



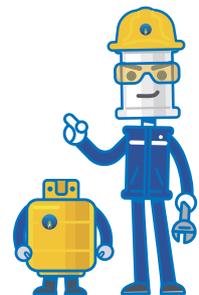
深圳燃气
Shenzhen Gas

股票代码: 601139



2016 年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



致利益相关方的一封信

尊敬的各位利益相关方：

深圳燃气 2016 年度社会责任报告如期与您见面了，很高兴借助 2016 年企业社会责任报告这一平台，与您共同分享这一年我们在全面履行社会责任方面的理念和行动。在三十多年的发展历程中，我们一直谨记作为公用事业企业的责任和使命，探索更多有效途径为利益相关方创造价值。

2016 年是公司“深化创新发展年”，也是“十三五”的开局之年。这一年，面对我国整体能源市场发展放缓的态势，我们在各利益相关方的支持下，迎难而上，精准发力，克服重重困难，保持稳定健康的发展，用点滴行动坚守“发展清洁能源，燃点绿色品质生活”的使命。

以一丝不苟的专业水准保障供气安全。我们积极拓展多元气源，为客户提供稳定可靠的能源；不断完善管网设施建设，确保燃气管网的安全稳定运行；全面开展安全标准化管理，提升企业安全生产管理水平；高度重视安全文化建设，提升全员安全意识水平。集团公司连续 12 年荣获全国“安康杯”活动竞赛优胜单位，并顺利通过全国安全文化建设示范企业复审。

以全心全意的工作态度打造优质服务。我们坚持以服务传递价值，以满足客户多样需求为服务宗旨。完善服务管理流程和制度，实现服务管理模式创新，提升服务管理水平；以客户需求为导向，不断通过新技术和新流程优化服务细节，全力打造优质服务体验，提供更加高效便利的服务形式。2016 年客户满意率达 99.51%。

以尊重共生的绿色态度守护生态家园。我们作为清洁能源的运营商，持续推广城市清洁能源的使用。推

进工商业用户和交通运输行业天然气改造；开展绿色施工、推行无纸化办公；推进绿色技术创新和应用，更有底“气”地实现城市和自身的绿色发展。2016 年全集团完成锅炉改造 72 台，拓展工商业用户 1,830 户；电子账单节约 A4 纸张 468 万张，相当于呵护树木 468 棵，每年可减排二氧化碳约 10 吨。

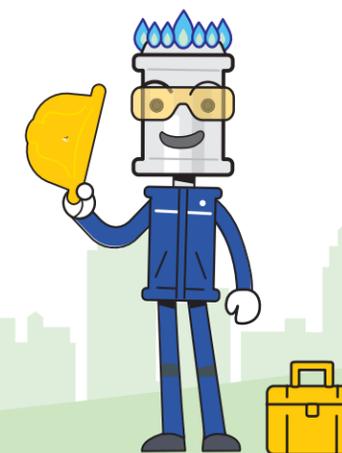
以共同进步的发展目标携手员工成长。我们秉持“崇德尚才，能干者皆有舞台”的人才理念，珍视每位员工的付出和成长。优化职业发展通道，提供多元、个性的培训；采用移动化培训模式，为员工提供更加便捷的学习平台，尽全力为员工创造完善的工作条件。2016 年完成培训项目 105 个，员工总培训时间达 194,726 学时。

以持续不断的踏实行动倾情回馈社会。我们肩负国企社会责任，充分发挥专业优势，解决社会问题。继续推进民生工程，开展老旧中压管道更新以及老旧住宅区、食街的改造工作，升级城市基础设施；携手供应链企业提升履责能力，促进行业共同进步；开展志愿帮扶，实施精准扶贫，改善贫困地区居民生活现状。2016 年完成老旧中压管道改造 200.5 公里，完成老旧城区改造约 7 万户，精准扶贫投入 292 万元。

展望未来，在新的挑战和背景下，我们创新发展的导向不会变，公用事业的自觉和担当不会变，“发展清洁能源，燃点绿色品质生活”的使命不会变，我们将进一步深化清洁能源的综合利用，为城市提供安全、稳定、绿色、高效、优质的燃气服务，为广大利益相关方创造绿色福利、生态福祉，竭诚回馈社会，用清洁能源维护蔚蓝的天空，满足人们对能源的期许。

深圳市燃气集团股份有限公司

2017 年 3 月 29 日



关于本报告

本报告是深圳市燃气集团股份有限公司发布的第六份社会责任年度报告，披露了深圳燃气在安全、服务、环境、员工、社会方面履行社会责任的情况。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，对内容的真实性、准确性和完整性负责。期待您通过本报告更多地了解我们，并向我们提出宝贵的意见。

时间范围

2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后适度延伸。

报告范围

以“深圳市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

本报告引用的全部信息数据均来自于公司正式文件、统计报告与财务报告。

称谓说明

为了便于表述和阅读，在本报告中“深圳市燃气集团股份有限公司”也以“深圳燃气”“集团公司”“公司”或“我们”表示。

报告版本索取

报告包含纸质版、电子版和 H5 版三个版本，您可以在我们的网站下载本报告的电子文本，如对报告内容有疑问或者需要纸质版报告，请发邮件至 601139@szgas.com.cn，或致电 (0755)83601139。



关于我们

深圳市燃气集团股份有限公司是一家以城市管道燃气供应、液化石油气批发、瓶装液化石油气零售和燃气投资为主的大型燃气企业。公司创立于1982年，2009年12月在上海证券交易所正式挂牌上市，股票代码：601139。公司坚持“走出去”发展战略，实现了“深圳燃气”品牌在广东、广西、湖南、江西、江苏、浙江、安徽、山东等多个省区的战略布局。

总资产
172.43 亿元

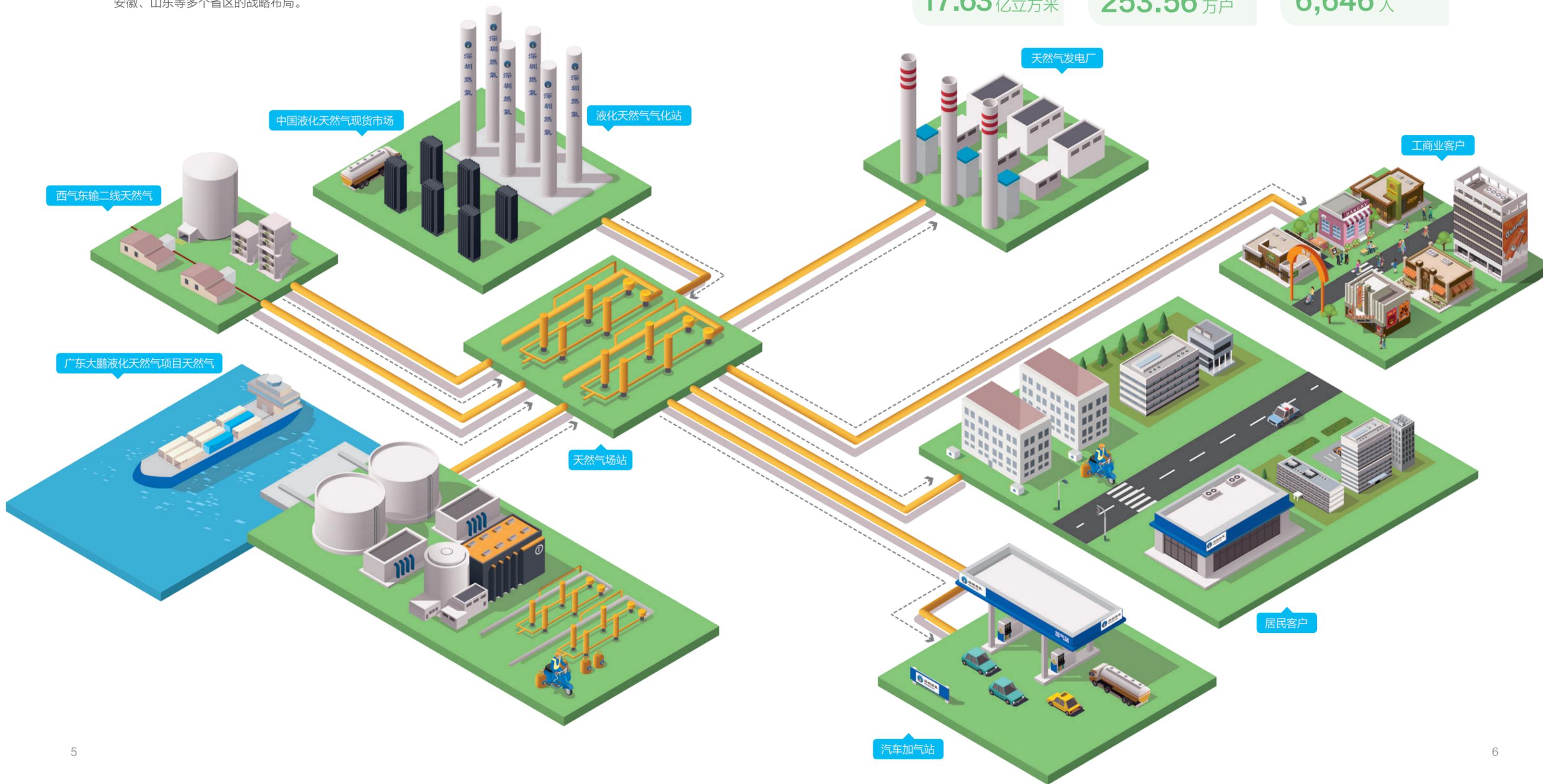
年销售收入
85.09 亿元

城市管道天然气特许经营权
29 个

年销气量
17.63 亿立方米

管道燃气客户总数
253.56 万户

员工总数
6,646 人

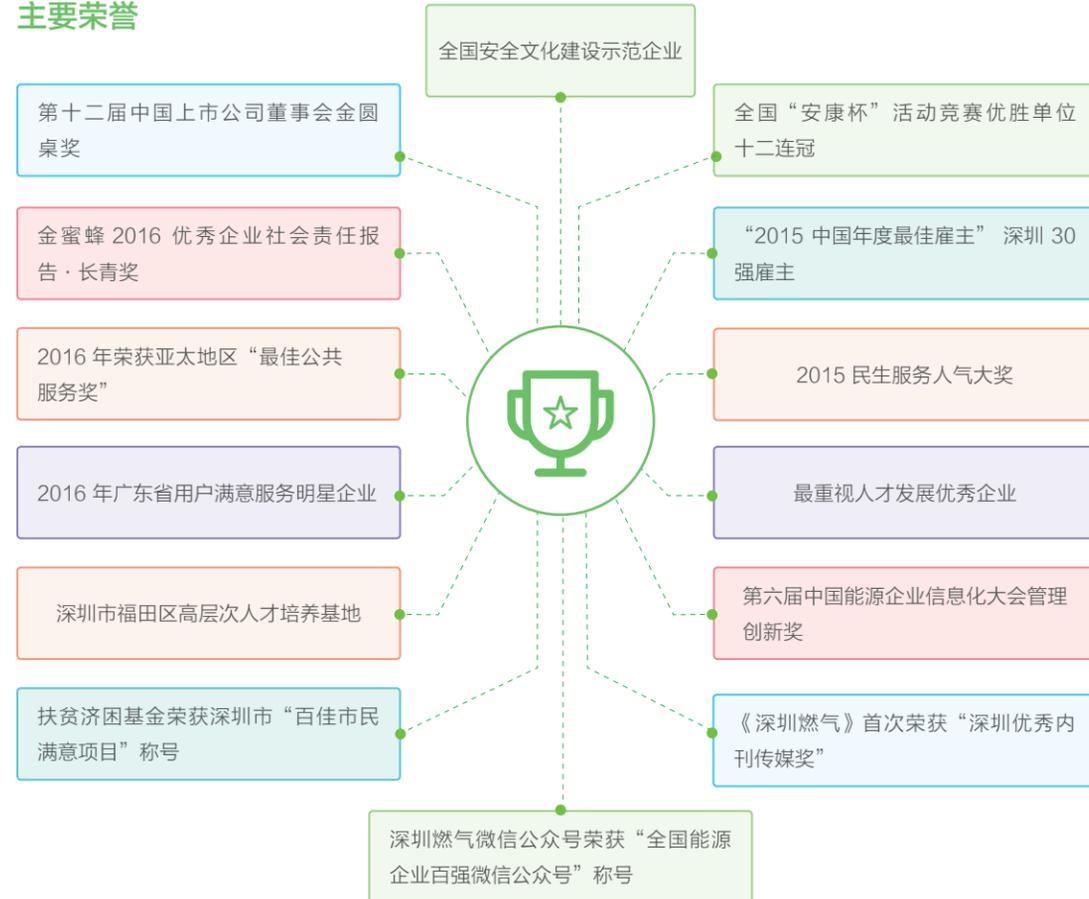


经营业绩

	2016 年	2015 年	2014 年	2013 年	2012 年
总资产 (万元)	1,724,350	1,526,811	1,326,168	1,208,062	967,947
营业收入 (万元)	850,895	796,747	953,087	857,455	896,788
归属于上市公司股东的净利润 (万元)	77,201	65,966	72,113	70,701	52,840
每股收益 (元)	0.35	0.31	0.36	0.36	0.27
归属于上市公司股东的所有者权益 (万元)	771,349	712,837	542,922	498,030	419,509
上缴利税 (万元)	181,670	151,474	167,694	164,139	131,715
每股社会贡献值 (元/股) *	1.60	1.47	1.63	1.60	1.32

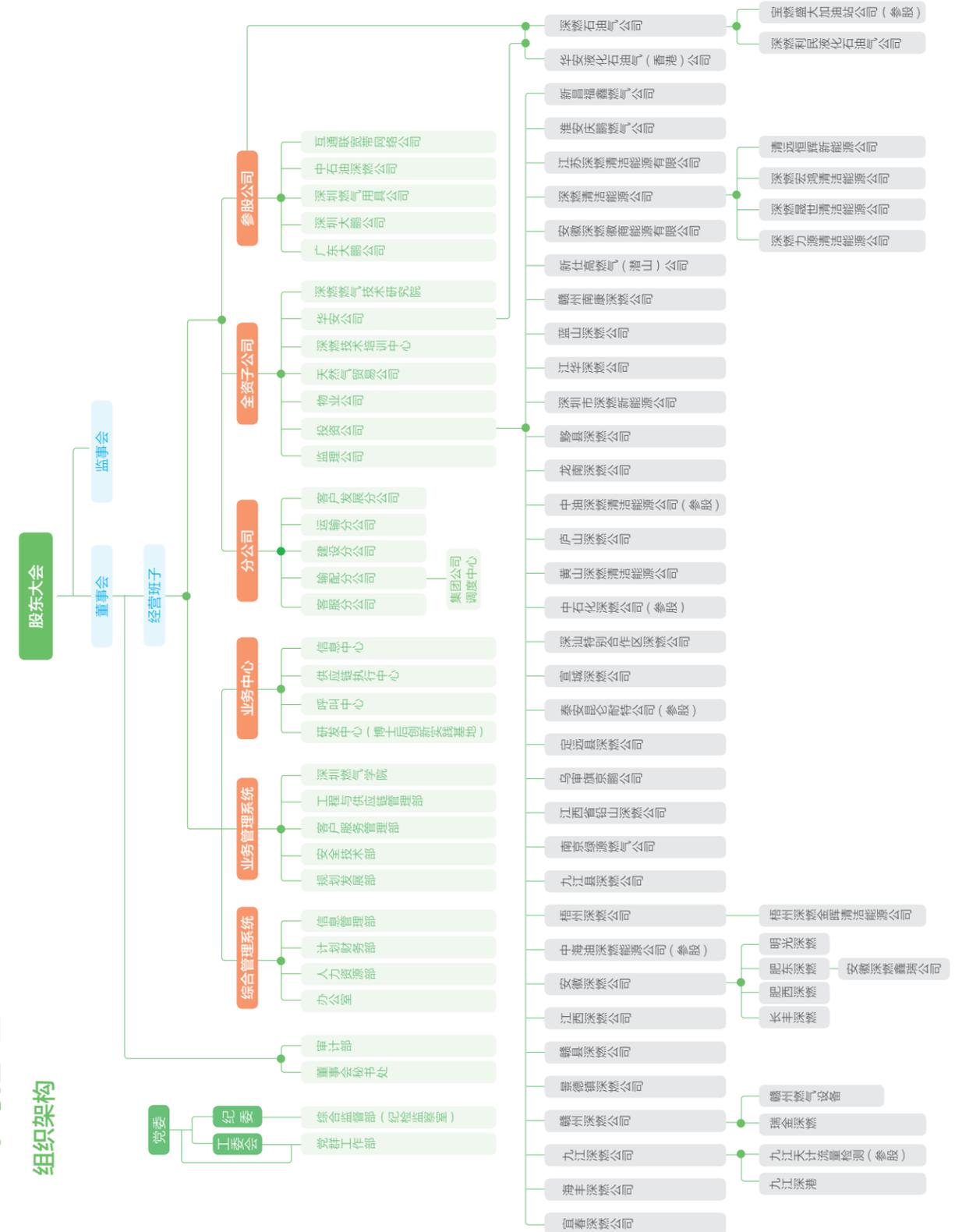
* 每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 社会成本) ÷ 期末总股本
 社会成本 = 排污费 + 因环境违规所交的罚款 (公司无因环境违规罚款)

主要荣誉



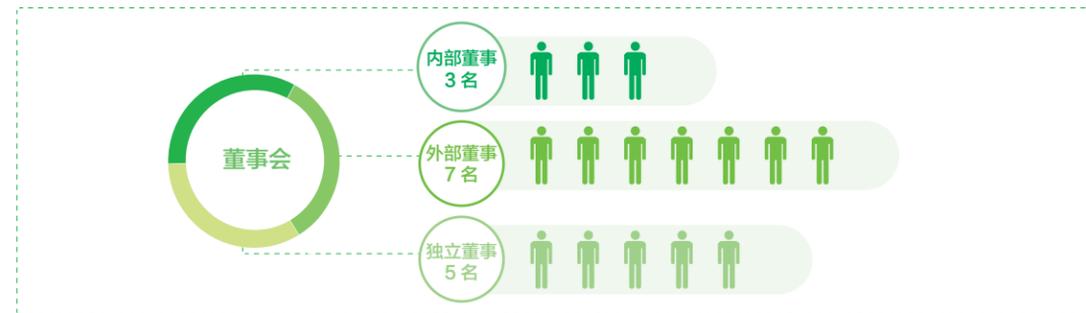
公司治理

组织架构

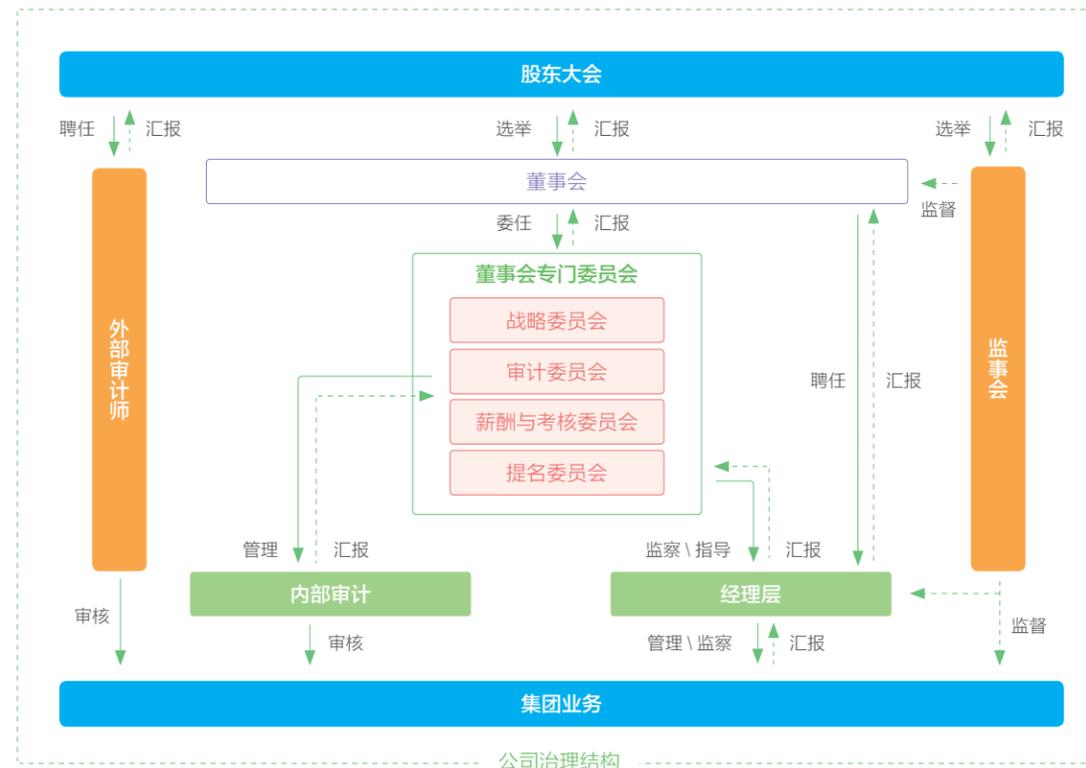


治理结构

为保证公司治理的有效性，我们构建了高效运转、有效制衡的企业治理架构，主要由股东大会、董事会、监事会等构成。董事会充分代表股东权益，向股东大会负责，制定公司发展策略，以长远业绩回报股东。董事会下设四个专门委员会，分别是战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会和提名委员会。



2016 年，公司共召开董事会会议 10 次、股东大会会议 3 次、召开监事会会议 7 次；另外组织召开了 1 次战略委员会、2 次审计委员会、5 次薪酬与考核委员会和 2 次提名委员会，保证了公司的平稳运行。



诚信经营

我们充分履行企业在建设廉洁城市过程中所担负的社会责任，以合规经营、廉洁诚信作为企业提升核心竞争力、实现持续健康发展的要素，在创新发展过程中始终遵守法律法规，恪守商业道德，着力帮助员工、供应链在廉洁守信方面作出正确的选择。

<ul style="list-style-type: none"> ● 针对经营管理的重点领域制定相应的违纪问责规范； ● 制定《综合监督、纪检监察工作内部操作指引》； ● 遴选业务骨干设立首批监督专员库监察供应链； ● 探索建立纪检监察的激励机制，对监督专员进行激励。 <p>制定制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 调动部门、各单位形成部门间的监督问责联动机制，加强对重点领域敏感环节的监督检查； ● 丰富提醒谈话的形式进行执纪监督问责，并进行日常化推广。 <p>加强监督</p>
<p>重点环节把控</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以问题为导向，进行专项整治，强化员工意识； ● 将监督工作延伸到异地公司，对异地公司纪检监察工作进行实地调研，制定针对性建议。 	<p>教育培训</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制作《员工廉洁从业宣传资料》手册，帮助员工清晰识别问题并了解如何防范与行动； ● 组织党员观看系列反腐纪录片。

风险管理

我们积极关注生产经营过程中各类重大风险，并制定相应的计划对各项风险源进行跟踪、监控、评估和整改。2016 年收集到的各单位风险点均得到有效控制。

<p>运营风险</p>	<p>积极降低工程建设过程中安全供气风险和工程风险、LNG 市场化过程中的供应链风险、信息化建设过程中的信息技术风险以及燃气供应过程中的供气安全风险。</p>
<p>市场风险</p>	<p>积极与政府、上下游企业、客户等进行沟通，降低市场环境中宏观经济波动和政府政策调整带来的风险。</p>
<p>财务风险</p>	<p>对不同客户进行分级、分类管理，同时加强合同管理，降低欠费与坏账损失风险；积极与金融机构沟通，探索汇率风险管理方法，降低金融市场中汇率、利率风险。</p>
<p>合规风险</p>	<p>通过成立廉洁从业专项治理工作小组、积极宣贯集团公司廉洁从业“十不准”要求等举措，提升相关人员思想道德水平，降低员工廉洁从业风险。</p>

责任管理

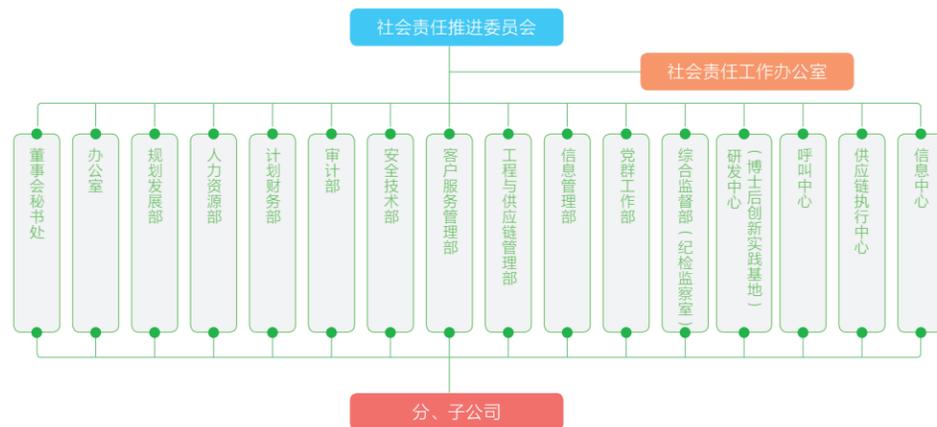
企业文化

企业文化是企业可持续发展的不竭动力。在与特区共同成长的这三十多年里，我们一步步沉淀出属于自己的企业文化，使我们明晰自己的身份、定位、理想和责任，并形成一套完善的理念体系指导我们的工作实践。



社会责任工作体系

我们建立了涵盖公司各层级、各领域的社会责任工作体系，成立由公司高管和部门负责人组成的社会责任推进委员会，负责领导公司整体社会责任工作。社会责任推进委员会下设社会责任工作办公室，由董事会秘书处及相关部门工作人员组成，主要负责编制社会责任工作规划、管理制度，组织实施社会责任实践、对外开展社会责任交流活动，编制和发布社会责任报告等。



责任沟通

利益相关方	共同的可持续发展目标	措施	2016 成效
政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 安全稳定供气 绿色低碳发展 	<ul style="list-style-type: none"> 法律风险管理和内部控制 廉政建设 深化安全管理 开展安全文化建设 保障稳定供气 推广天然气清洁能源 	<ul style="list-style-type: none"> 老旧城区管道改造 城中村、食街改造 边坡治理 管网设备运行管理 多气源供应 天然气储备库建设
股东及债权人	<ul style="list-style-type: none"> 公司盈利能力 优良治理 风险管理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告 网站上设立投资者关系板块 卓越绩效管理和成本控制 	<ul style="list-style-type: none"> 利润增长 制定股权激励计划
客户	<ul style="list-style-type: none"> 可靠供气 客户服务质量 客户满意度 节能减排 客户信息安全 	<ul style="list-style-type: none"> 用气安全检查和宣传 客户需求调查和分析 标准化服务 创新服务渠道 客户投诉管理 	<ul style="list-style-type: none"> 燃气安全进社区、进校园活动 兑现服务承诺 投诉处结率 100% 客户满意度 89.97 分和满意率 99.51%
员工	<ul style="list-style-type: none"> 满意的薪酬激励 良好的工作环境 畅通职业发展通道 培训和技能培养 	<ul style="list-style-type: none"> 民主管理和沟通 职业健康与安全制度 员工福利项目 开展文体活动 多层次培训和多元化评价 	<ul style="list-style-type: none"> 无重大劳动争议事件 员工健康体检及健康档案覆盖率 100% 人均培训时间 38.95 小时
供应商	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购、诚信履约 战略合作、实现双赢 	<ul style="list-style-type: none"> 合同管理 供应链管理 实施交流 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商管理 供应商权益保障
社区 / 公众	<ul style="list-style-type: none"> 支持农村发展 关注社会发展 共建和谐社区 保护环境 	<ul style="list-style-type: none"> 扶贫助困 支持教育事业 参与社区建设 开展志愿服务 	<ul style="list-style-type: none"> 社会捐赠 精准扶贫民乐西村 老旧区管道燃气改造 三都支教 参与志愿者活动

议题分析

为了进一步了解利益相关方的期望和诉求，提升报告的针对性和实质性，我们遵循议题分析流程，得出 13 个涉及公司治理、燃气安全、管道建设、客户服务、员工权益等方面的关键议题，并在报告中重点披露。



议题识别
37个

根据行业趋势、企业现状、GRI 标准、可持续发展趋势收集 37 个议题



议题调研
1,604位

将议题整合分类形成问卷，在微信平台发放，1,604 位利益相关方参与调研



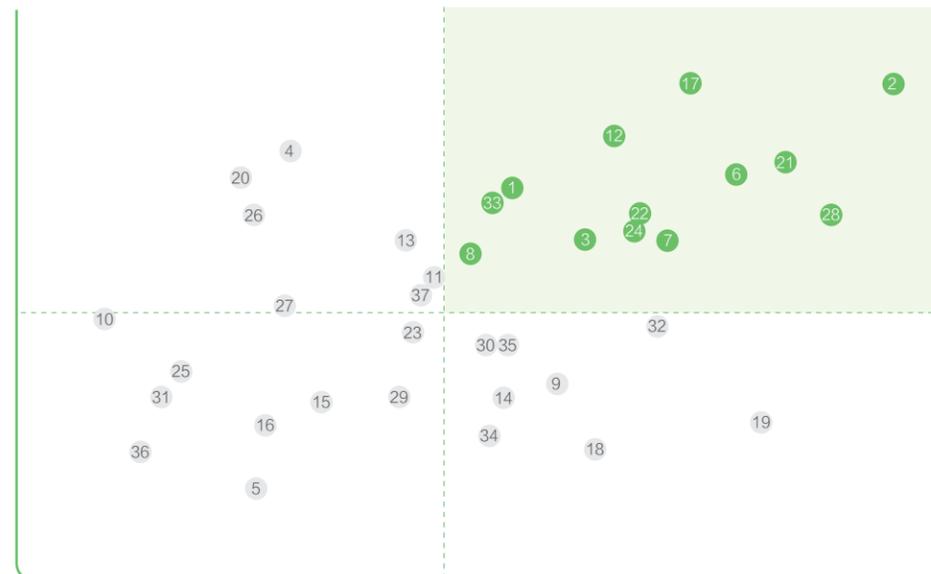
评估问卷
2个维度

公司和外部专家根据“对集团发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度评估问卷结果

关键议题
13个

报告中重点披露

对集团发展的重要性



对利益相关方的重要性

识别出的 13 个关键核心议题

- ① 完善安全管理
- ② 开展安全检查
- ③ 加强应急管理
- ④ 完善管网设施建设
- ⑤ 合理组织气源调配, 保障供气稳定
- ⑥ 创新供气解决方案
- ⑦ 提供多元化服务渠道
- ⑧ 保障员工权益
- ⑨ 帮助客户节能减排
- ⑩ 推广新能源应用
- ⑪ 绿色运营
- ⑫ 提升运营透明度
- ⑬ 推动城中村、旧城区、食街天然气改造

专题一 凝聚全员智慧 催生发展新动力

基层员工创新是企业发展的源头活水。我们积极营造创新氛围，不断完善激励机制，鼓励员工立足自身岗位开展创新，提高工作效率，在调动员工工作积极性的同时让员工在工作中获得成就感。

多措并举激发员工创新

营造创新氛围

- 全集团内征集创新课题，挖掘员工创新潜能；
- 设置员工投票，甄选“最受员工喜爱的创新成果”奖。

赋予创新成果署名权

- 赋予员工用个人名字命名、署名创新成果的权利；
- 赋予员工专利署名权。

给予丰厚的物质奖励

- 开展创新成果评比，奖励获奖员工或团队；
- 对参与创新课题申报者给予物质奖励。

全面创新创造共享价值

我们以责任为导向，全面开展技术工艺、设备工具、管理流程创新，为社会、环境、企业、员工等各利益相关方创造共享价值。



- 提供更多便捷高效服务；
- 减少对周边居民生活影响。



- 减少噪音污染；
- 提升节能减排效益。



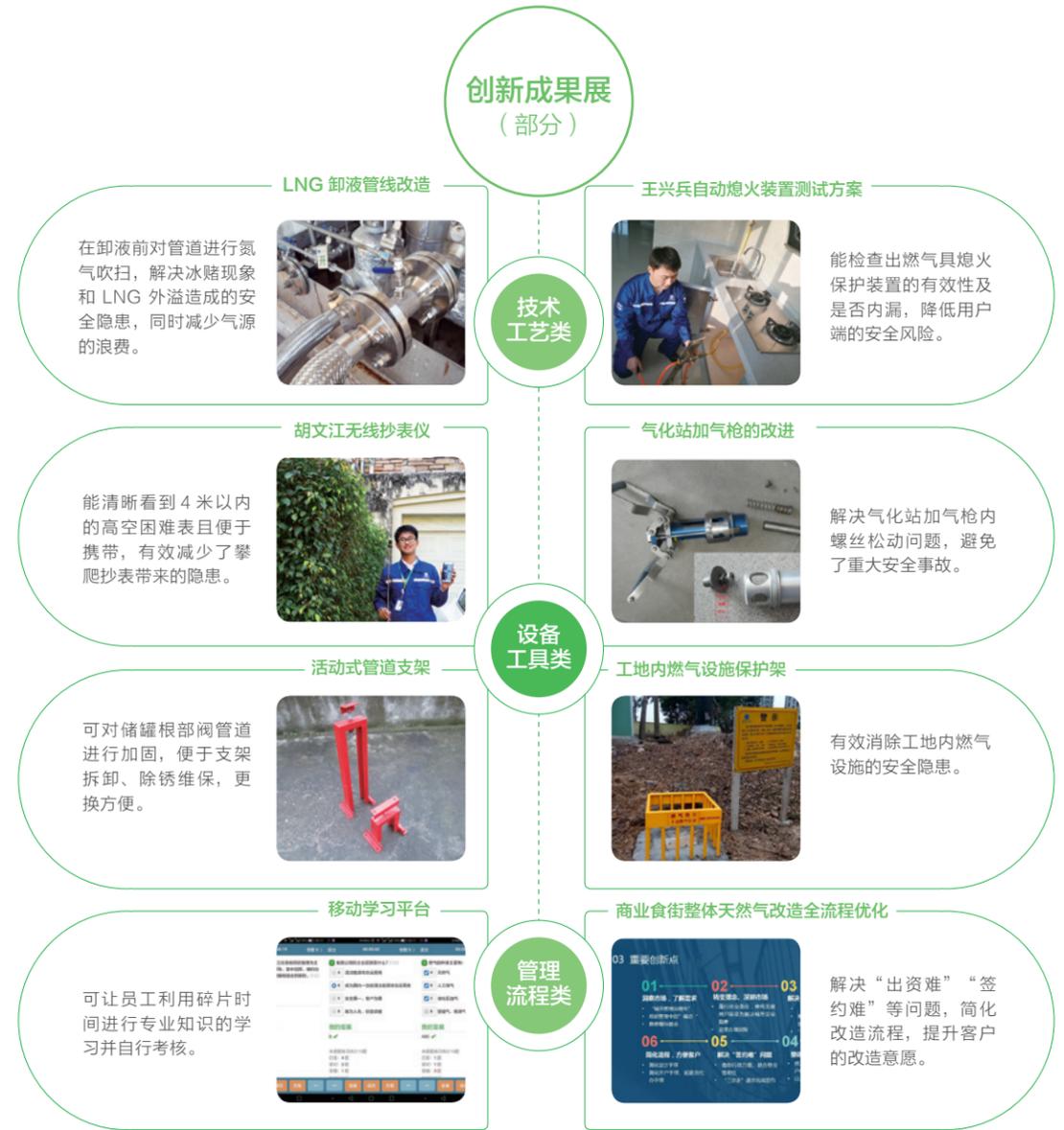
- 解决生产发展难题；
- 提升生产经营效率。



- 有发挥自身创造力的机会；
- 提升员工创新意识。

员工创新成绩突出

通过坚持不懈地努力，我们在技术工艺、设备工具、管理流程等创新方面取得了丰富的成果，有效激发了员工工作热情，提升了员工工作效率。





专题三

全面推进业务移动化 助力企业创新发展

移动互联网让移动化成为一种关键能力。利用信息技术，搭建移动化管理平台，全面推进移动化应用，打破个人与企业之间的地域、时间壁垒，使员工能够随时随地、便捷地处理企业内部日常工作，极大地提高工作效率。近年来，深圳燃气积极拥抱互联网，先后在移动办公、管网巡检、工程现场管理、客户服务作业等领域引入移动应用，为企业发展注入创新、可持续的动力。



办公移动化

逐渐升级公司OA系统，将传统OA系统移动化，实现企业移动办公，拓展了办公空间，化解了员工处理公务的时间限制和地点限制，提升公司办公效率，减少办公成本。



▲ 移动化办公界面 ▲ 移动化业务处理界面

管网巡检移动化

由公司主导开发的基于北斗卫星定位系统的手机巡检系统正式上线以来，巡检员手持巡检系统的平板电脑就能在复杂的街道上准确定位出管道疑似泄露点，分析管网的薄弱环节，从根本上优化巡检事件的上报处理流程，提升巡检的精准度和工作效率。



▲ 员工利用北斗系统进行测量 ▲ 北斗系统

服务操作移动化

2016年公司全面启用客服移动作业平台，抄表、安检、维修、抢修、点火、量改管等业务均使用智能手持终端上门作业，既减轻了作业员的工作负担，提升工作效率，也节省了企业运营成本，更彰显了低碳环保的社会责任和生态效益。



▲ 员工使用智能手持终端现场作业

相继启用支付宝缴费平台、微信公众号支付平台以及公司官网缴费平台、中国电信公司代收费平台，并大力向客户进行推介，设立移动营业厅，开展流动营业，现场为客户办理燃气开户、缴费等业务，极大方便了客户。



▲ 支付宝服务窗界面 ▲ 微信公众号界面

服务终端移动化

2016年，公司启动工程移动管理APP建设项目，为建设单位、设计单位、施工单位、监理单位搭建了一个信息共享平台，实现实时查询、监督反馈、整改上报、签证变更、拍照取证、人员定位等功能，为施工现场管理带来便捷的同时，有效强化工程项目建设的全过程管理。



▲ 监理人员根据APP显示的检查清单，逐项查看施工沟渠的施工情况

工程管理移动化

未来随着云计算、物联网技术的发展和深入应用，企业移动化发展显得愈加重要。我们将积极迎接挑战，与时俱进，继续开拓移动化的全面应用版图，横向扩展移动化的作业领域，纵向深化移动化的作业深度，助力公司在跨越式创新发展的道路上越走越远！

燃气安全

绿色品质生活的保障

我们严格遵守安全生产法律法规，坚持“安全第一、预防为主、综合治理、全员参与”的方针，践行“安全依赖科学管理、安全注重人文关怀、安全源自社会责任”的理念，构建科学先进的安全风险预控体系，追求“零事故、零伤害、零污染”的目标，持续改进 HSE 绩效，保障员工、客户、承包商和公众的安全健康。



- 多措并举广拓气源，保障市民燃气供应的安全稳定
- 全面开展安全标准化管理，提升企业安全生产管理水平
- 高度重视安全文化建设，提升全员安全意识水平

连续 **12** 年荣获全国
“安康杯”活动竞赛优胜单位

顺利通过 **全国安全
文化建设示范企业** 复审

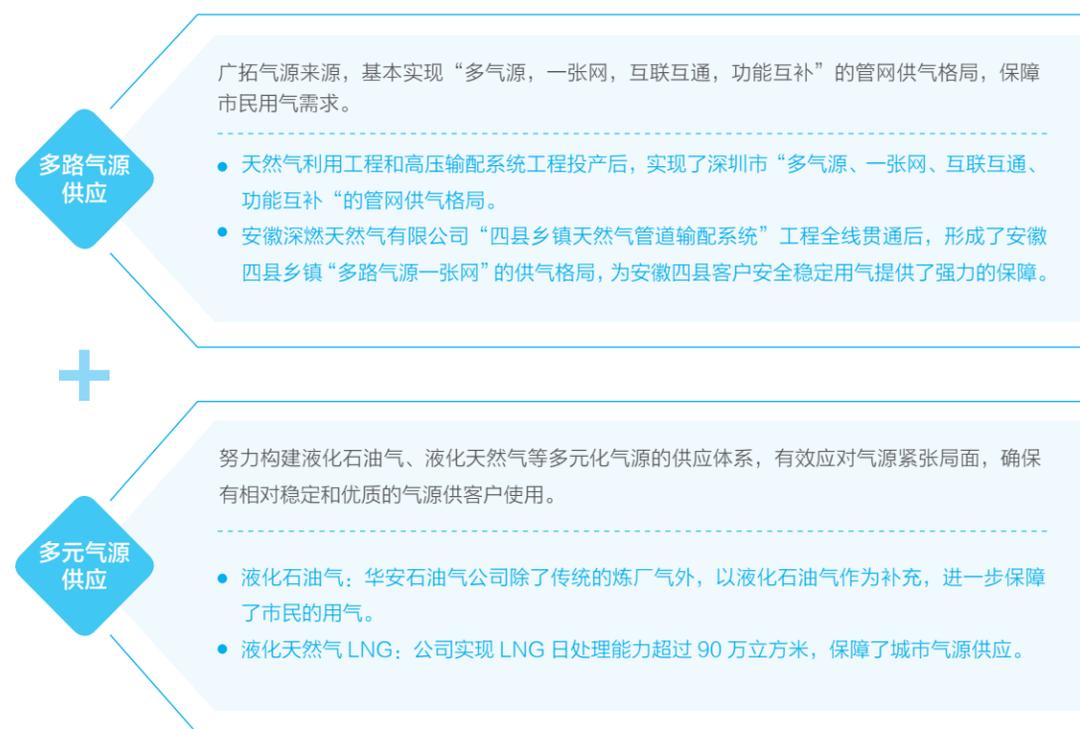
全年成功入户安全检查
1,733,460 次

安全稳定供气

作为一家肩负企业责任和社会责任的国有上市企业，保障居民安全稳定用气是深燃人的责任和义务。我们积极拓展多元气源结构，不断完善管网设施建设，确保燃气管网的安全稳定运行，为客户供应安全可靠的燃气。

多元气源结构

为保障气源充足供应，我们在全球范围内拓展多元气源，创新气源供应模式，致力为广大客户能源保障提供坚强后盾。



案例 积极应对寒流 保障市民稳定用气

2016 年 1 月，深圳罕见强寒潮天气来袭，城市用气和电厂用气都有较大幅度的增长，同时深圳燃气上游气源中国石油天然气集团公司因气源紧张进行限量供应。对此我们将工作前置，通过制定科学灵活的气源调度方案，积极与中石油、广东大鹏沟通协商，把限供、减供对气源调度的影响降至最低。同时充分利用求雨岭天然气储备库建成投产的有力条件，合理利用储备库储气量，从而有效保障了下游供气稳定，助力客户平稳度过气荒。

完善管网设施

我们不断拓展天然气管网布局，通过持续加快燃气管网设施的建设和改造工作，提升燃气管网的覆盖率，助力更多的客户过上低碳生活。2016 年，公司落实中压燃气管网建设等资金超 1 亿元。

- ✓ **高压管线建设。**天然气高压输配系统工程东段工程于 2016 年 3 月投产运行，截至年底已有约 60 公里高压管线投产，进一步保证城市燃气供应。
- ✓ **老旧管网改造。**积极承建深圳市 718 公里的老旧中压钢质燃气管道的更新改造工作，截至 2016 年底，公司累计完成管道更新改造 200.5 公里。

保障管网运行

加强燃气管网的运行管理是避免燃气事故发生的重要手段。我们通过深入推进管道完整性管理的应用、启用双数据处理中心、开展不停气检修作业，有力保障了城市燃气管网安全稳定运行。



保障安全生产

安全生产是企业永恒的主题，是一切工作的基础。我们坚持“安全第一”的经营理念，持续提升公司安全管理水平，建立完善的隐患排查治理机制和运转高效的应急管理机制，全方位保障公司安全生产。

夯实安全管理

我们从抓牢本质安全做起，持续提升安全工作水平，防范安全生产事故的发生，确保安全生产，实现安全供气。



加强隐患治理

我们非常重视燃气安全隐患排查治理工作，通过安全隐患管理平台建设和各种安全检查活动，预防重大安全隐患事故的发生。

- ✓ **开发建立安全隐患管理平台。**通过安全隐患管理平台实现对隐患的可视化、台账化、数字化、可追溯化和动态闭环管理，避免隐患重复发生，将各种隐患消灭在萌芽状态。
- ✓ **开展各种形式的安全检查。**通过开展值班领导“三个一”活动、“四不两直”检查、月度综合检查、专项检查、日常检查和夜间抽查、安全生产专项整治行动、交叉检查等查找存在的安全隐患和薄弱环节，有效防范和遏制事故的发生。



集团公司值班领导开展“四不两直”检查 75 次

共计发现安全隐患 1,211 项

严重安全隐患整改率 100 %

案例 春节坚守岗位 责任确保安全

2017 年春节期间，深圳华景花园大厦一居民家中发生燃气泄漏事故。公司白沙岭抢修队抢修员接警后迅速赶到现场，经过各种隐患排查，找到了燃气泄漏来源为一户已回家过年的客户。为了排除险情，抢修员立即采取紧急措施，征得客户同意后，在小区管理处的配合下打开燃气泄漏的客户房门，关闭燃气入户总阀，避免了一起极可能发生的重大户内燃气安全事故。

大年初一，听说到这件感人的事我非常高兴，让我们为白沙岭抢修队的抢修员徐明伟、吴永兴、卢炳福点赞，他们是可爱的有责任心的深燃人，他们是可亲可敬的深燃人，他们是春节期间坚守岗位的代表，他们是辛劳的深燃人的代表。

——深圳燃气董事长李真



提升应急能力

为应对紧急事件的发生，我们不断加强应急联动机制和应急预案体系建设，组织开展各类应急演练活动，提升员工的应急处置能力，为公司安全生产筑牢最后一道防线。截至 2016 年底，公司形成了由场站、管线、气源三大模块共计 14 个专项应急预案及应急处置方案组成的预案体系。

全年开展应急演练活动
2,351 多次



▲ 深圳市老旧中压钢质燃气管道更新改造工程突发事件联合应急演练



▲ LNG 泄漏应急演练



案例 深圳市突发燃气事故应急实战演练首次应用高科技设备

2016 年 6 月 2 日，深圳燃气在红山地铁站举办了 2016 年深圳市第三方施工损坏燃气管道的应急演练活动。演练活动首次应用了信号覆盖全市的数字对讲机、防爆单兵拍摄设备及工业级无人机等高科技设备，实现了现场画面与声音的实时回传，为应急指挥的准确性、及时性提供了强有力的保障；同时全方位检验了深燃抢险队伍的抢险接警出警、现场处置以及应急联动等环节的响应程序，提升了抢险队伍的应急处置能力和抢维修实操技能，该次演练所取得的效果也得到深圳市住建局的高度肯定。



案例 闻风而动 积极防御“妮妲”

2016 年 8 月 1 日，台风“妮妲”来袭，深圳燃气“闻风而动”，积极按照预案排查隐患，全力保障安全生产和稳定供气，努力打赢防汛防台攻坚战。“妮妲”台风防御期间，深圳燃气在岗值守人员累计 467 人，待命应急抢险队伍 41 支，共同保障了全市所有燃气场站、地下燃气管网安全运行，深圳燃气未发生重大燃气紧急事件，生产场所未发现重大安全隐患，所有燃气场站和燃气管网运行正常，公司安全形势平稳可控，全市燃气供应稳定有序。

构建安全文化

安全文化就是塑造企业安全管理理念的认同感。我们秉持“安全依赖科学管理、安全注重人文关怀、安全源自社会责任”的安全文化理念，构建科学的安全文化体系，让安全理念牢牢植根于全员心中，夯实安全生产基础。

完善安全制度

我们高度重视企业的安全工作，不断健全和完善各项安全生产管理制度，推进安全生产标准化体系建设，促进企业安全生产规范化、制度化、标准化运营，有效提高企业本质安全水平。

- ✓ **完善安全管理文件体系。**基于企业安全生产标准化基本规范要素要求，在原五维四度安全管理文件体系基础上，重新构建了集团公司安全标准化文件体系，形成了从管理手册、程序手册和操作手册三级的安全管理体系文件架构。2016 年度共计组织修订补充各类安全管理体系文件 26 个。
- ✓ **推进安全标准化体系建设。**为进一步统一和规范公司安全生产工作，公司针对具体岗位、设备配备等推出 36 个岗位作业标准化文件，将规章制度融入到每位员工的工作职责中，大大降低了员工工作压力。

培育安全意识

我们通过开展系列安全宣传教育活动，实现员工安全素养质的飞跃和公众安全用气意识的提升。

安全教育培训：针对公司各级管理人员开展不同的安全教育培训，提升管理人员的安全生产整体水平。

- 联合中国石油大学开展“天然气管道行业现代安全管理与技术培训方案”等主题专项培训，累计培训安全管理骨干 442 人；
- 组织完成集团公司 48 位主要部门负责人进行安全生产管理人员再教育工作；
- 为集团公司 122 位安委办成员和专职安全员开展“专职安全管理人员系列培训”工作。

安全宣传活动：策划并组织开展“安康杯”竞赛、“零事故”班组竞赛、“安全生产月”“安全大讲堂”“安全工作坊”“安全沙龙”等系列教育宣传活动，在潜移默化间改善员工的安全工作行为。

“零事故”先进班组 66 个

“安全大讲堂” 3 期

“安全工作坊” 5 期

安全沙龙活动 4 次

全年组织内部安全生产培训
16,117 人次

集团公司连续 12 年荣获全国“安康杯”活动竞赛优胜单位

建设分公司天然气高压输配系统建设项目管理组荣获全国“安康杯”竞赛活动年度优胜班组

全年成功入户安全检查

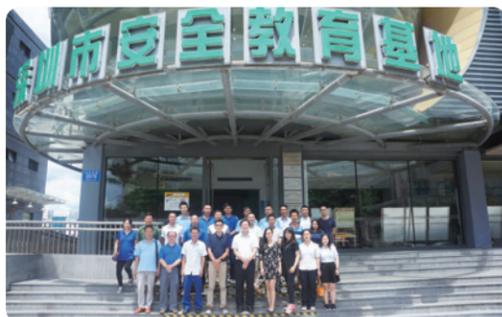
1,733,460 次

成功入户安检率达

71%

用气安全宣传：为进一步增强客户用气安全意识，排除安全隐患，组织开展形式多样的用气安全宣传活动。

- 出动 1,800 人次对 38 个社区的瓶装燃气客户进行免费的燃气安全宣传和入户安全检查；
- 为各区政府、街道办、社区工作站和物业管理处约 2,120 人开展了“燃气安全进社区”主题培训活动；
- 利用微信平台推送燃气安全小常识，全年共推送安全用气图文 17 期，阅读量达 532,505 万人次，大大提升了安全用气宣传的成效。



▲ 参观安全实景模拟教育基地



▲ “安全生产月”现场咨询宣传



案例 燃气安全科普进光明 玩趣味游戏学安全知识

为科普燃气安全用气常识，提高市民安全意识，深圳燃气于 2016 年 10 月 16 日在光明新区开展了“小手拉大手 燃气安全科普进光明”主题活动。本次活动方设置了游戏知识大转盘、燃气安全跳跳乐、洪荒之力打黑气等十大主题游戏，通过寓教于乐的方式向市民宣传燃气安全知识，吸引了近一千五百名市民参与。市民纷纷表示，相比于在学校和单位都是安全教育课，能够带着孩子在模拟场景中体验，还能够玩游戏，对于安全用气有了更直观的了解。



利益相关方声音

市燃气集团不管在专业领域还是社会责任在业内都是处于领先地位，能够和专业的人一起做专业的事，深入社区，贴近居民，对于提高区内居民的燃气安全意识有事半功倍的效果。

——光明新区城市建设局工作人员



专题：全力以赴保赣州供气

2016 年 8 月 30 日傍晚，赣州深燃天然气公司位于赣州经开区迎宾大道与飞翔路交汇处的次高压燃气管道因第三方地勘钻孔施工造成破坏，导致燃气泄漏，使得当地燃气客户供气中断。



全力援救管网

事故发生后，赣州深燃公司及时启动应急保障措施，同时积极请求深圳燃气集团公司支援，在各单位的齐心协力下，保障了赣州正常供气。

集团公司

每天调集 7 辆 20 吨的 LNG 槽车确保沙河 LNG 气化站对赣州中心城区供气及沙河汽车 CNG 加气；同时调集 1 辆车载式 LNG 移动气化增压撬及相关人员到工业一路与次-高压调压站出口中压管连接供气，确保赣州中心城区中压管网压力在正常范围运行。

输配分公司

紧急调配应急气化撬和应急人员，调派管道定位检测人员对受损管道和次高压管线进行准确检测和定位，派出专家对抢修方案进行评审和技术指导，有效缓解了赣州深燃公司供气的压力。

保驾单位（中石油华南分公司）

派出维修队伍及时协助管道修复和恢复供气，在人员、技术、设备等各方面给予赣州深燃最大的支持和帮助，使事故得到及时、有效、圆满地处置。



数说抢修“清单”

投入人力
324 人次

投入 LNG
1,680 吨

投入车载式 LNG
移动气化增压撬 1 辆

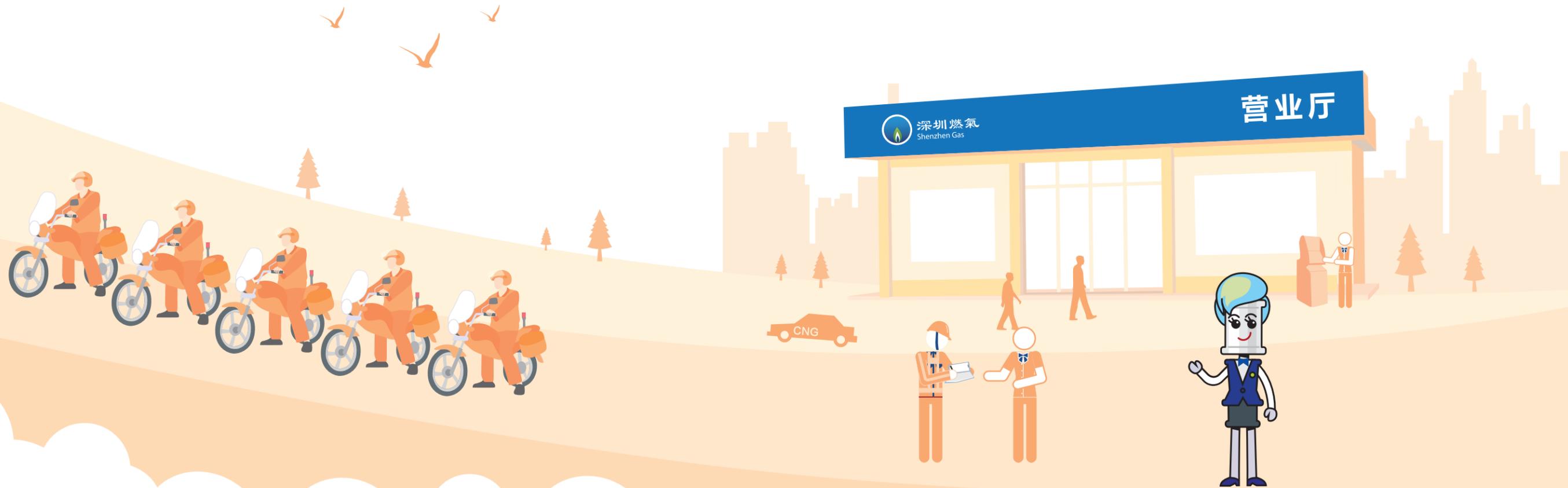
投入 LNG 气化站 2 个

通过赣州深燃公司、深燃输配分公司的全力以赴配合现场抢修管网，使得险情得到有效控制，未造成客户停气、人员伤亡和火灾爆炸事故，避免了次生灾害发生以及其他恶劣的社会影响，保障了城市供气不受影响。

优质服务

绿色品质生活的基石

我们始终秉持“尊于心 专于行 成于信 暖于情”的服务理念,以优质服务传递真情、创造价值,通过创新服务管理模式,优化客户服务体验,打造完善的客户沟通机制,让客户获得更多的舒心与安心。



- 完善服务管理流程和制度,提升服务管理水平
- 充分利用信息化工作平台,提供更加便利的服务形式
- 持续开展客户回访和客户满意度测评,赢得客户满意

客户满意率

99.51 %

网上营业厅、微信公众号及支付宝
服务窗累计受理管道气业务

1,259,625 笔

投诉处结率

100 %

提升服务管理

随着城市生活持续升级，客户对燃气服务的要求愈加精细化。我们持续完善服务制度、培育服务文化、提升服务能力，以高水平的服务质量为客户提供温暖贴心的服务。

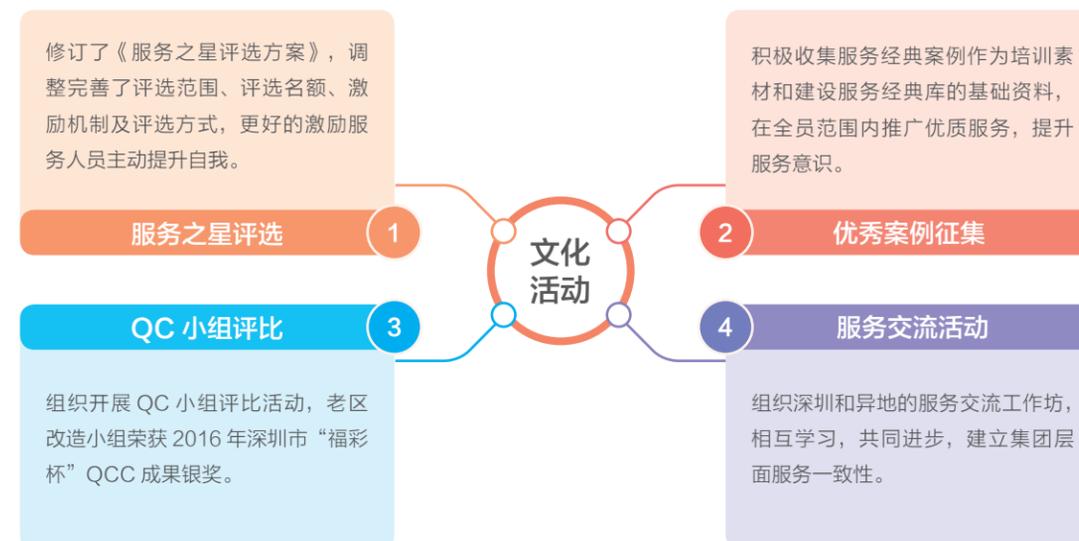
健全服务管理体系

我们持续建立健全服务管理体系，强化服务标准制定、完善服务指标和考核评价体系，推进服务管理的标准化、体系化。



塑造服务文化

我们积极开展多种文化活动，持续提升员工的主动服务意识，促进服务行为改善，为广大客户提供更优质、贴心的服务。



提升服务素质

员工是服务理念的实践者和传递者。我们持续开展服务技能培训和认证，提升服务人员能力和素质，为客户提供专业、友好的服务。



▲ CIS 实操技能竞赛

- 技能培训** 开展了为期 3 个月 23 场次 CIS 系统实操技能竞赛，覆盖所有主营业务，累计近 700 名员工参加，强化岗位技能。
- 技能认证** 2016 年，全面实现了深圳区域燃气客户服务全员持证上岗，员工服务意识和质量显著提升。

优化服务体验

我们秉承“尊于心、专于行、成于信、暖于情”的服务理念，以客户需求为导向，不断通过新技术和新流程优化服务细节，全力打造优质服务体验。

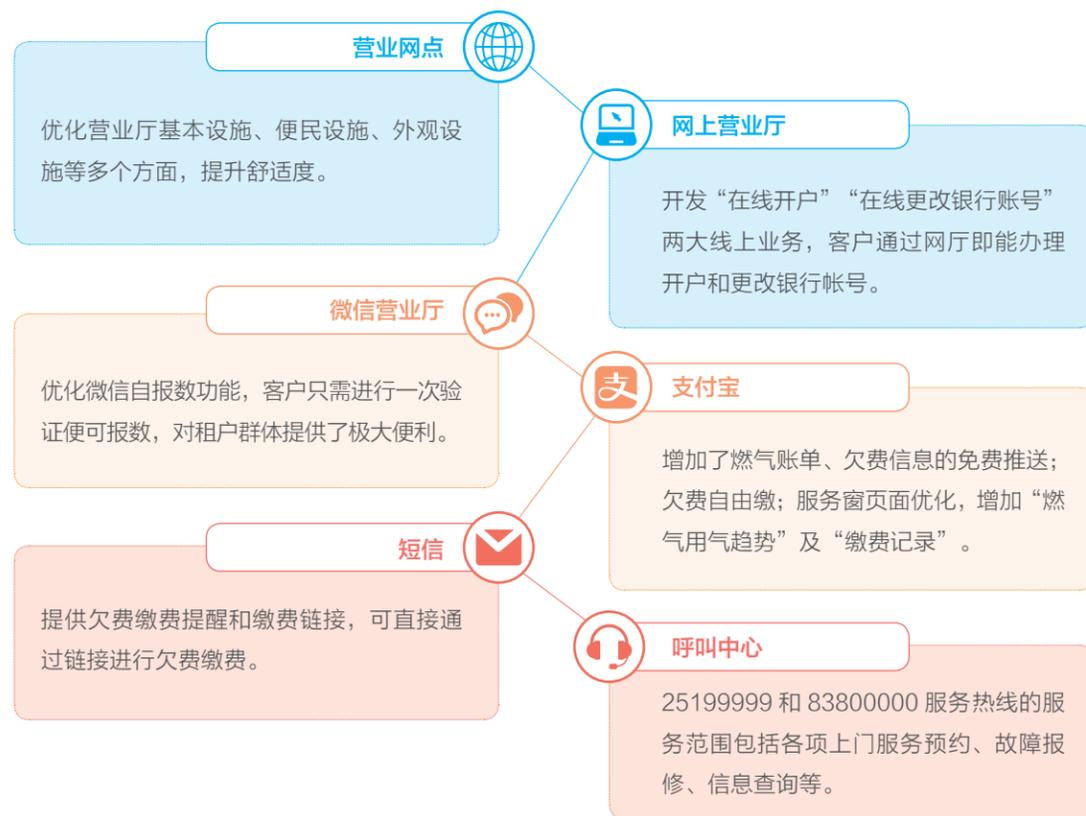
完善服务渠道

我们积极应用新技术，不断完善营业厅、网厅、微信营业厅和支付宝的相关功能，为客户提供更多便利。截至 2016 年 12 月，深圳燃气网上营业厅、微信公众号及支付宝服务窗累计受理管道气业务 1,259,625 笔，大大提升了服务效率。

利益相关方声音

我十点钟上传了资料，等待后台审核，十一点五分就收到短信和邮件提醒已开户成功，效率非常高。

——肥西泰来做城陈先生



停气及时通知

我们规范了停气信息的发布文本，全面实现了停气信息在网厅、微信等网上移动平台的同步及时发布，使客户可以更快的查询停气信息。



坚守在服务一线的深燃人

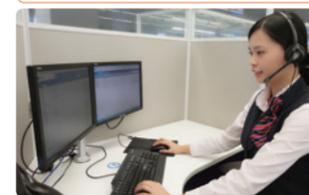
我们身边有这样一群人：一年 365 天坚守，一天 24 小时待命，他们就是服务在一线的深燃人，以积极、热忱、严谨的态度，为广大客户提供 24 小时热线、抢修服务及点火、改管、维修、安检、抄表等一站式服务，全方位提升客户的用气体验。正因为有他们的付出，才铸就了深圳燃气的优质服务品牌。

我们耐心详细地向客户提供服务。24 小时热线服务每年接听人次达 143.2 万人次，接通率保持在 95% 以上。

我们接警后迅速出动，在第一时间赶赴现场。抢修服务到达及时率达到 100%。

为了满足客户用气需要，我们风雨无阻地为客户上门开通天然气，受到客户们的一致好评。

热线接听员



抢修员



安检员



点火员



抄表员

我们认真仔细的为每家每户进行安检服务。安检服务覆盖所有用气客户，年人均安检量达到 1.5 万。

我们个个都是运动健将，每天完成抄表工作都要走上万步。



倾听客户声音

客户的投诉和建议是完善服务的重要推动力。我们不断拓宽客户沟通的途径，以开放的心态倾听客户声音，将客户的期望和诉求融入我们的生产运营中，持续提升客户满意度。

客户投诉处理

我们注重全方位收集客户投诉信息，制定精准化的客户投诉处理流程和规范，并依据客户投诉信息改善内部管理。

投诉办结率

100%

多元化投诉渠道

热线电话、电话回访、网络投诉（网站/论坛/微博/微信等）、媒体投诉（报纸/电视/电台等）、政府部门转发投诉、信函投诉。

精准化投诉处理

通过《客户投诉管理办法》及《客户投诉受理及流转工作指引》明确：

- 不同投诉受理渠道对应的受理单位、责任单位和流转路径；
- 不同客户类型及投诉内容对应的责任单位和负责人；投诉处理流程和答复规范等。

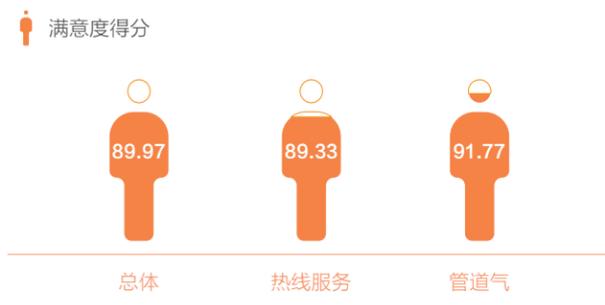
改善内部管理

- 根据需要制定投诉统计分析报告及做好相关数据统计；
- 以客户投诉内容为依据，每月分类整理投诉案例，出具投诉小结报告 11 份，借助案例发现服务工作中存在的问题，全面分析投诉热点焦点，挖掘深层次投诉原因，改善相关服务工作；
- 根据客户投诉焦点，制定、发布相关通知，对于近期客户投诉做好提醒及指导工作。

客户满意度调查

我们坚持开展客户满意度调研并持续优化相关工作，增加客户期望调查项细化满意度测量，首次覆盖主要异地公司，全面、深入监测客户对集团公司整体的满意度情况，争取赢得更高的客户满意度。2016 年，深圳燃气共收到各类客户锦旗、感谢信 37 份、各类表扬 6,568 单。

2016 年公司满意度和满意率得分情况



公司客户满意率 **99.51%**

连续十三年荣获
“全国用户满意企业”

2016 年荣获亚
太地区
“最佳公共服务奖”

专题：打造信息化服务运营平台

智能化时代人们对服务的便捷性要求逐步提升。我们注重打造以客户数据为基础，线上服务和移动作业为支撑，服务质量评价和智能分析平台为工具的一体化服务运营平台，为客户提供便捷、高效的服务。

平台内容

公司信息化服务运营平台包含了 CIS 管理平台、线上服务平台、移动作业平台、服务质量评价平台以及服务智能分析平台，旨在构建数据管理、在线服务、移动作业、质量评价和智能分析五位一体的服务运营模式，实现了客户在家办理业务、查询信息等功能。

线上服务平台

支撑集团对外客服互动体验的线上应用平台，主要包含微信公众号、支付宝服务窗、网上营业厅。

移动作业平台

支撑集团内部客服作业管理的移动应用平台，依托于互联网技术，满足集团内部对各项现场人员移动作业的支持、协调和管理。

CIS 管理平台

通过客户全视图、全过程、个性化信息管理，实现对客户全方位的信息管理和跟踪，支撑“以客户为中心”的客户服务规划和运行。

服务智能分析平台

通过对跨平台、跨终端的数据聚合，支撑集团开展服务策略制定和决策评估的智能辅助分析平台，覆盖了增值服务、营销服务、用气安全、服务品质、内部运营 5 大运营业务。

服务质量评价平台

支撑集团对各项服务进行运营监控与品质评价的综合管控平台。2016 年公司以抄表业务线为试点，开展客户服务运营评价项目工作。

平台效果

2016 年，五大平台中移动作业平台已全部覆盖深圳和异地上门服务业务，线上服务平台功能逐步个性化，服务质量评价平台以抄表业务线为试点共析出 211 个抄核收相关的指标，服务智能分析平台已实现客户发展情况等 15 个主题的数据呈现。信息化服务运营平台推动了服务管理的变革，获得了客户较高的认可。

服务更优质

在服务质量评价平台和服务智能分析平台的支撑下，及时获取客户的评价和期望，持续改进服务，服务质量不断提升。

执行更规范

作业移动化使得所有操作有记录、有痕迹，避免人工干预，作业人员必须严格按照规范进行操作，解决了服务人员监管难题，提升了服务质量管理水平。

操作更便捷

通过开发在线开户、在线更改银行账号等新的服务模式，极大的简化了客户办理业务的操作流程，使客户操作更加便捷。

生态环保

绿色品质生活的前提

以煤、油传统能源为主的能源消费结构会给环境带来巨大的负担。我们作为城市清洁能源的运营商，致力于推广清洁能源，优化能源消费结构，有效提高天然气的利用率，畅通城市“呼吸”；大力开展绿色技术应用和创新，更有底“气”地实现城市和自身的生态绿色发展。



- 开展绿色施工、推行无纸化办公，将环保理念融入日常运营
- 推动工商用户油改气，有效助力客户节能减排
- 在交通运输业积极推广清洁能源，提升清洁能源利用率

完成锅炉改造

72 台

拓展工商业用户数

1,830 户

电子账单节约纸张

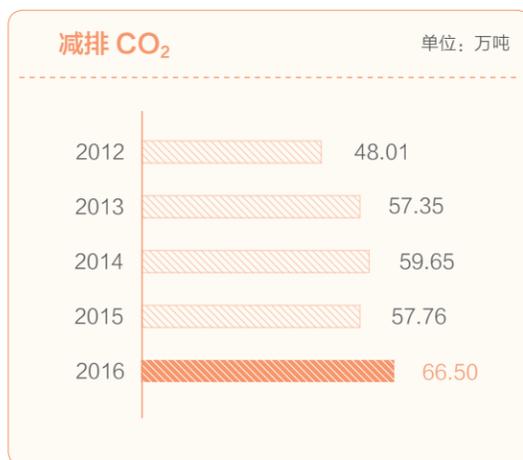
468 万张

肩负绿色使命

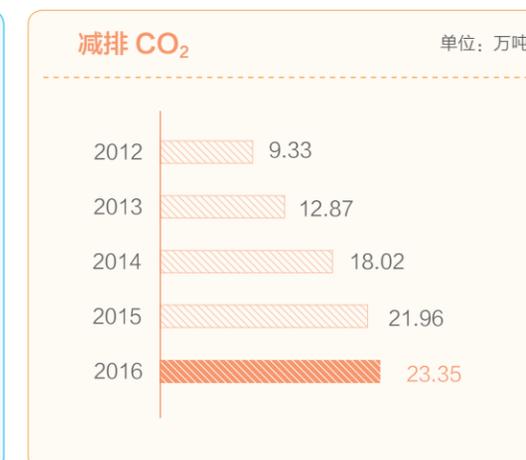
大气污染日益受到人们的重视，我们以持续提升清洁能源的使用效率为切入点，促进生态环境的改善，提高市民的生活品质。2016年，集团公司深圳地区管道天然气销售量12.59亿立方米，实现减排二氧化碳66.50万吨，二氧化硫3,198.92吨，氮氧化物1,069.74吨，烟尘114.41吨，减排PM_{2.5}363.50吨。

2016年，集团公司异地公司管道天然气销售量4.34亿立方米，实现减排二氧化碳23.35万吨，二氧化硫1,005.35吨，氮氧化物415.70吨，烟尘39.88吨，减排PM_{2.5}106.63吨。

2012-2016 深圳地区天然气替代能源减排效益



2012-2016 异地公司天然气替代能源减排效益



开展绿色运营

我们为城市提供清洁便利的能源时，审视自身行为对环境的影响，将保护环境的理念融入管道建设、日常运营、员工活动中，以高标准遏制污染与浪费，提升资源使用效率，打造绿色生态企业。

绿色施工

我们在城市管道建设和更新改造的过程中，全方位考虑施工作业对环境的影响，提前进行环保规划，采取多种措施减少污染，重视施工后的水土保持和植被恢复，实现施工的绿色和高效。

施工前

提前规划，将环保方案融入设计中

- 在气库和管道建设前，以节约用地和遏制污染为重点，开展地质勘测、环境影响评价，制定对应的设计和保护方案；
- 在工程前期报批阶段，委托第三方专业机构分析环境影响，编制《环境影响报告书》，严格将环境影响降到最低。

施工中

持续检测和监控，多种措施并举

对现场粉尘、噪声、废弃物、光照等进行检测和持续监控，并采用高性能环保设备，控制可能的声、光、水土等污染：

- 码头天然气站建设时，首创采用液压打桩机，零噪音和冒浆，降低海洋污染；
- 采用静音发电机，减少噪音；
- 建设截水墙、挡土墙，控制地下水不受污染；
- 建设工地制作可生长植物的“生物砖”，保持水土、优化环境。

施工后

植被恢复，维护生物多样性

- 管道铺设完成后，通过种植乔木和低矮灌木等十几种绿化植物，对当地进行绿化恢复，保持当地生物多样性。

案例 渣土运输全过程高效清洁化

工地渣土运输不规范引起的环境污染、资源浪费、安全隐患一直是城市管理的难题。我们针对深圳渣土运输面临的难题，联合能源公司、运输公司、建筑工地制定出解决方案，创新渣土运输模式清洁化模式。该模式有效解决渣土运输中的多种问题，保护环境的同时给企业带来新的市场机遇。



采用智能箱式渣土转运系统 <ul style="list-style-type: none"> 实现转运箱接缝无渗漏 顶部封闭无扬尘 	每台运输车辆配多个集装箱 <ul style="list-style-type: none"> 减少运输车辆 	渣土转运车船使用天然气能源 <ul style="list-style-type: none"> 降低排放污染 	车船联运 <ul style="list-style-type: none"> 降低运输费用 扩大运输范围 解决渣土无处受纳的问题
---	--	---	---

绿色办公

绿色是我们工作的主题，我们积极推行无纸化办公，从随手关灯、节约用水等细节做起，号召员工珍惜资源，保护环境。

【优化内部沟通】

开发工程移动化软件，实现了监理单位、投资公司、施工单位之间沟通全电子化，解决信息滞后问题，提高业务效率，同时节约了大量的办公纸张。

【推广电子账单】

从2016年4月1日起，我们在全深圳市范围内全面取消纸质账单的使用及派送，为客户提供更环保便捷的电子账单。通过线上微信、微博平台的有奖活动，线下营业厅的宣传广告、社区组织的“快闪”活动，向市民普及“脱单”的好处。



倡导环保活动

我们积极开展绿色环保活动，倡导绿色清洁理念，让保护环境、节能低碳逐渐成为我们每个人的一种生活方式，促进城市绿色发展。



助力客户减排

工业生产和交通运输业发展都离不开能源。为了减轻传统能源对环境造成的负面影响，我们致力于推动各地区工业用户进行燃煤、燃油锅炉改造，促进交通运输业客户进行油改气，减少污染，实现高效、节能、清洁的发展。

电厂改造

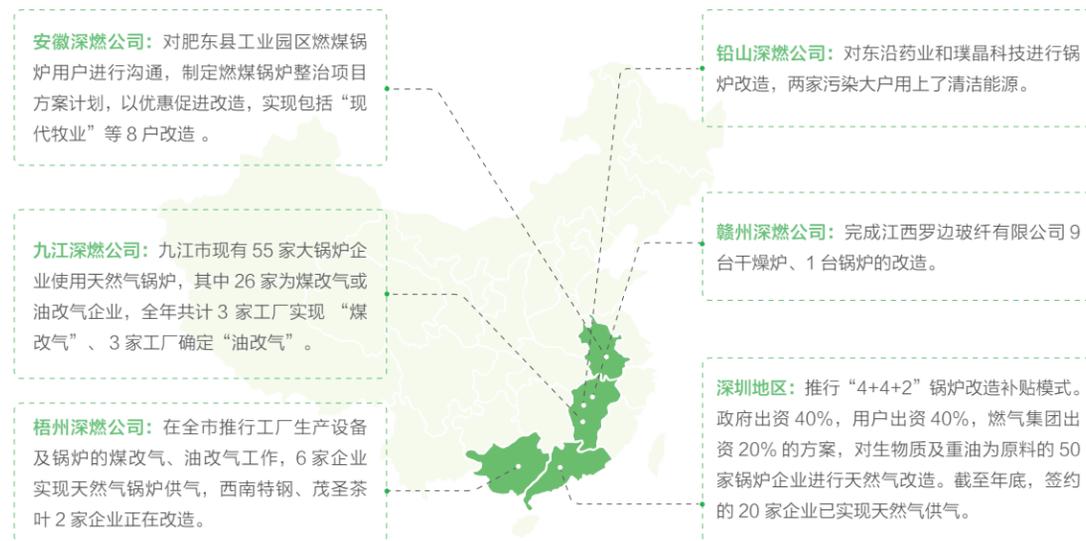
为减少燃油发电厂对环境的污染，我们积极为宝昌电厂、钰湖电厂、南天三家电厂供应天然气。2016 年共为电厂供应天然气 4.65 亿立方米，相当于替代 44.56 万吨重油，减排二氧化碳约 26.5 万吨、二氧化硫约 1,787 吨、氮氧化物约 466 吨，PM2.5 约 214 吨，相当于每年 25 万辆小轿车的污染物排放总量，有效改善了空气质量。



▲ 钰湖电厂

工商业改造

我们采取多种措施促进工商业用户煤、油、生物质锅炉改造，节约能源，降低排放。



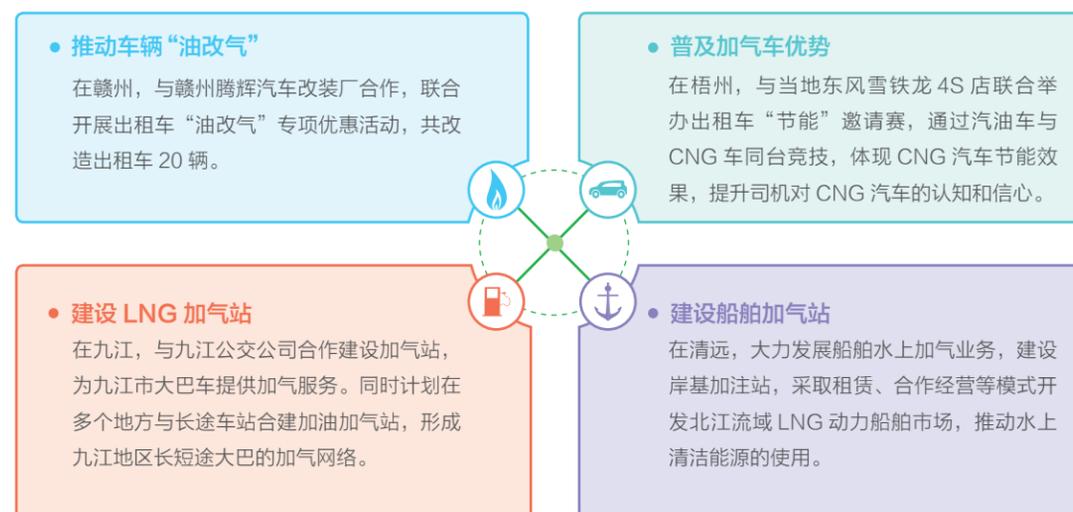
案例 铅山县天然气改造 为城市绿色发展注入力量

铅山县是江西东北部一个经济欠发达的县级城市，毗邻浙江省和福建省。闽浙二省的一些燃煤加工企业持续向铅山转移，给这座县级城市的环境带来极大的负担。我们入驻铅山之后，积极推进当地企业进行“煤改气”和当地居民小区使用天然气，截至年底成功完成两家大企业的锅炉改造工作，天然气所覆盖的小区达到 40 多个，惠及的工商业用户和公福用户近 30 家，为节能减排和铅山的可持续发展做出了贡献。2016 年铅山深燃汽车加气站正式投产，继续为铅山城市的绿色发展注入力量。



交通运输业改造

我们在交通运输业积极推广清洁能源，各地公司根据实际情况采取多种措施推动当地出租车、公交车油改气，同时积极建设 LNG 加气站等配套设施，减低环境影响。



案例 LNG 船舶加注作业 推动航运业绿色发展

2016 年 10 月 28 日我们在中山市神湾镇宏鸿船厂完成了珠三角地区首例 LNG 船舶加注作业，进一步推动航运业清洁能源的使用道路。LNG 作为船用动力燃料，不但能够满足环境保护的严格要求，又能降低船舶燃油维护成本，为航运业绿色和可持续发展做出贡献。



持续发展新能源

除向城市供应天然气之外，我们充分利用自身产业优势和专业优势，探索能源的多重使用方式，将分布式能源、压力能、冷能等能源高效利用，促进能源可持续消费，助力改善大气质量。2016年深燃大厦分布式能源项目设备合计运行551小时，发电77,212千瓦时。

• 天然气管网压力能发电上网

天然气高压管网在调压过程中释放巨大的压力能，可用于储气调峰、发电、制冷等。2011年我们开始研究天然气管网压力能高效利用技术，2015年深燃的宜春天然气压力能项目顺利实现发电上网；2016年11月，宜春天然气压力能发电上网项目实现了上网售电的零突破，成为国内天然气压力能节能减排工作的典范。



• 燃气节能技术用于绿色云计算数据中心系统

压力能发电除了上网销售外，也可以用于数据中心建设。随着数据中心机房规模不断扩容，需要消耗大量电量。我们与运营商合作，研究压力能发电和冷能回收用于云数据中心建设的项目，完成了异地调压站的调研摸底、压力能设备规模方案设计等工作，力争在深圳市留仙洞调压站实施国内第一座燃气节能绿色云数据中心建设示范项目。这将成为新能源应用上的又一成功探索，为更好的能源消费做出贡献。

• 天然气替代乙炔作为切割气研发推广

深燃研究院积极推广应用研发成果，将天然气替代乙炔作为切割气的研发成果向清洁能源公司和相关单位推荐，并在中山市某船厂得到了应用，仅一年时间就为船厂节省燃料费达40余万元。



专题：开启智慧燃气项目 共建绿色低碳城市



作为一家为社会民生服务的大型燃气企业，我们率先在国内及燃气行业内开展智慧燃气建设开发工作，2016年11月与国内大型电信运营商和芯片制造商等签订了战略合作协议，携手探索“智慧燃气”建设模式。



在“智慧燃气”项目中，我们充分依托各方在各个技术领域的雄厚实力，积极试点NB-IoT窄带物联网技术在智慧燃气领域的应用，并应用先进的NB-IoT窄带物联网技术解决无线远传表的数据传输问题。该技术能够帮助一线员工通过他们的终端设备快速将数据传输到总服务器，提升工作效率。



“智慧燃气”将员工的抄表、分析、调度等工作简化，只要通过简单的操作，即可对燃气管道的输配、检查实现最优操作，提高用气效率和员工工作的便捷性。



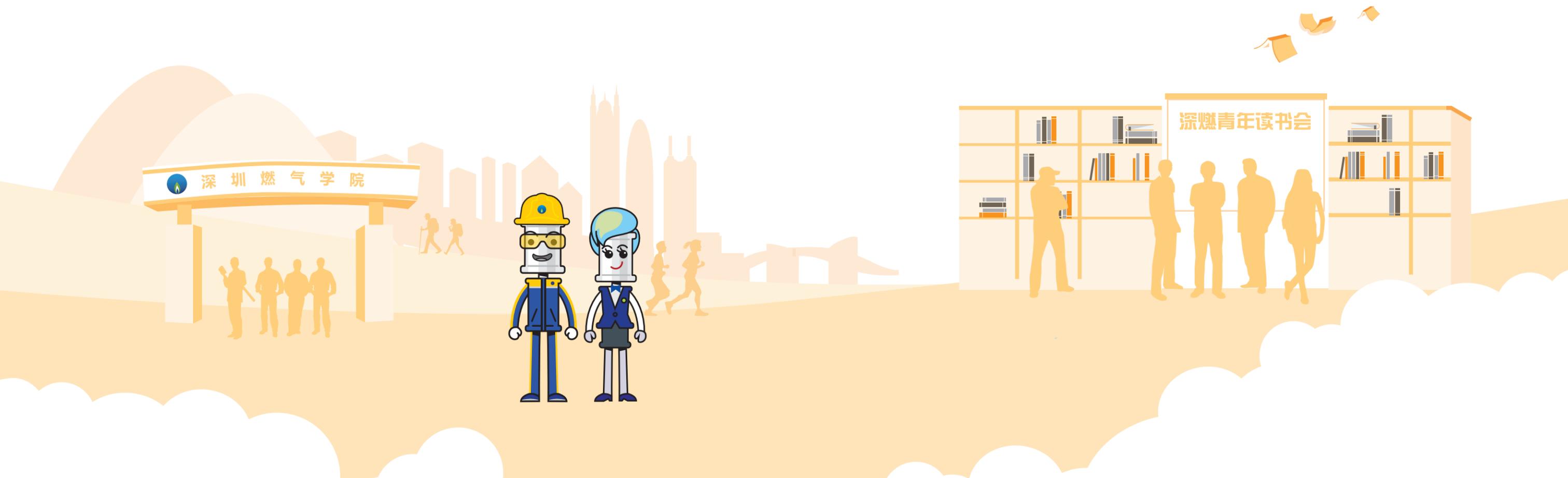
“智慧燃气”是我们实现“互联网+”战略转型的行动之一，对提升深圳市的燃气安全运营水平、促进绿色低碳城市发展具有积极意义。
 “智慧燃气”也是深圳智慧城市建设的 key 一环，我们将持续在开放合作中推进创新和变革，为市民带来更多绿色便捷的服务。



活力员工

绿色品质生活的源泉

充满活力的员工团队是我们实现可持续发展的重要保障。我们秉持“崇德尚才，能干者皆有舞台”的人才理念，珍视每位员工的付出和成长，尽力为员工创造良好的工作环境，激发每位员工的潜能，帮助其实现自我价值。



- 优化职业发展通道，为员工建立广阔发展空间
- 提供多元化、个性化培训，帮助员工增长知识和本领
- 采用移动化培训模式，为员工提供更加便捷的学习平台

公司员工总数

6,646 人

员工培训

8,420 人次

员工总培训时间达

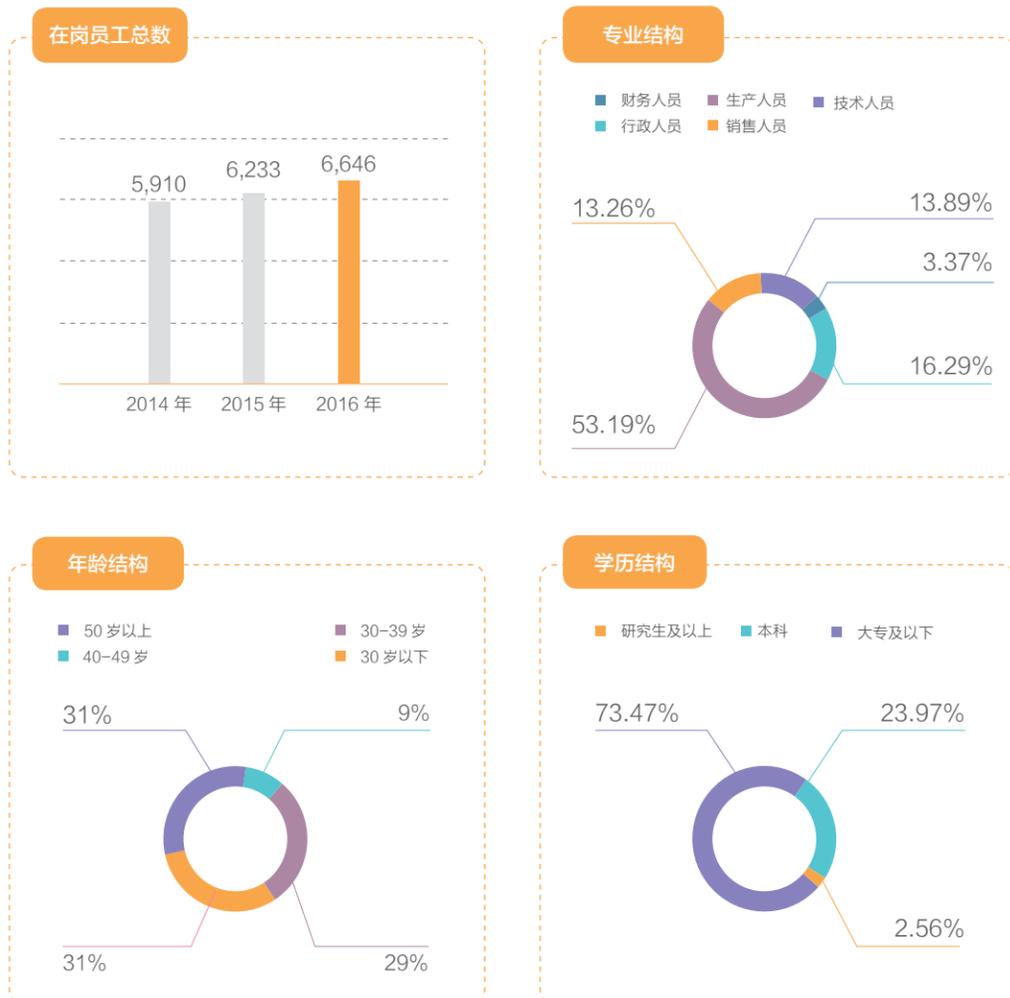
194,726 学时

维护员工权益

我们严格遵守劳动法等相关法律法规，坚持平等和多元化雇佣原则，建立完善的薪酬福利体系，切实保障员工各项基本权利。

平等雇佣和多元化

我们始终坚持公平、公开的雇佣原则，不因员工的性别、年龄、种族等不同区别对待，为每一个有梦想、有才能的人创造平等发展机会。



薪酬福利

我们真诚感谢每位员工的付出，启动基于岗位价值评估的薪酬体系，通过制度设计消除“聘用”和“劳务”两种用工性质，实现同岗同酬，同时通过制定人性化的福利体系，提升员工的生活品质。



2016年

员工人均带薪休假天数

8.69天

社会保险覆盖率

100%



对话与沟通

我们鼓励开放、透明的沟通，主动走近一线员工，了解他们的心声，通过交流拉近每一位深燃人的距离，不断提升员工的满意度。

✔ **设立工会信箱**。我们通过设立实体工会信箱和集团门户网站工会信箱，鼓励员工积极为公司的发展建设建言献策，促进企业高效运转和健康发展。

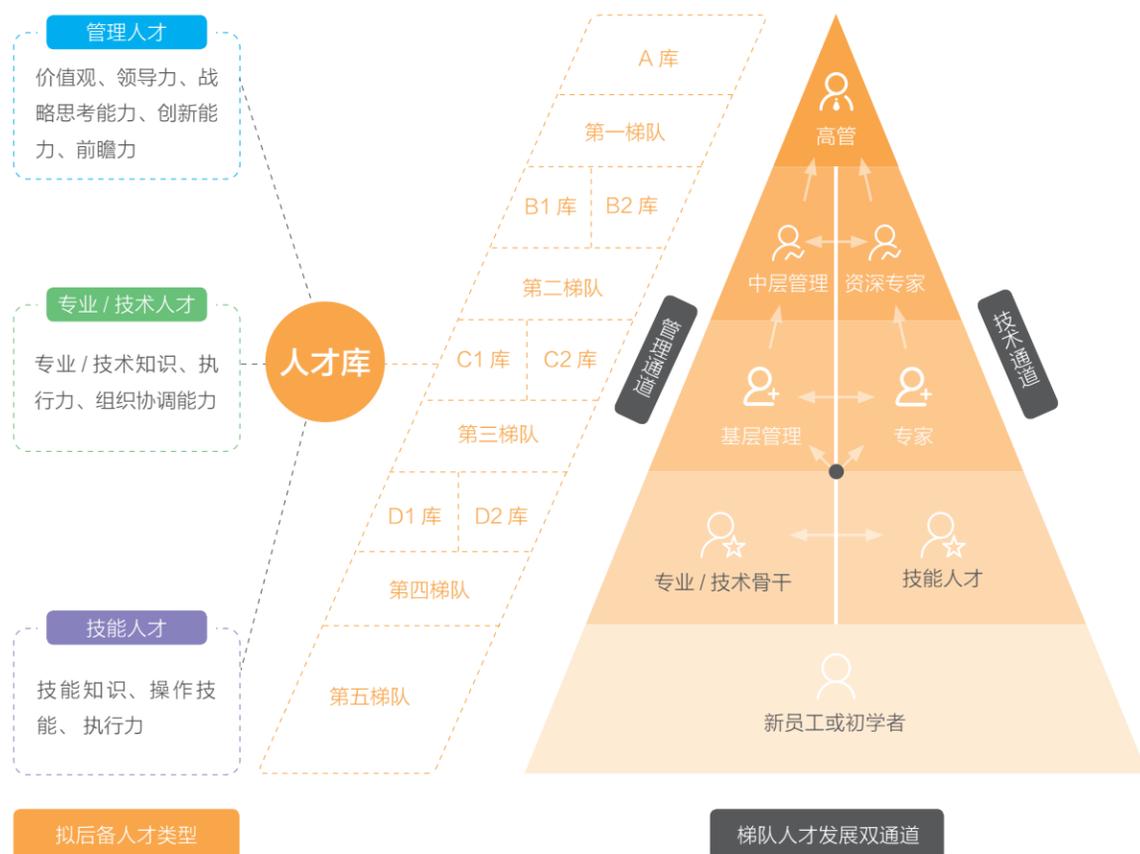
✔ **走近基层员工**。我们通过和基层员工的直接沟通与交流，听取、了解他们工作上的遇到的困难与问题、想法与意见，及时给予建议与帮助。

激励员工成长

员工的成长是我们发展的基础。我们通过开展多层次、全方位的员工培训，构建多通道的职业发展路径，帮助员工实现个人价值，真正做到人尽其才，才尽其用，用当其时。

员工发展

我们重新梳理职位体系，完善职位族群、职位序列及职位层级跃进标准的设计，同时设计多通道职业发展路径，打通管理通道和专业通道之间的壁垒。



我们每年将选拔进来的人才纳入人才库，通过指定培养和评估之后，符合相应晋升要求的人才将会进入高级别人才库内；不符合要求者，将继续留在原级别人才库中接受培养。

案例 任职资格层次化 让人才脱颖而出

我们将任职资格要素层次化，建立了涵盖否决项、基准项、加分项和核心项的任职资格要求。其中，否决项是对员工道德规范的要求，基准项是对员工工作绩效、工作经验、培训方面的要求，核心项是员工能够胜任晋升岗位的能力、素养方面的要求，加分项是员工获得的职业资格技能认证等材料。通过任职资格层次化，员工更加明确在工作中需要提升的方向，激励员工更好的提升自我，发挥所长。

员工培训

我们根据员工岗位需求和个人职业发展意愿为员工提供针对性的培训，不断创新培训形式，加强培训效果评估，为员工持续注入新能量。2016年，公司完成培训项目105项。

多层次培训

针对不同类型员工，开展了领导力素质轮训、基层员工素质轮训、专业技术人员培训、生产作业岗位技能作业人员培训、新入职员工培训等类型的培训。



领导力素质轮训
旨在通过专项能力课程、通用能力课程、实战沙龙等形式训练，培养出符合深燃战略目标的管理人才促进公司战略落地。

生产作业岗位技能作业人员培训

旨在培养兼具理论知识和实操能力的一线岗位工作人员，授课内容主要包括燃气场站工、燃气管网工、燃气客户服务员三大工种69个生产作业单元的课程。



基层员工素质轮训
涵盖了职业核心能力、职业素养、员工环境、企业运营、学习实践等五大课程类别，旨在提升员工的工作素养和通用工作技能，了解企业发展规划等。

专业技术人员培训

旨在培养燃气专业的技术专家和高技能人才，授课内容主要有安全管理、项目管理、预决算、风险控制、市场营销等课程。



2016年

完成任职资格认证

225人次

全年公司员工培训

8,420人次

总培训时间达

194,726学时

人均培训时间

38.95学时

管理人员能力素质轮训

213人次

培训总时数达

21,087学时

职业技能培训

3,104人次

案例 实战沙龙 让培训更实用

在领导力素质轮训中，我们将实战沙龙从学习沙龙转变为工作沙龙，提前发布沙龙主题，让学员对讨论内容提前做准备。培训过程中引进了微信的直播，让员工有机会学习更多经营层面的内容。培训结束后，邀请观看培训的员工进行投票提高互动率，并将培训现场录制成视频便于学员随时点开查看。通过这种基于生产实践的互动沙龙形式，最大程度的激发学员思维，将学习成果转化为工作成果，切实提升管理效果。

多元化培训

不断进行自我探索的同时向先进企业学习，丰富公司的培训形式，提升培训效果，让员工能够真正将学到的知识转变为自身的技能。



- ✓ **打造互联网+培训教育系统。**通过学习任务、积分体系、移动学习等多种功能模块的协同互动，形成以学习路径图为中心，认证考核为抓手，绩效管理为推动，混合式培养为导向的员工自主学习平台。
- ✓ **建立异地培训基地。**通过建立安徽培训基地、宣城培训基地、赣州培训基地等三家异地培训基地，规范异地公司培训工作，切实帮助异地员工提升管理水平和技能素养。



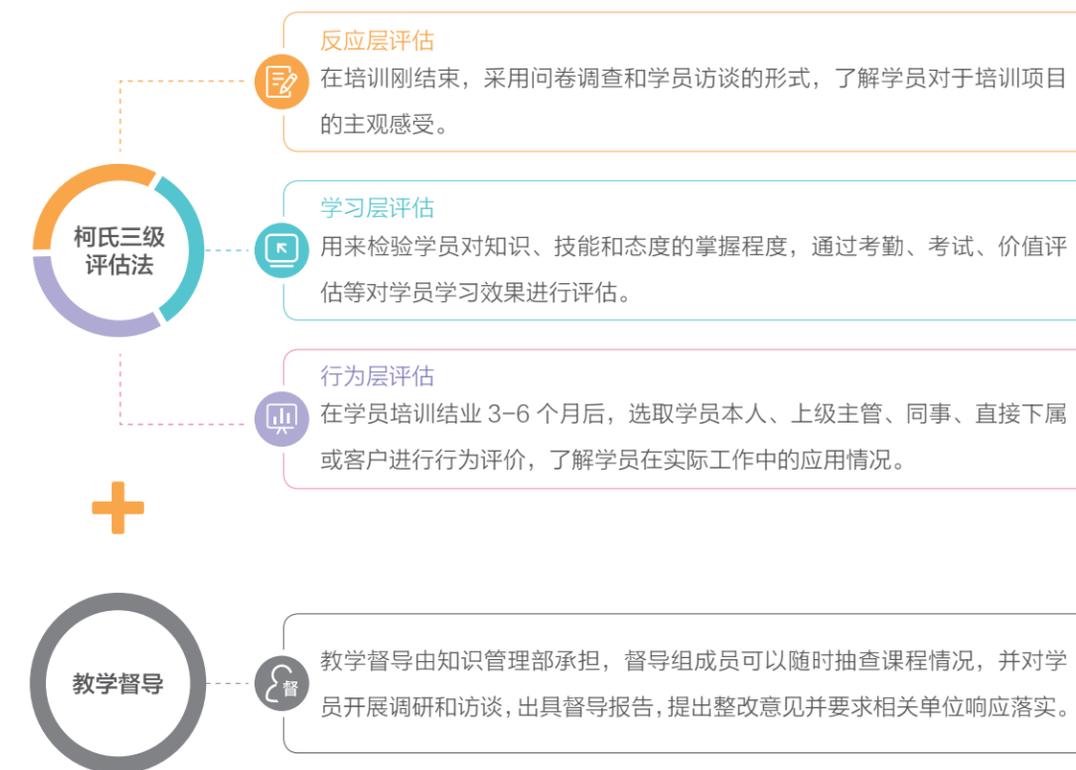
案例 “以赛带训，赛训结合” 量身打造优质内训师队伍

2016年，我们开展了内训师综合能力提升项目，推行“以赛带训，赛训结合”的培养模式。项目历时9个月，涵盖全国“我是好讲师”“深圳好讲师”“深燃好讲师”竞赛，竞赛期间重点对选手进行课程开发、现场呈现、课件制作等专项培训，并对内部导师团队进行辅导和反馈，显著提高了内训师队伍的能力和素质。本次项目共选拔聘任内训师173名，开发精品课程近百门。集团公司因此被授予“最重视人才发展优秀企业”。



强化培训评估

采用柯氏三级评估法，即反应层评估、学习层评估、行为层评估，对员工培训效果及时评估，同时创新引入教学督导的角色，进一步提升教学质量。



劳动竞赛

为贯彻落实集团公司“十三五”时期职工发展规划，大力推进高层次、高技能人才队伍建设，成功举办“2016年深圳燃气职工技能竞赛”，使得一批技能型人才脱颖而出，为集团公司实施师傅带徒弟打下坚实的基础。

竞赛共吸引

462名
一线职工参与

竞赛内容涵盖四
大工种，涉及

6个竞赛项目

技能竞赛长效机制 实现两个对接

与职工职业生涯发展对接

通过四大举措拓宽一线职工职业生涯发展的通道

- 一是采用以战代训方式，提高职工技能水平；
- 二是扩充内训师队伍，选拔技能人才，直接做导师，带徒传艺；
- 三是获取职业资格证书，赛后对成绩优异的选手直接申报“高级工”证书；
- 四是储备选手，为集团参加省市、国家级行业技能大赛预选人才。

与“十三五”发展战略对接

集团公司“十三五”发展战略的实现离不开高技能人才的支撑。该技能竞赛六个项目涵盖天然气输配、供气系统的主要工种，以及液化石油气的业务项目，通过竞赛提高员工技能，选拔高技能人才，促进企业生产。



打造职场关怀

为了给员工提供更贴心的关怀，我们积极实施职工福利“大盆菜”项目长效机制，给每一位有需要的员工以关心、关爱，让员工感受家一般的温暖。

用心关怀员工

- ✓ **关爱特殊员工。**关心生育女员工、生病员工、困难员工，如在“大盆菜”项目中，根据实际情况为困难职工统筹购买“意外伤害”等险种，对部分患病员工给予慰问品或慰问金等；关心退休员工，组织138名退休员工参加体检。
- ✓ **关爱女性员工。**从维护女工权益，保障员工身心健康角度出发，开展了瑜伽课堂；三八节期间，组织女职工摄影评展活动，购买电影票组织员工观看电影等。
- ✓ **关爱一线员工。**领导亲自到一线，对高温一线生产作业的员工进行慰问，发放清凉饮品、毛巾、药箱等防暑慰问品。
- ✓ **关爱员工身心健康。**关心生产一线职工的身体状况，在“大盆菜”项目中，为每个班组配备常用应急药箱；关心员工饮食安全，公司对食材严格把关，从源头上控制食品安全，全年共计开展蔬菜、肉类等各类食材检验13,209次。
- ✓ **关爱员工工作环境。**对公司办公场所、仓库、员工宿舍及相关硬件进行升级改造，为员工办公提供了适宜的工作条件。

▼ 慰问一线员工



▼ 为员工提供值班餐



▲ 对员工开展粮油科普公益宣传



▲ 慰问春节值班员工

平衡工作与生活

全年开展羽毛球活动

36 场次

篮球活动

55 场次

摄影活动

13 次

共有

2,230

多人参与

我们注重平衡员工工作与生活，通过广泛开展羽毛球活动、篮球活动、摄影活动等各类文体活动，举办职工生日会，组织青年职工参加“与青春相约”单身青年联谊等活动，为员工营造乐观、积极的工作氛围，让员工享受工作，快乐生活。



▲ 篮球友谊赛



▲ 户外踏青



▲ 员工生日会

深燃青年读书会

深燃青年读书会自成立以来，便以引领青年创新、助力集团发展为目标，通过读书分享、观影有感、主题辩论、名家讲坛、志愿服务等种各形式的文化活动，营造“好读书、读好书、勤交流、汇思想、传文化”的良好环境氛围，成功成为集团公司与青年员工之间相互沟通的纽带和具有深燃特色的学习型组织和青年文化阵地，在集团公司领导和青年员工中树立了良好的口碑。

为鼓励青年员工积极参与到公司的经营管理工作中，为公司的经营发展献计献策。读书会除了各种文化活动外，围绕生产经营开展了各种实践创新。2016年，读书会围绕“深化创新发展年”主题，开展了“创新、创造，看我72变”的主题分享活动，通过集团公司领导和青年员工的互动，激发了青年员工营造创新氛围的热情，也为公司发展注入强劲动力。

读书会已募集会员

163 人

已成功举办活动

17 期

活动参与人数超过 430 人次



专题：新员工成长计划

为了帮助新员工打好基础，快速融入岗位，我们针对新入职员工开展“燃气菁英计划”，同时针对一线生产作业新员工开展“8+8+8”岗前培训项目，努力打造新员工的成长殿堂。

燃气菁英计划

燃气菁英计划项目共包含入职培训、扶贫支教、一线岗位见习、见习总结四个阶段，前后历时一年。让新员工系统学到了多方面的行业和岗位知识，得到了新员工的一致好评。



生产经营学习调研

为了更好的激发大学生的热情和创造力，在“燃气菁英计划”项目培训期间将新员工分组，针对生产经营的重点、难点工作开展一线调研、贴岗跟班、数据采集、问题分析、项目汇报和论文提交等工作，将理论知识和生产实际相结合，课堂与一线相结合，培养学员“发现问题 - 分析问题 - 解决问题”的思维和方法。

利益相关方声音

这种探索式的学习方式，更能激发我们的思考，学到的知识也更容易应用到实际工作中，同时，能让我们摸索出一套解决问题的思路和方法，大大的激发了我们的创新思维和学习热情。

——深燃 2016 届新员工

“8+8+8”岗前培训项目

“8+8+8”岗前培训项目分为 8 天的企业文化和一级安全生产教育培训，8 周的学员实操技能培训以及 8 个月的在岗实习。培训结束经认证考核合格后，新员工才能正式上岗从事一线生产工作，创造性的解决了新员工到岗之后“动手难”的问题。



▲“8+8+8”新员工培训流程



如何对新员工进行考核认证?

A “8+8+8”岗前培训项目建立含有 67 个作业单元的一整套的标准体系，每个作业单元均制定相应的操作规范。新员工通过 8 个月的在岗实习，学会各项操作规范，通过参加培训完成全部操作技能的学习，然后参加考核认证。未通过考核者，需返岗进行学习后，再次参加考核直到通过，显著提升了新员工的上岗能力，提升企业用人效率。



利益相关方声音

在“8+8+8”模式实施之前，我们对一线员工开展为期 1 周的培训，主要是对企业文化、员工守则、薪酬福利、一级安全教育等知识进行宣贯。而新员工到岗后，尤其是一线作业人员并不能胜任岗位工作，仍需要业务单位进行岗位培训。“8+8+8”模式的实施，就是希望在深燃学院就能把一线作业人员培训到具备基本岗位胜任能力的程度，员工分配到业务单位能够立即上岗的比例有所提高，员工自身也更加有成就感。

——深燃学院相关负责人

温情社会

绿色品质生活的愿望

在三十多年的经营探索中，我们一直秉承与社会相互支撑、互助合作的发展理念，肩负国企责任，发挥专业优势，解决社会问题，充分运用自身的资源和能力，改善城市燃气基础设施，推动行业进步，以一片冰心回馈需要帮助的群体，让真情与善意在城市中得以延续。



- 推进民生工程建设，让市民用上气、用好气
- 携手供应链企业提升履责能力，促进行业共同进步
- 实施精准扶贫，改善贫困地区居民生活

2016 年
改造老旧中压管道
200.5公里

完成老旧城区改造约 **7** 万户
食街改造 **21** 条

精准扶贫投入总额
292 万元

推进民生工程

每位市民都有平等地使用安全、洁净能源的权利，为此我们凝心聚力推进民生工程建设，开展燃气管道更新和城中村、食街天然气安装改造项目，让各地区市民能够尽快用上气、用好气。

老旧中压管道改造

我们承接了深圳市老旧中压管道的代建工作，计划在3年内逐步完成全市718公里地下管道的改造任务，保障燃气供应安全。

为什么要进行老旧中压管道改造？

深圳运行的5,000多公里燃气管网，有718公里地下老旧中压钢质燃气管道，运行年久，受腐蚀穿孔的现象日益严重。2013-2015年，全市老旧中压钢质燃气管道共检出泄漏点927处，已成为油气输送管道的突出隐患之一，急需全面整改。



如何对老旧中压管道进行改造？

我们负责对全市范围内的老旧中压钢质燃气管道实施改造，按照“重点先行、分步实施”的原则，合理配置资源，从庭院管道到市政管道，使用耐腐蚀性好、柔韧性好、抗震能力强的PE管替换老旧钢制燃气管道，保障改造品质同时兼顾对环境和社区的影响。



如何克服改造过程中出现的难题？

改造前期，我们花费大量精力做进场沟通工作，针对居民担心施工噪音、设备进入不便问题进行解释说明，同时公司领导作客《民心桥》访谈节目，专门回应市民对管道改造的疑问。



取得了什么成效？

自4月28日开工以来

进场
372 个小区

完工
276 个

完成老旧管网更新改造
200.5 公里

管网更新中旧管道是否挖出来？埋在地下会有安全风险吗？

不会挖出来。钢管废弃过程，我们采取了吹扫、封堵等举措，确保旧钢管在地下无任何影响；而且旧管道可作为通讯管线的套管，废物利用，后面的管线单位就不用重复开挖了，有利于绿化和通行。



老旧住宅区、食街改造

2016年我们继续联合多方力量，推进深圳市老旧住宅区和城中村管道天然气改造、香蜜湖度假村食街和南山区餐厅酒店管道天然气改造等民生项目，提升用气安全度，改善居民生活质量。

为什么要对这些地区进行改造？

目前深圳仍有超过300万户老旧住宅区和城中村居民未用上管道天然气，大量老旧住宅区、城中村、食街使用瓶装液化石油气，而市场上瓶装气供气企业多而杂，管理水平参差不齐，还存在“黑气”屡禁不止的问题，给社会公共安全造成了不小的压力。

深燃承担了什么角色？

我们从2009和2011年开始，主动开展老旧住宅区、城中村和食街的管道天然气改造工作，“十二五”期间，共完成老区改造16万户。2016年开始响应社会上加快推进改造的呼声，提前规划，克服困难，2016年完成老区改造约7万户，比去年增长56%。

取得了什么成效？

新区 • 完成 **21** 个老旧住宅区（城中村）、约 **7,000** 户的安装改造工作

宝安区 • 确定 **6** 个街道共 **13** 个小区，总计 **15,194** 户的改造试点工作

福田区 • 完成 **44** 个老旧住宅区和水围社区城中村的试点改造工作，惠及居民超过 **1.5** 万户

未来目标是什么？

未来，我们将继续提高居民用户的管道天然气普及率，最大限度地改善市民的生活质量，真正提高居民生活幸福感，提升城市现代化程度。

案例 香蜜湖食街迈入管道天然气时代

在改造前，香蜜湖度假村食街内大多数用户均使用由瓶组站供应的液化石油气。为了推进商户进行天然气改造，我们配合深圳市住房和建设局于2016年1月正式启动食街的整体改造项目。2016年8月22日，度假村内具备条件的65个商业用户全部点火供气，原液化石油气瓶组站正式关停，标志着香蜜湖度假村食街全面迈入天然气时代。



利益相关方声音

管道天然气不仅同比原先的液化石油气在价格上节省约20%，而且安全、环保。

——香蜜湖度假村食街商户王先生

共促行业进步

我们能持续为千家万户供应安全稳定、优质环保的天然气，离不开供应链企业的支持与合作。我们秉承和谐共赢的理念，关注行业发展和交流，与供应商共同成长进步。

打造责任供应链

我们珍惜同供应商合作发展的机会，并采取多种措施打造责任供应链，提升供应商的责任竞争力。



▲ 对承包商进行培训



▲ 对供应商开展飞行检查

搭建“两商”管理平台

- 通过“工程管理移动端”“监理工程质量管理移动端”，实现供应商、承包商的全寿命闭环管理；
- 在平台上进行核心绩效管理、不良记录跟踪、数据分析共享，逐步构建工程管理业务的互联网+生态圈，并反馈到招投标工作中。

健全组织

在集团层面设立“燃气工程设备材料选型委员会”和“供应商考评委员会”，负责全集团的供应链相关业务的制定和决策。

完善制度

建立了设备材料选型、试用、标准制定、招标采购、仓储、销售、配送、飞行检查、质量抽查、供应商考评等一系列管理制度。

开展考核评价

- 评分考核。**通过供应商考评系统组织开展供应商季度考核在线评分并公开考核报告；
- 飞行检查。**组织安技部、供应链中心及建设、输配、客服等二级单位骨干业务人员开展供应商飞行检查28家次；
- 内部抽检。**制定材料设备内部抽检计划，抽检发现不合格产品对供应商进行处罚；
- 进行约谈。**落实供应商分级管控措施，对存在违约行为、不良记录和质量问题的供应商进行约谈，共计22家次；
- 开展培训。**结合工程项目中出现的典型案例开展培训活动，重点介绍承包商考核管理体系、履约能力评价和绩效考核等。

参与行业标准编制

我们重视行业的发展与进步，积极参与国家、省市以及行业标准的参编工作，推动燃气行业的标准化建设和创新发展。

- 牵头成立集团公司“地下综合管廊建设安全技术研究推进小组”，参与《深圳市地下综合管廊工程建设技术规程》以及国家《城镇燃气输配工程设计规范》等管廊内容的参编工作。



- 参与完成《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》（即CJJ 51-2016标准）、《城镇燃气用户工程设计规范》（GB50028）、《城镇燃气技术规范》（GB50494）、《聚乙烯燃气管道工程技术规程》（CJJ63）等规程内容的修编工作，推动行业安全规范和标准化建设。



- 配合住建局启动《深圳市中低压燃气管道工程建设技术规程》修编工作。



参与编制的国家、省市以及行业标准共计

20个

倾情回馈社会

作为负责任的企业，我们希望在自身能力范围内为实现和谐社会作出贡献。我们长期关注贫困地区青少年教育和社区发展，搭建平台组织员工参与公益志愿服务，以自己的行动向社会传递温馨真情。

爱心助学

我们重视贫困地区儿童教育问题，连续十四年对贵州三都水族自治县进行支教帮扶，并号召各地公司加大对当地贫困学子的关注，圆孩子上学梦。



十四年三都情



自2003年至今，我们已先后委派了339名员工赴三都参加帮扶支教活动。在当地进行了一系列支教计划，如援建小学，添置教学设备，参与办公室管理，走访学生家庭，举办夏令营等，用实际行动传递了深燃人浓浓的关爱。

支教队员36人，对7所学校进行支教帮扶工作

捐赠图书1,702册

捐赠学习用品及体育器材5,510.6元

捐赠课桌椅800套

捐赠2,500元购买饮水机、饮水杯

对留守儿童、单亲和孤儿等进行家访，共计144人次



十四年间，我们与云贵高原上的水族村寨缔结了无法割断的情谊，孩子的笑脸是我们最有价值的收获。我们将持续进行公益探索，思考如何为孩子们持续创造更好的学习、生活条件。



江苏深燃开展“村企共建·爱心帮困助学行”计划，资助困难学生从四年级到高中毕业的部分学费，2016年捐助5,000元



九江深燃开展“金秋助学”活动，为贫困学子捐款5,000元

志愿服务

我们注重与当地社区的和谐发展，根据当地情况，开展了各种特色志愿活动，献出深燃人的一份爱心。



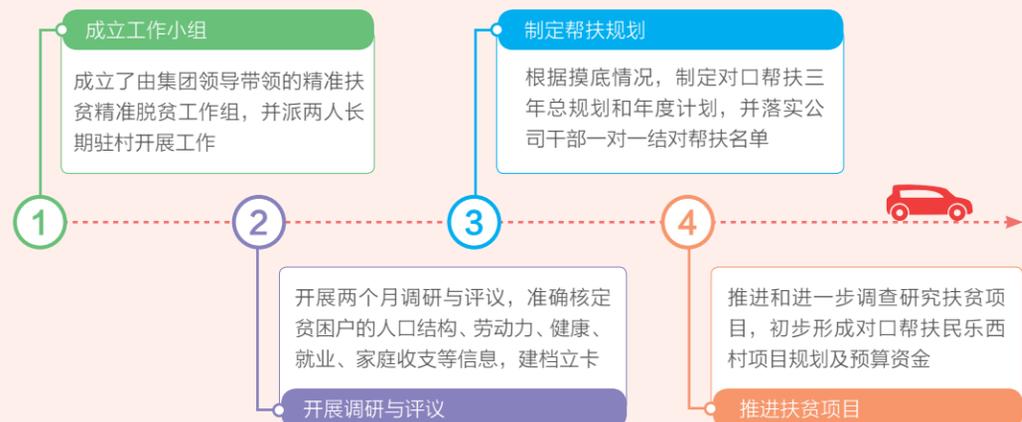
案例 手语歌公益音乐会

2016年深燃客服分公司第二次参与了深圳“手语歌音乐会”，共同牵手听障朋友，走进无言世界，传播深燃人关爱和祝福。手语歌公益音乐会举办的初衷是希望让社会大众了解聋哑人士寂静无声世界里也有的丰富多彩，理解他们对社会的渴望与热爱。



专题：精准扶贫民乐西村

深圳燃气一直是国家“精准扶贫”战略的积极响应者。2013-2015年我们圆满完成了对陆丰市梅田村三年扶贫任务，使得梅田村贫困户人均年收入由帮扶前的4,100多元，增至8,400多元。2016年我们继续延伸精准扶贫的行动，制定一系列计划，开启了对龙川县紫市镇民乐西村的对口帮扶。



2016年度，我们累计对民乐西村投入资金292万元，共实施精准扶贫项目8项，涵盖改善人居环境、提升公共服务、增加村集体经济收入和贫困户脱贫项目，同时开展对村贫困户、低保户、五保户、残疾户等的慰问活动，获得了村民的好评。

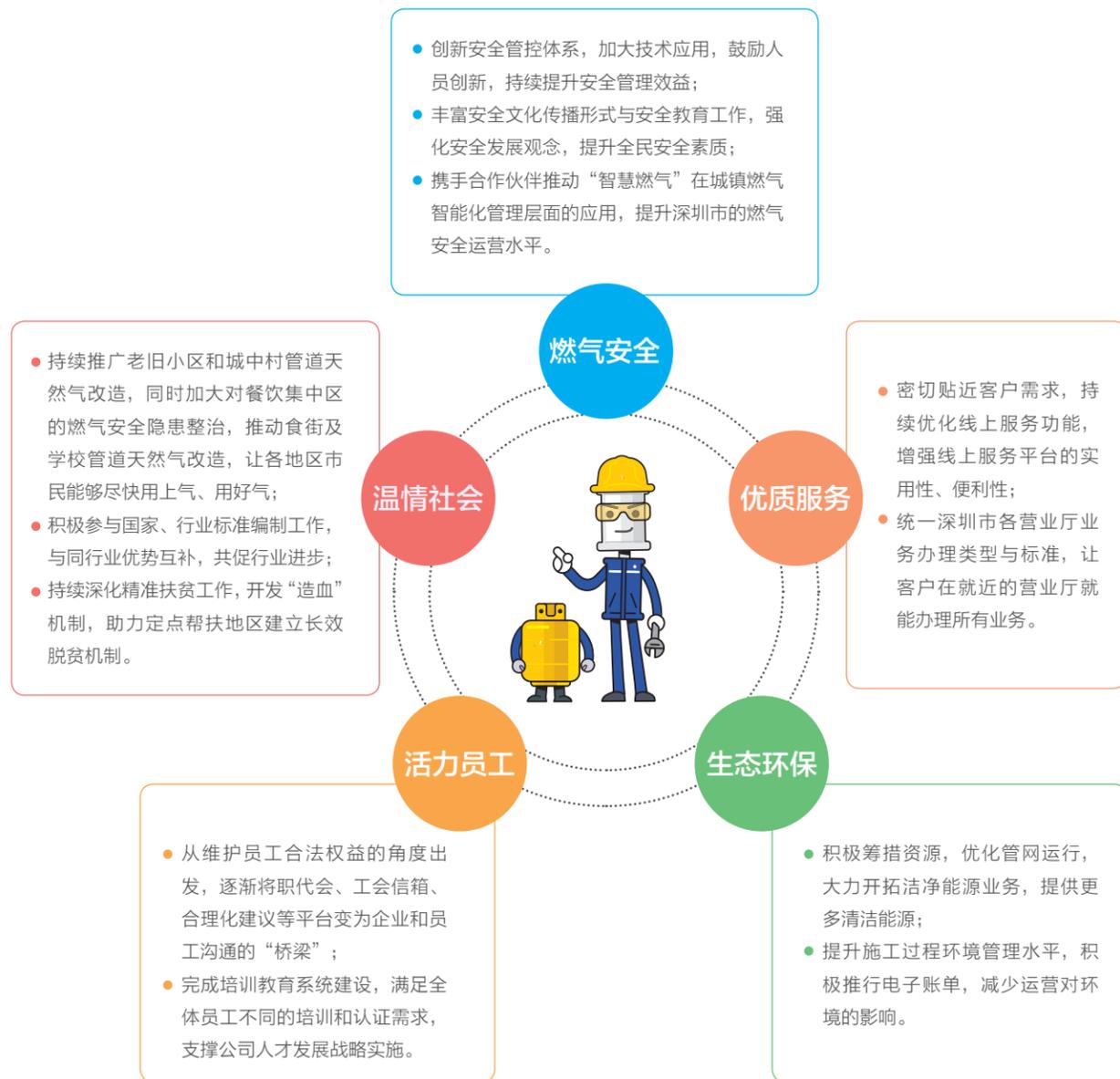


2017年，我们将继续按照新时期精准扶贫精准脱贫工作要求，深入推进民乐西村的精准扶贫工作，助力民乐西村村民早日脱贫，走向富裕。



展望

2017 年是供给侧结构性改革的深化之年，也是深圳市“城市质量提升年”，对我们而言，这既是机遇，亦是挑战。我们将继续以保安全、惠民生为己任，精心做好“城市质量提升年”各项工作，持续提升燃气生产和稳定供应能力，向管理要效益，向创新要发展，向改革要红利，为实现“十三五”规划目标，助力深圳加快建成现代化国际化创新城市而努力。



指标索引

报告目录	GRI 对标
开篇	
致利益相关方的一封信	G4-1/G4-2
关于本报告	G4-17/G4-18/G4-22/G4-23/G4-28/G4-30/G4-31
关于我们	G4-3/G4-4/G4-5/G4-6/G4-8/G4-9/G4-EC1
公司治理	G4-13/G4-14/G4-34/G4-35/G4-36/G4-38/G4-42/G4-56/G4-57/G4-58/G4-SO3/G4-SO4
责任管理	G4-17/G4-19/G4-20/G4-21/G4-24/G4-25/G4-26/G4-27/G4-37/G4-LA2
责任专题	G4-LA10/G4-PR3/ G4-EN7
燃气安全 · 绿色品质生活的保障	
安全稳定供气	G4-PR1
保障安全生产	G4-PR2/ G4-PR1/ G4-PR1
构建安全文化	G4-PR2
专题：全力以赴保赣州供气	G4-EC7
优质服务 · 绿色品质生活的基石	
提升服务管理	G4-LA10/ G4-PR3/ G4-PR4
优化服务体验	G4-EC7/G4-PR1/G4-PR5
倾听客户声音	G4-PR5/G4-PR8/G4-PR9/ G4-PR7
专题：打造信息化服务运营平台	G4-EN7/ G4-PR8

生态环保 · 绿色品质生活的前提	
肩负绿色使命	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19
开展绿色运营	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19
助力节能减排	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN12/G4-EN13/ G4-EN19/G4-EN27
持续发展新能源	G4-EN27
专题：开启智慧燃气项目 共建绿色低碳城市	G4-EN2/ G4-EN7/ G4-EN27
活力员工 · 绿色品质生活的源泉	
维护员工权益	G4-9/G4-10/G4-LA1/ G4-LA2/ G4-LA8/G4- LA12/G4-LA13/G4-HR3/G4-HR4
激励员工成长	G4-LA9/G4-LA10
打造职场关怀	G4-LA2
专题：新员工成长计划	G4-LA10/G4-LA11
温情社会 · 绿色品质生活的愿望	
推进民生工程	G4-SO1/ G4-SO2
共促行业进步	G4-12/G4-EN33/G4-LA15/G4-SO10
倾情回馈社会	G4-EC1/G4-EC7/G4-EC8/G4-SO1/G4-SO2/ G4-SO6
专题：精准扶贫民乐西村	G4-SO6

意见反馈表

亲爱的读者：

您好！感谢您于百忙中阅读我们的报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏。我们期待您分享关于报告的任何意见与想法，帮助我们持续改进报告编制方式及社会责任工作表现。再次感谢您对我们工作的支持！

① 以下哪个利益相关方最切合您的身份？

客户 政府部门 员工 供应商（广义，包括承包商等） 环保组织/NGO 组织
福利团体 媒体 公众 其他

② 整体上，您如何评价我们的报告？

很好 较好 一般 较差 很差

③ 您认为本报告：

信息披露 很好 较好 一般 较差 很差

版式设计 很好 较好 一般 较差 很差

可读性 很好 较好 一般 较差 很差

④ 哪一章节最切合您的需要？（可选 2 项）

基层员工创新 探寻燃气奥秘 全面移动化业务推进 燃气安全 优质服务 生态环保
活力员工 温情社会 其他（请注明）_____

⑤ 哪些议题最引起您的关注？（可选 3 项）

安全生产 稳定供气 安全文化 服务管理 优质服务
绿色施工 环保宣传 帮助客户节能 员工成长 员工关怀
合作共赢 回馈社会 其他（请注明）_____

⑥ 您对社会责任感或我们的表现，还有哪些意见或建议？

 本报告使用环保纸印刷

 扫一扫看我们的业务



深圳燃气官方网站



深圳燃气官方微博



深圳燃气官方微信



深圳燃气网上营业厅



深燃石油气官方微信

深圳市燃气集团股份有限公司

地址：广东省深圳市福田区梅坳一路268号深燃大厦

电话：（0755）83601139

传真：（0755）83601139

网址：<http://www.szgas.com.cn>

邮箱：601139@szgas.com.cn