

 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



股票代码：601139

深圳市燃气集团股份有限公司
2017 年度社会责任报告



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

2017 年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

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七份年度社会责任报告,披露了深圳燃气在安全、服务、环境、员工、社会方面履行责任的情况。公司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

2017 年 1 月 1 日至 2017 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

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》(GRI 4.0)。

国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》(国资发研究[2016]105 号)。

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)。

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、统计报告或财务报告。

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”“公司”或“我们”表示。

报告版本索取

报告包含纸质版、电子版和视频版三个版本,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。

目录

29 优质服务 绿色品质生活的基石	39 生态环保 绿色品质生活的前提	49 活力员工 绿色品质生活的源泉
31 创新服务管理	41 肩负绿色使命	51 保障员工权益
33 升级服务体验	43 加强绿色低碳运营	53 激励员工成长
37 优化客户关系	46 助力客户绿色转型	57 真情关爱员工
19 燃气安全 绿色品质生活的保障		59 温情社会 绿色品质生活的愿望
21 深化安全生产		61 民生工程温暖民心
25 保障安全用气		64 倾情筑就和谐社会
27 确保稳定供气		67 携手共促行业发展
03 致利益相关方的一封信		69 展望 2018
05 关于我们		70 指标索引
08 公司治理		72 意见反馈表
11 责任管理		
14 责任人物:燃气管道工黄牛仔		
15 责任专题:双重预防机制构筑安全“双保险”		

致利益相关方的一封信

尊敬的各利益相关方：

您好！很高兴与您一同分享 2017 年我们在全面履行社会责任方面的理念、行动及取得的成果。

2017 年，我们深入学习贯彻党的十九大精神，深化落实深圳市“城市质量提升年”的工作要求，居安思危，不断进取，不断超越。这一年，我们一如既往肩负“发展清洁能源，燃点绿色品质生活”的使命，积极承担公用事业企业的特殊使命和责任，坚持安全稳定供气、优质高效服务、绿色低碳运营、真情关爱员工、切实保障民生，携手广大利益相关方共同走在可持续发展的大路上。

尽心尽力，保障燃气安全。我们始终把安全放在首位，敬畏和尊重生命，不断完善安全生产标准化体系建设，深化落实安全生产，明确“六个 0、四个 100%”的十大安全管理目标，全年未发生安全生产事故；持续推进技术创新，拓展多元气源和管网建设，保障稳定供气；主动开展各种形式的安全检查和安全宣传活动，全方位保障安全用气。

全心全意，提供优质服务。我们坚持以客户需求为导向，大力推动服务管理创新，统一服务标准，优化服务流程，全年共制定服务流程优化解决方案 10 项；积极提供“互联网 +”服务，率先提供 NB-IoT 智慧燃气服务，提升客户体验；主动聆听客户声音，有效处理客户抱怨和投诉，2017 年客户满意率达 95.79%，已连续 13 年获得“全国用户满意企业”称号。

有心有行，守护生态家园。我们秉持发展清洁能源的绿色使命，积极推广使用天然气，全年销售天然气 22.07 亿立方米，相当于替代重油 211 万吨，减排二氧化碳约 5,960 万吨，以平均每亩树林年减排约 1.336 吨二氧化碳折算，相当于植树 4,461 万亩。同时我们也注重减少自身运营对周边环境的影响，积极开展绿色施工，全面推广电子账单，助力城市低碳绿色发展。

倾心倾情，携手员工成长。我们充分尊重和珍视员工，为每一位员工提供全方位的成长空间和发展渠道，优化员工培训体系，创新员工培训方式，多维度提升员工能力，助力员工快速成长，全年完成培训 109 项，培训 7,098 人次；注重员工人文关怀，组织形式多样、丰富多彩的文体活动，让员工更有幸福感、满足感。

用心用爱，筑就温情社会。我们大力开展老旧住宅区及城中村管道天然气改造以及“三大场所”管道气改造，全年共开展城中村和老旧住宅区改造 171 项，涉及 20 多万户，完成改造 9 万户；改造食街 50 条、商户 514 户、学校 130 所、医院 25 所，助力消除老旧小区及城中村、公共场所用气安全隐患；积极参与社会公益，加强帮扶协作与对口支援，帮助贫困户实现精准脱贫；携手行业上下游伙伴共同打造责任供应链，促进行业发展。

路漫漫兮，吾将上下而求索。我们将在传承中创新，创新中发展，进一步提高安全稳定供气、优质服务水平，深入推进清洁能源的综合利用，竭诚回馈社会，为广大利益相关方创造绿色福利、生态福祉，用清洁能源维护蔚蓝天空，以切实行动燃点绿色品质生活。

深圳市燃气集团股份有限公司

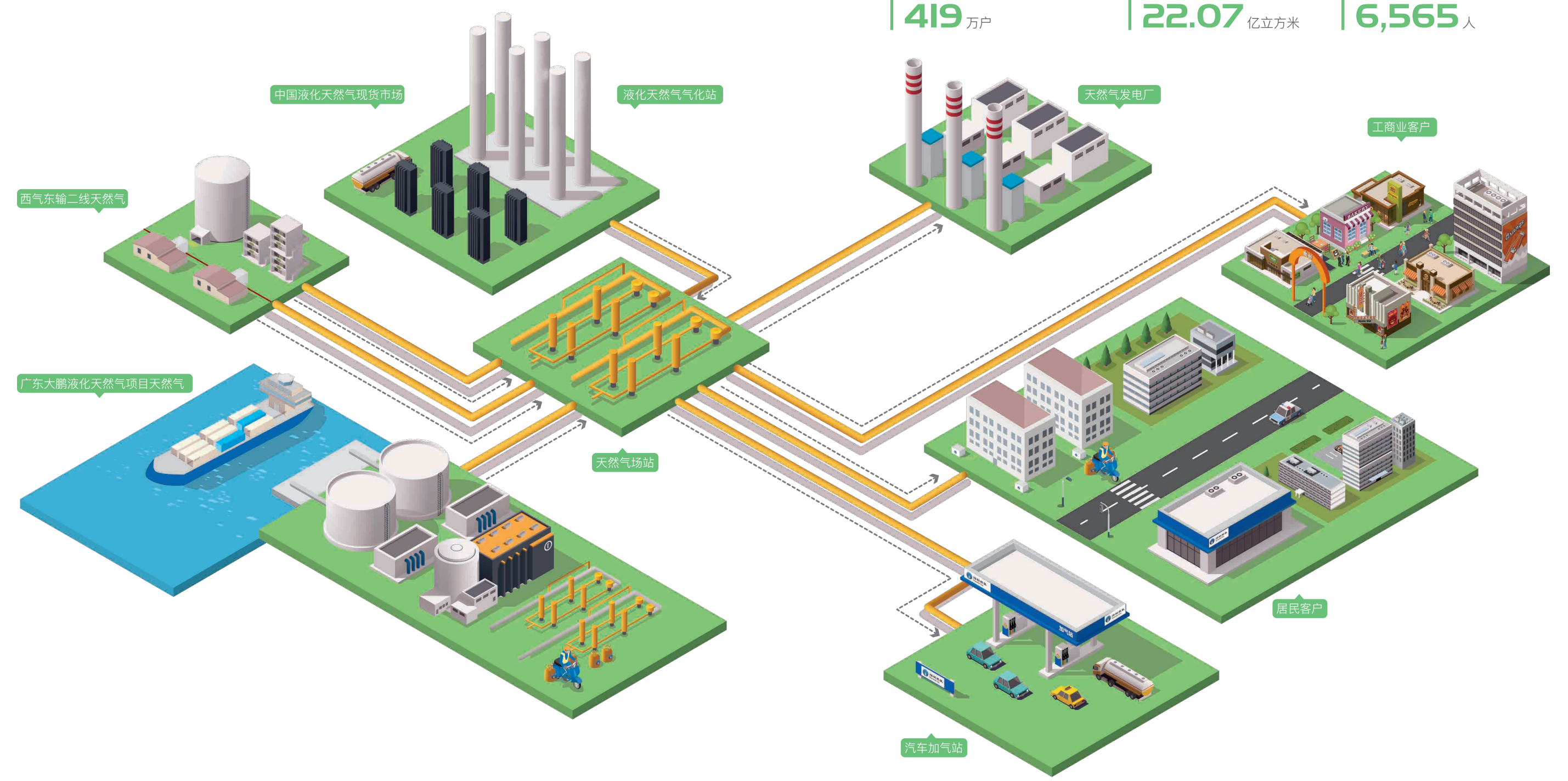
2018 年 4 月



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“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	年销售收入	城市管道天然气特许经营权
187.81 亿元	110.59 亿元	34 个
客户总数	年销气量	员工总数
419 万户	22.07 亿立方米	6,565 人

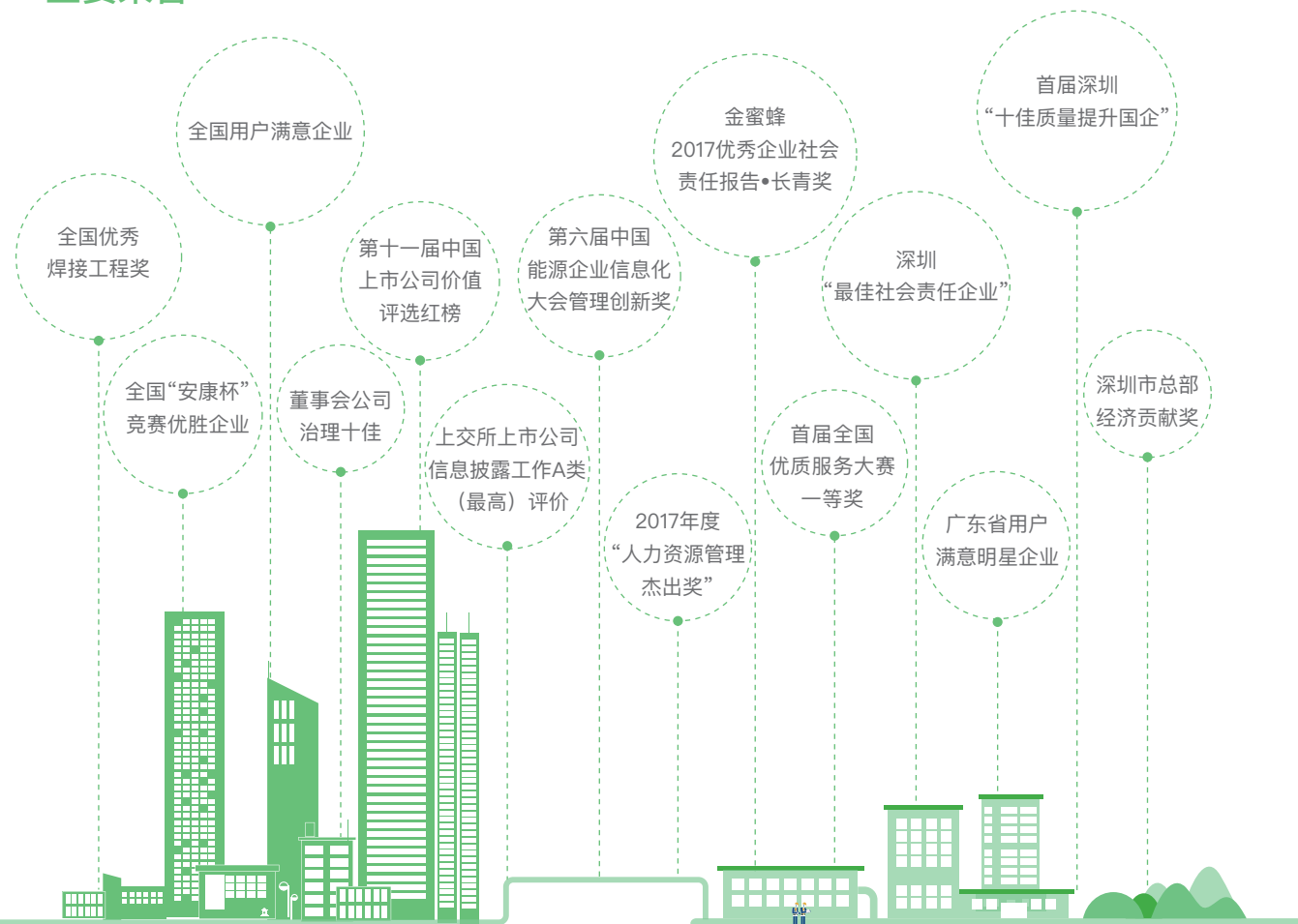


经营业绩

类别	2015	2016	2017
总资产（万元）	1,526,811	1,724,350	1,878,146
营业收入（万元）	796,747	850,895	1,105,878
归属于上市公司股东的净利润（万元）	65,966	77,201	88,688
每股收益（元）	0.31	0.35	0.40
归属上市公司股东的所有者权益（万元）	712,837	771,349	841,567
上缴利税（万元）	151,474	181,670	201,800
每股社会贡献值*（元 / 股）	1.47	1.60	1.82

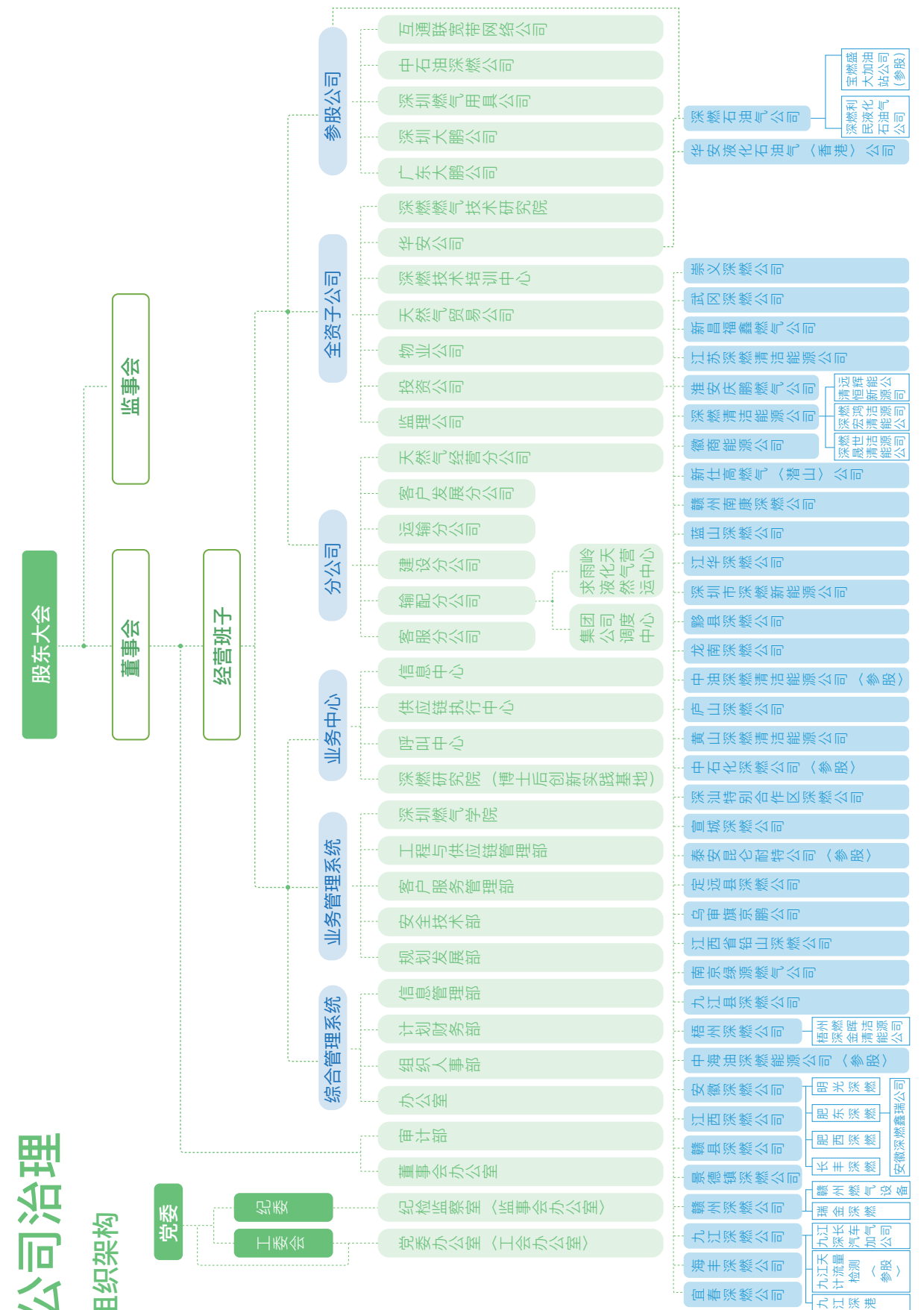
* 每股社会贡献值代表企业为其利益相关方及社会创造综合价值，其计算公式：每股社会贡献值 = 每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 社会成本) ÷ 期末总股本，社会成本 = 排污费 + 因环境违规所交的罚款（公司无因环境违规罚款）

主要荣誉



鼎源同公

组织架构

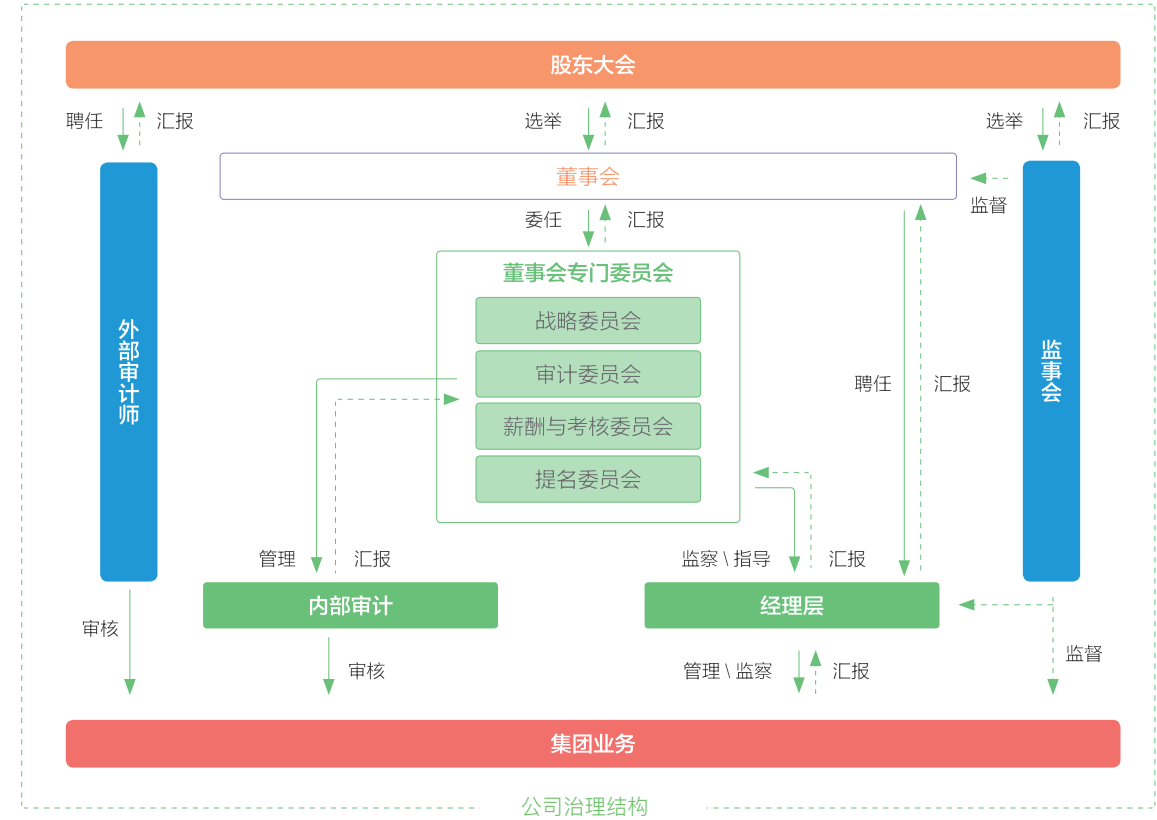


治理结构

为保证公司治理的有效性，我们通过构建高效运转、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，制定公司发展战略，以长远业绩回报股东。董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会。

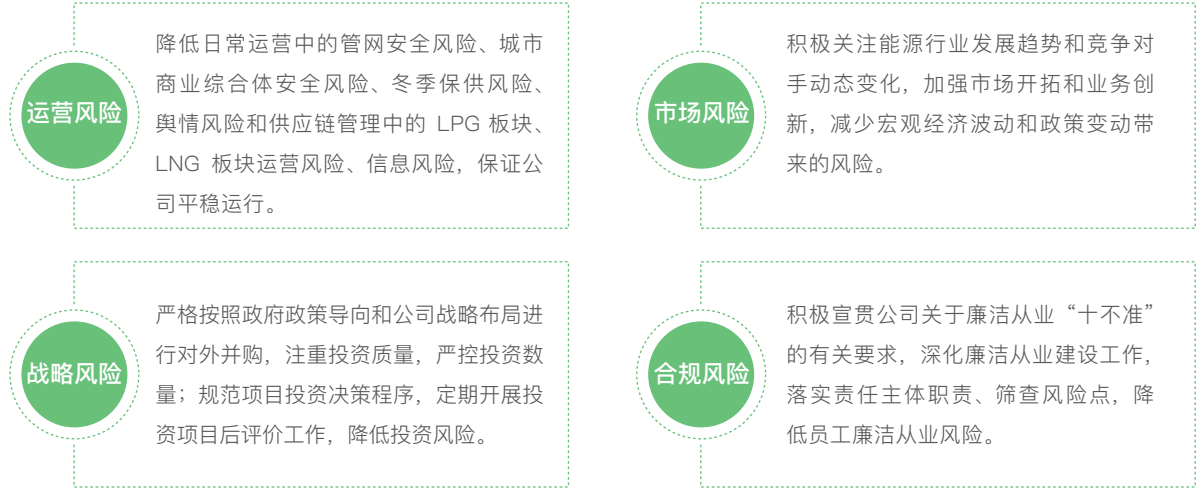
2017 年，公司组织召开了 9 次董事会会议、7 次监事会会议、2 次股东大会、2 次审计委员会会议、1 次薪酬与考核委员会会议和 3 次提名委员会会议，确保了公司各项经营管理工作的顺利实施。

公司严格落实关于建立外部专职董事制度及“纪委书记兼监事会主席模式”的新要求，2017 年 12 月 28 日顺利完成董事会、监事会换届及章程修订工作，企业治理能力稳步提升。



风险管理

我们不断完善全面风险管理体系，升级财务风险预警系统，积极关注经营管理中的各类重大风险，对风险源进行识别、描述、跟踪、监测等，科学有效管理和控制风险，确保公司良好稳健发展。



廉洁从业

我们高度重视企业在廉洁从业方面需要承担的社会责任，严格落实全面从严治企的要求，遵守法律法规，恪守商业道德，携手员工、供应商等利益相关方共同营造良好的营商环境。

完善廉洁从业风险防控机制

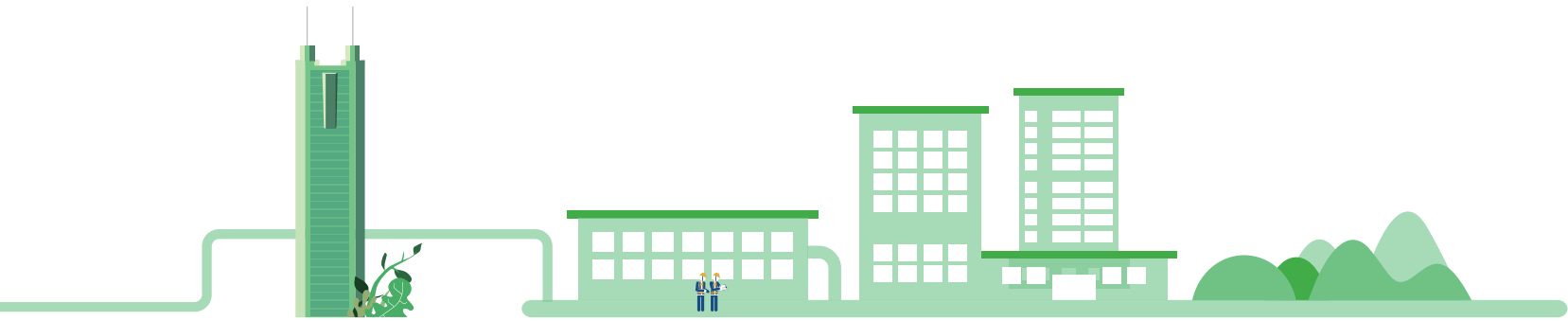
- 以问题为导向，制定并印发《廉洁从业风险防控指引（试行）》、识别廉洁风险点，制定风险防控措施，不断完善廉洁风险防控措施机制。

持续深入开展廉洁从业建设

- 制定并印发《深化廉洁从业建设工作实施方案》，对 7 个重点领域开展廉洁从业建设，有效提升各单位党组织主体责任意识，规范监督工作，净化廉洁从业环境。

强化廉洁从业宣传教育

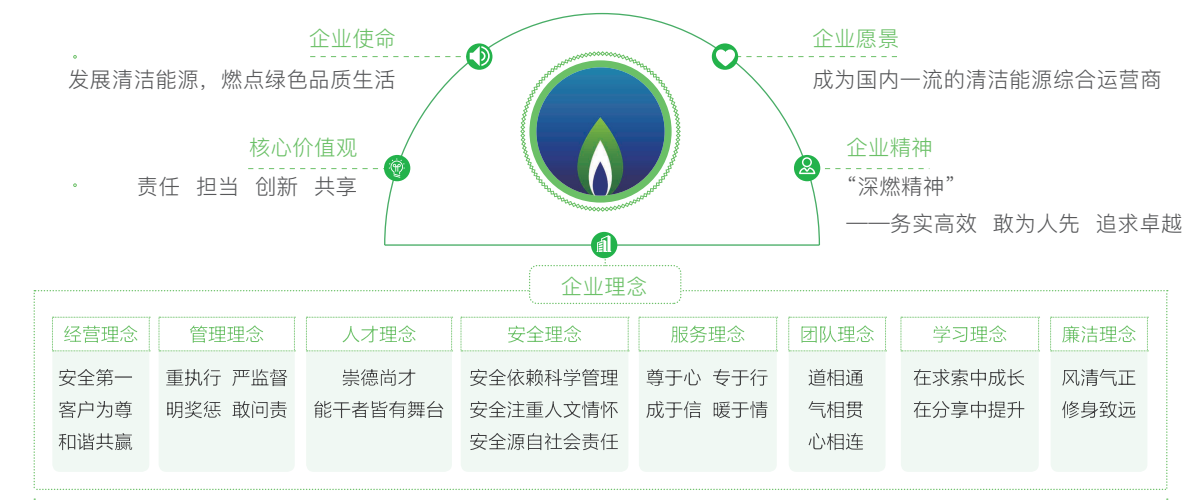
- 精心开展丰富多彩的纪律教育学习月活动。
- 广泛开展“打击燃气违法典型案例宣传警示教育”工作。
- 开展形式多样的常规宣教活动，营造风清气正的廉洁从业氛围。



责任管理

企业文化

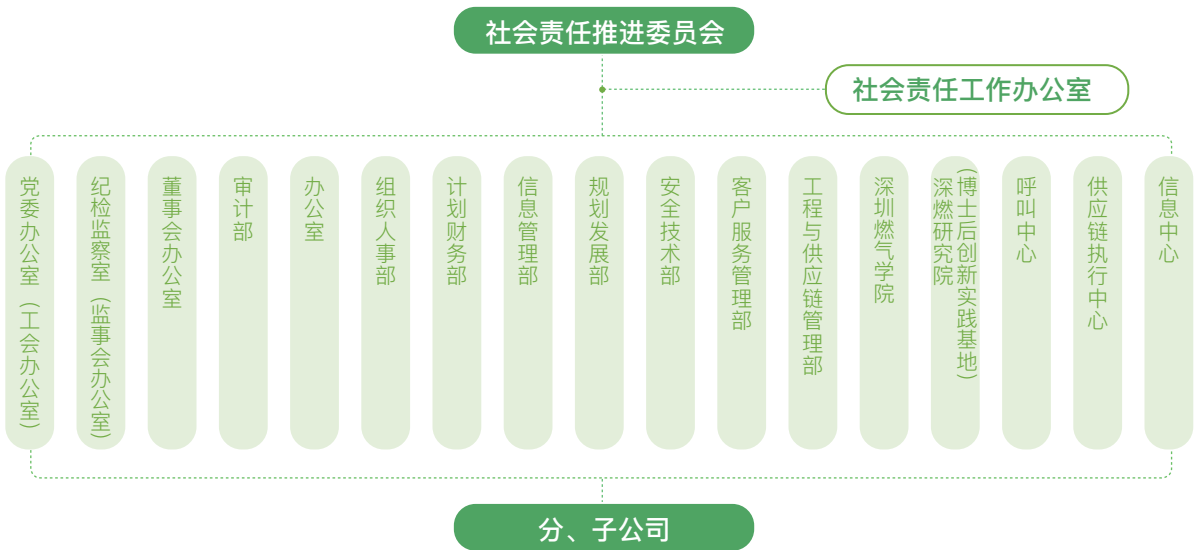
企业文化是推动企业发展的不竭动力。过去三十多年里，我们逐步探索和沉淀出属于自己的企业文化，明晰自己的使命、愿景、精神和价值观，形成独具深燃特色的企业理念体系，指引企业更好发展和进步。



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，由董事会办公室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。

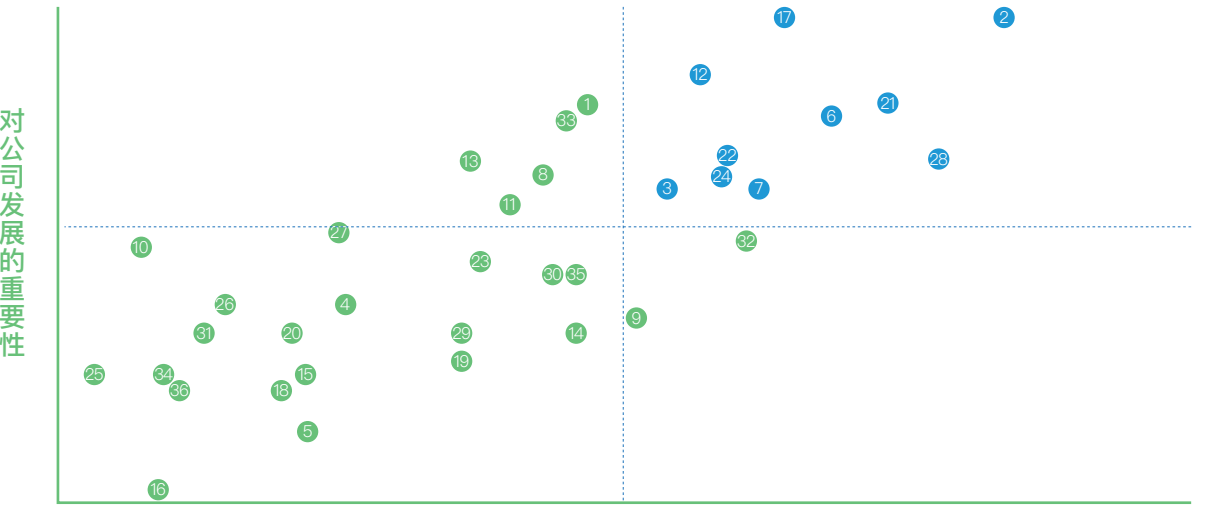


责任沟通

利益相关方	共同的可持续发展目标	措施	2017成效
政府	依法合规经营 安全稳定供气 绿色低碳发展	法律风险管理和内部控制 廉政建设 保障稳定供气 推广天然气清洁能源	风险管控 廉洁教育 六个 0、四个 100% 天然气销售量提升
股东及债权人	公司盈利能力 优良治理 风险管理	定期报告 网站上设立投资者关系板块 优化成本费用	利润增长 优化成本费用
客户	可靠供气 客户服务质量和公平 客户满意度 节能减排 信息安全	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	燃气安全“8 进”活动 兑现服务承诺 投诉处结率 100% 客户满意度 89.56 分
员工	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	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	职工代表大会 员工健康体检 畅通员工职业发展通道 开展员工培训
供应商	公平采购、诚信履约 战略合作、实现双赢	合同管理 供应链管理 实施交流	供应商管理 承包商管理
社区/公众	支持农村发展 关注社会发展 共建和谐社区 保护环境	扶贫助困 支持教育事业 参与社区建设 开展志愿服务	老旧小区及城中村改造 “三大场所”改造 老旧中压管道改造 精准扶贫民乐西村 贵州三都支教

议题分析

为了更好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，我们开展内外部利益相关方调研，识别并筛选出 10 个具有较强实质性的关键议题，在报告中予以重点披露。



- 对利益相关方的重要性
- ② 开展安全检查

③ 加强应急管理

⑥ 完善管网设施建设

⑦ 合理组织气源调配，保障供气稳定

⑫ 提供多元化服务渠道

⑮ 保障员工权益

⑰ 帮助客户节能减排

⑳ 推广新能源应用

⑭ 施工过程中注重环境保护

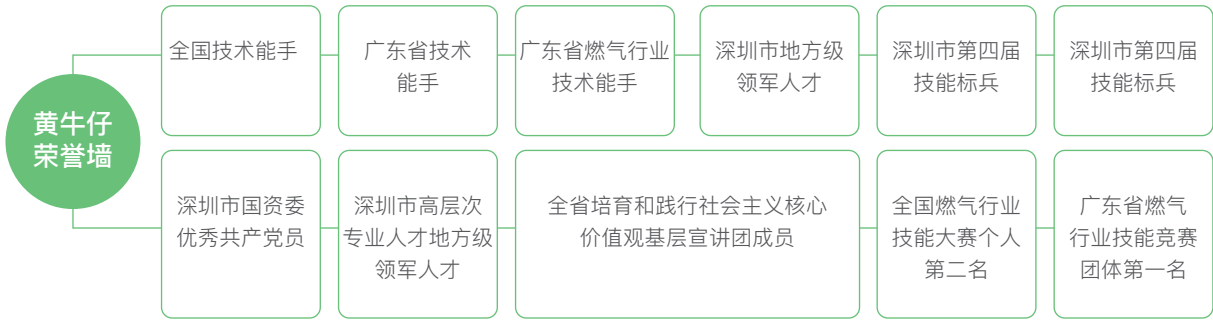
⑯ 提升运营透明度



燃气管道工黄牛仔

2017 年 12 月 21 日，深圳市国资委组织开展的第一届“深圳国企十大工匠”评选活动结果正式公布，深圳燃气客服分公司燃气管道工黄牛仔荣获“深圳国企十大工匠”称号。

黄牛仔是一名普普通通的燃气管道工，自 1997 年加入深圳燃气以来，从事高空安装燃气管道工作 13 年，担任一线班组长 7 年，积累了丰富的安全技术管理工作经验。在基层岗位上，黄牛仔利用专业技术解决了 6,000 多户老楼宇室外燃气管道安装需求，没有出过一次安全事故，切实让市民享受到天然气带来的安全便利。在各类技能竞赛中，黄牛仔凭借过硬的岗位技能，先后荣获多项荣誉称号。此外，黄牛仔也充分发扬“传帮带”精神，积极传授知识技能，激励一批又一批技术工人进取发展。



在黄牛仔身上，永远有一股子向前冲的勇气和决心，他是当之无愧的工匠人物，也是员工的学习楷模，他以自己的不懈努力，以勤劳双手和智慧头脑为公司发展做出了突出贡献。



“13 年高空燃气管道安装的“蜘蛛侠”和 7 年的一线班组安全技术管理，用清洁、安全、经济的管道天然气温暖更多人。”

——第一届深圳国企十大工匠 燃气管道工黄牛仔

责任专题

双重预防机制构筑安全“双保险”

深圳作为一座快速发展的超大型城市，各类风险因素很多，安全“痛点”也多，城市公共安全和安全生产形势尤其严峻。燃气企业作为高危行业，更有着易燃、易爆等特点，其安全生产运营不仅直接影响着城市的安全和社会的稳定，也关系到千家万户生命财产的安危。

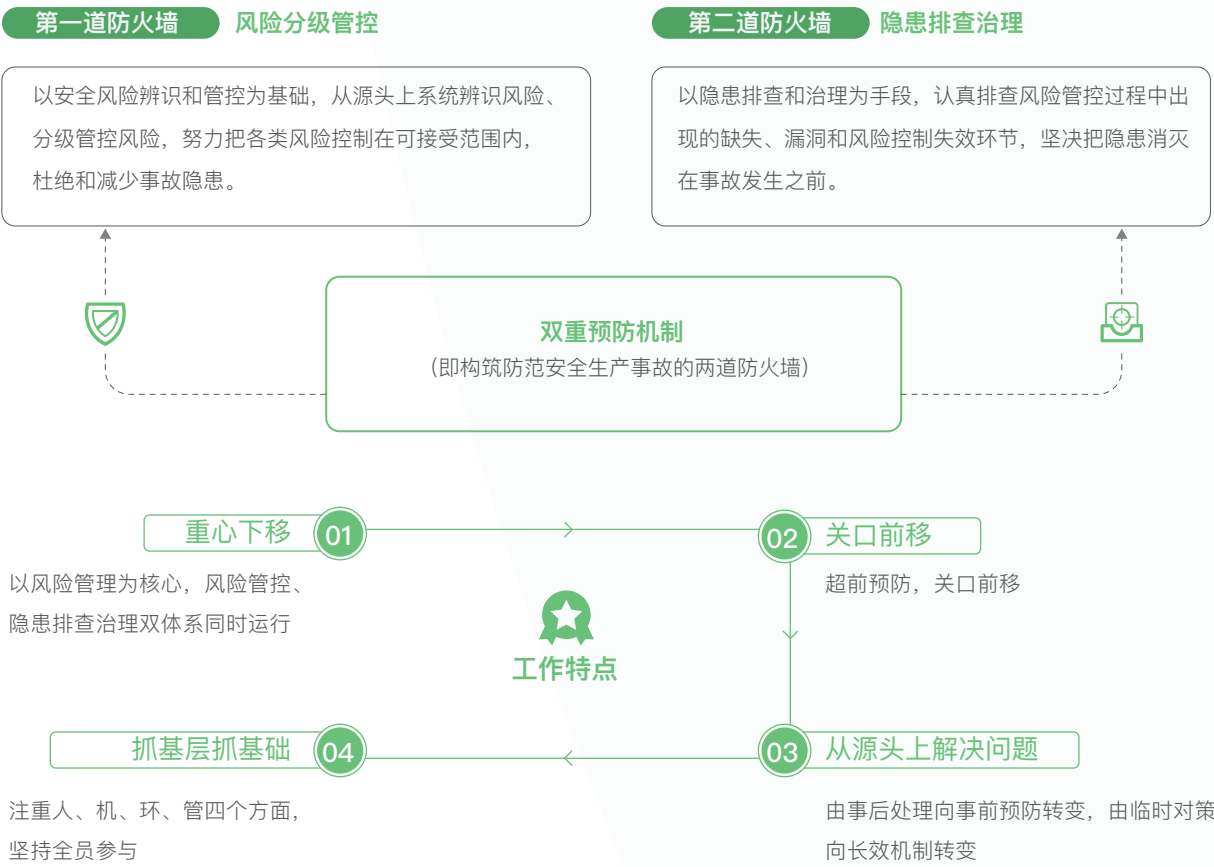


“必须坚决遏制重特大事故频发势头，对易发重特大事故的行业领域采取风险分级管控、隐患排查治理双重预防性工作机制，推动安全生产关口前移，加强应急救援工作，最大限度减少人员伤亡和财产损失。”

——中共中央总书记、国家主席 习近平

什么是双重预防机制

双重预防机制就是针对安全生产领域“认不清、想不到”的突出问题，强调安全生产的关口前移，从隐患排查治理前移到安全风险管控。要强化风险意识，分析事故发生的全链条，抓住关键环节采取预防措施，防范安全风险管控不到位变成事故隐患、隐患未及时被发现和治理演变成事故。



为什么要构建双重预防机制？

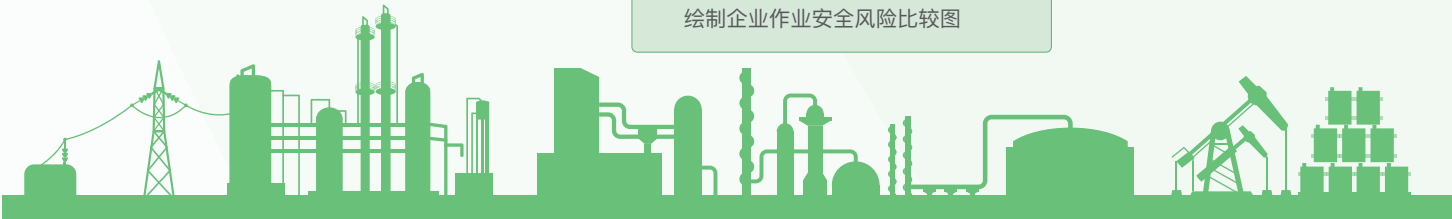
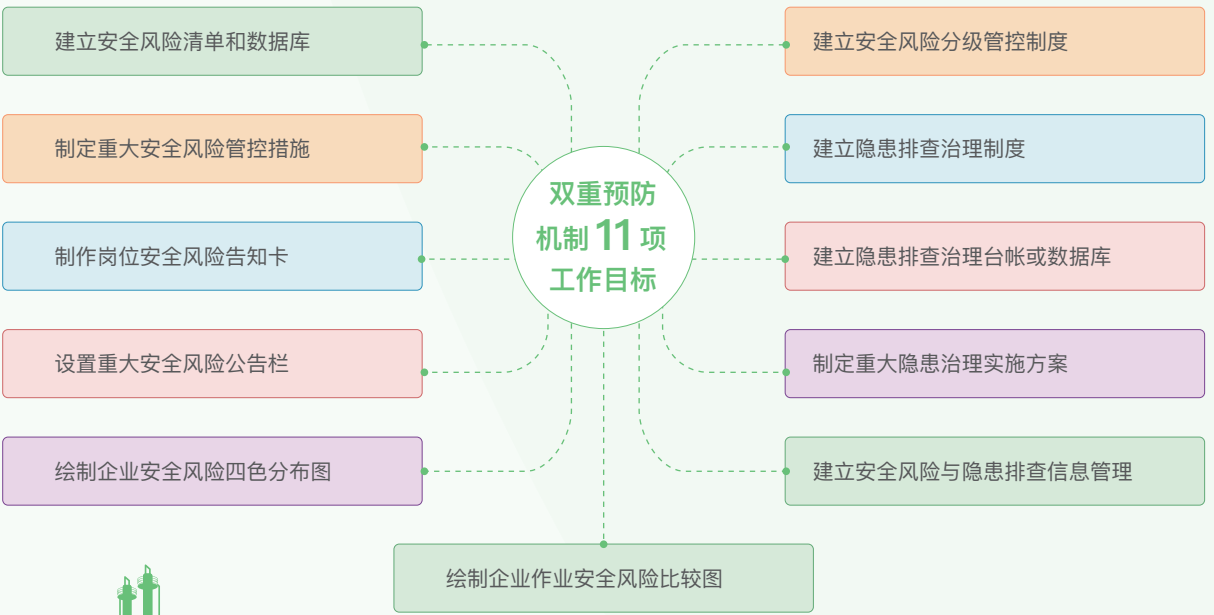
高 / 次高压燃气管网是城市燃气的“大动脉”，其运行安全一直是燃气企业安全风险管控的重中之重。随着城市的发展，高 / 次高压燃气管道敷设的环境变得越来越复杂，管道周边居住人口密度不断增加，管道服役时间的增长，管道运行风险随之增加；另一方面，城市建设的加快，工地数量的增多，也增大了高 / 次高压管线的保护难度，一旦发生泄漏事故，就会造成人员伤亡和巨大的经济损失，也会对环境产生不利影响，因此，开展双重预防机制建设，对高 / 次高压管线进行安全风险评估具有十分重要的意义。

开展试点工作

2017 年 6 月，深圳市正式将深圳燃气列为双重预防机制建设试点单位。我们基于高压燃气管网运行在管控安全风险中的重要性考虑，选定在高压燃气管道业务试点推行双重预防机制工作。

制定工作目标

2017 年 7 月，按照国家、省市关于双重预防机制建设的要求，我们印发了《深圳市燃气集团股份有限公司构建双重预防机制试点工作方案》，并明确构建双重预防机制试点工作的主要工作目标，充分发挥国资国企的示范带头作用，建立健全自我约束、持续改进的内生机制，着力提升深圳市属国有企业安全生产管理质量，有效减少安全风险事故发生。



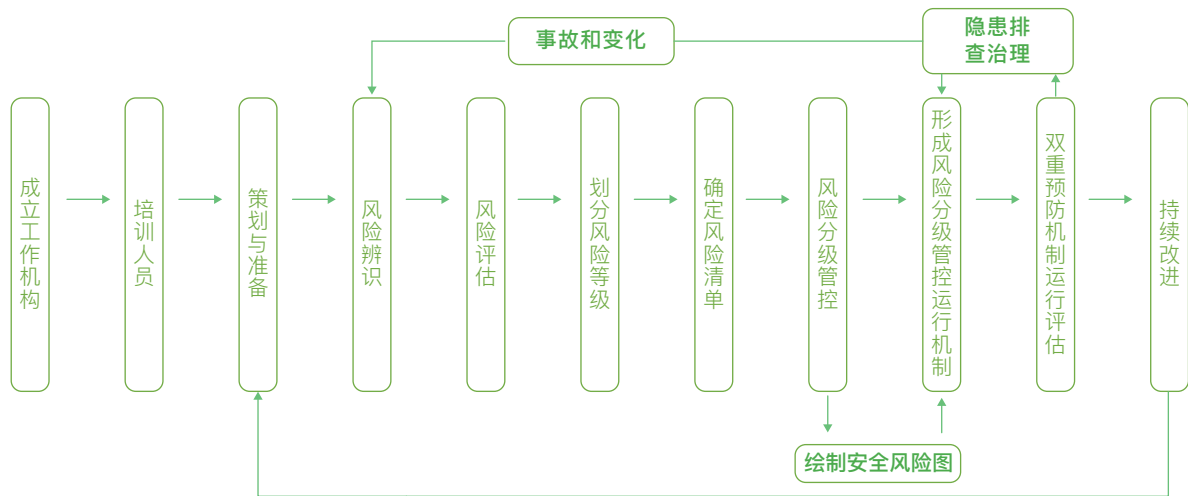
加强组织领导

我们加强组织领导，成立构建双重预防机制试点工作领导小组以及 4 个试点工作业务小组，建立领导小组例会制度和微信群，并制定详细的实施方案，助力双重预防机制建设工作的顺利推进。



明确工作程序

我们不断完善双重预防机制基本工作程序，实现安全风险分级管控和隐患排查治理的两个闭环管理，逐步推进构建双重预防机制试点工作。



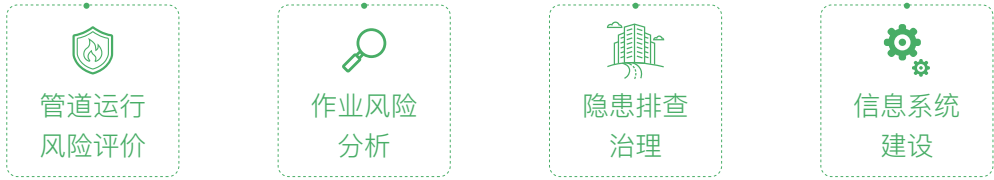
组织学习宣贯

我们组织召开多层次专题培训，包括邀请国家安监总局专家进行双重预防机制构建专题培训、组织骨干人员外出学习交流双重预防机制经验做法、召开双重预防机制工作小组专题会议、邀请深圳市城市公共安全技术研究院、中国石油大学专家对员工进行辅导等，全面提升员工安全意识，助力推动双重预防机制工作建设。



推进重点任务

根据集团公司构建双重预防机制试点工作要求，由公司试点工作业务小组重点推进以下 4 项任务，确保试点工作目标任务完成。



试点工作成效

我们通过推动安全风险分级管控和事故隐患排查治理双重预防机制建设，建立了从主要负责人到各个从业人员的隐患排查治理、风险管控责任制，切实消除现场暗点、盲点，坚决杜绝各类生产安全事故，为安全生产工作拴上了“双保险”。

2017 年 8 月 23 日，国务院安委办安全生产大检查督导组到公司开展督导工作，督导组对我们在安全生产以及社会责任等方面所做的工作表示肯定，对构建风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制工作表示满意，认为我们的安全生产管理体系较完善，安全生产形势平稳可控。

截至 2017 年底，双重预防机制建设工作已在全公司铺开。

燃气安全 绿色品质生活的保障

十九大声音

“树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，健全公共安全体系，完善安全生产责任制，坚决遏制重特大安全事故，提升防灾减灾救灾能力。”

我们始终将安全放在首位，将“安全依赖科学管理、安全注重人文关怀、安全源自社会责任”的安全理念贯彻到安全生产全过程，不断提升安全稳定供气水平，全面打造本质安全企业，努力增加员工、客户、承包商、公众的安全感。

SDGs 的履责之路

3 良好健康与福祉

9 产业、创新和基础设施

我们的声音

“保障全公司逾 1.3 万公里输配系统燃气管网的安全运行及居民用户的稳定供气是我们义不容辞的责任。我们将一如既往地完善管道基础设施，深化安全生产，推动清洁能源向更广范围传输，让越来越多的人享受管网升级带来的福祉，助力联合国 2030 年可持续发展目标在中国的落地！”

我们的行动

- 开展安全生产标准化体系建设和双重预防机制建设，为落实安全生产打下坚实基础。
- 推进安全生产责任制，形成全员覆盖的安全责任链，并纳入员工绩效考核，督促安全生产落到实处。
- 推进高压管线建设和老旧管网改造，不断完善管网设施。
- 持续加大科技创新投入和推进成果转化运用，为安全稳定供气增添科技力量。

我们的绩效

实现“六个0、四个

100%”安全管理目标

全年新增市政中压管网

100 公里

累计开展国家专利技术申报

151 项

下一步计划

- 不断完善安全管理体系，提升安全生产意识，贯彻落实安全生产。
- 提高管网建设效率，提升管网覆盖率，为更多人提供燃气使用的机会。
- 建立践行创新容错机制，鼓励开展全方位、多层次创新，加快建设“智慧燃气”，为安全稳定供气保驾护航。

注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

深化安全生产

我们以夯实安全管理为基础，以提高安全意识为引导，以落实安全行动为抓手，逐步建立安全生产长效机制，切实保障安全生产形势平稳可控。全年未发生安全生产事故。

夯实安全管理

我们全面落实安全生产主体责任，组织全员层层签订安全生产责任书，明确“六个 0、四个 100%”的十大安全管理目标，不断完善安全生产管理体系，以精细化、标准化的管理筑牢安全生产根基。

安全生产标准化体系

对管理人员和施工人员均推行“实名制”管理：施工前发放“进场施工许可”证以及监理人员信息认证，施工中通过每日巡查及实施安全工作交底对人员信息进行确认；施工后监理对每日安全工作交底记录和施工日志进行检查，确保人员规范。



结合最新法规标准及实际生产需求，对管道气业务作业、场站管理以及基于施工安全的安全文明施工等操作过程进行标准化规定，规范员工安全生产行为。

形成统一、细化的安全监理检查项，推行使用“工程移动”APP，对监理人员的“监理日志”“关键质量检查单的完整性”等指标进行考核评估，促使监理人员严格按照“作业指导书”和“监理工作标准”开展工作，推动实现监理人员现场作业标准化。

全年修订或新增岗位
标准化文件
71 项

全年编写完成中压燃
气工程、高压、次高
压管道及场站监理作
业指导书
42 份

组织召开 8 次安委
会会议
2 次安全生产专题
会议



延伸阅读

“六个 0、四个 100%”的安全管理目标：

- | | |
|------------------|----------------------|
| 三级及以上人身伤亡责任事故为 0 | 安全责任书签约率 100% |
| 三级及以上燃气责任事故为 0 | 员工三级教育率、员工持证上岗率 100% |
| 三级及以上设备责任事故为 0 | 隐患整改落实率 100% |
| 三级及以上工程责任事故为 0 | 应急处理及时率 100% |
| 三级及以上火灾责任事故为 0 | |
| 三级及以上交通责任事故为 0 | |

提高安全意识

我们弘扬“安全第一”的理念，通过开展系列安全生产培训、教育、宣贯，努力营造良好安全生产的文化氛围，从意识层面推动安全生产落到实处。

安全文化建设

充分发挥安全文化的导向作用，开展“安全生产月”“安康杯”竞赛活动、“零事故”班组竞赛、“百日安全行动”等系列企业安全文化创建活动，营造人人参与、个个争先的良好氛围。

安全生产培训

组织开展“安全大讲堂”等安全生产培训，将员工生产过程中容易忽视的安全风险点进行梳理、宣贯，强化员工安全生产红线意识，为减少生产过程中的安全事故打下坚实基础。

全年安技部组织安全
生产培训
732 人次

老区域中村天然气改
造福田一组和福田瓶
装气燃气组获得 2017
年度全国城市燃气行
业班组安全竞赛
“安全先进班组”
称号



安全意识宣贯

落实安全行动

我们以“零事故、零伤害、零污染”为安全目标，用严苛的标准和要求抓好生产过程的每一个环节，努力降低生产运营的安全风险，全方位保障燃气系统安全运行。

深化安全生产领域改革发展

我们从责任落实、标准化建设、双重预防机制构建、应急救援能力提升、基础保障能力建设 5 个方面开展了 20 项改革发展重点工作，推动安全生产领域改革发展的贯彻落实。

开展隐患排查治理

我们持续以“党建进班组，党员上一线”“四不两直”形式开展安全检查，形成“安委会督导、安委办督查、单位自查”的高强度专项整治模式；聚焦风险防控，开展物业场所消防安全、场站与危运车安全、城市综合体供气安全、工程施工质量安全、管网运行安全、瓶装气用户安全等六大专项检查，从源头管控安全风险点和重大隐患，坚决遏制安全事故发生。



延伸阅读

“四不两直”是国家安全生产监督管理总局建立的安全生产暗查暗访制度，分别为“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待，直奔基层、直插现场”，真正找准问题、查实隐患。

全年开展安全隐患排查

80 次

隐患整改率

100%

全年开展“四不两直”
专项排查

86 次



隐患排查

提升事故应急能力

我们不断健全应急管理机构、应急工作机制，提升应急预案的可操作性、应急救援装备水平、应急决策和组织指挥水平，持续开展特种设备应急演练、气源保障演练、危运车应急演练、消防安全演练等活动，增强事故应急处理能力，最大限度提升救援效果、维护生命财产安全。

全年开展应急演练

2,460 次

案例

开展恶劣环境“实况”应急演练，提升员工实战能力

2017 年 6 月，迎着炎炎烈日，我们在龙翔大道与赛场路交叉口西北举办恶劣气候条件下次高压燃气泄漏演习活动，首次在现场配备 1.6 兆帕氮气管段断裂设备，制造出次高压管道断裂形成的“实况”场面，并按照公司 I 级应急预案快速响应，有效锻炼抢修队员的实战能力，提升事故应急处理能力，减少事故造成的人身伤亡及财产损失。



保障员工职业健康安全

我们重视员工健康安全，不断夯实职业健康管理体系，完善职业病防治制度，优化现场作业环境，全方位守护员工职业安全健康。



以场站标准化优化员工现场作业环境

保障安全用气

我们定期开展上门安全检查，积极开展各类安全宣传活动，强化民众安全发展观念，提升民众安全素质，全方位保障居民安全用气。

全年开展入户检查

2,739,188 次

用气安全检查。定期深入用户家中对燃气设施质量是否符合标准、是否存在泄漏现象、燃气管道与设备是否安装在密闭空间、用户是否违规用气等进行入户检查，及时消除安全隐患，确保居民用气安全。

成功入户检查

1,985,078 户

燃气安全宣传。开展燃气安全“8 进”“安全宣传咨询日”等燃气安全宣传活动，向民众宣传、讲解安全用气知识，提升民众安全用气水平。“安全生产月”期间，“安全宣传咨询日”活动及贴近市民的燃气安全宣传活动的受教育市民 50,245 人次。



案例

携手市妇联，共同为儿童构建安全、友好的城市环境

2017 年 11 月 27 日，深圳市儿童友好实践基地在深圳燃气科学馆挂牌，深圳燃气将携手深圳市妇女联合会，以深圳燃气科学馆为实践基地，开展丰富多彩的主题活动，共同建设“儿童友好型城市”。我们将通过开放日、趣味性的互动游戏、志愿活动等为妇女儿童提供个性化的燃气安全科普服务，提升妇女儿童的安全知识和安全素质，为儿童创造更安全、友好的城市环境。



案例

政企合作，降低居民瓶装用气安全隐患

石油气公司联合光明新区住房和建设局推出“政企合作协同，服务齐抓共管”的瓶装燃气安全管理新模式，持续合作开展“大调查、大排查、大宣传”隐患排查活动，为推动全市建立健全瓶装燃气安全管理模式、减少瓶装用气安全事故提供了样板。截至 2017 年 12 月底，石油气公司已联合光明新区住房和建设局成功入户安检 26,212 户，发现 24,638 户存在安全隐患，总计隐患 65,911 项，紧急处理 1,778 户家庭存在的严重安全隐患，很大程度上避免了用户短期发生燃气事故的风险。

专栏

身边的绿色品质生活

深圳燃气，我用得放心！

来深圳打工三年我一直租住在龙华新区的小区里，从租房的第二年就开始使用深圳燃气的瓶装燃气。

我与深圳燃气的结缘，要从深圳燃气的一次安全宣传活动说起。当时他们在小区里摆设了一个非常显眼、漂亮的宣传台，设置了“燃气安全知识大转盘”和“燃气安全知识跳跳乐”等多个趣味游戏，以寓教于乐的方式向居民普及安全用气知识：气瓶应该如何摆放、使用过程中的注意事项、发现燃气气味应该怎么办等。居民有任何用气安全疑问，他们都耐心地一一作了解答。深燃人用他们专业、细致的讲解在我心里悄然埋下了一颗信任的种子。

后来，我通过他们的微信公众号申请了燃气派送服务，他们上门帮我装好之后还教给了我很多安全用气小知识，例如“气瓶立直摆放”“煤气使用过程中开窗”“煤气使用后切记关闭阀门”等等，手把手地将我这个燃气使用“小菜鸟”变成了燃气使用“小能手”。之后，深燃人便成了我家的“常客”，他们经常会派专职检查人员上门检查，查一查瓶装气钢瓶和灶具，捏一捏燃气胶管，找一找老鼠咬横……每一次都检查得特别仔细、到位，不放过任何一个角落，让人感觉非常放心。在用气过程中，出现任何疑问，我都可以直接拨打他们的服务热线，他们会给我耐心的解答，如果我还理解不了，他们就会派专人上门服务。

慢慢地，深燃人在我心中播种的信任的种子开始生根发芽，长成参天大树，他们成为了我生活中难以分割的一部分。有他们在，我再也不用担心由于燃气接口不紧密或者燃气管道破裂等原因出现燃气泄漏、燃气爆炸等安全问题，只需尽情享受清洁燃气为我带来的美好生活。深圳燃气，我用得很放心！



确保稳定供气

2017 年冬,全国多地出现了不同程度的“气荒”现象。我们以完善的管网设施为基础,以丰富的气源结构为依托,不断推进技术创新,逐步建立保障燃气稳定供应的长效机制,为应对“气荒”保驾护航。

拓宽气源结构

我们采用多渠道采购模式,不断拓宽气源来源,努力丰富气源结构,通过与上游积极协调,实现与异地资源串换,形成多元供气格局,为持续稳定供气添砖加瓦。



保障天然气供应

- 提前做好液化天然气采购,同时保持与多家液化天然气供应商的信息沟通和贸易往来,一旦出现应急供气确保多气源能够及时补充。2017 年,我们与中石油国际事业广东公司、昆仑能源等合作,不断拓宽天然气来源。
- 协调天然气气源采购计划,制定气量供应计划方案,妥善处理供气难题。2017 年创造了 10 天卸载 148 车及 24 小时不间断作业卸车 21 车的新记录;创造了求雨岭储备库从接到指令到开机 9 天的新记录。



丰富石油气来源

- 加强与中石化、中石油及中海油三大石油公司的合作,并以液化石油气深加工项目所产出的液化石油气作为补充,丰富气源形式,保障稳定供应。



深圳市求雨岭天然气安全储备库

保障管网运行

燃气管网的有效运行是保障燃气稳定供应的基础。我们不断完善管网设施建设,加强管网运行管理,持续提升管网有效运行水平,为稳定供气筑牢根基。

完善管网设施。加快配套市政管网建设,创造了道路路基未成型的情况下同步敷设燃气管道的首例,努力保障城市燃气供应;积极推进 185 条市政管更新改造进程,助力稳定供气。全年新增市政中压管网 100 公里,完成老旧中压钢质燃气管道更新改造 250.2 公里。

加强管网运行管理。深入推进管道完整性管理的应用,逐步完善同城灾备数据中心功能,积极推进“不停输作业技术“的应用,不断强化公司管网运行能力,保障燃气稳定输送。

推进技术创新

我们从保安全、惠民生的初心出发,结合生产工作实际,持续加强科技创新投入,不断完善创新平台搭建,加速智慧燃气研究及应用,努力实现安全稳定供气。

感知端

开展管网压力监控点布设工作,有力提升中压抢维修作业的可靠性,并完成东部片区所有调压站远程调压装置的安装调试,为华安 BOG 进中压管网奠定基础。

传输端

开展 SCADA 系统升级改造工作,完成迭福门站等新站点的数据接入。

决策端

上线管网仿真系统,建立高压、次高压、中压管网模型,有力保障气源调度决策的严谨性与可靠性。

案例

开发视频监控预警系统,减少第三方破坏事件发生

针对燃气管道多次发生被第三方破坏(主要原因是挖掘机施工破坏)造成泄漏爆炸事故的情况,我们研究开发了一套专门针对挖掘机、具有识别和后台预警功能的视频监控预警系统,可实时、直观地提供各种现场信息,做到提前发现、及时预警。该系统大大降低第三方破坏事件的发生概率,减少管线巡查人员的工作量,同时为保障燃气安全稳定运行提供了强有力的技术保障。目前,深燃研究院已申报了该技术的发明专利。

全年开展不停输作业
186次

减少停气用户
民用户
236,255户

公用户
1,148户

全年完成专利申报
22项

专利授权
8项

累计开展国家专利技术申报
151项

累计授权专利
71项

优质服务 绿色品质生活的基石

十九大声音

“践行全心全意为人民服务的根本宗旨，把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，支持传统产业优化升级，加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平。”

我们一如既往坚持“尊于心、专于行、成于信、暖于情”的服务理念，从客户需求出发，以负责任的态度和创新性的思维，不断推进客户服务的阳光化、便民化、透明化，打造阳光服务工程，提供便民、优质、高效的城

市燃气服务。

SDGs 的履责之路

12 负责任
消费和生产



我们的声音

“深圳燃气运营的主要目标之一，是要向市民提供优质的城市燃气供应服务。这与联合国 2030 年可持续发展目标相呼应，我们将秉持负责任的态度，持续为客户提供优质、满意的服务。”

我们的行动

- 推进服务标准统一落地，不断优化服务流程，有效提升服务运营效率。
- 提供“互联网+”智慧服务，升级服务平台，创新服务内容，创造良好服务体验。
- 构建服务管控指标体系，加强服务质量考核，持续提高服务质量。

我们的绩效

社会服务承诺达成率

100 %

客户满意率

95.79 %

下一步计划

- 进一步落实服务标准统一，持续完善服务流程，提供更贴心、细致服务。
- 利用互联网、物联网等技术，升级服务平台，不断优化服务体验。
- 完善服务运营过程和结果的量化指标库，进一步强化服务质量管控。

注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

创新服务管理

我们积极创新服务管理，构建营销型客服体系，统一服务标准，科学管理人员调度，提升服务质量，打造优质、舒心服务，为客户美好生活添彩。

推进服务标准统一

我们全面搭建完善的服务标准体系，将服务运营规则予以固化、统一，使各项服务工作有标准可依，提升服务效率，让客户更舒心、满意。全年新制定 12 项居民客户主要客服业务标准流程，审议通过 23 项集团级的服务标准文件。

实现业务办理“零差距”

规范业务办理标准，统一对外服务形象，实现各营业厅、各员工对外业务办理流程一致，不断提升客户满意度。

开展营业厅整合工作

通过精简或改造营业厅、增设服务窗口及服务点等，优化各区域资源配置，有效提升服务运营效率，向客户提供更便利服务。

案例 积极试点服务热线区域化管理新模式

为优化整合现有资源，规范优质服务管理，安徽深燃公司呼叫中心建立“一个平台受理、多个渠道分流、统一口径反馈”的高效运行机制，配套建立统一接收转办、提速增效办理、跟进督察督办、电话回访评价、全面分析研判等五项制度。通过服务理念和机制创新产生“化学反应”，打造服务热线的“升级版”，有效聚合资源，变客户“问题清单”为“满意清单”，让客户享受到统一、高效、便捷的热线服务。截至 2017 年底，安徽呼叫中心同步受理热线业务 85,994 通，成功回访 89.11%，受理服务问题 6,454 单，服务问题整改落实率 100%。

优化服务人员调度

为更好实现服务提速，我们积极优化抢修调度平台功能，实现抢修就近派工，通过借助移动终端收集精确的客户地址位置坐标，同步至抢修调度平台，并结合“就近 + 空闲 + 工单总量”三原则自动派工至临近报警地点的可作业员工，员工根据最优化的路线迅速赶赴抢修地点，实现一小时上门率 100%，更快、更好响应和满足客户需求。

建设温馨服务文化

为营造温馨良好服务氛围，我们积极开展各项内外部活动，帮助员工将主动服务意识更好融入日常工作，让客户享受更周到、贴心的服务。

创新服务理念宣传

以“微信文章塑典型”的方式开展线上宣传，让服务理念深入人心。

组织服务交流活动

组织召开年度优质服务工作大会、第二届服务管理工作坊等，促进服务经验交流分享。

文化活动

开展服务之星评选

每季度开展服务之星评选活动，发布表彰决定，以榜样的力量激励员工为客户提供更优质服务。

参加外部评比活动

参加全国用户满意服务明星创建、全国首届优质服务大赛等外部评比，促进服务改善。

打造高素质服务队伍

我们高度重视人员服务素质的培养和提升，通过开展各种培训、学习交流，帮助服务人员强化专业能力和综合素质，向广大客户展现专业、优质的服务。



线下培训

开展投诉业务交流培训会和 CIS 系统实操培训，提高员工的投诉处理能力及实操技能。



线上课程

根据实际工作需要，研讨、制定、开发客服管理类线上培训课程。



知识库管理

收集常见服务焦点、难点，编制《关于预付表的标准回答》供员工使用，提升服务效率。



对标学习

开展业内标杆学习，内容涵盖燃气具销售经验、业务流程、服务标准体系等。

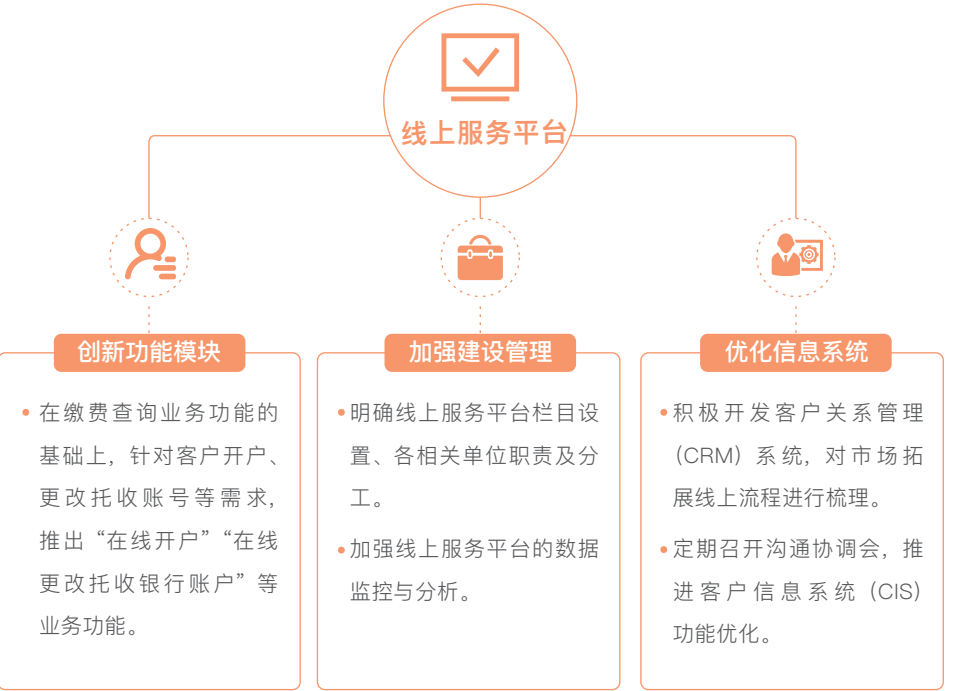


升级服务体验

我们以客户为中心，紧跟互联网趋势，结合智慧燃气的先进理念和技术，对平台、流程、质量进行全方位升级，为客户提供更方便、亲切、高效的服务。

平台升级：提供“互联网+”服务

基于先进的互联网技术，我们升级线上服务平台，持续创新线上服务内容，提供“互联网+”智慧服务，不断提升客户体验。



全年线上业务办理量
589 万单·次

其中天然气缴费和预约等
336 万次

瓶装液化气订气
253 万单

全年微信订气占比
63.5%

《互联网 + 智慧燃气
助推传统燃气行业转型升级》项目荣获
**全国优质服务
大赛一等奖**

案例 “易送气” 业务平台正式上线

2017 年 10 月，石油气公司正式上线运行“易送气”平台，实现了区域码定位管理、移动作业、钢瓶二维码管理等功能。通过该平台，客户通过浏览器访问服务器网址即可操作线上订气，免除了客户端安装、升级和维护的不便，也可根据地址自动匹配精准定位附近门店，自助办理新开户、修改地址等业务，未来更可实现客户自助查询物流状态和进度，极大提升客户消费体验。此外，“易送气”平台全面支持移送作业，员工可通过手持机进行预约订单受理、抢维修工单处理、安检信息录入等作业，进一步提升瓶装燃气客户满意度。

质量升级：强化服务质量管控

为提升客户服务感知，我们通过构建服务管控指标体系、加强服务质量考核等强化服务质量管控，不断升级服务质量。

构建服务管控指标体系

- 正式启用抄核收业务运营管理报表，共包含 6 个模块，46 个抄核收相关指标。
- 建立内部服务价值量化指标，以安检业务为试点，开展服务价值量化工作，更好实现服务管控。

加强服务质量考核

- 通过季度服务专项检查、第三方满意度测评、神秘顾客调查及客户回访四个重要评价工具，综合评价服务质量。
- 借助 BI 分析决策系统、关键指标平台等数据分析系统，开展业务数据分析，提升服务质量。

《工商用户管道气安装项目全流程优化》
成果荣获 2017 年深圳市优秀 QCC（质量管理小组）成果
选拔赛铜奖

大客户安检巡查东部获
“市优秀质量信得过班组”
称号



专栏

身边的绿色品质生活

贴心服务，让生活更轻松便利

在文锦小区居住多年，2017 年 6 月我们小区总算实现了天然气通气。为尽早想用上天燃气，我在得到通知的第一时间便来到附近深圳燃气营业厅办理开户业务。和我类似想法的居民很多，将营业厅挤得满满当当。

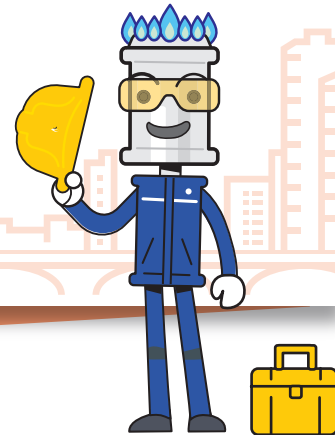
“您好！请仔细核对一下姓名和住户号……”营业厅的服务人员很耐心认真，业务操作专业迅速。但人真的太多了，半个小时过后，营业厅办理业务的人依旧很多很挤。

“大家好，今天第一天受理小区通气开户业务，人有点多，给大家带来不便，不好意思。大家先别着急，建议回家按要求准备相关材料，我们已经与小区管理处联系，晚些时候派人上门集中收集，这样可以节约大家时间，也能够提升办理效率。”营业厅的一名工作人员来到人群间，面带微笑向在场居民说明情况。

随后，营业厅工作人员还给我们详细讲解了入户需要的各项资料及注意细节。听完之后，我和其他居民放心回到家中，准备办理开户所需要的资料。

“咚咚咚…”晚上九点左右，听到敲门声，我打开门，看到了三位脸上洋溢热情笑容的深燃营业厅工作人员正挨家挨户收集燃气开户资料。瞬间，心底涌现一股暖流，不禁为深圳燃气服务人员的这份敬业所感动。

为感谢文锦小区深圳燃气营业厅工作人员的周到服务和敬业精神，我们小区居民自发联合给营业厅送去了锦旗，打心底感谢他们的贴心服务，让我们的生活更轻松便利。



流程升级：铸造便民贴心服务

我们发布《客服业务流程优化工作方案》，明确流程优化的步骤和方法，从关键业务着手，进行诊断梳理，升级各项流程，铸造便民、贴心服务。

综合服务更贴心

对于柜台综合服务，增设服务窗口，受理管道气工商及居民客户的开户、过户、销户、预约、收费、资料变更、退费等燃气业务，满足客户多种需求，实现“一站式”服务。

全方位提升自助服务

对于非柜台业务，可登录网上营业厅进行历史账单查询、自助报数、自助预约等业务办理及自助服务体验。营业厅现场设有专人进行解答和介绍，全方位提升客户体验。



管道气营业厅贴心为市民服务

案例

联合发布全球首个 NB-IoT 智能燃气抄表应用成果

水电气的入户抄表一直面临时间难以协调的问题，抄表员经常要跑三、四次才能抄表成功，这给市民正常生活带来了极大不便。为有效解决这一难题，深圳燃气在 2017 年 3 月 2 日正式启动基于 NB-IoT 技术的智能燃气抄表试点工程，利用物联网技术的智能燃气远程抄表系统实现全自动用户气量数据采集与结算，有效解决了入户抄表“扰民”的难题。同时，公司联合发布全球首个 NB-IoT 智能燃气抄表应用成果——《NB-IoT 智能燃气解决方案白皮书》，标志着基于 NB-IoT 技术的智慧燃气成为智慧城市管理信息化的重要组成部分，将为终端用户提供更智慧、贴心、便利的服务。

全年提出

30 项改进措施

完成业务流程诊断

16 项

制定服务流程优化解决方案

10 项

优化客户关系

良好客户关系是客户满意的重要前提。我们持续完善服务渠道，积极聆听客户声音，以开放心态进行客户回访，有效处理客户投诉，构筑良好客户关系，不断提升客户满意度。

持续完善服务渠道

我们从客户视角出发，持续拓宽服务渠道，已涵盖营业网点、网上营业厅、微信营业厅、支付宝、呼叫中心等多种服务渠道，为客户提供更便利、满意服务。



积极聆听客户声音

我们秉持开放的心态，主动和客户沟通，优化客户回访内容，更好了解客户真实需求、感受，全方位收集客户相关信息，助力打造良好客户关系。

优化呼叫回访问卷

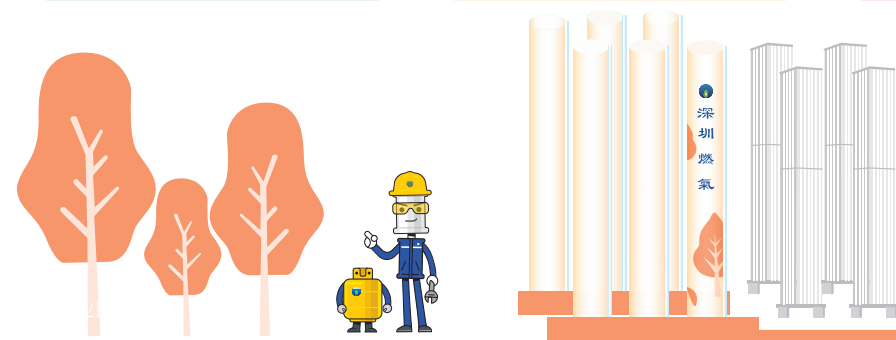
从服务态度、服务效率、专业技能等多维度采集回访数据，对服务质量进行全面分析和优化改进。

积极拓宽回访内容

除了安检、抄表、营业、投诉等业务的回访，针对工程拓展、施工、收费等关键环节也展开回访，更全面采集客户满意度数据，发现更多作业问题。

改进回访数据分析

定期对回访数据进行统计分析，改进数据分析方法，深度挖掘客户需求、痛点等，提升服务质量。



有效处理客户投诉

我们高度重视客户投诉，不断完善客户抱怨指标，根据客户投诉信息改善内部管理，让客户投诉得到更及时、有效处理。

完善客户抱怨指标

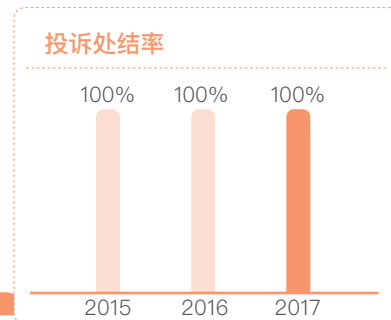
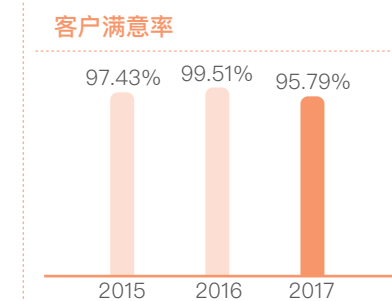
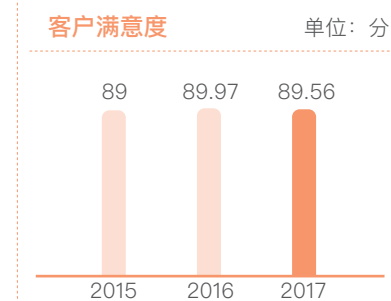
对咨询、催办案例进行分类管理，咨询工单增设“客户抱怨”特性值，催办清单增设“现场活动”字段，通过识别、采集和统计客户抱怨量，进一步完善服务监控指标。

建立投诉问题改进机制

主动收集和实时掌握客户投诉热点、焦点，跟踪长期被投诉问题，对其启动内部机制评审及改进程序，形成闭环管理。

优化投诉监管

增加“投诉抱怨增长率”“投诉回访满意度”“投诉工单抽检达标率”指标统计，制定《投诉业务工单抽检标准》，对投诉工单进行抽检、统计达标率，监督投诉服务质量。



全年收到客户各类表扬

6,727 条

锦旗

55 面

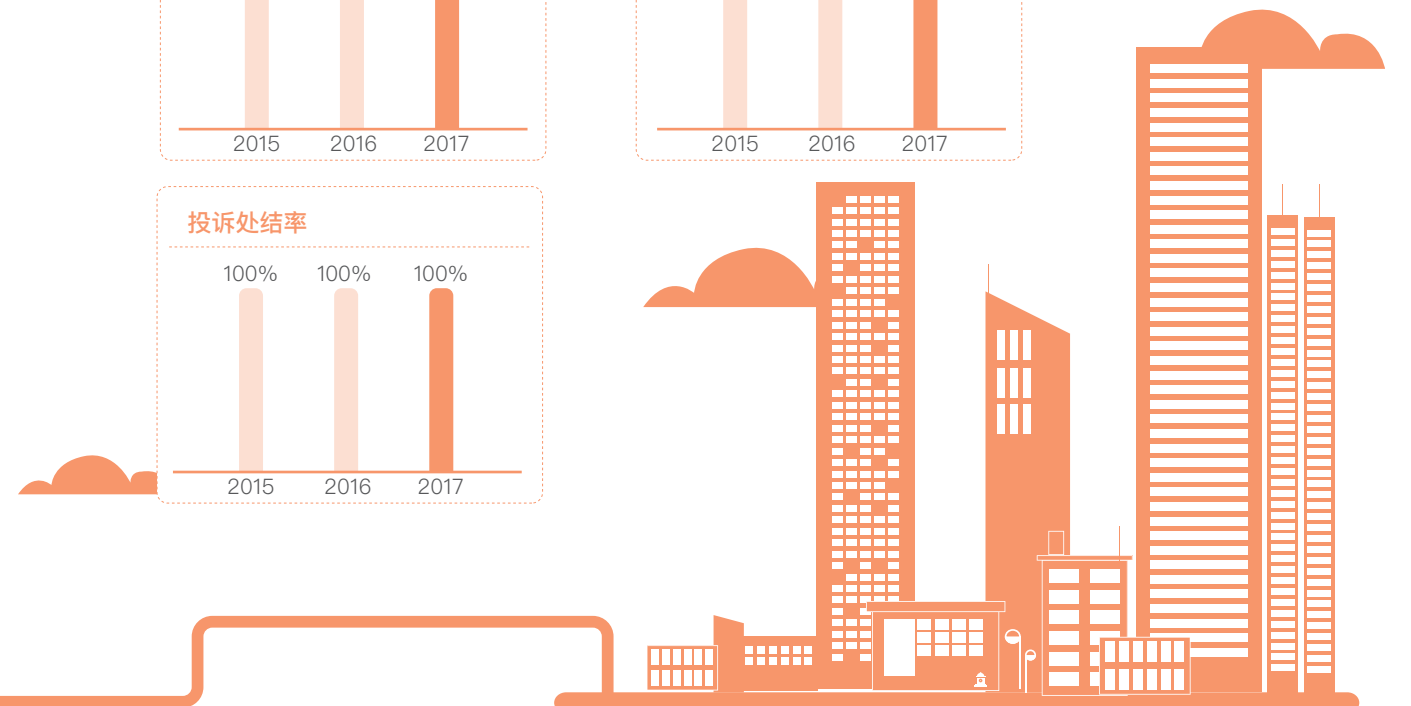
连续 13 年获得全国

用户满意企业

称号

荣获广东省用户满意

明星企业



生态环保 绿色品质生活的前提

十九大声音

“建设生态文明是中华民族永续发展的千年大计。必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚持节约资源和保护环境的基本国策，像对待生命一样对待生态环境。”

我们秉持“发展清洁能源，燃点绿色品质生活”的企业使命，以更大的力度、更实的措施推进生态文明建设，积极推广天然气应用，创新利用新能源，有效提升城市大气质量，助力实现更多人的绿水蓝天梦，为美丽生态环境添砖加瓦。

SDGs 的履责之路



我们的声音

“也许蓝天白云对于很多大城市来说很奢侈，但深圳蓝早已成为深圳这座城市的一张靓丽名片。这张名片的背后离不开我们深圳燃气的努力，从 2006 年起，我们就让深圳人用上了绿色环保的天然气，为抵御气候变暖作出了贡献，为城市蓝天提供了助力，为助力联合国 2030 年可持续发展目标实现做出了积极行动。”

我们的行动

- 将生态环保理念融入公司治理、项目建设和日常运营中，全面实现公司绿色低碳运营。
- 积极推广使用天然气，扩大天然气应用范围。
- 创新利用新能源，成立分布式能源工作组，编制深圳燃气“十三五”天然气分布式能源发展规划。

我们的绩效



下一步计划

- 切实做好生态文明建设工作。
- 落实“一行一策”，拓展管道天然气用户群。
- 加强建设工程扬尘污染的源头防治。
- 积极建设分布式能源示范项目。

注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

肩负绿色使命

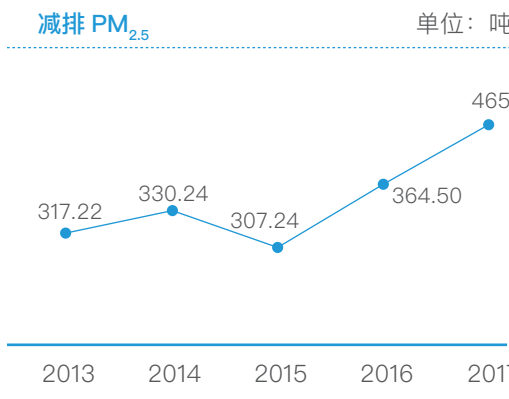
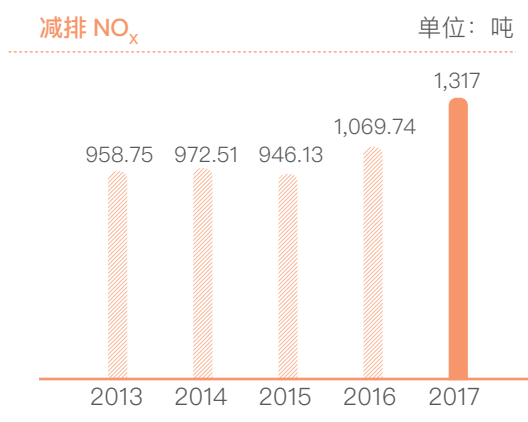
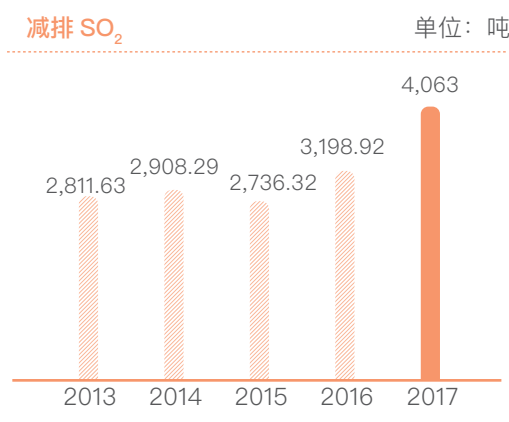
天然气是优质高效、绿色清洁的低碳能源，是有效治理大气污染，积极应对气候变化等生态环境问题的现实选择。作为清洁能源综合运营商企业，我们积极肩负起守护绿水青山、留住蓝天白云的重大责任和使命，积极推进生态文明建设，大力推广天然气等清洁能源的使用，优化城市能源结构，促进城市低碳发展、绿色发展，保护生态环境，助力“深圳蓝”城市建设。2017 年，公司生态文明建设工作资金投入超 1.4 亿元。



2017 年，公司向深圳地区供应天然气约 15.27 亿立方米，实现减排二氧化碳 81.2 万吨、二氧化硫 4,063 吨、氮氧化物 1,317 吨、烟尘 131.91 吨、PM_{2.5} 465 吨。未使用管道天然气前，深圳的年灰霾天数最高达 187 天，近几年，深圳年灰霾天数已控制在 35 天以内，相当于上世纪 90 年代初的水平。

2013-2017年天然气替代能源减排效益一览（深圳公司）

天然气用量		单位：亿立方米	减排 CO ₂		单位：万吨
2017		15.27	2017		81.20
2016		12.59	2016		66.50
2015		10.88	2015		57.76
2014		11.26	2014		59.65
2013		10.74	2013		57.35



加强绿色低碳运营

我们将生态环保理念融入公司治理、项目建设和日常运营之中，降低项目施工对周边自然环境造成的影响，鼓励市民使用电子账单，倡导员工绿色办公，从细节入手、从点滴做起，全面实现绿色低碳运营。

开展绿色施工

我们在管道建设及更新改造等项目中全方位考虑施工作业对所在社区和环境的影响，采取多种措施减少污染，节约资源，保护生态，为人民创造良好生活环境、为生态文明建设作出贡献。

防治扬尘污染	在项目建设中，认真落实《建设工程扬尘污染防治技术规范》中的有关要求，在施工现场设置连续、密闭围挡以及渣土遮盖防尘网等防止扬尘污染，尽量减少对市民日常生活的影响。
降低噪音污染	将噪音控制在 70 分贝以下，施工过程中采用进口焊机和超静音发电机，尽量避免中午、夜间等敏感时段进行施工，最大程度降低施工过程中产生的噪音污染。
与第三方单位合作	与第三方环境监理单位合作，要求环境监理单位定期开展施工现场环境监测与巡视，每月出具环境监理报告，确保施工现场的扬尘及噪声得到有效防控。

案例

华电项目高压管道工程全过程开展扬尘防治工作

2017 年 3 月 8 日，华电坪山分布式能源项目天然气高压管道工程正式开工。华电项目高压管道工程在施工过程中始终坚持文明施工、从源头防止扬尘的原则，落实各项环保措施。现场开挖管沟过程中要求施工单位在山区段喷洒草籽，并采用土工布覆盖，避免堆土裸露在地表；对施工人员、机具、车辆经常出入地段进行现场喷洒水降尘。为进一步减少对环境的影响，华电项目团队还根据现场地形情况，优化水土保持及绿化设计方案，进行水保复绿施工。



推广电子账单

为了减少纸质账单在生产、投递及使用过程中对环境的污染，我们持续培养客户在线报数习惯、使用电子账单和电子发票等，营造节约资源、低碳环保的社会环境。

- 率先推出电子发票**
2017 年 6 月 23 日起率先在深圳地区燃气行业全面推广使用普通增值税电子发票；7 月 1 日起，实现网厅自助开票，让客户通过互联网快速获取电子发票。全年共计开具电子发票 25,791 张。
- 全面推广电子账单**
2016 年开始在深圳地区取消纸质账单的使用，2017 年在支付宝平台以异地公司为试点逐渐开始推送电子账单，截至年底，绑定深圳燃气线上服务平台用户的电子账单登记率达 84%。

倡导绿色办公

我们倡导绿色办公理念，从细节入手加强日常办公管理，推行移动化办公，并将绿色低碳的生活方式延伸到每个角落和每名员工，促进绿色理念深植员工心中，养成节约资源的习惯。2017 年 9 月 27 日，公司正式发布移动办公 APP2.0 版。通过移动办公 APP 2.0 实现了审批流程的可配置化部署，在全面提升操作便捷性和工作效率的同时，降低移动办公成本，全年完成 700 余个流程的移动化实施。

践行环保公益

低碳社会建设不仅需要政府的主导和企业的推动，也需要企业员工与社会公众的共同参与、共同践行。我们积极开展义务植树等环保公益活动，将环保意识辐射到员工、延伸到公众，让保护环境、低碳生活成为大家共同的习惯，共同推动城市的绿色低碳发展。



专栏
身边的绿色品质生活

向纸质账单说再见

“阿姨，月初了，怎么楼下信箱还不见上月燃气费的账单？”估摸着又要缴纳燃气费了，下班后我问门卫处的阿姨，作为已经使用深圳燃气三年多的用户来讲，我早已习惯每个月初准时收到燃气费的纸质账单了。

“从这个月开始，深圳燃气费缴纳全面推行电子账单，不再发放纸质账单，你登录微信公众号或支付宝服务窗绑定‘深圳燃气’即可进行业务查询、办理。你可以回头自己试试。”阿姨面带笑容给我科普。

回到家，坐下休息会后，我登录微信开始研究，如门卫处阿姨所描述的那般，绑定“深圳燃气”微信公众号，按照相关操作，输入用户信息，我轻松查询到了我家上个月燃气使用数量、单价及应缴纳费用。缴费自然也变得轻而易举。

从那以后，我彻底告别了纸质账单，每个月末，只要登录“深圳燃气”微信公众号，燃气账单清晰明了，缴费分分钟轻松搞定。同时，我也不需要再将纸质账单一一收集、记录，随时阅看历史燃气用量、对比气费支出，家庭开支一目了然。相比放在信箱里在纸质账单，电子账单也让家庭隐私得到更好的保护。

深圳燃气全面推广电子账单，不仅为我们广大用户提供便利，而且引导我们每个人从生活点滴做起，拒绝纸张浪费，更好支持和践行低碳环保绿色生活。



助力客户绿色转型

我们充分发挥清洁能源供应商的优势，扩大天然气的应用范围，推进电厂客户、工商业客户、交通运输业使用天然气，助力客户绿色转型，减少污染排放，共同为环境质量提升、蓝天白云常现出一份力。

助推电厂“油改气”

我们积极推进电厂改用优质、清洁的天然气，并确保电厂天然气的稳定供应，减少燃油发电厂对环境的污染，改善生态环境。2017 年为电厂供应天然气 6.56 亿立方米，相当于替代 62.9 万吨重油，减排二氧化碳约 37.5 万吨、二氧化硫约 2,522 吨、氮氧化物约 657 吨、PM_{2.5} 约 302 吨。



推广工商业用户使用天然气

我们努力探索天然气的利用领域，按照“一行一策”思路拓展工商业用户及其用气规模，推动不同行业工业用户使用天然气，减少大气污染，实现高效、节能、清洁的发展。



推进“煤改气”“油改气”工作

- 九江深燃公司与政府环保部门共同推进工业园的“煤改气”工作，签订 12 家工厂的锅炉“煤改气”合同以及 4 家工厂的“油改气”合同。
- 安徽深燃公司积极推动环保部门出台“煤改气”政策，截至 2017 年底累计完成 25 家燃煤企业改造，每年可减少 3 万余吨燃煤用量。

加快燃气中央空调的推广应用

- 赣州深燃公司重点加快燃气空调的业务推广，成功拓展签约燃气中央空调业务；
- 九江深燃公司成功签订燃气溴化锂空调合同，推广利用燃气空调，有效促进城市能源结构调整、减少煤电污染。

拓展天然气地暖市场

安徽深燃公司积极引进暖通合作单位，签订暖通合作代理协议，2017 年成功开发 6 户暖通客户。

推广综合体天然气应用

九江深燃公司在新天地、万达等综合体陆续完成燃气工程配套并实现通气。

推进交通运输业“油改气”

汽车尾气排放也是造成大气污染的主要来源之一。我们在积极配合政府进行“煤改气”工作的同时，大力推进交通运输业油改气业务，实现绿色低碳出行，降低汽车尾气排放对大气的污染。

推广应用新能源汽车。公司积极推广应用新能源汽车，在确保车辆安全性的前提下，有序推进生产车辆“油改气”工作。全年完成生产用车“油改气”35 辆。

积极推进 LNG 重卡拓展。赣州深燃公司在车用燃气领域积极推进 LNG 重卡的天然气用气业务，并投资 2,000 多万元在经开区黄金大道新建一座 LNG 加气站，通过加气基础设施的完善，加快汽车清洁能源应用的推广。赣州深燃公司已和宁夏金速捷物流公司、江西嘉旭能源有限公司签订了 LNG 重卡供气合同，为进一步提升城市空气质量作出了切实努力。

积极发展新能源

我们积极开展新能源技术研发，推进分布式能源、冷能和压力能等新能源业务的发展，有效降低化石能源对环境的影响，助力建设环境友好型社会。

新能源技术研发

开展分布式能源核心技术、冷能及压力能利用研究，推动深圳市清洁能源技术开发及应用推广。

天然气压力能发电

先后开展留仙洞天然气压力能发电与制冰项目、宜春天然气压力能发电上网项目，通过高效利用压力能技术，减少高压管网在输送天然气调压过程中所释放的压力能能源浪费。

LNG 冷能综合利用

开展梅林 LNG 气化站冷能综合利用节能示范项目，将 LNG 气化产生的冷能回收用于深燃大厦接待中心冰蓄冷空调系统供冷，成功解决 LNG 气化供冷时间与空调用冷时间的不同步问题。同时，充分利用深圳地区峰谷电价差，夜间制冰蓄冷，白天融冰供冷，降低空调用电成本，实现能源优化利用。

分布式能源业务拓展

正式成立分布式能源工作组，积极拓展分布式能源业务；编制深圳燃气“十三五”天然气分布式能源发展规划、子规划和实施方案；与合作单位分别签署《战略框架合作协议》，拓展深圳国际低碳城、特发信息港数据中心等分布式能源项目，为客户传递低碳减排理念。



活力员工 绿色品质生活的源泉

十九大声音

“就业是最大的民生，要坚持就业优先战略和积极就业政策，实现更高质量和更充分就业。”

我们秉承“崇德尚才，能干者皆有舞台”的人才理念，努力为员工提供平等的发展机遇、丰厚的薪酬福利、广阔的发展空间、多样的业余活动、和谐的企业氛围，让员工在成长过程中有更多的获得感和幸福感。

SDGs 的履责之路



我们的声音

“让每一个才能的人都有实现梦想的舞台是我们始终如一的追求，这与联合国 2030 年可持续发展目标不谋而合，我们将通过自身努力和发展为更多人带来体面工作。”

我们的行动

- 通过持续创新、优化经营等方式促进企业做大做强，为创造更多就业岗位奠定基础。
- 严格执行平等雇佣制度，带动所有男女包括青年和残疾人实现充分的生产性就业。
- 设置丰富的培训内容，构建多样的培训方式，为员工获得更体面的工作注入能量。

我们的绩效

全年新增就业岗位

658 个

2017年女性员工比例

29.40 %

全年员工培训投入

951 万元

下一步计划

- 完善市场化的选人用人机制，推进校园招聘、社会招聘活动，并保障招聘过程的公平性和结果的公正性。
- 构建员工学习发展体系，建立员工学习路径图，提升培训工作的有效性。
- 建立科学规范的后备人员动态管理机制，完善和固化后备管理人员选拔、培养、考核、任用及退出机制。

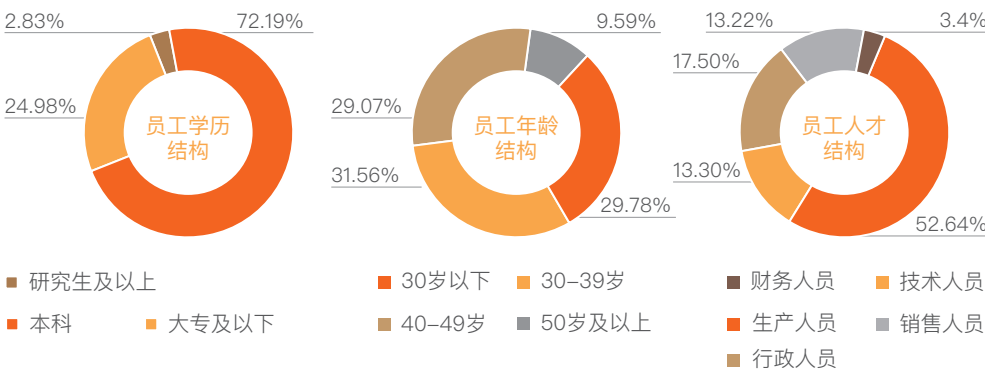
注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

保障员工权益

作为深圳市和谐劳动关系先进企业，我们严格遵守各项劳动法律法规及劳工政策，不断优化薪酬福利体系，努力拓宽民主沟通渠道，以最实的行动保障员工各项合法权益。全年未发生重大劳动争议事件。

平等雇佣

我们坚持平等雇佣，不因员工的性别、年龄、民族、信仰等不同而区别对待，以多元、包容的雇佣理念接纳不同类型的优秀人才，为每一位有梦想、有能力的人才搭建迈向成功的舞台。



员工总数
6,565 人

女性员工占比
29.40 %

新增就业岗位
658 个

劳动合同签订率
100 %



薪酬福利体系

我们不断优化薪酬福利体系，实现薪酬向竞争性岗位和一线关键岗位倾斜，努力提供具有市场竞争力的薪酬福利政策，多方面为员工的工作、生活提供切实保障，为员工的美好生活奠定物质基础。



法定福利

- 国家规定的五险一金（养老、医疗、失业、工伤、生育保险、住房公积金）
- 国家规定的带薪假期（年假、产假、看护假、婚假、丧假、工伤假等）
- 国家其他福利政策（企业年金、高温费、独生子女费、计划生育奖等）



额外福利

- 入户政策（新入职大学生）
- 外派员工异地补贴
- 人才安居政策（新员工）
- 员工子女高考奖学金
- 意外伤害险
- 员工体检

员工人均带薪休假
8.84 天

社会保险覆盖率
100 %

员工健康体检及健康档案覆盖率
100 %

企业年金覆盖率
53.99 %

产后员工返岗率
100 %

民主管理

我们不断完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，推进厂务公开，并通过设立工会信箱、与员工对话交流等方式了解员工诉求、支持员工参与企业管理，切实保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。



深燃三届一次职代会选举投票

激励员工成长

我们高度重视员工的成长与发展，通过设置丰富的培训内容、建立多通道的职业发展路径、推出多种类的考核和激励措施，帮助员工充分释放个人潜能、更好地实现个人价值。

员工培训

我们持续优化员工培训体系，构建多样化培训内容，创新多渠道培训方式，多维度提升员工能力素质，助力员工快速成长。

多样化培训内容

我们针对不同类型员工特点，开展了覆盖管理人才、技术人才、一线员工等多样化的培训教育，以满足不同种类的员工需求。

培训对象

培训内容

培训成效



领导力素质培训

聚焦领导力、通用能力、专业能力以及相关核心业务的培训

提升了学员的综合管理能力及领导力



班组长素质培训

包括“跟班体验寻找问题、工作日志分析问题、分组讨论解决问题、基层回炉检验方案”全流程学习内容

提高了班组长业务水平和综合能力；搭建了班组长学习交流的平台



专业技术人员培训

包括安全管理、技术管理、市场营销、计量管理、客户投诉等课程

提高了员工的业务能力和技术水平



生产一线岗位技能作业人员培训

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

员工理论水平 and 实操能力得到提升；参加国家职业技能鉴定考核通过率升高，在各类技能竞赛中成绩突出



新入职员工培训

针对应届毕业生开展“菁英计划”、针对一线员工开展“8+8+8”新员工培训，学习理论知识及专业知识

帮助新员工全面了解职场规则、行业发展趋势和公司业务，为快速适应岗位需求打下坚实基础



管理人员能力素质培训



新员工“菁英计划”培训



专业技术人员培训



班组长素质培训

我们还鼓励和支持基层员工修读学历课程，完善自身知识体系建设，先后与多所高校达成战略合作协议，组织开展学历教育，为员工丰富专业知识、获取学历文凭提供了有效途径。自 2012 年以来，我们已帮助 314 名员工获得了学历文凭，其中获得硕士文凭、本科文凭、大专文凭的员工分别为 125 人、81 人、108 人，有效提升了员工的个人素质和能力。

多种类培训方式

我们注重理论学习和实战演练，通过“师带徒”、集中研讨、专题报告、案例教学、典型企业考察、校企合作等方式最大限度提升员工的学习效果；在完善已有三家异地培训基地的基础上，协助安徽公司、九江公司和梧州公司完成实操基地的初步构建，为更多异地公司员工整体素质及技能水平的提升提供支撑；创新引入“掌上学院”移动学习模式，扩大学习传播范围。

案例

建立“深燃学堂”培训教育系统，全面提升培训、认证效率

2017 年，我们完成了“深燃学堂”培训教育系统建设，构建了在线学习、移动学习、培训管理、认证管理、知识管理、统计分析六大模块，有效帮助教职人员完成培训、认证全流程管理，员工可直接访问学员门户进行在线学习，并支持手机下载移动端，实现随时随地利用碎片化时间学习，全面提升了员工培训、认证的质量和效率，成为员工成长发展的“加速器”。

专栏

身边的绿色品质生活

全方位培训 让我快速成长

“全方位的培训内容、多形式的培训方式不仅让我快速适应新的工作岗位，更让我学习了新的思考方式、做人的道理，对我一生都大有裨益。”

——深圳燃气员工 刘争明

2013 年，我正式加入深圳燃气，成为一名深燃人。入职之前，我很担心自己不适应新的工作岗位，也不知如何和新同事打成一片、更好地融入深圳燃气大家庭。入司后，我和其他新员工一起参加了专门针对新员工的“菁英计划”培训，内容包括深圳燃气的业务系统、行业发展趋势以及职场规则等，这让我们更好、更快地适应自身工作岗位打下了坚实的基础。后来，我还参加了“潜才班”培训、“深燃好讲师”培训及竞赛，免费去北京科技大学参加了一周的培训学习，既可以学习到新知识，还可以体会名校风光。

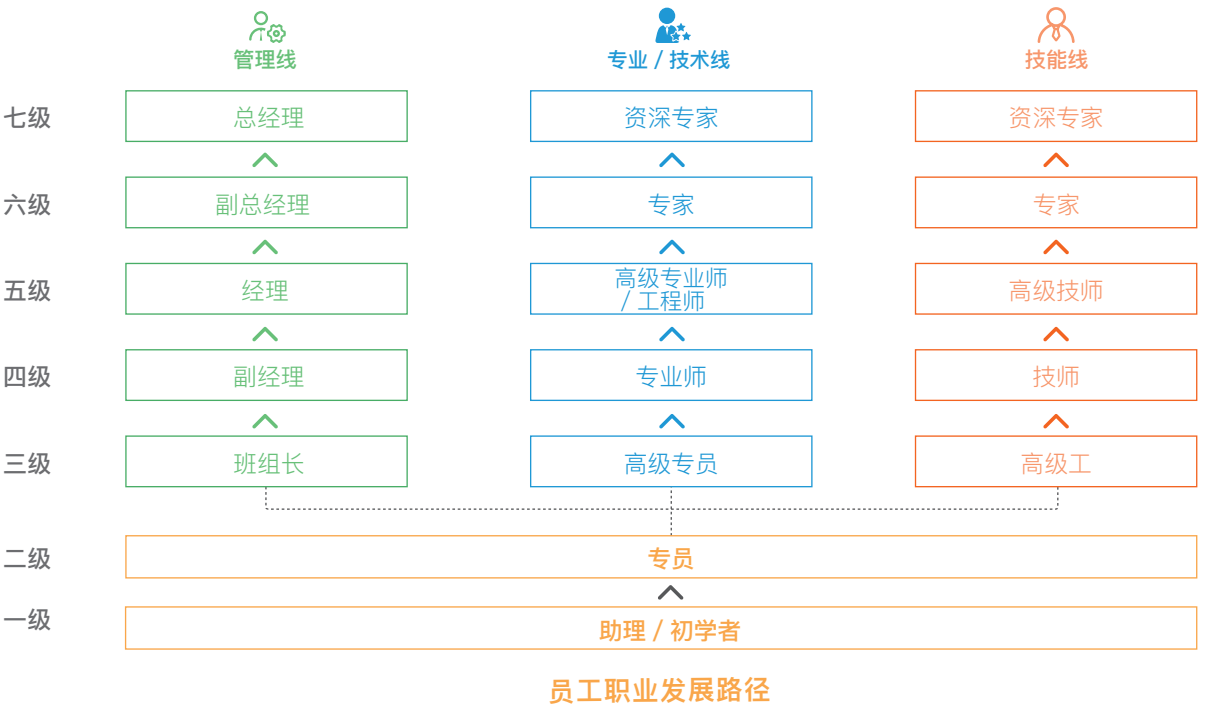
在所有的培训方式中，我最喜欢分小组、体验式、可积分的学习方式。由于加入了“竞赛”的元素，它充分地调动了我们的思考热情，实现不同思维之间的碰撞，小伙伴们个个兴趣盎然，学得特别快。分组式的学习方式不仅给了我与新同事沟通交流的机会，丰富了人际关系，更强化了我的团队协作能力，让我在以后的工作中更有大局观。

受益于公司丰富的培训体系，我很快就融入了自己的工作岗位，还得到了领导和同事们的一致表扬。未来，希望公司综合考虑员工个人发展需求，继续完善员工培训体系，为年轻人搭建更加宽阔的发展舞台，让每一位想干事、能干事的员工都能展示自我、成就自我，最大化帮助员工实现自我价值，共同迈向基业长青的目标！



职业发展

我们基于现有人才特点及专业通道特性，为员工设计多通道职业发展路径，打通管理通道、专业技术通道和技能通道之间的壁垒，员工达到相应任职条件后可在多通道之间横向发展，同时增加职业发展通道层级，解决员工职业天花板问题，全方位提升员工发展空间。全年选拔 80 名后备管理人员和 77 名优秀一线员工，进一步激发了广大员工的干事热情。



真情关爱员工

我们注重人文关怀，努力平衡员工的工作和生活，帮扶、照顾特殊员工群体，积极营造和谐、有爱的企业文化氛围，提升员工幸福感和归属感。

用心关怀员工

我们严格按照标准落实《集团公司员工福利和关爱帮扶“大盆菜”项目》，广泛开展送健康、送温暖、送物资等活动，用真情铺就温暖之路，用关怀温暖员工之心。



帮扶困难员工

1

走访困难员工家庭，为困难员工及其家庭提供帮助。



关爱女性员工

2

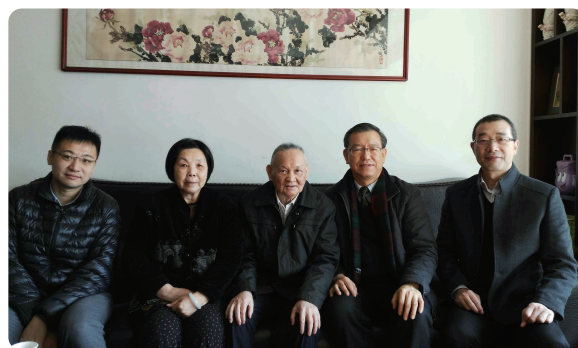
设置“孕妇餐线”，保障孕妈妈们的健康饮食；组织开展“花香识女人”主题插花、趣味活动赛、户外拓展等形式多样的活动。



关心一线员工

3

公司领导以及工会干部定期为一线员工送去大家庭的关爱。



照顾离退休员工

4

重大节日逐一登门慰问离退休老员工干部，为他们送去温暖。

丰富员工生活

我们倡导劳逸结合的工作方式，开展丰富多彩的文体活动，帮助员工放松身心、释放压力，在工作之余享受健康美好生活。



全年开展文艺活动 13 次
开展体育活动 50 次
累计参与活动超 2,600 人次

深燃读书会



歌唱比赛



致敬深燃人分享



企业运动会



深燃青年说



足球赛

温情社会 绿色品质生活的愿望

十九大声音

“增进民生福祉是发展的根本目的。必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展，深入开展脱贫攻坚，保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感，不断促进人的全面发展、全体人民共同富裕。”

温情社会，是每个民众内心深处的美好愿望。我们发扬真情回馈社会的传统，以专业所长打造温暖民心的民生工程，以饱满热情传递情系社会的大爱精神，以共赢之心助力行业生态的丰盛成长，不断增进民生福祉，让世界更多美，让社会更多爱。

SDGs 的履责之路



我们的声音

“求真务实，从实际出发，加快扶贫工作推进；同心同向，以问题为导向，确保扶贫精准到位。我们将发挥自身力量，持续推进扶贫工作，帮助更多人摆脱贫困，享受美好生活，为助力联合国 2030 年可持续发展目标的实现添一份力。”

我们的行动

- 连续十五年派遣新员工对贵州三都水族自治县进行支教帮扶。
- 通过多种方式，持续推进龙川县民乐西村精准扶贫工作。
- 积极开展各类助学活动，帮助贫困学生圆大学梦。

我们的绩效

全年完成	全年开展
171 个老旧小区及城中村改造项目	50 条食街、 130 所学校和 25 所医院改造

下一步计划

- 持续开展三都支教工作，通过派遣支教人员、捐赠图书用品等传递对当地的关爱之情。
- 深入推进民乐西村精准扶贫工作，帮助更多村民早日实现脱贫，走向富裕。
- 鼓励各分公司组织更多形式多样、内容丰富的爱心助学活动。

注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

民生工程温暖民心

为了让城市里有更多的人用上安全、清洁、经济的管道天然气，我们发挥专业所长，凝心聚力，推进民生工程建设，开展老旧小区及城中村、“三大场所”天然气管道改造，更新老旧中压天然气管道，用实际行动便利百姓，温暖民心。

老旧小区及城中村改造

我们积极协助市、区政府部门制定老区及城中村改造相关政策，打造城中村改造标杆项目，加快推进老旧小区及城中村改造，让更多居民用上气、用好气。



- 制定城中村改造实施方案
- 出台城中村改造以奖代补资金使用方案和工作指引
- 编排城中村改造计划
- 优化设计方案和供气系统布局
- 加强城中村改造的安全管理
- 加强城中村改造宣传工作

全年完成
171个老旧小区及
城中村改造项目

累计施工户数超过
9万户

案例

打造上沙社区城中村改造质量精品示范工程

2017 年 5 月，我们正式启动深圳市城中村管道天然气改造项目中涉及户数最多的城中村改造项目——上沙社区城中村天然气改造工程，从宣传、缴费、设计、施工、供气安检等全流程创新管理手段，有效沟通，积极宣传，质量安全并举，发挥示范工程标杆作用。

前期沟通

打消居民顾虑

在前期进行大量的宣传和沟通工作，邀请居民前往水围村，现场了解通气后居民生活有何改善，让居民逐步接受天然气改造的推进。

普及宣传

提升改造安装率

通过居民答疑、派发纪念品、互动游戏等形式，宣传管道天然气的安全性、经济性、环保性等，普及天然气管道比瓶装气的优势。

现场改造

充分考虑施工安全

在条件较好的楼栋使用机械吊篮，确保施工安全；在社区居委会门口部分路面采用围挡和防护网，避免危及民众安全。

质量管理

提升安全生产质量为重

全面落实安全文明施工标准化，加强分项承包商安全管理，实施施工人员实名制全覆盖管理，有效控制工程安全质量。

截至 2017 年底，上沙社区城中村天然气改造工程已让逾 25,000 户居民用户告别“背气上楼”时代，用上安全、经济、清洁、便捷的管道天然气。未来，我们将全面实施城中村“清瓶行动”，为广大市民营造安全、健康和舒适的生活环境。

“三大场所”改造

我们积极开展“三大场所”（食街、学校和医院）管道天然气改造工作，消除用气安全隐患，全方位提升城市安全环境。

明确目标

推动市住建局出台《关于进一步推进餐饮食街等供气管道化改造及更换不合格热水器事项的通知》，明确提出 2018 年完成全市餐饮食街、学校和医院的管道天然气普及工作。

推广方案

积极配合各区政府制定改造方案，推广“三个一点”（即政府补贴一点、供气企业让利一点、商户 / 业主承担一点）改造方案，以消除公共场所用气安全隐患。

全年开展
50条食街改造
涉及 **514**户商户

开展
130所学校和
25所医院改造

老旧中压管道改造

为保障城市公共安全和市民群众用气稳定，我们持续推进老旧中压钢质燃气管道更新改造，助力城市更新生长和可持续发展。截至 2017 年底，公司已完成深圳市 450.7 公里老旧中压钢质燃气管道改造。

专栏

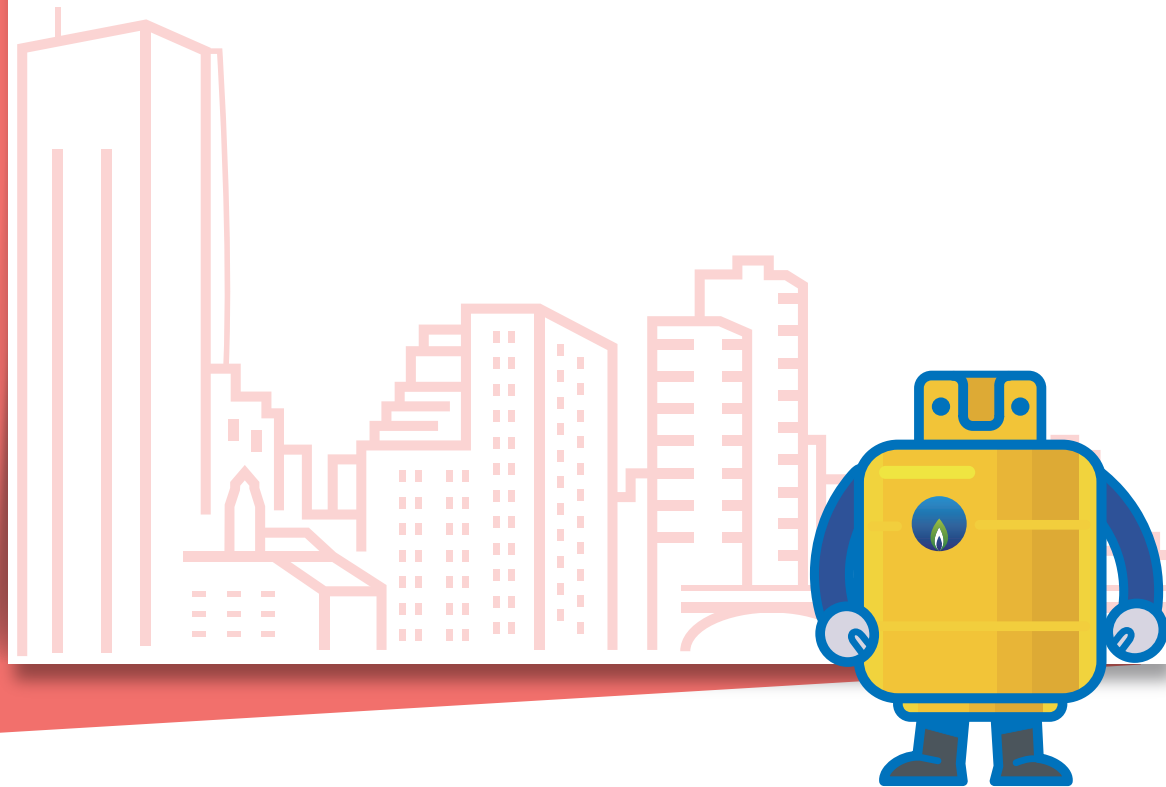
身边的绿色品质生活

管道天然气，让食街更安全、魅力

六年前，我来到香蜜湖度假村食街开餐饮店谋生，我和食街内大多数用户一样，都是使用瓶组站供应的液化石油气。尽管我们对液化石油气的安全隐患有一定了解，但天然气管道铺设的高昂成本让我们这些经营利润微薄的商铺望而却步。

正当对此事为难时，我们得知深圳燃气将联合政府、市住建局、香蜜湖物业管理公司等多方力量，采用“三个一点”投资模式，通过政府、燃气公司、商户等共同分担费用的方式推进食街管道天然气的改造。作为商铺用户，我们只需要投资自用管道的强排风及报警器系统，并且这笔投资额日后将以赠送气费方式返还，这大大减轻了我们的心里顾虑和投入成本。得益于这种创新的合作模式和高效的改造效率，五个月后，我们香蜜湖食街具备条件的 65 个商业用户顺利点火供气，开启了管道天然气时代。

作为其中的一员，我切实体会到了管道天然气的各种好处，不仅价格上比液化石油气便宜 20%，而且使用起来更加安全、清洁、方便。铺设管道天然气后，香蜜湖食街安全、卫生等环境整体得到改善，餐饮店厨房也变得更开阔干净，每天前来消费的食客络绎不绝，生意更好做了。



倾情筑就和谐社会

我们秉持回馈社会的传统，扎实推进精准扶贫工作，热心参与各项社会公益，积极组织志愿服务活动，为筑就温情社会贡献智慧和力量。

开展精准扶贫

根据新时期党中央脱贫攻坚战略要求，我们持续推进民乐西村对口支援、三都县支教帮扶等精准扶贫工作，助力贫困村村民脱贫，过上更美好的生活。2017 年帮助民乐西村 26 户 83 人实现精准脱贫，预计 2018 年将全部脱贫。

产业扶贫

- 建成腐竹加工厂，每年可增加村集体收入 5,000 元。
- 入股龙川工业园，每年稳步增加村集体经济 6 万元。
- 组织贫困户 85 人参加培训，提高村民种植水平。
- 落实龙川县可开发劳动力以奖代补产业发展项目 26.8 万元。

兜底扶贫

- 协助落实社会保障政策、政策兜底脱贫低保户、五保户。
- 相对贫困户 60 岁以上老人 100% 享受城乡居民社会养老保险待遇，对纳入精准扶贫的贫困户进行 100% 医疗保险覆盖。
- 协助落实危房改造政策，对符合危房改造要求的贫困户每户补助 18,500 元。

基础设施和公共服务扶贫

- 投入 92.73 万元帮助实施民乐西村基础设施建设，如修建排洪农田灌溉水渠、建设整村亮灯工程、购买大型垃圾箱车、修缮村委、完善远程教育配套设施等。

教育扶贫

- 落实贫困户子女教育政策，帮扶贫困户学生 32 人。
- 为村捐建远程教育设备及办公设施，捐赠电视机一台，电脑一部。



民乐西村精准扶贫

案例 情系三都，爱心支教

2017 年，我们派出 38 名支教队员赴贵州三都县开展为期两个月的支教工作。支教队员结合当地学校实际情况组织校园板报、朗诵比赛等丰富多彩的课外活动，帮助孩子开阔视野，提升综合素质。同时，我们也开展图书捐赠活动，让他们同享阅读的快乐，让知识在爱的手中传递。



热心社会公益

我们热心开展各类社会公益活动，关注低保户用气，关爱青少年成长，弘扬公益文化，传递大爱精神，让社会拥有更多温情、爱意。

实行低保客户优惠政策

十多年来，我们始终坚持实行低保客户优惠政策，低保户人群每月可享受以 20 元燃气费优惠。截止 2017 年底，共向 1,296 户低保客户提供优惠，优惠总额约 69.7 万元。



“我给妈妈做道菜”全国中小学生小厨神大赛

2017 年 7 月，第三届港华紫荆“我给妈妈做道菜”全国中小学生小厨神大赛深圳赛区海选赛在深燃大厦圆满举行。该比赛弘扬孝道文化，传播安全明火烹饪文化，提高青少年对燃气及燃气具安全知识的了解。

“大爱无言 牵手语心”第六届手语歌公益音乐会

2017 年 9 月，我们参与深圳市“大爱无言 牵手语心”第六届手语歌公益音乐会，献上爱心手语歌—《感恩的心》，助力深圳成为有爱、如家的全国文明城市。



参与志愿服务

我们积极开展敬老爱老、无偿献血等形式多样内容丰富的志愿服务活动，组织实施线上注册志愿者，让更多人投入志愿服务工作，用自身行动为构筑温情社会献出一份力量。

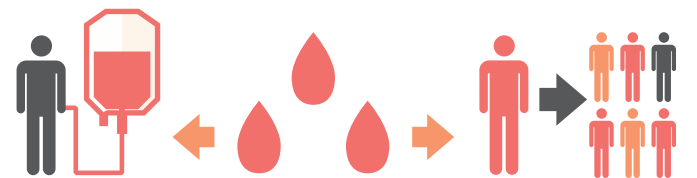
敬老爱老活动

2017 年 3 月 16 日，深圳燃气学雷锋志愿服务队组织了“奉献爱心 点燃夕阳”敬老爱老活动，了解老人生活，为他们晚年孤寂的精神世界献上一份关爱。



无偿献血活动

宜春深燃公司自成立以来坚持组织员工参加无偿献血、社会救助等爱心活动，申萍、肖艳辉荣获 2017 年全国无偿献血奉献奖银奖。



携手共促行业发展

企业的发展离不开产业链上下游伙伴的协同合作。我们积极与供应商合作，共同推进负责任的消费和生产，共建行业交流平台，促进行业伙伴沟通交流，提升行业包容性和成长性，促进行业可持续发展。

打造责任供应链

我们秉持负责任的态度，持续优化对专用设备材料供应商、工程咨询服务承包商的科学管理，严格把控原材料供应和工程承包质量，打造责任供应链，实现共赢。

专用设备材料供应商管理



完善管理制度，助力标准化管理

- 设立“供应商考评委员会”，负责全供应链相关业务的制定和决策。
- 加强燃气工程设备材料质量标准确立，制定《燃气工程专用设备供应商管理办法》。
- 对材料设备实施源头管理，完善供应链条中的标准化管理。
- 创新双源供应模式，对关键类别设备材料两家同时供应，确保设备材料的稳定供应。



丰富管理信息，招投标有理有据

- 以供应商为单位建立专属信息档案，构建信息知识管理共享平台，实现供应商全生命周期信息管理与知识管理。
- 为定标专家提供以往合作中供应商的表现和成绩作为定标主要参考。



关注产品质量，促进燃气工程质量提升

- 编制供应商正负面清单及一票否决制定，结合供应商正负面清单进行供应商年度考评，实施实质性的奖惩措施。
- 制定详细的内部抽检计划，主动增加产品抽检数量，扩大抽检产品覆盖面。
- 主动征求市住建局燃气处、质监站和检测中心等外部意见，积极配合开展各项检查。



2 年来，抽检样品
96 组

抽检样品总数量
700 余个

3 年来，共开展供应
商飞行检查
50 余次

管理人员参与人数
200 余人

工程咨询服务承包商管理

构建考核体系

发布工程咨询服务承包商考核评价实施办法，构建考核、淘汰机制，对工程咨询服务的承包商进行规范和管理。

组织专项检查

制定专项检查工作方案，召开承包商专项检查工作部署会议，重点检查承包商企业劳工实名制和分账制的落实情况，着力规范承包商人员管理。

开展专项培训

收集相关单位的培训需求，有针对性的制定培训计划从合同执行、履约考核及公司管理要求等方面丰富培训内容。

对 **22** 家中低压燃
气管道建设承包商履
约能力开展专项检查
工作

对新招标的 **10** 家
施工单位宣贯公司施
工成本控制要求



供应商承包商管理工作会议

共建行业交流平台

我们主动参与行业交流平台共建以及行业大型研讨会、展会交流，携手行业伙伴共赢，引领行业发展。

积极参与深圳市燃气行业协会理事会工作

参与理事会全年工作计划的实施，负责处理日常事务工作；参与行业标准制定，推广先进技
术和管理经验；助力维护公平竞争，沟通会员
与政府关系，促进深圳市燃气事业的发展。



共建进口LNG智慧检验监管示范区

与合作伙伴共同创建进口 LNG 智慧检验监管
示范区，实现质量安全信息的智慧采集、实
验室检测的智慧对接、检验监管的智慧指引。

展望2018

旧岁已展千重景，新年更近百尺杆。2018 年，我们将坚持党对一切工作的领导，贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想以及十九大精神，以新思想引领发展新征程，锐意进取，改革创新，持续提升城市管道燃气普及率和安全性，自觉服务城市发展大局，为创造人民美好的绿色品质生活、建设碧水蓝天的美丽深圳贡献力量。

燃气安全

- 修订完善安全生产责任书，厘清下属企业安全责任链条，严格落实安全责任考核奖惩制度，加强重点人员的安全培训教育，持续提升安全责任意识。
- 总结梳理双重预防机制试点工作经验，编制双重预防机制建设指引及工作方案，逐步推进其在场站管理、管网管理、用户管理等业务板块的实施。
- 持续加大安全技术创新，努力提升安全管控水平和安全管理效益。

优质服务

- 持续落实服务标准体系建设各项目标，不断优化客服业务服务流程、服务考核评价体系，为客户带来更优质的服务体验。
- 实施计量管理提升方案，构建规范化、系统化的计量管理长效工作机制，保障计量精准、公正。

生态环保

- 不断完善管网运行系统及资源调度方案，拓宽清洁能源业务范围，推动城市能源结构优化。
- 扩大天然气应用范围，推动更多客户使用天然气，带动全社会节能减排。

活力员工

- 持续优化人力资源管理体系，逐步推进员工职位体系、薪酬体系、组织绩效体系和全员绩效体系的落地。
- 立足员工培训需求，持续完善员工培训体系，营造更好的人才发展环境。

温情社会

- 持续推进老旧小区及城中村、“三大场所”天然气管道改造，更新老旧中压天然气管道，让更多居民用上安全、稳定的绿色能源。
- 深入落实精准扶贫工作，为更多贫困村居民创造美好生活。
- 秉持共进共赢理念，推动行业优势互补，共促行业进步。

指标索引

报告目录	GRI 对标	SDGs
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•绿色品质生活的前提		
深化安全生产	G4-PR1/ G4-PR2	 
保障安全用气	G4-PR1/ G4-PR2	
确保稳定供气	G4-PR1	
优质服务 绿色品质生活的基石		
创新服务管理	G4-LA10/ G4-PR3/ G4-PR4	
升级服务体验	G4-EC7/G4-PR1/G4-PR5	
优化客户关系	G4-PR5/G4-PR8/G4-PR9/ G4-PR7	

注：SDGs，即 The Sustainable Development Goals，是指联合国在 2015 年可持续发展峰会上提出的 17 项可持续发展目标。

生态环保 绿色品质生活的标志

肩负绿色使命	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19	
加强绿色低碳运营	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19	
助力客户绿色转型	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN12/G4-EN13/G4-EN19/G4-EN27	
积极发展新能源	G4-EN27	

活力员工 绿色品质生活的源泉

保障员工权益	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN12/G4-EN13/G4-EN19/G4-EN27	
激励员工成长	G4-LA9/G4-LA10	
真情关爱员工	G4-LA2	

温情社会•绿色品质生活的愿望

民生工程温暖民心	G4-SO1/ G4-SO2	
倾情筑就和谐社会	G4-EC1/G4-EC7/G4-EC8/G4-SO1/G4-SO2/G4-SO6	
携手共促行业发展	G4-12/G4-EN33/G4-LA15/G4-SO10	

报告结尾

展望2018		
关键绩效		
指标索引		
意见反馈表		

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不足。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 / 承包商
- ☐ 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：

	很好	较好	一般	较差	很差
信息披露					
版式设计					
可读性					

4. 哪一章节最符合您的需要？（可选 2 项）

- ☐ 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 ☐ 科技创新 ☐ 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 responsibility 报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？
