



19 项

优家很贴心



96 %

服务满意度



城市心语



产业桥梁



公益大爱



品格 品质 品牌 品位

杭州市燃气集团 2017-2018年社会责任报告



本刊物采用
FSC 认证再生纸
印刷成册



杭州市燃气集团

CHARACTER/QUALITY BRAND/TASTE

品格/品质/品牌/品位

2017-2018
社会责任报告

REPORT SPECIFICATION

报告规范

01 报告效益和参照

杭州市燃气集团 2017-2018 年社会责任报告希望通过阐述企业在责任履行方面的战略部署和具体实践，达到明晰企业价值，增强股东信心；推动管理运营，提升雇主形象；消除认识鸿沟，赢得公众认同的目标。编写参照《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》的核心指标，参照《可持续发展指南》4.0 版（G4）的重要指导思想。

02 编写维度和方法

本报告编写分为三个维度：其一，时间维度；其二，责任管理维度；其三，利益相关方维度。主要采用质性研究分析法。首先，导入质性研究框架，结合半结构化访谈和文本资料梳理形成社会责任报告资料库，再通过信息提取、因果分析、阐释循环、回溯重组、类属分析的方法构建可持续发展模型。

03 报告范围和边界

- 本报告组织范围为杭州市燃气集团，包括旗下所有子公司。为了便于表达，在报告表述中分别使用“杭州市燃气集团”、“杭州燃气”、“杭燃”、“集团”、“我们”。
- 本报告时间跨度为 2017 年 7 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日，部分内容超出上述范围。
- 本报告引用 2017 年数据均为最终统计数据。

04 报告承诺和解读

杭州市燃气集团承诺报告的真实性和提供印刷版和电子版两种发布形式，欲获取报告电子版，请登录集团网站：
<http://www.hzgas.com.cn>
报告解读请联系：0571-88838467
意见反馈表请邮寄至杭州市天目山路 30 号。

CONTENTS

目录

001 序言

- 005 序
- 007 高管致辞
- 009 关于我们
- 011 绩效和荣誉

047 温暖，民生的品质

- 049 人才成长驱动
- 057 技术升级优化
- 061 服务温暖连接

099 附录

- 099 后记一：联合国可持续发展目标
- 103 后记二：人有远虑，也有近忧
- 105 指标索引
- 108 意见反馈表

013 可持续发展管理

- 014 情景：探索土地
- 015 土壤圈，直面干旱的挑战
- 017 生物圈，为了改良而协作
- 019 气候圈，让生态滋养土地

065 信赖，大家的品牌

- 067 责任伙伴协同
- 071 供应管理规范
- 075 优家品牌增值

021 绿色，城市的品格

- 023 优化气源结构
- 029 夯实供给体系
- 039 扩展产品界面

079 共享，文化的品位

- 081 城市文化心语
- 087 产业发展桥梁
- 093 公益实践大爱
- 097 环保自主贡献

序

PREFACE

“必须始终把人民对美好生活的向往作为我们的奋斗目标，把党的群众路线贯彻到一切工作之中，坚持人民群众想什么、我们就干什么，切实做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。坚持人民主体地位，尽力而为、量力而行，切实解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题，努力使人民群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。”

——周江勇书记在中共杭州市委十二届四次全会上强调。



2018年8月27日，浙江省委常委、杭州市委书记周江勇，杭州市委常委、市委秘书长许明，杭州市副市长缪承潮，杭州市委副秘书长、政策研究室主任陈国强，杭州市政府副秘书长王震，以及市城管委主要领导一行赴杭燃集团应急指挥中心，调研杭州天然气供应保障情况。周书记慰问了先进员工代表，与大家一一握手。

ADDRESS FROM SENIOR EXECUTIVE

高管致辞

2018年，国务院政府工作报告中关于“高质量”的新表述，阐明中国经济由高速增长转向高质量发展。在微观领域，又该如何解读呢？我想，它本身就包含了企业社会责任的概念——一种有利于民众、社会、环境、后代的可持续增长模式。登“高”不仅是为了把握新时代，更是希望不悔“当下”。今年的杭州燃气正是用四个“新”登高望远，用四个“品”脚踏实地，让企业的高质量成为社会的厚价值。

新视野，审视油气产业，从市场拓展到空间扩展，我们为何而战？城市的品格，绿色发展值。新思维，寻根企业价值，从价值链条到价值驱动，我们为何而生？民生的品质，百姓满意度。

新对策，探索成长命题，从销售产品到创造幸福，我们如何增值？大家的品牌，企业信赖感。新生态，直面外部挑战，从企业主张到多维对话，我们如何应变？文化的品位，组织协同力。由此生成的“杭燃供气、杭燃服务、杭燃优家、杭燃体验”四大产品构成了“三横一纵”的产业格局，恰似一个“丰”字，饱含着所有杭燃人殷切的希望。

同时，外界对于杭州燃气的印象也逐渐趋向——变革者，即居安思危、打破常规。其实，“捍卫者”才是所有行动的本质。选择捍卫民众的利益，挑战利益的铁藩篱；选择捍卫社会的福祉，破题发展的不均衡；选择捍卫环境的健康，实现影响的最小化；选择捍卫后代的



2017年10月13日，杭天公司三方股东杭燃、壳牌、港华在杭州举行首次高峰论坛。杭燃集团党委书记、董事长芦俊（中），壳牌中国上游及天然气业务执行董事金珂（右），香港中华煤气有限公司行政总裁陈永坚（左）参加。

未来，甘当梦想的拓荒人。这就是我们心中的高质量发展，带着殷切的期盼，透着行事的果决。古语云：士不可以不弘毅，任重道远。我们希望，此番的发布、对话，能够让曲高而和“众”，同舟能共济。因为守护现在，即是植根未来。

杭州市燃气集团有限公司
党委书记、董事长

A handwritten signature in black ink, likely belonging to the Chairman and Party Secretary of Hangzhou Gas Group Co., Ltd.

INTRODUCTION OF THE COMPANY

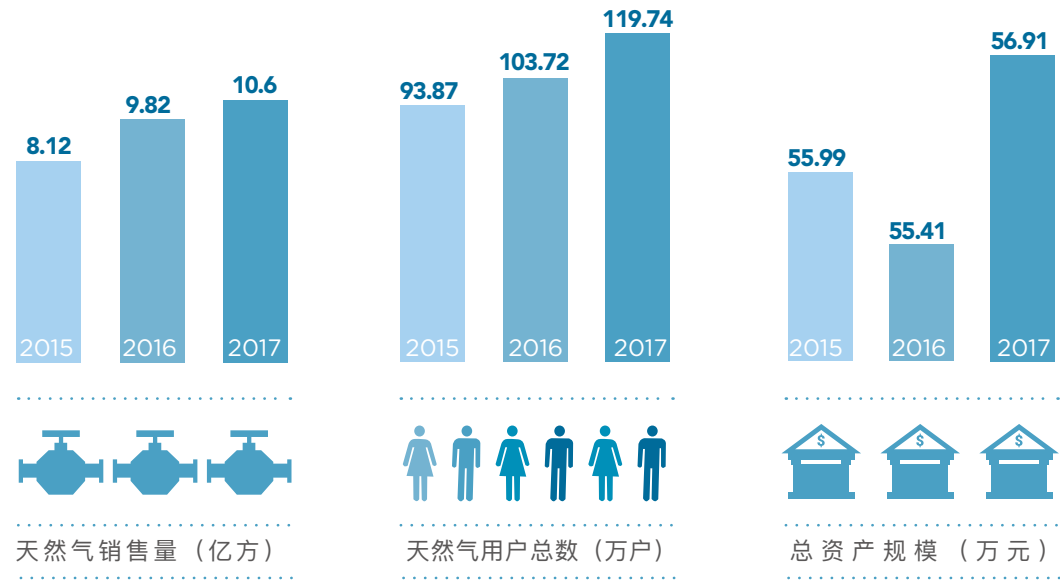
关于我们

杭州市燃气集团有限公司成立于 2001 年 8 月 6 日，由原杭州管道煤气公司和杭州煤气公司合并改制组建而成，业务范围涵盖高、中、低压天然气输配，燃气工程安装，分布式能源应用，瓶装液化气销售，燃气用具经营，车用天然气等，服务区域辐射杭州市 10 区 3 县（市）。截至目前，集团已建成近 7000 公里高中低压管线，运行 4700 多个站（点），直接服务 140 多万用户（天然气用户 120 万户，瓶装液化气用户 20 万户）、惠及 490 万人口，2017 年销售天然气达 10.6 亿方，在职员工 2000 余人。

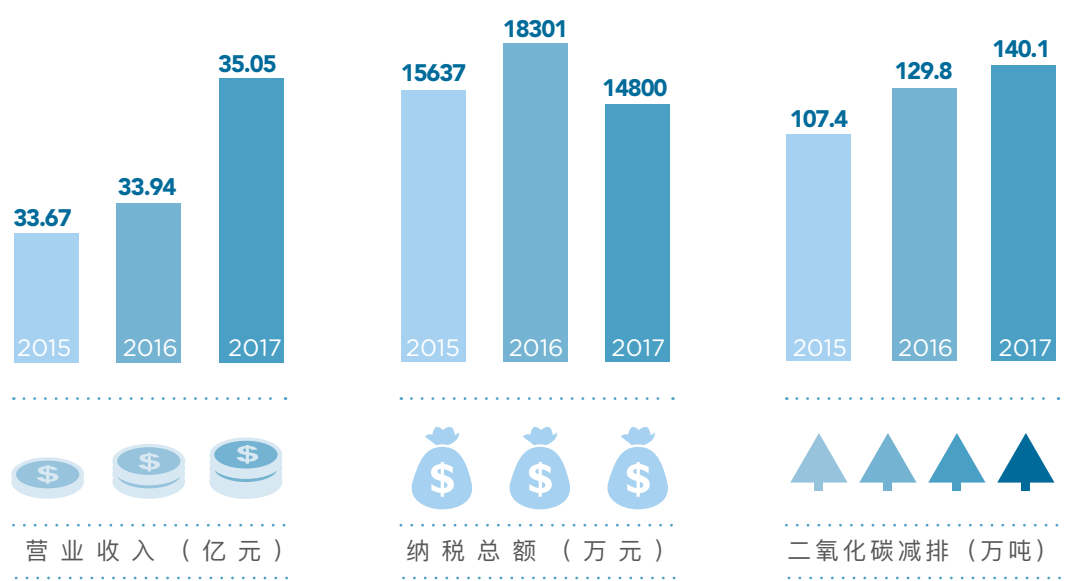
2018 年，集团提出打造“杭燃供气、杭燃服务、杭燃优家、杭燃体验”四大产品，将集团的产业链、价值链、供应链、生态链融入其中，以期通过全方位、立体化的战略布局，自下而上建立平衡发展机制，让链条中的每一个利益相关方都能够伸出双手、形成合力、兑现诺言、实现期望。为此，我们探索土地情景，试图通过土壤圈、生物圈、气候圈的比拟来转换视角，重新定位所有同行者的责任角色，让可持续发展议题成为“我们”的新链接。



PERFORMANCE AND HONORS



绩效和荣誉



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT MANAGEMENT

可持续
发展管理

SCENARIO: EXPLORE THE SOILS

情景：探索土地

植被的根系能够改变生态、保持水土、抵御侵蚀、减少污染。如果，杭州燃气是一棵拥有 44 圈年轮的树，那么我们赖以生存的土地，是怎样的状态？扎根土地的生物又是怎样的组合？生物周边的气候又将怎样改变？这即是 2018 年，集团在思考可持续发展命题时首先设想的情景——探索土地，探索自下而上的平衡发展。

PEDOSPHERE: FACE THE CHALLENGE OF DROUGHT

土壤圈， 直面干旱的挑战

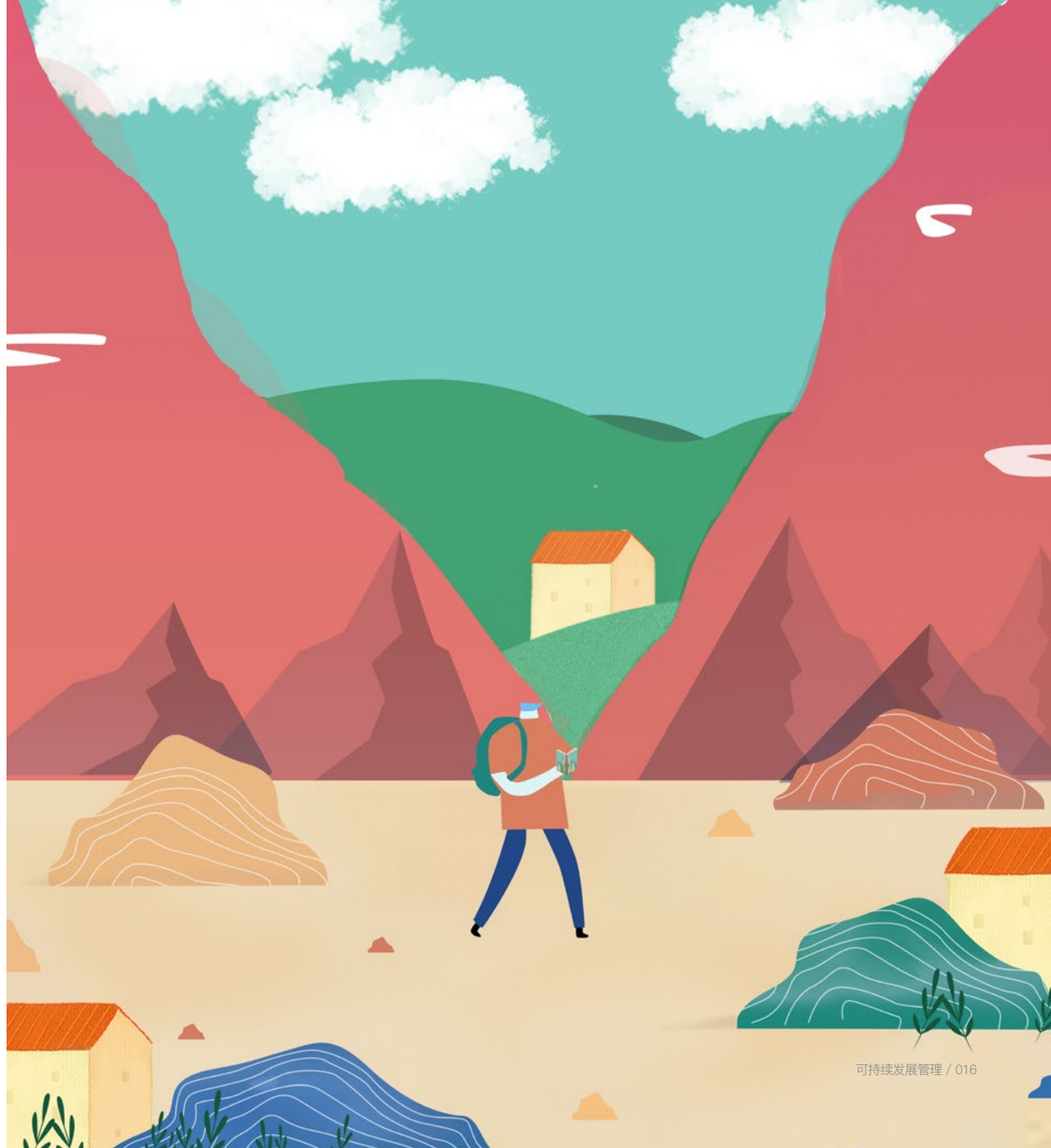
2017 年底，随着“煤改气”、“油改气”的大力推进，中国华北地区一度面临“气荒”的尴尬。显然，身为清洁能源的天然气已不用回答“是否有热度”的质疑，可不同层面的“干旱”却成为耸立在局中人面前的一座座高山。就像大地缺少水分，温度持续走高，整个土壤环境的可持续性并不好。具体到杭州燃气，甚至天然气产业，都缺少“分摊责任成本”、“理顺价格机制”的关键养分。可以说，“改良”是这片土地势在必行的事。

责任成本

冬季“保供”既是民生责任，也是商业行为。可现实是，国家战略保障与企业商业功能定位的不明确，让本应由上中下游共同承担的“大安全”责任，不少落在了城市燃气企业的肩上。当运营成本居高不下，责任压力分配不均，产业发展的良性循环自然举步维艰。

价格机制

“放开两头，管住中间”是国家油气改革的关键路径，但目前距“让市场在资源配置中起决定性作用”的目标仍有很长的路要走。杭州身处六统一的“浙江供气模式”，天然气进价居全国 30 个省会城市第三位（仅次于上海、广州），终端销售价格遵循政府指导，“多层多级”让企业面临“干旱”。





BIOSPHERE: COLLABORATE TO
IMPROVE THE INDUSTRY

生物圈，
为了改良而协作

缓解干旱，改良怎么做？沿用“土壤”概念就是种植，即通过栽培植物来增加有机质和养分。换言之，天然气产业需要“植树造林”的魄力，才能够实现大环境的可持续。一种植物谈不上多样，生性相克更不会持久，建立“共生关系”是杭州燃气正在寻求的平衡发展。

2018 年，我们继续推进嘉兴 LNG 码头建设，与中石油签订战略合作框架，探索“分摊”与“理顺”的企业路径，也希望扎根于此的每一颗“树木”能够保有“成林”的理念，走进这片森林的每一位，都能在其中实现自己的期望。

利益相关方沟通——每个人在这片森林里都不止一个角色

利益相关方	角色	焦点	沟通
行业（伙伴）	共担者 / 共赢者	经济增长	高层会晤 / 战略合作 / 行业会议
市民（客户）	受益者 / 响应者	产品服务	服务沟通 / 社区活动 / 文化体验
员工（团队）	共建者 / 受益者	价值实现	企业运营 / 福利保障 / 文体活动
城市（政府）	监督者 / 共担者	品质保障	政策支持 / 履责监督 / 匹配发展
生态（NGO）	倡议者 / 监督者	生态影响	绿色运营 / 环保宣传 / 社会监督

CLIMATE CIRCLE: LET THE ECOLOGY BENEFITS THE LAND

气候圈，
让生态滋养土地

成林的生态影响是改善气候，当阳光不再炽烈，水分得以存蓄，越来越多的物种来此栖息，繁衍与繁荣才真正开始。为此，杭州燃气在放大环境势能的同时，投身于绿色体验的打造。开放文化客厅、升级能源之旅，与公众共享发展视角，让更多人看到这片土地过去、现在，让未来成为我们共同的担当。

正如《巴黎协定》的新一轮谈判，如果所有人都想“搭便车”，这辆车或许根本就不会存在，担当永远是获得馈赠的前提条件。“滴，生态卡！”，欢迎更多人登上这辆绿色列车，你的选择就是一种滋养，让这片土地得以可持续。

实质性议题筛选——共同的担当实现各自的期望

携手	议题	受益
企业/行业	升级服务体验	市民
企业/行业	确保供气安全	市民/城市
企业/行业	推进技术创新	市民/行业
企业/NGO	开展公益活动	市民/城市/生态
企业/员工	完善人才梯队	企业/员工
企业/员工	提高经济效益	企业/员工
企业/NGO	加强绿色运营	生态
企业/城市	配套城市发展	企业/城市



GREEN,
CHARACTER OF THE CITY

绿色，
城市的品格

.....
*INDUSTRIAL CHAIN LAYOUT
GUARANTEE THE HANGZHOU
GAS' GAS SUPPLY*

产业链布局保障杭燃供气

绿色是发展的底色，是杭州迈向国际化应有的品格。而清洁能源天然气的普及率和利用率将直接影响整个城市的“动力”结构。为此，杭州市燃气集团以全产业链布局保障杭燃供气：在上游开展合作，优化气源，寻求经济平衡；在中游加强建设，夯实体系，确保动态安全；在下游延伸触角，扩展界面，提高消费占比。



2018年3月16日，在浙江嘉兴独山港液化天然气应急调峰储备库项目奠基仪式上，浙江省能源局、杭州市发改委、嘉兴市、平湖市、独山港经济开发区等省、市、区有关领导及杭州市燃气集团、浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司领导为开工奠基培土。左七为浙江省能源局总工程师曹启云；左五为杭州市城投集团党委书记、董事长冯国明；左六为嘉兴市委副书记张仁贵。

PORT CONSTRUCTION, NEW REAR

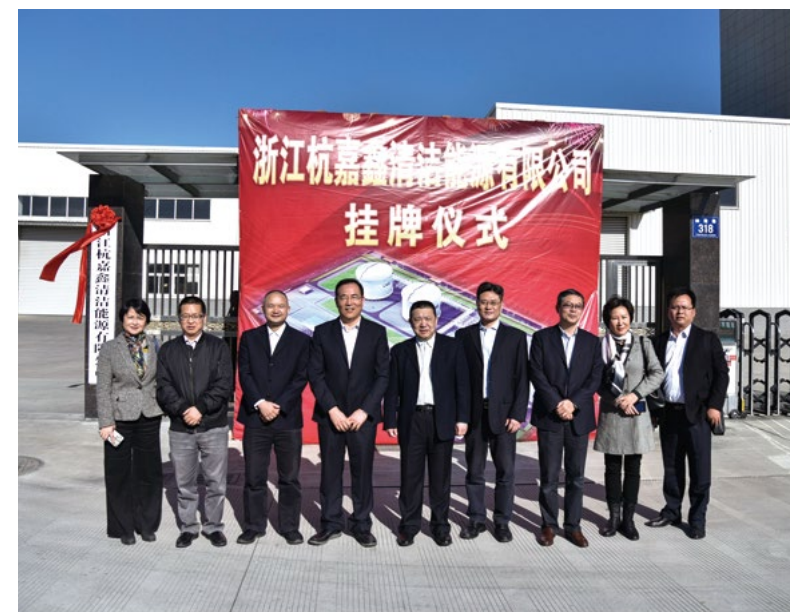
港口建设, 新后方

2018年3月16日，浙江嘉兴独山港液化天然气应急调峰储备库项目奠基仪式在平湖市独山港经济开发区浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司项目工地举行。项目利用独山港区石化作业区A7、A8号化工泊位及陆域资源投资建设LNG应急

调峰码头，主要是提升杭州、嘉兴地区的天然气应急保障能力。该项目建成后，将大幅提升杭州市气源保障和城市燃气应急调峰能力，有力推动杭州清洁能源发展，为推动杭州绿色发展 and 国际化进程再添助力。

OPTIMIZE GAS SOURCE STRUCTURE

优化气源结构



2017年11月9日，浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司在嘉兴平湖市独山港区振港路318号正式挂牌成立入驻办公。新公司主要负责嘉兴（平湖）LNG应急调峰储运站项目的建设、运营，提供液化天然气的接卸、仓储、气化（以及天然气管输）、装船、装车、车船加注服务及天然气贸易。



2018年5月8日，中石油天然气销售浙江公司总经理陈谦（前排中间）、中国石油管道局工程有限公司浙江分公司总经理赵勇强（前排右一）、杭州市燃气集团有限公司党委书记、董事长卢俊（前排左一）代表三方签订战略合作框架协议。中石油东部销售公司党委书记、总经理侯创业（后排左四），管道局工程有限公司党委书记、总经理孙全军（后排右二），总经理助理王军（后排右一），杭州市城投集团原党委副书记、总经理骆旭升（后排左三），党委副书记范川（后排左二），副总经理余敏红（后排左一）见证签约。

INNOVATION EXPLORATION, NEW FRAMEWORK

改革探索, 新思路

2018年5月8日，杭州市燃气集团有限公司与中国石油天然气股份有限公司天然气销售东部分公司、中国石油管道局工程有限公司在杭州签订战略合作框架协议。三方约定将在城市天然气供应、大用户直供、合资经营、工程建

设等方面进行合作探索，以进一步推进供气环节扁平化，清洁能源普及化，深入贯彻天然气清洁能源“增供给、降成本、促消费、惠民生”的发展精神，实现国家油气改革的“破与立”。

构建与杭州国际化相匹配的 绿色能源保障体系 对9.4%说NO



人民网
2018年5月9日

天然气作为城市发展的能源保障，绿色环保、经济惠民、安全可靠，是推进“美丽中国”样本建设，打造东方品质之城的重要支撑。此次，杭州市燃气集团与中石油开展合作将贯彻推动天然气清洁能源“增供给、降成本、促消费、惠民生”的发展精神，尽量压缩省内天然气供应中间环节，减少供气层级，提升杭州市天然气在一次能源消费结构中的占比，助力杭州构建与城市国际化相匹配的绿色能源保障体系。

中国石油报
2018年5月9日



为何要签署这个合作协议？贯彻国家油气改革精神。杭州的天然气使用情况如何？“人间天堂”的天然气发展需要上台阶。此次合作将给杭州带来什么？必将加快推进杭州市天然气清洁能源利用，为杭州建设“颜值高、气质好”的生态文明之都提供清洁能源动力。

TRILATERAL COOPERATION, NEW BAY

站间合作, 新湾区

2018年6月7日, 杭州市燃气集团有限公司与上海液化天然气有限责任公司、浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司在杭州签订沪杭嘉天然气战略合作协议。三方合作旨在围绕“聚焦高质量、聚力一体化”目标, 按照能源供应“互济互保”、能源设施“互联互通”原则, 充分发挥各自优势, 建立战略合作伙伴关系, 在液化天然气接收站(储运站)建设、运营管理等方面开展

技术合作; 有效整合各自在 LNG 贸易、终端市场和运输方面的优势, 形成战略合作; 当前主要利用上海洋山 LNG 接收站和浙江嘉兴(平湖) LNG 应急调峰储运站开展站间 LNG 沿海捷运, 促进效率最大化, 共同推动杭州湾海上 LNG 通道建设与联通; 并相互支持、共同努力, 实现上海市、杭州市、嘉兴市的城市天然气互济互保、互通互联。



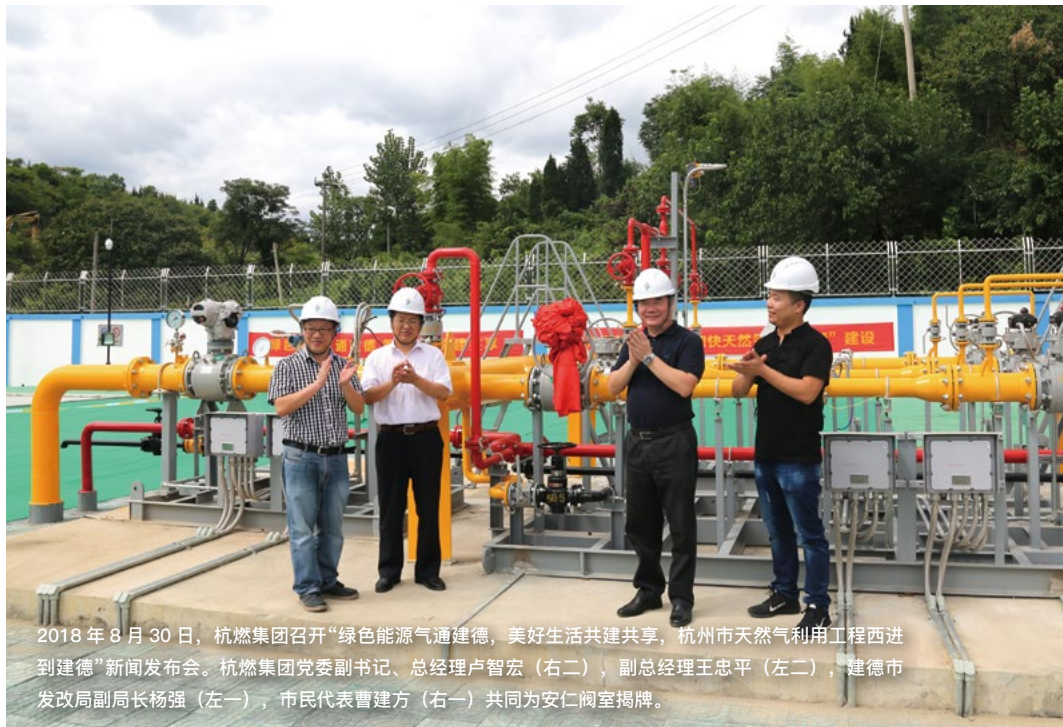
2018年6月7日, 上海液化天然气有限责任公司党委书记、董事长华士超, 杭州市燃气集团有限公司党委书记、董事长芦俊, 浙江杭嘉鑫清洁能源有限公司董事长孙连清代表三方进行签约。上海市发展和改革委员会能源处干部张瀚舟(左排左二)、浙江省发改委能源局煤油气处处长刘勇(右排右三)见证签约。



杭州市燃气集团在 43 年的发展历程中, 对杭州生活品质之城的打造和推动绿色发展功不可没。其提出的建议合情合理, 各位人大代表应该通过多途径予以支持和呼吁, 并要求人大相关部门继续予以关注和专题推进。

——2017 年 10 月 11 日, 杭州市人大常委会党组副书记、副主任许勤华(前排左三)视察杭州燃气, 在听取了集团有关推进应急气源政府购买长效机制等意见后指出。前排左一为杭州市物价局局长石连忠。

“绿色发展功不可没
有关建议理当支持



2018年8月30日，杭燃集团召开“绿色能源气通建德，美好生活共建共享，杭州市天然气利用工程西进到建德”新闻发布会。杭燃集团党委副书记、总经理卢智宏（右二），副总经理王忠平（左二），建德市发改局副局长杨强（左一），市民代表曹建方（右一）共同为安仁阀室揭牌。

STRENGTHEN SUPPLY SYSTEM

夯实供给体系

技术实践：钱塘江底 30 米



S6 过江段采用两台钻机相向穿越，最后在江底 30 米深处汇合，实施导向对接技术，整个穿越里程达 2.5 公里。

STRENGTHEN PATTERN, BIG CONSTRUCTION

夯实格局, 大建设

2017 年 11 月 15 日，全长 25 公里的 S17 高压管线（桐庐站 – 富春江阀室 – 建德界）建成通气，桐庐实现高压供气全贯通。2018 年 4 月 26 日，杭州市天然气利用工程最长穿越距离管道——高压 S6 项目（下沙门站 – 江东门站）完成跨江使命。至此，历时两年半的 9.8 公里“长征”落下帷幕，绿色能源“拥江发展”迎来新篇章。

8 月 30 日，S18-1 建德（下垅口 – 乾潭阀室）安仁段天然气高压管道工程完工，标志杭州市天然气利用工程高压管道延伸到建德，44.7 万建德市民将受益。与此同时，杭州天然气中压管道穿越钱塘江开工，滨江之江互联互通燃气管道工程（滨江二通道）取得阶段性成效。而这里里程碑式推进也正式开启了集团天然气发展三年行动计划，让大建设助力大发展。



高压 S6 管道最后一道焊口



滨江二通道钱塘江入土点施工现场

3 3年30亿 杭州市天然气发展三年行动计划 YEAR'S 3 BILLION





杭州燃气户外抢修装备展示

GUARANTEE UPGRADE, BIG SYSTEM

升级保障，大体系

大城市的管理就是更安全、更有序、更清洁、更便民。燃气安全是城市公共安全的重要组成部分。2018年，集团提出以半军事化管理实现“3分钟出车、30分钟到达两个100%”，在安全上不留“退路”。但是，减少“事后抢修”的关键在于主动的“事前防控”。整个2017年，我们都在为提高杭城天然气的保障指数全力以赴：落实岗位标准化，加强巡检自查，实施隐患整改，完善突发预案，开展应急演练，提高抢修效率，共建平安社区。

管理实践：“抢单的”也可以是抢修员

集团推行两人一组的“小单位”运作模式，在主城区试行抢修任务“抢单制”、工作考核“计件制”，以进一步提高燃气抢修效率。



单路中压管线
连片成环

10
(处)

平安社区 (个)

13

安全生产标准化
达标验收

35
(个)
岗位

制定预案

《燃气安全突发事件应急预案（试行）》
《事故现场安全管理要则》

应急演练 (次)

217

安全检查 (次)

1314

实际抢修 (次)

17456

隐患整改 (条)

1499



安全平稳运行的调压阀室



2018年6月12日上午，杭天公司召开“杭富城际铁路附属配套工程杭州至富阳天然气次高压保供管道割接通气”新闻通报会。浙江公共新闻频道、杭州电视台、杭州日报、杭州网等8家省市新闻媒体现场报道。

SERVICE FOR DEVELOPMENT, MACRO-SECURITY

服务创新, 大安全

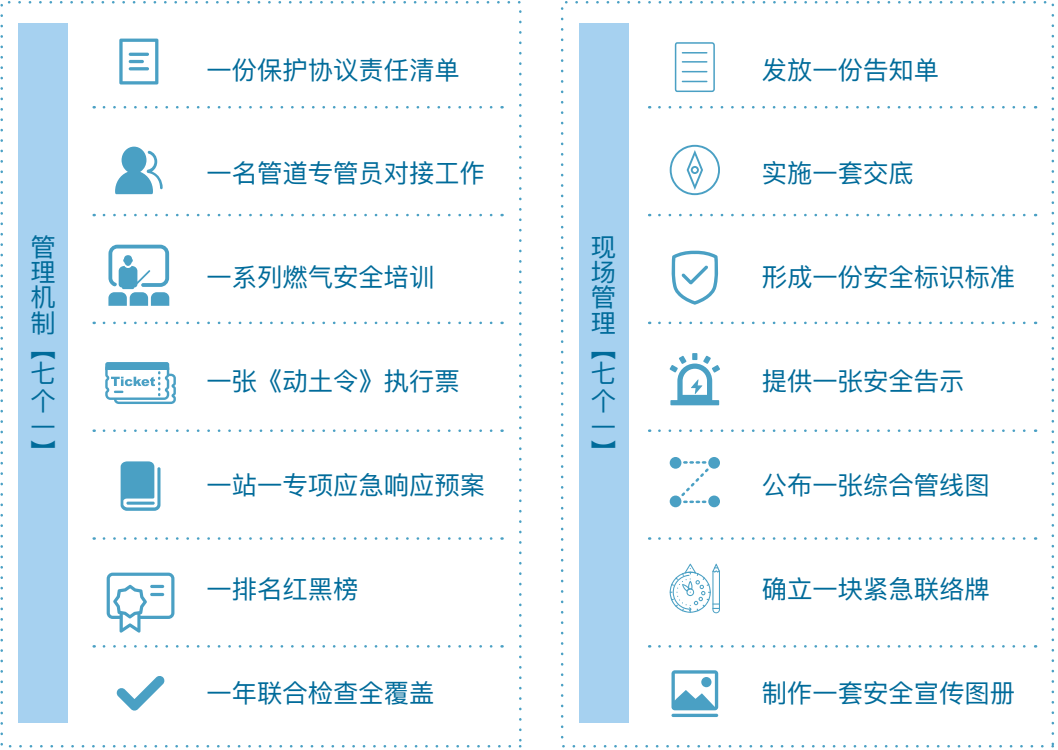
当前，杭州正处于“后峰会，前亚运”的关键时期，近五年杭州计划建成446公里轨道交通网和464公里快速路网，全力打造大都市交通服务圈。在这场如火如荼的攻坚战中，杭州市燃气集团主动担责、全力配合，积极推进杭富线次高压迁改工程——“换线”14.3公里。这是杭州迄今为止最长的燃气管线迁改工程，且在保障富阳、桐庐两地供气无忧的基础上，做到了48小时停气割接，将影响降至最低。



杭富线天然气次高压管道割接现场

燃气管网迁建和地下管网 第三方破坏压力巨大

2018年, 99 个地铁站点的燃气管线配套迁改任务挂在杭燃人肩上。5 月, 我们在充分总结前一年地铁配套经验的基础上, 全面启动“双七个一”联动管理长效机制, 以确保大建设中的大安全, 大发展中的大稳定。



2018 年 5 月 7 日, 在地铁五号线打铁关站工地, 杭州地铁集团、杭州市燃气集团有限公司联合发文《杭州地铁建设工程燃气管道安全保护管理办法（试行）》（内含双七个一机制），并进行备忘录文本互换。此后, 地铁在燃气管道保护区域动工, 得先拿到《动土令》，而且还将发布“红黑榜”。

EXPANSION PRODUCT
INTERFACE

扩展产品界面



新华网
2017年12月29日



2018年，杭州市燃气集团在燃气保障、供气服务方面计划落实“十件实事”。例如推动杭州西湖景区天然气改造工程；推动绿色能源10个“镇村通”等。燃气供应作为城市公共服务的重要组成部分，实事的落实将更好地保证燃气供应，惠及全市490多万市民。

SAFETY / CONVENIENCE /
SPEEDY / ECONOMIC

安全\方便\快捷\经济

PIPE SUPPLY DIRECTLY,
STRENGTHEN POPULARIZATION

管网直通, 强普及

景中村变身“绿色能源村”，“镇镇通”升级成“镇村通”，“瓶改管”创新了“11371”……2018年，杭州燃气继续推进管道天然气的接入普及，以西湖景区全覆盖、市域公共服务均等化、工商用户低门槛为切入点，不断提高清洁能源的普及率，让“更安全、更方便、更快捷、更经济”走进千家万户。2018年上半年，已新增居民用户46188户，非居民用户697户。





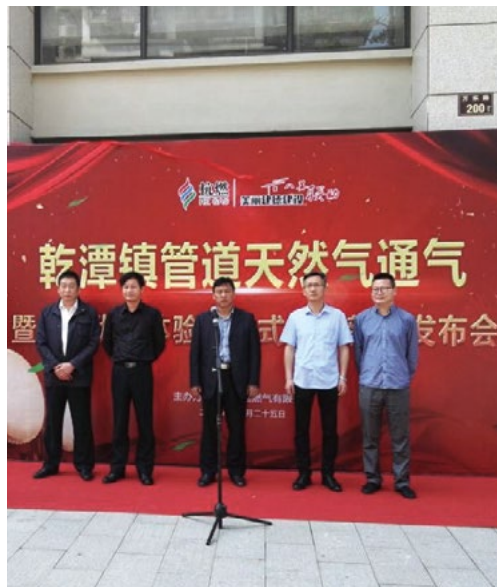
2017 年 11 月 15 日，随着高压 S17 管线的建成投运，桐庐县富春江镇实现管道天然气通气，成为桐庐首个通气的“镇镇通”工程。到 2017 年底，管道天然气供气区域已延伸至分水镇、瑶琳镇等周围中心集镇区域，并实现与主城区同城同价，大幅改善区域能源使用结构，为百姓享受绿色、低碳、环保的品质生活助力。



2017 年 12 月 26 日，临安杭燃燃气有限公司在青山湖街道安村的安置小区正式启动“村村通”工程。安村距离储气站 10 公里，当地居民对天然气期盼已久，临安杭燃通过与村委会的多次沟通，确定安置小区为长西线燃气管道通气后第一个小区，53 家农户因此受益。



2017 年 12 月 29 日，淳安杭燃燃气有限公司召开“为城为民”六件实事新闻发布会，并在千岛湖镇云村为首位管道燃气用户点火。村民徐仙萍表示，她期盼这一天已经很久了。公司负责人更承诺，会进一步扩大管道天然气的应用范围和地域，使更多居民用上清洁能源。



2018 年 4 月 25 日上午，由建德杭燃燃气有限公司主导实施的乾潭镇管道天然气通气仪式举行，该镇正式进入天然气时代。管道天然气延伸是当地政府十大民生实事之一，是推进城乡一体化的重大举措。乾潭镇管道天然气工程现有气源场站 1 座，中低压管网 46 公里。



杭州百江公司瓶装液化气灌装区

携手行业伙伴 对黑钢瓶说NO

BOTTLED LIQUEFIED GAS SUPPLY, STRENGTHEN INTEGRATION

瓶供借势，强整合

7.21 杭州三墩爆燃事故的教训是深刻的。事故发生后，瓶装液化气的安全问题引起了政府、企业、市民、媒体等各方的高度关注。2018 上半年，杭州百江公司牵头联合主城区 3 家行业单位，积极推动主城区四家瓶装气单位的合作共赢模式，拟组建统一瓶装液化气经营配送服务公司，按照“统一采购，统一钢瓶，定点充装，统一配送，统一安检，提升服务，统筹兼顾、和谐共赢”原则，协助政府打造和谐稳定可持续发展的液化气市场。

承担责任，保障民生

管道燃气还未全面覆盖所有市民，瓶装液化气供应仍是民生工程，百姓有需求，企业一定要重视安全，加强管理。将此安全重任交给国有企业，政府能放心点。杭燃集团要勇于承担社会责任，内部加强管理，为市民提供安全和便利。

——2017 年 9 月 25 日下午，杭州市委常委、常务副市长戴建平一行到杭州燃气曙光供应站进行安全检查。在“回头看”的过程中，戴建平常务副市长指出。

GREEN ENERGY SUPPLY, STRENGTHEN TRANSITION

绿色占位, 强转型

实施“煤改气”，接入清洁能源；推广三联供，提高利用效率；助力泛能网，创新智慧应用。杭州燃气始终致力于绿色能源供给的转型升级战，以 LNG 点供，加快大江东生态发展进程；以分布式能源，扩充青山湖节能环保内涵；以合作新联盟，开启“互联网 + 能源”的新时代。2017 年至今，签订三联供合作协议 4 个，大江东区域已完成“煤改气”用户 13 家。



萧山种鸡 LNG 绿色能源供应站



中石化杭燃汽车加气站



余杭泛能网效果图

CNG REFILLING STATION CONSTRUCTION, STRENGTHEN GROWTH

加气覆盖, 强增长

14 座加气站全方位辐射杭州主城区，清洁交通“加气”在行动。2018 年 1 月 16 日，位于江干区环站东路 CNG 油气合建站正式投入试运营，这是杭州燃气在主城区的第十四座加气站。至此，东西南北中的加气站合理布局为主城区的 4000 余辆 CNG 出租车和 2000 辆 LNG 公交车送去更便利的加气服务，基础设施的完善也预示着更经济的“加气”将迎来可遇见的新增长。

WARMTH,
QUALITY OF THE SOCIETY

温暖，
民生的品质

*VALUE CHAIN MANAGEMENT
UPDATE THE HANGZHOU
GAS' SERVICE*

价值链管理升级杭燃服务

温暖人心的获得感是美好生活应有的品质。为此，杭州市燃气集团以价值链管理升级杭燃服务：关怀员工，提升精气神，练就硬实力，搭建成长的平台；关注技术，打通信息流，摘桂詹天佑，增强运营的能力；关心用户，最多跑一次，温暖四个一，升级民生的品质。

DRIVE THE TALENTS' DEVELOPMENT

人才成长驱动

GRASS-ROOTS EXERCISE, VALUE PRACTICE

基层历练, 重实践



2018年7月11日上午,集团党委书记、董事长卢俊和维修人员一起来到留祥站,学习检漏仪操作,并结合“董志明过滤器拆检”操作法,参与场站过滤器拆检维修、日常数据抄写及场站卫生清扫工作。



2018年新入职员工军训

从零出发,是锐意进取的共识凝聚。2018年6月,杭燃集团针对新进员工,创新“军事训练+专业学习+基层锻炼”的岗前培训模式,让新员工通过四周的专项培训,充分了解和融入杭燃集团文化,基本掌握一线岗位工作内容,达到迅速了解企业、学习技能、加深认同、适应环境的目的。

回归基层,是科学发展的强大合力。我们继续深化“4321”工作法,6月份,鼓励管理人员、中层干部以“归零”心态、“钉钉子”状态沉入基层,

承担具体工作,强化服务意识,接地气、建感情、同奋斗、提能力;7月份,集团领导班子成员围绕“认真学习、认真蹲点、认真创新、认真落实”四个认真的要求,带头到基层进行蹲点调研,开展专题性、针对性调查研究,带着问题解剖麻雀,推进各项改革创新、重点难点工作,真正做到“情况在一线掌握、决策在一线形成、问题在一线解决、作风在一线转变、感情在一线培养、能力在一线锤炼、政绩在一线检验、形象在一线树立”。



杭燃集团历史上第一支“先锋连”

VANGUARD TRAINING, VALUE CULTIVATION

先锋轮训, 重培养

强基固本、铸杭燃铁军。2017年12月23日, 杭燃集团历史上第一支“先锋连”正式成立。由142名复原军人、各基层单位党政主官和骨干组成的杭燃先锋连, 是杭州城市燃气安全保障多类应急抢险中拉得出、打得响的超能战士, 是一直特别能吃苦、特别能奉献、特别能创新、特别能团结、特别能胜利的铁军队伍, 他们以服从、执行、迅速的军人作风, 保障杭城百万用户用气安全。

有灵魂 / 有血性 / 有本事 / 有品德

锐志拓新、提综合素质。2018年, 集团党委决定以“先锋连”为引领, 建立全员参与的“集训、演练、实战”管理机制, 致力于打造一支有灵魂、有血性、有本事、有品德的“杭燃铁军”队伍。4月13日起, 杭燃集团组织第一批全资控股企业的976名员工, 分11期, 每期2天,

开展全员政治素质军事素质提升暨先锋连集中封闭式轮训, 这种覆盖全员的脱产、带薪“双素质”提升培训, 在杭州市市政公用企业中尚属首例。经过2个多月的轮训, 全体员工做到了政治素质、军事素质“两训练、两提升”!



2018年6月30日下午, 在杭燃集团全员政治素质军事素质“双素质提升”培训汇报演练总结表彰大会上, 原浙江省军区副政委单秀华少将(右二)、杭州警备区副司令员吴仿根大校(左二)、浙江省军区政治工作局处长孙宝玉中校(左一)、杭燃集团党委书记、董事长芦俊(右一)共同为杭燃集团授予浙江珺鼎保安公司的“杭燃集团员工政治素质军事素质提升培训基地”揭牌。



2018年4月19日，由集团工会主办、燃气工程安装公司和能源公司承办的第二届杭燃职工文化节开幕式暨第二届职工篮球赛、联谊赛在西湖区全民健身中心拉开帷幕。

EMPLOYEE CARE PROJECT VALUE COHESION

关怀实事, 重凝聚

靠人才、赢发展，提高员工满意度是企业实现增值提效的关键。杭州燃气以“快乐车间、清洁工厂、满意食堂、温馨宿舍、洁净厕所”为抓手，把“为员工办实事”常态化，从工作环境到薪酬结构、从健康讲堂到子女关爱、从文化活动到运动赛事，让员工全方位感知集体热度，增强凝聚力、打造幸福感，激发向上、向善的爱企热忱。

2018 杭燃集团为员工办十件实事 HANG ZHOU GAS GROUP

工匠精神

实施“精工行动”，创建技能工作室5个。

工作空间

在2017年完成工程公司、桐庐杭燃、集团本部等“快乐车间”提升改造的基础上，2018年再打造六处“快乐车间”。

薪酬优化

2017年实现员工薪酬性收入5%上浮，2018年完成薪酬分配优化。

一线关爱

为夜间抢修工间安装墙暖 and 浴霸。

军事训练

实施全员脱产综合培训，提升员工政治素质军事素质。

员工福利

提高体检标准，一年一次体检。

组织百名先进职工疗休养。

增加员工午餐津贴。

在职工结婚，赠送一份纪念品。

文体活动

举办杭燃职工文化节活动和职工运动会。



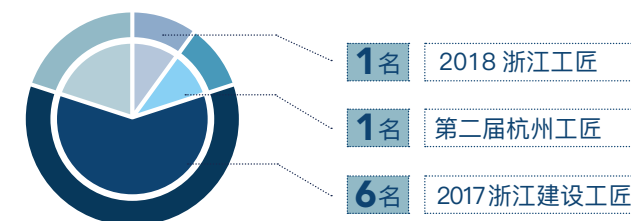
从左到右：浙江工匠沈卫国、浙江建设工匠钟奇、杭州工匠余号德、浙江建设工匠占林峰

CRAFTSMAN SPIRIT, VALUE INHERITANCE

工匠精神，重传承

工于专勤，匠心自成。“浙江工匠”、“浙江建设工匠”、“杭州工匠”，荣誉是对杭燃人立足基层、扎根一线、专注技艺的回馈，亦是杭州燃气坚持弘扬“工匠精神”，实施“精工行动”的优秀成果。集团以技能工作室创建为载体，通过“师徒传承”，让“工匠精神”在杭燃落地生根。目前，这种“师徒传承”通过“拜师仪式”延伸到更多的工种、更多的岗位……“以老带新、技艺传承”在杭燃已成燎原之势！

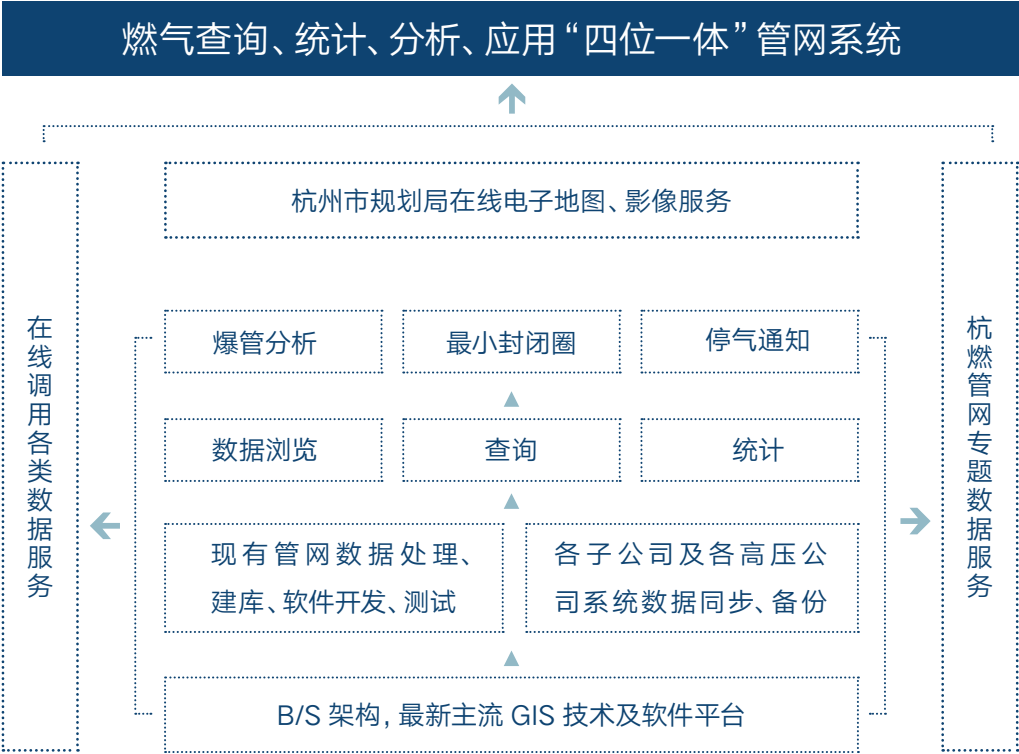
集团 2016 年成立“沈卫国燃气调压大师工作室”和“户内安装技能工作室”。经过一年时间的孵化，在 2017 年浙江省燃气行业职业技能竞赛活动中，杭燃集团代表队取得两类工种单项个人第一名、第二名和团体金奖的好成绩。其中，获得管道调压组冠军的钟奇，是“全国技术能手”沈卫国的首批弟子，安装维修组冠军占林峰师从“全国技术能手”余号德。



杭燃工匠 10 名

OPTIMIZE THE
TECHNICAL EFFICIENCY

技术升级优化



PROCESS RESTRUCTURING,
OPTIMAL MANAGEMENT

流程重塑, 优管理

打造日常运营的信息管理平台, 实现对资源的高效、合理配置。杭州燃气开发 ERP 系统“人力、财务、物资、设备、工程”五大核心模块, 采取“成熟一个、推广一个”的分阶段逐步上线模式, 于 2017 年 6 月实现了“人、财、物”三大模块在集团内部的全面覆盖, 以及设备、工程模块的试点运行。在此基

础上, 以“更方便、更稳定、更实用、更现代”为目标对 OA 系统进行了全面升级改造, 将两大系统接口打通, 让信息更流通、运行更高效。至此, 集团初步实现两大系统对组织流程、运营过程、资产资源的信息化服务, 为进一步推动精益管理战略落地提供了技术抓手。

SYSTEM UPGRADE,
OPTIMAL OPERATION

系统升级, 优运营

杭州燃气结合企业信息化建设和实际业务需求, 开展“两普查、两升级、两建设”, 即开展“地下管网信息普查、居民用户信息普查”, 升级“居民用户管理系统、巡检抢修指挥系统”, 建设“非居民用户管理系统、杭燃优家 O2O 销售管理系统”, 提高整体运营管理效率。

杭州燃气采用当前最新主流的 GIS 技术和软件平台, 通过在线调用各类数据服务, 提升系统效率。结合旧版管网 C/S 系统原有的数据浏览、查询、统计等功能, 同时, 进一步结合管网数据分析业务需求, 实现爆管分析、最小封闭圈、停气通知等分析功能, 形成一个集燃气管网查询、统计、分析、应用为一体的管网系统。



AWARD-WINNING PROJECT, OPTIMAL SECURITY

工程摘桂，优保障

杭州市东、西部天然气应急气源站工程，由杭州燃气耗时 5 年打造，兼具城市应急气源、城市调峰补气、LNG 转运及 LNG/CNG 汽车加气等多种功能，是提高城市气源供应调配和应急保障，打造与杭州城市国际化相匹配的绿色能源保障体系的重要能源基础设施。2017 年，该工程作为全国燃气行业唯一推荐参选工程，并凭借在建筑工程领域的科技创新，荣获第十五届中国土木工程詹天佑奖。



詹天佑奖，全称中国土木工程詹天佑大奖，是经国家科技部核准、建设部认定，在建设部、铁道部、交通部、水利部的共同支持与指导下，以弘扬创新精神，推动领域科技进步，表彰奖励在科技创新与新技术应用中成绩显著的工程项目为宗旨的奖项，是我国土木工程领域工程建设项目科技创新的最高荣誉奖，每届评选获奖工程一般不超过 30 项。



14950

立方米
储备规模

11

项
发明专利

14

项
荣誉

6

天
平峰保障

3

天
高峰保障

WARM THE URBAN SERVICE

服务温暖连接



× 杭州市燃气集团有限公司 ...



■ 选择你所在区域的服务机构 ■

杭天 杭州天然气有限公司	钱江 钱江燃气有限公司
淳安 淳安杭燃燃气有限公司	临安 临安杭燃燃气有限公司
桐庐 桐庐杭燃燃气有限公司	建德 建德杭燃燃气有限公司
百江 杭州百江液化气有限公司	

网上 19 服务厅



2018 年 8 月 22 日，钱江燃气公司举行流动服务车进社区首发仪式新闻发布会。

SEE PROFESSIONAL/ SEE DETAIL/SEE SERVICE/SEE VALUE

见专业\见细节\见服务\见尊重

RUN ONCE AT MOST , SINCERELY

最多跑一次, 有心

“最多跑一次”服务改革，杭州燃气是响应者、推动者、实践者。继 2017 年陆续推出“一站式服务”、“定制式服务”、19 网上服务厅、免入户抄表、优家客户中心、“杭燃优家”自有品

牌等便民利民惠民的服务新举措后，2018 年集团围绕让用户“少跑腿”，甚至“不跑腿”就能办理燃气业务的目标，推出“最多跑一次 2.0 版”，让杭州燃气服务再提速、再提质！

简化办	网上办	就近办	移动办
一证通办：持身份证即可办理业务	全覆盖：19 服务厅实现了“业务全覆盖、区域全覆盖、用户全覆盖”	20 个营业厅：根据服务用户数量分布全城，百姓可就近办理	进驻杭州办事服务 APP 移动办事终端
容缺办理：资料不全可先办事后补齐		业务全覆盖：居民业务、非居民用户业务均可就近在营业厅办理	进驻综合自助办事服务机，24*7 服务不打烊
个性预约：全渠道个性预约上门时间			

WARM PROJECT, MEATY

温暖四个一，有料



“三宝”定制式服务

定制“一个方案”，让家更温暖。集团推出“三宝”（地宝、墙宝、浴宝）定制式服务，根据用户居所布局、生活习惯、预算标准提供个性化“一揽子”设计、安装、使用方案。



3 分钟出车，30 分钟到达

许下“一个承诺”，紧急不忙乱。集团 150 余名一线抢修人员枕戈达旦，坚持“有报必查、查必有果”，许下“3 分钟出车、30 分钟到达”的应急抢修承诺，确保用户安心用气。



为市民生命财产添保障

签订“一份保单”，用气添安心。集团与中国人保联合推出燃气责任险，将内容全面、价格合理、方案多样、购买便捷的保险产品送到百姓身边，为市民的生命财产安全再添保障。



出具燃气设施诊断报告

出具“一份报告”，运营更放心。对于投保的用户，我们以年度为单位，为公建用户出具燃气设施诊断报告，全面评估设施运行情况，并对存在的安全隐患提出明确整改意见，帮助用户规避风险。

杭州燃气以见细节、见尊重为内核，用心打造安装、改装、配套、维保、抢修、销售“六大服务”，在为杭城 120 余万户天然气居民用户提供每两年一次免费入户安全检查的基础上，用“一个方案、一个承诺、一份保单、一份报告”继续深化“温暖”内涵。



城市能源保障至关重要，燃气集团要加强节日期间值班值守，进一步提高燃气抢修的响应速度，守住安全底线，确保春节期间城市燃气平稳有序运行。

2018 年 2 月 13 日下午，杭州市委副书记、市长徐立毅（右二），副市长缪承潮（右一），秘书长丁狄刚（左三），副秘书长高国飞、王震，副主任鲍一飞等一行，到杭州燃气检查保障工作。在看望慰问一线抢修人员的同时，徐立毅市长指出。

“温暖时刻在线 确保平稳运行

TRUST,
BRAND OF THE CITIZEN

信赖，
大家的品牌

*SUPPLY CHAIN FORGING
BUILD THE HRYJ*

供应链锻造营建杭燃优家

值得信赖，才值得大家的选择。杭州市燃气集团以供应链锻造营建杭燃优家，让品牌值得信赖：协同责任伙伴，确保公平性、灵活性、成长性；规范供应管理，实现精细化、场景化、流程化；推出优家品牌，强调可靠性、实用性。



CO-DEVELOP WITH PARTNERS

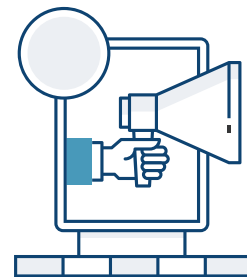
责任伙伴协同

INTRODUCTION MECHANISM, FAIRNESS

引入机制, 公平性

“让家更温暖、让家更美味、让家更美好”是杭州燃气对杭城老百姓许下的美好生活承诺。为了提供更优质的“供暖”体验，2017年4月，集团成立评标小组，召开杭州分户式供暖合作发展恳谈

会（产品说明会），对33家全国知名的锅炉、管材、暖气片供应商进行全方位实力评估，并组织考察小组，实地考察、评估入选供应商的工厂设施、生产能力以及产品口碑，最终确定与9家优质业界公司开展为期半年的试点合作。2017年8月，集团通过密集考察，优选2家供应商，深度开发自主品牌燃气具产品。同年9月，杭燃优家产品（包括壁挂炉、热水器、灶具、油烟机）全面上线。



在公开平台招标



组建评标小组进行评估

33 家

供应商投标
参加现场洽谈会



合作供应商洽谈会



评估小组二次评估

15 家

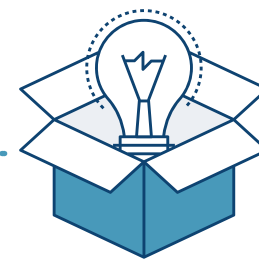
评估小组初步筛选
供应商开展实地考察

9 家

通过实地考察决定
半年期试点合作供应商



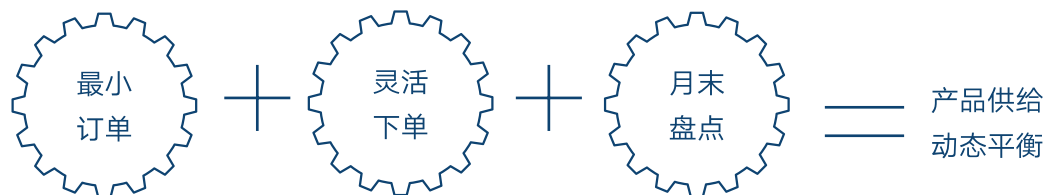
开展合作, 积累经验



推出杭燃优家品牌

PASS QUALITY, ENVIRONMENT AND OCCUPATIONAL HEALTH SAFETY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

全面通过质量\环境\职业健康 安全管理体系认证



FACTORS MANAGEMENT, FLEXIBILITY

要素管理, 灵活性

杭燃集团以体系建设为指引、库存管理为基础, 建立和维持供应商生产和服务过程的稳定性。我们要求所有合作供应商通过质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系认证, 通过实地考察确保厂方实际情况符合公司对供应商标准的要求; 充分借助 ERP 系统对供应链物资的全面管控, 采用“最小订单、灵活下单、月末盘点”的多样化采购方式, 保持两级库存管理的精益水准, 在供应商、集团、销售单位、客户之间实现产品供给的动态平衡。



CONTINUOUS IMPROVEMENT, GROWTH

持续改进, 成长性

杭州燃气致力于制定客观、全面的供应商评估标准、评价体系以及管理制度, 以打造优质产品销售结构, 并帮助供应商持续改善绩效。集团以年度为单位, 对所有试点单位展开全面评估, 维度涵盖合作流畅度、产品稳定性、客户满意度等, 以期改进合作供应商生产、管理流程, 并对不符合杭燃标准的公司予以淘汰。与此同时, 新一轮的招标、询标同步展开, 在百姓中享有知名度和美誉度的品牌, 确认资质条件后, 被相继引进。我们实行产品迭代制度、开展周期性考察, 以市场反馈、用户口碑作为选品关键要素, 对所售各品牌的产品体系进行梳理、重构, 为百姓提供安全、放心、满意的燃气具服务。

STANDARDIZE SUPPLIER MANAGEMENT

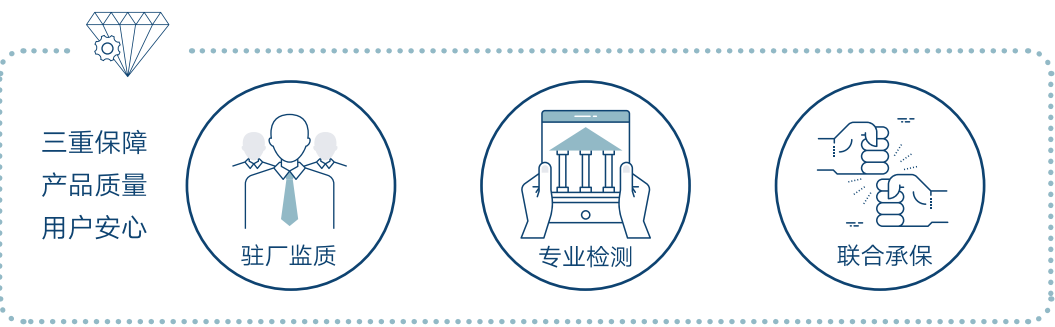
供应管理规范

QUALITY CONTROL, REFINEMENT

质量控制, 精细化

产品质量是打造品牌美誉的关键。杭州燃气针对杭燃优家自主品牌制定严格的合规标准，在保证出厂商品“件件把关、件件合格”的基础上，将品控工作持续前移，以三重保障助力百姓放心选择杭燃优家产品：切入订单生产环节，设置驻厂监质人员，跟进部件监测、严格把关质

量；委托具备国家二级实验室资格的第三方检测机构在上市之前进行无差别抽检、拆解及破坏性试验，消除安全隐患；联合保险机构对所有杭燃优家品牌产品进行承保，因使用造成的任何人身、财产意外损失，均能得到相应赔偿，确保用户体验。



PRODUCT MANAGEMENT, WHOLE PROCESS

产品管理, 流程化

量身打造专业系统，对产品生命周期和客户售后体验进行全面管理。从集中仓储、订单调配，到送货安装、售后保障，集团结合燃气主业，利用用户管理系统和新开发的杭燃优家销售管理系统，与既有物资管理平台相结合，通过建

立清晰的购销存及客户资料台账，信息化管理产品生命周期、持续性跟踪售后使用情况。同时，动态保持燃气用具易损耗零配件 5% 的备货水平，让杭燃优家实现全流程的“优在专业、优在便捷、优在信赖、优在放心”。





杭燃优家客户中心天目山路旗舰店

SERVICE INTERACTION, SCENARIZED

服务交互, 场景化

以安全品牌效益增强户内安全，让产品在服务中释放价值。杭燃优家作为杭州燃气延伸产业、增值服务，力图将品牌互动嵌入线下营业厅、社区服务车、入户安检等多种原有工作场景，在普及安全用气知识的同时，通过工作人员对市民用气

实况的了解，掌握百姓真实消费诉求，用丰富的产品体系、多元的功能组合为不同的家庭用户提供多层次的定制化选择，让专业踏勘、有效沟通、合理定价打造完美消费体验，为百姓生活带来实惠和放心。

苒苒再升级

2018 年，杭燃优家客户中心机器人苒苒再升级，大数据技术、云技术和融合技术共同构建了机器人燃气业务知识库，实现了燃气知识、业务数据的多方位采集、协同处理、动态更新，智能交互服务水平得以大幅提升。



桐庐杭燃优家客户体验中心



杭州绿色能源体验中心生活之美展区



燃气灶



吸油烟机



燃气热水器

HRYJ: A VALUE-ADD BRAND

优家品牌增值

SECURITY KERNEL, RELIABILITY

安全内核, 可靠性

安全是消费者购买燃气用具时关注的焦点。杭州燃气始终把安全作为考察合作商、供应商的第一要素, 严格把关重点部件的可靠性。自有品牌燃气灶更是全线采用进口自动熄火保护装置, 确保杭燃优家产品的安全、可靠。我们为选择优家墙(地)暖的用户提供每年一次的免费上门检查指导服务, 帮助查验设施外观、清洗水箱。

优家很贴心

热水器	两度精控 / 智能恒温 / 燃烧稳定
	温度随心所控 / 静音降噪 / 全方位安全防护
燃气灶	热电偶熄火安全装置 / 双线圈电磁阀
采暖炉	产热能效提升 / 热水舒适度 / 超级静音
	智能自检 / 宽幅水温调节
油烟机	低噪音 / 大吸力 / 一级能效
干衣机	过热防护 / 熄火安全装置 / 自动停止

EXCELLENT QUALITY/REASONABLE
PRICE/STANDARDIZED/ONE-STOP

品质优\价格平 有标配\一条龙

BENEFIT THE CITIZEN,
PRACTICABILITY

惠民定位, 实用性



优家、爱家，有家才有你我他。为打造一个能够惠及更广大市民的品牌，杭州燃气通过走进社区、用户随访等方式，积极开展市场调研，摸底百姓真实消费需求，将杭燃优家产品定位为中高端，在核心安全部件采用进口装置，保障产品实用性能的基础上，坚持打破市场定价规则，不借助常规商品打折促销手段，而是采用“常年让利、现场返利”的销售模式，以极其亲民的价格推出自有品牌燃气用具，让百姓拥有更多价平质优的好选择，不断提高用户的忠诚度和信赖感，打造杭燃优家的好口碑。



品牌荣誉：年度区块

2018年5月12日，2018品牌杭州·杭州生活品质总点评交流发布会在良渚梦栖小镇举行，杭州市四套班子领导出席会议并颁发奖项。会上发布了2018品牌杭州·杭州生活品质总点评十大现象。杭燃集团“杭燃优家”获得2018品牌杭州·生活品质总点评“数据多跑路，群众少跑腿”现象的年度区块奖。

杭州市公用行业第一家客户中心——“杭燃优家”走在政府“最多跑一次”改革的前列，在保留原有燃气业务办理基础上，通过综合业务区、产品展示区、客户体验区、客户洽谈区板块的打造，传递让家更温暖、让家更美味、让家更美好的生活理念；实现企业从单一供气服务向供气、供暖、产品与维保服务转型。这种自觉提升公共服务行业的服务意识和水平的行动被点评组专家再三点赞。



SHARE,
TASTE OF THE CULTURE

共享，
文化的品位

.....
*ECOLOGICAL CHAIN
INTERSECTION CREATE THE
HANGZHOU GAS' EXPERIENCE*

生态链融合创新杭燃体验

从共享到贡献，文化的品位影响价值的选择。杭州市燃气集团以生态链融合创新杭燃体验：打造城市文化空间，有体验，有互动；搭建产业发展桥梁，聚共识，聚合力；参与公益实践活动，进社区，强共建；倡导环保自主贡献，同呼吸，共命运。



杭州绿色能源体验中心太阳之子展区

CULTURAL COMMUNICATION PLATFORM

城市文化心语

CARING/CREATIVE
INTEGRATED/GRACEFUL

关切 \ 创造 \ 综合 \ 优美



CULTURAL LIVING ROOM,
EXPERIENCE

文化客厅, 体验式



2018年8月10日，在浙江省团省委团战部、浙江省青年联合会秘书长景丽敏、副秘书长蒋成陪同下，以日本静冈县日中友好协议会理事长栗原绩为团长的静冈县青年代表团一行前来参加杭州绿色能源之旅体验，并和杭燃集团团委青年进行座谈交流。

在绿色客厅解码能源发展路径。2017年12月28日，杭州绿色能源体验中心落成。作为杭州第一、全国唯一的能源体验大楼，通过天然气改变世界、太阳之子、绿色之路、城市之光、生活之美、未来之梦、能源之星七大空间布局，互动式、沉浸式为各个年龄阶层的市民普及天

然气知识，展现人类利用清洁能源的可持续发展路径，打造关切城市未来的绿色文化客厅。日前，杭州绿色能源体验中心入围杭州市2018“最具品质体验点”50强，并成功申报第七批西湖区青少年学生第二课堂活动基地。

ENERGY TRAVEL,
INTERACTION

能源之旅, 互动式

沿蓝色路径探秘城市能源脉络。绿色能源之旅是杭州燃气普及清洁能源知识、推动“绿色消费”文化的创新举措，2017 年首条绿色能源之旅体验线路荣获“杭州市最具生活品质体验点”称号。2018 年，集团再次升级绿色能源之旅，增设旅程线路至 5 条，将游览范围由主城区扩

大到临安、桐庐、建德、淳安的大杭州市域范围，并与 20 余个社区签订共建协议，开设社区直通车，邀请市民参与互动体验，让更多人跟着城市天然气的脉络去了解、认识绿色能源，成为绿色生活的体验者、共享者和传播者。



2018年6月5日，杭燃集团召开杭州绿色能源之旅社区直通车启动仪式暨线路升级发布会。



2018年6月12日上午，在省政协顾福利副秘书长带领下，省政协离退休老同志、省政协之友社、省政协办公厅工作人员约80人参加了绿色能源体验之旅活动，市城投集团党委副书记范川陪同。



文三社区居民

这样的形式很不错，过去对天然气知识几乎一无所知，通过参观体验，从无知到了解，像吃了一颗燃气使用方面的“定心丸”。



2018年1月28日，杭燃集团举行“绿色义工”新年座谈会暨《温度管家》杂志顾问聘请仪式，来自政府部门、高校、文化界、媒体界的30名领导、专家、学者等汇聚一堂，为清洁能源发展献计献策。

INDUSTRY DEVELOPMENT BRIDGE

产业发展桥梁

INDUSTRY INTERACTION, CONSENSUS

温暖初心，聚共识

五界联动、汇聚共识。杭州燃气立足城市服务，以“一信一册”为依托创新媒介，打造“五界联动”沟通平台，促进多方共识，发展清洁能源。

我们持续完善“杭州燃气”微信公众号各类服务功能，及时发布城市燃气讯息，将其打造成百姓用气的掌上管家。积极对话行业大佬、汇集前沿资讯，创刊《温度管家》，以杂志为载体，定期邀请政府、高校、企业、文化、媒体的领导、专家、学者共同研讨清洁能源发展、生态家园打造之道，推进“城市国际化、能源绿色化”进程。



俞自涛 浙江大学能源工程学院副院长、教授

能源背后的技术创新支撑非常重要。我们要转变以往对能源利用“省着用”的误区。其实，杭州作为一个品质之城，应该全面提高生活品质，在能源方面应该是“用着省”，即通过智能化技术与能源技术的结合，在用的过程中节省能源。杭州燃气会和我们学院对接，把一些技术创新落到实处，让老百姓体验到绿色、品质生活。



PROMOTE INTERACTION, RESULTANT FORCE

任重道远, 聚合力

身负荣光, 责任重大。作为浙江省燃气协会第九届理事会理事长单位, 杭州燃气身负绿色发展和天然气发展的重任, 始终致力于联结政府关系、服务合作伙伴、推进行业发展。我们助力城市建设, 发挥公共行业管理经验参与 2022 亚运筹办; 搭建行业沟通平台, 积极参与或牵头组织燃气行

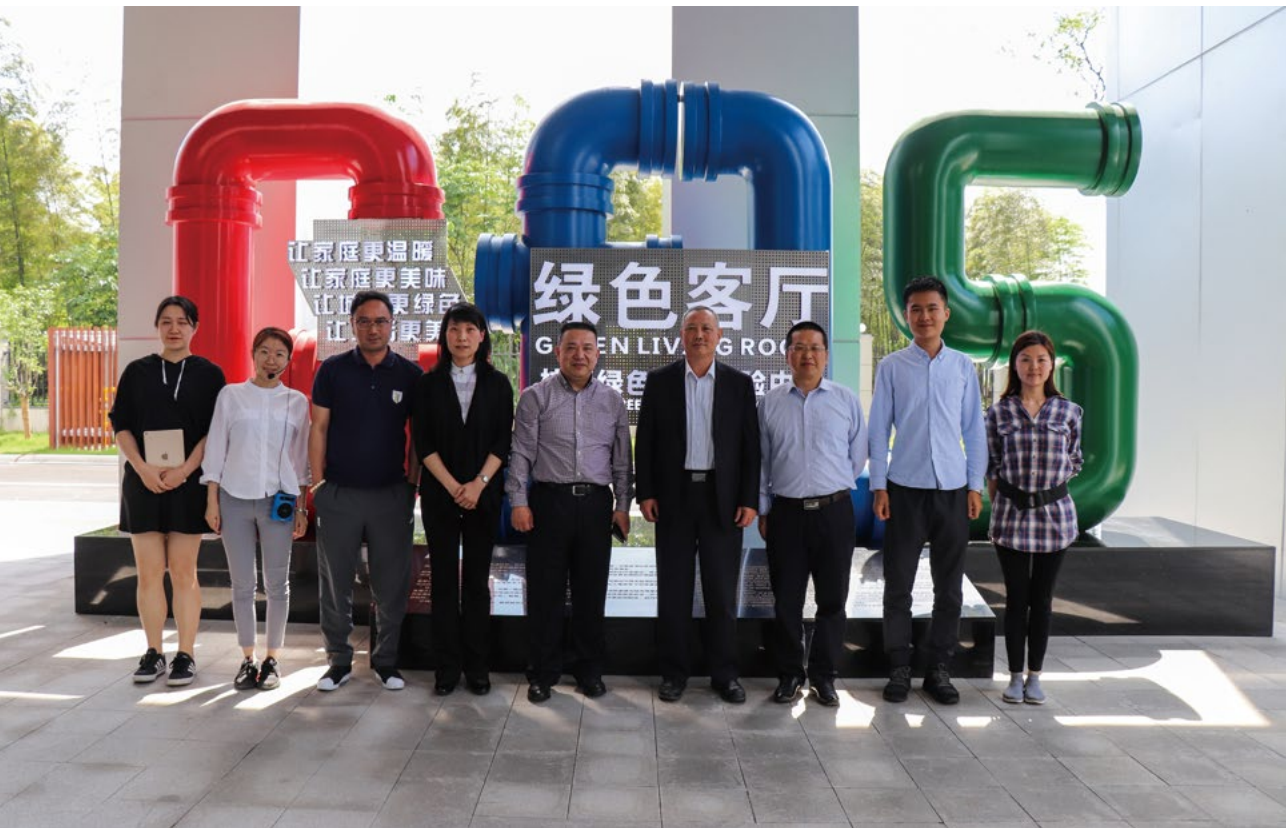
业各类国家级、省市级会议论坛; 汇聚领域专业力量, 与技术专家、合作伙伴开展沟通交流; 主动承办杭州市燃气行业职业技能竞赛、浙江省燃气行业职业技能竞赛两大赛事, 推动业内企业共同加快知识型、技术型、创新型燃气行业高技能人才队伍建设。



2018 年 3 月 10 日上午, 浙江省燃气协会九届一次会员代表大会在杭州召开, 来自全省的两百余名会员代表出席会议。杭燃集团董事长芦俊同志当选为浙江省燃气协会第九届理事会理事长。



2018 年 6 月 15 日, 杭州天然气有限公司第二次高峰论坛在荷兰海牙壳牌总部举行。会议旨在加强股东高层之间的深入沟通, 实现战略目标趋同, 共同推进杭天公司健康发展。



中国城市燃气协会

2018年5月3日，中国城市燃气协会理事长刘贺明先生（右四）、秘书长赵梅女士（左四）一行到访杭燃集团，参观绿色能源体验中心。双方就燃气行业发展形势、新一届中燃协理事会重点工作，以及办好10月份即将在杭州召开的2018年亚洲西太平洋地区燃气信息交流大会、中国城市燃气协会第八届理事会、国际展览会等系列会议工作进行深入交流。



2018年1月24日，受中燃协安全委员会委托，杭燃集团承办的中国城市燃气协会安全管理工作委员会第十次主任会议在杭胜利召开。17家城镇燃气企业的安全分管负责人或安全专家，武汉安耐捷、济南长清、陕西大唐、浙江盾安优秀产品单位的安全专家齐聚杭州，共商共议2018年城市燃气安全发展。会后，参会专家参观了杭燃集团绿色能源体验中心。



2018年8月29日，日本第二大燃气企业大阪燃气输配管事业部计划生产部主任中内先生，新和产业株式会社海外事业部部长平林先生一行到访杭燃集团。



2018年8月17日下午，杭燃集团召开杭嘉鑫LNG项目上游气源合作洽谈会。新加坡太平洋油气、北京燃气蓝天控股、港华集团、欧德油储、广东广业投资集团、金帝联合能源集团负责人参加洽谈陈述，3家油气资源企业领导列席。



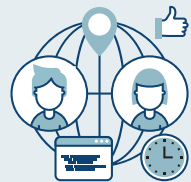
PUBLIC WELFARE DEDICATION

公益实践大爱

SAFE HOME,
WARM HANGZHOU

安全到家, 暖杭城

走进社区, 贴近百姓。党员、干部牵头带队、全体员工积极参与, 杭州燃气上下合力打造一支形象、模式、机制、规范完全统一的志愿服务队伍, 开创走进社区“现场 + 入户”的“4+X”服务新模式, 即集中入户安检、安全隐患提醒、配套整改、跟踪服务与综合服务相结合, “查”、“改”一步到位, 为居民提供效率优先、兼顾全面的标准化、一站式安检服务, 用真情对话摸底最真民生民情, 让贴心服务传递燃气使用知识、以持续互动提升安全用气意识。



走进社区 (个)

132



办理业务 (笔)

37745



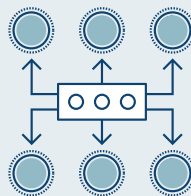
入户安检 (户)

93578



咨询服务 (人/次)

6384



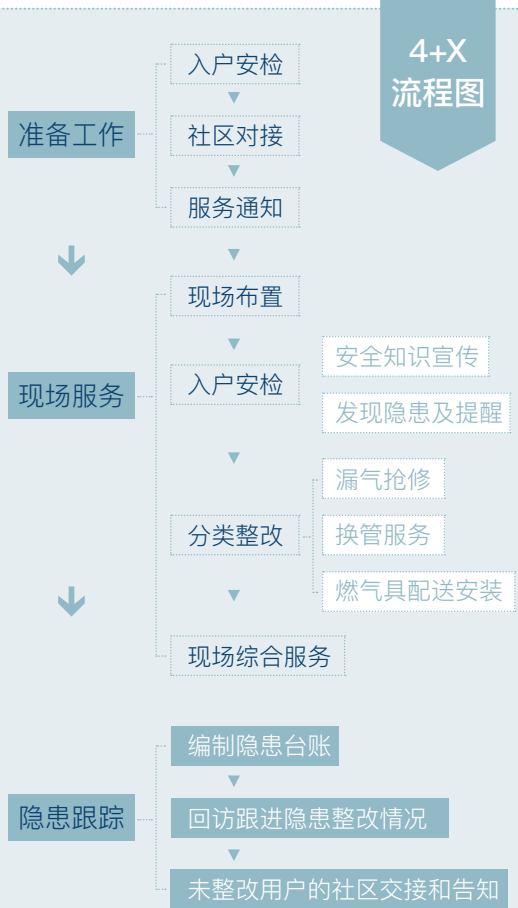
更换金属管 (户)

9247



分发宣传资料 (份)

22135



数读“4+X”服务【2018.01-2018.06】

CO-CONSTRUCTION OF SOCIETY AND ENTERPRISES, QUALITY

红心结对, 享品质

用脚步丈量民情, 用实干赢得民心。杭燃集团响应政府号召, 积极参与、深化“联乡结村”、“百千万”等定向结对帮扶活动: 以实干为先, 全力推进天然气进村入户, 让结对村镇居民从“有气”到“通气”, 真正步入“绿色能源时代”; 以文化为引, 致力推动精神面貌提升工程, 通过“信息、视野、思路”上的交流合作, 探索村企合作新篇章; 围绕“文化立村、环境兴村、公开强村”展开“共建、共享、共沟通”的新时代农村建设画卷, 与更多的百姓共享高品质的美好生活。



胥口书院书声琅琅



杭燃集团党委副书记俞磊(右一)参加“百千万”蹲点调研活动。

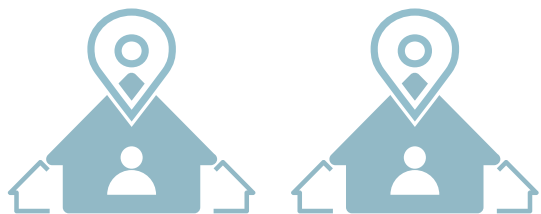


2017年12月20日, 由市城投集团、市燃气集团、市城乡设计院与胥口镇、胥口村在原有祠堂的基础上, 精心谋划设计的“胥口书院”正式开馆。

2018年1月2日, 建德三都镇党委副书记叶莲、张勇副镇长和村村“两委”班子一行走进杭燃集团, 开展了结对共建“走亲”活动。“三都镇党委副书记叶莲、和村村书记俞德华对能够在“联乡结对”活动中与杭燃集团开展结对共建工作表示非常开心, 并希望以“联乡结村”活动为载体, 与杭燃集团共同寻求合作推进绿色发展, 打造“绿色生态”村。

ENVIRONMENT PROTECTION
CONTRIBUTION

环保自主贡献



240

单位居民用户年平均
减排二氧化碳 (公斤)



相当于

2400



(平方米)
阔叶林1天的二氧化碳吸收量



ECOLOGICAL
IMPACT,
BLUE FOREST

生态影响, 蓝森林

进步机制。中国于 G20 杭州峰会上的明确表态更加速了能源结构转型的新进程。从这个意义上讲，每一位使用天然气这一清洁替代能源的居民、非居民用户都是“广义碳汇”的实际贡献者，如果以家庭为单位来换算“光合作用”，我们已经做出了自主贡献。

同呼吸，共命运。大气成分具备公共物品属性，对于邻近区域的个人而言，体感相差无几。碳减排却是实实在在的私人行为，即私人生产的公共物品。《巴黎协定》与《京都议定书》的本质区别也正是在建立自下而上的“自主贡献”

碳汇是通过植树造林、森林管理、植被恢复等措施，利用植物光合作用吸收大气中的二氧化碳，并将其固定在植被和土壤中，减少温室气体在大气中浓度的过程、活动或机制。“广义碳汇”用森林吸收二氧化碳的换算机制来具象使用清洁替代能源所做出的贡献。

THE UNITED NATIONS
SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS

联合国可持续发展目标

杭州天然气面临的形势不利于联合国 2030 可持续发展目标的实现

一高

杭州天然气进价高，居 30 个省会城市中的第三位（仅次于上海、广东），处于“浙江供气模式”下，管网多层次（国家级、省级、市级）导致终端用户价格缺乏竞争力。

一低

十二五末，杭州天然气一次能源消费占比为 9.4%，较世界水平（23.8%），北京（31.5%），深圳（12.7%），西安（19.3%），成都（15.67%），重庆（11.55%）均有差距。

一快

2017 年浙江省城镇化率为 68%，杭州市为 76.8%。同时，浙江省天然气发展三年行动计划提出，实现天然气县县通，城乡居民覆盖率达 40%（城市居民覆盖率达 70%）。

联合国 2030 可持续发展目标

7 经济适用的清洁能源

13 气候行动

9 产业、创新和基础设施

一大

杭州进入地铁、高速路网、城中村改造等大建设阶段，计划五年内建成 446 公里轨道交通网和 464 公里快速路网，燃气管网迁建和地下管网第三方破坏压力巨大。

一频

杭州天然气价格近年已经历“四下降两取消一提高”，频繁调整让企业健康发展空间越来越小。从 2016 年 4 月 20 日调价至 2018 年底，主城区将增加亏损 2.82 亿元。

一改

中共中央、国务院提出 8 个方面改革任务，目前正与相关各方商讨成立由国家石油公司与地方管网公司、燃气公司共同持股的新型管网公司，目的是统一调配资源，实现互联互通。

一紧

国际天然气消费增速为 15%，国内需求缺口达 22 亿方。2018 年 7 月 3 日起，省天然气公司开始对杭州持续减供 20 万方 / 日，杭燃以高价购买 LNG 的形式弥补缺口，保障民生。

11 可持续城市和社区

8 体面工作和经济增长

17 促进目标实现的伙伴关系

12 负责任的消费和生产

自我鞭策的结果是, 这些行动：

联合国可持续发展目标	杭州燃气的行动
01- 消除贫穷	● 完善薪酬结构，2017 年实现员工薪酬性收入全面上浮 ● 深化“联乡结村”、“百千万”等帮扶活动
03- 健康与福祉	● 美化工作空间，开展快乐车间提升改造 ● 开设健康讲堂 ● 关爱员工子女 ● 举办各类文体活动 ● 许下“三分钟出车、三十分钟到达”抢修承诺 ● 开展居民入户安检 ● 为燃气设施装配安全系数更高的零部件
04- 优质教育	● 创新入职培训模式 ● 深化“4321”工作法 ● 打造再干二十年的管理干部 ● 集结“杭燃先锋连”
05- 性别平等	● 女性员工占比 28.4% ● 女性管理者占比 22.7%
07- 经济适用的清洁能源	● 推进煤改气进程 ● 推广分布式能源应用 ● 与中石油签订框架合作协议 ● 推进管道天然气在景区供给
08- 体面工作和经济增长	● 优化薪酬结构 ● 良好的福利体系

09-工业、创新和基础设施	● 合作建设独山港 LNG 项目 ● 绿色能源体验中心 ● 建设、维护天然气管道
10- 缩小差距	● 完善薪酬结构 ● 多重的培训机制 ● 走进社区, 投身公益
11- 可持续城市和社区	● 探索建立多气源结构 ● 提高城市天然气普及率 ● 开展天然气应用方面的环保宣传 ● 迁改管线，服务地铁、管廊建设
12- 负责任的消费和生产	● 推进清洁能源、环保产业 ● 提高城市天然气普及率 ● 增强城市天然气应急保障能力
13- 气候行动	● 推进清洁能源、环保产业 ● 提高城市天然气普及率 ● 推进煤改气进程 ● 开展天然气应用方面的环保宣教
15- 陆地生物	● 绿色能源体验中心
17- 促进目标实现的伙伴关系	● 建设独山港 LNG 项目 ● 签订沪杭嘉天然气战略合作协议 ● 与中国石油天然气股份有限公司天然气销售东部分公司、中国石油管道局工程有限公司签订战略合作框架协议 ● 公开招标、实地考察，引入“杭燃优家”合作商、供应商



FEARLESS: TO THE DISTANT AND NEARING WORRIES

人有远虑，也有近忧

气候系统变暖是明确的。根据 IPCC 的评估报告，至少在最近 80 万年，大气中二氧化碳、甲烷和一氧化二氮的浓度已经上升到前所未有的水平。人类对气候系统的影响也是明确的，在 1951–2010 年间，人类的影响约有 95–100% 的概率是造成全球变暖的主要原因。显然，面对气候问题，我们拥有共同的“远虑”，同时“近忧”也蠢蠢欲动。

2017 年 6 月，美国现任总统特朗普宣布将退出《巴黎协定》，认为本国承担了过多责任。这意味着，在摒弃了“零和博弈”的治理思维后，协定还是回到了“推诿”的局面。这无疑是一种“近忧”的表现，人们开始逃离谈判桌，认为努力和付出都是徒劳。而片面的“各自为战”正在加速“悲伤”的到来。那些即将因全球变暖淹没的岛屿或许就是我们共同的明天。

改变让人感到为难，不变却预示着被动的接受。这同样适用于正在进行的天然气产业改革，自上而下的顶层设计，近 20 年的政策推进，市场越来越开放了，但生长在这片土地上的企业还没有做到当下立断、自主贡献。产业健康的实际价值被低估，或许我们应该尝试除资金流外的另一种“贴现”，引入未来场景的两个“如果”。

按照《关于深化石油天然气体制改革的若干意见》：如果“管网独立、公平接入”，上游格局会怎样？如果“非居民用气价格市场化，居民用气定价机制完善”，下游市场会怎样？结论是，你能够清晰地看到其中的机遇，它好似应对“远虑”的“近忧”，但如果一定要选择，我们的唯一路径就是竭尽全力，让顶层设计变成底层逻辑。

孔子说：“人无远虑，必有近忧”，迎战是勇敢者的选择，在“远虑”和“近忧”的夹击下，杭州燃气不能也不应胆怯。

指标索引

目录		中国企业社会责任报告 编写指南 (CASS-CSR3.0)	可持续发展报告指南 G4
序			
董事长致辞		P3.1/P3.2	G4-1/G4-2
关于我们		P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5	G4-3/G4-4/G4-5/G4-6/ G4-7/G4-8
	绩效和荣誉	P5.2/P5.3	G4-9/G4-10/G4-13/G4-33
可持续发展管理	情景： 探索土地	G1.1/G1.2/G2.1/G2.2/ G5.1/G5.2/G5.3/G5.4/ G6.1/M3.5	G4-19/G4-20/G4-21/G4- 23/G4-24/G4-25/G4-26/ G4-27
	土壤圈： 直面干旱的挑战		
	生物圈： 为了改良而协作		
	气候圈： 让生态滋养土地		

绿色， 城市的品格	优化气源结构	M3.1/S1.5	G4-15/G4-EC7
	夯实供给体系	M1.4/M1.6/M2.4/M2.5/ M3.6/S1.5/S1.6/S3.1/S3.2/ S3.3/S3.5/S4.1/S4.3	G4-14/G4-EC7/G4-S01
	扩展产品界面	M1.4/M1.5/M2.8/M3.1/ M3.6/S1.5/S4.4/E2.4/E2.10	G4-EC7
温暖， 民生的品质	人才成长驱动	G6.1/S2.2/S2.5/S2.7/S2.8/ S2.10/S2.11/S2.12/S2.13/ S2.30/S3.3/S3.4	G4-LA8/G4-LA2/G4-LA10
	技术升级优化	P5.1/P5.2/P5.3/G5.2/M2.7	G4-35
	服务温暖连接	P5.1/M2.1//M2.2//M2.7/ M2.8/S1.5	G4-EC7
信赖， 大家的品牌	责任伙伴协同	M2.7/M3.1/M3.5/S1.1/S1.3/ S1.5	G4-12/G4-EC7/G4- EN32/G4-S09/G4-S010
	供应管理规范	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/ M2.5/M2.6/M2.7/M2.8	G4-S01/G4-S010
	优家品牌增值	M2.5/M2.6/M2.8/M3.2/ M3.3/S1.1/S3.5	G4-EC7/G4-S01

共享， 文化的品位	城市文化心语	G5.3/S1.5/S4.2/E2.1/ E2.15//E1.4/E1.6/E4.2	G4-EC7/G4-S01
	产业发展桥梁	G5.3/G5.4/S1.5/M1.1/M3.1	G4-EC7/G4-S01
	公益实践大爱	G5.3/S4.2/S4.4/S4.5/E1.4/ /E4.2	G4-EC7/G4-S01/G4-S06
	环保自主贡献	E1.1/E1.2/E2.5/E2.15	G4-EC7/G4-EN7/G4- EN19
后记		A1	
报告规范		P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5	G4-18/G4-28/G4-29/ G4-30/G4-31
指标索引		A3	G4-32
意见反馈表		A4	G4-33

.....

OPINION FEEDBACK FORM

意见反馈表

感谢您阅读杭州市燃气集团有限公司的社会责任报告。如您在报告阅读过程中，有任何意见或建议，
请不吝指正，以帮助我们在今后进一步提升企业社会责任管理工作。

您来自于：

☐ 行业 (伙伴)

☐ 市民 (客户)

☐ 员工 (团队)

☐ 城市 (政府)

☐ 生态 (NGO)

您的联系方式：

选项	很好	较好	一般	较差	很差
您对杭州市燃气集团社会责任报告的总体评价	☐	☐	☐	☐	☐
本报告能够反映杭州市燃气集团对经济、社会、 环境的重大影响	☐	☐	☐	☐	☐
您对本报告中信息披露程度的总体评价	☐	☐	☐	☐	☐
您对本报告中文字内容与板式设计的整体评价	☐	☐	☐	☐	☐

您还希望通过杭州市燃气集团社会责任报告了解哪些方面的信息？

.....

主 编	芦 俊			
副 主 编	俞 磊	耿 帅		
编 委	卢智宏	金富根	汪建平	王忠平
	朱琴君	俞 峻	施永晟	
责任编辑	潘长勇	马 丹	向艳霞	戴 瑶
视觉效果	叶子静	矫浩然		