



華潤燃氣控股有限公司
China Resources Gas Group Limited

2013 华润燃气控股有限公司 社会责任报告



情系 千家万户 点燃美好生活

目录



1	公司概况	2	6	客户服务	11
2	关键绩效	4	7	员工关爱	14
3	诚信合规	5	8	节能减排	18
4	气源保障	7	9	社会公益	19
5	安全营运	8		附录	21





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

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

——华润燃气控股有限公司董事局主席 王传栋

公司概况

华润燃气成立于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，在激烈的市场竞争中异军突起，迅速成为中国最大的城市燃气运营商。目前已在南京、成都、武汉、昆明、济南、福州、郑州、重庆、南昌、天津、苏州、无锡、厦门近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120亿立方米，用户近2000万户。2008年10月底华润燃气在香港成功上市，成为华润集团旗下燃气板块的上市平台，位列香港恒生综合指数成份股。

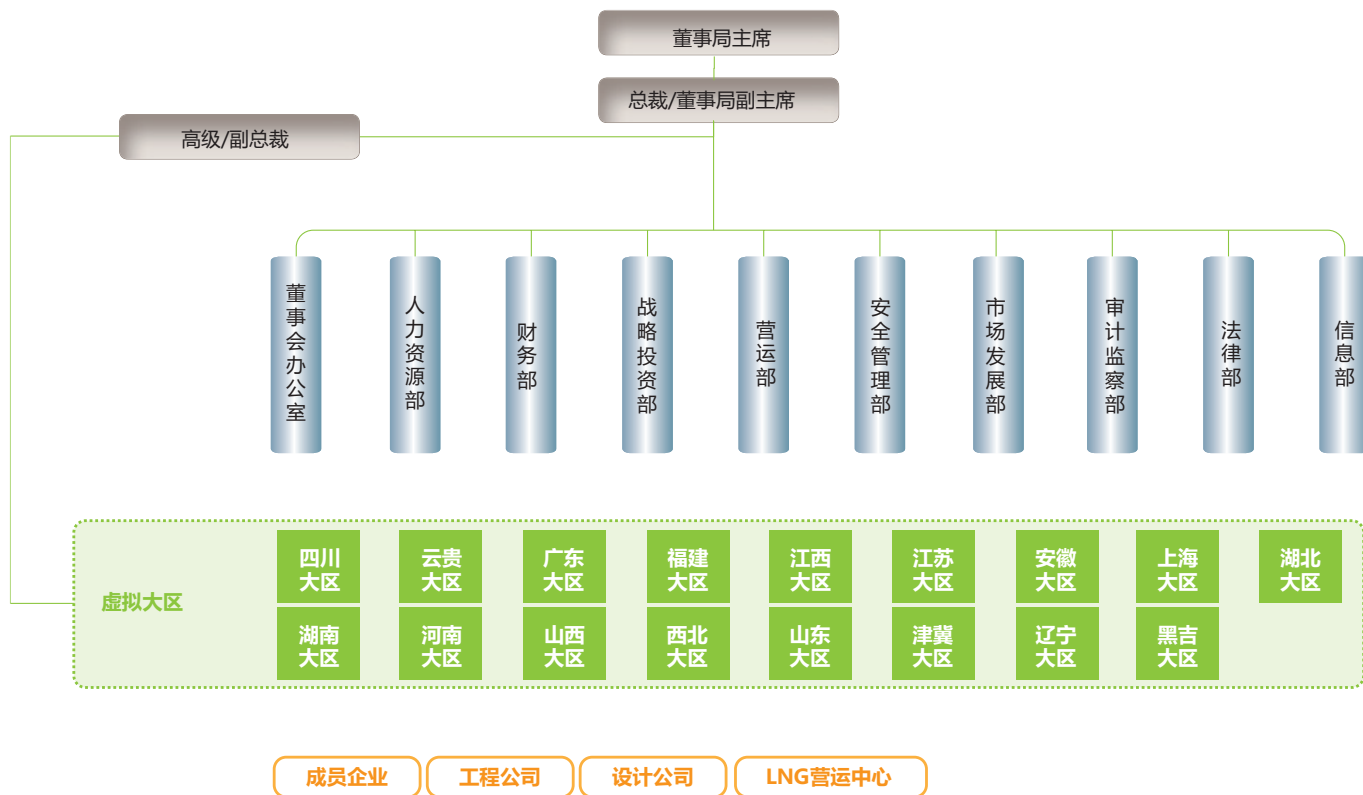
华润燃气在快速发展的同时积极探索符合自身实际的管理体系，努力践行“1+2+3”管理理念，即一个原则：诚信合规的原则；两个方法：行动学习和精益管理的方法；三个主题：无边界、3C领导力、学标杆。同时，华润燃气秉承专业、高效、亲切的服务宗旨，供应安全清洁燃气，努力改善环境质量，提升人们生活品质，坚持海纳百川、包容开放的用人理念，致力于在“十二五”期间内，成员公司达到200家左右，居民用户数超过2000万户，燃气年销售量突破200亿立方米，成为“中国第一、世界一流”的燃气企业。

华润燃气业务遍及全国
22个省、3个直辖市，燃
气年销量超过120亿立方
米，用户近2000万户。





组织架构



获得荣誉

华润燃气2013年度获奖情况表

名称	获奖单位 / 项目	授予单位
华润燃气入选“普氏全球能源企业250强”，并荣获亚洲最快速增长奖第三名、城市燃气类第一名	华润燃气	普氏能源
全国“安康杯”竞赛优胜单位	华润燃气成都公司	中华全国总工会、国家安全生产监督管理总局
全国安全文化建设示范企业	华润燃气成都公司	国家安全生产监督管理总局
全国“安康杯”竞赛优胜单位	华润燃气厦门公司	中华全国总工会、国家安全生产监督管理总局
安全生产标准化三级企业（轻工）	华润燃气安阳公司	河南省安全生产监督管理局
国家级服务业标准化试点单位	华润燃气郑州公司	国家标准化管理委员会
河南省省长质量奖	华润燃气郑州公司	河南省人民政府

关键绩效表



	单位	2011	2012	2013
资产总额	千港币	29,027,468.00	37,682,535.00	50,481,791.00
营业收入	千港币	14,240,663.00	13,621,787.00	22,288,027.00
利润总额	千港币	2,132,135.00	2,029,284.00	2,823,754.00
净资产报酬率	%	12.03	13.82	15.17
纳税总额	千港币	94,674.00	1,468,303.39	1,952,055.28
客户满意度	%	100	100	100
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
员工总数	人	19,072	30,148	35,245
新增就业人数	人	2,005	11,076	5,097
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	%	18.10	23.90	25.10
残疾人雇佣人数	人	49	63	71
人均带薪休假天数	天	9	9	9
员工培训覆盖率	%	83.70	90.84	100
人均培训投入	元/年	3,235	3,288	3,274
人均培训时间	学时	60	67	65
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	97,990	116,233	162,860
安全生产投入	万元	9,349	12,532	16,920
安全应急演练数	次	1,242	1,466	1,943



诚信合规篇——以诚信为本 与阳光同行

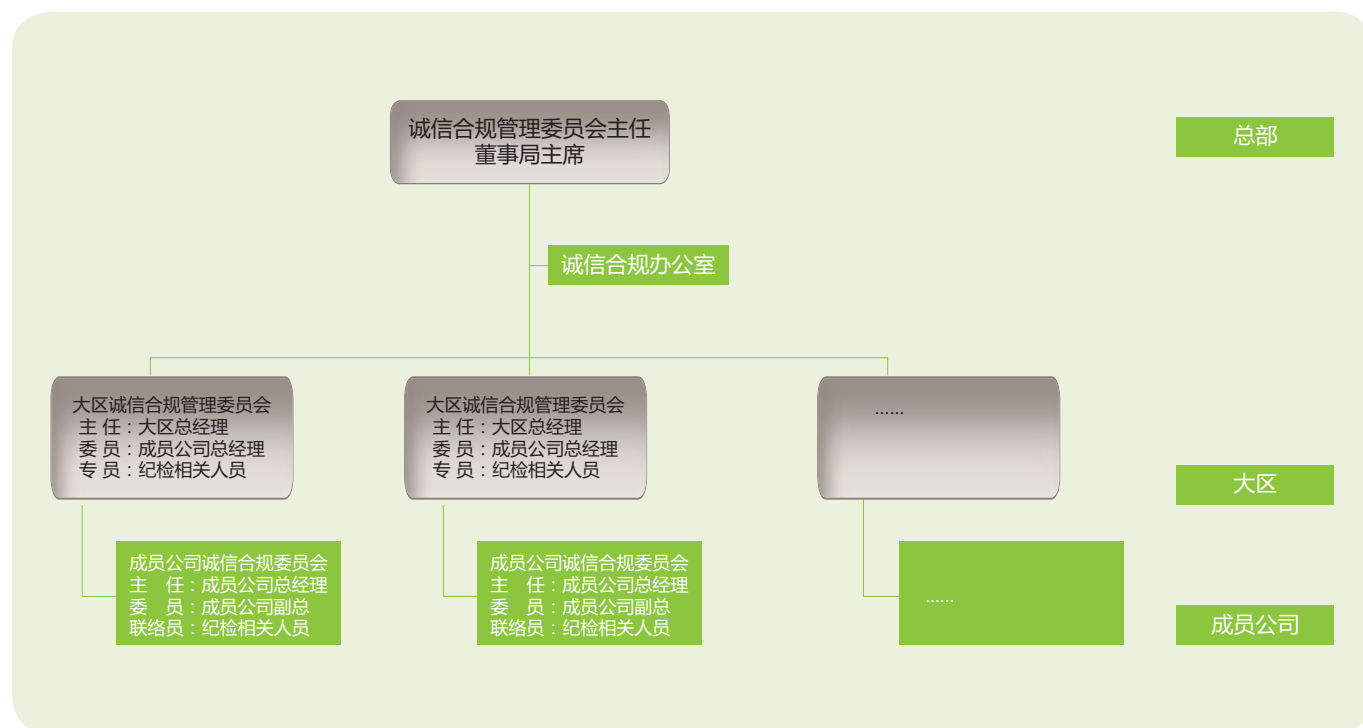
诚信是华润文化的基石，是华润燃气“1+2+3”管理实践的首要原则，是所有华润人必须坚守的底线。华润燃气在并购企业过程中，始终坚持“做得比说得好”，认真履行合资承诺，诚信于股东、诚信于社会、诚信于客户、诚信于员工，各成员公司与华润合作之后，企业管理逐步规范，企业经济效益大幅提升，员工的发展平台更大、机会更多，收入稳步上升，从而得到政府、股东、客户和员工的充分认同。目前，共并购超过150家企业，涉及员工2万5千多人，从未发生1起员工群体性事件。



华润燃气高度重视诚信合规体系建设工作，并与落实“八项规定”、“反四风”工作密切结合，切实加强经理人作风建设，积极营造“风清气正”的工作环境。

建立组织体系，设立诚信专员

华润燃气建立了诚信合规管理体系，董事局主席王传栋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，由大区总经理或成员企业总经理任委员会主任。各大区设诚信合规专员，由负责纪检工作同事担任，推动具体工作开展。同时，制定《诚信合规专员工作制度》，对专员的任职条件、权限、工作职责等方面作出了明确规定。



诚信合规篇——以诚信为本 与阳光同行

案例 签署诚信宣言



加强诚信合规培训并组织签署《诚信合规宣言》。自2012年6月启动诚信合规体系建设工作以来，2012年11月18日在年度经理人会议上，管理团队、总部室负责人及成员公司总经理共179人签署了《诚信合规宣言》，2013年各公司经理人和员工共3200余人签署，总部员工和成员公司管理团队100%签署了《诚信合规宣言》。各成员公司中层以上管理人员进行了诚信合规培训，由公司总经理亲自授课。此外，还对华润燃气财务、内审、工程、安全四个序列的相关人员分别进行了诚信合规专项培训，进行集中宣贯，保证诚信合规管理体系落地。

案例 抓关键领域，打造采购阳光工程

阳光工程十戒

“阳光工程十戒”为华润燃气工程序列员工严格禁止的行为，涉及任何一戒，不论结果，不论往绩，立即予以撤职。

- 1 弄虚作假，违背诚信合规原则。
- 2 私自收受不正当馈赠或宴请，影响公司利益。
- 3 滥用职权影响工程决策，造成恶劣影响或重大损失。
- 4 与利益相关方串通，损害公司形象或利益。
- 5 为自己或亲友牟取不正当利益。
- 6 泄露工程机密信息，干扰正常工作。
- 7 恶意拆分工程项目，规避管控。
- 8 未经许可在利益相关方兼职或持有股份。
- 9 重大工程质量或安全事故未按要求上报。
- 10 干扰、阻碍正常审计工作。

在工程造价、物资管理等关键领域，严格落实诚信合规体系，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。2013年4至6月，开展工程专项审计，抽审11家公司的26项工程，完成8份报告，6项工程已报送竣工结算，金额近1亿元，通过审计预计节约成本超过1000万元。

案例 将诚信合规列入经理人考核

将诚信合规列入华润燃气3C经理人素质模型中的一个素质项，纳入经理人绩效考核标准。即“人品端正，诚实守信，不谎报、瞒报信息，严格遵守公司制度及行业法规”。对违反诚信合规的经理人实行“一票否决制”。

气源保障篇——提高应急能力 保障供气稳定

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，依托华润协同优势和与中石油、中石化、中海油的战略合作关系，实现了气源的充分供应。同时，华润燃气进一步完善供气应急预案，加大气源协调，及时化解短供风险，实现顺畅供应，满足用户用气需求，确保社会稳定。



案例 华润燃气积极拓展上游业务



公司积极向上游气源领域进军，探索并实施非常规天然气开发。2013年，公司首个液化LNG工厂成功投产出液，满足周边市场的供气需求。除此之外，公司还投资河南平顶山焦炉气制天然气项目，目前已开工建设，未来将会满足越来越大的供气需求。

案例 郑州公司及时向开封反输气源 化解断供风险

2012年6月22日，承担着向郑州、开封供气任务的中石化中开线黄河主河道内发生大量天然气泄漏，管道随时可能爆裂断气，该线单气源供气的开封市面临断供危险。公司按照河南省、郑州市政府指示，迅速行动，一方面紧急启动应急预案，保障郑州市供气，另一方面，通过中石化协调中石油西气东输一线向郑州增加供气量，成功援助开封，化解断供风险，确保开封15万居民用户的正常生活用气。

案例 邯郸公司紧急应对上游停气 实现顺畅供应

2013年11月24日凌晨1:20，河北省天然气有限公司天然气管线内丘段被第三方施工单位挖断、停供抢修。邯郸公司位处管线末端，沉着应对，利用“南北管线连通”优势，联系安阳公司气源，并紧急向中石化求援，从榆济线紧急调度15万立方米天然气，经安阳公司向邯郸供气，在上游邢台、沙河、永年等地停止供气的情况下，邯郸市实现天然气正常平稳供应，成功渡过停供危机。

安全营运篇——超越零责任 追求零事故

华润燃气始终贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的安全管理工作方针，进一步夯实安全管理基础，注重安全管理过程控制，广泛开展安全教育与培训、安全文化建设、隐患整改、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，确保客户用气安全。

建立完善安全生产管理体系

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、应急管理及事故管理体系、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。

2013年共修订发布了《场站管理、输配管理、安全专项审核评价管理制度》(2013版)、《安全生产事故综合应急预案》(v4.0版)、《场站标准化管理指引》等17项管理制度、指引。



安全营运篇——超越零责任 追求零事故

华润燃气连续四年举办国家注册安全工程师考前辅导培训班，累计组织成员公司约1100人参加了培训，目前，华润燃气注册安全工程师总人数达481人。

华润燃气第四期注册安全工程师考前暨安全管理人员培训



目前，华润燃气注册安全工程师总人数达**481**人。

定期开展安全专项审核与安全检查

2013年度，共组织近300人次对115家成员公司进行了安全、输配、场站专项审核。审核中发现的问题，当场向成员公司进行了反馈，并发布了《安全、输配、场站专项审核评价报告》，以促进成员公司安全管理水平的提升。

2013年度，共组织安全检查28209次，其中专项检查20779次，共发现安全隐患51201项，隐患整改率达100%。

共组织安全检查
28209次，
其中专项检查
20779次，
隐患整改率达
100%。



安全营运篇——超越零责任 追求零事故

安全应急与安全演练

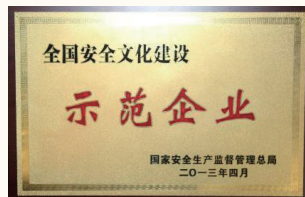
华润燃气注重应急管理体系建设，努力提高实战能力。公司已形成总部综合应急预案、成员企业综合应急预案、成员公司部门专项应急预案的三级应急管理体系。目前有总部综合预案1部、成员企业综合预案178部、成员企业专项预案1677部。

2013年华润燃气联合郑州大区、阳泉公司、南昌公司开展了LNG应急预案演练、管网应急预案演练等应急预案演练。全年共开展应急预案演练1299次，其中实战演练1080次，参加演练人员共计15681人次。



案例 安全工作获奖情况

成都公司获“全国安全文化建设示范企业”荣誉称号
 厦门公司连续五年荣获全国“安康杯”竞赛优胜单位称号
 安阳公司获国家安全生产标准化三级企业(轻工)



案例 南昌燃气开展“安全啄木鸟行动”



2013年，南昌公司积极联合政府部门开展“安全啄木鸟行动”。与市城管委、市安监局、市燃管处等相关部门成立了专项领导小组，制订了户内安全隐患专项整治行动方案，全面开展户内燃气安全隐患整治行动。

制订了户内安全隐患专项整治行动方案，全面开展户内燃气安全隐患整治行动。

案例 厦门公司开展加气站燃气泄漏应急救援演练

2013年6月，公司联合市消防、120急救中心、派出所等110联动单位成功实施了汽车加气站燃气泄漏应急救援演练。通过加气站高压天然气储气井泄漏突发事故课题，加强与社会联动单位密切配合，为预防和处置燃气企业的加气站事故提供了宝贵经验。



客户服务篇——以客户为导向 把用户当亲人

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

认真履行服务承诺

2013年，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，保障各项目标的达成。华润燃气“服务承诺”管理活动深入推动，并形成持续改进的管理流程。



华润燃气2013年服务承诺

类别	项目	目标
稳定供气	保证连续供气	超过99.99%
	燃气暂停供应	提前48小时通知客户（紧急事故除外）
	恢复燃气供应	24小时内（紧急事故除外）
安全保障	入户安全检查	每年提供1次服务
	紧急抢险电话	24小时专人值守
	紧急抢险服务	40分钟内到达现场
管道燃气预约服务	预约安装服务	2个工作日内提供上门安装服务（具备安装条件）
	预约维修服务	1个工作日内提供上门维修服务
	预约安检服务	1个工作日内提供上门安检服务
百尊燃气具售后服务	百尊安装服务	24小时内提供上门安装服务（具备安装条件）
	百尊维修服务	24小时内提供上门维修服务
	百尊安检服务	每年提供1次服务
	百尊安装维修回访	100%电话回访
服务电话	客户服务电话	响铃3声内接听
服务质量	服务态度	真诚、亲切
	专业能力	专业、高效
客户意见	处理客户意见	2个工作日内答复客户意见处理情况

客户服务篇——以客户为导向 把用户当家人



规范客户服务礼仪标准和作业标准

华润燃气2013年在十个大区试点推行“客户服务礼仪标准及作业标准”，有效提升客户服务的标准化和专业化。服务标准包括客户服务礼仪标准、客服中心服务标准、客户热线服务标准、安检服务标准、CNG加气服务标准等十项标准，涵盖了客户服务所有一线岗位。



案例 打造“美丽厦门、蓝焰行动”七大工程

厦门日报
2013年11月15日
第15期
零售每份0.5元
广告热线 966820
厦门华润燃气有限公司
www.ruhuan.com.cn

三年内让4.6万户用上管道天然气
华润燃气将投入9.14亿元实施“蓝焰行动”，满足市民用气需求

“蓝焰行动”七大工程

1. 建设存量老旧燃气管网工程
2. 实施老旧燃气管网改造工程
3. 实施老旧燃气管网改造工程
4. 实施老旧燃气管网改造工程
5. 实施老旧燃气管网改造工程
6. 实施老旧燃气管网改造工程
7. 实施老旧燃气管网改造工程

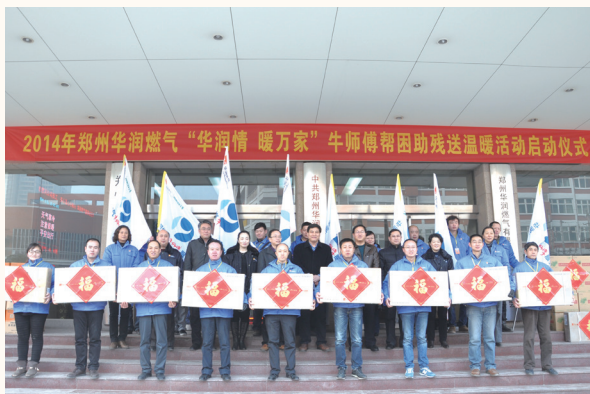
马新大桥年底有望完工
海沧763户居民用上管道天然气

厦门公司秉承“与您携手、改变生活”的企业使命，认真贯彻美丽厦门战略规划，坚持围绕中心、服务大局，打造“美丽厦门、蓝焰行动”七大工程，拟在三年内投入9.14亿元建设资金，让4.6万户还在用瓶装气、瓶组气的市民用上管道天然气，为建设更加美好的幸福家园贡献智慧和力量。



客户服务篇——以客户为导向 把用户当亲人

案例 我们都是“牛师傅”



郑州公司普通维修工牛志国，几十年如一日热心为用户服务，坚持不懈。如今郑州公司从“一头牛”到“一群牛”，33支“牛师傅工作队”已遍及各个岗位、各个工种。

2013年，在党的群众路线教育实践活动中，“牛师傅工作队”深入开展“进社区、进学校、进家庭”——“三进”便民服务活动，为2000多名现役军人和离休老干部提供家用燃气安全检查，免费维修灶具；走进20多所中小学普及燃气安全知识；走进家庭，整改危险热水器5385台，消除户内安全隐患。“三进”便民服务活动中，郑州公司累计服务群众10万人次，为群众办实事324件，取得了良好的社会效益。牛志国本人也先后荣获“感动郑州十大人物”、全国“五一”劳动奖章等20多项荣誉称号。

2013年，郑州公司累计服务群众**10**万人次，为群众办实事**324**件，取得了良好的社会效益。



案例 无锡公司开展“便民服务大篷车”系列活动

活动开展以来，已经走进**50**多个社区，覆盖**40**余万燃气家庭，累计发放安全知识资料**47**万份，免费安检**2**万户。

2013年，无锡公司把“便民服务大篷车”作为为民服务的创新举措。一是与用户面对面，当面听意见，接受投诉，现场解决问题，让用户感受到服务的效率与便捷；二是联合社区志愿者对孤寡老人、弱势群体开展上门安检、维修活动。活动开展以来，已经走进50多个社区，覆盖40余万燃气家庭，累计发放安全知识资料47万份，免费安检2万户；举办社区、广场安全讲座13场，6000余名居民现场接受了安全年教育；为社区孤独空巢老人、“五保老人”上门服务207户，查处隐患35起，赢得了政府及广大市民的支持和赞扬。



员工关爱篇——以人为本 员工与公司共成长

华润燃气始终坚持“以人为本”，善待员工的责任理念，在民主管理、规范用工、改善薪酬福利、落实社保及休假制度、保护职工权益、维护身心健康、关注职业发展、开展职业生涯规划等方面，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。在翰威特公司进行的员工满意度调查工作中，华润燃气整体员工敬业度得分连续多年均处于高绩效得分地带，处于中国最佳雇主水平，其中2013年员工敬业度总体得分高达76%。



注重职业健康与安全

华润燃气要求各成员企业将员工安全健康作为企业重点工作来抓，努力维护职工安全健康权益，及时做好职业危害告知和职业病检查工作，不断提高员工的身心健康水平。全年未发生职业病病例。

案例 关注员工心理健康

无锡公司调度抢修中心党支部于近日在公司二楼放映厅组织调度、抢修人员利用午休时间收看《如何缓解压力》、《领导与员工心理调适与解压》、《心理健康影响着我们的身体健康》等有关缓解心理压力的短片，此举借用现代科技传播手段，引导大家学会运用科学的方法，及时舒解压力，适时调整情绪，积极乐观面对一切。

案例 组织员工健康体检

组织员工健康体检，建立员工健康档案，2013年员工健康体检覆盖率为100%。



根据职业禁忌要求，定期对新老员工工种进行分配和调整，严格执行有害工种定期轮换、脱离岗位休养等规定；同时，为新员工开展职业健康安全培训，发放《职业健康安全手册》，落实劳动防护用品配备管理等规章制度，将员工的职业健康纳入定期安全检查范畴，悉心保护员工的健康安全。

员工关爱篇——以人为本 员工与公司共成长

关注员工职业发展

华润燃气始终秉承“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的宗旨，充分应用自身优质资源，为员工提供系统而全面的职业发展规划，积极打造学习型团队，不断提升员工专业技能和综合素质，实现人尽其才，才尽其用。

案例 健全培训体系，重视人才培养

华润燃气构建了以燃气学院为主，下设5所区域培训中心的“1+5”培训体系。2013年共举办培训项目32个，总课时数2379课时，培养员工6787人，培训满意度调查结果均在良好以上。

在关键人才培养方面，我们构建了以“华润燃气领导力素质模型”为基础的3C培训体系，组织实施了总经理序列、工程序列、安全输配序列等3C经理人培训，并将此培养模式逐层下落，推行覆盖重点专业序列高、中管领导力发展项目，行业专业能力建设培训项目24个，总课时1431，培养学员3908人次。



为提高职工综合素质、技能水平，培养创新型技能人才和技能骨干，安阳公司于2002年在安阳市劳动保障局的支持下创建了国家职业技能鉴定站，并收集汇编了数十本专业的培训资料，为员工提供更加专业规范的技能培训。除了进行本公司的培训外，组织市级管道工技师技能鉴定和集团其他成员企业燃气具安装维修工技能鉴定102人次；组织职称考试相关培训103人次，组织技师高级技师申报12人次，为公司发展提供了后备人才。



员工关爱篇——以人为本 员工与公司共成长

案例 建立公平、公正用人机制



为拓宽选人、用人渠道，建立公平、公正、竞争的用人机制，激发组织活力，华润燃气持续推进成员企业中层竞聘和高管竞聘工作。在中层竞聘方面，制定出台《中层竞聘管理指引》，规范选人用人流程，截止2013年已完成10个大区，共73家成员企业的中层竞聘工作；在高管竞聘方面，以济南大区为试点，组织7家成员企业开展高层竞聘工作，营造公开、透明的选人机制，12个岗位共有16家公司48人报名参加竞聘，通过资格审核的41人参加竞聘，最终原岗位留任3人，提拔人员9人。

案例 建设后备人才库，关注新员工成长



针对近年来快速发展形势带来的对人才高度需求的现状，华润燃气设

立了后备人才库，对目前总部及成员公司的优秀专业技术及管理人员进行选拔储备，制定员工职业发展规划，为员工个人发展提供平台和机遇；同时，对于新入职的应届毕业生，制定三年培养规划，开展系统而递进的培养方式，将新员工成长与其职业发展挂钩，其间穿插见习交流、小结工作坊等活动，通过一线岗位练兵，使员工尽快熟悉岗位业务，融入工作团队，迅速成长为独当一面的职业人。

落实员工帮扶

华润燃气深入了解员工思想动态，关注困难员工的工作和生活，帮助员工解决实际困难。通过信访接待、职业培训、法律援助及生活援助等多种形式，为困难职工提供帮助。

案例 成都公司开展员工“送温暖”活动

成都公司在2013年积极开展“送温暖”活动，大幅提高困难补助标准，从原来500元每人每年1次大幅提升到3000元每人每年1次。这一年为公司长期患病，特别困难的员工在成都市总工会办理困难员工互助金7人；看望生病住院员工7人；为员工办理发放困难补助25人次，共计47500元，其中提高困难补助标准后办理发放困难补助14人次，合计42000元。



员工关爱篇——以人为本 员工与公司共成长

案例 丰富员工业余生活



华润燃气积极构建和谐奋进的组织氛围，开展丰富多彩的员工活动。包括定期组织总部各职能部室人员开展篮球、足球、羽毛球等健身活动，开展员工生日会、文化沙龙等活动；此外，各企业也开展丰富多彩的文体活动，提高员工身体素质、释放心理压力，促进团队沟通与协作，营造积极向上的企业氛围。

无锡公司为丰富员工业余生活，在公司开设了图书馆、健身房、乒乓球室、保健室等区域，在室外则设有足球场、篮球场等运动场地。公司图书馆共拥有24大类近两万册图书。仅2013年，就有七千多次的图书借阅量和两千多次的报刊借阅量，公司2013年人均阅读报刊图书约9册。无锡华润燃气有限公司被评为无锡十大书香企业。

案例 安阳公司“首席员工上灯箱”

2013年，安阳市总工会决定将安阳市解放大道装扮成以“安阳华润燃气首席员工”为主题的劳动街，被誉为用户“贴心大姐”的乔建玲、燃气抢修战线“老黄牛”的牛怀均等44名安阳公司一线员工的照片登在了市区主干道的灯箱上，成为一道靓丽的风景线，引起了广泛的社会关注和广大员工内心上的强烈共鸣。



节能减排篇——发展绿色能源 呵护碧水蓝天



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

按照华润燃气目前160亿立方米的年供气规模，相当于替代燃煤5000万吨，减少二氧化硫排放量100万吨，年减少烟尘排放量约60万吨；供应车用天然气达20亿立方米，相当于替代燃油160万吨，减少一氧化碳排放量60万吨，减少氮氧化物排放量1万吨。

案例 富阳公司大力推进大源工业园区“煤改气”工作

大源工业园区为富阳重点工业园区，其产业主要为造纸、不锈钢等行业，由于行业性质，使用大量燃煤燃油导致周边的水系受到严重污染，废弃排放导致大源地区空气污染，严重地影响周边的生态环境和春江新城开发的进程。为此，富阳公司主动与环保部门联系，介绍天然气在生产工艺的环保性、安全性等优势。最终，环保部门同意并力推该企业转型升级“煤改气”，使园区内12条彩涂线在一年内完成转型升级，全部使用天然气替代燃煤。

案例 汕头公司积极配合城区燃气瓶组间拆除工作



2013年，汕头公司积极响应第十三届人大一次会议提出的《关于加快市政燃气供气管网建设取消中心城区燃气管瓶组间的议案》，成立专业技术工作小组，制订详细的瓶组间拆工程改造方案。公

司克服诸多困难，通过多次走访、沟通后，成功拆除了10座瓶组间，为1300多用户提供了更安全、更方便快捷的燃气，受到政府、社会的广泛赞誉。

案例 郑州公司窑炉技术改造助力节能减排

2013年，郑州公司为帮助解决登封市耐材烧制窑炉改造中产生的问题，专门成立课题攻关小组，并聘请



国内专家对登封市境内40余座工业窑（炉）进行煤改气节能技术改造，最终实现节约能源（节能总体目标达到10-20%），降低污染（使CHN、NoX、H2S等致癌物排放量至最低点）。2013年，登封圆窑改造中进行的天然气鼓风机式强旋流燃烧装置应用研究项目，通过省科技厅的成果鉴定，被认定达到国内领先水平。

社会公益篇——积小善行大爱 倾情回报社会

2013年累计为各类公益事业捐款捐物达
200万元

华润燃气常怀感恩之心，认真践行央企社会责任，积极参与当地经济建设和社会发展事业，各成员公司在当地广泛开展扶贫助困、捐资助学、关爱特殊群体以及志愿者活动，2013年累计为各类公益事业捐款捐物达200万元，树立了良好的企业形象，用实际行动诠释了“超越利润之上的追求”。



案例 泸州、滕州公司开展“村企共建、惠民帮扶”



2013年，泸州公司开展“领导挂点、部门包村、干部包户”定点帮扶活动，对合江县白鹿镇大山村，围绕资金扶村、产业兴村、村企共建等内容，制订了三年帮扶规划。在启动大山村修建农村公路的同时，合理提出通过真龙柚水果产业兴村计划，抓住国家“红尘找水”工程的红利，对村民打一口水井进行100元的补助，大大提高了村民挖掘利用水资源的积极性。

滕州公司利用自身优势，斥资200万元购置了槽车、集束瓶组等设备，采用点供的方式为新农村社区供气。先后与木石镇木石社区等新农村社区用户签订了天然气配套安装协议，并不断扩大农村供气范围，为农村用户提供清洁，便宜的天然气。

案例 赤峰公司关爱特殊儿童，走进赤峰特校

2013年5月6日，赤峰华润公司30多名共青团员走进了赤峰市民族特殊教育学校，将书籍、替代盲文纸的废旧铜版纸、小玩具等大量爱心物资捐献给该校盲教班、语训班学生们，并将长期与赤峰特校进行爱心交流，努力以公益活动的方式践行华润燃气回馈社会的光荣使命。



社会公益篇——积小善行大爱 倾情回报社会

案例 汕头公司联合华润万家向洪水灾区献爱心

2013年8月，汕头公司联合华润万家，迅速筹备相关物资，连夜将大米、食用油、方便面、矿泉水等两车价值二十万的应急物资送到受灾严重的潮南、潮阳地区人民的手中，同时转达了华润燃气和华润万家领导以及全体员工对灾区人民的亲切慰问，希望灾区人民齐心协力，渡过难关。



案例 襄阳公司关爱空巢老人，出台优惠政策

2013年，襄阳公司积极响应湖北省人民政府号召，为老年人提供优待服务。制订并出台了关于对单独居住老人享受初装费优惠30%的政策，对于凡具有本市户口、年满60周岁、具有自有自住房产、单独居住的老年人在其居住房屋报装天然气时，可申请减免30%报装费。政策推行以来，共为2000多位空巢老人减免报装费100多万元。



案例 镇江公司80万元结对帮扶贫困村



江苏省镇江市丹徒区江心镇五套村是一个经济落后地区。长期以来，该地居民无法享受到优质电视信号服务。2013年，镇江公司积极响应政府关于“百村万户”双达标活动号召，感恩回报社会，为该地村民捐资80万元(人民币)帮扶援建电视差转台一座。

附录

关于本报告

本报告是华润燃气控股有限公司首次发布独立的社会责任报告。报告根据《华润集团社会责任工作管理办法》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

2013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2013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：廖雪、温晶、李安东、范小兵、张世泽、龚志荣、常蛟、白宏磊、冷洁、尚玉秋、阮志强、方国民、魏林君、谢玲玲

8. 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润燃气社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到0755-8269 1109。

1. 您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2. 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响

能 一般 不了解

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4. 您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

能 较好 一般 差 不了解

5. 您对公司社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：_____ 职业：_____

机构：_____ 联系地址：_____

邮编：_____ e-mail：_____

电话：_____ 传真：_____



深圳市深南东路5001号华润大厦19层
华润燃气控股有限公司董事会办公室 收



華潤燃氣控股有限公司

香港灣仔港灣道26號華潤大廈1901-05室

總機：(852)2593 7388 傳真：(852)2598 8228

深圳市深南東路5001號華潤大廈19層

總機：(86)755 8266 8008 傳真：(86)755 8269 1109

網站地址：www.crcgas.com