



深圳燃气
Shenzhen Gas

股票代码: 601139



2021

社会责任报告

Social Responsibility Report

关于本报告

本报告是深圳市燃气集团股份有限公司发布的第十一份年度社会责任报告，披露了深圳燃气在安全、服务、环境、员工、社会等方面履行责任的情况。公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，对内容的真实性、准确性和完整性负责。期待您通过本报告更多地了解我们，并向我们提出宝贵的意见。



扫一扫，对我们的报告提出反馈意见。

时间范围

2021年1月1日至2021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

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单位。

参照依据

- 全球可持续发展标准委员会《GRI 可持续发展报告标准》(GRI Standards)

- 国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》(国资发研究〔2016〕105号)
- 国家标准委《社会责任报告编制指南》(GB/T 36001-2015)
- 联合国《2030年可持续发展议程》

数据来源

本报告引用的全部信息数据均来自于公司正式文件、统计报告或财务报告。

称谓说明

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

报告版本索取

报告包含纸质版和电子版两个版本，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。

目录

致利益相关方的一封信	03
关于我们	05
责任管理	08
责任专题	11

贯彻新发展理念	17
完善现代企业管理	
合规经营 推进治理现代化	19
反腐倡廉 打击腐败高态势	23
深化改革 释放发展新活力	25
安全管理 强化生产责任感	27
办好民生实事 燃点品质生活	32

倡导生态文明	33
助力实现“双碳”目标	
生态为要 优化能源结构	35
守护蓝天 注入清洁能源	39
绿色运营 强化环境管理	42
低碳环保 倡导绿色生活	44
办好民生实事 燃点品质生活	45

增进社会福祉	47
携手迈向共同富裕	
优质服务 提高客户满意度	49
合作共赢 构建和谐生态圈	55
人才培养 助力员工成长	61
以善为美 传递暖心真情	67
办好民生实事 燃点品质生活	69

展望 2022	71
指标索引	72

致利益相关方的一封信

尊敬的各利益相关方：

您好！深圳燃气年度社会责任报告如期再次与您见面。很荣幸能借助社会责任报告这一媒介，与您共同分享 2021 年我们在全面履行社会责任方面的行动及成效。

2021 年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，我们迎来了中国共产党百年华诞。“人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。”在中华民族伟大复兴的征程上，作为一家与深圳经济特区相伴而生的市属国企，深圳燃气始终坚持“服务大局、服务城市、服务产业、服务民生”的功能定位，秉承“务实高效、敢为人先、追求卓越”的企业精神，将服务民生作为工作出发点和落脚点，不断完善燃气基础设施，大力推广清洁能源高效利用，提升城市燃气发展和市民生活水平，助力深圳市率先实现“碳达峰、碳中和”。

这一年来，我们始终坚持党的领导不动摇。不断提高政治站位，按照“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的总要求，将党史学习教育与学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想相结合，与庆祝建党 100 周年系列活动相结合，与“党建进班组、党员上一线”书记项目相结合，与公司各项生产经营工作相结合，大力开展“我为群众办实事”实践活动，实现了党建工作和生产经营双丰收。

这一年，我们持续履行国企责任。积极参与脱贫攻坚和乡村振兴，完成河源市民乐西村对口帮扶，对口支援汕头市河溪镇乡村振兴，资助三都水族自治县摄制纪录片《水书先生》，深入挖掘水族文化资源，助推当地经济发展。

这一年来，我们坚持把服务民生作为出发点和落脚点。秉承服务城市发展大局，以保安全、惠民生为己任，主动承担城市质量提升任务，积极推进燃气基础设施建设，推动深圳地区管网覆盖率达到 88.75%，形成了“一张网、多气源、互联互通、海陆共济”的天然气供应格局；扎实开展城中村管道天然气改造攻坚工作，努力为城中村环境改善和居民安全用气提供保障，全年新增城中村居民用户、城中村供气点火用户均超过 100 万户，累计完成 1,002 个城中村入户安装，实现“千村入户”。同时，小型工商用户免费报装政策惠及 1.4 万工商用户，用气营商环境指标获得 2020 年度全国第一和 2021 年度全省第一，多项改革措施被列为典型经验向全省推广。

这一年来，我们持续夯实安全管理水平。全面加强管道保护力度，按照“人防+技防+制度防”要求，对重点场所开展多轮次全覆盖排查整治；落实管道保护“四个一”工作要求，建立联防联控工作机制，与 111 个市区部门及街道办联动，与 5,351 个小区物业建立联系。我们全力加强安全宣传，在户外大屏、商圈等循环播放视频，在地铁、公交车等张贴海报，在第三方工地实现管网保护宣传全覆盖，市民燃气安全意识明显提升。

这一年来，我们战略转型取得丰硕成果。围绕城市燃气、燃气资源、综合能源、智慧服务四大板块，“十四五”规划落地见效。城市燃气方面，供气规模不断扩大，天然气销售量 44.01 亿立方米，同比增长 14.05%；燃气资源方面，我们积极协调中石油、中石化、国家管网等公司，全力统筹各类燃气资源，保障了深圳全年资源需求；综合能源方面，控股斯威克公司，收购东方日升光伏地面电站，成功迈进光伏产业，积极拓展深圳及周边光伏项目，着力打造综合能源示范项目；智慧服务方面，我们围绕主业不断延伸产业链，控股乐山川天公司，布局燃气设备生产制造业，成立中特检深燃安全技术服务公司，开展智慧管网安全技术输出，启动清水河智慧燃气大厦项目。

这一年来，我们综合改革任务提前圆满完成。提前一年完成 29 项国务院国资委考核任务，推动 64 家下属企业董事会应建尽建和外部董事占多数，推行 92 家单位经理层任期制和契约化管理，公司治理能力不断提升。出台新一期长效激励约束方案，成为首批建立“效益联动+价值创造分享”机制的市属国企。完成宣城深燃、乌审旗京鹏等 6 家公司扭亏处亏任务，进一步提升资产利用效率。

这一年来，我们创新发展能力不断增强。顺利通过国家高新技术企业再次认定，完成科创展厅及实验室集群建设，“5G+智慧燃气数字赋能超大城市公共安全”项目获得工信部“绽放杯”5G 应用征集大赛全国一等奖，首次获得国家级科技攻关项目两项，基层生产技术创新项目超百个，累计获得知识产权 207 项，主持或参与行业标准制定 58 项。

只有不忘来路，才能不惧前程。站在新的起点上，深圳燃气将继续坚持党的领导，加强党的建设，把握“双区”驱动和“双区”叠加的历史机遇，充分发挥党建引领作用，为推动公司在新的发展阶段取得更大成就和突破注入磅礴力量！

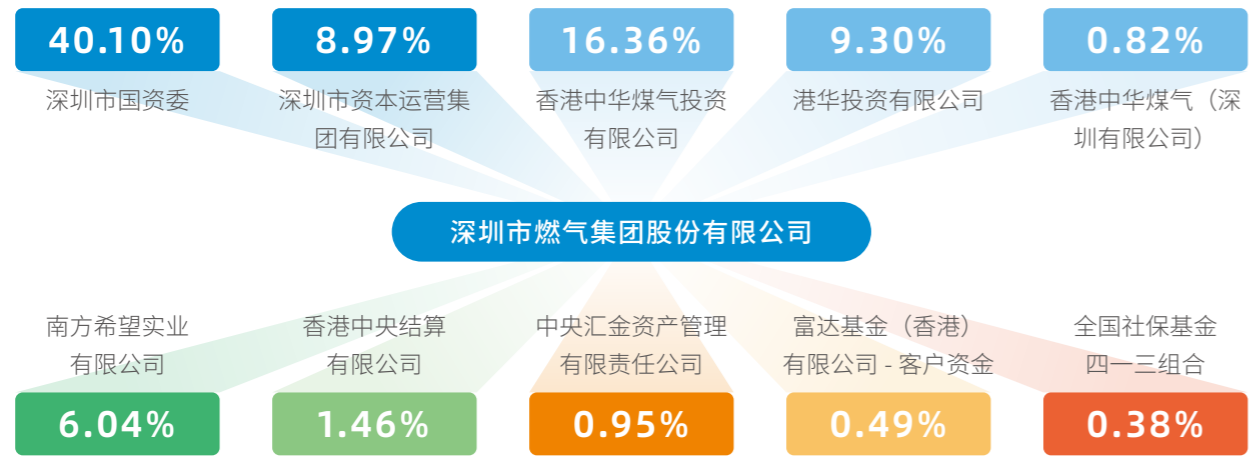


关于我们

公司简介

深圳市燃气集团股份有限公司是一家以城市管道燃气经营为主体，燃气资源、综合能源、智慧服务等业务协同发展的大型国有控股上市公司、国家高新技术企业。公司创立于 1982 年，1995 年实现集团化，2004 年实现股权多元化，2009 年 12 月在上海证券交易所正式挂牌上市，股票代码：601139。公司拥有全资子公司、控股及参股公司 122 家。

公司股权结构



总资产
340.96 亿元

营业收入
214.15 亿元

天然气销售量
44.01 亿立方米

天然气用户数
574 万户

覆盖人口超过
2,000 万

清洁能源项目遍布全国
15 个省区

城镇燃气经营权
57 个城市(区)

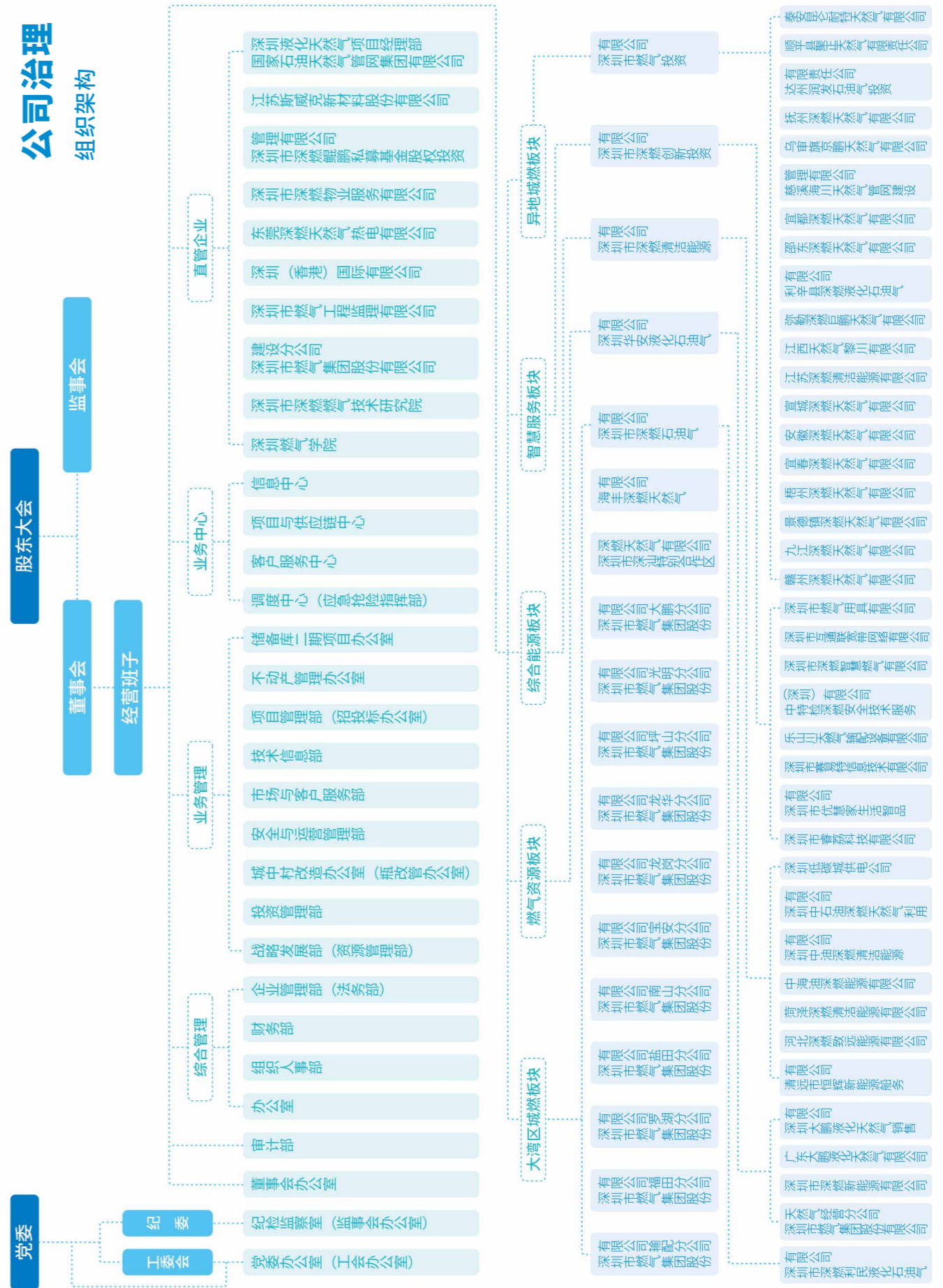
全国范围运营燃气管线近
21,000 公里

深圳市政管网覆盖率
88.75%

员工总数
9,041 人

公司治理

组织架构



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
低碳智慧城市服务商

核心价值观

责任 担当
创新 共享

专项理念

- **安全理念** 安全第一
人人都是安全员
- **服务理念** 客户为尊
专业亲切高效
- **人才理念** 崇德尚才
能干者皆有舞台
- **创新理念** 敢为人先
创新赢得未来
- **廉洁理念** 干净做事
把好人生方向盘

业务发展思路

- **城市燃气业务**
保障安全 服务民生
树立行业新标杆
- **燃气资源业务**
多源保障 扩展贸易
培育终端新市场
- **综合能源业务**
多能协同 清洁低碳
开拓发展新赛道
- **智慧服务业务**
同心多元 智慧赋能
投资创造新价值

行为规范

- **管理人员行为准则**
高层管理人员
谋远 革新 有方略
中层管理人员
尽责 善为 有担当
基层管理人员
专业 实干 有追求
- **全体员工行为准则**
热爱深燃 铭记责任
敬业有为 建功立业
刻苦钻研 持续创新
团结互助 共同成长

责任荣誉

科技创新

- 获得国家高新技术企业认定
- 第四届“绽放杯”5G 应用征集大赛数字治理赛道一等奖、全国总决赛一等奖和最佳人气奖
- 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 成功入围深圳市科创委 2022 年“技术攻关面上项目”，首次获得国家级科技攻关项目
- 2021 石油和化工行业设备管理与技术创新成果特等奖、二等奖
- 研究院被深圳市科创委认定为“2021-2022 年重点企业研究院”

企业管理

- 中国企业改革发展优秀成果二等奖
- 2021 深圳 500 强企业第 77 位
- 第二届深圳品牌百强企业

社会责任

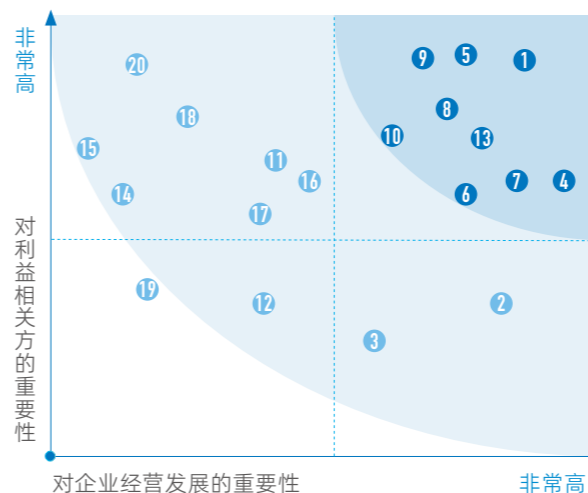
- 金蜜蜂 2021 优秀企业社会责任报告·长青企业二星级
- 2018-2020 年度广东省安全生产工作先进集体
- 第八届南都街坊口碑榜民生实事二十强

责任管理

实质性议题分析

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, 据此确定实质性较强的关键议题, 确保报告内容披露符合利益相关方的关注点和诉求。

议题优先级排序



- 1 坚持党建引领
- 2 深化国企改革
- 3 优化用气营商环境
- 4 深化国企改革
- 5 保障城市安全稳定用气
- 6 衔接乡村振兴
- 7 保障员工基本权益
- 8 提供优质服务
- 9 提供清洁能源
- 10 优化用气营商环境
- 11 热爱深燃 铭记责任
- 12 同心多元 智慧赋能
- 13 城中村管道天然气改造
- 14 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 15 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 16 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 17 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 18 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 19 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军
- 20 全球开放数据应用创新大赛创意赛道数字城区分赛道冠军

筛选流程

STEP 1

议题识别

- 通过对利益相关方访谈识别出公司内部重要性议题
- 通过同行对标, 识别出行业重要议题
- 形成议题库

STEP 2

议题排序

- 通过开展调查问卷分别了解各个议题对于企业经营发展的重要性和对于利益相关方的重要性
- 对问卷调查结果进行分析, 得出议题的重要性排序

STEP 3

议题审核







- 外部专家审核
- 公司管理层对重要性议题及排序进行审阅

STEP 4

报告议题

- 在报告中重点披露实质性议题

利益相关方沟通表

利益相关方	共同关注的议题	沟通渠道和方式
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 依法合规经营 安全稳定供气 服务区域经济 绿色低碳发展 	<ul style="list-style-type: none"> 专题会议 依法纳税 定期汇报
 股东及债权人	<ul style="list-style-type: none"> 经营业绩 风险管控 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 专定期会议与汇报 公司官网 公司年报
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 安全可靠供气 信息安全 优质高效服务 	<ul style="list-style-type: none"> 安全知识宣传 满意度调查 开放日 客户回访
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬激励与权益保障 良好的工作环境 促进员工职业发展 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 培训活动 民主生活会 文体活动
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 合作共赢 诚信履约 	<ul style="list-style-type: none"> 定期会议 合作交流活动 采购平台
 社区 / 公众	<ul style="list-style-type: none"> 乡村振兴 关注社会发展 公益慈善 共建和谐社区 	<ul style="list-style-type: none"> 帮扶行动 社会公益活动 社区捐赠 志愿服务活动

责任沟通活动



成功举办 2020 年业绩说明会

5月20日，我们在上海证券交易所路演中心举办 2020 年度业绩说明会。



2021 年《民心桥》户外版访谈节目

10月20日，《民心桥》户外访谈节目走进龙华区福城街道桔岭新村，公司总裁张小东，围绕深圳“全速推进城中村‘瓶改管’工作，全力加强燃气管道安全”主题，与市民朋友进行分享和交流。

聚焦 SDGs

公司在经营管理过程中充分考虑环境、社会、治理三方面问题，努力发挥自身优势，创造与利益相关方的共享价值，实现公司与城市经济社会的共同可持续发展。



坚持党的领导，加强党的建设

“坚持党的领导、加强党的建设，是我国国有企业的光荣传统，是国有企业的‘根’和‘魂’，是我国国有企业的独特优势。”



深圳燃气党委发挥把方向管大局、促落实的领导作用

坚持将党建融入公司治理

早在 2004 年，我们率先探索实施了“双向进入、交叉任职”的领导体制。2017 年，按照上级党委的有关要求，顺利将党建内容写入《公司章程》，首次从顶层设计层面明确了公司党委在法人治理结构中的法定地位，并从制度安排层面规范了党委决策程序，明确了党委和其他公司治理主体之间的权责界限。

坚持党管干部、党管人才

我们尊重人才、关爱人才。先后建立了完善的职业发展通道和晋升机制，打开了人才职业发展的“三扇门”，为每一位想干事、能干事的干部搭好发展舞台。



将党课融入到员工各类培训之中

• 实现深圳区域 **259** 个
班组挂点全覆盖

• **83** 名中层以上党员
领导干部挂点全覆盖

坚持党建工作与生产经营深度融合

公司党委始终坚持以企业改革发展成果检验党组织工作成效。2021 年，我们全力配合政府推进城中村管道天然气改造，累计完成 1002 个城中村入户安装；持续以优化营商环境为己任，实现了用气报装业务全流程线上办理，并且推出“四零”服务，极大降低了用户燃气报装成本和用气成本。

坚持把党建工作重心下沉到基层班组

自 2016 年以来，公司党委探索开展了“党建进班组，党员上一线”书记项目，通过挂点党员干部在基层班组开展“1+N”活动的举措，将“第一议题”学习制度落实到班组，推动习近平新时代中国特色社会主义思想进班组、进头脑，努力打通企业党建作用发挥的“最后 20 米”。

• 实现党员班组
100% 全覆盖

赓续百年奋斗路 筑牢国企“根”与“魂”

2021 年，中国共产党迎来建党 100 周年。百年来，在中国共产党的坚强领导下，中国发生了翻天覆地的变化，亿万人民书写了国家和民族发展的壮丽史诗，中国特色社会主义进入了新时代。作为伴随深圳经济特区共同成长起来的市属国有控股企业，在深圳市委的坚强领导下，在深圳国资委党委的指导下，深圳燃气党委通过加强各级党组织建设，带领全体员工实现了党建工作和生产经营双丰收。

数“说”深燃党建

成立时间：1996 年 3 月

• 直属党组织数	• 下属党委数	• 各级总支数	• 各级党支部数
42	4	11	110
• 党务工作者	• 2021 年召开党委会	• 审议“三重一大”事项	
128 人	29 次	221 项	

数据截至 2021 年 12 月底

大力开展党史学习教育

为深入学习贯彻习近平总书记在党史学习教育动员大会上的重要讲话精神，在公司党委统一部署下，在全公司掀起党史学习教育高潮，为全体党员厚植爱党、爱国、爱社会主义情感，让红色基因、革命薪火代代相传。

2021 年各级党委开展党委理论学习中心组学习数据

• 集团公司党委	• 输配公司党委	• 福田公司党委
10 次	4 次	7 次
• 华安公司党委	• 投资公司党委	
6 次	5 次	



3 月 15 日，召开党史学习教育动员部署会



7 月 1 日，组织全体党员干部，同步收看庆祝中国共产党成立 100 周年大会直播，学习习近平总书记重要讲话

开展“我为群众办实事”实践活动

2021 年，我们聚焦城中村管道天然气改造、优化用气营商环境等重点工作，以扎实作风开展“我为群众办实事”实践活动，深入调查了解用户与基层员工“急难愁盼”的突出问题，努力提升大家的获得感、幸福感和安全感。



公司党委书记李真带领董事会办公室党支部赴葵新街道开展“一对一”挂点联系工作，对葵新社区提出的一系列民生实事问题进行了解答



优化用气营商环境，积极拓展对外服务渠道，燃气服务窗口入驻市民中心行政服务大厅

立足大湾区，优化布局，创新驱动，转型发展

立足大湾区

加快推进区域内能源项目整合、气电一体化和综合能源，全面推进大湾区天然气资源和市场合作，提升在大湾区的辐射力、带动力和影响力。

创新驱动

坚持创新驱动战略，打造深燃特色的“多层次、开放型、产学研密切结合、成果高效转化的科技研发与创新体系”，推动能源转型与清洁发展。

优化布局

推进天然气上下游一体化和清洁能源综合运营，并实施跨区域并购和整合，实现产业规模化发展，区域联动融合发展。

转型发展

实施转型发展战略，推动公司从单一燃气供应向清洁能源综合运营转型，从数字化向智慧化转型，从产业集团向产业投资控股集团转型。

一条
主线

清洁综合能源发展的践行者，智慧低碳城市服务的先行者

清洁综合能源发展的践行者

结合终端用能清洁化、低碳化、电气化的发展趋势，大力推动清洁综合能源发展，保障粤港澳大湾区的能源安全和清洁发展。

智慧低碳城市服务的先行者

坚持创新驱动发展战略，通过数据驱动智能化升级，构建以用户为中心的智慧低碳城市服务体系，服务深圳新型智慧城市建设。

两个
定位

三大
转型

从单一燃气供应向清洁能源综合运营，从数字化向智慧化，从产业集团向产业投资控股集团

从单一的燃气供应向清洁能源综合运营转型

围绕终端用户需求，提供冷热气电综合能源解决方案，实现清洁能源综合运营和多能互补，持续提升能源效率和服务水平，推动公司实现从单一的燃气供应向清洁能源综合运营转型。

从数字化向智慧化转型

推动技术创新与技术进步，加强大数据分析及挖掘，探索无人化场站建设，构建智能物联管控平台，以智慧化手段辅助经营决策，推动公司实现从数字化向智慧化转型。

从产业集团向产业投资控股集团转型

打造多元化业务板块和专业化投资平台，创新多样化投融资模式，加快城燃主业并购步伐，优化新兴业务投资布局，推动公司实现从产业集团向产业投资控股集团转型。

城市燃气

重点构建一流的燃气基础设施，全面推进城中村管道天然气改造，进一步提升深圳城市发展质量，促进大湾区燃气基础设施一体化，扩大异地城市燃气投资并购规模，快速提升业务规模。目前在深圳地区已形成“一张网、多气源、互联互通、海陆共济”的天然气供气格局。



当前进展

- 清洁能源项目遍布全国 **15** 个省区
- 全国范围运营燃气管线近 **21,000** 公里
- 管道燃气经营权 **57** 个城市（区）
- 深圳地区运营燃气管线超 **8,000** 公里
- 城市管道燃气客户超过 **574** 万户
- 深圳市政管网覆盖率 **88.75%**

燃气资源

加强燃气资源通道建设，加快燃气应急储备和调峰设施建设，扩大天然气接收储备能力，实现采运储销一体化发展。充分发挥液化石油气专用码头资源，整合液化石油气供气环节，积极与石油气企业合作，扩大液化石油气市场。



当前进展

- 拥有西气东输二线、广东大鹏 LNG、大鹏 TUA、迭福 LNG 以及深圳市天然气储备与调峰库等 **5** 路气源
- 拥有 **8** 万立方米的 LPG 储罐 **2** 座，年周转能力 **96** 万吨
- 拥有 **2** 万立方米和 **8** 万立方米的 LNG 储罐各 **1** 座
- 拥有 **9** 万立方米 LNG 码头 **1** 座，**5** 万吨级 LPG 码头 **1** 座
- 可保障深圳城镇燃气的应急供气需求 **7** 天以上
- 订购 **8** 万立方米 LNG 运输船 **1** 艘，年运力约 **80** 万吨

启航“十四五” 奋进新时代

2021 年是“十四五”开局之年，是建设粤港澳大湾区和中国特色社会主义先行示范区的重要时期。作为肩负经济、政治、社会三大责任的深圳市属国企，深圳燃气已全面擘画了“十四五”发展规划，提出了“一条主线，两个定位，三大转型，四轮驱动”的战略主线，积极推动发展模式和产业能级跃升，为未来 5 年发展指明了方向。

四轮
驱动

城市燃气，燃气资源，综合能源，智慧服务

综合能源

充分发挥气源协同优势，推进气电一体化，发展集中式天然气热电，推广分布式综合能源解决方案，积极开展综合能源供应。布局氢能、分布式光伏、风能、储能、节能等综合能源领域，推进氢气与天然气掺混、氢燃料电池、固体氧化物燃料电池（SOFC）的试点应用。

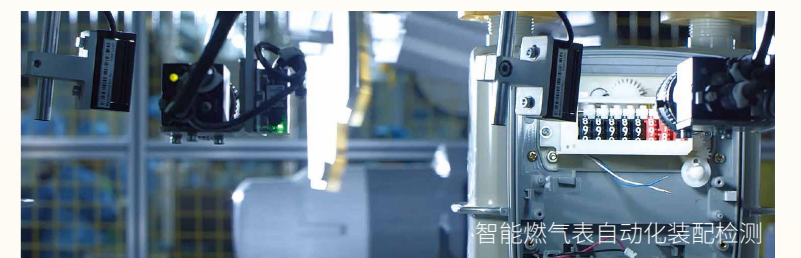
当前进展

- 全年考察项目近 **200** 个
- 完成 **37** 项综合能源项目立项，类型涉及集中式光伏、分布式光伏、供热、热电联产、园区综合供能等



智慧服务

围绕燃气终端用户安全用气需求，大力发展智慧生活相关的增值业务。以智慧燃气和工业安全控制为优先发展的核心，培育智慧燃气技术输出能力。推动智慧燃气、智慧能源、智慧城市领域核心技术突破，构建多层次、多形态的生态协同创新体系。



当前进展

- 燃气具销售 **3,604** 万元、表具销售 **2.93** 亿元，对外信息化拓展 **585.07** 万元
- 完成乐山川天公司股权投资，成立中特检深燃公司
- 与 **10** 多家企业达成管道检测合作意向，产业布局进一步优化

贯彻新发展理念 完善现代企业管理

南海之滨春潮涌动，我们根植于经济特区沃土，是深圳国资系统首批实施混合所有制改革的企业，构建了以公司章程为核心的现代企业治理体系，并充分发挥章程在公司治理的基础性作用，规范重大决策程序，明确各类治理主体的权责边界，真正做到各司其职、各尽其责、协调运转、有效制衡。同时，我们不断增强改革的系统性、协调性、协同性，推进改革向纵深发展，以改革创新引领企业高质量发展，奋力实现“十四五”发展良好开局。

智慧服务



营业收入
214.15 亿元

利润总额
18.34 亿元

总资产
340.96 亿元

我们关注的 SDGs 领域

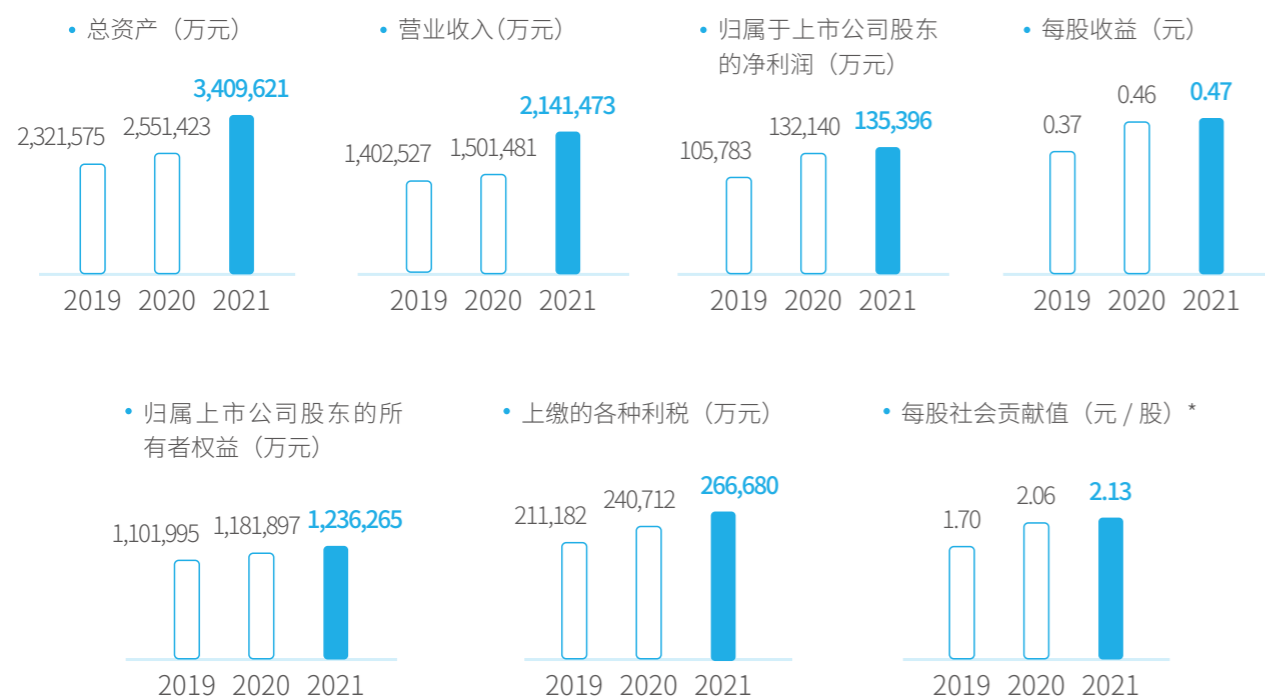


合规经营 推进治理现代化

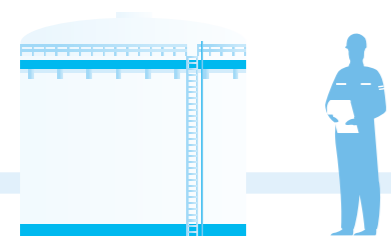
我们严格遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规的要求，坚持一切经营活动以符合法律法规、监管规定为第一准绳，进一步完善公司法人治理结构，不断规范公司运作，经营管理水平不断提高。

提升经营业绩

2021 年，我们抢抓经济复苏和“双碳”战略机遇，聚焦主业谋发展，在危机中育新机、于变局中开新局，实现了燃气主业的快速增长和新兴业务的突破，经营业绩稳步提升。同时，我们一贯重视对投资者的合理回报，严格执行公司章程规定的利润分配政策和决策程序，充分保护中小投资者的合法权益。



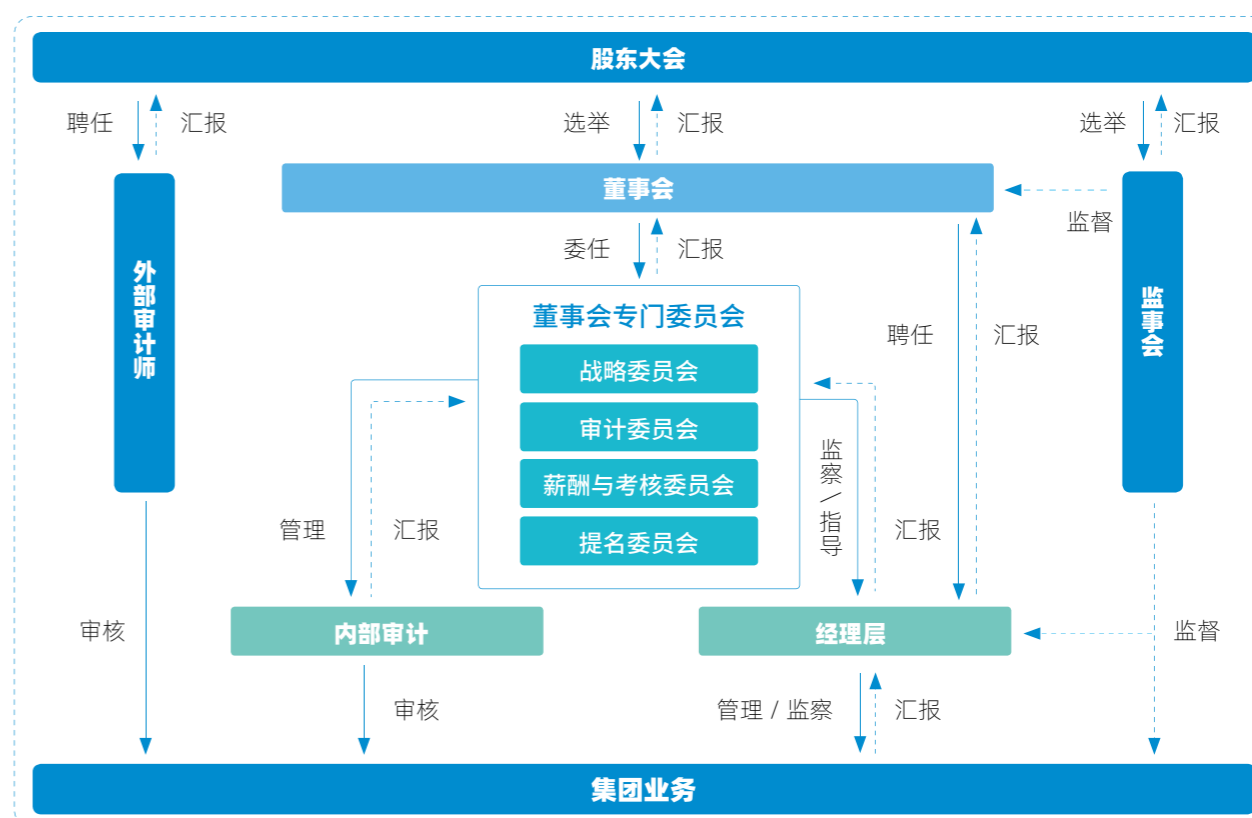
* 每股社会贡献值代表企业为其利益相关方及社会创造综合价值，其计算公式： $每股社会贡献值 = \frac{每股收益 + (纳税总额 + 职工费用 + 利息支出 + 公益投入总额 - 社会成本)}{期末总股本}$ ，社会成本 = 排污费 + 因环境违规所交的罚款（公司无因环境违规罚款）



完善治理结构

为保证公司治理的有效性，我们构建了由股东大会、董事会、监事会等组成的高效运转、有效制衡的企业治理结构。董事会充分代表股东权益，对股东大会负责，制定公司发展战略，以长远业绩回报股东。董事会下设战略委员会、审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会四个专门委员会。

2021 年，我们共组织召开股东大会 5 次、董事会会议 13 次、监事会会议 6 次、审计委员会会议 2 次、薪酬与考核委员会会议 2 次、战略委员会会议 1 次、提名委员会会议 2 次，确保了公司各项经营管理工作的顺利实施。



董事会

作为深圳国资系统首批实施专职外部董事制度的企业，建立了外部董事（含独立董事）占多数，内部董事、专职外部董事、兼职外部董事合理搭配、规模适中、结构规范科学的董事会，并且全面落实董事会中长期发展规划决策权、经理层成员选聘考核及薪酬分配权、重大财务事项等职权，有效发挥了董事会效能。

董事会成员结构	深圳国资委			中华煤气	新希望集团	独立董事
	内部董事	专职外部董事	深圳市资本运营集团			
人数 (名)	3	2	1	3	1	5

战略委员会

战略委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议。战略委员会下设投资评审小组，由公司总裁任投资评审小组组长，另设副组长 1 至 2 名。战略委员会对董事会负责，委员会的提案提交董事会审议决定。

审计委员会

审计委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，主要负责公司内外部审计的沟通、监督和核查工作。审计委员会对董事会负责，委员会的提案提交董事会审议决定。审计委员会配合监事会的监事审计活动。

薪酬与考核委员会

薪酬与考核委员会是董事会按照《公司章程》设立的专门工作机构，主要负责制定公司董事及高级管理人员的考核标准并进行考核；负责制定、审查公司董事及高级管理人员的薪酬政策与方案，对董事会负责。薪酬与考核委员会委员由董事长、二分之一以上独立董事或者三分之一的全体董事提名，并由董事会过半数选举产生。

提名委员会

提名委员会对董事会负责，委员会的建议提交董事会审议决定。提名委员会会议应由三分之二以上的委员出席方可举行，每一名委员有一票的表决权，会议做出的决议，必须经全体委员的过半数通过。提名委员会设主任委员一名，由董事会指定的独立董事担任，主持委员会工作。

加强内部管控

我们不断推动合规管理与法律风险防范、监察、审计、内控、风险管理等工作相统筹，确保合规管理体系有效运行，为公司健康发展保驾护航。

风险管控

我们高度重视防范重大风险隐患工作，始终将风险防范作为公司管理的重要抓手。2021 年，我们严格按照深圳市国资委《关于加强市属国有企业内部控制体系建设与监督工作的指导意见》文件精神开展企业重大风险评估，及时出具重大风险季度跟踪报告，各项重大风险管控措施有序推进，为公司战略目标的实现起到了保驾护航的作用。

案例 深圳燃气“三层次全面风险管理模式”

2021 年，我们在开展重大风险评估工作过程中采取了具有深燃特色的“三层次风险评估模式”，即在综合了深圳燃气各单位报送的风险基础上，结合中层管理干部风险管理问卷以及公司内外环境变化等各项风险因素，确定了公司发展的“十大风险”。

三层次全面风险管理模式



深圳市国资委对公司“三层次全面风险管理模式”给予高度评价，专门组织市属国企各大集团就此进行专门座谈研讨，业界一致认为深圳燃气的全面风险管理工作给市属国企树立了标杆，值得推广借鉴。

稽核审计

我们严格按照“城中村改造攻坚决胜年”的工作部署，坚持以风险为导向，以控制为主线，充分发挥内部审计强监督、促管理、控风险作用，高质量完成年度审计工作，并对被审计单位提出审计意见，督促相关公司进行整改，充分发挥审计的监督和保障作用，提升公司内部管控水平。

经济审计方面

全年完成审计项目 **21** 项

工程审计方面

完成建设项目结算审计 **759** 项

法治建设

我们对规章制度制定、重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营等经营管理行为进行合法合规性审查，及时对不合规的内容提出修改建议；设置由法律顾问牵头的制度审核小组，审核制度设立、方案修订和分公司及控股、全资子公司对公司制度的调整事项等，对各项制度进行合规性审核，防范合规风险。



反腐倡廉 打击微腐败高态势

落实党风廉政建设是公司稳健发展的坚强保障。我们将廉洁从业风险纳入公司“十大风险”体系进行严格防控。2021年，我们加强政治监督，落实党风廉政建设责任制，深化监督体制改革，大力开展反腐倡廉宣教工作，推动公司党风廉政建设和反腐败工作取得新成效。

注重廉洁建设

我们始终保持反腐败高压态势，压实管业务必须管廉洁，不断加强职能监督、专业监督力度，筑牢廉洁防线，为实现“十四五”战略目标提供坚强保障。



加强政治监督

• 全面推进党风廉政建设

召开年度纪检监察工作会议，研究部署年度党风廉政建设和反腐败工作任务。公司党委与40家直属党组织“一把手”签订党风廉政建设责任书，明确党风廉政建设责任目标。

• 常态化党风廉政建设考核

组织开展党风廉政建设及打击私接私改等“微腐败”常态化监督检查49组次，发现并督促问题整改73项，检查结果纳入组织绩效，倒逼主动作为。

• 驰而不息纠治四风

开展公务接待、公务用车专项检查，印发《关于进一步做好党内谈话通知》，规范党内谈话形式、谈话主体、谈话情形等，全年开展提醒谈话、警诫谈话96人次。

深化监督体制改革

• 全面推进“六位一体”大监督体系建设

围绕境外企业监管、资源性资产租赁、历史遗留工程项目结算清理、亏损企业处亏扭亏、中介机构选聘、小型工商用户报装成效等情况，联合监督委员会成员单位开展精准监督。

• 推动新模式和大监督向下延伸

积极推动纪委书记兼监事会主席“新模式”和“六位一体”大监督向二三级企业延伸。目前已在8家下属企业实施新模式和13家下属企业实施大监督体系。

• 进一步强化廉洁从业建设

将廉洁从业风险纳入公司“十大风险”体系进行防控，印发《关于监督服务保障“十四五”战略发展规划和综合改革试验三年行动计划实施的意见》，从政治、纪律、作风、容错四方面为改革发展提供服务保障。

反腐倡廉教育

组织策划亚迪三村、李松荫燃气管道改造现场办公会，既向用户宣传了私接私改的危害性，又解决了群众急难愁盼的改管问题。组织拍摄廉洁文化创意作品参加“廉洁圳能量”比赛，用员工喜闻乐见的方式讲述廉洁故事。



严厉打击“微腐败”

“群众身边的‘微腐败’，‘微’在基层，‘危’在民心”。

——中共中央总书记、国家主席、中央军委主席 习近平

面对“微腐败”问题，我们深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，聚焦群众关切，以打击私接私改等“微腐败”为抓手，对市场拓展、工程建设、验收移交、供气服务等领域“微腐败”问题开展专项整治，精准打击群众身边腐败和不正之风，用实际行动让人民群众感受到正风反腐就在身边。

• 完善“微腐败”治理体系

围绕四大领域，从事前防控、事中纠偏、事后处置等环节建立健全各项管控制度，制定“微腐败”负面清单，细化负面行为超500条。

• 严厉打击私接私改

积极构建警企联动“双报告”机制，推动深圳市公安机关开展打击涉燃气管道违法犯罪专项行动，让私接私改人员受到法律制裁。

• 创新“微腐败”监督模式

积极推进信息化建设，构建“大数据+生产运营+纪检”监督模式，提升对员工工作行为的精细化管理水平，在深圳市属国资系统首开先河，印发通告敦促有关员工限期主动交代私接私改问题，在公司内外形成了强大的震慑效应。



2月7日，深圳燃气召开严厉打击私接私改等“微腐败”行为专题会议

• 加强“微腐败”警示教育

为教育引导全体员工筑牢思想之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，我们精心挑选 16 个发生在员工身边的典型案例编印《微腐败警示教育案例汇编》，并组织各级党组织学习，成为近年来公司参与面最广、积极性最高、传播影响力最大的廉洁宣教活动，让广大员工从反面典型中汲取教训，自觉筑牢拒腐防变的思想道德防线。



深化改革 释放发展新活力

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央站在党和国家事业发展全局的战略高度，举旗定向、科学谋划，针对国有企业改革发展发表一系列重要讲话、作出一系列重要指示批示，深刻阐明了新时代为什么要做强做优做大国有企业、怎样做强做优做大国有企业这个重大的时代课题，为深入推进新时代国有企业改革发展提供了强大思想武器和科学行动指南，为深化国企改革提供了根本遵循。

【延伸阅读】 深圳国企改革“1+4+4”总体框架

咬定 1 个总目标，实现 4 个先行示范，打通 4 个关键环节



▶ 坚持“以业绩论英雄”，咬定做强做优做大国有资本和国有企业

- ▶ 在彰显功能优化布局上先行示范
- ▶ 在国资监管机构职能转变上先行示范
- ▶ 在完善国资监管体制上先行示范
- ▶ 在全面加强党的领导党的建设上先行示范

- ▶ 产权改革是基础
- ▶ 公司治理是核心
- ▶ 选人用人是关键
- ▶ 激励约束是保障

作为中国首家整体上市的国有控股城市燃气企业，深圳燃气树立和践行“聚焦深圳、综合改革、业绩导向、卓越品牌”四大理念，坚持先行先试和示范引领，切实抓好改革部署落实，坚决破除体制机制等深层次问题，不断释放企业发展活力，聚力推动产权改革、公司治理、选人用人、激励约束、转型发展等重点领域和关键环节改革突破。

自启动综合改革试验以来
深圳燃气经营业绩屡创新高



积极发挥混合所有制改革的牵引作用

按照“宜独则独、宜控则控、宜参则参”原则，分层分类深化下属单位混改，力争将赛易特打造成为具备上市条件的优质创新型企业，推动监理公司打造工程全过程咨询服务企业，推进石油气业务转型发展，完善现代企业制度，激发企业经营活力，着力构建“以混促改、以改求效”的产权改革良好局面。

持续优化公司法人治理体系

严格落实深圳市国资委授权放权清单要求，不断激发企业活力，对境外投资、产权变动等 8 类事项的审批权限进行放权，为构建有效制衡的公司法人治理结构和灵活高效的市场化经营机制奠定基础。

深化市场化选人用人改革

不断完善选人用人机制，持续优化职位体系、职业发展通道和薪酬体系，打开管理、技术、技能人才职业发展通道“三扇门”。优化人才干部队伍结构，累计完成 7 家下属企业经营班子整体市场化选聘。

建立健全薪酬分配和激励约束机制

不断完善薪酬总额决定机制，建立健全挂钩企业经济效益和劳动生产率的薪酬总额决定及分配调整机制，深化企业差异化考核分配，全面提升下属单位人工效能，使薪酬向高绩效、高产出、高贡献的关键岗位、核心人才、创新性人才倾斜，实现薪酬能高能低。

安全管理 强化生产责任感

安全生产事关人民福祉以及经济社会发展大局。我们秉持“安全第一 人人都是安全员”的安全理念，牢固树立“发展决不能以牺牲安全为代价这条红线”的安全意识，严格落实企业安全生产主体责任，确保安全生产形势稳定。

夯实安全管理

加强疫情防控力度

2021 年，我们深入贯彻落实“外防输入、内防反弹”防疫工作要求，完善防控管理体系、加强员工健康与流动管理、推进疫苗接种工作、制定物业场所管控要求、妥善应对局部疫情，切实保障城市安全稳定供气。

完善协同高效防控机制

我们充分研判国内外疫情防控形势，分析公司疫情防控工作现状，结合实际作出有关工作部署。

- 全年召开 22 次疫情防控领导小组会议
- 累计印发疫情防控通知文件 15 项，制定各项针对性疫情防控工作要求，推动各项工作落实落细
- 编写深圳燃气周例会疫情防控材料 39 份，及时收集国内疫情防控最新情况，整理国家、省、市相关政策要求，动态研判公司防控形势，梳理公司疫情防控工作内容

案例 筑牢疫情防护墙 做好各类局部疫情处置工作

2021 年，我们积极应对深圳“5.21”“6.14”疫情，按照上级部门的有关工作要求，疫情防控办统筹部署，保质保量完成全员核酸检测、人员流调排查、防疫检查整改、员工健康管理等多项防疫工作。



做好物业场所防控相关工作

根据国内疫情变化，调整办公场所、站点、营业厅和物业场所的准入防疫要求，落实测温扫码工作，严格落实最新物业场所消杀要求。督导制定码头工作人员专项工作方案，从严从实确定登轮作业和重点人员范围、制度措施、作业标准和工作职责。

员工流动与健康严格到位

不断加强员工动态管理，每日动态统计员工健康信息，做到员工监测全覆盖、重点对象全天候跟进。同时，严格落实核酸检测要求和深圳市住建局“七天一检”阶段性要求，全年度累计组织开展核酸检测 13,205 人次。

组织开展

11 次集中接种工作

组织接种

3,317 人次

累计完成全程接种 **4,075** 人

“应接尽接”全程接种率 **100%**



严控安全生产管理

作为深圳市高危行业企业，我们严格贯彻落实习近平总书记关于安全生产领域的重要批示指示精神，始终追求“零事故、零伤害、零污染”安全目标，在所有生产经营业务全面开展双重预防机制建设，持续改进安全生产标准化管理体系，切实守护城市燃气安全“生命线”。

推进双重预防机制建设

组织 25 家职能部门及安全部门负责人和安全管理开展双重预防机制风险管理培训，剖析“风险-隐患-事故链”关系，加深风险管理理念；开展 2 次安全管理工作坊，面对面倾听基层声音，加强安全管理在基层的穿透力；分析研判安全风险，印发安全生产风险预警 2 期及涉及城中村改造、管网作业管理、第三方工地、疫情防控等紧急通知 4 份。

深入开展燃气安全专项整治工作

成立由李真董事长、张小东总裁任组长的专项整治工作领导小组，制定燃气安全生产专项整治工作方案，紧盯管网运行、管道保护等重点领域，明确目标任务、排查标准、进度要求，全方位开展安全生产专项整治。

- 完成深圳市 **8,191** 公里管道、**38** 个场站等重点场所的全面排查
- 排查发现的 **26** 项管网重大隐患已完成整改，各燃气场站安全平稳运行
- 组织对深圳市 **578** 个城中村、**4,773** 个居民小区、**104** 个综合体、**24** 个集贸市场、**28** 个工业园区的地上共用燃气管道设施和 **3.1** 万非居用户的燃气泄漏报警器和强排风安装使用情况进行排查，排查发现隐患均有落实整改。

落实燃气管道保护工作

建立管线互保联动工作机制，落实管道保护群防群治

各区公司与 37 个区政府监管部门、74 个街道办建立工作联动，共同防范小散工程施工损坏事故；协调地铁、水务、电力等单位，建立燃气管线互保工作机制，明确燃气管道保护的工作原则，建立工作联动、信息互通、应急互助工作机制。

我们与 **1,088** 个小区物业签订管线互保协议

向 **4,683** 个小区发放管道保护联系函

共同推动庭院燃气管道保护工作

落实管道保护行动方案，提高管道保护标准

人防方面

- 落实深圳市政府“巡查一捆绑”工作要求，配备 327 名专职工地监管员，落实施工旁站监护工作要求，累计签订“动土一张表” 1181 张；对深圳市 11,282 名网格员开展管道保护培训，落实“网格一锚定”工作要求。

技防方面

- 采用 PPB 级泄漏检测车，累计完成深圳市 2,293 公里管线巡检；在罗湖区、龙岗区共安装压力监测装置 37 套、智能监测（ADS）系统 10 套、管网哨兵 181 台；加装 60 套 AI 智能视频监控系統，运用物联网、人工智能等现代科技手段，提升监测预警能力。

制度防方面

- 建成深燃热电、华安公司清洁能源等业务平台的安全生产标准化体系，修订《动火作业规程》等 6 项制度；推进管网标准化管理；建立群防群治举报奖励机制，鼓励网格员、市民举报燃气管道周边存在威胁管道的施工行为。

初步搭建生产运营管理体系

成立生产运营工作专班，明确地下管网运行等 4 类管理对象和日常管理 7 项业务的监管矩阵，逐项分解任务，逐步构建公司生产运营管理体系。

未发生
三级及以上安全生产责任事故

2018-2020 年度
广东省安全生产工作先进集体

提升应急能力

为进一步提升应急能力，我们全面加强应急保障，提升各级应急响应应急指挥和处置效率，优化紧急事件及事故信息报送机制，组织辨识管控汛期风险，严格落实三防责任。

完善应急管理制度

构建与产业控股集团匹配的应急预案体系

我们根据国家最新发布的《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GBT29639-2020）要求，成立应急预案编制小组，针对产业控股集团各类突发事件的应对不足问题以及公司内部与外部的衔接不畅问题优化了预案内容。

对公司 **254** 项应急预案进行修订并完成应急预案的专家评审和备案工作

优化紧急事件及事故信息报送机制

结合新形势下的安全管理要求，梳理预警类型，重点关注可能造成燃气管道损坏、人员伤亡或其他社会影响的预警，通过加强预警信息的前期研判，提升应急指挥准确率和效率，一预警一研判，一预警一复盘，以战代练，定期开展总结分析。

严格落实三防责任

全年传达落实防汛相关上级文件要求 37 份，组织开展防汛专项检查 13 组次，提出 10 项隐患，组织各单位辨识出 140 处汛期风险点，建立《汛期风险点台账》，明确管控措施和管控责任人。

全力组织开展台风“圆规”防御工作

✓ **140** 处汛期风险点均采取加强管控措施

✓ 编制专项工作方案，召开 **3** 次紧急会议

✓ 取消台风期间 **61** 项作业

✓ 安排领导 **24** 小时

✓ 督促 **46** 个在建工地停工

在岗值班 **32** 人次

✓ 转移 **33** 名简易工棚等临时建筑内人员

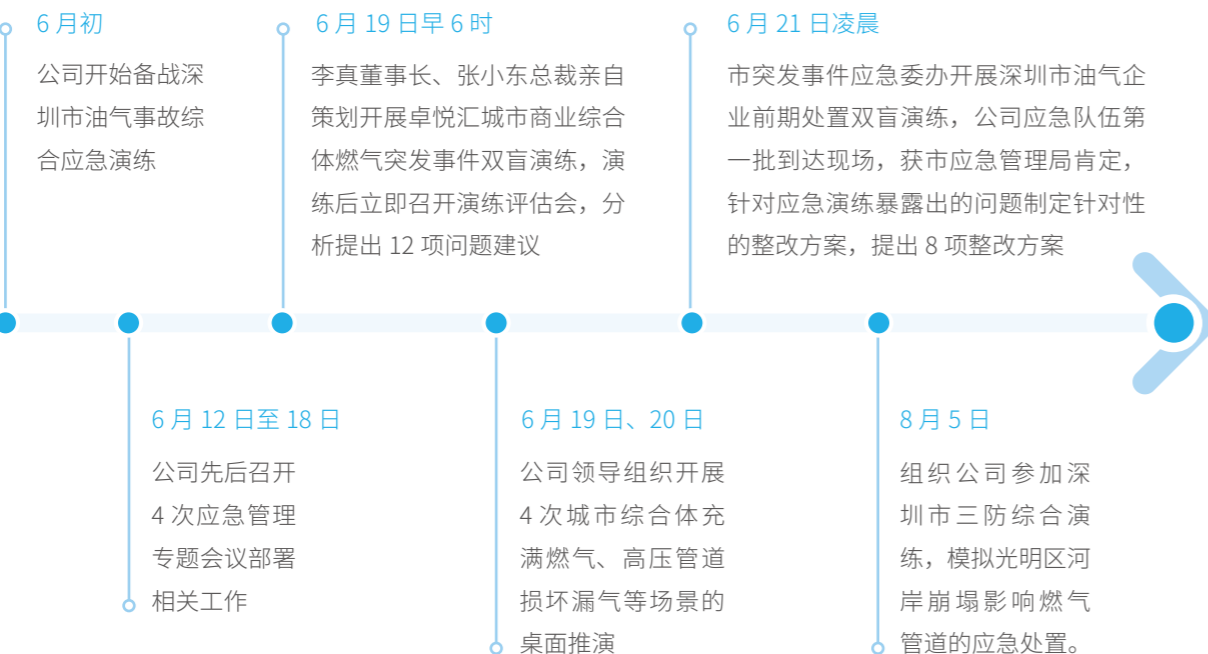
重视应急演练

顺利完成建党 100 周年应急保障工作

我们积极对接上级部门，组织对市民中心、五洲宾馆等重点场所开展专项安全检查。6-7 月实行领导特别防护期“双值班”制，领导主动带头值班，24 小时在岗带班 44 人次，召开安全生产日调度视频会 17 次，组织各相关单位针对城市综合体、高/次高压管线等开展全覆盖应急演练 159 次，开展相关应急演练培训 27 次，调度中心每日抽查值班领导和应急值班人员在岗情况，全力保障重大活动期间燃气运行安全稳定。

工作人员正在巡查燃气管道

组织参加深圳市应急演练



增强安全意识

我们始终坚持以安全文化建设从基层员工入手，通过开展丰富多彩的安全文化建设活动，推动安全文化转化为员工的自觉行动。此外，我们充分利用视频、海报、横幅、车贴等形式开展燃气安全保护宣传工作，进一步增强社会公众安全意识。



- 通过深燃学堂开设防汛防风宣传教育专题班，开发23门防汛防风视频课，全年学习人数超过2,300人。
- 召开安全服务扩大会议，深入学习贯彻习近平总书记关于安全管理的重要论述和重要批示指示精神，集中宣贯新《安全生产法》。
- 积极开展年度“安全生产月”活动，组织开展安全生产主题签名、“安全万里行”、安全生产公开课等一系列活动。
- 持续开展“安全明星岗”、技术大比武等评比活动，使安全文化在员工心中生根发芽。
- 定期开展安全文化大讲堂活动，围绕“安全风险管控体系”“生产安全事故调查理论与实务内容”等主题，从安全理论和生产实践相结合的角度，向员工传递科学安全发展观。

办好民生实事 燃点品质生活

守护城市燃气安全“生命线”

在深圳地区，我们运营的城市燃气管网超过8,000多公里，燃气场站90多个，管道气用户超过320万户，非居用户3万多户。守土有责，我们始终将安全放在首位，坚信“安全依靠科学管理、安全注重人文关怀、安全源自社会责任”，建立健全全员安全生产责任制，持续深入推进双重预防机制建设，不断提高信息化技术与安全生产融合度，着力提升安全生产应急救援能力。

为吸取湖北十堰“6·13”、大连“9·10”、沈阳“10·21”燃气爆炸事故教训，深圳燃气从多个方面加强非居用户的安全管理工作。自6月份开始，我们提高了安检频次，重点检查用户是否正确安装使用燃气泄漏报警器等隐患，同时针对重点区域如商业综合体、集贸市场、医院、学校等人员密集场所进行了隐患大排查大整治工作。为了提升隐患排查整治工作成效，对安检排查发现的安全隐患，建立台账，明确整治措施，强化整治手段。对重大安全隐患进行现场整改，整改不到位、不彻底的燃气用户，一律停止供气，待整改完成后方可恢复供气。对于私接私改、偷盗气等违法违规行为，联合政府有关部门进行执法。

全方位开展燃气管道保护宣传工作

我们开展多种形式的安全宣传工作，全面提升全民燃气管道保护意识。在地铁、公交车身、城市户外大屏、商圈、街道社区等电子屏循环播放燃气管道保护宣传海报和视频，累计张贴公益海报、警示车贴4万余张，实现燃气第三方工地全覆盖，全方位营造全民燃气管道保护氛围。



案例

政企联动促安全，盐田公司开展消防月燃气安全进社区宣传活动

为广泛动员社会各界关注消防、学习消防、参与消防，进一步提升全民消防安全素质，营造“共建共享共治”良好氛围，同时保障群众安全用气，11月18日下午，盐田公司与盐田区住建局联手，在大梅沙天邸广场开展了“落实消防责任，防范安全风险”宣传活动，活动现场共派发宣传资料近160份，累计约向180人宣传了燃气安全知识。



倡导生态文明 助力实现“双碳”目标

碳中和是全球应对气候变化的根本举措，深圳作为实现我国碳中和之路的“领头羊”，肩负着重要的历史任务。作为市属国企，我们坚定贯彻落实深圳市第七次党代会关于“努力在碳达峰、碳中和方面走在全国前列”和“壮大节能环保、清洁生产、清洁能源产业”的要求，积极开展相关工作，服务城市绿色低碳发展的大局。

持有光伏电站容量
210.38 兆瓦

折合减排二氧化碳约
219.75 万吨

年供应天然气
44.01
亿立方米（不含代输）

我们关注的 SDGs 领域



生态为要 优化能源结构

随着我国经济社会持续发展，能源生产和消费模式正在发生重大转变，构建清洁低碳、安全高效的现代能源体系成为新的要求。“十四五”期间，我们提出了成为“清洁综合能源发展的践行者”的战略定位，将大力推广清洁能源使用，加快优化深圳地区能源结构，保障城市燃气持续供应，不断扩大城市用气规模，用行动践行使命，用清洁能源守护蓝天。

多元气源供应格局

我们已在深圳市形成了“一张网、多气源、互联互通、海陆共济”的天然气供应格局，陆上有西气东输二线，海上有多国（澳大利亚、印度尼西亚、马来西亚、卡塔尔等）进口 LNG 气源，多路气源共同保障深圳气源供应。

拓宽供气来源

我们积极与上游资源方接洽，探索多种形式的商务合作。2021 年，我们成功引入太平洋油气、广东大鹏城燃团队、bp 中国等资源贸易商，打造了包含 LNG 长协、现货、管道增量气、二次交易气等多形式的资源采购模式，进一步强化公司安全稳定的供气能力。



推动形成“X+1+X”油气市场体系

我们主动适应新发展变化，积极参与构建新格局。通过与国家管网深圳 LNG 公司携手合作，助力国家管网集团加快推进油气管网基础设施向社会公平开放，推动形成上游油气资源多主体多渠道供应、中间统一管网高效集输、下游销售市场充分竞争的“X+1+X”油气市场体系，提高油气资源配置效率，保障能源安全。



1月19日，满载约7万吨的LNG船舶“British Sponsor”号在深圳大鹏湾畔靠泊，意味着公司在国家管网深圳LNG公司接收站的首船LNG顺利进港

扩建储备与调峰库

我们积极推进深圳市天然气储备与调峰库二期扩建工程项目，拟依托储备库一期工程，扩建2座16万立方米的液化天然气储罐，并配套扩建1座液化天然气接卸泊位（最大靠泊26.6万立方米液化天然气运输船），进一步提升深圳市城镇燃气应急储备能力。

案例 深圳燃气首艘 LNG 运输船在上海开工建造，保障城市天然气供应安全

2021年3月29日，我们与沪东中华造船（集团）有限公司签订船舶采购合同，订购一艘LNG（液化天然气）运输船舶，并于4月28日在上海市沪东中华长兴造船厂顺利举行开工仪式，11月底已铺龙骨，各项生产工作有序开展，预计2023年1月交船。

该船为深圳市属国企拥有的第一艘LNG运输船，未来建成交付后，将有效缓解深圳市天然气储备与调峰库船舶运力不足等问题，有力保障深圳市天然气安全稳定供应。



建造的LNG运输船为NO.96 L03+薄膜型船，总长239米，宽36米，可储存8万立方米液化天然气，是全球最大的浅水航道第四代LNG船

项目总投资

14,027 万美元

折合人民币约 **9.08** 亿元

提升城市用气规模

我们坚持贯彻落实“应改尽改、能改全改”的要求，有序推动深圳市天然气普及工作，扩大天然气利用规模，助力实现深圳市管道气全覆盖和“清瓶”的总目标。

公司燃气用户总数

574 万户

同比增长

138 万户

深圳市新建市政中压燃气管网

142.23 公里

深圳市新增管道气用户

113 万户

深圳市燃气管网覆盖率达到

88.75 %

推进城中村管道气改造

我们全力配合深圳市、区政府深入推进城中村管道气改造工作，积极承接各区政府委托代建任务，主动投资配套建设市政燃气管道，推出“惠民大礼包”，开通城中村“一键通”服务专线，多种方式增补点火力量，在 2021 年顺利完成城中村“瓶改管”一期工程，实现“千村通气”目标。

全年新增
城中村居民用户
101.43 万户

城中村供气点火
102.86 万户



扩大非居用户管道天然气市场

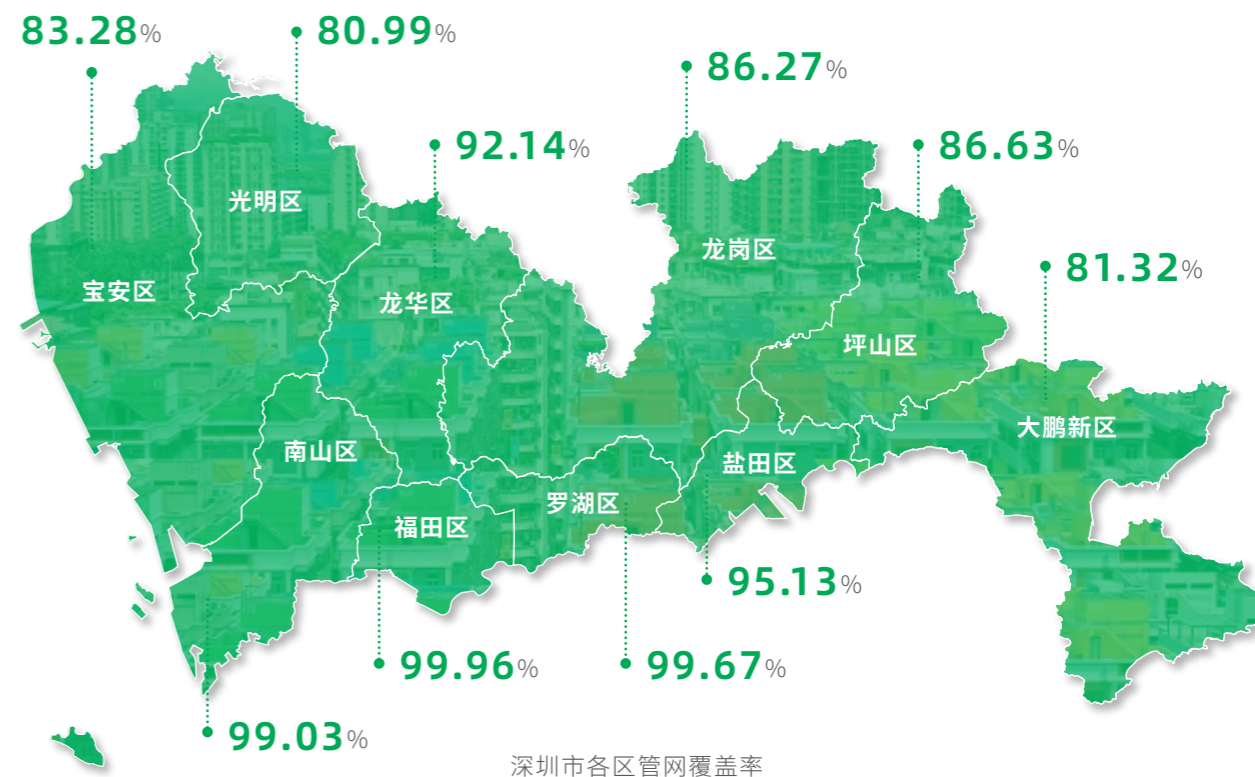
我们坚持落实小型工商用户免费安装管道天然气政策，不断优化报装流程，有效降低用气门槛，大幅提升用户体验，吸引越来越多非居民用户使用管道天然气，小型工商用户免费报装政策共惠及 1.4 万工商用户。

全年改造深圳市学校管道气
146 所

新增工商用户
10,157 户

全年改造深圳市医院管道气
9 所

工商业用户总数达到
3.19 万户



案例 福田区打造深圳市首个“清瓶示范区”

深圳市福田区严格按照市委市政府相关部署，积极打造“宜居宜业”幸福民生居住环境，在深圳率先完成全区域城中村管道气改造工作。作为深圳市首个启动全面清瓶的辖区，福田区全力落实行动机制到位、责任落实到位、配套措施到位和宣传示范到位“四个到位”，打造“清瓶示范区”，为城中村安全综合治理打下坚实基础。



完成新增居民用户开户数
9,602 户

完成城中村居民点火数
41,523 户

守护蓝天 注入清洁能源

我们紧紧围绕清洁低碳发展，依托深圳气源协同优势，积极拓展异地区域综合能源项目，打造综合能源示范高地，坚持做清洁综合能源发展的践行者，智慧低碳城市服务的先行者。

减排助力“双碳”目标

强管理

紧密结合“双碳”工作要求，完善公司“双碳”管理架构，逐步建立公司“双碳”管理体系。

重数据

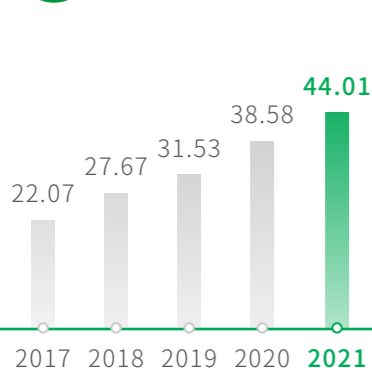
充分利用大数据和智慧化技术，建立可量化、可溯源的温室气体排放数据库。

优产业

深入谋划产业发展方向，不断增强清洁能源综合运营的使命和担当，服务深圳市绿色低碳发展，助力“双碳”目标。

天然气使用量

单位：亿立方米



减排 CO₂

单位：万吨



减排 SO₂

单位：吨



减排 NO_x

单位：吨



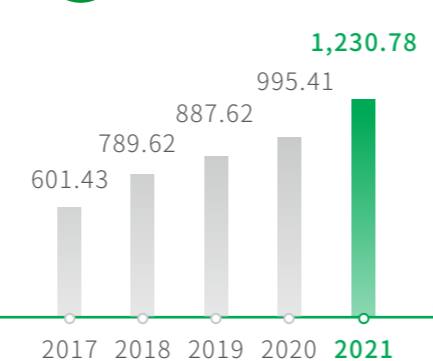
减排烟尘

单位：吨



减排 PM_{2.5}

单位：吨



发展综合能源服务

我们紧抓“双碳”战略机遇，重点布局新能源、新业态，大力推动清洁综合能源发展，积极向清洁能源综合运营商转型，服务国家绿色低碳发展大局。

发展氢能产业

我们高度关注氢能产业发展，充分发挥主业优势，基于气源、管道、用户资源，联合国内高校、企业、科研单位，共同开展管道掺氢、天然气制氢、液氢储运等关键核心技术攻关与应用示范项目建设，打造深圳市氢能产业发展高地，推进氢能产业布局。

产学研融合

围绕创新驱动发展主线，打造“多层次、开放型、产学研”密切结合、成果高效转化的科技研发和创新体系。构建多位一体的创新载体平台，同时依托产学研融合发展优势，与多所高校长期合作，共同开展天然气制氢、管道掺氢等关键技术研究。



案例 固体氧化物燃料电池（SOFC）新技术项目运用

2021年，我们联合潮州三环和万国数据，共同推进深圳首个SOFC固体氧化物燃料电池商业化应用项目，为氢能技术的发展和积累项目经验，不断提升数据中心能源综合利用效率，打造能源高效利用标杆。



绿色运营 强化环境管理

深圳燃气倡导节能环保，坚持绿色运营，严格贯彻落实公司施工管理体系与绿色办公管理办法，持续加强环保监管，减少温室气体排放，最大限度减少在运营过程中对环境带来的不利影响。

绿色施工管理

我们在项目过程中注重环境风险的管控，持续推进建设工程扬尘污染源头防治工作，严格落实安全文明施工要求，减少环境及噪音污染。

持续加强建设工地扬尘污染源头防控

在项目施工过程中严格落实工程安全文明施工要求，持续开展安全文明施工管理，有效防控施工现场扬尘污染，做好水土流失防范，降低施工扰民影响。

全年共计开展环保检查

35次

推进清洁能源

我们主动聚集关键资源，成立清洁能源公司，推进光伏、风能、生物质能等清洁能源综合应用项目，形成包含多种低碳能源的技术储备体系，拥有各种低碳技术融合的区域应用案例，为深圳市的绿色低碳发展提供相应的技术及应用场景支撑。

共持有光伏电站容量

210.38 兆瓦

项目名称	容量 (兆瓦)	年均发电量 (万千伏安)
江苏新电	14.67	1,677.77
高邮振兴	108.00	12,240.28
陕西神木	30.76	4,270.00
山西芮城	56.95	7,111.95
总计	210.38	25,300.00

案例 深燃大厦近零碳产业园区

2021年，我们规划建设深燃大厦近零碳产业园区，通过建设屋顶分布式光伏电站和公用新能源汽车充电站，最大限度利用可再生能源生产的电力。同时，结合深燃大厦已有冷热电三联供机组，使深燃大厦的整体运营区域形成微型“光—储—充—氢—用”的分布式能源系统，力争温室气体排放量逐年下降。



安全文明施工

按照深圳市《建设工程扬尘污染防治技术规范》和公司《安全文明施工标准化指引》文件要求，督促施工单位设置密闭围挡，对渣土覆盖防尘网，减少施工现场的扬尘污染，定期开展安全文明施工检查。

施工噪音防治

严格落实建设施工类合同在噪音防治方面的相关施工规定，明确要求施工单位使用静音发电机，并督促其避免开展夜间施工，降低施工噪音带来的影响。

减少水土流失

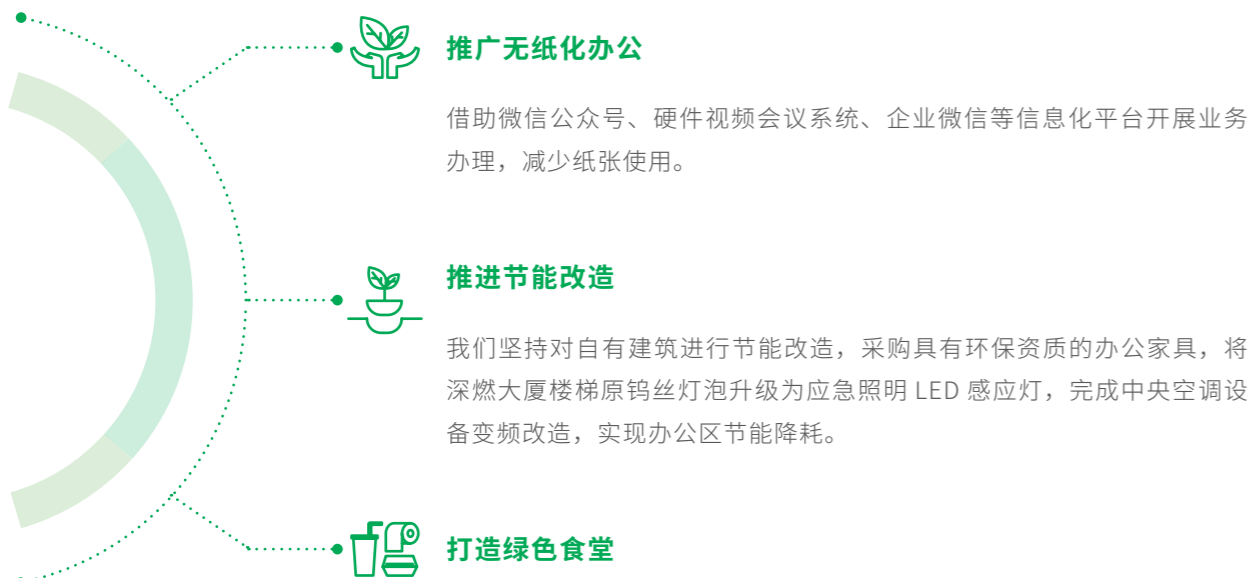
严格管控项目施工可能带来的水土流失风险，针对边坡等施工类项目，通过构建排水沟、用锚杆格构梁护坡、砌水泥墙、沙袋反压边坡坡脚等方式减少水土流失。



采取适当工艺减少边坡施工环节的水土流失

推行绿色办公

我们坚持在实际工作中践行绿色办公、低碳生活理念，从节约日常工作中的每一滴水、每一度电做起，让绿色办公理念在员工心中落地生根。



累计使用小程序预约用餐约

400,000 人次

减少非必要餐饮浪费近

170 万元

相当于节约大米

300,213 斤



低碳环保 倡导绿色生活

我们积极开展多形式的环保活动，呼吁公众提升减碳意识，倡导简约适度、绿色低碳的生产和生活方式。

深燃物业公司成功举办以“节能降碳，绿色发展”为主题的 2021 年节能宣传周活动。现场共发放 300 余张节能知识小卡片，共计 300 余人参加，进一步加大了节能降碳行动的宣传力度，营造节能氛围。



华安公司开展以“清洁海滩，拒绝污染”为主题的清理下洞海岸线志愿活动，带动员工以实际行动践行生态文明理念，增强员工保护环境的责任意识。



节能降碳
绿色发展

传播绿色
低碳理念

宜春深燃公司利用营业大厅、办公楼 LED 显示屏等宣传终端资源，循环播放宣传片及宣传标语，面向社会公众传播绿色低碳发展理念，倡导绿色生活方式。



清洁海滩
拒绝污染

义务植树
绿化祖国

慈溪公司组织 10 余名党员同志参加了“青春心向党，建功新时代”植树节活动，不仅增强了员工的生态文明观念和低碳环保意识，更为呵护绿色家园贡献了一份力量。



办好民生实事 燃点品质生活

我们不断完善基础设施建设，加快推进城中村及老旧小区管道气改造，进一步提升深圳市管道天然气普及率，推动深圳市能源结构转型。

2016年
及以前

水围起航：深圳市第一个实施管道气改造的城中村

2014年10月，水围村成功通气点火，7300多户城中村居民第一次使用上安全、方便、清洁的管道天然气。



三大改革：成立发展分公司推进城中村改造工作

2016年年初，公司实施“三大”业务改革，成立营销中心（后更名发展分公司），全力配合政府部门推进城中村改造工作。

2017年

综合治理：城中村改造上升为城市发展战略

2017年，深圳市政府印发了《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市“城中村”综合治理行动计划（2018—2020年）》，启动城中村十项综合治理行动计划。城中村改造上升为城市发展战略，燃气安全治理作为其中一项。



2018年

城改攻坚：深圳燃气将2018年定为“城中村改造攻坚年”

制定《城中村改造攻坚年工作方案》，成立公司城中村改造攻坚年工作领导小组，明确12个单位工作职责，形成合力推进城中村改造。



2019年

攻坚方案：提前一年完成深圳市819个城中村管道气改造任务

深圳市住房和建设局会同各区（新区）政府于2019年起草并经市政府专题会议审议通过了《深圳市城中村管道天然气改造攻坚计划》，将原计划819个村改造任务提前一年完成。



综合改革：成立城中村改造办公室和10家区域公司

公司将2019年定为“城中村管道气改造攻坚决战年”，实施深圳地区管道燃气运营业务改革，成立城中村改造办公室和10家区域公司，加大人员、资金投入力度。全年完成改造48.3万户，是2019年以前改造总和的4.1倍，城中村改造提速显著。



2020年

复核验收：燃气安全治理设置一票否决

2020年市城提办组织对各区城中村综合治理开展复核验收。公司共派出47名专家累计226人次，配合市城提办、市住建局顺利开展4批共434个村复核验收工作，强化与各区政府的沟通协调，加快推进城中村改造工作。



党委统筹：出台党委工作方案，规范全流程管理

2020年2月，公司党委召开专题党委会研究城中村改造难点堵点问题，出台《深圳市燃气集团股份有限公司党委关于全面加快城中村管道天然气改造的工作方案》，规范全流程建设管理，推动改造工作全面提速。

多措并举：提高城中村改造管理效能

创新推出“五个一”工作方案，不断完善管理模式，编制《城中村改造文件汇编》，针对改造进度、市政配管及供气等关键环节建立了统一管理台账，建立周报、月报制度，并根据改造进度实行“红黄绿”挂牌管理。强化宣传动员，开展示范村评比活动，并推出“优惠大礼包”等活动。



2021年

聚焦点火：积极应对点火工作井喷式增长

公司从今年1月份开展组建点火预备队，出台电量改工作方案，从制度上保障点火人员高效地进行跨区调配，满足各区点火需求，积极组建异地公司、外委施工单位应急点火队，积极应对高峰期的点火需求。



城中村改造是一项安全工程、民生底线工程。我们将继续发扬“夜以继日、日夜兼程、风雨无阻”的攻坚精神，全力配合各级政府推进城改工作，努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

增进社会福祉 携手迈向共同富裕

我们积极发挥国资国企“服务大局、服务城市、服务产业、服务民生”功能，全心全意做好服务智慧城市建设工作，切实履行服务城市运营和社会民生的使命担当，不断增进人民福祉，持续提升人民群众的获得感和幸福感。



我们关注的 SDGs 领域

- 1 无贫穷
- 2 零饥饿
- 4 优质教育
- 9 产业、创新和基础设施
- 12 负责任消费和生产
- 17 促进目标实现的伙伴关系

优质服务 提高客户满意度

我们秉持以“客户为尊 专业亲切高效”的服务理念，聚焦客户需求，不断优化用气营商环境，努力提升服务质量和水平，积极推动信息化和数字化服务创新，为用户提供更优质的服务，助力深圳市“获得用气”指标继续领跑全国。

优化营商环境

我们对标国内外前沿城市，关注最新改革动态，坚持问题导向和目标导向，找差距补短板，以先行示范的标准持续深化改革，不断提高用气服务水平，全力打造一流用气营商环境，服务深圳城市发展大局。



以用户预期管理为抓手 不断提升用户满意度

开发实行用户预期管理，从报装周期、工程造价、用气价格 3 个维度管控用户预期，在报装周期方面，参照标准报装周期及项目实际情况签订项目工期。

微信评价满意率	客户投诉率
98.19%	0.22%

相关方声音

“当时打了一个电话给燃气公司，提出了用天然气的想法和需求，很快便有服务管家上门和我商讨设计方案，安全培训、改造炉具、开户、预约接驳点火等事项全程由服务管家上门办理，用户一次都不用跑。”南山区老湖南土菜餐厅的经营者感叹道：“整个流程下来感觉就是非常方便、省心、服务好，我要为深圳燃气点赞！”

提供“一对一”管家式服务 满足个性化多样化需求

按照“一次就好”的原则，安排专人帮助客户解决各类难题，通过点对点、一站式服务，为工商客户提供管家式服务，满足用户个性化多样化需求。

对标行业最高最好最优 压缩办理时间为通气提速

采用标准设计图集、简易施工管理模式、内部环节并联办理等措施，持续压缩业务办理时间，并通过时间预警和监控系统，对办理时限进行实时监控和管理；实施居民用户预约、改管、点火“一条龙”服务，为居民用户通气提速提效，提升居民用气服务体验。

案例 争做优化营商环境的推动者

“想客户所想，急客户所急”是南山区分公司科技园营业所所长陈银芬一直以来坚持的服务理念。在公司开始推行营业窗口扫码亮证功能的第一天，有客户忘记携带身份证，得知此情况的陈银芬，积极主动引导客户登录“粤省事”微信小程序，进行线上操作，录入 CIS 系统并存档，成功办理首单通过“粤省事”小程序扫码亮证获取客户信息的业务，陈银芬的贴心引导及线上用气报装的便捷，获得客户的点赞。营商环境没有最好只有更好，进一步强化服务意识、提升服务技能，是陈银芬和她所在的科技园营业所全体员工的工作目标，为客户带来安全、清洁、便捷、经济的优质用气报装服务，她们正不断努力着。





完善服务体系

我们结合深圳市营商环境优化工作，以先行示范的要求，不断完善燃气服务体系，以专业、亲切、高效、优质的燃气服务，为客户带来更智慧、更便捷的生活，助力深圳城市综合竞争力的提升。

体系建设

重构市场客服管控体系。坚持以客户为中心，推行客户全生命周期管理，融合营销与服务运营模式，发挥“总部+中心+产业管理平台”三级管理架构效能，推进四大产业协同发展。2021 年针对 19 家优质服务考核单位开展考核评价及评优评先工作，强化市场客服管控力度。

推动社会信用体系建设。通过政务信息资源共享平台完成法人燃气缴费信息、法人燃气欠费信息等数据归集工作，为金融服务、社会治理及民生服务等领域提供数据支持，助力深圳市获评全国第三批社会信用体系建设示范区。同时，确保深圳信用（征信）服务平台在调取数据前，已获得客户授权，保障此项工作依法依规开展。

科学管理

重视客户关系管理工作。修订完善《客户服务首问责任制管理规定》《客户投诉及抱怨管理规定》《客户回访管理规定》等制度，进一步规范和加强对客户投诉及回访问题的管理。2021 年有效投诉率为每万户 0.087 户，全年未发生严重投诉事件。

构建计量管理长效机制。规范表具赋码、打码及扫码要求，完善表具安装、测试、验收等技术标准，打通系统间溯源信息流转，规范表具业务场景系统操作，理顺表具全业务流程。同时，推广应用 NB 表，打造物联网平台，落实非居民客户实现 100% 远传监控，并强化计量管理力量，抓实抓细计量管理工作。

能力建设

提升全渠道智慧服务能力。推进线上服务业务统一运营，推动大湾区热线与线上业务并轨、管道气及石油气话务人员并轨、全国热线运营及灾备管理；以“产品+运营”为抓手，增加与客户互动触点，打造持续增长的智慧化服务营销运营新模式和集业务办理、企业形象展示、智慧燃气体验、增值业务推广于一体的客户体验中心。

践行作为

规范落实价格收费调整。制定并公示新版《管道气收费项目价格公示表》，规范服务费的收取标准。对深圳市重点优抚对象参照对低保户每月减免 20 元燃气使用费的方式进行补贴，制定深圳地区优抚户补贴申请的业务规则和操作细则，推动低保户与优抚户重复办理的系统查询功能开发。

试点开展安检抄表融合工作。实现安检、抄表、欠费追缴、隐患跟踪、隐患处置、地上共用管道巡查 6 项工作，上门一次就能解决。龙岗分公司通过“线上微信+线下入户”的方式，用户有问题直接线上联系，提前预约入户抄表安检，方便用户安排时间。福田分公司借鉴网格化管理模式，实施一个员工、多种服务、一个网格的“1+N+1”模式。

全年共受理优抚户申请

1,816 人

减免气费

434,900 元

创新服务模式

我们聚焦创新主战略，不断拓展服务模式，从单一的开展增值业务延伸至围绕居民及工商客户的需求服务，积极培育发展新动能，探索智慧生活相关的增值业务，延伸服务价值，致力于成为智慧低碳城市服务的先行者。



推进“智慧燃气+”建设工作

策划非居民业务的线上办理功能、不动产登记与水电气业务联动办理二期功能的系统开发方案，上线深圳市行政服务大厅政务一体机 12 项燃气业务功能，完成深圳燃气小程序接入广东省统一身份认证平台。

2021 年

线上服务平台关注客户数

410 万

绑定账号数

256.8 万

线上服务平台业务量

1613 万单



促进客服业务智慧化转型

探索客服业务智慧化新模式，将传统人工回访转变为智能回访，针对不同应用场景实现智能化、标准化、流程化的外呼功能，扩大回访范围，提升外呼工作效率。2021 年，回访总量 50.8 万（人工回访 18.8 万；智能回访 25.5 万；线上评价 6.5 万），回访成功率 81.4%。

服务号接听情况

管道气热线

年呼入总量
224 万

人工接听总量
186.8 万

人均日话务量
113 通

石油气热线

年呼入总量
183 万

人工接听总量
142 万

人均日话务量
167 通



提供智慧城市服务

赛易特公司总结提炼大型公用事业企业客户服务与市场营销领域的成功经验，提出围绕“客户服务”和“拓展营销”的双轮驱动服务理念，打造出客服营销云平台产品，并通过“开箱即用”的设计理念，为中小型燃气企业提供“服务+营销”一体化解决方案，做实智慧管网、智慧服务、智慧运营等方面咨询、系统建设和数据服务。



挖掘多元增值服务价值

在燃气具业务方面，创立自主品牌“优慧家”，积极发展主导产品，拓展智能化家居等周边产品与服务；在线上商城方面，“优燃生活”网上商城不断丰富商品与服务种类，扩大客户群体，提升品牌影响力；创新投资公司挖掘燃气终端客户潜在价值，提供产品、设计及施工一站式的家装解决方案及燃气设备租赁综合解决方案。

2021 年销售

智能燃气表
145.84 万台

炉具
83.3 万台



搭建线上新零售平台

整合供应链资源，为用户提供“质量最佳、价格最优”的产品服务；强化“深燃管家”服务，采用人工客服“实时交流+线上推介”的模式为用户排忧解难，精准推送产品服务，实现供应链和服务链深度融合、相互赋能；推广智慧表计，探索搭建智能家居平台，推送商品和各种衍生服务，打造厨房物联网生态体系。

合作共赢 构建和谐生态圈

我们积极构建互利共赢的发展格局，携手供应商、承包商协同发展，主动分享自身发展新技术、新成果，与行业伙伴开展广泛的合作交流活动，共同促进行业不断向前发展。

加强“两商”管理

我们严格遵守绿色供应链的标准要求，不断创新供应链管理体系，持续强化两商管理，进一步夯实招标采购工作，推动可持续供应走深走实。

2021 年，完成承包商、供应商

考核
16 次

飞行检查
20 家次

处罚承包商
41 家次

约谈承包商
3 家次

2021 年，对负有安全事故责任、存在微腐败行为的

38 名承包商劳务人员纳入失信人员名单

强化“两商”管理

持续开展考核评价管理

定期组织对工程建设承包商考核，将考核结果公示在深圳燃气官方网站上，同时，把环境保护和信息溯源要求纳入供应商飞行检查中，持续落实绿色供应要求。

有效推动奖优罚劣工作

采取考核结果与招投标相结合的方式，将承包商考核评价结果与后续发包分配、招投标工作进行挂钩，针对被纳入失信名单的劳务人员，不得参与公司建设项目。

积极开展施工人员培训

针对工程建设人员开展四个工种的相关培训工作，组织外委施工人员培训 10 班次，培训人员超 200 人次。截至 2021 年底，连续 6 年组织外委施工单位培训，累计培训约 2,100 人次。

规范招标采购工作

加强阳光采购平台管理

下发《关于新市属国企阳光采购全流程平台正式上线的通知》，明确信息发布要求。联合纪检室下发《关于新深圳市阳光采购平台问题的通报（2021 年第 1 期）》，建立逐级预警提示处理机制，并将采购信息发布工作纳入组织绩效考核。

合规开展招标组织工作

开展清水河智慧燃气产业基地、船舶制造、东莞 9F 机组建设、华安储备库二期等重大项目招标指导及招标文件会审工作。规范组织招标采购，组织 96 项招采项目，专用物资采购项目 8 项，审核不适宜招标项目 25 项，均未发生有效投诉。

修订完善招标制度体系

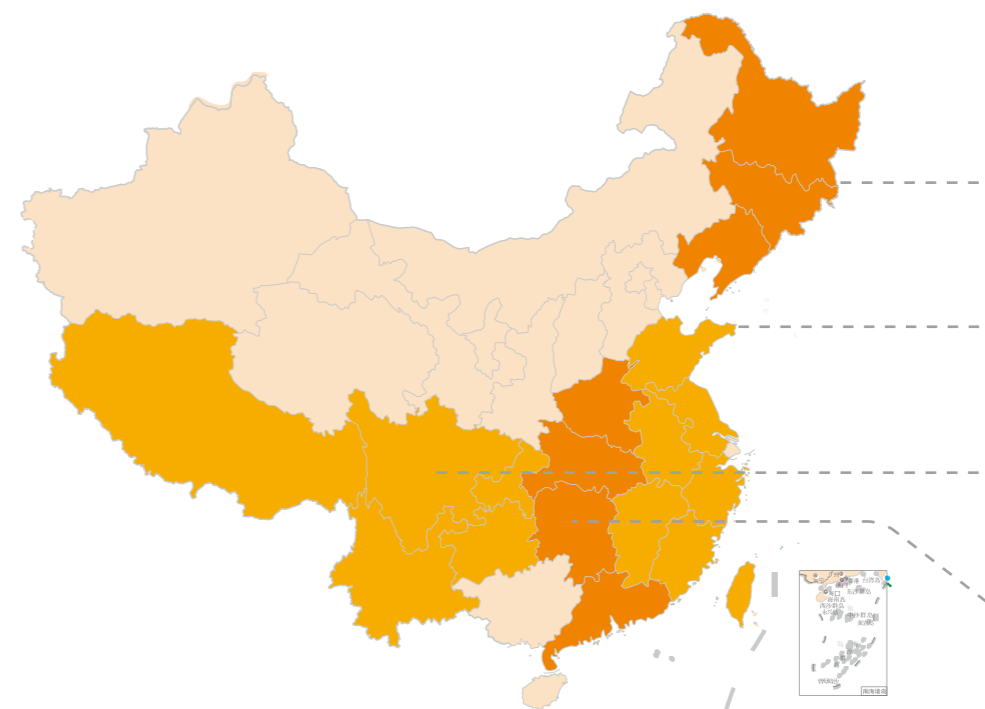
修订起草《货物、工程和服务采购管理办法（征求意见稿）》《货物、工程和服务采购审批授权指引（征求意见稿）》，完成制度修订初稿及征求意见工作，并制定 50 万元以下项目采购文件范本及线上审批流程。

供应商培训
3 次

供应商培训
12 小时

供应商培训参与
150 人次

供应商
33 家



东北地区供应商
1 家

华东地区供应商
17 家

西南地区供应商
3 家

中南地区供应商
9 家

促进行业发展

我们充分发挥自身专业技术优势，持续推动科技创新工作，围绕重点项目着力提高技术创新水平，主动参与国家、行业技术标准建设，为促进行业发展贡献深燃智慧。

点燃创新内动力

推动重点项目落地。建成并投入运营深燃大厦 B 座 4 楼重点实验室，擦亮科技创新名片；首次以课题责任单位成功申报“中低压纯氢和掺氢管道输送及应用关键技术”和“油气管网安全运维的大数据分析理论、算法及应用”两项国家重点研发计划，为后续申报维护提供有力科技支撑；顺利投产深燃慧能机，支持公司“十四五”综合能源业务；通过“基于国密算法的一体化 NB-IoT 安全通讯模组”科技成果鉴定，完成 NB-IoT 智能燃气表安全接入项目开发。

夯实创新平台载体。成功申报并获得深圳市首批重点企业研究院认定；运行、维护院士工作站、博士后科研工作站等创新平台载体，为顺利通过国家高新技术企业复审、申报国家企业技术中心创造有利条件。

加强高层次人才培养。2021 年，公司博士后科研工作站 3 名博士后通过开题考核评审，2 名博士后通过出站课题答辩入职公司；2 名博士后分别荣获第 69 批和第 70 批国家博士后基金面上项目。2021 年，公司（深圳地区不含子公司）形成包含地方级领军人才、海外高层次人才、博士、生产一线人员等 650 余人的多层次研发团队。



截止 2021 年底

公司主 / 参编各类技术标准

58 项

其中国家标准

18 项

累计申报各类知识产权

391 项

累计获得知识产权

207 项

其中发明专利

43 项

实用新型专利

112 项

外观设计专利

3 项

软件著作权

49 项

技术创新荣誉奖项

- “重特大燃气事故预防与应急”课题荣获 2021 全球开放数据应用创新大赛创意赛道一等奖
- “5G+ 智慧燃气数字赋能超大城市公共安全项目”获国家工信部第四届“绽放杯”5G 应用征集大赛数字治理专题赛决赛一等奖
- “天然气分布式能源冷热电三联供关键技术研究示范项目”获得中国质量设备协会技术创新成果特等奖
- “基于窄带物联网 (NB-IoT) 技术的燃气智能抄表系统”团体标准获得中国质量设备协会技术创新成果二等奖

完善生产技术标准

持续参与国家、行业技术标准参编工作。2021 年新增颁布标准 10 个，其中国家标准 3 个，团体标准 7 个，公司累计主 / 参编已颁布标准 58 个，被中国城市燃气协会标准工作委员会授予“卓越贡献单位”称号。

不断强化生产技术标准体系建设。完成《管道内检测技术指引》《金属包覆软管安装使用技术指引（试行）》《中低压管网压力监测设备》等 20 多个技术标准的梳理、编写和修订。



开展交流合作

我们持续加强与各方在产业、人才、研发、服务等方面的合作，积极参与行业沟通交流，增进相互了解和信任，助力行业高质量发展。

校企合作



1月11日，公司与香港中文大学（深圳）城市地下空间及能源研究院在香港中文大学深圳校区签署战略合作框架协议，立足大湾区，充分发挥各自优势，合力打造湾区校企合作典范。



政企联动



8月2日，深圳市委常委、常务副市长率队调研公司，实地查看调度中心、呼叫中心，从讲政治高度抓好安全生产及经营管理，充分发挥燃气公司作为公共事业国企对提高人民生活幸福感的重要作用。



8月25日，深圳市国资委领导率队赴公司调研，参观调度中心和科创展厅，听取深圳燃气安全生产、疫情防控、经营发展情况工作汇报。



行业交流



4月15日，河南省能源局、新奥集团、北京燃气、上海燃气、深圳燃气等行业领导在第三届中国液化天然气发展论坛暨环渤海 LNG 高峰论坛上，围绕“高质能源融合 远瞻技术发展”主题发表见解。



企业合作



3月16日

深圳市深燃创新投资有限公司与中特检管道工程（北京）有限公司合资成立中特检深燃安全技术服务（深圳）有限公司，以安全技术服务为核心，在管道、气瓶、相关设施及其完整性管理系统等方面提供安全技术开发、支持及服务。



3月18日

公司与国家电投集团广东电力有限公司签订战略合作框架协议，双方围绕构筑“清洁低碳、安全高效”现代能源体系，建立全面战略合作伙伴关系，持续加快双方在广东省乃至全国范围产业布局和能源合作、创新发展。



4月14日

公司与新奥能源控股有限公司签订战略合作协议，双方在天然气资源、基础设施、区域燃气市场、双碳、数字化及智慧化等方面开展全方位合作，建立全面战略合作伙伴关系，实现互利共赢。



9月16日

公司在深燃大厦与中国电信深圳分公司签订战略合作框架协议，双方将推动 5G+ 智慧燃气试点示范以及燃气领域新型基础设施建设，携手打造 5G+ 智慧燃气行业标杆。



人才培养 助力员工成长

员工是公司最宝贵的资源和财富。我们秉承“崇德尚才，能干者皆有舞台”的人才理念，持续关注人才引进和员工发展，重视和维护员工的各项合法权益，不断强化员工队伍建设，积极营造和谐向上的工作氛围，帮助员工平衡工作和生活，努力把企业发展成果惠及全体员工，实现员工与企业共同发展、共享发展成果。

维护员工权益

我们尊重和保护员工合法权益，倡导平等和非歧视的用工政策，持续完善薪酬福利体系，建立健全民主机制，为员工创造公平、和谐的工作环境。

在岗员工	社会招聘	校招
9,041 人	534 人	62 人
员工总体流失率	中高层管理人员中女性占比	劳动合同签订率、集体合同签订率
4.83 %	11.18 %	100 %
投资公司雇佣当地员工比例	员工人均带薪休假	员工平均每周工作
96 %	9.38 天	40.6 小时
公司体检及健康档案覆盖率	员工千人负伤率	员工保险购买率
100 %	3.47 %	100 %

阳光招聘

“聚天下英才而用之”。我们的人才储备始终服务于战略和业务发展，通过建立公开市场招聘机制，引入先进人才招聘系统和测评工具，持续开展校园招聘，储备潜力人才，并以技术创新为导向，做好专业技术人才招聘工作，满足公司多层次用人需求。

- **校园招聘。**创新雇主品牌宣传方式，优化招聘管理系统对外界面，通过 2021 届春季和 2022 届秋季校园招聘，招入 48 名 2021 届毕业生，与 36 名 2022 届毕业生签署就业协议，并赴中职院校招聘一线顶岗实习生 29 人，为公司储备年轻后备力量。
- **社会招聘。**聚焦公司战略转型和业务发展的需要，持续开展一线员工招聘工作，从石油气公司择优录用 56 人，并从外部市场补充一线技工 150 人和引入综合能源、投资管理、市场营销、IT、技术管理、工程管理及综合管理等 8 大类核心专业技术人才 60 余名，积极发挥人才的战略驱动力。

薪酬福利

我们积极对标市场优秀企业，不断完善薪酬管理制度，致力于提供具有竞争力、激励性的薪酬福利政策，为员工的工作、生活提供多方面保障，与员工共享企业发展成果。全年未发生重大劳动争议事件。

推进差异化考核分配工作。坚持激励机制和约束机制相结合，组织实施绩效优化提升项目和全员绩效考核工作，推广全员拓展客户、创业实施和市场拓展等激励模式，推出限制性股票激励计划，制定新型长效激励约束方案，全面构建与企业市场地位和业绩贡献相匹配、与考核结果紧密挂钩、增量业绩决定增量激励的长效激励约束机制。



薪酬待遇	正常工作时间工资、非正常工作时间工资、津贴补贴、福利及五险二金等	
常规福利 即国家、劳动人事政策所规定的福利	包括各类带薪假期、社会保险、住房公积金、企业年金、高温费、劳动保护费、独生子女费、过节费、女工津贴和计划生育奖等福利政策	
特有福利 即公司结合生产、经营、管理特点，根据不同员工群体而考虑的福利	入户政策	为新入职大学生办理毕业生接收手续和入深户手续
	外派员工异地补贴	除享受正常假期外，每三个月可回深探亲两次，每次 5 日；家属可到工作所在地探亲，并可报销一人往返费用
	人才安居政策	为新入职大学生提供员工宿舍，并免除三年房租及物业管理费
	员工子女高考奖学金	员工子女考入指定高校可获取公司给予的奖励
	重特大疾病补充医疗保险	为员工统一购买重特大疾病补充医疗保险
	意外伤害险	为员工每年购买意外伤害险，提供更充足意外伤害保障
员工体检	根据性别和年龄，提供不同的体检项目	

民主管理

我们持续加强工会组织建设，建立工会工作长效运行机制，按照《深圳燃气工会规范化建设系列丛书》等有关规范性要求，指导公司下属工会完成换届选举及增补改选工作，增强各基层工会的组织力、凝聚力，鼓励员工为企业发展建言献策。2021年4月6日，公司组织召开三届六次职工代表大会暨2020年度总结表彰大会，会上审议并通过《集团公司困难职工帮扶实施办法》以及《员工奖惩管理办法》的修订议案，并对24家单位，70个班组，70个先进个人及抗击新冠肺炎疫情表现突出的25个党组织、140个先进个人和党员进行表彰。

人文关怀

为做好职工的贴心“娘家人”，我们积极开展结婚、生育、生日、节日等慰问活动，主动关心和帮助困难职工，并在夏日里为一线班组送去清凉，使员工时刻感受到公司的温暖，进一步提升职工的获得感和幸福感。



深圳燃气党委书记、董事长李真为一线员工送解暑物资

促进员工成长

我们着力构建公平、公正的用人机制，不断完善员工晋升通道，持续加大培训资源投入，为基层员工、专业技术员工及中高层管理人员设定了科学系统的培训体系和多元化的培训课程，持续为员工成长成才赋能。

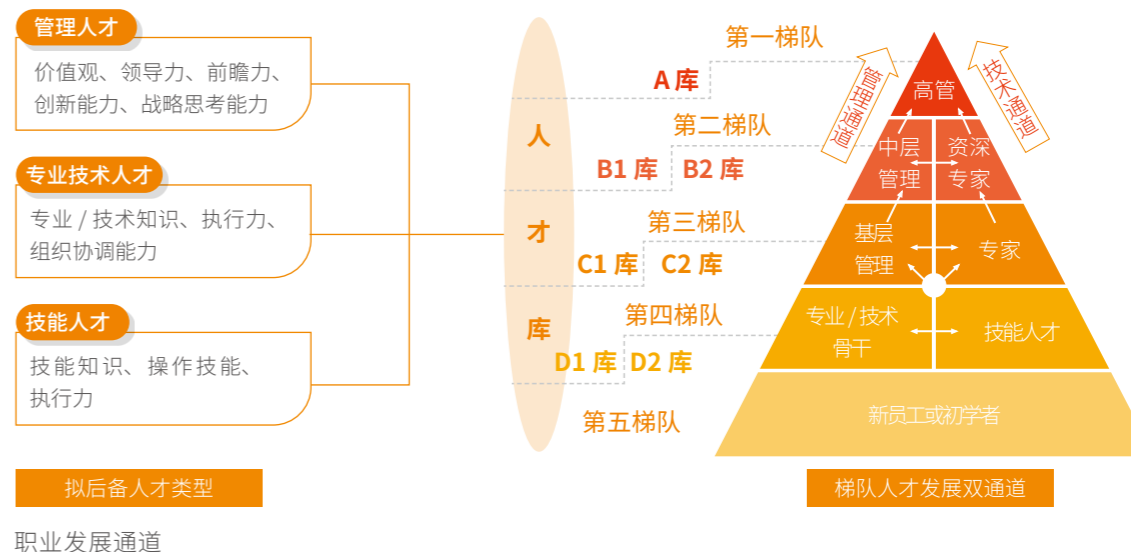
畅通职业发展通道

打开用人新局面。秉持市场化用人理念，不断完善选人用人机制，通过先行试点、从小到大等方式持续探索建立内部赛马机制，有序推进任期制及契约化管理，注重选拔优秀人才。



选拔优秀一线员工

深化职业通道改革。扎实推进组织变革及管控模式优化工作，持续改进职位体系，畅通职业发展通道，优化人才干部队伍结构，发现、培养、选拔优秀年轻干部，落实干部退出机制，逐步建立梯次合理、素质过硬的干部队伍。



内训师总数
198人

全年培训总投入
700万元

员工培训覆盖率
93.49%

完成培训
232项

员工培训
114,678人次

员工人均培训
46.15小时

搭建人才培养平台

构建全方位多层次的培养机制。加强对员工专业知识、职业技能的培养，不断创新培训形式，顺应移动互联网发展趋势，开发“深燃学堂”线上培训，形成“互联网+培训”模式，提高培训管理效能。2021年，发布线上课程393门，线上自主学习193000余人次，累计65900余学时。

开展针对不同岗位类别的培训。从公司战略和员工发展需求出发，为员工提供针对性的培训，持续为员工注入新能量。

管理人员

开展能力素质轮训、岗位技能提升等项目，培训内容包括“飞鹰计划”青年干部培训班、深燃鹰计划、班组长（主管）训练营、深燃大讲堂、“十四五”战略规划宣贯等。

专业技术人员

策划“转型之道”赋能项目，关注业务技能的锻造，培训内容包括职能部门培训、深燃小课堂、学历教育、培训专员培训等。

基层员工

组织员工参加学历继续教育培训，持续加强员工技能培训，培训内容包括燃气场站工、燃气管网工、燃气客户服务员等一线技能作业人员培训。

组织内训师队伍赋能培训。推进内训师分层分级培养工作，通过制定初级内训师赋能培训方案，采用“学习、演练、认证”四级培养模式，开展初级内训师TTT认证培训，打造具有实战业务能力的内训师队伍。2021年举办2期内训师赋能培训，共25位内训师获得赋能认证证书。

案例 2021年深圳燃气职业技能竞赛

为深入贯彻落实习近平总书记对技能人才工作的重要指示精神，贯彻落实培养高技能人才、能工巧匠、大国工匠相关工作。公司注重发现和培养高技能领军人才，组织开展职业技能竞赛，历时近4个月，经过二级单位初选选拔、集中训练和决赛三个阶段，其中9家单位全程参与（深圳地区8家区公司、输配公司），近200人参加初选和训练，110余人脱颖而出进入决赛阶段，进一步掀起公司员工学技术、练本领、比技能、创一流的竞赛热潮。



平衡工作生活

我们始终坚持“把服务当作首务，将文化融入工会，以活动增添活力”的原则，积极探索职工文体活动在推进企业和谐建设中的新思路与新途径，不断丰富职工文化生活，助推公司健康和谐发展。



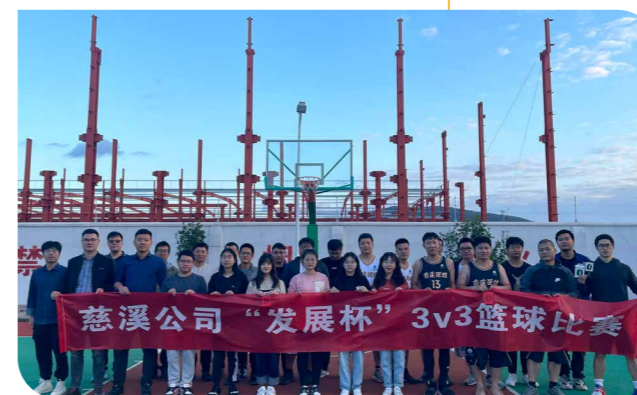
宜都公司组织职工开展“助力乡村旅游、推动市场消费”主题户外活动



监理公司工会组织女职工体验“森活木趣”，开展DIY手工艺术制品制作活动



华安公司组织开展第二届“鲨鱼杯”羽毛球比赛



慈溪公司团支部会同工会组织“发展杯”3V3篮球比赛

以善为美 传递暖心真情

我们坚持“以人民为中心”的实践原则，践行国资国企社会责任，热心参与公益慈善事业，关注民生和社会进步，将企业发展与业务所在地可持续发展相结合，促进社会和谐发展。

推进乡村振兴

我们贯彻落实乡村振兴战略，在持续巩固民乐西村脱贫攻坚成果的同时，进驻汕头市河溪镇，开展乡村振兴帮扶工作，加大基础设施建设，提升村集体经济收入，提高人民生活质量，携手社区群众向第二个百年目标奋进前行。

圆满完成对口帮扶民乐西村各项工作

公司驻村工作队克服疫情影响，继续围绕“两不愁、三保障、一相当”目标，不断查漏补缺，巩固脱贫攻坚成果，积极跟进民乐西村乡村振兴规划，推进基础设施及产业项目，通过开展黑山羊养殖和光伏发电等项目，帮助民乐西村不断壮大集体收入，完善民乐西村党群服务中心大楼周边设施，协调村文化广场设施及其周边绿化建设，使民乐西村旧貌换新颜，不断提升村民幸福感。

截至 2021 年，对口帮扶民乐西村 共计投入	形成扶贫资产
690 余万	18 项
产业和资产收益项目	归档扶贫档案
8 项	70 项

有序推进河溪镇乡村振兴帮扶

2021 年 7 月 23 日，公司乡村振兴工作队进驻河溪镇开展帮扶工作。工作队以党建为抓手，以巩固拓展脱贫攻坚成果为重点，推进乡镇民生保障、基层治理、产业发展等工作。

- **抓党建、强头雁。**集中打造“党建+乡村振兴”宣传阵地，推进“头雁”工程，推动村重大事项决策制度，持续强化村两委干部的责任担当意识。
- **建机制、勤监测。**建立三维动态监测模型，对全镇所有人群进行初筛，对风险人群精准识别，按照“红橙黄蓝”进行分类，做到大排查与精测量结合，守住不发生返贫底线。
- **育产业、兴文化。**探索“党建+产业”融合模式，深挖湖东村资源禀赋优势；推广农行“惠农 e 贷”低息金融产品，为水产养殖户解决资金周转困难；组建乡村振兴乐队，以喜闻乐见的形式弘扬爱党、爱国主义精神。



热心公益事业

我们鼓励和支持员工投身到社会公益中，全力支持贫困地区教育事业，组织开展品牌化、常规化、多样化的公益慈善行动，用爱心传递温暖。



“爱心接力，只是一本书的距离”活动

2021 年 7 月，公司发起“爱心接力，只是一本书的距离”活动倡议，动员公司各单位员工积极行动，共募集中小学生课外图书 2,237 本，经过整理、分类，将图书送抵高碛小学、高潮小学、合江村中心小学、水龙民族小学、水龙民族中学、鹏程希望学校，为推进乡村教育事业贡献深燃力量。

开展志愿服务

我们致力于做优秀的企业公民，始终将自身发展与社会建设紧密结合，在关爱社区群众、志愿者服务方面积极作为，用实际行动回馈社区。



九江公司组织员工参加社区志愿者活动，配合公司所在地社区完成疫苗接种情况排查、小区街道卫生清扫、车辆规范停放宣传、无偿献血等志愿者活动。2021 年累计开展志愿者帮建活动 58 次，帮建 295 人次，无偿献血 21 人次。



输配公司组织员工分别在梅林山开展以“竖起志愿服务灯盏，照亮城市文明底色”为主题的文明志愿服务活动和大沙河九祥岭湿地公园开展“大沙河公共设施消杀”志愿服务活动。

办好民生实事 燃点品质生活

习近平总书记在 2017 年中央财经领导小组第十六次会议强调，“北京、上海、广州、深圳等特大城市要率先加大营商环境改革力度”。从 2017 年起，深圳把营商环境优化行动确定为深圳“十大行动”之首，通过三年（2018 年-2020 年）的改革，深圳“获得用气”指标得分连续两年在全国营商环境评价中排名第一，工商用户对深圳用气营商环境的满意度达到历史新高，圆满完成深圳市委、市政府下达的任务目标。

2016 年 管道气客户发展分公司正式成立

2016 年 1 月 1 日，公司“三大”机构改革正式切换运营，分别成立“大市场”“大客服”“大管网”三家分公司，其中“大市场”是指管道气客户发展分公司（简称发展分公司），专门负责深圳市工商用户市场拓展工作。发展分公司成立后，统一深圳市工商用户市场拓展流程，实现燃气报装服务的标准化。



2017 年 全面开展工商用户市场拓展业务流程诊断

公司发布《深圳市燃气集团股份有限公司客服业务流程优化工作方案》，由原客服部联合发展部、信息部和服务业务各单位，梳理多项客服业务流程。流程优化主要分为流程诊断、提出改进措施、实施优化三个步骤，2017 年的主要任务是完成客服业务的流程诊断和提出改进措施。原客服部以工商业客户供气拓展业务流程梳理为重点，与发展分公司通过多轮专题研讨和交流，共提出 21 项问题，2017 年针对其中的 8 项一类问题采取改进措施。

深圳市燃气集团股份有限公司文件



深圳市燃气集团股份有限公司 关于进一步改善城市营商环境优化燃气客户用气报装流程的工作方案

一、工作背景
为深入贯彻党的十九大精神，落实习近平总书记在中央财经领导小组第十六次会议上关于“营造稳定公平透明、可预期的营商环境”的重要指示精神，推动国务院第 190 次常务会议关于“借鉴国际经验，抓紧建立营商环境评价机制，逐步在全国推行”决策部署落到实处，近期，国家发展改革委有关部委研究制定了中国营商环境评价评价体系并开展评价工作，目前选取了北京、上海、深圳等 12 个试点城市。深圳市按照中国营商环境评价体系的内涵，部署了

2018 年 发布优化用气营商环境 1.0 版改革措施

2018 年 5 月，公司发布《关于进一步改善城市营商环境优化燃气客户用气报装流程的工作方案》，实施优化用气营商环境信息系统一期项目，对标国内先进城市，结合中国营商环境试评价体系，优化工商客户用气报装业务，组织各单位明确每个环节的办理时限，简化收费、开户等业务流程，实现用气报装业务线上办理。

2019 年 发布优化用气营商环境 2.0 版改革措施

2019 年，3 月 31 日深圳市印发《优化水电气报装流程改革实施方案》。4 月 30 日公司印发《工商客户用气报装业务指引 2.0（试行）》。用气报装流程由 7 个精简至 3 个，申请材料由 7 项减少至 3 项，燃气企业承诺办理时间由 15 个工作日压缩至 4-6 个工作日，行政审批承诺办理时间为 10 个工作日，小型工商用户免收接驳封堵工程费、设计费、监理费和探伤费。

深圳市燃气集团股份有限公司文件



国家发展改革委组织开展 2019 年中国营商环境评价

2019 年 5 至 11 月，国家发展改革委组织开展 2019 年中国营商环境评价，参评城市范围覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市，具体为 41 个城市，深圳“获得用水用气”指标得分全国第二，其中“获得用气”指标得分全国第一。

2020 年 发布优化用气营商环境 3.0 版改革措施

2020 年 3 月 30 日，公司发布《2020 年优化用气营商环境改革重点任务清单》，根据《深圳市 2020 年优化营商环境改革重点任务清单》等文件的要求，制订 21 项改革措施，计划推出“零资料、零跑腿、零费用、零审批”的工商用户燃气报装“四零”服务。

国家发展改革委组织开展 2020 年中国营商环境评价

2020 年 6-11 月，国家发展改革委组织开展 2020 年中国营商环境评价，参评城市范围由 2019 年的 41 个城市扩大至 80 个城市和 18 个国家级新区，深圳“获得用水用气”指标得分全国第一，其中“获得用气”指标得分全国第一。

2021 年 编制《优化用气营商环境改革“十四五”发展战略规划落地实施方案》

2021 年 4 月，公司编制《优化用气营商环境改革“十四五”发展战略规划落地实施方案》，对标国内先进城市，提出中期优化营商环境发展规划。

深圳“优化营商环境 4.0”改革政策

2021 年 5 月 7 日，深圳市推进中国特色社会主义先行示范区建设领导小组召开会议，审议通过了深圳“优化营商环境 4.0”改革政策。深圳营商环境 4.0 改革政策是组合拳，由《深圳市 2021 年深化“放管服”优化营商环境改革重点任务清单》《深圳市 2021 年推进四个“十大”改革措施持续打造国际一流营商环境工作方案》《深圳市贯彻《深圳经济特区优化营商环境条例》实施方案》三部分构成。2018 年以来，深圳市营商环境改革已经走过“1.0 搭框架”“2.0 夯基础”“3.0 补短板”的历程，现在进入 2021 年“4.0 促提升”的关键阶段。

展望 2022

2022 年是“十四五”发展关键之年，是公司成立 40 周年。习近平主席在 2022 年新年贺词中谆谆告诫，“要常怀远虑、居安思危，保持战略定力和耐力，致广大而尽精微。”面向 2022，我们将继续坚定信心，以更加昂扬的精神状态和奋斗姿态，坚持务实担当、人民至上的“孺子牛”精神，用蓝色火焰温暖更多家庭，为市民品质生活带来更多光和热，为城市贡献更多美好。

在安全供气方面，我们将坚持问题导向，以保安全、惠民生为己任，以安全质量提升为主线贯穿始终，加大安全投入，不断提高安全供气和应急抢险能力，确保燃气供应安全稳定。

在优质服务方面，我们将坚持开展用气营商环境优化改革，不断优化用气营商环境；打造持续增长的智慧化服务营销运营新模式，全面升级全渠道智慧服务能力，为客户带来更优质的服务。

在绿色发展方面，我们将坚定不移走生态优先、绿色发展之路，大力推广清洁能源，围绕“发绿电、供万能”的思路，积极布局风光水储氢能发电、园区综合供能业务，为助力实现“双碳”目标贡献深燃力量。

在创新发展方面，我们将坚持以创新引领发展，加速智慧化进程，以智慧化转型达到卓越运营，不断提高企业综合竞争力，创造更多的利润，取得更好的效益。

在共创和谐社会方面，我们将坚持用心燃点品质生活，履行社会责任，从尊重人才价值、助力乡村振兴、积极投身公益事业等多方面着手，以实际行动为和谐社会添砖加瓦，在促进社会和谐中实现中国梦。

展望 2022 年，我们将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，保持清醒头脑，主动应变，提高化危为机的能力，扎实做好全年各项工作，进一步提升核心竞争力，推动深圳燃气在新的一年里高质量发展，以优异的成绩庆祝公司建立 40 周年，迎接党的二十大胜利召开！

指标索引

报告目录	GRI Standards 对标	SDGs 对标
关于本报告	102-45/102-46/102-48/102-49/102-50/102-51/102-52/201-53/102-54	
致利益相关方的一封信	102-14/102-15	
关于我们	102-1/102-2/102-3/102-4/102-5/102-7/102-8/102-11/102-16/102-17/102-18/102-22/102-26/102-30/103-2/205-2	11 经济适用的清洁能源
责任管理	102-16/102-32/102-40/102-42/102-43/102-44/103-1	
责任专题		
赓续百年奋斗路 筑牢国企“根”与“魂”	102-16	
启航“十四五” 奋进新时代	203-1	7 经济适用的清洁能源
贯彻新发展理念 完善现代企业管理		
合规经营 推进治理现代化	102-11/102-17/102-18/102-22/102-26/102-30/205-2	9 产业、价值链和商业模式
反腐倡廉 打击腐败高态势	205-1/205-2/205-3	
深化改革 释放发展新活力	103-1/103-2/103-3/417-1	12 负责任的生产和消费
安全管理 强化生产责任感	416-1/416-2	
办好民生实事 燃点品质生活	416-1	
倡导生态文明 助力实现“双碳”目标		
生态为要 优化能源结构	103-1/103-3/305-5/305-6/305-7	7 经济适用的清洁能源, 11 经济适用的清洁能源, 12 负责任的生产和消费
守护蓝天 注入清洁能源	103-1/416-1	
绿色运营 强化环境管理	103-1/103-2/103-3/302-4/302-5	13 气候行动, 15 陆地生物
低碳环保 倡导绿色生活	103-1/103-2/103-3/302-4/302-5	
办好民生实事 燃点品质生活	416-1	
增进社会福祉 携手迈向共同富裕		
优质服务 提高客户满意度	103-1/103-2/103-3/417-1	1 无贫困, 2 零饥饿, 4 优质教育
合作共赢 构建和谐生态圈	103-1/103-2/103-3/417-1/418-1	
人才培养 助力员工成长	102-41/401-1/401-2/403-2/405-1/406-1/407-1	9 产业、价值链和商业模式, 12 负责任的生产和消费
以善为美 传递暖心真情	203-1/203-2/413-1	
办好民生实事 燃点品质生活	413-1	
展望 2022	102-14/102-15	
指标索引	102-55	

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





深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

 本报告使用环保纸印刷

 扫一扫看我们的业务



深圳燃气
官方网站



深圳燃气
网上营业厅



深圳燃气
官方微信



深燃石油气
官方微信



深圳燃气发布
资讯号



深圳燃气发布
视频号