



## 新疆浩源天然气股份有限公司

### 2020 年度社会责任报告

本报告是新疆浩源天然气股份有限公司（以下简称“公司”）2020 年度在履行社会责任方面的工作情况，具体包括安全生产和维稳安保、环境保护、用户服务、职工权益保护和促进就业、社会公益和扶贫帮困等方面，旨在真实反映公司促进全面健康可持续发展的具体实践。

#### 一、公司概况

公司的前身是阿克苏浩源天然气有限责任公司，成立于 2006 年 2 月，2010 年 9 月完成股份制改造。经中国证券监督管理委员会批准，公司于 2012 年 9 月 21 日在深圳证券交易所中小板挂牌上市（证券代码：002700）。

公司主营天然气输配、销售和入户安装业务。目前业务已覆盖新疆阿克苏市、阿克苏纺织工业城（开发区）、乌什县、阿瓦提县、克州阿合奇县和喀什地区巴楚县以及甘肃省部分市域。

公司座落于天山南麓的托木尔峰脚下，塔里木盆地北缘的阿克苏市。公司设置有燃气事业部、能化事业部和 4 个控股子公司，其中燃气事业部内设 4 个分公司、11 个部门(包括董事会办公室、审计部、行政管理中心、资产财务部、资产管理部、经营管理部、安环监察部、生产运行部、客户服务部、工程技术部、采购供应部)等。

公司气源来自中石油，目前母公司分别由公司自建的长输管道和南疆天然气利民工程（环塔管线）供气，两条管道互补的模式，为用户的稳定用气提供了支撑。甘肃子公司由西气东输二线供气。

公司运营模式为天然气产业的“中游+下游”，即中下游一体化的运营模式，公司拥有的天然气管道输送及下游分销业务的业务链使公司提高和增强了竞争及抗风险能力。公司已经在经营区域的县市取得 30 年的城市燃气特许经营权。在相当长的时期内，公司在特许经营区域范围内都将独家经营城市管道燃气业务。



截止 2020 年末，公司在册人数 496 人，母公司 409 人。其中生产人员 175 人，销售人员 230 人，财务人员 29 人，技术人员 17 人，行政人员 45 人；具有本科及以上学历 80 人，大专学历 158 人，中专及以下学历 258 人，高中及以下学历 155 人。

甘肃浩源子公司 2020 年底员工数量为 60 人，上海源哈子公司 2020 年底员工数 27 人。

## 二、安全生产、维稳安保及疫情防控

### （一）安全生产

公司作为危化品经营企业，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，深入宣传贯彻落实安全生产责任制。从目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、事故查处、持续改进八方面展开，进一步落实安全生产“一岗双责”。确保了公司的健康、稳定、和谐有序发展，实现了公司全年无重大事故，安全形势持续稳定。

一是组织各部门逐级签署《安全生产及维稳安保目标责任书》，通过明晰安全生产责任体系，压实安全生产主体责任，使安全管理延伸到基层、覆盖全员，形成群策群力、群防群治的局面。二是全年投入专项经费 389.37 万元，通过落实安全隐患治理，夯实公司安全管理基础，切实保障了公司安全形势整体稳定。三是邀请专家、购买网课，组织开展安全培训教育，普及安全常识，确保日常管理能够遇险识险、识险避险、避险不冒险。四是定期开展安全生产检查，突出重点，紧盯公司管网的薄弱环节，建立隐患台账。通过强而有力地检查督导，对查处的 339 处隐患基本实现全整改。五是对民用户责任事故、承包商事故、施工单位队私改管线事件进行调查处理，对责任人予以经济处罚，通过严肃问责、赏罚分明，把板子打到具体人身上，形成奖优罚劣的安全态势。

### （二）维稳安保

在维稳安保方面，根据国家《反恐怖主义法》和新疆维吾尔自治区《实施〈反恐怖主义法〉办法》的相关规定，按照国家《城镇燃气行业反恐怖防范工作标准》和地方政府的安排部署，公司在天然气门站、加气站和充装母站等经营场所统一安装站内一键报警、警民联动一键报警，使企业经营场所预警、处突、应急能力得到大幅提升。全面落实反恐怖的人防、物防和技防措施，履行了企业的主



体责任，为公司生产经营奠定了良好的基础。也为当地的社会稳定做出了贡献。

### （三）疫情防控

2020 年突然来袭的新冠疫情，使本地社会活动多次停摆，面对来势汹汹的疫情，公司齐心协力、多措并举，全力做好疫情防控工作，保障了疫情期间公司辖域燃气安全平稳定运行，市民生活平稳有序，维护了“城市燃气生命线”，彰显了公司作的社会担当、践行了公司的社会责任。一是疫情防控期间的成立保障机构，组织人员、车辆 24 小时全天候全方位对燃气输配管网、调压站进行巡检，实现了供气连续不间断，确保了燃气供应及时、充足、安全、稳定。二是防控期间服务大厅营业不打烊，针对居民居家隔离出行不便，客服员工下沉社区上门取卡、购气，通过无接触“远程解决”故障，为广大用户提供优质服务，对无法远程处理的特殊问题，由公司协调社区在采取多种防护措施的基础上上门维修。三是积极响应复工复产政策，通过对有关企业采取下调气价、欠费不停供、不收取违约金等措施，确保政策快速落地。四是 CNG 运输车队通过吃住在车上，保障每天输配保障各县、镇正常供气。五是加气站安排专人值班留守，确保疫情期间公务服务车辆、物资保障车辆用气需求。

## 三、环境保护

公司为城市提供清洁能源的同时，将保护环境的理念融入生产经营、工程建设、设备维护运营等环节，杜绝污染与浪费，打造绿色生态企业。

### 设备运行的环保事项

#### 1. 废气废水

加气站运行期间严格按照设备中、大修运行周期加强设备维护保养，避免系统在检修、管阀泄漏时天然气无组织排放产生废气。站内生活取暖壁挂炉以清洁天然气为燃料，设备无生产工艺废水，职工生活污水经化粪池隔离、沉淀、固液分离。水质达到相关排放标准后排入城市下水管网，并对沉淀池及时清理外运。

#### 2. 噪声

加气站噪声主要是压缩机等设备产生的机械噪声，为降低设备运行期间，对声环境敏感区域的影响，设备选用低噪声环保设备，并严格落实隔声降噪措施。对压缩机房等噪声源加装隔音门窗、隔声屏、吸音棉、消声器、多级减震防护等降噪设施，经采取屏蔽隔声降噪措施，确保厂界噪声达到国家排放标准。



### 3. 废油处理

严格按照危险废物管理要求,在加气站内设置设备排污废油回收池及时收集存储,定期将设备中,大修维护保养更换费油盛装在金属桶装容器中,按照环境污染防治的要求统一存放在有罩棚、围栏、围堰、硬质地面,有废油储存标识的废油储存区,定期向属地危险废物管理中心提出危险废物转移申请,经过审核批准后与具有危险废物经营许可资质企业,按照危险废物转移联单签订危险废物委托处置合同,统一外运集中委托处置。

## 四、用户服务

公司坚持“惠泽民生 造福社会”企业宗旨和“诚信文明、安全规范、互利共赢”的经营理念,强化对用户服务的过程管控和反馈控制,不断提升公司的服务品质。

### (1) 确保稳定供气, 践行企业责任

两次疫情期间,公司全力保障燃气安全稳定供应的要求,对于防控期间欠费的居民用户暂缓实施停气;对于受疫情影响较大的工商业用户依申请暂缓缴费;地区政务服务大厅燃气窗口坚持营业并执行 24 小时值班制度,保证服务不打烊;针对住宅小区封闭、行动困难的老人等用户,客服员工通过进社区上门服务方式,保证居民用户顺利充值购气;鼓励和引导用户使用农商银行自助渠道办理业务,合理减少疫情防控期间线下营业厅服务时间。在公司的统一领导和整体部署下,客服服务部多措并举做好安全稳定供气工作,未发生一起停气事件,未发生一起网络负面舆情。

为提高用气保障,客服热线 24 小时畅通,片区管理员为用气方面存在疑惑及故障的用户提供指导和快速处理。对一般性的故障,通过手机及微信视频通话指导用户自行解决问题;用户无法自行解决的故障,征询辖区社区同意后,客服同事持核酸检测报告及证件,在做好防护措施的前提下,用最快速度上门入户维修,以保证用户在疫情隔离期间能正常用气。我司高效耐心的服务,赢得了用户的一致好评。

疫情期间,我司累计出动临时售气人员 60 人次,办理售气业务 31986 笔,售气量 873.75 万方,金额 1307.28 万元;累计接听客服热线电话 1794 笔,其中售后处理 863 笔,电话即时解决 298 笔;公司地区行政服务大厅营业网点 1 月、2



月、9月被评为五星级服务窗口，并于9月3日被地区政务和公共资源交易中心民族团结进步创建活动领导小组办公室授予“民族团结先锋岗”荣誉称号。

### **(2) 提升服务水准，助力优化营商环境**

结合自治区、地区优化营商环境系列要求，公司努力转变服务理念，提升服务水准。针对天然气用户报装业务，从报装、踏勘、报价、实施、验收等环节，优化流程，尽可能压减市场开发周期，提升用户通气需求达成率，提高燃气报装业务服务水平，树立积极的公司社会形象，助力阿克苏地区优化营商环境和经济发展。

为配合政府解决百姓网上购买水电气难的工作，客服部积极协助地区大数据中心、鹏达公司完成阿克苏市105个小区“为民服务”APP测试所需燃气表后台端口开放，引导用户通过下载APP进行生活缴费，公司微信公众号、客服大厅将于12月上线，用户可通过微信服务大厅办理过户、预约安检、隐患上报等业务，进一步提升服务水准，让客户少跑路，体验“智慧燃气”的便利和高效服务。

### **(3) 主动消除隐患，筑牢安全防线**

公司通过《阿克苏日报》刊登《安全用气告知》、营业网点循环播放安全用气宣传短片及视频、发放并讲解《天然气用户安全自查表》、《天然气用户须知》等方式开展安全宣传活动，激发用户学习安全用气常识的热情，强化他们的安全防范意识，提升用户安全用气意识。

安全生产月紧扣“消除事故隐患、筑牢安全防线”活动主题，通过参与“安全生产月”宣誓签名、制作主题展板、燃气安全进社区、发放宣传资料等活动，普及燃气安全知识，提高员工及用户燃气安全素质，推进燃气安全社会共治。安全生产月在居民小区单元门口设置宣传栏累计632个，张贴宣传资料1.6万份，294个小区物业公司协助发放宣传资料1万份；市区48个警务站，发放宣传资料2500份；报刊媒体宣传2次，小区组织开展安全教育宣传活动1次，联合街道社区进行安全大检查1次，联合社区进行安全教育宣传20次(兰干街道、新城街道)。通过开展上述活动，有力地保障了公司安全供气、用户安全用气。

## **五、职工权益保障和促进就业**

### **(一) 职工权益保护**

公司始终把职工权益保护作为重要工作来抓，通过给员工定期调资、足额缴



纳“五险一金”、定期进行职业健康体检、购买安全责任保险等方式，在薪酬、社会保险、劳动防护、职业健康、劳动时间等方面，使员工依法享有应有的权利和义务。

为充分保障的员工权利，公司相继建立健全了职工代表大会、女职工委员会、员工劳动保护委员会、员工劳动争议调解委员会等工会内部维权组织。不断完善职代会运作机制，深化企务三公开制度建设，使员工在第一时间了解公司各方面信息，把员工的知情权、参与权、监督权落到实处，以此促进劳动关系双方的相互理解、支持和合作。

## （二）吸纳社会就业方面

公司从维护社会稳定大局出发，就近就地招收两后生和农村富余劳动力及大中专毕业生，不仅帮助政府解决了就业压力，而且还有效缓解了当地少数民族青年及困难家庭的就业问题。不断拓展劳动关系和谐企业创建的深度与广度。目前，一线员工的 70% 为当地少数民族。

## 六、社会公益和扶贫帮困

2020 年度，公司一手抓生产经营，一手抓疫情防控。公司上下积极响应习近平同志为核心的党中央号召，为支持“新冠疫情防控”工作踊跃捐款，捐款人数达 400 余人，捐款总额达 47744 元。党员同志的捐款上缴地区市场监督管理局党委，同时，公司为在疫情防控期间一线工作的警务站、社区捐赠物资：方便面 200 件、矿泉水 130 件、红茶/绿茶 200 件、火腿肠 52 件。方便面 40 元/件、矿泉水 30 元/件、红茶/绿茶 40 元/件、火腿肠 31/件，价值 21512 元。年内新疆浩源分公司，也在属地对奋战在一线疫情防控的单位捐资捐物，乌什县分公司向所在地公安局捐赠春节慰问金 5000 元，向乌什县新城社区捐赠打印机 2 台 4100 元；克孜勒站所在地镇政府慰问物品 1080 元；阿瓦提县分公司向所在社区捐赠办公桌 5100 元；阿合奇县分公司向地方政府春节慰问购买米面油 11000 元，八一建军节向武装部慰问金 1000 元，9 月向派出所慰问物品 942 元；巴楚分公司向所在社区警务站慰问物品 1670 元。

公司紧盯脱贫攻坚和全面建成小康社会两大任务，主动践行企业责任，地区拜城县米吉克乡，通过前些年度公司的持续扶贫帮困，开展花卉种植和菜苗生产基地建设，实现当地农户脱贫致富，体现我公司民营企业的社会担当。



以上社会责任的实践，不仅赢得了当地党委政府的认可，也受到了当地人民群众的欢迎。公司以绵薄之力为南疆四地州认真落实党中央关于新疆社会稳定和长治久安总目标的实现，尽到了一个民营企业应有的社会责任。

2021 年公司面临的形势仍将严峻复杂，机遇与挑战并存、希望与困难同在，我们将积极应对困难和挑战，扬长避短，迎难而上，坚定信心、砥砺前行，力争把公司做大、做强、做优，使其成为供气稳定、安全可靠、服务一流、管理科学的新型城市燃气企业，更好地回报社会和广大投资者。

新疆浩源天然气股份有限公司

2021 年 4 月 27 日