



重庆燃气
CHONGQING GAS

2014

重庆燃气集团股份有限公司
社会责任报告

**CHONGQING
GAS**





关于本报告

本报告是重庆燃气集团股份有限公司发布的首份社会责任年度报告。报告本着客观、规范、透明、全面的原则，披露公司在创新发展、绿色环保、客户服务、安全生产、员工发展、社会和谐等方面的工作绩效。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

时间范围

2014年1月1日至2014年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容追溯其他年份的信息。

报告范围

以“重庆燃气集团股份有限公司”为主体，包括所属分子公司及直属机构。

参照依据

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR3.0)；
全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》通用指标(GRI G4)。

数据来源

报告中所使用数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“重庆燃气集团股份有限公司”也以“重庆燃气”、“集团公司”、“公司”和“我们”表示。

报告版本索取

您可以在我们的网站www.cqgas.cn上下载本报告的电子文本，如对报告内容有任何疑问或者需要纸质版报告，请发邮件至dbcqgas@163.com或致电023-67952837。



目录

01 董事长致辞

关于我们

- 04 公司简介
- 04 企业文化
- 05 公司治理
- 11 公司战略

责任专题

- 13 成功IPO上市 助力公司基业长青
- 17 保障燃气供应 贡献城市清洁发展

创新发展

- 23 信息融合 运营提速
- 26 技术创新 驱动发展
- 30 我们共同努力：
让信息化推动燃气行业创新发展

绿色环保

- 33 绿色使命
- 34 发展分布式能源
- 39 助力绿色转型
- 41 推进绿色运营
- 42 我们共同努力：
助力长江生态建设

员工发展

- 69 保障员工权益
- 72 支持员工发展
- 75 注重人文关怀
- 76 我们共同努力：
让每位员工保持健康与活力

社会和谐

- 79 携手合作共赢
- 80 热心社会公益
- 81 我们共同努力：
让山城更加和谐与繁荣

83 展望

84 责任管理

87 专家点评

88 报告指标索引

90 读者反馈意见表

客户服务

- 45 完善服务体系
- 50 创新服务渠道
- 51 提供增值服务
- 52 我们共同努力：
让安全用气走进千家万户

安全生产

- 55 夯实安全生产管理基础
- 57 提升安全生产能力
- 60 增强应急管理 ability
- 64 安全生产绩效
- 65 我们共同努力：
防止第三方破坏



李华清

董事长 李华清

董事长致辞

2014年公司发展取得“十个新”

转型发展有新举措 成功上市启新航程

管网建设有新战果 安全供气有新保障

新兴产业有新发展 投资合作有新成效

管理技术有新进步 党群工作有新加强

经济效益有新增长 职工收入有新提高

作为提供清洁能源的公用事业企业，重庆燃气始终肩负着安全稳定供气的重任。多年来，公司立足城市燃气供应行业基础性、服务性、公共安全性三大特征，秉持“奉献光热、共创卓越”的核心理念，为中国最年轻直辖市经济社会发展注入绿色动力。作为一家深具社会责任感的企业，重庆燃气努力让清洁能源走进千家万户，这是我们对环境的承诺，对社会的责任，也是对未来的期许。

2014年是我们中华民族的马年，也是重庆燃气人齐心协力绽放精彩的一年。这一年，重庆燃气人以“3567”战略为缰绳，以万马奔腾的气势抓上市、推改革、保供应、强安全，“盈利”、“增长”、“合作”、“转型”、“整合”、“突破”、“创新”、“奋进”等关键词高度概括了不一样的2014年。公司总体发展呈现“十个新”，各项建设、经济指标和社会效益都取得了令我们自豪、令利益相关方点赞的好成绩。

创新发展 共创优质高效动力

公司将创新思维融入业务拓展和生产运营中，以信息化和技术创新双引擎驱动企业稳健发展。

2014年，公司以“321信息化规划”加快推进经营管理信息化、生产运行智能化；持续完善技术质量体系，不断壮大科技创新人才队伍，头塘储配站作为唯一的燃气工程项目荣获第十二届“中国土木工程詹天佑奖”；公司全年总资产保值增值率达114.11%，实现营业收入57.23 亿元，净利润3.60 亿元，全面达到预期目标。

绿色运营 共创低碳清洁动力

伴随重庆市城镇化进程和社会、经济与环境协调发展，以天然气为首的清洁能源成为改善城市能源结构的主力军。2014年，公司成功接驳中石化涪陵页岩气，全年增供4.98 亿立方米，对页岩气的利用份额占全国总量的34%；成立新能源事业部，大力发展车、船用LNG，推进分布式能源探索和发展。截至2014年底，取得车、船用加注站点13座，重庆市CBD总部经济区集中供能供热项目投运，进一步深化了天然气的推广应用。

客户至上 共创美好生活动力

公司秉持“客户至上”的服务理念，以客户需求为导向，合理优化从客户开发到客户服务的全过程服务体系，着力打造星级服务平台，给予客户更多舒心、放心和信心。2014年，公司发展客户30.85万户，终端用户达372.13万户，“菜单式”、“保姆式”等优质服务成为新亮点，共为6.1万余户客户开展延伸服务。

安全生产 共创稳定可靠动力

公司牢固树立“安全第一、预防为主”的安全管理理念，按照“0234N”安全管控体系和“3567”发展战略目标

的要求，抓紧、抓细、抓实、抓好安全生产各项工作，着力建设本质安全型燃气企业。新《安全生产法》的贯彻和“12345”安全工作措施的实行，历时三年管网普查顺利完成，为保障安全平稳供气创造了良好条件。公司全年完成户内安检122.8万户，切实保障客户安全用气，实现了连续9年安全平稳供用气和死亡重伤责任事故为零的安全目标，连续11年荣获“全国安康杯竞赛优胜企业”称号。

以人为本 共创持续成长动力

公司将员工视为最宝贵的资源和财富，重视和维护员工各项合法权益，建立薪酬与效益联动机制，努力为员工创造公平、透明、开放的工作环境；完善干部选拔任用办法，成立劳模创新工作室，促使培训工作常态化和实用化，开展形式多样的劳动竞赛活动，营造人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，为员工实现多通道的职业发展提供机制保障；重视员工需求，丰富员工业余文化生活，建立困难员工帮扶工作长效机制，让员工能够快乐工作、幸福生活。

回馈社会 共创温暖和谐动力

公司自觉服务于党和国家工作大局，落实国家强农惠农政策，于2012年起集中开展天然气管线“镇镇通”工程，让乡镇居民也能享受优质、清洁、便捷的能源。2014年5月，北碚区金刀峡天然气管线工程正式通气，标志着主城区基本实现天然气“镇镇通”。此外，公司在关爱社会弱势群体方面开展了系列志愿活动与公益活动，为当地群众送去温暖和幸福。

2015年是重庆燃气的奋斗之年、创新之年、播种之年、提升之年，我们将以“功成不必在我”的胸怀，勇于担当历史使命，以“敢叫日月换新天”的胆略，奋力推进各项工作，创新发展增强稳定增长的盈利能力、可持续的发展能力和行业领先的竞争能力，进一步深化清洁能源综合利用为美丽中国贡献更多力量，聚集能量，再创辉煌！希望各界多提宝贵意见，一如既往地支持重庆燃气发展。

关于我们

公司简介

重庆燃气集团股份有限公司是重庆市能源投资集团公司控股、华润燃气（中国）投资有限公司参股的国有控股上市企业，股票代码：600917。

公司多年来致力于精耕燃气供应、输、储、配、销售及管网的设计、制造、安装、维修、销售、管理、技术咨询；区域供热、供冷、热电联产的供应；燃气高新技术开发，管材防腐加工，燃气具销售等经营业务。截至2014年底，公司天然气供应范围已覆盖重庆市24个区县，资产总额72.2亿元，服务客户372.13万户，社会贡献率20.08%。

公司作为关系国计民生的管理服务型企业，立足城市燃气供应行业基础性、服务性、公共安全性三大特征，以“奉献光热、共创卓越”为企业核心价值观，秉承“诚信、利民、安全、创新”的企业精神，依法合规的运营，通过充足的气源、安全合理的燃气输配管网、充分的储气调峰设施和高度自动化的调度手段、完善的抢险应急救援机制及全方位、人性化的优质服务打造重庆市天然气安全供应保障体系，为中国最年轻的直辖市——重庆构建起保障清洁能源供应的“蓝色命脉”。

企业文化

愿景目标

全国一流城市燃气供应与综合服务商

全国一流：技术一流，装备一流，队伍一流，管理一流，服务一流，效益一流。

供应与综合服务商：管道燃气供应与服务，提供燃气供应、工程服务、客户综合服务；分布式能源供应，提供三联供、充电桩等能源供应及客户服务；合同能源管理服务，提供项目设计、融资、建设到运行维护、咨询服务一站式服务的合同能源管理模式。

企业核心价值观

奉献光热

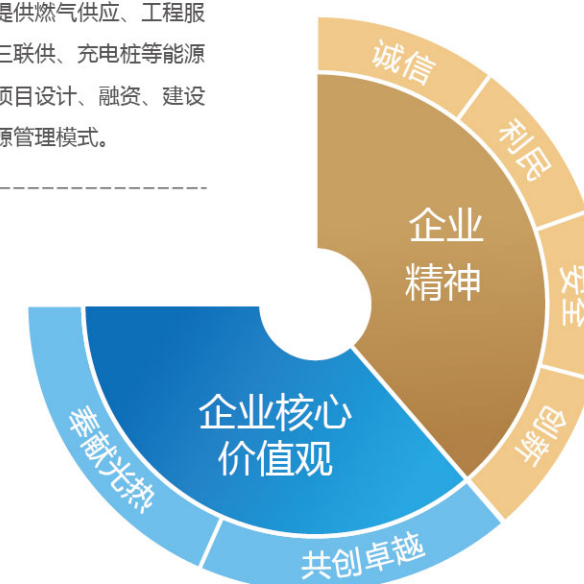
满足能源需求，提供能源动力

共创卓越

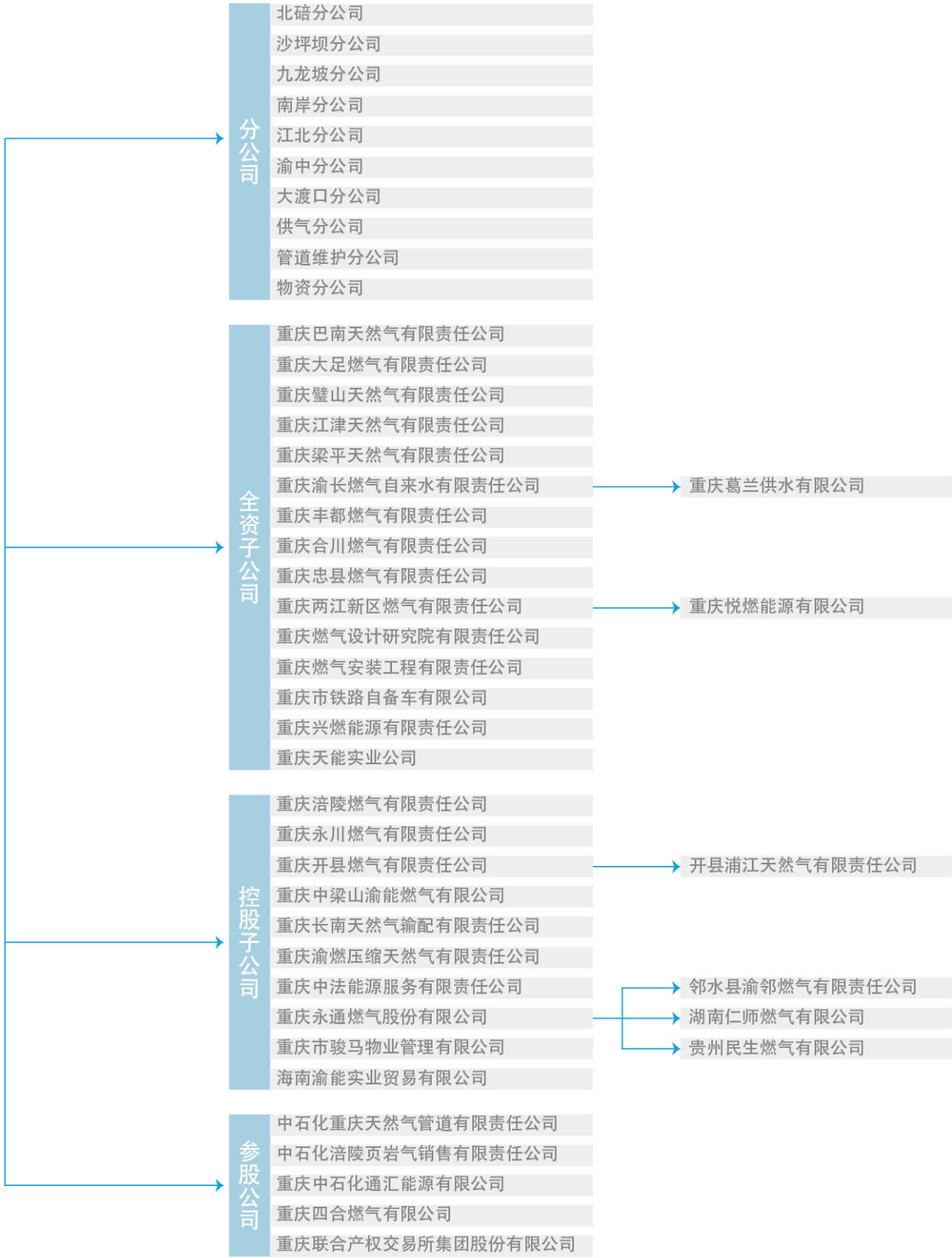
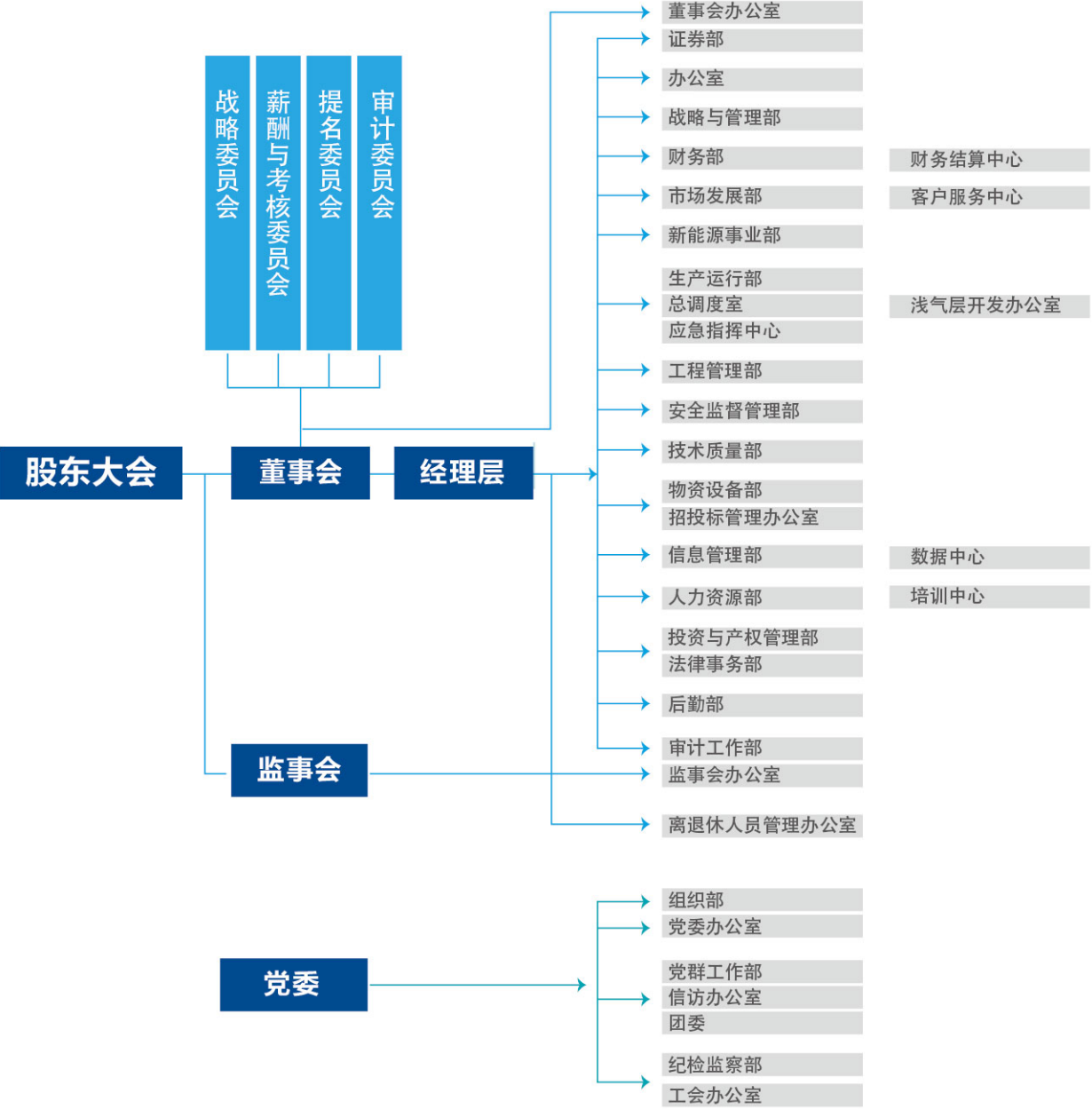
全员同心协力，创造卓越业绩

企业精神

诚信是公司立足之本，利民是公司服务宗旨
安全是公司管理主题，创新是公司发展动力

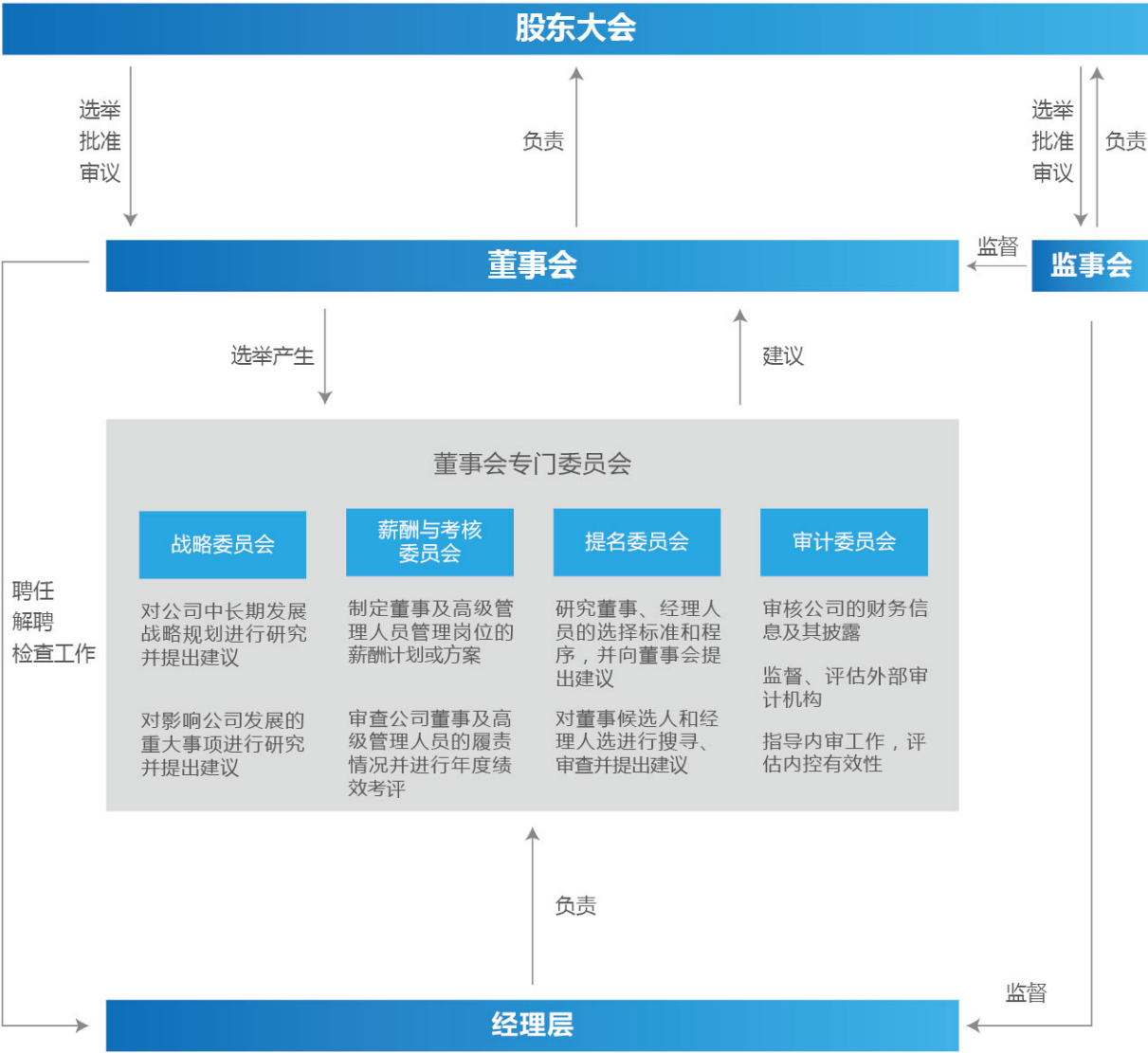


公司治理
组织机构图



治理结构

重庆燃气依据《公司章程》规定，设立股东大会、董事会、监事会。董事会由11名董事组成，其中独立董事4名。



公司治理结构图

主要荣誉

- | | | | |
|--|--|--|--|
|  2013年4月
客户服务中心荣获“全国工人先锋号”称号 |  2013年6月
首次获得国家“守合同重信用”企业称号 |  2013年8月
“重庆燃气”获评重庆市著名商标 |  2013年10月
被中国建设职工思想政治工作研究会评为企业文化建设示范单位 |
|  2013年10月
全国燃气行业职业培训与考核先进单位。 |  2014年1月
重庆市信息安全等级保护先进单位 |  2014年6月
2013年度全国安康杯竞赛优胜单位 |  2014年7月
被全国燃气行业工会联委会评为优秀单位 |
|  2014年8月
获得国家“守合同重信用”企业称号 |  2014年11月
“重庆市主城区天然气系统改扩建工程头塘储配站”获第十二届“中国土木工程詹天佑奖” |  2015年3月
2014年度消费维权诚信单位 | |

公司2013-2014年主要荣誉

风险管控

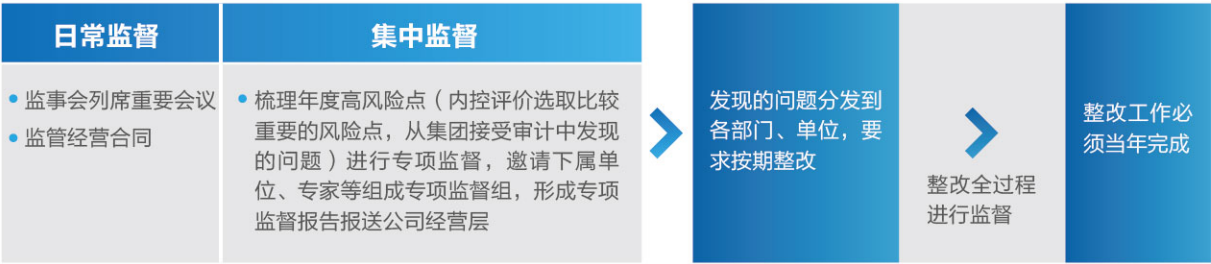
公司将风险管控视为企业发展的重要基石，在“六位一体”监管下，构建法律、纪检、监察协同监督的风险管控体系，努力为企业运营提供一个干净、有利的发展空间。

完善内控体系

2013年以来，公司编制了《内部控制手册》，并根据企业发展情况、上市公司要求持续修订、完善，有效提升公司内控体系建设水平、营运管理水平和强化风险防控意识。



公司充分发挥监事会和审计工作作用，按上市公司的规范要求，在集团范围实行审计全覆盖并且注重各项监督成果的综合运用；对投资行为、重要经济合同、资产处置等多个风险控制重要环节实施监督，促进公司规范管理、健康发展。



法律风险管控

公司通过强化制度建设、合同管理、涉诉处置及普法教育等方面工作防范和规避法律风险。

- 修订颁布了与上市公司配套的《规章制度管理办法》，对拟出台的规章制度进行合法性、规范性、完整性审核。
- 优化合同审签流程，制定审核标准，实施网签全覆盖，进一步提高合同审核质量和效率。

连续10年获得重庆市“守合同重信用”单位称号
2013年、2014年连续获得国家级“守合同重信用”单位称号

公司提高员工法律风险防范意识，促进企业守法经营、规范管理，2014年组织公司中层管理人员完成年度法制知识理论考试190人次。

公司在2014 年中层干部培训活动中，邀请了公司领导、外部律师等专家对中层管理人员进行诚信合规与上市信息披露方面的法治培训并交流了公司近期涉诉案件处置的经验与教训，在公司管理层及员工中灌输并强化了相关领域的法律风险管理理念。

党风廉政建设

公司层层落实党风廉政建设责任制并纳入单位和个人年终考核范围，积极贯彻落实“三重一大”决策制度，深入开展廉洁风险排查，加强惩防体系建设。

统一思想	健全规章	排查风险	检企共建	深入基层
• 加强纪检方面事项的专项督导，持续推进解决“四风”问题	• 修订制度办法，明确工作流程，加强行业作风建设，增大内控和风险防控力度	• 摸清资金管理、工程建设等9类廉洁风险点，深化廉洁风险防控机制建设	• 与市检察院第一分院预防处召开检企联席会议3次，交流预防职务犯罪工作经验	• 纪委书记同所属31个基层单位、56位党政主要领导谈话

案例 检企合作 防腐杜渐

2014年11月27日，两江燃气公司正式发布《廉洁风险防控手册》。该手册是两江燃气公司与重庆市江北区人民检察院“检企共建”活动中，围绕认真开展反腐倡廉、预防职务犯罪工作，全面梳理查找廉洁风险点，构建并不断完善防控体系而编制的。手册一方面紧扣主营业务，突出了实用性；另一方面由检察机关参与，增强了严肃性、权威性。手册的推广、使用有助于公司推进诚信经营、员工廉洁从业。

公司战略

重庆燃气结合企业实际和行业现状，梳理、分析公司发展的机遇挑战、优势劣势，制定了公司2014-2016年“3567”战略发展思路与目标，确立了“全国一流的城市燃气供应与综合服务商”愿景目标和“1+3+N”多元化产业结构调整方向。



责任专题

成功IPO上市 助力公司基业长青



2014年9月30日，市委常委、常务副市长翁杰明（图中）与重庆燃气集团高管团队在上交所交易大厅前合影

2014年9月30日上午9时30分，“重庆燃气”（600917）在上海证券交易所正式挂牌交易，标志着重庆燃气集团为之奋斗八年的上市工作取得成功。从2006年底公司策划上市，经历了七次补充更新申报资料、预披露新规、暂缓表决、IPO暂停、财务自查及证监会现场核查、新股体制改革、两次上发审会等特殊事件的考验，公司始终将IPO上市作为自我革新、实现长期稳定发展的必经之路，不断优化内生管理、拓展外部沟通，成功借来上市的“东风”，扬帆起航开启可持续发展的新征程。



2014年9月30日上午，市委常委、常务副市长翁杰明（图左）与重庆燃气集团董事长李华清（图右）在上交所共同敲响公司上市交易之锣

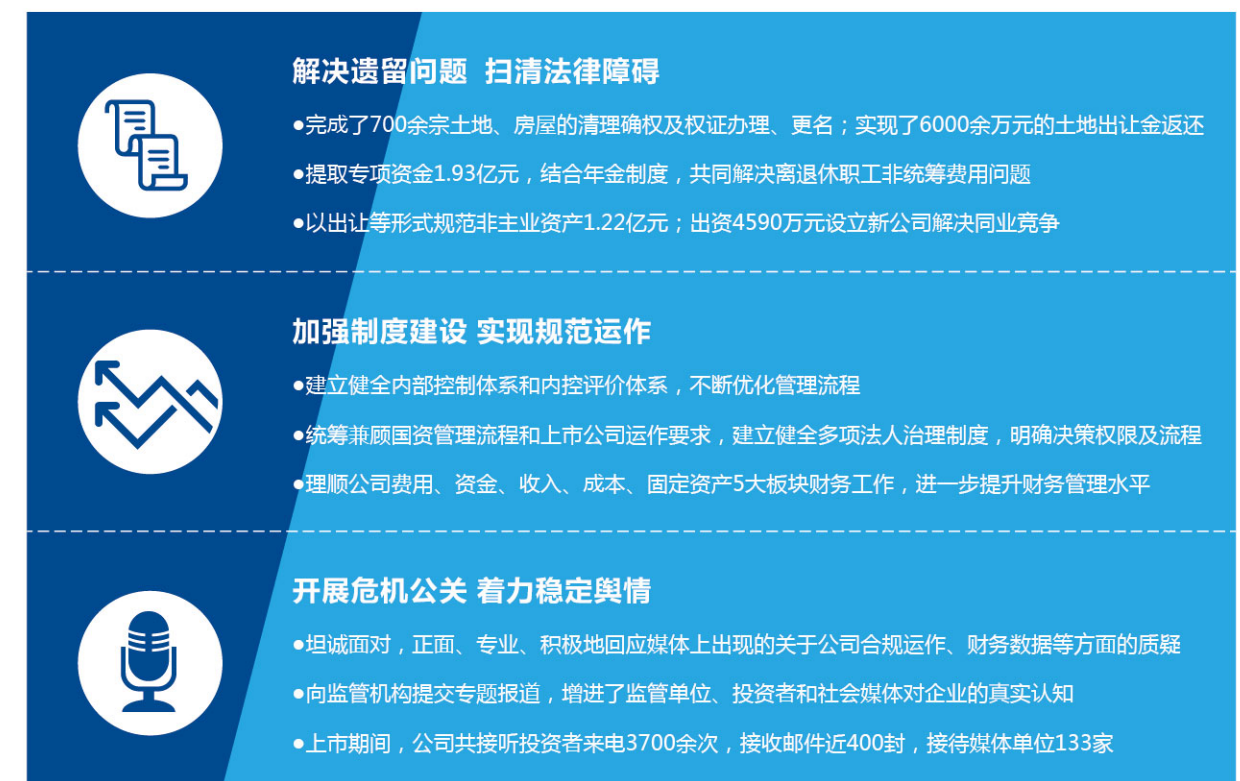
上市，深化改革正当时

公司将推动IPO上市作为企业实施战略转型，改革创新，提升综合实力和市场竞争能力，保证未来可持续发展的重要动力。



上市，管理提升新契机

公司以上市为契机，以发展为目标，以规范运作为原则，厘清资产权属，完善内部管理，构建融资平台，强化依法合规经营，助力公司管理水平、综合实力和社会影响力的全面提升。



上市，持续发展新道路

IPO上市为重庆燃气基础设施建设和业务开拓提供了足够的资金，有助于公司更好地回报股东、更好地服务社会公众，实现经济效益、环境效益和社会效益的和谐统一，走可持续发展的长青之路。



构建公司多渠道
融资平台

上市为公司构建融资平台，拓宽融资渠道，让公司能从资本市场获得充足、稳定、低成本的资金，是公司保障持续盈利能力迈出的关键一步



坚定践行国企
改革方向

公司上市是践行中央和重庆市关于国企深化改革的发展方向，加快重庆国资的证券化进程，顺应能源集团转型升级的战略部署，实现公司资本构成多元化发展目标的具体体现



资产证券化体现
国资影响力

通过资产证券化将“资产”转化为“资本”，利用资本的流动性和可量化性，使国有资产和股东权益能在资本市场获得公允估价和大幅增值，客观地体现其价值和影响力

上市，开启奋斗新征程

IPO成功上市是重庆燃气转型升级发展的重要节点，公司紧密围绕“3567”发展战略，履行上市公司义务；着力生产经营，持续稳定回报股东；重视信息披露，利用融资平台，支撑公司业务发展；做好市值管理，充分体现公司价值；切实转变观念，接受“六位一体”监管，努力成为对社会、股东、客户、员工、环境负责任的上市公司。



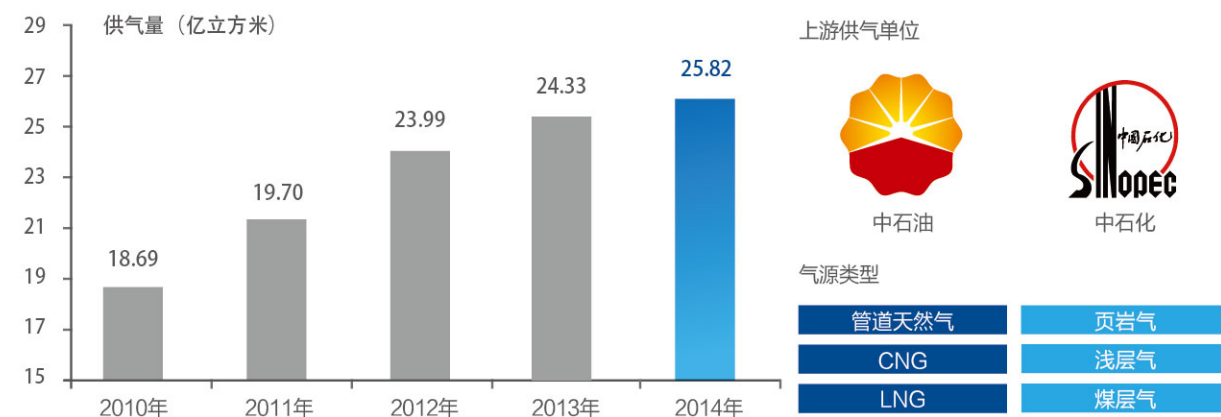
责任专题

保障燃气供应 贡献城市清洁发展

公司始终将保障燃气安全、稳定供应视为公司履行社会责任、助推重庆经济、社会清洁、高效发展的重要举措。公司一方面主动出击，拓展气源范围、加强与上游气源单位的供用气合作关系；另一方面，大力推进管网建设，完善管网基础设施。截至2014年底，公司供气量达25.82亿立方米，天然气输配管网长度已占重庆全市天然气输配管网长度的80%以上。

多气源保障

为满足重庆市不断增长的燃气需求，公司以管道天然气为主，积极引入页岩气、LNG、CNG、浅层气、煤层气等天然气资源，形成多气源协同保障主城区气源供应的局面。2014年，公司页岩气的利用量占全国的34%。



加强上游合作

公司通过投融资的形式在管网建设、LNG生产、经营等方面与上游单位开展合作，加强公司在气源供应方面的话语权，尽可能规避气源供应方面的重大风险，从源头下足功夫，保障城市燃气供应。

2014年：

- 公司与中石化天然气有限责任公司、涪陵国有资产投资经营集团有限公司共同出资成立了中石化重庆天然气管道有限责任公司和中石化重庆页岩气销售有限责任公司。
- 公司与中国石化销售有限公司、重庆交通运输控股集团有限公司合资成立重庆中石化通汇能源有限公司。
- 公司增资控股重庆四合燃气有限公司。

这些合作标志着公司产业链正式涉足上游气源领域，对公司市场开拓、气源保障和搭建管输平台的整体布局具有重大战略意义。

推进管网建设

公司秉持“燃气管网建设与城市规划同步发展”的信念，将管网规划与建设、现有管网改造升级工程等与重庆未来产业布局和经济发展规划紧密结合，同呼吸、共发展，打造更为科学合理的燃气供应网络以满足重庆未来产业转型升级和居民生产生活的清洁能源需求。

都市区天然气外环管网及区域中心城市输气干线工程项目

该项目是重庆市“一小时经济圈”基础设施中的天然气核心工程，在《重庆市国民经济和社会第十二五年（2011-2015年）规划纲要》中被列为重庆市“十二五”能源保障重点建设项目。项目工程建设管线设计总长度494.91千米，设计调峰能力220.6万立方米。

截至2014年底该工程已建设完成**388**千米。



工程建设意义：

该工程的建设有助于进一步优化重庆市能源结构、改善城市环境质量、满足天然气供应需求、保证天然气供应安全。



旱土“两站三线”项目

为应对重庆主城区中石油主气源管线卧渝线C段降压运行，落实重庆市利用涪陵页岩气发展战略，公司积极推进旱土“两站三线”项目建设，该工程是保障重庆市主城区气源和供气管网系统安全稳定运行的重要工程。项目包括旱土门站、黑石子调压计量站及三条输气管线。截至2014 年底，旱土门站已投运。



利用中石油、中石化两大气源，提升天然气供应能力，实现了主城天然气供应的双气源保障

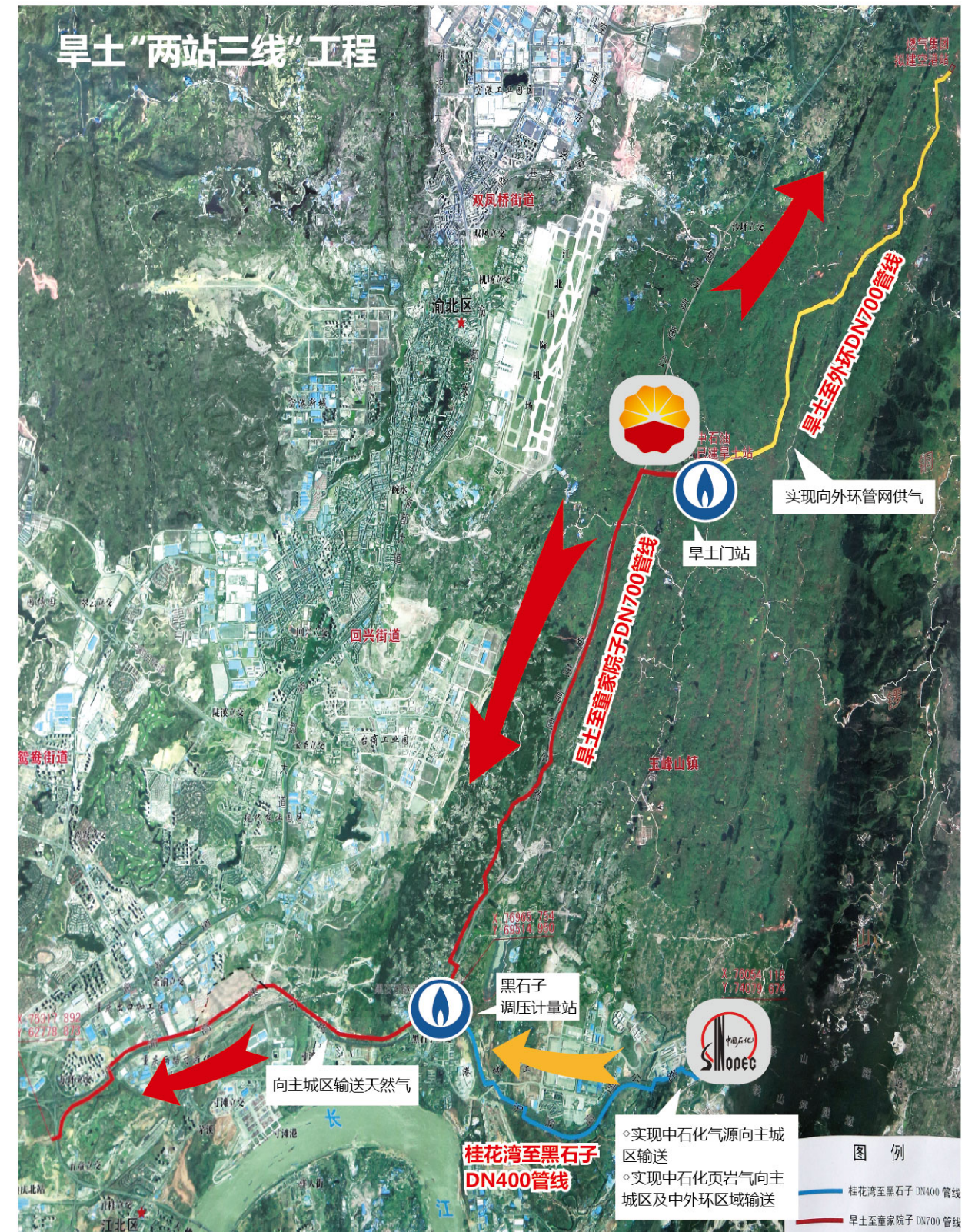
实现天然气向中、外环管网输送，能有效缓解重庆市都市区用气紧张局面

实现页岩气由涪陵产地向主城及外中环区域输送，为重庆市引入页岩气这一清洁能源

以劳动竞赛促工程建设

公司在市总工会和能源集团的大力支持下，在燃气外环重点工程（旱土段）及卧C线降压配套项目建设中，组织开展以“五比五看”为内容的劳动竞赛活动，从而调动了广大职工的积极性、主动性和创造性，充分发挥了职工在重点工程项目上的主力军作用。

重庆市总工会对工程建设专项劳动竞赛中涌现出的先进集团和个人进行表彰，安装工程公司获得重庆市五一劳动奖状，工程建设中心被授予“重庆市工人先锋号”称号，李华清、黄强获得重庆五一劳动奖章。



创新发展

- 信息融合 运营提速
- 技术创新 驱动发展
- 我们共同努力：
让信息化推动燃气行业创新发展

INNOVATION AND DEVELOPMENT

创新是引领公司在可持续发展的大道上恒定前行的重要动力

公司将创新思维融入生产运营中
以信息化和技术革命双引擎推动企业稳定发展



信息融合 运营提速

信息化为企业的发展带来巨大变革。重庆燃气以信息化管理引领集团公司管理创新，将信息化融入生产、营销和办公三大体系中，注重体系间数据的交互和共享，助力生产运营提速增效，更好地服务广大利益相关方。

十年磨砺 行业领先



重庆燃气信息化管理发展历程



生产信息化系统优化资源配置

公司以信息技术和自动化技术为支撑，建设基于网络的智能化识别、定位、跟踪、监控的输配管网，以输配管网数据采集与监视控制系统（SCADA系统）、地理信息系统（GIS系统）、仿真系统为一体的管网资源信息管理平台，达到管网运行管理的智慧化，初步形成管网输配调度自动化管理，实现满足社会经济发展需要、满足企业社会责任需要、满足客户需要、满足企业战略发展需要的按需应变、高效合理的天然气资源配置目标，不断提高资源利用效率，实现多方共赢。

管网设施设备资源是重庆燃气最核心的资产之一。公司开展为期3年的地下管网普查工作，完善基础数据，并在普查工作任务中建立和完善了管理制度、技术标准，为形成对管网、设施设备全生命周期科学的长效管理机制奠定了坚实基础。

案例 取经海南民生燃气，解决探测难题

公司在普查过程中主动向海南民生燃气取经问道，考察IDS探地雷达对埋地PE燃气管线探测技术，以解决公司中、低压管网中PE管线较多，缺乏有效探测手段的普查难点。通过探讨交流、现场演示教学等多种手段，公司技术人员学习到了单一PE管线的定位查找等管网探测技术。



营销信息化系统助力客户需求快速响应

公司从2006年开始使用生产经营管理系统，2007年建成呼叫中心系统，逐渐成为国内燃气信息化标杆企业。公司已经形成了覆盖抄表、收费、客服、安检于一体的营销信息化系统，高效支撑企业运作，为企业创造了价值，提升了客户满意度，增强了公司形象和品牌影响力。公司不断建立健全客户关系管理体系和营销体系，实施全方位客户服务体系，实现了客户全生命周期管理和服务，努力为客户提供更加优质、差异化的营销服务。营销信息化系统提升了公司对客户需求的响应敏感度，展现出重庆燃气“就在你身边”的服务目标。

营销信息化系统详细内容请翻阅第47页客户服务/完善标准化服务

办公信息化系统提升办公效率

公司建立了涵盖公文处理、人力资源管理、合同管理、设备管理、安全隐患管理、新闻管理、物资管理等在内的在线办公系统，保障各类数据的及时性、真实性和准确性，在公司内部实现数据共享、流程固化，有效提升办公效率和管理水平。

物资管理 实现大宗物资从计划申报、采购、库管、出库的全生命周期管理，为管理人员提供更加准确和直观的数据支撑	新闻采编平台 规范了新闻稿件审核和运转流程，提高了宣传工作效率，为增强内部管控提供了帮助	公文管理 实现各类电子公文的审批，从根本上提高公文的审批和流转效率，使用电子签章功能使文件的安全性得到了保障
绩效管理 实现了全员360度全方位测评，确保绩效考核的客观性，数据汇总的及时性，统计分析的真实性	合同管理 实现各类合同的无纸化审批，规范了合同管理的内容，提高了合同审批的效率	计量管理 构建计量器具的设计选型、周检校验、维护、更换、故障处理等业务流程
设备管理 实现各类设备从计划申报、采购、维保、报废等过程的监控与管理，使管理人员对各类设备的运行情况一目了然	内部邮件管理 实现企业内部各员工之间的消息和文件信息发送，提供了更加多样的信息传递手段	安全管理 实现各用气场所安全隐患信息的管理，保障了各类安全数据的真实性、及时性和准确性

保障信息安全

公司按照国家信息安全等保三级的要求建设信息安全保障体系，建立规章制度、应急预案管理以保障信息及网络安全。制度层面，公司在各层级各单位成立信息及网络安全领导小组，落实分解信息及网络安全职责到部门和人员，为涉密人员制定了涉密制度，签订承诺书、保密协议；应急管理层面，公司建立信息及网络安全事件的应急预案，部分单位建立网络安全监控预警制度，设立灾备中心，保障信息系统主系统受损后全系统依然能正常运行。

技术创新 驱动发展

重庆燃气秉持“创新是发展的第一动力，而科技创新是第一动力的主要引擎”的理念，逐步健全完善技术质量管理体系，加大科技投入力度，在大型科技项目中培育人才并获取经验，努力推动中国燃气行业的科技进步。

健全完善技术质量管理体系

公司成立集团公司技术质量委员会和分子公司技术质量管理办公室，从上至下推动公司技术质量管理工作。2014年，集团公司技术质量委员会共召开了10次技术质量议题评审会，共计审议了56个议题，形成219项决议，通过会议纪要的方式指导开展相关工作。





集团公司技术质量委员会评审的议题覆盖生产运行技术难题、重大技术质量问题、较大安全隐患整改、工程建设关键性问题等方面，相关议题通过技术质量委员会评审后，出具会议纪要，再报集团公司主要领导签发。集团公司总部生产部门和专业公司及部分下属企业已经就重大技术问题上会讨论形成了惯例，从而加强了技术质量管理与工程建设、物资采购、安全运行、劳动竞赛、群众科技活动等工作的结合，指导集团公司各项生产，为公司决策提供支持。

培养技术质量人才

公司重视多渠道、多层次培养科技人才和一线技术人才。通过成立博士后工作站、人才外训、参加职业技能大赛等多种方式，在信息、工程、输配、安全、管理等多个领域，不断提高科技人才、一线燃气技术人才和管理类人才素质能力，人才队伍不断壮大。送培中高层管理人员44名，工程硕士在读人员34名、送培博士1名，在读博士2名；3名一线员工通过参加重庆市燃气行业职业技能竞赛获得技师资格。

员工职业发展、员工培训、技术技能人才详细内容请翻阅第72页/支持员工发展

案例 博士后工作站 助力集团科技人才队伍不断壮大

2011年，经重庆市人社局授权，公司博士后科研工作站挂牌成立。博士后科研工作站由公司总工程师担任站长，配备教授级高级工程师和相关专业技术人员，共同为博士后开展科研工作予以指导。博士后科研工作站成立3年多来，研究课题覆盖燃气输配安全评价系统等多个与公司生产、运营发展息息相关的领域，有效推动了公司生产、运营水平提升。



科技成果推广应用

公司重视科技成果的转化应用和知识产权保护工作，截至2014年底，累计获取专利9项，其中发明专利2项，实用新型专利7项。公司重视员工首创精神，鼓励员工在工作中开动脑筋发现问题、解决问题，在平凡岗位上创造不平凡的价值。

案例 小发明解决大问题

公司球罐开检办公室针对原有读取U型水柱不能自动计算流速、人为读取误差较大等问题，开发了球罐直接浸灌技术进气管道流速测定软件，可通过高精度压力传感器提取球罐压力值。该软件后台自动读取传感器压力值，根据软件界面设定的球罐及进气管道等参数，自动计算进气管道天然气流速，并且具有流速超限报警、流速曲线动态显示、球罐内压力及浓度显示等功能，极大提高了球罐直接置换时流速测量的自动化和精确度，同时提高了直接置换的安全度，减少因球罐间接置换所产生的巨大费用。



案例 趸船供气创新应用

为满足餐饮趸船用气需求，公司将调压后的低压燃气通过趸船专用金属供气软管将其输送到趸船上，克服了普通输送钢管的不可弯折性、抗压能力不好等缺点。公司还在趸船专用金属供气软管的两端分别安装紧急拉断阀，在汛期或趸船受到冲击时，不管哪端的趸船专用金属供气软管被意外拉断后，紧急拉断阀便快速的闭合阀门，从而防止因天然气泄漏而造成火灾、爆炸等安全事故发生。



特别策划：詹天佑奖背后的付出

2014年12月，第十二届中国土木工程詹天佑奖揭晓。公司为第一建设单位，安装工程公司参建的“重庆市主城区天然气系统改扩建工程头塘储配站”作为唯一的燃气工程项目荣获该奖项。

作为中日环境合作示范城市项目，头塘储配站是重庆市主城区天然气系统改扩建工程的重要组成部分，包括建设几何容积为10000立方米、设计压力为1.05兆帕的高压天然气储气球罐6台、配气站1座、自动控制系统及配套设施。工程的建成投产，有效地提高了重庆市主城区供气调峰能力，在天然气供应安全保障方面起着极为重要的作用，对改善主城大气环境质量发挥积极效用。

头塘储配站10000 立方米球罐的建成是我国压力容器划时代突破，成为我国球罐建造史上的一个里程碑。

——国家质量技术监督局和容标委专家



全面国产化建设

几何容积10000立方米，设计压力1.05兆帕的大型天然气球罐研制，在设计、压制、组装全面实现国产化，缩短了建设周期。
资金节省近**1亿**元

科技创新与新技术应用

燃气输配工艺系统、信息自动化控制系统、站场土建等方面居于国内前列。
高参数大型化天然气球罐研制实现了国家“九五”重大科技攻关项目。

科技人才培养

十年时间，与很多合作单位一起合作，培养和造就了一大批技术人才。这些人才已经成长为公司中层领导并发挥更大的光热。



“10000立方米大型天然气球罐研制”

获得2006年度
重庆市科技进步
二等奖



“天然气球罐高参数大型化自主创新技术研究”

获得2011年度
国家能源科技进步
三等奖



“重庆市头塘大型天然气储配站工程技术创新”

获得2012年度
重庆市科技进步
三等奖



“重庆市主城区天然气系统改扩建工程头塘储配站”

2014年获得
第十二届中国土木工程
詹天佑奖



获奖工程：重庆市主城区天然气系统改扩建工程头塘储配站
参建单位：重庆燃气集团股份有限公司

第十二届
中国土木工程詹天佑奖

中国土木工程学会
北京詹天佑土木工程科学技术发展基金会
2014年11月

小知识：中国土木工程詹天佑奖

中国土木工程詹天佑奖于1999年设立，是我国土木工程领域工程建设项目科技创新的最高荣誉奖。获奖工程反映了土木工程在勘察设计、工程施工、项目管理的最高水平和最新技术成果。

我们共同努力： 让信息化推动燃气行业创新发展

随着经济社会高速发展，城市燃气行业的转型升级发展面临竞争不断加剧、安全运营要求日益提升、客户需求更加多元化等诸多挑战。作为服务城市经济、社会发展的基础性、民生性行业，如何搭上“大数据”这趟快速列车，开拓发展空间，为客户提供全方位的用能服务和更好的用能体验，是每一个城市燃气人思考的问题。

重庆燃气认为，随着智慧城市建设不断推进，物联网技术日趋普及和智能气表技术的不断成熟，城市燃气企业依托大数据开展业务模式创新的基础将更加坚实，应该加强城市燃气企业与大客户、居民客户、燃气具供应商的合作，用更细致的管理、更优质的服务实现利益相关方的多元共赢和行业的创新发展。



优化服务

客户服务精细化

基于完备的用户数据库和大数据积累，分析不同类型客户对燃气服务的需求，实现为客户提供更加个性化和人性化的服务

优化营业网点布置

根据各类客户在城市不同区域的分布情况，合理优化营业网点，变“重资产”为“轻资产”

深化物业合作

根据各楼盘燃气消费历史数据分析和物业管理情况等，与物业开展燃气抄表合作等



保障安全

强化表后安全管理

将用户的燃气器具品牌、年限、工况等基本情况纳入管理，形成基础数据。针对使用非安全型、临近甚至超过报废期的燃气器具的客户，开展针对性的安全宣传，提醒其注意用气安全，敦促其及时更换隐患燃气具



拓展业务

产业链拓展

针对性开展个性化服务；实施家庭用能优化；提前介入非居民客户燃气需求，提供用能解决方案服务

能源顾问和解决方案提供商

凭借历史数据分析、技术能力、综合配套，为企业满足监管要求（如节能减排）、降低投资和用能成本等提供顾问服务，并在掌握其用能方式的基础上，形成更多的有效产品和服务建议

绿色环保

- 绿色使命
- 发展分布式能源
- 助力绿色转型
- 推进绿色运营
- 我们共同努力：
助力长江生态建设

ECO-FRIENDLY ENTERPRISE

伴随重庆市城镇化进程和社会、经济与环境协调发展
以天然气为首的清洁能源成为改善城市能源结构的主力军
重庆燃气积极发挥自身资源优势和专业优势
为重庆市构建起保障清洁能源供应的“蓝色命脉”





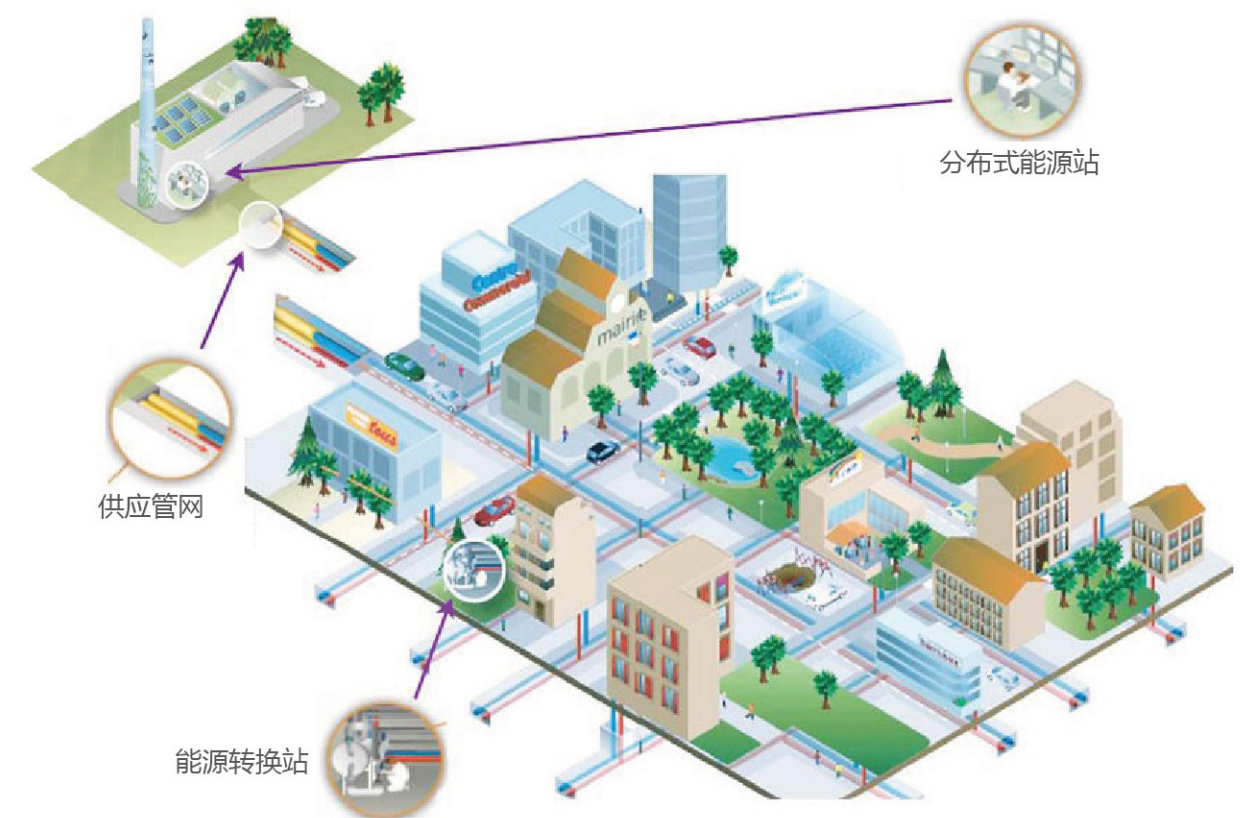
发展分布式能源

开创能源服务新篇章

公司致力于促进经济、能源和环境的可持续发展，以追求高效能源和减少碳排放为理念，积极推动分布式能源发展。公司充分发挥自身资源、专业技术、经营管理等优势，通过合资合作形式搭建能源服务的新平台，引入国际先进的技术和管理经验，打造了**全国首个**天然气分布式能源（冷热电三联供）和江水源热泵复合系统的示范项目，开创了能源服务的新篇章。

● 小知识：天然气分布式能源

天然气分布式能源是指利用天然气为燃料，通过冷热电三联供等方式实现能源的梯级利用，提高综合能源利用效率，并在负荷中心就近实现能源供应的现代能源供应方式，是天然气高效利用的重要方式。与传统集中式供能方式相比，天然气分布式能源具有能效高、清洁环保、安全性好、削峰填谷、经济效益好等优点。



绿色使命

为应对日益突出的生态环境问题和能源资源约束，中央于2014年提出了“推进能源消费、供给、技术、体制革命和全方位加强能源国际合作”的能源工作总要求。天然气将在提高我国能源效能、推动绿色经济的能源战略中发挥更加重要的作用。“十二五”期间，公司预计销售天然气115.76亿立方米，其燃烧产生的热值相当于1405万吨标准煤燃烧产生的热值，折合减少二氧化碳排放3739万吨。

● 小知识：天然气的环保效益

在所有一次能源中，天然气被公认为最为清洁的化石燃料，其每产生一单位的能量所造成的全球变暖的程度最低，产生的大气污染物较煤、石油燃烧产生的氮氧化物低得多。如天然气电厂产生氮氧化物仅为燃煤电厂排放量的1/20。



115.76亿立方米
“十二五”期间公司预计销售天然气



1405万吨
其燃烧产生的热值相当于1405万吨标准煤燃烧产生的热值



3739万吨
折合减少二氧化碳排放

分布式能源的五大优势



三联供系统能源梯级利用图

搭建能源服务的新平台

重庆燃气与法国苏伊士环能集团能源服务公司共同投资，组建了**重庆首家整合型能源服务公司**——重庆中法能源服务有限公司。公司以中法能源公司为运作平台，以重庆市CBD总部经济区集中供冷供热项目为试点，致力于为客户提供电力、燃气、热能、冷能等一站式综合能源供应和多元化能源解决方案。

提供服务：

- 设计、建设、经营天然气分布式能源项目；
 - 开发研究与节能减排、新能源开发及可再生能源利用相关的新技术；
 - 提供能源审计、咨询和合同能源管理(EMC) 等服务。
- 2010年11月正式成为中国城市燃气协会分布式能源专业委员会副主任委员单位。
- 2011年3月，被国家发改委和财政部列为“国家级节能服务公司”。

打造能源利用的新典范

重庆市CBD总部经济区集中供冷供热项目

该项目利用重庆可再生的长江江水资源和丰富的天然气资源，采用以天然气为一次能源进行发电，利用发电余热制冷制热的三联供和江水源热泵复合系统，在地下建设区域能源站，通过区域管网和能源换热站供给整个80万平方米建筑物各栋楼用户进行集中供冷供热，能源节能率达到65% 以上。

⚡ 全国首个采取分布式能源复合再生能源系统且获得余电上网批准的区域供能项目

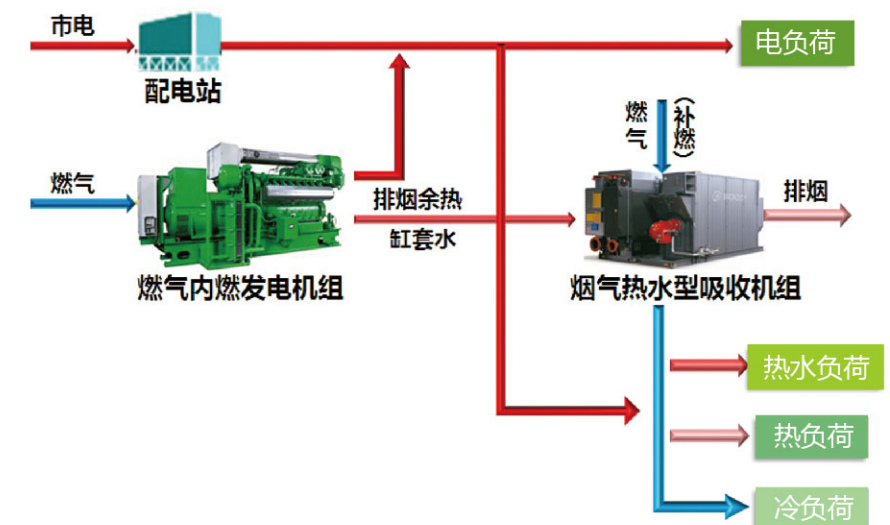


项目能源站位于出版传媒创意中心地下，共两层，面积约为1万平方米，包括设备机房、控制室、取水泵站等。

两大系统复合供能

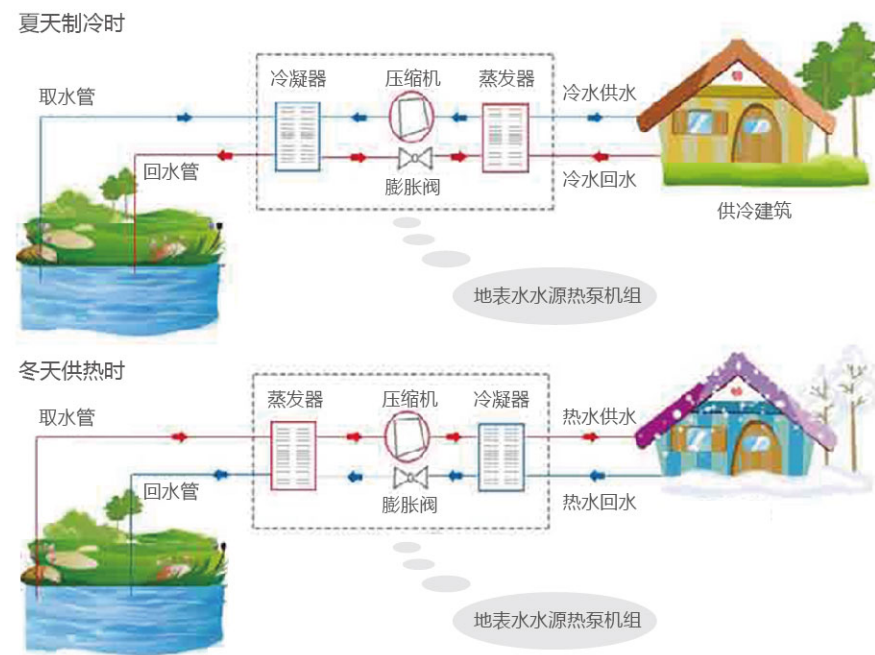
冷热电三联供系统：

一种同时生产电力和热（冷）能的联合系统。以独（多）栋建筑、多功能小区为对象，建立集中能源供应站，实现能源梯级利用，是分布式供能系统的一种重要形式。



江水源热泵系统：

江水源热泵是一种可再生能源应用技术，将长江水作为空调冷、热源，通过水源热泵系统达到建筑物室内制冷采暖的目的。



项目建设时间表

2010年10月	与弹子石示范区开发建设委员会签订《重庆市CBD总部经济区集中供冷供热项目合作协议书》
2011年	项目取得电力上网批复及项目核准批复并列入重庆市建委“重庆市第一批可再生能源建筑应用城市示范项目”
2014年12月1日	项目一期工程开始投运，供能能力为20万平方米

项目优势

•系统运行稳定

该项目使用国内外已成熟的天然气分布式能源系统和江水源热泵技术，两套系统复合使用效果更加稳定，大大优于传统中央空调系统。

•满足客户个性化用能需求

该项目系统设计精确合理，客户既可按需使用供冷供热服务，也可提前按照客户需求安排供能，保障客户在常规供能时间或季节之外享受供冷供热服务。

节能减排成效显著

到2017年，项目将满足CBD区域内80万平方米的设计负荷要求，全年冷热源部分节能率将达到65%，节能效果显著。



客户感言

项目运行半年多来，空调运行稳定无故障，终端用户反应效果较好。同时中法公司在针对后期客户的各项服务上也较专业，获得本大厦内用户一致好评。

——重庆能投置业有限公司

助力绿色转型

公司深化LNG发展，成立新能源事业部，优化资源布局，搭建专业运营平台；加快推进天然气在工商业、交通运输等领域的使用，助力将重庆建成碧水青山、绿色低碳、和谐宜居的生态文明城市。

加强交通运输节能

联合重庆市交通委、发改委、经信委等部门以及车船使用单位，共同推动天然气在交通运输领域的使用。2014年，推广应用120辆新能源汽车，为合川丰通、望江改装厂、陕西广通、陕西众一公司的LNG载重车提供300吨LNG加注，累计加注2000车次；与巴南四方水泥、忠县海螺水泥等用户达成初步意向供气协议。



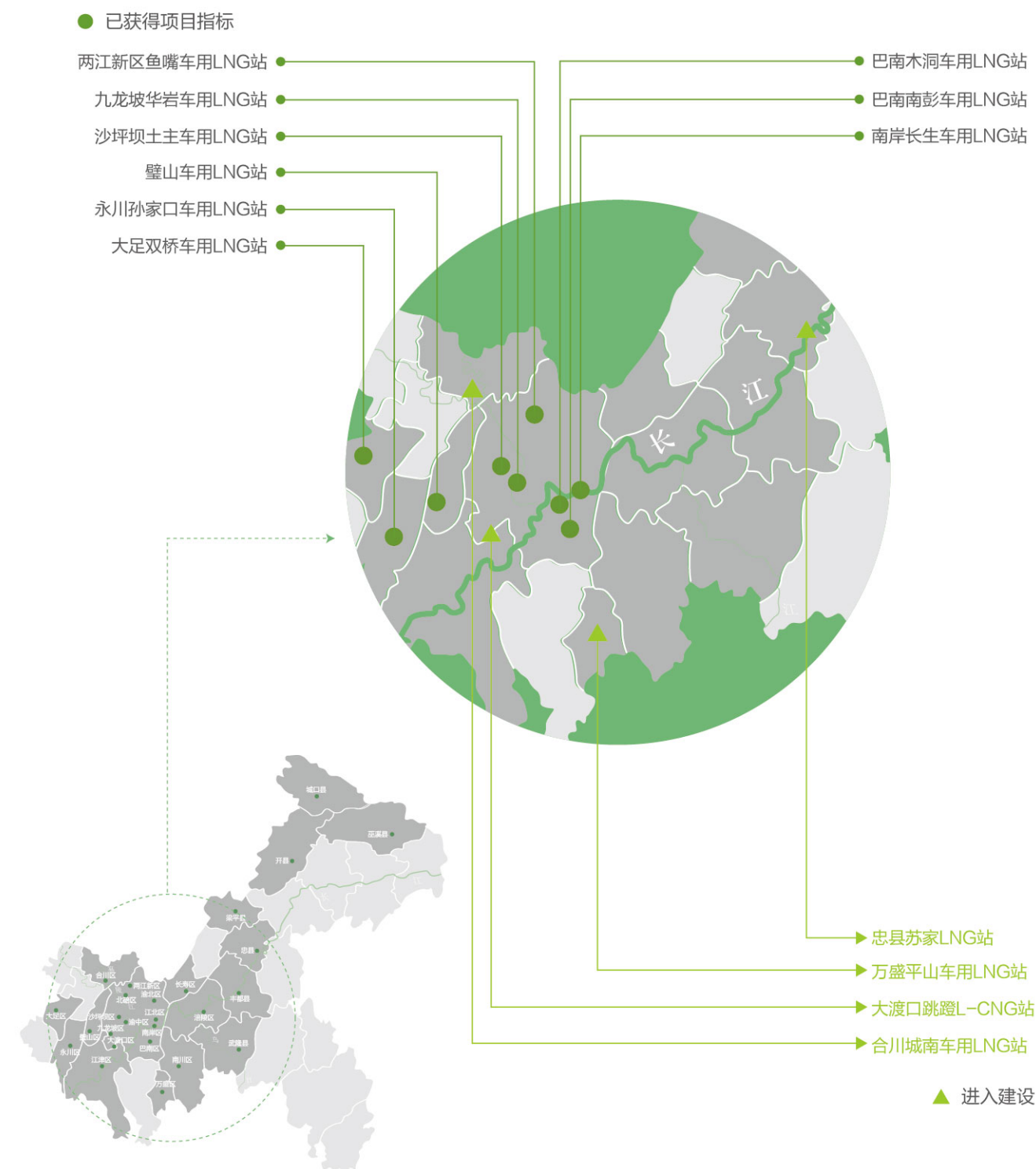
LNG 加气站建设进展情况

截至2014年底，13座加气站获得批复同意，是全市范围获得加气站数量最多单位。长寿、涪陵、梁平、丰都等单位LNG站也在积极申报中。规划到2020年，拟投资9.1亿元，建设多座车船用LNG加气站。

实地考察调研车船用LNG全产业链情况，为发展LNG项目提供借鉴

结合重庆市交通委牵头编制的《高速公路服务区车用LNG加气站项目布点规划》等，积极开展接入工作

采取“主动汇报、专项专报、综合报告”方式，完善项目可研，抓好站场申报



2014年重庆燃气LNG、CNG 加气站点分布图

推进绿色运营

践行绿色施工

公司在项目论证、施工中及施工后全过程开展环境保护管理，将项目施工对环境的影响降到最低。2014年，公司工程环评率100%。



案例 旱土项目建设中减少环境破坏,保护水土

公司在旱土项目D711管线施工过程中，为了减少对植被及农作物的破坏，要求施工单位在保证安全的前提下，将作业带宽度由设计宽度20米减少为14米范围之内，最大限度地节约土地资源并减少对植被及农作物的破坏。同时，采取浆砌石挡土墙、浆砌石截水墙、浆砌石截排水沟、浆砌石防冲墙、干砌石堡坎等水工保护形式，减少水土流失，有效减小管道施工对自然山体、农田造成的破坏，并降低因雨水而产生的山体滑坡等灾害对管道造成安全影响。



开展绿色办公

公司在日常办公中大力倡导节约理念，通过多种方式减少对资源的消耗。



我们共同努力：助力长江生态建设

近年来，受工业、生活、农业、长江航运污染等因素影响，长江水质下降，生态环境不断恶化，水生生物资源持续衰退。2014年4月28日，国务院总理李克强在重庆研究依托黄金水道建设长江经济带时指出，长江生态安全关系全局，要按照科学发展的要求，处理好发展和保护的关系，避免产业转移带来污染转移。

我们认为LNG作为清洁能源，在船舶运输上使用，不但较柴油成本低且对大气水体污染小，有助于降低长江航运能源消耗和污染，助力长江航道生态建设，保护长江沿线生态环境。基于此，重庆燃气倡导上下游企业、社会组织和公众共同参与保护长江生态，积极贡献长江生态环境建设。



CUSTOMER SERVICE

客户服务

- 完善服务体系
- 创新服务渠道
- 提供增值服务
- 我们共同努力：
让安全用气走进千家万户

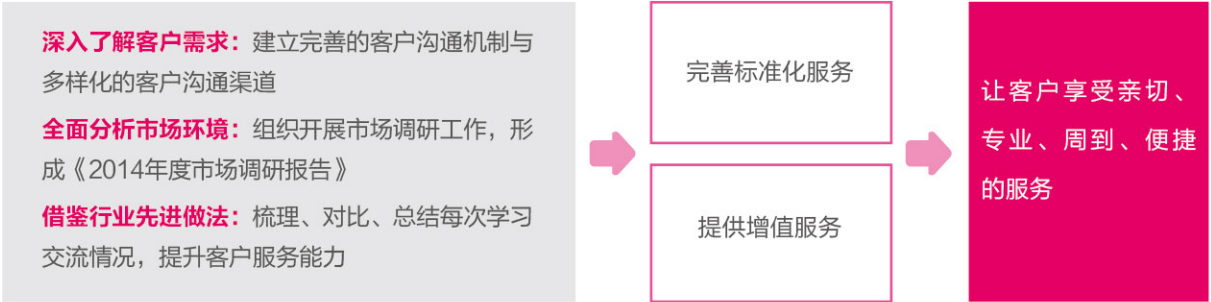
公司秉持“客户至上”的服务理念
以客户需求为导向，持续完善服务体系，加强客户安全用气检查与宣传
以更亲切、专业、周到、便捷的服务提升客户满意度



完善服务体系



服务理念：客户至上
服务愿景：建立以客户需求为导向的服务型企业
品牌定位语：就你身边



客户需求分析

公司将客户需求作为工作的落脚点和出发点，通过客户需求专项调查、客户回访走访等多种形式，全方位收集客户需求和建议，合理优化从客户开发到客户服务的全过程服务体系，给予客户更多舒心、放心和信心。



重视客户反馈

公司将客户反馈意见视为提升服务质量、促进自身发展的重要动力。公司持续完善客户意见反馈机制，通过多种渠道收集客户的意见和建议，针对客户不满意的问题逐条认真分析、落实改进，努力做到“件件有落实，事事有回音”。全年百万客户投诉率27次/百万客户，同比减少41%，客户投诉处理及时率达100%。



完善标准化服务

公司建立经营管理与客户服务全面融合的营销信息系统，持续加强客户数据管理、创新客户服务方式，以信息化助力服务标准化，为实现客户全生命周期优质服务提供有力支撑。

公司全面升级营销管理平台，进一步提升服务客户的水平和效率，也为大数据开发应用、创新客户服务奠定基础。



公司以优质文明服务为目标，从服务意识、业务技能、言行规范等方面入手组织开展规范化服务活动，实现客户服务质量的有效提升。

案例 礼仪进万家，微笑满渝州

2014年7月，公司在近30家单位、部门中积极推进“礼仪进万家，微笑满渝州”活动。公司以面向客户的收费大厅、管理站为主要阵地，以青年文明号、青年志愿者活动为重要载体，通过主推“微笑听得见”、“微笑看得见”、“微笑能感受”三大工作，全方位营造“文明、和谐、诚信、友善”的文明服务环境，提高公司优质服务水平。



保障客户权益

保障计量准确

燃气计量准确是公司服务好广大客户的基本责任。公司严格执行国家计量政策法规，努力推动燃气计量保障工作，在气源侧、管输侧和客户侧采取各类措施确保计量公正准确，全力维护广大客户的切身利益。

- 开展日用气量对比分析工作，完善计量器具档案管理，通过加强计量数据、计量器具的动态监控和管理，保障计量准确。
- 建设计量信息系统，实现计量管理全链条与计量表全生命周期的动态实时管理，杜绝计量管理过程中可能出现的漏洞。

气源侧	管输侧	客户侧
场站监督 参与重庆气矿渝北、江北营销部和川中气矿潼南作业区11个站场（24套管线）的例行季度监督校表，实现进口计量的现场监控 异常协调 加强与上游气源单位的合作和协调力度，及时发现、沟通、处置异常量	维护保养 统一与流量计供应商签订流量计售后维护保养服务协议，半年一次维保周期 计量自查 组织各基层单位自查已使用计量器具，整改计量不匹配问题 周期定检 制定计量仪表周检计划，督促各单位对计量器具进行周期送检	更换表具 - 根据国家标准《膜式燃气表》和国家计量检定规程《膜式燃气表》要求，对到期的A级膜式燃气表进行更换 - 实施居民用户IC卡表更换计划，既方便高效，又能更好地确保计量的准确性

推广智能表应用



2014 我们做了

出台《居民推广使用远传智能表办法》，推动新安装居民用户使用远传智能表。

1

2

3

编制公司智能表数据传输协议和接口标准的技术规范。

截至2014年底，使用远传智能表的客户达527032户，占总客户数的17.26%。

保护客户信息

当今社会，客户信息安全问题成为全社会关注的焦点之一。公司属于公用事业企业，在提供服务的过程中掌握了大量客户信息，客户信息安全成为公司的关键议题之一。公司高度重视对客户信息的管理和保护，建立严格的客户信息获取、使用、销毁等制度，防止客户个人资料受到未经授权或意外的取用、处理、删除、泄露和破坏。



严格执行国家信息安全等级保护三级要求，打造安全、高效的信息化及智能化建设应用平台，防止客户信息丢失或泄露



用户详细资料数据表只有职能部门核心技术人员才能访问，对该表的数据进行修改需逐层审批，并记录相应日志



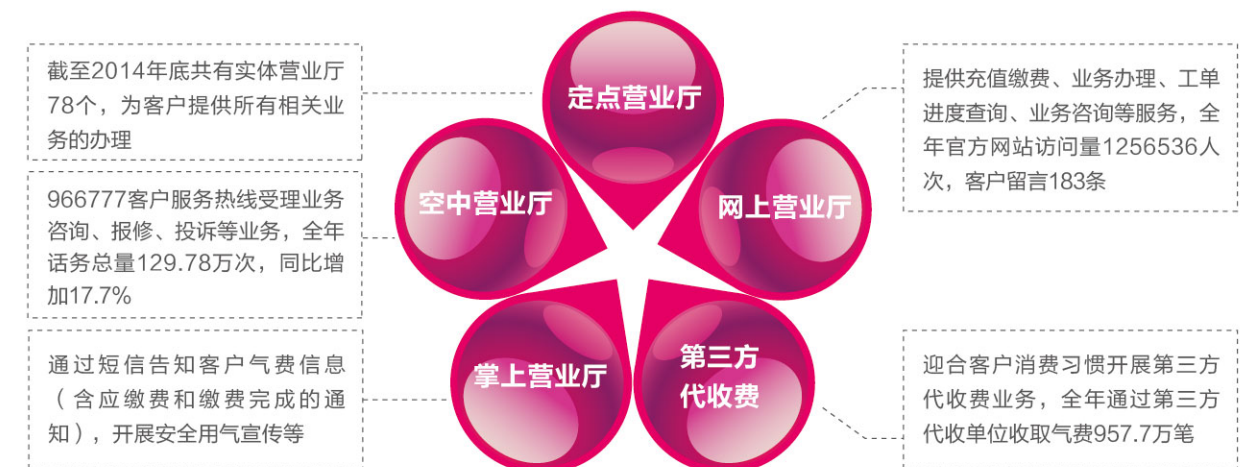
定期备份客户信息数据表，确保客户信息的完整性和安全性



CHONGQING GAS

创新服务渠道

为了提升客户业务咨询及办理的便利性，公司不断拓展服务渠道和范围，相继推出第三方代收费营业网点、网上营业厅等燃气服务渠道，让客户享受多元化、便捷化的服务。



966777客户服务热线 为您提供24小时全天候服务



业务咨询



气费查询



停气咨询



报修预约



投诉、举报及建议



客户回访

●采取“调班次、错高峰、轮班制”优化排班方案，最大化利用现有人员为客户提供高效优质的服务。

●以电子工单为媒介，提高客户服务工作效率，为科学规范管理、事后监督检查提供依据。全年通过966777客户服务热线创建派发电子工单7.8万张。

●赴移动10086客户服务热线、电信114号码百事通、邮政11185呼叫中心学习交流，并根据公司实际制定《客户服务热线966777运行情况报告》，提高客户服务水平。



提供增值服务

公司根据不同客户的特点和需求，为居民客户、工业客户、商业客户等提供个性化的增值服务，解决客户最关心、最直接、最现实的难题，努力实现服务最优。

- 出台《整体推进延伸服务工作的实施指导意见》，开展气表后管道安装工程、客户维护管理部分设施隐患整改、燃气具与橱柜销售、定制服务等延伸服务。

案例 表后服务为企业卸下安全“包袱”

为解决工业企业存在用气点繁多，因专业技术限制导致漏气现象时有发生，安全管理压力大的问题。两江公司对症下药开展高质量定制检查服务，帮助客户厘清管线走向确保安全无死角，提供专业整改建议和技术支持，同时在现场服务过程中向客户讲解巡查、维护要点，为企业卸下安全“包袱”。通过服务合作，海尔空调、海尔热水器、韩泰轮胎、霍尼韦尔等大型工业客户燃气安全隐患问题得到改善、相关人员安全意识及技能大幅提升，并主动要求两江公司提供更多领域的定制服务，扩大双方价值双赢。



我们共同努力： 让安全用气走进千家万户

近年来，随着重庆市燃气用户数量的快速增长、户内燃气设施运行使用时间的增加，燃气安全隐患逐渐增多。公司将客户用气安全作为出发点，在履行好“表前责任”的同时，积极提供专业的安全用气检查、安全用气宣传和培训，通过入户安检信息管理系统有效管理安全隐患，督促客户整改隐患，多管齐下保障客户用气安全。

助力安全用气



2013年-2014年安检周期内，公司累计对3352832户居民客户进行安全检查，整改客户户内一级安全隐患79764处



2014年非居民安检入户率为98.6%，全年累计对79747户非居民客户进行安全检查，整改一级安全隐患1845处。



燃气安全进家庭



燃气安全进社区



燃气安全进校园

让我们共同携手，营造安全用气良好氛围

安全用气是一项涉及面广、综合协调性强的长期工作，除了公司自身做好安全用气检查与安全用气宣传工作，也需要政府、供应商、客户、媒体等利益相关方强化安全用气意识，共同把好各道关口，变被动为主动做好各环节的安全措施，让安全用气走进千家万户。



政府

加强监管力度与执法力度，充分发挥政府部门的综合管理优势，通过政府支持、企业出力有机结合，构筑安全用气防控体系



客户

保证用气场所通风、人走关气、定期检查、发现隐患及时报修，从源头防控安全隐患；遇到燃气泄漏，切断气源、杜绝火种，及时向相关部门汇报或拨打966777客户服务热线



供应商

严控产品质量关，切实保障安装材料质量；提升安装人员的安全意识与专业水平，杜绝安装过程中埋下安全隐患



媒体

深度剖析燃气安全事件，保证媒体的公正与透明度，唤起群众的安全用气意识，营造良好的舆论监督氛围

PRODUCTION SECURITY

安全生产

- 夯实安全生产管理基础
- 提升安全生产能力
- 增强应急管理能力和
- 安全生产绩效
- 我们共同努力：
防止第三方破坏

重庆燃气牢固树立“安全第一、预防为主”的安全管理理念
按照“0234N”安全管控体系和“3567”发展战略目标的要求
深入推进“党政同责”、“一岗双责”和企业安全生产主体责任的落实
健全安全管理体系，夯实安全基础，着力建设本质安全型燃气企业



夯实安全生产管理基础

公司按照能源集团“0234N”安全管控体系和集团公司“3567”发展战略目标的要求，贯彻落实集团公司“01310”安全管理模式，着力推进打造本质安全型燃气企业。



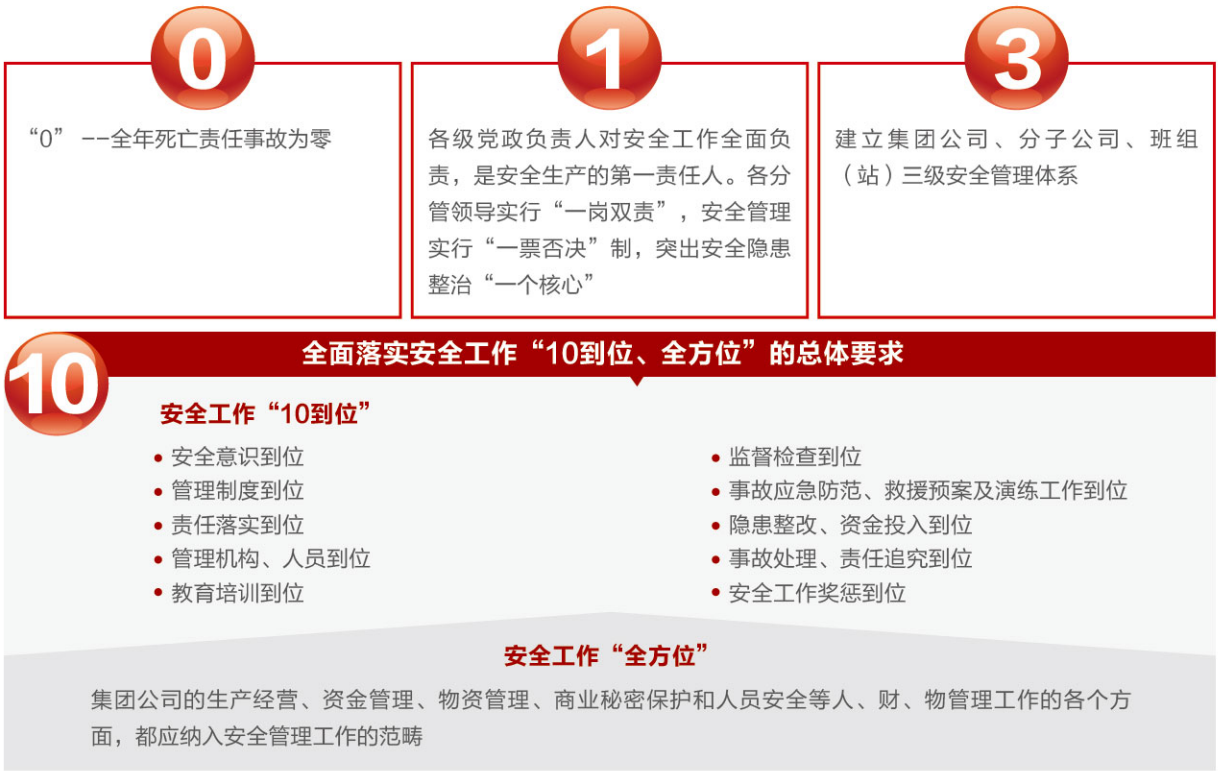
“0234N”安全管控体系

安全生产理念

从零开始——安全工作只有起点、没有终点，安全工作永无止境，安全工作必须及时归零。

向零奋斗——员工实现零违章、班组实现零隐患、科（站）实现零轻伤、分子公司实现零重伤、集团实现零死亡。

“01310”安全管理模式



完善安全管理组织体系

公司从打造本质安全型燃气企业的需要出发，建立涵盖集团公司、分子公司、生产班组的三级安全管理体系，积极适应安全管理的新形势。



完善安全生产管理机制

公司不断完善安全生产管理规定，推进主体责任落实，建立场站管网安全管理标准，规范员工行为，健全安全生产资金投入保障。

推进主体责任落实				规范费用提取和使用
落实“一岗双责、党政同责”主体责任，安全责任书签订率达100%	组织各级安全主要负责人、安全管理人员参加由市安监局主办的危化经营企业《安全资格证书》复训和培训，统一取得上岗证	推行中层干部“安全年薪”绩效考核制，各部门负责人、基层单位领导班子、专职安全管理人员纳入“安全风险抵押金”管理和考核	分三个层级开展谈心对话活动，指出各级安全管理问题，分析问题根源，商讨解决措施	建立安全生产资金长效投入保障机制，按不低于上年度实际营业收入1.5%的标准平均逐月提取

提升安全生产能力

公司深入推进安全标准化建设，积极开展安全生产教育培训，持续组织安全生产评比，通过系列措施提升全员安全生产意识和能力。2014年，公司工程安评率100%，3个基层班组获得全国安康杯竞赛优胜班组。

21家

基层单位落实企业主体责任A级达标

28家

基层单位实现消防“四个能力”建设A级达标

25家

基层单位通过安全标准化达标复审工作



忠县公司荣获
“2014年全国燃气行业班组安全竞赛安全班组”称号

安全生产标准化建设

公司持续完善各项工作规范和标准，从站场管理和管网运行、员工行为规范、技术标准制定等方面推进安全生产标准化建设。

规范管理标准

公司修订完成《安全生产责任制度》、《燃气场站安全管理指引》、《安全工作问责办法》等25项安全管理规定。

规范技术标准

公司发布修订涵盖燃气工程设计，燃气设施设备的安装、运行、维护等方面16项企业技术标准，从技术质量源头上防范安全风险。

规范行为标准

公司以入户安检系统、管网巡检系统等信息系统落地安全管理制度，将标准化的作业导则固化于系统流程中，并借助移动智能终端的运用，促进了员工作业行为的规范化。



开展安全生产培训

公司开展一系列的培训活动，促进企业负责人牢固树立安全发展的意识，提升基层员工的安全素质。2014年，公司安全生产培训投入548.93万元，培训19683人次。

- 组织开展各类业务培训，开展应急抢险暨隐患整治、球罐风险控制、车辆安全管理等多项业务培训，进一步提高相关管理和从业人员业务技能。
- 宣贯新《安全生产法》，邀请市安监局专家召开专题宣贯培训会，组织全员学习考试，强化依法治安意识。

开展安全生产检查

公司按照国务院安全生产委员会《关于开展油气输送管线等安全专项排查整治的紧急通知》工作要求，确定2014年为“隐患管网整治年”，强力推进安全隐患排查整治，切实保障安全平稳供用气。

检查	梳理	整改
开展天然气输送管线等安全专项排查整治、燃气管道施工现场安全检查等专项行动，结合日常安全检查，重点检查各基层单位燃气设施运行安全、管网隐患整改和各单位安全生产管理情况	召开管网安全管理专题工作会，集中排查清理管道隐患，全部录入安全管理信息系统的“隐患整改模块”，实行全流程闭环管理，对122处重要管网安全隐患实施挂牌督办	- 投入资金2126.71万元，完成零星埋地管网及明年年度计划更换工作 - 投入资金373.91万元，完成阀门整改192座 - 投入资金4240.90万元，完成各类隐患管道整改50000米 - 完成挂牌督办安全隐患114处，整改率93%

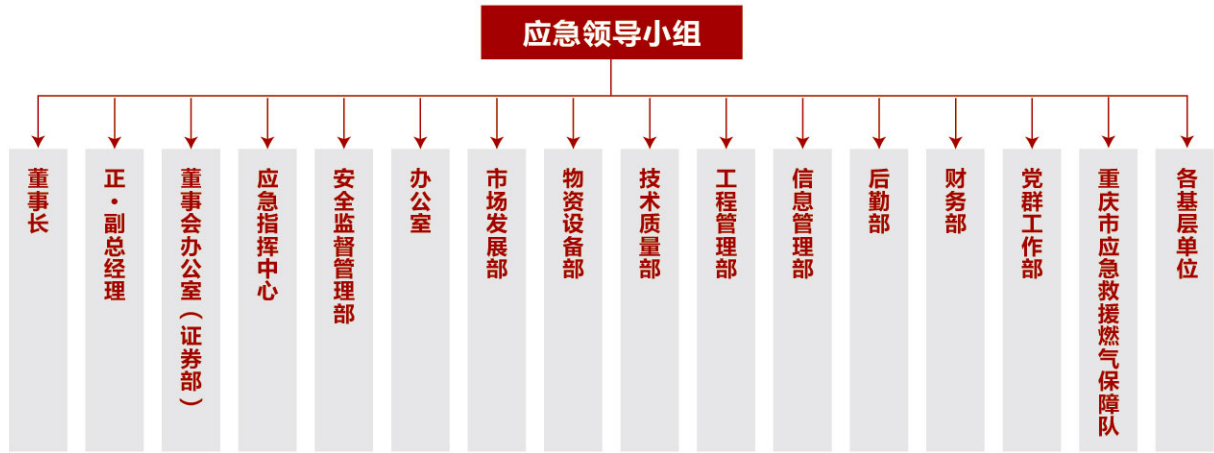
案例 施工占道隐患整改

2014年3月，公司员工在日常巡检中发现涪陵区蔺市镇凤阳村一条村民自建公路将占压长输管线约300米，严重影响管网安全。发现该隐患后巡检员立即阻止村民继续施工，并组织相关部门进行勘察协商，最终确定采用管涵保护管道的方式进行整改。2014年10月，在公司监管下隐患整改完成。

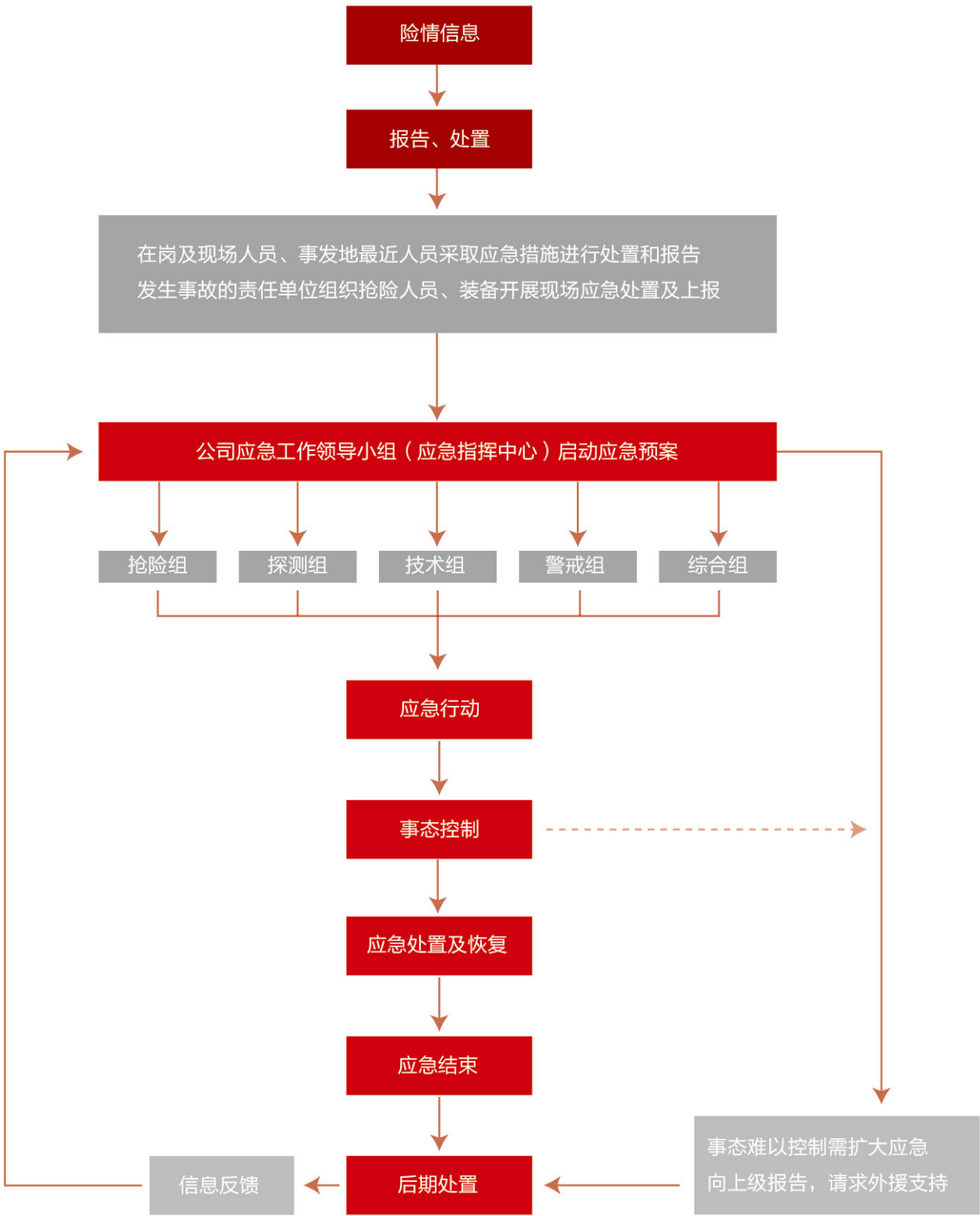


增强应急管理能力和

公司完善应急抢险“五统一”应急保障体系，促进管理制度向规范行为转变，抓好隐患治理的同时，进一步提高应急保障能力。2014年，成功处置燃气突发事件1728次，同比下降24.4%，抢险及时率100%，其中公司组建的重庆市应急救援燃气保障队处理社会及其它单位抢险10次。



燃气应急响应程序图



燃气应急响应级别分类

燃气应急响应级别分类	I 级（重大）	• 储存调压和供配气设施设备、燃气管道发生重大泄露造成严重后果，或已发生火灾、爆炸 • 停气影响范围大、时间长 • 发生事故，动用整个集团公司内部的应急抢险资源不能及时处置，必须扩大应急，请求或依靠当地政府和社會上的力量支援，才能及时处置或有效控制的
	II 级（较大）	• 储存调压和供配气设施设备、燃气管道发生较大泄露，未发生火灾、爆炸事故，或已发生火灾、爆炸，但基本可以控制，不会继续扩大 • 需停气处置，且影响范围较大 • 发生事故的责任单位（分、子公司）或部门，动用本单位、部门的应急抢险资源不能及时处置或难以有效处置，需要集团公司调动内部相关单位、部门的应急抢险资源，无须动用社会力量应急处置的
	III 级（一般）	• 储存调压和供配气设备、燃气管道连接部位发生微小泄漏 • 不需停气或停气范围小 • 依靠发生事故的责任单位（分、子公司）或部门，动用本单位、部门的应急抢险资源能够应急处置的



开展应急演练

- 对预案进行分级分类管理；推动各二级单位全面完善和修订应急预案，组织专家对预案评审，并报当地政府部门备案。
- 《生产安全事故综合应急预案》通过市级专家组评审。
- 积极探索采用盲演、无脚本演练和跨区域联合演练等多种形式进行实战演练，不断检验各项预案的可行性和操作性，加强各预案之间的衔接，及时对预案进行修订和更新。



加强政企合作

公司和重庆市综合应急救援总队、重庆市政府值班室实现网络信息平台互联互通，随时接收预警信息，每日准时接收市综合应急救援总队调度指令，每日、每周、每月向市政府值班室报送值班电话接听数量及办理情况，实现与市政府应急指挥系统的音频视频互联互通。2014年，公司通过重庆市政府值班信息系统中报值班信息件349条均按时办理，未出现疏漏情况。



安全生产绩效

2014年，公司抓紧、抓细、抓实、抓好安全生产各项工作，实现了连续9年安全平稳供用气和死亡重伤责任事故为零的安全目标，连续11年荣获“全国安康杯竞赛优胜企业”称号，多次被政府部门、燃气行业协会及能源集团评为安全先进单位。

安全生产指标	2014年	2013年	2012年
开展安全生产培训（人次）	19683	16889	18926
安全生产劳动防护费用支出（亿元）	0.698	0.769	0.668
开展安全宣传（次）	447	482	564
发放安全资料（份）	380459	329164	406085
管线巡查累计公里数（千米）	123921	82758	83911
发现安全隐患（处）	1095	1396	803
安全隐患整改（处）	1076	1173	776
安全隐患治理率（%）	98.26	84.03	96.64
安全责任事故（次）	0	1	0
全年组织开展应急演练活动（次）	173	117	114
抢险（次）	1728	2285	2868
第三方破坏（次）	408	462	575

注：未整改项均按照隐患处理“五到位”原则采取了安全监控措施

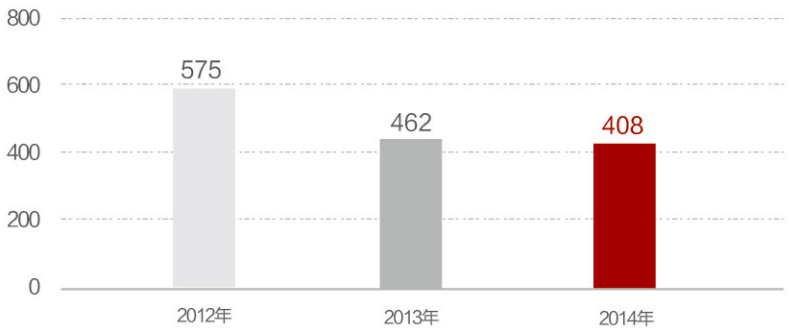


我们共同努力: 防止第三方破坏

造成管网第三方破坏不确定性因素较多（建筑施工、土地开发、道路开挖、打孔盗气等），影响范围广泛，是城市燃气管网事故的主要原因。随着城市建设的加快，燃气管网遭到第三方施工单位破坏的事件时有发生，对城市公共安全造成严重威胁。重庆燃气转变安全管理理念，由被动抢险转变为主动预防，加大管网整改投入，优化抢险流程，尽力打造本质安全基础，同时呼吁政府部门、施工单位、社会媒体及公众等，共同努力规范第三方施工，减少由于第三方施工不当造成的管网损坏，保障管网安全。



2012年至2014年第三方破坏次数（次）



案例 面对第三方施工破坏，第一时间投入抢险

2014年4月26日下午，重庆市沙坪坝区大学城学城大道一条D426天然气主输气干线被地探作业施工单位钻破直径约108mm的创口，造成天然气泄漏，影响大学城片区近10万户居民用气。公司接到报警后立即响应，以尽量短的时间完成抢险。



EMPLOYEE PROSPECTS

员工是我们最宝贵的资源和财富

公司始终秉承以人为本的理念

尊重员工合理诉求，重视和维护员工各项合法权益

努力为员工成长提供全面的职业发展通道和广阔的发展空间

与员工共享企业发展创新成果，实现企业与员工的共同成长

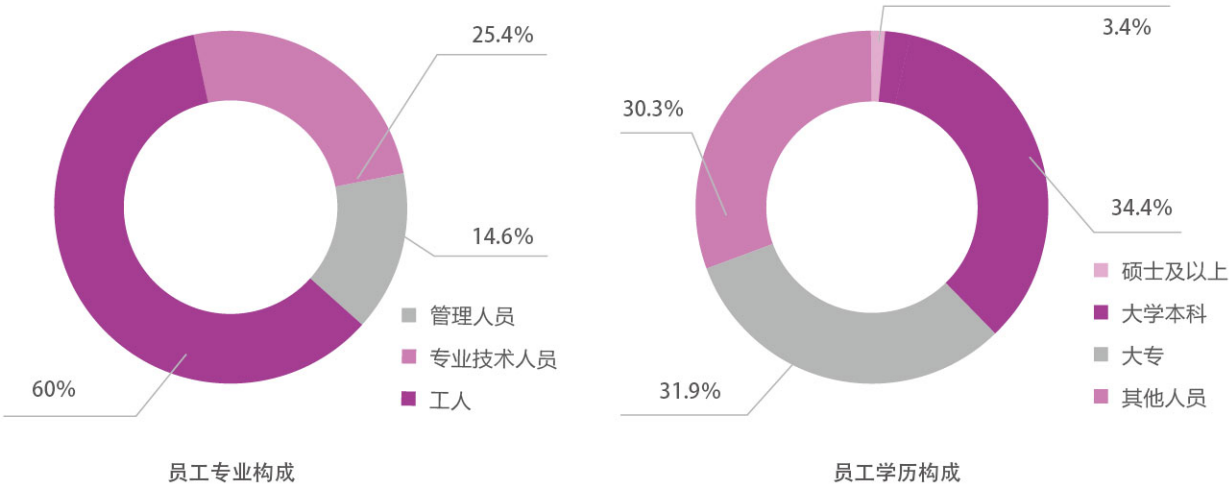
员工发展

- 保障员工权益
- 支持员工发展
- 注重人文关怀
- 我们共同努力：
让每位员工保持健康与活力



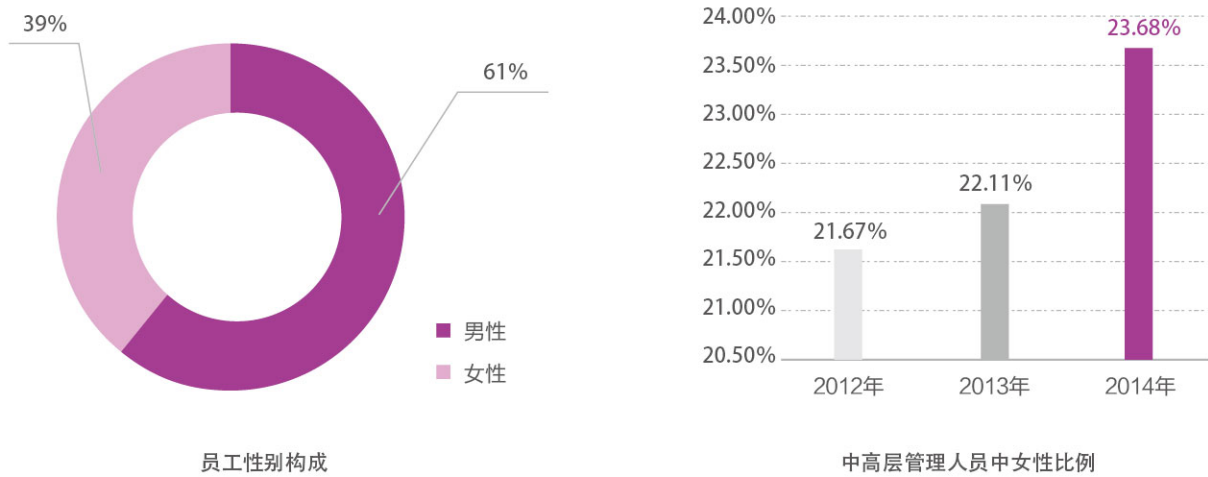
保障员工权益

公司严格执行相关法律法规，尊重和保护员工合法权益，倡导平等和非歧视的用工政策，为员工提供更具竞争力的薪酬福利，维护员工民主权益，为员工创造公平、透明、开放的工作环境。



平等雇佣

公司尊重每一位员工的劳动权利和发展需求，实行透明招聘，不因性别、年龄、民族、文化背景不同而对员工差别化对待，全力为员工营造公平的成长环境。截至2014年底，公司共有在岗员工4085人，正式员工劳动合同签订率达100%，中高层管理人员中的女性比例为23.68%，全年未发生侵犯员工权益事件。



完善公开招聘机制

优化公开招聘流程，加强双向交流，缓解招聘工作中的信息不对称问题；探索人才招聘与配置新模式，按市场化人力资源配置模式引进专业人才，为公司转型升级提供人才支持。

组织公开竞聘上岗

公司中层管理人员及总部科级管理人员公开招聘的评委由领导班子成员、外聘专家、相关部门负责人组成，考核测评小组对竞聘人员的竞聘演讲、专业能力、综合素质等方面进行综合测评，员工可到场观摩竞聘全过程，提升竞聘的公平性和透明度。



薪酬福利

公司建立薪酬与效益联动机制，探索完善以薪酬分配为主，福利保障、工作环境等有效结合的全面报酬体系，实现男员工同工同酬，使员工更好地与企业共享发展成果。2014年，公司针对员工关注的福利问题制定《职工福利费管理办法（暂行）》，员工福利保障形成长效机制。



民主管理

公司重视民主管理平台建设，建立健全职工代表大会制度和厂务公开制度，广泛开展合理化建议活动，深化集体协商，切实保障员工在企业管理工作中的知情权、参与权、表达权和监督权。

●鼓励员工就企业发展和涉及自身利益的事项提出意见和建议，围绕“深化改革、转型升级”主题征集职工合理化建议87条，获评能源集团二等奖1个、三等奖2个。

●深化集体协商，完成修订、续签集团公司3项集体合同，职工代表参与公开招聘、公开招聘、仲裁委员会内部协商等事宜，真正让员工参与企业管理。



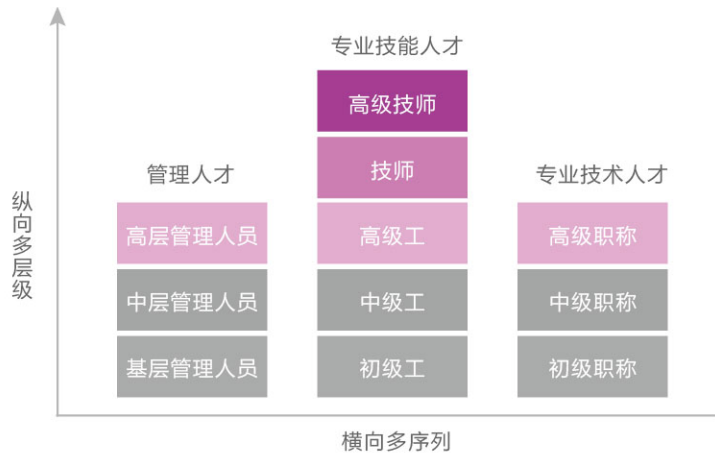
信访有效件办理率达到 **100%** 全年处理 **34件** 职工提案、建议和意见

支持员工发展

公司构建人力资源信息管理系统，积极为员工搭建发展平台，开展全员全方位培训、畅通人才成长通道、完善奖励激励机制，激发全体员工的创造活力。

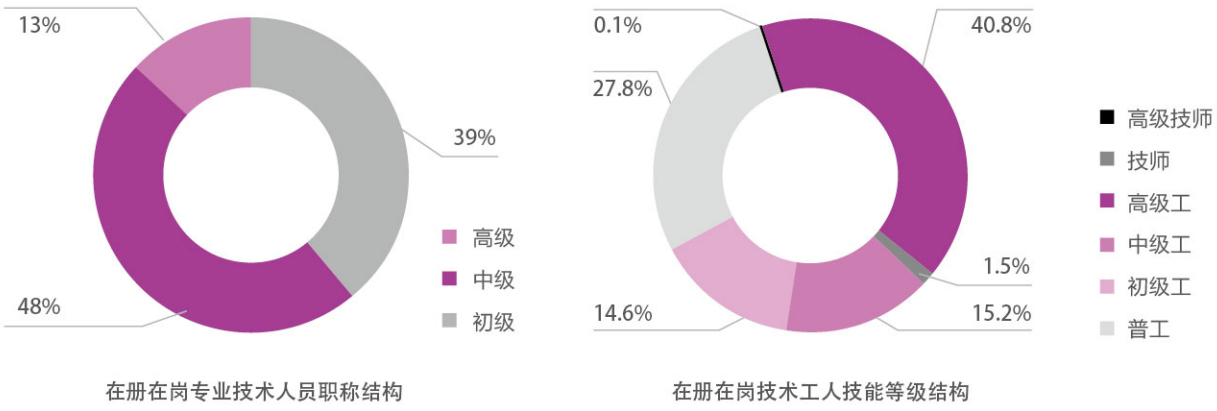
职业发展

公司注重管理人才、专业技术人才、专业技能人才三支队伍的专业化与职业化成长，全面完善选人用人机制，努力营造人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，为员工实现多通道的职业发展提供机制保障。



●经充分调研出台《中层管理人员选拔任用管理办法》和《科级管理人员选拔任用管理办法》，进一步增强选拔任用机制的科学性、有效性和可操作性。

●创新引入个人性格、团队角色、管理风格测试，对基层33个领导班子、137名班子成员开展运行情况分析，为决策提供支撑。



员工培训

公司深入推进学习型企业建设，针对公司各级员工，围绕专业技术、管理提升等议题，创新培训形式，提升培训专业度，促使培训工作常态化和实用化。2014年，公司培训总支出336万元，同比增长13.9%。

服务公司“3567”发展战略

强化四类培养

- 以继续教育为重点，突出知识水平、基本技能培养
- 以轮岗交流为重点，突出实践经验、管理能力培养
- 以提升素质为重点，突出岗位练兵、业务水平培养
- 以短期外培为重点，突出全局视野、战略思维培养

完善培训体系

- 完善集团层面与分子公司层面两级培训管理机制，加强培训师资、课程建设，优化整合培训资源，规范培训实施流程，进一步推进公司培训体系建设



员工在公司培训中心认真学习



安装工程公司焊工赴意大利学习全自动焊接技术



劳模创新工作室为公司发展注入新活力



安装工程公司郑兵、叶正茂劳模创新工作室成立于2014年3月，户内及表后管暗埋工程“7+2”、D610冷弯加工模具分别荣获公司劳动竞赛优质工程奖和技术创新奖。



忠县公司谢述旭劳模创新工作室成立于2014年10月，有效开展了管理、技术、服务、经营等方面的创新活动，对于推动公司转型升级和创新发展起到了积极作用。

员工激励

公司重视员工激励，通过举办行业劳动竞赛，开展劳动模范、先进个人、先进集体等评选和表彰活动，为员工成长创造条件。2014年，公司共组织劳动竞赛105项，表彰劳动模范6人、先进个人284人、先进集体76个。



平凡岗位成就的不平凡



巴南公司董鑫在第二届全国燃气行业职业技能竞赛中荣获燃气管道调压工个人第九名，在第二届重庆市燃气行业职业技能竞赛中荣获管道调压工个人第一名，被授予“全国燃气行业技术能手”称号及“重庆五一劳动奖章”。



安装工程公司蔡春华在第二届重庆市燃气行业职业技能竞赛中荣获燃气具安装维修工个人第一名，被授予“重庆五一劳动奖章”。

注重人文关怀

提高员工幸福感与归属感是促进员工个人目标与企业目标统一及实现的重要方式。公司重视员工需求，采取各种措施提升员工的工作环境和生活条件，丰富员工业余文化生活，给予困难员工更多关爱，让员工能够快乐工作、幸福生活。

平衡工作与生活

公司定期开展多彩文体活动，助力员工平衡工作与生活，激励员工以积极、乐观的心态应对工作和生活中的挑战，增强员工幸福感与归属感。

乐趣 丰富员工文化生活

按照“重心下沉、小型分散”原则，各基层单位开展文体活动135项，参与职工3500人次



大渡口九宫庙管理站工会小组荣获市级模范职工小家

激情 强健员工体魄

成立团体协所属的篮球、乒乓球、羽毛球协会，帮助部分基层工会及边远场站建立文体活动室，为全体职工配发健康秤，开展全民健身活动



荣获重庆市全民健身事业发展热心支持单位

和谐 构建员工精神家园

工会开展“五家一建设”工作，通过工会建设职工之家，为员工营造舒适愉悦的工作环境



微电影《成长是岁月的门》

活力 激发青年创造力

组织开展青年微电影拍摄比赛活动，国庆65周年·我身边的燃气人微博设计等活动，激发青年员工的创造力



帮扶困难员工

公司建立困难员工帮扶工作长效机制，主动上门走访和了解困难员工情况，开展员工互助保障活动，为员工排忧解难。全年组织3793名职工参加重大疾病职工互助保障活动计划，慰问困难职工25人，发放慰问品、慰问金7.5万元。

我们共同努力： 让每位员工保持健康与活力

员工是公司持续发展的核心动力，员工安全与健康不仅是企业的财富，强健的体魄和良好的状态也为员工自身赢得更广阔的发展空间。



公司重视员工生命安全和身心健康，规范员工职业安全与健康管理，加强职业病危害防控，定期安排员工体检，增强对员工心理健康的关注，让员工保持良好的身心状态与活力。全年员工职业病发病人数0人次，员工健康体检及健康档案覆盖率89.1%。

- 各分子公司成立劳动保护小组，各班组设立劳动保护监督员，增强员工安全意识及保护能力。
- 制定《职业健康安全管理规定》，组织氩弧焊作业工、无损检测探伤工、焊接与热切割工每年开展职业健康体检。
- 将心理疏导类课程融入科级和中层人员的培训课程，帮助员工积极应对工作中的压力与挑战。

让我们共同携手，让每位员工保持健康与活力

保障职业安全与健康不仅仅是企业的事，更需要每位员工及员工家属加强职业健康防护意识。

员工		- 自觉接受安全教育与职业健康教育，提高自我保护意识 - 认真学习、自觉地严格遵守各项安全管理制度，正确使用防护用品、加强防护用品维护保养
员工家属		在日常生活中给予更多理解和关爱，帮助疏导员工心理压力，保持身心健康

社会和谐

- 携手合作共赢
- 热心社会公益
- 我们共同努力：
让山城更加和谐和繁荣

SOCIAL HARMONY

公司常怀感恩之心
在提供清洁能源的同时努力回报社会，推动行业进步
积极参与当地经济建设和社会发展事业
为社会增添和谐共赢的动力



携手合作共赢

推动行业进步

公司拓展行业交流渠道，积极参与国家、行业标准的编写与建设工作，促进科技成果交流和推广，携手同行伙伴共同推动燃气行业健康发展。

加强
同行交流

- 开展远传智能燃气表、燃气自闭阀、物联网、燃气复合报警器、调压设备、计量仪器等“四新”技术交流研讨会20余次，参加人员200 余人次
- 出版内部刊物《重庆燃气》杂志4期，面向公司和全国同行业发行4800余册

强化
标准化建设

- 积极参与国家、行业标准的编写与建设工作，2014年参与4项管网建设及燃气客户领域的国家和行业标准编写
- 在国家规范《城镇燃气设计规范》编写组重庆工作会上对铝塑复合管使用做详尽的技术报告，推动铝塑复合管户外表后管限制性条款的完善

注重
科技发展

- 深化与重庆大学等科研院校的学术交流与合作，并在重庆大学设立重庆燃气集团股份有限公司工程实践教育中心，合作开展工程人才培养
- 加强科技项目立项及管理，促进科技成果交流和推广，推动燃气行业科技进步

共建责任供应链

公司在采购时充分考虑产品的质量安全、节能环保、社会回报等多重因素，坚持将社会责任纳入考量依据，帮助供应商整改提升，实现公司与供应商的合作共赢。

- 每年开展两次供应商评分，根据得分高低将供应商分为优秀供应商（90-100）、良好供应商（80-89）、合格供应商（70-79）与不合格供应商（69 以下）四个等级，并加大对优秀供应商的激励。

案例 “诚信经营, 共谋发展” 2015物资供应商大会

2015年2月，公司邀请物资供应商参加了以“诚信经营，共谋发展”为主题的供应商大会。公司围绕“诚信、廉洁”两大关键词和大物资管控体系建设与供应商进行交流。16家供应商代表积极发言，提出建设性意见。会议促进了双方间相互理解和认知，助力公司构建平等互利、诚信守规的供应商关系。



热心社会公益

良好的社企关系不仅能推动企业进步，也能带动社会公益事业发展。公司以实际行动关注、支持和参与社区建设，整合优势资源参与社会公益事业，助力改善民生，竭诚回馈社会。

春节前夕江北分公司志愿者与帮扶儿童读书过新年

涪陵公司团员青年帮助菜农砍收青菜头

九龙坡分公司开展“践行雷锋精神，真心为民服务”活动

完善志愿者管理体系

- 制定《志愿者活动管理办法》
- 完成公司志愿者队伍登记注册工作，共注册二级志愿者组织25个，志愿者队伍壮大到526名

建立长期帮扶关系

- 与福利社、敬老院、老旧社区、孤寡老人、留守儿童建立长期帮扶关系，各级组织共计建立“一帮一”服务关系30余对

举办社企联谊活动

- 以“学雷锋”、“3.15”及各大节假日为主线，结合燃气行业专业优势，广泛开展安全用气知识宣传、免费上门服务等活动

开展扶贫助困活动

- 加大对困难群体的帮扶力度，2012-2014年燃气志愿者为困难群体共计捐款38500元
- 2010-2013年，公司为青海玉树及四川雅安地震灾区共计捐款67.7万元，向“绿化长江 国企行动”活动捐赠34.3万元

感恩社会
回馈社会
奉献社会

案例 政企共建“燃气安全社区”

2010年5月，渝中分公司与七星岗街道签订第一份《燃气安全社区政企共建协议》，开启了与政府基层单位共建“燃气安全社区”的新模式。截至2014年底，共建协议已覆盖渝中区辖区12个街道，72个社区，消除户内隐患5万余件，其中包括社区三无老人、低收入、低保户特殊困难群体户内隐患2千余件。社区共建工作不仅提高了户内隐患整治率、有效遏制户内燃爆事故，也为街道社区创建“全国安全社区”提供了有力保障。



我们共同努力： 让山城更加和谐与繁荣

重庆市天然气资源丰富，是国内最早使用天然气的城市之一，城镇化率高达84%。公司充分发挥自身在管网、技术、资金、管理等方面的优势，与各方共同探寻合作新方式，积极推动山城经济转型升级、高速清洁发展。

服务主城区发展

作为重庆市经营时间最长、规模最大的城市燃气供应商，公司全年实现供气总量25.82亿立方米，供气量占重庆天然气用气总量的31.63%，成为推动山城经济发展的重要支撑。

公司构建安全、高效的天然气供应体系，通过加大工业能源替代、加强交通运输节能、推进分布式能源探索发展等方式深化天然气推广运用，推动重庆市构建“清洁、高效、安全、可持续”的现代能源体系

作为关系国计民生的公用事业企业，公司始终把群众利益放在首位。气源紧张时高成本从新疆等地运输LNG、CNG保障居民用气。2011年开始实施蔡家、西永等重庆主城区的21个公租房项目燃气安装工程，已完成施工22万余户，实际通气入住9万余户。

重庆燃气通过CNG方式为南岸美的工业园区提供燃气供应



重庆燃气员工查看位于重庆渝中区的洲际大酒店燃气锅炉运行情况



公司自觉服务于党和国家工作大局，向偏远地区投入更多资源，怀着虽远必达的信念将清洁、高效的天然气送到偏远地区，满足农村经济发展和农民生活改善的用气需求。2014年，公司投入4467万元完成23条乡镇管线建设。

支持新农村建设

公司落实国家强农惠农政策，承接重庆市政府出台的《重庆市天然气“县县通”管网建设实施规划》及相关要求，支持新农村建设。2013年1月，巫溪县天然气供应(一期)工程正式通气投运，标志着重庆市38个行政区县中最后一个县级城区实现管道天然气供应，重庆市天然气“县县通”规划建设基本完成。

公司以高成本、远距离槽车运输天然气的形式，为偏远乡镇居民供气，让公司发展成果真正惠及人民群众。以城口县为例，天然气单程运输距离为300公里，为保障城口县燃气供应，全年槽车运行距离高达11.82万公里。

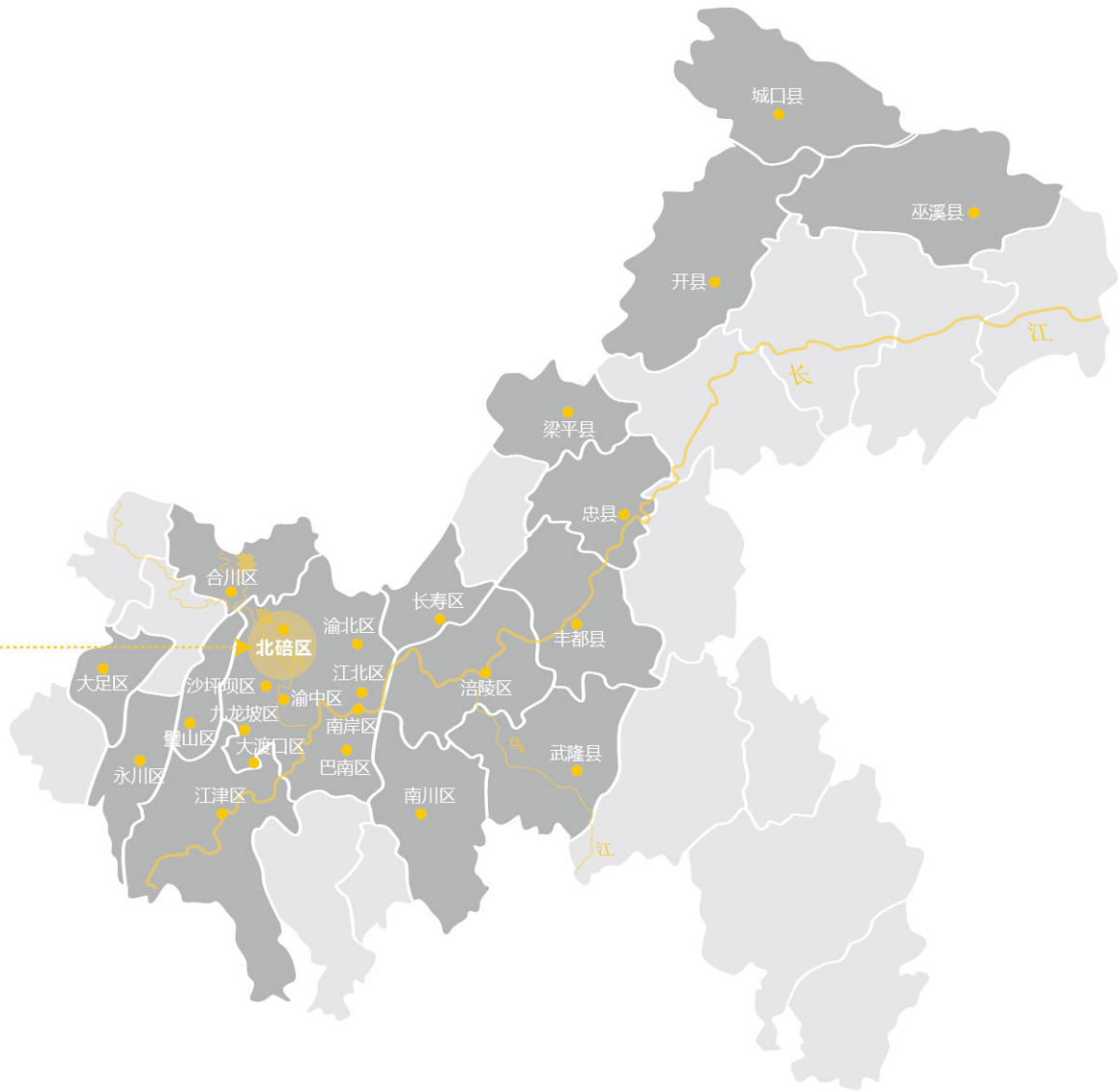
为了让清洁、便捷的天然气走入千家万户，公司于2012年起集中开展重庆主城区天然气管线“镇镇通”工程。2014年5月，北碚区金刀峡天然气管线工程正式通气，标志着主城辖区基本实现天然气“镇镇通”，对推动新型城镇化和民生保障意义重大。



金刀峡镇首批开通天然气的用户拿到崭新的《天然气使用证》

燃气“镇镇通”对于推进城乡统筹发展，促进节能减排，助推地方经济发展起着至关重要的作用。——北碚区经信委主任李成银

想不到我们这么远的乡镇也能用上天然气，现在煮饭、洗澡都方便多了，又便宜又干净。——居民符先生



让我们共同携手，助力山城和谐发展

推进管道燃气建设作为一项民生工程，对地区经济社会发展有着积极的推动作用，需要政府相关部门、当地居民、同行企业、施工单位等利益相关方的协同合作、相互支持，才能保障工程建设顺利进行。



地方政府

从民生角度谋篇布局，加强规范和行业监管，营造有利于燃气民生工程建设的的良好氛围。



同行企业

自觉维护地区燃气市场秩序，构建健康商业关系，共同推动地区燃气市场持续和谐发展。



当地居民

主动有效沟通，积极配合各项工作；提升安全用气意识，培养安全用气习惯。



施工单位

自觉开展安评、环评与社评，保障工程质量，将施工过程中对当地环境、居民的影响降至最低。

展望

2015年是公司“十二五”规划的收官之年，是实施“3567”发展战略的关键之年，也是贯彻党的十八届四中全会依法治国、依法治企的起步之年。公司将紧紧围绕好“拓市场、调结构、强安全、保供气、促规范、优服务、提效益”的工作方针，做好外延式发展、注重内涵式增长、夯实安全发展根基、稳定气源供应、提升服务质量，按照上市公司要求，规范运作、合规运营，抓好市值维护，提升经济效益、塑造品牌形象，全面提升重庆燃气可持续发展水平，更好地回报投资者、客户、社会、员工等广大利益相关方。

创新发展

- 积极组织和科学调度气源，力争实现供气26亿立方米
- 优化治理结构和管控模式，进一步明确总部与基层定位，划分边界
- 强力推进基础设施建设，完成“1+4+N”的外环管网建设任务，加大区域输气干线建设力度
- 进一步提高经营管理信息化、生产运行智能化水平，按照“321”规划加快推进

绿色环保

- 贯彻落实新《环境保护法》
- 推进分布式能源发展
- 全力拓展LNG 车用、船用

客户服务

- 大力开发燃气应用市场，新发展客户25万户，客户总数力争突破400万户
- 对供区内的城市综合体、商业集体用气场所、居民住宅等要力争实现供气全覆盖
- 新场镇、新园区要努力争取纳入集团供区，还要全力拓展新兴产业发展

安全生产

- 扎实贯彻新《安全生产法》和“12345”工作措施
- 落实主体责任，切实做好隐患排查与治理等十件大事
- 力保全年责任事故死亡和重伤为零

员工发展

- 持续做好“三项制度”改革，持续推进“三定”工作，持续加强劳动用工风险防范
- 多渠道培养好人才，不断提高技术人才专业素养、管理人才综合能力、技能人才履职水平
- 形成多劳多得、效率优先、奖勤罚懒、优胜劣汰的文化氛围和工作机制

社会和谐

- 积极参与地方经济建设
- 加强行业间合作，推动行业进步
- 持续开展公益活动，弘扬志愿者精神，促进社会和谐发展

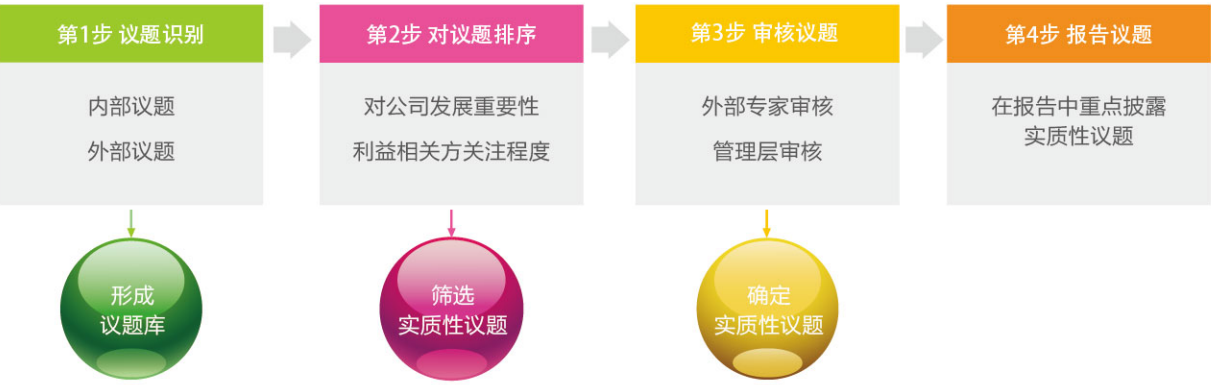
责任管理

为了进一步了解利益相关方的期望与诉求，提升报告的针对性与回应性，公司完善实质性议题筛选流程，开展内外部利益相关方专项调查，识别并筛选出具有较强实质性的关键议题作为报告重点披露内容，更好地回应大家的关切。

利益相关方沟通表

利益相关方	共同的期望	公司的举措和回应	在报告中的位置
 政府	依法合规经营 安全稳定供气 普遍用气权利	强化法律风险管控 拓展气源、加强上游合作 建设重点管网工程 推进“镇镇通”工程	P10 P17 P18 P81–P82
 股东及 债权人	公司盈利能力 良好的公司治理水平 卓越的风险管理能力	定期报告 设立专门的投资者关系管理部门 “六位一体”的风险管控体系	P4 P13–P16 P8–P10
 环境	绿色低碳发展 保护生态环境 节约资源	发展分布式能源项目 发展LNG、CNG项目 践行绿色施工 开展绿色办公	P33–P38 P39–P40 P41 P42
 客户	可靠安全用气 优质高效服务 便捷多元服务 客户信息安全	强化入户安检、呼吁表后责任 营销管理系统实时响应 多元化服务渠道 信息保护措施	P52 P47 P50 P49
 员工	满意的薪酬激励 民主管理 畅通职业发展通道	公平合理的薪酬制度 完善的民主管理措施 多渠道的职业发展通道	P70 P71 P72
 合作伙伴	公平公正采购 携手同行发展	供应链管理 交流活动、学术会议	P79 P79
 社会公众	关注社区发展 构建和谐社会	帮扶贫困人群 开展志愿活动	P80 P80

实质性议题筛选流程

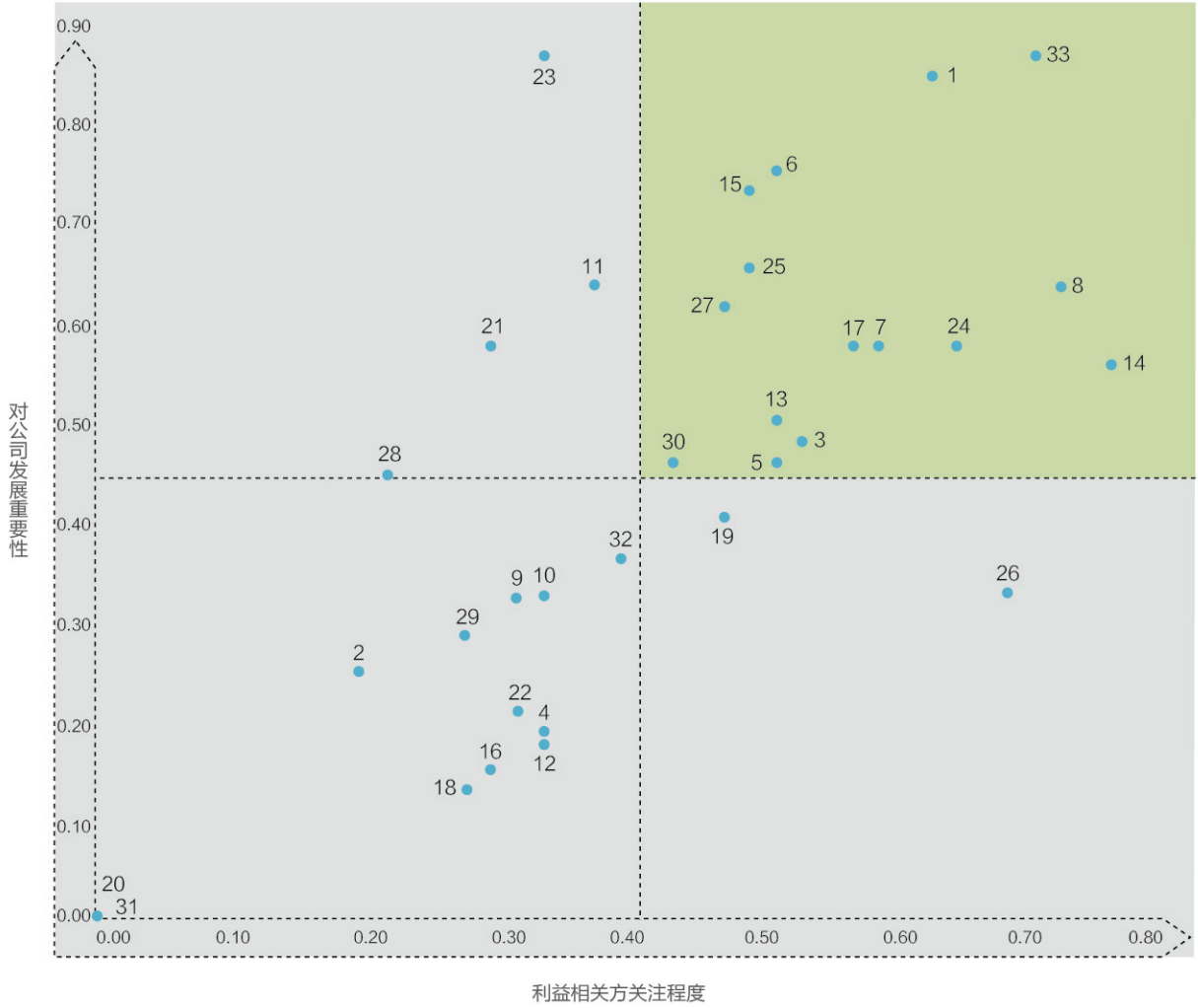


议题实质性优先级划分

以“对公司发展重要性”和“利益相关方关注程度”两个维度为衡量标准，根据内外部调研结果，对议题进行优先级排序，最终筛选出具有较强实质性的关键议题。

公司运营 1. 推进依法治企 ✓ 2. 提升创新能力 ✓ 3. 提高运营效益 ✓ 4. 透明披露财务信息 ✓ 5. 打造责任供应链 ✓ 6. 优化气源结构 ✓ 7. 推动合作共赢 ✓	客户服务 8. 保障客户用气安全 ✓ 9. 严格全过程质量管控 10. 提升客户服务技能 11. 拓宽客户服务渠道 12. 客户隐私保护	安全生产 13. 完善管网设施 ✓ 14. 加强管网运行管理 ✓ 15. 强化安全生产 ✓ 16. 防范第三方破坏
绿色环保 17. 节约资源能源 ✓ 18. 废弃物回收与综合利用 19. 碳管理与碳排放 20. 保护生物多样性 21. 助力客户减排 22. 引导公众参与环保 23. 推动新能源发展	员工发展 24. 保障员工基本权益 ✓ 25. 民主管理和员工参与 ✓ 26. 员工多样化与机会平等 27. 员工培训与能力提升 ✓ 28. 畅通职业发展通道 29. 悉心关爱员工	社会和谐 30. 贡献行业发展 ✓ 31. 参与公益活动 32. 倡导志愿服务 33. 服务山城发展 ✓

实质性议题



实质性议题矩阵分析图

专家点评

这是重庆燃气集团股份有限公司（以下简称公司）发布的首份社会责任报告。报告展示了公司立足于燃气行业保民生、促发展的基本属性，以上市为契机，不断强化履责能力建设，奉献光热、共创卓越，助力洁净城市、美好生活的责任形象。

作为首发报告，该报告立意高远、创意十足，具有以下四个特点。

一是聚焦企业重大变革、管理创新。报告用责任专题详细披露了重庆燃气2014年成功上市的背景、意义，以及围绕上市所进行的管理变革、管理水平提升工作，可以真切地感受到重庆燃气是将上市作为管理提升、企业可持续发展的重要动力来看待的。此外，报告紧紧围绕创新这一时代主题词，重点展示了重庆燃气在4G时代如何进行信息化变革、运用信息化手段促进生产、营销及办公系统的管理信息化、集约化，提升管理效率和服务水平，展示出现代信息技术对企业管理提质增效的重要作用。报告还用大量篇幅对分布式能源这一燃气行业发展的时代最强音进行了详细描述，立体化地展示了重庆燃气因地制宜推进分布式能源项目，在为客户提供更节能、更高效的能源利用方案的同时，开启公司能源服务和可持续发展的新篇章。

二是与利益相关方进行深入互动。报告不仅准确识别了重庆燃气的主要利益相关方以及他们和重庆燃气的共同期望，筛选出15个核心议题进行详细回应，让利益相关方感受到重庆燃气与其进行沟通、尽可能满足其合理诉求的诚意和实践。更具创新的是，报告在每个章节末尾发起“我们共同努力”的倡议，针对“燃气行业信息化建设”、“保护长江生态”、“安全用气”、“第三方破坏”、“员工身心健康”、“助力山城发展”六个利益相关方关注的焦点进行全面回应，在阐述重庆燃气自身努力的同时，强调需要所有利益相关方共同参与、共同努力，做出各自的贡献，方能解决问题，实现共同的可持续发展。

三是责任议题内容丰富、披露深入。报告议题覆盖了最新发布《社会责任国家标准GB/T 36000》提出的7大主题中的26个议题并进行了充分的阐述。不仅如此，报告更加注重典型事件背后深层次的原因和管理方法的梳理，尽可能让利益

相关方能够透过报告文字，看到公司管理意识的增强、管理水平的提升和不断付出的履责努力。如“创新发展”章节中，报告不仅针对公司头塘储备站项目获得詹天佑奖这一重要事件进行描述，更是对获奖背后公司多年来付出的努力、人才梯队建设的成就进行非常详尽的展示。

四是排版大气、通透。报告合理运用工作场景照片，大胆创新排版方式，给人以很好的阅读体验。案例也根据版面需求，选取了图文案例的形式，更为生动、形象地展示了重庆燃气在过去一年深入基层开展责任实践，夯实基层责任管理水平，树立公司责任品牌的履责路径。如在“员工发展”章节中，“平凡岗位的不平凡”以图文的形式展示了两位基层员工通过勤练技术、提升能力获得技术能手称号，实现自身与企业共同发展的优秀事迹，体现出重庆燃气人深入基层、践行责任、实现价值的履责形象。

总之，这份报告很好地展示了重庆燃气建设责任国企、深入开展责任实践的负责任形象和与利益相关方平等沟通、合作共赢的责任意愿。希望公司进一步加强责任管理建设，完善企业社会责任管理体系，推进社会责任管理工作，推进企业在可持续发展的道路上越走越远、越走越宽。



程多生

中国企业联合会企业创新工作部主任
全国企业管理现代化创新成果审定委员会办公室主任

报告指标索引

报告目录	GRI对标	中国社科院CASS-CSR指标对标
封面		
关于本报告	15/23/28/31	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5
目录		
董事长致辞	1/2	P3.1/P3.2/G5.6
关于我们		
公司简介	3/4/7/8/9	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4
企业文化		P5.1
公司治理	34/35/36/37/44/46/47/49/50	P5.2/P5.3/M1.0/M3.3
公司战略	42/43	M3.2/S1.1/S1.2
责任专题		
成功IPO上市助力公司基业长青	13/EC7/EC8	G1.1/G1.4/M1.2/M1
保障燃气供应贡献城市清洁发展		
创新发展		
信息融合运营提速	14	M3.1/M3.8
技术创新驱动发展		M2.7/M2.9/M2.12
我们共同努力： 让信息化推动燃气行业创新发展		
绿色环保		
绿色使命	EN13	E1.8/E2.2/E2.3/E3.4/E2.18/E2.19
发展分布能源	EN4/EN5/EN6/EN7/EN10/EN19/EN21	E1.13/E2.5/E2.7/E2.8/E2.12/E2.15
助力绿色转型	EN1	E2.6/E2.13
推进绿色运营	EN9/EN27	S4.1/S4.2/E1.4/E1.6/E1.7/E1.9/E1.10/E1.11
我们共同努力：助力长江生态建设		S1.6
客户服务		
完善服务体系	57/58/PR4/PR5/PR7/PR8/PR9	G1.2/M2.1/M2.2/M2.3/M2.13
创新服务渠道	PR3	
提供增值服务	PR3	M3.9
我们共同努力： 让安全用气走进千家万户	EN32/SO10	M3.9
安全生产		
夯实安全生产管理基础	PR2	M2.5/M2.6/S3.1

报告目录	GRI对标	中国社科院CASS-CSR指标对标
提升安全生产能力		S3.3/S3.4/S3.5/S3.6
增强应急管理 ability		S3.2
安全生产绩效	EN24/EN29	
我们共同努力：防止第三方破坏		
员工发展		
保障员工权益	10/EC3/EC5/LA1/LA2/LA3 LA12/LA13/HR3/HR9/HR11 HR12/SO11	P4.5/P4.6/S2.1/S2.2/S2.5/S2.8/S2.9 S2.13/S2.30
支持员工发展	LA9/LA10/HR2	G4.3/G6.4/M2.9/S2.24/S2.25/S2.26
注重人文关怀	LA16	S2.3/S2.4/S2.27/S2.29
我们共同努力： 让每位员工保持健康与活力	LA5/LA7/LA8	S2.17/S2.18/S2.19/S2.20/S2.21/S2.22 S3.3/S3.7/E4.5
社会和谐		
携手合作共赢	12/EC9/EN33/SO7/SO9	G3.2/E3.1/E3.2
热心社会公益	EC4/SO1/SO6	S4.9/S4.12/S4.13/S4.14
我们共同努力： 让山城更加和谐与繁荣	EN30	
展望	25/26	A1
责任管理	19/20/21/24/27/45	G1.3/G2.2/G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/G5.5
专家点评		A2
报告索引		A3
读者意见反馈表		A4

读者反馈意见表

尊敬的读者：

您好!

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为不断改进报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

以下选择性问题的请在相应的位置选择打“√”，开放式问题请在横线上作答。

1.您对本报告的总体印象：

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

2. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量：

☐很高 ☐较高 ☐一般 ☐较低 ☐很低

3. 您认为本报告结构安排：

☐很合理 ☐较合理 ☐一般 ☐较差 ☐很差

4. 您认为本报告版式设计：

☐很合理 ☐较合理 ☐一般 ☐较差 ☐很差

5. 您认为本报告可读性：

☐很好 ☐较好 ☐一般 ☐较差 ☐很差

6.您对本报告的议题披露情况有什么意见？

7.您更希望报告以何种形式披露您所关心的议题？

8.您对重庆燃气社会责任工作有什么建议？

再次感谢您的支持表示感谢，请将该问卷延裁剪线裁剪后寄回至:

重庆市江北区小苑一村30号313室 重庆燃气集团股份有限公司党群工作部 邮编：400020





重庆燃气集团股份有限公司
CHONGQING GAS GROUP CORPORATION LTD.

24小时客户服务热线：966777

地址：重庆市江北区小苑一村30号

邮编：400020 邮箱：dbcqgas@163.com

电话：023-67952837

公司官网：www.cqgas.cn



本社会责任报告采用环保纸张印制