

成都燃气 2024年度

可持续发展报告



扫一扫关注我们

【公司官网、微网厅、网上营业厅等主要官方二维码】

本报告使用环保纸印刷





本报告是成都燃气集团股份有限公司发布的第一份年度可持续发展报告，披露了成都燃气 2024 年度在治理责任、公共责任、客户责任、员工责任、环境责任等方面履行社会责任的主要情况。本报告以纸质版和电子版两种形式提供，其中电子版报告披露在上海证券交易所网站(www.sse.com.cn)或公司官网(www.cdgas.com)。如您对报告内容有任何疑问，请通过邮件cdgasdb@cdgas.com或致电 (028)87059930 联系我们。

时间范围

2024年1月1日至2024年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸。

报告范围

本报告覆盖成都燃气集团股份有限公司及所属分、子公司。

可靠性保证

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，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。

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。除特别说明外，本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种。

称谓说明

为便于表述和阅读，在本报告中“成都燃气集团股份有限公司”也以“成都燃气”“公司”或“我们”表示。

参考标准

本报告编制遵循《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》。

01-12

关于本报告
致利益相关方的一封信
关于我们

01
13-26

绿色治理，构建可持续发展企业基因

践行可持续发展理念，优化治理结构
党建引领，创新实践公司治理
筑牢三会基石，夯实公司治理根基
提升风险合规管理，助力企业基业长青
廉洁之剑，斩断商业贿赂利益链

02
27-38

服务民生，智绘未来美好蓝图

规范标准服务，推进公司经营服务管理水平
重视用户隐私，保护消费者信息安全
增强售后服务，推动综合服务合规稳健前行
“网格”织就幸福路，加强数字化转型规划

03
39-52

安全护航，织密民生保障安全网络

以安全促稳定，提升输气设施运行效能
动态优化，打造安全可靠的供气保障体系
系统推进，构建安全生产长效机制

04
53-62

绿色引擎，驱动低碳转型加速度

绿色管理，点亮可持续发展未来
绿色经营，让每一步都更可持续
创新发展，主动融入绿色发展进程

05
63-76

赋能员工，激发潜能共创未来

守护每一份劳动，尊重每一份权益
多元共进创未来，关爱向前暖人心
点燃潜能激发活力，成长超燃共创未来
职业健康筑牢根基，安全生产护航发展

06
77-89

同心共筑，绘就和谐生态圈新画卷

以规则为基，以创新为翼，推动公平竞争
绿色转型赋能供应链，低碳发展共前行
标准引领创新突破，共筑行业未来高地
沟通无界，信任共赢：构建和谐媒体关系
以公益之心，行慈善之举，共创美好社会

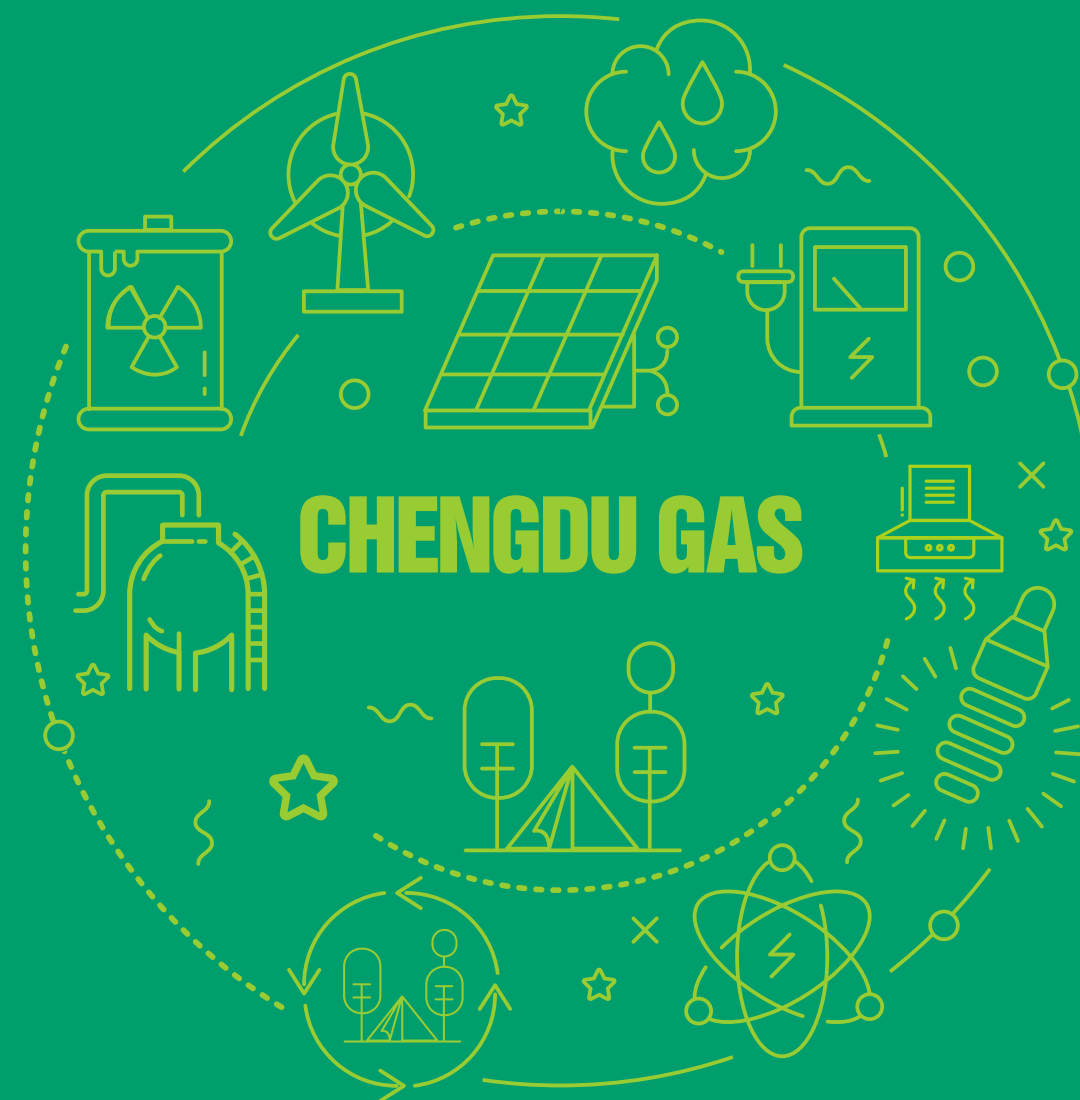
07
90-96

展望2025
可持续发展绩效指标表
读者意见反馈表



致利益相关方的一封信

关于我们



致利益相关方的一封信

尊敬的各利益相关方：

关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。2024年，成都燃气持续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，紧密围绕“十四五”时期核心发展战略，抢抓机遇，坚定做强做优核心主业，加快整合业务链上下游优势资源，深度融入市场化竞争，重塑品牌形象，推动新动能业务发展，实现稳中有进的经营目标，彰显国有企业的温度和力量。

坚持“初心”之志，拼服务、重温度。2024年，我们打造全员服务型企业，通过标准化服务为抓手，从用户感知、场景塑造、品牌建设、数字赋能、跨界融合等方面，重构管理流程，重塑服务体系，制定落实“五大专项提升方案”，细化分解措施43条，全方位提升服务质效，以永不停歇的“服务脚步”将优质服务切实送至蓉城万千百姓家。

坚持“实干”之行，拼智慧、寻路径。2024年，我们把握主业优势，全力推进“瓶改管”、商业预留、公建配套、医院学校等非居用户的开发及转化；我们拓展多元市场，聚合商厨、采暖、美装、智能家居等多元化产品，培育以客户为中心的一站式社区服务体验，落实旗舰店经营模式，丰富产品池，创新门店引流路径，加快公司向商业化生活服务供应商转型；围绕主业优势，我们全面发力分布式能源、分布式光伏、充电等综合能源项目，持续扩大加臭剂业务、

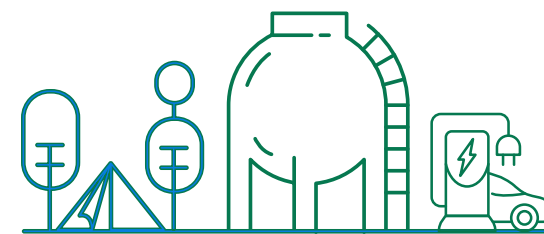
白酒业务等新业务市场份额，多点打造公司“第二成长曲线”。城镇燃气供应、综合服务、综合能源、新业务等四大业态的发展格局已现雏形。

坚持“变革”之新，拼活力，强赋能。2024年，我们聚焦客户端数字化转型、管网输配数字化建设、市场开发移动应用系统等多场景智能化建设，以科技创新加快落实企业数字化转型；我们推进品牌战略，编制品牌白皮书，完成新LOGO注册及VI视觉系统升级，将品牌“软实力”，转化为推动市场经营、精益管理、深化改革等重点工作的“硬支撑”，以品牌建设推动公司高质量发展。

坚持“责任”之举，拼安全，倡低碳。2024年，我们将燃气安全专项整治与安全生产治本攻坚三年行动、燃气管道“带病运行”问题专项治理、燃气管道被占压隐患整治攻坚等工作统筹落实。此外，我们以老化管道更新改造、客户端本质安全水平提升、风险作业管控为重点，确保重大安全风险管控到位，持续巩固安全生产形势稳定向好，荣获省级安全文化建设示范企业荣誉称号。我们积极响应政府“双碳”号召，持续发力“两布一充”业务，并探索试点储能项目、零碳园区项目，以能源管理和清洁运营共建公园城市优美形态。

欲度关山，何惧狂澜；风生水起，正好扬帆。2025年是“十四五”规划的收官之年，也是进一步全面深化改革的重要一年，我们将紧跟国

家战略需求和能源发展趋势，抓住新一轮科技革命和能源绿色转型带来的机遇，切实增强核心功能、加快提升核心竞争力，确保实现成都燃气更高质量、更可持续、更为安全的发展。



CHENGDU GAS

关于我们

公司简介

成都燃气集团股份有限公司(股票代码:603053)始建于1967年,是国内大中城市中最早经营城市天然气的专业公司之一,也是成都市第一家IPO上市的非金融国有控股企业。

公司努力践行“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观,致力于环境改善和节能减排,提升民众生活品质;专注于向客户提供安全、稳定、清洁的能源与高效、专业、优质的服务和产品;追求先进的管理、卓越的运营、市场的认可,为实现“成为国内领先的清洁能源与品质生活服务商”这一企业愿景而不懈努力!

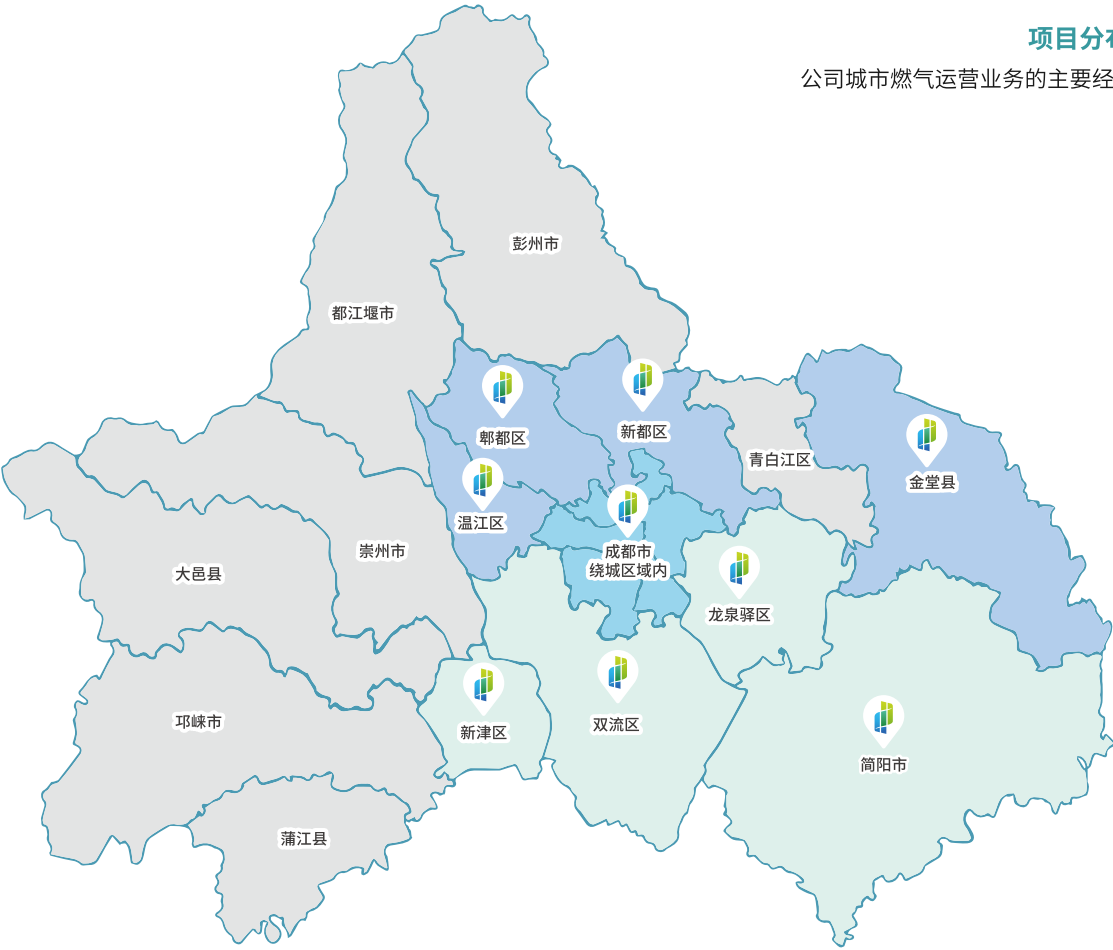
2024年主要经营数据



业务布局

公司经营面积超2000平方公里，服务用户超356万户，拥有燃气管线13053公里，资产总额约82亿元，年营业额超52亿元。多年来，公司持续强化城镇主业发展，积极拓展延伸业务，深化企业内部改革，提高市场核心竞争力，现已逐步成长为综合实力位居国内行业前列的大型燃气集团。公司将进一步厘清产业结构，探索上下游产业延伸，提高战新业务投入占比，深化数据驱动，发挥组织协同，巩固战略支撑托底能力，切实推动公司向国内领先的清洁能源与品质生活服务商转型发展。

项目分布情况
公司城市燃气运营业务的主要经营区域




综合服务业务
厨电燃热
燃气保险
安居业务


综合能源供应
发电、输电
供(配)电业务
热力生产和供应
供暖和供冷服务


城市燃气运营业务
城市天然气供应
车用天然气供应
燃气工程规划
设计、施工安装等


燃气智能化系统研发
设备制造
技术服务
开发、咨询
交流、转让、推广


其他延伸业务

发展愿景及企业文化

作为民生基础设施产业，成都燃气将本着“扎根一方、造福一方”的态度，致力于成为国内领先的清洁能源和品质生活服务商，与社会各界一道，追求生态文明和幸福生活的打造与可持续发展，引领行业转型升级发展，让美好更有底气，让我们共同的未来更美好。

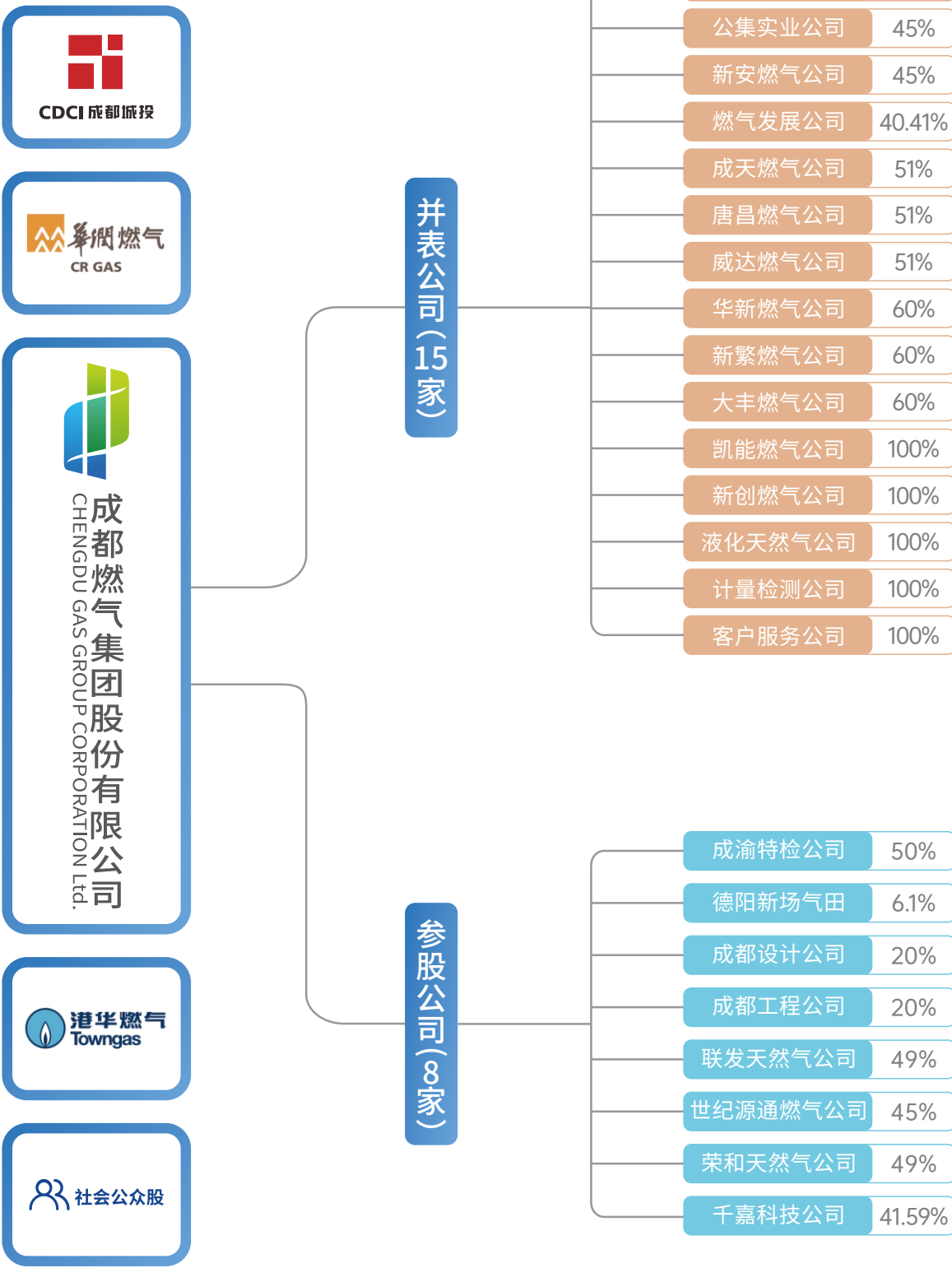
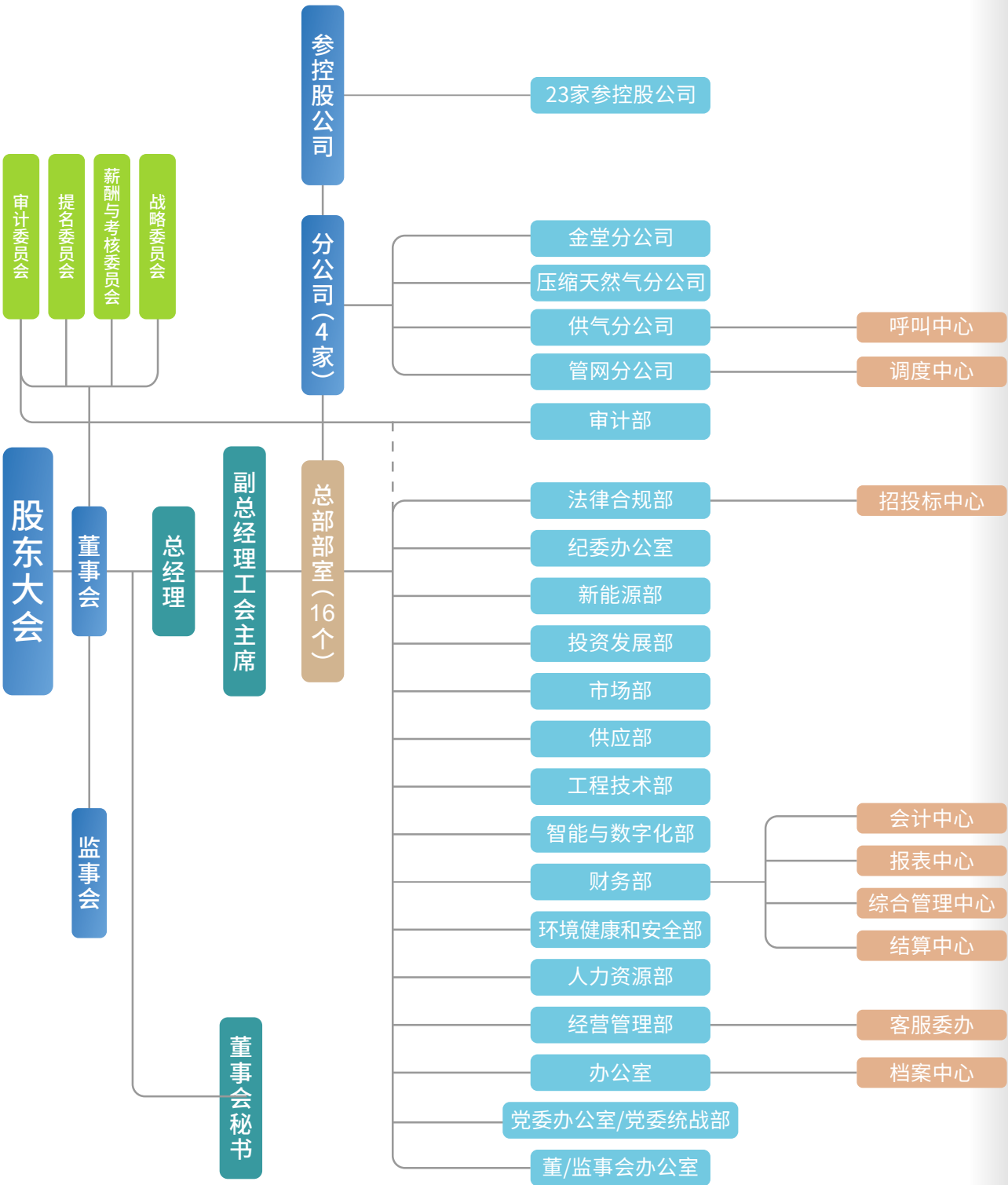


治理与组织架构

目前，公司前三大股东为成都城建投资管理集团有限责任公司、华润燃气投资（中国）有限公司、港华燃气投资有限公司，公司注册资本88889万元人民币，股权结构如下：



组织架构



历史沿革

1967年

成都天然气供气公司成立



1968年

塔子山第一输配气站竣工开
创成都利用天然气的历史



1980年

成都市天然气公司和煤气筹
建处合并成为成都中心城区
的独家燃气供应商



1993-2002年

先后建成彭州、唐家寺、德阳
至成都天然气长输管线,以及
德阳输气门站,突破气源瓶颈
建成储气能力12万m³的第三
储配气站,具备了规模性储
配、调峰能力



2004年

改制成为国有控股的有限责
任公司并进行股权拍卖



2005年

注册成立为四方股东出资的
中外合资企业



2017年

完成股份制改造更名为
成都燃气集团股份有限公司



2019年

实现上交所主板挂牌上市成
为成都市第一家IPO上市的
非金融国有控股企业



近年荣誉清单

- 省级安全文化建设
示范企业
(2024年1月)
- 2024年度优秀碳中
和服务商称号
(2024年11月)
- 四川省住房和城乡建设
系统先进集体
(2023年2月)
- 精彩大运, 感谢您
成都第31届世界大学生夏季运动会
公益捐赠单位
(2023年2月)
- 成都市安全文化建设
示范单位
(2022年1月)
- 成都建设全面体现
新发展理念城市
改革创新先进集体
(2019年12月)
- 2021年度成都市
建设幸福美好生活十大工程
突出贡献奖 先进集体
- 2022成都企业100强
成都服务100强

2024年重大发展事件

- 按照“一级统筹、分级负责”的
组织架构,组建95名合规官的
保障队伍,指导、监督各业务
单位合规运营。
- 正式启动全域大运维实施方
案,开展输配侧系统数据共
享及调度中心一屏同呈建设
工作;
- 全域挂图作战,“以点带面”推
进“瓶改管”攻坚;
- 成立专班,集中力量开展燃气
管道被占压隐患整治攻坚;
- 制定落实“五大专项提升方
案”,全方位提升服务质效;
- 启动标准化网格社区服务站
建设,培育以客户为中心的一
站式社区服务体验;
- 编制印发品牌白皮书,完成新
LOGO注册及VI视觉系统升
级,全方位推进品牌战略;
- 实施绕城管线竣工线路整体
验收。

01

板块一

绿色治理 构建可持续发展企业基因

板块引言

作为企业，我们始终坚持党建引领，将ESG管理融入公司治理的每一个环节，推动绿色治理、社会责任和透明运营。我们以合规管理为基石，确保每一项决策都经得起检验，同时坚定不移地维护股东权益，为所有利益相关方创造长期价值。

关键绩效

股东大会**2**次，审议议案**10**项

董事会**9**次，审议议案**38**项

发布定期报告**4**份

反贪腐培训参与人**2200**人次

本章回应的SDG目标



践行可持续发展理念 优化治理结构

我们积极践行可持续发展理念,持续优化可持续发展治理架构,深度融入公司战略与经营决策,推动公司实现长期价值创造,同时,我们积极倾听利益相关方的声音,与合作伙伴和社会各界携手,共同迈向绿色、包容、可持续的未来。

重大性议题矩阵

我们根据“利益相关方沟通-议题识别-议题评价-重大性确认-议题审核”的重大性议题评估步骤,有序开展相关方调研工作。我们依据《GRI可持续发展报告标准》(GRI Standards)与国家宏观政策、结合利益相关方沟通情况以及公司业务对经济、社会、环境的影响,识别出与公司高度相关的35项议题,最终根据调研结果将双重维度均高度重视议题绘制为2024年可持续发展重大性议题矩阵。

筛选流程



CHENGDU GAS

党建引领

01

党建引领公司治理 双向融合促发展

公司两级党组织严格遵循“双向进入、交叉任职”的领导体制，把党的领导融入公司治理各环节，充分体现了党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用，形成了党建与中心工作深度融合的格局，有效避免了党建与行政“两张皮”现象。公司党委按照“应建必建”的原则，设立由总部部门组成、分公司构成及并表公司为单位的三类支部共计21个。这一举措为有效落实全面从严治党主体责任、提升党内活动质量提供了坚实的组织保障，也为推动党建工作高质量发展奠定了坚实基础。

02

党建入章：筑牢企业发展的“根”和“魂”

公司两级独立法人企业严格遵循市国资委最新“党建入章”内容模板要求，全面启动并推进章程修订工作。截至目前，章程修订事项已顺利通过公司党委会和总经理办公会审议，各单位正按照既定工作流程稳步推进。此次修订使党的领导与公司治理深度融合，为企业高质量发展提供了坚实的制度保障和组织支撑。

03

以制度修订为抓手 提升党建工作质量

公司两级党组织持续对党建制度进行梳理，确保党建制度体系完整、合理、高效。全年，公司党委新增《成都燃气请示报告制度》《成都燃气党委贯彻落实习近平总书记重要讲话重要指示批示督查办法》2个，修订《成都燃气党委意识形态工作责任制实施细则》《成都燃气党委理论学习中心组学习管理办法》《成都燃气意识形态工作责任制内容及责任分工》3个。

初心如磐 使命在肩

公司党委坚持把政治教育作为全面从严治党的基础性工作来抓，通过多种形式，不断提高党员干部的思想政治素质和廉洁自律意识。2024年，围绕习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神、中央及省市重要会议精神等及时学习研讨，政治教育覆盖全体党员，确保广大党员领导干部进一步增强政治意识、强化党性锻炼。



成都燃气开展“七一”纪律党课



01

学思践悟 知行合一

公司党委高标准开展党纪学习教育，第一时间组织召开党纪学习教育工作会，制定印发《成都燃气党纪学习教育工作方案》，通过专题研讨、“七一”纪律党课、开展培训解读、实地参观等方式，为企业高质量发展提供强有力的纪律保障。4月至7月，全公司两级党组织开展专题学习研讨98次，各级党员干部讲授“七一”纪律党课40余次，真正以党纪学习教育工作实际成效推动各项工作提质增效。尤其结合燃气行业突出问题反思，强化“四下基层”，将党的纪律学习成果直接转化为解决群众急难愁盼的燃气质量、气量、服务类等问题的实际行动，促进党员干部不断改进作风，提高服务水平和质量。



02

党建品牌：赋能生产经营

成都燃气以“为民服务”为切入点，以“成燃先锋”为引领，组织“晓明服务队”“管网卫士”等开展学雷锋、助力“瓶改管”攻坚、帮扶孤寡老人等活动共计20余次。

03

加强工会自身建设 提升工会组织凝聚力

加强工会自身建设 提升工会组织凝聚力民主管理：公司工会坚持职工代表大会制度，在会上向职工代表及时通报公司生产经营情况和重大经营事项，对涉及职工切身利益的重大问题都进行表决，依法行使职工代表大会职能。通过召开职工代表大会，积极组织职工参与公司的民主决策、民主管理和民主监督，保证职工的知情权和参与权，维护了职工的合法权益。2024年，共计召开职工代表大会3次，审议通过“住房公积金差异化比例缴存方案”，推荐员工参加成都市五一劳动奖章评选等涉及职工切身利益的重大事项。

经费管理：通过年初召开工会委员会，审议通过了2024年工会预决算，明确了2024年公司工会工作要点。公司工会对各分工会基础管理和工会经费预算提出了明确要求，严格落实工会经费收支管理，各级工会切实提高了工会经费使用效率，确保资金安全、合规，更好地发挥了服务大局、服务基层、服务职工的作用。



CHENGDU GAS

筑牢三会基石 夯实公司治理根基

我们始终秉持合规经营理念，严格遵循《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》及中国证监会相关法律法规和规范性文件的要求，并紧密结合《公司章程》及各项议事规则，持续深化公司治理规范化建设。通过不断完善以股东大会、董事会、监事会为核心的治理架构，优化运作机制，提升决策效率，治理有效性持续增强，为公司可持续发展奠定了坚实基础。

公司治理

2024年，独立董事对公司治理结构的持续关注和监督，确保了公司运作的规范性和有效性。同时根据证监会最新发布的《上市公司独立董事管理办法》，我们制作了独立董事年度工作计划，确保独立董事依规履职，为公司的战略决策、风险控制和法人治理等方面提供重要的支持和建议。为使独立董事更深入地了解公司的运营状况，2024年我们组织独立董事定期参与子公司及分公司实地调研、审计委员会年度报告事前沟通会、业绩说明会等活动共计28次，深入一线了解生产、销售、管理等各个环节的实际情况。通过实地走访、与员工交流等方式，为公司的决策提供了有力依据。

治理架构

股东大会

由公司全体股东组成，是公司权力机构，公司积极听取中小股东的观点，报告期内，公司共召开2次股东大会。股东大会均采用了现场投票和网络投票相结合的方式，拓宽了股东参与股东大会的方式，保护股东尤其是中小股东的权益。公司通过聘请律师见证，保证会议召集、召开的表决程序的合法性，维护了公司和股东的合法权益。

董事会

公司董事会下设审计、提名、薪酬与考核、战略四个专业委员会，其中审计、提名、薪酬与考核委员会中独立董事占半数以上并担任召集人。

监事会

由5名监事组成，监事会设主席1人，其中2名为职工监事。公司监事会依法监督公司经营发展等相关事项，确保公司发展符合相关规定。



董事会多元化结构

公司董事会高度重视多元化建设，致力于构建多元化的董事会结构，以提升决策的科学性和全面性。通过多元化的背景组合，董事会能够从不同视角审视公司战略，充分平衡各方利益，有效应对复杂多变的市场环境，为公司可持续发展提供强有力的战略指引和决策支持。同时，公司积极推动董事会成员在性别比例上的平衡，提升女性董事占比，进一步促进董事会决策的包容性和全面性，充分体现公司对多元化和包容性价值观的坚定承诺。



党委会贯彻落实“三重一大”制度

2024年,公司党委全面加强党的领导,充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用,全年召开党委会18次,研究涉及公司改革、经营发展等重大事项188项/次,压实了党建工作责任,确保了公司改革发展的正确方向。

股东权益与可持续分红

报告期内,我们进一步规范公司与投资者之间的沟通与交流,增进投资者对公司价值的认同与支持,最终实现公司价值最大化和投资者合法权益的有效保护。为积极回馈投资者,增强股东对公司长期发展的信心,同时依据《公司章程》的相关规定,并结合公司实际经营情况及未来发展需求,公司于2024年6月28日发布《成都燃气集团股份有限公司2023年年度权益分派实施公告》,以2023年12月31日公司总股本888,890,000股为基数,公司向全体股东每10股派发现金红利3.00元(含税),合计派发现金红利266,667,000.00元(含税),本年度公司现金分红占2023年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比例为50.68%。

信息披露及投资者关系

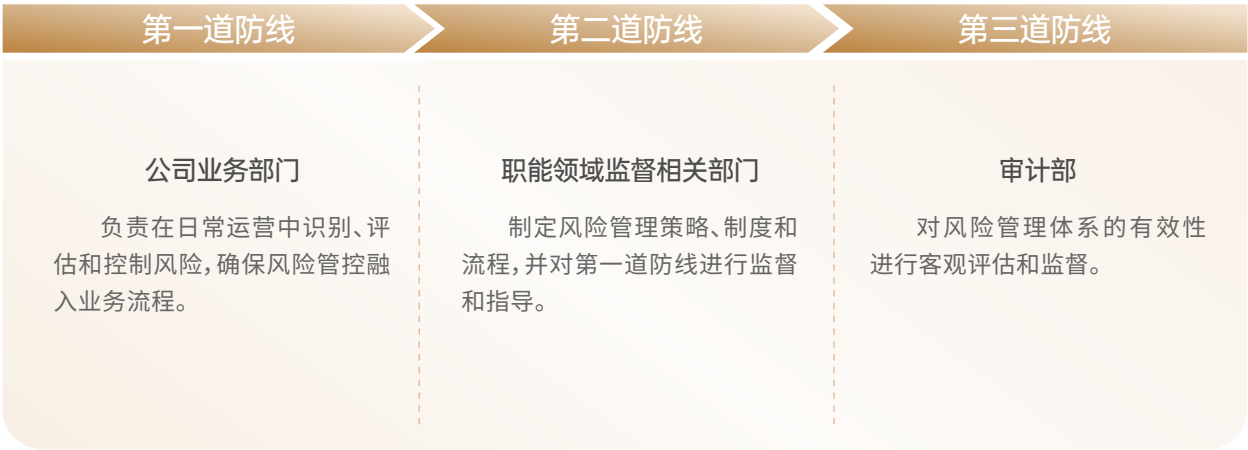
我们高度注重投资者关系管理工作,秉承公平、公正、公开的原则对待每一位投资者,切实维护投资者利益,特别是中小股东的合法权益,为投资者提供了电话、电子邮件、上证e互动等多样化的沟通渠道为投资者解疑答惑,同时,我们注重将信息披露与投资者关系管理有机结合,及时、准确、完整地披露公司经营状况、业务发展、战略规划及投资价值等信息,帮助投资者全面了解公司动态,增强对公司长期发展的信心。



CHENGDU GAS
提升风险合规管理 助力企业基业长青

风险管理建立三道防线

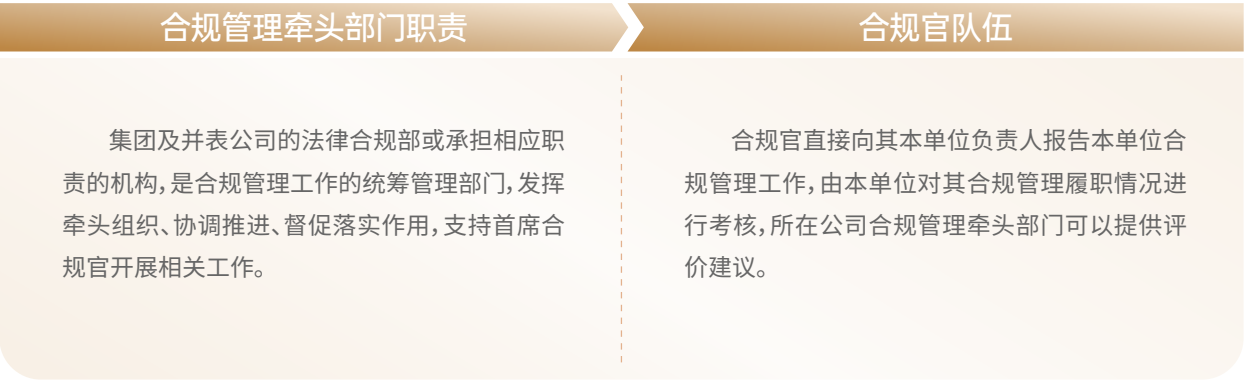
公司始终将风险管理作为稳健发展的核心保障,围绕风险防控构建了科学完善的“三道防线”体系,通过三道防线的协同运作,公司实现了风险管理的全覆盖和全过程管控,为持续健康发展奠定了坚实基础。



建立合规管理运行机制 优化执行保障体系

设立依法治企与合规管理委员会,统筹指导公司依法治企与合规管理工作,制定中长期合规管理规划,审议重大合规事项,包括重大投资项目、合同审批及风险事件处置方案。搭建合规官队伍,系统推进首席合规官和分级合规官队伍的建设,形成了“一级统筹、分级负责”的组织架构,显著增强了合规管理的责任落实和执行效果。

首席合规官:领导合规管理牵头部门开展合规相关工作,对所在公司重大决策事项提出合规审查意见,向所在公司合规委员会、经理层和董事会汇报合规管理重大事项,牵头应对重大合规风险事件



合规管理有效性评价

2024年,我们对母公司及4家并表公司在综合服务和燃气销售2个领域5个维度开展了合规管理有效性评价,围绕组织体系、制度体系、运行体系、合规文化和信息化建设五大方面,全面评估了合规管理体系的运作情况。采用“自查+集中考核”的评价模式,结合部门报告、制度文件审查、现场调研、随机抽查等多种方式,系统梳理了合规管理的各环节执行效果。评价聚焦合规管理的组织架构建设及责任划分,检查了管理层和各职能部门在日常合规管理工作中的分工与协作情况。通过明确合规管理各级主体的具体职责,确保各环节的合规责任落实到人,形成自上而下的完整责任链条。

对现有的合规制度框架进行全面评估,检查制度是否覆盖核心业务领域和高风险环节,并审查各项制度在实际执行中的适配性和有效性,共发现22项合规管理问题,并提出15项具体的整改建议,结合各部门反馈,梳理了制度中存在的潜在缺陷和优化空间,为后续制度完善提供了依据。通过评价和整改的联动,公司进一步优化了合规管理的流程和制度,增强了体系运作的高效性和可靠性。

审计监督

我们持续加强关键业务事前风险防控,促进优化业务流程、防范和规避经营风险、改善经营效率和效益。同时,我们持续关注审计成果转化,提升审计监督效应,强化企业管理防范企业风险。通过签订审计整改责任书,设置专人定向帮扶各被审计单位,每月跟进督促等方式协助审计整改工作落地。



CHENGDU GAS
廉洁之剑 斩断商业贿赂利益链

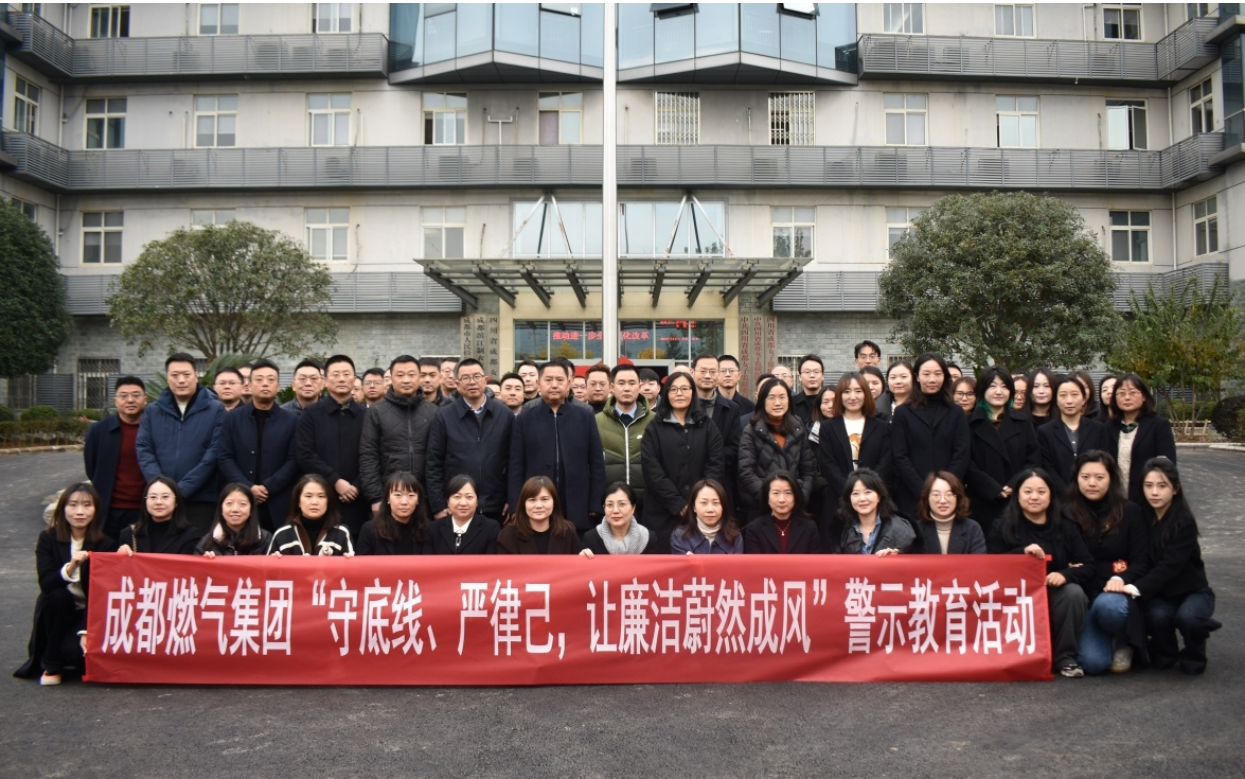
反商业贿赂及反贪污风险管理制度体系建立

2024年,成都燃气持续加大党风廉政建设和反腐败工作力度,以加强谈心谈话、专项整治、警示教育等不断提升干部、员工廉洁从业意识,规范公共权力运行,防控廉洁风险,为企业合法经营划定底线,提供坚强纪律保障。

一是以“廉政谈话月”、干部任前廉政谈话、新员工集体谈话等形式组织公司中层管理人员、敏感关键岗位人员、年轻干部员工200余人开展谈心谈话,不断增强廉洁从业和拒腐防变思想意识。

二是把健全完善党员干部廉政档案作为日常监督管理的重要抓手,更新干部廉洁档案73份、建立新提拔干部廉政档案11份,不断提高监督执纪和廉洁风险防范精准度。

三是对公司历年违规违纪违法案例进行复盘总结,选取11类公司典型案例和外部延伸典型案例,撰写“廉洁提醒”、“纪纪法普及”等内容,以身边人和身边事为镜鉴,编纂印发《廉洁成燃,情暖万家》案例读本,并深入基层开展廉洁宣讲和警示教育41场,累计宣讲时长72小时,覆盖员工1947人。



成都燃气“守底线、严律己,让廉洁蔚然成风”警示教育活动

四是聚焦能源领域腐败问题、违规经商办企、“偷盗气和私改私接”、资产出租领域突出问题、群众身边不正之风和腐败问题等重点领域、关键环节开展专项整治，突出发挥监督治理效能，深化问题专项治理，形成“发现问题、防范风险、促进治理”工作闭环，推动完善管理制度，堵塞风险漏洞、补齐短板弱项。



成都燃气开展廉洁宣传和警示教育活动

商业贿赂及贪污风险评估

在推动公司可持续发展的征程中，我们始终将防范商业贿赂及贪污风险视为关键任务，重视组织干部队伍与关键岗位员工开展廉洁风险排查、廉洁教育、道德文化宣贯培训及反贪腐培训，营造廉洁自律的组织氛围，并强化纪检工作力度，建立违规经营投资追责机制。同时每年对公司治理结构、内控制度有效性进行评估，不断优化管控流程降低舞弊空间。

后续，我们持续优化防控手段，坚决防范商业贿赂及贪污风险，为公司的长远、稳定发展提供坚实保障。

CHENGDU GAS

02

板块二

服务民生 智绘未来美好蓝图

板块引言

我们始终秉持“以客户为中心”的服务理念，聚焦客户需求，持续优化服务流程，提升服务质量和效率。通过深入分析客户服务中的薄弱环节，我们采取了一系列优化措施，包括建立服务评价体系、落实服务闭环管理等，全面提升客户满意度。

关键绩效

处理客户信息共计 **53237** 件

共处理完成安装维修 **12268** 件

每万名客户投诉量为 **374** 件

本章回应的SDG目标



CHENGDU GAS

规范标准服务 推进公司经营服务管理水平

我们始终将规范标准服务作为提升公司经营服务管理水平核心抓手，2024年度，我们对原有抄表模式进行优化，进一步完善客户诉求管理，提升服务效能。

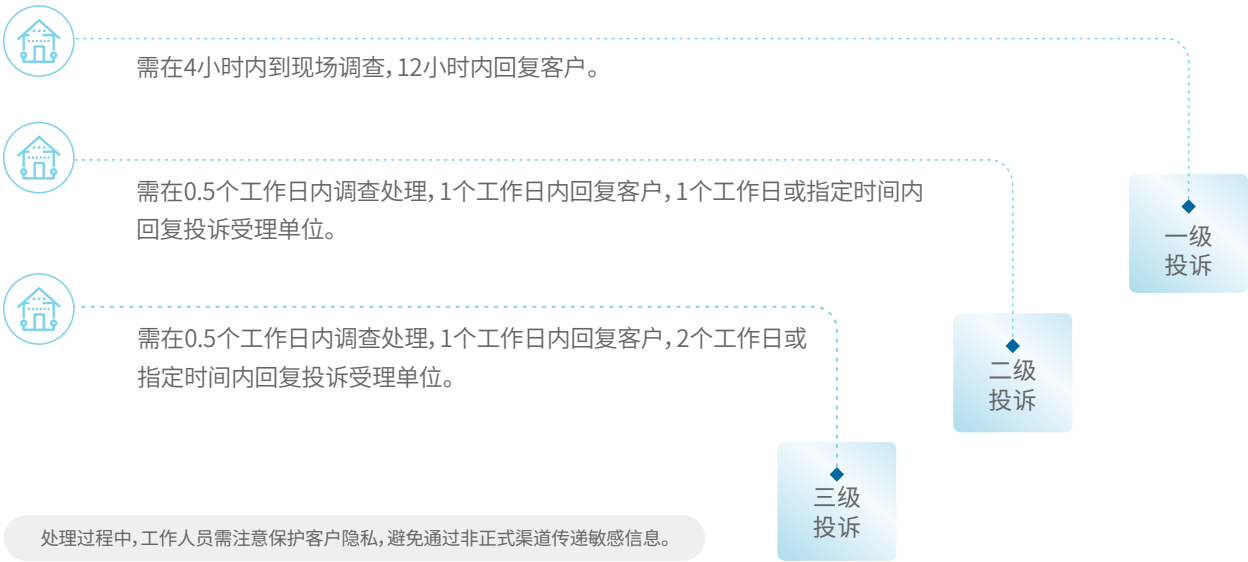
优化抄表模式 进一步规范抄表管理

报告期内，我们以提升服务质量和效率为目标，持续推进抄表流程优化与服务品质升级。通过优化抄表模式，我们进一步明确了计量规则，提升了抄表工作的规范性和准确性。同时，我们调整了抄表计件模式，有效激励了员工积极性，助推见抄率和数据清算效率。此外，我们成立了专项服务监察小组，对抄表服务质量进行全程监督和评估，及时发现并解决问题，服务监察小组共计抽查 6176 户，涉及抄表质量抽查不合格人员 56 人，确保抄表服务的高效、精准和客户满意度的持续提升。



创新服务模式 提升服务效能

2024年，我们持续优化客户服务体验，重点推进退量退费流程的简化和效率提升，建立了快速退量退费机制，优化审批流程，缩短办理时限，确保客户诉求得到及时响应和高效处理。同时，我们公开服务承诺，严格落实“首接责任制、服务承诺制、片区责任制”三项服务制度，强化责任意识，提升服务规范性。此外，我们深入开展投诉偏差分析，针对客户反馈的问题进行系统性梳理和整改



完善客户诉求管理 持续提升客户满意度

2024年度，我们通过优化评价体系，多渠道收集客户意见，对26项业务推送服务评价，实现全业务覆盖，不断完善客户需求。同时对评价数据进行管理和结果分析应用，促进业务优化和客户满意度的持续提升。

	服务热线	028-962777
	官方网站	https://www.cdgas.com/
	微信公众号	成都燃气962777

案例二

某客户因燃气新户申请未及时得到受理投诉，呼叫中心受理后生成工单并转办至相关部室，工作人员在0.5天内联系客户并预约在1天内上门踏勘，客户对处理结果表示满意。

来话人是武侯区红牌楼街道某餐饮商家，反映2月15日早上开始停气，至今没有恢复，影响商家经营，中午的订餐已经被迫取消了，晚上还有订餐，请尽快处理。

接到客户信息后，我们立即核实，因该处燃气设施抢修于2月15日09:40抢险停气，已于当日17:00恢复供气，工作人员告知客户情况后，客户表示理解。

案例一



CHENGDU GAS

重视用户隐私 保护消费者信息安全

为保护消费者权益，我们严格遵守个人信息保护相关法律法规，并制定了完善的信息安全管理政策和隐私保护政策。我们要求所有涉及客户信息的业务单元严格执行隐私保护准则，确保用户信息在收集、存储、使用和传输过程中的安全。同时，我们加强对关键岗位员工的日常培训，提升其信息安全意识和隐私保护能力。在提供产品与服务的过程中，我们坚持流程透明、用户知情原则，充分尊重用户的知情权和选择权。



案例

建立完善的用户数据安全管理体系

为应对日益严峻的数据安全风险，我们已构建较为完善的数据安全管理体系，并通过常态化运行保障公司核心数据资产安全。

积极参加公安部、四川省、成都市等组织的攻防演练，提升风险应对能力，开展门户网站、网上营业厅及SCADAS系统等级保护三级定级测评，并提交公安局完成备案，重要系统定期开展渗透测试及漏扫扫描，发现问题及时处置，全方位保护用户信息安全。

CHENGDU GAS

增强售后服务 推动综合服务合规稳健前行

在产品与服务质量方面，我们始终坚守责任与担当。我们建立起了严格的质量售后管理体系，从产品引入、销售、安装到售后，各环节均有精确把控。运用先进检测设备，对产品进行多维度检测，确保其符合甚至超越行业标准。

我们持续优化服务流程，7×24小时客服在线，快速响应客户需求。通过定期回访收集反馈，将其融入产品升级与服务改进，以追求卓越品质为目标，切实履行社会责任，为客户提供更优质的产品和服务，助力业务健康发展。



重构管理与服务体系

我们致力于挖掘社区服务中心潜力，依托服务半径短、价格透明、触点直达社区以及服务智能化的优势，积极培育一站式社区服务体验。同时，以标准化服务为核心，从用户感知、场景塑造等多方面着手，重构管理与服务体系，规范抄表、计量、计费工作，提升热线接通率与服务响应速度。在服务质量监督评估方面，引入第三方评价单位定期评估，健全监督考核体系，多维度设计综合评价指标，提升热线工单处置效率与客户认可度。并且，通过加强服务数据采集分析，实现从被动到主动监督的转变，建立客户服务监察体系并纳入评价体系。

共处理完成安装维修12268件

打造成燃特色的售后服务品牌

2024年我们编制发布了《售后服务管理办法》、《售后服务流程指引》等流程制度，完善了产品售后管理体系，规范了售后服务流程标准，推动了售后服务体系建设。售后服务中心严格执行公司的管理制度，全面提升售后服务质量，加强队伍建设，打造成燃特色的售后服务品牌。2024年售后上线系统化工单，加强了流程监管和质量监管，提升服务效率；建立配件安全库存机制，保障售后维修及时性；开展岗位练兵，各类产品维修技能培训，全面提升售后服务能力；编制《售后维修手册》、《燃气具产品应知应会》加强员工对产品的认识；制定了监管机制，并在月度进行汇总分析反馈至前端和厂家，优化业务流程和产品。



在以下情形中触发召回机制

-  发生安全事故，且确定为批次质量事故的。
-  产品批次问题，存在某批次零配件质量问题。
-  产品设计缺陷导致产品无法使用。
-  产品存在安全隐患。
-  产品与封箱样机不符，厂家擅自更改。
-  不符合国家标准等。

2024年成都燃气产品未出现批量召回情形

案例

成都某房地产开发企业在精装房项目中采用了我公司的民用燃气泄漏探测设备。在建设过程中，该项目提出升级需求，要求将泄漏探测设备与其可视对讲系统连接，我部门积极响应，迅速协调各部门和生产厂家，及时更换了符合新需求的设备，确保开发商顺利交房，赢得了客户的高度认可。

CHENGDU GAS

"网格"织就幸福路 加强数字化转型规划

打造标准化网格社区服务站 缩短服务半径

为更快更好满足客户需求，做到服务零距离管理全覆盖，我们有序推动网格社区服务站建设工作，已完成20处服务站选址、12处社区服务站入驻。

同时，我们通过管理户数、网格人数、安全隐患、表具类型四个维度建立网格难度系数评价模型，得出50个网格难度系数值，为后续内部资源分配与管理决策提供实质性的数据支持。



加强数字化转型规划的落地实施

我们通过数据汇聚与可视化技术,成功完成了网格化数据看板2.0的全面升级,此次升级不仅建设了客服侧12张可视化报表,还实现了公司-中心-网格-个人四级运营情况的清晰展示,让数据一目了然,决策更高效。同时,我们持续完善用户360°视图,完成了客户信息云平台的升级改造。通过梳理和聚合8个系统的数据,实现了客户“相关”信息的一屏同查,让客户管理更智能、更便捷。



03

板块三

安全护航 织密民生保障安全网络

板块引言

我们持续强化责任意识,深入开展燃气安全隐患排查治理专项行动,建立健全安全隐患排查治理长效机制,切实做到隐患排查全覆盖、问题整改零容忍。同时,我们不断完善安全管理体系,优化安全管理制度和操作规程,高度重视应急处置能力建设,定期组织开展应急演练,完善应急预案体系,提升快速反应和协同处置能力,全力保障城市燃气安全稳定运行,建设美丽宜居公园城市贡献力量。

关键绩效

处置抢险急修 **8604** 次

安全培训总时长 **96** 小时

安全培训参与人次 **21,780** 人

安全应急演练次数 **64** 次

安全生产事故数: **0**

本章回应的SDG目标



CHENGDU GAS

以安全促稳定 提升输气设施运行效能

我们始终将稳定供气作为核心任务，坚持以安全促稳定、以稳定保发展的工作方针，全面提升输气设施运行效能，以安全为基石，以科技为驱动，不断提升输气设施运行效率，为保障能源供应安全和社会经济发展贡献力量。

加强巡检 不断提升泄漏处置效率

2024年我们通过调整加强巡检周期频次，不断实现施工单位开挖能力同步增强，泄漏处置效率实现进一步提升。一级管线由6次/年调整为12次/年，巡检累计长度同比增加24.14%；庭院工地巡查频次增加为1次/周，累计同期工地巡查较2023年增长95.21%。巡检周期调整后，截至2024年12月泄漏自查率为98.24%，较2023年同期提高0.7%。



泄漏自查率：**98.24%**

安全生产事故数：**0**

政企联动 全面开展占压隐患整治

按照“谁占压谁负责、后建服从先建、以拆除为主”的原则，我们对占压隐患情况进行了全面排查，并进行了分类、分级和评估，将整治重点放在人员密集区、重要基础设施周边的燃气管道、老旧燃气管道和管道压力为中压及以上的区域。通过排查梳理出535处严重隐患，并进行了行政区、街道办、社区、管道权属、是否用气、管道泄漏历史情况等信息的补充完善；同时，积极引入信息化手段，建立占压隐患管理系统，实现了对占压隐患基础信息实时更新、新发现隐患审核、隐患整改审核和数据汇总等功能。



健全机制 有效控制三方施工损坏

我们通过建立健全对第三方施工损坏“一损一查”机制，建立检查台账，编制施工燃气管线保护方案模版，宣传发放查图申请流程，对内对外宣传燃气管线安全，进一步提高保护意识，严控第三方施工损坏自身责任。



案例

切实做好燃气管道隐患整治

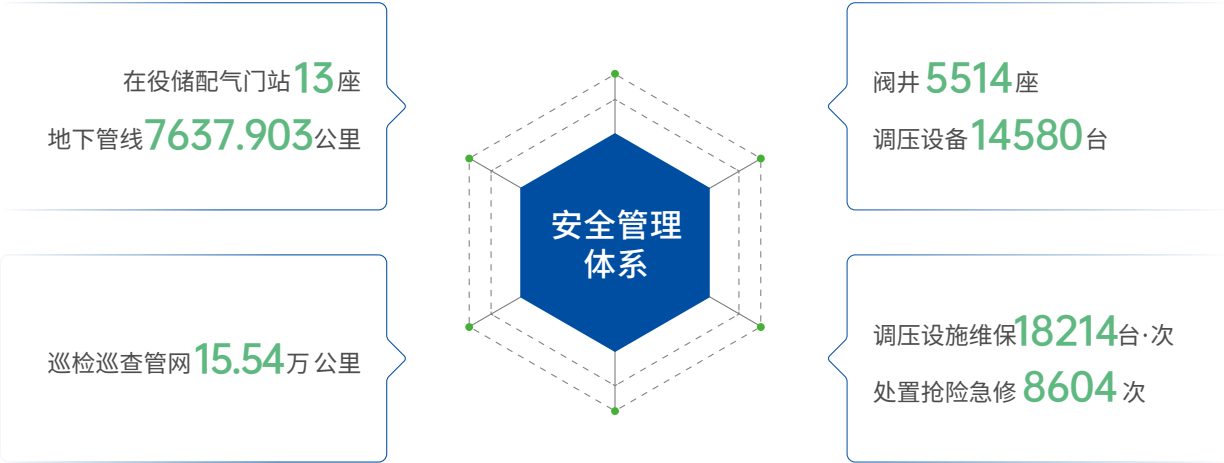
我们在日常巡检中发现，位于成华区白莲池街道熊猫大道1688号熊猫基地“花花的家”店铺存在占压中压PE160燃气管线约20米的燃气管道隐患。该处占压隐患处于熊猫基地旅游热点地区，人流量巨大，安全隐患尤为突出。

为彻底消除该处占压隐患，我们高度重视，立即成立专项工作小组，制定详细治理方案：一、运维中心加强巡检，对该处隐患开展周期性加密巡检工作，并安排专人值守，确保隐患可控。二、积极协调各方力量，多次联合属地政府、熊猫基地管理方以及占压商铺负责人进行沟通协商，积极宣传燃气安全法律法规，阐明占压燃气管道的危害性和严重性。三、组织专业技术人员反复论证，优化改造方案，采用非开挖技术等先进工艺，缩短施工工期，并安排专人疏导交通，最大限度减少施工对周边交通和游客出行的影响，确保施工安全有序进行。

2024年10月12日，熊猫大道1688号占压隐患整改工作顺利完成，彻底消除了该处安全隐患，有效保障了熊猫基地旅游热点地区的燃气安全，为市民和游客营造了安全、舒适的旅游环境。此次熊猫大道1688号占压隐患的成功消除，是成都燃气履行社会责任、保障城市安全的具体体现，也是政企联动、共筑安全防线的成功范例。

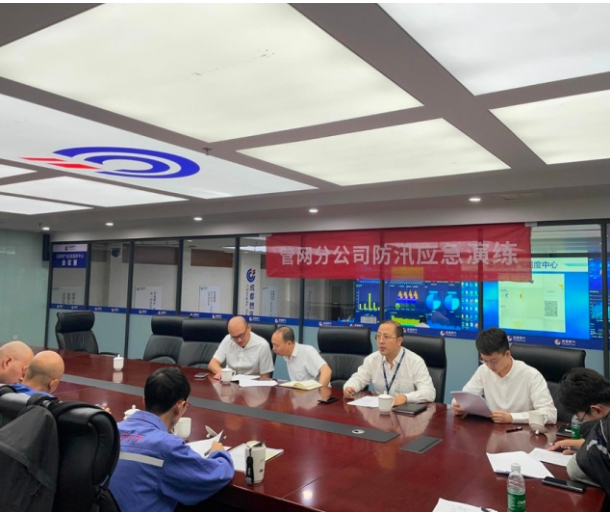


通过构建科学完善的安全管理体系，我们不断提升燃气管网运行的安全性和可靠性，为千家万户的用气安全保驾护航：



未雨绸缪绷紧弦 筑牢防汛安全线

为积极响应上级指示，确保安全度汛，我们通过构建防汛指挥体系与应急响应队伍，实行领导带班与部门联动值班制度，扎实有效推进防汛备汛工作，筑牢防汛安全第一防线。我们全面铺开防汛自查与抽查行动，覆盖180个关键点位，识别出12项潜在风险，确保隐患整改无遗漏、不拖延。



CHENGDU GAS

动态优化 打造安全可靠的供气保障体系

2024年,我们及时调整输配调度策略,增强中心城区冬季保供能力,同时做好外输大用户气量调控,为对外气源贸易策略提供有力支持。

落实燃气质量主体责任

我们严格落实燃气质量主体责任,将气体质量检测作为核心重点工作,建立健全全流程质量管控体系,确保燃气质量安全可靠,守护用户用气安全。通过委托检验方式与中国测试技术研究院进行了4个点位天然气组分检测实验室间对比,对管网分公司实验室气体质量监测方法和结果准确性予以验证。公司完成天然气组分、硫化氢含量、四氢噻吩含量检测、总硫含量检测共计549次,完成可疑气体乙烷组分检测320次。与6家参控股公司签订检测服务协议,并完成天然气组分及四氢噻吩含量检测67次。



定检工作

为确保冬季充足、稳定供气,公司紧密对接气源单位,对接气源下载点13个。公司先后完成了6个门站、10余个高中压撬的过滤器更换,西区门站过滤器、第三储配站1号球罐等重要场站关键设备的定检工作,有效降低输配设备故障的风险,确保设备设施的可靠性。

制定发布标准化运维指标 助推经营管理持续提升

报告期内,我们制定发布了44项运维指标、40个关键业务指标、自动提取计算,涵盖管线接收期、运行管理期、成本管控三个维度,涉及12个业务板块。该指标对输配调度、运行维护、设备设施管理、成本效益等进行纵向管控、横向对比,对运维中心业务质量、工作过程、工作效率进行全覆盖量化考评。通过数据分析、加强对运维业务的反馈及指导,促进业务高效完成、助推经营管理持续提升。后续,分公司将持续优化运维指标考核内容、计算方式、适用性等进行优化迭代。

案例

以安全稳定的燃气供应 助力世园会成功举办

2024年公司子公司空港燃气高度重视世园会燃气保供工作,提前谋划、周密部署,确保燃气供应安全稳定。公司制定了详尽的燃气保供方案,涵盖园区内外第三方施工损坏、调压设施故障、厨房漏气等多种突发情况,并明确任务分工与责任落实。通过多次桌面演练和现场演练,公司全面提升了应急处置能力,确保能够迅速应对各类突发状况。同时,公司与世园会组委会保持紧密沟通,动态优化保供策略,确保燃气供应的稳定性和可靠性。

在世园会开园期间,公司建立了严格的监管机制,强化对燃气供应、设施运行及安全管理的全方位监控,特别是在节假日等人流量高峰期,安排专人值守,确保万无一失。此外,公司加强对燃气使用单位的管理,规范用气行为,有效预防燃气泄漏等安全隐患。

通过提前规划、设施建设、监管强化等一系列举措,公司圆满完成了世园会燃气保供任务。开园期间,燃气供应始终保持稳定可靠,未发生任何断供事件,为世园会的顺利举办提供了坚实的能源保障,展现了公司高效的管理能力和高度的社会责任感。



案例

情系教育排民忧 敬业服务获点赞

春节前重点区域巡检时，青羊运维中心蒋剑锋发现某省委直属机关幼儿园内游乐场区域有疑似泄漏，当时小朋友们正在此地玩耍，情况危急，他立即通知老师疏散孩子并上报运维中心。片区网格长向喜健第一时间带上乙烷分析仪赶赴现场，对疑似泄漏点位进行乙烷分析，确认是燃气泄漏后立即安排打孔排查泄漏点，浓度最高点达到了83%vol，必须立即组织开挖抢险。因管线老旧，管道存在多处漏点。抢险持续了两天两夜，更换了6米中压管道，排除了安全隐患，保障了幼儿园师生的人身安全和用气安全。



青羊运维中心在此次隐患排查及抢险处置中表现的专业性和责任心，受到了幼儿园领导、老师的一致认可。此举不仅展现了公司良好形象，建立了公司与用户良好的沟通桥梁，更是对习近平总书记关于安全生产工作重要论述的积极响应。



CHENGDU GAS

系统推进 构建安全生产长效机制

为构建安全生产长效机制，我们始终将安全培训和燃气安全宣传作为重中之重。通过定期开展多层次、全覆盖的安全培训，我们不断提升员工的安全意识和操作技能，确保每位员工都能熟练掌握安全规范和应急处置流程。同时，我们积极开展燃气安全宣传活动，利用社区讲座、宣传手册、新媒体平台等多种形式，向用户普及安全用气知识，增强公众的安全防范意识。此外，我们还建立了安全培训考核机制，确保培训效果落到实处。通过持续强化安全培训和宣传，我们筑牢了安全生产的群众基础，为构建安全稳定的用气环境提供了坚实保障。

燃气安全宣传

为加强燃气安全宣传管理，提高公众安全意识，我们严格按照《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，开展了多形式、多渠道的燃气安全宣传活动。宣传内容包括燃气危险性知识（如泄漏危害、检查方法、应急处置）、使用操作规范（如正确使用、存储和维护燃气设施）以及消防急救知识，旨在提升公众自救能力和安全意识。

我们按照政府安全用气总体部署，制定《冬季安全用气宣传方案》，系统策划安全宣传工作，协同各区通过“线上+线下”相结合的方式开展系列燃气安全宣传活动。



人人讲安全、个个会应急

2024年6月是第23个全国“安全生产月”，为深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要指示批示精神，切实提高全民安全防范意识，防范遏制生产安全事故发生，同时照顾关爱孤寡老人及需要关爱的居民。唐昌公司立足行业特色，联合区能源办、区应急管理局、区供电公司、三道堰政府、威达公司、新安公司开展了“人人讲安全、个个会应急”大型安全月宣传主题活动。



安全护航 共享美好生活

为进一步保障辖区居民用气安全，增强社区居民的燃气安全意识，2024年11月11日，空港公司联合东部新区综合执法局、三岔街道办在东部新区三岔街道开展主题为“安全护航，共享美好生活”的宣传活动，为社区居民提供全方位燃气安全知识宣传和暖心志愿服务。

现场空港燃气工作人员一边发放《安全用气宣传手册》一边向群众细致讲解燃气基本知识及使用过程中常见的安全隐患：燃气管道不能堆放杂物，燃气设施旁边不能动火，使用燃气热水器时需保持室内外空气畅通，燃气具超过八年质保期限的需及时更换。

本次活动的高潮出现在知识有奖竞答环节，空港公司准备了丰富的礼品回馈广大燃气用户，在场群众踊跃抢答工作人员设置的问题，热情高涨。



强强联手 双网融合保安全

2024年12月27日公平花都社区举办美食节，凯能公司燃气工作人员和社区同事一起通过发放燃气安全知识宣传手册方式向居民们讲解了燃气安全使用相关知识和注意事项，并叮嘱居民要定期进行燃气具、燃气管道安全检查，发现软管老化、破损要及时更换。工作人员提醒居民一旦发生燃气泄漏情况，应立即关闭燃气阀门，打开门窗通风换气，到室外安全地带拨打电话报修，切勿在室内逗留，要第一时间确保自身安全。



敲门入户同步行 筑牢安全“防火墙”

为进一步加强冬季客户安全管理工作，及时发现并消除安全隐患，提高客户安全用气意识和防范技能，降低客户端用气安全风险，按照成都市燃气专班《关于开展城镇燃气“敲门入户”安全排查整治工作的通知》（成燃治办〔2024〕19号）精神，我们于冬季广泛深入地开展了安全大排查大整治、“敲门入户”专项行动。



精心编制专项工作方案,统筹组织安排入户行动,将任务分解到网格、落实到燃气管家。积极对接街道办、社区,联合政府网格员共同上门开展排查,重点对老旧小区、出租屋、网约房、餐饮等重点场所,聚焦热水器类严重隐患整改消除,全面开展“敲门入户”排查整治行动,严防冬季使用热水器不当导致人员一氧化碳中毒。对发现的热水器严重隐患发放隐患整改通知书、张贴禁用隐患热水器警示贴,未整改隐患清单定期报街道办备案,联合属地街办、社区、物业共同促改。



安全培训

我们定期开展覆盖全员的安全培训,内容涵盖安全生产法律法规、岗位操作规程、应急处置技能等多个方面,并结合实际案例进行深入剖析,确保培训内容实用、易懂、易操作。同时,我们创新培训形式,采用线上线下相结合的方式,利用多媒体教学、模拟演练等手段,增强培训的互动性和实效性。此外,我们还建立了严格的安全培训考核机制,将培训效果与员工绩效考核挂钩,确保培训内容入脑入心、落到实处。

按照《年度安全用气宣传方案》,年度覆盖街办60余个、社区600余个、小区7000余个,发放超10万份安全资料;举办73次政企联动活动,推送安全宣传推文6篇,其中通过微网厅推送安全提示覆盖近107万用户,发送安全宣传短信累计206万余次。



持续强化安全监管

我们制定了公司安全监管计划,发布《成都燃气2024年度安全监督管理方案》,对工程建设、巡线、抢险、户内安全巡检、隐患处置等业务进行安全监管;规定各层级监督检查频次,落实中心、分/子公司、集团多层级安全监管。通过定期发布监督检查报告、重要风险提示等方式,督促责任单位按期整改,实现隐患闭环管理。2024年共开展风险作业检查413次,检查点位1213个;检查发现问题207个,已整改完成163个。形成风险作业警示培训课件,开展 76次警示教育。抽查安检及隐患整改6000余户,重点检查热水器烟道类隐患、灶具无熄火保护、软管类隐患是否识别到位、干预或现场整改,是否按操作手册要求执行到位。

深入开展“瓶改管”专项安全督导

我们组建专项督导队伍,编制教材,组织开展安全监督管理能力赋能培训,设计多维表格,实现现场无纸化安全监管,旁站式督导,提升安全监管效率、质量;从4月15日开始,专项督导队伍全面开展现场安全督导工作,共计督导5256处现场作业,发现问题1065项。

安全队伍及能力建设

报告期内,我们开展“一把手”、分管领导、部门负责人、专兼职安全员的安全管理赋能,开展现场安全赋能培训12次,统筹组织分、子公司线上赋能培训考核168余次;统筹班组长及一线员工培训赋能考核,提升单兵作战能力;统筹组织开展负责人和安全管理人员复训、换证和新训培训,共计192人;对标行业内公司,提升对加氢等新业务知识储备和管理能力。 2024年共完成新进/转岗员工三级安全教育培训、安检业务培训180人/次;完成EHS全员安全教育线上培训6600余人/次;组织开展抢险维修人员、安检人员、仪表工等三类岗位人员岗位练兵活动,培训考核燃气管家(抄表安检、维修)436人,抢险工68人。



04

板块四

绿色引擎
驱动低碳转型加速度

板块引言

我们始终秉持绿色发展理念,积极践行节能减排与资源循环利用,通过创新技术和管理优化,推动企业绿色转型。从生产环节的能效提升到废弃物的资源化利用,我们不断探索可持续的发展路径,努力减少环境足迹,为守护地球贡献力量。

关键绩效

温室气体排放总量 **3,367.61** 吨

综合能源消耗折标煤总量 **1,146.00** 吨标准煤

新能源业务产生的新能源总量共计 **17622** 万KWH

销售 **2.48** 万吨碳减排量

本章回应的SDG目标



CHENGDU GAS

绿色管理 点亮可持续发展未来

绿色管理是企业与自然和谐共生的桥梁。我们通过智能化能源管理、绿色供应链优化以及循环经济模式的推行，将可持续发展理念贯穿于每一个决策与行动中。绿色管理不仅是责任，更是我们迈向可持续未来的智慧选择。

持续加强环境体系化建设

报告期内，我们建立了环境风险评估机制，针对环境风险较大的重点场所，定期开展全面的环保风险评估。通过系统化的风险识别与分析，深入开展环境风险辨识工作，编制并发布了环境保护工作的风险管控对象及要点清单，我们能够精准定位潜在环境风险，为后续预防和应急工作提供有力支撑。

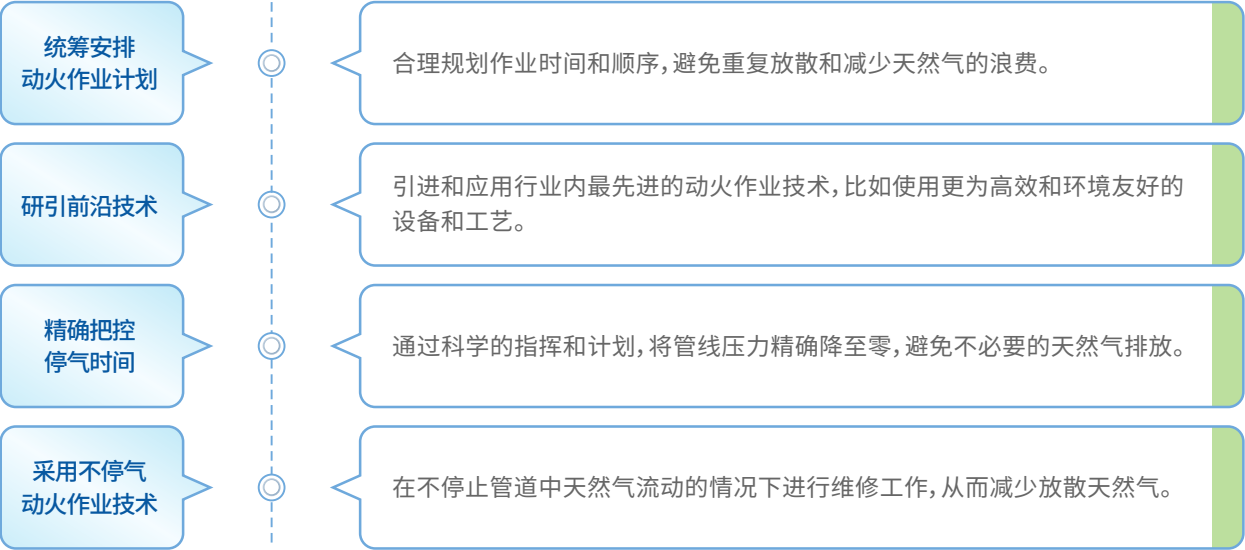
环境管理目标

我们以年度节能减排控制目标为核心，实时监测与行业相关的能源消耗、二氧化碳排放、营业额可比价综合能耗、增加值可比价综合能耗等关键指标，确保节能减排工作精准高效。2024年，实现二氧化碳排放总量较2023年同比下降3.43%。



环境污染治理

天然气放散是燃气工程中常见的操作之一，放散过程中，未燃烧的天然气排放进入大气，造成资源浪费及环境污染。为贯彻绿色发展理念，治理温室气体排放、空气污染和噪声污染的问题，我们采取了一系列措施：



通过科学指挥772项燃气工程碰管停气作业，精确把控停气时间，准确地将管网压力按计划拖空至零；采取不停气动火作业技术，完成412项燃气工程带气动火作业，有效减少了噪声污染和废、余气排放。



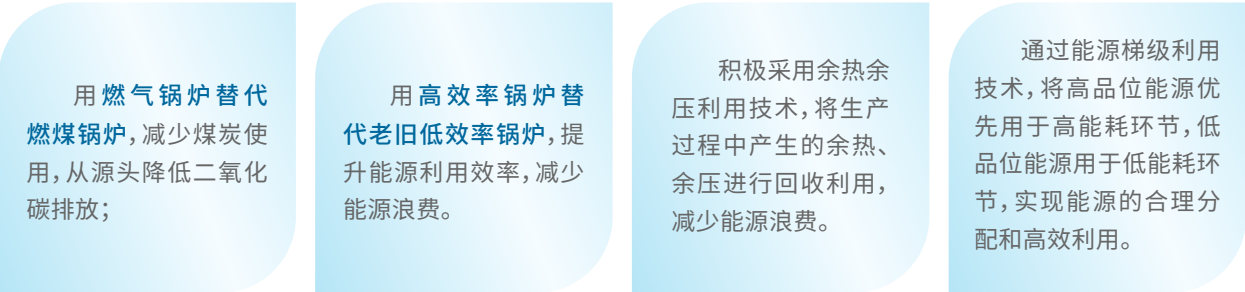
绿色办公

我们以减少二氧化碳排放为核心目标，2024年通过一系列绿色办公举措，助力累计减少碳排放约3万吨。绿色办公不仅是我们的承诺，更是践行可持续发展的重要行动。

我们的措施：推行绿色办公模式



能源替代与节能改造



数字化转型



案例

积极响应国家“双碳”目标 致力于推动绿色发展和可持续消费

空港公司积极响应国家“双碳”目标，致力于推动绿色发展和可持续消费。为提升员工的环保意识，公司从内部入手，召开倡导员工绿色消费及绿色办公主题会，在日常工作和生活中践行可持续消费理念。

1.绿色出行：公司为员工提供公共交通补贴，鼓励员工选择地铁、公交等低碳出行方式；

2.绿色餐饮：食堂推行“光盘行动”，减少食物浪费；食堂采用不锈钢餐具，减少塑料垃圾；食堂优先采购本地食材，减少运输过程中的碳排放。

CHENGDU GAS

绿色经营 让每一步都更可持续

绿色发展不仅是企业社会责任的体现，更是实现长远竞争力的关键。我们以“低碳、环保、高效”为核心，通过技术创新和资源优化，推动清洁能源的广泛应用，减少能源消耗和碳排放。我们在生产运营中严格遵循环保标准，积极采用节能技术和设备，确保每一个环节都符合绿色发展的要求。同时，我们倡导绿色消费理念，与客户、合作伙伴携手共建绿色生态圈，共同推动行业向低碳化、智能化转型。

探索节能方案 提升能源利用效率

我们立足绿色经营，积极探索技术发展，致力于能源合理利用，有效提升能源利用效率。2024年以热水项目为契机，成功探索完成燃气炉与空气源热泵耦合联动系统，国家知识产权局已受理该方案的专利申请。该系统可以根据实时热水用量及环境温度，计算并控制燃气炉与空气源热泵的启停，使耦合系统可以在最佳热效比下运行，既满足了客户补能的需求，也为客户提供了更加节能的热水方案。



新能源业务产生的新能源
总量共计**17622**万KWH

直接发电**352**万KWH

生产蒸汽**16471**万KWH

积极响应碳减排号召

我们深度参与减排机制，实现减排目标，不仅采用能源替代的模式对海大橡胶轮胎厂的燃煤锅炉替换为排放更低的天然气锅炉，同时采用产品技术升级换代的模式对华神制药厂、宏明博思制药厂以及欧林生物公司的高能耗高排放天然气锅炉升级换代为最新的低能耗低排放天然气锅炉，对大气环境保护、二氧化碳排放、氮氧化物排放都产生了积极作用，以上项目2024年全年共计降低碳排放量约3万吨。

我们也持续参与成都市“碳惠天府”减排机制，继续取得CDCER碳减排量并参与市场化交易，2024年实现碳交易共54笔，共计销售2.48万吨碳减排量，实现销售收入32.18万元(政府指导价格为13.00元/吨)，客户包括一汽丰田(成都)在内数十家企业，并成功获得“2024年度优秀碳中和服务商”。

2024年我们利用新技术新产品新服务的模式，通过综合供能，将原有项目高能耗高排放锅炉升级换代为最新的超低氮燃气冷凝蒸汽锅炉。新锅炉采用水冷预混燃烧技术，烟气冷凝换热技术、真空相变换热技术等，在低负荷时也能高效运行，提高了燃料效率，降低了能耗，每吨蒸汽耗气量比原有锅炉减少5-10方天然气，升级换代的新锅炉全年共节省天然气约50万方，减少了碳排放量约1000吨。



环境权益交易 积极参与电力市场交易

2024年，我们以扩大售电业务规模、降低企业用电成本为目标，为下属企业、成员公司代理电量，通过参与市场交易，积累售电业务市场化经验，摸索适用公司的售电发展模式，探索售电业务与综合能源供应业务耦合，促进综合能源和售电业务的融合发展。截止2024年12月底，实际完成代理电量1091.6万kWh。



综合能源站助力绿色低碳发展

成都成燃新创燃气有限公司2021年启动综合能源站建设。综合能源站是以油、LNG、氢、充电经营的“四合一”能源站。截止2024年12月底新创综合能源站加氢、加油项目已进入正式运营的前期准备阶段。

新创综合能源站为西南地区第一个四合一综合能源站，其中氢站业务作为氢燃料电池汽车的配套服务业务，为氢能产业链的重要基础设施，是氢能大规模应用的“最后一公里”，其发展不仅关乎交通减排，更是能源体系绿色转型的重要支点，在推动绿色低碳发展中发挥着关键作用。本项目的建设标志着成都燃气向综合能源供应商战略目标迈出了坚实一步。



以创新研发驱动绿色低碳转型

研发投入筹措安排及保障措施

根据公司生产经营计划和绿色低碳发展战略，我们围绕技术难题、短板及急需解决的关键问题，科学筹划2024年科技创新研发项目，重点聚焦绿色低碳技术的突破与应用。

2024新增1个实用新型专利，软件著作权3个。



开展科技创新

报告期内，我们开展的科技项目研究涉及燃气输配系统、气源管理、综合能源、综合服务、智能与数字化、工程建设等6个专业类别，覆盖生产、管道、技术、信息、施工、计量、安全、客户服务、光伏、氢能等多个领域。深挖各类科技创新项目的技术创新点，解决技术短板、问题，推进公司科技创新工作全面发展。

技术标准

我公司积极参加燃气行业各类技术标准编制、审查工作，广泛涉及工程设计、工程施工、燃气管网运行维护、设备材料等专业领域，进一步推动技术创新与行业发展，提升公司行业影响力。同时，为进一步提升员工技术与管理综合实力，我们建立了技术标准知识库，目前已收录206项燃气行业常用标准。通过标准化知识的积累与应用，方便员工高效、便捷查询燃气行业常用标准，进行技术知识、工作经验分享，获取行业最新资讯，缩短了员工学习曲线，保证公司技术管理的及时性与先进性。



05

板块五

赋能员工
激发潜能共创未来

板块引言

在快速变化的时代,企业的核心竞争力不仅源于技术创新和战略布局,更离不开每一位员工的智慧与力量。我们始终坚信,员工是企业最宝贵的财富,赋能员工、激发潜能是实现可持续发展的关键。通过提供多元化的学习机会、搭建开放创新的平台、营造包容协作的文化,我们致力于帮助每一位员工突破自我、释放潜力。

关键绩效

员工共计**2,560**人
劳动合同签订率**100%**
人均带薪年假天数**10.25**天
各职级员工的总受训时数**33,880**天

本章回应的SDG目标



CHENGDU GAS

守护每一份劳动 尊重每一份权益

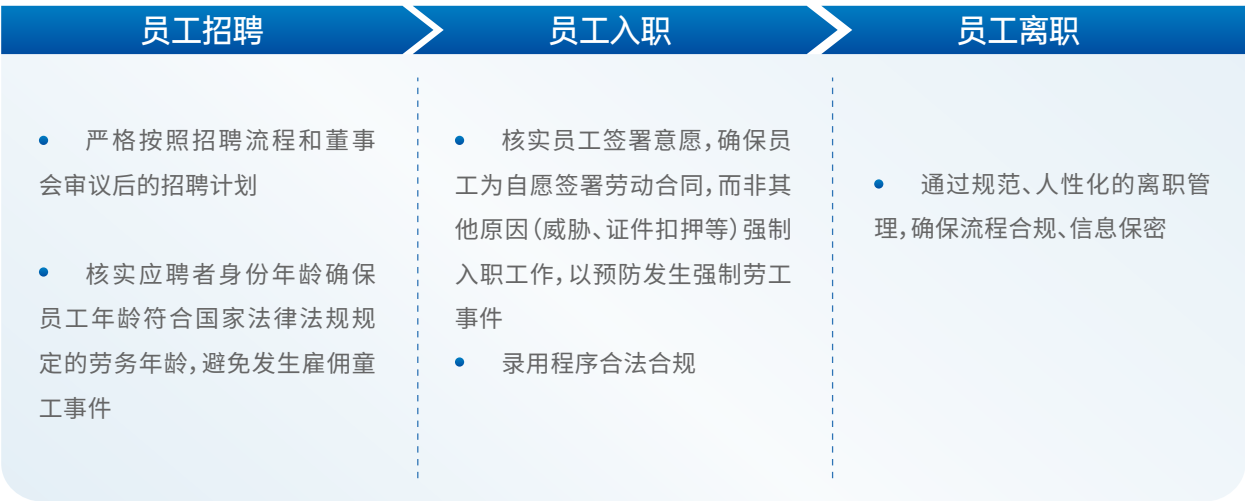
我们始终将员工权益保障放在首位，致力于为每一位员工提供公平的就业机会和广阔的发展平台。通过不断完善薪酬激励制度，我们确保员工的付出与回报相匹配，激发团队活力与创造力。同时，我们持续提升民主管理的科学化水平，鼓励员工参与决策，倾听他们的声音，共同营造一个和谐、包容、充满活力的工作环境。

建章立制 规范用工管理

2024年，我们编制并发布了《劳务派遣管理规定》，明确劳务派遣人员选育用留各环节的管理要求，约束各用工单位用工行为，强化劳务派遣人员合规管理，降低劳务派遣用工风险；发布《参控股公司用工策略指引》，指导参控股公司在规范合法用工的情况下，尽可能实现用工方式的灵活和人工成本的节约。

规范和完善选人用人各个环节

我们不断规范和完善选人用人各个环节，严把用人关，严格按照招聘流程和董事会审议后的招聘计划，开展年度人员招聘工作。通过公司官网、智联招聘、劳务公司自有招聘平台公开发布招聘信息，选拔流程公正透明，录用程序合法合规。



CHENGDU GAS

多元共进创未来 关爱向前暖人心

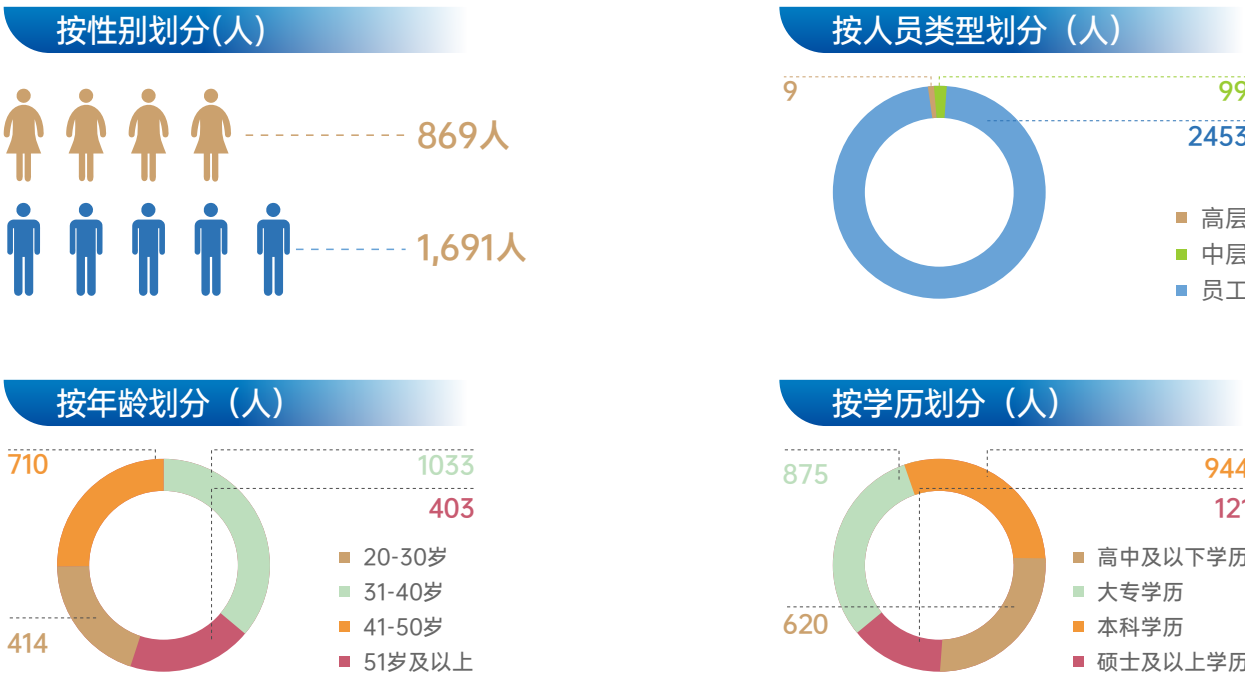
员工构成 招贤纳士

公司倡导平等雇佣和非歧视的用工政策，通过阳光招聘确保公平公正的选才机制。我们科学设置薪酬福利体系，持续完善民主管理制度，倾听员工声音，激发团队活力。

我们通过多种形式吸引社会各类人才，截至2024年末，公司拥有员工共计2,560人，男性共计1,691人，女性869人；少数民族员工47人，接收应届毕业生人数20人，残疾人雇佣人数8人，年龄31-50岁员工占比68.09%。

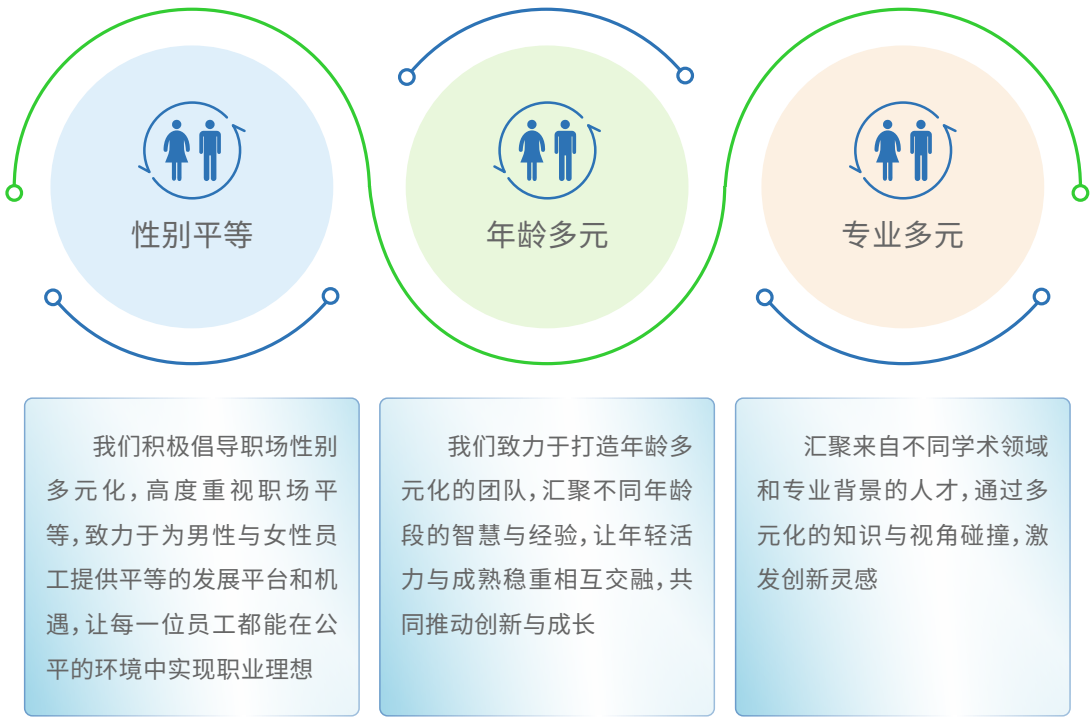


2024年成都燃气员工结构（单位：人）



平等、包容、开放

我们秉持开放、包容、平等的理念，致力于打造多元化的职场文化。在招聘和员工管理的全流程中，我们坚决杜绝因性别、年龄、民族背景、婚姻状况、怀孕、残疾或退伍军人身份等因素而产生的任何区别对待。我们相信，多样性是创新的源泉，平等是团队凝聚力的基石。通过将平等意识融入每一个环节，我们努力为每一位员工提供公平的机会和尊重，共同构建一个多元共融、充满活力的工作环境，让每个人都能在这里实现价值、绽放光彩！



保护特殊人群

我们尊重残疾职工，维护和保障其合法权益。残疾职工享受同其他职工一样的待遇，依法为其购买五险一金及商业保险，住院和特殊门诊费用均可依照规定完成报销。



关爱女性员工

我们提倡男女员工拥有平等的发展晋升机会，支持女性员工在成都燃气发挥潜能提升自身价值。我们为女性员工提供育儿假、母婴关爱室、女性特殊时期支持等便利服务。



公司及分公司为女性员工打造母婴关爱室

CHENGDU GAS

案例

向内生长 内外绽放

为庆祝“三八”国际妇女节，丰富女职工的精神文化生活，我们开展了一场别开生面的“围炉煮茶”与“插花艺术”主题活动，向每一位在岗位上默默奉献的“她”致以节日的问候与敬意。女职工们围坐在温暖的炉火旁，品味着清香的茶汤，畅谈工作与生活的点滴，在轻松愉悦的氛围中放松身心、增进情谊。随后的插花环节，大家充分发挥创意与巧思，将一朵朵鲜花精心搭配，创作出独具匠心的花艺作品，展现了女性独有的优雅与智慧。



CHENGDU GAS

点燃潜能激发活力 成长超燃共创未来

我们立足公司管理现状和人力资源现状，以“四个重塑”精神为引领，运用组织能力“杨三角”管理工具，推动组织变革、强化人才培养、注重员工激励，重点解决战略执行过程中，员工“想不想、能不能、会不会”三大难题，公司组织氛围、员工干事创业激情、组织运行效率得到较大幅度提升。



加强人才储备 纵深推进公司分层分类培训项目



“质效同行·技赢未来”2024管网分公司岗位练兵技能竞赛

新任中等职级干部培训

为建立持续发展的人才梯队，优化管理团队结构，7月开展了近三年新任中等职级干部培训项目。为提升培训效率，了解培训需求，明确培训目的，人力资源部首先组织开展了需求调研问卷调查，收集了30名新任中等职级人员的培训需求，并根据培训需求调研结果，将本次培训主旨着力于领导力及综合素质能力的提升优化，以及针对经营管理能力的培养。为进一步提升现任中等职级干部队伍的管理能力，本次授课课程包含《领导力提升》、《经营沙盘》等内容，运用理论结合实践的方式，有针对性的，高效强化管理队伍领导能力。



内部人才集市/内部竞聘

2024年初，为助力金堂分公司经营管理提升，人力资源部启动金堂分公司科级管理人员内部人才集市工作，本次集市面向成都燃气集团公开选拔4名科级管理人员，经竞聘及公示，最终为金堂分公司选拔3名科级管理人员，有效加强金堂分公司管理力量，助力分公司组织变革及经营管理提升，同时，2024年11月组织开展内部人才集市第六期，公开选拔环境健康和安部主管1名。

2024年全年为全面贯彻新时代人才工作新理念新战略新举措，科学优化财务序列人力资源配置，加快建设一支专业高效、充满活力的财务人才队伍，公司于2024年9月启动财务序列主管/专业师的竞聘工作，本次竞聘面向成都燃气及其参控股公司全体员工，涉及18个岗位需求，30人报名，最终选拔12名优秀人才。

网格长综合素质能力提升培训

为突破企业发展缓慢的困境，击破多层面发展痛点，我们于2022年4月正式全面推进网格化管理工作，以“网格化”为锚点，逐步适应以客户为导向的战略发展需求。通过实施网格化转型，打通上下层级交流渠道，实现客户信息直达网格。为保证网格化管理工作的顺利推进，满足企业战略转型的人才需求，于11月开展网格长培养项目，参与人次涵盖供气分公司所有网格长及部分其他区域公司网格长，总计69人。此次培训销售分享，安检实践展示，行动学习研讨等课程，引导各网格长了解并学习多元化销售及工作形式，提升个人综合能力水平，优化综合服务相关的业务能力。



案例

2024年成都百万职工技能大赛 燃气管网运行工、管道燃气客服员比赛

2024年12月2日至6日，2024年成都百万职工技能大赛燃气管网运行工、管道燃气客服员比赛在成都燃气培训中心成功举办。为持续高效提升成都市燃气安全稳定供应能力、提高广大燃气行业职工安全保供技能水平和服务质量，紧扣成都市燃气高质量发展需求，设置燃气管网运行工、管道燃气客服员2个赛项，吸引了来自全市13家单位187名选手同台竞技，经过5天的激烈角逐，公司员工秦东平以优异成绩荣获燃气管网运行工第一名，刘鸿宇、陈阳乐、刘召文、王有曦、杜万远、陈侣翼、秦浩、史亮别获得第二名至第九名；冯皓越荣获管道燃气客服员第一名。



案例

竞聘新起点 共绘财务新蓝图

为全面贯彻新时代人才工作新理念新战略新举措，深入实施“人才强企”发展战略，科学优化财务序列人力资源配置，加快建设一支专业高效、充满活力的财务人才队伍，我们结合职业发展通道建设工作进度安排，组织开展了财务序列主管、专业师竞聘工作，并于9月27日完成竞聘岗面试甄选。



关爱身心 温暖相伴

我们始终将员工的身心健康放在首位，致力于打造一个充满关怀与支持的工作环境。通过定期组织健康讲座、心理辅导和丰富多彩的文体活动，我们帮助员工缓解压力、提升幸福感。同时，我们提供完善的健康保障和灵活的工作安排，让员工在追求职业发展的同时，也能兼顾身心健康。我们相信，只有身心健康的员工，才能为企业注入持久的活力与创造力。积极开展员工文体活动，不断丰富员工业余文化生活。

"解忧杂货铺"—情绪压力疏导与管理培训

在日益紧张的工作节奏和生活压力下，员工的心理健康成为公司关注的焦点。为了提升员工的心理素质和应对压力的能力，我们于2024年6月18日面向供气分公司网格长及呼叫中心等61名员工开展了一场别开生面的“解忧杂货铺——情绪压力的疏导与管理”培训活动。本次培训邀请了国家二级心理咨询师、知名EAP管理咨询顾问、心理危机干预专家刘军老师担任培训老师，他以专业的知识、幽默的风格，为员工们带来了一次内容丰富、形式多样的情绪疏导和管理培训。

在培训过程中，现场气氛热烈、互动频繁。员工们纷纷表示，通过这次培训，他们不仅学会了如何更好地调节自己的情绪，还掌握了帮助同事和朋友家人排解情绪压力的方法。



羽动无极限 聚力建新功

成都燃气工会主办的“活力强‘匠’时代‘蓉’耀—2024年成都燃气‘润山杯’职工羽毛球比赛”于2024年10月30日—11月1日在武侯区飞皇羽毛球馆火热打响。来自公司下属20余家单位的10支球队参加本次比赛。

比赛现场，选手们精神饱满、挥汗如雨，每一次扣杀、每一次吊球都展现出了高超的技艺，团队配合、个人单打，双方你追我赶、比赛扣人心弦、高潮不断，场边观众的掌声与欢呼声此起彼伏，气氛热烈非凡。经过激烈角逐，最终，千嘉科技公司、工程公司、供气分公司脱颖而出，获得了比赛的团体前三名。



第一届“燃气杯”足球赛

为丰富员工的业余文化生活，增强团队凝聚力，公司2024年12月成功举办了第一届“燃气杯”足球赛。赛场上员工展现了顽强拼搏的精神和默契的团队协作，每一次精准传球、每一次精彩射门都引发现场观众的阵阵欢呼。经过多轮激烈比拼，工程公司、凯能公司、华新公司足球队凭借出色的团队协作和个人能力，夺得第一届“燃气杯”足球赛冠军，总部获得亚军，管网分公司获得季军，供气分公司荣获“优秀组织奖”，郫三司荣获“道德风尚奖”。



CHENGDU GAS

职业健康筑牢根基 安全生产护航发展

通过定期开展职业健康检查、安全培训以及应急演练，我们确保每一位员工都能在安全的环境中安心工作。同时，我们不断完善安全生产管理制度，强化隐患排查与风险防控，用实际行动守护员工的身心健康。

职业健康管理

员工身体健康是我们企业健康运营的基础，按照国家相关要求和标准，2024年，组织完成涉及探伤、锅炉、CNG充装、压力容器、电工、电焊和专业驾驶等7个工种、共计188人职业健康体检工作，未发现疑似职业病或职业病。



通过ISO45001 职业健康安全管理体系监督认证

报告期内，我们正式通过ISO45001职业健康安全管理体系监督认证，确认公司职业健康安全管理体系认证证书(00223S24491R2L)继续有效。

ISO45001职业健康安全管理体系标准是国际公认的管理体系优秀方法，不仅是企业单位规范化、标准化管理的重要标志，更是提升企业安全管理的重要工具。我们通过长期开展ISO45001职业健康安全管理体系建设工作，各单位紧密配合，建立了较为完善的管理体系，顺利通过了监督审核专家组的认证审核，专家组对公司的职业健康安全管理体系建设工作给予了充分肯定。



安全生产宣贯与培训

通过定期组织安全生产知识讲座、实操演练和案例分析，我们确保每一位员工都能熟练掌握安全操作规程和应急处理技能。同时，我们利用多种宣传形式(如海报、视频、内部平台等)普及安全知识，营造“人人讲安全、事事为安全”的文化氛围。



06

板块六

同心共筑
绘就和谐生态圈新画卷

板块引言

在全球化与可持续发展的时代背景下，共赢合作已成为企业与社会共同前行的关键路径。我们深知，只有通过携手合作伙伴，整合资源、共享价值，才能在实现经济效益的同时，推动社会与环境的可持续发展。

关键绩效

供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例 **100%**

责任采购比率 **100%**

完成国家标准 **10** 项

公益志愿服务投入总时长 **859** 小时

本章回应的SDG目标



CHENGDU GAS

以规则为基 以创新为翼 推动公平竞争

我们始终坚信，公平竞争是市场健康发展的基石，也是实现可持续发展的关键动力。以规则为基，我们严格遵守法律法规，构建透明、公正的市场环境，确保每一位参与者都能在平等的舞台上展现价值；以创新为翼，我们鼓励技术创新与模式突破，推动行业不断向前发展。通过规则与创新的双重驱动，我们致力于激发市场活力，促进资源高效配置，为经济、社会与环境的可持续发展注入源源不断的动力。

深化合规文化建设 塑造合规管理理念

为加强合规文化建设，2024年合规培训覆盖率与效果显著提高，法律合规部共组织合规培训10余次，覆盖员工2000余人次，培训内容涵盖反垄断法律法规、合同管理实务等重点领域。通过发布典型案例、宣传手册和合规简报，将合规理念融入员工日常工作场景，通过培训与文化宣贯，公司员工的合规意识和执行能力显著增强，合规文化逐步融入企业管理和员工行为。员工不仅对合规管理的意义有了更深的理解，也能够将合规要求内化为日常行为准则。



提升招投标管理

为适应市场化发展需求、规范公司市场化业务涉及的商品采购和分包采购，我们制定并发布了《商品采购管理办法》和《分包采购管理办法》。全年组织了4次与招标采购相关的自查和检查。检查内容涉及招投标领域腐败问题、规避招标、围标串标、排斥潜在投标人等合规问题。通过检查，及时发现日常管理中存在的不足，立行立改，确保公司招标采购合法合规。



CHENGDU GAS

绿色转型赋能供应链 低碳发展共前行

我们致力于构建一条绿色、高效、可持续的供应链体系，从原材料采购到产品交付，全程贯彻环保理念，推动资源节约与循环利用。通过携手上下游合作伙伴，我们共同践行绿色发展承诺。

强化供应商源头把控 筑牢加固合规管理堤坝

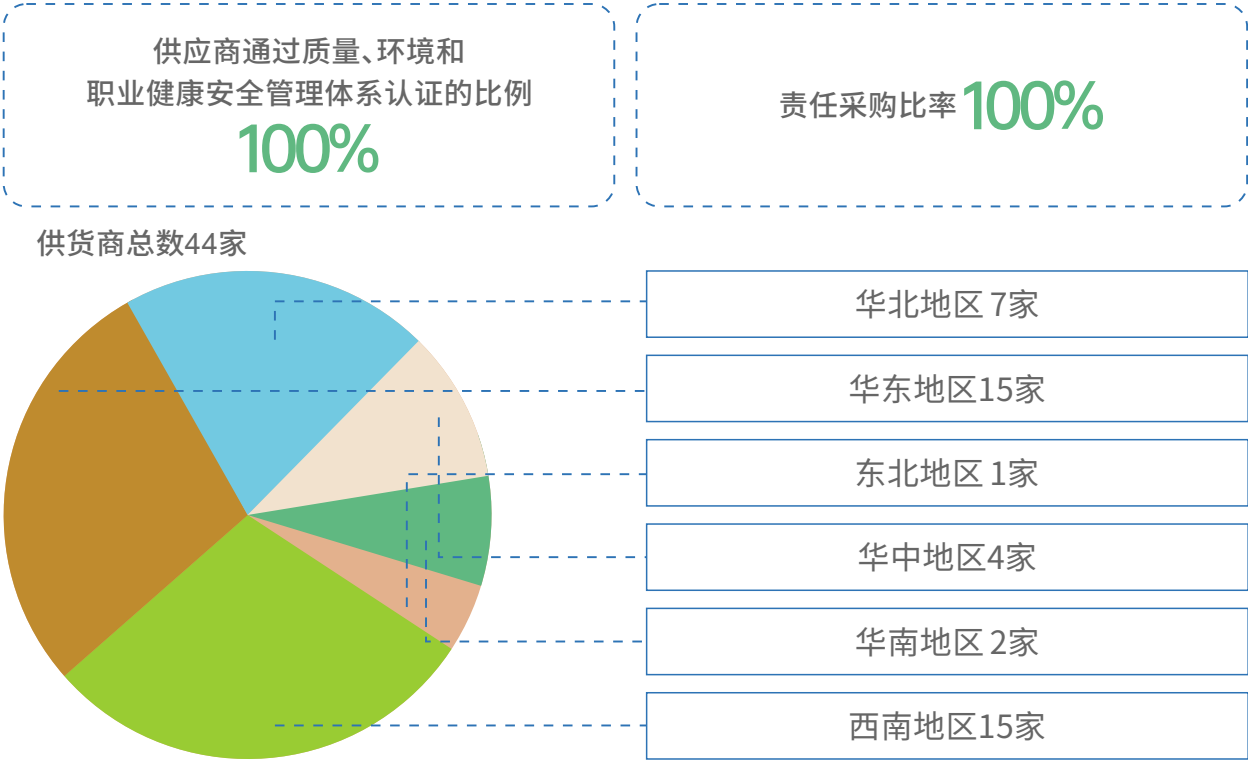
我们严格按照国家法律法规和股东方管理要求实施工程物资采购工作，强化供应商源头把控，筑牢加固合规管理堤坝，建立健全风险防范机制，坚持采购制度化运作、流程标准化管理。所有燃气工程物资供应商评审确定均在守正电子招标实施，招采信息公开可见，电子化降低准入门槛，吸引广泛供应商参与，保证信息对称与竞争公平，积极应用“数据加密、身份验证、区块链”等技术，在供应商资质审核、投标文件、评标等关键过程实现全程留痕与公开监督，做到应招必招、规范管理、阳光采购，营造公平、公正、公开的良好氛围。我们始终高度重视可持续发展，以负责任视角审视全环节供应链管理，从“环境、社会、治理”三个方面出发，倡导“绿色采购、绿色包装、绿色运输”的理念，优先采购对环境负面影响较小的产品，促使供应商多使用环保产品。



绿色采购、绿色包装、绿色运输

我们始终将可持续发展作为核心战略，以负责任的态度全面审视供应链管理的每一个环节。从“环境、社会、治理（ESG）”三个维度出发，我们积极倡导“绿色采购、绿色包装、绿色运输”的理念，优先选择对环境负面影响较小的产品，并推动供应商广泛采用环保材料与技术。截至目前，我们已完成近百家供应商的全面审查，合作供应商审查率达到100%，且无一因不合规而中止合作，确保了供应链的可持续性与社会责任表现。

与此同时，我们致力于将传统的产品供求关系升级为以可持续发展为基础的价值链协同共生关系。通过推动合作伙伴深化ESG理念与实践，我们联合研发了“金属包覆管堵头、新型管道支架”等创新产品，共同践行负责任的商业行为，推动产业链条的良性循环。



CHENGDU GAS

标准引领创新突破 共筑行业未来高地

在行业快速发展的今天，标准化建设已成为推动高质量发展的重要引擎。2024年，我们积极参与行业标准的制定与修订，以专业知识和实践经验为基石，助力构建更加规范、透明的行业生态。

我们积极参加燃气行业各类技术标准编制、审查工作，广泛涉及工程设计、工程施工、燃气管网运行维护、设备材料等专业领域，进一步推动技术创新与行业发展，提升公司行业影响力。



建立技术标准知识库

为进一步提升员工技术与管理综合实力，我们建立了技术标准知识库，目前已收录206项燃气行业常用标准。通过标准化知识的积累与应用，方便员工高效、便捷查询燃气行业常用标准，进行技术知识、工作经验分享，获取行业最新资讯，缩短了员工学习曲线，保证公司技术管理的及时性与先进性。



CHENGDU GAS

沟通无界 信任共赢: 构建和谐媒体关系

报告期内，我们持续拓展官方媒体发布渠道，积极与媒体保持互动，及时传递企业动态与社会责任实践。通过定期举办媒体交流会、发布权威信息以及回应社会关切，我们努力构建基于信任与合作的媒体关系网络。



媒体开放日：“绿”动未来“智”绘新篇

12月31日，“绿”动未来“智”绘新篇——2024年度成都燃气媒体公众开放日活动在成都成功举办。活动通过交流座谈和现场参观的方式，介绍了我们在冬季保供、智慧燃气建设、安全运营、绿色发展和企业社会责任践行等方面的探索和实践成果，进一步增强公众对于燃气行业现代化、智能化、绿色化深刻变革的理解与认知，展示国企的发展之路和使命担当。

本次活动邀请了四川日报、华西都市报、四川新闻网、成都日报、成都商报、成都电视台、每日经济新闻等省市主流媒体以及工商业用户和居民用户代表30余人共同参加。



CHENGDU GAS

以公益之心 行慈善之举 共创美好社会

我们坚信，企业的价值不仅体现在经济效益上，更在于对社会责任担当。我们积极投身于社区发展、乡村振兴、灾害救助等公益事业，用实际行动传递温暖与希望。

公益志愿服务投入总时长
859小时

公益志愿服务投入总人次
373人

传承雷锋精神 争当时代先锋

“成燃先锋·晓明服务队”在成华区保河街道胜利社区，开展“传承雷锋精神，争当时代先锋”便民服务主题活动。服务队长杨晓明面向社区群众进行燃气安全宣讲，通俗易懂地分析了近期燃气事故案例、居家燃气安全的注意事项，让社区群众“听得懂、记得住、用得上”。队员们认真细致对社区群众家中燃气具进行了安全排查，发现隐患立即处置，还耐心地向群众讲解安全用气常识，宣传相关燃气知识。



无偿献血筑健康 温情传递暖人心

2024年9月13日，客服公司党支部积极响应成华区水碾河北社区号召，组织公司员工积极参与无偿献血活动。

本次活动作为客服公司党支部履行社会责任、践行党的初心使命的具体实践，彰显了公司在推动社会公益方面的积极作用。公司成员不仅视自己为企业的一份子，更将自己视为社区大家庭中不可或缺的一员，积极参与无偿献血，用实际行动传递温暖与关爱。

活动筹备期间，客服公司党支部精心组织，由党员及骨干员工组成的志愿者团队在指定献血点提前到位，配合社区工作人员，确保献血活动的顺利进行。献血现场，党员们不仅积极献血，还主动承担起宣传无偿献血重要性的任务，向公众普及献血知识，激发更多社会成员参与到这一公益活动中来。

此次无偿献血活动不仅是对客服公司党支部及员工无私奉献精神的生动诠释，更是党建引领下企业履行社会责任的又一例证。通过此次活动，客服公司党支部不仅为社区乃至更广泛的社会公益事业贡献了宝贵力量，也进一步强化了与社区的紧密联系，为未来在更多领域开展合作奠定了坚实基础。



乡村振兴

近年，我们加大对乡村振兴重点帮扶区域的燃气管道建设工作，组织编制乡村振兴重点帮扶区域的燃气管道实施方案，做好燃气管道发展监测评价工作，加快落实“农村天然气户户通”工程战略。以绿色生态为导向，不断推动农村基础设施提档升级，为建设生态宜居美丽乡村尽一份责任，为“乡村振兴、燃气先行”作出贡献。

回望2024年，我们勇担社会责任，通过采购奉节脐橙农产品，全年共计“以购代捐”的形式消费帮扶形式20.22万元，做到真帮真扶，为加快推进乡村全面振兴做出积极努力。

支持纸坊村集体经济发展

按照《市委国资国企工委关于印发〈关于产业基础提升村结对共建的工作方案〉的通知》精神以及城投集团党委相关工作部署，公司党委主动扛起国有企业的使命责任，深入贯彻落实党中央和省委、市委关于推进城乡融合发展部署要求，充分发挥企业在人才技术、资源产品、品牌渠道等方面的优势，探索新时代企业党组织与产业基础提升村结对共建作用发挥务实有效的路径方法，全面聚焦组织联建互促、产业融合共兴、人才融合互动、治理融合聚力、推动文化融合发展等5方面和邛崃市火井镇纸坊村完成结对工作，为做优做强公园城市乡村表达贡献国企力量。

按照纸坊村的实际需求，积极组织下属各支部、全体党员通过集中采购、员工自购等方式购买村上包括土鸡蛋、挂面、猕猴桃、竹笋在内的农副产品，共计1.1万余元，用心用情用力支援村集体经济发展。



案例

社区共建

在加强燃气安全管理，促进本地就业，深化与社区的协作中，我们与辖区内属地管理社区进行了逐一走访交流，双方围绕长期未入住用户、老旧小区等特殊用户的管理办法展开深入探讨，通过日常沟通与工作互助，加深了我们与社区的关系；同时，为践行社会责任，保障居民用气安全，我们联合属地政府及社区，针对贫困户、孤寡老人等特殊群体，开展了安全隐患排查与整改行动，免费更换隐患软管和超期燃气具，确保用气安全；此外，我们还为低保户提供气费减免政策，切实减轻其生活负担，传递温暖与关怀。

促进本地就业

我们始终秉持“服务社会、回馈社区”的理念，积极履行社会责任。就业是民生之本，促进本地就业不仅是企业社会责任的体现，也是推动区域经济发展的重要途径。

案例

本地员工迅速融入当地群众市场

空港公司目前在册员工人数67人，本地员工（含简阳地区）人数28人，占比42%。同时，公司雇佣本地人员驻各乡镇营业点收费，能迅速打入当地群众市场，及时反馈客户问题，有效解决客户矛盾，提高综合服务业务的推广效应。



案例

村村通 告别煤气罐

近日，新津区兴义镇广滩村十分热闹，华新燃气公司工作人员正在挨家挨户的安裝天然气、更换燃气灶，整村正式告别“烟熏火燎、煤柴钢瓶”的生活，“家里通了燃气，再也不用背来扛去充煤气罐了”，村民对这一惠民工程纷纷点赞。

2023年初，新津区广滩村、杨牌村、田渡村共有1231户村民向当地村委会提出希望安装天然气的诉求。华新公司党支部党员干部深入基层，了解民情，积极和区委区政府、村委会沟通协调，制定契合居民实际需求的策略，在确保施工安全和质量的前提下，倒排工期、层层落实，按约定时间顺利完成村里供气管网施工作业。截止2024年底，广滩村、杨牌村、田渡村共有1101户村民完成天然气入户通气。接下来，华新公司将以分秒必争的劲头持续进行入户检查，确保更多村民在年前用上安全清洁的天然气。

加强社区关系 提升企业形象情况

我们始终将社区关系作为企业发展的重要组成部分,积极融入社区、回馈社区,努力构建和谐共赢的邻里关系。通过开展社区公益活动、支持本地教育、参与环境保护等举措,我们不仅为社区居民带来了实实在在的帮助,也提升了企业的社会形象与美誉度。



全民健身运动会之社区篮球赛

2024年我们联合东部新区战略研究局组建篮球队参加由政府牵头举办的全民健身运动会之社区篮球赛,加强政企协同,建立良好政企关系。

展望2025

会心不远,要登绝顶莫辞劳。展望未来,成都燃气将本着“扎根一方、造福一方”的态度,致力于成为国内领先的清洁能源和品质生活服务商,与社会各界一道,追求生态文明和幸福生活的打造与可持续发展,引领行业转型升级发展,以一往无前的姿态,稳中求进工作基调,书写新时代高质量发展新篇章。

2025年,我们将持续聚焦构建“智慧燃气”数字化管理体系,以科技创新赋能发展新质生产力,创造安全稳定的用气环境,让城市发展更有底气;将深度践行“以情输送温暖,用心点燃幸福”服务宗旨,通过服务场景化、产品多元化方式,精准实施服务和产品的惠民、利民、便民;将坚定履行“让美好更有底气”企业使命,抓牢抓紧民生保障,稳定城镇燃气充足供应,同时把“低碳”、“多能互补”等新发展理念融入企业发展规划,持续发展“两布一充”业务,实现城市能源供应的多样性和稳定性;将始终秉持“诚信、专业、进取、人本”的价值主张,以更加主动强烈意愿做到让社会满意、政府满意、客户满意、员工满意。

风雨多经志弥坚,关山初度路犹长。2025年,成都燃气将始终立足于“一干两支,上下延伸”的战略路径,以提升核心竞争力和增强核心功能为重点,接续奋斗、勇往直前,高质量完成“十四五”规划目标任务,为实现“十五五”良好开局打牢基础。

关键绩效

经济责任				
指 标	单 位	2022	2023	2024
资产总额	亿元	71.99	81.08	81.99
营业收入	亿元	48.35	51.72	52.74
净利润	亿元	5.21	5.57	5.19
每股收益	元	0.55	0.59	0.55
燃气用户数量	万户	330	347	356
年度销气量	亿立方米	16.52	16.95	18.03
经济合同履约率	%	100	100	100
经济合同审核率	%	100	100	100
科技创新投入	万元	4321.99	2581.40	1813.07
研发人员人数	人	282	133	158

社会责任				
指 标	单 位	2022	2023	2024
安全培训投入	万元	-	-	0.50
安全培训总时长	小时	36414.14	40398.79	46668.80
安全培训参与人次	人次	1864	3400	21780
安全应急演练次数	次	32	42	46
安全应急演练参与人次	人次	320	451	960
一般及以上事故发生数	次	0	0	0
安全生产事故数	次	0	0	0
员工伤亡人数	人	0	0	0
千人死亡率	‰	0	0	0
事故死亡数	人	0	0	0
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例	%	100%	100%	100%
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	个	0	0	0
责任采购比率	%	100	100	100
员工总人数	人	2633	2622	2560
女性员工人数	人	916	909	869
新增就业人数	人	60	51	104
残疾人雇佣人数	人	8	8	8
少数民族员工人数	人	45	42	47
员工流失率	%	19	13	1.32
接收应届毕业生人数	人	1.22	1.14	20
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
人均带薪休假天数	天	9.41	9.74	10.25
年度新增职业病和企业累计职业病	例	0	0	0
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	89.18

指 标	单 位	2022	2023	2024
健康体检人数	万人	0.26	0.29	0.22
人均培训投入	元	666.13	642.17	1151.87
人均培训时长	学时	13.83	15.41	18.23
员工培训覆盖率	%	89.25	91.43	72.73
困难员工帮扶投入	万元	-	1.40	1.30
救助困难员工投入	万元	-	1.40	-
救助困难员工人次	人次	-	-	16
走访慰问困难员工家庭投入	万元	-	1.40	1.30
走访慰问困难员工家庭户次	户次	-	-	13
社会捐赠总额	万元	-	1.42	1.46
志愿者人数	人	-	120	373
员工志愿活动人次	人次	-	120	373

环 境 责 任				
指 标	单 位	2022	2023	2024
年度重大环境污染事件	起	0	0	0
全年用电量	万千瓦时	459.45	386.51	380.28
全年用水量	m³	65658	57254	48584
全年天然气使用量	千立方米	343.20	310.50	264.99
汽油	升	155.64	179.10	205.44
柴油	升	11.87	11.56	16.60
二氧化碳排放量	吨	5835.20	3487.17	3367.61
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0005	0.0005	0.0005
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0024	0.0024	0.0024

读者意见反馈表

亲爱的读者：

本报告是成都燃气集团股份有限公司向社会公开发布的2024年度可持续发展报告，我们衷心感谢您于百忙之中阅读我们的报告。我们期待您分享关于本报告的任何意见与建议，以便我们不断改进报告编制工作，提升可持续发展工作质量。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？

- ☐ 投资者
- ☐ 客户
- ☐ 政府部门
- ☐ 员工
- ☐ 供应商
- ☐ 环保组织
- ☐ 公益组织
- ☐ 媒体
- ☐ 公众
- ☐ 其他

2.整体上，您如何评价本报告？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

3.您认为本报告披露的信息是否足够清晰、准确和完整？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

4.如何评价本报告的版式设计，是否方便您的阅读？

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

5.本报告的哪些内容最能引起您的关注？

6.您认为还有哪些您关注的信息未在本报告中反馈？

7.您对本次可持续发展报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？