

心相连 气相通

佛山市燃气集团股份有限公司

地址：广东省佛山市禅城区南海大道中18号燃气大厦

电话：0757-83036288

传真：0757-83033809

邮箱：bodoffice@fsgas.com

网址：<http://www.fsgas.com>



佛山市燃气集团股份有限公司

2018年度社会责任报告



2018年度社会责任报告

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



关于本报告

本报告是佛山市燃气集团股份有限公司发布的第二份社会责任年度报告，报告本着客观、规范、透明、全面的原则，披露了公司在安全、服务、环境、员工、社会等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 2018 年 1 月 1 日 - 2018 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“佛山市燃气集团股份有限公司”为主体，包括所属分子公司。

参照依据 深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》；
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)；
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》(国资发研院[2016]105 号)。

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 为了方便表述和阅读，在本报告中“佛山市燃气集团股份有限公司”也以“佛燃股份”、“佛山燃气”、“公司”或“我们”表示。

报告索取 报告包含纸质版、电子版和 H5 版本，您可以在我们的网站下载本报告的电子文本，如对本报告内容有疑问或者需要纸质版报告，请联系：
邮件: bodoffice@fsgas.com
电话: 0757 - 83036288



董事长致辞

“未来,我们将在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,不忘初心,继续前行,坚持服务民生,决心打赢蓝天保卫战,向“创建卓越的中国城市燃气企业”的美好愿景迈出新的步伐!”



佛山燃气2018年度社会责任报告如约与您见面,很高兴与您共同分享一年来我们在全面履行社会责任方面的理念和行动。

刚刚过去的2018年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年,是改革开放40周年,是实施“十三五”规划承上启下的关键一年,是供给侧结构性改革的深化之年,也是佛山燃气面临国家天然气产业链调整的关键之年。这一年,我们在新的征程上阔步前行,积极应对国内外资源形势、市场环境的变化,进一步发挥资源、人才等优势,积极优化气源,保障供应,以客为尊,努力为广大用户提供更优质的服务。这一年,我们充分利用资本市场的优势,积极延伸产业链,朝着产业做强做优做大的方向不断迈进。

常抓不懈,保障用气安全

我们始终紧绷安全之弦,保持了重大安全责任事故为零的良好记录。我们围绕“提升本质安全”的年度安全生产工作主题,秉承“正心聚气、承安共生”的核心价值观,继续笃行“高标准、细流程、重执行、严考核”的安全管理理念和“精心维护、规范操作”的站网运行理念,认真贯彻各项安全、运行和体系管理工作,不断提升公司安全生产水平。

我们不断完善配套市政管网建设布局,通过持续加快燃气管网设施的建设,提升燃气管网的覆盖率。

攻坚克难,保障气源稳定供应

2017年冬季全国性天然气供应紧张以来,上游供应商限制气源供应,全年的气源形势呈现量紧、价高的局面。为防止佛山冬春季用气高峰期再度面临气源随时中断的局面,我们积极沟通,多方协调,努力向中石油、中海油等上游供应商争取增加提取量,并适时采购LNG以保障下游用气持续稳定的供应。

心气相通,打造优质服务

我们秉承“心相连,气相通”的服务理念,以提升客户满意度为导向,不断引入新技术,改进服务流程、优化服务细节,为客户提供增值服务,着力做好“服务最后一公里”。我们全面打造“互联网+燃气”智能服务平台,以“互联网+大数据”为介质,建构以移动化和智能化为特征的“三终端一平台”智能燃气服务系统,实现了“客户+员工+公司”全业务网上办理和流程监管,达到了非接触式跟踪服务以及公司“提质增效”的改革效果。公司连续五年获得“广东省服务业100强”、“佛山口碑榜最佳口碑单位”称号。

气正天明,共筑美好家园

绿水青山就是金山银山。党的十九大报告强调,坚持全民共治、源头防治,构建政府为主导、企业为主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系,持续实施大气污染防治行动,打赢蓝天保卫战,建设美丽中国。我们秉承“汇聚清洁能源 共创美好明天”的企业使命,致力于推广清洁能源的使用,优化城市能源结构,积极推进城市生态文明建设,促进城市低碳发展、绿色发展,畅通城市“呼吸”,实现更多人的绿水青山梦。2018年,公司供应天然气18.37亿立方米,实现减排二氧化碳近百万吨,PM_{2.5}超过500吨,氮氧化物1800多吨,烟尘1300多吨。2018年,公司开发锅炉用户约350蒸吨,折算天然气气量约17万立方米/天。

人尽其才,助力员工发展

我们秉持“德才兼备,以德为先”的人才理念,珍视每一位员工的付出和成长,维护员工的合法权益,重视员工的潜能激发,提供形式多样的员工培训,帮助员工实现自我价值。公司搭建了较为完善的沟通和知识共享平台,举办多项知识技能竞赛,尽全力为员工创造一个更具潜力的发展平台。2018年共完成员工培训3012人次,总培训时长22374学时。

携手同心,共创文明和谐社会

我们肩负国有控股企业上市公司的社会责任,秉承与社会相互支撑、互助合作的发展理念,坚持回馈社会,为爱与社会各界携手同行,积极投身社会公益行列,响应国家政策要求,实施精准扶贫,发挥自身优势参与行业标准建设,推进文明和谐社会的建设,与社会共享发展成果。2018年我们继续深入吴川市覃巴镇吉兆村开展精准扶贫,建档立卡贫困人口共109户339人,2016年至2018年三年合计脱贫100户306人,脱贫率达91.7%。

未来,我们将在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,不忘初心,继续前行,坚持服务民生,决心打赢蓝天保卫战,向“创建卓越的中国城市燃气企业”的美好愿景迈出新的步伐!

佛山市燃气集团股份有限公司
党委书记、董事长



目 录

CONTENTS

关于本报告 01

董事长致辞 02

关于我们 06

公司治理 09

常抓不懈, 夯实安全责任 16

安全稳定供气

深化安全管理

营造安全文化氛围

安全专题

心气相通, 打造优质服务 30

提升服务质量

优化服务体验

优化客户关系

服务专题

气正天明, 共筑美好家园 40

加强绿色低碳运营

助力客户绿色转型

持续发展新能源

生态专题

人尽其才, 助力员工发展 48

维护员工权益

激励员工成长

人文关怀

携手同心, 共创文明和谐社会 58

携手合作共赢

倾情筑就和谐社会

社会专题

展望 66

指标索引 68

意见反馈表 69

关于我们

公司简介

佛山市燃气集团股份有限公司创立于1993年，并于2017年11月22日在深交所正式挂牌上市，股票代码为：002911，是一家以天然气销售及输配以及燃气工程施工为主的大型城市燃气经营企业，公司主要经营区域位于广东省佛山市。公司子公司高压管网公司拥有统一接收所有进入佛山市地域范围内管道天然气的独家特许经营权，公司和公司子公司拥有禅城区、三水区、高明区和顺德区的管道燃气独家特许经营权；在佛山市以外，公司子公司亦分别获得了南雄市(不含中国大唐集团公司“南雄燃气发电项目”的供气)、肇庆市高要区、佛山(云浮)产业转移工业园内规划区域、恩平市(沙湖镇和横陂镇外)和河北省武强县行政管辖区(城区除外)的管道燃气特许经营权。

二十多年来，我们已建成城市燃气管网超过2,470公里，为约75万户居民及工商业用户提供管道天然气服务，2018年，公司供应天然气18.37亿立方米。

我们以“汇聚清洁能源、共创美好明天”为使命，以“创建卓越的中国城市燃气企业”为愿景，奉行“正心聚气、承安共生”的核心价值观，坚持“市场化、专业化、集约化、品牌化”的经营理念 and “合规合情、重行重效”的管理理念，通过进一步整合资源，充分发挥公司在人才、管理、技术、安全、服务及信息化等方面的优势，用心竭力为客户、股东、员工和社会持续创造价值。

核心经营指标



54.80 亿元
总资产



50.94 亿元
年营业收入



18.37 亿立方米
年供气量



1,940 人
员工总数

经营业绩

	2018 年	2017 年	2016 年	2015 年	2014 年
总资产(万元)	547,963	520,046	434,063	430,328	432,175
营业收入(万元)	509,430	429,223	376,885	409,380	386,938
归属于上市公司股东的净利润(万元)	36,206	34,741	33,714	32,310	30,806
每股收益(元)	0.65	0.69	0.67	0.65	0.62
归属于上市公司股东的所有者权益(万元)	258,631	239,134	167,226	153,848	135,383

主要荣誉



国家级 7 个

省级 15 个

市级 63 个

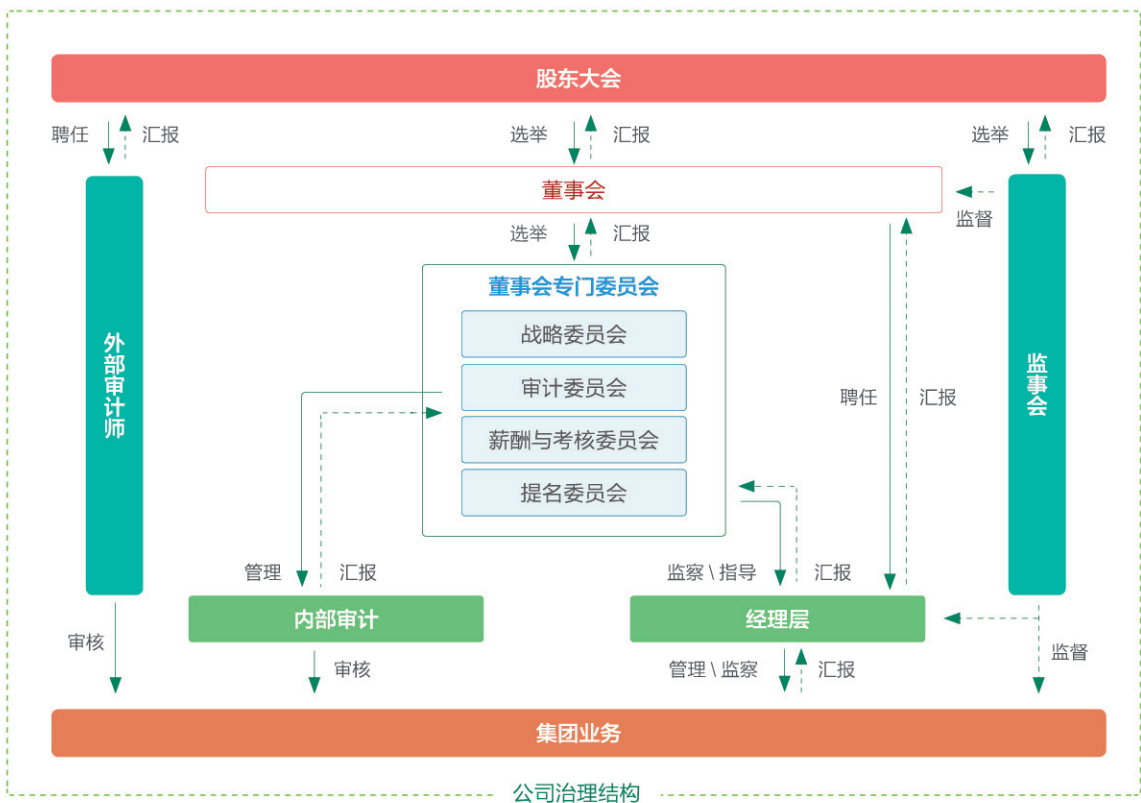


- 广东省政府质量奖
- 2018 年全国优秀质量管理小组
- 2018 年度广东省优秀诚信企业
- 2018 年度广东省企业文化建设先进单位
- 全国 QC 小组成果发表赛获一、二等奖
- 广东省企业 500 强 服务业 100 强
- 粤港澳大湾区焊接技能大赛金奖
- 2018 年度广东省热心消防公益事业先进集体

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。

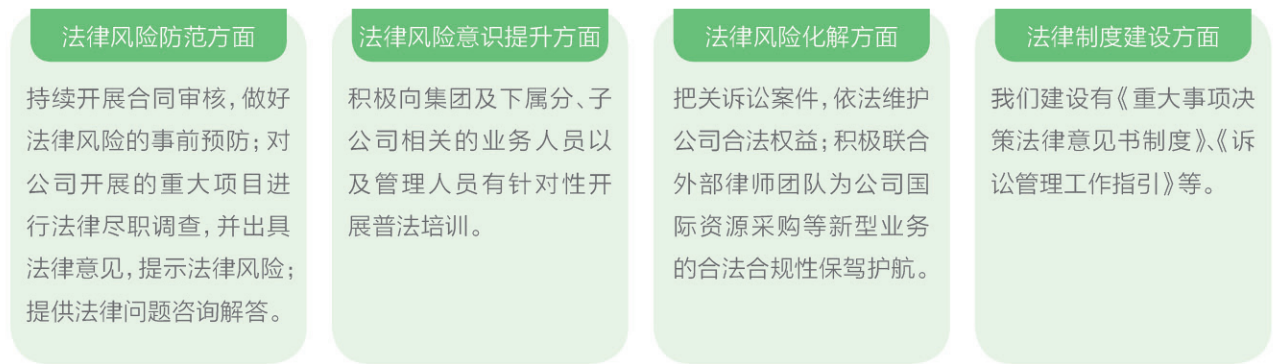
董事会由9名董事组成,其中独立董事3名。2018年公司共召开股东大会4次,董事会会议9次,监事会会议5次,另外组织召开了6次审计委员会会议,1次薪酬与考核委员会会议,1次提名委员会会议。保证了公司的平稳运行。



风险管控

法律风险管理

2018年是集团上市后的第一年,为了保证公司的合法合规经营,公司法务室从法律风险防范、法律风险意识提升、法律风险化解、法律制度建设等方面开展了相关的工作。



内部审计与廉政建设

公司董事会下设审计委员会,是董事会依据股东大会决议设立的专门工作机构,主要负责公司内、外部审计的沟通与协调、监督公司的内部审计制度及其实施等工作,今年5月原审计部和监察室合并为审计监察部,接受公司党委纪委、董事会审计委员会的双重领导。

在上级纪委、公司党委的领导和指导下,公司纪委、审计监察部认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,严肃政治纪律和政治规矩,狠抓教育预防,把纪律和规矩挺在前面,坚持全面从严治党,持之以恒改进作风,为营造佛山燃气风清气正的良好氛围和廉洁健康发展提供了坚强的纪律保障。

公司建立健全的内部审计制度,配备专职审计人员,对公司财务收支,经营活动和经济活动进行内部审计监督。

内部审计工作坚持“通审全局,关注重点,防范风险,促进发展”的审计工作理念,同时积极探索及拓展工作思路,紧紧围绕公司发展目标,把内审工作的出发点和落脚点放在促进管理、提高效益、强化内控、防范风险上,致力通过内审工作在规避风险、转移风险和控制风险等方面为公司提供服务,在公司经营管理中做到“治未病,扬正气”,真正发挥审计“免疫系统”的功能。

加强廉洁教育, 增强廉洁自律意识。

公司党委制定了《佛山市燃气集团股份有限公司落实党风廉政建设党委主体责任和纪委监督责任的实施方案》, 明确党委主体责任, 制定纪委监督责任, 加强组织领导, 确保“两个责任”落实到位, 深入推进党风廉政建设和反腐败斗争。全年召开廉政工作会议共计 78 次, 大力开展廉洁教育, 受教育达 3000 人次。通过高频率的学习教育活动, 进一步筑牢了广大党员干部、关键岗位人员反腐倡廉的思想防线, 不断提升大家廉洁从业意识。



召开廉政工作会议

78 次

着眼防范, 注重抓早抓小。

- 认真贯彻落实公司《抓早抓小谈话提醒工作指引》, 重视对提拔晋升人员的任前廉洁教育, 落实对关键岗位人员的提醒教育。据统计, 2018 年共计开展抓早抓小廉洁谈话 403 人次
- 致力构建“亲、清”政商关系, 公司组织召开了供应商廉政工作会议 14 次, 参加供应商 124 家, 开展廉洁谈话 224 人次。

抓早抓小廉洁谈话

403 人次

召开供应商廉政工作会议

14 次

参加供应商

124 家

开展廉洁谈话

224 人次

持续推进“吃拿卡要”专项治理工作。

坚决整治群众身边的腐败问题, 打通服务群众的“最后一公里”, 树立企业良好形象, 维护良好的工作秩序, 全面提升员工作风建设。

扎实有序推进廉洁文化建设, 发布集团廉洁文化理念。

2018 年公司发布了, 廉洁文化理念——“慎独谨行, 气正天明”, 使廉洁文化理念成为企业文化的重要一环。同时, 将廉洁文化融入做强做优做大佛山燃气、打赢蓝天保卫战的各项中心工作, 融入企业文化建设过程中, 积极培育崇廉尚洁氛围, 引导全员立足岗位廉洁从业, 促进企业健康、科学发展。



推动 ERP 廉洁风险科技防控系统覆盖下属企业。

公司纪委牵头, 本年将 ERP 廉洁风险科技防控信息系统覆盖至各二级公司、合资公司, 于 12 月圆满完成了项目的实施与培训。目前各二级公司 ERP 廉洁风险防控系统均已上线运行, 并已通过系统验收。

认真组织开展纪律教育学习月活动。

- 拓展形式, 提高了教育学习的针对性和实效性。组织集团本部、各二级公司及合资公司客服、市场、信息、人力资源、宣传、档案管理等关键岗位的 48 人开展廉洁从业、商业道德、保密工作专题学习教育活动。各党支部通过“三会一课”以及党员自学等形式, 认真组织学习党规党纪及习近平新时代中国特色社会主义思想, 受教育人数约 1,300 人; 同时向党员发放学习资料 720 余本, 学习人数约 360 人。
- 以案说纪, 以考促廉, 加强党纪法规教育。组织召开专题民主生活会、组织生活会, 深刻剖析, 认真查摆问题与不足, 开展批评与自我批评, 举一反三, 汲取教训。
- 正面引导, 加强优良作风教育。通过多种形式的教育活动, 进一步提高了党员、员工“知敬畏、存戒惧、守底线”的思想认识和行为规矩, 也提醒党员、员工在日常工作中要尊崇党章, 遵守法律法规以及公司制度, 自觉把权力关进制度的笼子, 习惯在受监督和约束的环境中工作生活。

开展纪律教育学习

1,300 人



抓好巡视巡察问题整改工作, 扎实开展扫黑除恶专项斗争。

- 纪委以中央、省、市及公控公司的巡视、巡察问题整改为契机, 针对贯彻落实中央“八项规定”精神, 大力整治“四风”等问题, 制定措施, 认真抓好巡视、巡察反馈意见的整改落实。努力把整改过程变成落实全面从严治党要求、持续转变作风、推动企业改革发展的过程。
- 加强内部监督检查力度, 强化风险防控。针对工程招投标、物资采购、费用报销等领域易发多发腐败问题, 公司审计监察部加大专项审计监督检查工作力度, 查找存在的问题、风险, 给出整改意见和建议。
- 防范投资风险。加强对外投资管理, 防范廉政风险, 公司成立投资并购管理委员会, 在不断完善内部投资相关管理制度的基础上, 制定了《对外投资并购实施细则》, 对投资并购活动实行分级授权管理, 明确职责, 规范程序, 防范投资风险。
- 扎实开展扫黑除恶专项斗争。设置举报箱、公布举报电话, 编制印发宣传海报至各二级公司和合资公司, 全覆盖在基层职工、群众当中开展扫黑除恶专项斗争宣传活动, 营造扫黑除恶专项斗争的强大声势。



荣誉专题

匠人匠心, 追求卓越

第十八届全国QC小组成果发表赛于7月9—13日在首都北京中国质量大厦举办, 参加本次发表赛有来自全国各省市燃气、电力、通信、重工业、烟草、石油、航天工业等行业的大中型企业, 课题涉及创新型、现场型、攻关型、服务型和管理型等, 强者云集。

三水燃气公司及高明燃气公司QC小组同时入围角逐国优项目, 集团高级副总裁殷红梅女士带队并进行全程指导。最终, 高明燃气归零QC小组的《研发燃气流量计新型测温装置》荣获一等奖(国优项目), 三水燃气公司安全卫士QC小组的《研制燃气表新阻水装置》项目荣获二等奖。这是公司QC项目再次斩获的两项国家级荣誉。

台上一分钟台下十年功。2016年, 高明燃气实现工业用户远程系统全覆盖, 发现部分用户修正仪测量温度较周边用户异常偏高, 极限时差异达到10℃, 而3℃的温度偏差就会导致1%的天然气输损, 温度偏差问题将会直接导致重大的经济损失。发现问题后, 高明燃气领导班子高度重视, 迅速召集各部门技术骨干组建归零小组, 针对温度偏差问题进行专项攻关。2017年5月起, 归零小组高效运转, 依照项目计划表, 先后开展了对流量计体进行降温、引入标准测温仪器进行对照等多组试验, 同时结合远传系统数以百万行的数据统计, 发现温度偏差主要出现在夏季早上9点至下午5点, 经过30多个日夜的不懈努力与摸索, 最

终确定是温度传感器测温环境不佳所致。找到问题所在之后, 归零小组马上开始着手研发新型测温装置, 但一开始就遇到了重重困难, 先后试验的7种隔热材料, 均因隔热性能、结构强度、加工难度等因素而弃用。面对困难, 归零小组没有退缩, 而是沉下心来分析失败原因, 并大胆尝试由先前的采用单一材料, 转变为同时采用PEEK与不锈钢组合材料, 经过不断尝试与实验, 最终证明满足项目需求。紧接着, 归零小组针对测温结构提出多种方案, 经过多次版本迭代, 毅然突破原厂商设计方案, 将测温探头外露直接接触管道内燃气, 经过不断的改进, 最终实验结果表明新结构能明显降低温度偏差, 同时小组采用喇叭口与胶圈的密封结构, 消除了泄漏隐患。至此“燃气流量计新型测温装置”诞生了。

本次参与发表赛的两个小组在比赛现场身着“佛燃蓝”工作服, 用专业细致的讲解向评委们展示了公司在安全运行及管理等方面的创新科研成果, 充分彰显了佛燃人的匠心精神与正气风采。

佛山燃气把QC项目作为优质服务计划(SQS)一项重点工作来抓, 引导员工立足一线, 将QC研发与生产实际相联系, 开展科技创新, 解决工作生产中存在的问题。各公司积极研发、探讨, 鼎故革新, 从工作实际出发, 做好项目选择, 不断完善, 不断改进, 努力追求卓越。





01

常抓不懈 夯实安全责任

我们围绕“提升本质安全”的年度安全生产工作主题，秉承“正心聚气、承安共生”的核心价值观，继续笃行“高标准、细流程、重执行、严考核”的安全管理理念和“精心维护、规范操作”的站网运行理念，认真贯彻各项安全、运行和体系管理工作，不断提升公司安全生产水平。



安全稳定供气

稳定供气是我们作为城市燃气企业最基本的要求，也是我们承担社会责任的核心评判指标，作为一家肩负企业责任和社会责任的上市公司，我们积极拓展气源结构，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天然气。

气源保障

佛山作为南方的制造业大市，冬季总体的用气需求增长平稳。然而北方地区供暖季节用气急剧增长，天然气集中保障北方的供应，从而对广东省实施限量供应。针对这一情况，我们主要致力于通过提前安排气源采购计划，保障采暖季的气源稳定供应。



在采取以上措施增加管道天然气供应的同时，根据历史使用情况及下游用户采暖季生产情况调研，预测采暖季天然气需求，通过锁定车载液化天然气气量覆盖所有用气缺口。

管网建设

我们不断完善配套市政管网建设布局，通过持续加快燃气管网设施的建设，提升燃气管网的覆盖率。2018年，在佛山市辖区内及其他业务区域内已建成的城市燃气管道包括高压管网、次高压管网及市政管网长度合计达2,470余公里。

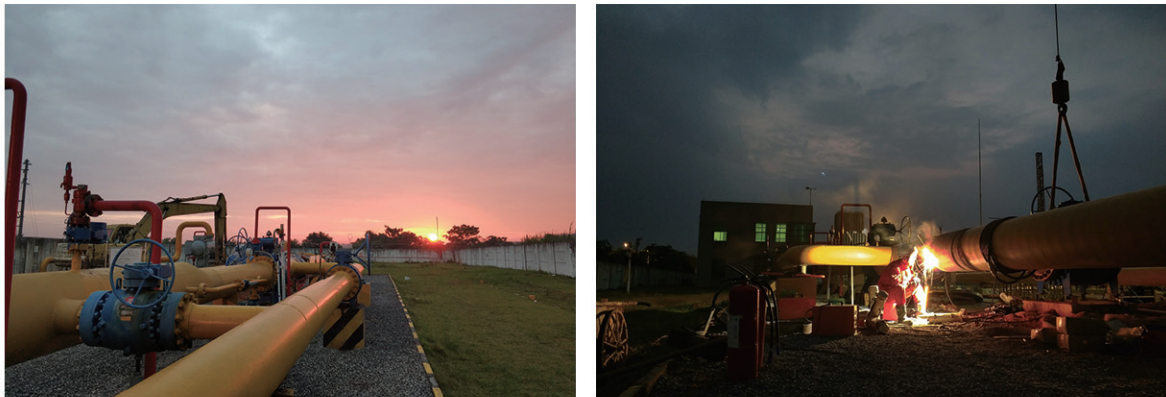
杏坛门站至顺德华电管道工程、乐平调压站(合并三水工业园天然气专线工程)等重点工程项目施工完毕，并通气投产。



案例：三水华电专线工程顺利完成接驳

三水华电专线工程为佛山市天然气高压管网向华电三水工业园天然气分布式能源站实现供气的工程,对应分布式能源站两期建设计划。

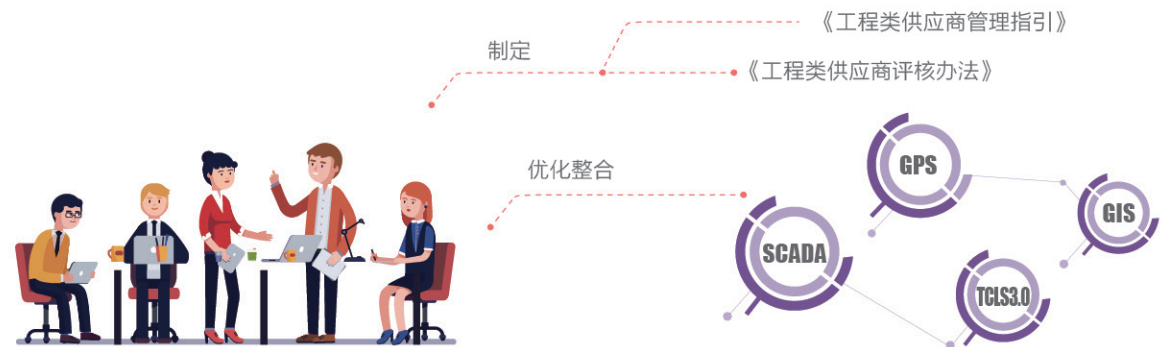
2018年9月13日凌晨5点,正值整个城市酣睡之际,佛山市天然气高压管网有限公司供气管理部一行两组十余人却已集结完毕。“出发!”,众人分别前往芦苞门站及西南调压计量站进行本次三水华电专线接驳工程作业前期的准备工作。所有人员秉持“生命至上、安全发展”的核心观念,严格按照施工方案严谨作业,经过全体人员连续39小时的奋战,接驳工程施工终于完成,检测合格后,供气管理部立即组织人员进行工程收尾,切换工艺状态,恢复作业前的提气模式,将工程的“最后一公里”做到完美,不留尾巴,不留隐患。最终在9月14日21时,本次工程的所有作业人员完成收场撤离。本次作业充分体现了高压管网安全、高效、高质量的工程素质和管理能力,更体现了佛山燃气创建卓越的中国城市燃气企业的决心。



管网运行

加强管网的安全运行制度建设是避免燃气事故发生的重要手段。针对管网安全运行,我们完成了《工程类供应商管理指引》和《工程类供应商评核办法》等制度的制定。

智能管网综合管理系统的建设与完善,是管网安全高效运营的重要保障。我们通过在GPS、GIS、SCADA、TCLS3.0等系统上优化整合,不断完善智能管网综合管理系统的建设,为生产运行管理的提质增效起到了巨大的作用。



深化安全管理

深化安全管理是公司的使命和责任,我们深知安全管理工作的重要性和必要性,我们致力于新技术、新材料、新工艺的应用推广,不断优化管理体系,努力朝着排除隐患和防范风险的目标前行。做到隐患可控和事故防范。我们以安全管理为基础,严格执行高于国家和行业的安全管理标准,切实保障安全生产形势平稳可控。

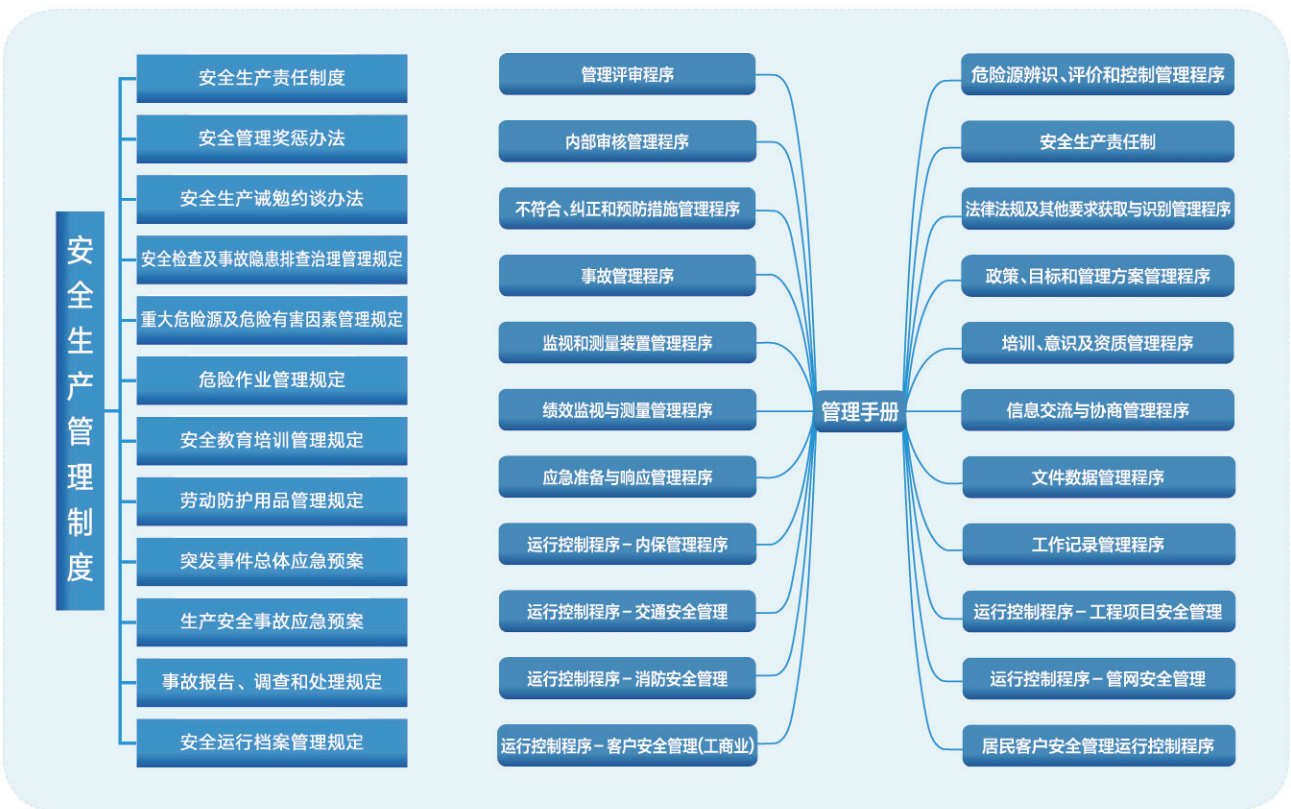
完善安全管理组织机构与制度建设

进一步完善安全生产责任制与安全生产组织机构建设

根据生产经营实际和各上级部门关于全面落实企业安全生产主体责任的要求,及时调整安全技术委员会成员。进一步完善了安全生产责任制,细化责任清单,清晰界定管理事项范围和区域范围,做到尽可能要求明确、指标可考核。

持续完善风险管理制度

公司按有关安全生产法律法规的要求,制定了二十多项安全生产管理制度,管理制度覆盖了生产经营各环节。



为了组织技术力量研究解决生产运行中的重难点问题，确保安全平稳运行，制定《职业健康、安全及环保（HSE）政策》、《企业全面风险管理制度》，先后发布和实施了《关于废弃埋地管道技术处理有关要求的备忘录》、《安全生产管理协议（范本）》等规程。同时，按照国家法律法规和行业标准、参考同行业优秀燃气企业经验，2018 年主要修订完善了《危险作业管理规定》、《职业健康管理办法》、《环保管理体系》、《突发事件总体应急预案》等各项安全生产规章制度和操作规程。

案例：推进企业全面风险管理体系建设

2018 年，研究制定了全面风险管理体系，包括生产设施、营运、法律、物料供应、财务、人力资源、市场、信息安全、健康安全及环境等九大风险，全面覆盖公司经营环节。规范辨识、分析、评估和管控程序指引，梳理各职能板块主要风险和公司关注之高风险项。对各类风险，均制定了措施加以预防监督，这也标志着集团进入了常态化的全面风险分类分级管控。



夯实安全管理

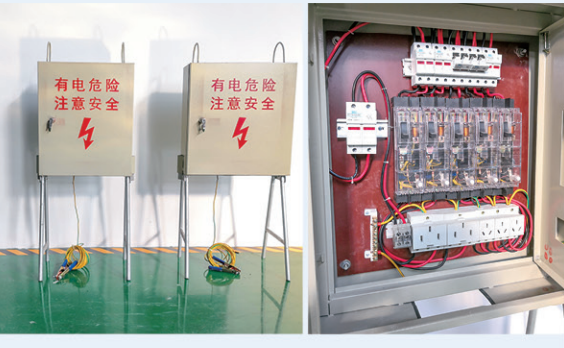
安全管理体系

高标准：	执行高于国家和行业的企业安全管理标准，对安全生产实行标准化管理，确保标准执行全覆盖。
细流程：	强调流程的环环相扣，责任明确，确保安全管理无死角。
重执行：	强调对各项安全管理制度及操作规范的严格执行，对安全生产的所有环节都一丝不苟、执行到位。
严考核：	安全生产，人人有责，对违反安全生产制度的行为严格问责，对为安全生产作出贡献的进行奖励，形成“违章可耻、安全光荣”的良好氛围。

夯实运营基础

电箱标准化管理

众所周知，燃气施工现场环境复杂、条件恶劣，长期遭受雨打风吹日晒，大多施工现场存在交叉施工、人员流动性大、工人安全用电意识薄弱等风险。为解决此问题，公司组织研究力量，经过长达两年的研究与应用，严格按照国家、企业标准，对临时电箱进行全面改造和更新，研制标准化电箱并推广应用。真正满足“三级配电、二级漏电保护”要求，兼顾专业、美观、人性化，为公司燃气工程建设发挥了积极作用，构筑了现场安全用电可靠防线。



燃气管网改迁

近年来，随着佛山市、肇庆市、南雄市等辖区经济和城市建设的高速发展，地铁、电缆、道路改造等施工逐年增多，由此带来的新的城市建设与原有燃气管道敷设线路的交叉和矛盾也逐年凸显。在“打赢蓝天保卫战”的工作要求下、我们充分发扬“人在管在”的优良传统，在艰难的环境中，一次次高效的完成了“动脉管”、“主干管”的迁改“手术”，积累了宝贵的大型作业实战经验，保障了城市燃气供应的平稳安全。

案例：高压管网完成地铁二号线下穿管线改管工程

按照佛山市轨道交通二号线一期湖涌出场线盾构工程的计划，地铁二号线将在高压管网公司南庄门站到罗村段(全长约4.7km)、南庄门站到沙口电厂段(全长约9.8km)两条管径508mm的高压天然气管线附近穿越。据测量结果显示，高压管线与盾构机刀盘外边缘距离较近。为保障地铁盾构施工期间的管道安全，高压管网公司决定通过原位抬升天然气管道的方式，在11月3日对这两条天然气管道实施改管。连续作业期间，大家各司其职，巡线人员现场跟踪监护，场站人员确保隔断阀门无内漏，严格把控各环节工作的开展，确保万无一失！11月6日上午8:00，管线进行氮气置换。下午16:27，南庄门站至罗村站、南庄门站至沙口站管线顺利连通管网。



致力行业难题研究与解决

PE 管道焊接质量问题造成的燃气事故多次发生,目前国内外未有可靠、成熟、有效的检查手段。2018 年,对“超声波相控阵”检测法进行了深入的研究,使用仪器系统地进行图谱检测和质量分析,为 PE 管电熔焊接质量的验证方法研究取得重大突破。同时,还针对不同类别的焊接缺陷制定了《常见 PE 管焊接质量缺陷检测图集》和检测操作规程,为后续的操作验证和培训推广提供便利,促进技术管理的规范性。

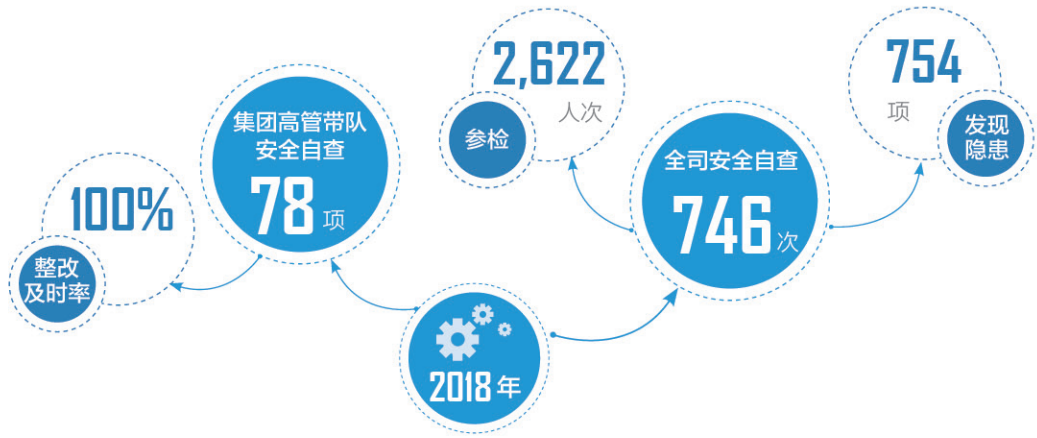


积极参与燃气行业政策制定

2018 年在公司的积极推动下,佛山市政府出台了《佛山市城镇燃气设施安全保护范围(征求意见稿)》相关政策文件,切实加强了燃气设施的安全保护,防止因第三方野蛮施工而导致燃气泄漏甚至引发火灾或爆炸等危及公众生命财产安全的重大风险发生,为防范管道被第三方破坏提供强有力的法律保障。

深化隐患治理

2018 年,公司组织集团高管带队安全自查(问题)78 项,整改及时率 100%; 全公司共组织开展安全自查 746 次,共 2,622 人次参检,发现隐患(问题)数量 754 项,已全部按时完成整改。



集团内部开展安全自查

2018 年公司组织开展了场站安全管理、管网运行及维护、紧急应变、工程安全管理、客户安检、环保管理、办公楼及仓库、聚乙烯管道专项检查(PEQA)、消防安全管理、停气及恢复供气、客户用气安全、风险评价等 12 个项目的安全检查。通过“一把手”亲自带领安全生产专家和利用检查表的方式深入现场开展检查,带动各级人员积极参与生产安全隐患排查治理活动,一级抓一级确保隐患排查治理落到实处,促进公司安全及风险管理水平的提升,不断改善的安全生产表现。



做实做细安全生产大检查

2018 年,先后开展复工安全生产大检查、汛前防汛安全大检查、特别防护期安全生产大检查和今冬明春火灾防控工作。主抓燃气场站、管网、人员密集场所、建筑施工、液化天然气装卸与运输、有限空间作业、特种作业操作持证、电气和消防等燃气企业容易发生事故的薄弱环节,进一步落实安全生产主体责任,及时有效管控安全风险,全力排查安全隐患,有效防范人员伤亡事故发生。



用户安全用气隐患排查

保障客户用气安全一直是安全运营工作的重点和难点，也是进一步深化隐患治理的重要环节。2018 年，公司累计完成居民入户安检 41.5 万户，累计整改一级安全隐患 5,292 处，一级隐患整改率达到 100%；公司累计完成工商业用户入户安检 4,258 户，累计整改一级安全隐患 315 处，整改率达到 100%。

创新客户安全工作方式，通过无熄火灶具专题整改、帮扶工业商业客户燃气安全管理、立体化开展各类安全宣传与培训教育等工作，致力协助解决客户端隐患的根本问题。

全年开展居民入户安检 41.5 万户	整改一级安全隐患 5,292 处	一级隐患整改率 100%
全年开展工商业用户入户安检 4,258 万户	整改一级安全隐患 315 处	一级隐患整改率 100%

案例：无熄火灶具专题整改

按照《家用燃气灶具》(GB16410-2007)要求所有类型的灶具每一个燃烧器均应设有熄火保护装置，开展为期两年的无熄火灶具专项整治行动，发现一处封堵一处整改一处。加大对老旧小区针对性的用气安全宣传，并在港华集团无熄火灶具优惠采购价格的基础上提供更多降价优惠。

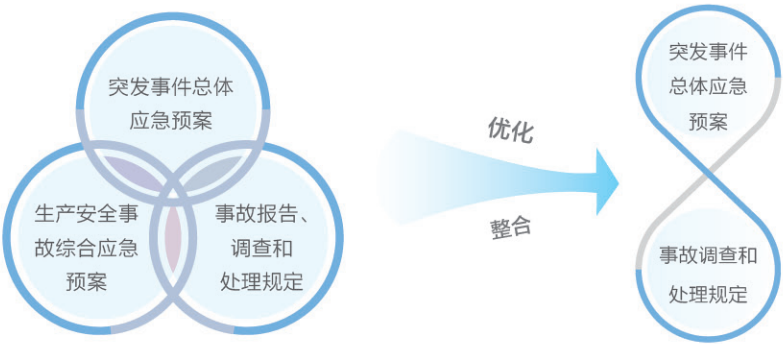
案例：帮扶工业商业客户燃气安全管理

帮助用户建立和落实其安全生产主体责任，除了在日常开展“集中+现场一对一安全培训”、派发安全/自建手册、操作指引资料等工作外，高明燃气公司专门开展“法律法规入户入厂”的专项安全宣传工作，通过“法律法规、标准规范送下厂”的形式对用户派发“燃气设备设施安全间距表”、“法律法规知多啖”及相关法律法规和标准规范知识资料，现场专人讲解答疑，并将相关资料张贴于车间机修处、燃气设备操作间，让燃气安全生产宣传在用户生活中起到耳濡目染、潜移默化的效果，使得规则意识、安全主体责任意识逐渐渗透到用户的基本认知里，从根本上提升用户主动落实其安全主体责任的意愿和能力。



提升应急能力

为贯彻执行法规关于应急预案的演练要求，根据各级文件指示精神和往年经验，今年统筹完成了集团及所有二级公司及合资公司的应急预案体系建设评审，并获得了评审专家组的一致好评。



结合生产运行工作实际，于2018年2月组织制定了2018年度应急演练全覆盖计划。演练计划涵盖场站、管网、气源保供、消防、客户、施工、自然灾害、交通等十二项运行板块，并将应急管理工作列为年度重点工作之一。全年共开展各级应急演练活动 196 次，参加人数达到 3,500 余人次。

参加技能竞赛，以“比武”提升

各公司积极组织应急抢险技能竞赛，通过以赛促训、训战结合的方式，使训练工作科学化、制度化、规范化、标准化、程序化，全面提升应急抢险队伍的整体素质和科学施救能力，为公司安全生产把好最后一关。

案例：

11月7、8日，在全国第26个“119消防宣传日”到来之际，由市总工会、市消防支队、市安监局联合组织的“佛山市百万职工安全生产暨消防技能比武大赛”决赛在佛山市消防特勤大队举行。从7月开始，历时4个月，经过全市各区、各行业(系统)、各企事业单位层层选拔，顺德燃气与广东惠而浦家电制品有限公司组成的“顺德港华惠而浦队”最终列席20支代表队之列。

本次比武大赛包括安全理论知识考核赛和实操技能比武赛两部分。安全理论知识考核赛是严格的电脑作答，检验队伍的整体安全理论知识水平。实操技能比武赛含8个项目，项目设置结合企业安全生产和消防工作实际，以安全知识、分辨险情、应急处置的操作技能和解决实际问题的能力为重点，通过实操与理论相结合的比赛方式，考验参赛选手的综合安全技能熟练程度，经过激烈的角逐较量，最终以优异的团队总分名列“比武大赛”前五名榜。



开展联合演练, 提升应急联动能力

为提高与政府部门及相关单位对紧急情况的应急联动能力, 同时也为检验自身预案与政府各级预案的衔接有效性及与相关单位应急行动协调有效性, 公司鼓励下属子公司及合资公司积极承办与政府及相关单位联合的应急演练。

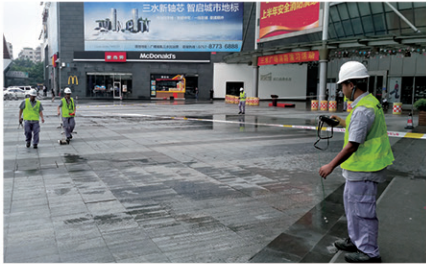
案例:

6月21日, 肇庆佛燃举行了管网第三方破坏事故应急演练。演练邀请了高要区消防大队、祈福物业管理公司配合参演, 高要区住建局、安监局领导到现场进行观摩指导。此次演练参与单位众多, 人员众多, 处理环节众多, 程序也相对复杂, 各参与人员仍能顶着炎炎烈日, 积极高效地完成既定任务, 体现出了高水准的业务素养。



案例:

6月13日, 三水燃气有限公司联合三水区消防、三水广场举办了商业综合体燃气火灾事故演练活动。本次演练增进了燃气公司与区消防局、商业综合体之间的协同作战能力, 同时检验、提升了抢修抢险人员对突发事故的反应能力、应急处置能力和协调作战能力, 亦为日后应对此类燃气事故积累了经验基础。



营造安全文化氛围

安全文化是我们做好安全工作的基础, 是我们各项工作的生命线, 是全体员工在日常工作中形成的一种共识。

安全文化培训

针对公司员工、管理人员和承包方员工开展不同的安全教育培训, 做到全员覆盖。

2018年, 共组织内部员工开展各类安全生产培训教育共计703次, 参加人次达1.7万余员工, 员工受教育率达到100%。其中, 组织主要负责人、安全管理人员、特种作业人员培训36次, 培训人次达354; 新入职、转岗员工的安全培训60次, 共计218人次。



组织参与公司内外部交流培训。为加强员工的安全知识培训, 公司积极组织参加由公控公司, 中华煤气等主办的一系列安全风险交流培训, 并邀请设备管理专家开展了《如何做好设备管理》的培训等。

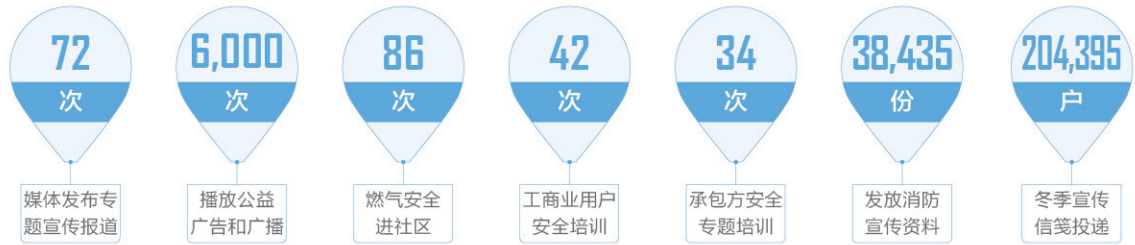
以安全沙龙形式开展互动培训。以“风险审核之有的放矢”、“设备及隐患之综合系统管理”为主题开展了两次大型互动式的培训, 通过自由、平等的沙龙交流方式, 达到了愉快学习的目的。

以“生命至上, 安全发展”为主题, 组织开展安全生产“找茬寻美”、“安全生产月”和“安全生产万里行”及“十佳安全生产卫士”等一系列形式多样、富有实效的安全文化活动。

安全文化宣传

与各政府部门、学校、企业联合开展安全宣传活动, 通过形式多样的活动形式, 潜移默化间提升社会各行各业的安全意识。

2018年, 在《南方日报》、《佛山日报》、《珠江商报》等媒体发布专题宣传报道共72次; 通过佛山电视台、佛山电台、广佛地铁等平台播放公益广告和广播共计近6,000次; 组织86次燃气安全进社区活动, 向近2万名公众开展安全用气宣传; 组织工商业用户安全培训42次, 受教育用户达2,000余人次; 组织承包方安全专题培训34次, 对600余承包方工作人员进行专题培训; 与市消防局联合开展“消防宣传进万家”活动, 发放消防宣传资料38,435份, 冬季宣传信笺投递204,395户。



安全专题

众志成城，抗击“山竹”

9月16日超强台风“山竹”正面袭击广东，广东省多市启动防台风Ⅰ级应急响应，多市停工、停业、停课、停市、停运。

在收到省、市防汛防旱防风等上级三防指挥部下发的关于做好当前台风防御工作的通知后，集团领导高度重视，并于9月12日开始组织开展了一系列台风防御工作。

9月12日开始，组织对各大门站及施工现场的防风防汛情况进行了现场检查，并提出防台风暴雨的相关整改要求。要求各级人员要做好现场清理、人员值班、断电复电、塔吊人货梯检查。台风来临前未能完工的项目，应及早停工或修复相关的工作坑并做好安全警示围护，确保台风期间无实施危险作业。

集团于9月15日及时启动集团级Ⅰ级综合应急响应，全员众志成城，反应迅速、措施得力，确保了生产运行的安全和稳定。黄一村总裁立即组织集团的多位主要领导前往燃气大厦十六楼召开防台风紧急工作会议。会议决定全集团即时启动集团级Ⅰ级综合应急响应，全面做好本次台风的应急防御工作。

集团各二级公司及合资公司亦即刻进入应急防御状态。a. 加紧落实各风险点危险源的排查、防范；b. 加强对重点场站、管网敏感部位、施工现场、临时工棚、板房、营业厅等场所的检查防范；c. 要求各工地立即停工，工棚板房人员马上撤离，相关施工作业机具能撤离至安全区即马上撤离，无法撤离则提前加固；

d. 加固各门站、场站铁皮大门门栓，拆卸不牢固的仓库大门；e. 准备好相关的应急抢险物资保障；f. 设置抢修救援点，各司台风应急人员就位待命；g. 对办公场所、仓库、机房等重点区域安排防水浸措施；h. 向居民客户发送台风期间应急工作安排，向工商业用户发送相关提醒，各营业厅在台风期间暂停营业。

9月16日中午，集团董事长尹祥来到应急指挥中心，组织各相关人员召开防台风应急管理会议。会议上集团领导对公司的整体安全生产运行情况作了深入地剖析，对当前的防风重点、薄弱环节等问题进行了综合的研判，具体部署落实各项重点防御工作。

会议要求集团本部、各二级公司和合资公司思想上应高度重视，准备上必须做到严阵以待，确保科学、有序地应对本次防风工作。尹祥董事长强调，应高度重视员工的安全，加强对LNG储罐、易水土流失地带管网等的监控防范，密切关注本次受台风影响较为严重的恩平地区的防御和险情，如有突发状况，应及时上报集团，在集团的统筹部署和指挥下，配合当地有关部门妥善处理，以免扩大事态危害程度和影响。

在集团的统筹部署和指挥下，佛燃股份上下一心，众志成城，打了一场漂亮的“山竹”抗击战。

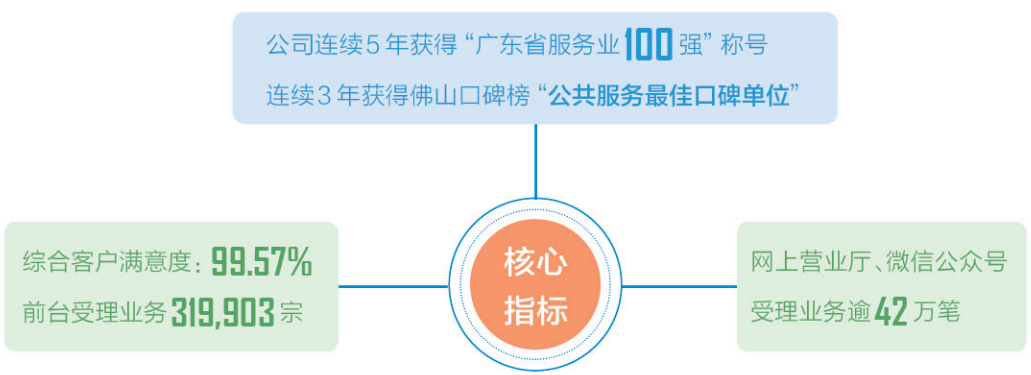
燃气应急指挥中心





02 心气相通，打造优质服务

我们秉承“心相连，气相通”的服务理念，以提升客户满意度为导向，不断引入新技术，改进服务流程、优化服务细节，为客户提供增值服务，着力做好“服务最后一公里”。



提升服务质量

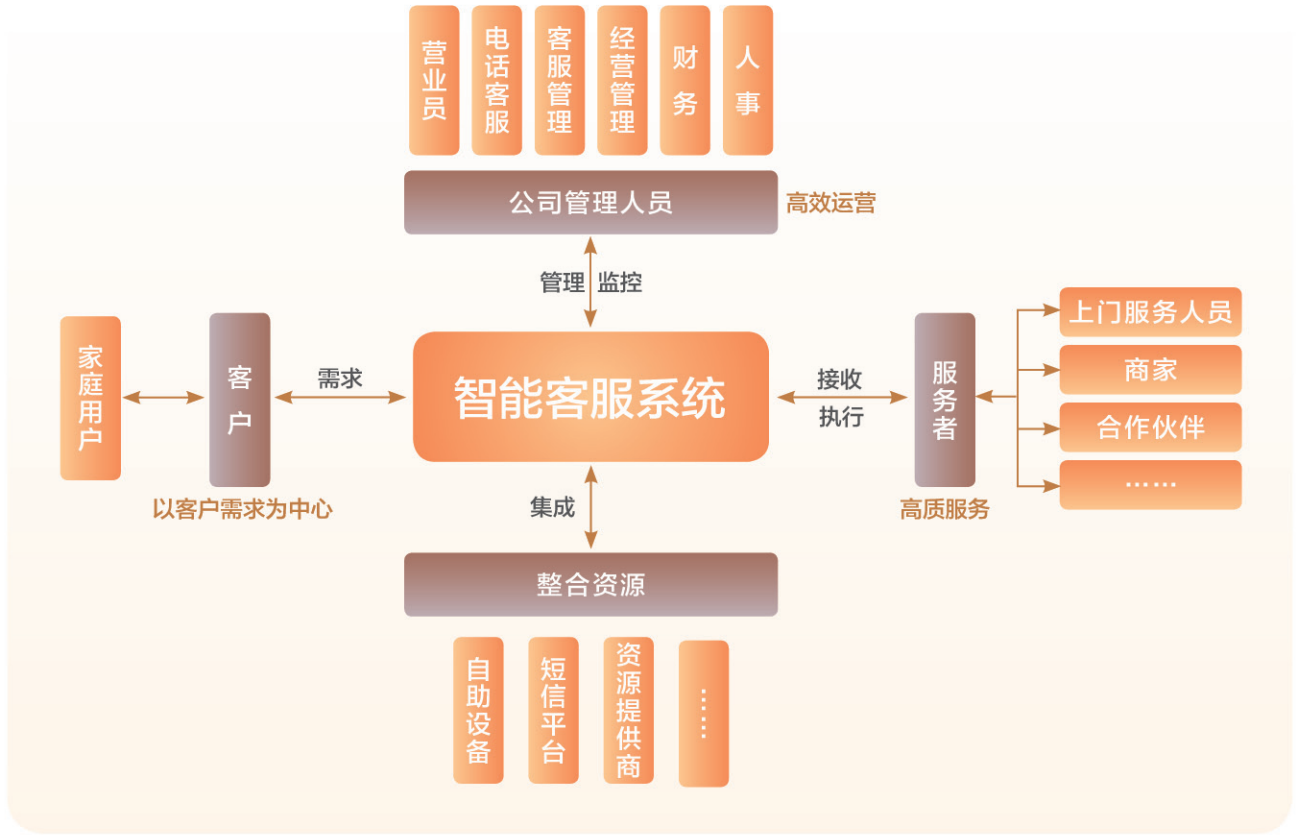
服务管理体系

我们落实全面质量管理要求，坚持以提升客户满意度为导向，采用科学的方法和工具，持续提高服务质量。落实客户服务标准规范，执行服务考核及配套制度，加强客户信息管理安全，严控服务过程中可能出现的不正之风，诚信守法经营。

持续完善客户信息系统，对96717呼叫中心系统进行升级改造，使得用户来电直接与通过客服系统与专人匹配，让用户体验到精准的一对一服务。

不断优化服务流程。以客户、员工、管理层三方为研究重点，结合业务与信息系统的调研结果，优化了户内安装、居民点火、居民安检、居民维修改管、抄表收费、语音开发等多项服务流程。研发了智能燃气管理系统：“E网通”，该系统的投产将大幅提升服务效率，优化客户服务体验。

以客户需求为中心，整合资源，实现高效运营



建设温馨服务文化

我们秉承“心相连·气相通”的服务理念，打造多个沟通方便、使用便捷、响应迅速的服务渠道，与客户保持紧密、放心、信任的关系，保证各项业务的办理得以迅速流畅地完成，获得客户的一致好评。

服务高效、便民是客户的要求，也是我们服务的目标。我们坚持一站式服务，客户只要跑一趟，业务只需在一个窗口办。大力推广多样的支付形式，鼓励客户以无线POS机刷卡、现场微信支付、现场支付宝支付、委托银行扣费等方式替代传统的现金缴费，使得收费更规范、更方便、更高效。



我们全面推行无纸化业务办理，实现客户档案管理子系统自动归档存储，释放人力成本，提高客户体验度，保障用户信息安全。



延续每年的“优质客户服务月”活动，通过走进社区、小区、校园等形式多样的主题活动，让客户在家附近就能轻松办理业务，向社会展示了我们的优质服务标准规范，公司服务的精细化与专业化。



打造高素质服务队伍

员工是服务理念的实践者和传递者，我们高度重视员工服务素质的培养与提升，对员工开展了多种不同规模与形式的培训，全年开展员工培训100多场，为客户提供了更专业与优质的服务。

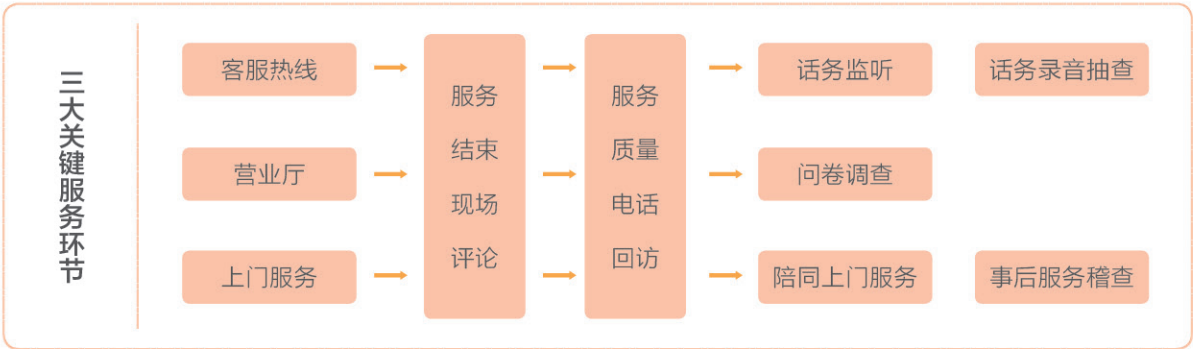
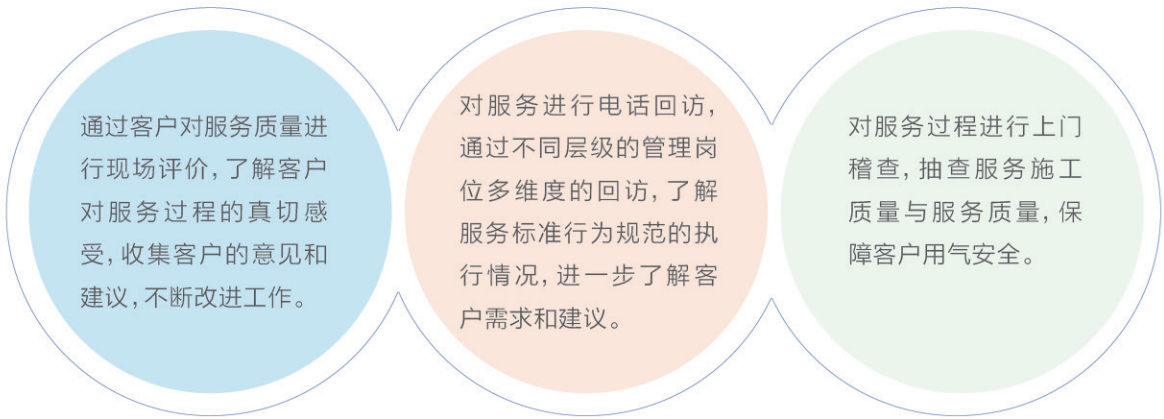


优化服务体验

我们以满足客户需求为中心，紧跟时代步伐，不断提高服务质量，完善服务渠道，全心全意为客户打造更好的服务体验。

强化服务质量管控

我们高度关注客户服务质量，通过不断完善客户服务质量考核体系，不断提高客户服务质量。



优化服务渠道

微信营业厅

我们不断优化和推广“佛山燃气”微信公众号，通过微信公众号可全天候办理燃气相关业务，截止至2018年12月，微信公众关注用户达23万，绑定用户17万(2017年4.5万)，受理业务接近42万户次。



移动营业厅

我们的移动营业厅穿梭于各个居住小区及街道社区，为客户在家门前办理相关的燃气报装及咨询业务，定期开展集中安检工作以及专题燃气安全宣传活动，移动营业厅还可以通过小区物业组织预约上门服务，实现服务至家门。



营业网点

2018年我们对营业厅的基本设施、便民设施，外观等多方面进行了提升，为客户提供了一个更加舒适的业务办理环境，在我们的营业厅内还设有免费的燃气干衣宝干衣服务区域、模拟燃气设施安装区域等旨在让客户体验更贴心的服务。



客服热线

“让您能听到我们的微笑”是客服热线的服务宗旨，通过专业的讲解，热情的服务为客户排忧解难。客服热线全年无休受理客户各类业务、咨询、查询、投诉与留言，全年接听客户打入电话32.8万通。



优化客户关系

良好的客户关系是我们业务开展的重要前提，我们不断拓展客户意见反馈渠道，注重以积极的方式处理客户投诉与意见，不断提升客户满意度。

01

公司注重客户反馈，了解客户需求。不断建立与完善客户投诉处理机制，明确投诉处理流程与时限，建立相应监督机制与问责机制，有效提高了客户投诉处理工作质量与效率。

02

客户投诉处理回访。我们会对每一单客户的投诉与抱怨在处理结束后，**100%**进行事后回访，确保相关事件涉及问题已得到完满的解决。

03

停气及时通知。为保障客户用气，我们全面实现了停气信息在网厅、微信公众号、短信等平台的同步及时发送，使客户能够快速得知停气信息。

04

12345 行政服务平台工单业务端口开通。为了更好地接收和跟踪处理客户对管道气运营方面的诉求与意见，经过与12345平台的多次沟通与交流，成功申请开通了对接12345行政服务平台工单业务端口，接收并反馈佛山四区管道燃气业务工单，独立处理12345热线工单。自2018年11月被佛山市政府12345平台纳入为成员单位后，我们对客户诉求的跟踪处理更加快捷与到位，并能更全面直观地分析佛山各区管道气用户需求，了解各区管道气公司服务质量，更好地服务于广大管道气用户。

05

多元化投诉渠道：营业大厅信箱、热线电话、电话回访、网络投诉(微信企业号、网站等)、服务进小区等。

06

全年受理客户抱怨与投诉**5**宗，客户投诉处理及时率**100%**，办结率**100%**

07

客户表扬：优质服务得到广大客户的肯定，全年收到客户送达的锦旗**13**面，政府部门表扬信**1**封，媒体报道表扬事件**1**宗，群众表扬信、感谢信**6**封，表扬意见卡及表扬致电共**129**次。



服务专题

优质服务, 从心出发

我们始终秉承“心相连, 气相通”的服务理念, 为了不断提高客户的服务质量, 传承佛山燃气优质服务传统, 于2018年7月29日至8月28日期间, 开展了为期一个月、主题为“优质服务, 从心出发”的客户服务月活动。

为了确保客户服务月活动高质量、高效率的进行, 服务主管部门与各部门、各二级公司及合资公司密切配合, 积极合作, 开展了一系列前期准备工作, 为客户服务月的高质量、高效率地开展提供了保障。

全面宣贯客户服务月

高度重视客户服务月的开展质量, 通过班前会议、动员大会等多种方式对相关人员进行客户服务月的宣贯与动员, 并提出了微笑服务的基本要求, 为客户服务月的顺利推进打下基础。



服务标准与规范培训

为了更深入强化“心相连, 气相通”的服务理念, 提高客户服务月的质量, 所有服务班组在服务月筹备期间均组织开展了“微笑服务”、“客户服务标准与规范”的培训, 有效巩固员工服务理念、加强员工服务行为规范, 力争把微笑服务落到实处。



活动形式



到店有礼

为每一位来到营业厅办理业务或稍作休息的客户准备了服务月见面礼品, 在炎热的夏日为客户送上一份清凉, 充分体现了佛燃人的“三礼”服务, 有效促进了双方友好的沟通交流。

外出服务

服务月期间各司一共举行大小活动过百场次外出的活动, 活动形式多样: 便民报装、免费安全检查、免费检修燃气具、有奖问答、派发安全宣传资料解答安全知识疑问、向广大用户咨询服务意见等。

微信闯关有礼, 点燃客户热情

为加强客户对微信服务号的认知及使用, 服务月期间, 客服员向每一位到店客户介绍我司微信服务号的核心业务功能及其服务无缝隙的优点, 推荐并协助客户绑定我司服务号。随后客户可进行微信闯关有礼活动, 每一关通过后即可获得我司

精心准备的闯关礼品。上门服务人员向客户推广“佛山燃气”微信号, 对于未能现场绑定的客户, 上门服务人员便在气表、评价表等张贴专用二维码, 并引导用户扫码关注, 真正把微信宣传推广渗透到每一个角落。

服务专题

优质服务,从心出发

围绕中心,重点突出,深入开展服务



承接三水区总工会主办的“2018年西南街道小候鸟成长乐园夏令营第二期活动”,60名“小候鸟”在三水燃气工作人员和西南工会志愿者的带领下,通过半天的参观体验活动,对天然气与安全用气基本知识有了更多的了解,提高了他们的用气安全意识。



开展为客服人员“服务点赞送心”和回访有礼活动。加强服务过程中客服与用户的互动性,对于用户在回访中提出意见\建议\表扬的用户予以小礼物回馈,促进客服人员不断提升服务质量。



为年满60岁的独居老人量身定做出适合他们的天然气“一站式”服务。共为39名独居老人提供上门安全检查、免费更换不锈钢波纹管、详细讲解用气注意事项、维修家电等服务,并对走访的每一位老人家中发现的风险点,制作安全隐患提示报告表,向老人在外工作的子女进行转告提醒整改,获得了社区老人的一致好评。



优质服务,从心出发

历时一个月的优质服务月活动虽然已经圆满结束,但我们“佛燃人”为客户提供更优质服务的脚步没有停止,客户服务需要不断创新,我们仍需要继续努力,把优质的服务理念“心相连、气相通”长久坚持下去,打造服务窗口的微笑品牌。



03

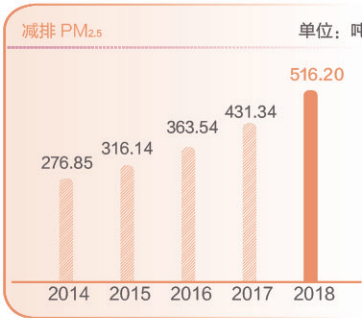
气正天明，共筑美好家园

绿水青山就是金山银山。党的十九大报告强调，坚持全民共治、源头防治，构建政府为主导、企业为主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系，持续实施大气污染防治行动，打赢蓝天保卫战，建设美丽中国。我们秉承“汇聚清洁能源 共创美好明天”的企业使命，致力于推广清洁能源的使用，优化城市能源结构，积极推进城市生态文明建设，促进城市低碳发展、绿色发展，畅通城市“呼吸”，实现更多人的绿水蓝天梦。



绿色使命

作为城市清洁能源的运营商，我们肩负促进生态环境的改善、提高市民的生活品质的使命。2018 年，集团公司供应天然气 18.37 亿立方米，实现减排二氧化碳 97.17 万吨，PM_{2.5}516.20 吨，氮氧化物 1840.85 吨，烟尘 1363.72 吨。



加强绿色低碳运营

我们践行绿色运营，将绿水青山就是金山银山的理念，融入到公司日常运营的方方面面，为全面实现城市的绿色低碳运营不懈努力。

环保管理体系建设

我们不断完善和优化公司的环保管理体系的建设，在上一年《环保管理体系(试行版)》的基础上，结合各公司的试行情况，我们今年完成了《环保管理制度(正式版)》的修订和实施，建立起了一套多层次全方位的环保管理体系。

开展绿色施工

我们不断加强工程施工的生态环保管理，采用多层次全方位的措施，减少对社区环境的影响，减少扬尘，保证安全文明施工。如土方上面进行覆盖，防止扬尘；破除路面、拆除工程采用湿式作业，禁止高空抛洒，施工后进行地表植被恢复等。

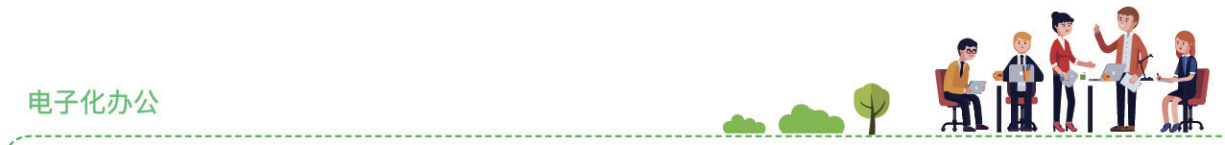
案例:

三水区乐平中心科技园西乐大道(齐力大道-乐平大道)天然气中压管道工程, 全程约 1.5 公里。在施工过程中, 我们注意防扬尘管理, 对开挖出来的多余泥土及时清运, 施工完成后对开挖的地面进行及时修补, 完成绿化种植、保养面积约达 2800 平方米。



倡导绿色办公

我们一直以来提倡低碳环保的理念, 将环保理念融入到公司的日常运营中, 倡导员工绿色办公, 从随手关灯等细节入手, 从点滴做起, 以实际行动践行环保理念。



电子化办公

我们积极推广办公自动化系统与移动办公系统(MOA)的使用, 在实现了公文流转、内部沟通全电子化的情况下, 提高了业务效率, 节约了大量的办公用纸。

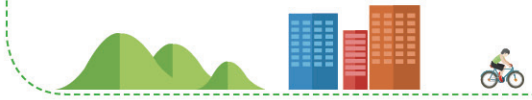
2018 年通过办公自动化系统流转的电子公文共计 59,803 份, 节省 A4 纸约 66 万张, 相当于呵护树木 66 棵, 相当于每年可减排二氧化碳约 1.32 吨。



绿色环保出行



集团各二级公司及合资公司建立“一车一档案”车辆管理档案, 强化车辆基础管理, 确保行车安全的同时, 降低车辆运行成本。鼓励使用公共交通工具, 公务用车鼓励拼车, 严禁公车私用, 推行网络视频会议, 倡导一次出行多重任务。



节约用水、用电

我们将环保行动融入员工的日常生活中, 张贴节水、节电标识, 推广 LED 照明、节水器具的使用, 鼓励循环用水。

绿色环保活动



绿色低碳社会是需要全社会共同参与、建设的崇高事业, 每个公民都应积极践行低碳生活方式, 为生态文明建设尽一份力。我们积极组织开展“低碳环保健康徒步”等活动, 将低碳环保意识通过活动的形式传递到员工, 从而影响到社会, 让低碳生活成为大家的习惯, 促进城市绿色发展, 共同努力打赢“蓝天保卫战”这场战役。



绿色创新

我们积极开展绿色材料、工艺、设备等的研发,通过新技术等的应用,促进了企业的绿色环保运营。2018 年我们在新材料、新工艺、新设备、新流程等方面共有 12 项创新应用。

- 移动工程管理系统的使用,提高了工程管理效率,保证了工程质量。
- 干膜热缩带防腐补口工艺的研发与应用,提高了埋地钢管的补口防腐质量。
- 高空作业安全绳保护垫的应用,提高了员工的高空作业安全系数等。

12 项创新应用



助力客户绿色转型

工商业煤改气

我们采取多种强有力措施,持续不断推进工商业用户“煤改气”项目,节约能源,降低环境污染。2018 年,开发锅炉用户约 350 蒸吨,折算天然气气量约 17 万立方米/天。



持续发展新能源

我们积极推进分布式能源的发展与应用,促进社会经济、能源与环境的协调可持续发展。2012 年起我们开始着力研究天然气的热电联产技术,2018 年 8 月公司董事会审议通过了《关于与大唐国际发电股份有限公司广东分公司开展天然气热电联产项目合作的议案》和《关于与中国华电集团有限公司广东分公司签署〈合作意向书〉的议案》,同意公司与大唐国际发电股份有限公司广东分公司开展天然气热电联产项目的合作,同意公司与中国华电集团有限公司广东分公司签署合作意向书;2018 年 10 月,公司正式与中国华电集团有限公司广东分公司签署了《合作意向书》,目前三水华电和顺德华电已相继投产。双方按照“资源共享、优势互补、互惠双赢、共同发展”的原则,共同推进天然气热电联产项目健康发展。



生态
专题

绿色施工——我们在行动

党的十九大报告提出，坚持全民共治、源头防治，持续实施大气污染防治行动，打赢蓝天保卫战。为响应社会绿色环保的要求，公司全体动员，共同谋划天然气站网建设，为保障广大用户能使用清洁环保能源而不懈努力。

集团党委书记、董事长尹祥表示，目前佛山清洁能源占比位居全国前列，打赢蓝天保卫战与佛山燃气“汇聚清洁能源，共创美好明天”使命是一致的，公司将进一步强化工作措施，激发员工使命感、光荣感。



高要陶瓷“煤改气”打响第一枪——顺胜陶瓷通气

顺胜陶瓷位于肇庆市高要区白土镇宋隆工业园，是一家专业生产耐磨砖、梯级砖和仿古砖的陶瓷企业。在陶瓷企业整治方案推出后，肇庆佛燃市场人员积极与各个陶瓷厂进行了多次洽谈协商，积极向陶瓷企业从节能环保、天然气输送安全、价格浮动、LNG 气源稳定供应等方面详细介绍了天然气各方面的优势。在“打赢蓝天保卫战”的积极感召下，顺胜公司率先与我司签订用气协议并成功完成天然气改造。



助力肇庆市金贝麟新型建材有限公司进入天然气时代

肇庆市金贝麟新型建材有限公司位于高要区蛟塘镇沙田工业园，目前使用燃煤锅炉，如能成功改用天然气锅炉，将有效的改善环境污染的问题。

我们借助政府环保政策与中央环保督查组巡查的契机，积极与金贝麟厂方洽谈，为客户讲述使用天然气的诸多优势，如节省燃料堆放空间，营造清洁规范的生产环境，提升企业的品质形象，解决环保政策问题困扰等。经与客户充分沟通，并向客户展示真实成功的煤改气案例，最终在公司的积极努力下和政府对于大气污染防治的号召下，金贝麟同意与公司签订用气合同。



顺德燃气助力村级工业园改造升级

2018年6月，《佛山市2018年蓝天保卫战实施方案》出台，在天然气使用方面，要求加快气源工程和天然气管网项目建设，扩大全市天然气供应范围、规模和供应保障能力。实施方案提出，今年佛山将以建筑陶瓷制造企业、35蒸吨以下燃煤锅炉等为重点，实施工业燃料升级工程，推进建筑陶瓷行业煤改气，鼓励各区将建筑陶瓷煤改气工程纳入规模以上工业企业技改内容。

2018年，顺德区启动政府头号工程村级工业园改造升级，提升园区、企业环保设施和水平是其重要内容。为抓住这一机遇，顺德燃气不断加快铺设天然气管网建设，让天然气管道延伸至各镇街计划升级改造的村级工业园，以随时满足企业用气需求。





04 人尽其才，助力员工发展

我们秉持“德才兼备，以德为先”的人才理念，珍视每一位员工的付出和成长，维护员工的合法权益，重视员工的潜能激发，提供形式多样的员工培训，帮助员工实现自我价值。

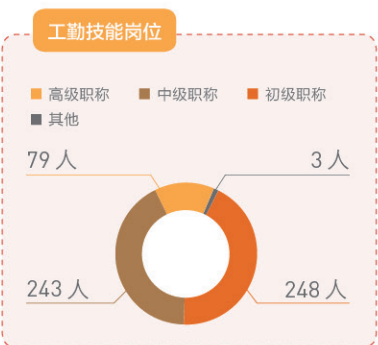
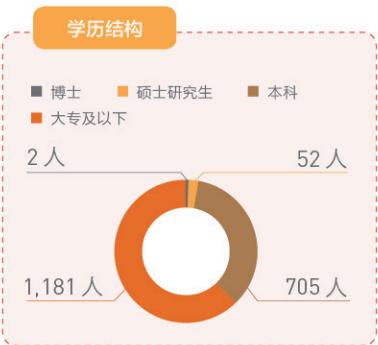
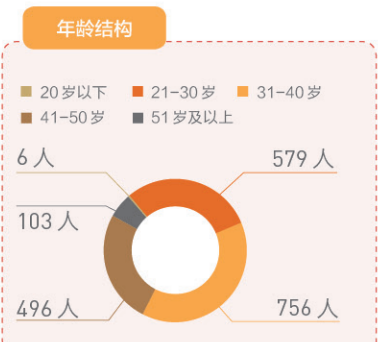
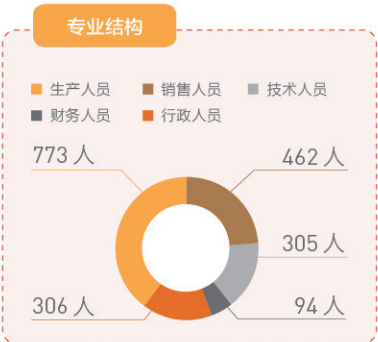


维护员工权益

我们严格遵守法律法规，坚持平等和多元化的雇佣原则，为员工提供富有竞争力的薪酬福利，切实保障员工各项基本权利。

平等雇佣

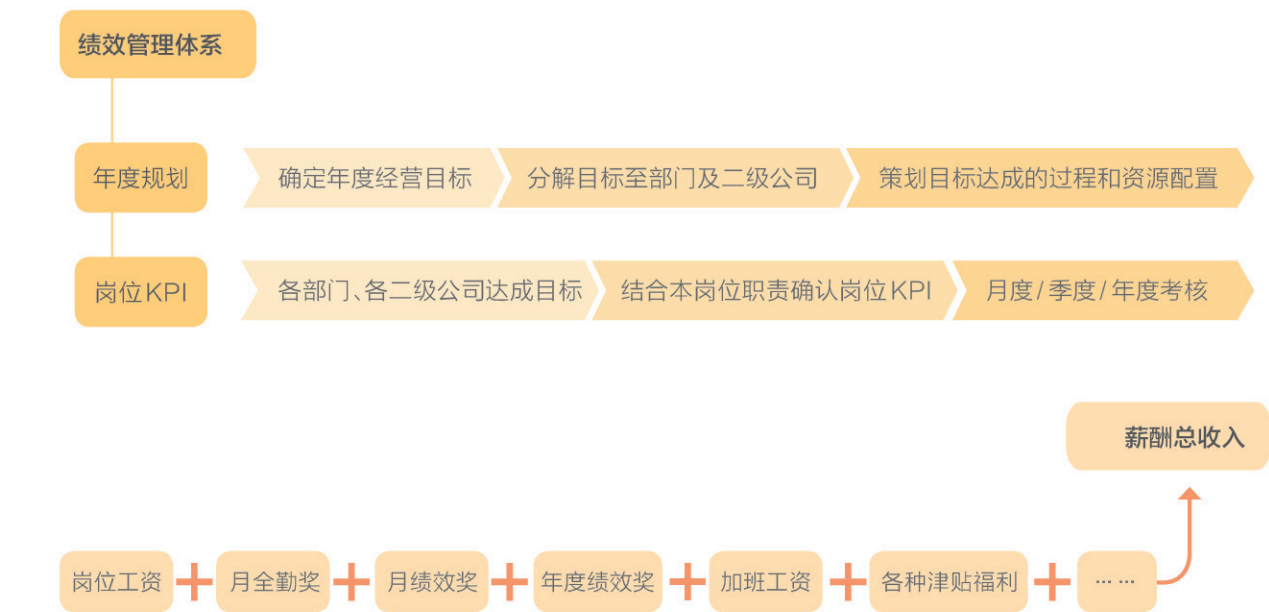
我们始终坚持公平、公正、公开的雇佣原则，不因员工的性别、年龄等不同区别对待，为每一个有梦想、有才能的人创造平等的发展机会。



薪酬福利

激励性的薪酬体系

我们不断优化薪酬管理体系，建立起了一套薪酬与绩效联动的机制，充分激发员工的潜能。



公开透明的调薪机制

- 通过外部薪酬数据变化及内部薪酬问题诊断，进行体系调整；
- 通过更新市场竞争性薪酬对比，战略调薪；
- 通过个人岗位及绩效，根据内部公平、激励原则进行调整。



员工福利项目

为了更好的提高员工的工作与生活质量，我们制定了《薪酬管理制度》、《劳动管理制度》等一系列薪酬福利政策，为员工的美好生活提供了强有力的保障，增强员工对公司的归属感，促进公司的高效发展。

常规福利

- 带薪年假 (国家法定假日、带薪年假、婚假、产假、丧假等法定假期)
- 五险一金 (缴纳养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金)

特有福利

- 入户政策 (为解决员工社会保险、子女入学问题，为骨干员工办理户籍迁入佛山手续)
- 员工体检
- 节日贺礼 (员工生日发放蛋糕券和生日礼金、节假日 (三八、中秋、春节等) 发放节日费、工会在重大节日给会员发放慰问品)
- 培训教育 (为不断提升员工的工作技能和员工自身发展，公司为员工定期或不定期地提供相关培训)
- 员工饭堂

民主管理

我们重视员工的民主权利，不断完善以职工代表大会为基础的民主管理制度，通过总裁邮箱、员工意见箱、定期召开座谈会、OA 论坛培训交流专栏、知识共享中心等途径，了解员工的诉求，支持员工积极参与企业管理，切实保障员工的知情权、参与权与监督权。

多渠道采纳员工意见

方式方法	责任部门	频率
总裁邮箱	行政部	实时
部门例会	各部门	每月一次
绩效面谈	各部门	每季一次
员工满意度调查	人力资源部	每年一次
员工意见箱	各二级公司及合资公司	实时
邮件及腾讯沟通通	各二级公司及合资公司 / 员工	实时
员工座谈会、职代会	工会、党委办	每年一次

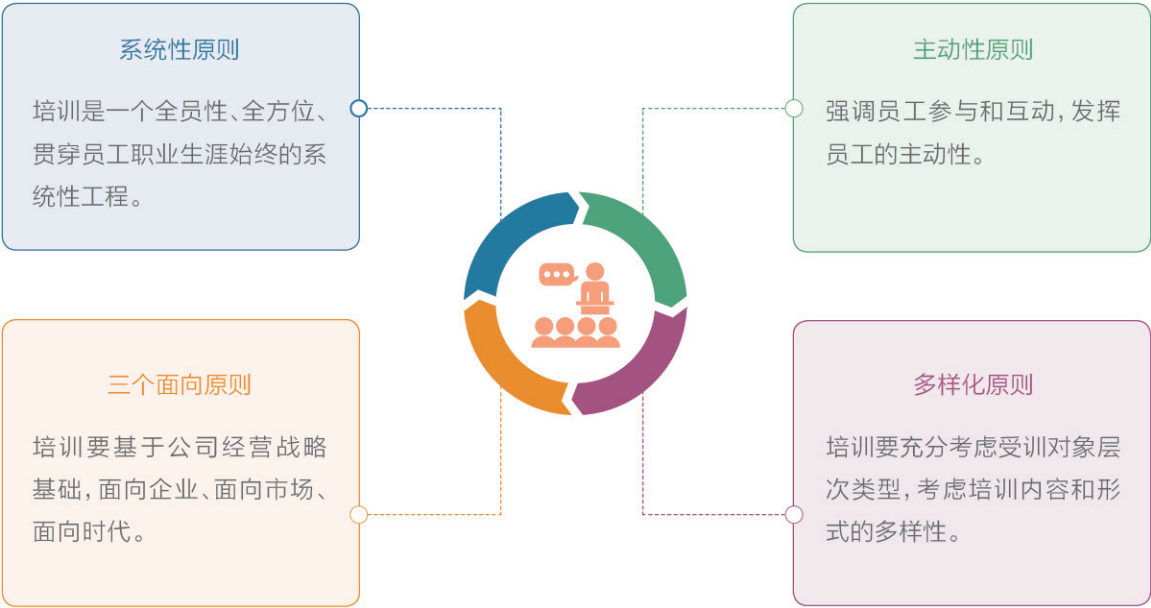
激励员工成长

公司注重人才培养与员工发展,建立了集团的人才培养机制,不断开发及培养后备人才队伍。坚持“规划育才,内部培养为主,外部引进为辅”的培养原则,坚持“专业培养和综合培养同步进行”的人才培养政策,培养专家型的专业技术人才和综合型的管理人才。

员工培训

我们持续不断优化员工培训体系,经过多年的实践积累和优化创新,我们搭建起了后备人才培养的四大计划,即“正气青苗人才计划”、“正气骨干人才计划”、“正气菁英人才计划”、“正气核心人才计划”。培养计划方案内容涵盖具体的培养目标、培养期限、培养策略及具体培养措施(包括岗位锻炼、岗位轮换、技能培养、职业发展跟踪等)。

培训体系四大原则



培训资源

根据战略发展和经营管理需要,为提升一线员工的业务及技能水平,公司于2014年成立培训学院,实现全面持证上岗。

- 本部**
 - 容纳**100**余人的培训教室**1**个、**40**人的培训教室**1**个、**15**人的培训教室**1**个。
- 二级公司**
 - 容纳**30**人的培训教室**2**个、实操场地**3**个。
- 培训基地**
 - 2014年建成面积**443.1**平方米的培训基地、含可容纳**40**人的理论教室**1**个、工具材料间**1**间、实操区**4**个。



公司鼓励员工终身学习,营造学习型组织氛围。我们不断加大对人才培养的投入力度,通过形式多样的员工培训不断提高员工的技能水平,帮助员工实现自我目标,为公司发展提供人才保障。



构建后备人才培训课程体系,课程由公司结合战略发展要求及各类型人才的岗位管理需要而设置,更具针对性、实用性,并对每个课程都进行考核,考核的结果将作为后备人才入库、留库的重要参考。

我们鼓励员工积极参加各种技能竞赛,通过参加竞赛的形式不断提高员工的实战技能,2018 年我们派出多支队伍参加了全国性的技能大赛。

粤港澳大湾区焊接技能大赛

8月25日,由香港工会联合会、广东省总工会、澳门工会联合总会主办,香港金属焊接从业员协会承办,为期3日的粤港澳大湾区首届焊接职业技能大赛圆满落幕,由工程公司刘新华、丰进成、何镜芬组成的佛山燃气代表队,经过连续三天的激烈比拼,凭着精湛的焊接技术及平均的个人实力获得了本次大赛的团体金奖。刘新华、丰进成分别获个人赛二等奖,何镜芬获个人赛三等奖。

- 粤港澳大湾区首届焊接职业技能大赛团体金奖
- 刘新华、丰进成分别获得个人赛二等奖
- 何镜芬获个人赛三等奖



弘扬工匠精神,培养高素质职工队伍

公司高度重视工匠精神的传承和高素质职工队伍的建设,为充分发挥工匠人才的示范带动作用,厚植工匠文化,从一线出发,培育并发掘出了一批“佛燃工匠”,他们一直奋斗在公司的一线,埋头苦干,钻研技术,精益求精,在汗水中解决了一个个难题,完美演绎了新时代的“工匠精神”。11月28日,公司首届“佛燃工匠”命名大会召开,公司董事长对涌现出一批在岗位上勤学实干,努力钻研业务的工匠们颁奖,并以此勉励公司全体员工以“佛燃工匠”为榜样,立足本职岗位,勤勉尽责、勇于创新、追求卓越,为“创建卓越的中国城市燃气企业”而奋斗。



全国QC大赛

派出两支队伍参加了2018年7月9—13日在首都北京中国质量大厦举办的第十八届全国QC小组成果发表赛,两支队伍的作品《研发燃气流量计新型测温装置》《研制燃气表新阻水装置》作品,分别获得了第十八届全国QC小组成果发表赛的一、二等奖。同时喜获2018年全国优秀质量管理小组称号。



员工发展

我们不断完善员工职业发展通道,为员工设计多通道的职业发展路径。公司人力资源规划强调以业绩为导向,以人为本,以后备人才训练为营,建立有管理、专业技术、技能类三通道,鼓励员工选择适合自己的通道来发展。



人文关怀

我们注重员工的情感寄托与倾诉,注重员工工作与生活的平衡,我们通过“中秋正气情,月来粤精彩”系列活动、“情暖端午 粽爱佛燃”包粽子活动、正气运动会等,营造了一种和谐、温馨的企业文化氛围,带给员工家一般的温暖,提高了员工的归属感,让员工享受健康美好的生活。

温情员工

为了带给员工家庭般的温暖,提高员工的幸福感和归属感,我们积极组织开展一系列员工温情活动。



“送清凉”慰问活动



“情暖端午 粽爱佛燃”包粽子活动



“中秋正气情,月来粤精彩”系列活动



员工生日座谈会



丰富员工生活

我们注重员工工作与生活的平衡,倡导劳逸结合的工作方式,通过开展丰富多彩的业余活动,帮助员工放松身心,享受工作,快乐生活。



“正气汇聚,激情飞扬”定向越野



“职工心向党 建功新时代”主题演讲比赛



拔河比赛



足球赛



篮球赛



05

携手同心，共创文明和谐社会

我们肩负国有控股企业上市公司的社会责任，秉承与社会相互支撑、互助合作的发展理念，坚持回馈社会，为爱与社会各界携手同行，积极投身社会公益行列，响应国家政策要求，实施精准扶贫，发挥自身优势参与行业标准建设，推进文明和谐社会的建设，与社会共享发展成果。



携手合作共赢

我们积极参与行业间的企业合作，参与行业内标准建设，促进科技成果交流和推广，与同行伙伴一起推动中国燃气行业的健康可持续发展。

参与《佛山市城镇燃气设施安全保护范围(征求意见稿)》、《在用聚乙烯燃气埋地管道定期检验规则》、《广东省地下管线探测技术规程》等国家、行业标准的建设。

我们鼓励员工在工作中进行经验总结，支持员工进行论文发表，近年来公司在《煤气与热力》、《天然气经济与技术》、《城市燃气》等燃气行业知名期刊公开发表的论文数量与质量逐步提升。

我们注重村企同进步，2018 年我们开启了村企携手共创党建工作新模式，积极促进公司与周边村的党建工作合作与交流。

2018 年 12 月 10 日，禅城燃气党支部与紫南村分管党建的潘书记等人于紫南村文化中心一同举行了主题为“村企携手，同心向党，共谋发展”的党员交流活动。

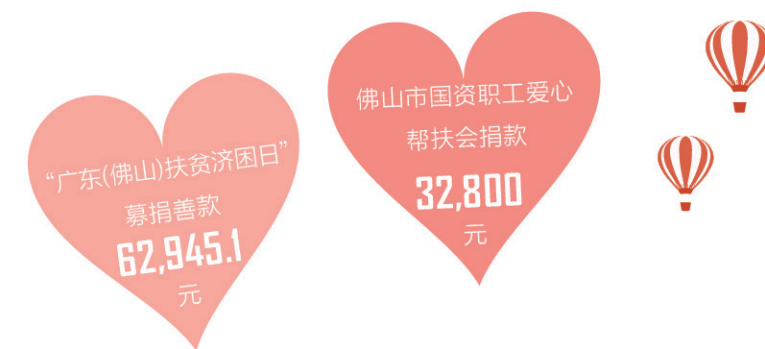


倾情筑就和谐社会

我们始终秉承积极回馈社会的传统，作为负责任的企业，我们长期以实际行动支持贫困地区发展，热心参与社会公益，助力改善民生，倾情回馈社会。

爱心捐助

积极响应上级倡议，组织开展帮扶助困募捐活动，其中，630 “广东(佛山)扶贫济困日” 募捐善款62,945.1 元、向佛山市国资职工爱心帮扶会捐款32,800 元。



案例：精准扶贫吉兆村

自2016年起,我们派出的扶贫驻村工作队坚决贯彻落实上级相关决策部署,明确脱贫攻坚战的总体要求和目标任务,与当地相关党、政部门紧密配合,结合对口帮扶吉兆村的实际,扎实有效开展各项扶贫工作。截止2018年12月31日,吴川市覃巴镇吉兆村新时期精准扶贫建档立卡贫困人口共109户339人,2016年至2018年三年合计脱贫100户306人,脱贫率达91.74%。



我们鼓励员工积极参与无偿献血的公益活动,2018年累计献血达12,900毫升。



累计献血 12,900 毫升

志愿服务

我们不断强化社会责任意识,热心志愿公益事业,回馈社会。公司志愿服务队在公司党支部的指导下,本着“奉献、有爱、互助、进步”的志愿服务精神,积极开展各项志愿服务活动,为筑就温情社会贡献我们佛燃人的智慧与力量。

专业服务活动

公司积极开展“移动客服组”进驻小区开展便民服务、安全宣传进校园普及燃气知识等活动,三水燃气公司荣获三水区第五届梦想公益行“爱心企业”称号。



爱老敬老活动

顺德燃气正气志愿服务队的志愿者及青年文明号代表共同参与了杏坛安富村街道办举行的长者送温暖活动,活动捐赠大米共计500公斤。



社 会 专 题

明天实验室

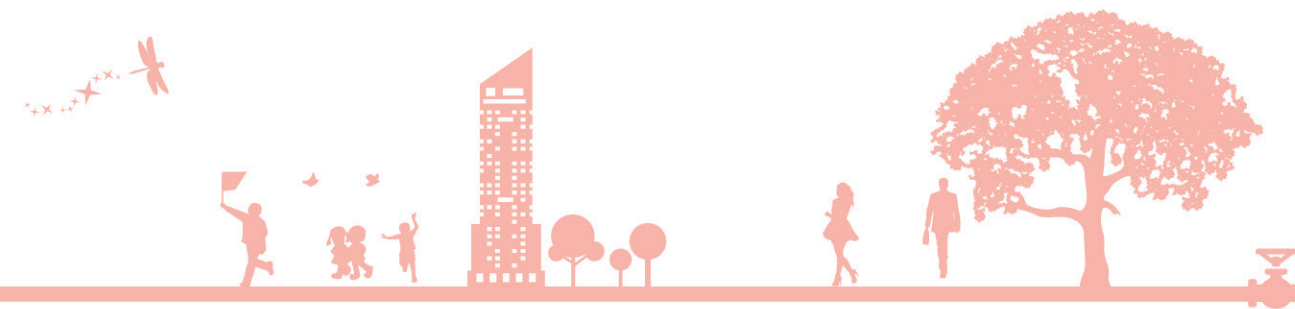
我们一直以来高度重视社会环保问题，积极响应国家各项环保政策要求，为了更好的贯彻落实国家的环保政策，培养青少年的社会环保意识，履行企业社会责任。2018年8月1日，“明天实验室”青少年环保公益项目在佛山燃气大厦宣布正式启动。

2018年自“明天实验室”项目启动以来，我们积极开展各项青少年环保创新活动，不断助推青少年参与支持佛山环保事业，打赢蓝天保卫战。

环保提案大赛

2018年8月1日，青少年环保调研提案大赛启动，“明天实验室”首届青少年环保调研提案大赛是“明天实验室”青少年环保公益项目的首项活动。面向佛山市各区中小学生，从8月份开始到10月份结束，为期两个月的时间进行大赛的报名以及提案收集。共收到来自市20多所学校，36份的参赛作品，并由专家评选出12份获奖作品，网络评选出3份人气作品。

本次活动得到了佛山市环境保护局、佛山市教育局、共青团佛山市委员会的肯定与大力支持。



少先队员宣读环保宣言



明天实验室



“明天实验室”6位“正气大使”亮相

社会 专题

明天实验室

环保公益创新课堂

2018年10月13日,明天实验室又一主题活动正式启动,为进一步推广“明天实验室”项目,持续开展青少年环保公益活动,让更多的青少年参与到环保行动中来。青少年环保创新课堂开讲啦,课堂采取“导师授课+实地调研”的形式。如,导师在给同学们讲授完水污染的形成后,工作人员会带领同学们利用实验工具和试剂对燃气大厦旁的河流水进行GH钙镁测试、活性测试、酸碱测试以及余氯测试,经过实地调研的方式,增强了同学们对水污染的了解。



环保公益课堂进校园

2018年10月25日,佛燃股份“明天实验室”青少年环保公益项目走进南海外国语学校,通过模拟课堂教学的方式,与在校300余名师生共同学习环保知识,并现场组织同学们开展水质检测实验,通过寓教于乐的方式,传递环保理念。

2019年将是明天实验室项目启动的第二年,也是全面大力推广的一年,我们将继续按照项目的推进计划,不断吸引更多的青少年参与到我们的活动中来。

围绕“明天实验室”青少年环保公益项目,佛山燃气还将继续建立实体实验室、设立公益基金和开展环保论坛等,旨在通过多种形式的活动引发全社会对于环保问题的关注,共同守护佛山的绿水青山。



展望

正心聚气，追求卓越



展望未来，我们将在习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，不忘初心，继续前行，坚持服务民生，以“打赢蓝天保卫战”为己任，以“创建卓越的中国城市燃气企业”为愿景，逐步迈出发展升级新步伐！

公司将坚持以党的十九大精神为指引，秉承安全至上、规范操作、全面监控的理念，为燃气安全保驾护航；多渠道拓展气源，保障下游用户持续稳定的气源供应；坚持以人民为中心，以提升用户满意度为导向建构服务体系；进一步携手各界共建生态绿、逐梦佛山蓝；建立健全技术创新激励机制，激发员工创新活力；继续与社会各界携手联动，共创社会公共安全新局面。

正气情，佛燃梦。以高质量发展为抓手，在伟大中国梦的激情感召下，佛燃人正在追梦、圆梦的新征程上，创新驱动动力，激发昂扬斗志，一路高歌前行。



指标索引

报告目录		GRI 对标
开篇	董事长致辞	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
常抓不懈 夯实安全责任	安全稳定供气	G4-PR1
	深化安全管理	G4-PR2/ G4-PR1/ G4-PR1
	营造安全文化氛围	G4-PR2
	安全专题	G4-EC7
心气相通 打造优质服务	提升服务质量	G4-LA10/G4-PR3/G4-PR4
	优化服务体验	G4-EC7/G4-PR1/G4-PR5
	优化客户关系	G4-PR5/G4-PR8/G4-PR9/ G4-PR7
	服务专题	G4-EN7/ G4-PR8
气正天明 共筑美好家园	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-EN19
	持续发展新能源	G4-EN27
	生态专题	G4-EN2/ G4-EN7/ G4-EN27
人尽其才 助力员工发展	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
	人文关怀	G4-LA2
携手同心 共创文明和谐社会	携手合作共赢	G4-12/G4-EN33/G4-LA15/G4-SO10
	倾情筑就和谐社会	G4-EC1/G4-EC7/G4-EC8/G4-SO1/G4-SO2/G4-SO6
	社会专题	G4-SO6

意见反馈表

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，这将成为我们改善和提升报告质量的重要依据！

选择性问题:(请在相应的位置打“√”)

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

开放性问题：

1. 您对我们社会责任工作有哪些建议？

2. 您认为本报告存在哪些不足？

3. 您认为本报告还需要披露哪些社会责任信息？

请来函：广东省佛山市禅城区南海大道中 18 号燃气大厦

请来电：0757—83036288

请传真：0757—83033809

请电邮：bodoffice@fsgas.com

请登录：http://www.fsgas.com