣传改革推进中的亮点实践，分享优秀经验。
--	---	---	--

创新 赋能发展



支持创新发展

华润燃气重视科技创新工作，选派科技骨干和内部专家参与集团技术图谱编制工作，完成并发布《华润燃气技术图谱》；开展 8 个国家部委“十四五”规划研究，将政策中重点研发方向与企业发展需求结合，聚焦燃气输配系统、气源管理、综合能源、综合服务、智能与数字化五大领域提出关键技术及重大课题，并组织召开科技创新专家委员会进行评审，明确华润燃气科技创新发展分阶段目标及关键技术方向；积极建设各类研发平台，明确科研机构定位，及时了解平台建设项目进展，协调各平台研发项目，确保研究内容、方向协同一致，不断提升科技创新能力。2022 年，华润燃气拥有 5 个高新技术企业、1 个博士后工作站、1 个研究生工作站、1 个省级工程技术研究中心、3 个市级工程技术研究中心、1 个企业技术中心。



郑州公司打造技术创新策源地

郑州公司持续推动完善创新体系，制定《知识产权管理标准》《科研经费管理标准》，修订更新《技术创新项目管理标准》《技术创新激励管理标准》，完善“管理组织-管理制度-技术文件”的三级技术管理体系，成立郑州华润燃气科学技术协会，不断增强创新活力。2022 年，郑州公司新立项技术创新项目 12 项，延续项目 12 项，合计 24 项，结题 15 项，及时更新完善科技创新项目库，填报自主研发项目 3 项，技术引进项目 2 项，并将继续积极推动公司 2023 年度科研创新项目的实施落地，持续强化科研创新氛围营造力度，推动公司科研创新工作高质量开展。

提升创新成果

华润燃气
大力开展科技创新工作

2022 年

研发投入
2.34 亿元

拥有专利总量 其中发明专利
352 件 **14** 件

当年新增
专利授权 其中发明
专利授权
75 件 **5** 件

参与编制发布
《腐蚀控制工程全生命周期术语》《城镇燃气输配系统用安全切断阀》

2 项国家标准

弘扬劳模精神，凝聚创新力量

襄阳公司鼓励科技创新，加大创新投入，成立魏童龙劳模创新工作室。自创立以来，工作室围绕企业发展和燃气行业技术难题，取得了一系列成绩。设置智慧燃气、管网输配、客户服务、车用燃气 4 个技术攻坚小组，通过深入一线调研，创新性解决了一批工作中的技术难题。一体化的管道阴极保护智能测试桩和测试桩远程监测管理系统实现了阴极保护参数自动采集、分析、传输和处理，方便管理人员彻底排除管道的杂散电流干扰，为管道平稳运行提供完整数据监测功能；智能车载巡检系统搭载高清云台摄像机、智能平板、集成盒子及云台系统，通过实验测试数据，实现远程传输，更高效反馈现场情况，改善一线员工的工作条件；基于无人值守场站出站气温与用气消耗自平衡的研究，使设备运行安全性大幅提高；通过远程智能化控制系统，替代专业人员日常现场操作；通过应用 LNG 场站槽车余气（BOG）回收技术，有效解决了 BOG 自行放散导致天然气大量浪费的问题，降低 LNG 场站气源采购端的供销差率，确保平均每辆 LNG 槽车回收 BOG 气体不小于 150 立方米。

津燃华润创新优秀成果颇丰

2022 年，津燃华润聚焦科技创新、管理创新两方向，针对公司重点、难点、痛点工作孵化重点项目，“通过分段计量解决输差管理问题管网发现不及时的问题”获得天津市创新方法大赛二等奖，“基于 NB-IoT 通讯协议的新型燃气表研发”获得华润（集团）有限公司创新成果优胜奖，取得《在役管网加装阴极保护专利》《一种可测量燃气末端压力的超声波燃气表》《一种便于拆装的霍尔电流传感器》3 项实用新型专利，发表论文 3 项，其中国家核心期刊论文 1 篇——《城镇燃气施工质量管理与分析》，省部级期刊论文 2 篇——《基于数字化城市的燃气信息化安全管理平台》《数字人民币在燃气领域的应用研究》。



建设智慧燃气

截至 2022 年底

微网厅
已覆盖区域
72 个

上线应用的公司达
250 家

覆盖率达
94%

为用户提供
“一站式”体验

华润燃气将云、大、物、移、智等数字技术与生产运营相结合，加速推进智慧燃气建设。基于华润燃气自有数字化平台——润格平台，上线第一个联合开发项目——新一代智慧客服，实现 5 个集团级复用能力中心的建设，已复用到智慧客服系统、移动作业平台、易安检、电子发票等业务应用中；上线民用燃气物联网云平台，已完成 200 余家成员企业 1300 万只智能表具接入，实现华润燃气所有泛物联网设备集中统一接入，掌握表具运行情况一手数据，将现有后付费业务模式创新变革为实时计费业务模式，提升用气体验；自主研发 TO-C 端“三个一”产品，上线首款产品——微网厅，截至 2022 年底，已完成 72 个区域、共 250 家公司上线应用，覆盖率 94%，关注用户 600 多万户，完成 255 家公司电子发票上线，55 个政务平台对接，为用户提供了“一站式”体验，为综合业务融合及创新管理提供支撑。

“5G+ 智慧燃气”项目持续深入打造全业务链智能化场景。目前已完成包括 5G 无人值守场站、5G 管网巡检、5G 智慧工地、5G 应急指挥等所有业务场景建设，借助 5G 基站高效互联科技基础，打造从项目施工、场站监控、管线巡检、营运监测到应急指挥联动的智慧管理闭环。该项目获得国家工信部 5G 绽放杯、中央企业数字化发展研究院 2021 年企业数字化转型典型场景等行业内外的多项荣誉。

输配侧智慧燃气建设

输配侧信息系统建设，是燃气信息系统现代化建设过程的核心环节。为保障燃气管网安全稳定运行和市民稳定用气，盘锦国华公司从空中、地面、地下三方面综合部署，以数字化手段全面提升燃气管网安全。在空中通过与大疆公司合作，使用无人机从空中视角大范围、全方面地巡查管网附近施工、占压情况；在地面使用激光甲烷巡线车，精度达到 PPM 级，有效范围达到 150 米，通过激光高效、便捷地实现城市燃气管网泄露监测；在地下使用阀井监控系统，通过安装燃气阀井监测设备实现压力、泄露、井盖位移等多方面数据监控。



安全 重于泰山



健全安全管理

- 建立健全安全管理、安全责任体系，构建完善双重预防机制，重新修订并统一隐患分级标准，制定《华润燃气 I、II 级风险管控清单》，实现安全风险分级管理；
- 完成《相关方安全管理制度》《危险作业管理制度》《EHS 责任追究制度》《EHS 事故管理制度》《风险分级管控及隐患排查治理制度》等制度体系修编固化；
- 建立 EHS 履职清单，深入推广岗位 EHS 明白卡，员工、劳务派遣人员推广率达 100%，相关方人员推广率达 98%；
- 制定《危险化学品运输车辆交通安全管理制度》，切实加强危运车交通安全管理；
- 逐步探索并建立全业务链指标评价体系，将 EHS 指标纳入年终下属单位安全考核范围，促进安全管理质量提升。

推进科技兴安

华润燃气以科技手段做支撑，启动高精度泄漏检测系统课题研究工作，组织完成 6 家检测车初步试点，在 9 家成员企业共计检测 150 天，检测管网 11000 余公里，确认漏气点 47 个，开展不同检测车检测效率对比及验证和 APN 专卡测试，验证高精度检测系统的技术参数、检测效率，并结合应用发现的问题，编制对应管理初步方案，规范检测系统的使用，为推广高效巡检系统奠定基础；对接公安天眼、铁塔视频等公共区域监控设备设施，18 家公司共接入 826 个监控点，在线监测管网周边施工情况；组织研发密闭空间泄漏监测设备、小工商独立式燃气泄漏探测器、RTU 采集设备和独立式压力远传变送器，并开展试点工作；启动 2022 年 EIS 大版本升级迭代工作，组织业务专家进行系统功能设计，持续提升易巡检系统的可操作性。



安装燃气泄露自动监测设备

强化检查整治

华润燃气强化监督检查、隐患整治，督促落实总经理定期安全检查制度，开展 38 家成员单位 EHS 审核及班组考评，配合华润集团开展要素化审核、安全检查，共发现隐患 240 项，截至 2022 年 12 月 31 日，已全部完成整改，整改率 100%；持续推动华润燃气两个专题和三个行业领域的安全生产专项整治三年行动，全面排查整治燃气经营、餐饮等公共场所、老旧小区、燃气工程、燃气管道设施等燃气安全风险和重大隐患，编制下发《华润燃气安全生产提升年行动实施方案》，推动安全生产提升年行动各项工作有序开展，按要求贯彻落实建（构）筑物隐患排查整治百日行动、城镇燃气安全整治“百日行动”，筑牢燃气安全大堤。

截至 2022 年 12 月 31 日

共发现隐患

240 项

整改率

100%



青岛公司为居民更换室内橡胶软管，落实城镇燃气安全排查责任

为贯彻落实《全国安全生产专项整治三年行动计划》，青岛公司开展居民用户橡胶软管更换行动，有效防范化解重大燃气安全风险。行动期间，青岛公司发布宣传报道 50 余次，制定社区联动激励政策，最大限度提高一次入户成功率，延长服务时间至晚上 21:00。为提高工作效率，公司实施片区化集中更换全覆盖，加强与各区（市）协作配合，梳理用户清单，协调街道社区合力推进，全面推行“预约制”更换模式，精准更换，2022 年共为青岛市更换 133.19 万户软管，占全市更换总户数的 81.42%。



培育安全文化

开展应急演练

华润燃气编制《华润燃气应急救援能力建设工作方案》，摸排评估应急人员、技术、物资、装备等应急资源情况，推动形成专常兼备、反应迅速的应急力量体系；督促、指导各成员公司开展应急演练。2022 年，华润燃气下属各单位共开展应急演练 4508 次，参演 45197 人次，其中安全生产月期间，共 200 余家成员企业开展了应急演练，参演总人数约 10125 人。

2022 年，下属各单位

共开展应急演练

4508 次

参演

45197 人次

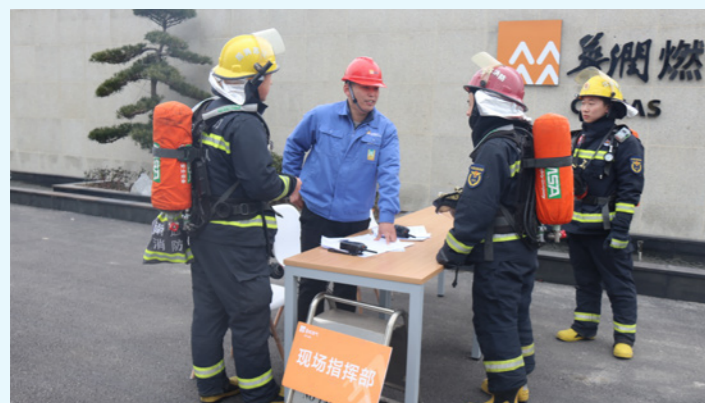


2022 年厦门市燃气防台、防汛应急演练



启东公司开展储配站泄漏事故应急救援演练

6 月 23 日，启东公司联合启东市消防救援大队在南苑西路储配站开展应急救援演练。本次演练以储配站储罐出液阀漏液为场景，当发生事故时，启东公司迅速组织人员进行处置，处置失效时立即启动公司一级应急预案并向启东市消防救援大队请求支援。消防员通过在站区拉起水幕，对泄漏天然气进行稀释，阻隔天然气向外扩散，在水幕的掩护下，完成对泄漏储罐的倒灌作业，从而缓解险情。在整个演练过程中，启东公司紧密配合各单位，取得很好的演练效果，进一步提升公司事故应急救援处置能力。



鱼台公司举办燃气管网泄漏综合应急演练

加强宣传教育

华润燃气依托 EHS 管理系统培训模块的功能，组织常态化安全教育培训，开展第一类人员培训考核 12 期，参与 8053 人次；开展安全输配板块专业序列员工应知应会测试及认证，通过初级认证 1532 人。



吉安公司安全生产月警示教育活动





臻于匠心 实现美好生活

华润燃气将品质至上与满意服务视为超然于利润之上的追求，依托丰富的产品体系、标准的服务流程、完善的管理体系、及时的响应速度，为用户创造本质安全的用气环境，以一体化专业服务体系不断超出用户期望，打造共同创造、共同分享美好生活的价值关系，全心全意守护千家万户的安宁生活。

- (一) 品质从严把控 24
- (二) 产品普惠可及 25
- (三) 客户体验升级 27

2022 责任绩效

燃气用户数量 **5437** 万户
 年度销气量 **358.9** 亿立方米
 投诉解决率 **100%**
 客户满意度 **95.66** 分
 产品出厂合格率
 (PERCEN 百尊) **100%**

我们与 SDGs



品质 从严把控

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，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法规要求；严格落实国家新《安全生产法》《高层民用建筑消防安全管理规定》规定，全面推广报警器及安全联动装置等产品，联合政府加强隐患排查整治力度，保障客户端用气质量和用气安全。

加强天然气气质监控，保障用户气质需求

天然气气质的优劣直接影响天然气管道和输气设施的安全运行及使用寿命。海城公司安装 SCADA 系统将生产运行和应急调度充分融合，定期向上游索取气质报告，定期对下游取样检测，实施定期将气质报告进行“数据汇总、数据比对、数据分析”三步走监控策略，发现问题及时调整计量参数，多措并举加强管输天然气气质监控，并将扎实稳步推进构建一套更加精细化、规范化的天然气气质监控系统，提升客户满意度。

2022 年百尊飞行检查——质量万里行活动

为持续落实华润燃气质量问题“零容忍”的管理方针，产业公司于 5 月 24 日起，组织开展 2022 年百尊飞行检查——质量万里行专项行动，由华润燃气质检研发中心对产品能效、电气综合安全性能、燃气系统密封性、运输环境模拟测试等方面进行检验检测。本次飞行检查历时两个多月，共涉及 14 个产品系列，多家合作供应商，9 个成员公司，抽检涵盖热水器、灶具、采暖炉三大品类共 23 台产品，合格率为 100%。



百尊飞行检查——质量万里行 合胜厨电产品抽检

产品 普惠可及

提升可及性

华润燃气履行央企社会责任，推动乡镇燃气基础设施建设，多维度拓展乡镇用气形式，涵盖农民生活、农业生产等多方面，累计开发乡镇 1135 个，已接驳乡镇居民用户 521 万户，覆盖 22 个省份；紧跟市场发展趋势和消费需求，持续丰富产品品类和服务体系，满足不同场景的用户需求。



截至 2022 年底
累计开发乡镇
1135 个

已接驳乡镇居民用户
521 万户

覆盖
22 个省份

华润燃气推出燃气管道美装定制化服务

当前家庭装修水管、电路和暖气管道暗埋已成标配，燃气管道美装逐渐成为居民家装的核心需求。华润燃气以综合服务发展为契机，加快推进燃气管道暗设业务创新迭代、规范统一，经前期市场调研、立项规划、厂商寻源、专家论证、产品开发等阶段，于 2022 年 5 月 17 日上市燃气管道美装定制化服务产品，包含 6 类产品套装及 4 类配套辅材，共计 37 种产品型号，满足不同场景、不同消费需求的客户，打造丰富完善的产品体系。



利益相关方 感言

厨房有烟火，家里有温度，这就是我们 700 多户居民新年最幸福的事！

——郑州居民用户

服务专业，态度周到！现在通了天然气，用起来安全、便捷，让我们感觉很舒心。

——无锡居民用户



无锡公司加速推进老旧小区“瓶改管”，实现雪宏苑老旧小区通气点火

保障气源供应

华润燃气顺应国家油气体制改革，紧抓国家管网公司带来的产业链变革机遇与挑战，加强与上游单位沟通互动，巩固多年友好合作关系，协助成员公司在国家管网的开口工作，古雷公司开口改造方案获得国家管网充分肯定，成为当年福建省国网开口改造申请中唯一获批项目；统筹气源规划及计划落实，发挥规模优势，开展自主气源采购、提升气源采购议价能力。

2022 年，华润燃气
共计完成统筹采购气源 **22.07** 亿方

供应范围覆盖华南、东南、华东、中部、北方、华西

6 个大区 及津燃华润共计 **112** 家成员公司

增加气源渠道，提高保供能力



江门区域鹤山片区处于区域输配系统的管网不利点，最低压力低至 0.11Mpa，龙口门站未建成投产前主要依赖 LNG 保障供应，当上游对 LNG 限供或 LNG 价格出现较大波动时，LNG 资源供应无法得到保障。华润燃气积极与国家管网沟通协调，加速推进龙口门站施工建设，最终于 2022 年 12 月成功投产通气，管网末端压力已不低于 0.22Mpa，冬季日高峰供气量达 310 万方，小时高峰供气达 13 万方，有效降低了江门区域对 LNG 的依赖度，提升了江门区域输配系统的稳供保障能力。

津燃华润高压管网分公司储配调峰中心按照夏储冬供的指示进行 LNG “战略储备”，共安全卸液 543 车，卸液 11325.99 吨，保供气量为 16422685.5m³，具备充足的调峰供气的能力



客户体验升级

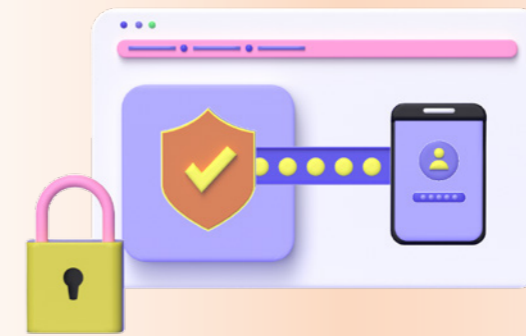
保障客户权益

公平交易

华润燃气在向客户提供服务及产品时，真实、充分、全面地向消费者披露与交易有关的事实，恪守双方自愿、公平交易的原则，尊重客户消费需求，保障消费者的自主选择权，维护市场交易秩序，追求客户、公司、社会多方共赢。

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》《反不正当竞争法》等法律法规，公开经营范围内产品服务的特征、价格、质量等有关情况，严禁出现误导性、歧义性的产品信息和过度承诺现象。



资费透明

华润燃气严格执行政府价格政策，在客服中心大厅、网上营业厅公示收费标准，并根据用户实际消费提供相应收费凭据和发票，同时自觉接受监管部门、社会公众和媒体监督，确保依法合规收费，为消费者营造资费透明的消费环境。

信息保护

华润燃气积极推进客户信息系统建设，加密客户敏感信息，并设置严格的分级审批和权限管理要求，对于需要获取客户信息的外部单位和上级主管单位，要求统一签订信息保密协议，并严格限制信息披露的内容与范畴。

提升服务质量

加强服务管理

华润燃气制定并认真履行服务承诺，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，十六个具体项目制订客户服务具体目标；以严格标准交叉审核主要服务项目，现场观察服务行为，发现客户服务工作中的不足及时加以改进；推广优秀服务理念和管理方法，务求不断改善管理，促进服务质量提升。



强化服务监督组织，深化服务监督质量

郑州公司为进一步提升整体服务能力，重塑燃气服务品牌，推动综合服务业务发展，打造一流营商环境，采取“3+2”模式构建服务“大监督”体系，通过建立内部监督、客户监督、社会监督 3 个服务监督机制和内部改进、协同改进 2 个闭环管理机制，构建全面有效监督管理机制，切实解决客户诉求，提高服务质量和效率，进而获得较好的客户满意度和忠诚度。2022 年，郑州公司共开展电话回访 9141 户，针对回访中用户提出的意见建议助推解决 40 余项；全年回访 631412 户，跟踪反馈问题 625 件，选聘社会义务监督员 181 人，借助内外服务监督力量持续优化提升服务质量水平。

利益相关方 感言

真的是太感谢你们了，我就去咨询了一次你们就帮我们办好了业务，为你们‘零跑腿’的服务点赞！

——黄陂公福用户



秦皇岛公司开展“流动营业厅”走进村庄活动，为用户提供“零距离”暖心服务

普及安全用气

华润燃气积极向客户普及产品知识与用气常识，通过举办产品知识培训，向客户宣传燃气具、长寿命软管等安全保障知识，使客户更加深入了解产品性能与特点，规范客户使用产品行为；通过举办用气安全培训，向用户普及用气基本常识，宣传节约用气，引导用户节约资源，推进绿色低碳环保理念的传播。



燃气知识进校园，安全幸福带回家

2022 年 6 月 21 日，青州公司润燃便民服务党员先锋队走进青州市旗城学校，开展校园燃气安全主题宣讲。宣讲团为教职工、食堂工作人员重点讲授了工商业用户燃气安全隐患识别和应急处置程序，结合小学生的认知习惯，通过播放生动有趣的燃气安全卡通宣传片、趣味有奖问答等方式，激发学生的学习兴趣，加深学生对燃气安全的深刻认识，并通过学生将燃气知识带回家中，传达给父母家人，营造全社会关注燃气安全的氛围。



福州公司开展 41 场次“为民办实事 燃气安全进万家”活动

主动售后服务

华润燃气主动为客户提供上门抄表、安全用气检查、维修抢修等服务，更新改造营业厅，依托互联网的线上服务，为客户提供微网厅等网上办事平台，方便用户按需选择，提高办事效率，优化客户体验；修订并发布《华润燃气百尊服务管理手册》，全面梳理售后服务管理组织架构，加强对服务网点引入要求管理，落实对服务网点考核稽查管理，同时对服务信息处理、仓储及零配件管理给予指导意见，实现百尊产品服务体验全链路的管理。

案例：打造全新华润燃气百尊技术服务培训体系

为深入贯彻华润燃气“1+2+N”战略，落实以百尊燃气具为重点的厨电燃热业务发展需要，产业公司组建百尊售后技术专家组，实现百尊售后培训从“邀请厂家授课”到“自主讲师培养”过渡，逐步打造售后培训核心能力。同时结合销售数据，优化认证培训课程，通过“理论+实操+实战”的三重考核认证，拒绝走过场，严控认证流程。2022年度，开展售后服务培训及研讨会共5次，参加总人数214人。截至2022年底，取得百尊工程师认证累计554名，为用户提供优质服务保障。



2022年8月，在中山开展工程师培训认证实操考试



《华润燃气百尊服务管理手册》上门服务形象



《华润燃气百尊服务管理手册》客户签收

提高客户满意度

及时赔偿损失

为保障客户用气安全、降低客户损失，不断提高客户满意度，2022年，华润燃气通过保险公司为客户理赔超过3000起，补偿用户财产损失近700万元，为201万户的家庭提供了安全保障服务。此外，为切实保障广大燃气用户及其家属的人身安全，华润燃气联合保险公司为投保保费200元以上的用户额外争取并赠送3万元新型冠状病毒身故保险责任，致力为客户提供更全面的保障。



快速回应投诉

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，在各区域公司设置专人负责用户投诉监测、分析、应对、处置工作，第一时间响应客户诉求，及时采取有效措施，妥善处理消费者合理诉求，缩短投诉处理时限，改善和提高服务质量；剖析和归纳客户投诉，跟进重点和频发事件并制定工作改进计划，建立高效的投诉预防处理机制。

案例：积极应对群众投诉，倾心倾力解民忧

2022年7月8日，大连公司在对某区域进行燃气集中置换时发现有多条立厅打不住压的问题，由于是老旧小区，该区域是利用原管道直供，出于用户用气安全考虑，公司决定对打不住压的立厅进行停气处理，采用外立管施工的方案，并通过物业社区将新的施工方案告诉用户，明确施工将在9月初完成。

8月中旬，大连爆发疫情，受经营大环境影响，政府相关部门暂停了相关营商业，导致公司暂停了集中燃气置换、工程施工、综合服务等相关业务，转变为客户端的燃气保供。在此期间，该区域用户多次投诉反映未通气问题，积压了大量的用户诉求待处理。面对此类问题，大连公司的解决措施为在封控解除后，对于未通气小区进行网格化管理，派专人对接社区物业，在施工区域设置施工告知牌，对于因为不可抗力造成的施工延误及时告知，并通过提前进入业主群、与楼长建立联系等方式，主动收集用户诉求、集中解答，降低群体性舆情事件的发生。

利益相关方感言

没想到简单提个意见，当天就来给整理好了，我要给你们写个表扬信！

—大连居民用户

开展满意度调查

华润燃气贯彻“学标杆、强安全、大发展”的管理主题，努力提升客户服务学标杆指标，不断提升客户满意度。截至2022年底，已有62家区域公司上线且正常使用微网厅实时评价功能，共发出评价工单1381884件，收到评价工单220093件，华润燃气客户满意度调查得分从2021年的91分升至95.66分。

案例：“管阀”更换项目获点赞

2022年，无锡公司发布《“我为群众办实事”重点民生项目清单》，累计完成95万户管道天然气居民用户自闭阀与长寿命软管更换，9707户超高层用户自闭阀与报警切断装置安装，燃气老旧管网改造25公里、“瓶改管”8000户，重点民生项目清单20个项目全部完成。其中，全市燃气居民用户“放心管”“安心阀”普及安装项目受到市委市政府表扬和人民群众大力点赞，获评2022年无锡市第三届“民心工程奖”金奖。





持之以恒 守护美好生态

“天地与我并生，而万物与我为一。”华润燃气加强生态文明建设的坚定意志和坚强决心，实行最严格的环境保护管理，大力发展清洁能源，全面加速绿色创新，深度推进绿色低碳产业发展，着力培育绿色文化，推动形成绿色生产方式和生活方式，为实现“双碳”目标贡献力量，在更高水平上推动绿色可持续发展。

(一) 环境管理增效	34
(二) 低碳引领风尚	35
(三) 绿色贯穿运营	40

2022 责任绩效

环保总投入 **3854.87** 万元
 环保培训参与人次 **201625** 人次
 综合能源消费量 **4.212** 万吨标准煤
 碳强度 **0.0171** 吨 / 万元
 新建项目执行环境和社会影响评估的
 比率 **100%**

我们与 SDGs



环境管理 增效

加强绿色管理

华润燃气严守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《建设项目环境保护管理条例》和《建设项目环境影响评价分类管理名录》等相关法律法规，贯彻落实《华润燃气全面做好生态环境保护工作方案》，不断完善 EHS 管理体系建设，以健全生态环境保护制度及加强生态环境保护风险管理；设立节能减排控制年度目标，定期收集排放物、碳排放、能源资源使用量等数据，实时跟踪各类能源消耗量、二氧化碳排放量等，适时检讨措施的成效。

2022 年

累计环保投入
3854.87
万元

实现万元营业额可比价综合能耗较 2021 年下降

23.63%

案例

**华润燃气荣获 2022 年香港绿色企业大奖
“超卓环保安全健康奖”金奖**

🔥

12月6日，2022年香港绿色企业大奖颁奖典礼在香港举行，华润燃气连续四年荣获“超卓环保安全健康奖”金奖。

华润燃气坚持将能源节约与生态环境保护、全员健康、安全生产和质量安全融入到工作的各个环节，大力拓展综合能源业务、积极构建能源创新管理体系、持续改善员工作业环境，主动接受公众监督，追求企业高质量绿色发展，不断引领和推动天然气行业发展。此次获奖是对华润燃气在环境保护、健康管理、安全生产、绿色管治和可持续采购等方面的杰出表现和管理绩效持续改善的再次肯定。



完善预警与应急机制

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，按照影响程度将环境事件分为红色、橙色、黄色和蓝色四级预警，并分别对应 I 级、II 级、III 级应急响应；督促各单位根据实际和业务特点，建立环境风险监测监控系统，明确负责管理机构 and 人员，持续降低突发环境事件对周边环境的负面影响。

拓展阅读

📁

突发环境事件分级标准及应对主体

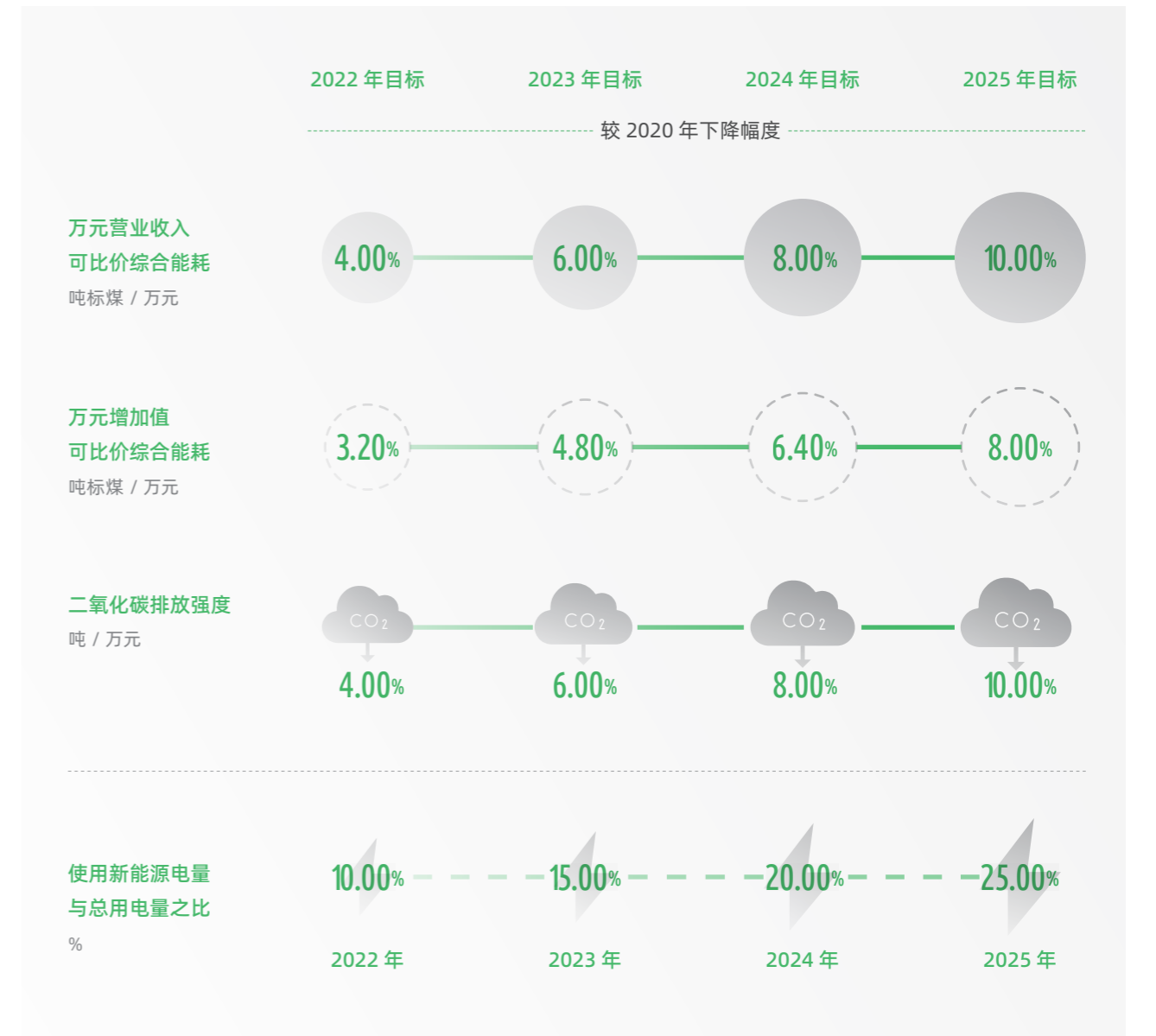
I 级应急响应对应红色预警，由华润集团（含专家组）与华润燃气共同组织实施；II 级应急响应对应橙色预警，由华润燃气组织实施；III 级应急响应对应黄色和蓝色预警，由区域管理中心统筹负责事发单位具体组织实施。

低碳 引领风尚

推进节能减排

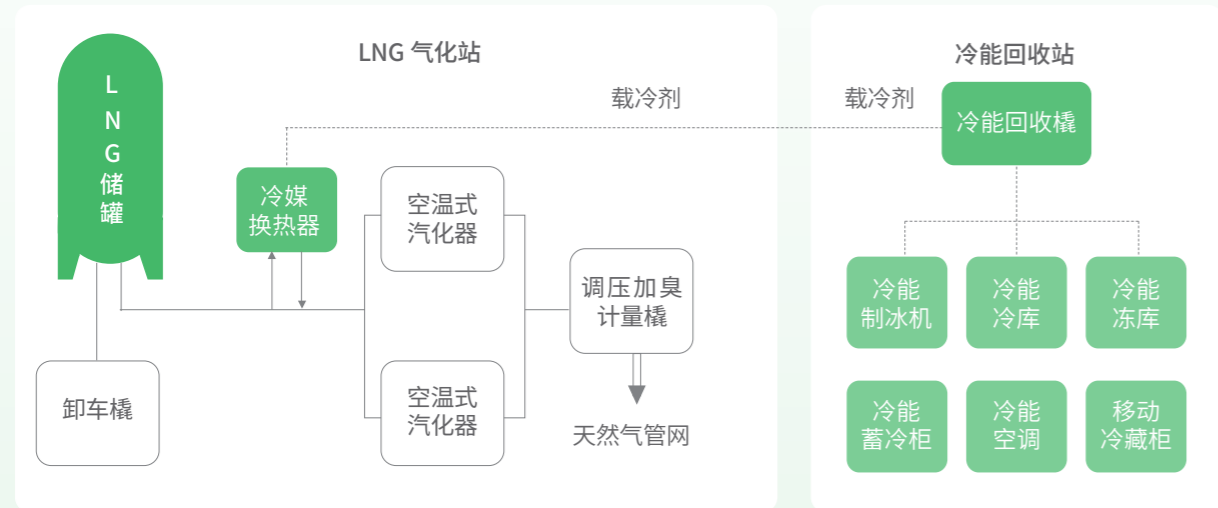
华润燃气认真贯彻国务院《“十四五”节能减排综合工作方案》及国资委《中央企业节约能源与生态环境保护监督管理办法》，落实华润集团《“十四五”节能减排年度考核指标目标》，制定《节能减排管理制度》和《用水、用电、用油管理标准》，发布华润燃气“十四五”节能减排年度考核指标目标，实时跟踪各类能源消耗量、二氧化碳排放量等指标，并将万元增加值可比价综合能耗、万元营业收入可比价综合能耗作为考核指标；建立年度节能减排控制目标，持续做好目标分解与规划，按季度对能源消费整体情况、节能减排控制目标进行详细分析，保障能源节约目标有效落实。

华润燃气“十四五”节能减排年度考核指标目标



案例 中山公司开展 LNG 气化除雾及冷能回收制冰

LNG 气化站 / 储备站及 LNG 调峰站均采用空温式气化器，气化过程中会产生的大量冷能，加之华南地区雨水较多，在 LNG 气化时容易产生大量雾气，存在一定的安全隐患。为加大 LNG 冷能利用力度，实现节能减排和提高能效，中山公司联合外部专业机构，设计生产了冷能回收利用成套系统设备，并在中山市东升 LNG 气化站内实现了 LNG 气化除雾和冷能回收制冰，制冰日产可达 30 吨（制冰产量与气化站气化量有关），在大幅提升 LNG 气化站的气化能力的同时，助推绿色低碳发展。



案例 推进光伏发电项目，助力绿色发展

潜江区域坚定“树标杆、做推广、见成效”战略方针，持续推进分布式光伏等项目开发，增创高质量发展新优势，引领综合能源业务更好地服务潜江经济社会发展。2022 年 6 月 10 日，潜江区域首个光伏项目——潜江华润燃气有限公司光伏车棚项目顺利通过验收、调试，成功并网投运。该项目装机规模 100kW，预计每年发电 10 万 kWh，年均二氧化碳减排量 60 余吨。造型美观、实用性强、节能环保的蓝色光伏电板组件在阳光下熠熠生辉，为绿色发展道路再添一道亮丽的风景。



推进低碳发展

华润燃气践行“十四五”期间“1+2+N”战略规划，充分利用丰富的项目和渠道资源优势，以低碳 / 零碳为方向，以用户需求为导向，采用“天然气 + 可再生能源”的总体技术，向用户提供更加低碳、高效的能源服务。

推动零碳园区 试点建设	聚焦分布式 能源发展	加快布局 汽车充电业务	重点发力 氢能源终端利用
------------------------	-----------------------	------------------------	-------------------------

发布《零碳园区项目开发策略》，甄选 8 个优质园区项目，进行零碳园区方案规划设计，并建立项目督导跟进机制，推动零碳园区试点项目落地实施。

编制《分布式供暖项目经济评价分析模型（试用）》《居民采暖业务技术方案指引》《分布式光伏业务考核激励方案（暂行）》等，截至 2022 年底，已开发分布式光伏项目 72 个，批复项目光伏装机规模 105.6MW，已实现并网 19.5MW。

全年新增投运充电站 39 座，累计投运 171 座，售电量达 2.7 亿千瓦时，营业额 2.8 亿港元，同时进一步探索光、储、充一体化充电站和换电站。

新投运加氢站 1 座，累计投运加氢站 7 座，累计批准建设加氢站 15 座，全年氢能销售量 219 吨，增长 102.3%；参与国家重点研发计划“氢能技术”重点专项“氢进万家”科技示范工程，完善制氢、掺氢、用氢环节产业链布局。

案例 昆明公司开展碳捕集利用项目

昆明公司与百威（昆明）啤酒有限公司双方合作，联手打造“零碳工厂”，实现“双碳”目标，通过对百威锅炉尾气、生产环节排放的二氧化碳进行收集、提纯，作为“气肥”应用于大棚花卉行业，从而降低二氧化碳排放，同时服务下游花卉产业，为富碳农业落地带来新路径。



案例 推进“煤改气”项目，以清洁能源助推绿色发展

传统燃煤锅炉房在生产过程中会产生大量的煤灰和碳渣，严重影响空气质量。福州公司积极响应政府号召，制定“煤改气”“生物质改气”优惠政策、“一厂一策”等有效举措，以实际行动优化能源结构，促进城市绿色低碳发展。相比于老式的燃煤锅炉，燃气锅炉在二氧化硫和氮氧化物及烟尘的排放量方面大幅减少，更加节能减排，不仅提高了企业的生产效率，还提升了产品质量，实现企业经济效益、环境保护双丰收。

岳阳市人民医院综合能源项目主要采用冷热电三联供机组、辅以燃气冷凝锅炉和燃气吸收式热泵机组等燃气高效利用技术，为业主方提供低碳、清洁的综合能源供应服务。一期改造完成后每年节能约 1244 吨标煤，减少二氧化碳排放约 5880 吨。二期改造完成后，新建供能系统相较于传统供能系统每年可节电约 17.38 万 kWh，减少二氧化碳排放约 100 吨。



惠州公司“零碳燃气场站”项目是在 5G+ 智慧燃气场站的智能物联网基础上，应用于华润燃气综合场站的零碳发展理念及零碳综合性技术方案的首次探索实践。项目近期预计年均发电量 37 万 kWh，每年可减少碳总排放量 198.67 吨，远期通过绿色能源利用设施的落地，在近期减排的基础上再减少碳排放 108.21tCO₂e，从而实现场站的零碳排放。



襄阳市高新区汽车工业园综合能源项目主要采用燃气冷凝模块锅炉、燃气热电联供技术，满足业主方的蒸汽、电力、热水和采暖需求。项目建成后工业园区总体二氧化碳减排率达到 57.6%。

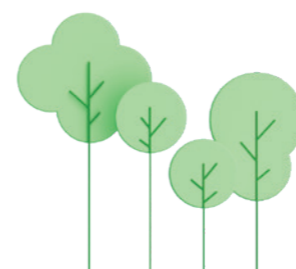
开展生态保护



华润燃气严守《中华人民共和国环境影响评价法》《建设项目环境保护管理条例》和《建设项目环境影响评价分类管理名录》等相关法律法规，规定所有建设项目实施“三同时制”（环境保护设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用），要求 100% 开展环境和社会影响评价；在项目施工过程中，严格按照相关要求勘测周围环境及地下空间情况，并在此基础上制定施工措施，同时制定完善针对施工过程中产生的固体废弃物、污水、噪音及光污染等处理程序，避免对当地水土、农业生态和植被造成影响。

案例 重庆燃气加强奉巫线、万城线重点工程建设中的生态环境保护

重庆燃气加强重点工程建设中的生态环境保护，在奉节 - 巫溪天然气输气管道工程、万源 - 城口天然气输气管道工程两个项目建设前邀请林业、水土保持、环境、水利等多方面的专家对项目线路进行全面评估，避开环境敏感点，调整施工线路，并按程序获取相关部门批复文件、行政许可规定，确保工程的绿色合规。在施工过程中，严格按照批准的地点、范围、用途规范施工，严格控制施工扰动范围，杜绝随意占压破坏地貌植被的行为，严格控制施工作业面，减少弃渣并合理安排水土保持设施，施工完成后，恢复周边生态环境的稳定，促进工程建设与生态环境协调发展。



绿色 贯穿运营

践行绿色办公

华润燃气落实节能低碳的环保理念，逐步将高能耗灯具更换为节能型灯具，并张贴节能标签；深入推动信息化系统建设，落实数字化办公，加入在线合同审批等功能，使工作流程更为自动化，有效减少纸张使用量；推行视频和电话会议系统，大幅减少公务旅行需要，降低资源消耗和碳排放；倡导使用有线鼠标、充电电池，双面打印，控制空调制冷温度，夏季室温不低于 26 度，鼓励将旧报纸、废弃物物品整理后用于废品回收再利用，做到随手关灯、断电，减少电能消耗。



张贴节能标签

扩大环保宣传

华润燃气以全国节能宣传周和全国低碳日为契机，通过制作“节能低碳”宣传展板、横幅、手册等资料，开展节能宣传公开活动、知识讲座以及节能减排知识竞赛等活动，深入宣传习近平生态文明思想，弘扬生态文化、培育生态道德、展现生态文明建设成效，倡导员工和广大群众节约用水用电，践行光盘行动，分类投递日常垃圾，使节能环保、绿色低碳理念更加深入人心。

开展环保公益

华润燃气积极开展环保公益活动，传递环境保护理念，培养绿色公益文化，增强广大员工和群众生态文明意识，在全社会营造出尊重自然、顺应自然、保护自然的氛围，广泛传播生态文明建设的重要意义和“绿水青山就是金山银山”的绿色发展观，为建设美丽中国贡献力量。



案例 衣旧情深——中山公司开展旧衣回收活动

旧衣不抛弃，公益暖人心。2022 年 4 月 22 日，正值“世界地球日”到来之际，为积极响应国家“双碳目标”战略，践行绿色发展理念，中山公司利用“润智收”旧衣回收平台开展“旧衣回收”主题党日活动。活动通过工作群、宣传展架等方式，积极宣传旧衣回收的意义，有效调动员工参与活动的积极性。此次活动共收集闲置衣物、鞋类和包包约 400 余件，重量约 100kg，预计可减少 300kg 的碳排放，有效激发广大党员、团员、群众的环保意识，进一步践行“绿水青山就是金山银山”的可持续发展理念，把绿色发展理念切实融入到实际生活中。





笃定信心 奔赴美好前程

华润燃气坚持“海纳百川 唯才是用”的用人理念，尊重员工价值，保障员工合法权益，帮助员工成长发展，为员工创造施展才华的舞台，让每一位永不倦怠、一往无前的燃气人在公司“十四五”高质量发展中突破自我、创造佳绩。

(一) 权益层层保障	44
(二) 员工共进成长	46
(三) 关爱全面贴切	50

2022 责任绩效

员工总人数 **56114** 人
 女性管理者比例 **24.59%**
 人均培训时长 **12.79** 小时
 员工培训覆盖率 **63.31%**
 困难员工帮扶投入 **280.61** 万元

我们与 SDGs



权益 层层保障

遵守劳工条例

华润燃气严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，规范执行劳动用工制度，坚决反对就业歧视，坚持多元化与机会平等，推行就业本地化；坚决抵制强迫劳动、骚扰虐待和雇佣童工；与员工平等协商，依法签订劳动合同，切实保障员工的基本权益。



优化薪酬福利

薪酬方面

华润燃气注重提高员工的薪酬水平和激励效果，2022 年，公司发布《绩效管理指引》，有效增强薪酬的激励作用；通过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；设立城市燃气投资和“双综”业务的专项激励机制，激发员工工作的积极性。

福利方面

华润燃气保障员工的基本福利，严格执行休息休假制度，实行法定节假日带薪休假与带薪年假制度；为内地员工足额缴纳“五险一金”、补充商业保险和企业年金，按时足额支付劳动报酬；加入工会互助保障计划和职工住院保险，为员工提供充分的医疗保障；为员工提供节日、生日礼品等额外福利，以及食宿等便利条件，有效提高员工的工作效率和满意度，增强员工的归属感和忠诚度。



滕州公司开展“夏日送清凉”慰问一线员工活动

落实民主管理

华润燃气建立健全员工诉求信息反馈机制，定期召开职工代表大会，积极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，切实解决员工反映的合理诉求。公司每年均会开展各单位组织氛围测评，调查对象包括中高管等管理者及一线员工，相关调查结果将反馈给被调查公司并提出整改意见，改善各单位组织氛围，提升公司民主管理水平。

案例 畅通民主管理渠道 落实职工合理建议

2022 年 8 月 18 日，郑州公司组织召开二届四次职工代表大会，来自各分会的 104 名职工代表参加了本次会议，共收到提案 44 件，所有提案全部办理完毕。工会 2022 年收到职工“五小创新”合理化建议 550 余条，涵盖员工普遍关心的食堂问题、车辆问题等，工会及时将意见建议与相关职能部门进行对接转办，涉及部门也将办理情况给相关员工进行了回复，员工对处理情况均表示认同和理解。



郑州公司职工代表大会

员工 共进成长

持续优化人才培养

华润燃气倡导“乐学勤思、躬行善享”的学习文化，根据《燃气学院培训体系规划》《燃气学院管理章程》《华润燃气员工学习积分管理办法》等制度，依托学习与创新中心，以“人才发展、体系建设、资源开发、业务促进”为核心，不断优化现有人才培育及发展体系，拓宽员工职业发展通道，分层分级推动人才培养工作全面开展，为持续打造华润燃气学习型组织，实现企业发展基业长青奠定基础。

2022 年



一个愿景

成为国内一流的学习与创新中心

四个方向



华润燃气人才培养体系

案例：青岛公司“蓝菁”培训体系，打造职工综合培育发展平台

青岛公司创建“蓝菁”培训体系，建成并挂牌 8 个燃气实训教学基地，建设完成各工种专业培训教材库和培训老师组，首次开展技能人才自主评价工作，积极承办技能大赛，打造职工综合性培育与发展平台。“蓝菁”培训项目被评为华润燃气学习与创新中心首届“优秀人才培养项目”。



青岛公司“蓝菁”培训体系

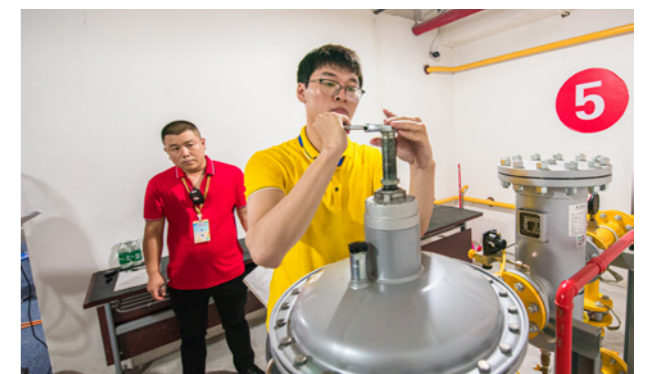
2022 年，该项目完成各类培训 100 余项，共计 1321 课时，培训员工 3952 人次，组织 53 名专业技术人员开展经济、工程、政工、档案等序列专业技术资格申报认定，有效加强专业技术人才培育。

案例：岳阳公司打造一支创新、实干的“青春连”人才团队

岳阳公司通过建立专项人才培养与 π 型人才评价考核体系，围绕“导师辅导、能力提升、主题活动”三个维度组织开展培养，包括以提升岗位技能、管理能力、授课技巧为核心开展知识类、管理类、双综业务、战略转型与发展等赋能活动，助力公司打造一支创新实干的人才队伍。



盘锦国华公司“鸿鹄研修班”



福州公司员工参加福建省职工岗位技能竞赛

拓宽职业发展通道

华润燃气以服务企业战略发展为目标，以人才发展规划为指引，2022 年建立起以管理、专业技术、技能三大序列为主的人才发展“三通道”，推动员工职业发展与企业发展的相统一、职业发展与薪酬待遇相统一；持续升级开展 MPSN 四大序列人才培养工作，科学匹配学习资源，打通管理及专业发展双通道，构成人才标准、规划、选拔、培养、使用和保留的管理闭环。

华润燃气人才发展“三通道”



案例：华润燃气推动内部岗位认证 提升员工职业技能水平

为建设员工专业序列职业发展通道，华润燃气持续推动内部岗位认证工作，塑造核心技术人才队伍。

2022 年，公司共组织电焊工、PE 焊工、防腐工认证 27 场次，覆盖三家工程公司 34 个项目部，参训人数 1039 人，认证通过 853 人，一次性通过率 82%，综合覆盖率约 70%；承接户内安装项目部岗前培训，组织专项培训 226 场次，理论受训人次 2819 人，一次性通过率 89%，实操受训人次 2626 人，一次性通过率 73.4%；内部岗位认证工作荣获多项集团人才培养殊荣。

案例：济南公司全面开展人才培养 打通发展双通道

济南公司发布专业通道管理方案及操作通道管理方案，并在年内完成了中级师、优秀技工认证，将认证活动和师带徒、项目制、技能比武等活动绑定。2022 年公司向大区、集团多人参与专业通道认证，最终认证总监 1 名、资深师 1 名、高级师 2 名，完善了区域人才队伍的结构和水平。



关爱全面贴切

加强职业健康管理

2022 年华润燃气职工参加华润集团“同心守护 U”心理关爱活动共计

100 余名

华润燃气秉承“人本精神”，维护员工身心健康，定期组织全体员工体检，委托专业服务机构对各下属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。同时，公司建设内部心理队伍，通过现场入驻、电话接线、危机干预等方式，实现专业人员对员工心理的咨询、诊断和建议等，切实做好员工心理关怀疏导。2022 年华润燃气共计 100 余名职工参加华润集团“同心守护 U”心理关爱活动。

心系职工情，关爱暖人心

关爱女职工 凝聚“她”力量

华润燃气积极维护和保障女职工权益，公司在法定福利基础上为女职工提供个性化福利，包括提供专属健身平台、庆祝妇女节、开展“浸润书香，享阅快乐”“立足自身，争做最美巾帼”等主题活动。此外，积极改善女职工劳动安全卫生条件，为孕期及哺乳期女职工提供便利，让女职工更有获得感、幸福感、安全感。



南京公司开展“爱生活，爱烘焙”主题活动

成都公司打造妈咪宝贝屋

成都公司为孕期及哺乳期女职工设置哺乳场所——妈咪宝贝屋，为能在最大程度上保证孕期及哺乳期女职工的需要，屋内配备了冰箱、洗漱池、洗护台、休息椅等个性化设施设备供其使用。



帮扶困难员工

华润燃气高度重视困难员工救助，贯彻落实重病住院探望、慰问制度，在元旦、春节期间开展送温暖活动，对参加职工医疗互助的工会会员实施大病救助，让员工从细微处体会到企业大家庭的温暖。

大连公司

健全完善困难职工档案 300 多份，春节期间走访慰问 305 位困难职工并发放慰问品；为全体职工缴纳大连市职工医疗互助活动费用 9.6 万元，为 428 人次申请医疗互助金近 17 万元；全年看望住院职工近 50 人次，为 4 名在职亡故职工发放慰问金。

郑州公司

为 2000 余名会员续保《在职员工互助保障意外伤害险》《在职员工互助保障重疾险》，为全体女员工续保《在职女员工互助保障特殊疾病险》，全年支出金额 30 余万元；全年为困难员工发放帮扶金 2.9 万元，探望慰问生病住院员工 220 余人次。

2022 年
大连公司为 428 人次
申请医疗互助金近

17 万元

郑州公司全年
为困难员工发放帮扶金

2.9 万元



华润燃气走访慰问储配站一线工作人员、困难职工和困难党员

平衡员工工作和生活

华润燃气开展丰富的文体活动和节日主题文化活动，通过职工运动比赛、运动打卡、公众开放日等趣味活动，缓解员工压力，丰富员工的业余生活，营造和谐职场氛围。



潜江公司举办趣味运动会



镇江公司开展读书分享系列活动



滕州公司开展 2023 年元宵节主题活动



江门公司开展职工趣味运动会



厦门公司开展 2022 年度职工疗休养活动



济南公司开展员工素质拓展活动



一体同心 凝聚美好合力

商以求同，协以成事。华润燃气深入贯彻落实二十大精神，深化战略协同与央地合作，加强优势对接，促进国家重大战略任务落实落地，并将责任发展理念融入合规采购体系，探索多元化合作模式，积极参与行业交流，以自身的品牌影响力引领行业更快更稳迈向高质量发展新征程。

(一) 战略有力践行	56
(二) 合作深入推进	57
(三) 供应践责于行	61

2022 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 **90%**

我们与 SDGs



战略 有力践行

深耕湾区建设

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 2022 年底，华润燃气在广东 14 个地市投资实体经营企业共计 30 个，累计在粤投资约 74.63 亿元，2022 年实现营业收入约 108.56 亿元，销气量 21.94 亿方，累计用户数 151.27 万户。



2022 年，实现在粤营业额约

108.56 亿元

销气量

21.94 亿方

累计用户数

151.27 万户

助力京津冀协同发展

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 2022 年底，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 8684 名员工，经营区域约 14000 平方公里，资产规模 216 亿元，整体年销气规模 40.3 亿方，服务用户数 648 万户，2022 年营业额达 138.87 亿元，已成为京津冀区域经营规模最大的城市燃气集团之一。

截至 2022 年底，
在京津冀区域投资经营

7 个城市燃气项目

资产规模

216 亿元

整体年销气规模

40.3 亿方

营业额达

138.87 亿元

助力长三角区域一体化发展

华润燃气积极推动长三角区域一体化发展，多措并举提升保供能力，缓解资源环境约束。2022 年，公司与合肥燃气开展股权合作，签订增资协议；与昆山创控集团合资合作，共同整合昆山燃气市场，打造央地合作示范样板；华润燃气全国第一个 LNG 接收站项目落地江苏南通，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。

融入成渝双城经济圈建设

华润燃气依托成渝区域现有城市燃气业务优势，把握成都、重庆都市圈燃气市场整合机遇，贯彻两地政府打造能源一体化的区域协同发展精神，继续加大投资力度，持续强化两地一城一网、气源管输平台、外输通道和地方储气设施建设，积极构建川渝天然气联网、川渝交通综合能源加注服务网络化等能源互通互惠格局，全力拓展“1+2+N”产业体系和城燃项目，延伸产业链，大力推广清洁能源，为成渝双城经济圈高质量发展奠定基础。



重庆燃气举行收购璧山区华燃天然气公司燃气经营资产签约仪式

合作 深入推进

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。2022 年，公司规模化整合工作取得显著成效，合肥、鞍山等重点项目成功落地，推动城镇燃气向更高质量的方向发展。公司还受住建部委托设立城镇燃气行业研究机构，推动共商共治机制建设；并开展客户端本质安全设备应用研究及醇基燃料对城镇燃气安全的影响等项目。



案例：华润燃气与昆明市国资委成功合作，积极驱动企业新增长

2022 年 8 月 23 日，华润燃气与昆明市国资委签订合作框架协议，2023 年 1 月 20 日，华润燃气与昆明市国资委签订股权转让协议收购昆明煤气 51% 股权。此次收购整合符合国家“一城一网”战略，不仅实现经营区域的扩张，获取新的增长点，还整合了政府资源与市场资源，有利于提高华润燃气在当地话语权，提升在昆、在滇的行业地位，驱动企业新增长。



企企合作

华润燃气在发展自身的同时，持续拓展与其他企业之间的交流与合作，拓宽市场布局，创新经营模式，调动企业间资源，实现企业间优势互补，不断构建企业合作新业态。



华润燃气与河南省天然气管网有限公司签署合作协议



华润燃气为中国船舶集团自主研发的国内首艘甲醇双燃料动力绿色船舶提供甲醇燃料车船加注方案

产学研合作

华润燃气积极与重点高校和龙头企业对接，推进高质量平台共建和高水平人才汇集，为产学研深度融合、企业技术创新、项目关键技术攻克等奠定坚实基础。2022 年，公司产学研合作支出 392 万元。

无锡公司

联合江苏省企业研究生工作站利用学校和相关研究机构的科研能力，与华中科技大学、南京航空航天大学、工信部高速载运设施无损检测监控技术重点实验室等机构开展关键设备出现个性化故障诊断、无锡区域用气负荷预测与寿命管理、管道综合内检测、管道风险评估等研究方向的产学研合作。

郑州公司

依托河南省城镇燃气安全与保障工程技术研究中心、中国（河南）自由贸易试验区博士后科研工作站郑州华润燃气股份有限公司分站等创新平台，与同济大学、重庆大学、解放军信息工程大学、中国市政工程华北设计研究总院等国内高等院校、科研院所建立合作协议，先后承担（参与）多个十三五国家重点研发计划课题。



南阳公司获得南阳市职业技能等级认定机构备案



襄阳公司与河南城建学院合作建立大学生就业实习基地

媒企合作

华润燃气重视媒体合作，持续做好社会舆情管理工作。公司发布《华润燃气品牌管理办法》《新媒体管理工作指引》等文件，召开专题会议排查舆情风险，强化舆情规范标准；开展线上危机公关培训，提升舆情处置能力；二十大前期组织新媒体阵地自查，严防意识形态风险，维护华润燃气品牌商誉；积极开展媒体维护工作，开拓多元化沟通方式和渠道，保持媒企日常信息双向供给，2022 年，公司保障春节期间及雨雪天气下燃气的安全平稳供应、支援一线疫情防控等工作获得央媒及地方媒体报道肯定。



邯郸公司录制《华润服务在线》节目



《安阳日报》头版报道安阳公司“开拓新局面 守护燃气保供‘民生线’”

拓展阅读

人民网
“福气哥”志愿服务队：
福州战“疫”的点点星火



参与制定行业标准

华润燃气积极参与行业标准制定、修订及评审工作，2022 年，公司承担国家标准及政策文件起草工作，包括《燃气经营许可管理办法》《城镇燃气反恐标准》《城镇燃气重大隐患判定标准》《燃气管道老化评估指南》《燃气管道老化更新改造正负面清单标准》等，为推动行业健康、良性发展贡献华润燃气智慧。



华润燃气发布团体标准《城镇燃气用环压式铝合金衬塑管道工程技术规程》

加强行业交流

华润燃气积极参与大型专业会议及展览活动，加强行业交流，推广行业技术与理念，营造行业良好发展生态。2022 年 8 月，公司参加应急管理部组织的座谈会，向应急管理部做了详细的安全管理工作汇报；受应急管理部邀请，公司还在央视网分享安全管理优秀经验，助力行业安全管理优化升级。

案例：华润燃气参展 2022 年国际安全和应急博览会

8 月 28 日至 30 日，2022 年国际安全和应急博览会在杭州举行，华润燃气作为展商参加本届博览会，通过展板与视频全方位展示了华润燃气在安全管理体系、全业务链安全管理、5G+智慧燃气、人才培养等方面的实践与成果，同时还展出了 5G 智能巡检机器人、5G 管网巡检无人机、5G+AI 视频（高清摄像机+边缘计算 Atlas）、MCU 前置安全芯片、NB-IOT 密闭阀井监测设备等实物产品，为行业安全应急管理贡献了华润燃气方案。



8 月 28 日，在杭州参展 2022 国际安全和应急博览会

供应践责于行

坚持阳光采购

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。

保障供应商权益

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。

完善供应商管理

华润燃气建立“网上报名、资格初审、性能测试、实地考察、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；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检查工作；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。

案例：赤峰公司开展安全考察，助力供应商安全履责

2022 年 5 月，赤峰公司组织监理人员对施工单位各施工现场进行突袭检查。现场，赤峰公司对管道焊接质量、沟槽开挖深度、无缝管材焊接质量、表具阀门及调压设备安装情况、管道管卡安装数量及质量、工人劳保用品穿戴情况等方面进行着重考察。通过此次考察，督促、指导了施工单位排除安全隐患，提升安全意识，筑牢安全施工防线，并通过现场全面检查，加强了质量管理，助力供应商成长，进一步提升了产品服务质量和水平。



赤峰公司对施工单位各施工现场进行突袭检查



拳拳仁心 绘就美好未来

积小善为大善，善莫大焉。华润燃气延续“为创造人民幸福生活而立命”的企业基因，建立健全长效机制，实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，加强普惠性、基础性、兜底性民生建设，完善共建共治共享的社会治理制度，以实际行动促进共同富裕，让发展成果更多更公平地惠及全体人民。

- (一) 小康接续奋斗 64
- (二) 防疫彰显担当 65
- (三) 惠民尽显温情 66

2022 责任绩效

安全生产投入 **81330** 万元
 安全培训总时长 **726935** 小时
 安全培训覆盖率 **100%**
 社会捐赠总额 **424.83** 万元
 员工志愿活动人次 **76429** 人次

我们与 SDGs



小康 接续奋斗

华润燃气牢记自身肩负的使命和责任，积极响应国家乡村振兴战略，凝心聚力巩固拓展脱贫攻坚成果，助力推进定点帮扶、对口支援县乡村全面振兴。



吉安公司

通过开展医疗和教育帮扶、发展短平快产业、建设“党建+养老”互助之家等方式连续 3 年定点帮扶吉安县桐坪镇河山村，3 年累计直接提供帮扶资金 3 万元，联系争取其它帮扶资金 6 万余元。

平安公司

完成平安区巴藏沟流域天然气管网项目。该项目改善了村民居住环境、提高了群众生活质量、减少以煤做燃料产生的灰尘和气体排放，同时对调整平安区能源结构，完善城乡公用基础设施，加快城乡统筹示范区建设起到积极的助推作用。

厦门公司

会同市人大办公厅、集美区办公室签订了四方共建协议，制定“乡村振兴 市政赋能”工作实施方案，并将加固溪西村旧村部作为帮扶项目，开展困难群众结对帮扶工作，组织常态化安全用气宣传、垃圾分类、文明出行等志愿服务。2022 年，厦门公司建立健全常态化沟通联络机制，共开展 1 次慰问工作，累计慰问金额 1000 元，共出资 3.6 万元完成房屋检测报告。

案例 福州公司助力乡村振兴，推动食用菌产业绿色可持续发展

位于福州市北部的罗源县，以秀珍菇为代表的食用菌产业是当地乡村振兴的支柱产业之一，但食用菌产业的能源利用一直是菇农们所面临的“大难题”。该县起步镇与福州公司深化合作，推动食用菌产业“煤改气”，迎来了当地食用菌产业能源利用的“大转变”。这一“大转变”既减少大气污染，提高能源利用率，又加强生产工艺的稳定性，提升菌包的成活率，促进食用菌产业的发展，助力乡村产业振兴。



罗源县食用菌产业用上燃气锅炉，实现“煤改气”

防疫 彰显担当

员工疫情防控

华润燃气结合国家疫情防控政策，持续做好疫情常态化防控工作。总部与各单位建立疫情防控报送机制，安排专人进行疫情信息收集和审核，严格落实重大疫情突发情况“一事一报”工作要求；督促下属公司加快疫苗接种，并通过每日安全宣传、安全会议通报等，督促落实疫苗接种工作，形成免疫屏障，各单位累计接种新冠疫苗 36527 人，其中完成全针剂接种的有 36008 人，接种率 91.6%，相比一季度提升 24.6%。



共筑健康防线

华润燃气坚持积极参与协助各地疫情防控工作，肩负起抗击疫情的使命与责任，通过捐款捐物、实地支援等方式，协助当地政府、社区全力守护群众生命健康安全。



抚州公司获得社区抗疫锦旗表彰

惠民 尽显温情

促进稳岗就业

华润燃气充分发挥央企责任与担当，坚决贯彻落实国家关于“稳就业”“保就业”的决策部署，采用“线上+线下”同步走的方式，拓宽线上宣传途径，打破地域限制，吸纳本地生源毕业生，提高本地化雇佣比例，缓解当地就业形势。2022 年，华润燃气持续开展“大区春笋计划”特色校招项目，对优秀本地青年人才给予薪酬增补、编制放开、大区内流动培养等集团内部政策支持，充分提升本地员工就业竞争力，同时在校招官网设置专区宣传，提高关注度。截至 2022 年底，华润燃气员工总人数为 56114 人，当地雇佣人数 36223 人，当地员工占比 64.55%。

参与社区共建

华润燃气秉持与社区共享和谐的理念，践行企业公民责任，积极融入地区发展与治理，实实在在为群众办实事、解难事，建立良好的社区关系，为打造幸福和谐社区贡献力量。

案例 潍坊公司推动圈存机进社区，在家门口就能“充气”了

疫情期间，天然气卡表和遥控器表用户无法出小区去营业厅缴费，为保障疫情期间居民安全用气，潍坊华润燃气有限公司紧急订购了 40 余台自助圈存机，实现圈存机首次进入社区。坊子区已有雷沃花苑、新怡园、新璟园、领海国际等 30 余个小区安装上了“小身材、大能量”的圈存机，实现用户足不出户便可购气，在保障用户人身安全的同时，减轻社区防疫压力，助力疫情防控。



大连公司开展“弘扬时代新风尚 传递社会正能量”学雷锋志愿服务系列活动



成都公司开展社区安检及燃气设施简易处理志愿活动

投身慈善公益

华润燃气大力弘扬互助友爱的志愿者精神，切实开展各项慈善活动，持续投身公益慈善事业，努力建设成为一家有担当、有情怀的爱心企业。2022 年，华润燃气员工参与志愿活动 76429 人次，社会捐赠总额 424.83 万元。



宁波兴光公司

打造了一支由 30 名党、团员志愿青年组建的志愿蓝小分队，为社区的孤寡老人、困难用户免费检测燃气管道、更换软管，无偿提供不锈钢金属软管，全年共计为 200 多户居民解决燃气方面问题，累计向社会发放用气安全手册、管道燃气安全防范常识、燃气表基本常识等宣传资料 3000 余册，为甬城百姓安全用气保驾护航。

赤峰公司

打造“两个 6000”品牌公益活动，每年向贫困学生捐赠 6000 元助学金、每年提供不少于 6000 次免费检测服务，旨在通过捐赠和服务来回馈社会，提升企业品牌形象和社会影响力。

华东大区

打造“小桔灯”社会责任品牌，定期通过微信小程序平台，发动近万名员工积极认领、满足金寨希望小学孩子们的微心愿，以实际公益行动助力乡村孩子成长。

重庆燃气

在重庆遭遇罕见高温、山火侵袭的紧急时刻，重庆燃气全力以赴处置山火对燃气管线及设施威胁，全力保障天然气安全平稳供气 and 人民群众生命财产安全，实现了民生用气 24 小时“不间断”、应急抢险 24 小时“不停歇”、服务 24 小时“不打烊”。



华东大区开展“小桔灯”公益活动



重庆燃气开展“缙云山保卫战”抢险工作

责任专栏 深化“学标杆”实践 争创世界一流企业

2023 年 3 月 25 日，2023 国企业管理智库大会暨国企业管理创新成果发布仪式在北京召开，《华润燃气学标杆管理实践》从全国范围内中央企业、地方国企、行业协会、研究机构和大专院校共申报的 4300 多项成果（案例）中脱颖而出，获评 2022 国企业管理创新成果一等（最高）等级评定，成为唯一入选国务院国资委世界一流创建管理标杆行动名单的燃气企业。这是继 2019 年《华润燃气无边界管理新模式》之后，华润燃气第二次荣获该项殊荣。



华润燃气自 2007 年成立以来就进入发展快车道，随着城燃项目数量快速扩张，带来成员企业在规模、类型、文化背景等方面的诸多差异。如何科学评价其内部管理水平，推动企业更好更快地发展，成为组织管理的一大难题。

通过内外部学习交流，我们最终确定把“学标杆”作为核心管理工具和抓手。以“标杆环”为方法论，按照“立标、对标、达标、创标”四个步骤系统化推进学标杆工作：以“立标”来建立标准，确定标杆，开展量化评价；以“对标”来寻找差距，拟定目标，制定提升措施；通过“达

标”来采取行动，争取达到标杆水平，实现管理提升；通过“创标”来提炼推广管理实践，实现共同提升，在“比学赶超”的氛围中争创新的标杆。

自 2013 年以来，我们坚持把学标杆作为年度管理主题，从公司、职能和员工三个层面推动学标杆：定期召开学标杆分组会，搭建职能标杆基地，推动经理人“学标杆蹲点”和一线员工“技能达标认证”，营造了人人围着业务转、人人围着标杆转的良好氛围。通过持之以恒的推动实施以及与时俱进的创新变革，形成了独具华润燃气特色的标杆管理模式。

建立分组学标杆机制 开展精准对标

对标对象准。参照举重、拳击等比赛中按照体重划分选手的方式，建立分组对标机制，即按照销气量、用户数及营业收入将成员企业划分成大中小 3 个考核评价大组和 9 个对标小组，同组内企业规模差异小，业绩增速及面临的管理难题相似，企业之间找标杆更精准。

指标导向准。聚焦“优秀燃气企业”核心要素建设学标杆指标体系，指标不仅关注业绩增长，更加关注业绩的驱动因素，历经多次调整优化，指标数量由最初的 82 项精简至 28 项，指标从“全能型、多而全”转向“导向准、少而精”。

引入“赛马”机制 推动自驱成长

创新评价规则。制定“与自身历史比进步、与同类企业比水平”的“双对比”规则，从指标绝对水平和排序提升两个维度开展评价。总部与成员企业签订业绩合同时不再限定目标值，而是根据完成值在组内优劣水平、排序升降进行评分。

持续超越自我。“双对比”规则是一种盲跑式的“赛马”机制，促使成员企业在指标最终结果出来之前，只有尽最大努力把业绩完成得更好，驱动企业自我加压。

打造标杆基地，树立学习榜样

打破纵横边界。借助无边界管理模式，总部各部室选择试点企业，由总部部室、大区、成员公司三方共建职能标杆基地，推动总部政策制定、基层资源获取、标杆推陈出新方面上下贯通、左右联动。

榜样辐射引领。大区组织各公司向标杆基地学习，对照标杆找差距，围绕标杆学经验，提升整体管理水平。同时，各大区因地制宜、差异化推进标杆基地建设，既强化了职能管理的有效性，也推动标杆基地不断实现新突破。

从学标杆管理成效来看，华润燃气自成立以来经营业绩保持快速增长，主要指标十余年复合增长率均超过 25%，经营规模和管理水平均处于行业领先水平。

相关方评价



华润燃气学标杆管理作为中国式国管理现代化的一种落地实践，具有良好的可复制性、可推广性，对规模化的集团型企业快速提升经营业绩及管理水平尤其具有借鉴意义。



责任专栏 筑牢燃气安全防线 守护千家万户“烟火气”

燃气安全事关千家万户和民生大计。华润燃气始终坚持人民至上、生命至上，深入贯彻习近平总书记关于安全生产重要论述，特别是对燃气安全的重要指示批示精神，层层压实主体责任，持续推进燃气安全整治和燃气使用安全教育工作，提升燃气本质安全水平，切实保障人民生命财产和社会公共安全。

小小自闭阀，安全大保障

小小一个自闭阀，能够守护燃气用户“最后一米”的安全。为防范燃气事故发生，郑州市政府将户内安全装置加装工作作为十大惠民安全工程之一，要在 14 个月内完成 252 万居民用户加装任务（包括软管更换和自闭阀安装）。在此背景下，华润燃气郑州工程建设有限公司成立户内改造项目部，专项承接户内加装新业务。

户内加装工作既要遵守燃气施工规范，又要根据用户现有条件因地制宜制定施工方案，没有放之四海而皆准的经验可以借鉴。为将安全管理落在实处，户内改造项目部开启了一次又一次头脑风暴，探索更加适用的安全管理制度、新方式、新途径。

项目部借助今日打卡水印相机，储存安装过程影像资料，实现团队统一管理；使用微信接龙小程序，将工作记录量化，便于发现共性问题。在实践的基础上，项目部逐步建立包含户内改造业务安全事件调查流程、居民用户安全装置常见问题及处理措施等在内的管理流程和操作规程，并不断优化调整施工方案，强化施工力量培训，共促安全管理新局面。截至 2022 年 12 月，户内改造项目部累计完成 80 万责任目标，为燃气安装上了“保护器”，保障了社会稳定大局和群众合法权益。



工作人员入户安装自闭阀

抓好天然气置换改造 确保老旧小区安全用气

2022 年中山市大力推进老旧小区管道天然气建设和瓶组站改管道天然气工作，致力于打通居民用气“最后一公里”。中山公司积极响应政府号召，全员上阵参与老旧小区管道天然气置换改造，力争实现已覆盖市政燃气管网小区全部改用天然气，消除潜在安全隐患，保障居民安全用气。

中山公司按照“一区一策”的原则，制定《瓶组站小区改造接收标准》，快速完成所有液化气瓶组站小区的现场踏勘、现状评估、走访调研、管网核算、预算编制等技术工作。同时精准施策，针对已取得图纸、竣工资料且管网设施较新的小区，采取充分利旧、局部改造、增加调压设施等方式，降低居民改造费用；对于未取得图纸、竣工资料，或管道老化腐蚀严重、质量较差的小区，进行庭院管网拆除重建、立管防锈防腐、加装调压设施，完善小区燃气基础设施，兼顾改造工程的“面子与里子”。

正是靠着高度的社会责任感和有力有效的综合举措，中山公司破解了液化石油气瓶组站供应小区接收难、改造难的问题，得到了地方政府和社会公众的肯定，产生了良好的社会效应，展现了华润燃气的央企风范。

宣传教育进校园，燃气安全入人心

2022 年 6 月是第 21 个全国“安全生产月”，6 月 2 日，江宁区城建局燃管所、南京公司与未来科技城小学携手举办“大手拉小手，童心向未来”天然气安全主题活动，让安全用气知识更好地传播进每一个家庭。

活动现场，南京公司工作人员变身“课外老师”，向同学们宣贯燃气安全常识，进行了一场生动有趣的安全公开课。随后，又聘任 8 名同学担任“橙心燃气小使者”，在华润燃气安检人员的带领下对学校食堂及相关用气区域开展安全检查，使其更加深刻地掌握燃气安全知识。此外，丰富有趣的燃气安全“游园会”，让学生通过参与燃气安全大转盘、厨房里面有什么、燃气知识搬家乐等活动，进一步加深对天然气安全知识的记忆和理解。



公众对老旧小区置换改造工作的感谢锦旗



聘任“橙心燃气小使者”

责任专栏

一路奋斗，一路绽放 在一线岗位书写使命担当

萤烛末光，增辉日月；尘埃之微，补益山海。在华润燃气就有这样一群人，他们把保供当成自己的使命，一直奋战在安全保供最前沿，为安全生产坚守岗位、埋头苦干，用实际行动践行一名燃气人的职责与使命，守护城市“人间烟火”。

燃气行业调压领域佼佼者 ——严帮银

严帮银是沭阳公司设备维护主管。自 2012 年入职以来，严帮银凭借“较真儿”的劲头、“一根筋”的状态、钻研技术的专注，从一名使用扳手都生疏的燃气门外汉成长为燃气行业调压领域的佼佼者，先后荣获“江苏省劳动模范”“宿迁工匠”“宿迁市杰出青年”、华润燃气优秀共产党员、华润燃气优秀基层员工等近三十项荣誉奖励。

燃气调压设备，是燃气管网的“心脏”，让“调压心脏”平稳“跳动”，成为了严帮银的职责使命。严帮银带领着调压工队伍，负责维护近千台调压装置，守护着千家万户的安全平稳用气。在日常工作中，严帮银专注于“调压器受外力影响的专题研究”。他发明的“一种燃气调压器内置散放压力调试工具”，能在不拆卸设备、不停气的情况下进行调试，很大程度提高了设备的调试精度，使公司连续供气率达到 3 个点，该应用得到行业内专家的高度认可，并被广泛推广使用。



严帮银及其获奖徒弟



严帮银在梦溪高中压调压站开展工作

严帮银不仅自己追求进步，还高度重视技术上的“传帮带”。2019 年，他创立了“严帮银”劳模工匠创新工作室，培养造就了一批技术骨干。近年来，严帮银带领宿迁代表队获得了省燃气行业调压工竞赛团体第四名的好成绩，带领徒弟殷旭、刘犇分别获得宿迁市燃气行业调压工技能竞赛第一、第三名的好成绩，并被授予“宿迁市五一劳动奖章”“宿迁市技术能手”称号。其徒弟唐建国还代表江苏省燃气行业参加长三角地区调压工技能竞赛，取得了优异成绩，受到省燃气协会通报表彰。四年来，工作室发明实用新型专利四项，发表论文一篇，被授予“宿迁市示范性劳模创新工作室”称号。

回顾 10 年来的“追梦、圆梦”之旅，严帮银用高尚的品格、精湛的技艺、创新的魄力，生动诠释了“爱岗敬业、艰苦奋斗”的劳模精神和“精益、专注、创新”的工匠精神，为更多的燃气人树起了榜样的力量。

新时代的燃气巾帼之花 ——肖艺

在重庆市能源产业 2022 年度最美产业工人发布会上，重庆燃气渝中分公司上清寺管理站抄收组长肖艺，荣获重庆能源产业“最美工匠”称号。

荣誉的获得并非偶然和运气。肖艺常说：“抄安工是公司最前沿的岗位，就像一颗关键的‘螺丝钉’，看似微小，一旦松动，就会影响整个系统的运行。”从 2009 年 8 月入职以来，肖艺深耕“抄安一线”十三载，背着 18 斤重工具包爬坡上坎，苦练本事，磨砺出扎实的技术水平和操作技能，在 2021 年重庆能源产业工会及重庆能源集团举办的燃气安检工技能竞赛中分别获得第一名和“状元”的称号。取得这些荣誉后的她立刻回归岗位，通过师带徒的形式，手把手传授自己的业务技能和工作经验，四年时间开展技能培训 60 余次，现场教学 130 余次。

面对突如其来的疫情，她第一批复岗复工，带领其他 3 名骨干第一时间回到工作岗位，人手紧张时，她毫不犹豫



肖艺在客户家中进行安检工作



肖艺荣获重庆能源产业“最美工匠”称号

豫主动补位，帮助各岗位高效协调运转。当重庆百年洪水袭来，肖艺接到指令来到临时停气的沿江片区，协助街道社区人员工作，及时清理调压设备及周边的淤泥，为及早恢复灾区供气做足准备。

此外，肖艺勇当改革先锋，率领团队努力适应服务新模式，在一线岗位上积极拓展综合服务，厨电燃热项目的销售小有成效；积极参与“燃气赋能 让生活更加美好”等主题活动中，将“燃气管家”带进商圈，推广宣讲“瓶改气”优惠措施，半个月协助完成 17 户商业客户“瓶改气”。作为网格化服务模式的践行者和推广者，她带头为辖区客户提供“一对一”专业化服务，及时解决用气难题，提供各类综合服务，努力营造“小网格、大民生”的服务格局。

不论是管理站抄收组长还是劳动模范、状元，她将每一个角色都诠释得深入、透彻，始终以饱满的工作热情和忘我的工作态度，把思想和行动统一到党的二十大精神上来，力争做好新时代燃气服务追梦人。

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“十四五”规划》《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，更新《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，逐步优化报告编制工作机制，将社会责任报告主动升级为可持续发展报告，并融入更多绩效指标，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，协助编制年度可持续发展报告。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	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；	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。
	组织编制华润燃气年度可持续发展报告，并以编制好可持续发展报告工作为抓手，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；	营运部	负责工程管理、责任采购、供应商管理、技术创新。
	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；	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。
战略投资部	指导、推进各单位社会责任工作；	智能与数字化部	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。
	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；	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。
	定期跟进社会责任工作情况。	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。
人力资源部	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。	巡察办	负责组织开展巡察监督，确保社会责任相关工作诚信合规，坚持政治巡察定位，发现问题、形成震慑，推动改革、促进发展。
	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。	气源管理部	负责气源保供。
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。	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。
	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	负责协助开展党风廉政建设建设和反腐败工作，对涉及违纪违法问题开展严肃追责问责。

议题分析

华润燃气综合国家政策、公司发展、标准指南、同行对标等方面，基于原有的重要性议题清单，多维度识别与梳理本年度重要性议题，持续完善重大议题管理模型。2022 年，公司识别了 6 个责任领域，共 30 项重要性议题。

政策趋势分析

紧跟国家宏观政策要求，深入研究国家及省市的政策和法规，结合能源行业的倡议与要求，分析能源行业可持续发展趋势。

公司发展规划

根据华润燃气战略发展规划及年度目标设置，识别对公司战略目标具有重大意义的的关键性议题。

披露标准分析

根据全球报告倡议组织《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)》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0)》《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG5.0)》《华润集团社会责任工作管理办法》等，把握最新可持续发展议题管理标准及信息披露要求。

同行对标分析

对标国内外同行优秀的可持续发展报告，识别并确定能源行业关注的重要议题及利益相关方回应方式。



经济责任

- 1 规范公司治理
- 2 诚信合规经营
- 3 加强风险防控
- 4 坚持廉洁从业
- 5 推进改革提效
- 6 保障股东权益



员工责任

- 7 保障员工权益
- 8 呵护员工健康
- 9 助力员工成长
- 10 关心关爱员工



客户责任

- 11 创新与智慧化
- 12 严控产品质量
- 13 提升客户服务
- 14 维护客户权益
- 15 保护客户隐私
- 16 反不正当竞争



伙伴责任

- 17 加强战略合作
- 18 推动行业发展
- 19 打造责任供应链



环境责任

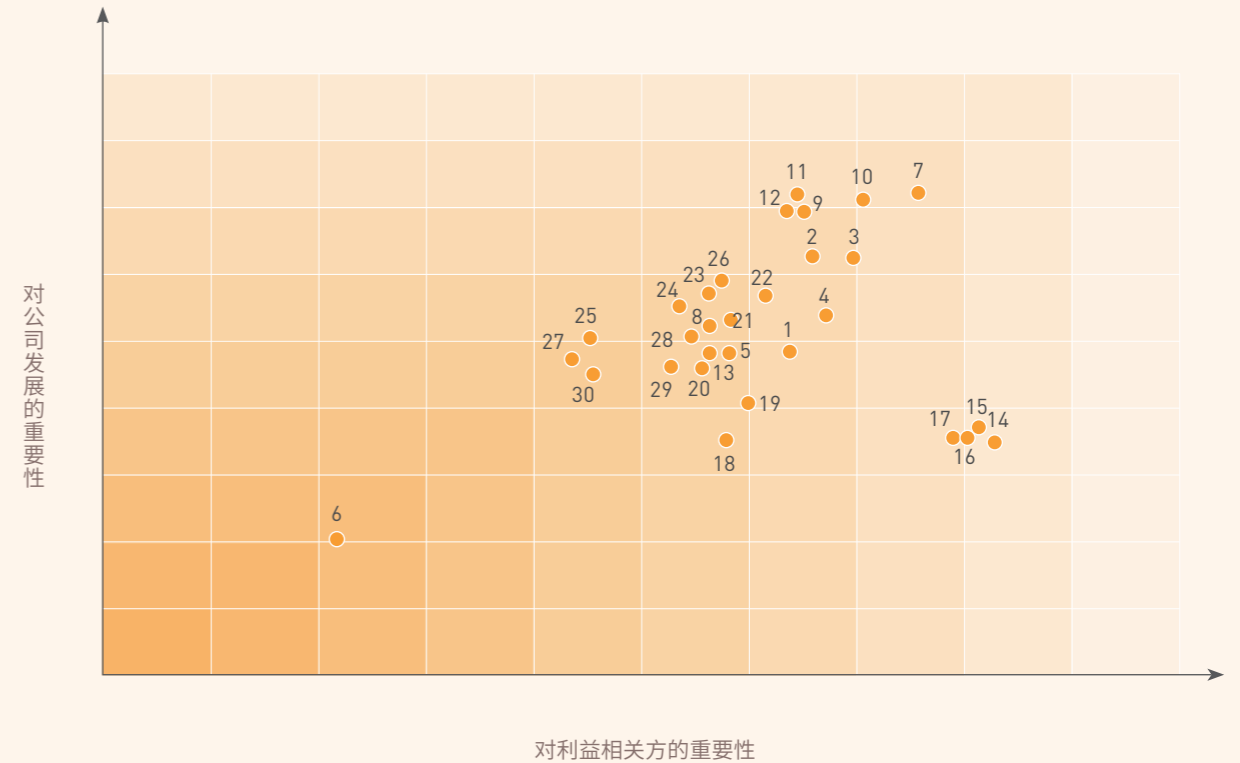
- 20 重视环境管理
- 21 节约能源资源
- 22 减少污染物排放
- 23 加强废弃物管理
- 24 应对气候变化
- 25 提供清洁能源



公共责任








- 26 安全稳定供气
- 27 助力乡村振兴
- 28 服务区域发展
- 29 全力抗疫救灾
- 30 开展慈善公益

实质性议题矩阵图



责任沟通

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，转化为可持续发展目标和行动；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。

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 支持教育事业发展 慰问帮扶弱势群体 参与社区共建

责任文化

为实现可持续发展理念的有效落地，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。

积极组织 and 参与内外部社会责任 / 可持续发展相关会议，增强对社会责任 / 可持续发展相关理论及报告编制标准、方法的理解和把握。

组织召开内部可持续发展相关培训会，提升全员的可持续发展意识，提高可持续发展工作管理能力。

支持外界发起的经济、社会、环境倡议，主动参与华润集团及其他外部社会责任 / 可持续发展评优活动，对标发现不足并制定改善计划。

结合自身业务实际，不断完善社会责任 / 可持续发展指标体系建设，明确开展社会责任 / 可持续发展实践工作的方向和维度。

可持续发展指标体系

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

责任荣誉



《华润燃气 2021 社会责任报告》首次获得“中国企业社会责任报告评级专家委员会”“五星佳（典范级别）”最高级评价



华润燃气入选“央企 ESG·先锋 50 系列指数”“央企 ESG·治理先锋 50 指数”，“智慧化运营 - 数智化助力城镇燃气安全”入选 ESG 优秀案例

美好愿景展望

时代的考题已经列出，我们的答卷正在写就。新时代，新征程，华润燃气将继往开来，行稳致远，始终围绕“成为大众信赖和喜爱的世界一流能源服务企业”的美好愿景，与各利益相关方同心同行，以一往无前的姿态，书写高质量发展的新篇章。

我们将持续建设有序规范的治理体系，以改革创新赋能发展新动力，创造安全稳定用气环境，聚力凝心创造美好价值；将高水准质量要求作为产品和服务的后盾，以综合能源服务商的身份为客户提供不断超出期望、多元化的能源供应及服务；将绿色理念融入企业发展规划，调整优化能源供给结构，稳步推进落实“双碳”战略，提供更多低碳、零碳的综合能源解决方案；切实维护广大员工的根本利益，以全方位的成长关怀打造幸福职场，持续增强员工的获得感、幸福感；以更加深度的合作交流建立稳固的伙伴关系，深度融入京津冀、长三角、粤港澳等区域发展，以更加强烈主动精神引领责任担当，深度服务社会发展进步。

往昔已展千重锦，明朝更进百尺竿。2023 年是华润创立 85 周年和华润集团成立 40 周年，也是华润燃气进军城市燃气业务的第二十个年头，华润燃气将聚焦国家能源安全战略，立足“1+2+N”业务战略方向，围绕“四个重塑”，为能源行业改革创新助燃、为绿色低碳发展助力，努力赢得优势、赢得主动、赢得未来。

附录

报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司向社会公开发布的首本可持续发展报告，此前公司已经连续发布 9 本社会责任报告，系统披露了华润燃气控股有限公司及其下属区域公司、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 2022 年 1 月 1 日至 2022 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区域公司、成员公司”。

参考标准

- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》
- 《联合国可持续发展目标企业行动指南（SDGs）》
- 国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》
- GB/T36001—2015《社会责任报告编写指南》
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》
- 《华润集团社会责任工作管理办法》
- 《华润集团社会责任“十四五”规划》
- 《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港元为单位，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) 82691109
 地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号中国华润大厦 19 楼
 邮编：518063
 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

关键绩效

经济责任				
指标	单位	2020	2021	2022
资产总额	亿港元	938.71	1061.36	1120.52
净资产	亿港元	468.68	540.38	525.40
总资产报酬率	%	10.69	11.49	8.22
营业收入	亿港元	558.64	781.75	943.38
营业成本	亿港元	408.37	598.80	762.56
利润总额	亿港元	89.90	111.84	86.16
营业利润	亿港元	90.54	111.30	85.75
净利润	亿港元	67.12	84.40	63.09
净利润报酬率	%	14.32	16.73	11.84
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	51.51	63.95	47.33
股东应占净利润	亿港元	51.51	63.95	47.33
经营性净现金流	亿港元	86.16	83.90	43.51
投入资本收益率	%	12.53	13.38	9.36
成本费用利润率	%	17.85	15.68	9.64
国有资产保值增值率	%	132.09	115.42	103.69
资产负债率	%	50.07	49.08	53.11
每股收益	港元	2.31	2.82	2.09
利税总额	亿港元	113.35	150.19	119.92
纳税总额	亿港元	25.89	38.35	33.76
燃气用户数量	万户	4184	4587	5437
固定资产总投资	亿港元	59.29	68.55	79.08
年度销气量	亿立方米	290.2	340.80	358.9
经济合同履行率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100
行业排名（普氏能源咨询全球排名）	位次	112	98	112
市场占有率	%	9.1	9.2	9.8
新品销售额	亿元	2.54	4.00	4.12
研发投入	亿元	0.92	2.02	2.34
研发人员数	人	-	1052	1374
新增专利数	个	19	114	75

经济责任				
指标	单位	2020	2021	2022
重大创新奖项	个	1	1	1
参与形成国际、国家或行业标准数	个	-	1	2
产品出厂合格率（“PERCEN 百尊”）	%	100	100	100
已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	%	0	0	0
销售总额（“PERCEN 百尊”）	万元	57500	78200	76400

社会责任				
指标	单位	2020	2021	2022
安全培训投入	万元	1631	2328	2857
安全培训总时长	小时	699939	740816	726935
安全培训参与人次	人次	273253	338874	357763
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	3052	4278	4508
安全应急演练参与人次	人次	35916	43845	45197
安全生产投入	万元	55508	70645	81330
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
因工死亡数	人	0	0	0
因工死亡比率	%	0	0	0
专职安全管理人员数量	人	813	937	1553
安全管理人员持证人数	人	2321	3513	4456
注册安全工程师人数	人	958	1003	1057
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
报告期内审查的供应商数量	个	-	147	245
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0

社会责任				
指标	单位	2020	2021	2022
因为社会责任不合规被否决以及中止合作的潜在供应商数量	个	-	-	0
责任采购比率	%	92	91.47	90
负面舆情下降比率	%	-	-	31.70
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
客户满意度	分	94	91	95.66
员工总人数	人	48205	52354	56114
男性员工人数	人	31236	34030	36250
女性员工人数	人	16969	18324	19864
全职员工人数	人	47791	51928	55670
兼职员工人数	人	414	426	444
研究生及以上员工人数	人	905	1181	1314
本科员工人数	人	13685	16079	17495
大专员工人数	人	13432	14736	16380
高中及以下员工人数	人	20183	20358	20925
30 岁以下员工人数	人	9053	8792	8160
30-50 岁员工人数	人	32430	35072	37101
50 岁以上员工人数	人	6722	8490	10853
新增就业人数	人	2071	2051	2551
女性管理者比例	%	15.5	23.19	24.59
残疾人雇佣人数	人	81	86	92
少数民族员工人数	人	1416	1634	1601
当地员工雇佣人数	人	32062	35835	36223
本地化雇佣比例	%	66.51	68.45	64.55
员工流失率	%	5	2.71	2.58
男性员工流失率	%	4.9	2.6	2.54
女性员工流失率	%	5.2	2.83	2.82
30 岁以下员工流失率	%	6.2	6.03	6.01
30-50 岁员工流失率	%	4.2	2.41	1.95
50 岁以上员工流失率	%	5.1	1.42	1.95
接收应届毕业生人数	人	545	439	750
劳动合同签订率	%	100	100	100

社会责任				
指标	单位	2020	2021	2022
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	9.64	10.89	10.96
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	1158	1113.1	817.94
人均培训时长	小时	38.2	24.54	12.79
男性人均培训时长	小时	40.10	16.83	13.60
女性人均培训时长	小时	31.31	32.51	11.32
高层员工人均培训时长	小时	28.15	29.91	9.65
中层员工人均培训时长	小时	27.75	20.19	19.05
基层员工人均培训时长	小时	39.15	14.66	12.44
员工培训覆盖率	%	58.70	61.50	63.31
男性员工培训覆盖率	%	59.12	60.80	63.31
女性员工培训覆盖率	%	57.96	63.50	63.30
高层员工培训覆盖率	%	56.21	59.08	43.67
中层员工培训覆盖率	%	73.31	62.08	68.82
基层员工培训覆盖率	%	64.41	61.91	63.37
员工培训投入总额	万元	2509.4	3516.83	3681.53
困难员工帮扶投入	万元	271	273.56	280.61
救助困难员工投入	万元	39.8	35.5	62.9
救助困难员工数	人次	361	312	589
走访慰问困难员工家庭投入	万元	52.5	50	49.82
走访慰问困难员工家庭数	户	621	561	543
资助困难员工子女入学投入	万元	6.6	7.4	6.01
资助困难员工子女入学数	人次	44	35	34
救助患病员工投入	万元	174.8	180.08	161.88
救助患病员工数	人次	2436	2183	1120
帮扶专项资金投入	万元	277.7	179.33	204.28
社会捐赠总额	万元	778.25	511.1	424.83
员工志愿活动人次	人次	107000	98010	76429

环境责任				
指标	单位	2020	2021	2022
环保总投入	万元	2513.57	3666.74	3854.87
节能减排技术改造投入	万元	2419.99	3486.54	3651.81
环保培训参与人次	人次	161425	191127	201625
环保培训总时长	小时	292267	348967	354579
召开视频会议时长	小时	8400	11952	315107
视频会议涉及会议室	个次	37612	46781	22134
环保培训总投入	万元	117.19	144.66	156.67
综合能源消费量	万吨标准煤	4.0116	4.3147	4.212
全年能源消耗总量	万吨标准煤	4.0116	-	4.212
直接能源消耗总量	吨标准煤	-	-	19611.9
间接能源消耗总量	吨标准煤	-	-	22485.57
直接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	-	-	0.0024
间接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	-	-	0.0027
耗电量	万千瓦时	-	-	18298.24
二氧化碳排放量	万吨	20.22	18.11	14.04
碳强度	吨 / 万元	0.03	0.0186	0.0171
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	0.0059	0.0055	0.0042
万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标准煤 / 万元	0.0204	0.0201	0.0213
温室气体总排放量	万吨	20.2227	22.3	14.04
直接温室气体排放量	万吨	-	-	3.556
间接温室气体排放量	万吨	-	-	10.4883
直接温室气体排放密度	吨 / 万元	-	-	0.0043
间接温室气体排放密度	吨 / 万元	-	-	0.0128
水资源耗用量 (生活用水)	吨	1359529	1472949	1518576
水资源耗用量 (生产用水)	吨	9084	10751	12824
年度新鲜水用水量	万吨	136.8613	148.37	153.14
制成品所用包装材料总量	吨	412.52	1421.15	1537.3
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指南 (CASS-CSR4.0)	报告位置
主席致辞		P2.1-P2.2	P04-05
关于我们	公司概况	P4.1-P4.4	P06
	企业文化	P4.1	P07
	业务布局	P4.2	P08
	组织架构	P4.1	P09
聚力凝心创造美好价值	治理有序规范	M1.1-M1.7,S1.1-S1.2,S1.4	P12-14
	创新赋能发展	M2.4-M2.7,M3.5	P15-17
	安全重于泰山	S3.1-S3.7	P18-21
臻于匠心实现美好生活	品质从严把控	M2.2-M2.3	P24
	产品普惠可及	M2.1	P25-26
	客户体验升级	M2.8-M2.18	P27-31
持之以恒守护美好生态	环境管理增效	E1.1-E1.2,E1.8	P34
	低碳引领风尚	E1.3,E1.6-E1.10,E2.1-E2.10,E2.12-E2.25,E3.3-E3.4	P35-39
	绿色贯穿运营	E1.5,E3.1-E3.2,E3.6	P40-41
笃定信心奔赴美好前程	权益层层保障	S2.1-S2.10,S4.2	P44-45
	员工共进成长	S2.14-S2.16	P46-49
	关爱全面贴切	S2.11-S2.13,S2.17-S2.18	P50-53
一体同心凝聚美好合力	战略有力践行	M3.4,M3.6	P56
	合作深入推进	M3.4,M3.6	P57-60
	供应践责于行	M3.1-M3.3,M3.7-M3.16	P61
拳拳仁心绘就美好未来	小康接续奋斗	S4.5,S4.12-S4.13	P64
	防疫彰显担当	S4.1,S4.10	P65
	惠民尽显温情	S1.5-S1.6,S4.1-S4.3,S4.5-S4.6,S4.8,S4.10,S4.11	P66-67
责任专栏	深化“学标杆”实践 争创世界一流企业	P3.1-P3.2	P68-69
	筑牢燃气安全防线 守护千家万户“烟火气”	P3.1-P3.2	P70-71
	一路奋斗，一路绽放 在一线岗位书写使命担当	P3.1-P3.2	P72-73
	责任战略	G1.1-G1.2,G2.2-G2.3,G4.1	P74
	责任治理	G2.3,G3.1-G3.3, G4.2	P75
责任管理	议题分析	G2.1	P76-77
	责任沟通	G6.1-G6.2	P78
	责任文化	G4.3,G5.1-G5.2,G6.3	P79
	责任荣誉	A3	P79
美好愿景展望		A1	P80-81
附录	报告导读	P1.1-P1.3	P82
	关键绩效	A2	P83-87
	指标索引	A5	P88
	报告评级	A4	P89
	意见反馈	A6	P90

报告评级

《华润燃气控股有限公司 2022 可持续发展报告》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 2022 可持续发展报告》（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、提高可持续发展管理水平、宣贯可持续发展理念、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，构建多层次报告体系；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、视频的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、确保资费透明、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“聚力凝心创造美好价值”“臻于匠心实现美好生活”“持之以恒守护美好生态”“笃定信心奔赴美好前程”“一体同心凝聚美好合力”“拳拳仁心绘就美好未来”等角度系统披露了所在行业核心指标的 93.89%，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”“供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数”等负面数据信息，并简述大连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”“温室气体排放总量”“碳强度”等 135 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) 112 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“不止是陪伴，更是点燃梦想”为主题，从六大篇章全面展现企业年度可持续发展理念、实践与成效，框架结构清晰，章节体例一致，重点议题突出，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；篇章跨页与封面设计风格保持一致的同时选用与章节相匹配的场景与色彩，前后呼应，并嵌入叙述性引言及“2022 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》设置“责任专栏”版块，图文搭配讲述亮点项目和行动，凸显了企业的履责意义，展现了企业的责任引领；通过商业计划检讨会制定下一年工作改进计划，制定相关制度，进一步完善《华润燃气社会责任工作管理办法》；制作视频，拟通过华润燃气视频号进行发布，扩大报告传播力，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 2022 可持续发展报告》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。



四、改进建议

强化内外利益相关方参与深度，进一步提高报告过程性管理。

董中世
评级专家委员会副主席

钟宏武
评级小组组长

魏香丽
评级小组专家



扫码查看企业评级档案

出具时间：2023 年 6 月 13 日

意见反馈

尊敬的读者：

您好！非常感谢您百忙之中阅读《华润燃气 2022 年度可持续发展报告》！为持续改进华润燃气可持续发展工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

深圳

电话：(0755) 82668008

传真：(0755) 82691109

地址：深圳市南山区科苑南路 2666 号
中国华润大厦 19 楼

邮编：518063

香港

电话：+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. 您对公司今后编制可持续发展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