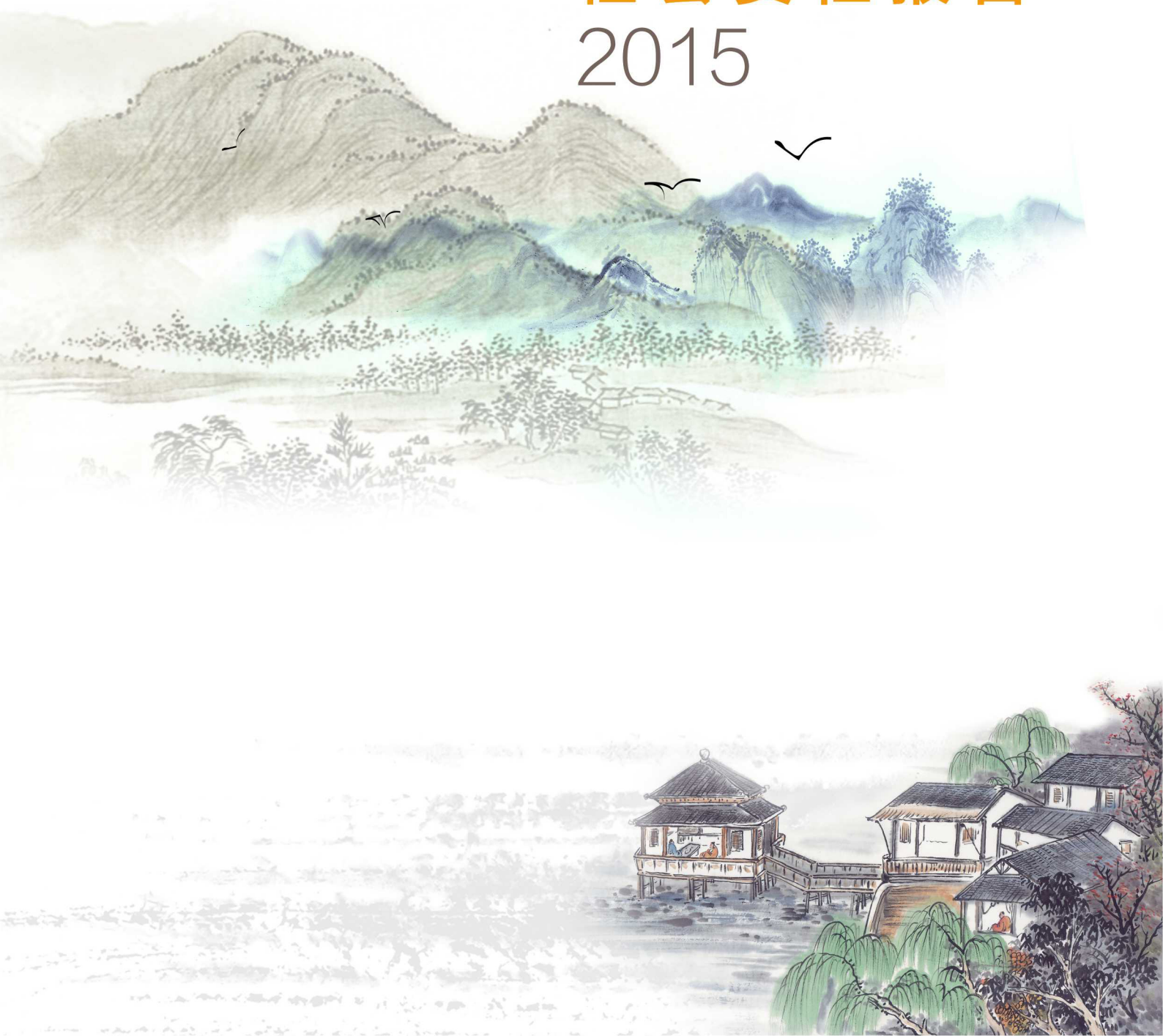




华润燃气  
China Resources Gas

华润燃气控股有限公司  
**社会责任报告**  
2015





# 目录

---

Part1

主席寄语

01

---

Part2

公司概况

- 1.公司简介 03
  - 2.文化理念 05
  - 3.组织架构 07
  - 4.发展规划 08
- 

Part3

关键绩效表

09

---





Part4

---

## 社会责任实践

1.维护股东权益	10
2.坚守诚信合规	15
3.绿色低碳发展	23
4.恪守安全红线	32
5.提供优质服务	43
6.保障气源稳定	53
7.真诚关爱员工	60
8.努力回馈社会	76



附录

---

## 关于本报告

83





## 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。

华润燃气将始终以诚信合规为本，保证每个人都严守“十大纪律”，追求理想信念高线，守住纪律法规底线，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“十三五”战略规划，成为“中国第一、世界一流”燃气企业。

——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







## 1. 公司简介

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，几年来实现了跨越式发展，目前已在南京、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多座大中城市投资设立了燃气公司，业务遍及全国22个省、3个直辖市，燃气年销量超过140亿立方米，用户逾2300万户，华润燃气已经发展成为中国最大的城市燃气运营商。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，现已位列香港恒生综合指数成份股。

华润燃气经营业绩继续保持国内行业领先，处于全球燃气企业前列。2015年，华润燃

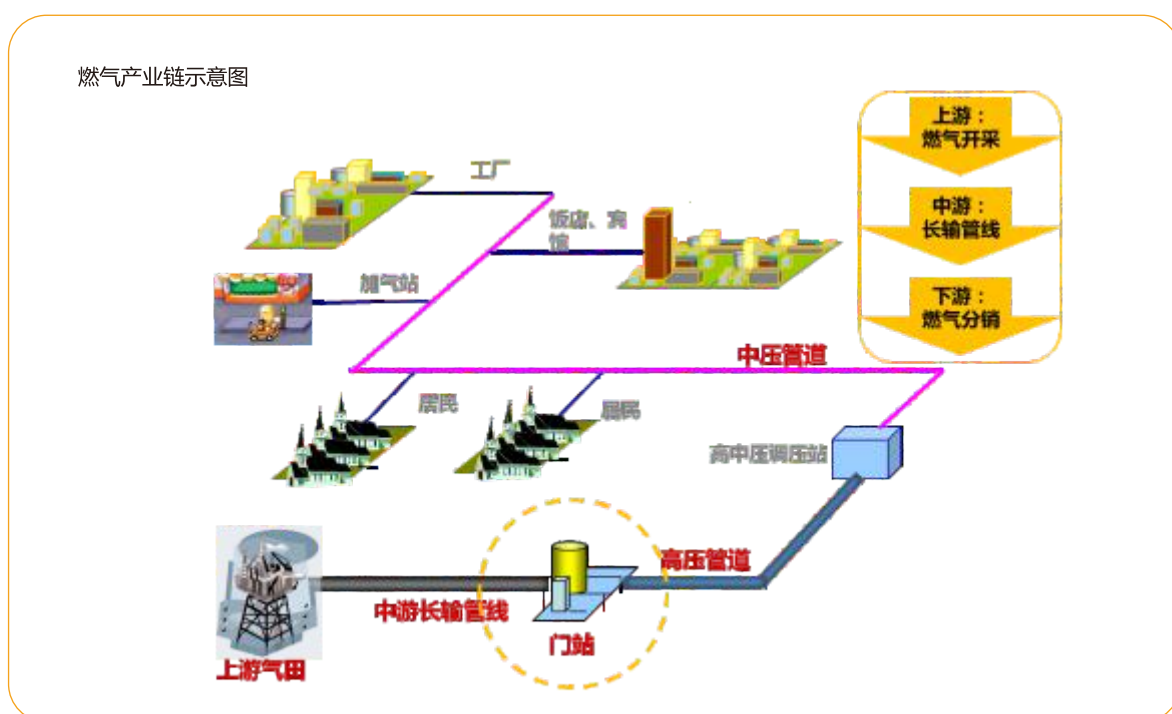
气连续第三次入选普氏能源资讯全球能源企业250强，排名从2014年的218位显著提升至2015年的181位，同时被普氏能源资讯评为亚洲增长最快能源企业第2名，城市燃气类第1名；在《亚洲周刊》评选的“中国大陆企业香港股市排行榜”中荣获“最绩优企业大奖”及“环保新能源企业大奖”。2015年，全球三大信用评级机构标准普尔、穆迪和惠誉继续给予华润燃气全球综合类燃气企业中最高信用评级。

在企业快速发展过程中，华润燃气始终坚持诚信为本，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。2015年，华润燃气围绕“做实，做强，做大，做好，做长”发展目标，紧扣“学标杆重安全”管理主题，大力

提升产品和服务质量，提高效率 and 效益，持续保持并提升业界最优的经营业绩。

面向未来，华润燃气正积极推进内涵式发展，加快创新驱动，着力结构优化，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，提升生活品质，不断追求卓越，实现股东价值、员工价值和社会价值最大化。华润燃气将执着追求综合实力“中国第一、世界一流”燃气企业的战略目标不动摇，努力成为中国最受尊重的燃气行业领导者。



成员企业

**214** 家

项目分布

**25** 省市

员工人数

**50000** 人

年销气量

**141** 亿立方米

加气站

**334** 个

居民用户

**2298** 万户

## 2. 文化理念

### 企业使命

提供专业、高效、亲切的服务，供应安全清洁燃气；致力于改善环境质量，提升生活品质；不断追求卓越，实现股东价值、员工价值和社会价值最大化。

### 企业愿景

成为中国最受尊重的燃气行业领导者。

### 战略目标

成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业。

### 企业承诺

“做得比说得好”  
华润燃气倡导全面的诚信观，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会。

### 用人理念

“海纳百川 唯才是用 业绩导向 能上能下”  
树立“大华润”的理念，不分新老先后，不分内外亲疏，坚持五湖四海，广揽各方英才。

### 员工座右铭

“看重人生主产品 看轻人生副产品”  
一个人的成败不在于职务有多高，而在于能成功做几件有意义的事，无论在什么岗位上都可以干出一番无愧于自己的事业，这是人生的主产品；至于职位高低、财富多少，这些都是人生的副产品。

### 管理哲学

“打破边界 协同共赢”  
推行无边界管理，倡导无边界文化，建立无边界组织。

### 企业信条

“包容信任 感恩回报”  
常怀感恩之心，努力打造“投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道”的优秀企业形象，成为全社会企业的榜样。

### 同事关系

“事业上的伙伴 生活中的朋友”  
华润燃气以人为本，倡导没大没小，没上没下，没有森严的等级观念，上下级之间的关系和谐融洽。



## > 经理人操守

01

坚韧不拔 永不言败

要有坚韧不拔、持之以恒的毅力，即使屡战屡败，仍然要屡败屡战，不达目的，誓不罢休。即使只有1%的希望，也要付出100%的努力。

02

虚怀若谷 勇于反思

每一位经理人都要有勇气用自身的缺点和别人的优点做比较，积极向标杆学习，更重要的是通过学习找到赶超标杆的方法，而不是找到赶不上标杆的理由。

03

充满激情 永葆活力

激情是一种工作态度，是华润的企业精神。激情是全力以赴，全力以赴意味着不惜一切代价，意味着要比别人付出多几倍乃至十几倍的艰辛和努力。

04

身先士卒 敢于担当

“人人有观点，事事有决策，层层有担当”；

一把手应身先士卒，既是指挥员，又是战斗员。要身体力行、以身作则，在困难面前，在最需要的时候挺身而出、攻坚克难。

05

艰苦奋斗 乐于奉献

华润燃气的经理人必须高度认同华润的企业文化，身体力行、以身作则。工作兢兢业业、乐于奉献，对企业至诚至爱，把公司的事情当成自己的事情，把公司当作自己的家一样来经营。同时要以大局为重，关注集团的整体利益和长远利益，而不计较局部利益和自身利益的得失。





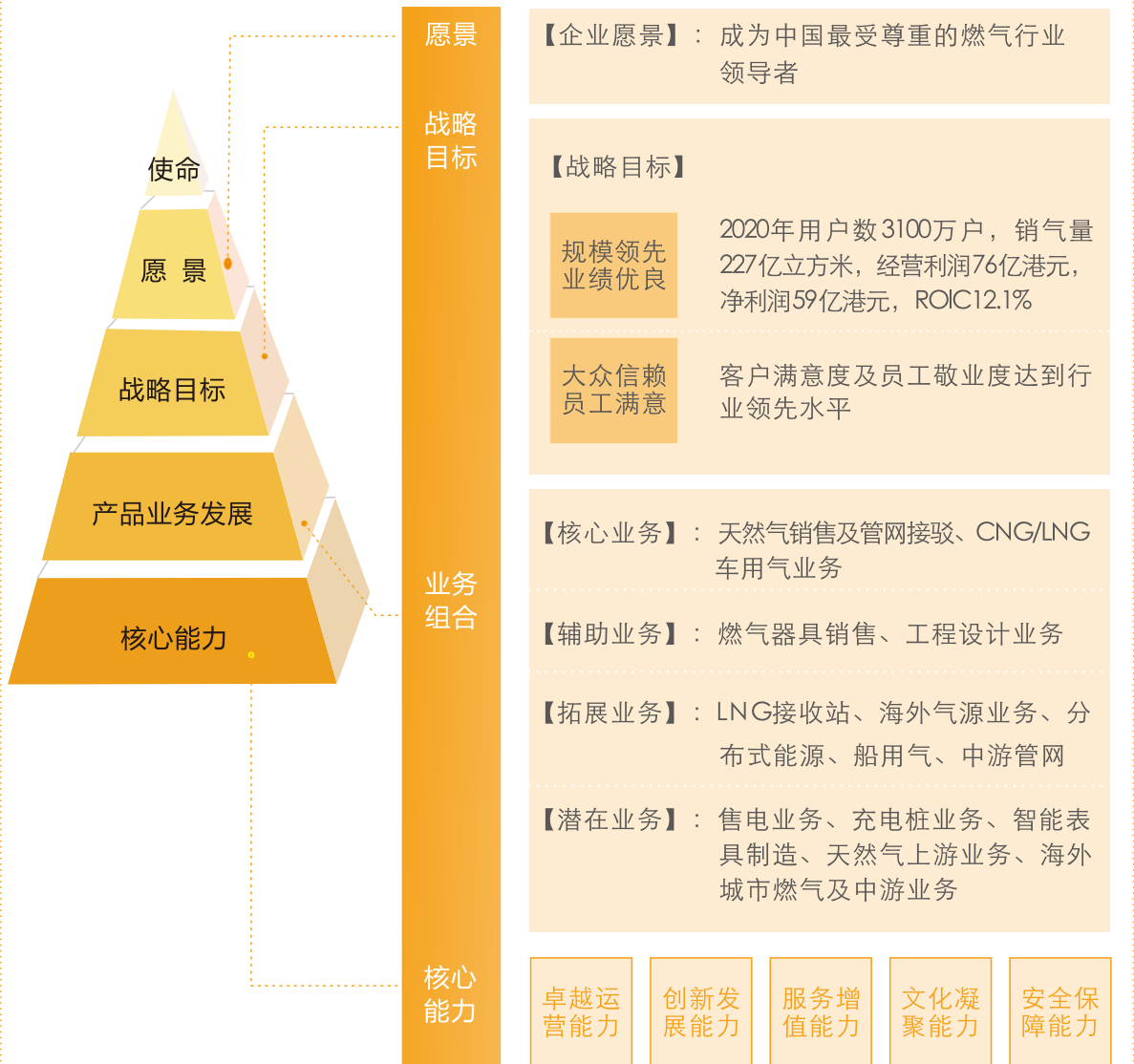
### 3. 组织架构





## 4. 发展规划

### “十三五” 战略目标与业务组合







## 关键绩效表

指标	单位	2013	2014	2015
资产总额	千港币	50,481,791.00	57,517,036.84	59,896,272.00
营业收入	千港币	22,288,027.00	28,717,025.01	31,095,756.00
利润总额	千港币	2,823,754.00	3,350,859.00	3,803,107.00
净资产报酬率	%	15.17	16.4	16.91
纳税总额	千港币	1,952,055.28	2,887,673.00	3,026,673.67
员工总数	人	35,245	38,498	39,999
新增就业人数	人	5,097	3,253	1,501
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	%	25.1	24.8	28
残疾人雇佣人数	人	71	51	98
人均带薪休假天数	天	9	9	9
员工培训覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	元/年	3,274	3,218	3,471
人均培训时间	学时	65	66	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	162,860	201,814	238,650
安全生产投入	万元	16,920	25,234	28,685
安全应急演练数	次	1,943	2,727	2,935

## 1. 维护股东权益

### 科学决策 公开透明

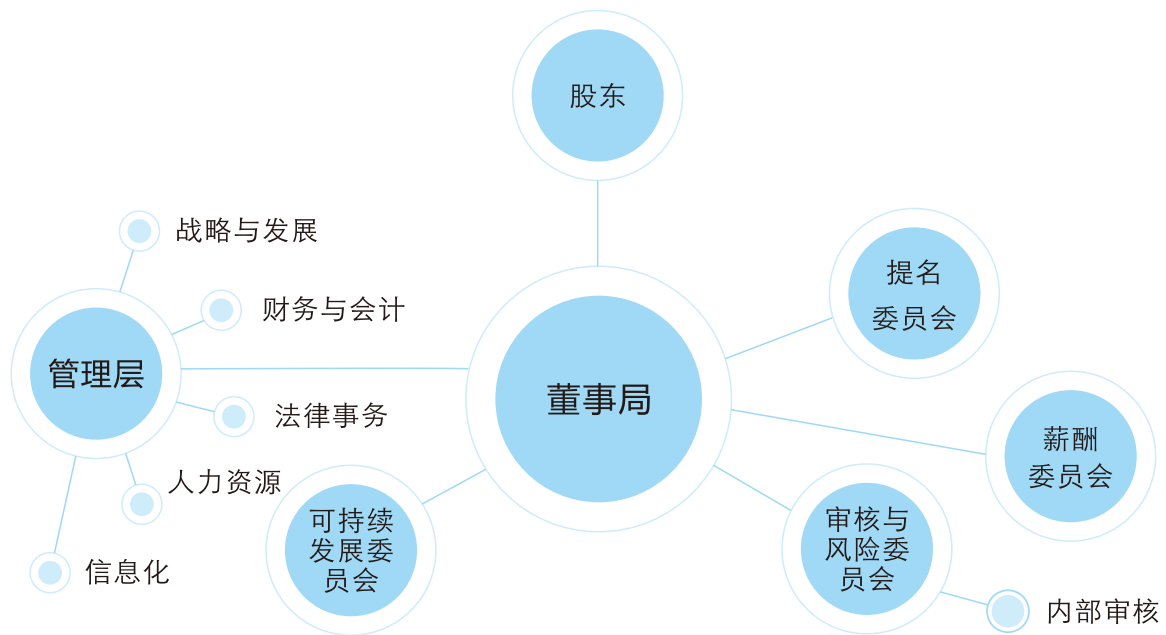
华润燃气作为华润集团一级利润中心，根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国企业国有资产法》等法律法规，推进董事会建设，构建并不断完善董事会、监事会和经理层，权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策，形成有效运转的法人治理结构。公司高度重视诚信合规经营，遵守法律法规、国际惯例和商业道德，坚持以公平诚信原则处理与供应商、客户、政府部门、合作伙伴以及竞争者等利益相关方的关系，以诚信赢得市场、赢得尊重，以合规经营提升公司内在品质和价值。



## 维护股东权益

### 完善公司治理

华润燃气一直致力于维持一个优良可靠的企业管治架构，以集团管理方针和方向为公司股东提供一个具透明度、公开和负责的架构。为强化董事会运作及使其更为专业，董事会辖下有五个委员会，包括审核委员会、薪酬委员会、提名委员会、投资委员会及企业管治委员会，各自履行不同的职责。





## ◎ 公开信息披露

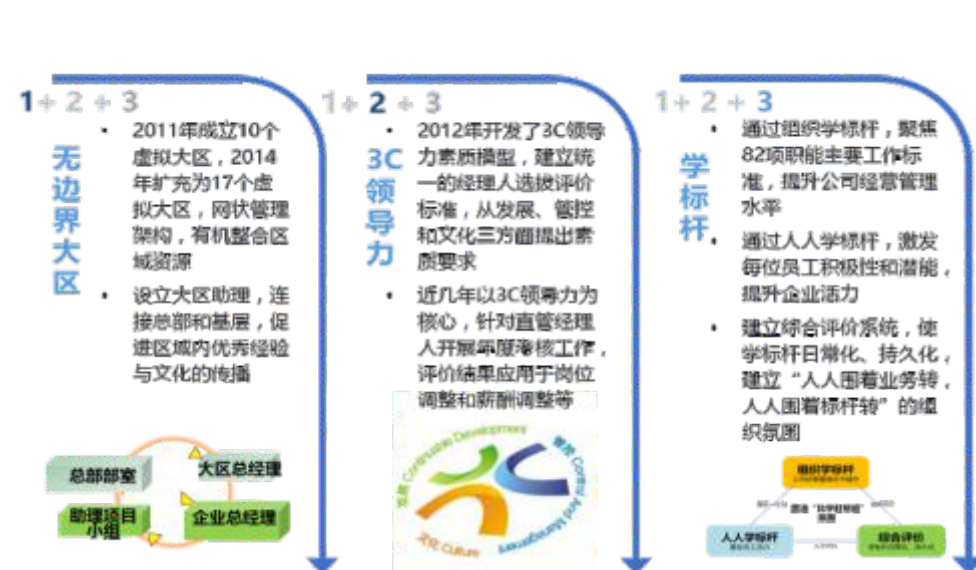
公司遵循上市公司信息披露规则，规范信息披露，按照真实、可靠原则，及时、准确地披露相关信息，公平对待所有股东和投资者，建立健全了《信息披露管理制度》、《重大信息内部报告制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》及《董事会秘书工作制度》等制度，为信息披露工作的公开公正、合法合规，股东和投资者的利益的维护提供了强有力的制度保障。

2015年，公司严格按照有关规定，在《中国证券报》、《证券时报》、公司外网等指定媒体上，向股东和债权人及时披露相关公司重大信息，规范地完成了22份公告的信息披露工作，有效执行和维护了信息披露的责任机制，未发生选择性信息披露的情况，未有因信息披露而受证券监管部门惩处的情况。

## ◎ 创新管控体系

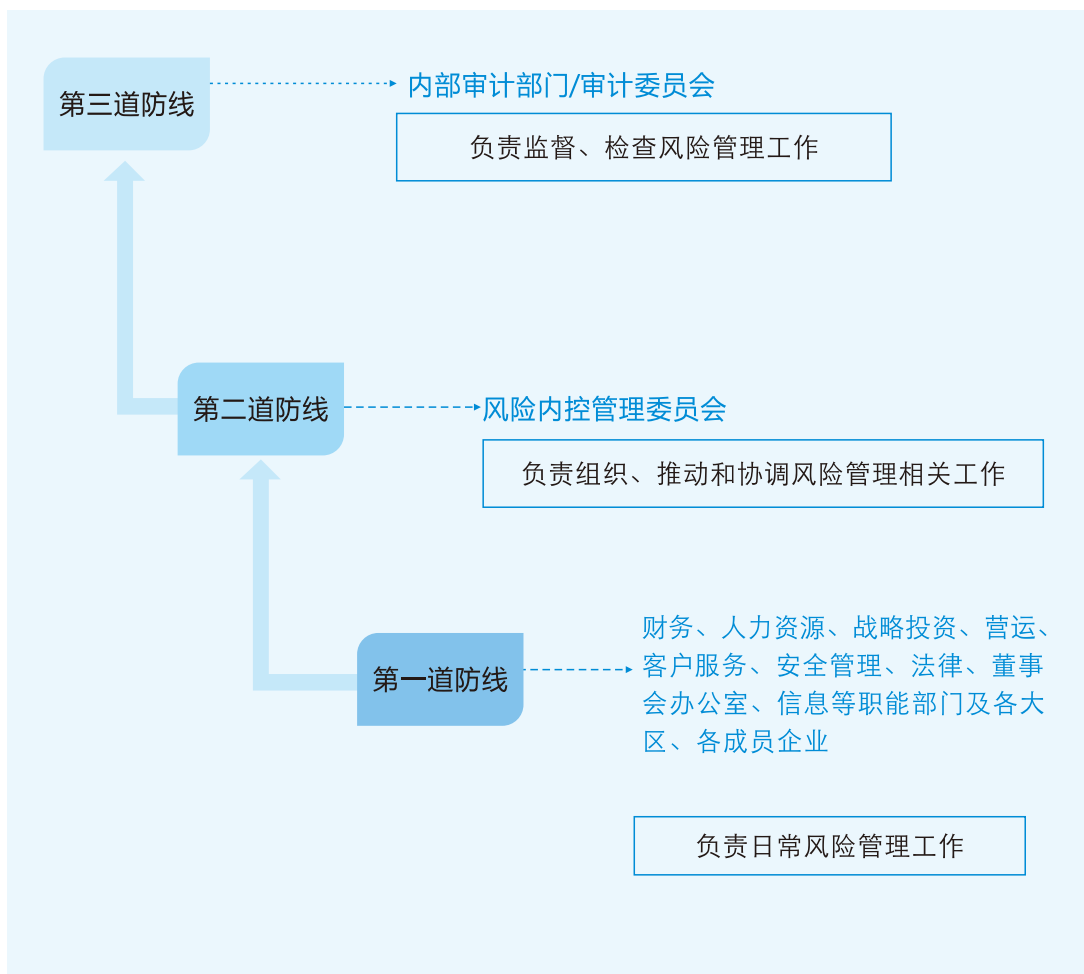
公司持续推进管理创新，经过不懈地探索和实践，逐步形成了符合企业实际和行业特征的“1+2+3”管理体系，为企业全面提升竞争能力、实现可持续发展奠定坚实的基础。

### “1+2+3” 管理体系

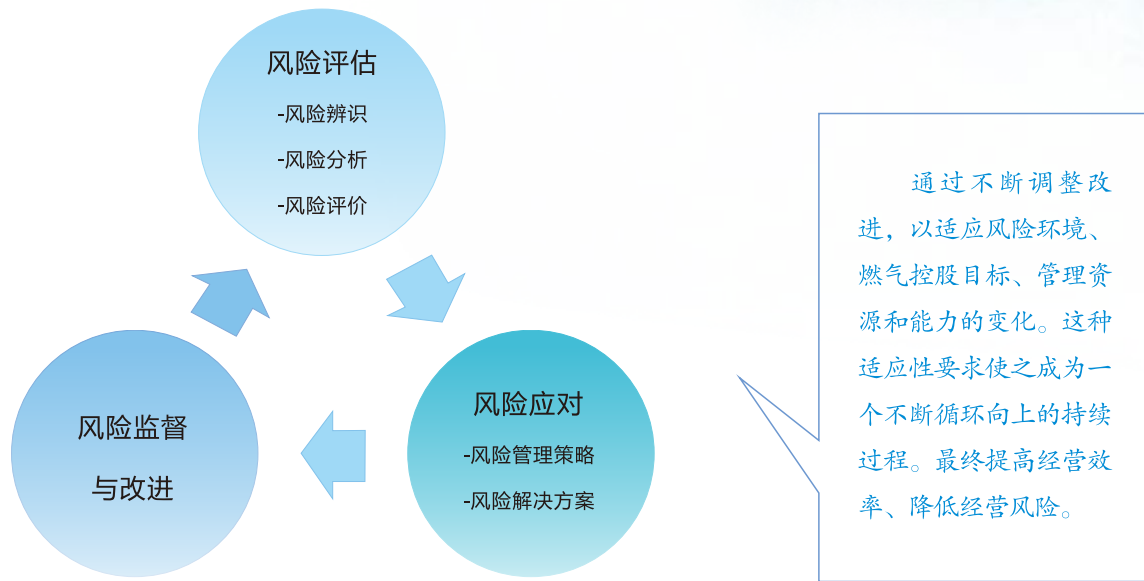


## 全面风险管理

公司进一步深化公司内部控制及风险管理体系建设，组织开展公司管理体系内部审计工作，2015年华润燃气各级单位和人员共同组成了风险管理的“三道防线”，在燃气控股范围内建立起各层面协调一致的风险管理框架体系，建立和完善风险管理的规章制度和操作流程，确保各类重大风险得到及时识别和有效管理，形成积极进取、稳健经营的风险管理文化。



风险管理 workflow 主要分为三个子流程：风险评估流程，风险应对流程和风险监督与改进流程。



### ◎ 加强惩防体系建设

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。2015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。

2015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2015年底，共开展33项审计项目（不包含审计跟进及去年结转），提出审计发现及建议817条，审计发现问题涉及金额11701万元，共产生经济效益748.1万元。2015年新开展离任经济责任审计24项，撰写审计评价24余份，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。



## 2. 坚守诚信合规

---

### 立品如山 行道如水

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。





## 坚守诚信合规

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，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。

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，是人的立身之本。华润燃气始终认为，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。





## 案例一：

### 坚守诚信底线 筑牢合规防线

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。建立了诚信合规管理体系，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；十七个大区及成员企业均成立了诚信合规管理委员会，由大区总经理任委员会主任；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。完善制度建设，学习借鉴GE和AEl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》、《关于加强工程建设、物资采购等经营活动管理的十大纪律》等，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，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。



## > 诚信合规制度

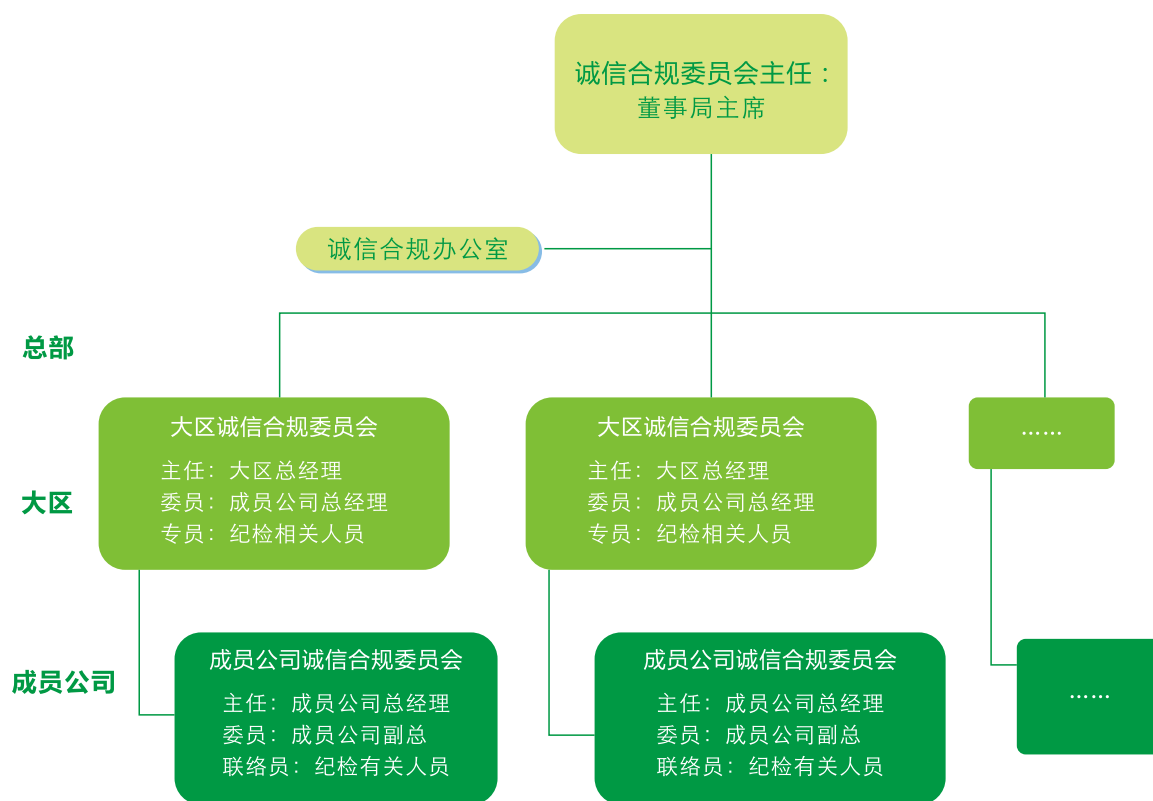
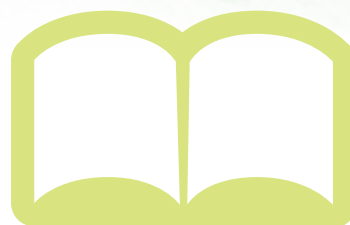
《华润燃气诚信合规管理办法》

《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》

《关于加强工程建设、物资采购等经营活动管理的十大纪律》



## 案例二：

### 用绩效督促合规 让诚信深入人心

华润燃气结合企业实际，通过组织签署《诚信合规宣言》，将“诚信合规”作为规范经理人行为的重要准则，纳入经理人绩效考核标准，促使经理人的工作重心，由追求纯粹的经营业绩，转变到每一项业绩都是诚信合规下取得的业绩上来。2015年，华润燃气在《诚信合规宣言》的基础上拟制了《华润燃气廉洁诚信责任书》，并在6月12日的“七一党日活动”中组织华润燃气管管理团队、各大区及总部各部室负责人全员签署《廉洁诚信责任书》。华润燃气持续开展覆盖全员、分级组织的诚信合规培训，并且将培训对象扩大到合作伙伴；建立起诚信合规宣贯推进团队，团队成员来自各个部门，分布于总部、区域总部和成员公司，他们如同诚信合规的“种子”在公司的不同层面上推动诚信合规“生根发芽”；通过交流会、简报、内部海报、微信公众号、课堂授课、分组讨论、在线培训等多种形式，深入浅出、生动有趣地向员工普及合规知识，宣传诚信合规理念，在全公司范围内营造“诚信光荣、失信可耻”的良好氛围。



### 案例三：

### 严明纪律红线 打造阳光企业

2013年，华润燃气颁布《华润燃气阳光工程管理办法》，将诚信合规建设与阳光工程结合起来，打造华润燃气阳光工程。2015年，华润燃气制定发布《关于加强工程建设、物资采购等经营活动管理的十大纪律》，加强各级管理人员队伍建设，规范管理人员诚信合规从业行为。

“十大纪律”从岗位管理、工程建设、物资采购与招投标等多个方面，对公司各级管理人员在职务职权和工程建设、招投标、商务洽谈等易发问题的环节，有针对性地制定“纪律红线”，起到了关口前移，防微杜渐的约束作用。“十大纪律”既是对公司各级管理人员的纪律约束，更是对员工的负责与保护，让各级管理人员时时保持廉洁从业的清醒头脑，处处按照诚信合规为工作出发点，最大程度的防止管理人员出现各类失信失廉，使得公司和个人在诚信、廉洁的良性循环中得到长足发展。

“十大纪律”发布后，迅速在华润燃气上下展开学习、领会纪律精神，落实十大纪律的活动。各成员公司和职能部室按照“谁主管、谁负责”的原则，实行分类实施、明确责任、限时改进，将十大纪律细化为具体问题进行了整改。对具备整改条件的问题，要求迅速整改；对复杂问题，要求各成员公司主管领导亲自挂帅，分期分批解决，并将自查情况和整改情况及时上报。





## 案例四：

### 郑州华润燃气：让诚信文化落地生根

郑州华润燃气将诚信文化渗透、融入到公司生产经营管理过程中，营造了良好的诚信合规、廉洁文化氛围。

公司把“诚信合规、廉洁从业”作为公司各级管理人员职业行为的高压线，每年年初签订诚信合规廉洁从业承诺书，引导经理人时刻警醒自己，保持清醒头脑，树立诚信合规、廉洁从业观念。2015年，公司以推进和落实华润燃气诚信合规体系为重点，针对不同岗位、不同层次人员分别开展诚信轮岗教育，让诚信文化渗透到每一个员工。同时，公司以“诚信合规·和谐共赢”廉政书画比赛为契机，通过书法、漫画、摄影等多种方式，讴歌诚信廉洁美德，鞭挞失信贪腐行为。此外，公司在外网、营业大厅、新闻媒体发布了16项服务承诺，面向社会接受监督。公司专门成立督察小组，以窗口单位为重点，每月采取明查暗访以及用户评分的方式，深入作业现场检查诚信践诺情况，并进行排名考核，评选出当月“标杆员工”，进行公开表扬和物质奖励。

通过抓诚信文化建设，公司上下形成了浓厚的诚信、廉洁氛围，与社会和客户形成了良好互动关系，公司连续5年被郑州市评为行风建设一等奖单位，得到政府和用户的认可和赞誉。





## 案例五：

### 海东华润燃气：宣誓迎新年 诚信驻人心

2015年1月4日，元旦节后第一天，海东华润燃气全体员工进行了“诚信合规”宣誓大会。会议指出，新的一年刚刚开始，各项工作也要从诚信合规开始，宣誓大会不是仅仅走个形式或过场，而是要求在新的一年里每一位员工每一项进步都是诚信合规下的进步、确保每一项业绩的进步都是诚信合规下的数字。坚决杜绝以私牟利、利用职务之便作出违背公司意愿，损坏公司利益的违规行为。





### 3. 绿色低碳发展

#### 发展清洁能源 呵护绿水蓝天

2015年，华润燃气进一步做实、做强、做大、做好、做长城镇燃气核心产业，大力发展LNG、CNG、分布式能源新兴产业，积极探索拓展产业链一体化协同发展和价值创造，打造绿色、低碳能源格局，在优化城市能源结构，促进城市低碳经济发展，保护生态环境，以及改善城市形象及投资环境方面发挥了重要作用。

## 绿色低碳发展

华润燃气实施严格的节能减排目标管理，通过对控制目标进行层层分解，强化过程监控，超额完成上级单位下达的控制目标。华润燃气根据实际情况，优化节能减排信息系统，增加了数据波动说明功能等，有力支持了节能减排目标管理、数据报送等工作。

此外，华润燃气策划组织了EHS内审员培训，采用视频会议形式，对17个大区（包括工程、设计公司）的学员进行了为期一天的培训。培训内容包括节能减排审核要点、常见问

题、节能减排指标等。同时，华润燃气安全管理部统一组织对十七个大区开展了节能减排审核。华润燃气采用新版节能减排审核表，从制度完备性、目标管理、油耗与电耗管理、人员培训等多个方面开展系统检查。2015年，华润燃气还根据国资委办公厅和华润集团安排和部署，组织各企业围绕“节能有道，节俭有德”的全国节能宣传周活动主题和“低碳城市，宜居可持续”的全国低碳日活动主题，开展了系列节能减排宣传活动。







▲ 福州公司进行社区节能宣传



▲ 沧州公司节能减排宣传



▲ 滢中公司在广场宣传节能理念



▲ 迁安公司利用横幅进行宣传

> 关键词

 <p>供气总量 <b>141</b> 亿立方米</p>	 <p>替代燃煤 <b>5600</b> 万吨</p>
 <p>减少二氧化硫排放量 <b>112</b> 万吨</p>	 <p>减少烟尘排放量 约 <b>67</b> 万吨</p>
 <p>供应车用天然气达 <b>20</b> 亿立方米</p>	 <p>替代燃油 <b>160</b> 万吨</p>
 <p>减少一氧化碳排放量 <b>60</b> 万吨</p>	 <p>减少氮氧化物排放量 <b>10000</b> 吨</p>

## 案例一：

### 滕州华润燃气：天然气实现“镇镇通”乡村居民进入“气时代”

作为滕州市2015年度“十件实事”之一，滕州华润燃气城乡管道燃气“镇镇通”工程于2015年3月份全面开工建设。工程分为南、北两条供气专线建设和各镇驻地管网配套设施等，建成后滕州市将实现天然气“镇镇通”，各镇驻地及新农村社区居民将首先受益用上天然气新能源。

“镇镇通”工程将依据城市燃气专项规划，建设两条连接各镇的天然气次高压管线，投资总额约1亿元。其中，南线由羊庄镇为起点，途经木石镇、官桥镇、张汪镇，终点为柴胡店镇，气源点为木石镇开元化工，管线全长30公里，投资约4000万元；北线由东沙河

镇万年庄为起点，途经东郭镇、龙阳镇、界河镇、大坞镇，终点为滨湖镇，管线全长45公里，投资约6000万元。实施天然气管道“镇镇通”工程是推进全域城镇化、建设社会主义新农村的需要，是发展低碳经济，促进节能减排，提高空气质量，提升人民群众生活质量的重要举措。

2014年以来，滕州华润燃气对全市镇域天然气规划进行了全面调研，形成建设规划总体目标，确定了2015年3月份开始实施，年内完成天然气“镇镇通”工程管线敷设60公里。村镇居民的“燃气梦”，很快就要实现。





## 案例二：

### 宁海华润燃气：绿色能源助力生态新区建设

2015年，随着宁波南部滨海新区天然气管网不断完善，宁海华润燃气宁东气源综合站建设完成，将为宁东新城区域内的居民与企业提供优质的清洁能源。

宁东气源综合站占地23亩，总投资2500万元，储气能力15万立方米，日供气10万立方米。宁波南部滨海新区正着力打造生态型产业新区，宁东气源综合站的建设完成，结束了新区无管道天然气的历史，为新区企业、居民提供了方便，也对提升新区的投资环境和整体品质起到了积极的推动作用。管道天然气的开通，改变了新区的能源结构，提升了新区的综合竞争力，有利于招商引资。同时，对于企业来说，一方面降低了生产成本，另一方面通过政府引导和企业技改，使一批企业完成从用煤到用气的换代升级，实现节能减排。



### 案例三：

#### 厦门华润燃气：开展蓝焰行动 建设美丽厦门

老旧小区改造天然气改造提升是城市发展的关键一环，更是缔造美丽厦门的一项民生工程、民心工程。

2015年厦门公司为了让老旧小区居民用上更便捷、更清洁、更安全也更经济的管道天然气，全面开展了“美丽厦门·蓝焰行动”，组织精兵强将，投入大量人力物力，全力配合改造。全年共完成老旧小区设计勘探70个，改造小区32个，累计铺设地下管线13478.6米，完成户内安装7037户，通气4299户。其中，海洋新村、阳台山小区6-14号、先锋营小区、金鼎社区和神山三航等5个小区作为厦门市改造提升试点项目，通过创新工作机制，联动协同推进，创造了厦门市老旧小区燃气改造的建设周期最快记录。

这次试点工程于2015年10月底启动，12月30日完成全部管道燃气改造任务，平均用时51天，成功为市政府2016年牵头实施老旧小区整体改造提升探索出一条新模式，为加快推进厦门市天然气利用工程，积极服务于城市能源结构的优化和城市环境的改善做出了积极贡献。



#### 案例四：

#### 襄阳华润燃气：实施“煤改气”工程 守护襄阳碧水蓝天

2015年，襄阳市政府下发中心城区划定“禁燃区”通告，要求限时强力推进城区燃煤锅炉提前淘汰或“改燃”，为此，襄阳华润燃气有限公司积极响应市政府号召，在政府通告发布当天即迅速召开专题会议，就支持政府“划定禁燃区淘汰煤锅炉”工作进行专项研讨，并迅速制定了多种有效措施助推燃煤锅炉改造清洁能源天然气。

襄阳华润燃气从市场、设计、工程、物资等部门抽调专人组成“煤改气”工作专班，制定具体实施办法，全力配合政府完成城区燃煤锅炉“煤改气”工作。针对燃煤锅炉改为燃气锅炉的用户，襄阳华润燃气将实行两重优惠：一是用气价格折让补贴，二是安装费用优惠，实行快速报价，降低报装费用。此外，对“禁燃区”内煤锅炉改用天然气的用户，襄阳华润燃气还将优化报装流程，施工周期由50天缩短为30天，如具备接气条件，签约交费后30天即可验收通气。在襄阳华润燃气的配合努力下，2015年，襄阳市空气质量持续改善，全年优良天数有206天，空气优良率达56.4%。





## 案例五：

### 成都公司：发展分布式能源 促进绿色发展



成都公司总部大楼分布式能源项目在2014年底获得省发改委批准后，经过前期紧张的筹备和建设，克服了技术、政策、电力并网等诸多困难，于2015年8月完成系统调试并投入试运行。

该项目设计装机容量为 $4 \times 30\text{kW}$ 微型燃气轮机发电机，以“并网不上网”方式为成都公司总部办公大楼提供电力，1台烟气补燃型溴化锂吸收式冷热水机组回收发电机高温烟气进行制冷、供热，实现对大楼冷热电三联供，每年可为大楼提供电量38万度，制冷量17万kWh，制热量20万kWh，能源综合利用率达到71.2%，年节约能耗约38.06吨标准煤。

成都公司总部大楼分布式能源项目作为四川省首个楼宇式天然气分布式能源项目，在保护环境、优化能源结构方面将起到良好的示范性作用，也为推动以天然气为一次能源的分布式能源系统在四川省各个行业的应用和发展奠定了坚实的基础。



## 案例六：

### 邯郸华润燃气：煤改气 让居民告别煤烟污染

为响应中央关于京津冀及周边地区大气雾霾综合治理工作的号召，落实河北省大气污染深入治理行动方案工作精神，按照邯郸市政府要求，自2015年4月22日始至2015年底全面实施对邯郸市主城区209平方公里及周边外扩5公里区域内燃煤用户的“煤改气”。邯郸公司负责本市“煤改气”村庄（社区）178个，燃煤用户82233户，人口292156人。

“煤改气”工程是2015年邯郸市一项重大的环保工程、民生工程。受领“煤改气”任务后，邯郸公司高度重视，在时间紧、任务重的情况下，克服每村一形、每村一态、地域复杂，村民认识程度不高、配合意识差、阻工情况严重以及穿越手续办理繁琐、施工地质条件恶劣等重重困难，发扬“五加二”、“白加黑”的工作精神，不惜人力、物力、财力，迎难而上、打破常规，强力推进，不分昼夜，全力以赴，全面完成了“煤改气”工作既定目标。

截至2015年年底，邯郸公司“煤改气”工作共铺设市政管网189.7公里、天然气中压管线395.3公里、低压架空钢管1602公里，穿越8处高速公路、1处高铁、5处铁路、15处河流，与国防光缆交越十余处，与高压电缆、讯通、传输光缆等管线交越百余处，安装调压箱1298台，入户挂表58795户，175个村庄已全部通气。

实施“煤改气”后，按照取暖季户均用煤年2.5吨测算，可削减煤炭消费量约26.2万吨，减少二氧化硫排放约5240吨、烟粉尘排放约1.55万吨、炉渣排放约7.86万吨，极大地减少污染物排放，改变了村民生活方式和环境，农村人过上了城市人生活，结束了烧煤做饭取暖的历史。





## 4. 恪守安全红线

### 超越零责任 追求零事故

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，努力夯实安全管理基础，广泛开展安全教育与培训、安全文化建设、隐患整改、事故管理与应急救援、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，不断追求创造卓越的安全绩效，致力于成为本行业的安全标杆企业。

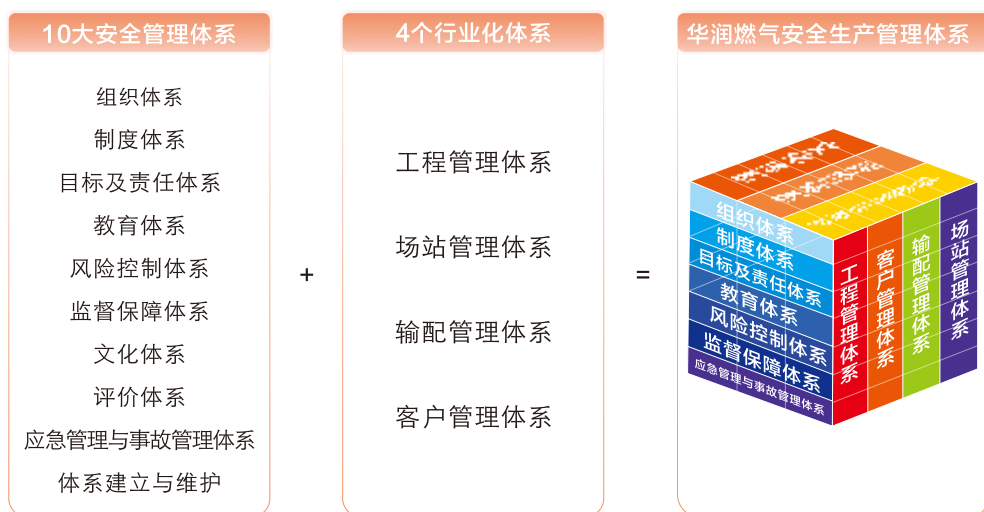


## 恪守安全红线

### 建立完善安全管理体系

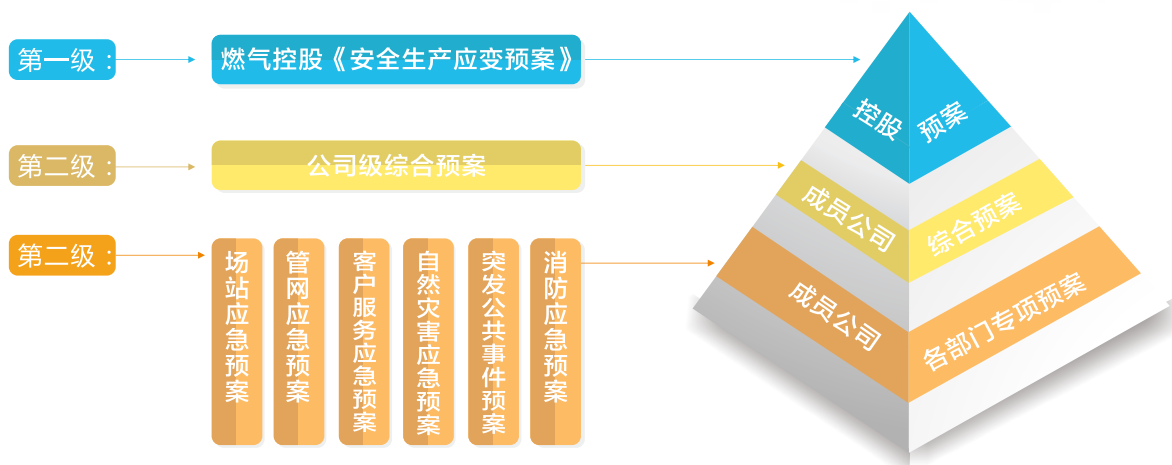
华润燃气建立了具有自身特色的价值创造型安全管理体系，主要由组织体系、制度体系、目标及责任体系、教育体系、风险控制体系、监督保障体系、文化体系、评价体系、应急管理 & 事故管理体系、体系建立与维护等十大管理体系以及工程、场站、输配、客户管理四个行业化体系。

2015年共修订发布了《华润燃气控股有限公司场站、输配、安全专项审核评价管理制度（2015版）》、《华润燃气控股有限公司交通安全管理指引（2015版）》、《华润燃气控股安全生产事故管理制度（2015版）》等11项管理制度、指引。



### 开展应急预案实战演练

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。2015年全年，成员公司共开展应急预案演练2935次，参加演练人员共计32361人次。



▲ 华润燃气控股三级应急预案管理体系

### ◎ 强化事故责任追究

华润燃气为加强事故管理工作，修订发布了《华润燃气控股安全生产事故管理制度（2015版）》。修订内容包括：调整事故等级，一般事故C级直接经济损失起点20万调整至50万，一般事故D级为50万元以下；加大处罚范围，增加事故单位相关责任人、区域管理中心责任追究，增加业务分管和安全分管领导撤降职处分，增加负有管理责任的管理团队其他成员责任追究；加强处罚力度，加大了业务分管领导经济处罚幅度。

公司明确了事故等级的划分、事故信息上报的要求和流程、事故报告要求、事故应急救援、事故调查与处理等内容，对发生的事故严格遵守“四不放过”处理原则，即事故原因未查清不放过、责任人员未受到处理不放过、事故责任人和周围群众没有受到教育不放过、事故制定的切实可行的整改措施未落实不放过。

对于我方控股的成员企业发生的重伤及以上责任事故，根据事故等级给予成员公司扣除年度业绩合同总分、成员公司安全生产责任书分数、成员公司管理层年度奖金、给予相关责任者行政处罚等措施。2015年全年未发生一起死亡责任事故，较好的完成了华润集团下达的安全目标，有效的保障了客户及公众的安全。



### 事故分类及责任追究一览表

事故标准及事故责任追究标准	一般事故D	一般事故C	一般事故B	一般事故A	较大事故	重大事故及以上
人员死亡(人)	/	/	1	2	3-9	≥10
人员重伤(人)	/	1-2人	3-4	5-9	10-49	≥50
直接经济损失(E <sub>d</sub> 、万元)	E <sub>d</sub> < 50	50 ≤ E <sub>d</sub> < 150	150 ≤ E <sub>d</sub> < 300	300 ≤ E <sub>d</sub> < 1000	1000 ≤ E <sub>d</sub> < 5000	E <sub>d</sub> ≥ 5000
主要负责人		警告、记过 扣20%奖金	记大过、 扣50%奖金	降职、 扣80%奖金	撤职、 扣100%奖金	撤职、 扣100%奖金
业务分管领导		记大过、 扣30%奖金	降职、 扣60%奖金	撤职、 扣90%奖金	撤职、 扣100%奖金	撤职、 扣100%奖金
管理团队其他人员		警告、记过 扣20%奖金	记大过、 扣50%奖金	降职、 扣奖金80%	撤职、 扣100%奖金	撤职、 扣100%奖金
华润燃气控股范围内 通报批评			●	●	●	●
扣成员企业年度业绩 合同总分		●	●	●	扣50分	扣全部分值
EHS委员会专题研究 处理意见					●	●
扣区域管理中心年度 业绩合同总分		●	●	●	扣50分	扣全部分值

注：（一）一般事故D级由成员公司按其内部事故管理制度进行处理；  
（二）E<sub>d</sub>——直接经济损失，参照GB6721《企业职工伤亡事故经济损失统计标准》。

### ◎ 提升安全管理技能

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1780人参加了培训，目前，华润燃气注册安全工程师总人数达746人。

2015年华润燃气组织第三轮内审员培训，培训内容为场站管理、输配管理、安全专项审核评价管理制度，工程、客户、场站、输配、交通、节能减排审核重点及常见问题，三轮培训共计2090名员工参加，595人获得内审员资格，整体通过率28.46%。



▲ EHS内审员培训现场



▲ EHS内审员证书

利用信息化平台、知识竞赛、手册等多种形式推动基层员工安全教育培训，编制印刷《员工安全手册》45000册，总部统一开发了手册的宣贯培训材料，更新在线考试系统题库，新增题目500道，截止至目前，共有24521人使用系统测评74298次。

开展基层员工岗位技能内部认证，对技能模块进行评审确定，最终输出35个技能模块，2015年完成28个技能模块的课程开发，编制题库400多道题。组织参加新《安全生产法》网上知识竞赛，成员企业总计有11833人参加，华润燃气获得竞赛单位三等奖。

组织观看《聚焦新安全生产法》、《生产安全典型事故案例盘点》、《生命不能重来》、《隐患直击》等安全教育警示片，各单位学习人数达27347人次，观看总时数达67356.3学时。收集107个优秀教材，上传至安全输配信息平台，逐步完善安全学习资料库，供成员企业每月安全学习。成员企业积极推进基层员工安全教育培训工。在山东大区支持下，创立华北培训中心实训基地，为山东、河北大区输送基层岗位认证达600余人次。



▲ 山东大区淄博公司建立华北培训中心实训基地，开展基层员工岗位认证600余人次。



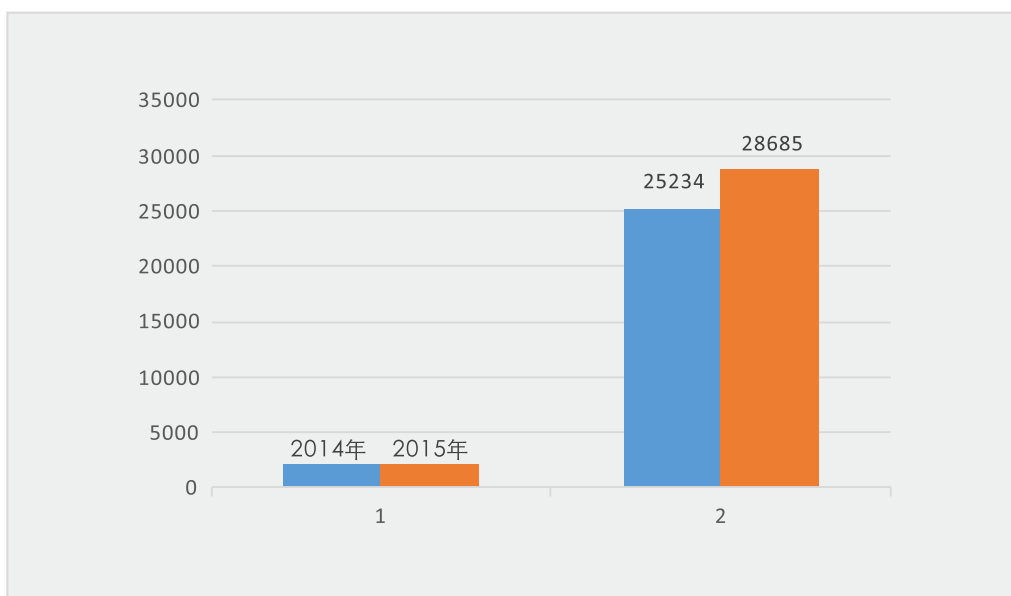
▲ 江西大区安全知识竞赛



▲ 山东大区安全知识竞赛

持续加大安全投入

华润燃气2015年全年累计安全投入达28685万元，较2014年25234万元增加13.68%。



案例一：

安阳华润燃气：“五纵六横”筑起安全宣传平安网

安阳华润燃气为了广泛提高客户的安全意识及操作技能，始终坚持以安全为中心、客户为重点，每年举行大型的天然气客户培训，总经理与用户面对面互动交流；在学校开展“小手拉大手，阳光少年展风采，安全用气我先行”活动；太阳花、蓝精灵两支志愿者服务队常年活跃在社区。形成了以进学校、进社区、进家庭、进企业、进机关为纵向，以服务大厅、电视、报纸、手机、网络、广播为横向的“五纵六横”全覆盖安全宣传网络，将安

全的氛围辐射到全社会，保障了公司及社会的和谐发展。





## 案例二：

### 宜城华润燃气：应急演练大练兵 未雨绸缪保安全



为检验全市安全事故应急处置能力，推动“安全生产月”活动开展，2015年6月26日，宜城华润燃气联合宜城市人民政府举行2015年天然气储气井泄露综合应急演练活动。

演练通过模拟发生一起天然气储气井泄漏事故，公司立即启动应急预案，进行了关停设备、疏散避险、切断气源、封闭进出站口、设置警戒线、拨打“119”和“120”报警求助、处置泄露点等一系列流程。应急小组各成员单位各司其职，公安110对加气站进出口进行交通管制，对周围群众进行疏散；120急救车赶到现场，在站外安全区域待命，随时准备救治伤员；气象局对天气、风向进行监测；环保局在加气站外围对周边环境进行天然气浓度监测；消防官兵对泄漏点天然气浓度进行喷水稀释。

此次应急实战演练活动，共有14个部门、200多名人员、15辆应急车辆参与，重检验了政府、部门及企业处置突发环境事件的能力，为建立健全宜城市突发环境污染事件应急处置机制，科学、及时、有效处置各类突发环境污染事件，最大限度保障公众生命健康和财产，奠定了坚实基础。

### 案例三：

#### 鹰潭华润燃气：安全知识进校园 安全意识从小抓

随着鹰潭城市燃气管网的不断延伸，供气范围的不断扩大，用户数量的不断增加，加强对用户的安全知识宣传显得尤为重要。

6月24日，鹰潭、贵溪华润燃气有限公司在鹰潭市第八小学开展了“燃气安全进校园”活动。公司安全技术部的工作人员通过现场示范、课件讲解、案例分析，有奖竞答等形式，深入浅出地向学生们介绍了“燃气安全使用要点，常见燃气使用隐患及应急处置”等基本用气常识，让学生们在轻松愉快的氛围中了解掌握用气知识。

“燃气安全进校园”活动不仅能让学生们了解燃气常识，更重要的是通过发挥“小手拉大手”的正能量，向家长

宣传安全用气知识，树立广大居民群众的安全意识和自我防范能力，消除用气不安全行为。



### 案例四：

#### 无锡华润燃气：成立专职队伍 消除安全死角



为全面清扫户内燃气安全“死角”，确保市民安全用气，无锡华润燃气公司2015年专门成立了一支由专业技术人员组成的隐患整改队。这支队伍紧跟安检人员的上门安检服务，一旦发现居民家中存在漏气、配件不符或老化等燃气安全隐患，义务上门及时为居民解除隐患。2015年全年，已经为全市居民整改各类燃气隐患1.1万余起，更换软管9000多根。

## 案例五：

### 淮北华润燃气：重拳打击偷盗气 确保供气安全

为了严密防范、严厉打击破坏燃气设施偷盗燃气违法犯罪，有效制止私自改装燃气用具、加装燃气管道等违法行为，消除安全隐患，2015年淮北华润燃气有限公司重拳出击、重点整治此类行为，在全市范围内严厉打击偷盗气行为，确保市民用气安全。

淮北华润燃气在检查中发现，个别盗气用户在盗气过程中，造成计量表和燃气管道有不同程度的漏气，一旦燃气长时间泄漏而没被发现，后果将不堪设想，严重威胁人民群众生命财产安全与社会公共安全。为此，从年初开始，淮北华润燃气会同市公安局、市城乡建委、市安监局联合发布了《关于严厉打击破坏燃气设施及盗窃燃气违法犯罪活动的通告》，在全市范围内掀起了严厉打击偷盗气行为的集中整治风暴。全年共查处违法窃气行为逾90余起，有力地保障了社会公共安全。





## 案例六：

### 什邡华润燃气：“防”字当先 不计成本保安全

什邡主城区自1988年最早引入使用管道燃气以来，历经28年的城市发展与变迁，存在部分燃气管线被后期修建的建筑物占压及老旧管网老化漏气等安全隐患，极大威胁社会公共安全。

为保障社会公共安全，什邡华润燃气2015年投入280余万元建设燃气管网地理信息系统（GIS系统），实现管网及附属设施空间坐标的精准定位，大大提升燃气管网的信息系统化管理能力。同时，依托组建的管网巡检维护班组，对全城燃气管网及附属设施进行巡查、检漏及维护保养，发现安全隐患及时处置并保障管网及附属设施的安全平稳运行。在2015燃气管网占压排查

过程中，共清查查出违章占压72处，现已处理38处，剩余的占压隐患已制定出整改计划并持续处置；在管网巡检工作中，已完成了300多公里管网的巡线和100多公里管网的查漏工作，及时发现并处置了管网及附属设施隐患88处，为什邡市民的用气安全提供了可靠的保障。



## 案例七：

### 厦门华润燃气：安全生产再结硕果

2015年4月24日，厦门华润燃气被中华全国总工会、国家安全生产监督管理总局授予2014年度全国“安康杯”竞赛优胜单位，这是厦门华润燃气自2008年以来，连续第7次荣膺此项殊荣。此外，厦门华润燃气呼叫中心被评为2014年度全国“安康杯”竞赛优胜班组。





## 5. 提供优质服务

### 以客户为导向 把用户当亲人

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，从而形成不断改进的年度成绩检讨和下一年度目标制订的闭环管理流程，不断提升服务承诺管理成效。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，在客户心中树立了燃气行业优秀服务品牌形象。



## 提供优质服务



### ◎ 践行服务承诺

2015年，华润燃气指导各成员公制订“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、客户意见等七个方面共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，以保障各项目标的达成，并形成持续改进的管理流程。

### ◎ 注重客户体验

为深入挖掘客户期望和了解一线员工服务能力，华润燃气各成员公司开展了客户电话回访，将客户的期望和需求转变为产品和服务标准，并根据顾客的意见和建议寻找解决服务中缺陷的办法，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。

### ◎ 确保价格透明合理

为进一步促进天然气市场的可持续健康发展，确保居民用气价格合理及透明，同时引导居民合理用气、节约用气，华润燃气已在全国范围内82家成员公司施行居民用气阶梯价格政策。在制定居民用气阶梯价格方案的过程中，充分听取各方面意见，对阶梯气价的实施范围、档次划分、价格安排等方面进行认真研究论证。

### ◎ 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，提升客户满意度，塑造优质服务形象。

### ◎ 以客户为导向投诉处理机制

华润燃气重视用户产品和服务的使用体验，对用户投诉积极应对。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，以保障投诉处理及时有效）。

### ◎ 建设优秀服务文化

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。2014年以来，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。2015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：

### 郑州华润燃气：公开服务承诺 主动接受监督

2015年3月，郑州华润燃气以企业网站发布、营业大厅公示、媒体公告等方式向社会发布了2015年服务承诺，承诺围绕稳定供气、安全保障、预约服务、燃具售后服务、服务电话、服务质量、客户意见等七个方面共十七个具体项目，公开向社会作出承诺，在接受广大客户群体监督的同时，以加强履约监督，提高履约质量，扎实有效地提升服务质量和效率。

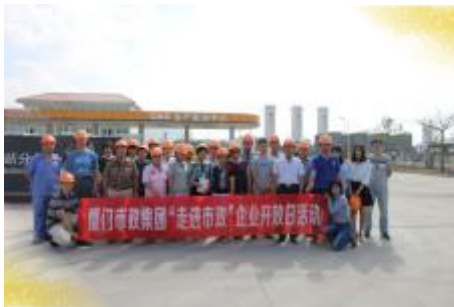
类别	项目	目标
稳定供气	确保供气稳定	确保供气稳定
安全保障	确保供气安全	确保供气安全
预约服务	提供预约服务	提供预约服务
燃具售后服务	提供燃具售后服务	提供燃具售后服务
服务电话	提供24小时服务热线	提供24小时服务热线
服务质量	提高服务质量	提高服务质量
客户意见	收集客户意见	收集客户意见

## 案例二：

### 厦门华润燃气：客户零距离感受“每一方气都是责任”

2015年11月18日上午，厦门华润燃气邀请30名参加厦门市政集团与厦门日报社联合举办的“走进市政”市民开放日活动的市民代表走进公司。

30名市民代表在集美门站听取了门站站长相关天然气知识介绍，并进入站区观摩了“储罐泄漏”抢险演练，对燃气的安全运行有了进一步的认识。在解说人员的带领下，市民代表又相继参观了天然气门站生产工艺区、天然气加气母站、燃气抢修车、燃气流动服务车，通过看、听、问，代表们了解了燃气生产、输配流程，天然气走进千家万户的全过程。活动的开展不仅解除了市民心中疑问和困扰，还进一步拉近了客户与企业的距离，受到了大家的一致好评，增强了社会对华润燃气产品质量和服务的信赖度。





### 案例三：

#### 无锡华润燃气：将服务送到独居老人身边

无锡华润燃气倡导阳光服务，坚持以人为本，每周均有工作人员入老社区（新村）开展为民服务，将服务送到独居老人身边。

2015年6月19日，无锡华润燃气阳光服务志愿者走进柴机新村三社区，为这里的用户普及安全用气知识。在小区广场上，志愿者们通过安全用气宣传展板、发放安全用气宣传资料、现场安全用气咨询服务等多种接地气的形式来宣传安全用气知识。当得知这里有部分独居老人因为种种原因而无法确切知晓自己家中的用气情况是否安全后，志愿者们立即联系社居委工作人员，上门为老人们提供安检服务。半天的活动中，志愿者为30多户独居老人家庭进行了安检并免费更换了非专用或过期燃气管。



## 案例四：

### 安阳华润燃气：“太阳花志愿者”温暖客户心

安阳华润燃气“太阳花志愿者”服务队利用周末和节假日走遍全市大小社区，播放燃气安全宣传视频，发放安全宣传页，接受咨询，受到社区居民的欢迎及好评，擦亮了安阳华润燃气的特色服务品牌。

“太阳花”志愿者服务队成立于2013年，是由安阳华润燃气客服部安检、抄表、维修和前台人员共同组成的青年服务队伍，不仅每月要对全市重点和大型社区开展一次安全检查，而且利用节假日期间到安阳市金色港湾、如家等敬老院、福利院送去慰问。2015年共计开展活动40余次，入户4万余次，发放安全宣传6万余份，很好的起到了宣传的效果，树立良好的企业形象。

**用户的需求就是我们的规定**

**“太阳花”志愿者服务队**

客户服务部“太阳花”志愿者服务队成立于2013年，是由客服部的安检、抄表、维修和前台人员共同组成的青年服务队伍，对我市重点和大型社区开展至少一次的安全检查，服务非常专业、安全宣传、科普知识、服务行为规范等等。客户服务中心领导授予该服务队“最美行为示范小组”，该服务队按照上门服务标准人员的规范行为，并对人员的服务全过程进行打分，达到了预期目标，及时回馈的结果。“太阳花”志愿者服务队成立以来，我们始终把安全宣传、安全宣传和隐患排查工作放在第一位，达到了很好的效果。先后被授予“国家能源行业标准化试点单位”、“全国青年文明号”、将文明服务示范窗口、优质服务标准示范单位、河南省优质服务窗口、河南省十强服务窗口和河南省新晋公用行业文明服务示范窗口等荣誉，得到用户的好评！

**客户服务部2016年社区服务统计表**

序号	时间	地址	参加人数	入户服务人数
1	2016-1-28	殷都区	43人	无
2	2016-3-5	彰德人家	81人	30人次
3	2016-3-19	金柏湾	87人	30人次
4	2016-4-9	四府坟	83人	无
5	2016-4-23	吴家庄	78人	无
6	2016-5-22	刘家庄	95人	无
7	2016-5-28	安惠园	200人	无



## 案例五：

### 成都公司：党员服务队用心服务群众

成都公司着力打造共产党员服务队，结合企业实际，通过开展“送温暖、献爱心、保平安、护民生”、“向雷锋同志学习，成燃在行动”等大型主题活动，进社区、入校园，为低保、困难客户提供燃气具更换、安全检查等服务，惠及广大群众的同时切实树立了新时期共产党员的新形象。2015年，共产党员服务队共开展大型服务活动7次，服务客户12197户，得到客户表扬23次，收到客户送来的锦旗2面。以共产党员服务队先进事迹为蓝本拍摄的电视专题片《寄语平凡》，获中组部全国党员电视片观摩交流竞赛活动三等奖，被成都市委组织部评为特别奖。



## 案例六：

### 秦皇岛华润燃气：“红色义工”上门服务为民解忧

秦皇岛华润燃气将党员志愿者服务与客户服务相结合，组织“红色义工”加入到入户安检和客户服务工作中去。从2015年7月1日开始，各基层党支部在公司党委的安排和部署下，协作开展“红色义工情系社区 党员志愿者义务安检”活动。广大党员每周利用周末休息时间开展“红色义工”志愿服务，为社区用户提供燃气安全宣传、义务安检等服务，在提高入户安检率的同时，零距离服务社区用户，进一步提升客户满意度，增强居民的安全意识，减少安全隐患事故的发生。2015年度共计进行“红色义工”、“平安使者服务队”志愿服务活动39次。





## 案例七：

### 襄阳华润燃气：倾听客户心声 提升服务品质

为保障冬季用户安全用气，竭力做好客户服务，更好了解燃气企业用气需求，寻找新的气源增长点，从2015年11月中旬开始，襄阳华润燃气分别走访了市政府机关事务管理局、武钢集团襄阳有限公司、风神襄阳汽车等20多家工商业大客户。

在走访中，公司详细介绍了近年来的重点工程建设情况以及应急气源保障方面作出的努力和投入，表示会全力以赴保障今冬明春安全、稳定供气，确保生产正常运行。座谈会上，双方还就如何提升企业科学用气、安全用气、规模用气进行了探讨，并提出了相关意见和建议。此次与大客户进行面对面沟通交流，了解用户心声，掌握用户需求，为公司进一步提供差异化服务打下坚实基础。



## 案例八：

### 武钢华润燃气：搭建微信平台 提供互联网+服务

2015年3月23日，“武钢华润燃气客户服务平台”微信公众服务号正式上线。今后，平台将通过移动客户端，为广大燃气用户提供更加优质便捷的服务。

“武钢华润燃气客户服务平台”微信公众服务号，是针对线上收缴费等客户服务功能的一次重大的尝试，也标志着公司紧跟移动互联网发展趋势，由目前的线下服务转向线上、线下同时提供服务的新思路。目前通过该平台可以燃气用户绑定后就实现机表用户燃气开账缴费信息的查询和IC卡用户充值量的查询；百尊燃气具的品牌推广与在线销售；燃气营业网点和代收网点的查询及地图指引功能；并通过“燃气小课堂”对燃气政策和知识进行宣传；同时还可以通过微信绑定多客服微信，实现微信在线客服功能，对用户提出的问题予以在线解答。



## 6. 保障气源稳定

---

### 情系千家万户 保证气源供应

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。



## 保障气源稳定

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，完善输配系统建

设，及时化解断供风险，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：

#### 淮北华润燃气：双气源供气 淮北“底气”更足

2015年11月7日上午，随着淮北华润燃气公司马场天然气门站气量接收撬阀门打开，淮北市开始接收中石油每年2000万立方米气量。这标志着淮北正式进入双气源供气时代，成为省内为数不多的“双气源城市”。实现双气源保障后，日均可增加5万余方气量，天然气供应保障能力得到进一步提升。

此前，淮北天然气气源由省天然气公司单一供给。随着淮北用气量的逐年增加，已远远不能满足用气需求。每到冬季气源紧张时，上游供应明显不足，只能由淮北燃气经营企业——淮北华润燃气通过撬车从外地采购高价气予以补充。

淮北华润燃气借助华润集团与中石油战略合作优势，在市政府和市城乡建委的关心支持下，多次与中石油沟通协商，

2014年底获得中石油集团气量指标，并于2015年8月完成马场门站接收调压计量撬建设，具备气源接收并向城市管网供气的条件。为了进一步增强应急储备，提升保供调峰能力，今年淮北华润燃气还完成了液化天然气储配站气化设备改造，总气化能力由原来的1.2万方/时提升至2.4万方/时。目前淮北已形成以管道天然气为主，液化天然气应急气源补充为辅的天然气供应格局。





## 案例二：

### 内江华润燃气：两大工程让内江告别“气紧”时代

为加强气源建设，为内江经济社会快速发展提供强有力的供气保障，2015年10月，作为内江市40个重大项目之一的内江第二气源管线建设工程项目正式竣工点火通气。

这条全长49公里的管线，由自贡中石油新主干线成佳站“出发”，途经自贡市、威远县、市中区，到达内江市城西天然气储配站。其中，中石油成佳输气站至内江永安输气站管线长32.5公里，永安输气站至城西天然气储配站连接管线长16.6公里。管线运行后，每天最高输送能力可达150万方，能充分满足内江新城建设和市民生产生活用气需要，彻底改变过去内江市气源单一，长期面临天然气供气不足的问题，对推动内江经济社会发展将发挥重大作用。

与此同时，在内江市城西工业园，一座可为内江城区提供调配储气能力，近8万立方米的天然气储配站也已基本建成，运行后将大大提高内江储气调峰能力，内江将告别“气紧”的历史。



### 案例三：

#### 昆明华润燃气：5亿元管网建设助力昆明用上“缅气”

为进一步完善输配系统建设，承接来自缅甸的天然气，2015年昆明华润燃气投入近5亿元，完成近500公里燃气管网及相关配套设施建设，在短时间完成了连接气源工程建设，为天然气置换提供了气源保障。

按照原计划，昆明华润的经营区域在2017年才会启动天然气置换工作。为了让区域内用户尽快使用上清洁能源天然气，2015年年以来，昆明华润积极推动主城区燃气设施建设，圆满完成置换任务，15万用户率先用上来自缅甸的天然气，提前完成市委、市政府下达的任务。



#### 案例四：

#### 武汉华润燃气江夏公司：多气源力保平稳供气

2015年6月4日，武汉华润江夏子公司陈安益分输站设备调试工作的全部完成，这标志着江夏公司陈安益分输站与中石化五里界输气站已顺利接通，公司成功获得中石化直供气源。这是江夏公司在现已拥有的两条气源基础上，顺利引进的第三条气源。

中石化直供气源输气站设计规模为 $3.0 \times 108 \text{m}^3/\text{a}$ ，站场主要功能为接收武汉输气站分输来气，经过滤、计量、调压后外输至武汉江夏子公司。中石化直供气源的接通不仅使江夏公司供气能力倍增，同时意味着若两个气源接入点其中一个出现故障，另一个可以提供应急保障，为平稳供气上了“双保险”。



## 案例五：

### 福州华润燃气：全力保障青运会天然气安全平稳供应

2015年10月18日，全国第一届青运会在福州召开，根据青运会执委会工程建设与综合保障部等相关部门的要求，福州华润燃气为海峡奥体中心的火炬塔、各个比赛场馆以及保障运动员后勤工作的青运村等多个部位提供燃气保障服务。公司积极履行社会责任，按时完成了海峡奥体中心的锅炉房、火炬塔、辅助用房及青运村北区住宅22栋1734套，南区商业区的奥体酒店、厨房、商铺的工程建设、管道铺设、点火供气等工作。

在青运会举行期间，公司派骨干人员驻点青运会做好现场的燃气保障工作，随时应急处置突发事件。为青运会提供安全、高效、及时、细致的燃气保障服务，展示华润燃气良好的形象。在第一届全国青年运动会执行委员会总结表彰大会上，福州华润燃气被授予第一届青年运动会福州市筹办工作“先进集体”称号。





## 案例六：

### 郑州华润燃气：不辱使命完成上合会议保供

上海合作组织会议于2015年12月16日在郑州举行，作为重要的气源保障单位，郑州华润燃气举全公司全力，先后投入740余人次参与服务，确保了安全平稳供气，为会议圆满成功做出了自己的贡献。

2015年11月18日接到通知后，公司高度重视，迅速与北京燃气对接，了解借鉴国内高级别会议燃气保供经验。按照市政府工作要求，迅速行动，召开公司供气保障会议，研究会议期间重点区域供气保障举措，明确职责，倒排时间；成立供气保障领导小组，制定保供方案，下设气源调度、客户服务、管网运行等5个工作组，对入驻酒店实行一对一服务，开展隐患排查整改，保证安全平稳供应；与上游气源单位中石油、中石化对接，确保气源充足平稳供应。同时，为防止LNG运输不畅发生短供，公司于12月6日前即装满LNG储罐。为避免冬季温度过低出现的冰堵故障，保供场所内部供气调压装置均为双路，可确保一开一备，一旦有紧急情况，可关闭阀门实施维修，不影响另一路供气。

经过公司上下的共同努力，郑州华润燃气圆满完成了上合会议期间燃气保供工作，以责任、拼搏打赢了这场保供硬仗，得到了省里领导的高度赞扬和认可。



## 7. 真诚关爱员工

### 事业上的伙伴 生活中的朋友

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。





## 真诚关爱员工

### ◎ 基本权益保护：

公司按照国家与地区的法律法规政策与员工签订了劳动/雇佣合同，禁止歧视与惩罚并注意保护员工隐私，购买了国家规定的五险和住房公积金、强积金等法定社会保障，在此基础上还拓展了员工商业保险，并对员工提供各种力所能及的帮扶，切实保障员工利益，提升员工满意度和归属感，确保了企业稳定和谐发展，从对员工的一点一滴关怀处体现了企业的社会责任感。

2015年员工帮扶情况

帮扶项目统计	人（户）次	金额 （万元人民币）
救助困难员工 （人次）	657	69.6601
走访慰问困难 员工家庭（户）	355	39.3001
资助困难员工 子女入学（人次）	48	5.9
救助患病员工 （人次）	470	68.5627

### ◎ 保障员工劳动报酬权：

公司通过制度明确要求企业保障员工劳动报酬权，要求各企业足额定时发放劳动报酬，并不得低于当地最低工资水平，按照国家规定支付超时工作报酬，并通过完善人力资源信息系统，实时监控企业报酬发放情况、最低工资和超时工作报酬制度执行状况。设计了公司业绩同员工工资增长的规则，让员工的工资水平能够随着公司的业绩增长和CPI增长得到有序的提升，分享企业业绩增长的成果。

华润燃气在年终考核之中，为验证考核结果、发现企业问题，由总部各部室副总级以上人员、大区人力/财务助理及关键业务骨干，组成30个考核访谈巡视小组，到下属所有企业，与各层级员工深入交谈，收集员工意见，核实经理人考核结果及企业问题；此外，集团管理团队、总部部室负责人、大区总经理、所有企业的中层级以上人员均开展层层蹲点，蹲点到部门、班组、岗位，将经理人“三严三实”作风带到基层，建立与员工的长效沟通机制，以解决实际问题为导向，将权责、信息、能力、激励向基层倾斜，有效打破组织纵向壁垒。

### ◎ 职业病防护、职业健康培训、体检、心理健康援助：

从提升员工岗位技能、关注岗位本质安全出发，各企业开展职业病防护、职业健康培训；总部牵头制定37个岗位应知应会技能模块，覆盖燃气安全、输配、客服等基层员工最多的群体，并通过在线系统组织全员学习、认证，有效提升员工安全生产意识和标准化、规范化操作。每年都组织员工体检，重视员工心理健康疏导，以心理培训、民主生活会、文化沙龙、员工座谈会等多种形式，开展员工心理健康援助。

### ◎ 畅通晋升渠道、公平公正晋升：

为建立公平公正、公开透明的选人用人机制，华润燃气继续围绕“华润燃气3C领导力素质模型”，在明晰经理人用人标准的基础上，综合评价经理人的业务能力、综合素质、工作作风、诚信合规等方面，持续推进年终考核人才盘点、中层竞聘等工作。为准确、全面评价经理人，年终考核利用信息化系统作为支撑，对经理人形成3C领导力的360度测评、业绩合同、学标杆、组织氛围等的综合评价。年终考核结果充分应用于人才盘点，区分经理人任职表现的优中差，选拔一批优秀的中层经理人晋升为高管。公司通过中层竞聘工作，有效激发组织活力。中层竞聘工作由总部参与、大区主导竞聘过程，通过管理能力测评、360度核心能力测评、演讲答辩等环节，全面了解竞聘者的能力，结合日常表现和过往经历，综合各项成绩进行公开选拔任用，让有能力、且有意愿、能胜任的人员通过公开竞聘的方式选拔上岗，营造了能上能下、公平公正、公开透明的用人环境。



## ◎ 关爱员工成长：

伴随着华润燃气十二五战略的发展与落地，燃气学院以“1+5”发展策略，与五所区域培训中心携手成长，紧密服务于业务需要，现阶段已逐渐步入系统化建设和优化创新阶段。2015年燃气学院及五所区域培训中心共实施培训项目262个，总学时达4252.5小时，培训总人次达28311人次。

### 2015年燃气学院在对广大员工培训及发展工作特色 关注高层领导力发展同时着力基层一线能力建设

华润燃气关注企业一把手的领导力发展与提升，坚持以3C领导力模型为培养核心、学标杆为抓手，开展经理人的领导力培养及发展工作，并以组织学标杆为推手，结合82项企业工作标准，以精益管理、行动学习为工具，推动经理人在解决实际工作问题中业务能力、领导能力的双向提升。此外，还以员工个人的“人人学标杆”工作为核心，结合岗位技能应知应会标准，找准差距，稳步提升岗位技能达标率。在关注高层发展的同时，华润燃气人力资源部燃气学院立足行业，结合“学标杆、重安全”的管理主题，与业务线再度携手，制定一线员工岗位应知应会标准、开发学习资源，形成达标考核办法及试点实施，加强基层一线能力建设。该项目覆盖华润燃气控股及参控股企业的正式员工及劳务派遣工约15000人，截止目前，共计2231人（20288人次）进行了岗位“应知应会”课程学习。

#### 一线岗位标准成果

2015年确定安全、销售和服务一线岗位37个岗位技能标准及标准。

标准	类别	技能标准	标准	技能标准
课程类	营销	燃气公司营销	销售	电话营销
	燃气安全	燃气安全知识	门站（调压站）	门站（调压站）安全
	燃气设备	燃气设备知识	燃气设备维护	燃气设备维护
	燃气服务	燃气服务知识	燃气服务	燃气服务
知识类	燃气安全知识	燃气安全知识	燃气安全知识	燃气安全知识
	燃气设备知识	燃气设备知识	燃气设备知识	燃气设备知识
	燃气服务知识	燃气服务知识	燃气服务知识	燃气服务知识
	燃气营销知识	燃气营销知识	燃气营销知识	燃气营销知识

#### 一线岗位课程资源成果

##### 参与方

17家在相关领域处于行业领先地位的成员单位  
30余名技术骨干  
29名“蓝精灵”

##### 输出物

完成37个配套学习资源的开发，内容包括：教学PPT、实操视频、考试题、评分标准等，双课程资源已全部投放在线学习平台。

##### 双课程资源已全部投放在线学习平台



### ▲ 项目成果



▲ 理论考试



▲ 实操考试



◎ 持续发挥1+5优势，推动大区/企业后备人才队伍建设

华润燃气与五所区域培训中心协同，配合大区人才盘点与发展需求，创办高质量的培训项目。2015年五所区域培训中心共开展培训项目219个，燃气学院共提供109人次讲师支持，总学时达594学时。



▲ 山东大区&河北大区“远航”高级经理人培训班



▲ 湖北大区总经理领导力素质提升班

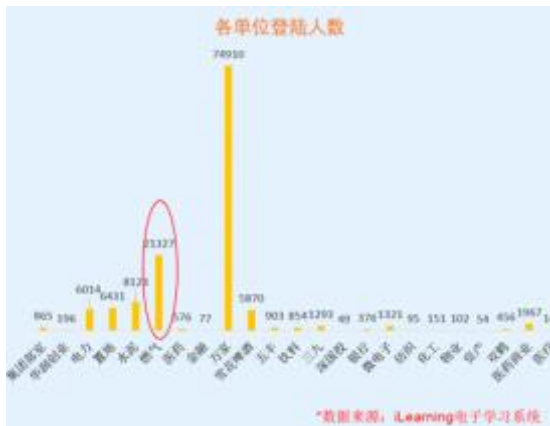


▲ 安徽大区——2015管理能力提升培训



◎ 全面推广在线学习，加大培训覆盖面，员工学习更加便捷高效

全面推广iLearning在线学习平台，帮助区域培训中心、成员企业掌握混合式学习方法，提升自有培训能力和培训质量，为员工提供便捷、高效、实用的自主学习平台。截至2015年底，华润燃气共有21,327人登录在线学习平台，平台覆盖率达到63.6%，累计学习时长为2320.1万分钟。





## ◎ 完善固化管理工具方法，持续开展资源体系建设，形成知识沉淀

为使隐性知识经验显性化，更利于传播和学习，燃气学院在2015年结合互联网学习建设需要，“培养29位在线课程兼职开发师”，学习并掌握在线学习课程开发的工具、方法，截至2015年底，共完成113门在线课程的制作，课程时长约4772分钟，同时，配合未来之星项目完成50位人物访谈，并输出约10万字访谈记录，在有效节约课程开发成本的基础上，发挥了优秀年轻员工们的特长与积极性，为燃气的知识沉淀、管理创造价值。

2015年10月至12月，燃气学院以区域培训中心为单位，先后在济南、海城、厦门、郑州、无锡开展5场通用课程讲师认证活动，最终产出燃气学院级讲师94人、大区级讲师91人、公司级讲师57人。截止2015年底，燃气学院总计拥有讲师748人，其中华润大学认证讲师10人、燃气学院讲师221人、素质拓展培训师25人、行动学习催化师151人、行动学习案例萃取师27人、线上课程开发师（蓝精灵）29人、线下课程开发师15人、大区级讲师213人、公司级讲师57人。



▲ 通用讲师认证活动

## ◎ 以新人素质模型为根本，推动对新人的持续培养与关注

华润燃气于2015年7月15日-8月15日，承办华润“未来之星”“新员工训练营”，来自近200家成员企业的301名学员参与了前期10天在线学习、岗位实践，集中面授30天、后续跟进90天的训练营活动。训练营以工作场景游戏化的设计，将学习与工作场景紧密结合起来，各门课程

及活动设计也与新人素质模型相结合，通过新人素质模型的引领，使新人们能够建立对行业、公司、岗位的全面了解，通过学标杆、对标杆，查找自身不足，明确个人发展方向，认同华润、角色转换、树立抱负。该项目获得华润大学的高度认可，荣获未来之星承办工作一等奖——“金太阳花奖”。



▲ 未来之星训练营

在训练营培训工作基础上，华润燃气持续加强对新人的三年培养关注，开展各大区各企业新人管理实践调研，共200余家成员企业及6家工程/设计公司参与调研，覆盖17个大区。在此基础上，

燃气学院总结归纳，整理备案，并形成《燃气学院新员工三年培养计划2015年度调研报告》调研报告，反馈各大区及成员企业，为各大区各企业的新人培养工作提供交流分享机会、促进持续优化。

## 案例一：

### 武汉华润燃气大冶公司荣获劳动关系和谐企业荣誉称号

武汉华润大冶子公司按照大冶市《关于在全市开展创建劳动关系和谐企业活动的实施方案》的要求，广泛开展劳动关系和谐企业活动。公司成立了专门的领导小组，以发展促进和谐、以公平保证和谐、以企业文化引领和谐、以温暖增添和谐、以提高素质支撑和谐、以制度规范保障和谐、以互利共赢维护和谐，企业快速发展，职工和客户广泛受益，工会组织作用不断提升，企业劳动关系和谐，职工安居乐业，忠诚企业，爱岗敬业，实现了劳动关系和谐稳

定。2015年4月29日，大冶华润燃气公司被授予大冶市劳动关系和谐企业荣誉称号。



## 案例二：

### 南漳华润燃气：防范职业病风险 关注员工职业健康

南漳华润燃气积极致力于改善员工工作环境，保障员工安全。积极开展职业防护、职业健康培训、体检、心理健康援助，合理配置安全防护设备。

南漳华润燃气一方面通过危险源辨识找出工作场所和作业环境中存在的有害因素，制定出相应管控措施和业务流程，以保障员工在日常生产生活中免受伤害，并将公司工作范围内的风险源和管控措施向员工传达；一方面加强职业病防治工作，积极联系职业病防治院开展职业病防治工作，为员工购买相应的防护装备，定

期开展体检2015年度现已开展员工体检37人次体检率100%，开展职业健康培训30人次。





### 案例三：

#### 镇江华润燃气：用心构建温暖的“职工之家”

2015年，镇江华润燃气有限公司，围绕“模范职工之家”创建，组织开展高温、防寒慰问活动，全年探望职工87人次、慰问金6.2万元；开展生活、医疗、子女上学等互助互济帮扶活动，将425名员工纳入职工互助保障计划中，合计投入互助保障奖金2.1万元；组织全员体检一次，特别组织女职工进行专项体检。并顺利通过“省级模范职工之家”复查验收。与此同时，继续开展文体娱乐活动。2015年3月响应“我们的节日”主题活动，组织“元宵联欢”；4月组建百人合唱队，参加“共筑中国梦·同唱劳动美”镇江市职工演唱比赛获得三等奖；12月组织“心系华润、筑梦远航”徒步活动，吸引上百名员工热情参与。





#### 案例四：

#### 盘锦国华公司：搭建成长平台 关注员工培养

盘锦国华燃气有限公司一直以来都非常关注员工的培养与成长，通过这一系列活动激发员工不断成长，从进入公司、了解公司、融入公司到提升自我直到创造卓越业绩、实现个人价值。

组织入职培训，拉近彼此距离，每一年度都会针对新入职的员工开展新员工入职培训，通过企业文化、组织架构、安全培训、优秀员工分享等课程使新员工逐渐了解、认同并融入公司的氛围。实习期“师带徒”，助力员工成长。实习期间，公司为新员工安排实习岗位并采用“师带徒”的方式协助其掌握业务知识，通过《教育日志》记录其日常工作所见、所感以及遇到的问题和解决办法。实习期满时，由实习部室为新员工设置答辩课题，员工利用实习期所学业务知识阐述个人见解进行《课题答辩》，评委团通过答辩情况来检验员工实习期的学习情况和业务掌握程度。组织员工座谈，倾听一线心声，针对近年入职的员工召开的座谈会为公司与员工之间构建一个沟通的平台，让公司层面了解员工日常工作中的感受和需求，倾听员工的心声，帮助和鼓励大家发挥个人优势，在实现个人价值的同时，也为公司创造卓越业绩。



## 案例五：

### 鹰潭、贵溪公司：提升管理能力 促进人才成长

为提升公司管理人员领导力，帮助管理人员更好的胜任本职工作，实现职业发展和综合素质的提升，2015年12月6日，鹰潭、贵溪公司精心筹划第一期管理人员综合素质提升班和后备人才培养班。基层及以上管理人员、后备人才、部门业务骨干共计56人参加此期培训。授课内容包含了“认识沟通”、“不同人员的沟通技巧”、“不同情景的沟通技巧”三个篇章。讲师以案例讲解、小组研讨和现场模拟演练相结合的授课方式剖析了高效沟通的奥秘，并通过分析学员困惑，采用资讯式的问题诊断来实现技能转化。课程内容精彩纷呈，让每一位基层管理人员都收获颇深。



## 案例六：

### 武钢华润燃气：开展大学生座谈会 持续关注大学生成长

武钢华润燃气十分重视对新聘大学生的培养和成长。2015年9月21日下午，武钢公司专门组织召开了大学生座谈会，了解关注大学生的学习、工作和生活情况，把脉新进大学生的思想动态，倾听大学生对企业发展的意见和建议。通过这种形式，大学生各抒己见，积极表达自己的主见和真实看法，一方面，可以透过青年员工的视野来帮助公司发现问题、解决问题，促进公司管理工作的改善和管理水平的不断提升；另一方面，有利于充分发挥大学生的价值，使新进大学生得到持续重视与关注。





## 案例七：

### 淮北华润燃气：公开竞聘为青年员工搭建成长舞台

遵循组织架构及岗位体系设置，秉承“公开、公平、公正、择优”及“轮岗交流”的原则，2015年6月，淮北华润燃气举行第三届中层、主管竞聘。经过前期宣传发动、管理能力测评、360度测评等环节，最终共有73人参与55个岗位的竞聘。经过层层选拔，13名大学生脱颖而出，走上中基层管理岗，4名经理人、主管降职，建立了能上能下的用人机制。通过公司和员工双向选择的方式实现人岗匹配，为优秀青年员工铺设成长通道，为公司人才队伍建设和全面发展奠定坚实的基础。





## 案例八：

### 安阳华润燃气：发挥标杆效应 激活员工队伍

安阳华润燃气公司首席员工评选工作自开展以来，极大地鼓励了广大员工努力提高自身业务技能水平的学习劲头，通过优秀典型带动员工，通过榜样激励员工，持续推动公司高素质员工队伍建设。

2015年5月21日，公司2015年首席员工表彰大会隆重举行，77名优秀员工、17名首席员工、4个优秀班组、3名精益之星、4名学标杆先进个人、5个特殊贡献奖集体得到了公司的隆重表彰。华润燃气董事局主席王传栋参加会议，并与一线员工亲切交谈。表彰会上，王传栋主席与首席员工获得者一一握手，并为他们颁发荣誉奖杯和奖牌。



## 8. 努力回馈社会

### 积小善行大爱 与民亲心连心

华润燃气常怀感恩之心，努力回馈社会，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，用实实在在的行动传递着一个优秀企业公民的诉求。在偏远落后的地区，有华润燃气的帮扶；在贫困学子的求学之路上，有华润燃气的相伴；在孤寡老人的身边，有华润燃气的关爱……

2015年累计为各类公益事业捐款捐物达500万元，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”。



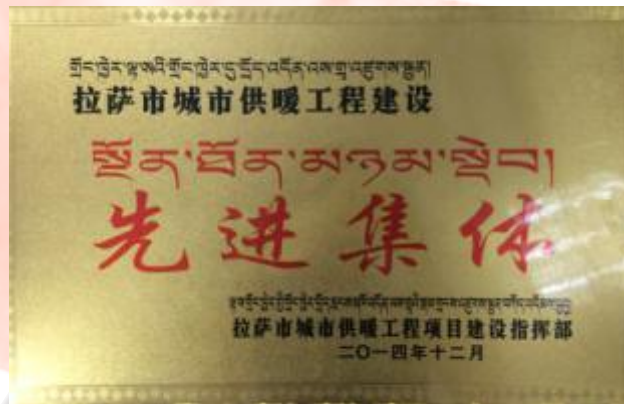
## 努力回馈社会

### 案例一：

#### 成都华润燃气设计有限公司：情系雪域 爱满拉萨

2015年底，在成都华润燃气设计有限公司大力协助下，拉萨市天然气供暖工程全面竣工，拉萨市彻底告别了千百年来烧牛粪、柴薪取暖的历史，华润燃气人用自己的行动为藏区建设做出了贡献。

拉萨市城市供暖工程是一项体现党中央、国务院对西藏各族人民特殊关怀的民生工程。拉萨由于所处特殊高原地域位置，少数民族聚居，该项工程极具使命感，同时对公司技术实力提出挑战。2012年4月28号公司接到通知，承接了拉萨市的燃气设计工作。仅用四天时间，公司组建了一支四人专业团队奔赴青藏高原。来不及调整高原反应对身体的不适，于当天就投入到设计工作当中。通过与拉萨市供暖工程项目指挥部的沟通确定了设计业务范围，针对拉萨市的具体特点（少数民族聚居地、政治敏感地区、须供气建筑95%以上均已入住等），项目组全体人员现场勘查、反复研讨编写出了适合拉萨地理及人文特点的说明书、通用图等，并采用了有针对性的高寒冻土地区的专业设计，为业主提供了最优质的设计方案，赢得了拉萨市政府、拉萨市住建局对公司的高度评价，连续三年获得拉萨市供暖工程指挥部颁发的当地承接项目的五家设计单位中唯一的“先进集体”荣誉称号。





## 案例二：

### 襄阳华润燃气：精准扶贫 铺就惠民致富路

2015年8月8日，襄阳华润燃气赴公司对口帮扶村——保康县城关镇螺丝沟村，为该村送去10万元扶贫资金。

多年以来，襄阳公司积极参与当地精准扶贫工作，先后对口帮扶尹集乡肖冲村、歇马镇南山村，以实际行动支持和促进襄阳市经济社会建设。2015年，襄阳华润燃气先后获得“2010-2014年最具爱心捐赠企业”、“扶贫工作优秀企业”等荣誉称号。





### 案例三：

#### 无锡华润燃气：义务献血彰显社会责任

2015年11月20日，无锡华润燃气组织参加义务献血活动，60多名员工踊跃加入到无偿献血的志愿者队伍当中，用实际行动奉献爱心。

在血液中心献血点，公司志愿者们填写好“身体健康检测表”，统一有序地接受医疗人员的体检和采血，丝丝爱心缓缓流入一个个血袋。他们的年龄跨度从二十岁一直到五十岁，既有身强力壮的男同志，也有不让须眉的女同胞。在有序的献完血后，志愿者们休息片刻，纷纷回到岗位继续投入工作。多年来，无锡华润燃气献血志愿者的爱心足迹不断扩大，参与人员从公司班子领导到普通员工，彰显了公司良好的社会形象，体现了对社会公益的热心和关注，受到了社会的一致好评和赞扬。2015年，公司被无锡市公民献血领导小组评为2014年度“无锡市无偿献血先进集体”，这也是公司自2012年以来，连续第三年获得此项荣誉。



#### 案例四：

#### 郑州华润燃气：关爱留守儿童

2015年3月5日，在第53个全国学雷锋活动日到来之际，郑州华润燃气组织党员志愿者来到巩义市康店镇焦湾小学，为留守儿童送去了体育器材和学习用品，让他们感受到家庭和社会的温暖。

春节过后，就读焦湾小学的学生，他们的父母大多数外出务工，许多学生家里生活比较困难，学生的学习用品和生活用品相当缺乏。公司了解情况后，通过牵线搭桥，联系到焦湾小学，举行了“关爱留守儿童”活动。活动得到了广大员工的积极响应，员工们自发为这些留守学生捐赠一批学习用品，并向学校捐赠了羽毛球、乒乓球、篮球、跳绳、呼啦圈等体育器材。在实施捐赠的同时，公司进一步了解留守儿童的生活和学习情况，将根据孩子们的具体困难和实际需求，从学习、生活等各方面给予长期的关注与帮扶。

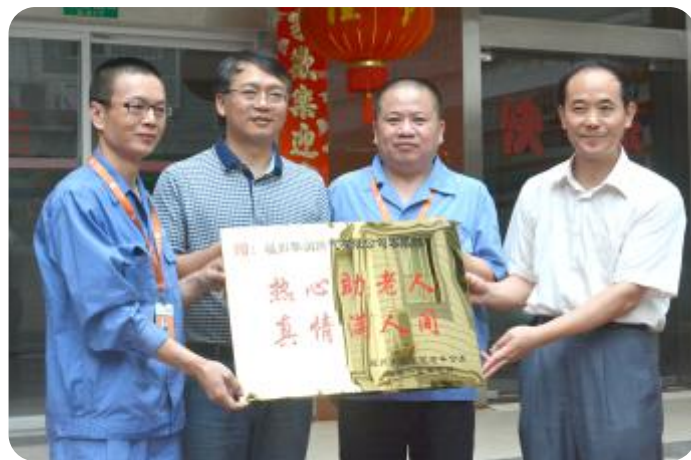


## 案例五：

### 福州华润燃气：光荣院帮扶结对送温暖

2015年中秋前夕，福州公司志愿者慰问福州市光荣院老人，向驻院老人赠送保温杯、空调被、月饼、书籍等物品，表达对孤寡老人的亲切的问候和美好的祝愿。

在聊天中，大家亲切询问老人们的生活起居和健康情况，叮嘱他们注意身体好好安享晚年，并现场对该院的用气设施进行周密的检查，确保用气安全，让老人们感受到社会爱心企业的温暖。当晚，志愿者们还与老人们聚在一起，尝月饼、吃水果、赏明月，共度一个和谐温馨的团圆佳节。





## 案例六：

### 镇江华润燃气：关爱弱势群体 真情回报社会

为了关爱扶助社会弱势群体，镇江公司主动承担社会责任，出台了多项配套政策，为全市低保户、特困户给予燃气费用减免政策。2015年，公司对低保户和特困户给予每月8立方天然气费减免政策。全年低保认证达2556户、减免13094户次、减免气量133295立方，累计减免金额322573.90元。同时，公司从精细入手，拓展服务内涵，以贴心的服务满足特殊用户群体的不同要求，进一步拉近与客户的距离，企业的社会形象进一步得到提升。







## 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

2015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2015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 李朝阳 廖 雪 范小兵 张才玉 龚志荣 陈 涛  
常 蛟 白宏磊 冷 洁 尚玉秋 方国铭 魏林君

## 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 and 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

网址：[www.crcgas.com](http://www.crcgas.com)