

回收 本报告使用环保纸印刷

2015年度 社会责任报告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

深圳市燃气集团股份有限公司
2015年度社会责任报告



深圳燃气官方网站



深圳燃气官方微博



深圳燃气官方微信

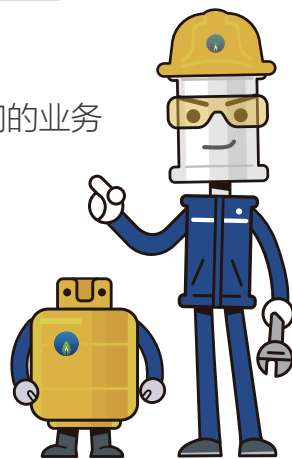


深圳燃气网上营业厅



深燃石油气官方微信

扫一扫看我们的业务



深圳市燃气集团股份有限公司

地址: 广东省深圳市福田区梅坳一路268号深燃大厦

电话: (0755) 83601139

传真: (0755) 83601139

网址: <http://www.szgas.com.cn>

邮箱: 601139@szgas.com.cn



关于本报告

本报告是深圳市燃气集团股份有限公司发布的第五份社会责任年度报告。报告本着客观、规范、透明、全面的原则，披露公司安全之道、服务之道、绿色之道、员工之道以及社会之道等方面的工作绩效。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，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

时间范围

2015年1月1日至2015年12月31日。为增强报告可比性及前瞻性，部分内容追溯其他年份的信息。

报告范围

以“深圳市燃气集团股份有限公司”为主体，包括所属分子公司及直属机构。

参照依据

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引；
中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR3.0)；

数据来源

报告中所使用数据均来自公司正式文件、统计报告或有关公开信息。

称谓说明

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

报告版本索取

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

04 致利益相关方的一封信

06 关于我们

- 06 公司简介
- 08 企业文化
- 09 经营业绩

10 公司治理

- 11 组织架构
- 12 治理结构
- 13 依法合规
- 14 主要荣誉

14 社会责任管理

- 14 社会责任工作体系
- 15 社会责任培训
- 16 社会责任沟通
- 17 实质性议题分析

18 责任专题

- 18 特别策划：
光明新区“12·20”重大滑坡事故 深燃在行动
- 20 专题一：创新发展 谋划企业未来
- 23 专题二：经验移植 共享先进服务

28 安全之道 稳定供应能源

- 28 深化安全管理
- 30 培育安全文化
- 32 保障稳定供气
- 34 创新足迹：
创新管网入户模式 让您用气更加安全



38 服务之道 成就品质生活

- 38 保障用气安全
- 40 提升服务质量
- 42 倾听客户声音
- 44 创新足迹：
创新表计管理方式 让您用气更加透明

48 绿色之道 共筑绿色家园

- 48 肩负绿色使命
- 50 助力客户减排
- 54 推行绿色运营
- 58 创新足迹：
创新能源利用方式 让环境变得更加美好

62 员工之道 凝聚智慧力量

- 62 保障员工权益
- 64 支持员工发展
- 68 注重人文关怀
- 70 创新足迹：
创新员工培训方法 让员工成长更加快乐

74 社会之道 共享发展价值

- 74 共享发展动力
- 74 共享发展经验
- 76 共享发展成果
- 78 创新足迹：
创新双商沟通模式 让双商发展更加畅通

80 展望2016



致利益相关方的一封信

亲爱的朋友：

您好！很荣幸能够与您交流2015年深圳燃气履行社会责任的新进展。

2015年是我们集团公司“十二五”收官之年，在这一年里，我们牢牢握住发展的主权，围绕“创新发展年”这一主题，从公司管理、服务实践、科技研发等等诸多方面进行全方位、立体化的创新，先后开展总部职能优化调整和“三大”业务整合等工作，打造公司发展新格局，在创新之路上越走越宽！

这一年，我们创新管理，只为让能源更安全。这一年，我们在安全的道路上常抓不懈，围绕安全供气，创新管网入户模式，推进低压入户，只为带给客户更稳定的用气体验；多措并举促进安全文化建设，创新推出以安全为主题的沙龙系列活动，建立安全技术微信群，只为让安全意识扎根职工心中，从而为企业的生产、为社会的发展筑起一道永久的安全屏障。

这一年，我们全心服务，只为让客户更满意。这一年，我们秉持“客户为尊”的服务观，创新表计管理方式，完善抄表管理，只为让用户放心用气；利用自身专业优势，推出燃气用具，只为提供更优质服务；不断完善客户服务体系，缩短客户投诉流程，只为提升工作效率，聆听客户心声，从而减少客户抱怨。

这一年，我们拥抱绿色，只为让家园更清新。这一年，我们秉承“发展清洁能源，燃点绿色品质生活”的企业使命，创新能源利用方式，积极推广和使用天然气等清洁能源，只为减少碳排放，让雾霾远离城市；助力新兴纺织厂等通气点火，只为让城市更宜居；创新技术应用，在项目施工过程中采用生物砖排水护坡技术及营养泥草新方法，只为保护生态环境，让环境更美丽。

这一年，我们凝聚力量，只为让员工更幸福。这一年，我们秉持“以人为本”原则，创新员工培训方法，开展实战管理沙龙、标杆考察等多种培训形式，只为激发员工热情，增添员工成长乐趣；建立内部招聘平台，规范外部招聘流程，只为让更多优秀人才得到发展机会；组织开展了更多的文化体育活动，只为增强员工幸福感与归属感。

这一年，我们不断奉献，只为让社会更和谐。这一年，我们秉持合作共赢理念，创新供应商、承包商沟通模式，只为携手“双商”共享发展动力；积极参与国家、行业标准编订工作，只为行业发展贡献深燃力量；大力响应国家政策要求，聚焦产业帮扶，实施精准扶贫，只为助力社会主义和谐社会建设。

这一年，我们继续坚持“走出去”发展战略，努力将公司在深圳地区探索出的先进管理经验和模式移植到异地公司，致力于让不同地域的客户都能享受到深圳燃气始终如一的优质便捷服务，让更多城市能够以清洁的天然气为能源动力，城市发展更加绿色环保，让大家共同享受燃气带来的蓝天白云。

2016年，是公司“十三五”发展的开局之年，我们希望在这一年里，继续围绕“创新发展年”的工作要求，在创新的道路上不断开拓，积极进取，为公司未来发展赢来更多的机遇，为社会奉献更多的力量！

在这里，我也希望社会各界朋友通过这份社会责任报告，更多地了解我们深圳燃气在过去一年里所做的种种努力，更多地理解和支持我们的工作，从而创造更多的“深圳蓝”！

关于我们

> 公司简介

深圳市燃气集团股份有限公司（简称“深圳燃气”）是一家以城市管道燃气供应、液化石油气批发、瓶装液化石油气零售和燃气投资为主的大型燃气企业。公司创立于1982年，2009年12月25日在上海证券交易所正式挂牌上市。深圳燃气股票代码：601139。

公司坚持“走出去”发展战略，实现了“深圳燃气”品牌在广东、广西、湖南、江西、江苏、浙江、安徽、山东、内蒙古等多个省区的战略布局。公司拥有29个城市的管道天然气特许经营权，5万吨级海港码头，库容16万立方米的液化石油气低温常压储罐，年周转能力100万吨以上。截至2015年底，公司拥有总资产152.68亿元，净资产71.28亿元，年销售收入79.67亿元，运营管线超过5,300公里，拥有管道气客户220.54万户。

年销售收入

79.67

 亿元

年销气量超过

15

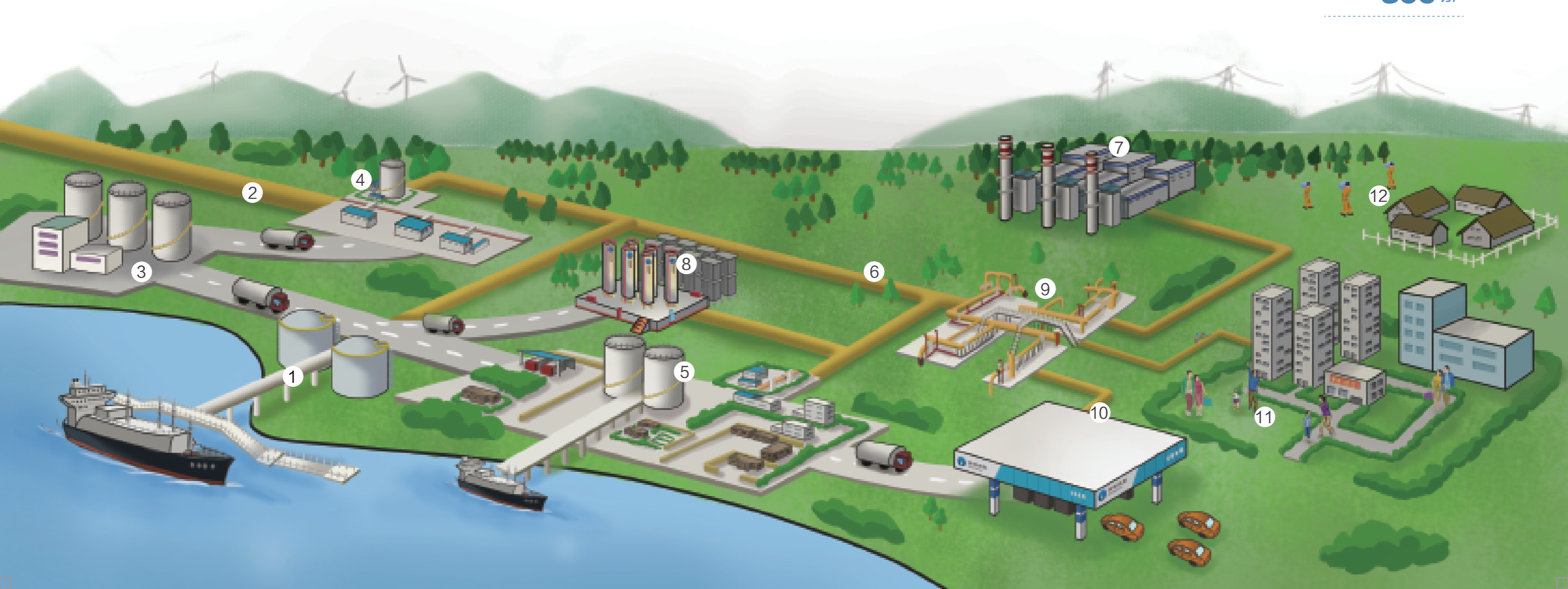
 亿立方米

客户总数超过

300

 万户

- 1/ 广东液化天然气项目天然气
- 2/ 西气东输二线天然气
- 3/ 中国液化天然气现货市场
- 4/ 深圳市求雨岭安全储备库
- 5/ 深圳市天然气储备与调峰库
- 6/ 天然气管线
- 7/ 天然气发电厂
- 8/ 液化天然气气化站
- 9/ 天然气场站
- 10/ 汽车加气站
- 11/ 管道气客户
- 12/ 瓶装石油气客户



> 企业文化

企业使命

发展清洁能源，燃点绿色品质生活

企业愿景

成为国内一流的清洁能源综合运营商

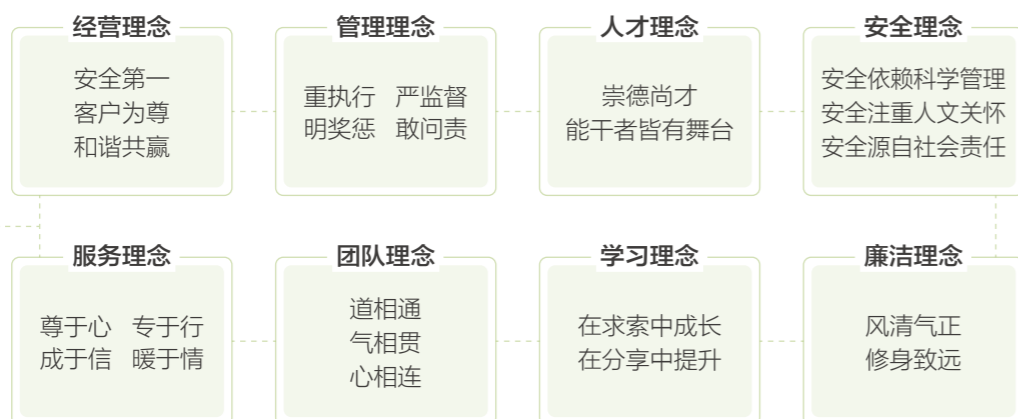
核心价值观

责任 担当 创新 共享

企业精神

“深燃精神”——
务实高效 敢为人先 追求卓越

理念



> 经营业绩

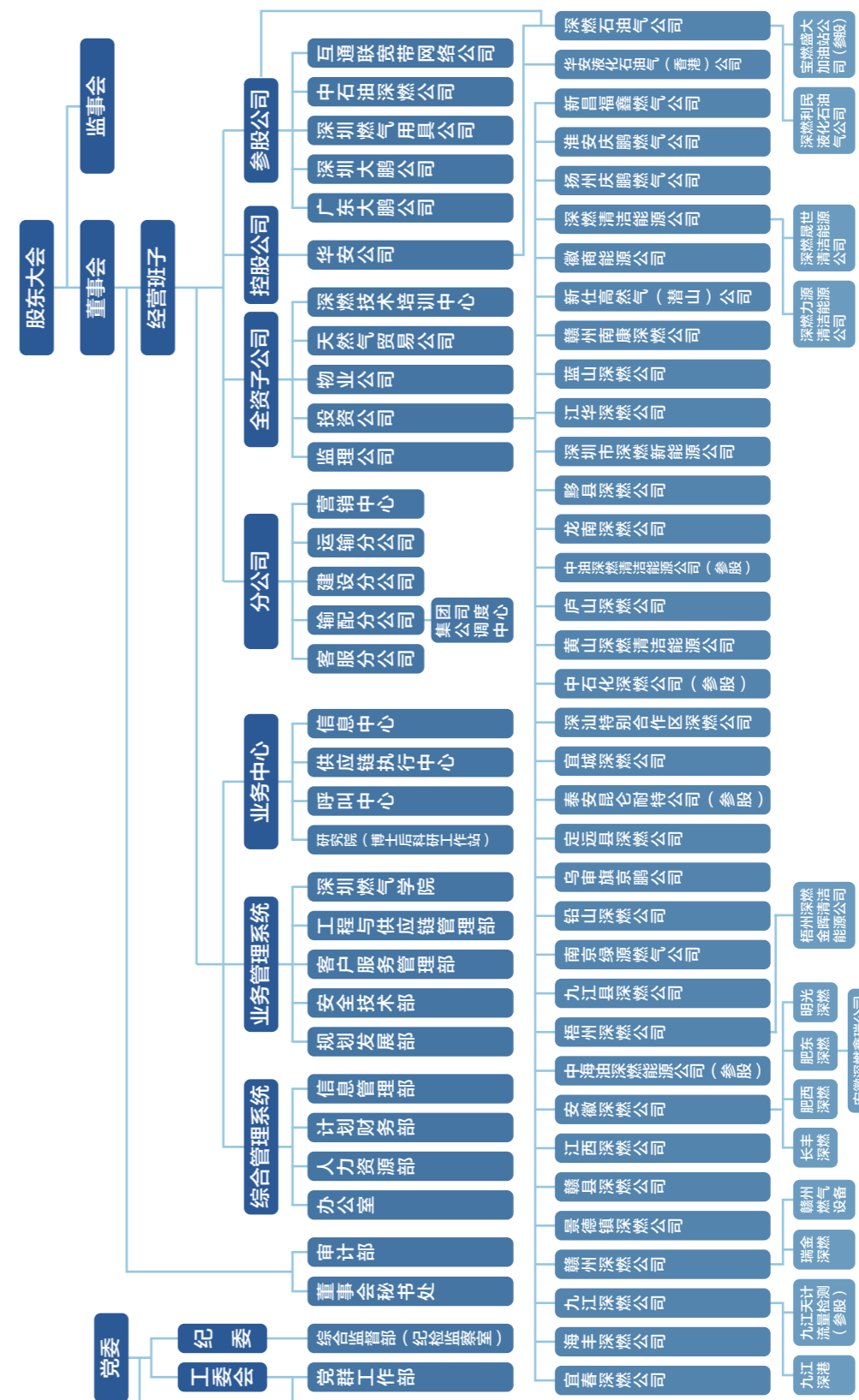
科目	2015年	2014年	2013年	2012年	2011年
营业收入 (万元)	796,747	953,087	857,455	896,788	811,245
归属于上市公司股东的净利润 (万元)	65,966	72,113	70,701	52,840	40,530
每股收益 (元)	0.31	0.36	0.36	0.27	0.22
资产总额 (万元)	1,526,811	1,326,168	1,208,062	967,947	925,089
归属上市公司股东的所有者权益 (万元)	712,837	542,922	498,030	419,509	382,376
上缴的各种利税 (万元)	151,474	167,694	164,139	131,715	112,865
每股社会贡献值 (元/股) *	1.47	1.63	1.60	1.32	1.70

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

组织架构

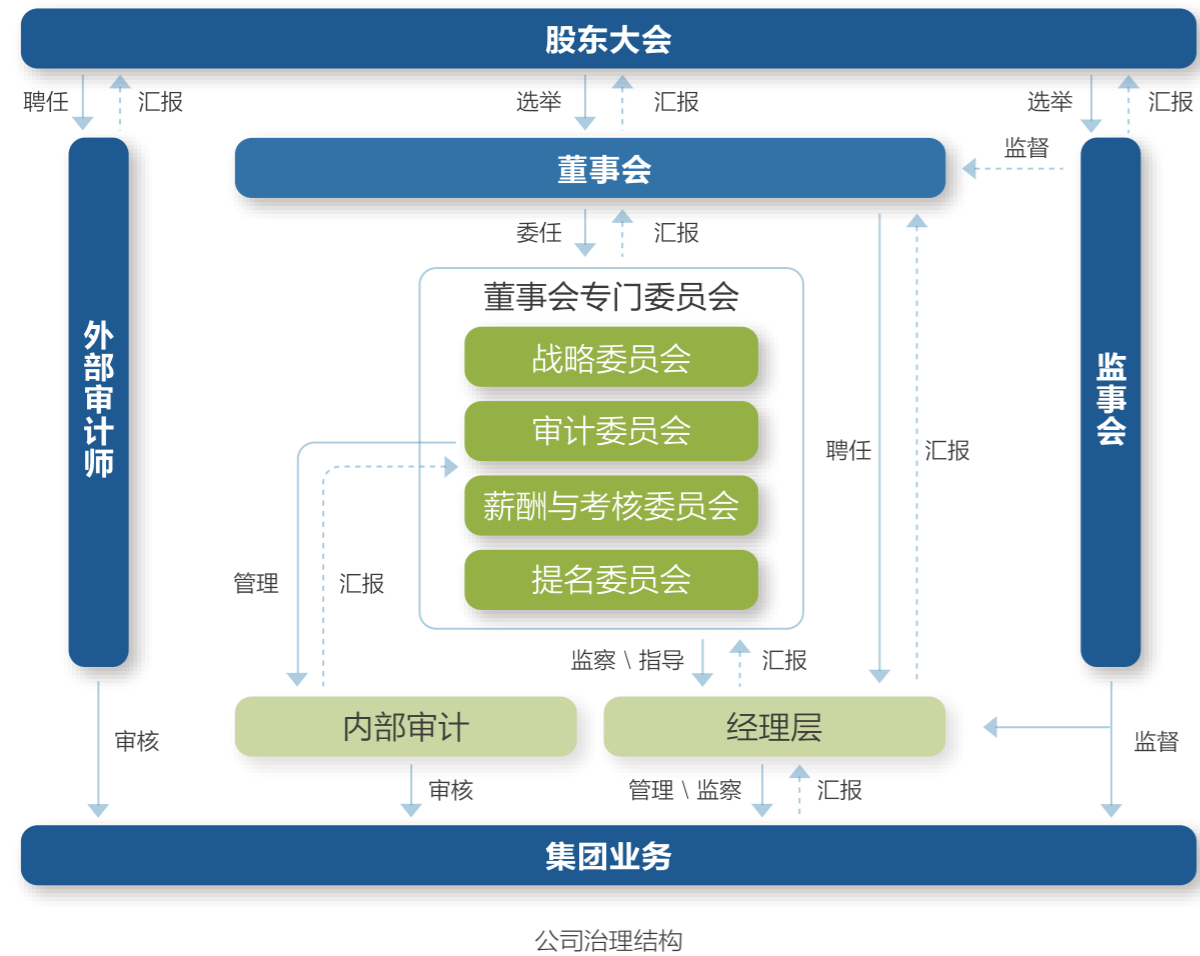


公司治理



> 治理结构

董事会由15名成员组成，包括3位内部董事、7位外部董事及5位独立董事。2015年共召开董事会会议7次，监事会会议5次，股东大会会议2次，审计委员会会议2次、薪酬与考核委员会会议2次，提名委员会会议5次。



> 依法合规

内部控制

我们不断扩大内部控制建设覆盖范围，全年完成多项风险管理和内部控制建设及测试工作，设立风险管理专员岗位，配合集团继续开展全面风险管理工作，全面评估信息系统运行涉及的内部控制风险，持续提升员工防范和管理风险意识和能力，确保公司内部运营的有效性，为公司履行社会责任保驾护航。

全面风险管理

我们持续加大对重大风险的跟踪管控，加大对分子公司层面重大风险的持续监督，采用分类指导、分类监督的方式对不同类型、不同发展阶段的企业进行有重点、有侧重地跟踪指导，提升各级公司的风险防控水平。



法律风险管理

我们创新法律风险管理制度，采取有效措施化解法律风险，积极开展普法工作提升法律风险意识，有效降低并解决公司运营中可能发生的法律风险，确保依法诚信运作。全年审核各类合同1,180份，审核公司各类制度51项，开展普法培训5次。



廉政建设

公司抓住创新契机开展廉政建设，通过监察队伍建设、完善廉洁从业风险体系、严把廉洁从业风险防控关键环节、强化廉洁文化建设等举措，着力建立不能腐的防范机制和不易腐的保障机制，营造良好从业环境，逐渐形成具有燃气集团特色的廉政建设“新常态”。

创新纪检监察机构

- 集团公司各部门和下属各二级单位成立纪检监察机构及纪律监督专职、兼职人员，形成了上下联动、分工明确、齐抓共管的纪检监察新局面
- 探索建立集团公司监督专员库，并对专员进行考察、筛选，定期对专员库名单进行轮换

创新监督监察制度

- 按照重要性划分集团监督监察制度，逐步搭建起基础、主要、操作等三个层次12项制度
- 修订《廉洁从业风险防控指引（试行）》，针对重点领域、重要工作、关键环节，覆盖领导干部和重要岗位人员，从实际出发，评估、预防、控制廉洁从业风险，建立科学严密、完整有序的廉洁从业风险防控体系

筑牢廉洁新防线

- 建立纪检监察联络机制，从安全事故频发、客户投诉热点等问题中倒查责任人，对相关责任单位的全年业绩考核进行扣分处理
- 向供应商、承包商宣贯廉洁从业要求，通报相关监督、调查情况，将违反相关要求或规定的供应商、承包商记入“黑名单”
- 加强和改进对领导干部行使权力的制约和监督，配合上级有关部门执行企业领导人员个人重大事项报告制度和建立廉洁从业电子档案，确保“三重一大”决策制度的执行

提升全员廉洁意识

- 开展纪律教育学习月，发放学习资料、组织观看话剧电影、参观教育基地、参加培训班
- 组织开展党纪知识测试、身边勤廉典型示范、反面典型警示和廉洁从业风险防控教育，开展逐级谈心提醒活动
- 利用集团公司内网、内刊、墙报等形式，开展党章党纪党规和“学思践悟”专题学习

主要荣誉

金蜜蜂2014优秀企业
社会责任报告·成长型
企业

全国“安康杯”十一
连冠

2015年广东省用户
满意服务明星企业
称号

上市公司信息披露工作
评价A类（最高）结果

第十一届（2015）中国
上市公司董事会“金圆桌·
最佳董事会奖”

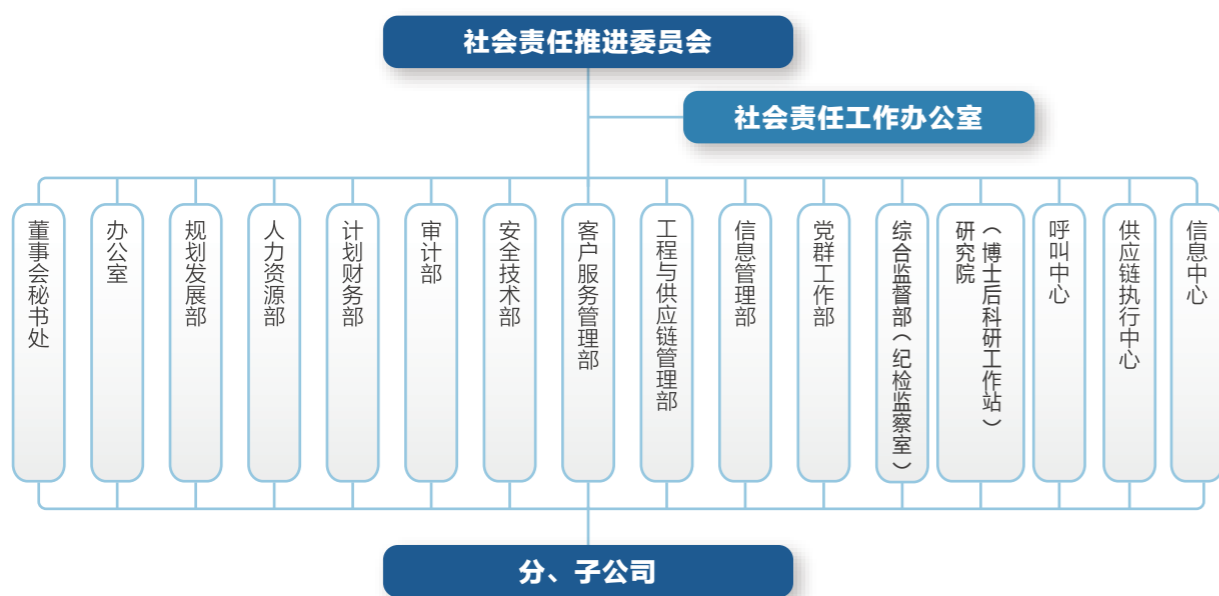


社会责任管理

社会责任工作体系

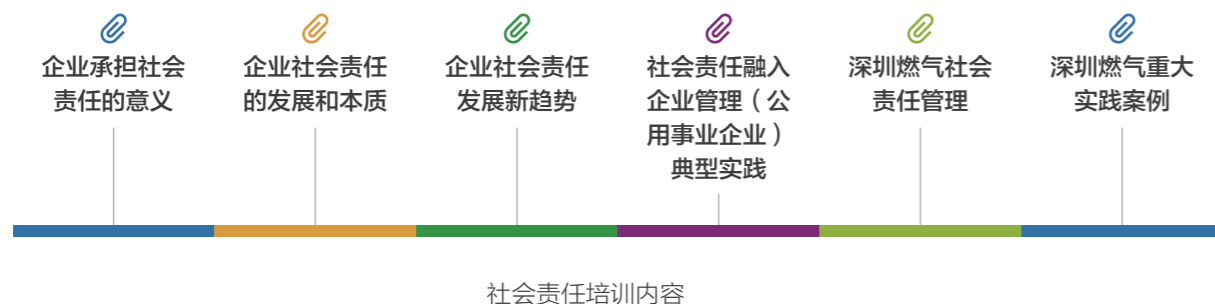
我们建立了涵盖公司各层级、各领域的社会责任工作体系，成立由公司高管和部门负责人组成的社会责任推进委员会，负责领导公司整体社会责任工作。

社会责任推进委员会下设社会责任工作办公室，由董事会秘书处及相关部门工作人员组成，主要负责编制社会责任工作规划、管理制度，组织实施社会责任实践、对外开展社会责任交流活动，编制和发布社会责任报告等。



社会责任培训

我们注重提升全员责任意识，积极开发社会责任培训课程，针对不同员工开展社会责任培训，深入剖析深圳燃气的责任使命，帮助员工认识社会责任与岗位工作的联系，激发员工履责热情，增强岗位履责能力。



社会责任沟通

利益相关方	共同的可持续发展目标	措施	2015成果
政府	依法合规经营 安全稳定供气 绿色低碳发展	法律风险管理和内部控制 廉政建设 深化安全管理 开展安全文化建设 保障稳定供气 推广天然气清洁能源	<ul style="list-style-type: none"> 燃气管网工程建设 应急管理和应急演练 管网设备运行管理 天然气双气源供应 油改气及减排量
股东及债权人	公司盈利能力 优良治理 风险管理	定期报告 网站上设立投资者关系板块 卓越绩效管理和成本控制	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 投资者开放日活动 股权激励计划
客户	可靠供气 客户服务质量和公平 客户满意度 节能减排 信息安全	用气安全检查和宣传 客户需求调查和分析 标准化服务 创新服务渠道 客户投诉管理	<ul style="list-style-type: none"> 燃气安全进社区、进校园活动 兑现服务承诺 投诉处决率 客户满意度和满意率
员工	满意的薪酬激励 良好的工作环境 畅通职业发展通道 培训和技能培养	民主管理和沟通 职业健康与安全制度 员工福利项目 开展文体活动 多层次培训和多元化评价	<ul style="list-style-type: none"> 无重大劳动争议事件 员工健康体检及健康档案覆盖率 培训覆盖率
供应商	公平采购、诚信履约 战略合作、实现双赢	合同管理 供应链管理 实施交流	<ul style="list-style-type: none"> 供应商管理 供应商权益保障
社区/公众	支持农村发展 关注社会发展 共建和谐社区 保护环境	扶贫助困 支持教育事业 参与社区建设 开展志愿服务	<ul style="list-style-type: none"> 社会捐赠 老旧区管道燃气改造 三都支教 参与志愿者活动

案例 公司成功举办2015年度投资者开放日暨网上集体接待日活动

2015年11月25日，深圳燃气在深燃大厦会议室及全景网投资者关系互动平台（http://irm.p5w.net）举办第四届2015年度投资者开放日暨网上集体接待日交流活动。公司现场接待了10余名投资者，回答了投资者和网上平台提出的问题，并与投资者就公司未来战略布局、业务创新发展、天然气价格改革情况等热点问题进行了深入的沟通交流。座谈交流后，投资者现场参观了深燃清洁能源清水河加气站、调度中心等场站设施。通过投资者开放日活动，我们增进了与投资者之间的沟通和信任，提升了公司的信息透明度。

案例 公司实行股权激励计划 提升凝聚力和竞争力

深圳燃气持续探索并有效落实长效激励机制，是A股市场首个推出股权激励计划，并且激励对象成功行权的公用事业上市公司。公司在董事会的带领和全体员工的共同努力下，已成功达到股权激励计划前两个行权期的行权条件。2015年，激励对象分别于2月、5月和9月分三次完成65人次、568万股的行权工作。激励对象顺利完成行权事宜是公司建立完善长效激励机制的重要环节。公司通过股权激励计划，能够充分调动关键人员的积极性和创造性，有效提升全体员工凝聚力和向心力，并为未来继续完善长效激励机制奠定良好基础。

实质性议题筛选流程



议题优先级排序

从“利益相关方关注程度”及“对公司发展的重要程度”两个方面权衡实质性议题的优先级顺序，筛选出具有较强实质性的议题。

实质性议题重点披露索引

实质性议题	影响范围		对应G4指标方面	页码
	内部	外部		
安全稳定供气	✓	运营所在地社区	产品及服务标识	P25-30
应急管理	✓	运营所在地社区	客户健康与安全	P27
隐患排查治理	✓	运营所在地社区	客户健康与安全	P27
提供优质服务	✓	运营所在地社区	产品及服务标识	P32-38
推行绿色运营	✓	运营所在地社区	能源	P43-46
助力客户减排	✓	运营所在地社区	废气排放	P40-42
员工培训与发展	✓	/	培训与教育	P48-52
热心社会公益	✓	公益活动服务对象	间接经济影响	P57-59
廉政建设	✓	/	反腐败	P10
保障供应商和承包商权益	✓	供应链	供应商评估	P56

近三年现金分红情况

分红年度	每10股派息数 (含税)	现金分红的数额 (含税)	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率(%)
2012	1.36	269,341,200	528,400,721.20	50.97
2013	1.43	283,205,245	707,010,641.07	40.06
2014	1.43	311,399,211.84	721,129,885.11	43.18

实质性议题分析

为了解利益相关方对深圳燃气可持续发展表现的意见和关注，提升报告实质性和回应性，我们进一步提升筛选流程，分析公司可持续发展相关和利益相关方关注的议题，选取议题并设计调研问卷，通过内外部利益相关方调研识别出实质性议题，在报告中重点披露和回应。

责任专题

特别策划：光明新区“12·20”特别重大滑坡事故 深燃在行动

2015年12月20日11时40分，深圳市光明新区发生特别重大滑坡事故，数百万方渣土倾泻而下，造成中石油西气东输广深支干线高压管道严重泄漏，恒泰裕工业园内至少33栋建筑被掩埋或不同程度受损，覆盖面积约38万平方米，平均厚度达6米。

时间就是生命。面对灾难，我们 ——

• 迅速反应 启动应急预案

20日12时35分，我们第一批抢修人员在第一时间赶赴现场，确认事发地点和管道受损信息，并在公司领导的具体部署下，迅速启动燃气突发事件应急预案，成立深圳燃气应急抢险指挥中心，开展现场的应急抢险工作。

深圳燃气应急抢险指挥中心



• 全程控制 不舍昼夜坚守岗位

21日，为应对紧急突发事件，我们积极部署，制定了现场值班制度，在事发现场安排值守人员，负责管道天然气和瓶装石油气抢险事宜，时刻关注事态进展，随时配合开展必要的浓度检测等相关应急处置和后续救援等重点工作。

对燃气浓度进行检测



• 专业处置 确保作业面安全稳定

22日，燃气抢险队员第一时间赶赴作业面，配合消防部门挖掘出钢瓶28个，并使用危运车辆将钢瓶运走，集中妥善处理。燃气抢险人员以专业的处置技术，确保了作业面的安全稳定，为后续抢险开挖工作扫清了障碍，得到了现场各单位的交口称赞。

集中妥善处置挖掘出的钢瓶



• 争分夺秒 全力以赴配合救援

23日，现场救援工作进入攻坚阶段。滑坡周边的燃气管线得到全面的定时巡查，情况稳定可控，抢险人员前往沙井调压站待命检测燃气浓度。当日共发现并妥善处理燃气钢瓶7瓶。72小时黄金救援期已经过去，我们的救援工作仍在继续，抢险值班队员仍然坚守岗位。

救援工作争分夺秒，不辞昼夜



• 平安之夜 继续奋战期待奇迹

24日，我们仍旧不分昼夜地在滑坡区作业，期待救出更多的幸存者。“不抛弃、不放弃”的精神鼓励着参与救援与被救援的每一个人。平安之夜，我们共同为灾区群众祈福，期待生命奇迹的出现。

李真董事长、杨光副总裁等深入事故现场，慰问并了解应急救援配合工作的开展情况



付出的是劳动，挽救的是生命。经过努力，我们 ——

在忙而有序的工作中，我们为市住建局工程救援组提供防爆对讲机14部、可燃气泄漏检测仪6台，为中石油受损燃气管道调配低温金属软管4条、防爆对讲机5台，并派出专家组协助制定抢修方案，整合抢修所需资源。最后很好的完成了光明新区滑坡事故应急抢险任务，成功检测、处置了35个液化气钢瓶，未发生一起燃气紧急事件和次生灾害事件。

在灾害面前，最珍贵的是生命。参与救援，我们 ——

敬畏、坚守、责任、担当，此时的深燃人不仅仅是平常看到的送煤气的、巡管线的那样平凡，一直以来深燃人是保平安、保安全的伟大的存在。
—— 安技部汤恩德

面对灾难，失去的无法挽回，我们能做到的除了积极参与救援，更多的是要反思和反省！

—— 石油气公司王靖词

灾难发生72小时，相关抢险救援工作有序推进，从第一时间转移红坳供应站钢瓶到确认是否有高压和次高压管网，从为政府相关部门和同业提供各项支持到义务协助现场进行安全检测和抢险处置，这一支奋战在抢险救灾前线的蓝色队伍贡献着自己专业的力量。
—— 办公室孙文娟

专题一

创新发展 谋划企业未来

深圳经济特区是我国改革开放的窗口，也是我国进行改革创新的“试验田”。进入新时期，深圳燃气公司勇于创新，利用创新牢牢把握住发展的主动权，并在“十二五”收官之年提出“创新发展年”的口号，这与国家“十三五”发展战略不谋而合，也为公司全方位开展创新工作，为广大居民和工业企业提供更加稳定、安全的气源供应提供了保障。

战略创新

在总结公司“十二五”发展的基础上，结合国内外能源行业发展大环境，我们积极制定《深圳燃气“十三五”发展战略规划》，沿着一条主线，聚焦三大战略，实现公司五大目标。其中我们把“互联网+”和大数据等创新技术放到前所未有的突出位置、战略位置，以助力公司达成“国内一流的清洁能源综合运营商”的愿景。

管理创新

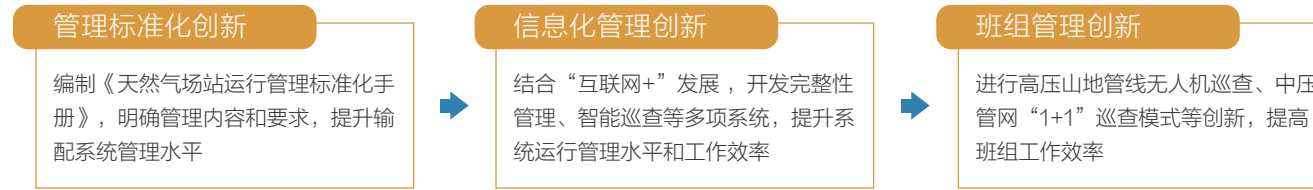
我们持续强化自身管理创新能力，积极在安全管理、人力资源管理、服务管理、供应链管理、信息化管理等各业务领域开展管理创新实践，以有效提升公司整体创新实力。

“三大”业务整合

“三大”是指大市场、大管网、大客服。我们在以“问题导向、方案先行、形成共识、稳步推进”的原则下，启动实施集团公司管理创新“三大”业务优化整合工作，进行了流程优化、制度优化等工作。

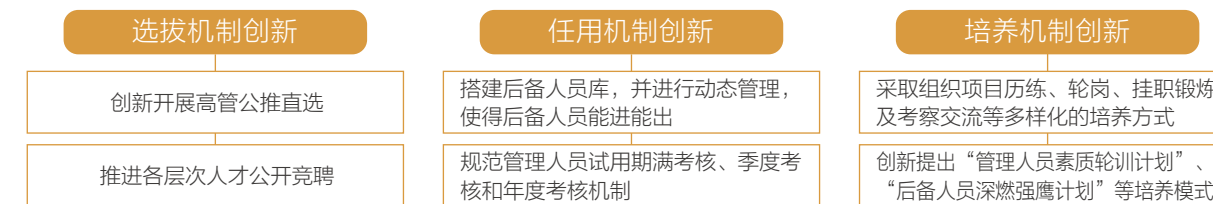
安全管理创新

我们不断加大科研投入强化创新组织建设，形成一套高效化、信息化、标准化的输配系统管理模式，为输配系统的安全、稳定供气保驾护航。



人力资源管理创新

我们一直在积极探索和创新公司三大类人才的选人用人机制，逐渐形成了“干部能上能下、员工能进能出”的常态化竞争机制。

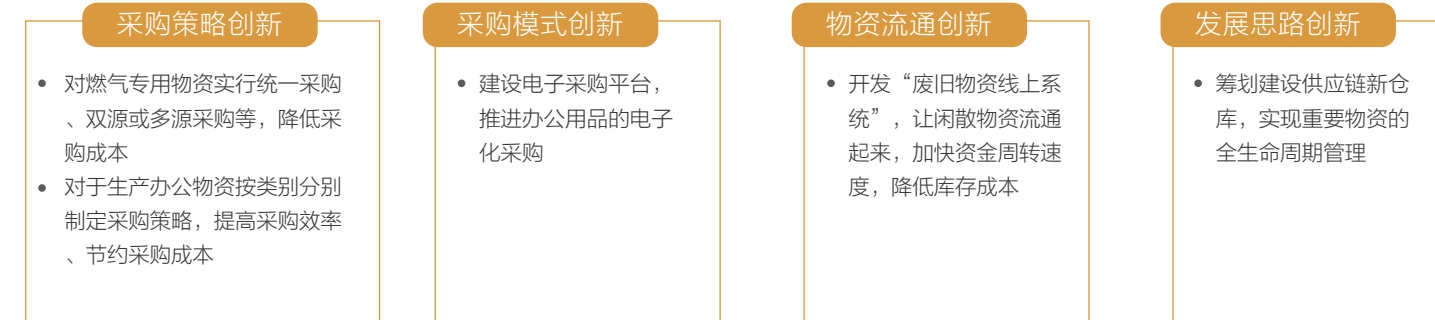


服务管理创新

创新无止境，实践出真知。我们积极进行“过程改进”等全方位的系统性的微创新工作，在现有框架内不断挖掘自身客户服务潜力，丰富服务理念，优化客户服务业务流程、改进作业工具，从而完善“以客户需求为导向”的优质服务模式，逐步提高客户满意度。

供应链管理创新

我们紧紧围绕公司“创新发展年”的工作主题，积极主动开展各项工作，通过创新采购策略、采购模式等多种途径努力挖掘供应链新价值。



信息化管理创新

ERP&CIS作为企业信息高度集成化的管理系统，以市场和客户需求为导向，优化企业内外资源配置，实现了各部门业务流程的有机集成，为集团及异地公司的各项业务标准化处理带来了方便。2015年，我们开始在异地公司全面推广ERP和CIS系统建设，以期借助信息系统推动公司的创新发展，目前已完成了ERP和CIS两大核心系统在集团68家财务核算单位的全覆

科技创新

在经济全球化时代，科技创新能力是一个企业实力最关键的体现。我们在科技创新的道路上从来不曾停歇，努力创新高科技人才培养方式，持续研发技术创新项目，并充分调动全体员工科技创新的积极性，鼓励、引导和实施全员创新，促进企业经营业务的可持续发展，提高企业核心竞争力。

人才培养创新

为大力提升集团公司科技自主创新能力，我们不断加强科技人才培养的创新，积极创设博士后科研工作站以吸引和接纳高层次人才。目前，深燃博士后工作站已先后完成2名博士后招收工作，其中1名已出站留公司工作并被认定为深圳市高层次后备级人才。深燃博士后科研工作站是燃气行业内首家取得博士后科研工作站资质的企业，为公司“十三五”期间申报国家高新技术企业奠定了良好的基础。

科技项目创新

我们以“技术+创新”为双轮驱动力，在多个领域开创了燃气技术创新项目的先河，如液化石油气小区联网供气、管道燃气中压入户、黄色液化石油气钢瓶的推广应用等创新项目，极大地促进了我国南方城市燃气事业的发展，改善了深圳市能源消费格局，为绿色、经济、环保的新型智慧化城市建设做出了贡献。

全员创新

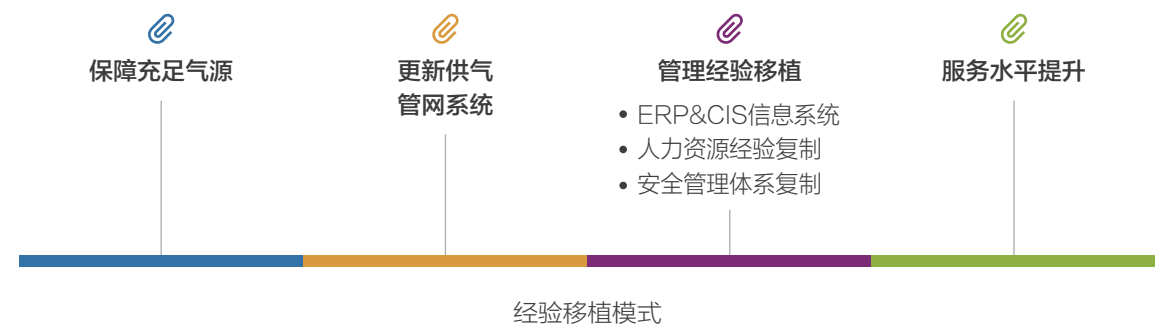
我们深入推进全员岗位创新工作，多措并举激发员工的创造性。一是从政策上鼓励基层员工科技成果的创造；二是赋予员工专利署名权；三是给予员工适当奖励。2015年，我们共对8项岗位创新成果以个人名字进行命名，如“张腾飞ERP项目杂项事务处理的妙用”、“吴洋、王金亮、李希亮便携式多功能组合拆卸堵头工具”等，极大地调动了广大员工的创新积极性。



专题二

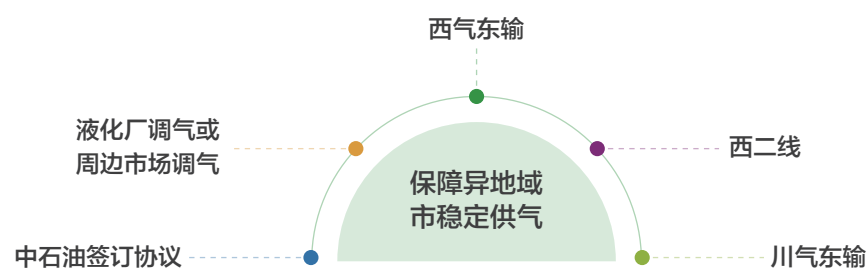
经验移植 共享先进服务

深圳燃气坚持“走出去”发展战略，在“走出去”发展十余年历程中，不断积累经验，在广东、广西、湖南、江西、江苏、浙江、安徽、山东、内蒙古等七省二区树立了“深圳燃气”的品牌。我们努力将在深圳地区探索出的先进管理和服 务模式复制到异地公司，致力提升异地公司在安全稳定供气、稳健运营水平、优质服务等方面的水平和能力，将异地公司打造成为当地服务标杆，让更多异地用户享受到更加优质的用气服务。



保障充足气源

为了保障异地城市的稳定供气，集团通过统一平台谈判，与中石油签订相关协议，以保障赣州、九江、宜春、安徽、梧州等异地公司的气源供应。小城市的气源主要来自于液化厂调气或周边市场调气。

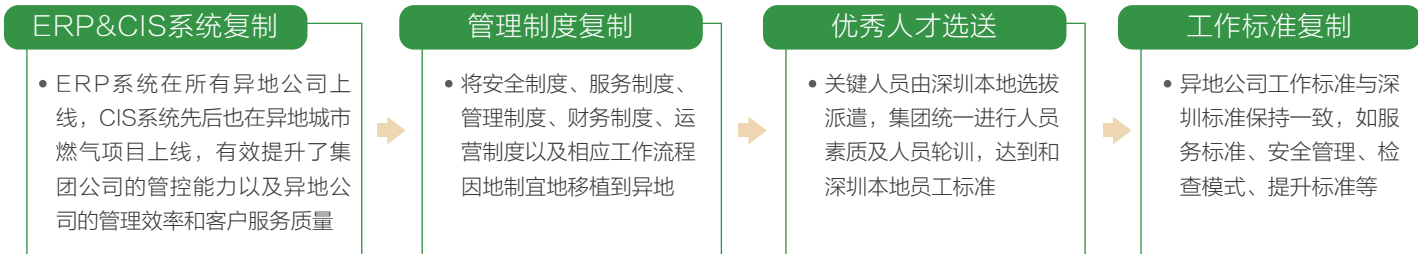


供气管网系统更新

管网安全是保障安全供气的基础。我们摸清异地公司管网实现现状，加大对管网较差城市的资金投入，进行管网系统更新或新建管网设施，消除管网安全隐患，保证城市居民用气安全。

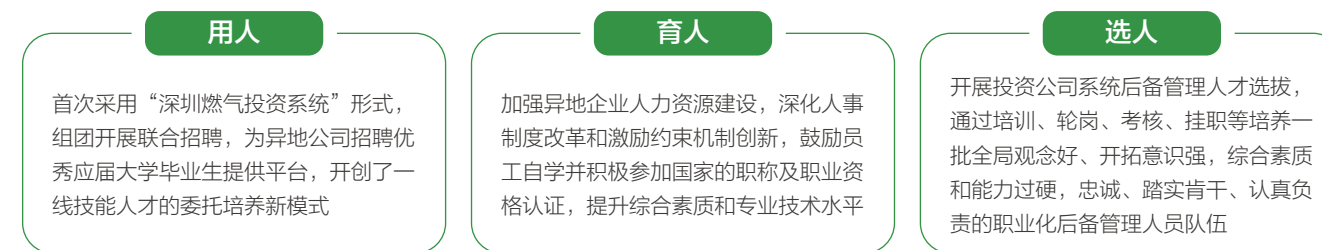
管理 经验移植

我们依托信息技术创新实现管理和服 务效率的提升，将ERP&CIS信息系统逐步向异地公司移植。截至2015年底，深圳燃气所有异地公司均已上线ERP系统。信息系统通过及时存储上门情况、客户安全检查记录等内容，为高效管理和优质服务提供信息支撑，有助于快速精准满足客户需求，实现集团公司和异地公司管理效率和服务效率的有效提升。



人力资源 经验复制

我们在异地公司建立人力资源保障体系，通过立体式结构保障异地人才资源。基层员工主要采用统招和委培两种方式，集团公司对各项目公司总助以上员工的任命、考核进行统一管理，要求中层员工到深燃学院进行为期三周的脱产培训以提高当地人员素质及管理技能。



安全 管理体系复制

我们将安全体系复制到异地公司，修订完善异地公司安全管理规章制度和操作规程，强化班组标准化建设，开展服务点、加气站及危险品运输车辆的安全标准化创建。此外，集团公司会及时将包括安全检查、服务检查等方面新的管理方法和体系在异地公司现场培训，将新的优秀安全管理措施直接移植到异地公司。

案例 定向委托办开班 共育燃气行业英才

投资公司联手武汉燃气热力学校开设定向委托培养班，向各异地公司发布招收定向委托培养学员的通知，组织各公司从当地招收高中及以上学历的毕业生作为学员，学制为两年，第一年在校学习，第二年到各选送公司实习。毕业考试合格后，学员将获得国家颁发的毕业证书及相关职业资格证书，在满足各选送公司一般入职条件后，由各选送公司按相关规定程序与其签署劳动合同，返回各选送公司工作。这种校企长期合作定向委托培养方式，为深圳燃气投资公司输送了一流的技能人才，拉动了当地就业。

服务 水平提升

自2012年以来，我们向异地公司移植先进经验，建立健全服务规章制度，持续完善服务管理体系，通过燃气表设计、安装及用气情况专项调研检查等促进服务水平的提升，积极打造当地标杆服务企业，在异地公司系统开展先进经验的对标交流，逐步提升异地公司服务质量。2015年，我们将创新的服务渠道和方式向异地公司复制，除了在深圳推出微信公众号，并在赣州、梧州等多个异地公司推出，受到广大客户好评。

案例 梧州深燃开通微信公众号 助力客户服务提升

2015年9月，“深圳燃气”公众号“梧州”通道正式开通。梧州深燃公司仅用一个星期的时间就对微信通道的运行、维护、使用等进行全面了解，并安排专人对“我要留言”、“在线客服”等板块进行后台操作，及时为客户排忧解难。9月26日晚，梧州深燃公司举办大型宣传晚会，首次启用微信“幸运刮刮奖”为当晚积极参与活动的市民送上精美的奖品，有效地将“深圳燃气”公众号向外推广，客户只要通过手机就能随时接收资讯传递消息，有效地简化了服务流程，既免去了客户来回营业厅的时间，也大大提高了解决各类业务问题的效率。





安全之道： 稳定供应能源

安全之道在谨小慎微，在常抓不懈，在永无止境。深圳燃气深知安全工作永远没有终点，稳定供气方是立身之本，紧紧围绕本质安全、保障供气这一永恒主题，不断完善强化安全管理规章制度，培育人人安全的文化氛围，提升稳定供气能力，致力于以不断创新的管理手段、技术能力为广大客户提供安全稳定的能源供应。



荣获全国“安康杯”

十一连冠



四不两直检查

73

 人次

深化安全管理

我们始终将安全管理视为保证安全生产的基础，不断从管理效率、管理对象等多维度思考管理理念、管理制度的创新、固化，努力让公司的安全管理落实到地、执行有力，不断提升公司安全生产水平。

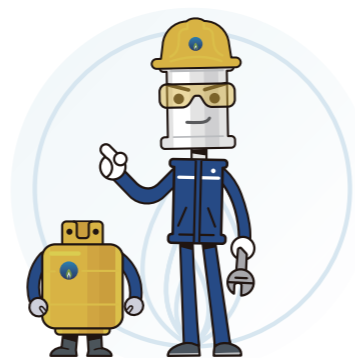
> 完善管理制度

我们持续修订完善现有安全管理体系文件，以制度规范安全生产行为，致力于强化安全精细化管理、提升安全生产水平、保障企业稳健运营。

- 根据新《安全生产法》要求，全年完成《安全生产责任制》、《生产安全事故隐患排查治理制度》等10个文件的修订工作。
- 积极参与《深圳市燃气管道安全保护办法》的制定，并在办法颁布后积极开展合规性评价和对照自查工作，梳理修订公司现行管理制度。
- 出台值班领导“三个一”和“四不两直”检查工作的标准化制度，从制度层面规范、强化各级领导对安全生产工作的重视与参与度。

延伸阅读：值班领导“三个一”和“四不两直”检查工作

值班领导“三个一”和“四不两直”检查工作是指公司管理层人员月初听取1次安全工作汇报，月中开展1次夜间突击检查或应急演练抽查，月底听取1次安全工作总结。月中的检查、抽查活动必须遵循不发通知、不打招呼、不陪同接待、不听汇报，直插现场、直奔基层的四不两直原则。



> 坚守本质安全

我们深刻认识到先进的安全管理制度和手段必须建立在本质安全的基础上在燃气管网工程建设的选材、设计、施工各环节，我们始终将本质安全作为必须坚守的底线，不断创新安全管理模式，提升公司本质安全能力。

设计环节

- 深入调研、现场考察设计各项技术指标，获取大量基础数据
- 设计过程中，对工艺系统风险及可操作性、控制系统安全级别以及全厂各保护层均进行了系统全面地分析
- 除法定设计文件审查外，我方另行委托具备丰富工程经验的第三方公司对所有设计文件进行了充分全面的审查

选材环节

- 每一种设备、材料筛选出三家以上的优质供货商进入该项目短名单，关键设备、材料要求进口一线品牌。
- 设备、材料到场前，我们均派专业技术人员赶到供货厂家进行实地设备、材料检查和验收
- 主要工程材料送检，并要求做到送检率达到100%覆盖

施工环节

- 重点对焊接工作进行了全周期监控，采取成立焊工考试委员会，严格执行焊工上岗资质审查制度，定期进行无损检测工作检查和底片抽查等举措
- 施工现场关键环节均有专人进行现场确认质量要求
- 特种、重大专项施工均已召开专家评审会，充分利用专家们专业特长保证施工质量

燃气管网工程建设三大环节本质安全举措



案例 深圳市天然气储备与调峰库工程建设施工安全管理创新模式

深圳市天然气储备与调峰库工程是公司首个按照EPC国际先进管理经验进行施工管理的项目。该项目创新形成施工单位、总包单位、监理单位、业主单位(建设指挥部)四级安全管理体系，群策群力共同保障施工安全；创新强化安全培训工作，对所有外来人员实施首次进入现场必须接受入场安全培训，所有高风险作业前（高空作业、密闭空间作业等）必须进行相应的安全培训，培训合格后发放准入帽贴，更加便于识别、管理。



> 深化隐患治理

我们理解“小隐患往往酿成大事”的道理，积极开展隐患发现整治工作，力图将隐患治理提前，将事故消灭在萌芽中，确保公司安全稳定运行。

- 加速开展严重圈占压隐患整改工作，于9月提前完成了全部工作，累计整改229项地上管道圈占压严重隐患、54项地下管道圈占压严重隐患。
- 加强隐患督导督察工作，坚持开展“三个一”“四不两直”检查工作。全年开展“四不两直”检查73人次，季度检查12组次、夜间突击检查27组次、专项检查5项、重大项目重大隐患督导督查55次，各类隐患均有落实整改。
- 出台《城市商业综合体燃气安全管理办法》，编制《深圳市城中村管道燃气安全风险评估报告》，在行业内率先探索、推行城中村和大型商业综合体供气安全风险管理模式，为民生工程和社会公共安全保驾护航。

> 加强应急管理

我们充分认识到应急管理对城市燃气供应行业的重要性，不断加强应急管理体系建设和应急人员培训，强化危机处置能力，以万全之策应对自然灾害和人为事故造成的管网破损抢修工作，为广大利益相关方安全稳定供气提供保障。

- 制定城中村专项应急预案，开展大型商业综合体的应急演练活动。
- 强化应急人员对职责、信息报送程序、应急处置程序等关键环节的培训。
- 梳理规范突发事件短信发送模板，优化应急信息短息发布流程。
- 进一步加强应急救援装备、器材和物资的日常管理工作。

案例 水围社区应急演练

2015年6月15日，公司在水围村社区成功举办了城中村专项应急演练，通过视频模拟演练、现场实战演练等，全方位验证了抢险队伍的抢险接警出警、现场处置、上报增援以及应急联动等环节的响应程序，提升了抢险队员的应急处置能力和抢维修实操技能。我们还与水围社区建立了应急联动机制，并在演练当日采取应急装备展示、现场讲解宣传等方式向社区居民普及安全用气和燃气应急知识，帮助居民了解了地下燃气管道保护的重要性和遭遇燃气突发事件时快速报警和安全撤离方式。

培育安全文化

生命是最高价值，安全是最好的效益。安全文化是全体员工对安全工作形成的一种共识，是我们各项工作的生命线，是建设本质安全型企业的强大动力。

- “安全生产月”围绕安全宣传、知识竞赛、应急演练、隐患排查等方面开展专项活动，得到了全国“安全月”组委会督导组领导的高度认可。其中“燃气安全，从我做起”的系列安全用气宣传活动共计发放了30,000多份宣传单、27,000多份宣传印刷品及近百张燃气抵用券。
- 开展了形式多样的安全培训，公司主要领导均取得了《广东省生产经营单位主要负责人安全培训合格证书》，实现了一线操作人员全员持证上岗。
- 多管齐下促进安全文化建设。创新推出6次针对管理人员的以安全为主题的沙龙系列活动，建立集团安全技术微信群，发送150余条新OA每日安全提醒。

保障稳定供气

稳定供气是我们作为城市燃气供应企业的基本服务，也是我们承担社会责任的核心载体。我们不断完善管网设施建设，引入更多元的上游气源，强化专业运行保障水平，致力为广大客户提供稳定可靠的燃气供应。

> 完善的管网设施

我们深知管网设施是保障供气本质安全的基础，大力加强深圳本地和异地公司的管网建设。截至2015年底，公司拥有高压、次高压管线234.55公里，市政中低压管线4927.23公里。

安全大讲堂

1次

安全工作坊

4次

累计培训

187人

参加中国石油大学安全培训

29人

典型事故案例

20个

> 多样化的燃气来源

我们注重气源采购，以多气源供气模式从资源量和安全性上保障广大客户用气需求。目前，我们在深圳市已经形成广东大鹏澳洲天然气和中石油西二线天然气双气源供应格局，在异地公司也已形成中石油西一线、西二线天然气、川气东输天然气、槽车LNG多气源供应模式。

现有调峰储备设施

3座LNG调峰气化站 12座LNG储罐
可储备应急气源约80万立方米（约600吨）。系统中已运行的管道可储备气源约70万立方米（约500吨）

在建：求雨岭天然气安全储备库项目和深圳天然气储备与调峰项目

建成后实现LNG接收站、城市管网与下游市场的一体化运营，降低天然气采购和运营成本，满足深圳市天然气储备与调峰需要。

乌审旗液化天然气项目
主要经营液化天然气生产，建设规模为日处理30万标准立方米，储存能力为800吨。



安徽宣城天然气项目
年处理能力约1亿标准立方米天然气



> 专业化的运行保障

面对庞大，错综复杂的地下燃气管线，我们一直致力于通过专业化的生产运行调度系统、精益化的日常巡检和不断创新的技术手段，努力保证天然气供气的安全稳定。

- **利用信息手段提升保障能力。**进一步开发运用采集及监控系统（SCADA系统）和地理信息系统（GIS系统）对管网系统进行24小时不间断的实时监控，对可能影响到供气安全的异常事件及时做排除。
- **科技手段助力日常巡检。**我们加强对管线和相关设施的日常巡视，通过与GIS系统的信息比对，及时发现各类安全隐患并按相关的流程和制度处理。在事故发生时，通过GIS、GPS等多种先进科技设备将调度中心调度人员和现场抢修人员紧密连接，实现抢修人员、车辆1小时内到达事故现场。



案例 输配分公司巡检系统上线并投入使用

2015年11月19日，由输配分公司主导开发的基于北斗卫星定位系统的手机巡检系统上线使用。系统依托于北斗卫星定位系统进行精确定位。巡检员可以通过手持装有巡检系统的平板电脑，在复杂的街道上准确定位出管道的疑似泄漏点，分析管网的薄弱环节，并依此制定科学的工作计划指导巡检工作。系统从根本上优化巡检事件的上报处理流程，提升了巡检的精准度和工作效率。

- **开展不停气检修，减少停气时间，提升客户用气体验。**我们改变传统的停气、降压、放散、动用明火的作业方式，以旁路引流的不停输工艺进行检修，减少了燃气放散燃烧的经济损失，最大限度减轻了对环境和用户的不良影响，同时降低员工检修强度，提高检修安全性。2015年，共使用不停输设备进行作业共计140次，累计减少停气用户近20万户。



创新足迹

创新管网入户模式 让您用气更加安全



长期以来，深圳市的中压燃气输配系统运行压力均在0.2兆帕以下，制约了中压燃气管网的输配能力、运行压力和储气能力。为实现将中压燃气管网的运行压力提高至设计压力0.3兆帕，提升现有管网输配能力的目标，需要调整目前的中压入户供气模式，采用区域集中调压、低压入户的供气模式。此外，深圳市未来的居民用气增长点主要集中在建筑复杂的老区和城中村，中压入户受到技术制约，而采用低压入户的供气方式，可以降低城中村管道供气安全风险，扫除用户发展的障碍。深圳市政府开始推进低压入户工作。公司积极响应市政府要求，建立专项小组开展背景分析、技术研究、选取试点、全面推广等工作，力图以更安全的管网入户模式，让您用气更安全、更放心。

项目意义：

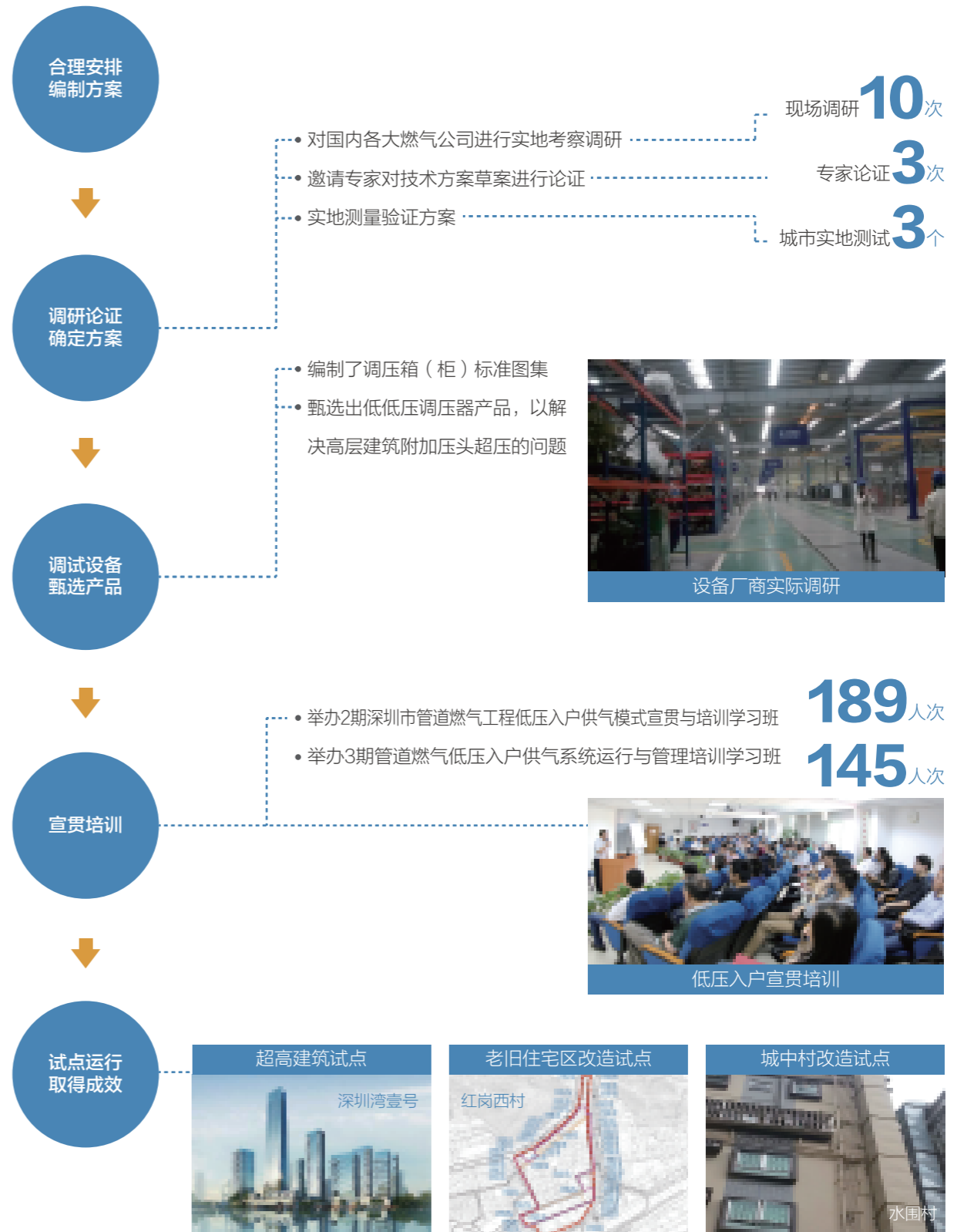
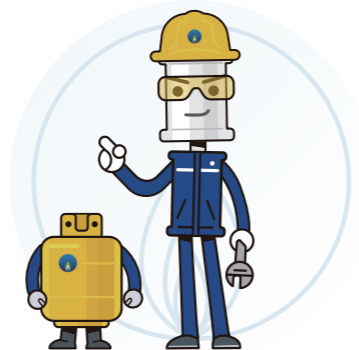
融合了二次调压和一次调压优点创新性地解决了超高层和城中村的供气难题

彻底破除入户压力对管网运行压力的限制大幅提升公司中压管网输配能力和储气能力

管道燃气直达老区、城中村，将全面提升深圳市人民的生活质量，整体提升深圳市人民的幸福指数

为什么低压入户可以解决超高层和城中村的供气难题呢？

因为实施低压入户供气后，楼宇供气系统及部分庭院管网均处于低压运行状态，燃气安全运行的风险随之降低，城中村的管道气改造成为可能。而由于附加压头的存在，一次调压模式很难解决超高层供气超压的问题，采用二次调压可降低供气安全风险也能完全解决超压问题。





服务之道： 成就品质生活

深圳燃气将客户需求作为服务的出发点，全方位保障客户用气安全，持续完善客户服务体系，提升服务质量，注重客户隐私保护，100%兑现对社会承诺的所有内容，全面提升客户满意度，努力让客户绽放满意的笑容。



发放安全用气宣传资料

51,647 份



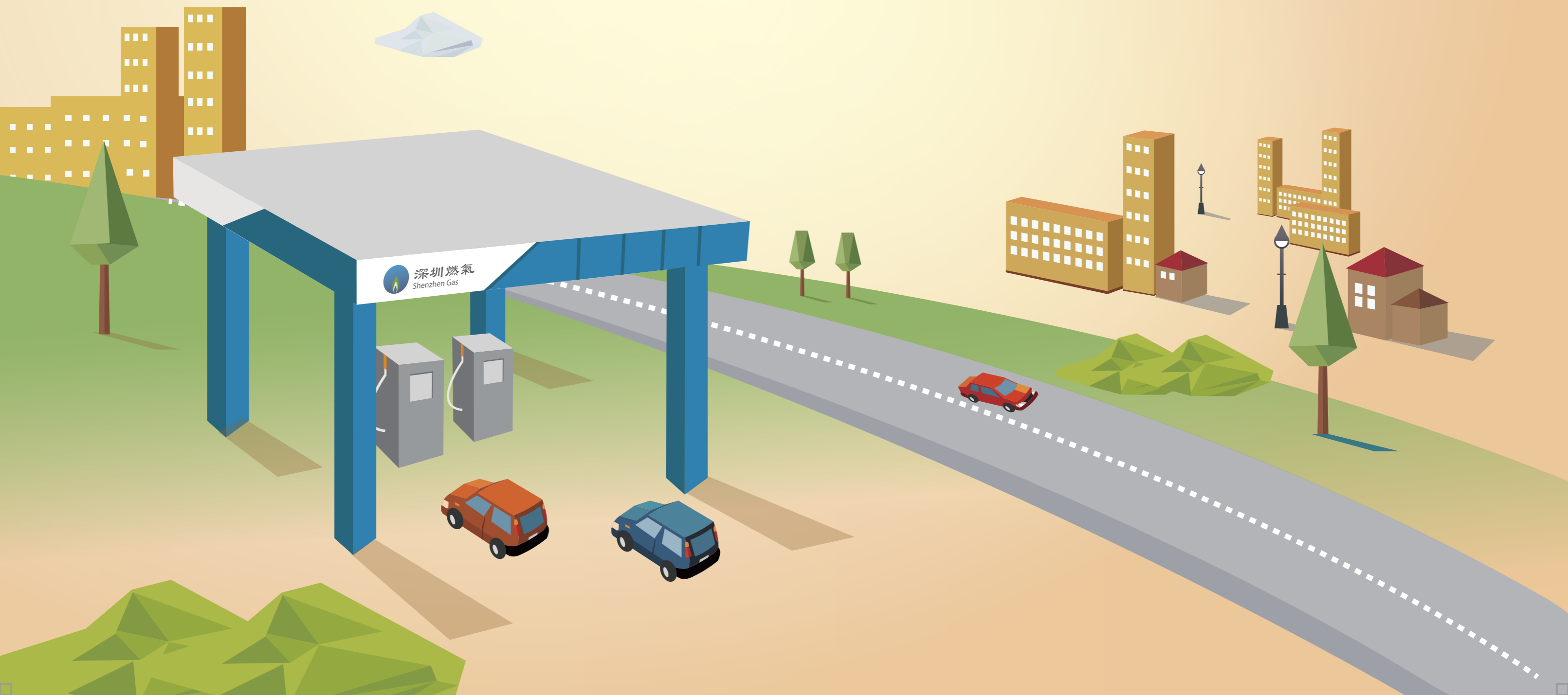
入户安检

1,239,757 次



公司客户满意率

97.43 %





保障用气安全

我们高度重视客户用气安全，为了消除燃气用具选购、入户管道维护和燃气使用三个环节的安全隐患，我们首次推出安全可靠的燃气用具产品，持续开展安全用气检查和用气宣传活动，全面保障客户的用气安全。

> 安全燃气用具

我们与香港中华煤气“港华紫荆”合作推出安全、环保的燃气用具，为客户提供专业的燃气用具咨询选型、安全使用培训服务，并提供送货、安装、预约点火、上门安检等一站式服务，将本质安全理念延伸至客户侧，实现从气源到燃气用具的全方位安全管控。

• 选购渠道多样化

客户可在营业厅直接采购，未来我们还将上线微信商城、网上营业厅、微信公众号等渠道，提升客户购买体验。

• 燃气用具知多少

1 选购产品需用心

- 要在正规商场购买具有气源适配性标识的合格天然气燃气具，具备生产许可证、检验证、合格证等产品“身份证”

2 安装人员要专业

- 由具备资质的专业技术人员实施燃气具安装，不可随意找人安装。浴室内应安装密闭式热水器

3 保持通风要谨记

- 冬季长时间使用燃气，易使室内氧气不足，为防一氧化碳中毒，使用燃气具时要保持环境通风

4 安全检查要用心

- 定期检查胶管是否老化、龟裂，家庭可使用肥皂水涂抹胶管或其他连接处进行自查，切记不可使用明火检查，及时更换龟裂老化的胶管，推荐使用更安全的燃气专用金属软管

5 购气渠道要正规

- 在选购瓶装气时，切勿贪图便宜使用“黑气”，一定要到正规燃气企业进行购买，避免以次充好、废旧钢瓶或未定期检查的钢瓶带来的安全隐患

6 消防器材要常备

- 家中应配置手提式灭火器等必要的消防器材，并定期对消防器材进行检修，确保其在安全使用期限内

• 推广燃气保险

我们通过呼叫中心热线为客户提供燃气保险服务，保障客户在发生意外燃气事故之后得到一定金额的赔偿，打造一站式燃气服务。

> 安全用气检查

我们坚持开展定期户内安全检查，将安检员持证上岗纳入安全考核以提升入户安检作业质量，积极排查燃气管道安全隐患，保障客户日常用气安全。2015年，我们共计安检1,688,520次，成功入户检查1,239,757次，严重安全隐患整改率达100%。

> 安全用气宣传

我们持续开展燃气安全进社区、进校园系列活动，积极与社区居民用户、在校学生等开展互动，广泛传播安全用气常识，燃气安全从娃娃抓起，提升公众安全用气能力和意识。2015年，我们在深圳市开展社区、校园安全宣传活动269次，发放宣传材料份35,143份。异地公司共开展社区、校园安全宣传活动75次，发放宣传资料9727份。



扫一扫了解更多安全用气知识

案例 宝安分公司开展房屋租赁管理人员燃气安全培训

2015年6月12日，宝安分公司对新安街道办下属一家房屋租赁所140名管理人员开展了第一期培训。培训内容包括燃气的性质、燃气具的使用、自检及突然情况的处理等，培训过程中保持密切互动交流，深入探讨在房屋检查过程中可能遇到的相关燃气问题。宝安分公司6月共分期完成对1,200余名负责出租房屋检查的管理人员的安全培训，有效提升了房屋租赁管理人员在出租房燃气设施安全检查、小区庭院管保护和出租屋私自改观违规行监管等方面的能力，为保障居民安全用气提供有力的支持。

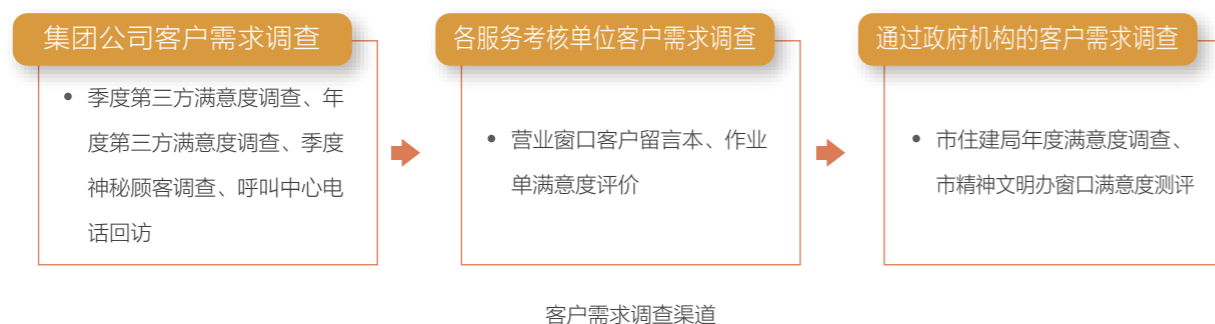


提升服务质量

我们坚持以客户的需求作为服务的出发点，持续完善服务体系，依托信息化技术和科技创新拓宽服务渠道，致力为客户提供贴心舒适的服务体验。

> 客户需求分析

我们通过客户满意度调查和测评、神秘顾客调查、电话回访、定期走访工商客户等途径，广泛搜集客户的反馈意见和需求，合理纳入到客户服务体系，驱动客户服务水平的提升。



> 完善服务体系

我们持续完善客户信息系统，结合大客服推进方案，梳理服务流程，完善服务标准体系，实现业务流程的优化提升和客户服务的规范化，为优质服务提供强有力的支撑。全年共制订7项、修订8项集团层面管理制度，新制订49项大客服管理制度。

流程梳理：

- 针对大客服方案的实施，梳理多项CIS流程和ERP流程
- 规范统一了作业返单及回访时限，对点火、改管、抢维修、安检等7项上门业务的作业单录入及回访时限进行了规范、统一，实现了各项上门业务在作业完成后3个工作日内进行客户回访的目标
- 规范各类宣传资料及作业单据，编制、设计宣传资料品共计18项
- 规范改良作业单据，对抄表联络单、欠费催缴单、维修作业单等40余项作业单据进行改版和设计，建立起服务印刷品的更新机制

> 提供贴心服务

我们不断优化营业厅硬件设施，配备丰富多样的杂志刊物，及时优化、更新并启用宣传资料，相继推出微信公众号、支付宝便民服务燃气服务渠道，建立“网上营业厅+电子自助渠道+实体网点”多路径的客户服务渠道，让客户享有多元便捷服务体验。

客户服务渠道

- 管道气营业厅**
提供燃气开户、过户、销户、更改帐户和缴费等服务，提供燃气用具销售服务。
- 网上营业厅**
提供多类业务在线办理、查询和缴费服务，如网上报数，预约点火、改管、维修，查询用气历史记录、缴费情况、用户资料，账单打印，电子账单订制等。
- 空中营业厅**
全人工接听的25199999和83800000服务热线，服务范围包括预约点火、维修、改管等上门服务；受理客户户内燃气设施或市政燃气管线燃气泄漏报警、客户投诉；气费查询、报燃气表数、查询停气通知等。
- 掌上营业厅**
支付宝服务窗提供在线缴费、查询气费帐单、气价和营业网点，自主上报燃气读数，预约办理燃气服务等。
- 微信营业厅**
深圳燃气微信服务号为客户提供气费账单查询、气价查询、营业网点查询、燃气报数、自主缴费、业务预约、在线客服咨询等服务；
深燃石油气微信服务号为客户提供在线订气、安全用气知识、产品介绍、在线报修等服务。



深圳燃气官方微信



深圳燃气网上营业厅



深燃石油气官方微信



倾听客户声音

我们悉心倾听客户的意见和建议，并以此驱动客户服务能力的提升，针对客户抱怨积极开展投诉管理，努力让客户能够用上气、用好气。

> 客户投诉管理

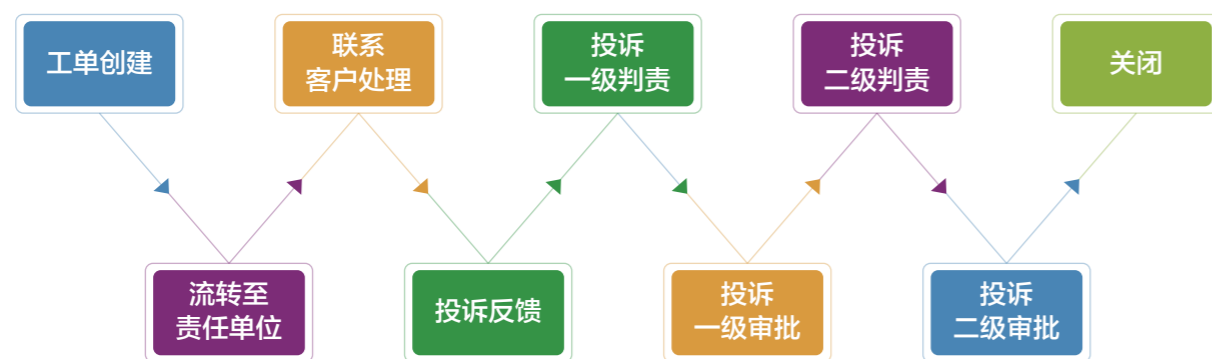
我们针对重大紧急、责任单位无法处理的客户投诉建立投诉处理上升通道，通过创新投诉处理服务规范有效地厘清责任，缩减服务时间，引入“客户抱怨”新概念，客户投诉处理工作质量和效率得到有效提升。



投诉渠道

投诉处理流程

我们依托CIS信息系统开展投诉管理，对投诉业务进行分类分级，并通过系统报表的形式进行数据展示，能够更好地查找投诉原因并及时进行改进，形成投诉闭环管理。



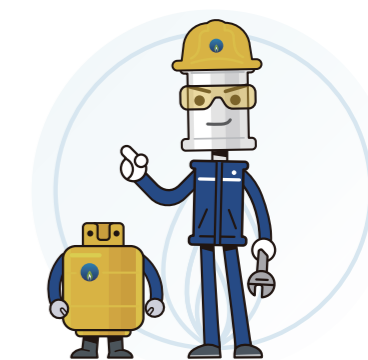
投诉处理流程

投诉处理创新

我们创新提出“221三级理毕”理念，客户投诉经过员工、主管、经理三个级别分别按照2、2、1次数处理，原则上必须处结完毕，否则需启动特殊投诉处理程序并记录特数量，有效地厘清了责任、增加了特殊投诉处理的及时性、较好地指导被投诉单位对特殊投诉的处理，提升了客户满意度。

小知识：什么是客户抱怨

根据《客户投诉管理办法》第二十五条，客户所提出的批评、不满、索赔或解决问题的行为及要求，经判责认定不构成有效投诉的，属于客户抱怨；此外，客户抱怨还包括以下情形：客户对同一服务业务进行过两次以上（含两次）催办的；客户在业务咨询过程中表达了批评、不满、异议或抗议情绪的。



> 获得客户满意

我们积极开展第三方测评，创新客户满意度评价模式，通过“网厅”、“微信”建立起客户满意度评价模型，根据不同业务类型设置不同的满意度评价指标。通过网络化评价模式实时、动态监控客户满意度，更加真实地反映客户对我们工作的满意程度，从而审视自身服务工作水平和能力，持续改进和提升。2015年客户满意度和客户满意率分别为89分和97.43%。

利益相关方之声

“深圳燃气微信公众号真的很方便！先绑定账号，再输入燃气表指数，就能通过互联网将数据传回燃气公司。月底，只要动动手指，就能在微信上完成付费了，真是令人愉悦的报数和缴费体验，我要给深圳燃气人性化、信息化的自助服务点赞”。

——合肥书香雅苑业主

创新足迹

创新表计管理方式 让您用气更加透明



表具计量准确向来是人们关心的重要议题，我们以客户需求和期望为导向，积极优化表具计量管理，持续探索智能抄表等技术创新，创新抄表方式，有效提升表具计量准确性和透明度，让您享有放心的用气体验。

完善抄表管理

管理改进工作小组成立居民表计

- 完善表计管理，梳理燃气表计量全生命周期的各流程节点存在的问题并提出改进方案。
- 对安装验收、抄表方式、巡检、周期检定、故障处理等全流程进行规范；开展非居民客户流量计与用气量匹配排查及改造专项工作。

成立居民客户自动抄表系统运行情况专题小组

- 完善自动表管理，分析居民客户无线远传流量表存在的主要问题并提出解决措施和工作建议，开展优化改进工作。
- 规范自动表批量更换的外委监管，加快自动表小区的合格移交及投用。

技术创新

我们创新抄表技术，采用集计算机技术、通信技术、用能及其计量技术于一体的自动抄表技术，从根本上克服传统人工抄表模式的弊端，缓解抄表人员劳动强度，降低人为因素造成的抄表误差，降低用能成本，有效保护客户隐私。此外，我们针对居民客户和工商业客户特性采取个性化抄表服务方式，有效提升计量的准确性，最大程度保障客户切身利益。

居民客户无线远传抄表系统

通过无线方式对居民客户燃气表的计量值进行抄读，并将抄读信息通过相关通信接口传输到相关数据处理中心。远传系统丰富了深圳区域居民客户燃气表数据采集方式，提升了居民客户气费计量的准确性，缓解了深圳区域的人工抄表压力，提升了深圳区域优质服务水平。

工商业用户匹配性核查

针对燃气计量装置的设计运行工况与工商业用户的实际运行工况不匹配导致计量失准的情况，成立工商业客户计量管理专项工作小组，定期开展专题工作坊，梳理工商业客户表计管理运营现状及业务流程，有效提升工商业客户计量的准确性和及时性。2015年共核查工商业客户8,430户，累计发现25处拟改造的燃气表。

抄表方式创新

为了增进客户参与感，我们通过每个月派发纸质账单宣传鼓励客户主动报数，推广微信线上报数功能和短信报数功能，举行线上报数抽奖送气费活动，未来我们还将推出礼物、积分奖励等一系列促进客户主动报数的活动，激发客户参与热情，加速实现智能化燃气表计。



案例

推广使用智慧手机抄表信息系统 有效提高抄表和安检效率

2015年1月，赣州深燃全面推广使用自主研发的智慧手机抄表信息系统，依托安卓系统平台和赣州深燃自主研发的APP软件，使用智能手机或能上网的平板电脑即可实现抄表安检信息的传输，携带方便，操作简单，实用性强，有效地提高了工作效率，为客户提供了更加便捷、高效的服务，受到广大客户的一致好评。





绿色之道： 共筑绿色家园

我们秉承“成就绿色品质生活”的企业使命，致力于推广清洁能源的使用，让更多客户用上安全、经济、环保的天然气。我们加强自身建设，努力推行绿色运营和绿色办公，积极创新能源利用方式，实现全国最专业的城市清洁能源运营商的目标，从而促进城市进步和公司发展的共赢。



拓展工商业客户

2,403 户



完成锅炉油改气

83 台



推广电子账单节约纸张

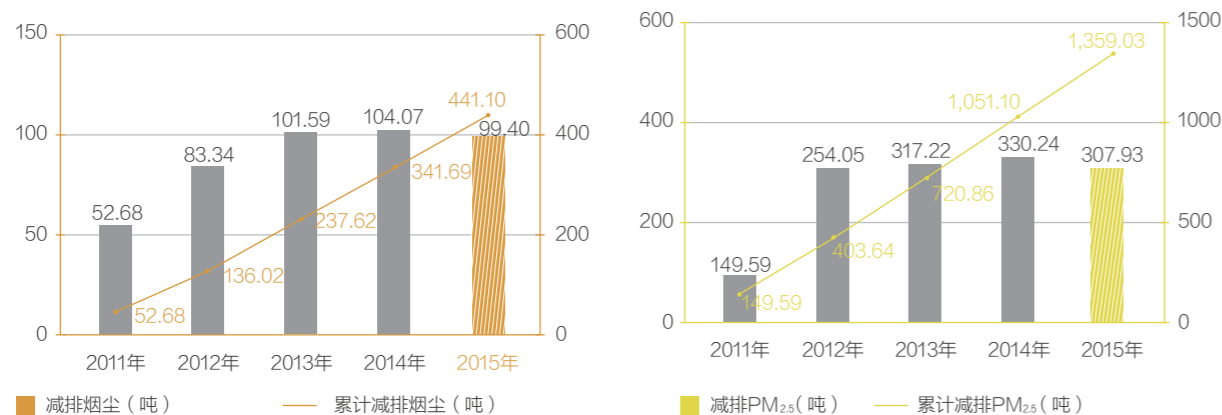
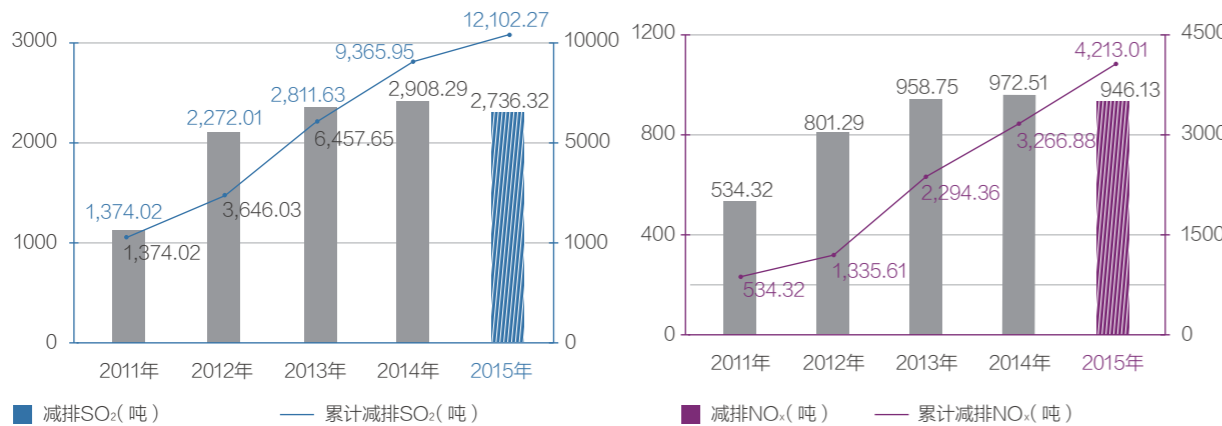
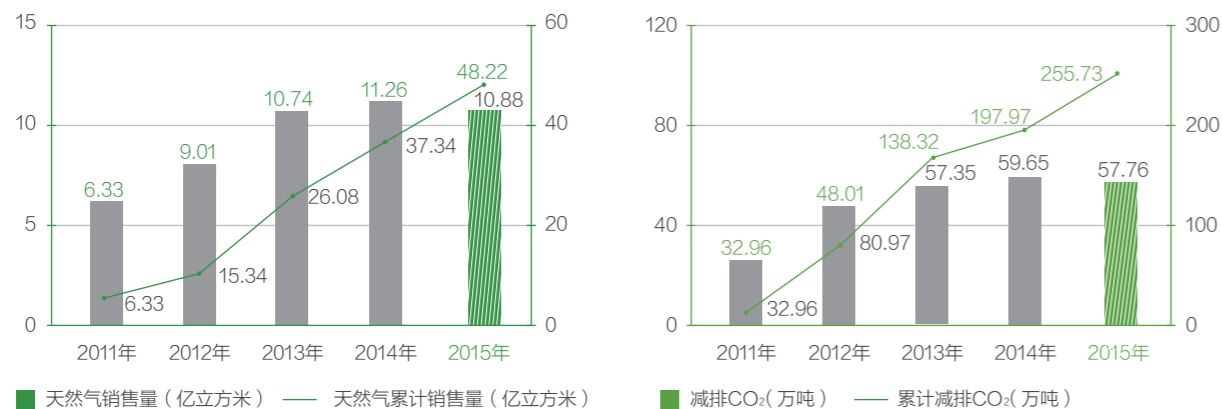
3.91 吨



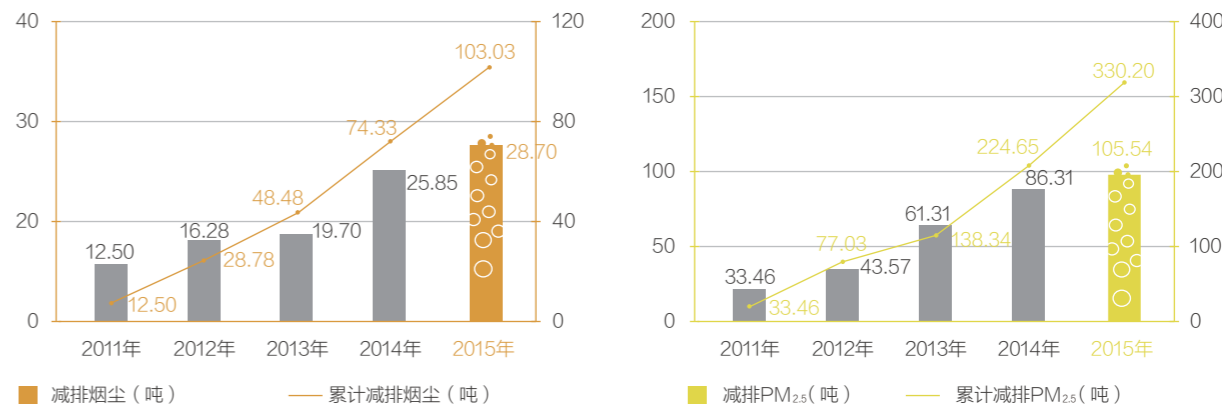
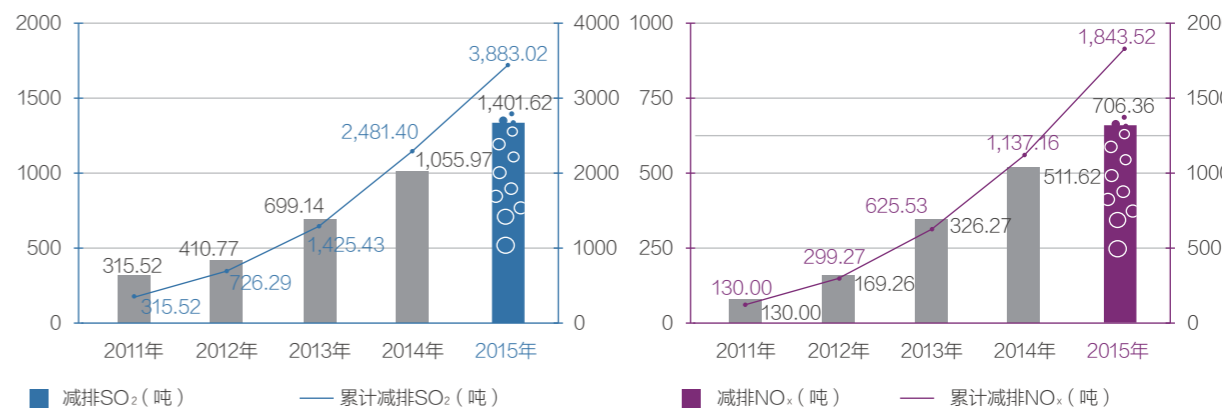
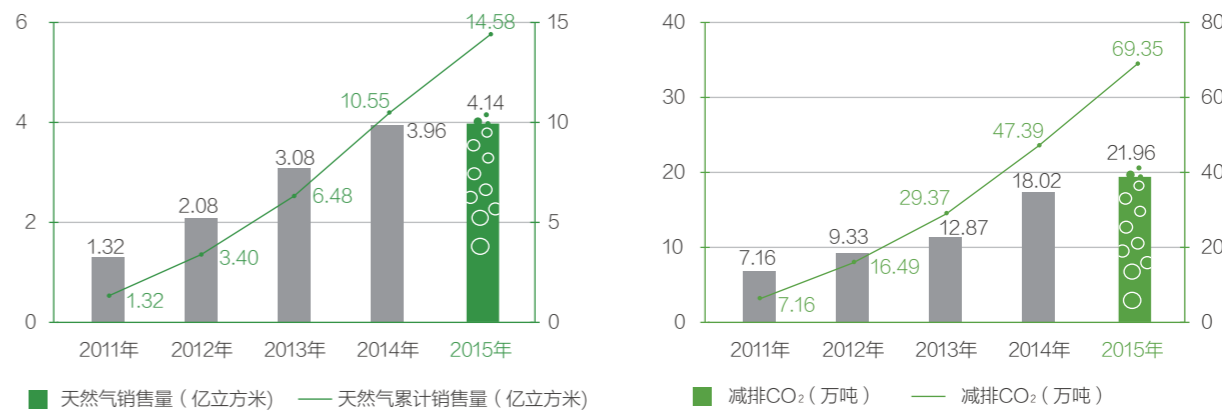
肩负绿色使命

我们作为城市清洁能源运营商，肩负着绿化城市、环保生活的使命。为完成公司使命，我们积极推广和使用天然气等清洁能源，以减少大气污染物及温室气体的排放，促进生态环境的改善。2015年，我们供应天然气15.02亿立方米，实现减排二氧化碳79.72万吨，二氧化硫4,137.94万吨，氮氧化物1,652.49吨，烟尘128.10吨，PM_{2.5}约414.47吨。

2011-2015年天然气替代能源减排效益一览（深圳地区）



2011-2015年天然气替代能源减排效益一览（深圳以外地区）



助力客户减排

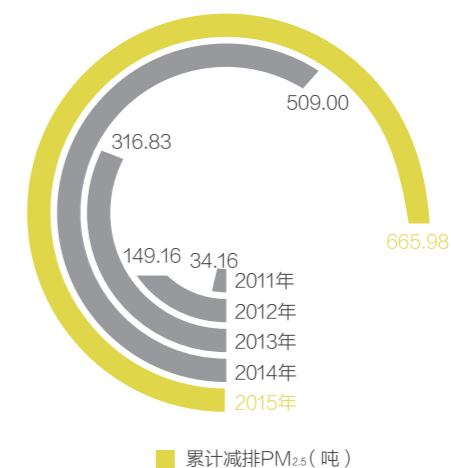
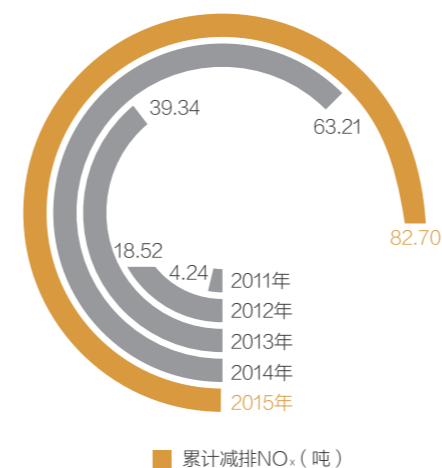
我们充分发挥自身专业优势，积极开展电厂和工商业客户油改气项目，努力拓展车船加气业务，从而让更多客户用上清洁燃气，改善城市环境，实现公司的可持续发展。

> 电厂油改气

为减少燃油发电厂对环境的污染，我们采取有力措施，持续发力推进燃油发电厂实施油改气项目，降低环境污染，助力改善雾霾天气。2015年，我们供应的多家电厂总计用气3.43亿立方米，相当于替代重油32.7万吨，减排二氧化碳19.49万吨、二氧化硫1312吨、氮氧化物342.1吨、PM_{2.5}约157吨。

案例 妈湾电厂锅炉启停助燃燃料顺利改造为天然气

深圳妈湾发电厂是深圳市唯一一百万千瓦级燃煤电厂，在燃煤机组点火助燃阶段，锅炉排放大量烟尘，严重污染环境。为降低烟尘排放浓度，深燃决定为其锅炉点火助燃系统供应绿色能源——天然气。2015年5月6日，妈湾电厂锅炉点火系统油改气项目点火仪式顺利举行，至此妈湾电厂锅炉油改气工程顺利投产。据测算，6台燃煤机组改造完成后，每年将减少排放粉尘约272.6吨，SO₂约0.2吨，NO_x约15吨，切实改善机组燃油点火带来的环境污染。

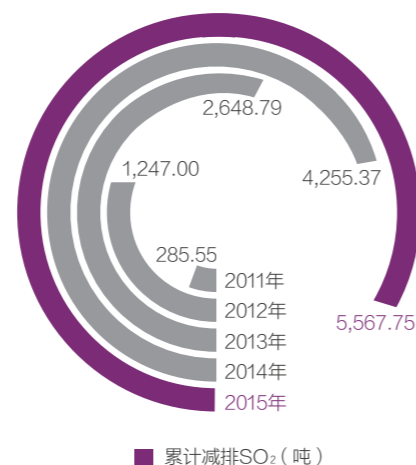
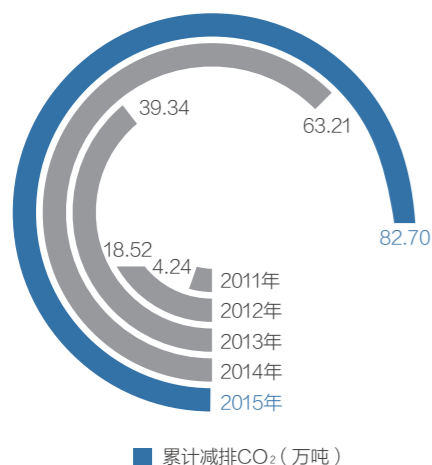


> 工商业客户油改气

我们充分利用《深圳市2015年大气环境质量提升补贴办法》等相关政策，积极推进工商业客户油改气工作，从而为提升环境空气质量做出贡献。2015年，签订改造天然气用户数63户，改造锅炉台数83台，完成锅炉改天然气2,267.75万立方米/年，有效减少工商业客户因燃油消耗引起的空气污染物排放。另外，今年我们已改造工商客户总计用气量30.74万吨，相当于替代柴油34.66万吨，减排二氧化碳22.32万吨、二氧化硫1144吨、氮氧化物461吨、PM_{2.5}约121.3吨。



2011-2015年电厂用户天然气替代能源累计减排效益一览



案例 新兴纺织厂水煤浆锅炉“退役” 天然气轻装上阵

新兴纺织工业园锅炉房是深圳市最大的水煤浆锅炉。我们2015年8月开始对其进行锅炉煤改气，11月锅炉顺利点火成功，代表着光明新区规模最大的水煤浆锅炉正式“退役”，使用上安全、经济、高效、清洁的天然气能源。该项目供气运营后，预计年供气量625万立方，可替代水煤浆约14,900吨，减少排放二氧化碳约119,000吨、二氧化硫约230吨、氮氧化物约70吨、烟尘约130吨，大大地提升环境空气质量，为“绿色深圳、环保深圳”作出贡献。



案例 梧州深燃积极推进荒川化学“油改气”工作

梧州深燃积极推进本地工业“油改气”及“煤改气”工作，对广西梧州荒川化学工业有限公司的一台燃烧重油的2吨锅炉和一台5吨锅炉进行技术改造。这是梧州市目前最大型的锅炉“油改气”项目。目前该化学公司燃气锅炉燃烧时，几乎不产生污染排放，供应蒸汽质量稳定，供气速度快，锅炉维修量极小，且安全、操作方便，并节约了15%左右的成本。

交通运输业油改气

我们成立全资子公司清洁能源公司，充分发挥深圳燃气的品牌优势，整合社会资源，助力推广渣土车、泥头车、拖车和混凝土搅拌车的LNG清洁能源，致力发展深圳市及周边地区的LNG车船加气事业。

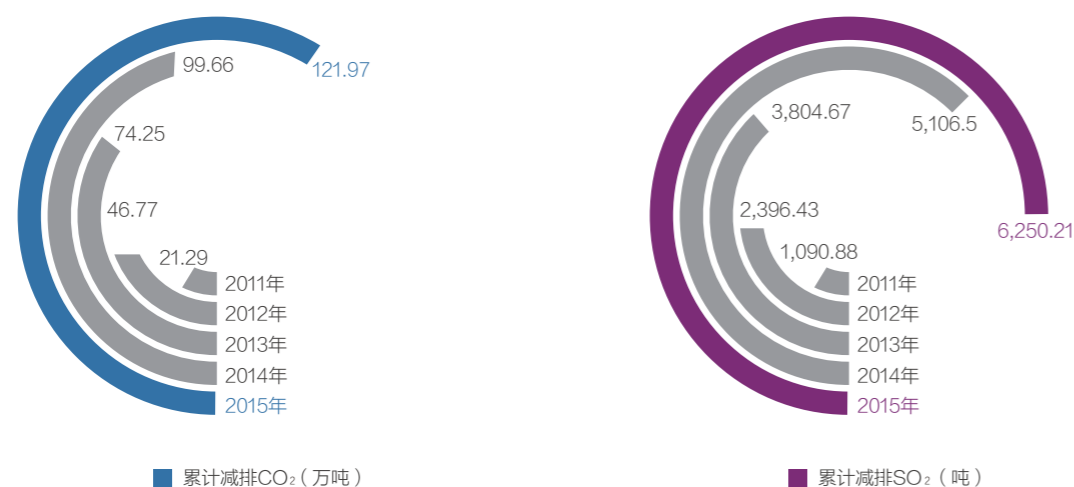
汽车加气业务

- 清洁能源公司与深圳市最大的混凝土第三方运输公司成立合资公司，开展泥头车、货柜车等车辆的LNG加气业务。
- 投资公司积极引入陕汽重卡作为合作伙伴，专门研发了一款新型低排放、全封闭、自清洗、智能化的LNG渣土车，全面开展部九窝垃圾收纳厂内渣土车的LNG更新升级工作。

船舶加气业务

- 清洁能源公司拟与中山市宏鸿新能源科技有限公司成立合资公司，建设LNG移动加气船和岸基LNG加注站，为行驶于西江流域的油气双燃料动力船提供加气业务。
- 清洁能源公司积极响应国家节能减排、利民惠民号召，以阳江闸坡、东平、沙扒、溪头等渔港，作为广东省首个船舶改造试点及标杆工程，以此作为船舶改造试点工程基地。

2011-2015工商用户天然气替代能源累计减排效益一览

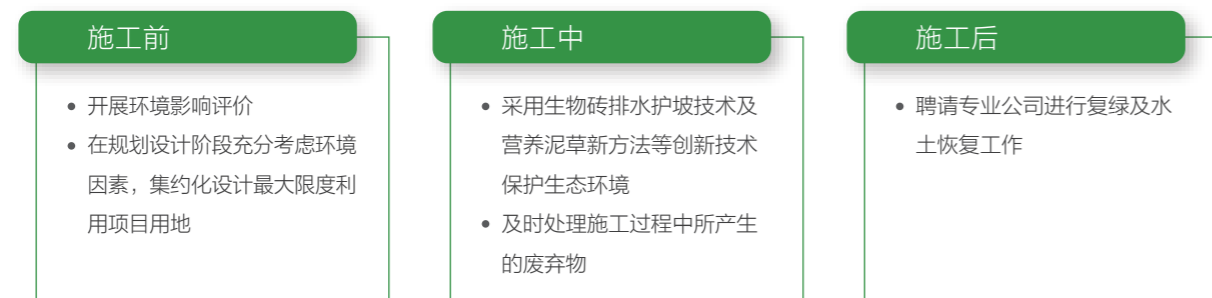


推行绿色运营

我们践行绿色运营，将绿色理念融入公司运营的每一个环节，从项目的建设施工到公司的日常运营管理等环节都尽可能减少对环境的影响，为城市的绿色发展做出贡献。

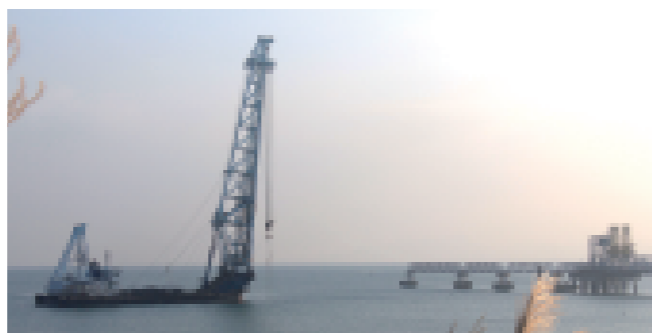
绿色施工

我们将生态环境要求融入施工过程，加强施工管理，创新技术应用，努力降低建设施工对周边环境造成的影响。



深圳市天然气储备与调峰库项目对海洋环境的保护

在深圳市天然气储备与调峰库项目疏浚工程中，我们采取多种措施减少施工期造成的泥沙悬浮、排放船舶含油污水等对海洋环境的影响。



- 疏浚尽可能地选择在海流平静的潮期，避免对敏感目标造成影响
- 施工避开经济水产资源的产卵期、索饵和洄游期及渔业捕捞期
- 合理安排挖泥进度，尽量减少疏浚作业对地质的搅动，减少悬浮泥沙的产生
- 施工所挖泥沙送至主管部门划定的抛泥区倾倒
- 严格要求施工单位按照《船舶污染物排放标准（GB3552-83）》进行污水排放
- 生活垃圾交由环卫部门及时清运集中处置
- 拟采用贝类底播和经济鱼类增殖放流的方式对施工区生物多样性进行保护

深圳市天然气高压输配系统工程

在深圳市天然气高压输配系统工程中，我们采用创新技术实现了对生态环境的有效保护。

天然气管道工程穿越西丽鸡公山造成生态破坏、水土流失	天然气管道工程在西丽鸡公山路段采用生物砖技术实现生态恢复效果
<p>天然气管道工程从南向北穿越鸡公山，造成宽20米，长约数百米的山体生态破坏，原生植被被开挖，地貌遭改变，黄土裸露，水土流失，生物生存环境受威胁，若按照传统的水土保持措施，不仅造成自然山体出现一道道人工伤疤，还会带来二次生态破坏。</p>	<p>天然气管道工程在西丽鸡公山路段采用生物砖排水护坡技术及营养泥草新方法，迅速地恢复了裸露山体的植被，一方面保持了水土，另一方面改善了景观，同时为生物多样性的保护创造了条件，使管网建设对生态环境的破坏实现了最大程度的近自然恢复。</p>

绿色办公

推行电子化办公。我们提倡低碳环保办公，让绿色低碳理念融入员工日常工作，鼓励员工在日常办公中节水、节电、节纸，努力降低办公环节对环境的影响。同时我们充分利用信息化平台，在合同审批和制度建设等方面实现线上审批功能，大大减少了纸张的浪费。

推广电子账单。我们发布制定《“脱单”行动方案》，优先向客户推广微信类及电子邮件类的账单，逐步取消“纸质账单”，用实际行动践行公司“低碳、绿色”的环保理念。2015年我们发送电子邮件账单1,573,236份，微信账单576,736份，支付宝账单30,355份，节约纸张3.91吨，减少二氧化碳排放19.63吨。



创新足迹

创新能源利用方式 让环境变得更加美好



为与“创新发展年”相契合，我们充分利用自身产业优势和专业优势，大胆创新能源利用方式，使用沼气、压力能、冷能、分布式能源等清洁能源，有效改善大气质量，让空气变得更加清新洁净。

- **燃气管输综合利用：实现压力能发电上网**

高压管网输送的天然气在调压过程中释放巨大的压力能，通过对压力能回收利用，可用于发电、LNG调峰等领域，减少压力能能源的浪费。我们2011年开始对天然气管网压力能高效利用技术开展全方位研究。2015年11月，投资建设的宜春天然气压力能项目顺利实现发电上网，截止到年底，总发电量已达到3,000kWh，大大实现了能源的综合高效利用。

- **LNG储存余能利用：充分利用LNG冷能空调制冷**

LNG气化过程中释放出大量冷能，若充分利用冷能进行空调制冷，不仅可以实现能源高效利用，而且可以在一定程度上减少LNG气化产生的冷污染，实现节能减排。我们根据实际情况开展了全国第一个LNG冷能用于冰蓄冷空调项目——梅林LNG气化站冷能综合利用项目，在减少环境污染的同时，推动了LNG冷能产业的健康发展。

- **天然气综合运用：推动分布式能源的发展运用**

分布式能源是最能体现节能、减排、安全、灵活等多重优点的能源发展方式。我们2013年就建成深圳市首个分布式能源系统—深燃大厦冷热电三联供系统，截至2015年底，该合计运行890.1小时，发电115,729千瓦三联供系统。2015年，我们与南网综合能源公司、上海航天能源公司开始在分布式能源领域进行合作，推动了分布式能源的继续发展，这将有效节约电能，降低二氧化碳的排放。

- **沼气回收利用：变废为宝，将垃圾填埋气纳入城市管网**

每一立方米填埋气体大约相当于0.5m³天然气或者是0.5L燃油的热值，具有很高的燃料回收价值，可以用来直接燃烧发电，也可以通过提纯后用作管道天然气或汽车燃料等。我们针对下坪垃圾填埋场产生填埋气的情况，考虑将部分提纯后的填埋气并入燃气管网，以提供部分居民使用，通过对垃圾填埋气的合理回收利用，将给公司和社会带来显著的环境效益和经济效益。





员工之道： 凝聚智慧力量

员工是我们最宝贵的财富。我们秉持“以人为本”的原则，尊重员工合法权益，努力为员工成长提供完善的培训体系和广阔的职业发展空间，增强员工幸福感与归属感，实现员工与公司共成长。



公司员工总数

6,233人



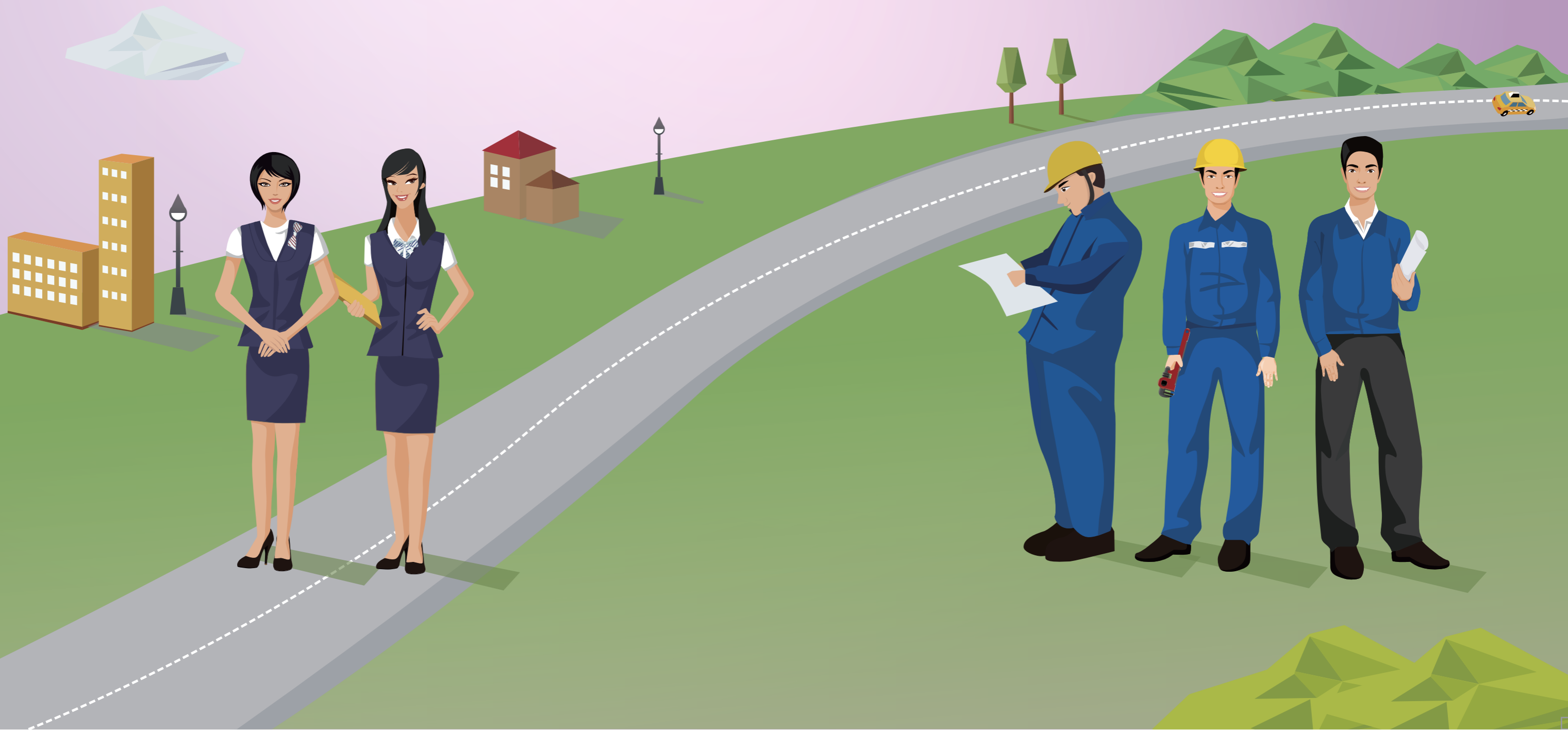
培训覆盖率

100%



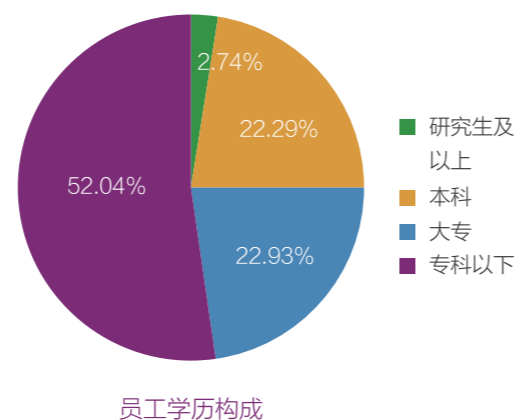
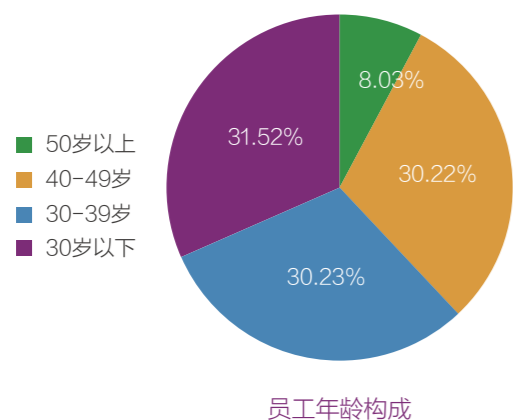
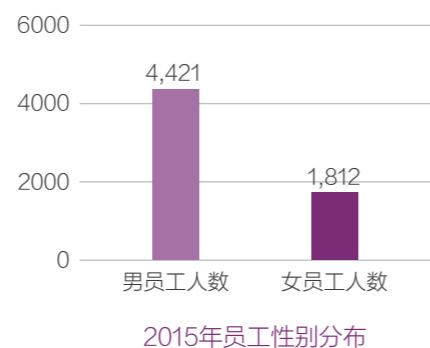
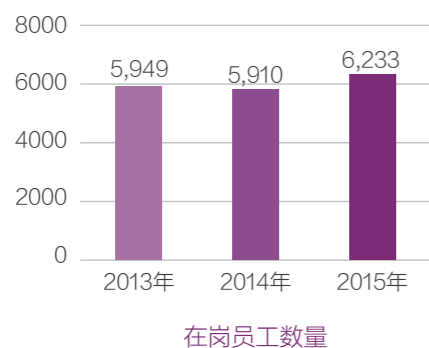
培训人次

4,605人



保障员工权益

我们严格遵守法律法规，保障员工合法权益，为员工提供富有竞争力的薪酬福利，落实员工民主权利，从而为员工营造良好的职业发展环境。



保障员工基本权益

我们严格落实《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律规定，尊重和保护员工基本权益，与员工建立和谐的劳动关系，为员工提供完善的保险体系和创造安全健康的工作环境。

- **建立和谐的劳资关系。**我们尊重员工的就业意愿，遵循平等雇佣的原则，依法与员工签订劳动合同，劳动合同签订率达到100%，全年未发生一例重大劳动争议事件。
- **建立多层次的保险体系。**我们依法建立“五险一金”社会保险制度，参保率和缴费率达100%，同时组织实施了企业年金计划，为员工建立了多层次的保险体系。
- **建立安全健康的职业环境。**我们加强劳保用品的采购和管理，为各作业单位配备适当的安全防护设备，同时为每一位员工统一安排体检，保障了员工的身心健康。

落实员工民主权利

我们重视员工民主权利，建立健全职工代表大会制度和厂务公开制度，广泛开展员工合理化建议活动，切实保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权。

我们通过职工代表大会、员工座谈会等多种渠道与基层员工进行沟通交流，听取员工的心声和建议。



- 针对公司三大业务整合，我们通过走访和调查问卷的方式鼓励员工积极作为、建言献策，展现员工支持改革创新，支持企业发展的主人翁精神。
- 针对“创新发展”、“十三五战略规划发展”、“QHSE体系的落实”等多方面主题，我们开展员工合理化建议征集活动，同时对提建议者给予奖励，以保障员工主动参与民主管理的积极性的有效发挥，共征集到25位员工的137条建议。
- 针对员工体检，我们进行了满意度问卷调查，共回收984份问卷，综合满意率75%。

支持员工发展

我们为员工制定合理的人力资源规划，搭建畅通的员工职业发展通道，激发员工的积极性、主动性和创造性，促进员工全面发展，助力员工实现人生价值。

> 制定员工发展战略

我们围绕公司新时期发展战略，努力构建科学合理的员工发展战略，培养全方位人才，实现公司与员工的共同发展。



发布美编、商贸法务专员等

12 个职位的招聘通知

共有 **8** 名员工获得聘用

开展预决算专业培训

共选拔 **40** 名员工

> 搭建员工成长平台

我们尊重每一位员工，力求在人才招聘、人才培养和人才晋升过程中做到公正、透明、规范，以保证为公司发展选用合适的人才。

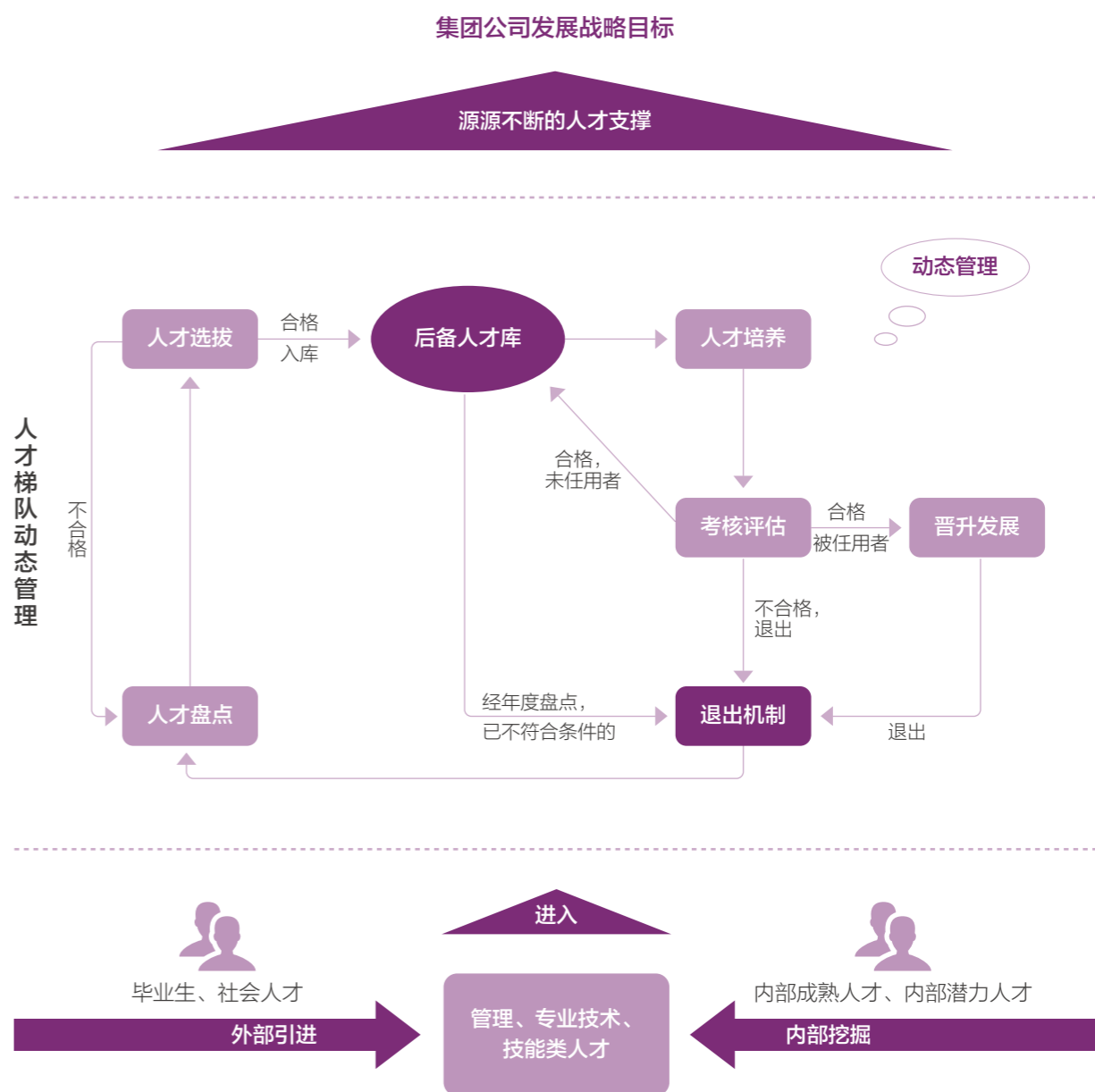
• 透明人事管理

建立内部招聘平台。为了让更多德才兼备的员工有机会被纳入公司后备人才队伍或者走上管理岗位，我们通过职级竞聘等多种途径进行内部人才选拔，并且首次在公司OA系统搭建内部招聘平台，在人力资源板块发布内部招聘信息，鼓励员工踊跃报名，充分挖掘内部员工潜在能力，从而为公司总部选拔管理类、技术类优秀人才。在整个内部招聘过程，我们保持信息的及时公开，充分体现公开、公平、公正以及择优录取的原则。

规范校园招聘流程。我们在挖掘内部员工潜力的基础上，充分借助网申平台与行业优秀第三方机构前程无忧合作，面向外部招聘优秀员工，通过网申、测评、宣讲、面试（初面）、笔试、面试（终面）、企业参观七个流程，2015年共在国内13个城市、17所高等院校招聘到33名优秀大学生，为公司提供了管理人才和技术人才。

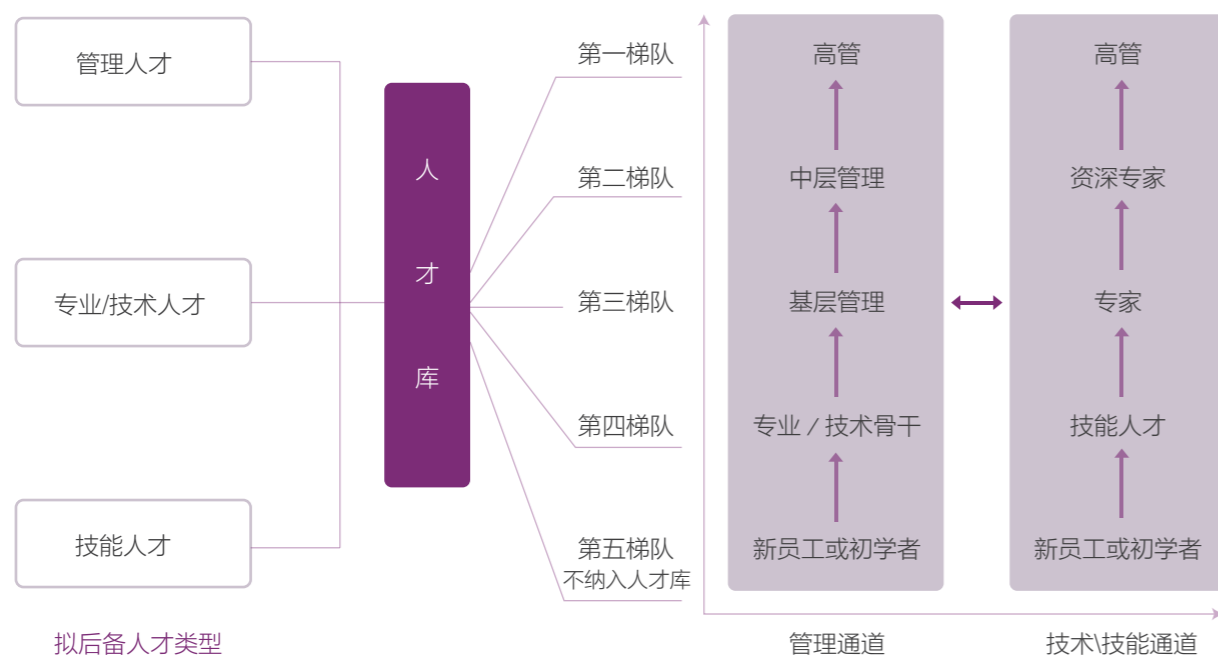
• 人才梯队动态管理机制

我们建立人才梯队动态管理机制，为公司的发展战略目标服务。



人才晋升通道

我们注重管理人才、专业技术人才和技能人才三支队伍的专业化与职业化成长，全面完善选人用人机制，努力营造人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，为员工实现多通道的职业发展提供机制保障。



建立人才考核与激励机制

为增强公司三级机构管理人员工作主动性和积极性，提高组织运行效率，推动组织良性发展，我们成立了绩效管理项目小组，形成“岗岗有人才，绩效论精英”的用人导向。

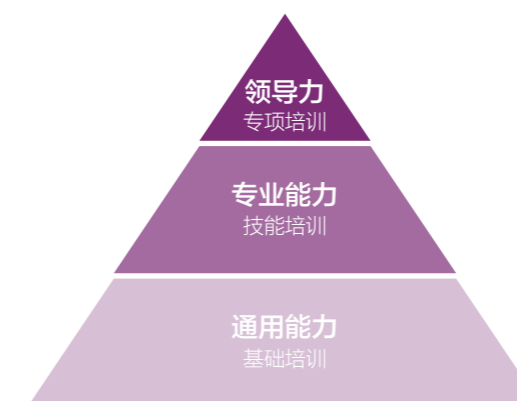
构建绩效考核管理体系。针对高管、中层管理人员、三级机构管理人员和普通员工，制定不同的绩效管理方案

制定考核细则。各下属企业、投资系统结合实际制定《考核细则》，明确组织机构、考核具体指标、评分权重等具体内容

制定考核表。集团总部各部门、各中心制定包含KPI、重点工作在内的季度考核表，积极推进绩效考核工作

健全员工培训体系

我们不断加大对人才培养的投入力度，加快人才培训体系的梳理和完善，经过多年的实践积累和优化创新，搭建起领导力、专业能力、通用能力三大类人才培养的项目培训体系，为员工发展提供了良好平台。



▲ 针对公司管理人员开展的专项持续培训，旨在构建一套完整的领导力发展体系，快速培养出大批符合深燃战略目标的管理人才，促进公司战略落地。

▲ 旨在培养燃气专业的技术专家和一线高技能人才，关注专业技术创新发明，强调理论实操相结合，注重实操能力的训练。

▲ 重点关注公司不同职类员工专业能力的培养和素质水平的提升，同时开展员工学历教育和内部培训师实战训练，促进员工与企业共成长。

“三层金字塔”课程体系



内部兼职培训教师

147人

专职培训管理人员

25人

培训投入

780万元

培训覆盖率

100%

全年完成培训项目

96项

培训人次

4605人

培训时数超

151600学时

我们创新员工的培训模式，每年8月左右选派新入职的员工赴贵州三都硫铁矿小学、鹏城学校等进行支教体验式培训活动。体验式培训活动是一个团队运作过程，也是团队的合作管理过程和自我管理过程，通过体验式培训，增强员工团队凝聚力和战斗力，更增强了新员工的责任意识、合作意识、沟通能力以及幸福感和归属感。公司自2003年开始累计已组织了12批应届大学毕业生赴三都支教。



利益相关方之声

有一种生活，你没有经历过，就不知道其中的艰辛；有一种艰辛，你没有体会过，就不知道其中的快乐……
——支教队员赵薇

注重人文关怀

我们注重加强人文关怀，为员工提供全面的福利项目，落实员工关爱，组织开展丰富多彩的业余生活，不断增强员工的幸福感和归属感。

> 员工福利项目

我们致力于提供具有竞争力的福利政策，为员工提供常规福利和特有福利。

各类假期
社会保险
住房公积金
上下班补贴
……

常规福利

福利项目

特有福利

入户政策
外派员工异地补贴
人才安居
员工体检
丧假
意外伤害险
员工子女高考奖学金
……

> 注重员工关爱

我们本着“解员工难、暖员工心”的原则，开展一系列员工关爱活动，关心在岗员工、退休员工和员工家人的工作与生活，让员工及员工家人感受家一般的温暖。



关爱在职员工。对困难员工、女性员工以及青年员工等开展一系列关怀行动，如通过工会为困难员工提供全面的保障、为女性员工提供特殊保护、为青年员工组织交联谊活动等，从而提高在职员工的归属感和认同感。



关爱员工子女。开展员工留守子女关爱活动，为员工子女提供六一儿童节活动费，设立员工子女高考奖学金，切实做到全方位、多角度地关爱员工家人。



关爱退休员工。组织离退休员工参加体检，对离退休员工发放一次性津贴、重阳节活动费等，让他们老有所养、老有所乐。

> 丰富员工生活

我们以员工需求为导向，组织开展了丰富多彩的业余活动，激励员工以积极、乐观的心态应对工作、生活中的挑战，增强员工幸福感与归属感。

• 体育竞技活动



篮球比赛



羽毛球比赛



登山比赛

• 文化休闲活动



文艺汇演



歌咏大赛



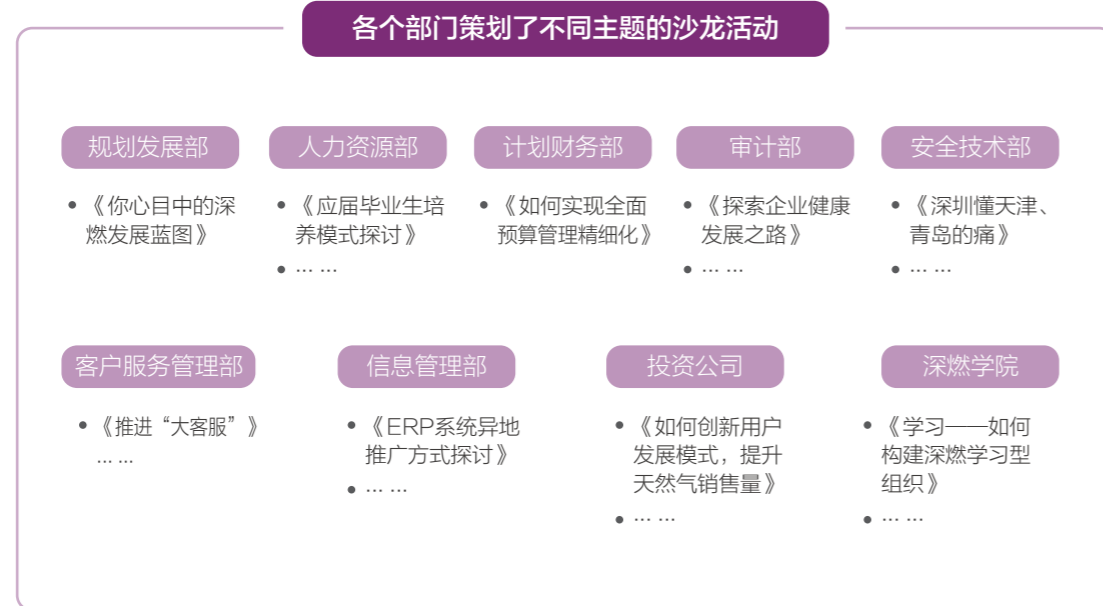
“春季养生”美食节



2015年，人力资源部和深燃学院积极贯彻落实公司“创新发展年”的要求，创新开展实战管理沙龙、标杆考察、读书分享、案例研讨等多种培训形式，务求打造多形式、多角度、多层次的培训模式，引导学员将培训与实际工作相结合，启发学员反思，从而提升员工综合素质，激发员工群体不断追求上进、推动公司可持续发展的工作热情。

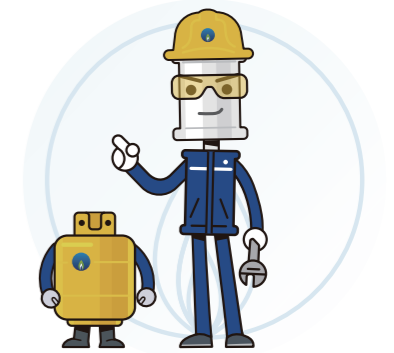
• 管理实战沙龙

深燃管理实战沙龙融合现代沙龙和世界咖啡屋的讨论模式，形成了以职能部门为主导，学院为辅助的组织形式，聚焦公司实际问题制定解决方案，让学员在反复的辩论中，思维激荡，观点融合创新，迸发出不一样的思想火花。并且每场沙龙的精彩内容都在微信上实时直播，实现线上线下联动，让“深燃人”脑洞大开了一把！



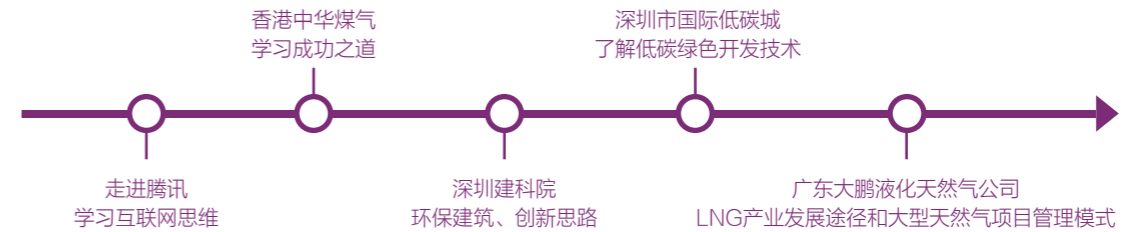
“世界咖啡屋”是什么？

世界咖啡屋是指在一种在轻松的氛围中，透过弹性的小团体讨论，真诚对话，产生团体智能的讨论方式，在讨论中，可以带动同步对话、反思问题、分享共同知识、甚至找到新的行动契机。



• 标杆企业学习

标杆企业学习是指根据不同层级员工的管理需求，安排学员到同行或深燃旗下优秀单位观摩学习，以及到行业外的标杆企业进行跨界学习。自2015年3月首个班开班以来，先后安排初、中、高级班学员参观腾讯集团、建筑科学研究院、国际低碳城、中华煤气、大鹏液化天然气公司等。



• 专题案例教学

案例教学法是一种以案例为基础的教学法，鼓励参与培训的员工积极参与讨论，如我们以案例教学的形式讲解了天津港“8·12”危险品仓库特别重大火灾爆炸事故及光明新区“12·20”特别重大滑坡事故等典型案例，让学员学有所思、学有所得、学有所改。

• 监理公司职场达人工作坊

职场达人工作坊旨在培训中引导员工明确自己的职业愿景，探讨“职场达人”、“深燃人”应该是怎样的人，帮助员工澄清职场困扰，探寻成为“职场达人”和“优秀深燃人”的途径。监理公司全年完成各类培训263人次，共计1,784学时。



社会之道： 共享发展价值

美好和谐的社会是全体社会成员不断成长、长远发展的共同基石，深圳燃气作为社会的一员深深理解并践行与社会各界共同成长、共享发展的理念。我们秉持合作共赢理念，与供应链共享发展动力；坚持行业交流，与同行共享发展经验；积极回馈社会，与社会共享发展成果。



全年为深圳市低保用户提供用气优惠

16.6 万元



志愿服务组织

51 ↑



累计帮扶梅田村

464 万元



共享发展动力

我们持续加强供应商、承包商管理，坚持以品质保安全、以责任促提升，携手供应链打造健康、可持续发展的产业链，促进共同发展。

- 建立了企业招标采购管理办法体系化文件，形成了需求明确、采购高效、监督有力的三位一体采购体系。
- 专用设备材料基本上实现了双源供应，夯实了设备材料供应基础，减低单源物资供应网络的脆弱性。
- 推进技术规格先行模式，有效控制采购环节产品品质，也为供应后期的质量管理和供应商评价管理提供了技术支持和依据。
- 将社会责任因素纳入供应商、承包商管理要求，在飞行临检中，除了检查现场工艺、质量保障等因素外，还对供应商履责情况进行考核，如员工关爱程度、员工生产作业环境、厂房消防、员工社保缴纳以及对其供应商的管理情况等。

共享发展经验

我们积极参与行业间企业合作、推动参与国家、行业标准修订，与同行分享发展过程中的经验，努力推动中国燃气行业整体可持续发展。

- 深入推进G5+小组合作，开展管件供应商联合评审工作，帮助现有燃气管件供应商改善、提升质量管理水平，推动行业供应链管理水品迈向新台阶。
- 积极参与《城镇燃气居民用户工程设计规范》、《燃气输送用金属阀门》、《无线远传膜式燃气表》等国家、行业标准的编写修订工作，为行业技术发展贡献深燃力量。

共享发展成果

我们始终秉持“承恩与心，泽惠于人”的理念，建议真情回馈社会各界，共享发展成果。我们持续深入开展老区改造工作，力图让每一个深圳市民都能方便快捷的使用管道天然气；开展各类社区志愿活动，让我们的员工更贴心的帮助您解决实际困难；推进公益慈善活动，发挥企业爱心，让爱心时刻在您身边。

> 老区改造十成关心

我们积极推进社区基础设施建设，重点关注老旧住宅区、城中村等特殊群体的用气体验，持续推进相关区域燃气管道改造工程，努力让更多市民用上清洁、便利的管道天然气，为他们的生活添加靓丽色彩。

- 持续推动老旧住宅区燃气管道改造工程，全年老区改造竣工验收20个项目，安装户数达4.4万户。
- 与各级政府合作，努力推动将城中村燃气管道改造纳入城中村的综合整治。2015年，我们与福田区政府合作进行了相关工作的前期调研，计划在2016年选取部分试点按照水围村模式进行城中村燃气管道改造工作。
- 坚持为深圳市低保用户提供用气优惠，每月减免20元。2015年共为831户瓶装石油气低保用户优惠131,580元，为144户管道天然气低保用户优惠34,560元。

> 公益慈善奉上爱心

我们常怀感恩之心，积极回报社会，热心参与各项公益活动，将我们爱心回馈给社会各界。

- **精准扶贫。**我们持续开展陆丰市梅田村对口帮扶，2015年度，共计投入153万元，截至2015年底，累计投入464万元。

精准扶贫梅田村

建设完成占地400平方米的村民服务中心，内设医疗卫生室，改变村民小病靠挺大病靠顶的现状，为村民看病就医提供便利。

深入调查村集体经济情况和52户贫困户实际情况及危房改造等情况并进行相关资料统计造册

与村“两委”干部一起，按时完成2015年度的危房改造工作

开展农业和非农业培训，加强贫困户脱贫意识，使得贫困户掌握致富的基本技术和能力

- **心系教育。**我们坚持开展“金秋助学”“三都支教”等支持贫困学生接受教育的各项活动。



8月10日，九江深燃公司连续三年开展“金秋助学”活动，资助叶勤江同学圆大学梦。



呼叫中心开展“书送未来，为爱到达”活动，倡议各部门积极发动图书捐献工作，一共为梅田小学捐助了200余册图书和一台电脑

案例 深圳三都手拉手，书香传递情谊浓

2015年10月，我们与深圳市高级中学联合发起“三都学生捐本书”的活动，得到深圳高级中学、深大附中和全海小学的积极响应。两周内，学生们捐献的图书已达6,000余册，以中小学教辅、课外读物为主，内容丰富，种类齐全。经过捐赠学校的精心挑选，我们将这批图书进行整理装箱，由我们的支教队员于10月21日将所有图书分批运送至目标学校。图书捐赠，传播的不仅是知识，也是我们对三都教育事业身体力行的实践，更是深圳学生与三都学生浓浓的情谊。



支教员工在整理图书



三都学生借阅图书

- **关爱环卫工人。**2015年5月18日到19日，我们组织开展了第十届“市属国企手挽手，关爱帮扶心连心”暨“关爱环卫工人”捐款活动，将本次活动筹得善款的5%（人民币8,887.38元）将以集团公司名义，存入深圳市关爱行动公益基金会账户，主要用于抚恤、慰问因工伤亡和在职病故的环卫工人或其家属，资助患重大疾病、遭意外事故造成生活困难的环卫工人，以及资助改善环卫工人工作和生活条件等。

志愿活动温暖贴心

我们积极组织开展志愿者服务，鼓励员工和社会各界人士参与其中，将“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神传递到社会。截至2015年底，已有51个志愿服务组织，全年开展志愿服务项目27项，参加1,036人次。



21名党员志愿者参加国际创客周志愿服务，负责创客周现场的接待、联络、翻译、后勤等工作，累计服务285小时，获得主办方的好评



输配分公司党员志愿者前往深圳市南山区关爱特殊儿童中心，开展“大手牵小手·传递新希望”的献爱心探访活动。



安徽深燃志愿者为肥东县包公镇敬老院老人打扫卫生、耕地摘菜，倾听老人心声。

创新足迹

创新双商沟通模式 让双商发展更加畅通



十二五期间，深圳燃气在深圳及异地25个城市开展燃气基础设施建设，建成了深圳市天然气利用工程、西气东输二线深圳配套工程、合肥天然气管道输配系统等重大项目。这些项目的顺利建成离不开承包商和供应商的大力支持，也给承包商和供应商带来了巨大的发展机遇。

为了在今后的合作中珍惜发展机遇、提升合作共赢水平，我们于2015年11月23日召开以“创新发展、规范管理，实现共赢”为主题的首届深圳燃气供应商、承包商管理工作大会，谋求公司与供应商、承包商实现协调发展、共享发展。共计50家供应商、23家承包商以及3家设计单位参与本次会议。

为什么要召开双商大会？

时代发展要求

- 党的十八大以来，中央和各级政府对企业从严治企和规范管理提出了更高的要求。
- 2014年底召开的中央经济会议强调，我国经济发展进入新常态。
- 整个燃气行业经过前些年的跑马圈地式发展，竞争日趋白热化。

自身发展要求

- 公司经营规模的不断扩大、经营区域的不断延伸和产业链的不断完善，客户规模和客户结构发生了巨大变化。
- 客户需求、客户体验有了更多新的要求，股东对公司提出的要求越来越高，政府、市民对公司安全运营、客户满意度的要求也逐步提高。
- 公司工程与供应链管理的精细化程度必须相应提高，公司与各位供应商（承包商）合作模式的升级和转型，也越来越迫切。



双商大会谈了啥？

深圳燃气

- 介绍供应商、承包商管理现状，剖析自身管理问题
- 通报供应商、承包商管理的基本要求及检查结果
- 介绍公司在双商规范管理的新进展
- 坦诚沟通公司在依法守规、廉洁诚信方面的要求

供应商、承包商

- 剖析自身存在的问题
- 提出对深圳燃气管理的要求和现状的意见
- 对未来双商管理提出合理化建议
- 发起承包商倡议书

双商大会啥作用？

平台作用

- 以双商大会为平台，加强公司与供应商（承包商）的相互沟通、相互理解，共同面对市场挑战，不断提升服务水平和工程质量，一起不断发展壮大。

管理起点

- 以双商大会为契机，公司上下进一步树立对严格管理的清醒认识，进一步规范和加强对供应商（承包商）管理，全面提升管理水平，既为客户提供更加优质、高效、实惠的服务，也为供应商、承包商提供更多便利。

展望2016

2016年是我们国家“十三五”规划的开局之年，也是我们深圳燃气“十三五”规划的开篇之年。这一年，我们将大展宏图，以城市清洁能源运营商为落脚点，继续围绕“开拓、创新、高效、服务”的企业精神，以饱满而昂扬的激情投入工作中，力争打响集团公司“十三五”规划“开头炮”，迎来“十三五”发展“开门红”，从而为城市发展做出更大的贡献。

加强创新管理，为公司发展注入更多能量。以集团公司“十三五”规划战略创新为契机，继续强化自身创新管理能力，在安全管理、人力资源管理、服务管理、供应链管理、信息化管理等各业务领域做出更多成绩。

全面深化安全管理，为企业生产构筑坚实的屏障。坚守安全底线，绷紧安全生产这根弦，落实“三个一”和“四不两直”安全工作制度，将各类“小隐患”消灭在萌芽状态，从而为企业安全生产和城市稳定发展保驾护航。

坚持以客户需求为导向，为客户带来更优质用气服务。以ERP&CIS异地经验移植为机遇期，有效提升集团公司和异地公司的客户服务质量，让全国更多用户和深圳用户一样拥有更优质的用气体验。

积极创新能源利用，为城市发展贡献更多绿色力量。充分利用自身产业优势和专业优势，推动更多客户进行改气工作，也让更多清洁能源进入到千家万户，从而让“深圳蓝”成为世界惊叹的常态蓝。

加速推进人事制度改革，为员工提供更广阔的成长空间。在内部招聘平台的基础上，进一步推进内部优秀人才的选拔，做到人尽其才，才有所用；充分利用好深燃学院这个大平台，培养更多思维能力优的全方位人才；持续探索人文关怀项目，让员工爱上深燃大家庭，从而实现公司和个人的双赢发展。

助力地区发展，为社会带来更多“圳能量”。加强双商管理，携手打造责任供应链；持续推进低压入户工作，力争让更多用户使用上清洁环保的天然气，让“水围模式”和“南村模式”在全国遍地开花；热心开展公益活动，打造志愿者服务品牌，让深燃为社会和谐发展带来十足能量。

2016年，我们将以发展的眼光看待工作，扎实推进社会责任创新工作，携手股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方在“以创新·谋发展”的路上越走越宽，越走越远。

专家点评

2015年，国际金融危机深层次影响还在继续，国内经济运行下行压力加大，复苏势头弱于预期。与此同时，社会万众创新的氛围逐渐形成，“互联网+”日渐成为拉动经济增长的新引擎。面对这样错综复杂的国内外发展环境，如何实现企业的常变常新？如何实现企业的稳定持续健康发展？是一个企业必须解决的问题。在《深圳燃气2015年企业社会责任报告》中，我看到了不一样的答案——牢牢把握主动权，强化创新引领作用，持续推进全方位、立体化的创新，为企业发展注入强大动力。

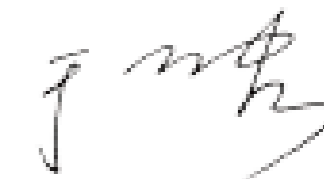
作为企业社会责任的从业者和深圳燃气可持续发展的见证者，在这本报告中，我很高兴地看到了在2015全面深改的关键之年，深圳燃气围绕“创新发展年”这一主题，实现了稳中有进、稳中有好，更是展现了一系列新成绩、新亮点，不仅使“十二五”规划顺利收官，更为“十三五”时期顺利开局奠定了坚实基础。

新成绩体现在顺利开展一系列创新工作，打造了公司发展新格局。在这本报告中，深燃以“创新”贯穿报告始终，在开篇“责任专题”里，披露了深燃在战略、管理和科技上的全面创新，而在报告正文里，分别以“创新管网入户模式、创新表计管理方式、创新能源利用方式、创新员工培训方法、创新双商沟通模式”等五大亮点创新成果将“安全之道”等五大篇章串联起来，让我看到了深圳燃气别样的面貌。“创新”是公司发展的基石，是公司取得众多新成绩的“源泉”，这就是我读完这本报告之后的最大感受。

新亮点聚焦于社会热点问题，及时响应行动，服务社会民生。在刚过去不久的深圳光明新区“12·20”特别重大滑坡事故中，深圳燃气在第一时间给予行动，并在这本报告中予以详细披露，让我看到了公司在积极解决社会热点问题上所付出的努力，也体现了深圳燃气作为大型燃气企业对社会的责任担当。

这本报告可以说是集深圳燃气2015年系列责任行动于一体的亮眼星空，让我阅读报告时犹如仰望星空，在这篇星空里放眼望去是一颗颗深圳燃气过去一年在各个领域开展责任实践而形成的闪烁之星和散发出的责任光芒。在这份报告中，不仅有详实的数据、精彩的责任案例、创新的责任实践，还有力透纸背的责任决心。与过去相比，本报告内容更加实际，特点更加突出，成效更加明显，不仅聚焦深圳燃气对城市稳定供气的贡献，也体现了深圳燃气全体员工对社会问题的关注和对能源发展的前瞻思维。

希望深圳燃气在“创新”的引领下，继续探索新方法、新路径，从而走向更宽广的新道路，为燃气行业的创新发展做出更大的贡献。



商务部《WTO经济导刊》杂志社社长兼主编 责扬天下（北京）管理顾问有限公司 首席专家

报告指标索引

报告目录	GRI对标
开篇	
关于本报告	G4-17/G4-18/G4-22/G4-23/G4-28/G4-30/G4-31
董事长致辞	G4-1/G4-2
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
社会责任管理	G4-17/G4-19/G4-20/G4-21/G4-24/G4-25/G4-26/G4-27/G4-37/G4-LA2
责任专题	G4-EN24/G4-LA10/G4-PR2
安全之道 稳定供应能源	
深化安全管理	G4-SO1/G4-SO2
培育安全文化	G4-LA10
保障稳定供气	G4-PR2
创新足迹：创新管网入户模式	G4-LA10/G4-SO1/G4-SO2
服务之道 成就品质生活	
保障用气安全	G4-LA10
提升服务质量	G4-EC7/G4-PR1/G4-PR5/
倾听客户声音	G4-PR5/G4-PR8/G4-PR9
创新足迹：创新表计管理方式 让您用气更加透明	G4-PR8
绿色之道 共筑绿色家园	
肩负绿色使命	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19
助力客户减排	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN19
推行绿色运营	G4-EN3/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN12/G4-EN13/G4-EN19/G4-EN27
创新足迹：创新能源利用方式 让环境变得更加美好	G4-EC7/G4-EC8/G4-EN2/G4-EN7/G4-EN27
员工之道 凝聚智慧力量	
保障员工权益	G4-9/G4-10/G4-LA1/ G4-LA2/ G4-LA8/G4-LA12/G4-LA13/G4-HR3/G4-HR4
支持员工发展	G4-LA9/G4-LA10
注重人文关怀	G4-LA2
创新足迹：创新员工培训方法 让员工成长更加快乐	G4-LA9/G4-LA10
社会之道 共享发展价值	
共享发展动力	G4-12/G4-EN33/G4-LA15/G4-SO10
共享发展经验	G4-EN33/G4-LA15/G4-SO10
共享发展成果	G4-EC1/G4-EC7/G4-EC8/G4-SO1/G4-SO2/G4-SO6
创新足迹：创新双商沟通模式 让双商发展更加畅通	G4-12/G4-13

2015年社会责任报告

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读《深圳市燃气集团股份有限公司2016年度社会责任报告》。为发挥报告与利益相关方沟通交流的作用，深入推进公司社会责任管理与实践，我们真诚期待您的反馈意见。

深圳市燃气集团股份有限公司社会责任报告编写组
2016年3月

您对本报告的评价（请在相应位置打√）

报告结构： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

信息质量： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

文字陈述： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

设计排版： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

总体评价： 很好 比较好 一般 不太好 很不好

1. 您对本报告中的哪部分内容最感兴趣？
2. 您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后发布社会责任报告有什么建议？
4. 您对我们今后开展社会责任工作有什么建议？

如果愿意，请告诉我们关于您的信息

姓名：_____

工作单位：_____

联系电话：_____

联系地址：_____

电子邮件：_____

您可选择以下方式联系我们：

地址：广东省深圳市福田区梅坳一路 268 号深燃大厦

邮编：518049

电话：(0755) 83601139

传真：(0755) 83601139

邮箱：601139@szgas.com.cn