



2023年度社会责任报告

2023 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



成燃微网厅



微信公众号

- 01 关于本报告
- 02 致利益相关方的一封信
- 04 关于我们

治理责任 01

- 16 党建引领
- 20 廉洁监督
- 22 公司治理

公共责任 03

- 40 支持城市发展
- 44 保障资源供应
- 46 落实安全生产
- 50 热心公益事业

环境责任 05

- 70 绿色管理
- 73 绿色经营

92 展望2024

93 关键绩效

▶ 读者意见反馈表

客户责任 02

- 28 提升客户满意度
- 30 保护消费者隐私
- 30 服务品质再升级
- 34 服务边界再延伸

员工责任 04

- 56 让员工有保障
- 58 让员工有发展
- 61 为员工谋福祉
- 66 为员工守健康

伙伴责任 06

- 82 携手合作共赢
- 85 促进公平竞争
- 86 完善链条管理
- 87 助推行业发展
- 89 凝聚品牌力量

关于本报告

本报告是成都燃气集团股份有限公司发布的第四份年度社会责任报告，披露了成都燃气2023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

2023年1月1日至2023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

国家标准委《社会责任报告编写指南》GB/T 36001-2015。

尊敬的各利益相关方：

您好，欢迎阅读成都燃气集团股份有限公司（以下简称“成都燃气”）2023年度社会责任报告。这是成都燃气上市后连续第四年以报告形式向大家全面展示我们这一年来在社会责任履行和各项业务开展中的重要举措和显著成果。

奋楫扬帆正当时，砥砺前行再出发。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是成都燃气实施“十四五”规划承上启下的关键之年。

这一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以提升核心竞争力和增强核心功能为重点，强化多元共治，“四责”协同发力，以合规经营促进企业高质量发展。

这一年，我们步入网格化管理2.0时代，深度聚焦服务质量与供应保障，将人民至上的理念根植于企业价值的实现。全新推出的企业微信和会员积分体系，让我们与客户建立起双向陪伴的亲密关系，将真诚服务切实送至蓉城万千百姓家。

这一年，我们持续锚定“一干两支，上下延伸”的战略路径，围绕燃气供应主产业链条，按照补链、强链、延链的商业思维，加快布局优质产业。充换电业务领域的成功进军，报警器、加臭剂业务的突破延伸，标志着成都燃气新发展格局雏形已现。

这一年，我们主动融入“双碳”经济发展进程，投身节能环保事业，倡导绿色办公理念，坚决治理噪声污染、废气排放的环境问题，以能源管理和清洁运营共建美丽公园城市。

这一年，我们因时应势重塑筋骨，持续深化无边界管理，打造更加灵活、高效的组织体系，践行人才强企发展战略，以建立多序列职业发展通道为主线，实现个人价值与组织业绩的双向奔赴。

这一年，我们以负责任的企业形象践行初心使命，关注民生问题，热心公益慈善事业，延续公平、公正、公开和诚信经营，争取产业生态链的合作共赢。

我们衷心感谢各位股东、客户、合作伙伴以及社会各界朋友长期以来的信任与支持。我们期待与您一起，携手共创更美好的未来。

01 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。

多年来,我们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。

ABOUT US



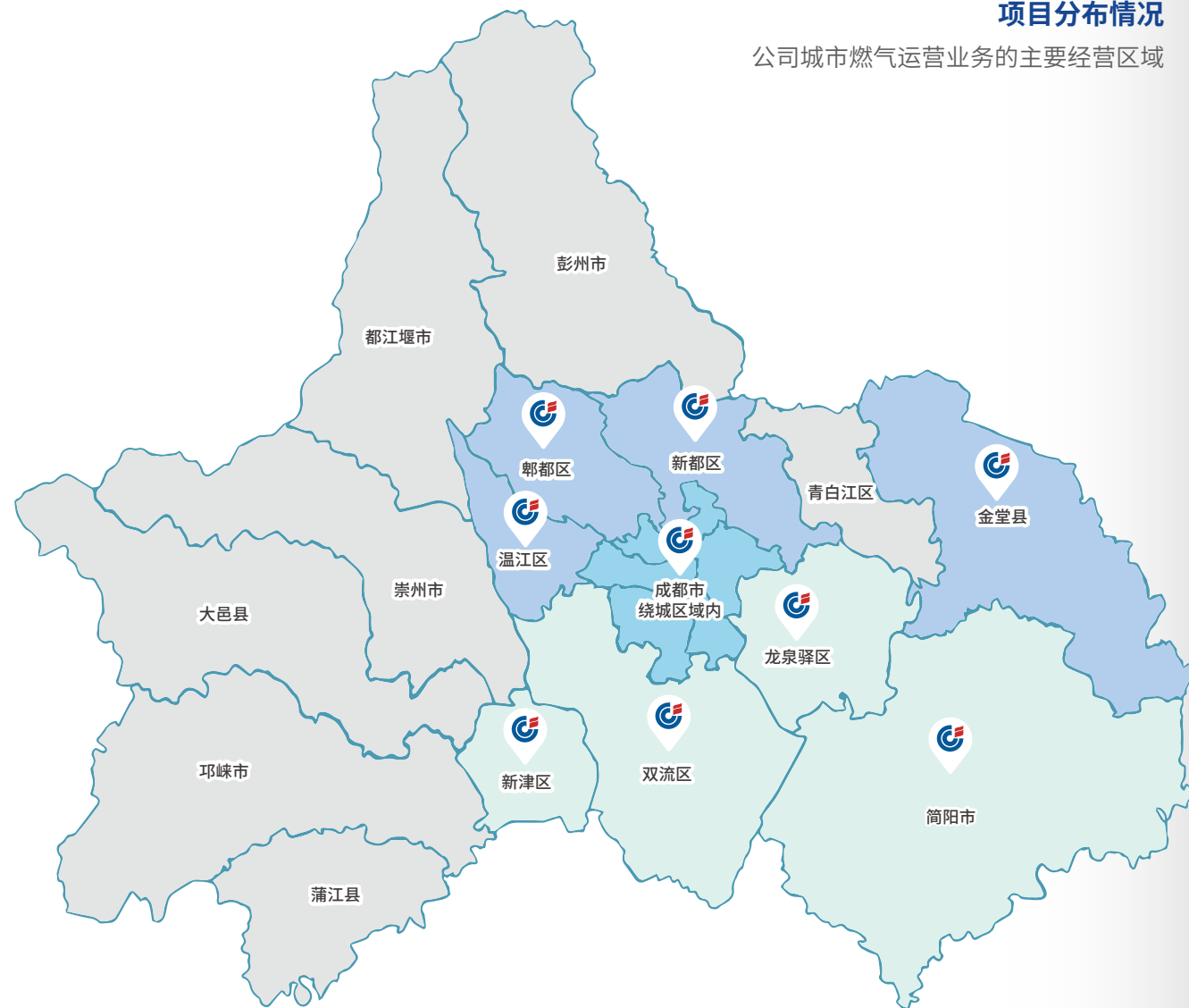
业务布局

公司可在特许经营权或独家经营区域范围内的城市燃气运营业务为核心，包括城市天然气供应、车用天然气供应，燃气工程规划、设计、施工安装等。

公司城市燃气运营业务的主要经营区域位于成都市绕城区域内、高新区部分区域、郫都区部分区域、新都区部分区域、温江区部分区域、新津区、金堂县及龙泉驿区部分区域，燃气经营面积总计逾2000平方公里。

项目分布情况

公司城市燃气运营业务的主要经营区域



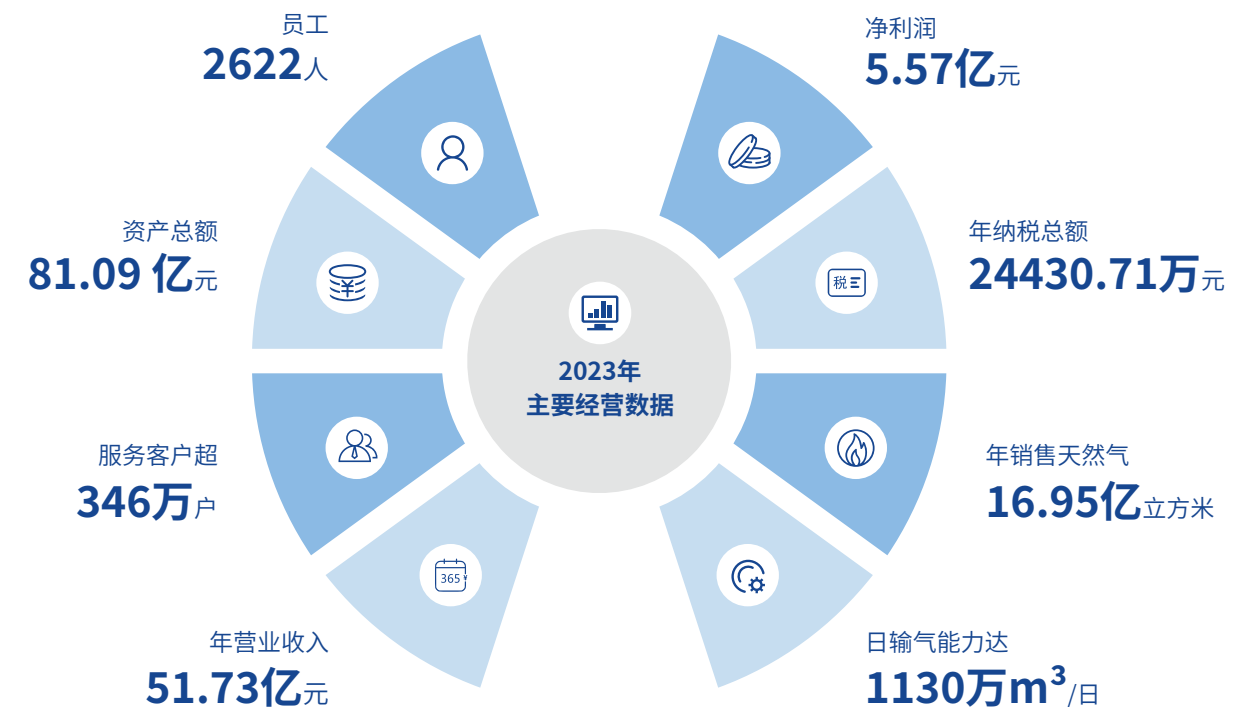
>项目分布情况 示意图

- 发电、输电
- 供(配)电业务
- 热力生产和供应
- 供暖和供冷服务

- 厨电燃热
- 燃气保险
- 安居业务



- 设备制造
- 技术服务
- 开发
- 咨询
- 交流
- 转让
- 推广



发展愿景及企业文化

我们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,为社会创造财富,为客户提供价值,让社会满意、政府满意、客户满意、员工满意、股东满意,实现股东价值和员工价值的最大化。

企业愿景 ▶ 成为国内一流的综合能源运营服务商

企业精神 ▶ 勤奋、诚信、和谐

企业形象 ▶ 真诚奉献,情暖万家

经营理念 ▶ 社会效益最好,客户服务最优
员工价值最大,股东利益最佳

经营思路 ▶ 规范管理,安全供气
加强发展,提高业绩

经营方针 ▶ 安全为基础,管理为手段
发展为动力,效益为目的

服务宗旨 ▶ 安全平稳供气,廉洁优质服务

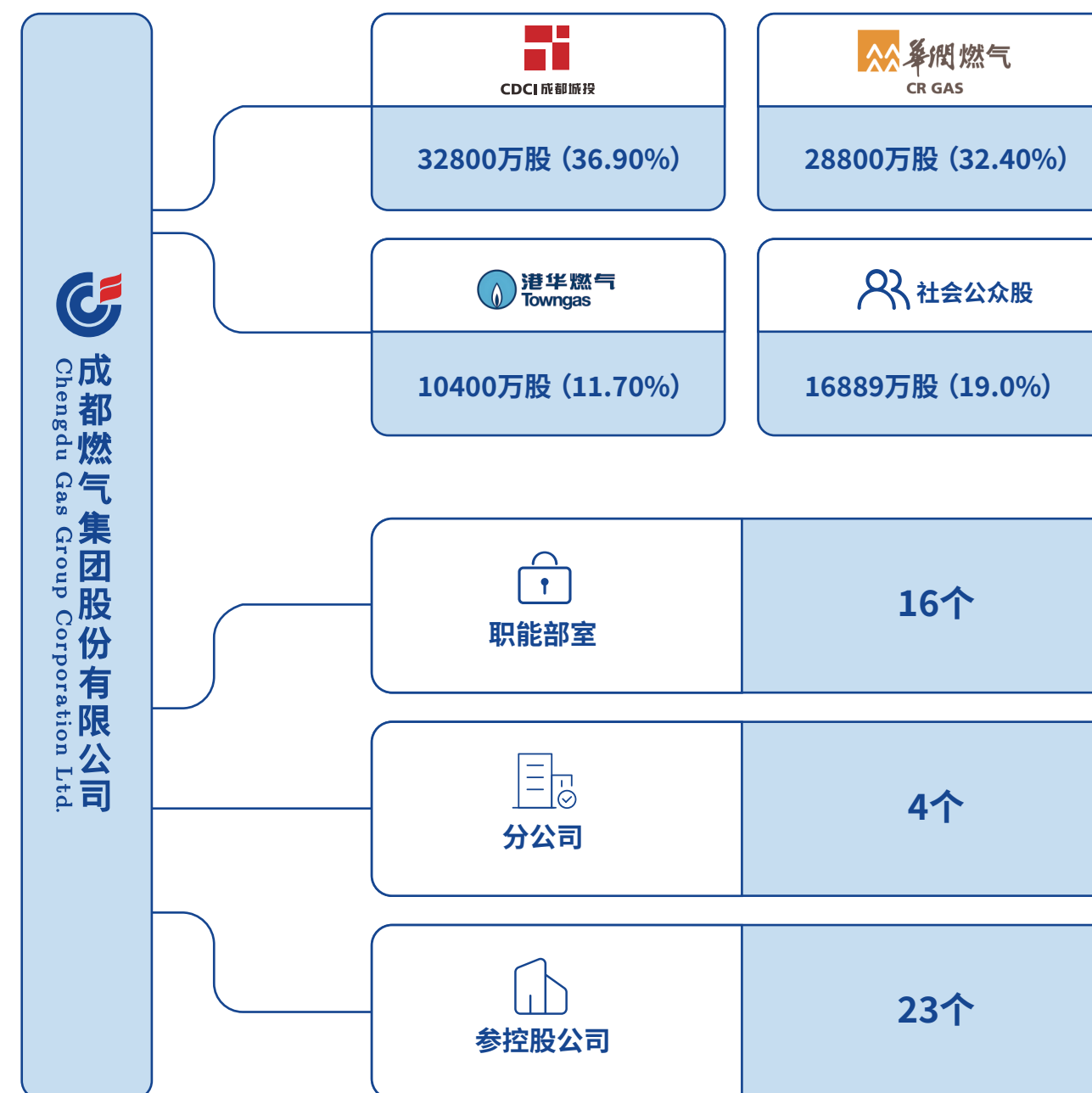
服务理念 ▶ 以情输送温暖,用心点燃幸福



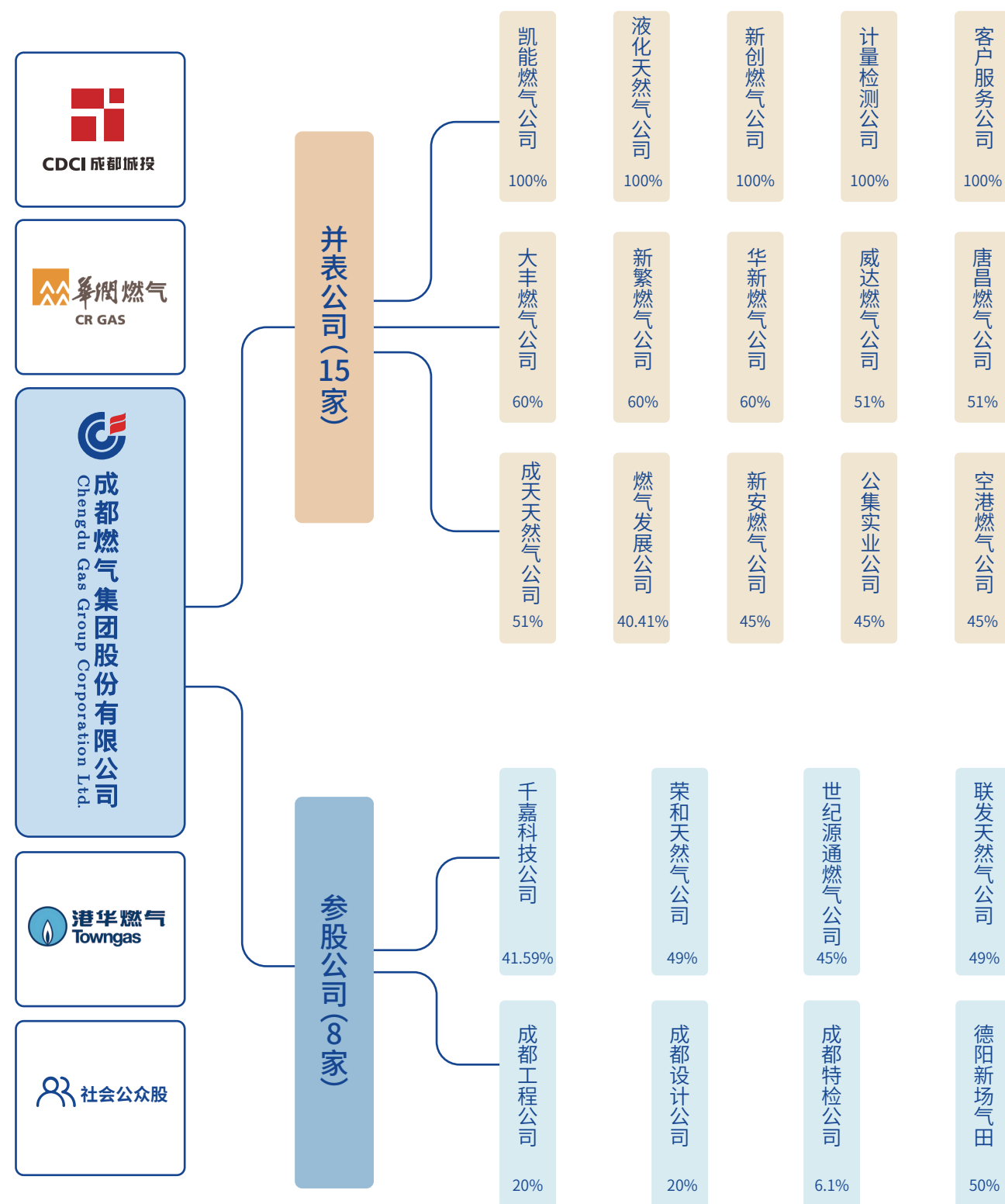
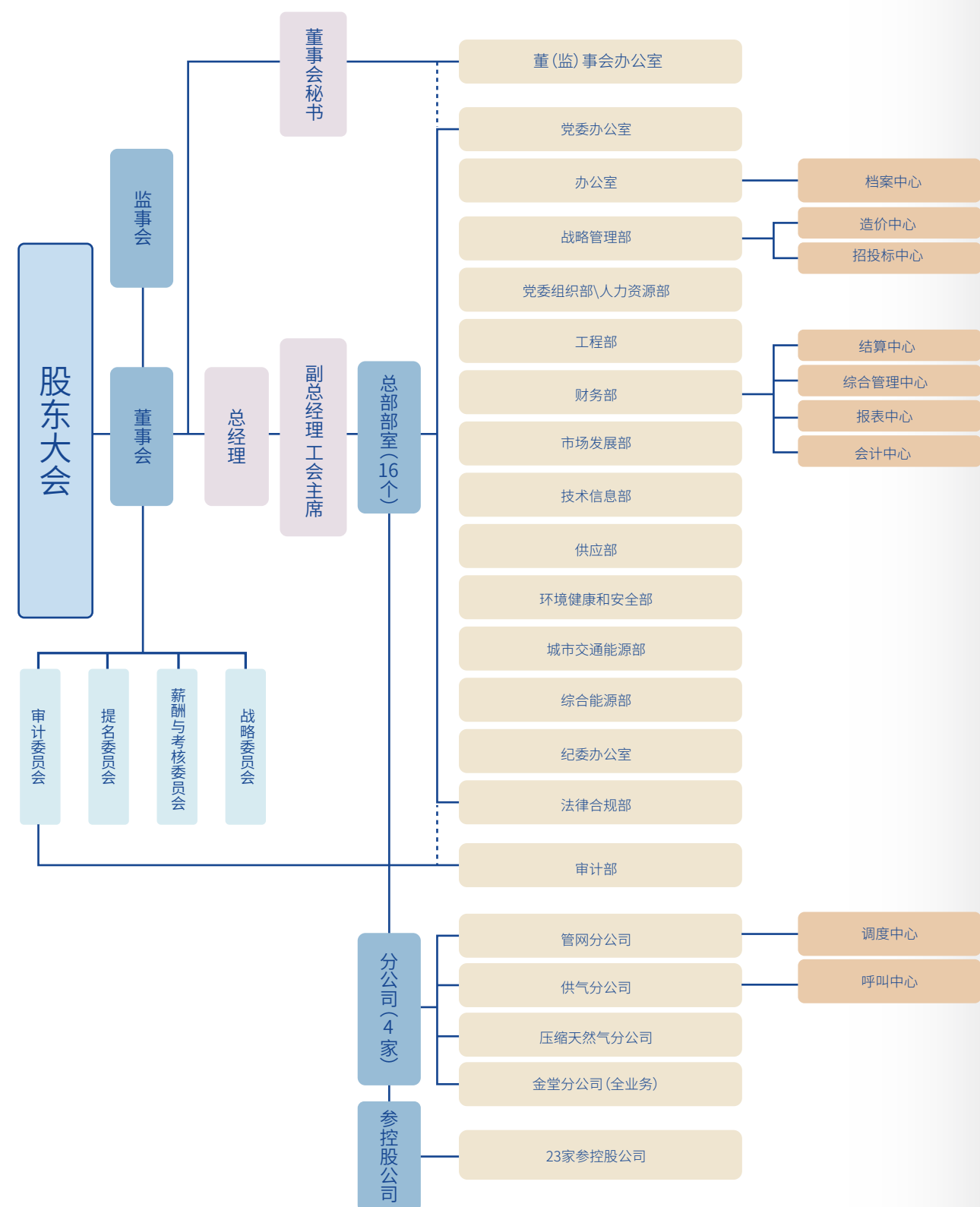
治理与组织架构

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



组织架构





历史沿革

1967年

成都天然气供气公司成立



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



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



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



2017年

完成股份制改造更名为成都燃气集团股份有限公司



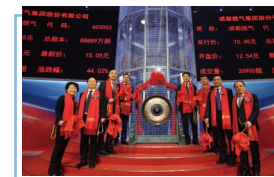
2005年

注册成立为四方股东出资的中外合资企业

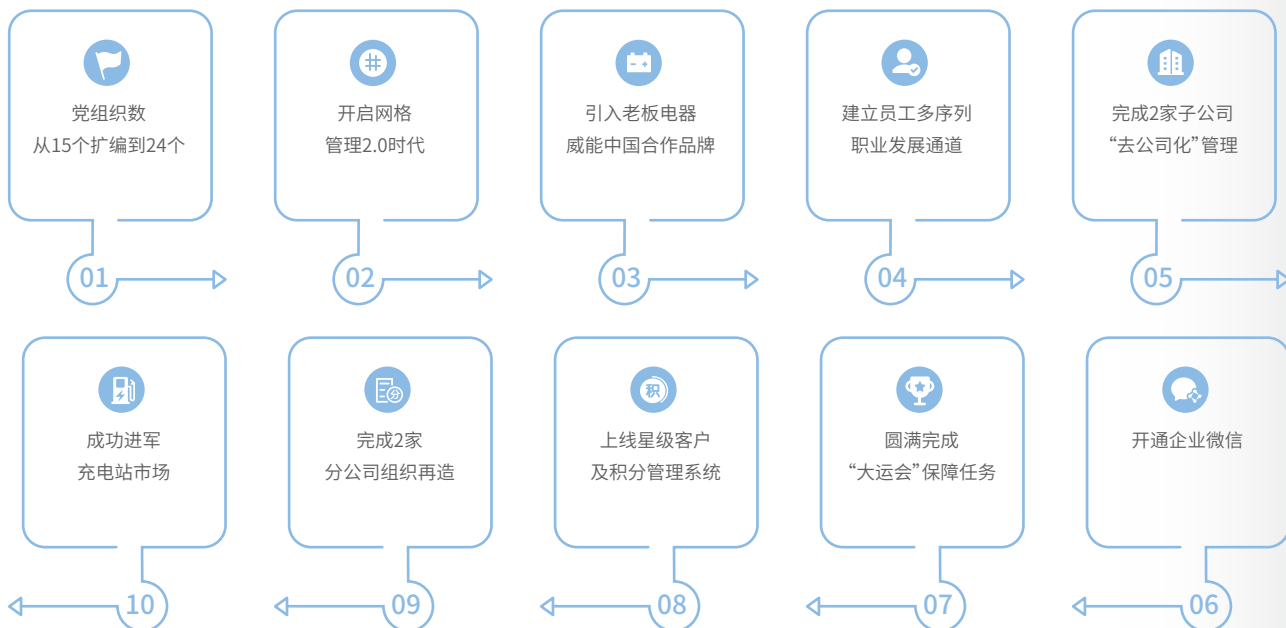


2019年

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



2023年十大发展事件



近年来主要荣誉



01

治理责任

党建引领
推动企业高质量发展

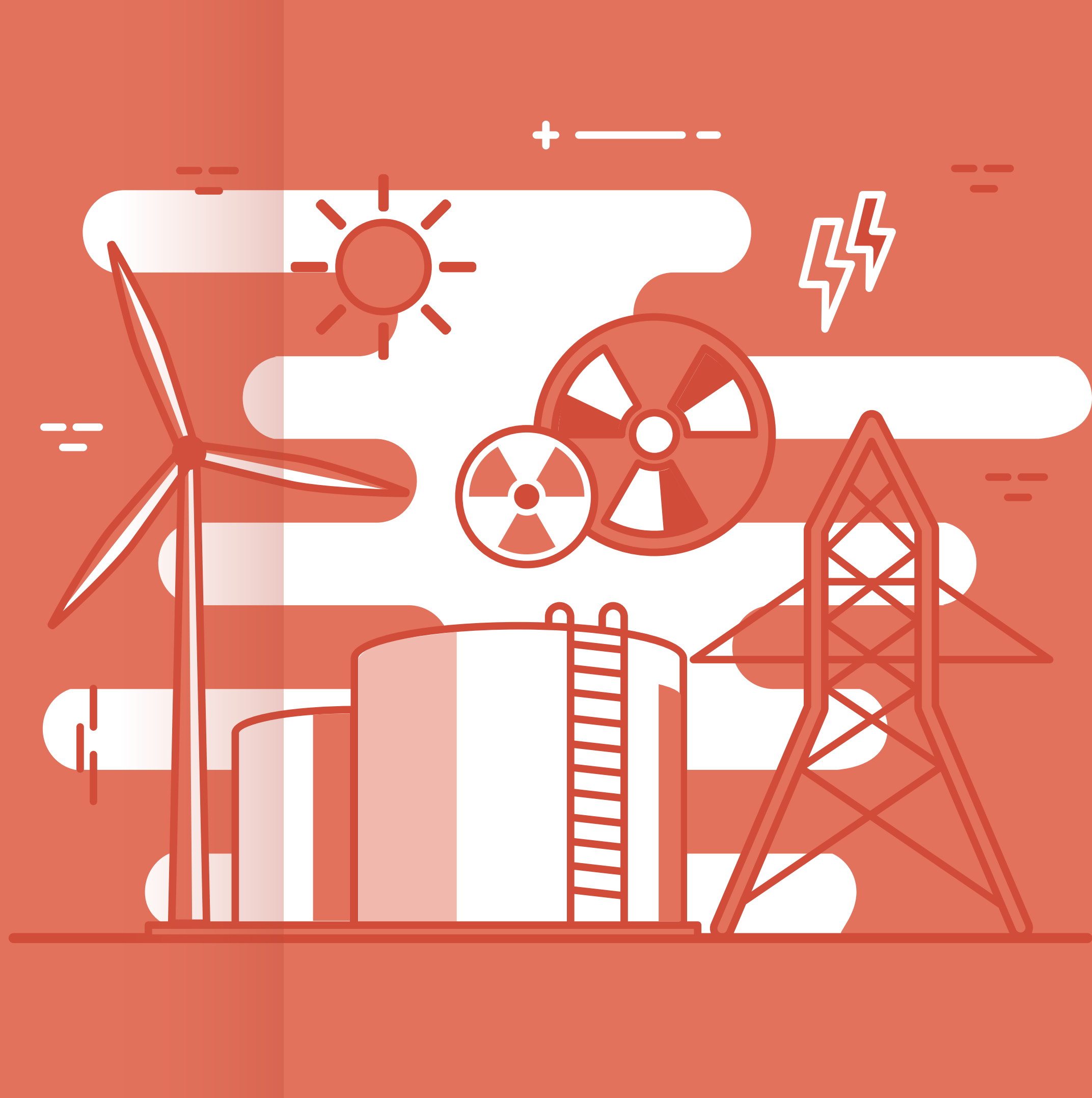
板块引言

我们以党的二十大精神凝心铸魂，全面夯实公司治理，持续深化合规经营，以新发展理念为指引，加快融入新发展格局。

01
党建引领

02
廉洁监督

03
公司治理



01 党建引领

完善党的建设

党建进章程

2023年,公司党委按照国资委《关于国有企业基层党组织标准化建设的工作提示》相关要求,组织两级党组织对章程中的党建部分进行再一次规范、完善,切实落实公司章程“应修必修”的要求。

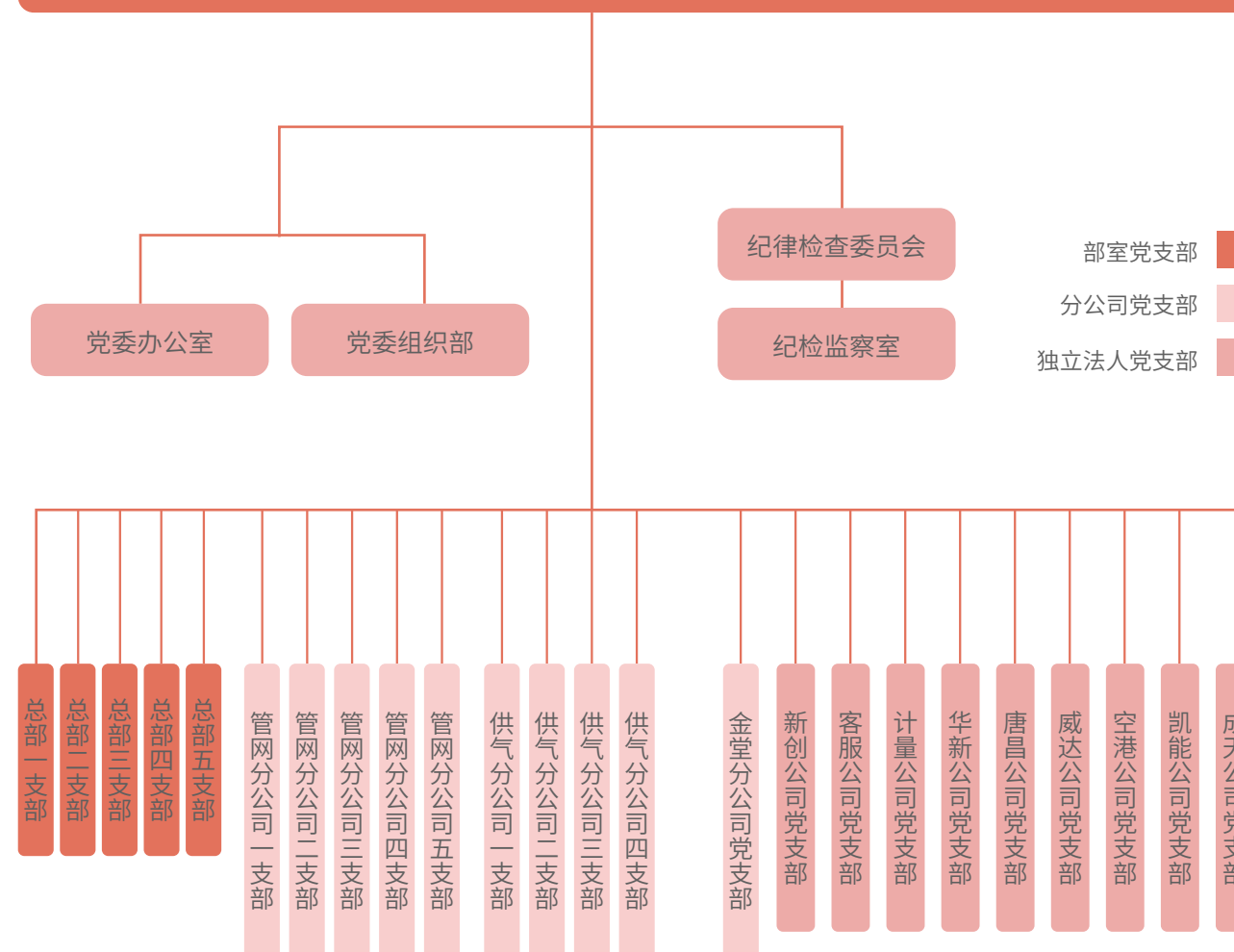
组织建设

公司两级党组织严格遵循“双向进入、交叉任职”的原则,公司党委书记兼任董事长,总经理兼任党委副书记;支部书记由下级公司“一把手”担任,从顶层设计上体现出党的领导“把方向、管大局、保落实”的核心作用以及党建融入中心工作的格局,有效避免党建、行政“两张皮”的现象。为进一步优化“三会一课”等工作的开展,公司党委完成了支部换届,将党组织数从15个扩编到24个,实现基层党组织“应建必建”,为有效落实党建工作责任、方便开展党内活动提供了坚实基础。

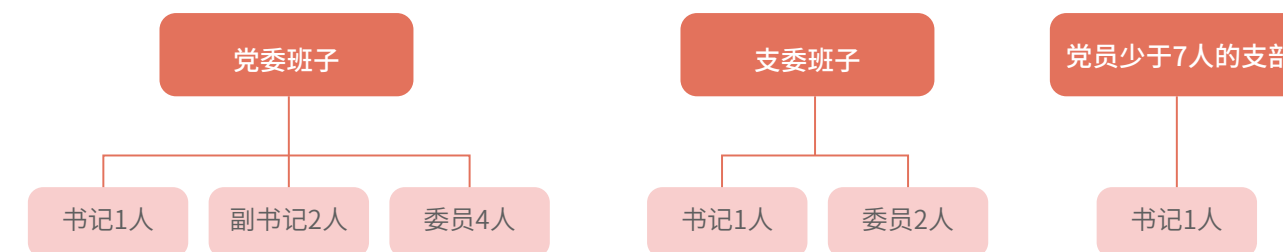
制度建设

公司将“当下改”与“长久立”有机结合起来,做好“建章立制”,2023年新增《成都燃气学习贯彻落实习近平总书记重要讲话和重要指示批示工作制度》《成都燃气领导班子成员党建工作联系点制度》2个,修订《成都燃气集团党委会议事规则》《成都燃气“第一议题”学习及党员干部培训“第一课堂”制度》2个,2024年预计新建《成都燃气请示报告制度》1个,以制度废、改、立、行不断推动党建制度体系完整、合理、高效,为党建工作提质增效保驾护航。

中共成都燃气集团股份有限公司委员会



部室党支部
分公司党支部
独立法人党支部



先锋建设

公司党委坚持党建引领,充分发挥“成燃先锋”党员队伍示范带动作用,以紧扣中心工作为原则,突出常态长效,并指导各支部结合业务特点创建各自党员先锋队伍,带头攻坚业务痛点难点,积极投身重点任务,为公司发展注入不竭活力和动力。

案例

党建先锋,以饱满热情完成“大运会”保障任务

在参与第31届世界大学生夏季运动会保障的120名核心员工、600名后备及资源保障人员中,党员占比近95%,充分发挥了党组织的战斗堡垒作用和党员干部先锋模范作用。

同时,公司党委积极组织志愿者投入到大运会志愿者服务工作中,圆满完成大运保障任务。

本次保障工作也得到了执委会、赛区委员会、属地政府的大力称赞,收到锦旗和感谢信15次,受到主流新闻媒体报道2次。



开展党员教育

公司把开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育作为重大政治任务和首要工作任务,扎实开展主题教育,将理论学习、调查研究、推动整改、检视整改、建章立制一体推进,努力在以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干方面取得实实在在的成效。

公司组织各支部严格落实“三会一课”和主题党日制度,在全面学习领会新时代中国特色社会主义思想中开展党员大会139次,支委会254次,上党课106次,主题党日279次。



2023年

党员大会139次

支部委员会254次

上党课106次

主题党日279次



02 廉洁监督

深化廉洁文化建设 涵养风清气正政治生态

2023年,成都燃气围绕“1+2+N”廉洁文化体系建设,以“廉政谈话月”推动开展政治谈话500余人次。

策划“廉洁教育学习月”活动,开展廉洁谈话200余人次,推动各支部讲授廉洁党课27场,覆盖574人;开展警示教育35次、法纪教育34次,共覆盖1392人次;开展廉洁家访2轮,覆盖52人。

坚持常态化开展警示教育和廉洁教育,2023年,组织参观廉洁教育基地22次,覆盖229人次;开展专题警示教育10次,覆盖471人次;督促各单位开展公司及股东方案例警示教育50次,受教育2422人次。

推动以案释纪,在官网持续发布反腐败工作动态,解读政策法规。结合燃气业务原创廉洁文化作品,形成以微电影《底线》为优秀代表的,形式多样、内涵丰富、颇具燃气行业特色的公司廉洁文化作品15个,传播了干事创业、廉洁从业的正能量。

2023年

廉洁谈话**200余**人次

开展廉洁党课**27**场

开展警示教育**35**次

开展法纪教育**34**次

开展廉洁家访**2**轮

组织参观廉洁教育基地**22**次

开展专题警示教育**10**次

开展公司及股东方案例警示教育**50**次

廉洁文化作品**15**个

推动“四责”协同发力 靶向纠治靠企吃“企”顽疾

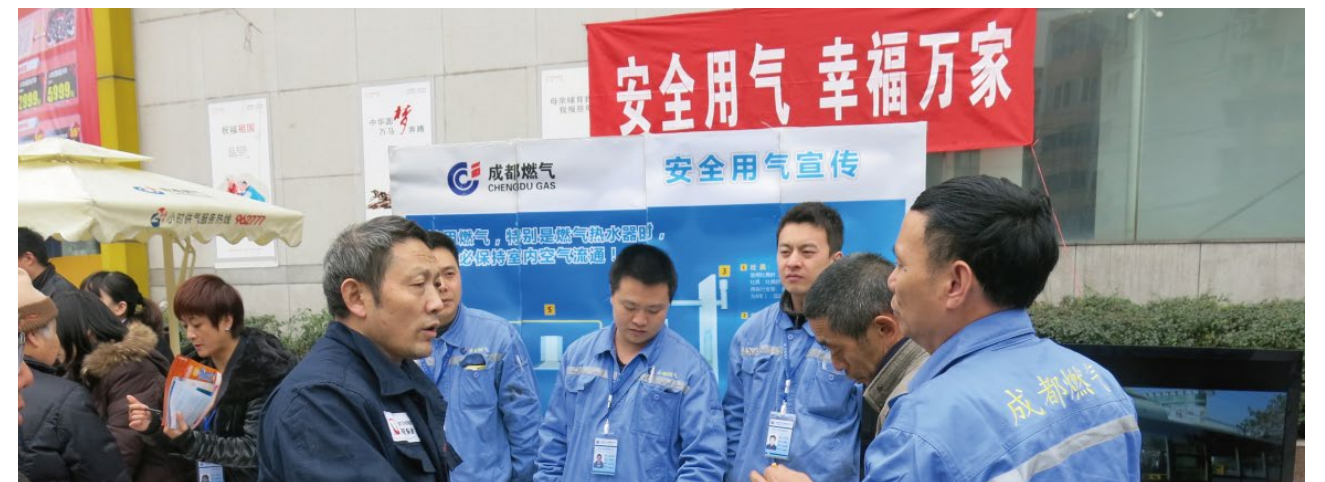
成都燃气持续完善监督体系,强化多元共治、凝聚监督合力,为企业高质量发展提供有力保障。

2023年,公司聚焦群众身边“可视”“有感”的腐败和作风问题,瞄准燃气企业“长期存在,未能有效解决的老大难问题”,发挥法律、合规、风险、内控“四责”协同作用,围绕“大监督”体系,紧盯流程节点,推动安全稽查队的成立和纠治工作,坚决落实“偷盗气、私改私接”和“靠企吃企”问题整治。

案例

加强安全监督与警示教育,严厉打击非法用气行为

通过加强对抄表安检关键环节的监督检查,强化安全用气宣传,推动建章立制,严抓违规违纪违法典型,加大惩治力度,发挥警示教育利剑作用,全方位压缩“偷盗气、私改私接”行为生存空间,2023年共查处私改私接272户,查处偷盗气并完成气费追缴84起。



03 公司治理

我们严格按照《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》和中国证监会有关法律法规、规范性文件的要求，结合《公司章程》、议事规则等不断深入规范公司治理，保障公司三会合规高效开展，持续完善公司治理结构，包括股东大会、董事会、监事会、运作规范等，公司治理有效性持续提升。

截至报告期末，公司董事会共有董事13名，其中独立董事5名，独立董事人数在董事会成员总数中占比超过三分之一。独立董事担任审计、提名、薪酬与考核委员会的召集人，涉及专业的事项首先要经过专业委员会通过后才提交董事会审议，以有利于独立董事更好地发挥作用。

贯彻科学决策

我们严格按照相关法律法规、公司章程和议事规则的规定，不断规范“三会”运作，切实落实科学民主决策。

落实“三重一大”前置审议原则

2023年，公司组织两级党组织对党组织会议议事规则及“两张清单”开展修订工作，进一步明晰和细化党组织议事范围，切实保证党组织“把方向、管大局、保落实”的领导作用得到充分发挥。

2023年召开党委会22次，研究“三重一大”事项150项。

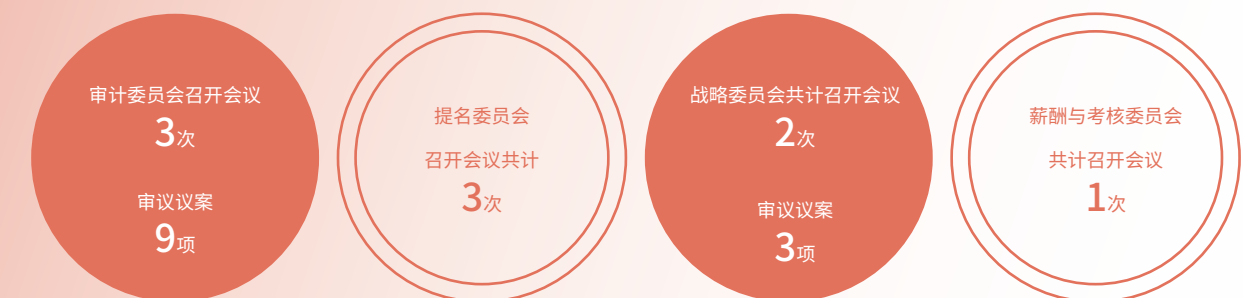
从管理股东大会

股东大会的召集、召开及表决均严格按照《公司法》《上市公司股东大会规则》《公司章程》等法律法规的要求从严执行，确保所有股东享有平等地位，充分行使自己的权力。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。



规范董事会建设

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、薪酬与考核会中独立董事占半数以上并担任召集人。2023年：



加强市值管理

规范信息披露

报告期内,我们严格按照有关法律法规切实履行信息披露义务,真实、准确、及时、公平、完整地披露公司的经营管理情况和对公司产生重大影响的事项。

发布定期报告4份

发布各类临时公告40份

维护投资者关系

我们高度重视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,维护良好的投资者关系,有效加深了投资者对公司经营、业务、发展战略与投资价值的了解。

召开业绩说明会

我们分别在年报、半年报、三季报披露后组织业绩发布会,主动向投资者解读公司业绩,在线关注人数、实时观看突破千人,业绩说明会收到了投资者的热情关注和踊跃提问,共计提出问题33条,涵盖公司生产经营、财务状况、业务拓展、发展预期、公司股价等方面。

提升合规管理

完备的合规管理体系

我们始终坚持依法治企、合规经营理念,在过往基础上,不断加强高风险领域合规管理,聚焦梳理反垄断、反不正当竞争领域合规风险,优化外聘律师管理机制,通过成立依法治企与合规委员会、出台合规管理相关制度、全员签署合规承诺等方式,为企业实现高质量、可持续发展保驾护航。

浓厚的企业合规文化氛围

我们认为合规文化是合规管理的核心,为营造浓厚的企业合规文化氛围,我们多措并举,不断创新教育形式,发布年度法治重点工作要点,开展“双反”、危机公关法律法规知识培训、数据安全法律法规培训、保密密码培训等各项培训13次,实现员工合规培训覆盖率100%,有效推动全体员工“要我合规”向“我要合规”转变,提升了全员守法合规意识。



扎实的审计工具运用

我们按照“重督促整改,强内控防风险,优服务提价值”的工作思路,将审计监督前移,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,通过签订审计整改责任书,强化企业管理防范企业风险。

02

客户责任

以人为本
积极探索便民利企最优解

板块引言

我们始终坚持“以情输送温暖，用心点燃幸福”的服务理念，秉持客户导向，倾听客户声音，将“社会效益最好，客户服务最优”作为经营管理的首要目标。

01
提升
客户满意度

02
保护
消费者隐私

03
服务
品质再升级

04
服务
边界再延伸



01 提升客户满意度

我们始终坚持以客户为导向,与客户建立多种渠道的链接,认真倾听客户对我们的服务综合评价和产品使用反馈,高度重视客户提出的意见和建议,不断优化和改善客户服务薄弱环节,建立健全服务评价体系,落实服务闭环管理。

2023年公司通过IVR呼叫回访及人工回访,客户回访总体满意率99.4%。

2023年公司微网厅针对多人口认定、管线查询、更名过户、用气申请、采暖认定、自助抄表业务,开展服务质量评价,网厅服务满意度93.02%。

投诉处置零延误 争做最美客服人



2023年,公司优化投诉处置信息流转流程,提升组织效能,抓好投诉处置的全流程和关键节点,确保客户呼有所应、问有所答、感有所解、盼有所复。

面对客户提出的改进建议,我们积极研究并推动落实;面对客户提出的诉求,我们设置专员快速响应,从实际情况出发,及时调整沟通、处置的方式方法,主动解决问题;面对未办结的处置事项,我们建立健全工作台账,实施专人督办,对落实完善情况进行持续追踪,确保客户反映问题得到妥善解决。

2023年,在中国电信协会客户联络中心分会、客户观察联合主办的“2023中国客户服务节”中,成都燃气呼叫中心凭借良好的管理机制、专业的业务能力及优良的服务水平,在300余家参评单位中脱颖而出,获评“最佳明星班组”和“最美客服人”。

案例

高效化解气费投诉,贴心维护客户权益

2022年11月-2023年2月,下属新创公司集中对经营区域内一小区进行了超期表更换工程。因新旧气表累计气量较多,导致该小区多名用户就新气表计量异常、气费多收的问题进行了投诉。接到投诉后,新创公司逐一向有疑问的客户致电或登门解释,将多只气表免费拆装并协助客户送第三方质检机构进行检验,打消客户疑虑。表具送检期间,新创公司免费提供了周转表具以解决用气需求。

6月12日,新创公司主动配合四川广播电视台对该小区气表异常计量情况的报道,现场答复记者提问,并积极配合该小区一客户进行实际数据对比和用气分析,消除该客户误解,得到在场住户的一致认可。



建立内部考评机制 既“问责”更“追责”



成都市城市运行和政务服务管理办公室

成都 12345 热线的一封感谢信

市燃气公司:

龙腾盛世,喜迎春来。成都 12345,感谢一路有你!

2023年,成都以建设“人民热线”为根本遵循,牢牢把握党建引领这条主线,坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂,担当作为,以“一键回应”最快响应群众和企业诉求,“以制领治”不断优化服务,以“数据赋能”全面推动城市高效能治理。在此,衷心感谢所有长期为 12345 热线工作辛勤付出、

公司建立问责追责及服务人员评价考核机制,面对有责投诉,我们严肃处理,做到既“问责”更“追责”,并将该指标纳入员工绩效考核及服务人员评价体系,以警示和震慑作用促进公司客户服务水平的长效提升。

2023年度投诉处置及时回复率100%,年度投诉处置办结率96%,未发生因投诉处置不当造成不良影响的事件。

2023年公司投诉处置工作得到成都市城市运行和政务服务管理办公室及成都市政务服务管理和网络理政办公室的高度肯定,并收到成都 12345 热线感谢信。

02 保护消费者隐私

为保护消费者权益，公司要求所有涉及客户信息的业务单元严格遵守个人信息保护准则，加强关键岗位员工就消费者信息安全和隐私的日常培训，并通过建立信息安全管理政策、隐私保护政策、匿名化业务受理等，在流程透明、用户知情的情况下提供产品与服务，坚决守护用户的财产安全、人身安全、信息安全。

案例

严格执行权限管理，打消隐私探查顾虑

我们严格执行微网厅权限分级管理制度，按照服务区域授予工作人员相应的客户信息查询权限，并将原有的燃气管家个人微信升级为具备数据加密管理的企业微信，充分体现对《中华人民共和国个人信息保护法》的全力响应。

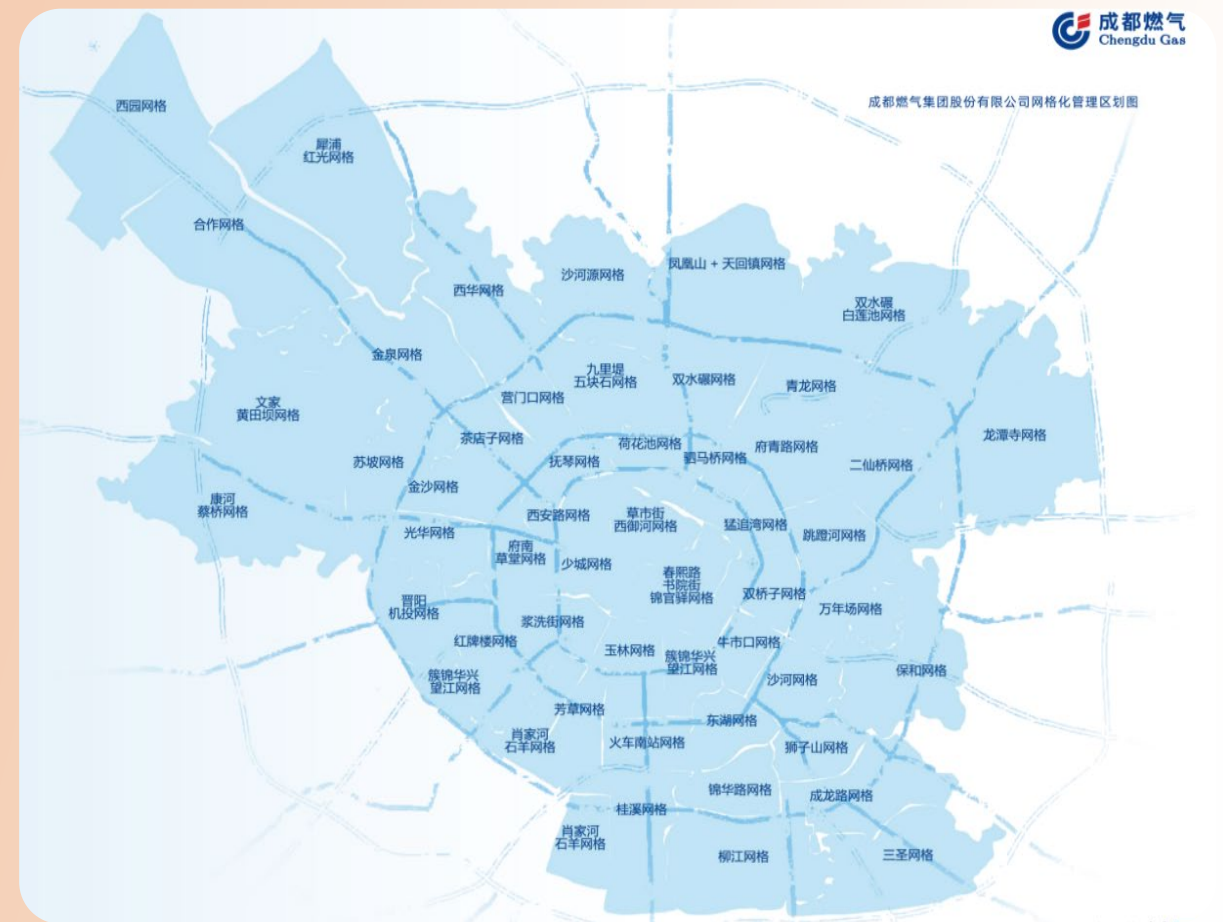
03 服务品质再升级

在组织变革和数字化转型的实施路径中，我们围绕客户需求，推动了网格升级和企业微信的建设工作，与客户建立更丰富的触点，形成更高频次的互动。在追求卓越和突破创新的运营管理下，我们始终秉持“以情输送温暖，用心点燃幸福”的服务理念，持续为客户带来最优质的服务。



升级“小网格” 服务“大民生”

为了向客户提供更好的网格化服务，公司积极推进网格化2.0变革，将分公司科室力量和服务中心后端人员共上百余人并入网格，优化网格配置，丰富网格职能，提升网格能力，平衡网格资源。同时，我们拟打造社区3公里燃气服务圈，将网格办公点位真正挪到街道内，打造端对端的信息传输模式，持续优化服务体验。



成都燃气集团股份有限公司网格化管理区划图

建设星级客户及积分管理系统 打造燃气生活生态圈

作为行业内将业务与积分融合的先驱，我们以“服务升级、真情回馈”为主旨，建设星级客户及积分管理系统，为市民提供更优服务体验。

一方面，我们通过积分引导客户更多地进行线上业务办理，另一方面，我们通过数据分析向客户提供更精准的服务，实现员工人效与用户体验的双重提升。结合已初具规模的异业联盟合作，我们打造起以成都燃气为核心的多业态生活圈，让其他行业的优质企业参与进来，在互联互通的数字平台上满足燃气客户的多元需求，并促成整个生活圈的可持续发展。

自9月19日上线以来，已吸引41万名客户注册成为会员，累计发放5593余万积分回馈客户、兑换商品。

企业微信连你我 优质服务为群众

2023年成都燃气通过上线企业微信，让客户在家中就可以轻松享受到一对一的燃气管家服务。通过企业微信，我们搭建起一座连接供应与需求，高效专业服务的桥梁。借助数字化转型实现了服务模式的重要突破，创造出智慧燃气的崭新生态。

超60万用户的广泛接纳与高度评价，充分展示了成都燃气在服务领域的成效和价值定位。

通过成都燃气企业微信，客户可以：



微信公众号优化运营

2023年，我们启用服务号为主号、订阅号为辅的双号运营模式，持续贴近客户日常生活，聚焦公司核心业务和重点项目，对微信公众号进行内容栏目化、视觉特色化的品牌升级，建立起有温度、有力度的特色官方平台和形象阵地。升级后，通过专业化的管理和运营，仅9月-12月新增关注用户13.6万人，增长率达9.2%，微网厅绑卡用户和线上业务办理人数持续增加。

145.3万人
微信公众号累计关注用户数量

141万户
微网厅绑定卡号用户量达到

287万单
微网厅业务办理量超过

138万余笔
在线交易笔数

86万次
智能客服电话总量达到

2023年

全面提升服务智能化水平 推进全业务线上办理

2023年，我们全面推进“客户服务网络化、节点控制信息化、工程施工标准化、用气环境可视化”试点工作，通过建立生产运行、报装、客户服务信息管理系统及监控和数据采集分析系统，持续优化网厅和线上商城自助功能，推进全业务线上办理，将智慧化理念内嵌至客户服务全生命周期。

自建班组快速响应

为切实推动业务向网格下沉，我们不断扩充优化自建班组队伍，建立有受理采暖安装售后等相关业务的客服班组、受理非居客户隐患快速处理工程的供气班组、受理电梯改造和割封工程相关管道改造工程的管网班组，通过减少外委环节、加大质量管控，最大程度满足客户需求，收到客户广泛好评。

04 服务边界再延伸

首次入驻天府家博会 体验一站式美好生活

为向广大客户展现成都燃气多元化的综合服务应用场景，我们参加了第九届和第十届天府家博会，以“让成都成为更有温度的城市”为主题，搭建了由“一站式安居厨房、全屋采暖定制系统、商用热水系统”三大板块呈现的“一站式美好生活·燃气体验馆”，真正将成都燃气的细致服务渗透到日常生活的点点滴滴。



深耕管道暗设业务 定制家装私享家

为更好满足人民群众对美好生活的向往，成都燃气加快推进燃气管道暗设业务的创新迭代和规范统一。经前期市场调研、立项规划、厂商寻源、专家论证、产品开发等阶段，公司已上市燃气管道美装定制化服务产品，用丰富完善的产品体系、安全可靠的产品质量，为不同场景、不同消费需求的客户提供私人定制方案，不断提高蓉城市民的获得感、幸福感、安全感。



推出报警器及联动装置 安全用气更放心

成都燃气严格遵照国家相关质量标准, 全面推广报警器及安全联动装置等产品, 联合政府加强隐患整治力度, 保障客户端用气质量和用气安全。通过安全联动装置, 客户用气环境信号可接入由成都燃气自主研发的智慧燃气安全系统, 实现“燃气报警器—自动切断—后台抢险”智慧运行, 为客户提供一个整洁美观、安全舒适的用气环境。

案例

家用报警器一站式安装, 打造燃气智慧平台

2023年, 我们完成了金牛区约2500余户独居老人的家用报警器安装和燃气智慧平台的信息接入, 将2500余户报警器的运行状况投放至调度大屏, 坚实守卫独居老人的燃气安全, 亮出了成都燃气智慧燃气平台的第一张名片。



水电气联合线上报装 助力营商环境优化

为进一步优化营商环境, 由市网络理政办牵头, 成都燃气探索新型便民服务模式, 通过成都市政务服务中心、水电气公司营业厅、天府蓉易办等业务渠道, 以“一张表单、联合受理、一网办理”等服务措施, 推出水电气联合报装服务, 解决了用户办理水电气报装手续存在“多头跑、资料多、环节多”问题, 提升办事效率。



03

公共责任

国企担当
助力城市发展

板块引言

我们持续推进燃气基础设施的建设和管理,不断增强输配能力和服务效率,积极投身公益慈善事业,以成燃力量共筑幸福美好家园。

01
支持城市发展

02
保障资源供应

03
落实安全生产

04
热心公益事业

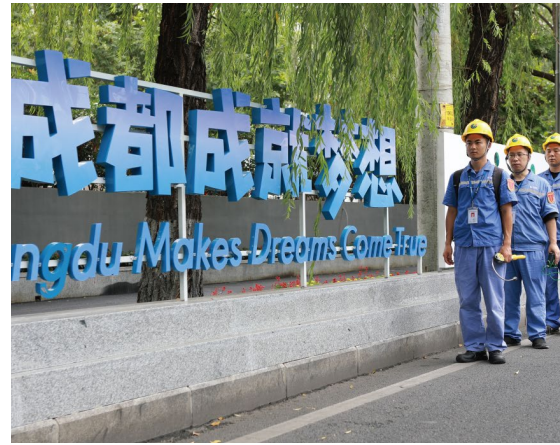


01 支持城市发展

以三载春秋绘就“大运”精彩

7月28日至8月8日，举世瞩目的第31届世界大学生夏季运动会在成都隆重举办。

成都燃气全体员工，矢志不渝，全力以赴，严谨细致，以饱满的热情和辛勤的努力，编织起一张资源充沛、通道强壮、安全可靠、运转平稳、指挥有序的燃气保障网，为“大运会”赛事侧、城市侧和国事侧的保障任务提供了强大支撑，圆满完成“大运会”燃气保障工作。



建立健全保障方案

我们始终坚持“宁可备而不用，不可用而不备”的指导思想，持续补强和优化输配气管网通道，对各阶段可能使用的场馆和酒店开展安全排查和设施维护保障工作，坚持不懈、毫不动摇地开展赛事保障准备工作，最终在赛事侧、城市侧和国事侧均取得了圆满结果。



紧密织就保障网

燃气保障既要确保赛事侧燃气保障万无一失，也要全面保障城市侧燃气安全平稳有序供应，通过建立强大的资源保障能力、强有力的通道输送能力和坚实的安全保障基础，成都燃气织就了一张坚强的燃气保障网。

“3211”保障模式

我们采用“3211”（即三图、两表、一馆一案、一系统）模式对大运会重点保障点位开展全面保障工作。公司主要领导亲自领队，依托“大运会”保障指挥系统，严谨调度，严密巡查，及时处置风险问题，重点点位驻守保障。

赛事期间，保障人员每天对“带状图”范围内燃气管道及附属设施开展全覆盖检查，对“井状图”范围内燃气管道及附属设施开展2次全面检查，并派驻政治可靠、技术精湛和成都工匠带头的员工队伍对关键保障点位进行24小时值守。整个“大运会”期间，全市供气连续、稳定，所有保障线路安全可靠，未发生任何因燃气造成的大运交通线路影响，未发生任何供气中断或波动事件。



提前锁定了**17.45亿**m³
的年度气源合同量

三年累计投入约**13460.91**万元
保障大运会所需负荷

三年累计完成客户端
高风险问题整改**215799**项

三年累计完成**7300**余公里
燃气管道多轮次排查

三年累计完成
占压问题整改**516**处

城市老旧燃气管道更新改造

按照市委、市政府在“十四五”时期实施幸福美好生活十大工程决策部署，公司全面开展老旧燃气管道梳理工作，借助城市道路更新、老旧小区改造提升工程和大型市政工程建设之契机，同步实施老旧燃气管道改造更新，消除燃气安全隐患、降低燃气管网安全运行风险。

2023年，累计完成老旧燃气管道更新改造24公里，共计投入达2150万元。

中央资金燃气管道改造配合推进情况



案例

管网改造谋福祉，老旧院落更平安

银丝街22号老旧院落，其燃气管道建成于1986年，为石油沥青防腐材质钢管。近40年的埋地运营，燃气管道腐蚀情况较为严重，并伴随14处占压搭建房和使用明火的历史遗留问题，存在重大安全隐患。经过数月协调，公司配合辖区老旧院落改造项目同步开展并完成燃气管道更新工作，打造了更加安全、美好的居住环境。未来，我们将继续努力，不断探索和实施更多改善居民生活的措施，以实现社区的平安幸福与繁荣发展。



“液改气”专项工作

为切实造福于民，消除液化气罐安全隐患，我们大力推动并协同属地政府出台新“液改气”优惠方案，落实“液改气”三种模式，建立一对一专人对接机制，协同政府网格员“以点带面”开展“液改气”专项工作，集中发展存量市场，扫街摸排700余户，签约“液改气”用户300余户。同时，我们积极争取武侯区、高新区出台燃气发展支持政策，在燃气工程、报警器安装费用方面给予优惠补贴，进一步降低小工商通气成本，保障市民用气安全。

协同智慧蓉城建设 助力城市安全提升

我们积极响应成都市“智慧蓉城”建设，围绕安全监管、民生服务、营商环境、社区治理等方面开展了富有成效的城市燃气数字化场景规划与实践。协同市、区、街道开展多场景数据共享，通过让“数据跑路”为城市运行提供动态、实时、高质量燃气数据支撑，推动城市燃气运行事件分级分类协同、线上线下联动，为“智慧蓉城”应用场景赋能，贡献成燃力量。

促进本地就业

就业是民生之本，是影响政治安定、社会发展和经济繁荣的重大问题，提供就业机会是企业的首要社会责任。公司通过战略投资方式拓展燃气延伸业务、在成都多个郊县成立参控股公司21家，直接创造就业岗位600余人，带动区域就业及经济发展。

02 保障资源供应

气源保障

2023年,我们持续做好用气负荷趋势研究与判断,加强与上游气源单位的沟通与协调,积极争取气源单位增量气供应,全力保障客户的生产生活用气需求。



案例

抢抓投运进度,保障冬季民生

成都燃气提前规划和部署冬季民生用气供应的措施,高度重视冬季供气,从2023年10月开始启动第三储配站4#储气球罐的开罐检测及全面防腐工程,于12月24日完成所有工序,投入使用,确保该储气设施的安全性和可靠性。



管网建设

我们始终致力于提高城市燃气供应的能力和稳定性,从中石油平桥输气站引入天然气并建设大规模基础设施。投运后,该项目将提升绕城D1016输储气能力,并为成渝管廊提供每日300万方的供气量,可极大提高城市输配系统的效率和供应水平,履行成都燃气对居民生活质量和城市形象的社会承诺。

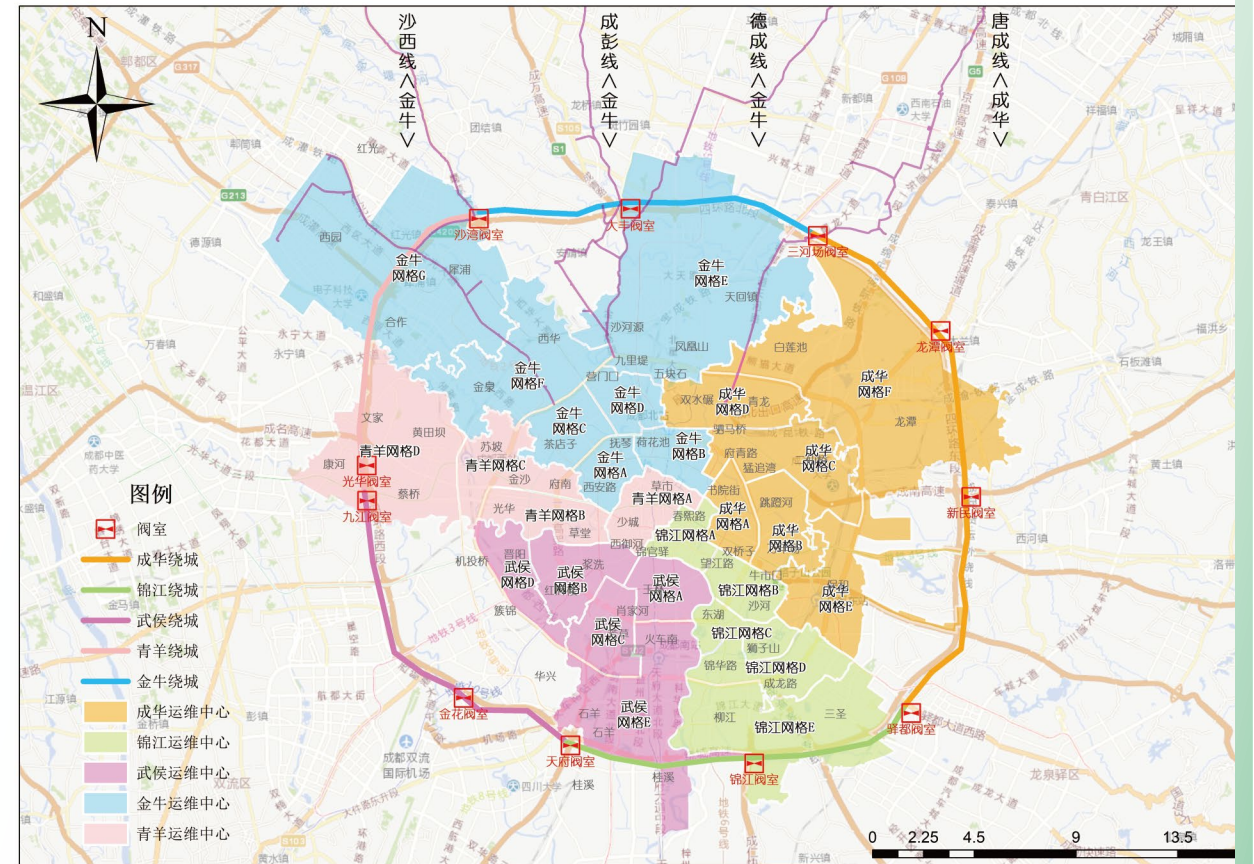
组织保障

燃气管网的安全运行直接关系到人民群众的生活安全和社会稳定。为确保燃气管网的安全平稳运行,我们按照有利于职能完善、有利于人才整合、有利于管理提升、有利于人才培养的原则,对管网分公司进行了组织变革和业务融合等关键工作。

通过梳理业务流程和职能分工,我们将基础业务由按业务序列划分调整为按地理区域整合,形成1个调度中心、5个区域运维中心、3个科室的全新组织架构。业务融合后,5个运维中心将所辖64个街道办划分29个大片区,管网运维基础业务以网格化模式运行,为追求卓越运营打下了坚实基础。



成都燃气集团股份有限公司区域运维中心网格



03 落实安全生产

燃气隐患治理

2023年,我们严格落实全国城镇燃气专项整治工作要求,建立并持续完善客户端安全巡检、隐患整改实施流程,发布指导手册,深入开展客户端安全巡检工作,分级分类采取措施督促用户进行整改,并积极助推各属地政府出台支持政策,降低用户经济负担。通过不懈努力,近三年严重隐患整改率稳步提升,隐患存量逐年下降,有效降低了事故发生风险,践行了安全第一的责任和使命。

与街办开展联合排查整治

按照成都市政府《关于依托“微网实格”开展城镇燃气安全隐患排查的紧急通知》和《关于进一步加强全市城镇燃气隐患排查整治工作的通知》要求,我们编制发布了《燃气安全排查整治工作方案》,积极与成都市各区燃气管理部门、街办对接,获取民宿、网约房清单,并协同7个区、64个街办开展联合排查整治,完成上门安全巡检1018824户。

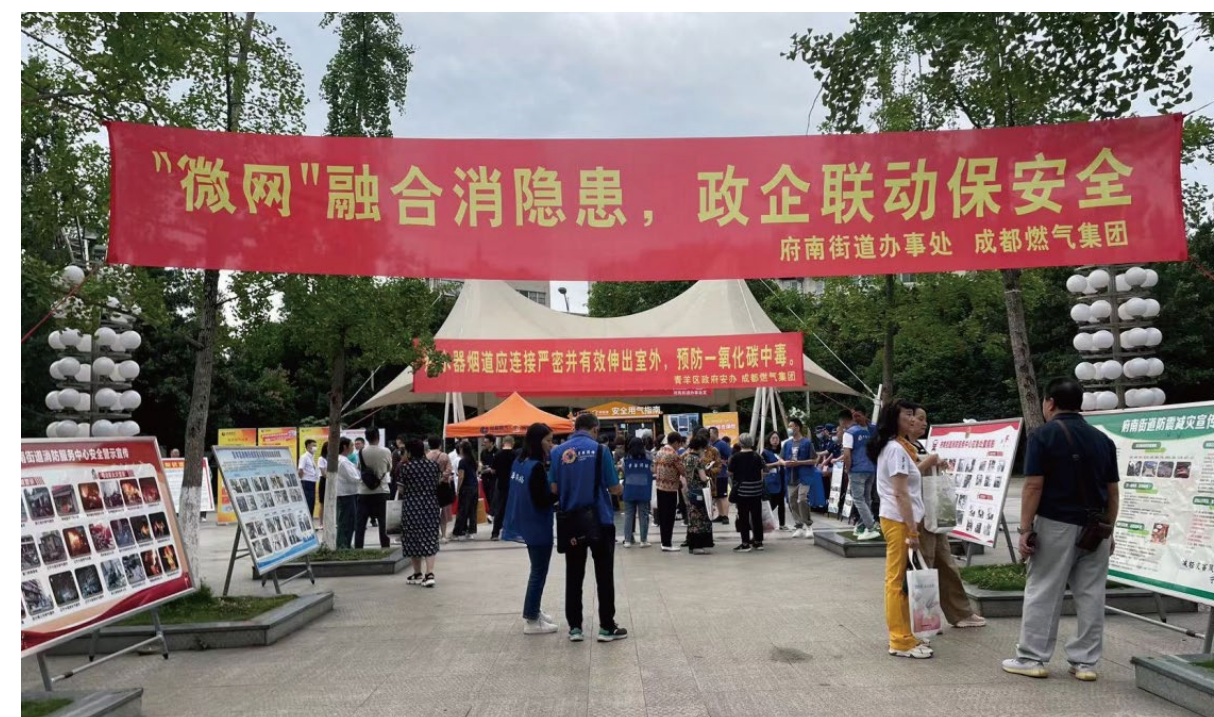


推动出台燃气具补贴政策

在政府隐患促改的号召下,我们于2023年3月20日起,针对老旧小区开展了“以旧换新”专项活动,从人民利益出发,促成业务发展和隐患整改的深度融合。在政府出台“保安全、除隐患、享补贴”政策的有利背景下,我们积极与成都市各级政府联络,促成各区发布燃气具补贴政策,以政府站台、成燃配合的方式,共同解决大批到期、老旧灶具热水器安全隐患,充分履行民生企业的社会责任。

燃气安全宣传

为切实做好安全用气宣传工作,有效遏制安全用气事故发生,提高公众安全用气意识,营造全社会“关爱生命、关注安全”的良好氛围,我们多维度、多渠道开展燃气安全宣传工作。



虚实结合 双重渠道促安全

线下,我们通过社区摆点等方式开展燃气安全宣传活动191次,发放燃气安全宣传资料79万余份,覆盖街办573个,覆盖社区3392个,覆盖小区41370个。

线上,我们通过企业微信,定期向用户发送安全用气提醒,覆盖用户40余万。通过微信公众号定期推送安全推文,覆盖用户107余万。通过智能化短信平台,定期向热水器类严重隐患的客户推送防范“一氧化碳中毒”安全宣传短信,全年计发送52万余条。

线上

开展燃气安全宣传活动

191次

发放燃气安全宣传资料

79万余份

覆盖街办573个 覆盖社区3392个 覆盖小区41370个

发送安全用气提醒

覆盖用户40余万

推送安全推文

覆盖用户107余万

推送安全宣传短信

全年计发送52万余条

强强联手 双网融合保安全

我们积极推动政企双网融合工作,与区各街办紧密合作,形成良好的对接机制,优势互补,开展84场街办社区网格员隐患排查培训,提升政府网格员对燃气隐患的识别及整改能力,协同做好燃气宣传工作,共同提升区域内燃气用户安全意识。



应急管理体系

根据城镇燃气行业的风险特点,我们制定了年度应急演练计划,全年共开展42次演练活动。同时,我们认真落实四川省住建厅和成都市应急局、经信局、反恐办要求,开展专项排查和分析,进行周密安排部署,编制、上报《极端暴雨洪涝巨灾大面积燃气中断情景分析报告》《重点部位反恐防范措施整改提升报告》等,并积极配合、参与联动应急演练。



案例

开展“四大”演练,共筑安全防线

6月30日,根据城镇燃气行业的风险特点,结合成都市极端暴雨洪涝巨灾情景构建试点工作、成都市重点行业强化反恐防范工作等相关要求,我们采用“模拟桌面推演+现场实战演练”的方式进行了燃气保供、大运会保障、防汛减灾、反恐防范四个科目的演练,共计出动20余人。演练中,各应急单元装备齐全、响应迅速、组织有序,严格按照程序和要求开展工作,顺利完成险情处置,再次验证了公司相关应急预案的有效性和合理性,检验了公司的应急响应和处置能力,进一步提升了企业安全主体责任意识,强化了员工的安全意识和应急处置能力,取得了预期的效果。



04 热心公益事业

助力慈善发展 传递社会温情

我们积极助力慈善事业发展,服务文明典范城市建设,履行国企社会责任,助力扶贫济困,惠及百姓民生,员工支持慈善和参与慈善的热情从未消减,用实际行动为慈善事业贡献力量,形成人人参与、传递正能量的良好风尚。

2023年开展“慈善一日捐”活动,共筹得捐款1.4183万元。



服务群众本领持续增强 为民服务有厚度

我们坚持“政治引领”,不忘初心使命,坚持人民立场、人民至上,充分发挥“晓明服务队”党建先锋示范效应,以点带面,通过“一个人优秀”带动“一队人优秀”,切实发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用,持续践行公司“以情输送温暖、用心点燃幸福”服务宗旨,坚持不懈为群众办实事做好事,始终保持同人民群众的血肉联系,在持续推进“一月一主题”党员志愿服务活动中,开展党员志愿活动12次,促进公司党建与业务工作深度融合,不断以优质服务提升党建先锋辐射力量,群众获得感、幸福感和安全感持续提升。



关爱老年生活 打通养老服务的“最后一公里”

“数九寒天”的影响下，如何让老年人不受骤降气温影响，安全温暖过冬，一直都是民生关心的问题。为了让老人们真正能够安稳、温暖过冬，我们发挥企业责任担当，结合自身业务优势，协同金牛区民政部门对光荣社区晚霞居家养老服务中心进行了采暖工程改造。中心的老人们表示“安了暖气片之后冬天不冷了，温度很合适，白天晚上都很舒服，原来冬天的晚上容易睡不着，现在睡得着了，身体也更好了。”



接续乡村振兴 做好对点帮扶

我们按照扶贫工作的要求和规划，持续对精准扶贫点加大扶贫力度，持续投入扶贫资金，购买定点扶贫点的农产品等措施，主动承担社会责任，积极落实做好扶贫工作。2023年，公司采买助农产品重庆市奉节县的农副产品共计18.64万元。



04

员工责任

同心同创
推动企业与员工共同成长

板块引言

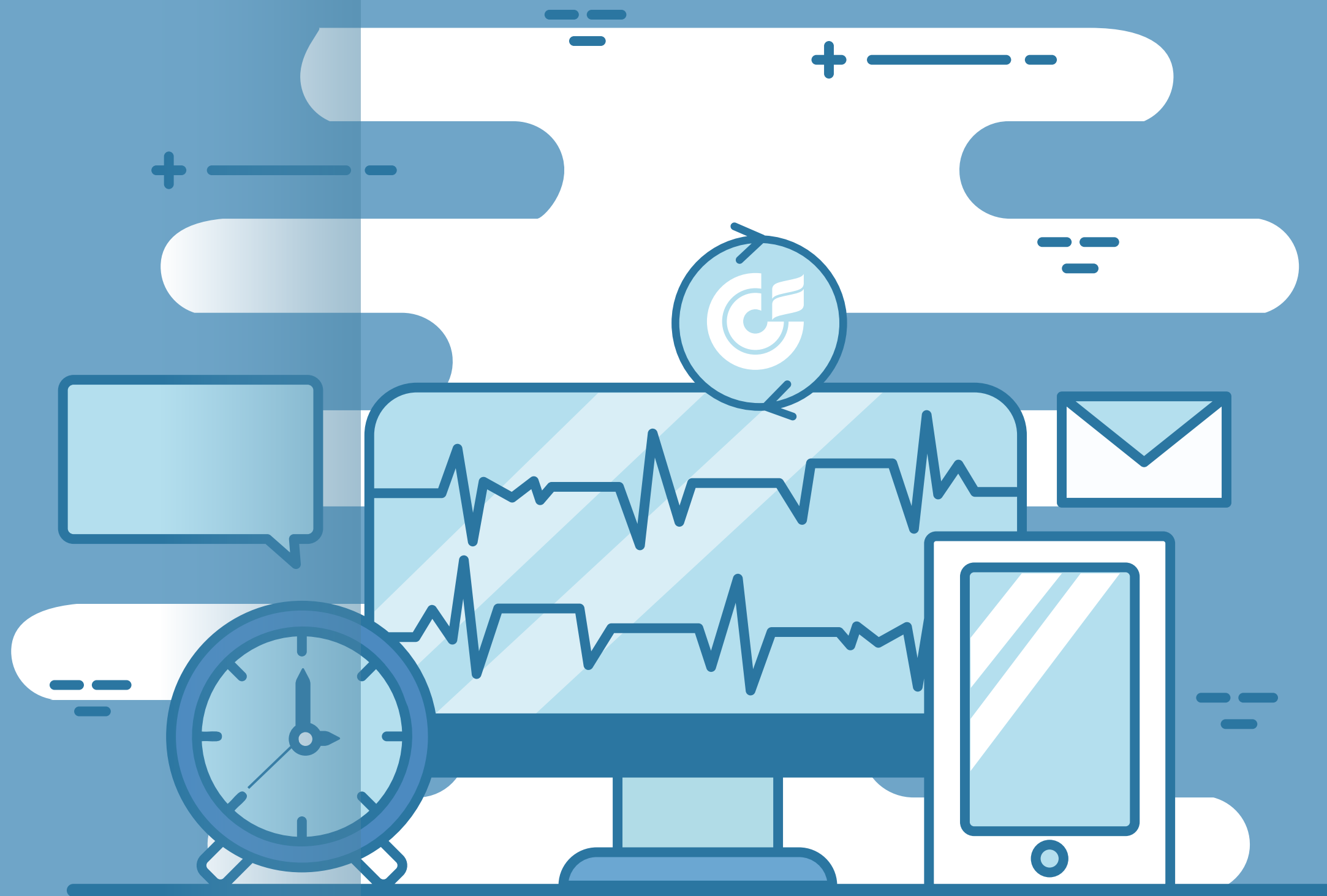
我们致力于构建一个让员工感到有保障、有温度、有价值的支持性工作环境,促进员工与企业的共同成长和良性发展。

01
让员工有保障

02
让员工有成长

03
为员工谋福祉

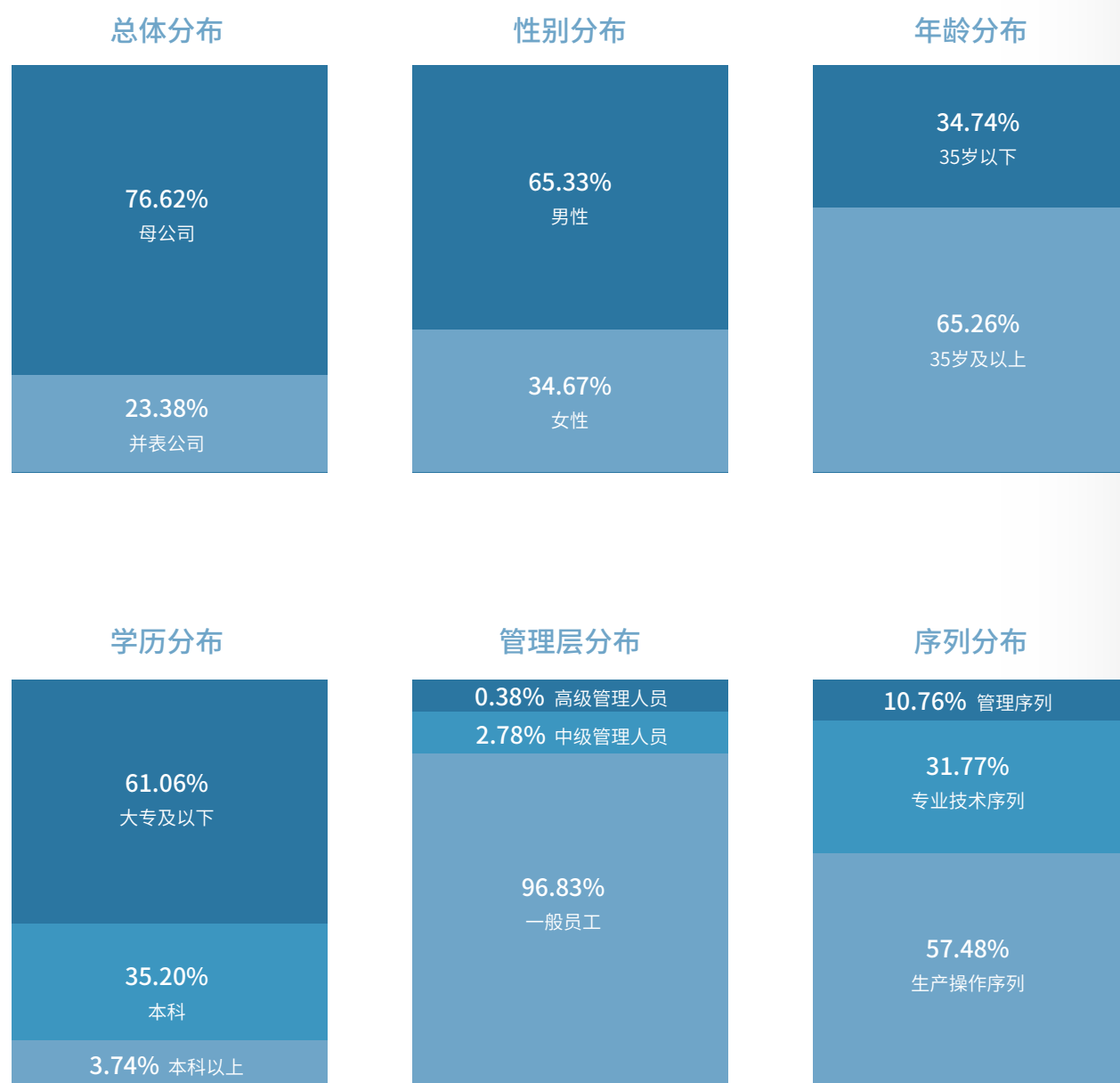
04
为员工守健康



01 让员工有保障

员工的基本构成

2023年,公司员工总数2622人,结构分布如下



基本权益保护

我们充分保障员工权益,给予员工公平的就业机会,不断完善薪酬激励制度,提升民主管理科学化水平,为员工营造和谐的工作环境。

严守劳工准则

我们搭建合法合规、以人为本的薪酬与福利体系,做到社会保险、公积金的全员覆盖,并为员工购买补充医疗保险和企业年金,并严格按照法律规定支付员工超时工作报酬,竭力保障员工权益。

关爱女性员工

我们持续提升女性员工在职场的获得感、幸福感和安全感,依法合规保障女性员工的生育权利,定期组织开展妇科体检和妇女节活动,公平提供成长和晋升机会;2023年,共有19名女性员工晋升至管理序列,女性管理者(女性董事有2名)占比达29.42%。

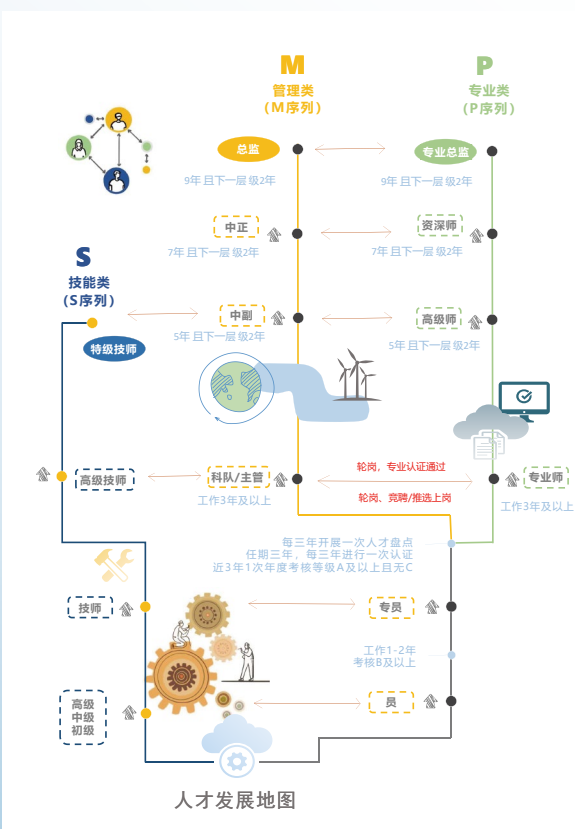
保护特殊人群

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。

02 让员工有成长

根据“十四五”人力资源规划要求，围绕做强主业、安全运营、升级转型、降本增效等重点目标，我们建立起适应公司战略目标及业务发展情况的人力资源管理体系，通过组织变革、梯队建设、培训赋能支持公司的运营、发展和文化塑造，提高公司的核心竞争力。

建立员工多序列职业发展通道



2023年，公司重点围绕“二十大”精神、总书记重要指示批示精神，以建立多序列职业发展通道为主线，联动组织变革、人才选拔、潜质人才培养等重点项目统筹推进，加快建设高素质经营管理、专业技术和技能人才队伍，畅通员工职业发展通道，充分调动各类人才干事创业的积极性、主动性。

4月，公司发布《职业发展通道建设方案-V1.0》，横向建立了管理类、专业类、技能类三条职业发展通道，纵向根据岗位责任大小和任务难易程度划分为若干层级，确定各序列职级，构建了全新的职位职级体系。

案例

“精准选才，育才有道”——管网分公司竞聘工作

2023年9月，管网分公司启动了以“星火”能力素质模型为导向的竞聘甄选工作。为实现精准“选”才，育“才”有道的选人育人理念，畅通职业发展通道，激发员工干事创业的激情，促进企业高质量发展，此次竞聘面向成都燃气全体员工，共设置26个科级管理岗位和6个专业师，65人报名参加竞聘。

经过规范的考核程序，本次竞聘共18人晋升、21人退出科级管理序列，管理人员平均年龄由45岁降至39岁，本科及以上学历占比由61.54%升至87.50%。

大培训体系

我们建立了与公司战略匹配的大培训体系，配合激励机制和晋升通道建立，进行全面培训需求分析，开展分层分类的培训项目，匹配相应的课程与讲师资源。

2023年，公司员工人均培训时长15.41学时，员工培训覆盖率91.43%，员工培训投入总额超168万元。

案例

“燃行天府”高中管及潜质人才徒步培训

2023年4月20日，为提升公司组织氛围，提高团队融合度、团队凝聚力、团队协作沟通和集体荣誉感，我们将潜质人才培养项目和高中管培养项目结合起来，开展以“燃行天府”为主题的徒步活动，公司高中管、潜质人才等共计160余人随机分组，沿着两条线路，共同完成徒步50km的目标挑战。

此次徒步活动充分发扬成燃人吃苦耐劳、团结协作、奋勇拼搏的精神，用脚步丈量市场，用汗水铸就辉煌。



案例

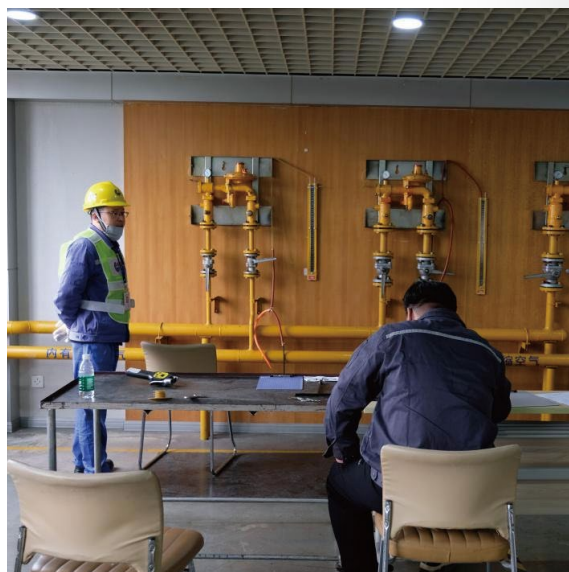
第二批潜质人才选拔

按照管理、专业、技能三大序列职业发展通道体系,为进一步分层分类培养潜质人才,建设高质量人才储备库,我们启动了第二批潜质人才选拔工作。通过对报名人员能力素质测评、无领导小组讨论面试、绩效考核情况、面试答辩等的综合评价,拟在三个序列各选拔20名潜质人才,总计60人。



480余名管网一线员工参加岗位技能培训

一线员工队伍的质量是保障公司安全平稳运营的基础。2023年5月、9月、11月,公司分批组织开展了一线员工岗位技能培训工作,涉及管网分公司技能序列员工480余人。通过开展员工岗位技能认证,建立按技能付薪机制,激励员工主动提升业务技能水平,横向拓展岗位技能,实现员工“一岗多能”,提升管网分公司运行效率,进一步达到“降本增效”的目的。



绩效激励

不断提升绩效管理的规范性、合理性,充分发挥绩效识别人才、激励人才的作用,强化业绩导向的企业文化,按时更新优化《绩效管理方案》,不断强化绩效考核结果与绩效薪酬匹配度,客观衡量和评价员工的工作绩效,激励并帮助员工不断提高工作绩效与工作胜任能力,督促管理者不断提升管理水平,建立适应公司发展战略的人力资源队伍。

03 为员工谋福祉

工会建设

2023年4月,公司工会委员会审议通过了2023年工会预决算,明确了2023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,进一步加强工会经费发挥作用、提升活力,各级工会要提高工会经费使用效率,确保资金安全、合规,更好地发挥服务大局、服务基层、服务职工的作用。

员工关爱

长期以来,我们将为员工谋福祉作为企业人文关怀的重要体现,通过进一步优化办公环境,开展慰问活动,我们将关心与温暖传递给每位员工,此外,我们还特别关注对困难员工的家庭访问与慰问,这些综合性的活动共计触及员工及家属逾5000人次,投入的总资金超过211万元。



案例

开办员工子女托管班

为解决员工子女寒假期间无人照看的实际困难，我们本着为员工办实事、解难事、做好事的原则，在少陵路办公区和营康西路办公区开办了员工子女寒假托管班。托管班安排专人看护员工子女，并为小朋友们提供了免费的早餐和午餐，给小朋友们打造了一个温馨、舒适的活动场所，令小朋友们度过一个安全、快乐的寒假。



最美是少年，童心看世界——“六一”亲子作品展

在2023年六一儿童节来临之际，为丰富和活跃员工文化，搭建员工子女展示才艺平台，我们特开展成都燃气2023年“六一”儿童节亲子书画、摄影作品征集活动。本次活动共收到23幅作品，展现了浓厚的成燃家文化，感受到了有爱的成燃家氛围。



办公环境提档升级

2023年，我们对公司大楼整体布局进行了科学优化，在进一步提升空间利用的基础上，同时满足现代化办公场所需求。为打造更加舒适的办公环境，我们还于5月完成了员工食堂的整体改造，包括更换餐桌椅、调整餐位布局，优化取餐流程，改造倒餐间，打造户外就餐平台等，在年度员工食堂满意度调查中取得了较好的群众反响。



文体生活

公司工会积极响应员工对日益增长的文化生活的需求，努力在活动经费、活动场地上给予支持，持续把各类体育活动小组办实办好，不断提升活动品质，扩大活动影响，积极努力为员工搭建更多的活动平台，不断丰富职工的业余文化生活。

2023年，公司工会积极组织广大职工参加成都市交通建设工会职工篮球赛，荣获团队第五名；参加成都市交通建设工会职工气排球比赛，荣获团队第五名；参加2023年职工运动会啦啦操、羽毛球、乒乓球等项目，荣获团体优秀奖；参加mini马拉松荣获个人第一名、第二名。



案例

积极参加2023巴中南江希望小镇慈善马拉松赛

2023年，公司工会积极动员了公司56名职工报名参加2023巴中南江希望小镇慈善马拉松赛。成都燃气的56名职工在山环水绕、生态宜人的赛道上努力奔跑，用“挑战自我、超越极限、永不放弃”的马拉松精神，在助力乡村振兴的同时也感受到了天府旅游名县的独特魅力。

成功举办成都燃气2023年职工运动会

公司工会组织举办了成都燃气2023年职工运动会，通过羽毛球比赛以及趣味运动比赛，充分展现了成都燃气良好的企业形象以及职工积极、健康、乐观、向上的精神风貌，为公司的改革发展助力，为公司实现更高质量发展贡献坚强力量。



04 为员工守健康

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,2023年,我们对195名员工进行了职业健康体检,对13个重要场所进行了职业病危害因素检测,开展劳动防护检查6次。

195名员工

职业健康体检

13个重要场所

职业病危害因素检测

6次

劳动防护检查

安全生产管理体系

我们成立了安全内部审核专项工作小组,于7月下旬启动对公司的安全基础管理各要素进行深入、全面的审核,针对审核发现的问题针对性强化安全基础管理;11月中旬,结合基础管理要素化工作,顺利通过ISO45001职业健康安全管理体系的换证审核。

在ISO45001职业健康安全管理体系国际标准的指引下,我们建立了规范的安全管理体系,将整个业务体系划分为综合管理、规划设计、工程建设、场站管理、输配管理和客户管理6大版块,梳理了现有管理制度、规程,不断对现行工作模式的安全管控环节进行优化。整个安全体系包括35项安全管理制度、106个业务流程、115个操作规程。



安全生产宣贯与培训

我们设计制作安全文化建设宣传视频,张贴安全文化海报、发放安全文化手册,更新安全文化建设汇报文件。2023年11月28日,组织迎接2023年四川省安全文化建设示范企业复评,得到评审组高度评价并顺利通过审核。

我们更新发布了安全教育培训制度,组织公司级安全教育培训90余人次。

组织公司和参控股公司的中级管理人员、专兼职安全管理人员开展赋能教育培训及考核5400余人次。

开展了两期部门级“一把手”安全赋能培训考试,坚持逢训必考原则,对所有培训人员通过培训系统发布试题,通过率100%。

组织公司相关部和分子公司参加城投集团组织的“企业主要负责人、安全管理人员(含分管负责人)安全生产取证”培训考试,以及华润燃气集团组织的“安全管理人员岗位资格认证”考试,取证通过率100%。

2023年,安全生产培训的时长6048.5小时、培训4153人次、覆盖比率100%。

公司级安全教育培训

90余人次

部门级“一把手”安全赋能培训考试

通过率100%

安全生产培训的时长

6048.5小时

中级管理人员、专兼职安全管理人员

开展赋能教育培训及考核

5400余人次

“安全管理人员岗位资格认证”考试

通过率100%

培训4153人次

覆盖比率100%

05

环境责任

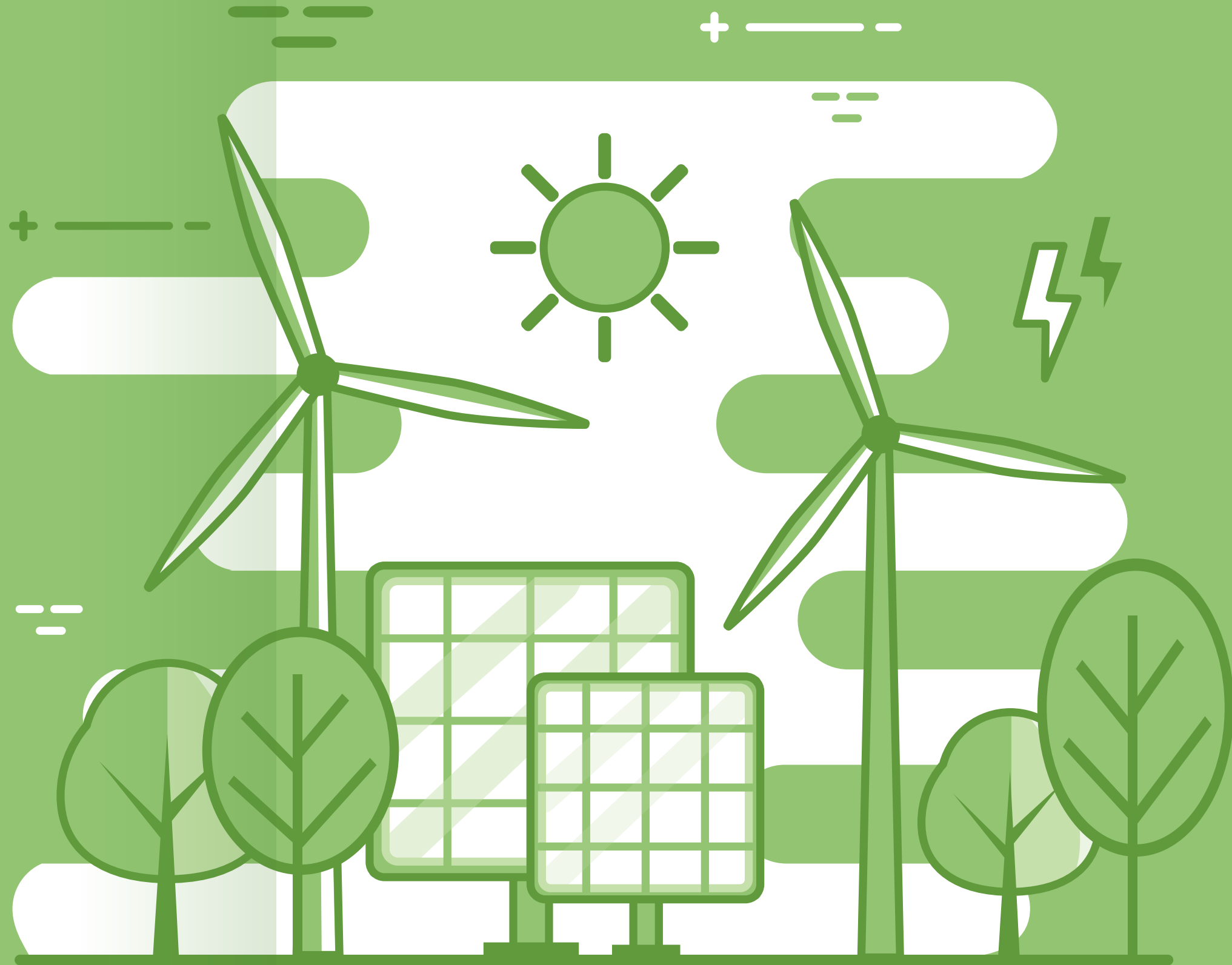
可持续发展, 加速双碳目标
实现筑牢生态环境保护

板块引言

我们坚持以“双碳”工作为引领, 加快布局绿色
低碳产业, 协同推进降碳、减污、扩绿、增长, 全
力支持生态文明建设和经济社会发展。

01
绿色管理

02
绿色经营



01 绿色管理

环境体系构建

2023年,我们识别了环境保护相关法律法规,梳理了环境风险点,在公司经营的重要场所建立了环境突发事件应急预案并完成备案,更将改善环境绩效作为公司落实相关法律法规要求的长期目标不懈努力。

环境管理目标

2023年

共销售天然气
16.95亿立方米

协助减少使用煤炭约
1909万吨

协助减少排放二氧化碳约
476万吨

协助减少排放污染物约
21万吨

我们建立年度节能减排控制目标,实时跟踪与行业相关的各类能源消耗量、二氧化碳排放量、营业额可比价综合能耗、增加值可比价综合能耗等数据。2023年,实现二氧化碳排放总量较2022年下降40%。

天然气是一种低碳环保的优质能源。在含碳元素的常见化石能源中,单位质量天然气所含的碳元素是最少的,因此,碳排放量也是最小的。

2023年,公司共销售天然气16.95亿立方米,相当于协助减少使用煤炭约1909万吨,协助减少排放二氧化碳约476万吨、污染物约21万吨。

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:

统筹安排动火作业计划

合理规划作业时间和顺序,避免重复放散和减少天然气的浪费。

研引前沿技术

引进和应用行业内最先进的动火作业技术,比如使用更为高效和环境友好的设备和工艺。

精确把控停气时间

通过科学的指挥和计划,将管线压力精确降至零,避免不必要的天然气排放。

采用不停气动火作业技术

在不停止管道中天然气流动的情况下进行维修工作,从而减少放散天然气。

通过科学指挥840项燃气工程停气作业,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323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。

绿色办公绩效

2023年

办公用电量减少

72.94万千瓦时

办公用水量减少

8404立方米

办公用纸量减少

722000张

为践行绿色低碳办公理念,增强员工节约意识,我们将公司能源(水、电)费用、办公用品费用的使用情况纳入生产经营考核指标,并采取了张贴“节约用水”“节约用电”“夏季请将温度设置在27°C以上”提示标语、更换使用人体感应LED灯具、缩短办公大楼光彩照明时长、厉行节约办会管理等措施,取得了办公能耗费用较上一年度降低8.4%、纯净水费用降低20.4%的实际成果。

2023年,公司办公用电量76.26万千瓦时、办公用水量12921立方米、办公用纸量831000张。

案例

双管齐下,做好生产运行与能耗管理

成都燃气第三储配站作为冬季保供的重要调峰场站,在冬季调峰储气期间,需每天使用压缩机将城市燃气环网进站压力最低0.1MPa的天然气加压至1.1MPa,该操作将消耗大量的电能。

我们通过专项研讨,分析近期输配运行参数,总结进站压力波动规律,根据进站压力和用气高峰时间节点进行时间倒排,优化储气方式,采用加压储气和自然储气相结合的方式,减少压缩机开机时间,降低能耗,降低储气成本,全年减少用电约37.38万Kw.h。



“多能互补”分布式能源

近年来,成都燃气已拓展多个分布式能源项目,业务涵盖工业园区、综合体、医院、学校、酒店、写字楼等多个领域。

2023年,我们创新采用“轻资产”商业模式,新增投入运营5个综合能源项目,累计已投运综合能源项目达20个,综合能源销售量达19179万千瓦时。

通过这些综合能源项目,每年可减排CO₂量超22000吨,节约能耗折标煤超6000吨,不仅为客户节约了能源,降低了碳排放量,更有效地助力了能源安全,起到了“削峰填谷”的积极作用,为推动绿色环保、节能减排事业做出重要贡献。



2023年

新增投入运营

5个综合能源项目

累计已投运达

20个综合能源项目

综合能源销售量达

19179万千瓦时

案例

推进多能协同互补,构建清洁低碳高效供能体系

2023年12月,成都燃气投资建设的成都龙泉驿区中医医院天然气分布式能源项目已完成建设及验收工作,达到了投运条件,该项目是成都市首家医院类分布式能源站项目,创新了天然气分布式项目开发建设理念,构建了泛分布综合能源服务体系,是能源高效利用和公共服务机构在“双碳”目标下实现可持续、高质量发展的有效举措。

该项目使用“内燃机+烟气热水溴化锂机组+燃气热水锅炉+离心式冷水机组+螺杆式冷水机组”的燃气分布式能源,同时通过智慧管理平台整合多重管理需求,实现能源站的智能化应用。系统发电设备年利用小时数为4295小时,年发电量为275万千瓦时,年制冷量为714.7万千瓦时,年制热量为756.85万千瓦时,年可节约482.87吨标准煤。



响应时代号召 进军充电赛道

在当前的能源结构和“双碳”经济的要求下,越来越多的传统能源企业开始布局新赛道。对成都燃气来说,建设充电站是一种创新的尝试,既是企业应对传统车用能源业务下滑的有效措施,也响应了当前时代背景下客户对车用能源的新需求,更为社会和环境的可持续发展起到积极作用。

案例

首个充电站项目建设完成

成都燃气少陵路充电站是成都燃气自主投资建设运营的首个充电站项目,是我们成功进军充电站市场的重要标志。该站配备了17把充电枪,采用了先进的充电功率柔性分配技术,单枪最大功率可达240kW,可为客户提供高效快捷的充电服务。不仅如此,我们还在站内提供自助售卖机、卫生间、休息区等配套设施,能为客户带来更温馨、更人性化的服务体验。



九里堤加气站转型充电站

在新能源汽车的快速发展下,九里堤加气站销量大幅下滑。为提振传统加气站经营能力,我们根据九里堤加气站所处地理位置及自有建设条件,结合周边市场对充电站的紧迫需求,及时进行车用能源业务调整,将加气站转型建设充电站。



大力倡导“碳中和” 绿色发展践行者

作为成都市“碳惠天府”机制下的碳中和服务商，我们积极开发自有碳减排项目，并按照“碳惠天府”机制相关政策，助力相关企事业单位开展碳中和；积极配合政府开展公众碳减排宣传，履行企业社会责任并积极宣传公司产品，树立公司“致力于环境改善和节能减排”的企业品牌形象；向支付宝碳惠天府普惠商城提供燃气相关产品，助力政府推动构建“人人关注、人人参与、人人共享”的城市绿色低碳生活圈。

2023年累积完成473笔碳中和业务，累积销售32947.05吨碳减排量(CDCER)，实现销售收入42.83万元。荣获2023年度“碳惠天府”机制先进单位称号。



2023年

碳中和业务

473笔

销售碳减排量(CDCER)

32947.05吨

销售收入

42.83万元

案例

向第31届大运会捐赠2万吨碳减排量

为全面贯彻市委市政府绿色低碳办赛的决策部署，积极响应成都市生态环境局《成都大运会赛事碳中和碳排放量及服务贡献方案》(成环气候函[2023]266号)的号召，捐赠2万吨“碳惠天府”机制碳减排量(CDCER)，以助力成都大运会赛事碳中和目标，收到大运会执委会感谢信及《成都大运公益捐赠企业》授牌。



依托售电新途径 助力用电降成本

我们积极响应国家电力体制改革的号召，紧跟市场潮流，立足新能源发展，打开多元发展空间的同时深耕售电领域，在业务融合发展的基础上，提供更加优质的综合能源服务，助力客户“降本增效”，促进构建新型电力系统发展。自2022年10月顺利通过售电注册申请，成功获取售电资质后，我们持续研究相关条例，探索发展售电业务市场。

2023年，我们以代理旗下7家参控股公司的售电业务为开端，全年代理电量227万KWh，节约运营成本约3.9万元。



新创综合能源站进入试运行阶段

根据十四五能源发展工作规划，成都市正加快推进进入氢能产业示范城市群。以此为契机，我们于2021年启动了西南地区首个“四合一”综合能源站——新创综合能源站的建设工作。2023年，该综合能源站已完成主体建设，开展加氢、加油试运行工作。

CHENG DU GAS



06

伙伴责任

责任共创

积极构建互利共赢的商业体系

板块引言

我们牢固树立负责任的伙伴形象,与供应商共享市场机遇,与行业同仁共谋创新发展,秉持平等、开放、友好的合作关系,积极构建互利共赢的商业体系。

01
携手合作共赢

02
促进公平竞争

03
完善链条管理

04
助推行业发展

05
凝聚品牌力量



01 携手合作共赢

长期以来，成都燃气致力于为客户提供更专业化、精准化的燃气保障服务，持续深入市场调查研究，不断进行现有产品的更迭优化，拓延业务链条，以更加完善的服务及产品体系更好地响应客户需求。

联手打造“商超”式服务网点

为顺应便民服务多元化的市场发展趋势，我们携手华润万家、华润医药汇聚优势资源，打造成燃万家超市，推动“一刻钟”消费服务圈，搭建“燃厨商”一站式联保联供机制，以成华服务中心为载体，兼具燃气业务办理和零售商品经营，形成了“客户服务+居民生活消费”的新业态，为全面探索“异业联盟”一站式服务模式，实现商务伙伴的合作共赢打下坚实基础。



与老板电器达成长期战略合作

2023年3月30日，成都燃气与老板电器签署了战略合作协议。此次合作协议的达成，标志着双方燃气燃热业务的发展迈出了实质性的关键一步，正式开启了企业联合发展的新布局、市场协同开发的新局面。

随着成都燃气与老板电器合作的全面启动，我们将充分融合老板电器品牌设备及产品质量优势，全面提升燃热业务服务水平，改善民生、提高全民生活质量。未来，双方还将携手进一步深化、升级合作关系，推动燃热业务平稳健康可持续发展，为建设高品质民生生活共同努力。



与威能中国全面建立暖通合作

依托自身能源优势,我们成功与威能中国建立企业合作。双方本着“共同发展、优势互补、资源共享、合作多赢”的原则,在双方专业技术、优质服务的基础上,建立全方位、深层次、实质性的合作关系,全面开启企业联合发展布局、市场开发协调的新局面,携手推动成都地区暖通行业平稳健康可持续发展、为建设高品质民生生活共同努力。



02 促进公平竞争

招投标管理提升

公司始终坚持公开、公平、公正和诚实信用的招标采购原则,按照“招标、评标、定标、监督”四分离的招标采购管理体系,建立健全相关管理制度,组织开展关键岗位专项培训,持续规范供应商选取和管理工作,提升招标采购质量和效益。2023年,公司所有招采项目均通过电子招标平台实施,全过程线上化、电子化,有效规范了招投标操作。该平台具备投标文件机器码、投标IP地址等信息的查询功能,支持投标文件雷同性分析。通过查询投标单位间的关联关系,可有效避免串标、围标行为,确保招采工作的规范公平。

创造公平竞争环境

我们认真遵守国家反垄断与反不正当竞争相关法律法规,积极推动市场公平竞争,持续优化营商环境,成立反垄断风险工作小组,组织各类“双反”培训4次,发布解读反垄断处罚案例,为市场各类主体发展创造了公平竞争环境。

坚持依法招标、公开透明,全面践行阳光采购

我们严格按照国家法律法规和股东方管理要求实施物资采购工作,贯彻公平、公正、公开的竞争政策,坚持采购制度化运作、流程标准化管理,强化供应商源头把控,健全风险监督防范机制,做到应招必招、规范管理、阳光采购。当前燃气工程物资主要供应商共有37家,其中东北地区1家、华北地区2家、华东地区11家、西南地区21家、中南地区2家,涉及四川、山东、浙江等10个省份。

03 完善链条管理

贯彻ESG发展理念 构建共建共赢合作新业态

我们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,全方位审查供应商的可持续性和社会责任表现,累计审查供应商近百家,合作供应商审查率100%,暂无因不合规被中止合作的供应商。

同时,致力于将过往单一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,推动合作伙伴深化ESG理念、开展ESG实践,联合研发推出“金属包覆管堵头、新型管道支架”等自研产品,共同以负责的商业行为,形成产业链条的良性循环。



着力打造具体特色微供应链

我们树牢供应链转型升级理念,跳出传统物资供应思维桎梏,以打造具体特色微供应链为目标,以轻资产为实施路径,依托公司深厚的管理积淀和品牌影响力,逐步形成了以“物资销售、仓库租赁、仓储综合服务”等组成的综合营收模式,擘画微供应链具体特色发展蓝图,涵养“B To B”共赢生态。

04 助推行业发展

2023年我们围绕打造企业核心竞争力,持续加大科技研发力度,积极进行天然气行业标准研究,为行业发展贡献自身力量。

创新机制

为调动公司科技创新的积极性,提升科技创新能力,推动科技创新工作健康发展,促进创新项目管理规范化、科学化,制定并发布了《科技创新管理办法》《创新工作指引(试行)》等制度。

专利研发

我们以技术标准为核心,通过四新技术应用,推动应用创新;以信息化为核心,充分发挥智能化系统优势,推动管理创新;以科技研发为核心,开展跨领域知识和价值创造,推动业务创新。2023年,公司投入超2500万元进行研发工作,新增专利2项,专利授权1项,均为实用新型专利。



案例

自主研发再添专利——新型燃气管道支架

针对现有燃气管道支架造型笨重，棱角锋利，外观不美观，易腐蚀，维护成本高等缺点，我们开展新型管道支架的创新研发工作。今年7月，我们自主研发出具有6种结构形式的新型支架，适用于DN25-DN100的架空燃气管道。该系列支架不仅弥补了原支架的缺陷，制造成本也更为低廉。

目前，该系列支架已取得专利授权，具备良好市场推广价值。



参编标准

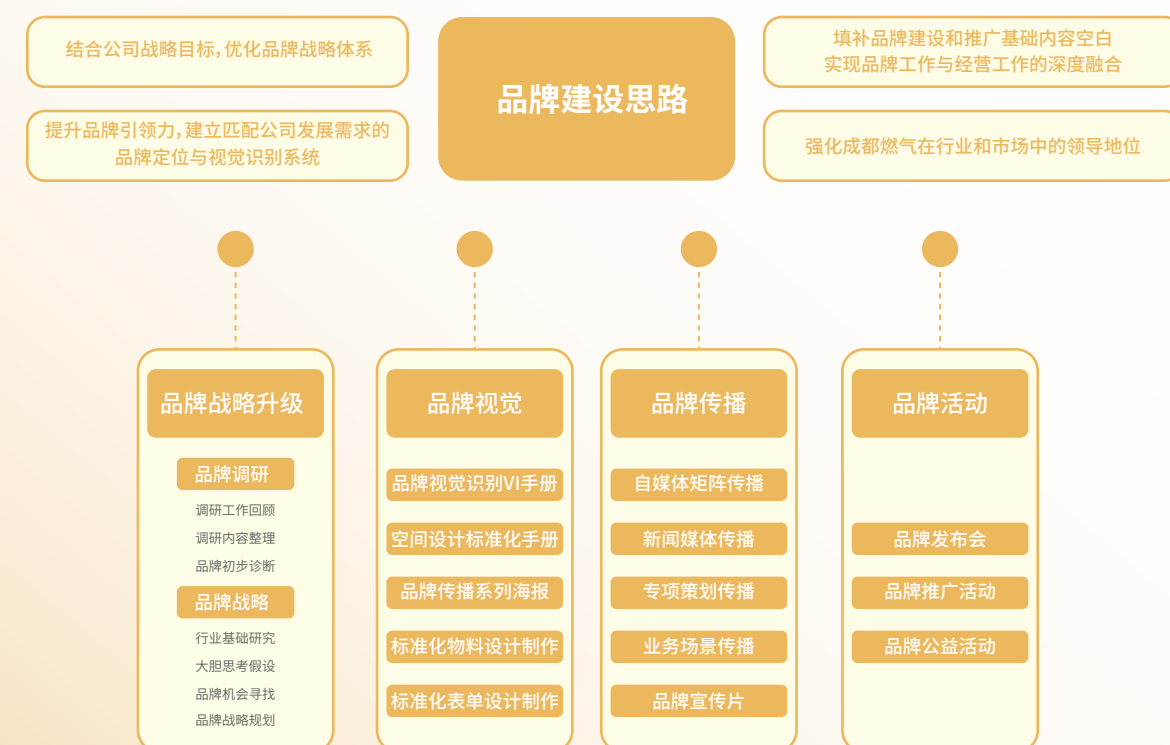
参与编制6个国家标准	《城镇燃气用户工程设计规范》
	《城镇燃气输配工程设计规范》
	《城镇燃气输配工程施工及验收规范》 *已完成发布
	《城镇燃气室内工程施工与质量验收标准》
	《城镇燃气设施运行、维护和抢修安全技术规程》
	《燃气用具连接用橡胶复合软管》
参与编制6个团体标准	《城镇燃气埋地式调压箱应用技术规程》
	《高层建筑燃气设施设计施工技术规程》
	《城镇燃气管网泄漏检测技术规程》
	《四川省公共建筑运行碳排放监测系统技术标准》
	《城镇燃气加臭技术要求》
	《四川省城镇管道燃气企业安全隐患分类和分级标准》

05 凝聚品牌力量

品牌升级

为推动品牌战略融入企业战略，多位一体塑造符合公司战略发展和具有市场竞争力的品牌形象，我们于2023年正式启动品牌战略升级和品牌VI升级工作。

基于年度工作方案，我们以品牌建设和品牌宣传为抓手，筹建品牌宣传专班，做好品牌物料一体化管理，引入国内头部品牌战略咨询机构和创意设计机构。通过品牌战略升级，从符合公司战略发展和提升市场竞争力出发，打造“政府信赖、投资者好评、合作伙伴推荐、客户首选、员工自豪”的全新品牌形象，赋能公司高质量发展，以品牌建设助推公司十四五战略规划落地。



媒体合作

本年度,我们持续拓展官方新闻媒体和政务媒体发布渠道,与成都电视台和成都日报达成年度合作,与多家省市媒体建立良好的媒体关系,对积分系统上线等年度重大事件进行深入报道,实现省市区三级媒体全覆盖。

新闻媒体传播年度规划

通过官媒塑形象

合作

成都电视台

成都日报

报道

省市级政务媒体

省市级电视台

案例

唱响品牌好声音——合力宣传客户积分系统

客户积分系统上线是成都燃气转型发展的里程碑式事件,得到了公司全员、外部权威媒体的大力支持。该系统上线以来,宣传面覆盖四川发布、四川应急、微成都等20余家官方政务媒体,四川新闻网、成都日报、成都电视台、成都商报、成都交通广播、新浪网等30余家新闻媒体;同时,成都燃气自媒体矩阵平台公众号、视频号、微博、抖音、小红书等均进行了同步发声。

本次传播在各媒体和政府平台总阅读量超过120万,实现了省、市、区三级媒体覆盖,成功打响了成都燃气品牌战略升级的第一枪。



宣传面覆盖官方政务媒体

20余家

新闻媒体

30余家

各媒体和政府平台总阅读量超过

120万

展望2024

2023年,我们深入贯彻落实党的二十大精神,积极践行“十四五”战略规划,以高质量发展燃气经营主业为核心,做强做大延伸业务链,全方位提升上市公司可持续发展和规范治理能力,争做城镇燃气新发展格局领先企业。

2024年,在中华人民共和国成立75周年华诞到来之际,我们将持续学习领会习近平新时代中国特色社会主义思想,积极投身全面建设社会主义现代化国家新征程,紧密围绕“一干两支,上下延伸”的核心发展战略,融入市场竞争,坚定改革方向,积蓄品牌力量,以精益管理和卓越运营,向着打造国内一流的商业化生活服务供应商和城市综合能源服务商阔步前行。



关键绩效

社会责任				
指标	单位	2021	2022	2023
安全培训投入	万元	—	—	—
安全培训总时长	小时	14247.9	8385.5	6048.5
安全培训参与人次	人次	10067	5809	4153
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练次数	次	46	32	42
安全应急演练参与人次	人次	495	320	451
安全生产投入	万元	854.1063	432.91	1010.12
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
专职安全管理人员数量	人	30	30	54
安全管理人员持证人数	人	313	313	313
注册安全工程师人数	人	34	34	34
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、社会或个环境方面处罚的个数	个	0	0	0
责任采购比率	%	100	100	100
战略合作协议签订数	份	3	1	1
违法违规处罚数	次	0	0	0
重大负面舆情处理数	件	0	0	0
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
投诉解决率	%	—	—	96
客户回访满意度	分	99.53	99.5	99.4

关键绩效

社会责任				
指标	单位	2021	2022	2023
员工总人数	人	2589	2633	2622
女性员工人数	人	916	916	1496
新增就业人数	人	33	60	51
女性管理者比例	%	12.78	12.57	16.93
残疾人雇佣人数	人	9	8	8
少数民族员工人数	人	42	45	42
员工流失率	%	1.24	1.22	1.14
接收应届毕业生人数	%	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	9.56	9.41	9.74
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	100
健康体检人数	万人	0.26	0.26	0.29
人均培训投入	元	1000.12	666.13	642.17
人均培训时长	学时	11.80	13.83	15.41
员工培训覆盖率	%	82.13	89.25	91.43
员工培训投入总额元/年	%	24000174.93	1536575.2	1683242.63
困难员工帮扶投入	万元	—	—	1.4
困难员工帮扶总人数	人次	—	—	1.4
走访慰问困难员工家庭投入	万元	—	—	1.4
走访慰问困难员工家庭户次	户次	—	—	14
社会捐赠总额	万元	—	—	1.4183
志愿者人数	人	—	—	120
员工志愿活动人次	人次	—	—	120

关键绩效

环境责任				
指标	单位	2021	2022	2023
节能减排技术改造投入	万元	0	0	0
困难员工帮扶总人数	人次	0	0	0
环保培训参与人次	人次	—	—	—
环保培训总时长	小时	—	—	—
召开视频会议时长	小时	—	—	—
视频会议涉及会议室	个次	4	14	19
环保培训总投入	万元	—	—	—
二氧化碳排放量	吨	6693.3811	5835.1973	3487.1663
碳强度	吨/万元	—	—	—
万元营业收入综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0032	0.0005	0.0005
万元产值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	—	—	—
万元增加值综合能耗(可比价)	吨标准煤/万元	0.0050	0.0024	0.0024
温室气体总排放量	万吨	—	—	—

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第四份年度社会责任报告，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，提升社会责任工作质量。

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？

- | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 投资者 | <input type="checkbox"/> 客户 | <input type="checkbox"/> 政府部门 | <input type="checkbox"/> 员工 | <input type="checkbox"/> 供应商 |
| <input type="checkbox"/> 环保组织 | <input type="checkbox"/> 公益组织 | <input type="checkbox"/> 媒体 | <input type="checkbox"/> 公众 | <input type="checkbox"/> 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.您对本次社会责任报告或我们的表现，还有哪些意见或建议？
