



向新而行  
燃动未来

2024

华润燃气控股有限公司  
可持续发展报告



## 报告导读

本报告是华润燃气控股有限公司向社会公开发布的第3本可持续发展报告，此前公司已经连续发布9本社会责任报告，系统披露了华润燃气控股有限公司及其下属区域公司、成员公司在履行社会责任方面的理念、措施和绩效。本报告所有数据及相关内容已通过部门及管理层多重审核，不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

### 时间范围

本报告的时间跨度为2024年1月1日至2024年12月31日（部分内容超出上述范围）。

### 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。

### 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”。

### 编制流程

前期准备→报告编写→内容审核→设计发布→读者反馈

### 参考标准

- 《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）》
- 《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 《社会责任报告编写指南》（GB/T36001—2015）
- 《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》
- 《中国企业可持续发展报告指南基础框架（CASS-ESG 6.0）》
- 《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之燃气生产和供应业》
- 《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》

### 联系方式

#### 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

邮编：518063

廉洁电话：（0755）82668008-8168

廉洁邮箱：jianchabu@crcgas.com

#### 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

电邮：investor-relations@crgas.com.hk

网址：www.crcgas.com

# 目录

## contents

报告导读	01
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 发展为先 争创一流示范

坚持稳健经营	14
推进守法合规	16
深化创新赋能	18

## 20 品质为要 争树卓越典范

提升产品能力	22
升级客户服务	24
夯实安全保障	29

## 34 绿色为基 争当行业标杆

加强环境管理	36
深化绿色运营	39
应对气候变化	42

## 50 人才为本 共启梦想新程

保障员工权益	52
促进成长发展	54
落实关怀关爱	58

## 60 共进为道 共铸发展新机

拓耕战略合作	62
助力行业繁荣	64
打造责任链条	65

## 66 惠民为责 共绘幸福新篇

融入区域发展	68
助力乡村振兴	70
践行社会责任	72

可持续发展管理	73
---------	----

未来展望	81
------	----

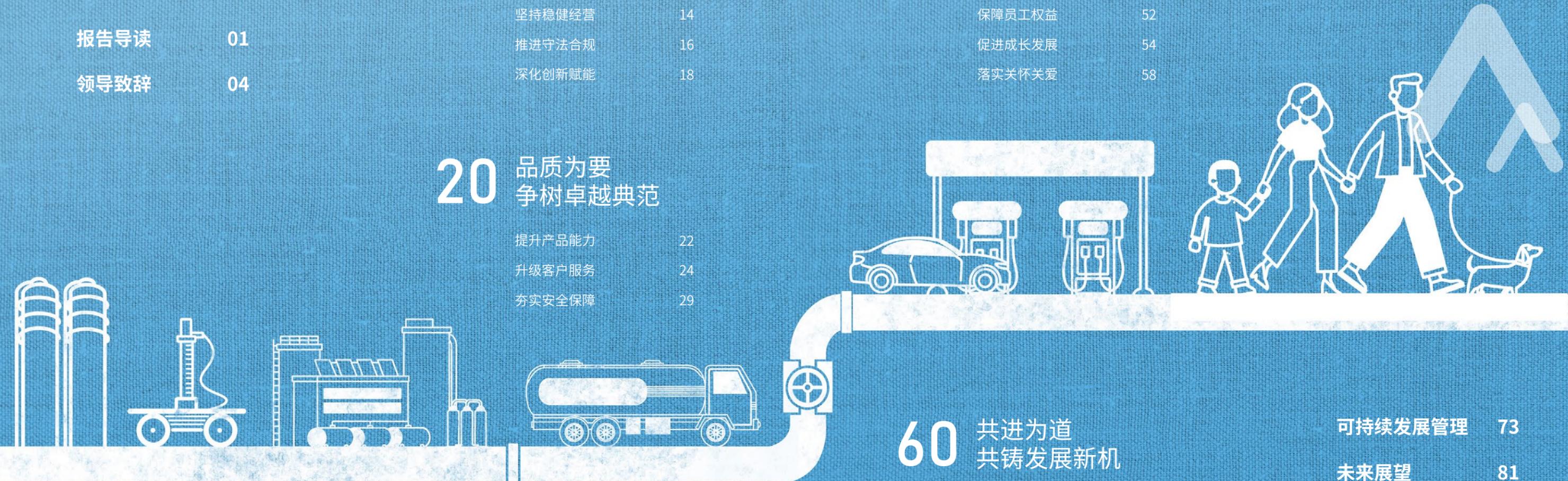
附录	82
----	----

关键绩效表	82
-------	----

指标索引	88
------	----

评级报告	89
------	----

意见反馈	90
------	----



## 领导致辞



华润燃气董事局主席（执行董事）  
杨平

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，也是国资国企改革深化提升行动深入推进的攻坚之年，承载着推动经济高质量发展与体制机制创新突破的重大使命。华润燃气顺应绿色低碳发展趋势，高效推动业务创新，以数字化赋能产业升级，在成为大众信赖和喜爱的世界一流能源服务企业的征程中行稳致远。

**砥砺前行，提质增效，在提升现代化治理能力中推动高质量发展。**这一年，我们深度践行“1246”管理模式，深入落实“四个重塑”要求，持续深化“1+2+N”业务战略，聚焦六类场景，打造具有华润燃气特色的战略性新兴产业，实现资源配置优化与运营效能同步跃升；坚持以治理体系现代化筑牢企业发展根基，通过合规经营与风险管控增强发展韧性，构建起科学规范、运行高效、监督有力的企业现代化治理体系；围绕国企改革纵深推进激活增长引擎，开展153个精益管理项目，全面提升发展效能，探索形成具有华润燃气特色的高质量发展体系。

**战略引领，多元赋能，在培育新质生产力中推动产业转型升级。**这一年，我们在规模、效益、管理、科技、人才、品牌等方面持续发力，搭建完成多元化气源体系架构，香港与海外业务取得突破；强化科技基础能力建设，围绕综合能源智慧管理、绿色低碳技术、氢能利用等关键技术领域，推动科技创新与业务战略协同发展；聚焦重点领域，强化智慧运营，扎实开展安全生产治本攻坚，构建起长效安全机制；以“服务质量提升年”为契机，持续推动企业微信的精准化服务，正式上线“95777”全国统一呼叫热线，构建起需求响应敏捷的服务体系，努力实现企业发展质量一流、品牌形象一流和竞争力一流。

**锚定“双碳”，绿动未来，在构建绿色生态中引领低碳发展。**这一年，我们织密环境治理的立体防线，深化节能减排创新实践，拓展生态效益与经济效益的共生空间；勇当能源结构低碳转型的破局先锋，在构建新型能源体系的时代命题下，启动综合能源智慧管理平台建设，持续深化综合能源“1332”业务矩阵，拓展综合能源服务的深度和广度。2024年，能源销售量37.4亿千瓦时，同比增加27.2%，累计签约项目装机规模达4吉瓦，累计投运项目装机规模3.1吉瓦，其中分布式能源2.6吉瓦，分布式光伏94.7兆瓦，交通充能415兆瓦；前瞻性布局天然气制氢、绿色甲醇、生物质气等绿色能源技术，推动碳捕集与利用技术攻关和场景落地，完成首单绿色甲醇加注，在生态文明建设中书写出新时代的担当。

**勇挑重担，挺膺担当，在践行大国民生中扛起时代重任。**这一年，我们积极响应国家战略，深入推进粤港澳大湾区融合、京津冀协同、长三角一体化、成渝双城经济圈建设、东北振兴等区域发展战略，以能源服务赋能城市圈建设与经济提质，全面提升区域能源保供能力；坚守以人为本的理念，完善员工权益保障机制，依托阶梯式成长通道拓宽职业边界，构建员工与企业共同成长的价值生态；深耕公益沃土，创新探索城乡共融发展路径，将社会责任理念贯穿于推动乡村振兴、促进就业和公益志愿的全过程，致力于推动社会共同发展。

**凯歌而行，不以山海为远；乘势而上，不以日月为限。**2025年，是“十五五”规划编制的谋篇开局之年，华润燃气将牢牢抓住高质量发展这个首要任务，深刻践行华润集团“1246”模式，深入落实“四个重塑”要求，以战略定力锚定燃气行业低碳化、智能化发展新坐标，全面助力能源体系转型升级，以更开放的产业生态格局，加速建设成为世界一流能源服务企业。



# 关于华润燃气

## 公司概况

年销气量

399.1 亿立方米

服务用户

6062 万户

华润燃气控股有限公司（以下简称“华润燃气”）成立于 2007 年 7 月，2008 年 10 月底在香港联交所主板上市（股票代码为 1193.HK）。目前，业务已覆盖 25 个省份，包括香港、3 个直辖市、4 个计划单列市、15 个省会城市，共计 270 余座城市，拥有 5 万余名员工，年销气量 399.1 亿立方米，服务用户 6062 万户。

作为与大众生活息息相关的公用事业单位，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、唯才是用的用人理念，致力于成为综合实力“中国第一、世界一流”的燃气企业。业务涵盖城市燃气业务、综合服务业务、综合能源业务及新业务。

华润燃气在业内不俗的表现受到了社会的广泛认可。华润燃气连续多年入选普氏能源资讯全球能源企业 250 强，并多次获得“亚洲最快速增长能源企业奖”；华润燃气在香港《亚洲周刊》主办的“中国大陆企业香港股市排行榜”中连续多年获得“最绩优企业大奖”和“环保新能源企业大奖”。

2019 年及 2022 年，华润燃气无边界管理新模式及学标杆管理实践分别荣获企管理创新成果一等奖；2021 年作为唯一一家城市燃气企业，入选国务院国资委管理标杆创建行动名单。国际三大评级机构标普、惠誉、穆迪给予华润燃气 A-、A-、A2 的行业最高评级。MSCI 大幅提升华润燃气 ESG 评级，由 2020 年的 BB 越级提升为 A 级，跃升国内燃气行业领先水平。



## 企业文化

### 企业文化的理念体系

#### 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  
为实现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



#### 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

#### 价值观

诚实守信 业绩导向  
以人为本 合作共赢

### 企业文化的内化诠释

#### 企业承诺

做得比说得好

#### 同事关系

事业上的伙伴  
生活中的朋友



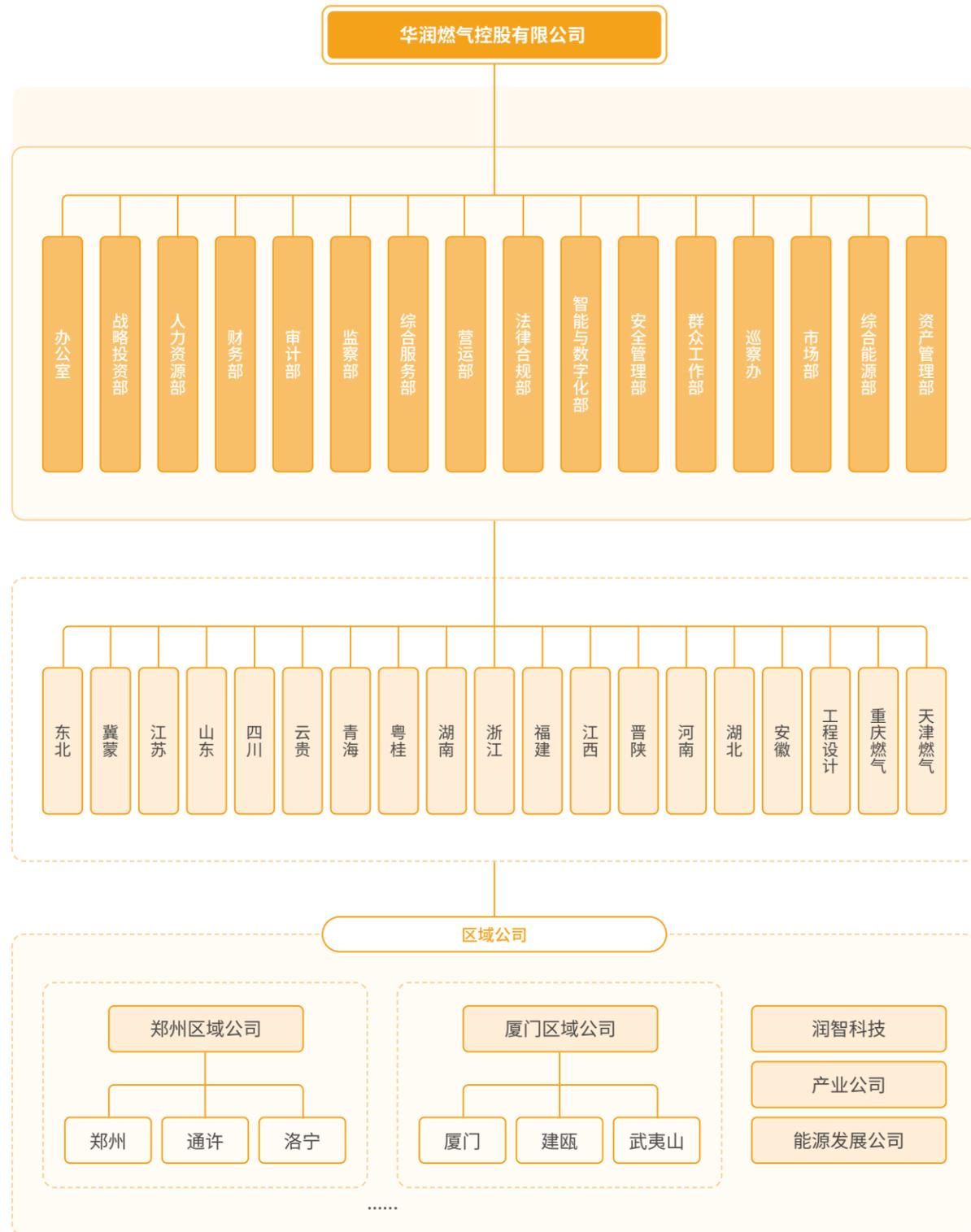
#### 员工座右铭

看重人生主产品  
看轻人生副产品

#### 宣传口号

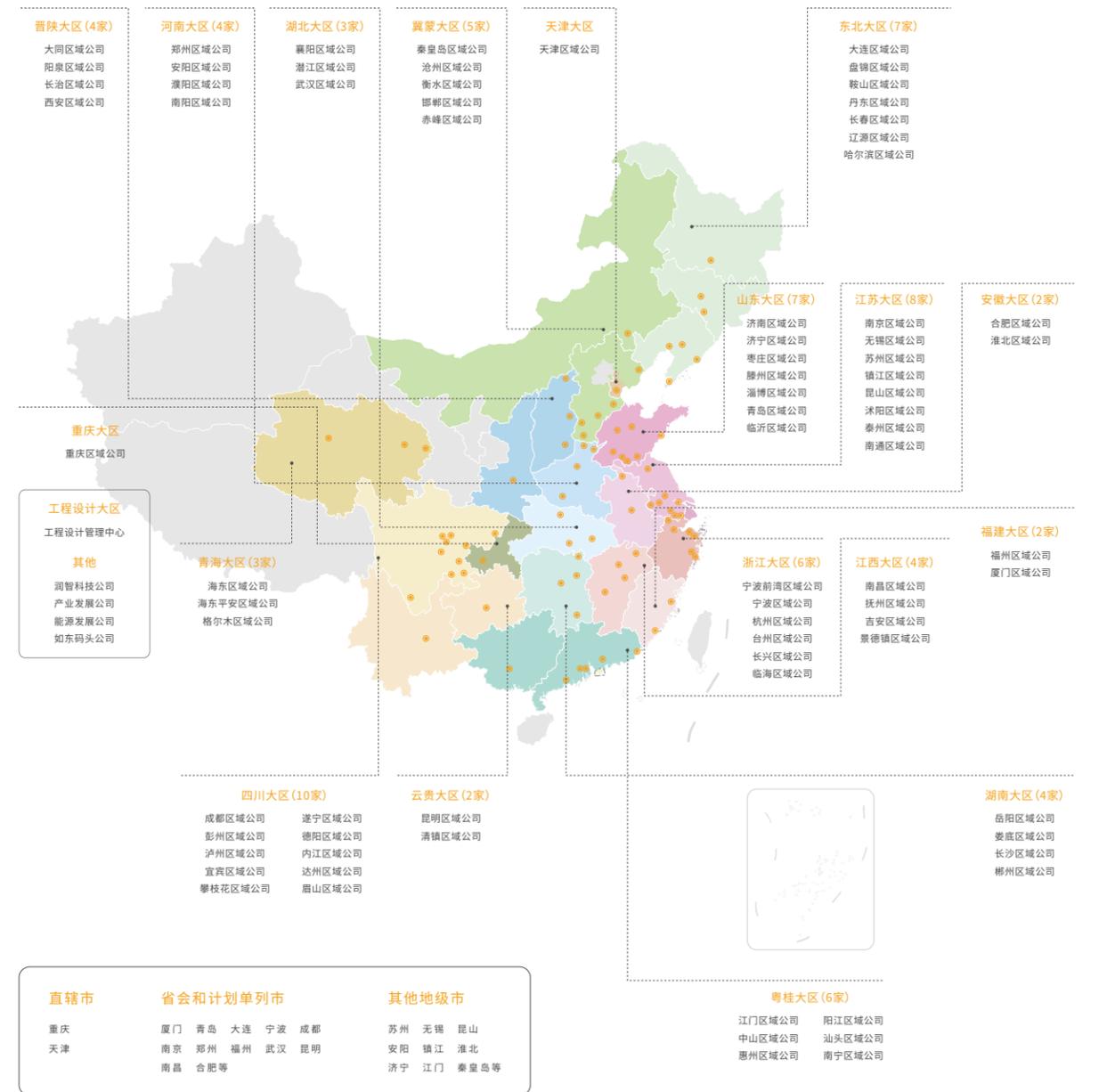
点燃希望 温暖同行  
气润万家 红红火火

### 组织架构



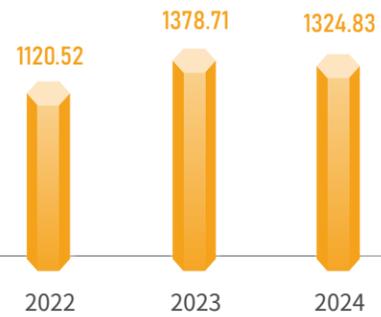
### 业务布局

华润燃气已发展区域公司 **84家**      开展城市燃气项目 **276个**      业务覆盖省份达 **25个**      覆盖城市达 **270余座**

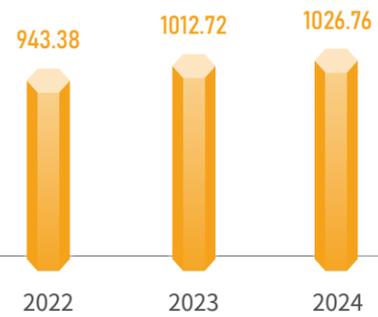


### 关键绩效

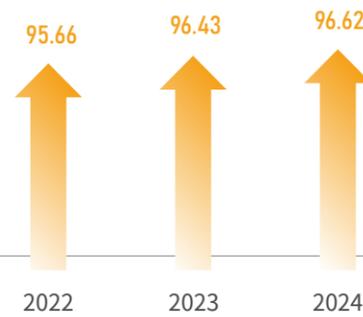
资产总额 (亿港元)



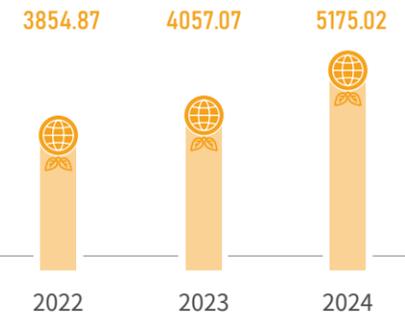
营业收入 (亿港元)



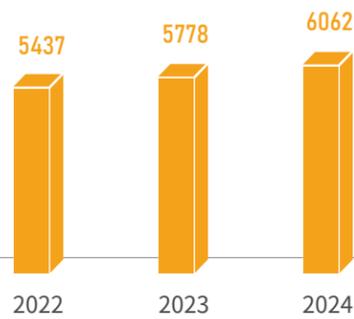
客户满意度 (分)



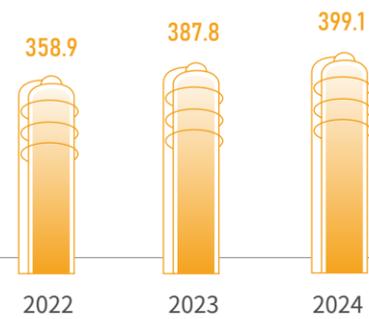
环保总投入 (万元)



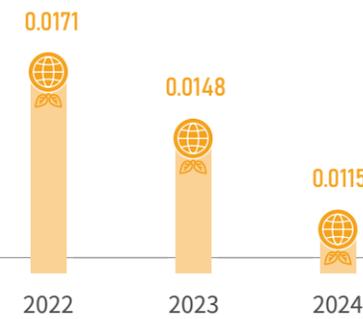
燃气用户数量 (万户)



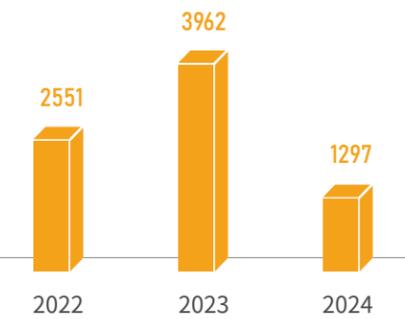
年度销气量 (亿立方米)



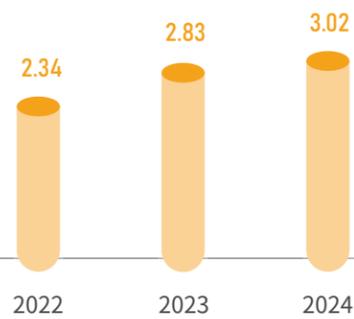
碳排放强度 (吨二氧化碳当量 / 万元)



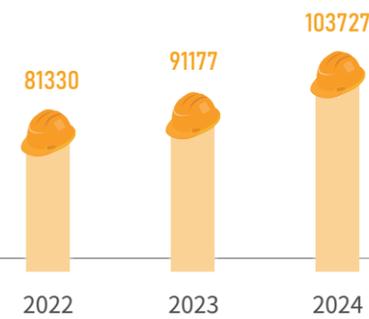
新增就业人数 (人)



研发投入 (亿元)



安全生产投入 (万元)



# 发展为先 争创一流示范

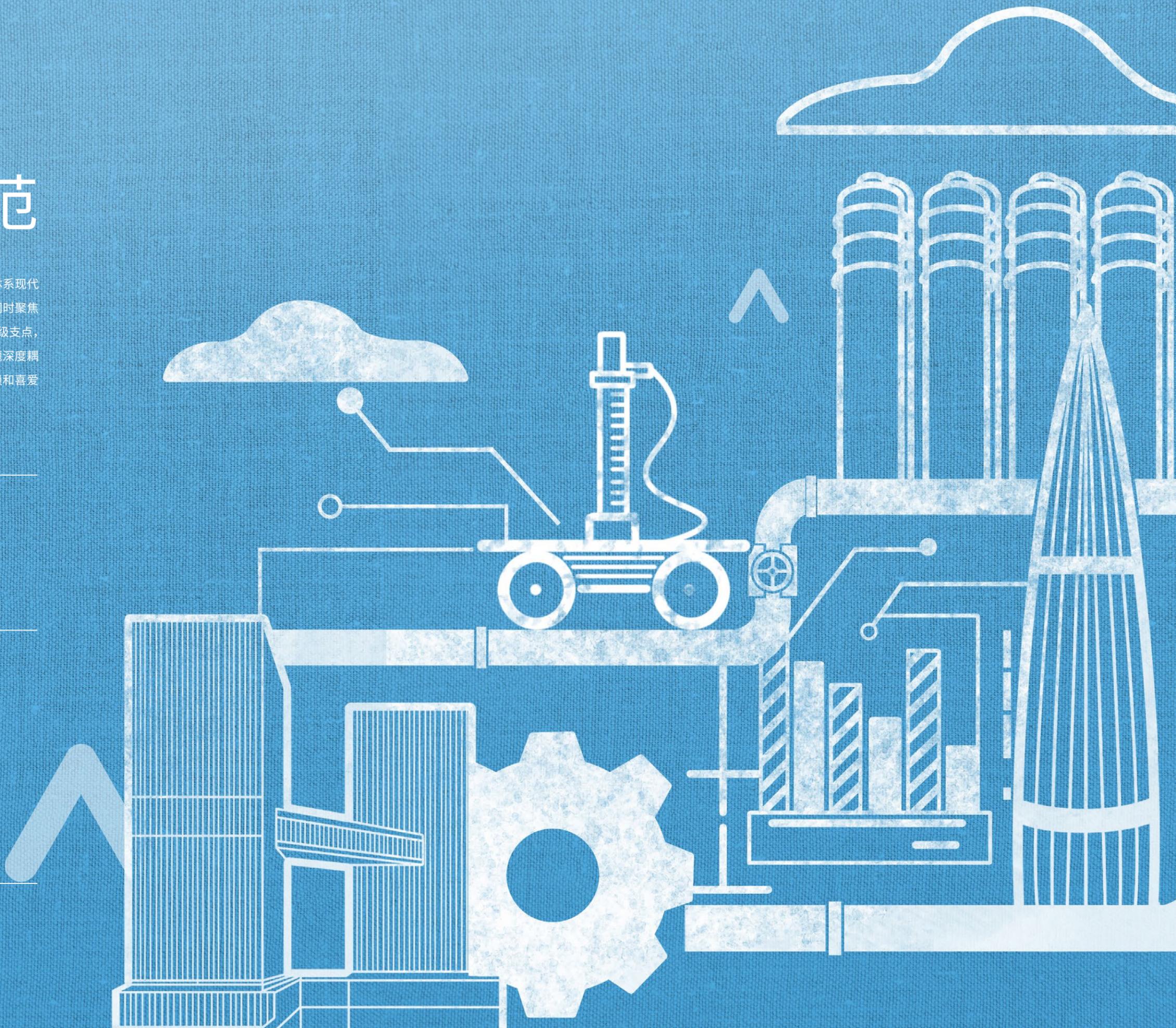
华润燃气始终保持战略定力、锚定高质量发展坐标，以治理体系现代化筑牢发展根基，通过合规经营与风险管控增强发展韧性，同时聚焦国企改革纵深推进激活增长引擎，以创新生态构建撬动产业升级支点，实现资源配置优化与运营效能跃升，推动企业发展与时代命题深度耦合，以更具前瞻性的视野与更坚韧的体系奋进在成为大众信赖和喜爱的世界一流能源服务企业的新征程上。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

资产总额	经济合同审核率
1324.83 亿港元	100%
研发投入	科技人才
3.02 亿元	158 人
新增专利	
113 个	



# 坚持 稳健经营

## 完善公司治理

华润燃气持续完善企业法人治理体系，发挥董事会在公司治理中的核心作用，着力加强董事会建设，切实发挥董事会“定战略、作决策、防风险”的核心作用，增强发展信心和战略定力。

### 董事会结构

公司董事会由 11 人组成，其中执行董事 3 人，非执行董事 4 人，独立非执行董事 4 人，董事会下设立审核与风险管理委员会、薪酬委员会、提名委员会和环境、社会及管治委员会等 4 个专门委员会。

### 董事会建设

完成董事、委员会成员退任及选任，董事会秘书聘任，修订《董事会及董事会授权决策事项清单（2024 版）》等制度，新设《董事局主席行使董事会授权工作规则》等制度。

### 董事会履职

召开董事会会议 11 次，审议议案 52 项；各专门委员会共计召开会议 13 次，审议议题 32 项。



▶ 外部董事实地调研

## 深化改革发展

华润燃气持续深化“1+2+N”业务战略，紧抓战略机遇，不断优化业务布局，聚焦公共服务、公共交通、重卡物流、协同场景、政策支持园区等六类场景，打造具有华润燃气特色的战略性新兴产业，2024 年战略性新兴产业实现营业收入 15.87 亿元，同比增长 65.3%。全面深化国企改革，深入开展 153 个精益管理项目，聚焦提升常规工程关闭率项目，通过指标逐级分解、分类精准施策，强化精益管理人才梯队建设，应用“甘特图、鱼骨图”等可视化工具，实现整体常规工程关闭率由 2023 年的 48% 提升至 59%，促进增长方式由要素投入向效率提升转变，探索形成具有华润燃气特色的高质量发展体系。

## 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、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。

### 2024 年成效



召开业绩发布会

2 场



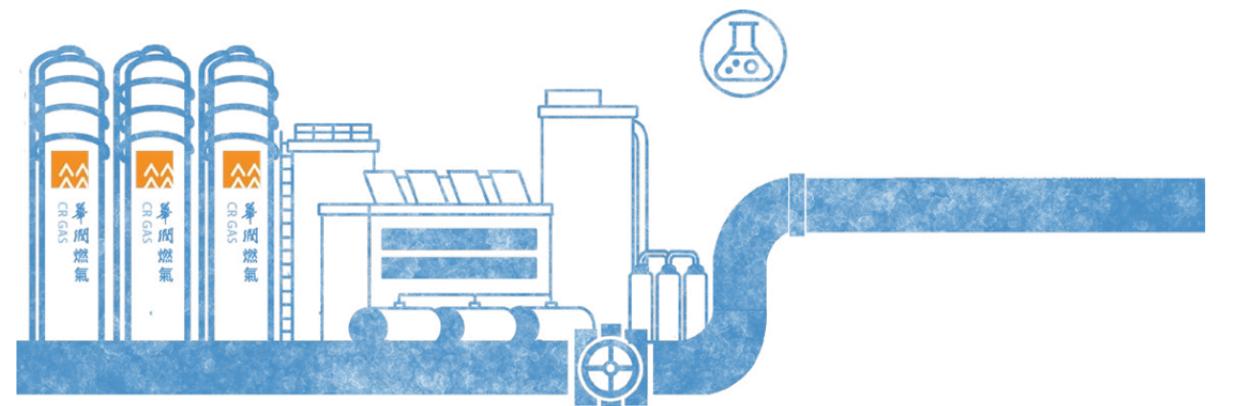
举办路演

142 场



开展沟通交流的基金经理、行业分析师等投资人超

1650 名



# 推进 守法合规

开展反垄断专项合规培训

70 余次

覆盖

3300 余人次

## 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。

发布实施《华润燃气控股有限公司反垄断合规管理办法》《华润燃气控股有限公司反垄断合规管理规范运作指引》，在反垄断合规制度体系方面形成基本制度、管理指引、风险防范手册、工作指南及问答指引多位一体的格局，并通过法律法规或制度宣贯、案例分享等形式开展反垄断专项合规培训 70 余次，覆盖 3300 余人次。

完善审计监督与内部控制机制，新增或修订 11 项审计制度，推动公司审计职能在计划管理、质量管控、问题整改、资源调配方面的一体化运作；定期更新《华润燃气经济责任审计中长期规划》，所有区域公司五年内将实现内部审计全覆盖，进一步提升应对各类风险的能力。

## 坚守清廉底线

构建体系，联动监督聚合力

构建党委统一领导的“大监督”体系，深化与纪委、审计、巡视巡察等部门的协同联动，完善信息共享、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。

重点监督，专项治理强震慑

加强对“一把手”和领导班子的监督，深入开展招投标、基建工程、能源领域腐败问题专项整治，把好重大节日廉洁关，建立大区交叉办案机制，做到案件查办全程有序管控。

深化教育，多维固本筑防线

通过书记讲纪律党课、召开警示教育大会、编纂教育读本等形式，深化党员干部廉洁自律意识，推动党纪学习教育走深走实。

举报保护，多重保障护权益

公示举报邮箱，与执行工作人员签署保密协议书，并将举报材料和记录列入密件管理，同时严厉打击报复举报人的行为，通过法律支持与保护保障举报人权益不受侵犯。



▶ 华润燃气深化招投标、基建工程、能源领域腐败问题专项整治工作动员部署会



▶ 华润燃气 2024 年警示教育大会

# 深化 创新赋能

## 加强创新管理

华润燃气以《科技创新发展行动计划（2024—2026 年）》为纲领，围绕“保障能源安全、服务大国民生、落实“双碳”战略、引领数字科技”四大目标，聚焦综合能源智慧管理、绿色低碳技术、氢能利用等关键技术领域，推动科技创新与业务战略协同发展；强化科研基础能力建设，完成住房和城乡建设部燃气工程技术创新中心的申报及揭牌，新增 2 个省级工程技术中心，与同济大学共建燃烧技术实验室，为科技攻关与成果转化提供系统性支撑。



▶ 华润燃气新兴产业科创中心在中山市翠亨新区顺利举行落成典礼，成为华润燃气业务发展与技术创新的重要基地

## 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，提高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。2024 年，公司取得授权专利 584 项，其中发明专利 55 项、实用新型专利 512 项，外观设计专利 17 项。



实用新型专利证书：  
一种燃气管道连接口防  
泄漏装置



实用新型专利证书：  
一种燃气管网调压装置

## 建设智慧燃气

华润燃气按照“十四五”智慧燃气规划，自主研发燃气管家 APP，通过微网厅、企业微信、CIS 客户信息系统等，实现客户服务业务的全面线上化；集中推动综合能源智慧管理平台优化等重点项目，强化数智化平台建设，为综合能源业务提供数智化支撑。



▶ 华润燃气启动综合能源智慧管理平台建设，旨在提升运营效率、集中管理充电业务、优化能源调度，并通过云计算和物联网技术实现数据采集、存储、远程控制等功能



▶ 郑州设计自主开发的润研管网仿真系统在系统数据治理、管网规划建设、低压超速预警、表具问题报警、管网故障排除、应急管理等方面取得良好应用效果，获评“2024 引领燃气高质量发展·智慧燃气十佳应用案例”



▶ 福州公司启动城镇燃气压力管道智能监管平台建设，搭建“燃气安全网”



# 品质为要 争树卓越典范

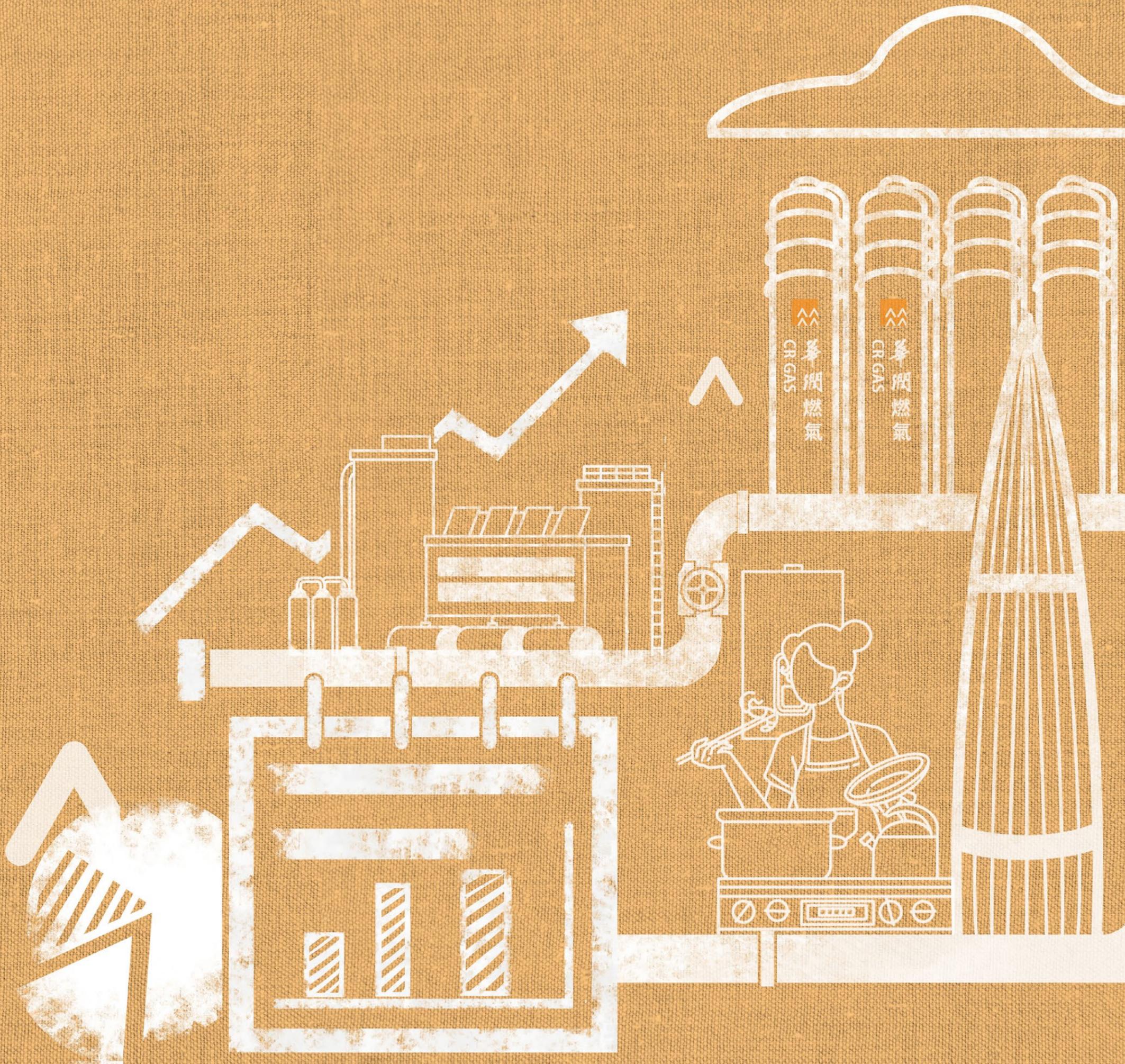
华润燃气将民生用能需求与公共安全责任深植发展脉络，以坚实保供体系筑牢能源生命线，通过全链条质量管控守护民生用能安全，聚焦客户体验升级创新服务模式，持续精进服务效能，构建起需求响应敏捷的服务体系，让安全、便捷、高效的能源服务成为连接企业与社会价值纽带，不断推动能源服务与民生福祉的深度融合，在稳定供应与风险防范中践行央企担当，持续书写守护万家灯火的时代答卷。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

燃气用户数量	年度销气量
6062 万户	399.1 亿立方米
有责投诉解决率为	客户满意度
100%	96.62 分
产品出厂合格率（“PERCEN 百尊”）	安全生产投入
100%	103727 万元
安全培训投入	安全培训覆盖率
3767 万元	100%



# 提升产品能力

## 严格坚守质量标准

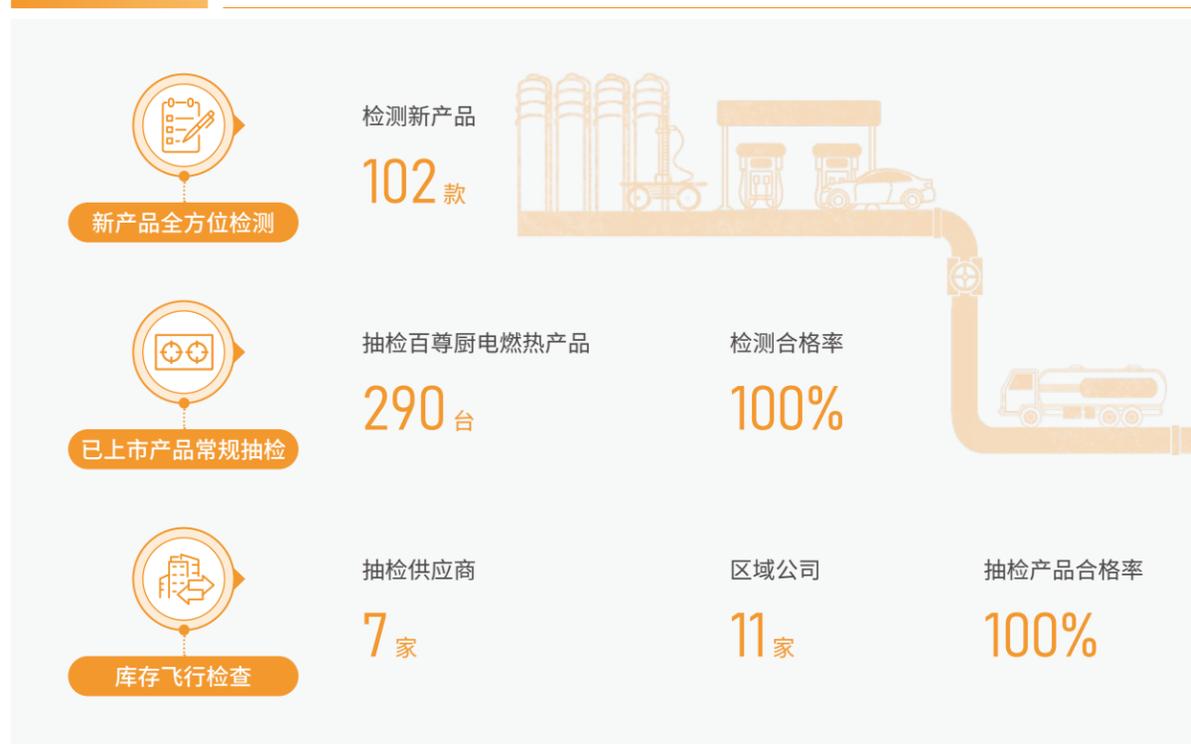
### 保证燃气气质

华润燃气严格遵守国家标准《天然气》(GB 17820—2018) 和其他相关法律规范，通过定期查验上游气源单位天然气气质检测报告、设置门站色谱分析仪在线检测、定期对客户端天然气进行采样，保障天然气质量。

### 做优百尊品质

华润燃气通过开展已上市产品常规抽检、新产品全方位检测、库存飞行检查等工作，确保百尊产品质量符合国家标准与市场需求，同时制定《不良品管理指引》，为客户提供高效快速的退换货服务。

2024 年



### 提升工程质量

华润燃气遵守《城镇燃气设计规范》(GB 50028—2020)，制定《工程建设管理指引》等制度，完善工程管理信息化系统，从方案设计、施工、物资、竣工验收全过程严格把控产品质量，推动常规工程标准化、高端工程统一化、质量监督常态化，切实加强燃气施工质量。

## 提高产品可获得性

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，对打造青山绿水、改善百姓生活、提升产业收入发挥重要作用。2024 年新开发乡镇 12 个，新增乡镇用户 29 万户。



► 兖州公司设置“气代煤”手续办理现场



► 国家管网集团云安分输站暨华润燃气云安门站举行通气仪式，云安区实现管输天然气“县县通”和“双气源”供应格局

## 保障燃气稳定供应

华润燃气打通天然气“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；开展储气库租赁业务，租赁库容超 6000 万立方米，并实施“夏注冬采”策略，为 2024—2025 采暖季提供坚实的调峰支撑。此外，公司积极拓宽气源渠道，进口超 9000 万立方米的 LNG 现货，增强了储气调峰与应急保障能力。



► 华润燃气全流程自主采购首船 LNG 在国家管网粤东接收站顺利接卸，将为成员企业优化资源结构、应对点供直供等竞争发挥重要作用



► 滕州公司顺利完成高铁新区综合门站建设，新建 6 个液化天然气 (LNG) 储罐和 8 套气化设备，新增储气能力 1200 立方米



► 淮北公司梧桐门站正式运营，为淮北市 50 余万居民用户、2000 余家工商业用户提供一个更加稳定、安全的用气环境

# 升级 客户服务

## 保障客户权益

### 公平交易

华润燃气坚持公平交易原则，明确告知用户产品和服务的性质与费用，禁止强制用户购买指定产品或服务，在与用户签订合同时，避免出现模糊或不合理的条款，并通过员工培训、建立监督机制、畅通投诉渠道等更好地保障公平交易。

### 资费透明

华润燃气通过公众号、营业厅、企业微信、政务服务网、燃气管家 APP 等多种渠道，及时向社会公示燃气收费标准等信息，并向每位用户提供账单和发票，明确各项费用的名称、金额及计算方式，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。

### 责任营销

华润燃气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，对任何虚假或误导性的宣传行为持零容忍态度，严肃对待潜在风险的警示，确保所有宣传信息的真实性和准确性，保障公众利益不受损害。

### 隐私保护

华润燃气持续规范用户信息的收集、存储、使用、传输等操作流程，设置用户信息系统访问权限，避免无关人员接触用户信息，并组织员工开展信息安全培训，进一步提高员工的信息安全意识和技能，切实强化消费者信息的保密性和安全性。

## 加强服务管理

华润燃气完善客户服务管理制度，向社会公示并承诺服务标准，从稳定供气、安全保障、预约服务、燃气具售后服务、热线接听、服务质量、意见处理七个方面制订各项服务目标，开展全流程服务管理；以严格标准对主要服务项目进行交叉审核，通过现场观察服务行为，发现客户服务工作中的不足并加以改进，同时推广优秀的服务理念和管理方法，不断提高服务管理水平、员工素质、服务质量，全面提升客户服务质效。

**案例：开展售后服务能力调研，提升售后服务能力水平**

为进一步践行华润燃气“十四五”战略转型期间综合服务业务发展需要，促进售后服务能力建设，产业公司对成员公司开展服务能力调研认证，通过综合收集区域公司的自我评估反馈、线上会议以及实地走访测评等途径，基本掌握 75 家区域公司百尊售后服务能力现状，并发布了百尊售后服务星级班组认证结果，为后续优秀案例及服务体系梳理奠定基础。此外，产业公司还开展了内训师、百尊初中级认证培训及新品专项培训共计 12 场，累计参与 640 人次，认证 473 人次，进一步提升工程师技能水平，促进加快打造高效、专业、贴心的厨电燃热客户端服务。

2024 年，  
产业公司开展培训共计

 **12** 场

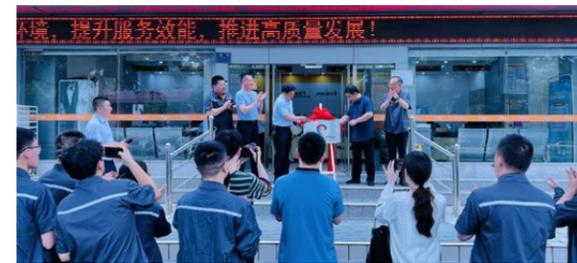
累计参与

 **640** 人次

认证

 **473** 人次





▶ 南阳公司率先在燃气营业大厅设立共享业务办理窗口，利用“一件事一次办”平台及点对点联络机制实现业务高效率流转



▶ 襄阳公司荣获襄阳市 2024 年度“金口碑奖”

“最让我感动的是，燃气表在楼下表箱，张师傅来回几次上七楼，细细检查。”

——菁华美岭居一位 95 岁老人，向兴沪公司网格燃气管家张帅表达感谢

## 创新服务模式

华润燃气积极顺应行业变革趋势，以创新为引领，通过网格化管理、企业微信、燃气管家 APP 及 95777 呼叫热线的协同运作，构建起全方位、精细化的客户服务体系。

### 网格化管理

#### 精细运营，精准服务

华润燃气大力推行网格化管理模式，根据用户区位分布以及路程半径等因素将网格组织最小化，每名网格员精准服务约 5000 名用户，集抄表、安检、综合服务销售等多项业务于一岗，构建起端对端的信息传输模式，实现客户信息直达网格，以便能够及时响应客户需求，为客户提供个性化的燃气解决方案。截至 2024 年 12 月 31 日，网格化用户覆盖率为 96.4%，同比提升 27%。

### 企业微信

#### 搭建沟通桥梁，增强客户黏性

华润燃气充分利用企业微信搭建与客户沟通的便捷桥梁。客户添加企业微信“燃气管家”后，可享受一对一在线服务；企业通过企业微信向客户精准推送用气安全知识、节气小贴士以及优惠活动信息等。此外，客户在使用燃气过程中遇到任何问题，都能随时与燃气管家沟通，实现问题的快速解决，极大地提升了客户的满意度和忠诚度。

### 燃气管家 APP

#### 一站式服务，便捷高效

华润燃气开发功能集合化的燃气管家 APP，用户可通过 APP 便捷地查询气费余额、缴费记录，在线办理开户、过户、改管等业务，预约安检、维修服务，实时跟踪服务进度；燃气管家也能通过 APP 接收工单，快速响应客户需求，实现用户自助办理与管家代办双通道服务。

### 95777 呼叫热线

#### 升级服务体验，24 小时守护

华润燃气将客户服务热线正式升级为 95777，统一对外品牌形象。截至 2024 年底，95777 短号已落地 70 家区域公司，覆盖 236 座城市，实现 3700 余万用户的“一号接入”，为用户构建有温度、有黏度的数字化服务体系，让安全可靠的燃气服务浸润每个家庭。



### 案例：老旧小区“气通人和”，“燃”起居民幸福生活

2024 年 4 月，郑州市南庆里 23 号院的居民们，终于迎来了期盼已久的天然气时代。这个长期只能“提罐上楼”的老小区，通过郑州公司与社区、物业、装修公司等打造“异业联盟”，从庭院管网进场施工到最后的通气点火，仅用 12 天就解决了老旧小区用户近 30 年无法用气的难题，创造了郑州市最短的通气记录。

在推进老旧小区天然气安装工作中，郑州公司在原有 75 个网格基础上成立了 20 个蜂巢型党群联合小组，70 余名网格长下沉到全市 91 个一级网格，努力实现党员与群众、企业网格与政府网格高质量高效率联动，努力做到“人到网格去、事在网格办，难在网格解、情在网格结”，扎实构建 3.5 公里快速服务响应基层燃气服务生态圈，实现民生服务的深度融合。此外，在深化网格化服务的过程中，郑州公司持续深耕“润燃”牛师傅服务品牌，从内涵体系、形象塑造到传播推广进行全面升级，以品牌建设助推服务转型，将新时代“润燃”牛师傅“孺子牛、犇腾牛、拓荒牛”的精神内核广泛发扬。



▶ 郑州公司客服中心工作人员在南庆里 23 号院开展社区安全宣传服务，手把手教居民们解决成为新燃气用户后遇到的问题



### 案例：精心织就燃气网格，真情温暖百岁老人

济宁城区某宿舍楼居民向片区燃气管家反映，从邻居厨房窗外闻到轻微燃气味。网格管家第一时间联想到住户为 98 岁独居老人周老太，老人常年独居，且因耳背、腿脚不便，活动范围局限家中，存在较高用气安全风险。网格管家立即赶赴现场开展专业排查，最终查明是老人忘记关闭燃气灶具阀门导致泄漏，同时发现其使用的燃气设施陈旧，存在严重安全隐患。燃气管家当即将情况上报公司，公司迅速响应，决定为老人免费送上崭新的、带有熄火保护的燃气灶和长寿命软管，并委托燃气管家及网格维修员上门进行安装，及时保障老人用气安全。



## 应对客户投诉

华润燃气秉持以用户为中心的经营理念，通过畅通客户投诉反馈渠道、组建快速响应客诉工作小组等方式，建立客户投诉处理的闭环管理机制，高效应对客户投诉，并开展服务督查检查，持续完善服务质量管控体系，提升客户服务体验。



### 案例：积极解决用户诉求，保障居民稳定用气

2024 年 12 月 11 日，鞍山市铁西区朗庭国际三期 14 号楼 1 单元居民多次反映燃气火小问题，都未能得到解决。华润燃气客服部接到群众诉求后，立即委派维修人员到现场进行排查，经查系燃气主管道故障，需要进一楼商铺入户维修，但是商铺联系方式失效，无法立即展开维修。鞍山公司联合属地社区，在联系到商铺房主后立即开展维修，最终故障排除，单元供气恢复正常。此事件发生后，鞍山公司进一步完善与社区等相关单位的应急联络机制，确保在遇到类似问题时能够更加迅速地响应，也将加强对辖区内燃气管道设施的巡检频次和深度，全力保障居民用气安全与稳定。

## 提升客户满意度

华润燃气通过定期开展客户满意度测评，广泛征询用户对服务效能、供气质量、费用结算等环节的体验反馈，结合数据分析识别服务短板，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。2024 年，客户满意度为 96.62 分。



### 服务质量

客户对华润燃气的服务是否满意，包括安装、维修、抄表、缴费等环节的服务态度、效率和质量等方面。



### 产品质量

客户对华润燃气提供的产品是否满意，包括燃气的质量、供应稳定性、安全性等方面。



### 费用结算

客户对华润燃气的费用结算和缴纳流程的便捷性、清晰性、合理性等方面是否满意。



### 市场开发

客户对华润燃气的市场开发和宣传是否满意，包括公司是否积极推广新产品、新服务，是否及时告知客户相关政策、价格等信息。



### 企业形象

客户对华润燃气的整体形象和企业文化是否满意，包括公司的信誉度、社会责任感、品牌形象等方面。

## 夯实安全保障

## 筑牢安全管理根基

华润燃气建立健全安全管理体系与责任体系，成立 EHS 委员会，由总裁担任委员会主任，定期召开各类 EHS 会议；制定《华润燃气控股有限公司 EHS 责任管理办法》等制度，贯彻“党政同责、‘一岗双责’、齐抓共管、失职追责”的原则，持续推进“12365”安全管理体系落地，构建风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制；健全 EHS 考核评级机制，通过考核评价，督促 EHS 工作落实，促进安全管理绩效持续提升。

### 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"> <li>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；</li> <li>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。</li> </ul>
总部安全管理部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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。</li> </ul>
总部其他部室	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
总部安全输配职能工作组	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责推动大区各单位岗位EHS职责的制订、宣贯、落实。</li> </ul>
区域公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
成员公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责贯彻、落实本公司各岗位的EHS职责。</li> </ul>

### 华润燃气“12365”安全管理体系



## 强化安全检查督导

华润燃气制定《2024 年安全飞行检查工作方案》，借鉴审计工单穿行测试方式，构建完善标准化安全检查机制；选取业务作业质量、管理人员履职、相关方安全管理、现场应急拉练测试、事故善后处置演练等六项检查重点内容，并对检查发现的问题进行溯源，进行针对性优化和提升；通过标准化表单、督促业务安全、实测管理流程、管理回溯等方式，切实督促成员企业规范安全强相关业务系统使用，督导管理人员履行安全检查职责；组织开发飞行检查模块，督促受检单位将检查隐患录入系统进行举一反三整改闭环，切实保障各项生产业务安全稳定。



▶ 华润集团副总经理韩嵩赴华润燃气台州区域开展安全检查  
▶ 华润燃气董事局主席杨平赴南通、泰州等公司开展安全检查和一线调研  
▶ 华润燃气总裁秦艳赴无锡区域公司开展节前安全检查

## 保障燃气设施安全

2024 年，华润燃气组织开展重大事故隐患专项排查

276 次

整改率

96.3%

### 制度筑基 隐患排查治理闭环化

建立健全并落实生产安全事故隐患排查治理制度，明确和细化隐患排查点、检查标准和频次，采取技术、管理措施，及时发现并消除事故隐患，做到责任、措施、资金、时限和预案“五到位”，并及时开展排查整治“回头看”工作，实现隐患排查治理的闭环管理。2024 年，华润燃气组织开展重大事故隐患专项排查 276 次，整改率 96.3%。

### 技术赋能 泄漏监测体系智能化

系统性推进管道泄漏自动报警技术研究，围绕户内安全防护，开展家用可燃气体报警器研究与应用；针对管网安全监测，重点攻关管网在线监测设备研究与应用，致力于提升城市燃气管网运行可靠性；在厂站安全管理方面，创新研发固定式在线监测设备，全面筑牢燃气输配体系的本质安全防线。

### 工程强基 燃气设施改造系统化

扎实推进城镇燃气老旧管道更新改造工作，进一步消除燃气安全隐患；实施“瓶改管”工程，推动液化气用户向管道天然气转型，有效提高燃气供应的稳定性和安全性；聚焦社区用能末梢，老旧小区燃气改造，全面提升户内外燃气系统可靠性，筑牢居民用气安全屏障。

### 案例：开展调压装置专项治理，筑牢燃气安全防线

燃气调压装置作为公用燃气管道的重要组成部分，关系到公用燃气管道系统的安全运行及燃气使用安全。为进一步落实燃气管道使用安全主体责任，无锡公司第一时间开展燃气调压装置专项治理工作，对全市 1 万余台调压设施的压力管道部分展开地毯式排查，在 2024 年 8 月圆满完成了全市范围内燃气管道的检定、压力容器的注册工作，实现一根燃气管道一份检定报告、一台压力容器一份注册登记，在全省率先完成对燃气管道减压阀前连接部分专项排查治理工作，确保全市燃气调压装置的安全运行。

### 案例：数智赋能，开启科技运维新篇章

青岛能源全面升级燃气管网安全与运营效能，通过配置车载 PPB 级高精度燃气泄漏检测设备、购置巡检专用无人机、引入光纤振动预警系统，构建陆空一体智能化立体巡检体系；并在蓼兰、南村门站开展智能化无人值守站建设，依托 GIS 系统、巡检系统和 SCADA 系统与华润燃气物联网平台的数据共享与协同管理，精准掌握地理信息、设备运行状况和巡检结果，同时还双向打通客户档案系统、抄收客服系统、安检系统、工单系统，实现客户信息、抄表数据、安检情况和工单处理进度自动同步，实现业务处理全过程查询。

▶ 巡检专用无人机与激光甲烷遥测仪设备相结合，在导入 KML 管线坐标后对禁飞区外管线实现全线高空自动化智能巡检



▶ 长治公司大力推进主城区燃气管道老化更新改造重点民生项目，拧紧城市运行“民生安全阀”



▶ 达州公司圆满完成“瓶改管”专项行动，推动地区燃气行业安全水平得到质的提升

“以前我们一楼储物间放置 3 个大液化气罐，每天要排班负责关阀，特别操心，改成管道气以后不仅省心了许多，还节省了不少用气成本。”

——翠屏街道南滨路三段商户李先生，谈及达州公司“瓶改管”工程心生感慨

2024 年，  
开展安全应急演练

5134 次

参与安全应急演练

65200 人次

## 提升应急处置能力

华润燃气持续完善应急管理体系，制定《华润燃气控股有限公司突发事件综合应急预案》，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。2024 年开展安全应急演练 5134 次，参与安全应急演练 65200 人次。



▶ 厦门公司举办 2024 年度燃气反恐、消防、第三方破坏抢险应急演练



▶ 沧州公司组织第三方破坏燃气管道泄漏事故应急救援演练



▶ 临沂公司圆满完成山东省住建系统地震应急演练任务



▶ 南通公司组织城市高压天然气管道泄漏应急救援演练活动



## 提升用户安全意识

华润燃气建立常态化入户安检机制，定期对室内燃气管道、燃气计量表、燃气燃烧器具等进行入户安全检查，系统排查用户端潜在隐患；在此基础上，打造分层分类的安全宣教体系，依托多元化载体深化公众安全用气意识培育，共同筑牢燃气安全的社会化屏障。



▶ 成都公司成燃先锋·晓明服务队认真细致地对社区群众家中燃气具进行安全排查



▶ 合肥公司徐辉假日服务小分队上门指导老人安全用气



▶ 吉安公司在锦源春天小区进行燃气安全检查工作



▶ 启东公司开展安全用气宣讲进校园活动

# 绿色为基 争当行业标杆

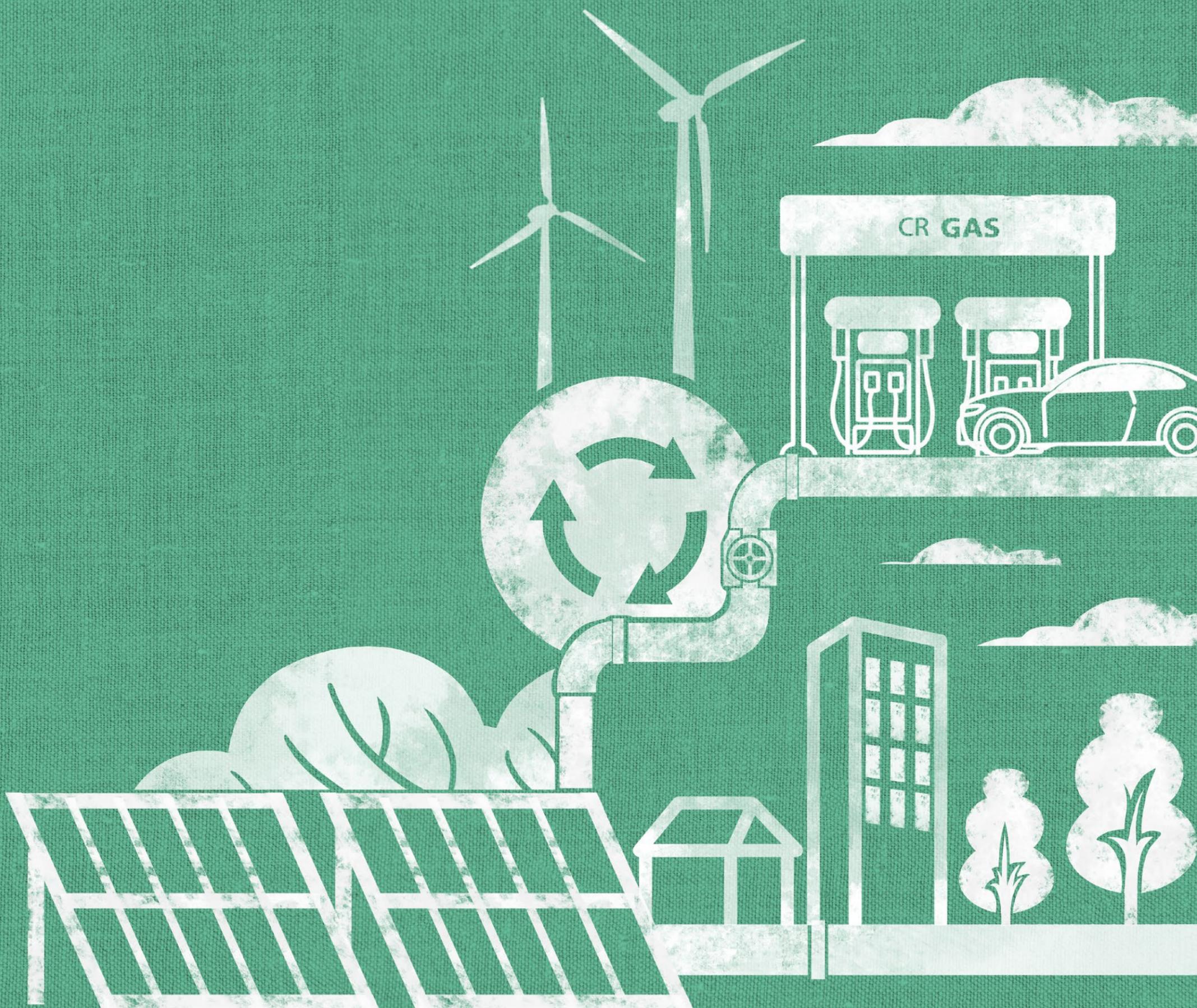
逐光清洁能源，擘画绿色能源新图景。华润燃气勇担“双碳”战略践行者使命，将绿色发展理念深植企业运营全流程，以生态文明建设引领者之姿，构建全价值链环境治理体系，铸就可持续发展根基；以战略远见擘画清洁能源产业蓝图，创新驱动行业低碳变革浪潮，持续探索能源结构优化升级的实践路径，通过构建绿色能源生态圈，推动传统能源向智慧化、清洁化跨越式转型，为全球能源绿色转型贡献中国智慧。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

环保总投入	参与环保培训
5175.02 万元	262673 人次
万元营业收入综合能耗（可比价）	碳排放强度
0.0038	0.0115
吨标准煤 / 万元	吨二氧化碳当量 / 万元



## 加强环境管理

2024 年，生态环境保护专业能力培训认证通过率达

90%

## 完善管理体系

华润燃气遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，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》等管理规范，修编《华润燃气控股有限公司职业健康、节能环保与消防管理办法》，积极推进环境管理体系认证；由 EHS 委员会全面统筹协调环境管理工作，定期召开会议部署环境保护工作任务并评估执行成效，确保各项措施落实到位；组织 30 人次生态环境保护专业能力和认证，通过率达 90%，提升环境管理工作专业能力；将能源节约、生态保护等指标纳入年度工作计划，依托 EHS 管理系统监测分析能源消耗及温室气体排放数据，动态追踪异常数据并落实整改措施，保障环境管理体系高效运行。



▶ 2024 年，华润燃气凭借在绿色环保方面的突出表现，第六次荣获“超卓环保安全健康奖”金奖



## 强化应急管理

2024 年组织极端条件应急演练、桌面推演、专项演练

120 余场

参训人员达

3.2 万人次

华润燃气建立环保预警及应急领导小组，全面统筹环保预警及应急工作；将责任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；从人防、物防、技防三方面开展工作，全面排查薄弱环节事故隐患。2024 年，组织台风防范、洪涝灾害抢险应急、极寒条件保供等极端条件应急演练、桌面推演、专项演练 120 余场，参训人次达 3.2 万人次。报告期内，华润燃气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”



- 加强宣传教育。借助润工作润阅号、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。

- 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。

- 关注监测预警。实时获取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的信息，为应急响应提供及时准确的信息支持。
- 通讯保障。确保通信畅通，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。

## 培育绿色文化

华润燃气全面践行绿色理念，系统构建涵盖绿色办公、低碳出行、生态建筑及环保宣导的多维实施路径，同步深化“六五环境日”、全国节能宣传周等主题实践，通过理念传播与行为培养双向发力，强化全员绿色低碳生活理念，筑牢可持续发展行动根基。

2024 年



开展各类节能环保宣传

200 余场

累计参训达

4.5 万人次



开展“六五环境日”主题宣传

70 余场

累计参训达

2 万人次



开展警示材料和典型案例学习

90 余场

累计参训近

6 万人次

### 绿色办公

- 推动办公场所采用绿电。
- 积极践行无纸化办公，优先使用电子文档和电子邮件。
- 增加线上会议的频次，减少差旅。
- 定期分类处理办公垃圾，推动资源回收利用。
- 鼓励员工减少一次性塑料制品使用，改用可循环的饮用杯和餐具，减少塑料垃圾。



▶ 长春公司开展“六五环境日”活动，通过丰富多彩的环保宣教与培训活动，让生态价值观深入人心

## 深化绿色运营

## 节约能源

华润燃气建立董事会领导的能源管理管治架构，完善能源管理机制，结合“1+2+N”战略发展方向，制定能源管理战略，不断提高能源管理水平；制定实施节能计划和节能技术措施，通过合理调整产业、产品结构和能源消费结构，淘汰落后产能，降低单位产值能耗和单位产品能耗，提高能源利用效率。

华润燃气能源管理目标

指标名称	2024 年目标	2025 年目标	2024 年绩效	2024 年是否达标
	较 2020 年下降幅度			
万元营业收入综合能耗（可比价）	8.00%	10.00%	0.0038 吨标准煤 / 万元	已达标



### 案例：打造华润燃气低碳零碳示范园区

华润燃气惠州大亚湾燃气厂站利用厂站屋顶和车棚铺设柔性光伏板，配套建设光储充一体化设施与智慧照明系统，结合液化天然气冷能工艺，实现交通车辆的电能替代，通过智慧能源管理系统实现近零碳排放。2024 年，该项目全年发电 66 万千瓦时，减少碳排放约 518.53 吨；充电桩 2024 年充电量 47.6 万千瓦时，减少碳排放约 255.42 吨。



## 水资源管理



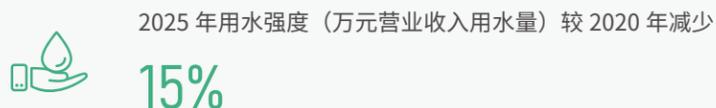
中山公司荣获“水污染治理先进单位”称号



中山公司吴彬宇荣获“水污染治理工作表现突出个人”称号

华润燃气严格遵循《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》等相关法律法规要求，完成属地政府《取水许可证》《排水许可证》《排污许可证》的合规办理，明确年度水资源管理、水污染治理及循环水利用指标目标体系，搭建标准化管理框架；通过建立用水设备设施动态巡检机制、实施清污分流改造工程、开展闭路循环系统升级等措施，并将节水改造纳入技术升级专项计划，创新应用膜处理技术、智能监测系统等节水型工艺设备，构建数字化水资源管理平台，提高水的重复利用率，减少污水排放。2024 年水资源耗用量 763644 吨。

### 华润燃气水资源管理目标



## 排放管理

### 减少甲烷排放

华润燃气作为中国油气企业甲烷控排联盟的成员单位，密切跟进联盟工作进度，不断加强控排技术研发和大数据分析，持续投入资金和力量推进甲烷控排技术的研发应用，开发甲烷高精度检测车，在输配端和用户端持续致力于甲烷逸散管控，并输出工作方案。

### 大气污染物综合治理

华润燃气遵循《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》《华润集团污染物排放合规管理工作会议纪要》等要求，制定废气管理规章制度，明确废气排放标准、管理要求和责任分工；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；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；督促各成员公司淘汰老旧设备，改进生产工艺，减少废气产生量、降低排放浓度。2024 年，华润燃气对襄阳公司、普宁公司等排污企业开展大气污染问题排查 30 余次，确保自动监测设备设施安装上线到位。



普宁公司对 4 台 20 吨锅炉进行水锅 FIR 内循环燃烧器改造，改造后颗粒物排放 < 10mg/Nm<sup>3</sup>、二氧化硫排放 < 35mg/Nm<sup>3</sup>、氮氧化物排放 < 30mg/Nm<sup>3</sup>

## 废弃物管理

### 废弃物管理目标

- 报告期内，有害废弃物 **100%** 交由有资质的第三方公司妥善处置
- 报告期内，无害废弃物处置达标率达到并维持在 **100%**

华润燃气恪守“减量化、资源化、无害化”原则，完善废弃物管理体系，通过设定管理目标、加强环保审核等落实废弃物管理要求；依据国家《危险废弃物贮存污染控制标准》，对危险废弃物和无害废弃物制定精准管理举措。2024 年度，开展固体废物管理专项排查 608 次，发现危险废弃物标识设置不规范、危险废弃物收集操作规程缺失等问题 8 项，均已按计划完成整改，全年废弃物处理率达 100%。

### 危险废弃物处理措施

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、四氢噻吩废料桶等危险废弃物，交由第三方有资质的公司进行回收或无害化处理。



### 一般废弃物处理措施

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弃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弃物；
- 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，尽可能减少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对人体健康产生负面影响。

## 践行生态环保

华润燃气严守生态保护红线、环境质量底线和资源利用上线，落实环境准入负面清单要求，确保厂房选址、设备设施等规划布局符合规范，扎实落实“三同时”制度、竣工环保验收、环境影响后评价和环保监督检查制度，减少生产经营对周边生态环境的影响，并积极开展生态修复工作，保护生物多样性。2024 年，华润燃气组织开展长江黄河流域生态环境问题专项排查整治 225 次，重点对旗下长江黄河流域、襄阳、成都等排污相关企业开展排查督导，未发现生态环境问题。



潮阳公司在潮阳末站及潮阳门站联合开展“建设绿色场站，守护美丽潮阳”党员义务植树活动

# 应对气候变化

## 气候相关风险与机遇

华润燃气高度重视气候变化对业务的潜在影响，致力于将气候风险深度融入企业全面风险管理框架，紧密跟踪全球碳排放政策动态，定期更新气候风险评估体系，优化应对策略，确保公司能够系统性、前瞻性应对气候变化带来的挑战与机遇，保障业务的稳健发展。

气候变化风险及应对

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"> <li>运营管网与设备设施可能遭受破坏，进而影响供气的稳定性。</li> <li>供应链中断风险上升，可能导致业务暂停，引发违约、赔偿及法律责任。</li> <li>员工安全和生产环境受到威胁，增加员工健康风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过优化管网设计和管材选择，增强设施的抗灾能力，提升整体抗风险水平。</li> <li>拓展多元化的供应渠道，降低对单一供应区域的依赖。</li> <li>制定极端天气应急预案，确保员工安全和生产环境的保护。</li> </ul>
	慢性风险	海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>沿海地区面临被淹没的风险，可能改变现有市场格局。</li> <li>设施被淹可能导致生产中断或资产损失，并增加维护与保护成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展海平面上升风险评估，精准识别受影响的设施和地区。</li> <li>制定应对策略，如向地势较高的区域转移或调整布局。</li> </ul>
	慢性风险	平均温度上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>热浪、干旱、火灾等极端天气事件的频率和强度可能增加。</li> <li>高温环境可能降低生产效率并影响劳动力健康。</li> <li>自然生态系统可能受到破坏，生物多样性面临威胁。</li> <li>冬季供气设施需求减少，燃气需求可能下降。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升供应链的气候适应性。</li> <li>实施设施通风和冷却措施。</li> <li>参与或支持生态恢复项目，缓解全球变暖对生态系统的影响。</li> <li>探索多元化业务模式，如综合能源服务，以应对季节性需求变化。</li> </ul>

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"> <li>环境信息披露的监管要求日益严格，合规成本可能增加。</li> <li>碳交易价格波动可能影响企业的减排成本。</li> <li>若未能有效管理业务环境表现，可能面临法律诉讼风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续跟踪政策动态，积极参与行业政策制定。</li> <li>投资清洁技术和能源效率提升项目，降低碳排放。</li> <li>与专业顾问合作，优化合规政策和程序，及时化解潜在法律风险。</li> </ul>
	技术风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大节能减排技术研发投入，可能导致人力和资金成本上升。</li> <li>数字化技术的探索与开发需要额外的资金和人力支持。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展绿色低碳技术研究，加强与科研机构和高校的合作。</li> <li>推进数字化转型，提升生产管理的智能化水平。</li> </ul>
	市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>市场及下游客户对绿色低碳能源解决方案的需求持续增长。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推广可再生能源与多种清洁能源融合的供能模式，满足市场需求。</li> </ul>
	商誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未能实现减排承诺或出现重大排放事件，企业声誉和品牌形象可能受损。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善碳排放管理架构，定期审查减排进展并进行信息披露。</li> </ul>

气候变化机遇

气候相关机遇	机遇描述
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过部署高效节能设备和创新工艺技术等措施，优化业务流程中的能源利用效率，从而显著降低运营成本，为公司带来更强的市场竞争力。</li> <li>加速清洁能源的开发与应用，并通过绿电采购等策略，进一步优化能源结构，降低能源成本，推动企业向低碳运营转型。</li> </ul>
产品和服务	<ul style="list-style-type: none"> <li>立足城燃业务的同时，积极布局综合能源服务领域，探索可再生能源与燃气业务的协同模式，为公司创造新的业务增长机遇，助力业务多元化发展。</li> </ul>

## 加强碳排放管理

华润燃气编制《华润燃气低碳发展考核评价办法》《华润燃气碳资产统计与报送制度及碳资产交易管理办法》等制度，搭建碳排放制度管理体系；推动逐步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；健全监督管理机制，监督企业低碳战略、法规制度的执行落实情况；进一步搭建碳资产财务管理体系，建立碳排放数据管理体系和信息平台，完善包括专业咨询机构、第三方核查机构等在内的支持服务体系，同时实时关注碳交易市场政策及管理发展，积极主动进入并参与碳排放交易。

## 氢能

华润燃气在氢能领域多环节试点布局，积极探索氢能消纳与商业模式创新，推动氢能在能源结构中的规模化应用；牵头制定《氢气管网施工验收规范》，作为国内首个城镇燃气行业纯氢管道工程验收标准，为氢气管网建设的标准化与规范化发展提供重要支撑；重点推进管道掺氢、纯氢输送及氢能供港等项目，探索氢能与电力在消纳方面的业务协同，并开展绿色甲醇调研。2024 年，公司与中国科学院广州能源研究所、深圳先进技术研究院联合申报 2024 年度广东省能源产业科技创新项目，计划在广东省内开展百吨级生物质制绿氢中试项目。



▶ 华润燃气与同济大学联合研发的社区掺氢设备

## 储能

华润燃气积极探索储能技术的应用场景，以提升能源利用效率、增强能源系统稳定性为目标，推动储能技术与分布式能源的深度融合。2024 年，公司试点开展工商业用户侧储能业务，通过政策研究、行业对标及试点项目实践，逐步梳理储能项目的投资、建设、运营标准，增强项目抗风险能力，为储能技术的规模化应用奠定基础。

## 碳捕集与利用

华润燃气因地制宜推进碳捕集与利用（CCU）技术的研发与应用，探索二氧化碳资源化利用的新路径。公司以昆明地区花卉产业为切入点，结合当地资源禀赋，建成投运工业用户二氧化碳捕集利用示范项目，推动二氧化碳在农业领域的规模化应用，为 CCU 技术的商业化推广提供了可复制的示范案例。



### 案例：打造CCU技术应用的标杆示范

昆明公司结合当地花卉产业资源，建成投运工业用户 CCU 示范项目。项目团队完成二氧化碳捕集工艺设计，研发二氧化碳气相输送技术及配套输配管网建设，将打造“零碳工厂”与构建“富碳农业”相结合，依托二氧化碳捕集和利用技术，对百威啤酒厂的锅炉尾气及生产环节排放的二氧化碳进行收集、提纯，通过管道输送作为“气肥”应用于周边大棚花卉产业，有效降低二氧化碳排放。项目二氧化碳捕集能力约为每年 1800 吨，在第三届“上市公司可持续发展官高峰论坛暨年度最佳奖项评选”中荣获“安永可持续发展年度最佳奖项 2024 优秀案例”，成为 CCU 技术应用的标杆示范。



### 华润燃气绿色低碳转型发展的阶段性目标



**2025 年目标：**通过积极实施绿色低碳项目以及推进相关技术研发与推广应用，力争实现华润燃气万元营业收入综合能耗（可比价）较 2020 年降低 **10%** 碳排放强度较 2020 年减少 **10%**



**2030 年目标：**全面实现绿色低碳转型的显著突破，确保万元营业收入综合能耗（可比价）、万元增加值综合能耗（可比价）以及碳排放强度大幅降低，预计碳排放量将于 2035 年达到峰值。

### 华润燃气碳排放管理目标

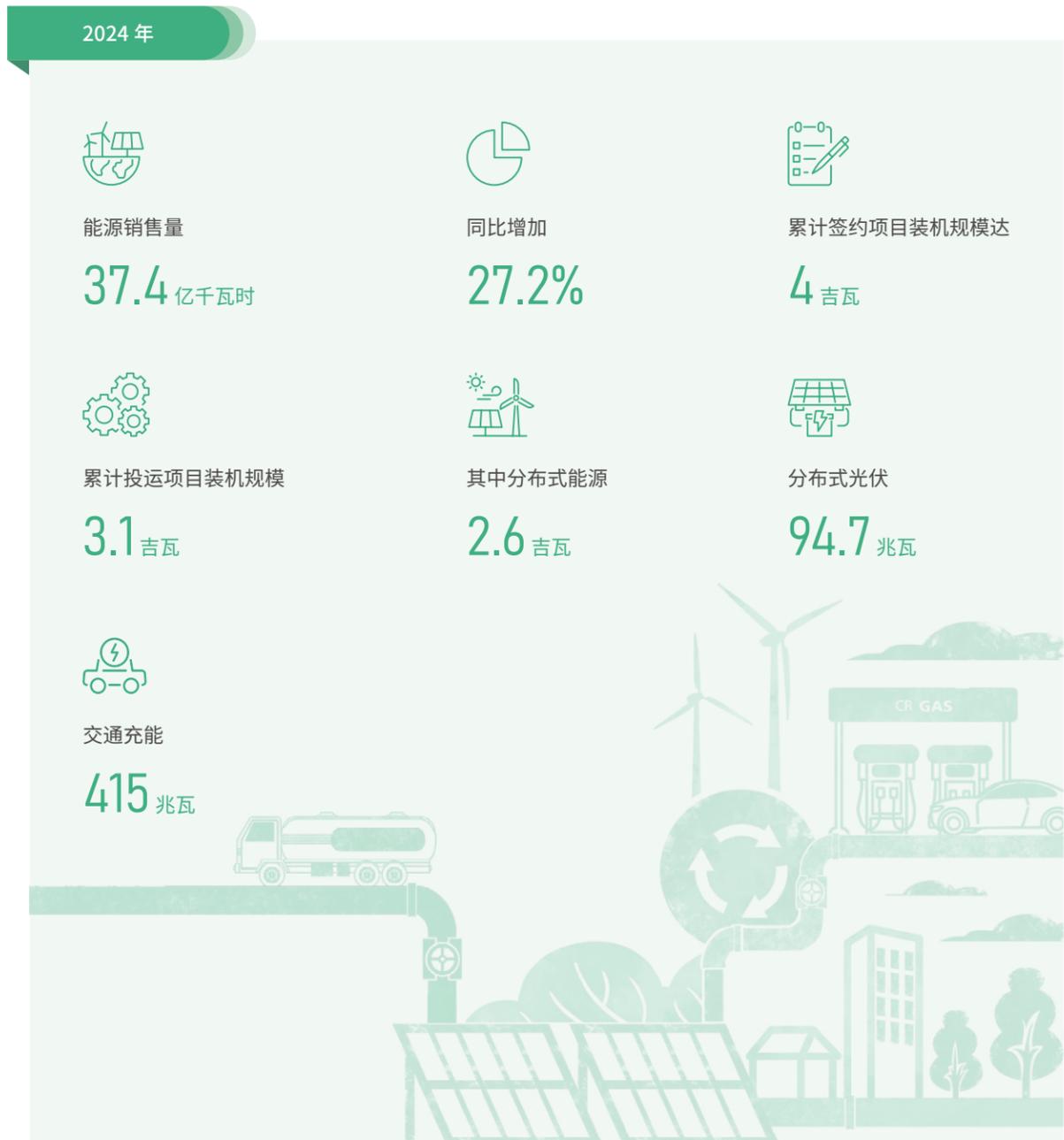
指标	指标单位	2024 年绩效	达成情况
万元营业收入综合能耗（可比价）	吨标准煤 / 万元	0.0038	已达标
碳排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元	0.0115	已达标

## 加强技术与人才支撑

华润燃气聚焦创建绿色低碳科技创新生态和提高绿色低碳科技能力，采用联合研究、产业对接、学术交流等方式，充分整合科创平台、研究智库等内外部资源，打造联合实验室等绿色低碳科技创新平台，推动绿色低碳重点技术研发及科研成果转化。

## 发展低碳产业

华润燃气以“1+2+N”业务战略为指引，立足高起点、全局谋划，积极布局综合能源业务。聚焦园区、建筑、交通三大核心场景，通过“分布式光伏、分布式能源、交通充能”三条业务路径，致力于为用户提供绿色低碳、清洁高效的能源产品和服务；持续关注天然气制氢、绿色甲醇、生物质气等绿色能源技术，加大清洁能源领域投资，助力经济社会高质量发展和美丽中国建设。



### 案例：推进分布式光储规模化应用

整区推进屋顶分布式光伏建设，是实现“碳达峰、碳中和”国家重大战略的重要举措。2024年5月，华润燃气（香港）投资有限公司与南京江宁城市建设集团有限公司合资成立南京华润智慧能源有限公司，负责在符合相关条件的江宁区内公共机构及区属国有企业建设运营分布式光储与合同能源管理项目。

该项目在江宁区整区总规划建设 100 兆瓦分布式光储项目，以及以节能技改为基础且具备实施条件的合同能源管理项目。项目建成后每年可产生 1.07 亿千瓦时绿电，每年可减排二氧化碳 8.6 万吨。截至 2024 年底，南京华润智慧能源有限公司已经签约光伏装机规模 24.71 兆瓦，涵盖区级机关办公大楼、园区、污水处理厂、自来水厂、工业厂房等应用场景，并以优化江宁区能源结构为己任，持续扩大签约规模，成功打造了央地合作新样板、新典范。

<p>项目建成后 每年可产生</p> <p><b>1.07</b> 亿千瓦时绿电</p>	<p>每年可减排 二氧化碳</p> <p><b>8.6</b> 万吨</p>	<p>截至 2024 年底， 南京华润智慧能源有限公司已经签约光伏装机规模</p> <p><b>24.71</b> 兆瓦</p>
--	--	--

▶ 江宁区人民政府光伏项目



**案例：智慧赋能 生态共建——解锁能源托管服务新范式**

郑州市第九人民医院供暖面积 49240 平方米、供冷面积 48240 平方米，日均承载 1200 张床位及 1400 名职工的高强度用能需求，传统能源系统难以满足医院 24 小时稳定供能及绿色转型需求。郑州公司聚焦核心需求并提出关键解决方案，年均可降低二氧化碳排放约 1500 吨。



启东公司顺利完成友联船厂（蛇口）有限公司印第安之光轮货舱系统甲醇燃料加注，为航运业提供更具可持续的能源解决方案

淄博公司华润圣海健康科技有限公司 3 兆瓦分布式光伏项目成功并网，预计年均发电量约 335 万千瓦时，自消纳比例超过 86%，年节约标准煤约 1022 吨，减排二氧化碳约 2727 吨



攀枝花公司投建的攀枝花地区最大光充一体能源站——金沙江大道光充一体站正式运营

重庆公司京东方 B12 等分布式能源项目投运



# 人才为本 共启梦想新程

华润燃气始终将人才视为企业可持续发展的核心驱动力，致力于构建员工与企业共同成长的价值生态，通过完善权益保障机制夯实发展根基，以系统性能力建设激活个体潜能，依托阶梯式成长通道拓宽职业边界，同时以文化浸润与关爱实践培育组织温度，增强员工创造力与归属感，促使员工的专业与精神教学相长，推动员工价值创造与企业高质量发展的同频共振，以组织效能提升赋能企业创新动能，为锻造面向未来的核心竞争力提供坚实人才支撑。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

员工总人数	女性管理者比例
57522人	15.65%
员工流失率	人均带薪休假天数
1.94%	11天
人均培训时长	员工培训覆盖率
14.3小时	66.4%

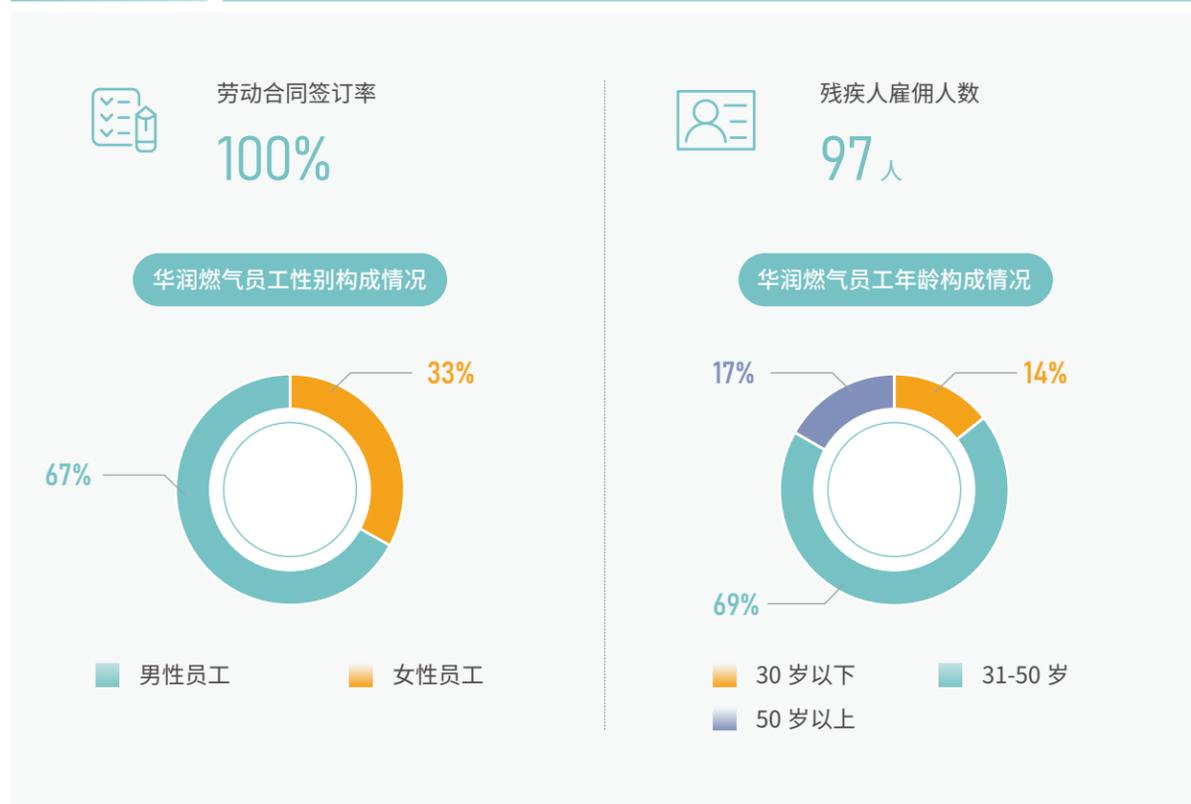


# 保障 员工权益

## 合法雇佣

华润燃气坚决遵循国际劳工组织标准及国家相关法律法规，严密审查和监控招聘流程、劳动合同签署等环节，坚决杜绝使用童工及强迫劳工的现象，报告期内未发生雇佣童工的违法违规事件；坚持公平、公正、公开和平等雇佣原则，建立招聘全链条透明化管理机制，定期审视人力资源政策及招聘流程，积极推动性别平等、年龄多元化及残障人士就业，并通过完善反歧视政策体系、明确界定歧视行为的惩戒措施，保障员工在招聘、培训、晋升及薪酬等各个环节不受性别、年龄、种族、宗教信仰、身体状况等因素的影响；持续强化民主管理，切实保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

2024 年



## 劳动报酬

华润燃气完善工资总额分配机制，实施多元化激励方案，加大管理人员浮动工资占比，严格落实“业绩升、薪酬升，业绩降、薪酬降”的兑付机制；进一步优化区域工资总额核定机制，深化“一适应、两挂钩”的工资决定与增长机制，增设“润燃甄选商城”销售业绩激励，新增充电桩建设激励与分布式能源激励，加大对战略新兴产业、科技创新、提低等工资总额支持力度；同步推进薪酬套改工作，新增完成 6 家区域公司薪酬套改工作，强化薪酬分配向优秀员工和基层一线倾斜，对中基层员工平均薪酬低于当地社会平均水平的下属公司实施工资总额单列支持，保障基层一线员工收入。

## 福利保障

社会保险覆盖率实现

100%

华润燃气严格遵守国家法律法规，完善内部管理制度，为员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，社会保险覆盖率实现 100%，增设补充医疗保险和企业年金等福利，切实提升员工保障水平，通过优化福利体系与权益维护机制，有效增强员工满意度与忠诚度，推动劳动关系和谐稳定发展。

## 职业健康

华润燃气通过设立“润心大使”内部心理团队为员工提供个性化心理健康服务，组织全员年度健康检查并制定健康改善计划，同时委托专业机构定期评估并改进生产作业环境，系统预防职业健康危害，全方位守护员工身心健康。



中山公司以职场压力和情绪管理为主题，邀请心理咨询师开展培训讲座



万科公司通过对城北客运中心汽车加气站的压缩机进行降噪处理，以减少噪声对员工听力的损害

## 诉求反馈

华润燃气建立线上线下匿名 / 实名举报渠道，落实保密管理，通过领导接访、首办责任制及督办机制确保问题整改；定期召开基层员工座谈会，及时了解并解决员工实际需求；建立了完善的员工诉求信息反馈机制，对员工反馈进行分类处理，并及时将处理结果通知员工。2024 年，参与组织氛围评价的员工占比 78%，平均得分达 89.20 分，58% 的下属公司组织氛围较上一年得到提升。

2024 年

参与组织氛围评价的员工占比  
78%

平均得分达  
89.20 分

# 促进 成长发展

## 建设高水平人才队伍

华润燃气立足“1+2+N”战略落地需要，精心打造学创中心“1+X”大专家工作体系，开展年度培训需求调研分析，制定《华润燃气 2024 年度培训开班计划》，由上而下地引领开展好人才培育、资源建设等工作，加快建设高水平人才队伍。



### 强化内训师队伍建设

全面开展内训师盘点，组织内训师建设工作研讨会，通过实施“蒲公英漫游计划”、开设 AI 提效实训直播课等持续赋能内训师，积极推进华润燃气认证讲师上线平台工作，并顺利完成首批 40 名内训师晋级评定工作。



### 打造培训课程体系

基于业务价值链和人才职业发展周期绘制全景学习地图，并以此为依据重新盘点、梳理现有课程资源，调用“蓝精灵”138 人次，完成课程开发 42 门，联动大区“蓝精灵”开发职业等级认定学习资源 212 门。



### 开展特色培训项目

围绕双综业务赋能、大工匠技能培训、科技人才培养开展系列培训项目；“易点”素拓围绕战略发展等不同主题创新开发体验式培训项目，覆盖学员 1000 余人。

2024 年



华润燃气学习平台使用人数 平均月活

**36897** 人 **117687** 人次



开班项目 培训覆盖

**281** 个 **155976** 人次



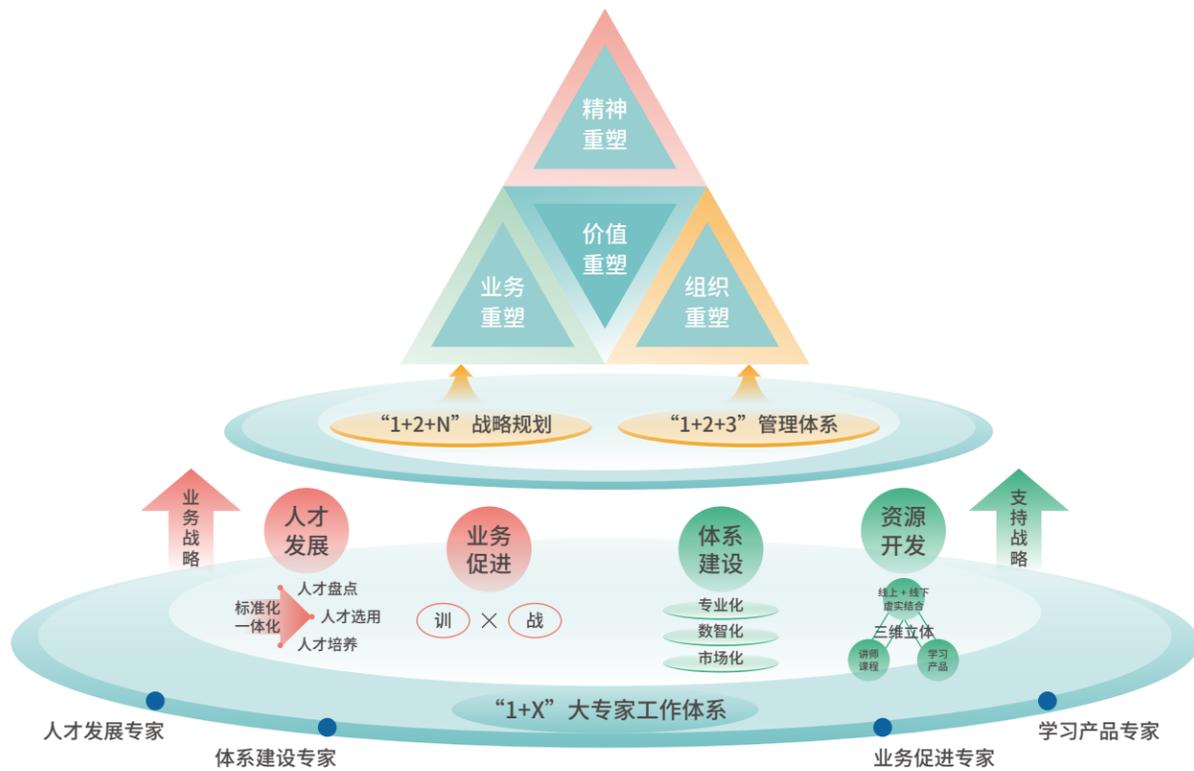
开展线上考试 参与

**1316** 场 **12235** 人



学习平台上线认证讲师 线上课程

**247** 名 **1313** 门



▶ “1+X”大专家工作体系



▶ 华润燃气“智创未来”科技人才培训班



▶ 中山公司与江门公司联合开展首届“蓝焰计划”青年人才培养项目



### 拓展阅读：打造特色内训师品牌

#### “易点”素拓团队

“易点”素拓团队聚焦华润燃气学习与创新中心战略发展规划，通过数智化应用迭代升级素拓模式，扩展运维广度及定制化服务能力，创新构建智慧、高效、有趣的体验式学习模式，并在昆明开展初级素拓师认证项目，完成 36 名专业素拓师资认证。

#### “蓝精灵”学习产品营销团队

华润燃气“蓝精灵”学习产品营销团队成员选拔自企业内部有特长的优秀青年人才，现有兼职人员 75 人，为华润燃气电子课程开发制作、学习工具研发、学习项目视觉推广、影视化教学和知识沉淀等方面提供专业化支撑。

2024 年，选拔潜质总经理

38人

潜质高管副职

170余人

## 畅通职业发展通道

华润燃气全力推动“3+1”人才培养工作，建立以管理、专业、技能三大序列为主的人才发展“三通道”，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。2024 年，华润燃气启动优秀潜质人才“双百计划”，选拔潜质总经理 38 人、潜质高管副职 170 余人，新提拔燃气直管干部中潜质库人才占比达 58%。

### 华润燃气 MPSN 四大人才培养序列

#### 管理序列



发布《华润燃气管理序列人才培养方案 M3.0》，该方案在 M2.0 的基础上优化课程内容和培训形式，邀请总部及大区领导成员带头授课，将“上讲台”制度延伸至各层级培训项目中；丰富线上学习地图，实施云端考核评估，创新年度干部调训项目和在职干部提升培训的课程内容和形式；推动各大区制定 2024 年度管理序列培训计划，建立线上干部学习进度统计台账，科学管理培训进度。

#### 专业序列



积极开展专业序列培训，提升员工专业技能与综合素质。2024 年，公司举办第二期“蓝精灵”学习产品营销团队赋能培训，采用“4 天线上学习+3 天集中赋能”模式，通过小组合作和经验分享，提升学员的综合能力；公司还举办第二期“华润燃气综合服务新动能特训营”，助力企业战略发展。2024 年 10 月，36 位中基层管理者参与培训，项目整体满意度达 4.92 分。



▶ 第二期“蓝精灵”学习产品营销团队赋能培训

#### 技能序列



制定《华润燃气职业技能等级认定中心运营管理制度》，推动技能人才培养。2024 年 8 月，公司在南昌成功举办职业技能竞赛，覆盖燃气管网运行工、燃气具安装维修工、燃气用户安装检修工三个工种，119 名选手参赛，通过竞赛评选出一批优秀技能人才。2024 年 12 月，公司在南京完成第一期职业技能等级认定高级考评员培养认证，35 名考评员通过综合评定，为技师与高级技师认定奠定基础。



▶ 华润燃气成功举办 2024 年度职业技能竞赛

#### 新人序列



实施“新人三年培养计划”，承办“未来之星”新员工训练营华中五营，围绕“认同华润、角色转变、树立抱负、职业发展”目标，采用“研—学—赛—创”一体化教学模式，结合燃气业务发展需要，为新员工提供系统培养。举办 2024 年新员工“UP2”加速成长培训班，42 名优秀青年员工参加，通过“理论学习+课题研讨+经验分享+体验式学习”的形式，助力新员工了解行业变革，提升实干能力。



▶ “未来之星”新员工训练营华中五营



#### 案例：锻造区域人才新动能——从“双百计划”看抚州管理层的破局升级

2024 年 10 月，抚州公司围绕区域业务扩张与组织升级目标，启动“双百计划”人才战略。项目通过为期两周的系统性评估，对 12 个部门及公司的中层正副职及员工代表开展 82 场深度访谈，结合 ERP 人效数据分析，形成 360 度评价体系。

项目实施聚焦分层培养与动态管理。潜质高管通过参与集团战略项目及跨区域标杆企业研学，提升全局视野与资源整合能力；潜质中层则按业务序列定向强化实战技能。同步建立季度预警机制，实时监测关键岗位人才匹配度与流失风险，并推行岗位竞聘，鼓励潜质人才牵头攻坚重点项目，将实战表现与晋升通道直接挂钩，激活区域发展动能。



# 落实 关怀关爱

## 开展关怀慰问

华润燃气持续完善人文关怀机制，常态化开展暖心帮扶行动，为遭遇重大疾病、意外伤害或家庭变故的员工建立全方位支持网络，及时提供心理疏导、情绪支持和经济帮助，同时积极开展节日慰问、日常走访等关怀活动，让员工切实感受到企业大家庭的温情，有效增强团队凝聚力和员工归属感。2024 年，公司开展 5084 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。



▶ 济宁公司开展困难员工帮扶慰问工作



▶ 珲春公司为一一线员工配送防暑降温物资

## 关爱女性员工

华润燃气高度重视女性员工权益保障，健全生育保障制度，全面落实产假、哺乳假等专属权益，配套完善母婴关爱服务；优化工作场所安全防护设施，定期举办健康知识讲堂、职业能力提升及心理健康沙龙等专题活动，切实提升女性员工职场获得感，系统构建性别友好型职场环境。



▶ 南京公司组织近 200 名女职工开展非遗湿拓画丝巾手作活动



▶ 佛冈公司开展妇女权益保护知识讲座

## 组织文体活动

华润燃气着力构建员工人文生态体系，通过搭建常态化文体活动矩阵，如职工趣味运动会、节日主题活动以及员工退休欢送会等，不仅助力员工纾解职业压力、培育阳光心态，更通过文化浸润强化组织认同，为企业可持续发展积蓄人文动能。

▶ 南宁公司举办第二届职工运动会



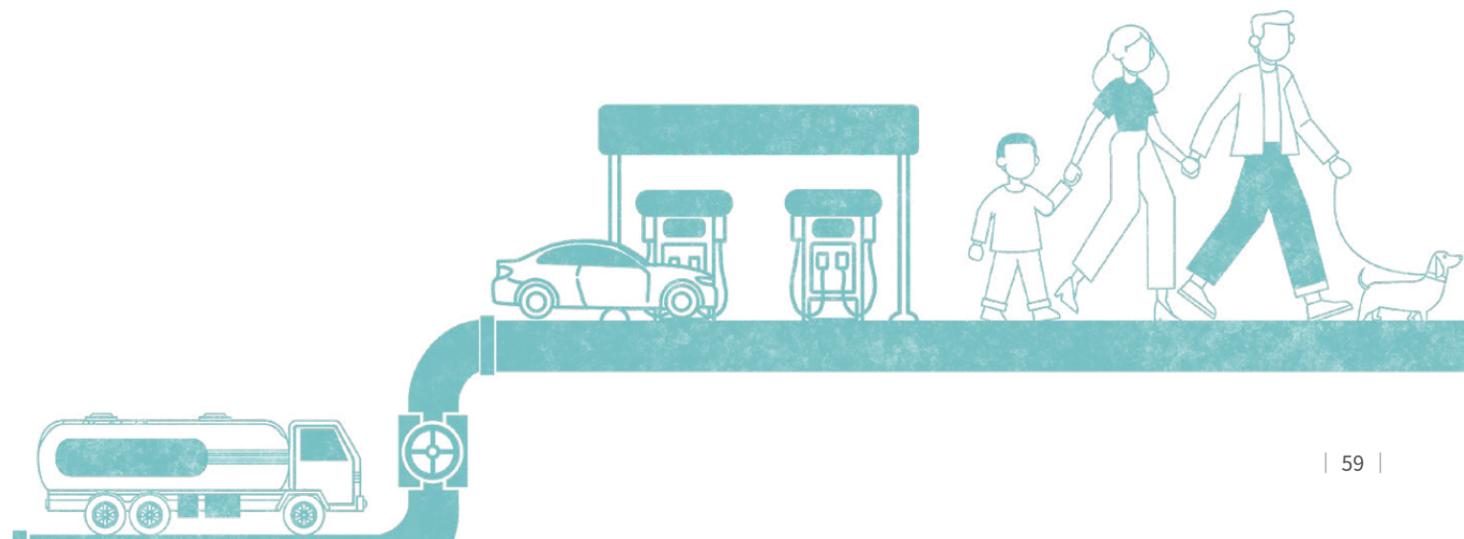
▶ 德阳公司精心组织开展主题徒步活动



▶ 郑州工程组织“同心同行 健康前行”健步走活动



▶ 青岛公司启动 2024 年“汇聚蓝焰希望 共建美好家园”暑期职工子女爱心托管驿站



# 共进为道 共铸发展新机

华润燃气的稳健前行，离不开合作伙伴的鼎力支持。我们始终秉持开放共赢的合作理念，致力于与各方伙伴构建长期稳定、互惠互利的合作关系，持续拓展战略合作的广度与深度，携手构筑负责的供应链，积极推动行业内的交流与合作，搭建常态化沟通桥梁，全力打造互利共赢的产业生态圈。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

经济合同履约率

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%



# 拓耕 战略合作

## 构建良好政企关系

华润燃气主动服务国家区域协调发展大局，创新构建政企协同发展新范式，通过建立战略合作机制与高效协同平台，将能源安全、低碳转型领域的技术积淀与产业实践优势转化为服务地方产业规划、城市更新的专业支撑能力，在助力政府构建现代能源基础设施网络、推进新型城镇化建设中彰显央企使命担当。

## 加深共赢企企关系

华润燃气秉持资源共享、优势互补、互利共赢理念，持续探索创新合作模式，深化企业互动交流，从联合项目开发到产业板块协同，携手合作伙伴在综合能源领域实现共进共荣，为行业发展、地区建设不断注入新活力。

## 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，携手国内高校及科研机构创新力量，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。



### 案例：武钢华润燃气输气站全面升级投产——国家管网携手华润燃气共启供气新篇章

2024年8月3日，随着国家管网武钢输气站向武钢公司北湖门站输送天然气的阀门徐徐开启，标志着武钢华润燃气输气站顺利完成了全面升级改造，正式宣告该站点投产投运。这一里程碑式的成就，翻开了国家管网与华润燃气共同向青山区及武钢股份稳定供应天然气的崭新篇章。

此次升级改造工程，是国家管网与华润燃气优化能源结构、保障能源安全的重要举措。经过2年多的不懈努力，输气能力实现了显著提升，由升级改造前的120万立方米/天提升至300万立方米/天，极大地提高了天然气输送的效能与效率。这不仅满足了青山区及武钢股份日益增长的用气需求，也为区域经济的持续发展注入了强劲动力。



### 案例：深入开展校企交流合作，共同推动双方发展

滕州公司深化产教融合创新实践，与枣庄职业技术学院构建双向赋能合作机制。2024年3月，公司接待校方智能制造系师生实地考察，通过开展智能化系统运营研讨，实现产业前沿经验与教学实践的深度对接。4月，双方就校企合作事宜展开深入洽谈，滕州公司希望通过校企合作，共同打造新智慧燃气平台，枣庄职业技术学院表示将调配专业技术老师和学生支持平台建设。双方还就实习实训、产学研合作等方面进行了深入交流，共同推动高质量发展。



## 重视媒体沟通

华润燃气将媒体沟通视为连接企业与社会的重要桥梁，通过积极拓展宣传渠道、主动传递企业发展动态，持续增进公众对清洁能源事业的理解与支持，借助线上线下多种互动形式拉近与公众的距离，进一步提升企业的社会认可度，为可持续发展营造了良好舆论环境。



华润燃气与华润隆地设立合资公司充美好能源服务有限公司与香港8家合作伙伴签署战略合作备忘录



淮北公司与淮北交控新能源签订“光储充换检”合作站项目建设与管理协议，开启新能源领域深度合作



郑州公司开展“绿动未来 智绘新篇”媒体开放日活动



《河南日报》深度报道了安阳公司在稳定供气、保障安全、提升服务等方面的责任担当

## 助力行业繁荣

### 贡献行业智慧与经验

华润燃气立足深厚的技术积累及丰富的实践经验，积极探索规范建设及落地先进应用方案，为行业发展提供专业洞察；积极参与国际、国家以及行业团体标准的制定与修订工作，参与行业峰会及交流活动，引领行业规范化、智慧化发展。



#### 案例：主编行业标准，助力行业发展

2024 年，重庆公司牵头主编的中国城市燃气协会团体标准《物联网智能燃气表数据安全规范》出台，该标准从安全技术框架、主站安全技术、智能燃气表安全技术、安全业务流程、业务数据格式、安全要求、检测要求等方面规定物联网智能燃气表系统中主站与燃气表安全实现机制，为燃气行业数据安全应用规范提供规范指导。



## 参与行业交流

华润燃气积极推动行业技术交流，通过参与国际论坛、行业展会等活动分享先进经验，借助高端平台推广数字化解决方案，助力行业绿色智能转型，共同促进行业健康发展。



#### 案例：以“链”会友，华润燃气参加第二届中国国际供应链促进博览会

2024 年 11 月 26 日至 30 日，第二届中国国际供应链促进博览会（以下简称“链博会”）在北京成功举办。华润燃气在本届链博会上集中展示了智能化安全管控、预防性维护以及智能家居等方面的新方案、新路径，彰显了在提升服务质量水平、保障用户本质安全方面的不懈追求。期间，外交部、商务部、云南省政协等代表团、外国驻华使节代表团及多家企业来访华润燃气展台开展调研与洽谈，不少国际友人对华润燃气的创新技术产品表现出浓厚兴趣，纷纷驻足咨询，探讨合作。

未来，华润燃气将持续深化与各方合作伙伴的交流合作，积极推动行业间的交流互动，打造互利共赢的产业生态圈。



## 打造责任链条

### 坚持阳光采购

华润燃气将“诚实守信、合规管理”摆在首要位置，要求参加供应商实地考察的专家 100% 签订《阳光宣言》，在供应商采购合作过程中，与所有供应商签订《廉洁合规承诺书》，并嵌入集中联合采购框架协议合同，通过“采购政策引导、诚信教育普及、制度管控约束、穿透式监督”等多维度手段，涵养“不敢失信、不能失信、不愿失信”的合作生态。此外，公司开通工程物资诚信跟踪邮箱，畅通反馈渠道，拓宽线索来源，切实做好日常监督工作。

2024 年审核供应商资料

202 家

开展现场考察

123 家

### 完善选用管理

华润燃气围绕“准入—审查—考核—沟通—退出”的供应商全环节管理流程，建立“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，通过守正平台注册实现全流程线上化，全面评估资质认证、生产能力、业绩表现、社会责任等要素。2024 年审核供应商资料 202 家，开展现场考察 123 家。



以“规模效应驱动成本节约、集中管控筑牢质量根基”为导向，对重点工程物资实施集中、联合采购，构建“规模集采—多维审查—动态目录—刚性执行”采购闭环管控模式。



要求供应商具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，须依法缴纳税收和社会保障资金，倡导参选供应商积极接受国家市场监督管理总局的监督抽查工作。



在集中联合采购供应商评选入围时，注重供应商的环保管理，在“资格预审、现场考察”等环节增设职业健康安全管理体系的评分项，提倡供应商提供绿色低碳产品。

## 强化监督考核

华润燃气不定期对供应商进行飞行检查，从“现场 6S 管理、生产工艺、设备设施、质量管控”等多角度进行全方位评估。充分发挥第三方送检的独立公正性保障作用和专业技术评价功能，组织各区域公司对产品进行第三方送检；组织各区域公司从产品质量、产品性价比、售后服务、技术响应性等多个层面，通过日常评价和年度评价相结合的方式，对供应商开展全流程评价，并将评价情况向供应商进行反馈，促使供应商不断提升产品质量和服务水平。

## 保障供应商权益

华润燃气以诚信为基石，恪守市场伦理道德与商业契约精神，重视对供应商合法权益的保护，鼓励合作供应商对各下属成员公司进行监督，及时反馈应付货款支付和合同履行情况，促进在互惠互利中实现合作共赢、在产业链现代化建设中携手并进。

# 惠民为责 共绘幸福新篇

华润燃气始终以民生需求为导向，坚持为创造人民幸福生活而立命，主动响应国家战略部署，深度融入区域协调发展大局，以能源服务助力城市圈建设与经济提质，以央企担当深耕公益沃土，扎实推动乡村全面振兴不断取得实质性进展，为广袤乡村注入可持续发展的持久动能，绘就共同富裕新图景。

## 我们与 SDGs



## 2024 责任绩效

纳税总额

37.92 亿港元

员工参与志愿活动

74130 人次

社会捐赠总额

310.36 万港元



# 融入 区域发展

## 推进大湾区融合发展

华润燃气充分发挥大湾区经济高地优势，积极拓展业务布局，投资覆盖江门、中山、惠州、汕头、阳江等多个地市，并在广东中山落地新兴产业科创中心，在两布一充等领域重点发力；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，以满足增值业务、国际能源贸易、科技创新及智慧燃气业务发展需要；践行华润集团“十四五”国际化战略，聚焦香港充电、氢能、国际贸易开展业务，加快推动香港融入国家发展大局。



### 案例：华润燃气战略布局助力香港发展

华润燃气立足国家战略导向，深度融入香港特区发展大局，充分发挥能源领域专业优势，与华润隆地成立合资公司“充美好”，设立投资平台“润超充”，完成华润大厦超充站、蓝塘汇超充站投资建设，成为全球首两个投入运行的欧标全液冷超充站；提前布局氢气供港，联合申报 2024 年度广东省能源产业科技创新项目，探索“生物质制氢”。此外，华润燃气在香港设立国际 LNG 贸易采购的平台公司，广泛对接资源商，推动与香港公司签订 MSPA 等协议，大力发展国际 LNG 贸易，成功完成首船现货采购，持续彰显驻港央企的政治担当与发展作为。



▶ 香港华润大厦超充站



▶ 香港蓝塘汇超充站

## 助力京津冀协同发展

华润燃气积极融入京津冀协同发展战略，组建战略小组，系统梳理区域燃气业务运营发展情况，为服务京津冀建设提供数据支撑与决策支持，同时定期参与京津冀协同发展工作组会议，组织参与华润集团在冀单位交流会议，与电力、医药等业务板块进行资源共享；助力雄安新区基础设施建设，首次中标并圆满完成管廊内中压、次高压及低压燃气管线以及 2 座燃气次高压调压站项目建设；与中粮集团开展战略合作，共同推动天津地区首个大型蒸汽项目，为京津冀城市群建设注入清洁动能。

## 服务长三角一体化发展

昆山市经营面积从 10% 提升至

# 80%

在长三角地区建设投运加氢站

# 6座

为华润万家协同客户规模超

# 300万户

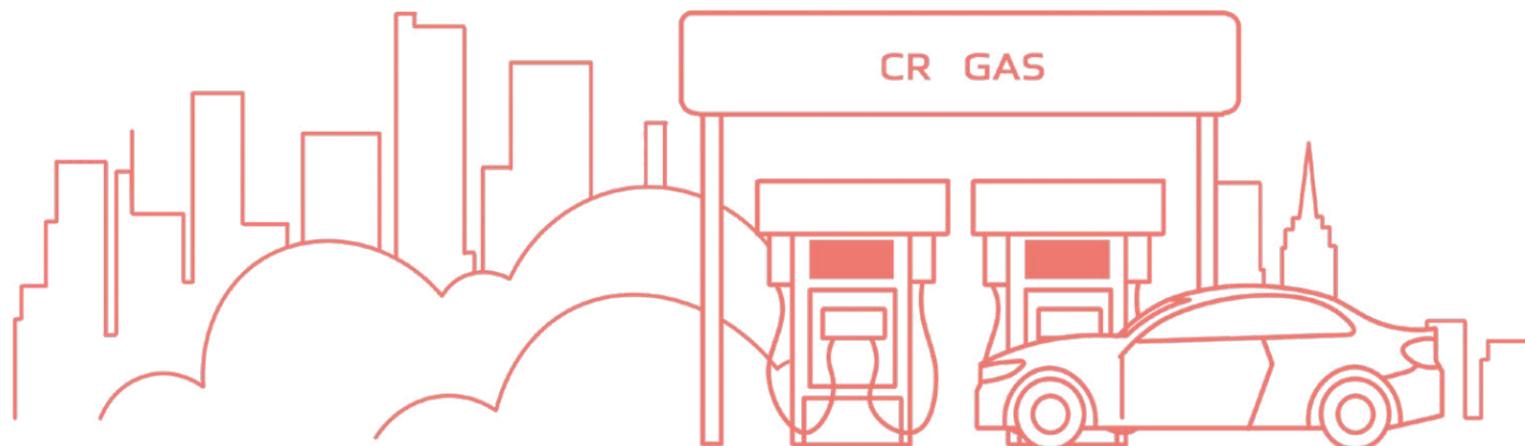
华润燃气不断完善在长三角地区的产业布局，持续推进江苏、安徽、浙江等地的“一城一网”项目，依托“一张网”模式，通过股权重组实现昆山燃气资源整合，经营覆盖从 10% 提升至 80%；推动华润集团长三角区域各业务板块紧密协同，与华润电力、华润置地落地南京江宁整区光伏、江苏甬金金属光伏、交通充能等多个重大项目；战略性布局新能源赛道，聚焦氢能技术研究，建设投运 6 座加氢站，开展储能试点，建成投运杭州市康华路光储充一体站，并拓展船舶燃料加注业务，完成全国首艘甲醇动力船舶加注。

## 赋能成渝双城经济圈建设

华润燃气围绕成渝地区双城经济圈国家战略，利用多元化产业优势，推动重点项目合作和资源整合，与华润万家搭建“客户服务+居民生活消费”的社区便民新场景，为华润万家协同客户规模超 300 万户；创新产融协同模式，联合华润渝康以“联合谈判收购+分拆经营处置”盘活德阳燃气资产；协调华润置地地铁塔厂项目，促成华润置地与成都市成华区政府实现进一步的合作；牵头搭建了四川区域内地方政府领导信息库和地方政府关系资源库，及时了解地方产业规划及发展需求，积极围绕成渝地区双城经济圈国家战略，全面服务双城经济圈要素流通、产城融合与民生提质。

## 积极响应东北振兴战略

华润燃气服务振兴东北国家战略，落实辽宁省及沈阳市与华润集团战略合作协议，与沈阳市国资委下属企业辽宁鸿略企业管理有限公司共同以现金出资成立合资公司，利用双方优势布局辽沈清洁能源供暖、供冷、分布式光伏、充换电等各类综合能源项目；与万象生活、华润医药、华润啤酒、东阿阿胶、华润医疗等不同业务板块，在能源、促销、零碳园区建设、设施改造等多领域开展或拟开展合作，助力东北振兴，构建能源发展新生态。



# 助力乡村振兴

华润燃气立足国家战略导向，创新探索城乡共融发展路径，通过多元举措促进乡村生产生活条件改善，全面推进乡村振兴。2024 年，在原国贫县及原中央苏区，华润燃气在乡村振兴领域投入无偿捐赠资金（含物）94.835 万元，开展 11 个慈善公益项目；产业投资金额 2528.6 万元，开展 9 个产业投资合作帮扶项目；解决就业 93 人；惠及 9154 户、27751 人。

2024 年，华润燃气在乡村振兴领域投入无偿捐赠资金（含物）

94.835 万元

开展慈善公益项目

11 个

产业投资金额

2528.6 万元

开展产业投资合作帮扶项目

9 个

解决就业

93 人

惠及

9154 户

27751 人

## 产业兴农富民

在大同温东堡村引进“晋薯 16 号”优质土豆种子，在长治市迺源头村打造花椒产业帮扶基地，在万源市猫坪村，联系农业专家对高山冷水鱼养殖进行科学指导，助力发展当地特色农业。

## 文化铸魂育人

为帮扶点小学捐赠物资，通过助学关心贫困地区教育发展；加强爱心食堂、文化活动广场等农村公共文化设施建设，组织舞蹈队开展节日活动，提高农民的文化素养和审美能力。

## 生态绿美家园

加强农村基础建设和环境整治，推进农村生活污水和垃圾治理，加快乡村地区城镇燃气管网设施建设，稳步推进“气代煤”“燃气下乡”工程，将天然气这一清洁能源送到乡镇。

## 组织凝心聚力

加强以党组织为核心的村级组织建设，按照“围绕脱贫抓党建、抓好党建促脱贫”的思路，突出党建示范引领作用，坚持一手抓精准扶贫，一手抓基层党建，促进党建工作与脱贫攻坚深度融合。

## 消费助农增收

采购原国贫县及原中央苏区农产品 130.29 万元，其中在第三届“央企消费帮扶兴农周”活动期间采购 43.3 万元，在 2024 年“央企消费帮扶迎春行动”活动期间采购 86.98 万元。

### 案例：红安希望小镇成为第一个实现天然气气化的华润希望小镇

华润燃气践行央企担当，致力于为希望小镇提供清洁能源和优质服务，按照“依山水、兴文体、聚门首、展长胜”的规划理念，燃气配套工程与主体同步设计、同步施工、同步验收，在希望小镇主体建成的同时，全面完成点火通气，实现了无缝对接，红安希望小镇成为第一个实现天然气气化的华润希望小镇。

工程配套一座 LNG 气化，铺设 De90 的中压埋地管网 1370 米，配备楼栋调压箱 9 个，为村民活动中心和幼儿园等公福用户供气。同时为公福用户安装了商用灶具、蒸饭车、燃气热水器、板凳桌椅等设施，截至 2024 年，已为 130 户居民用户安装了百尊燃气灶具，保障了用气安全，同时提升了生活品质。





▶ 罗源公司深入贯彻“乡村振兴、惠企为民”政策导向，扎实推进乡村燃气管网建设，助力乡村全面振兴



▶ 兴泸公司深入合江县先滩镇龙田村开展“践行国企责任 助力乡村振兴”活动，通过进村入户开展重点帮扶对象走访慰问、实地调研及资金支持龙田村高标准农田和油茶基地项目等助力龙田村振兴发展

# 践行 社会责任

## 带动当地就业

华润燃气以产业发展为支点，深度激活就业带动力。青海大区通过开展校企合作、参与专场招聘等方式为青海地区应届毕业生提供燃气运营、客户服务等岗位实习和正式就业机会；在燃气工程建设过程中，优先雇佣青海本地劳动力，并提供系统的安全培训和技能培训，项目投运后 60% 参建人员转为运维技术岗，实现技能提升与稳定就业双赢；依托 7 个新建服务中心优先吸纳本地居民，通过业务培训使其成长为服务中坚，充分发挥在地人员沟通优势提升服务质量，实现本地化就业与民生改善同频共振。

2024 年，  
华润燃气社会捐款总额

**310.36** 万港元

员工参与志愿活动

**74130** 人次

## 公益志愿服务

华润燃气将志愿者精神融入日常行动，推动下属区域公司、成员公司积极参与公益活动，通过公益捐赠、抢险救灾、志愿服务等行动传递温暖，以点滴善举汇聚力量，生动诠释央企担当，实现企业发展与社会价值的共生共荣。2024 年，华润燃气社会捐款总额 310.36 万港元，员工参与志愿活动 74130 人次。



▶ 平江公司积极参与抗洪抢险



▶ 汕头公司参与禁毒反诈宣传倡议



▶ 昆山公司抗击台风，抢险队伍 24 小时应急值守



▶ 汕头公司开展家私捐赠暨助力双拥新春慰问活动

# 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、公司对社会责任工作的重大决议；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>指导、推进各单位社会责任工作；</li> <li>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；</li> <li>定期跟进社会责任工作情况。</li> </ul>
战略投资部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
人力资源部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
财务部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
审计部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责审计监督、统筹开展违规经营投资责任追究，促进各单位严格遵循法规制度、改善运营绩效与内控质量。</li> </ul>
监察部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
综合服务部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
营运部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责工程管理、责任采购、供应商管理、技术创新。</li> </ul>
法律合规部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
智能与数字化部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
安全管理部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、践行“双碳”目标等专项工作。</li> </ul>
群众工作部	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
巡察办	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
市场部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责气源规划、采购、调度、市场发展。</li> </ul>
综合能源部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责综合能源解决方案、新能源利用与能效提升。</li> </ul>
资产管理部	<ul style="list-style-type: none"> <li>负责资产管理、投资项目后评价和投资项目退出与资产处置工作。</li> </ul>

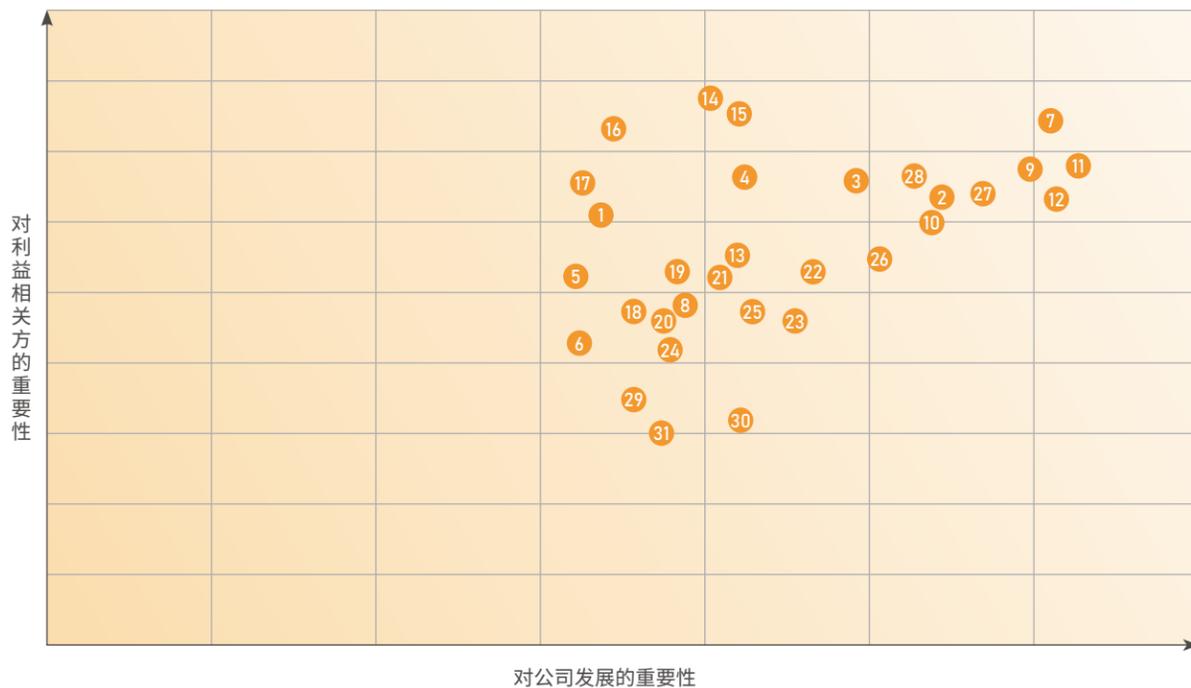
## 议题分析

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。2024 年，公司识别了 6 个责任领域，共 31 项重要性议题。



经济责任	客户责任	员工责任
1 规范公司治理	7 安全稳定供气	14 保障员工权益
2 诚信合规经营	8 创新与智慧化	15 守护职业健康
3 加强风险防控	9 保障供气质量	16 助力员工成长
4 坚持廉洁从业	10 精准化客户服务	17 工作生活平衡
5 推进改革提效	11 维护客户权益	
6 保障股东权益	12 保护客户隐私	
	13 反不正当竞争	
伙伴责任	环境责任	公共责任
18 加强战略合作	21 强化环境管理	27 保障能源安全
19 推动行业发展	22 节约能源资源	28 提升应急响应
20 打造责任供应链	23 减少污染物排放	29 助力乡村振兴
	24 应对气候变化	30 服务区域发展
	25 助力低碳发展	31 开展公益活动
	26 提供清洁能源	

华润燃气 2024 年度可持续发展报告实质性议题矩阵



## 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"> <li>依法合规经营</li> <li>安全稳定供气</li> <li>绿色低碳发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全“二级管理三级防范”风控体系</li> <li>开展安全文化建设</li> <li>深化安全管理体系建设</li> <li>环保指标符合国家标准</li> </ul>
 投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障股东权益</li> <li>公司持续盈利</li> <li>资金使用规范</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>召开股东大会</li> <li>刊发《中期报告 / 年度报告》及演示稿</li> <li>开展内部审计</li> <li>商业风险自评</li> </ul>
 用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障用户权益</li> <li>提供满意服务</li> <li>便捷缴费</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供稳定、可靠、环保的清洁能源</li> <li>制订完善的服务目标</li> <li>完善用户投诉管理</li> <li>开通多元化缴费通道</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>合法权益保护</li> <li>畅通职业发展通道</li> <li>职业健康安全保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法签订劳动合同</li> <li>开展各类培训学习</li> <li>开展各类文体活动</li> <li>全方位保障职业健康</li> </ul>
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障供应商权益</li> <li>加强供应商管理</li> <li>带动供应商成长</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信合规采购</li> <li>规范供应链管理</li> <li>签订战略合作协议</li> <li>建设绿色产业链</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>贡献清洁能源</li> <li>减少温室气体排放</li> <li>资源循环利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>污染物达标排放</li> <li>发展循环经济</li> <li>推进煤改气项目</li> <li>发展新能源</li> <li>倡导绿色办公</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>扶弱助困</li> <li>捐资助学</li> <li>志愿服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应乡村振兴号召</li> <li>支持教育事业</li> <li>慰问帮扶弱势群体</li> <li>参与社区共建</li> </ul>

### 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。



### 责任荣誉



华润燃气可持续发展报告连续第三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 (2024)”榜单，位列第 12 位



华润燃气入选“中央企业上市公司 ESG·先锋 100 指数 (2024)”榜单，位列第 9 位



华润燃气获评 2024 “责任鲸牛奖——责任品牌奖”

## 未来展望

回望 2024 年奋进征程，华润燃气在产业转型深水区劈波斩浪，以新质生产力锻造核心竞争力，用数字革命重塑传统业态，让每项改革举措都成为高质量发展的生动注脚。展望 2025 年，时间轴来到了“十四五”规划收官攻坚的关键历史坐标，华润燃气将锚定战略方位，聚焦价值创造主轴，以系统思维破题起势，以“顶格标准”重构发展坐标系。

我们将继续秉持追求卓越的精神，在经营治理上持续发力，全方位优化业务战略，精准配置资源，进一步提升运营效率，推动企业治理体系向更高水平迈进，夯实高质量发展根基；坚守能源保供初心，严守安全生产底线，不断拓展多元气源体系，深化数字化转型与科技创新，优化综合能源服务模式，通过拓展服务渠道与创新服务方式，切实提升客户体验，打造更具竞争力的智慧燃气服务体系；持续响应“双碳”号召，加速绿色能源结构调整，加大绿色低碳业务投入，引领行业低碳转型潮流；勇挑央企重担，深度融入国家区域发展战略，以能源力量助推区域协同发展，发挥价值投身公益事业，促进社会和谐发展。

时代的战鼓催征愈发激越。华润燃气将以“致广大而尽精微”的实践哲学，秉持奋发有为的昂扬斗志与担当精神，以绿色发展为笔、以创新变革为墨，在构建新发展格局中勇当开路先锋，以能源报国的赤子之心，在中华民族伟大复兴的恢弘史诗中镌刻属于燃气人的时代印记！

# 附录

## 关键绩效表

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>经济责任</b>				
资产总额	亿港元	1120.52	1378.71	1324.83
净资产	亿港元	525.40	633.84	639.71
总资产报酬率	%	8.22	7.75	6.12
营业收入	亿港元	943.38	1012.72	1026.76
营业成本	亿港元	762.56	828.2	844.2
利润总额	亿港元	86.16	89.09	77.46
营业利润	亿港元	85.75	88.36	76.67
净利润	亿港元	63.09	70.59	57.48
归属于母公司所有者的净利润	亿港元	47.33	52.24	40.88
股东应占净利润	亿港元	47.33	52.24	40.88
经营性净现金流	亿港元	43.51	101.57	70.02
成本费用利润率	%	9.64	9.15	7.69
国有资产保值增值率	%	103.69	105.9	103.2
资产负债率	%	53.11	54.03	51.71
每股收益	港元	2.09	2.3	1.8
利税总额	亿港元	119.92	123.44	116.34
纳税总额	亿港元	33.76	34.36	37.92
燃气用户数量	万户	5437	5778	6062
固定资产总投资 <sup>1</sup>	亿港元	62.39	51.49	41.98
年度销气量	亿立方米	358.9	387.8	399.1
经济合同履约率	%	100	100	100
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	112	—	—

<sup>1</sup> 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	2022年	2023年	2024年
<b>经济责任</b>				
市场占有率	%	9.8	9.8	9.4
新品销售额	亿元	4.12	6.56	4.87
研发投入	亿元	2.34	2.83	3.02
科技人才数	人	—	143	158
新增专利数	个	75	77	113
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	2	1	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	76400	104298	90252
<b>社会责任</b>				
安全培训投入	万元	2857	3462	3767
安全培训总时长	小时	726935	772641	1418100
安全培训参与人次	人次	357763	372758	412500
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	4508	4817	5134
安全应急演练参与人次	人次	45197	50935	65200
安全生产投入	万元	81330	91177	103727
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>社会责任</b>				
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	人	1553	1627	1693
安全管理人员持证人数	人	4456	4766	4925
注册安全工程师人数	人	1057	1089	1179
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	245	159	202
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	0
责任采购比率	%	90	100	100
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	95.66	96.43	96.62
员工总人数	人	56114	58608	57522
男性员工人数	人	36250	39267	38332
女性员工人数	人	19864	19341	19190
新增就业人数	人	2551	3962	1297
全职员工人数	人	55670	58103	56965
兼职员工人数	人	444	505	557
研究生及以上员工人数	人	1314	1878	2007
本科员工人数	人	17495	22435	21997
大专员工人数	人	16380	18577	18119
高中及以下员工人数	人	20925	15718	15399
30 岁以下员工人数	人	8160	7468	8235
31—50 岁员工人数	人	37101	39520	39664

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>社会责任</b>				
50 岁以上员工人数	人	10853	11620	9623
女性管理者比例	%	24.59	15.66	15.65
残疾人雇佣人数	人	92	97	97
少数民族员工人数	人	1601	1672	1458
当地员工雇佣人数	人	36223	39461	38407
本地化雇佣比例	%	64.55	67.33	66.77
员工流失率	%	2.58	1.87	1.94
男性员工流失率	%	2.54	1.74	1.89
女性员工流失率	%	2.82	2.13	2.05
30 岁以下员工流失率	%	6.01	4.89	3.32
30—50 岁员工流失率	%	1.95	2.81	1.64
50 岁以上员工流失率	%	1.95	1.35	2.03
接收应届毕业生人数	人	750	616	373
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	10.96	11.84	12.36
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	817.94	738.66	841.90
人均培训时长	小时	12.79	13.2	14.3
男性员工人均培训时长	小时	13.60	14.33	14.27
女性员工人均培训时长	小时	11.32	10.93	14.28
高层员工人均培训时长	小时	9.65	9.13	23.50
中层员工人均培训时长	小时	19.05	23.5	24.9
基层员工人均培训时长	小时	12.44	12.56	13.51
员工培训覆盖率	%	63.31	59.3	66.4
男性员工培训覆盖率	%	63.31	58.46	64.6

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>社会责任</b>				
女性员工培训覆盖率	%	63.30	61	70.10
高层员工培训覆盖率	%	43.67	50.62	70.85
中层员工培训覆盖率	%	68.82	98.99	92.65
基层员工培训覆盖率	%	63.37	56.67	64.82
员工培训投入总额	万元	3681.53	3282.06	3215.61
困难员工帮扶投入	万元	280.61	296.38	138.44
救助困难员工投入	万元	62.9	42.19	38.3
救助困难员工人数	人次	589	313	771
走访慰问困难员工家庭投入	万元	49.82	58.97	48.92
走访慰问困难员工家庭数	户	543	665	750
资助困难员工子女入学投入	万元	6.01	2.15	3.6
资助困难员工子女入学数	人次	34	13	16
救助患病员工投入	万元	161.88	193.07	166.42
救助患病员工数	人次	1120	2137	1528
帮扶专项资金投入	万元	204.28	194.85	186.67
社会捐赠总额	万港元	424.83	370.61	310.36
员工志愿活动人次	人次	76429	79037	74130
<b>环境责任</b>				
环保总投入	万元	3854.87	4057.07	5175.02
节能减排技术改造投入	万元	3651.81	3935.75	4320.08
环保培训参与人次	人次	201625	221597	262673
环保培训总时长	小时	354579	367789	429736
召开视频会议时长	小时	315107	331477	347847
视频会议涉及会议室	个次	22134	17899	13664
环保培训总投入	万元	156.67	180.57	283.59
综合能源消费量	万吨标准煤	4.212	4.3779	4.22
全年能源消耗总量	万吨标准煤	4.212	4.3779	4.22

指标	单位	2022年	2023年	2024年
<b>环境责任</b>				
能源消耗强度	吨标准煤 / 万元	—	0.0048	0.0045
直接能源消耗总量	吨标准煤	19611.90	13359.16	5963.21
间接能源消耗总量	吨标准煤	22485.57	30419.84	36236.79
直接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	0.0024	0.0015	0.0006
间接能源消耗密度	吨标准煤 / 万元	0.0027	0.0033	0.0039
耗电量	万千瓦时	18298.24	19121.26	16782.55
二氧化碳排放量	万吨	14.04	14.50	12.94
碳排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元	0.0171	0.0148	0.0115
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	0.0042	0.0045	0.0038
万元增加值综合能耗 (可比价)	吨标准煤 / 万元	0.0213	0.0238	0.0219
温室气体总排放量	万吨二氧化碳当量	14.04	14.51	12.94
直接温室气体排放量 (范围 1)	万吨二氧化碳当量	3.556	3.615	3.871
间接温室气体排放量 (范围 2)	万吨二氧化碳当量	10.488	10.890	9.064
直接温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元	0.0043	0.0040	0.0041
间接温室气体排放密度	吨二氧化碳当量 / 万元	0.0128	0.0120	0.0097
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元	—	0.0148	0.0115
水资源耗用量	吨	1531400	1492407	763644
用水强度	吨 / 万元	—	0.167	0.068
有害废弃物排放总量	吨	10.77	10.68	9.24
无害废弃物排放总量	吨	183.12	172.30	142.40
制成品所用包装材料总量	吨	1537.3	1193.3	1119.0
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-CSR 4.0)	报告位置
报告导读		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	G1.1	07
	组织架构	P4.1	08
	业务布局	P4.2	09
	关键绩效	P4.3	10
发展为先, 争创一流示范	坚持稳健经营	M1.1,M1.4,M1.5,S1.4	14
	推进守法合规	S1.1,S1.2,M1.3	16
	深化创新赋能	M2.4-M2.7,M3.5	18
品质为要, 争树卓越典范	提升产品能力	M2.1-M2.3	22
	升级客户服务	M2.8-M2.18	24
	夯实安全保障	S3.1-S3.7	29
绿色为基, 争当行业标杆	加强环境管理	E1.1,E1.2,E1.5,E3.1,E3.2,E3.6	36
	深化绿色运营	E1.3,E2.1,E2.3-E2.6,E2.9-E2.20,E3.3,E3.4	39
	应对气候变化	E1.7,E1.9,E2.24,E2.25	42
人才为本, 共启梦想新程	保障员工权益	S2.1-S2.13,S2.19	52
	促进成长发展	S2.14-S2.16	54
	落实关怀关爱	S2.17-S2.18	58
共进为道, 共铸发展新机	拓耕战略合作	M3.4,M3.6	62
	助力行业繁荣	M3.6	64
	打造责任链条	M3.1-M3.3,M3.7-M3.14	65
惠民为责, 共绘幸福新篇	融入区域发展	M3.4,S4.1,S4.2	68
	助力乡村振兴	S4.5,S4.12-S4.14	70
	践行社会责任	S1.5,S1.6,S4.2,S4.6,S4.8,S4.10,S4.11	72
可持续发展管理	责任战略	G1.1,G1.2,G2.2,G2.3,G4.1	73
	责任治理	G2.3,G3.1-G3.3,G4.2	74
	议题分析	G2.1	75
	责任沟通	G6.1,G6.2	77
	责任文化	G4.3,G5.1,G5.2,G6.3	78
未来展望	责任荣誉	A3	79
	关键绩效表	A1	81
附录	关键绩效表	A2	82
	指标索引	A5	88
	评级报告	A4	89
	意见反馈	A6	90

## 评级报告

### 《华润燃气控股有限公司2024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 2024 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”《中国企业可持续发展报告评级标准(2025)》。

#### 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 (★★★★★)

办公室为社会责任工作的牵头部门,建立报告编制小组,各参与报告编制、稿件审核,ESG 委员会负责报告方向的确定,为报告提供建设性意见,董事局主席和总裁最终审定报告;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,建立可持续发展议题池,确定实质性议题;积极推动下属企业重庆燃气、成都燃气独立编发可持续发展报告,构建多层次报告体系;计划通过官方网站发布报告,并将以电子版、印刷品、视频、长图的形式呈现报告,过程性表现卓越。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了保障气质良好、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“发展为先,争创一流示范”“品质为要,争树卓越典范”“绿色为基,争当行业标杆”“人才为本,共启梦想新程”“共进为道,共铸发展新机”“惠民为责,共绘幸福新篇”等角度系统披露了所在行业核心指标的 92.40%,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,并简述居民对于燃气火小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 144 个关键指标连续 3 年的对比数据,并通过“入选‘中国 ESG 上市公司先锋 100 (2024)’ 榜单,位列第 12 位等进行横向比较,可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》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;封面设计运用传统非遗蜡染的插画艺术效果,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,嵌入拓展阅读延伸解读报告内容;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 (★★★★★)

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;制作视频版报告,以可视化方式强化利益相关方感知,多维赋能企业可持续发展价值传播;积极参加社会责任/ESG 标准制定,推动下属企业发布可持续发展报告,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 2024 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,是企业可持续发展报告中的典范。



华润燃气可持续发展报告

连续五年获得五星级、连续第四年获得五星佳级评价

#### 四、改进建议

1. 进一步加强可持续发展管理体系和制度建设。

董晓慧

评级专家委员会副主席

钟宏武 魏香丽

评级小组组长 评级小组专家

出具时间: 2025 年 6 月 30 日



扫码查看企业评级档案

## 意见反馈

尊敬的读者：

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）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

邮编：518063

### 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

电邮：investor-relations@crgas.com.hk

### 选择题（请在相应位置打√）

1. 您对本报告的总体评价如何？

很好     较好     一般     较差     很差

2. 您认为本报告反映华润燃气对经济、社会和环境的重大影响程度如何？

很好     较好     一般     较差     很差

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？

很好     较好     一般     较差     很差

4. 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

5. 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）

1. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

---

2. 您认为还有哪些您想要了解的信息在本报告中没有披露？

---

3. 您对公司今后编制可持续发展报告有何意见和建议？

---



## 深圳

电话: (0755) 8266 8008

传真: (0755) 8269 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