



加快建设世界一流能源服务企业中国样板

华润燃气控股有限公司
可持续发展报告

2023

报告说明

本报告是华润燃气控股有限公司向社会公开发布的第2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2023年1月1日至2023年12月31日（部分内容超出上述范围）。

报告主体

为便于表达，报告中使用“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）》
中国社会科学院《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》
《华润集团社会责任“十四五”规划》
《华润集团“1+N”社会责任指标体系管理手册》
《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) 8269 1109
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@crgas.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.crgas.com

目录 contents

领导致辞	04
关于华润燃气	06
公司概况	06
企业文化	07
组织架构	08
业务布局	09
关键绩效	10

12 稳健经营 共创一流企业

完善治理体系	14
守法合规运营	16
坚持安全为先	18

22 创新转型 共筑一流标杆

践行匠心品质	24
提升客户服务	26
创新引领发展	32

34 双碳引领 共建一流生态

完善环境管理	36
坚持绿色运营	40
应对气候变化	43

48 以人为本 共育一流人才

保障员工权益	50
携手员工共进	51
聚焦员工关怀	54

56 稳链强链 共聚一流合力

深化战略合作	58
助力行业繁荣	62
共创责任供应链	63

64 心系民生 共享一流事业

助力区域建设	66
投身公益慈善	68
倾心回馈社区	70

可持续发展管理 72

责任战略	72
责任治理	73
议题分析	74
责任沟通	75
责任文化	76
责任荣誉	77

未来展望 78

附录 80

关键绩效表	80
指标索引	86
评级报告	87
意见反馈	88

领导致辞



华润燃气董事局主席
王传栋

能源是世界文明发展和进步的重要驱动力。放眼全球，从《巴黎协定》到《阿联酋共识》，人类又一次站在了能源体系变革的起点。立足国内，“经济发展、能源安全、绿色低碳”成为“十四五”时期经济社会进步的关键点。2023年，在国民经济稳定发展和“双碳”目标的约束下，华润燃气将能源安全和能源保供作为企业发展的根基，以一流的责任担当服务大局、服务城市、服务产业、服务民生，共建一个绿色低碳、普惠包容、更有韧性的可持续未来。

突出战略引领，以一流的治理体系夯实高质量发展基础。华润燃气健全权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，以公司战略和经营为核心建立健全科学的内控风险合规管理流程和规范，促进公司治理的框架体系、推进原则与运行更加清晰。在新一轮改革深化提升与加快建设世界一流企业的征程上，我们始终锚定“四个重塑”，围绕“学标杆·再出发·创一流”的年度管理主题，深化“1+2+3”管理实践，搭建对标世界一流价值创造指标体系，深入开展139个精益管理项目，高水平完成战略中期检讨，各项约束性目标圆满达成。2023年，《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，《从“学一流”到“创一流”：华润燃气的学标杆成长之路》获评“全国百篇优秀管理案例”，对标世界一流实践入选华润集团国企改革三年行动案例集，现代化治理效能得到全面彰显和全面释放。

聚力提质增效，以一流的新质生产力打造高质量发展标杆。华润燃气深刻把握“稳”和“进”的关系，将能源保供作为首要责任，在巩固主业的同时，重塑气源体系，强化与三大油战略合作，全力保障稳定供气；将全面创新作为开辟能源发展新领域新赛道、塑造企业发展新动能新优势的攻坚利器，依托住房城乡建设部燃气工程技术创新中心、华润燃气新兴产业科创中心等载体，打造前沿科研产品，加强智慧燃气建设；重构综合服务模式，搭建网格管理新机制，结合网格化打造“百城万店”微信生态圈，上线95777全国服务热线，2023年共上线53家网格化公司，覆盖超3000万用户，实现客户体验、安全保障全面升级，不断推动公司全域创新、全链创新、全速创新，在成为大众信赖和喜爱的世界一流能源服务企业的征程上行稳致远。

推进绿色转型，以一流的生态保护绘就高质量发展底色。华润燃气深知“3060”伟大愿景的达成需要多个绿色能源产业的协同努力，毅然树立起绿色低碳发展的鲜明旗帜，以“1+2+N”业务战略为导向，高点定位、通盘谋划，把新能源和可再生能源放在更加突出位置优先发展，新签约分布式光伏项目98个、分布式能源项目30个，累计投运充电站232座，绑定服务车辆7167辆，全年售电量3.1亿度，不断提高清洁能源占比，着力促进我国能源结构转型；始终坚持渠道融合、业务协同、多品创值，聚焦新型用能需求和能源市场热点，积极拓展综合能源服务深度和广度，形成综合能源“1332”业务矩阵，提供一站式能源解决方案，实现能源生产侧和消费侧的互动，以坚定的承诺与切实的行动彰显对可持续发展路径的执着追求，矢志不渝推进美丽中国建设。

深化共同发展，以一流的协同共进汇聚高质量发展合力。华润燃气怀着与党和人民同心同德的决心，紧握责任的接力棒，勇担共创新时代美好生活的崇高使命。我们深刻认识安全责任之重，以高度的政治责任感和使命感，扎实做好安全生产各项工作，全方位、全链条、全过程坚守安全底线；响应国家战略导向，积极对接京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化发展、成渝双城经济圈建设等区域发展战略，全面提升区域天然气保供能力，为经济社会发展提供坚强保障；始终坚持以人为本的发展理念，通过系统化的培训、多元化的学习资源以及丰富的实践活动，为员工创造更多价值；将践行责任贯穿于稳岗就业、社区建设与乡村振兴的全过程，致力于构建就业稳定、乡村繁荣、社会和谐的美好图景，坚定不移地为绘就新时代美好画卷贡献燃气人的坚实力量。

2024年，中华人民共和国将迎来第75个生日，推进“十四五”规划目标任务落实也进入到关键一年，行业发展面临着战略机遇和风险挑战并存的环境，加强可持续发展管理和实践比以往任何时候都更加迫切。在奋进新征程的道路上，我们将牢牢把握高质量发展这个首要任务，以华润集团“1246”模式为引领，坚定可持续发展的决心和信心，把准目标方向，锚定实践方位，推动世界一流卓越指标体系深化、穿透与落地，加速建设成为世界一流能源服务企业的中国样板。

关于华润燃气

公司概况

华润燃气于 2007 年 7 月正式成立，总部设在深圳，是华润集团旗下的城市燃气投资运营平台，主要在中国内地投资经营与大众生活息息相关的城市燃气业务。2008 年 11 月 3 日，华润燃气在香港成功上市（股票代码 01193.HK），成为华润集团旗下燃气板块上市平台。华润燃气始终以发展作为第一要务，坚持外延式扩张和内涵式增长并举，截至 2023 年底，已在南京、成都、天津、郑州、济南、福州、重庆、武汉、南昌、昆明、厦门、无锡、苏州等 200 多座大中城市投资燃气企业，供应和服务 5778 万户，2023 年销气量达到 387.8 亿立方米，占全国城市燃气总消费量的近 10%，是中国规模最大的城市燃气运营商之一。

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

截至 2023 年底

已供应和服务
5778 万户

2023 年

销气量达到
387.8 亿立方米
占全国城市燃气总消费量的近
10%

企业文化



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

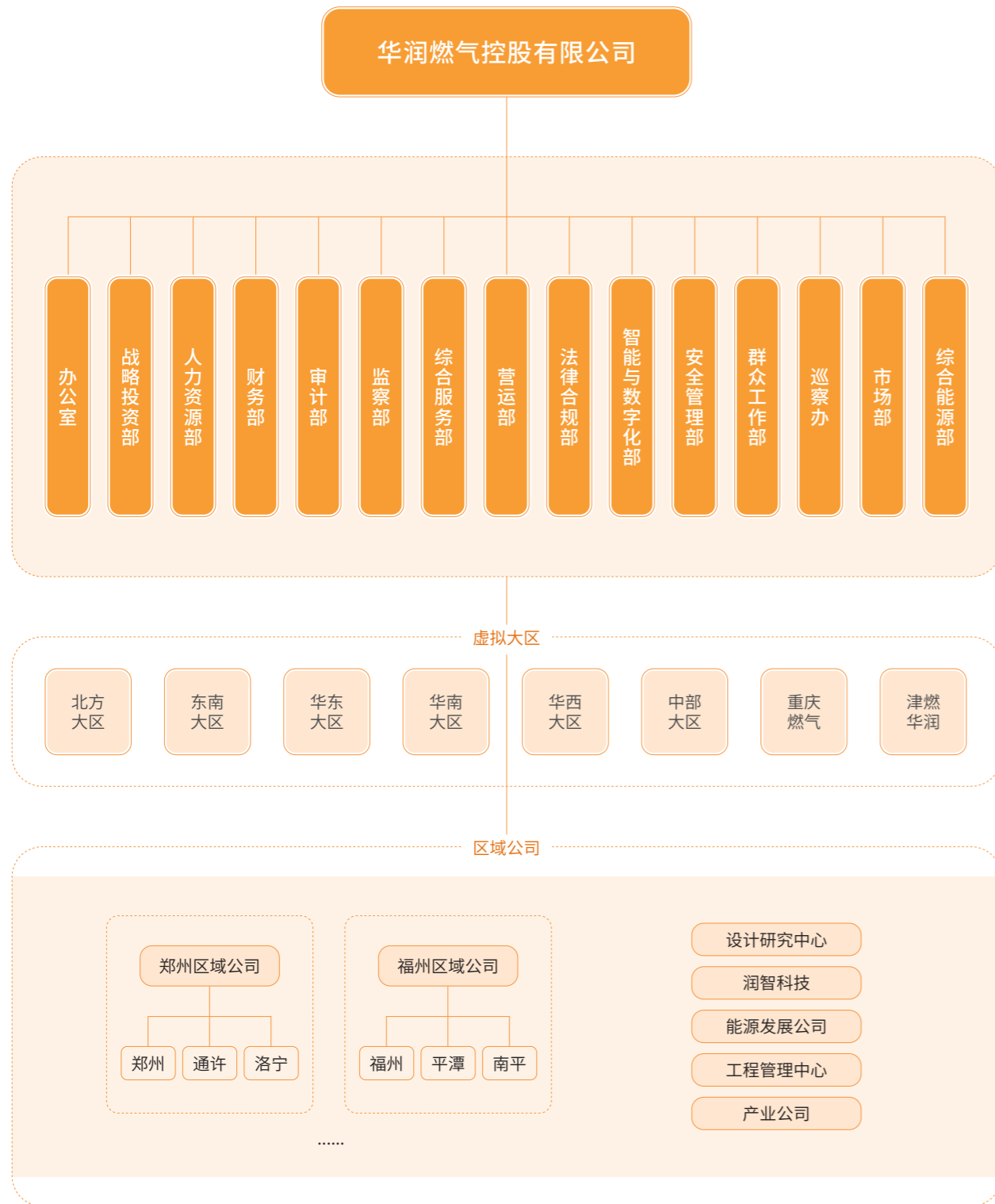
以身许国的奉献精神
敢为人先的创新精神
笃定前行的坚守精神
自强不息的奋斗精神

组织氛围

真诚
团结
开放
进取

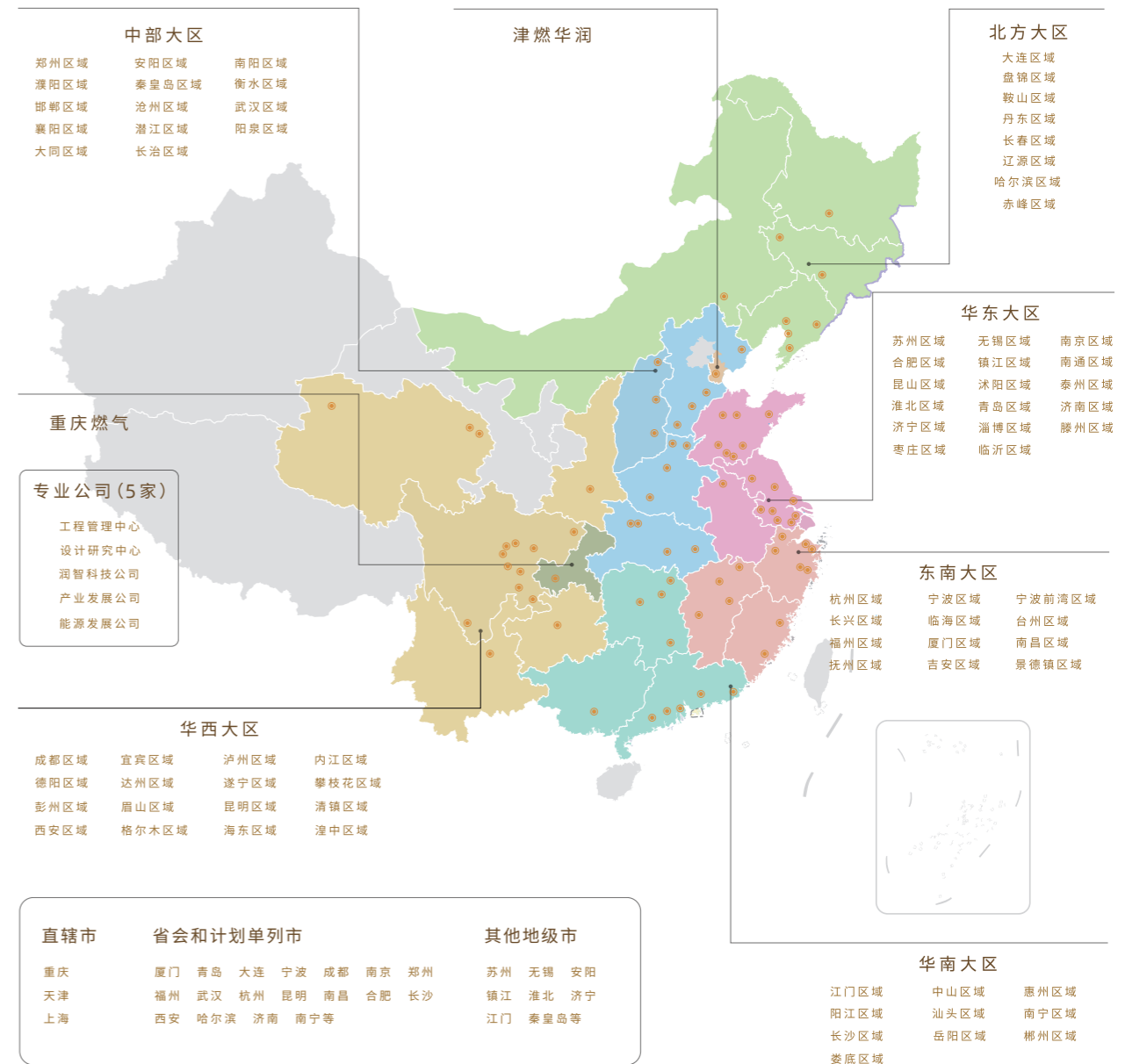


组织架构

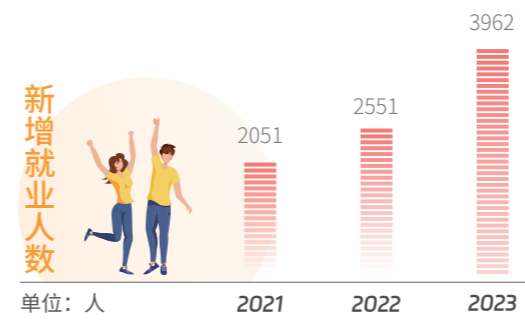
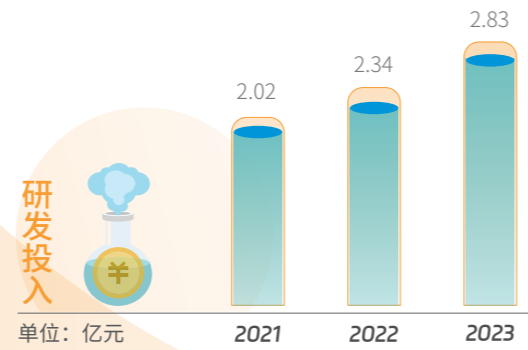
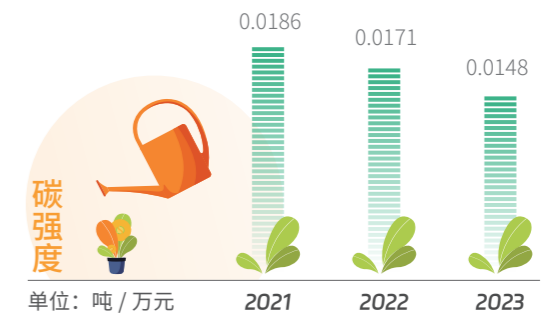
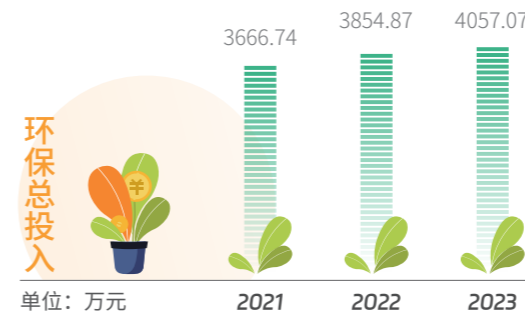
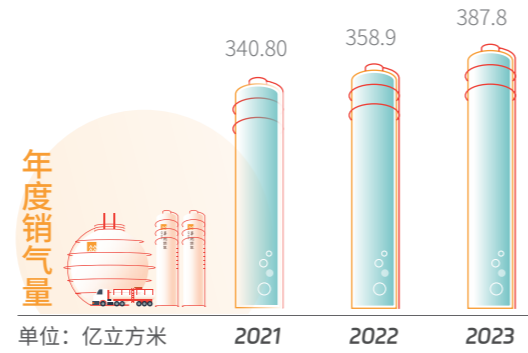
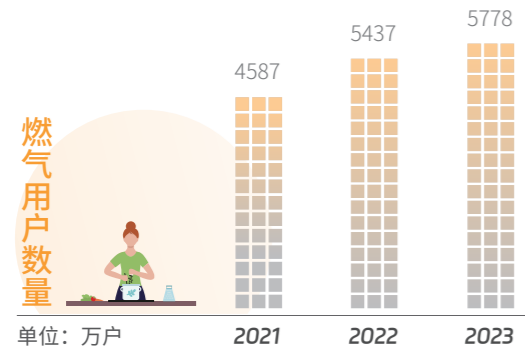
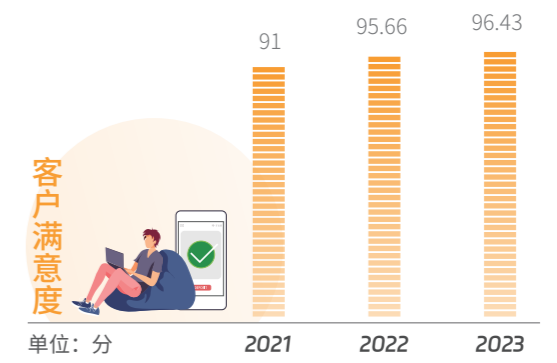
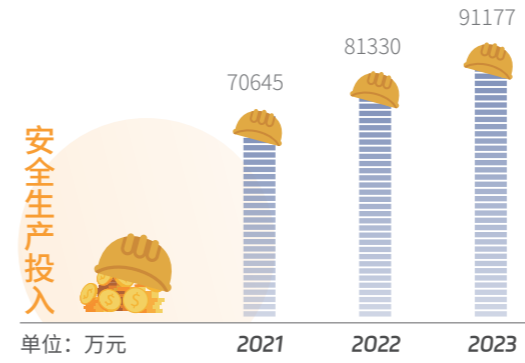
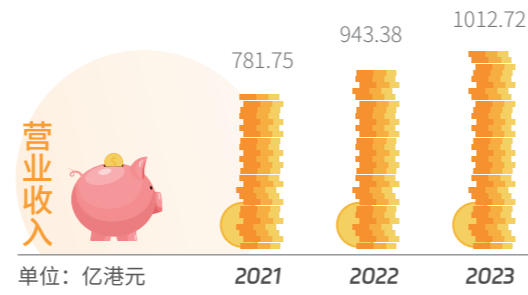
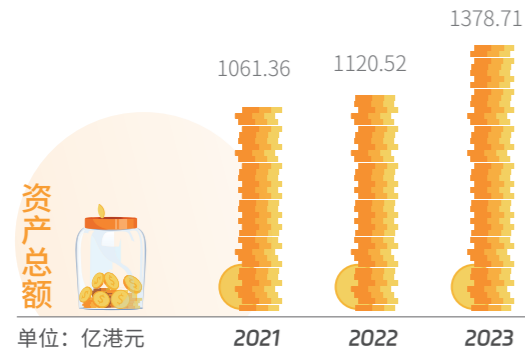


业务布局

华润燃气已发展区域公司 **84** 家 | 涵盖成员企业 **270** 余家 | 业务覆盖省份达 **25** 个 | 覆盖城市达 **200** 余座



关键绩效



稳健经营 共创一流企业

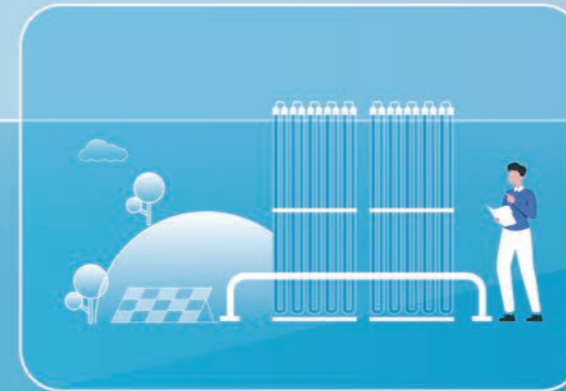
国有企业公司治理体系和治理能力现代化，是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。华润燃气落实习近平总书记关于国有企业改革发展和党的建设重要论述，持续完善中国特色国有企业现代公司治理，统筹谋划国有企业改革全面深化、守法合规管理深入开展、能源安全建设稳步加强等工作，一体推进公司治理体系和治理能力建设系统化、规范化、长效化，以治理效能赋能公司塑造发展新形态，以更强的定力与活力奋进在世界一流示范企业创建新征程上。

我们与 SDGs



2023 责任绩效

资产总额	设置风控合规官
1378.71 亿 港元	970 人
安全生产投入	安全培训覆盖率
91177 万 元	100%
安全应急演练	
4817 次	



完善 治理体系

规范董事会建设

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。

- **坚持董事会主体地位。**发挥董事会在公司治理中的核心作用，明确董事会在公司战略规划、业务运营决策和经营业绩提升等方面的主体地位，由 2 名执行董事、4 名非执行董事、4 名独立非执行董事共计 10 人组成。
- **推进董事会尽职履责。**公司董事会下辖审核与风险管理委员会、薪酬委员会、提名委员会、企业管治委员会等四个委员会，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、薪酬制度等事项进行提议、讨论。
- **保障经理层履职行权。**修订《华润燃气企业管治手册》及《华润燃气权责运行手册》，进一步明确董事会对经理层授权机制，保证经理层依照公司章程和董事会授权行使职权，落实落细经理层谋经营、抓落实、强管理作用。

对标世界一流管理提升

华润燃气以“四个重塑”为战略引领，紧紧围绕“学标杆·再出发·创一流”的年度管理主题，深化“1+2+3”管理实践，对标世界一流企业，搭建对标世界一流价值创造指标体系，并通过学标杆指标体系分解落实到各个职能部门和每一家成员企业。2023 年 3 月，《华润燃气学标杆管理实践》获评 2022 国企管理创新成果一等（最高）等级评定；高水平完成战略中期检讨，各项约束性目标圆满达成，实现时间过半，任务过半既定目标，保持行业领先地位；深入开展精益管理项目，“明确缩短工程建设周期项目”作为公司重点精益管理项目，多轮次组织赋能培训，跟踪关键环节，优化业务流程，落实 524 条核心改善举措，建设周期指标由 255 天下降至 239 天，重点区域市政管网平均造价下降 22 元 / 米，工程造价更加合理，精益管理能力持续提升。

2023 年成效

开展精益项目

139 ↑

开展缩短工程建设周期项目的区域达

76 ↑

开展降低工程造价项目的区域达

41 ↑

新培养精益催化师

157 位



2023 年

落实缩短工程建设周期核心改善举措

524 条



华润燃气“学标杆”管理实践项目和成都公司分别获评华润集团 2022 年度管理标杆项目和标杆企业

华润燃气学标杆管理实践获评“全国百篇优秀管理案例”

案例

中国管理案例共享中心公布了第十四届全国“百篇优秀管理案例”获奖案例名单，华润燃气《从“学一流”到“创一流”：华润燃气的学标杆成长之路》从上千篇投稿案例中脱颖而出，成功入围并得到评审专家的高度赞赏。该案例描述了华润燃气以红色基因和创新创业的文化底蕴作为支撑，持续打造动态体系化的标杆管理模式，实现从行业“新兵”到行业“排头兵”的蜕变，创新性研究提炼出具有世界视野、中国品格、华润特色的企业管理实践案例，是中国式现代化企业管理研究的最新成果。

这是华润燃气管理实践首次入选全国百篇优秀管理案例，也是继获评第八届国企管理创新成果一等奖后，“学标杆”管理获得的又一项国家级权威认可。

维护投资者关系

华润燃气优化投资者关系管理工作，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，通过官方网站、媒体聚焦、业绩说明会、投资者调研、编制刊发专项报告及演示稿、接收日常电话与邮件询问等方式，加强与投资者之间的有效沟通。同时切实保护投资者特别是中小投资者合法权益，保障其表决权、知情权、利润分配请求权、优先购买权、监督建议权等权利，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，增强社会投资的积极性。

2023 年成效

召开业绩发布会

2 场

举办路演

187 场

举办联合路演，提升投资人对公司“1+2+N”业务战略价值认同

开展沟通交流的基金经理、行业分析师等投资人超

1500 名



守法 合规运营

完善内控体系

华润燃气致力于建立健全以风险管理为导向、合规管理监督为重点，严格、规范、全面、有效的内控体系，实现“强内控、防风险、促合规”的管控目标。

- **制度先行定方向。**发布《华润燃气控股有限公司法律、合规、内控及风险一体化管理制度》，落实“业务谁主管，合规、内控、风险管理谁负责”原则，明确一体化风险防控体系的工作机构、职责分工、协同机制以及重大风险的评估与防控要求。
- **组建队伍强保障。**在总部及区域公司设置风控合规官，负责管理本部门风控合规相关工作，与法律合规部共同开展各项工作，截至 2023 年底，各单位已设置风控合规官 970 人。
- **严守底线促合规。**坚持项目投资法律全流程参与，确保各类交易文件均经过法律审核，2023 年参与 88 个项目的综合评审，协助推动完成签约燃气项目 7 个；修订 10 份合同范本，累计审核合同 12 万份，合同审核率为 100%。
- **多措并举防风险。**开展公司级风险评估，筛选出 10 项公司级重点应对的风险；完善审计监督与内部控制机制，新增并修订 11 项审计制度；推动各区域公司建立重大风险管理体系，明确责任主体，2023 年共计识别风险 226 项。
- **开展培训提能力。**分别针对总部及区域公司组织两场风控合规管理培训，宣贯工作要求，提高风控合规官履职能力，进一步提升企业内控、风控、合规管理意识，筑牢企业规范发展根基。

2023 年

累计审核合同

12万份

合同审核率为

100%

贯彻廉洁从业

华润燃气构建“大监督”体系，修订《华润燃气控股有限公司“大监督”体系工作办法》，完善大监督体系下不同部门间的信息共享、结果共用、重要事项共同实施、整改问责共同落实等协同工作机制；编制《华润燃气廉洁风险防控手册》，识别出关键岗位和业务环节 30 个廉洁风险点，强化常态化监督；建立由总部纪委统一指导，大区交叉办案机制，持续加大对“靠企吃企”行为及违反中央八项规定精神等违纪违规问题的惩治；严格遵守法律及公司保密规定，将举报材料和记录列入密件管理，严格保密举报内容和举报人信息，严厉打击报复举报人的行为；全面开展党性教育、警示教育、廉洁文化建设，筑牢拒腐防变的思想堤坝。

2023 年成效

开展党课讲授
490 余次

组织参观红色资源和廉政教育基地
220 余次

开展廉政谈话
480 次

廉洁家访近
70 次

覆盖
13500 余人

涵盖近
5800 人

涵盖
7000 余人

覆盖
1100 余人



构建合规布局，打造合规生态体系

案例

津燃华润通过构建“全局-业务-岗位”合规布局，逐层深化合规管理，打造全级次管理的合规生态体系，全面防范企业合规风险问题。从全局出发，公司重点围绕机制建设，完善合规审查与咨询机制，重塑合规审查咨询流程，搭建合规沟通渠道；从业务入手，全面落实“管业务必须管合规”的管理要求，在 19 个部门设置业务合规官，明确合规官的业务合规职能，真正将合规管理与业务管理深度融合；从岗位深化，制定 8 个领域专项合规指引手册，实现合规管理模块化、标准化，真正形成了防范企业合规风险的“防火墙”。



津燃华润安全合规研究项目启动会



启东公司组织全体党员参观启东市江海清风馆，开展廉洁警示教育



滕州公司组织参观滕州家风家训传承馆



西安公司召开党风廉政建设暨靠企吃企警示教育大会

坚持 安全为先

健全管理体系

华润燃气建立健全安全管理、安全责任体系，成立 EHS 委员会，由总裁担任委员会主任，落实“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”的要求，推动 EHS 责任落实；以压实全员安全生产责任制、构建风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制为抓手，从员工、部门、公司三个层级完善安全管理体系；理顺基层班组安全工作思路，逐步实现班组安全生产工作标准化、程序化、科学化；进一步加强 EHS 管理考核，合并修订《华润燃气控股有限公司 EHS 事故事件管理办法》，规范 EHS 事故事件责任追究。

华润燃气 EHS 责任体系	
岗位	职责
华润燃气 EHS 委员会	<ul style="list-style-type: none"> 负责制订华润燃气管理团队、总部各部室负责人岗位 EHS，报华润燃气党委会批准； 推动建立全员岗位 EHS 责任制度，开展宣贯、落实与考核评价工作。
总部安全管理部	<ul style="list-style-type: none"> 负责宣贯华润燃气岗位 EHS 责任制度，督促、推动各单位建立与落实岗位 EHS 责任； 按照华润燃气 EHS 委员会要求，评价各单位岗位 EHS 责任的实施情况； 负责制订本部门负责人之外的其他岗位 EHS 职责，并进行宣贯落实。
总部其他部室	<ul style="list-style-type: none"> 负责制订本部门负责人之外的其他岗位 EHS 职责，并进行宣贯落实。
总部安全输配职能工作组	<ul style="list-style-type: none"> 负责推动大区内各单位岗位 EHS 职责的制订、宣贯、落实。
区域公司	<ul style="list-style-type: none"> 负责制订区域公司各岗位的 EHS 职责，并进行宣贯落实与考核评价。
成员公司	<ul style="list-style-type: none"> 负责贯彻、落实本公司各岗位的 EHS 职责。

华润燃气 12365 安全管理体系	
1 个目标	以构建世界一流的高质量安全管理体系为目标
2 个抓手	以压实全员安全生产责任制、构建风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制为抓手
3 个层级	从员工、部门、公司三个层级完善安全管理体系
6 项年度专项工作	补齐强化 6 项基础工作
5 个强化	强基、强本、强检、强培、强智

坚持科技兴安

华润燃气推动智慧赋能，实行数智化监管模式，培育具有新质生产力的安全科技创新体系。建立行业首创 EHS 全业务链量化指标体系，系统自动提数，并进行排序和评分，实时掌握基层企业安全状况，实现精准发现问题、促进整改提升；搭建总部 - 大区 - 区域的三级运维体系，成立专业运维团队，建立定期培训机制，加速智能化系统上线运行，充分发挥安全智能系统的保障功能；建立标准化系统检查机制，要求各级管理人员定期应用系统进行抽查检查，并构建系统抽查、现场检查、管理回溯的标准化检查流程，提高监管效力；引入在线管网监测设备，并结合其天眼、铁塔等信息化设备，实现对城市燃气管网泄漏浓度和第三方破坏的实时监测。

2023 年华润燃气运维团队

- 3 个月内完成 260 余家基层企业全面上线使用作业巡检系统 (EIS)、管网地理信息系统 (IGIS)
- 3 个月内完成安全管理系统 (SMS) 的业务梳理、流程设计、系统原型设计，1 年内完成开发与试点上线
- 1 个月内完成全国城镇燃气安全专项整治系统 (SIS) 的开发与全面上线使用



桩式地理“管网哨兵”可检测燃气泄漏和管网周围震动情况，有效提高燃气泄漏事故响应速度



安阳公司对辛店门站进行智能化升级

报告期内

成员企业开展各层级安全大检查共计

905 次

累计组织重大事故隐患专项排查近

9 万次

强化监督检查

华润燃气紧盯重点领域及关键环节，不断加强安全生产工作监督检查，着力从源头消除各种风险隐患，助力安全生产工作落地落实落细。

- **提高安全检查实效。**完善相关方考核管理，借鉴审计工单穿行测试方式，构建标准化安全检查机制，并嵌入 SMS 系统。报告期内华润燃气 230 余家成员企业开展各层级安全大检查共计 905 次，其中总部领导对 20 余家成员企业的安全生产工作开展安全检查。
- **开展专项隐患排查。**结合日常安检、维护维修等工作，持续开展撒网式全方位重大事故隐患专项排查整治行动，报告期内累计组织排查近 9 万次，其中企业主要负责人带队检查 5000 余次、分管安全负责人带队检查 6000 余次、安全监管部门检查近 2 万次、业务保障部门检查近 4 万次。
- **追踪督办问题整改。**在安全管理系统中创建审核表模块，明确审核要点，优化审核方式，实现业务系统“应抽尽抽”，全年完成 75 个区域公司安全审核及班组考评，发现隐患问题 3178 项，提高审核及整改效率，督促整改闭环，消除安全隐患。



6 月 19 日，华润燃气董事局主席王传栋赴中山公司开展安全检查



4 月 19 日，华润燃气总裁杨平赴盘锦区域开展安全检查



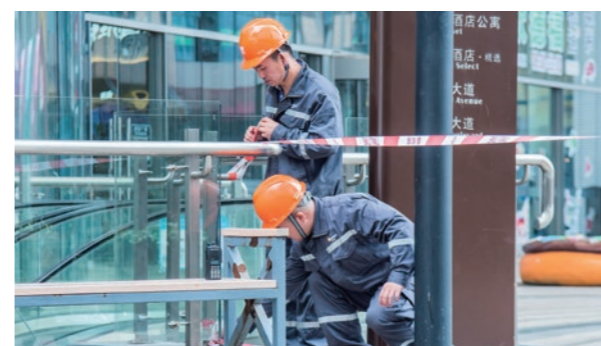
11 月 1 日，华润燃气副总裁韩文臣带队至德阳公司开展安全检查



内江公司排查输气管道隐患

增强应急能力

华润燃气完善应急预案管理制度，制定《应急预案管理制度》；优化应急预案体系，成立应急预案编制工作组，构建包含综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案等在内的预案体系，制定《华润燃气控股安全生产事故及突发环境事件综合应急预案》，不断增强应急预案的科学性、针对性、实效性；建立应急救援机构，与所在地政府应急机构或周边成员公司建立互助互救机制；持续完善自然灾害防范应对机制，从组织领导、搭建预警渠道、防灾准备、应急措施、应急值守及信息报送等方面从严从实开展防灾应急工作；按照《华润燃气应急救援能力建设工作方案》，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。



苏州公司开展商业综合体燃气泄漏爆燃及消防安全疏散演练



黑河公司开展燃气泄漏联合处置实战演练活动

开展安全培训

华润燃气重视全员安全教育培训，搭建“总部 - 大区 - 区域 - 下属公司 - 相关方”五级培训体系，培训人员自区域公司总经理覆盖至相关方人员；同时，华润燃气注重 EHS 关键用户培训，培养出一批专业化水平高、技术能力强的运维团队。经过不断地分析总结，华润燃气逐渐打造出一套具有华润燃气特色的安全教育培训体系。

我们也关注开展岗位资格能力认证，编制《华润燃气安全管理人员岗位资格认证学习手册》及相应认证试题，按计划开展安全管理人员岗位资格认证，并与 EHS 考核、岗位任职直接挂钩，2023 年度共完成 1094 名主要安全管理人员培训考核及发证工作。



华润燃气《安全管理人员岗位资格认证学习手册》



南京公司开展安全生产月专题培训会

创新转型 共筑一流标杆

华润燃气立足“大国民生”，始终将能源安全和能源保供作为企业发展根基，持续做强做精燃气主业，一以贯之追求高品质产品和服务，坚持创新发展，聚焦提质增效，利用数字化技术推进“智慧燃气”建设，推动综合服务进一步做大做强，为加速推进华润燃气“十四五”战略落地添砖加瓦。

我们与 SDGs



2023 责任绩效

燃气用户数量	年度销气量
5778万户	387.8亿立方米
客户满意度	有责投诉解决率为
96.43分	100%
产品出厂合格率（“PERCEN 百尊”）	
100%	



践行 匠心品质

严控产品质量

华润燃气优化产品质量检定程序，提高产品的功能性、可靠性、安全性和耐久性，确保产品符合国家质量标准和规范，满足市场及客户的要求和期望；建立产品分级回收程序，在发现或有证据表明市场销售的产品存在质量问题时，迅速按照程序采取措施收回，对回收产品视情况进行返厂修复或分类处理，为广大客户提供良好的产品体验，营造可靠、安全的用气环境。

产品普惠可及

华润燃气积极推动燃气基础设施向乡镇和农村地区延伸，拓展乡镇燃气应用场景，分享多种乡镇用气形式的典型案例，向客户推广多样化的用气方案，提供多元化用气服务，助力乡镇市场开发；多维度拓展乡镇用气形式，助力发展乡镇民生和产业，对于打造青山绿水、改善百姓生活、提升产业收入发挥着重要作用。2023 年新开发乡镇 43 个，新增乡镇用户 35 万户。



长兴公司开展“送气下乡”

保障稳定供气

2023 年，华润燃气首次试点开展储气调峰业务，与中石化、国家管网等合作自主储气超 1.1 亿方，重点保障极端寒潮下重点公司日调峰缺口需求；首次打通天然气“采、运、储、销”全产业链环节，完成从市场客户开发、储气库气源采购、注气调度、采气调度、采气结算的全流程工作，在冬季高峰月高峰时段的临时日调峰需求和月度增量需求情况下，供应郑州公司 0.5 亿方、合肥公司 0.3 亿方、无锡公司 0.2 亿方、天津公司 0.15 亿方、安阳公司 0.05 亿方、邯郸公司 0.02 亿方，实现郑州公司 110 万方 / 天、合肥公司 51 万方 / 天、无锡公司 38 万方 / 天的日调峰需求，满足了合肥公司 12 月 -1 月合计 900 万方增量需求，满足无锡公司 12 月 -2 月合计 700 万方增量需求。



华润燃气与中石化天然气分公司签约储气服务合同

国家级 CNAS 实验室，为客户提供高品质百尊产品

案例

2023 年 12 月，中心实验室通过中国合格评定国家认可委员会（简称 CNAS）的审查并取得国家级 CNAS 实验室认可证书。通过本次审查取证，中心实验室具备按有关国际准则开展规定类型的燃气具产品检测的技术能力，可以参与国际间实验室认可双边、多边互认，得到更广泛的承认。同时中心实验室所出具的检测报告可以加盖“CNAS”签章以及国际互认标志，这类检测报告目前被全球 50 个国家 / 地区、65 个机构所承认，从而真正达到一次检测、全球通认的效果，进一步提升百尊品牌价值，为加速百尊智能产品升级、一站安厨 2.0 等平台战略升级提供质量保障。



聚焦高质量发展，打造以安全为核心竞争力的产品

案例

2023 年 9 月 15 日，华润燃气顺应厨电套系化发展趋势，推出“一站安厨·智能厨居产品一站式装配方案”。该方案以“安全”为核心，通过一站式服务和智能云端系统串联美装宝、厨安宝、百尊智慧厨电三大核心产品，集智能互联、美学设计、专业安全优点于一身，为用户提供美观、安全、智能和便捷的厨房生活。



青岛能源投资建设胶州湾海底天然气管线

案例

胶州湾海底天然气管线项目是国内涉海距离最长的城市燃气管线项目，由青岛能源华润燃气有限公司与中国石化集团共同投资建设，项目设计总输气能力每年 36 亿方，致力于打破地方用气高峰气荒困局，可满足青岛居民未来 20 年用气需求。项目每年可替代煤炭消耗 536 万吨，减少碳排放 500 万吨，减少二氧化硫排放 2.16 万吨，减少粉尘排放 4320 吨，对青岛市以及华润燃气实现“十四五”节能减排目标具有重要意义。此外，项目得到 CCTV4《中国新闻》、CCTV13《朝闻天下》、央视新闻客户端、《大众日报》等全国、省市媒体的广泛关注报道。



提升客户服务

保障客户权益

坚持公平交易

华润燃气坚持公平交易原则，尊重消费者权益和需求，与消费者之间的交易活动建立在平等协商、互利共赢的基础上，严格遵守合同条款和约定，绝不滥用市场主导地位，杜绝任何形式的 unfair 交易行为，从而切实保障消费者利益，营造公平公正、和谐有序的市场环境。

确保资费透明

华润燃气制定并公开详细的资费标准，通过公众号、营业厅、政务服务网等多种渠道，及时向社会公示燃气收费标准等信息，并向每位用户提供清晰、详细的账单和发票，明确各项费用的名称、金额及计算方式，方便用户核对消费记录；面对价格调整，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、资费公开透明，为消费者营造透明、放心的消费环境。

践行责任营销

华润燃气遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国价格法》等法律法规要求，严禁任何形式的虚假或引人误解的宣传，严肃对待潜在风险的警示，确保公众利益不受损害；秉持高度的政治责任感，对任何虚假或误导性的宣传行为持零容忍态度；建立严格的监管机制，通过内部审计、第三方审查和公众监督等多种手段，确保所有宣传信息的真实性和准确性。

保护隐私安全

华润燃气建立严格的信息安全管理制度，明确规范消费者信息的收集、存储、传输和使用权限，确保信息在各个环节得到安全保护；加强信息安全技术应用，采用先进的加密技术和安全防护措施，最大限度防止信息泄露和篡改风险；定期开展员工信息安全培训，强化员工对消费者信息保护的意识和能力；通过与第三方合作伙伴签订保密协议，加强信息共享和使用的安全管理，进一步强化消费者信息的保密性和安全性。

打造品质服务

升级服务模式

华润燃气秉承“以客户为导向”的服务理念，发布《华润燃气网格化服务管理指引（2023 版）》，优化网格片区划分、管理层次以及组织架构，推进下沉式管理、业务全面覆盖；制定《华润燃气企业微信管理指引（2023 版）》《企业微信操作手册》等规范指引，实现客户咨询、自报表数、自助缴费、咨询和预约安检等多项服务功能，为客户提供更精准高质量的服务保障；推出全国统一客服热线 95777，简化客户咨询、报修等流程，提升服务响应速度，打造“燃气管家”专属服务。

打造特色“1637”网格化服务模式

华润燃气出台《华润燃气控股有限公司网格化服务管理指引》，带动所属公司开展网格化客户服务模式，2023 年上线 53 家网格化公司，开展落地培训及定点帮扶，实现覆盖超 3000 万用户的规模。郑州公司打造了独具特色的“1637”网格化客户服务模式，8 个客户服务中心按照“1 格 5 员、人均服务 7200 户、服务半径 3 公里”的标准划分为 75 个网格，实现对用户需求的快速响应和及时处理。2023 年，郑州公司各客服中心 / 网格累计收到中共河南省委办公厅、郑州市人民政府以及各社区、物业、用户等锦旗或感谢信 50 余面 / 封。自 2023 年 6 月网格化全面推广以来，用户的满意度评价得分也由 92.75 分提升到 98.55 分。

拓展阅读：

“1637”网格化客户服务模式



- 打造 1 个覆盖客户侧产业链的全能网格；
- 组建 6 人网格基础团队（1 名网格长、4 名网格员、1 名网格助理），在此基础上网格人员根据网格内的服务用户数和任务量进行增减人员；
- 给予网格 3 项后台支持：以用户需求为导向，梳理工作职责、明确组织架构、压缩管理层级，给予网格组织、技术和资源 3 项支持；
- 赋能网格 7 项能力：通过组织培训和鼓励自学、互相交流等途径，赋能网格领导、组织、沟通、实践、学习、团队合作、情绪管理 7 项能力，让网格能够从容面对、解决用户侧遇到的各类有关燃气的难题。

全新推出“专属燃气管家”

2023 年，华润燃气为客户配备“专属燃气管家”，完成企业微信 SCRM 基础功能开发，上线 54 家试点公司，用户上线规模突破 1240 万人，提供快速、便捷、精准的燃气服务。福州公司利用入户契机推广企业微信“燃气管家”，积极为客户解决安全检查、抄表缴费、新装通气等问题，实现一对一专属人工服务，守护居民燃气安全。



“燃气管家”在客户家中进行安检工作

2023 年

用户上线规模突破

1240万人

2023 年，成都公司

严重隐患整改量

113928 项

较去年同期增长

144%

探索“一站式”服务路径

为持续优化客户服务模式，推动网格化服务模式转型，成都公司以网格为单位，将业务场景挪到网格内，把客户服务、综合服务切实送至客户身边，为客户打造安全巡检、隐患整改、综合服务业务等“一站式”服务点，按小区院落开展政企联合集中巡检、共同宣传、联合促改等，同时，制定客户端严重隐患整改及安全巡检激励方案，营造多劳多得的积极氛围。2023 年，效果最优的小区整体巡检一次入户率由 28% 提升至 62%，2023 年严重隐患整改量 113928 项，较去年同期增长 144%。



依托“微网实格”，深入街道、社区开展安全宣传和隐患整改工作

开展燃气安全知识宣传普及

华润燃气始终坚守安全底线，高度重视燃气安全工作，定期开展讲座、演示、互动问答等燃气安全宣传活动，强化用户安全意识，引导用户规范、安全使用燃气，坚决防范和遏制燃气安全事故的发生；联合权威保险机构推出燃气保险，用户可通过华润保险经纪公司正式渠道进行便捷投保，根据自身需求选择不同保障期限和保险方案。

隐患整治保安全 攻坚克难强担当

案例

为彻底消除户内燃气安全隐患，津燃华润于 2022 年 7 月全面启动户内燃气隐患整治攻坚工程。公司党委精心组织部署，抽调业务骨干成立攻坚工程指挥部，同时采取“宣传先行”的策略，近 5000 名干部职工走进社区、深入群众，加班加点进行燃气用户的“敲门”宣传。津燃华润上下同欲、团结奋斗，共同把燃气安全底板筑牢，截至 2023 年 12 月，燃气隐患累计整改数量达到 409 万户。

截至 2023 年 12 月，

津燃华润累计开展隐患整改数量达

409 万户



专属“燃气管家”随时待命

案例

华润燃气致力于推动服务升级，打造专业的服务团队和严谨的管理体系，同步推出 95777 全国服务热线和基于官方企业微信的专属燃气管家服务模式，统一对外品牌形象。截至目前，95777 号码已落地 58 家区域公司，覆盖 114 座城市，实现近 3000 万用户的“一号接入”，全程贴心服务业务咨询、燃气报装、故障处理、抢险维修、气费查询、保险服务……构建有温度、有粘度数字化服务体系，用专业和热情守护人们对生活的无限热爱。

95777 号码已覆盖城市

114 座

实现“一号接入”的用户近

3000 万户



关注燃气安全，共筑平安校园的梦想

案例

为持续普及燃气安全知识，培养学生从小树立燃气安全观，2023 年，景德镇公司开展燃气安全宣传进校园活动。活动现场，公司工作人员通过结合生活中的实例，生动形象地向在场的师生们讲解天然气的特性、用途、居家安全注意事项以及应急处理措施等内容，现场让学生们亲自感受金属波纹管及橡胶软管的区别，加深对燃气安全的认知。此外，公司对师生食堂进行全面的安全检查，确保学校的燃气设备安全可靠。燃气安全宣传进校园活动不仅受到了学校师生的一致好评，更是通过“以一个孩子带动一个家庭”推动燃气安全知识的普及，促使广大燃气用户能够重视燃气安全，实现安全用气无隐患。





攀枝花公司开展“安全进社区 文明入万家”天然气置换暨燃气安全宣传活动



柳州公司开展预防非职业性一氧化碳中毒宣传教育活动

做好售后服务

华润燃气重视客户售后服务体验，建立健全客户反馈机制，鼓励用户对资费制度和服务质量进行反馈，并设立专门的渠道收集和处理用户意见；按照国家规定、行业相关规范主动为客户提供上门抄表、安全用气检查、维修抢修等服务，并定期开展客户关怀与回访工作，深入了解客户燃气使用情况和需求；为满足客户个性化、多样化需求，提供预约上门服务；设立燃气管家提供线上线下业务办理，精准掌握客户信息，高效响应客户需求，提供有温度的售后服务。

完善售后保障

应对客户投诉

华润燃气积极应对客户投诉，健全投诉处理机制，缩短服务响应周期及诉求处理时限；优化投诉处理流程，各区域公司设置专人对客户投诉及时对接、转派及跟踪，确保客户各项诉求得到及时有效处理；定期剖析归纳，制定工作计划、完善处理机制，以解决客户投诉为目的促进业务改进提升，为客户提供更加优质、高效的燃气服务。2023 年负面舆情下降比率为 77.8%，客户投诉反馈处理数占投诉数比重为 100%，有责投诉解决率为 100%。

华润燃气及时处理群众投诉，全心为民排忧解难

案例

2023 年，某住宅小区居民对天然气服务提出投诉，主要集中在天然气表的安装问题上，包括接管过短、阀门位置不合规等，华润燃气迅速制定核查方案、找准问题症结，以“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度，用心用情用力解决居民诉求，提升居民满意度。

现场核查

华润燃气高度重视居民投诉，立即组织专业技术人员赴现场进行实地核查，针对核查结果，迅速制定相应整改措施，决定更换接管、调整阀门位置，确保天然气表的安装符合相关标准和安全要求。

实施整改

华润燃气迅速组织专业维修团队，对存在问题的天然气表进行重新安装和调试，同时向居民详细解释安装过程中的注意事项及正确使用方法，增强居民的安全意识和操作能力。

后续跟进

整改完成后，华润燃气主动与居民进行后续跟进沟通，了解他们对处理结果的满意度，居民对此次投诉的快速响应、高效整改表示满意，并对公司的认真负责的态度表示衷心感谢。

力求客户满意

华润燃气积极开展客户满意度调查，通过收集客户反馈，了解客户对公司服务、产品质量、费用结算等方面的满意度，及时发现存在的问题，并采取相应措施加以改进，提高客户满意度和忠诚度，进一步提升公司形象和品牌价值。



利益相关方感言：

“华润燃气的师傅来安检，非常仔细认真，反复检查了几遍确认好才离开，我对你们认真负责的工作态度打 100 分！”

——淄博居民用户



社区居民为中山公司工作人员送上锦旗，表示对其专业工作精神的认可



东营满谷餐饮有限公司为东营公司客服大厅送锦旗，感谢工作人员尽心服务

创新 引领发展

夯实创新基础

华润燃气修编《科技项目管理办法》，发布《科技项目立项管理指引》《科技项目预算编制指引》，以管理制度为依据，加强科技项目立项管理，优化项目分类及审批流程，进一步规范和补充立项、验收及后评价等全流程管控环节的具体要求，结合实际细化激励和容错内容，实现科技项目管理更加专业化、规范化、科学化与标准化；新增住房城乡建设部燃气工程技术创新中心、重庆燃气博士后工作站、重庆市燃气应用与安全工程技术研究中心，参与开展“氢进万家”国家重点研发计划取得阶段性新进展，建设落成华润燃气新兴产业科创中心，搭建高层次创新合作平台，不断探索高层次人才培养以及科研资源和成果的共享新模式，夯实科创能力基础。

2023 年

公司年度研发投入金额

2.83 亿元

研发投入强度

0.3%

打造智慧燃气

华润燃气按照“十四五”智慧燃气规划，推进智慧化客户服务与精准化综合服务业务数字化场景建设，构建统一燃气管家 APP，形成一体化业务融合综合服务平台，支撑网格化业务变革，并通过客户画像、精准推荐为客户提供有价值的产品服务。已在南京公司开展试点，支撑其网格化服务模式变革落地。

创新成果转化

华润燃气持续推进科技创新成果转化应用，驱动燃气行业运营效率提升和安全性强化，推动行业的可持续发展和智能化进程。

厦门公司联合地方政府开展“雪亮工程”AI 在燃气管网安全方面应用研究，消除了厦门市政道路燃气管线传统监管存在的时间盲区及位置盲区（可对施工单位的施工情况实时监控），较大程度降低了第三方事故发生率。截至 2023 年 10 月，第三方施工事件发生 8 起，比 2022 年同期 11 起下降 27%。

厦门公司“近海城市复杂环境下燃气管道安全运维关键技术研究与应用”技术应用于 20 年以上的老旧管网 199.5 公里，通过城市燃气管网风险评估，确定管道风险等级，减少管道改造数量，显著降低了运维成本。

郑州公司依托“燃气管道暗埋系统和方法”技术开展家装业务，实现燃气管道入墙体的美观效果，提升居民居住的生活品质，同时可避免管道遭受外力破坏，极大提高安全性，已为全市 6 万多家燃气用户进行厨房家装升级。

创新引领，掌握解决阀门井、凝水井泄漏问题的新方式

案例

当前城镇燃气各类管线附件存在较多非一体成型的接口，易成为产生泄漏隐患的节点，存在维修成本高、耗时时间长等问题。为破解这一难题，北仑公司“金蓝领”工作室带头人张跃军与抢修中心科长李万勇一同探索解决阀门井、凝水井泄漏问题的新方式。经过 2 个月的努力和不懈奋斗，终于成功研发出一种小口径燃气带压封堵装置，并将成果运用于进港路、宇捷路等的燃气附属设施维修，将凝水井维修时间从原先的 4 小时缩减到 20 分钟，显著提高维修效率。



一种新型的燃气管道维修装置获实用新型专利证书

保护知识产权

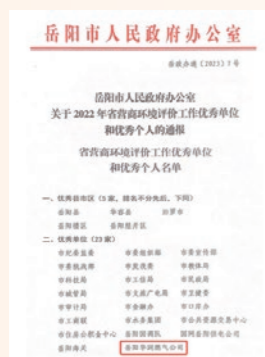
华润燃气建立知识产权管理制度，明确知识产权的申请流程和审批标准，鼓励员工积极创新并申请专利、商标等知识产权；加强与法务相关单位合作，强化对知识产权侵权行为的预警监测与严厉打击；积极参与知识产权维权行动，灵活采取协商调解或法律诉讼等多元手段，维护公司合法知识产权权益；组织开展知识产权培训和宣传普及，提供员工和社会公众对知识产权的认识和尊重，营造尊重知识、崇尚创新的良好氛围。2023 年，公司取得授权专利 77 项，其中发明专利 5 项、实用新型专利 68 项，外观设计 4 项，软件著作权 32 项。



《套管内带状镁阳极防腐蚀安装结构及腐蚀程度检测方法》发明专利证书（左）
《无损管钳》外观设计专利证书（右）

推广智慧燃气应用，助力优化营商环境

案例



岳阳公司不断优化智慧燃气系统，构建“燃气智慧大脑”——岳阳华润燃气智慧运营管理平台，将管网巡检系统、SCADA 系统、地理信息系统、客户服务系统进行整合升级，实现燃气全业务场景的监控预警、生产调度及智慧服务。同时引入创新技术，如“管道远程温度压力监控及密封性测试智能化”，在居民小区安装监控设备，远程检测漏气、温度和压力等异常情况，确保市民安全。

在湖南省营商环境综合考核评价中，截至 2023 年 12 月，岳阳公司作为岳阳市“获得用气”责任单位，2022 年及 2023 年连续两年保持“获得用气”指标位列全省第三优秀行列。岳阳公司还荣获岳阳市人民政府办公室颁发省营商环境评价工作“优秀单位”称号和“表扬信”。



双碳引领 共建一流生态

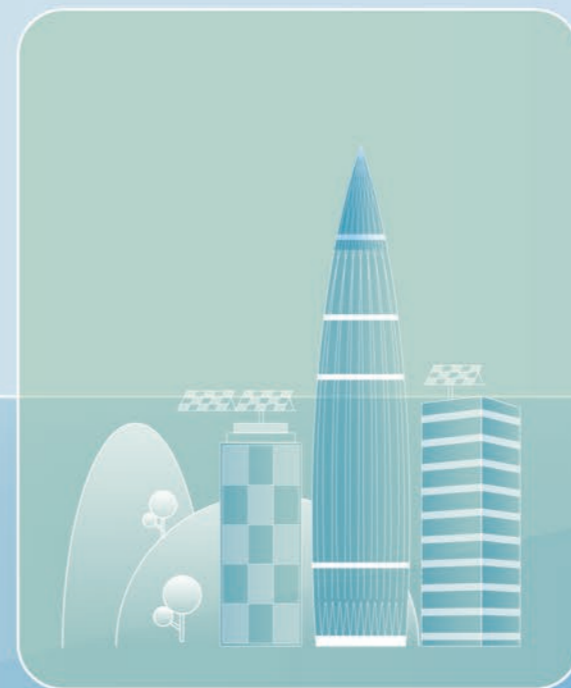
点燃清洁能源，走向绿色未来。华润燃气紧跟“双碳”时代步伐，投身生态文明建设，以业务优势推动能源结构向绿、向新发展，不断完善环境管理体系；将绿色作为发展底色，积极推广清洁能源，为能源可持续增添动力；同时从自身出发，厚植绿色文化，将绿色低碳理念根植于心并积极宣传推广，促进低碳融入生活与生产的方方面面，助力能源高质量发展迈出新步伐。

我们与 SDGs



2023 责任绩效

环保总投入 4057.07 万元	参与环保培训 221597 人次
万元营业收入可比价综合能耗 0.0045 吨标准煤/万元	二氧化碳排放强度 0.0148 吨/万元
万元增加值可比价综合能耗 0.0238 吨标准煤/万元	



完善 环境管理

健全绿色体系

华润燃气秉持绿色运营理念，严格遵循《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，制定并持续更新《华润燃气全面做好生态环境保护工作方案》《节能减排管理制度》《用水、用电、用油管理标准》等内部规范制度；建立健全环境管理体系并积极推进环境管理体系 ISO 14001 认证工作；不断加强污染防治工作，由 EHS 委员会统筹协调，定期召开工作会议，对环保工作进行全面部署和评估，确保各项措施得到有效落实；积极开展生态环境和生物多样性保护行动，重视突发环境事件的应对工作，积极宣贯绿色文化，让环保理念深入人心；此外，能源节约、生态保护等环保指标均被纳入年度工作计划，同时通过 EHS 管理系统记录、分析、跟踪能源消耗、温室气体排放等数据情况，实现及时发现异常并纠偏。



2023 年，华润燃气凭借在绿色环保方面的优异突出表现，第五次荣获“超卓环保安全健康奖”金奖。

环境应急管理

华润燃气以防化解突发环境事件风险为目标，建立健全了环保预警及应急领导小组，统筹开展环保预警及应急工作。公司通过厘清应急指挥各组别职能归属，逐层分解至各成员公司基层岗位，有效落实“总部 - 大区 - 区域”各层级环保预警及应急责任要求；围绕薄弱环节事故隐患，从人防、物防、技防三方面开展全面排查工作。截至报告期末，公司未发生任何涉及环境污染的突发事件及违法违规事件。

环保预警及应急工作三“防”

人防

加强宣传教育。借助润工作公众号、企业微信、电视、广播、网络等，普及环保预警及应急知识，提高全员预警意识和应急能力。

建立应急救援队伍。将防灾主要职责纳入抢险维修队伍，并联合政府、社区的专业应急救援队伍开展应急救援知识和技能培养。

物防

储备物资。根据警讯储备必要的应急物资，如食品、水、药品、帐篷等，以满足灾后初期的基本生活需求。

熟知政府和社区的避难场所。保证发生灾害后员工能够及时掌握避难场所信息，确保人身安全。

做好备品备件管理。加强保供各项燃气设备设施及配件的储备，做好储备库管理。

技防

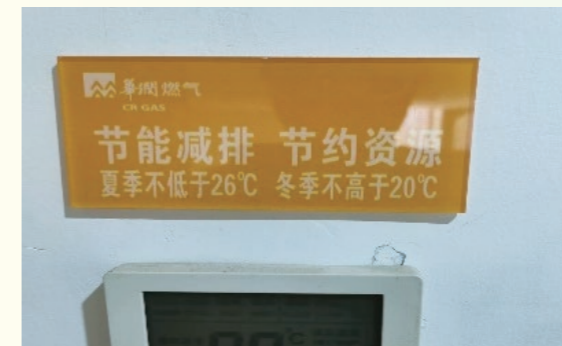
关注监测预警。实时关注官方机构利用卫星遥感、气象观测等手段，对可能发生的事件进行监测预警，为应急响应提供及时准确的信息支持。

通讯保障。确保通讯畅通，为应急救援提供及时有效的通讯支持。配备防爆卫星电话，保障灾后抢险维修及各过程通讯的畅通。

践行绿色办公

华润燃气坚持贯彻绿色办公理念，全面提倡办公区域节能节水，采用节能灯具、节水器具；推进无纸化办公，鼓励员工采用电子文档、电子邮件等数字化工具，优先开展线上会议与培训；定期分类收集处理办公区域垃圾，设置废旧电池回收箱，推动可回收饮用水杯、餐具的使用，减少一次性塑料制品垃圾的产生；在办公场所张贴“节约用水”“节约用电”等绿色小贴士，科学调节空调温度，强化环保意识，减少能源资源的浪费。

公司同时致力于打造智能楼宇，办公建筑引入绿色电力供应，分时段分配绿电使用，通过翻新和使用高质量的建筑材料延长建筑物使用寿命，降低建筑物的隐含碳排放；使用新材料做好外维护结构保暖，降低传统水泥和砖块的使用；控制办公建筑存量规模，降低单位建筑面积用电量。



张贴绿色小贴士，空调设置 26 及以上摄氏度

绿色出行，与“燃”同行

案例

华润燃气持续推行汽油柴油替代工作，公司具备条件的公务车与生产用车均更换为电动车辆，同时加强公车使用管理，根据目的地合理安排路线、指派使用车辆，科学核定单车油耗定额；鼓励员工尽量选择步行、骑自行车或乘坐公共交通工具等低碳方式通勤，确需用车情况下，优先选择“拼车”出行，贯彻“绿色出行，从我做起”的理念。



2023 年

公司环保培训总投入达

180.57 万元

培训总时长

367789 小时

培训员工累计达

221597 人次

建设绿色供应链

华润燃气在物资供应商集采评选入围中，将供应商环保管理纳入考察项，设定职业健康安全管理体系的评分项，积极引导供应商提供绿色低碳产品；按照最小消耗、最低排放、最优绩效的原则优化物资库存计划，实现最佳的生态效益；推动物资供应商按省份就近提供产品，降低整体运输路径，采取绿色运输，降低运输中的碳排放；通过物资管理系统，基本实现采购、质检、仓储等环节电子化、线上化，减少人工损耗与纸质浪费。

开展环保宣教

华润燃气积极营造节能低碳文化氛围，利用节能宣传周、低碳日等契机结合燃气行业特点，广泛开展节能降碳宣传教育，借助润工作、微信等信息化平台积极开展对内对外的节能减排宣传，通过党支部小组学习例会深刻理解习近平生态文明思想的核心要义、精神实质、丰富内涵和实践要求；鼓励全体员工参加节能低碳活动，组织员工开展摄影作品征集、征文、演讲、健步走比赛等活动，树立先进典型，引导员工通过回收旧衣、光盘行动、垃圾分类、绿色骑行等不同方式，实现绿色、低碳、环保理念从意识到行动的深刻转变。2023 年，公司环保培训总投入达 180.57 万元，培训总时长 367789 小时，培训累计达 221597 人次。



组织员工通过微信开展节能减排宣传



“节能降碳，你我同行”主题活动宣传海报

投身环保公益

华润燃气本着“绿水青山就是金山银山”的重要理念开展环保公益活动，强化员工和群众生态文明意识，组织开展绿色低碳环保小卫士等公益活动，在全社会营造出尊重自然、顺应自然、保护自然的氛围。



长治公司开展节能低碳环保宣传



区域公司走进社区，传递绿色低碳生活理念

暖春三月，学雷锋植树低碳我先行

案例

2023 年 3 月 3 日，南京公司组织 20 多名团员青年开展“暖春三月学雷锋 植树低碳我先行”义务植树活动。志愿者们带着铁锹、水桶等栽种工具，分工协作，挖坑植苗、铲土培实、提桶浇水，最终让 20 多株新栽植的树苗迎风挺立，同时在小树上的“心愿卡”中写下期望和祝福，传递春天的生机和希望。

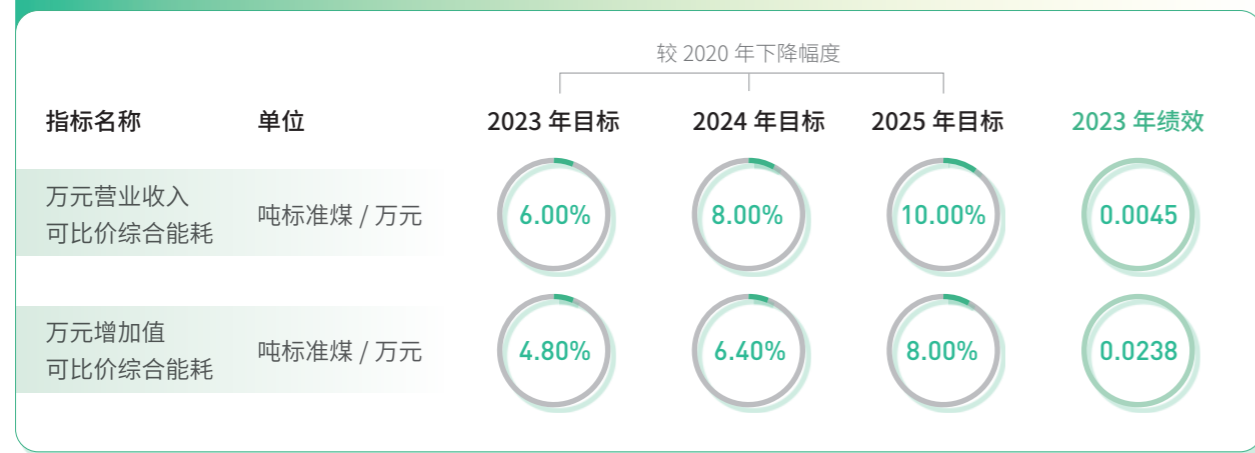


坚持绿色运营

节约能源

华润燃气严格遵守国家监管要求，建立健全董事会领导的能源管治架构，全面落实可持续发展工作；立足城市燃气核心业务发展现状，结合“1+2+N”业务战略发展方向，制定能源管理战略、推行能源管理理念；持续完善能源管理机制，落实各部门管理职责，加强对可持续发展议题的识别、评估和管理，强化利益相关方沟通，不断提高能源管理水平，推动内部能源管理工作稳定运行，携手各利益相关方共同践行可持续发展。

华润燃气能源管理目标



化石能源交通场站大转型，打造光储充换放一体能源站

案例

2023 年 12 月，华润燃气在广东江门白石正式投入运营“光储充换放”一体站。作为广东全省第一个集光、储、充、换、放的微电网综合能源标杆站，项目有机耦合分布式光伏、储能、充电、换电、放电为一体，配套快充车位 32 个、超充车位 4 个，可支持 36 台新能源汽车同时快速充电，每天服务车次可达 1000 余台，年充 / 换电量 400 万 kWh，年减碳量 130 吨；同时，充电站配套建设装机规模 105kW 的分布式光伏电站以及 92kWh 的电化学储能柜，形成的微电网能够支持在外部电网断电的情况下，通过光伏、储能电池或其他车辆对特定车辆或设备进行应急放电。白石站通过天然气加气站改造，成为江门市第一个从化石能源完全转型为新能源的交通场站，未来可通过续建分布式光伏、绿电交易等途径，打造成为零碳交通能源站。



每天服务车次可达
1000 余台

年充 / 换电量
400 万 kWh

节约水资源

华润燃气制定并实施节水管理办法，设定水资源管理的目标，并且定期对供水和用水设备进行检查维护，通过优化用水系统设计，避免“跑冒滴漏”现象，同时推广节水器具的使用；安装雨水及生产用水回收装置，实现了对雨水、生产用水的再利用，进一步提升水资源的利用效率。2023 年，华润燃气水资源耗用量 1492407 吨，用水强度为 0.167 吨 / 万元。

华润燃气水资源管理目标

2025 年
用水强度（万元营业收入用水量）较 2020 年减少
15%



降低污染排放

废水排放管理

华润燃气在业务运营中产生的废水严格依据国家制定的废水排放标准，通过设置配套预处理等设施，确保废水处理达标后排入市政污水管网，避免造成水资源污染。

2023 年，公司为高标准落实年度生态环境保护工作重点，切实规范排污排水行为，彻底整治排污排水许可管理方面存在的问题，扎实开展排污排水许可管理合规问题专项排查整治工作。

废气排放管理

公司遵循《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》等法律法规，制定废气管理的规章制度，明确废气排放标准、管理要求和责任分工，倡导更新设备、改进生产工艺等，减少废气的产生量和排放浓度；通过设置围栏围墙、合理堆放及运输建筑材料、建立洒水喷淋系统等措施，减少施工过程中的扬尘、粉尘及废气排放；同时，大力推进“煤改气”“油改气”等工程，以清洁高效的天然气替代煤炭、燃油等传统能源进行供能，助力下游客户减少污染废气排放。

长春公司冷箱改造及废气提氮创新项目

案例

2023 年，长春公司通过对气质数据及工艺的可行性分析开展冷箱改造项目，建设安装一台冷箱并优化冷箱工艺流程，增加内置脱氮装置，经过改造后，减少甲烷放空量约 67 万 Nm³ / 年，全年预计节约 134 万元；在原有用电设备用电量不变的基础上，生产量增加 2 万 Nm³ / 天，用电量节约约 400 万 kWh / 年，减少二氧化碳排放约 490 吨标煤 / 年，全年可节约电费 240 万元；同时废气可通过回收提取氮气，预计每年可通过氮气回收获取利润 45 万元。



废弃物排放管理

华润燃气废弃物管理目标



华润燃气秉持“减量化、资源化、无害化”的原则，对废弃物进行严格的管理，设定废弃物管理目标，根据废弃物的性质和危害程度，制定相应的管理措施：对于危险废弃物，依据国家《危险废弃物贮存污染控制标准》，要求各成员公司重点识别及管控危险废弃物产生环节，将清管废渣、过滤滤液、过滤器滤芯等危险废弃物，交由第三方有资质的公司进行回收或无害化处理；对于无害废弃物，由环保部门统一收集、及时清运，保证日常生产运营中产生的所有固体废物均实现综合利用或安全处置。

华润燃气废弃物管理举措

减量化

- 加强设备维护，延长使用寿命；
- 采用清洁工艺，有效减少生产过程中产生的固体废物；
- 推广使用可回收包装材料，减少不必要的废弃物产生。

资源化

- 鼓励各成员公司建立废气燃气管道、到期燃气表回收利用机制，促进废弃物资源化。

无害化

- 使用可降解包装材料，尽可能减小包装材料对环境的危害；
- 委托具有资质的第三方公司处理有害废弃物，确保废弃物不会对环境和人体健康产生负面影响。

落实生态环保

华润燃气坚持生物多样性的保护与修复并举，致力于实现公司业务发展与自然环境的和谐共生。公司严格遵循环保相关法律法规，根据内部有关环境保护的规定，要求所有项目在施工建设前务必完成环境影响和社会影响评估报告，严格落实“三同时”制度、竣工环境保护验收、环境影响后评价制度和环境保护监督检查制度；同时，积极开展生态修复工作，包括植树造林、生态保护区垃圾清理等，为生态环境的可持续发展做出积极贡献。

应对气候变化

落实“双碳”行动

华润燃气碳排放管理目标



华润燃气积极主动地应对气候变化，将“碳达峰”“碳中和”目标纳入发展规划，通过创新技术与能源效率改进，提升风险抵御能力，抓住低碳转型机遇，为行业的可持续发展贡献力量，公司将从 5 方面落实相关措施：

01

推进城市燃气供应与甲烷排放管理。推动天然气在能源市场的广泛应用，优化内部管理，通过提升天然气燃气安全输配信息化水平、加强燃气管网及设施安全建设等措施控制甲烷排放；跟进先进甲烷排放监测技术的学习、研究与应用。

02

向综合能源服务转型，加快绿色能源开发。依托自身燃气市场和用户资源优势，最大限度开发综合能源服务分布式能源、分布式光伏、充电加氢等交通充能加氢站和充电桩等绿色低碳业务；加强能源智能管理平台建设，利用数智化手段节能增效；聚焦零碳园区、氢能、充换电、园区、建筑、交通三大场景三方面重点，为客户做好优质清洁能源服务。

03

建立碳资源管理体系，主动参与碳排放交易。制定完善碳排放管理规划、制度与监督机制；成立碳排放管理委员会统筹低碳发展工作，成立工作领导小组和下属企业碳排放管理与执行机构，建立自上而下的部门协调机制和反馈机制；设立碳资产类账户、建立碳负债类账户、编制碳资产负债表、构建企业碳预算核算体系；建立碳排放数据管理体系和信息平台；加强双碳相关学习培训和宣传工作，提升碳资产等相关人员的技能和管理能力。

04

持续推动节能管理，落实低碳环保理念。修订节能减排相关制度，落实绿色节能办公，增加绿电使用规模。

05

积极研究和储备前沿绿色低碳技术和人才。建立产学研一体机构，从能源智能管理平台开发、加强绿色低碳人才培养、高效节能设备研究，碳捕捉、收集和利用技术等方面与科研院校和相关企业进行深度合作与研发。

项目投产发电后可实现减少
二氧化碳排放量约

4.5万 吨/年

优化产业能源结构，打造绿色低碳园区

案例

襄阳公司致力于区域能源结构优化改革，打造汽车制造绿色低碳示范园区，充分利用工业园区广袤的厂房屋顶及当地优越的自然资源，大力发展屋顶分布式光伏能源，打通发-配-售全环节，真正实现从单一煤炭化石能源转向由天然气、太阳能等多种绿色能源综合的多能源结构，释放区域能源协同潜力。项目投产发电后可实现发电量约 5500 万 kWh/年，减少二氧化碳排放量约 4.5 万吨/年。



年节约标准煤达

326.8 吨

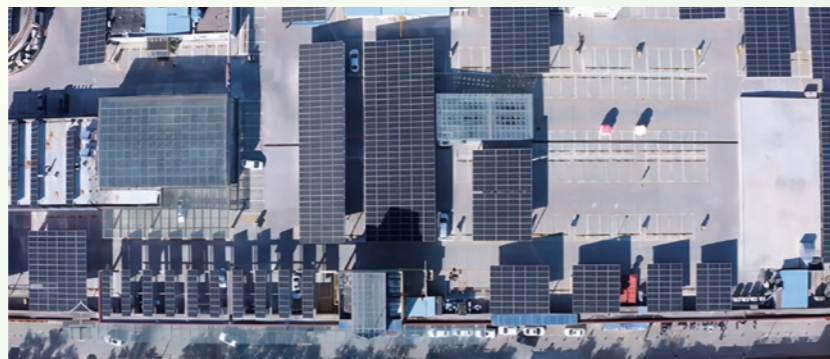
减少二氧化碳排放

872.18 吨

淄博印象汇分布式光伏项目

案例

2023 年，淄博印象汇分布式光伏项目全容量一次并网成功，顺利完成并网发电，实现了淄博区域分布式光伏项目零的突破，同时也为集混凝土敷设、停车位车棚两种装机模式的屋顶车棚光伏项目做出了积极探索。项目屋顶面积约 10315 平方米，装机容量 800kW，采用“自发自用，余电上网”模式运营，年发电 107 万 kWh，消纳比例 100%，年节约标准煤达 326.8 吨、减少二氧化碳排放 872.18 吨，极大减轻合作方的碳排放压力，并降低了用电成本，为企业向零碳发展提供更多的绿色能源解决方案。



推动低碳产业发展

华润燃气围绕“立足城燃、面向终端”的业务总体定位，坚持渠道融合、业务协同、多品创值，聚焦“园区、建筑、交通”3大场景，采用“分布式光伏、分布式能源、交通充电”3种业务路径，为用户提供“综合能源产品、智慧能源管理”两种能源服务，形成综合能源“1332”业务矩阵。同时优化业务管理，成立综合能源投资预审委员会，针对项目进行技术经济专业评审，修订发布《综合能源业务管理制度》等 3 项制度，发布《公共建筑合同能源管理项目解决方案》《充电桩建设和运营导则》《加氢站投资导则》及《加氢站投资分析评价模型》等业务指引，指导成员公司进一步深化业务认识，提高开发效率。

2023 年成效

综合能源业务全年能源销售量
29.4亿 千瓦时

同比增长
58.5%



分布式光伏项目新签约
98 个

新投运
32 个

累计开发
168 个

分布式能源项目新签约
30 个

新投运
34 个

累计开发
173 个

累计投运充电站
232 座

绑定服务车辆
7167 辆

全年售电量
3.1亿 度

立足低碳发展，打造重庆京东方分布式能源项目

案例

重庆渝润能源服务有限公司打造的京东方 B12、B8 项目为全国半导体行业最大的分布式能源项目。B12 项目规划装机 40MW，一期建设装机容量 22.5MW，主要建设 5 台单台 4500kW 燃气内燃发电机组、5 台单台 4165kW 烟气热水型溴化锂机组，通过 B00 模式为京东方 B12 提供空调冷冻水、生活热水、部分电力等能源服务，同时，该项目年平均能源综合利用效率为 78.46%，综合节能率为 26.42%，年发电量约 1 亿度，能有效缓解企业电力供需矛盾、保障电力安全供应；京东方 B8 项目规划发电装机规模 22.5MW，主要建设 5 台 4500kW 燃气内燃发电机组、5 台 4000kW 余热型溴化锂机组及附属相关设施设备，综合能源利用效率提升到 70% 以上，投产后年发电量将超过一亿千瓦时，可有效降低京东方用能成本并保障企业电力需求，可实现节约标煤量 6400.47 吨/年，二氧化碳减排 15745.16 吨/年。

风险与机遇识别

华润燃气持续关注气候风险对公司业务的影响评估，将气候风险全面纳入企业风险管理流程，结合全球碳排放政策趋势等维度，定期审视已有的气候风险库及应对措施，有序应对气候变化影响；同时，我们积极探索新技术、新模式，积极拥抱低碳转型带来的清洁能源发展机遇。

气候变化相关风险		潜在影响	应对措施
实体风险	急性风险	台风 <ul style="list-style-type: none"> 破坏运营管网和设备设施，影响供气稳定性； 可能导致供应链中断，带来业务中断等问题，涉及违约、赔偿及法律责任； 影响员工安全和生产环境，增加员工健康风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 优化管网设计及管材选用，加强设施抗灾能力，提高抗风险等级； 实现多样化供应来源，降低对单一地区的依赖； 制定台风等极端天气应急预案及恢复计划，确保员工安全和生产环境保护。
	慢性风险	海平面上升 <ul style="list-style-type: none"> 沿海地区受到淹没的威胁，影响现有市场格局； 设施受淹可能导致生产中断或资产损失，增加设施维护和保护成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 开展海平面上升风险评估，识别受影响的设施和地区； 制定海平面上升的应对策略，如向高海拔地区转移发展。
		平均温度上升 <ul style="list-style-type: none"> 增加热浪、干旱、火灾等极端天气事件的频率和强度； 高温影响生产效率和劳动力的健康； 导致自然生态系统崩溃和生物多样性丧失； 冬季供气设施的减少，降低燃气需求。 	<ul style="list-style-type: none"> 加强供应链的气候适应能力； 实施应对措施，如设施通风和冷却设备； 开展 / 支持生态恢复项目，减缓全球变暖对生态系统的影响； 探索多元业务模式，如综合能源，以平衡季节性需求变化。

气候变化相关风险	潜在影响	应对措施
转型风险	政策与法规风险 <ul style="list-style-type: none"> 环境信息披露方面的监管要求趋严，导致合规成本增加； 碳交易的价格波动也可能造成企业减排成本投入的增加； 有效管理业务环境表现以确保合规，否则会面临诉讼风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注政策动向，积极参与行业相关政策制定； 投资于清洁技术和能源效率改进以降低碳排放； 与顾问就合规政策、程序进行审查、咨询，及时解决潜在诉讼风险。
	技术风险 <ul style="list-style-type: none"> 加大节能减排技术的开发，会增加人力、资金成本投入； 数字化技术的探索与开发将带来额外资金和人力投入成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 开展绿色低碳技术研究，与科研机构、高校合作； 推动数字化转型，提高生产管理的智能化水平。
	市场风险 <ul style="list-style-type: none"> 市场及下游客户对绿色低碳能源解决方案需求增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 推广包含可再生能源多种清洁能源融合的供能模式。
	商誉风险 <ul style="list-style-type: none"> 未能达成减排承诺，或出现重度排放等负面事件，可能导致企业声誉、品牌形象受损。 	<ul style="list-style-type: none"> 完善自身碳排放管理架构，定期检视减排进程并对外披露。

气候相关机遇	机遇描述
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> 借助低能耗设备、研发节能工艺技术等措施，提高业务运营过程中的能源使用效率，将有效降低运营成本，增强企业竞争力； 拓展清洁能源开发与使用、绿电采购等，有助于降低能源成本。
产品和服务	<ul style="list-style-type: none"> 立足城燃业务，积极布局综合能源服务，探索可再生能源与燃气的整合模式，将有机会提供新的业务增长点。

以人为本 共育一流人才

华润燃气视员工为企业可持续发展的动力和最大的财富，坚持树立包容开放的“大人才观”，靶向定位员工队伍建设，为基层奋斗者提供培训活动、成长空间以及发展机会，把提升员工的幸福感作为履行社会责任的重要途径，助力员工快乐工作、健康生活，让每一位“燃气管”在大有可为的新时代与公司共成长、同进步。

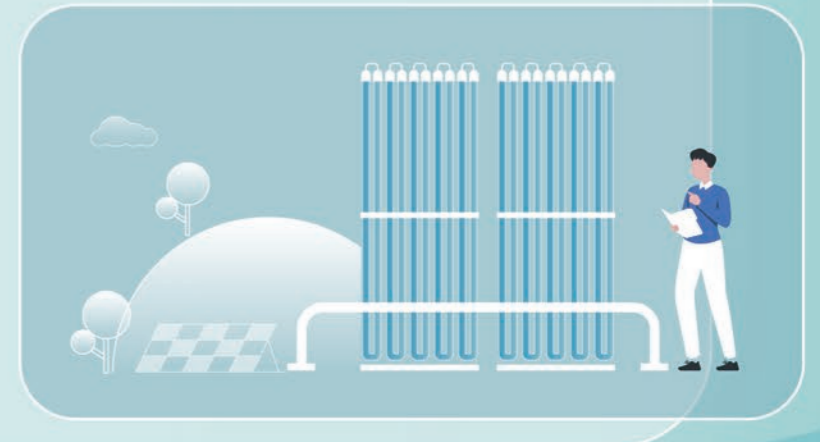


我们与 SDGs



2023 责任绩效

员工总人数	58608人	女性管理者比例	15.66%
员工流失率	1.87%	人均带薪休假天数	11天
人均培训时长	13.2小时	员工培训覆盖率	59.3%

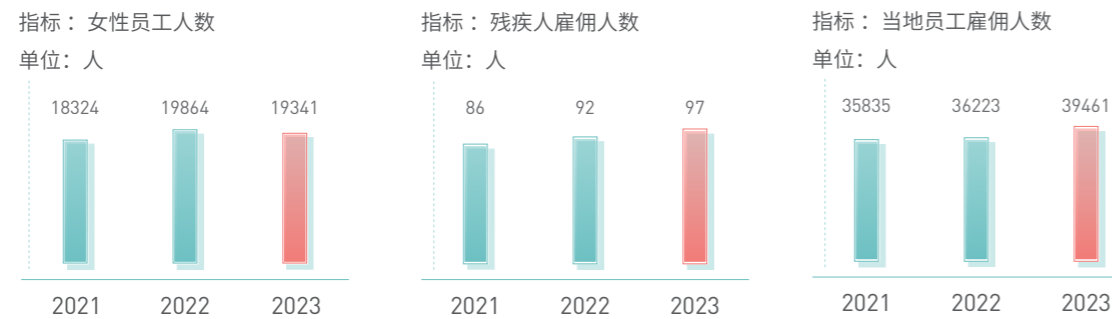


保障 员工权益

坚持依法雇佣

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，与员工通过平等协商签订劳动合同；坚持公平、公正、公开和平等雇佣原则，坚决反对一切就业歧视，确保员工在招聘、培训、晋升、薪酬待遇等方面不受性别、年龄、种族、宗教信仰、身体状况等因素的影响；尊重和保护未成年人权益，在招聘流程、劳动合同签署等环节进行严密的审查和监控，禁止使用童工，禁止强迫劳动；持续强化民主管理，切实保证员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

华润燃气员工结构



优化薪酬福利

薪酬方面

华润燃气秉承“内部公平性、外部竞争性、为岗位付薪、为绩效付薪、为能力付薪”的薪酬理念与原则，优化工资总额决定机制，设置基础性收入与奖励性收入，构建业绩导向的差异化分配体系；对于薪酬水平过低的企业，单独制定收入分配规则，缩小高、低收入群体薪酬水平差距，最大限度激励员工积极性。2023 年，公司推动 6 家区域公司开展薪酬套改系列工作，约 95% 的成员公司按照华润薪酬体系付薪，确保同工同酬。

福利方面

华润燃气完善基础福利保障体系，执行法定节假日带薪休假与带薪年假制度，为员工购买医疗保险、意外伤害保险等商业保险，提供职业健康免费体检、职业健康培训等；印发《华润燃气总部工会福利及财务管理办法》，落实节日福利、生日福利、员工体检、婚丧嫁娶、困难帮扶等福利保障。2023 年，总部工会发放福利项目金额累计约 88 万元。

2023 年

推动开展薪酬套改系列工作的区域公司

6家

2023 年

总部工会发放福利项目金额累计约

88万元

关注职业健康

华润燃气高度关注员工职业健康，注重预防、控制和消除职业健康危害，防治职业病和职业危害；委托专业服务机构定期对生产作业环境进行严格的安全评估与改进，降低潜在职业危害因素，保障员工在岗期间的身心健康；加强劳动防护用品发放与使用监管，确保员工正确佩戴和使用防护设备；组织全员参加年度健康体检，根据体检结果，制定个性化健康改善计划，并跟踪员工健康状况变化，进行必要的干预和治疗建议；依托“润心坊”员工心理关爱平台及“润心大使”全力做好员工心理援助，守护员工身心健康。

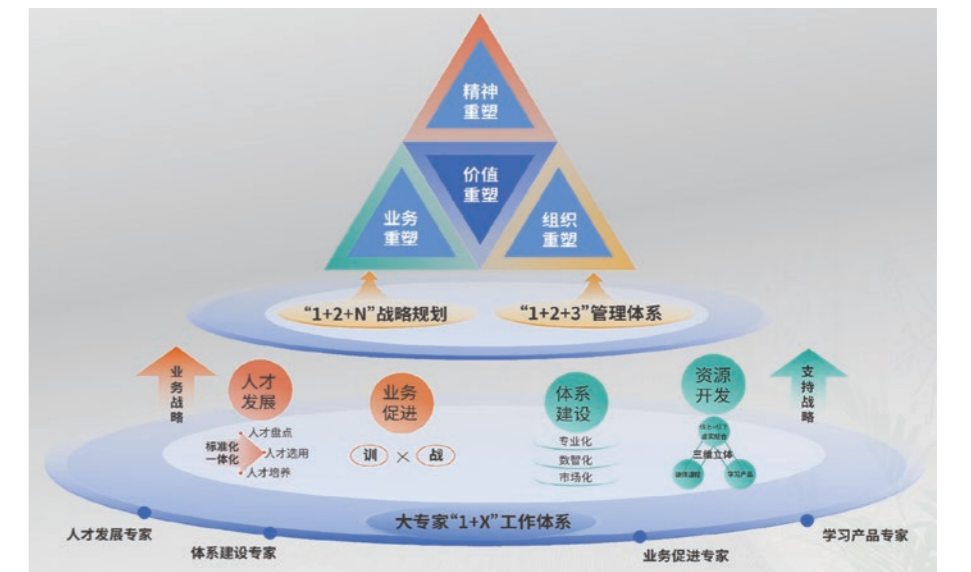


濮阳公司举办职业健康及劳动防护培训会

携手 员工共进

深化培养体系

华润燃气设立学习与创新中心统筹人才培养工作，构建分层分类的人才培养体系，持续优化和推动“3+1”人才（经营管理人才、技能人才、科技人才、香港人才）培养工作落地，帮助员工快速成长；以“润学堂”培训数字化平台为媒介，配套优化“体系建设和资源开发”，打造学创中心“1+X”大专家工作体系，提高团队专业性和问题分析解决能力，促进人才资源充分涌流、高效配置。



“1+X”大专家工作体系

华润燃气开展 T+ 计划，为培训管理者赋能

案例

华润燃气建立和完善全方位、多层次的人才培养机制，为满足各层级培训管理工作，2023 年 2 月，华润燃气开展 T+ 计划——华润燃气培训管理者赋能提升项目，通过培养一批具备高效培训管理能力的专业人才，助力“1+X”人才选拔，项目期间累计输出培训体系优化建设课题 5 个，提交并落地 43 份项目设计方案。在此过程中，华润燃气紧密结合各类培训项目的实际应用场景，联动“1+X”团队共同组织实施涵盖广泛、务实高效的培训项目，推动大专家工作体系的搭建与高效运营，进一步提升公司培训资源的整合与利用效率，为人才战略的落地执行奠定了坚实基础。

有目标 TARGET

燃气学创中心“十四五”战略
——构建学习型组织

明职责 RESPONSIBILITY

培训经理：培训规划、制度管理、学习资源建设、项目设计及交付等（本次培养对象）
培训总监：组织发展 / 战略解码 / 难题解决等

懂知识 KNOWLEDGE

企业文化、燃气行业知识、培训前沿知识、培训基础理论知识

会技能 SKILL

培训运作管理（需求调研、计划制定、组织实施、总结评估等）
培训制度管理（人才培养、讲师管理、学员管理等）
培训资源管理（课程、讲师、信息化系统等）



华润燃气未来之星训练营华南六管（燃气营）在华润集团优秀营地评选中获得“金太阳花”奖



福州公司通过“老带新”“传帮带”方式促进新员工成长



华润燃气员工获“燃气杯”第五届全国燃气行业职业技能竞赛管网运行工第一名

健全发展通道

华润燃气围绕“3+1”人才发展战略，建立以管理、专业、技能三大序列为主的人才发展“三通道”，充分挖掘和培养人才潜力，拓宽员工职业发展路径，实现人才储备的多元化和梯次化；完善 MPSN 四大人才培养序列，科学匹配学习资源，推动员工职业发展与企业发展相统一、职业发展与薪酬待遇相统一。

华润燃气 MPSN 四大人才培养序列

M 序列

M

根据《华润燃气管理序列人才培养方案 M2.0》，华润燃气学习与创新中心为各区域管理者匹配“润学堂”在线学习地图并通过学分制度进行学习管理，课程内容按照培训需求调研及经理人素质项数据分析，引进 55 门共计 60.5 课时优质外部课程，选择 24 门 27.9 课时内部课程，按需为管理序列各层级人员精准匹配，提升管理序列人才综合能力。

N 序列

N

持续实施以“GAS DREAM”新人素质模型为核心，以蓝焰人才发展学习地图为路径的“新人三年培养计划”，使新员工快速实现从“校园人-社会人-燃气人”的转变；创新探索实施“研-学-赛-创”一体化教学模式，通过“产业调研”——“专业知识学习”——“行动学习大赛”——“主题创品活动”四大环节，形成经验学习闭环。

S 序列

S

推动完成 12 家职业技能等级认定中心取得认定资质；全面完成五级工至技师等级职业技能等级认定试点工作，认定达 900 余人次；完成 164 门职业技能等级认定实操教学视频资源开发建设工作；首次组队参加全国职业技能大赛，取得个人赛 1 金 4 银 3 铜及团队金奖优异成绩。

P 序列

P

开展“燃气管家”专项课程开发与推广项目，分为课程学习、理论及实操考试、资格认证三个阶段，各项达标的学员将会颁布“燃气管家”认证证书；开展综合服务新动能训练营，旨在培养一批能够深度洞察客户需求的综合服务条线骨干精英；组织燃气行业大咖分享（科技人才），融合高校专家、企业骨干和科研院所研究人员等资源，利用“润学堂”线上直播平台，形成系统化的科技人才培养课程体系。



一线岗位技能抽查考核



“燃气管家”专项课程开发赋能工作坊

聚焦 员工关怀

帮扶困难员工

华润燃气不断丰富员工关怀体系，持续援助帮扶困难员工，对遭遇重大疾病、意外伤害或家庭变故的员工提供心理疏导、情绪支持和经济帮助，协助员工尽快走出困境，恢复生活和工作的信心。2023 年，公司开展 2460 余次员工日常生病住院关怀慰问、大病帮扶慰问、困难职工慰问、婚丧嫁娶慰问等工作。

关爱女性员工

华润燃气积极维护女职工权益，改善女职工劳动安全卫生条件；优化完善女性员工福利政策，强化女性员工生育假、哺乳假等特殊假期政策以及相关支持服务；开展主题活动，包括女性主题讲座、女性职业技能培训、女性心理辅导等，关注女性员工身心健康。

2023 年
公司开展员工慰问工作
2460 余次



象山公司开展“赴春天之约，绽巾帼芳华”主题活动

开展丰富活动

华润燃气定期为员工提供丰富多彩的文化生活，包括职工趣味运动会、节日主题活动以及员工退休欢送会等，鼓励员工积极参与体育锻炼，缓解工作压力，保持良好的身心状态，在让员工感受到企业温暖与归属感的同时提高员工的工作满意度和对企业的忠诚度，共同推动公司朝着更高远的目标迈进。2023 年，华润燃气对下属公司开展组织氛围测评，参与组织氛围评价的员工占比 39%，平均得分达 87.66 分，41% 的公司组织氛围较上一年得到提升。



沧州公司举办首届职工趣味运动会



西安公司开展“润爱于诗粽情端午”包粽子活动



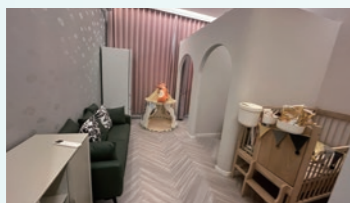
大连公司开展员工体育活动



济南公司开展第四届“健康杯”职工篮球赛

搭建女职工温馨驿站，呵护绽放中的“她”力量

案例



2023 年，郑州公司在润生活职工之家倾力打造设施完备、温馨舒适的女职工休息哺乳室，以人性化关怀为核心，配备沙发、婴儿床、饮水机、冰箱等必备用品，为哺乳期女职工提供私密、干净、舒适、安全的休息场所，让孕期、哺乳期及广大女职工获得尊重感、幸福感和归属感，让她们在职场拼搏的同时，享受到家一般的温馨与呵护。

稳链强链 共聚一流合力

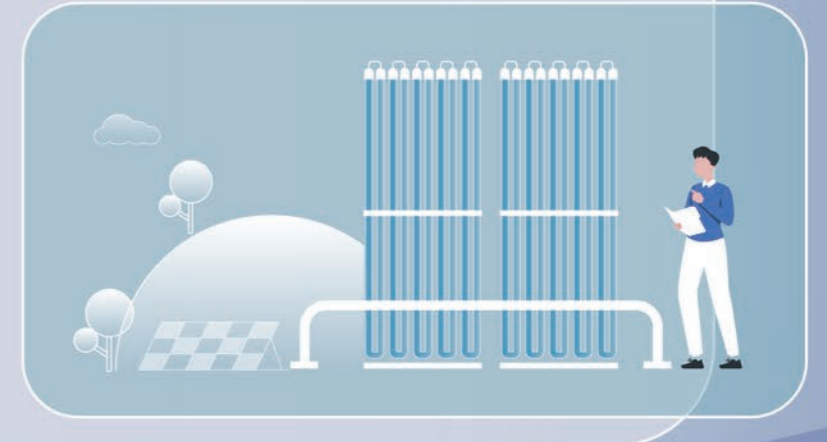
华润燃气的发展离不开合作伙伴的支持，我们始终坚持与各方伙伴建立互惠合作关系，不断拓展战略合作版图，积极推动行业间的交流互动，打造互利共赢的产业生态圈；构建阳光、高效的负责任采购机制，共建负责任供应链，协同产业伙伴共同发展，携手并进，共铸新的梦想篇章。

我们与 SDGs



2023 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 100%	



深化 战略合作

推动政府合作

华润燃气致力于构建良好的政企关系，积极推动交流访问与深层次战略合作，参与地区经济社会建设，助力国家区域发展战略。坚持“用重兵、全方位、大扫荡、只争朝夕”的投资策略，在集团和公司领导的大力推动下，华润燃气规模化整合工作成效显著，昆明煤气整合、厦门华润增持、河南平台公司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。

阳泉公司与阳泉市郊区人民政府签订战略合作协议

案例

2024年1月4日，阳泉公司助推郊区耐火材料专业镇提质升级战略合作签约仪式在阳泉市郊区政府举行，本次签订的合作协议涉及阳泉市郊区耐火材料专业镇建设的多个领域，包括节能改造、气价优惠、双气源管道供应，集中式蒸汽供应站、热源站以及蒸汽、供热管网、LNG等项目，为双方深入开展合作、谋求更大发展奠定了坚实基础。



辽源公司与辽源市政府共同推动绿色高质量发展

案例

实现碳达峰碳中和，对推进中国式现代化、实现高质量发展、全面建设社会主义现代化强国具有重要意义。辽源公司在双碳背景下切实履行政治责任、经济责任和社会责任，于2023年11月，陪同辽源市政府代表团在华润燃气深圳总部现场成功签约《辽源市经济开发区零碳园区合同》，包含开发区蒸汽和屋顶光伏项目综合开发，降低蒸汽和电力使用成本，助力辽源市低碳零碳产业发展。



加强企业合作

华润燃气坚持“资源共享、优势互补、互利共赢”的发展理念，持续深化与其他企业的互动与协作，建立战略合作关系，创新经营合作模式，不断孕育并构建全新的企业合作形态。

华润燃气与中国石油签署战略合作框架协议及天然气中长期购销合同

案例

2023年8月28日，华润燃气与中国石油天然气销售公司在香港签署了战略合作框架协议及天然气中长期购销合同，根据协议及合同内容，双方秉承优势互补、合作共赢、共同发展的原则，共同约定构筑起天然气产业链上下游的战略合作关系。中国石油向华润燃气提供长期稳定天然气资源，华润燃气充分发挥其在天然气运营和销售方面的优势，确保资源的高效利用和终端市场的稳定供应。双方将充分利用各自优势，积极探索天然气基础设施建设、综合能源、综合服务、碳资产管理、储能及新能源等前沿领域的创新合作模式，进一步推动双方在能源领域的深化合作与快速发展。



华润燃气与华为数字能源签署战略合作框架协议

案例

2023年12月5日，华润燃气与华为数字能源技术有限公司在深圳签署战略合作协议。本次战略合作基于双方在综合能源和新能源汽车充电基础设施方向上的资源协同性和优势互补性，旨在深度融合华润燃气丰富的产业资源与华为数字能源强大的研发和综合技术能力，将新一代电力电子技术、数字信息技术与综合能源、新能源汽车充电基础设施行业深度融合，共同推动构建新型能源体系下车网互动、交能融合的城市高质量充电基础设施网络，探索园区综合能源光储充融合发展创新思路。



开展产学研合作

华润燃气以燃气业务为核心，积极开发并充分利用自身优势资源，携手国内顶尖高校及科研机构的力量，通过华润科学技术研究院、华润-清华联合研究院以及华润碳中和研究院等平台，开展高层次、综合性、前沿性、开放式的产学研一体化合作，构建高质量燃气产业新生态。通过明确创新需求、共享创新资源，华润燃气已与国内十多家著名高校及科研院所建立起深度合作关系，共同搭建高能级科研创新平台，积极参与国家重点专项课题的攻关，深入推进各种创新合作和课题研究，实现协同发展，为华润燃气战略转型创新及技术研发、孵化和项目产业化提供重要支撑。

重视媒体沟通

华润燃气深知媒体沟通在塑造品牌形象、传递企业文化和推动业务发展方面的重要性，一直将媒体沟通作为企业发展的重要组成部分，积极拓展宣传网络，促进公司与公众之间的互信和互动，探索和建立多元化的沟通途径与方式，不断增强公众对公司的认知度和好感度，进一步提升品牌影响力。

华润燃气搭建高能级科研平台

案例

2023 年，华润燃气联合同济大学等多家单位成功申报住房和城乡建设部燃气工程技术创新中心，承揽国家和企业的技术课题，针对行业痛点，优选解决方案，自主创新解决难题，为行业发展出谋划策。聚焦燃气输配系统安全关键技术（轨交杂散电流监测与防护、老旧管道评估与改造方法、城市安全生命线）、工业用户节能减碳技术及低碳高效供暖技术的研发与推广，探索天然气掺氢、产业链中下游甲烷排放的监测与评估技术，对践行新发展理念、优化产业结构、构建绿色能源体系和保障民生福祉具有深远意义。



华润燃气攻关国家重点研发“氢进万家”课题

案例

2023 年，华润燃气参与由国家燃料电池技术创新中心牵头的国家重点研发计划“氢能技术”重点专项“氢进万家”科技示范工程，该项目联合 15 家国内领先的氢能产业链企业、高等教育机构及科研单位共同实施。其中华润燃气承担纯氢管道输送及掺氢示范应用研究的任务，实现“产-学-研-用”深度融合，努力构建城燃行业在天然气管道掺氢输配领域的技术体系。



联合 **15** 家国内领先的氢能产业链企业、高等教育机构及科研单位共同实施“氢进万家”科技示范工程

淮北公司积极树立良好品牌形象

案例

2023 年，淮北公司加强新闻宣传工作，全年打造“岗位系列”“安全系列”“气价系列”“保供系列”等作品。全年发布稿件 499 篇次，其中市级媒体 83 篇、省级媒体 7 篇、人民网 1 篇、中央广播电台中国之声 1 篇。同时组织开展“大手拉小手 从小家到大家”社会开放日活动和小记者走进淮北华润燃气等活动，通过各种形式将公司品牌形象传到千家万户。

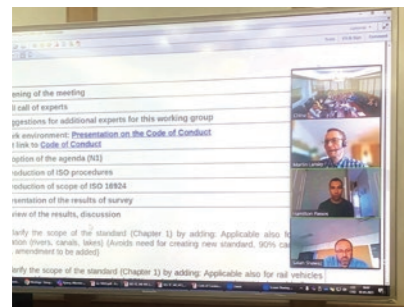


无锡日报推出专版——无锡华润燃气全力筑牢护航高质量发展的安全基石

助力行业繁荣

制定行业规范与标准

2023 年，华润燃气积极参与国际、国家、行业团体标准的制定与修订工作，有力推动行业内的创新活力，促进自身与行业的共同进步和发展。参加国际标准《天然气加气站—液化天然气汽车加气》(ISO16924) 修编工作，以及国家标准《燃气设施运行维抢修》(CJJ51 升级国标) 以及团体标准《泄漏检测设备指南》，中燃协团体标准《城镇燃气加臭技术要求》《基于窄带物联网 (NB-IoT) 技术的管道燃气智能自闭阀》《城镇燃气无人值守场站技术要求 第 1 部分：建设》《城镇燃气无人值守场站技术要求 第 2 部分：运行维护》的编制工作。深耕船舶加注业务，2023 年作为主编单位参与两项标准制定，填补国内空白，为国内船舶加注业务提供了规范、标准化的参考案例。



华润燃气参加 ISO16924 国际标准修编会议



华润燃气参与中国城市燃气协会团体标准《城镇燃气无人值守场站技术要求》编制工作

参与行业交流

华润燃气积极参与国内外技术交流，广泛开展学术交流合作，主动投身于各类大型专业研讨会及展览活动，积极推广行业领先技术与先进理念，努力营造行业良好发展生态。

华润燃气参与中国燃气运营与安全研讨会（第十二届）暨中国土木工程学会燃气分会 2023 年学术年会

案例

2023 年 3 月 29 日 -31 日，华润燃气参与国内燃气行业最具权威性、规模最大、规格最高的盛会——中国燃气运营与安全研讨会。华润燃气应邀在主场作了“燃气管网智慧化建设及思考”主题演讲，从场站完整性管理、管网数字化重建及数据治理三个方面提出了智慧化建设的探索及思考，得到与会人员的高度认可。会议同时对“秦川杯”优秀论文进行现场颁奖，华润燃气共被选录论文 13 篇，其中《城镇燃气高压管线在线智能感知设备应用现状与展望》《超深基坑燃气管道迁改案例探讨》2 篇论文喜获三等奖。



共创责任供应链

坚持阳光采购

华润燃气坚持“阳光采购”原则，签订诚信合规宣言，宣导诚信合规文化，在供应商入围和采购合作过程中，要求所有参与供应商实地评估的专家必须 100% 签署《物资考察阳光宣言》，并将诚信合规条款无缝融入到集中联合采购框架协议与具体采购合同中。此外，公司还开通工程物资诚信跟踪邮箱，以强化日常监管工作。

健全管理机制

华润燃气不断优化供应商选用流程，完善“公告报名、资格预审、现场考察、综合评审、结果公示”的多阶段供应商评审选用机制，并将供应商的征信状况、生产能力、过往业绩、社会责任等要素全面纳入评估范畴；要求供应商需具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，按时足额缴纳各项税收和社会保障资金，并确保不在“国家企业信用信息公示系统”中被列入“严重违法失信企业名单信息”和“经营异常名录信息”中，供应商及其法定代表人、总经理、排名前 5 的股东均须确保不在“信用中国网站”的“严重失信主体名单”“经营异常名录信息”“失信被执行人”等黑名单中。

强化审核评估

华润燃气不定期组织对供应商的飞行检查，对产品采取独立第三方检测机制，并组织旗下各成员企业对供应商开展年度综合评价，针对供应商在质量、售后服务等方面的表现，及时反馈评价结果及改善建议，推动供应商持续改进产品质量与服务水平；注重考察供应商的环保管理，设定职业健康安全管理体系的评分项，积极引导供应商提供绿色低碳产品；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。2023 年共审核供应商资料 159 家，现场考察 115 家。

昆明公司开展 2023 年物资采购合作供应商评价

案例

2024 年 1 月 12 日，昆明公司遵循公平公正原则、依据不同评价维度，组织区域专业技术部门、各成员、分子公司相关人员开展 2023 年物资采购合作供应商评价工作，对 70 家供应商进行梳理、计分、评价工作，促进供应商产品质量的稳定和提高。

保障供应商权益

华润燃气坚守诚信原则，倡导契约精神，尤为重视保护供应商的合法权益。公司构建公开透明且高效的沟通机制，鼓励合作供应商对华润燃气下属各企业进行监督，并为供应商提供了反映华润燃气各成员公司付款行为和履约状况的反馈渠道，华润燃气总部也积极开展督导工作，确保各成员企业能够及时履行付款义务。

心系民生 共享一流事业

华润燃气心怀“国之大者”，做好“民生小事”。我们积极响应并主动融入国家区域协调发展战略，构建区域协调发展新格局，着力推动乡村振兴战略落实落地，持续巩固帮扶地区脱贫攻坚成果。在推动自身发展的同时，与时代同频，践行社会责任，深耕公益事业，助力社区和谐发展，描绘美丽乡村新画卷，构建社会和谐新图景。

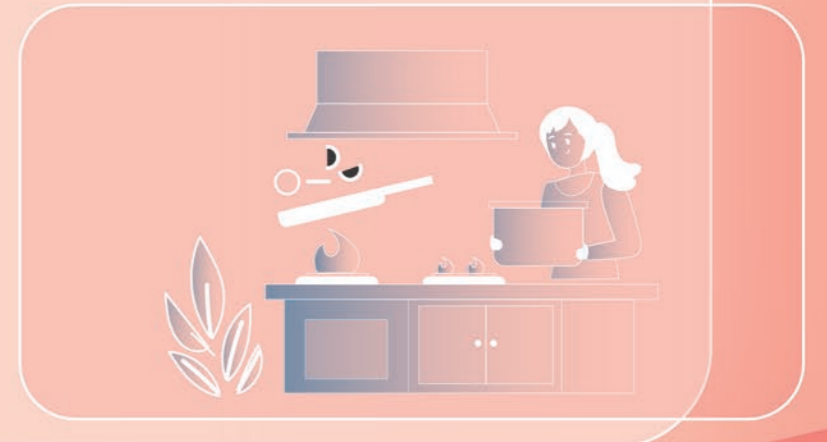
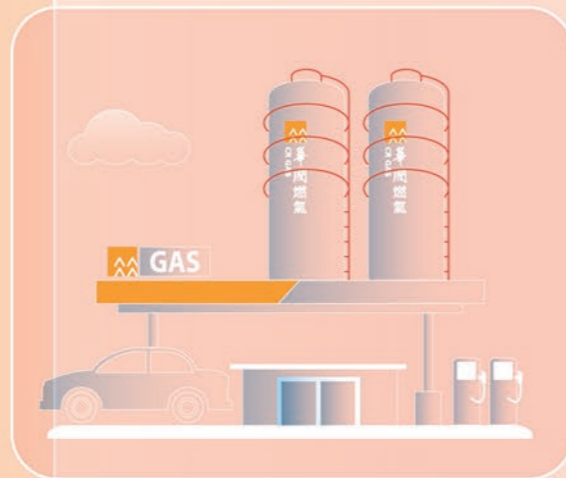
我们与 SDGs



2023 责任绩效

社会捐赠总额
370.61万 港元

参与志愿活动员工
79037 人次



助力 区域建设

深耕粤港澳大湾区

华润燃气积极响应粤港澳大湾区建设，不断加大投资力度，持续拓展业务布局，充分发挥自身主业优势，促进三地燃气基础设施互联互通，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 2023 年底，华润燃气在广东省 15 个地级市累计投资实体经营企业共计 31 个，共设立江门、中山、惠州 3 个区域公司，下辖总计 9 个项目公司，并根据增值业务、国际能源贸易、科技创新及智慧燃气业务发展需要，分别设立华润燃气产业发展公司、华润燃气能源发展公司、润智科技公司三个平台公司。

截至 2023 年底

华润燃气在广东省累计投资
实体经营企业

31^个

成都设计公司总体设计的澳门天然气主管网实现全域贯通

案例

2023 年 5 月 19 日，由设计研究中心成都设计公司总体设计的澳门天然气主管网项目举行氹仔至澳门半岛天然气过海管道通气仪式，标志着澳门天然气主管网全域贯通，结束了澳门完全使用瓶组 LPG 供应的历史，实现管网“全域一体化”，形成了粤澳天然气管网三通道互联互通的供气格局。



京津冀协同发展

华润燃气围绕京津冀协同发展国家战略，拓展在天津、河北等地的业务布局，扩大服务范围，进一步加强京津冀能源协同，持续提升保供能力。截至 2023 年 12 月底，华润燃气在河北省设有 4 家区域公司，共计 11 家成员企业，并在天津市设有津能华润燃气公司。现有用户总数约 680 万户，年销气量约 55 亿立方米，资产总额为 200 亿元，2023 年实现营业收入 153 亿元，已然成为京津冀区域经营规模最大的城市燃气集团之一。

截至 2023 年底

京津冀地区用户数

680 万户

年销气量

55 亿立方米

布局长三角区域一体化

华润燃气积极推动长江三角洲区域一体化发展，积极落实集团长三角一体化各项工作部署，配合组织承办长三角一体化区域工作组会议，不断完善在长三角地区的投资布局，构建城市燃气重点项目库，持续加强与各级政府的沟通交流，全力推动落实集团与相关省市签订的战略协议，在气源项目、城燃投资、综合能源三个方面，气、电、光、氢、热等领域均取得卓越成效，成功推动合肥燃气、太仓燃气、台州燃气、昆山燃气市场整合、江苏甬金分布式光伏等多个重大项目，做大做强能源产业，打造央地合作典范，促进企业发展共赢。

打造甬金 20MW 分布式光伏项目

案例

江苏甬金金属科技有限公司是中国制造企业 500 强的精密不锈钢制造商，厂区占地面积大。南通公司充分利用厂内约 17 万平方米的屋顶空间，建设装机规模 20MW 的分布式光伏系统。这是目前华润燃气规模最大的分布式光伏项目，预计年发电量 2066 万 kWh，不仅满足了企业自身的电力需求，还通过余电上网实现能源的再利用。2024 年 2 月 9 日该项目成功并网运行，预计每年将减少约 1.7 万吨的二氧化碳排放，持续为当地创造出更大的经济价值和环境价值。



持续推进成渝双城经济圈建设

华润燃气深刻认识到推动成渝地区双城经济圈建设的重大意义，立足川渝两地，继续加大投资力度，正式并表重庆燃气集团，全面融入华润管控体系和价值文化体系，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，立足“1+2+N”业务战略，全力拓展城燃项目、延伸产业链、大力推广清洁能源，切实提升服务国家工作大局的能力。

投身 公益慈善

华润燃气积极倡导并践行助人为乐的志愿者精神，持续开展对外捐赠计划及公益志愿服务，鼓励下属区域公司、成员公司积极参与公益助学、爱心捐赠等活动，以实际行动彰显企业担当，促进企业与社会的良性互动。2023 年，华润燃气社会捐款总额 370.61 万港元，员工参与志愿活动 79037 人次。



邓州公司成功加入邓州编外雷锋团



南宁公司开展“联建共护苗，慰问暖童心”支部联建主题党日活动

2023 年

华润燃气社会捐款总额

370.61万港元

员工参与志愿活动

79037 人次



拓展阅读：
两封感谢信背后的
央企担当

华润燃气参与甘肃省临夏回族自治州积石山县抗震救灾工作

案例



2023 年 12 月 18 日，甘肃省临夏回族自治州积石山县发生 6.2 级地震，地震发生后，华润燃气立即启动应急预案，统筹安排震后隐患排查工作，组织党员干部及润燃先锋队，对场站、LNG 液化工厂、燃气管线、跨桥管线、河流穿越点等重点部位进行排查，确保各项设施运作正常。



倾心 回馈社区

助力稳岗就业

华润燃气充分发扬央企的社会责任与使命担当，坚决贯彻落实国家关于“稳就业”“保就业”的决策部署，采取线上线下相结合的招聘策略，拓展线上宣传渠道，突破地理局限，开展“燃点青春，梦启未来”特色校招项目，加大招才引智力度；积极响应本地化就业的号召，在各地区子公司和项目地优先考虑录用本地人才，以实际行动缓和当地就业压力。2023 年本地化用工比例达 67.33%。

促进乡村振兴

华润燃气积极响应国家乡村振兴战略，全力以赴支持并推动定点帮扶和对口支援的县乡村发展，为巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴贡献力量。

乡村振兴显担当 河山旧貌换新颜

案例

2021 年至 2023 年，吉安公司在县委县政府统筹安排下开展桐坪镇河山村帮扶工作。吉安公司及时帮助“三类”监测对象化解返贫致贫风险，扎实推进就业帮扶和基础设施建设保障帮扶，每年落实帮扶资金 1 万元，共计帮扶 3 万元。通过 3 年来的乡村振兴定点帮扶，河山村村容村貌发生了巨大变化。吉安公司也得到了村民们的交口称誉，获得了县委县政府的肯定与表扬。



驻村工作队与村干部一起在河山村开展环境卫生整治

长治公司积极投身乡村振兴

案例

长治公司自 2020 年就开始派驻工作队到贫困村进行定点帮扶，至今已经 4 个年头。2023 年，公司采取多种形式，助力乡村振兴。强化动态管理，防止规模返贫，帮助脱贫家庭享受“雨露计划”资助 2 人，协助农户申报小额贷款 9 户，共 45 万元；开展以购代捐、消费帮扶活动，帮助帮扶村农户花椒销售 2.14 万元，带动 20 户重点户增收，每户增收 1 千余元；推进产业帮扶，结合庭院经济发展手工布鞋加工，花椒制油厂主体建设完成，花椒文化展厅初具规模；改善帮扶村基础设施，截至 2023 年底，共完成农村旱厕 115 户，利用市公司帮扶租金 2 万元修建村级文化广场。驻村工作队荣获“2023 年优秀帮扶单位”称号，连续 4 年获得平顺县“红旗党支部”荣誉称号。



达州公司为结对帮扶猫坪村解决饮水难题

可持续发展管理

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。

职能部室	社会责任治理职能
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、公司对社会责任的重大决议； 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； 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； 指导、推进各单位社会责任工作；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； 定期跟进社会责任工作情况。
战略投资部	协助制定公司战略规划及商业计划、推动公司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、推动公司转型升级等专项工作。
人力资源部	主管员工责任建设议题，落实员工基本权益保护、职业发展、成长与培训等专项工作。
财务部	负责落实股东及债权人权益保护、资金安全、依法纳税等专项工作。
审计部	负责效能监察、风险管控，内控体系建设，对社会责任融入公司制度的合规性、有效性、适当性进行评价。

职能部室	社会责任治理职能
监察部	负责协助开展党风廉政建设和反腐败工作，对涉及违纪违法问题开展严肃追责问责。
综合服务部	负责客户服务、客户权益保障、综合服务管理、品牌推广、社区共建等专项工作。
营运部	负责工程管理、责任采购、供应商管理、技术创新。
法律合规部	负责依法合规建设，对公司治理、守法合规、公平运营、权益保护提供专业指导。
智能与数字化部	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。
安全管理部	主管安全、绿色、可持续等责任议题，负责公司安全生产和职业健康、节能减排、ESG、生态环境保护、“双碳”目标等专项工作。
群众工作部	负责员工活动、员工关系、员工关爱、党群关系、舆情管理等专项工作。
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。
市场部	负责气源规划、采购、调度、市场发展。
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。

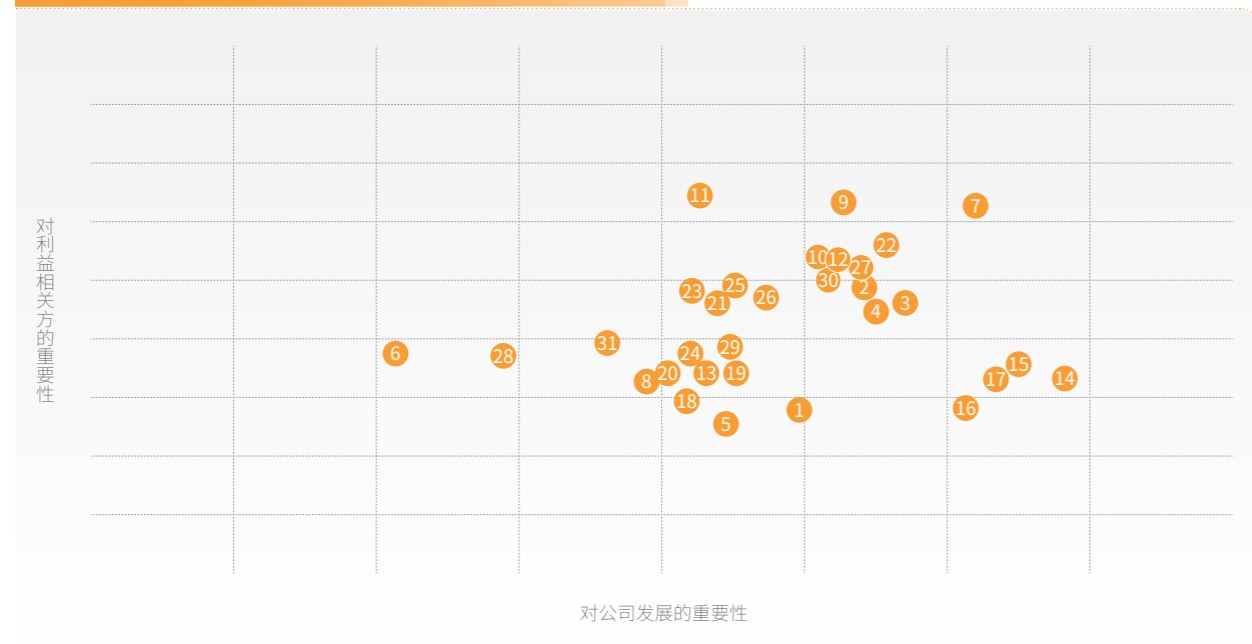
议题分析

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。2023 年，公司识别了 6 个责任领域，共 31 项重要性议题。

- **政策趋势分析：**紧跟国家宏观政策要求，深入研究国家及各省市的政策和法规，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)》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2——《环境、社会及管治报告指引》、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》《华润集团“1+N”社会责任指标体系管理手册》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。

- | | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 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 | <ul style="list-style-type: none"> ● 客户责任 7. 安全稳定供气 8. 创新与智慧化 9. 严控产品质量 10. 精准化客户服务 11. 维护客户权益 12. 保护客户隐私 13. 反不正当竞争 | <ul style="list-style-type: none"> ● 员工责任 14. 保障员工权益 15. 守护职业健康 16. 助力员工成长 17. 关心关爱员工 | <ul style="list-style-type: none"> ● 伙伴责任 18. 加强战略合作 19. 推动行业发展 20. 打造责任供应链 | <ul style="list-style-type: none"> ● 环境责任 21. 重视环境管理 22. 节约能源资源 23. 减少污染物排放 24. 助力低碳发展 25. 践行绿色办公 26. 提供清洁能源 | <ul style="list-style-type: none"> ● 公共责任 27. 保障能源安全 28. 助力乡村振兴 29. 服务区域发展 30. 全力抢险救灾 31. 开展公益活动 |
|---|---|---|--|--|---|

华润燃气 2023 年可持续发展报告实质性议题矩阵图



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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依法合规经营 ● 安全稳定供气 ● 绿色低碳发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障股东权益 ● 公司持续盈利 ● 资金使用规范 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障用户权益 ● 提供满意服务 ● 便捷缴费 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 合法权益保护 ● 畅通职业发展通道 ● 职业健康安全保护 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障供应商权益 ● 加强供应商管理 ● 带动供应商成长 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 贡献清洁能源 ● 减少温室气体排放 ● 资源循环利用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 扶弱助困 ● 捐资助学 ● 志愿服务 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

积极组织和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

- 规范公司治理
- 合规信息披露
- 筑牢反腐防线

员工责任

- 依法平等雇佣
- 职业健康管理
- 畅通发展通道
- 平衡工作生活

客户责任

- 客户权益保护
- 确保资费透明
- 保障用气安全
- 建设智慧燃气

伙伴责任

- 诚信阳光经营
- 战略共享机制
- 助力行业发展
- 落实责任采购

公共责任

- 响应国家政策
- 服务民生发展
- 发展公益事业
- 强化安全生产

环境责任

- 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 2022 年可持续发展报告》连续第二年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“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单位列第 16 位



华润燃气入选“央企 ESG · 先锋 100 指数”位列第 21 位



华润燃气获评“责任犇牌奖——责任品牌奖”

未来展望

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，也是建设世界一流企业的深化提升之年。回首极不平凡的 2023 年，我们同心协力、共赴挑战，以无限忠诚践行使命担当；眺望未来，我们用平凡铸就非凡，与各利益相关方一起用实干创造美好，让每一个坚实的脚步都镌刻在建设世界一流能源服务企业中国样板的道路上。

我们将继续打造系统完备、衔接匹配、执行有效的制度体系和边界清晰、协同共进、制衡有效的治理机制，深入推进精细化管理、强化内控体系建设，提升风险管理能力，确保企业运营合法合规；统筹发展和安全，不断提升管控治理水平，筑牢生产安全防线；推进数字化、智能化转型升级，打造智慧燃气服务体系，更好地实现燃气设施远程监控、智能预警、精准调度，确保燃气供应安全稳定；坚定绿色低碳发展方向，坚持以多元快速促进可再生能源规模化发展，助力构建清洁低碳、安全高效的能源体系；秉持以人为本的理念，建立健全人才培养、激励和发展机制，为员工提供广阔的发展空间；持续关注并积极回应社会关切，积极参与区域发展、社区共建、乡村振兴、应急救援等事业，致力于构建和谐共生、普惠共享的社会责任新生态。

又踏层峰辟新天，更扬云帆立潮头。华润燃气将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以华润集团“1246”模式为引领，以更高远的视野、更坚定的决心和更切实的行动，努力成为绿色低碳转型的引领者、智慧能源服务的创新者、社会责任的践行者，为全面建设社会主义现代化国家、全面推进中华民族伟大复兴作出新的更大贡献！

附录

关键绩效表

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济责任				
资产总额	亿港元	1061.36	1120.52	1378.71
净资产	亿港元	540.38	525.40	633.84
总资产报酬率	%	11.49	8.22	7.75
营业收入	亿港元	781.75	943.38	1012.72
营业成本	亿港元	598.8	762.56	828.2
利润总额	亿港元	111.84	86.16	89.09
营业利润	亿港元	111.30	85.75	88.36
净利润	亿港元	84.40	63.09	70.59
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	63.95	47.33	52.24
股东应占净利润	亿港元	63.95	47.33	52.24
经营性净现金流	亿港元	83.90	43.51	101.57
成本费用利润率	%	15.68	9.64	9.15
国有资产保值增值率	%	115.42	103.69	105.9
资产负债率	%	49.08	53.11	54.03
每股收益	港元	2.82	2.09	2.3
利税总额	亿港元	150.19	119.92	123.44
纳税总额	亿港元	38.35	33.76	34.36
燃气用户数量	万户	4587	5437	5778
固定资产总投资 ¹	亿港元	56.83	62.39	51.49
年度销气量	亿立方米	340.80	358.9	387.8
经济合同履约率	%	100	100	100

1. 调整统计口径后，按照年报“购置物业、厂房及设备的付款”披露该项指标。

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
经济责任				
经济合同审核率	%	100	100	100
行业排名（普氏能源资讯全球排名）	位次	98	112	-
市场占有率	%	9.2	9.8	9.8
新品销售额	亿元	4.00	4.12	6.56
研发投入	亿元	2.02	2.34	2.83
科技人才数	人	-	-	143
新增专利数	个	114	75	77
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	1
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	78200	76400	104298
社会责任				
安全培训投入	万元	2328	2857	3462
安全培训总时长	小时	740816	726935	772641
安全培训参与人次	人次	338874	357763	372758
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	4278	4508	4817
安全应急演练参与人次	人次	43845	45197	50935
安全生产投入	万元	70645	81330	91177
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

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
社会责任				
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
因工伤损失工作日数	天	0	0	0
专职安全管理人员数量	人	937	1553	1627
安全管理人员持证人数	人	3513	4456	4766
注册安全工程师人数	人	1003	1057	1089
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	159
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0
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	0
责任采购比率	%	91.47	90	100
负面舆情下降比率	%	—	31.7	77.8
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
有责投诉解决率	%	100	100	100
客户满意度	分	91	95.66	96.43
员工总人数	人	52354	56114	58608
男性员工人数	人	34030	36250	39267
女性员工人数	人	18324	19864	19341
新增就业人数	人	2051	2551	3962
全职员工人数	人	51928	55670	58103
兼职员工人数	人	426	444	505
研究生及以上员工人数	人	1181	1314	1878
本科员工人数	人	16079	17495	22435
大专员工人数	人	14736	16380	18577
高中及以下员工人数	人	20358	20925	15718
30 岁以下员工人数	人	8792	8160	7468

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
社会责任				
30-50 岁员工人数	人	35072	37101	39520
50 岁以上员工人数	人	8490	10853	11620
女性管理者比例	%	23.19	24.59	15.66
残疾人雇佣人数	人	86	92	97
少数民族员工人数	人	1634	1601	1672
当地员工雇佣人数	人	35835	36223	39461
本地化雇佣比例	%	68.45	64.55	67.33
员工流失率	%	2.71	2.58	1.87
男性员工流失率	%	2.6	2.54	1.74
女性员工流失率	%	2.83	2.82	2.13
30 岁以下员工流失率	%	6.03	6.01	4.89
30-50 岁员工流失率	%	2.41	1.95	2.81
50 岁以上员工流失率	%	1.42	1.95	1.35
接收应届毕业生人数	人	439	750	616
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	11	11	11
员工平均工资水平	万元	10.89	10.96	11.84
年度新增职业病	例	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
人均培训投入	元	1113.1	817.94	738.66
人均培训时长	小时	24.54	12.79	13.2
男性员工人均培训时长	小时	16.83	13.60	14.33
女性员工人均培训时长	小时	32.51	11.32	10.93
高层员工人均培训时长	小时	29.91	9.65	9.13
中层员工人均培训时长	小时	20.19	19.05	23.5
基层员工人均培训时长	小时	14.66	12.44	12.56

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
社会责任				
员工培训覆盖率	%	61.50	63.31	59.3
男性员工培训覆盖率	%	60.80	63.31	58.46
女性员工培训覆盖率	%	63.50	63.30	61
高层员工培训覆盖率	%	59.08	43.67	50.62
中层员工培训覆盖率	%	62.08	68.82	98.99
基层员工培训覆盖率	%	61.91	63.37	56.67
员工培训投入总额	万元	3516.83	3681.53	3282.06
困难员工帮扶投入	万元	273.56	280.61	296.38
救助困难员工投入	万元	35.5	62.9	42.19
救助困难员工人数	人次	312	589	313
走访慰问困难员工家庭投入	万元	50	49.82	58.97
走访慰问困难员工家庭数	户	561	543	665
资助困难员工子女入学投入	万元	7.4	6.01	2.15
资助困难员工子女入学数	人次	35	34	13
救助患病员工投入	万元	180.08	161.88	193.07
救助患病员工数	人次	2183	1120	2137
帮扶专项资金投入	万元	179.33	204.28	194.85
社会捐赠总额	万港元	511.1	424.83	370.61
员工志愿活动人次	人次	98010	76429	79037
环境责任				
环保总投入	万元	3666.74	3854.87	4057.07
节能减排技术改造投入	万元	3486.54	3651.81	3935.75
环保培训参与人次	人次	191127	201625	221597
环保培训总时长	小时	348967	354579	367789
召开视频会议时长	小时	11952	315107	331477
视频会议涉及会议室	个次	46781	22134	17899
环保培训总投入	万元	144.66	156.67	180.57
综合能源消费量	万吨标准煤	4.3147	4.212	4.3779

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
环境责任				
全年能源消耗总量	万吨标准煤	—	4.212	4.3779
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元	—	—	0.0048
直接能源消耗总量	吨标准煤	—	19611.90	13359.16
间接能源消耗总量	吨标准煤	—	22485.57	30419.84
直接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	—	0.0024	0.0015
间接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	—	0.0027	0.0033
耗电量	万千瓦时	—	18298.24	19121.26
二氧化碳排放量	万吨	18.11	14.04	14.50
碳强度	吨 / 万元	0.0186	0.0171	0.0148
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	0.0055	0.0042	0.0045
万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标准煤 / 万元	0.0201	0.0213	0.0238
温室气体总排放量	万吨二氧化碳当量	22.3	14.04	14.51
直接温室气体排放量 (范围 1)	万吨二氧化碳当量	—	3.556	3.615
间接温室气体排放量 (范围 2)	万吨二氧化碳当量	—	10.488	10.890
直接温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元	—	0.0043	0.0040
间接温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元	—	0.0128	0.0120
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元	—	—	0.0148
温室气体减排量	吨二氧化碳当量	—	—	31.7054
水资源耗用量	吨	1483700	1531400	1492407
用水强度	吨 / 万元	—	—	0.167
有害废弃物排放总量	吨	—	10.77	10.68
无害废弃物排放总量	吨	—	183.12	172.30
制成品所用包装材料总量	吨	1421.15	1537.3	1193.3
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
报告说明		P1.1-P1.3	01
领导致辞		P2.1-P2.2	04
关于华润燃气	公司概况	P4.1-P4.4	06
	企业文化	P4.1	07
	组织架构	P4.1	08
	业务布局	P4.2	09
	关键绩效	P3.2	10
稳健经营，共创一流企业	完善治理体系	M1.1-M1.2,M1.4-M1.8,S1.4	14
	守法合规运营	S1.1-S1.2,M1.3	16
	坚持安全为先	S3.1-S3.7	18
创新转型，共筑一流标杆	践行匠心品质	M2.1-M2.3	24
	提升客户服务	M2.8-M2.18	26
	创新引领发展	M2.4-M2.7,M3.5	32
双碳引领，共建一流生态	完善环境管理	E1.1-E1.2,E1.5,E1.8,E3.1-E3.2,E3.6	36
	坚持绿色运营	E1.3,E1.6,E2.1-E2.23,E3.3-E3.4	40
	应对气候变化	E1.7-E1.10,E2.24-E2.25	43
以人为本，共育一流人才	保障员工权益	S2.1-S2.13,S4.2	50
	携手员工共进	S2.14-S2.16	51
	聚焦员工关怀	S2.17-S2.18	54
稳链强链，共聚一流合力	深化战略合作	M3.4,M3.6	58
	助力行业繁荣	M3.4,M3.6	62
	共创责任供应链	M3.1-M3.3,M3.7-M3.16	63
心系民生，共享一流事业	助力区域建设	M3.4,S4.1-S4.2	66
	投身公益慈善	S4.1,S4.5-S4.6,S4.8,S4.10-S4.11	68
	倾心回馈社区	S1.5-S1.6,S4.5,S4.12-S4.13	70
可持续发展管理	责任战略	G1.1-G1.2,G2.2-G2.3,G4.1	72
	责任治理	G2.3,G3.1-G3.3,G4.2	73
	议题分析	G2.1	74
	责任沟通	G6.1-G6.2	75
	责任文化	G4.3,G5.1-G5.2,G6.3	76
	责任荣誉	A3	77
未来展望		A1	78
附录	关键绩效表	A2	80
	指标索引	A5	86
	评级报告	A4	87
	意见反馈	A6	88

评级报告

《华润燃气控股有限公司 2023 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 2023 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 (★★★★★)

公司办公室为社会责任工作的牵头部门，建立报告编制小组，各部室参与报告编制、稿件审核，党委书记负责报告方向的确定，为报告提供建设性意见并审定报告；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；根据国内外社会责任标准、政府政策要求、标杆企业对标、利益相关方调研，并结合企业自身发展规划，建立社会责任议题池，确定实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、长图的形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了确保投资透明、保障燃气稳定供应、安全用气、节约用气宣传、生产和运输安全保障、职业健康管理、绿色供气、应急和灾害保障体系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“稳健经营，共创一流企业”“创新转型，共筑一流标杆”“双碳引领，共建一流生态”“以人为本，共育一流人才”“稳链强链，共聚一流合力”“心系民生，共享一流事业”等角度系统披露了所在行业核心指标的 92.37%，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”“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，并简述天然气表安装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”“温室气体总排放量”“碳强度”等 131 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“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“加快建设世界一流能源服务企业中国样板”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，重点议题突出，全面回应了利益相关方的期望与诉求；封面设计巧妙融合美好生活场景及企业主营业务元素，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，提升了报告的辨识度；设置“利益相关方感言”佐证企业履责成效，嵌入二维码延伸解读报告内容；以具体可感的丰富案例向公众展示公司履责成果，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》通过集中展示履责绩效，回应联合国可持续发展目标，彰显企业的全球视野和责任担当；积极参加社会责任/ESG 标准制定，提升责任管理的能力和水平；推动下属企业发布 ESG 报告，构建多层次、多形态报告体系，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 2023 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。



华润燃气可持续发展报告
连续五年获得五星级、连续第三年获得五星佳级评价

四、改进建议

进一步加强社会责任体系和管理制度建设。

黄群慧

评级专家委员会副主席

钟宏武 魏秀丽

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2024 年 6 月 26 日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

亲爱的读者：

您好！

非常感谢您阅读本报告！为了提高报告质量和水平，我们期待您对此份报告提出宝贵意见与建议，请您不吝赐教。我们将认真采纳您的意见和建议，并保护您的反馈信息不被第三方获取。

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 ✓）

您对本报告的总体评价如何？

很好 较好 一般 较差 很差

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？

很好 较好 一般 较差 很差

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？

很好 较好 一般 较差 很差

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？

很好 较好 一般 较差 很差

请您整体评价本报告的可读性。

很好 较好 一般 较差 很差

开放题：（在下划线上写出您所认为的答案）

您认为本报告最让您满意的方面是什么？

您认为还有哪些您想要了解的信息在本报告中没有披露？

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 1109

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