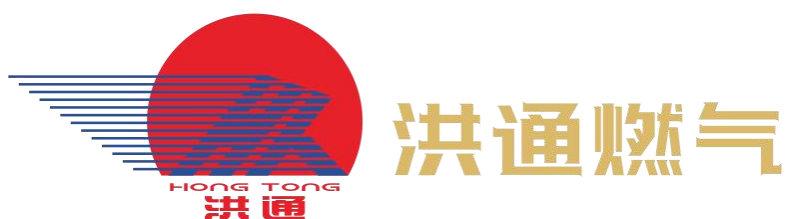


公司代码：605169 公司简称：洪通燃气

# 新疆洪通燃气股份有限公司

## 2025年度履行社会责任的报告



二〇二六年四月

## 董事长寄语

治企经邦，人才为要！

新疆洪通燃气股份有限公司（简称“洪通燃气”或“公司”）在过去的二十多年里，积极顺应新形势、把握新机遇，探索新路径、构建新格局，各项事业发展取得了显著进步。今天，在一千多名“洪通人”的锐意进取下，公司已成为集天然气加工、储运、销售、贸易为一体，业务涵盖交通能源、城市燃气、管道输配、储备调峰、危货运输、数智能源等多业务品类的清洁能源综合服务商。

这些年，不管市场风云如何变换，我们始终不忘初心、砥砺前行，秉承“以信为本，以诚待人”的经营理念和“贡献决定价值”的企业价值观，严守安全生产底线、红线、生命线和高压线，努力构建“事业共同体”、“利益共同体”和“命运共同体”，逐步走出了一条独具特色的高质量发展道路，正在朝着“绿色通行、美好生活”的企业愿景不断迈进。

2020年，我们承载着全体股东的重托，敲响了上交所的金锣，成为新疆第57家主板上市企业。站上新起点，开启新征程，公司在安全、生产、经营、管理各个方面都需要大量的人才支撑，愿每位“洪通人”都能在这里尽情施展才华、贡献价值、成就事业。

在国家推动“碳达峰、碳中和”和“高质量发展战略”的新常态下，清洁能源产业正处于高速发展的战略发展机遇期，希望全体员工坚定信念、团结协作，按照“有目标、讲协作、重行动、看结果”的工作理念，与公司管理层一道努力，在高质量、高标准的发展进程中，立足新疆、走向全国，朝着“做优、做强、做大”的目标不断奋进，最终实现“产业报国、实业强国”的美好夙愿！

董事长：**刘洪兵**

# 关于本报告

## 报告组织范围

新疆洪通燃气股份有限公司及其下属子公司。

## 报告时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

## 报告数据说明

报告中的经营数据来源于经审计的公司年报，其他数据来源于公司内部文件和信息统计系统。

## 报告参考标准

本报告参考《中国企业社会责任报告编写指南 CASS-CSR3.0》《上海证券交易所〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》等相关要求，并结合公司的实际情况编写而成。

## 报告发布形式

本报告以电子版形式发布，可在上海证券交易所网站 [www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn) 进行查阅下载。

# 目录

一、企业基本情况 .....	1
三、社会责任履行情况 .....	5
四、规范经营与治理 .....	6
五、安全生产与供气保障 .....	6
六、客户服务 .....	11
七、保障员工权益，培养人才 .....	13
八、校企合作 .....	14
九、党建引领 .....	15
十、公益捐赠与乡村振兴 .....	16
十一、环境保护 .....	16
十二、未来展望 .....	17

## 一、企业基本情况

### （一）企业简介

洪通燃气是一家专注于发展清洁交通能源的企业，2000年成立于新疆巴州库尔勒市，2020年10月30日在上海证券交易所主板上市（股票代码：605169）。目前，洪通燃气拥有合并报表范围内公司40家，参股公司7家，主营业务为LNG（液化天然气）、CNG（压缩天然气）的生产、加工、储运和销售，以及居民用、商业用和工业用城市燃气的供应保障。

洪通燃气是国际燃气联盟（IGU）会员单位、新疆燃气行业协会理事长单位，公司坚持以高质量党建引领高质量发展，公司目前共有员工约1078名，建有10个党支部，党员总数约100名，其中2个党支部被评为自治区“先进基层党组织”和“五个好”标准化规范化党支部，通过党建带群团，工会组织、团组织、妇女组织健全完善，起到了良好的带动效果。目前，公司正在积极打造“红色星光”党建品牌，按照“聚是一束光、散是满天星，支部就是战斗堡垒、党员就是一面旗帜”的思路，积极推进目标融合、队伍融合、文化融合、党经融合等4个融合，全面创建“五个好”标准化规范化党支部，通过党建助推企业发展。

### （二）发展历程

洪通燃气2000年1月13日成立于新疆巴州库尔勒市；2006年，公司开始进入加气站和城市燃气经营业务；2013年建成南疆首座、新疆第二座液化天然气工厂，填补了清洁交通能源区域市场的空白；2019年与新疆交通投资（集团）有限责任公司开展深度合作，全面布局新疆高速服务区基础设施及综合能源服务网络；2020年10月30日，成功在上海证券交易所主板上市；2023年巴州、哈密两座LNG工厂投产运行，同年成立四川洪通能源科技有限公司、新疆洪通物联科技有限公司，逐步走向川渝等内地市场的同时，全方位打造清洁交通能源综合服务体系；2025年，成立中国洪通能源投资有限公司（香港），为布局国际市场做好准备。

### （三）企业文化

**企业愿景：**绿色通行，美好生活

**战略目标：**致力于成为国内一流清洁交通能源综合服务商

**企业价值观：**贡献决定价值；构建三个共同体（事业共同体、利益共同体、命运共同体）

**经营理念：**以信为本，以诚待人

**管理理念：**律己、专业、协作、学习

有目标、讲协作、重行动、看结果

**安全理念：**安全生产是企业生存发展的底线、红线、生命线、高压线

#### （四）企业荣誉

新疆维吾尔自治区“先进基层党组织”

新疆维吾尔自治区“五个好标准化规范化党支部”

新疆维吾尔自治区纳税信用等级“AAAAA”企业

巴音郭楞蒙古自治州优秀中小企业

巴音郭楞蒙古自治州民族团结示范单位

“开发建设巴州奖状”、“开发建设库尔勒奖状”、“模范职工之家”“爱心助学杰出贡献企业”等荣誉获得者



#### （五）产业规模

洪通燃气主要面向新疆及西北区域提供清洁交通能源综合服务，已形成较为完善的天然气产业链运营体系，是疆内主要交通干线上提供能源保障与综合服务的重点企业。公司在国家管网西二线、轮库线管道拥有气源下载点5个，现具备

年产50万吨LNG和日充装150万方CNG的生产能力，拥有LNG工厂3座，CNG母站6座，自建LNG储气设施5万立方米（含国家天然气应急储气调峰项目），高中压燃气管网580多公里，城市燃气供应8个县区，运营天然气危化车辆300余辆，投运加气站（部分含加油、充电功能）50座，运营高速服务区16座，通过数智化赋能产业发展，向广大用户提供“人-车-生活”智慧生态解决方案。

## （六）组织架构

公司构建了完善的组织架构，以确保各项业务的高效开展。公司董事会充分发挥治理作用，管理层下设多个职能部门，包括质量安全环保部、采购管理部、经营管理部、财务管理部、生产运行部、数智信息部、综合行政部、人力资源部、战略投资部、证券法务部、审计监察部等，各部门职责明确，协同合作。同时，公司拥有多家子公司，分别负责不同区域和业务板块的运营，形成了紧密协作的业务网络。

## 二、公司治理与规范运作

### （一）公司治理结构

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》等法律法规的规定以及中国证监会、上海证券交易所等监管机构的要求，不断完善公司治理结构，提高公司规范运作水平，确保持续稳健的发展，切实维护广大投资者和相关利益主体的合法权益。

#### 1、关于股东和股东会

公司严格按照《上市公司股东会规则》、《公司章程》和《股东会议事规则》的要求，规范股东会的召集、召开及表决程序。

#### 2、公司与控股股东

公司具有独立的业务经营能力及完备的运营体系，在业务、人员、资产、机构、财务上均独立于控股股东，公司董事会、审计委员会和内部机构根据其议事规则或公司制度独立运作。控股股东及实际控制人严格依法规范行使股东权力、履行义务，并严格遵守了所做出的承诺，不存在超越股东会直接或间接干预公司决策及生产经营活动等损害公司及其他股东利益的行为，亦不存在占用公司资金或要求公司违规为其提供担保等情形。

#### 3、董事与董事会

报告期内，公司董事会严格按照《公司章程》及《董事会议事规则》等相关规定开展工作，董事会人数和人员构成符合法律法规的要求，董事会会议召集召开、提案审议及决策程序合法合规，董事履职勤勉尽责、恪尽职守，积极参加相关培训及学习活动；认真审阅董事会会议相关议案并发表明确意见，确保决策审慎、科学、合理；积极出席股东会，认真听取股东意见，回答股东咨询。公司独立董事严格按照《独立董事工作制度》履行自身职责，在董事会决策时发挥决策参考及监督制衡作用，对重大事项发表独立意见，切实维护了全体股东尤其是中小股东的合法权益。公司董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会及审计委员会四个专业委员会，各专业委员会职责明确，运作情况良好，确保了董事会高效运作和科学决策。

## （二）内部控制制度

公司依据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的相关要求，结合自身管理实际与发展战略，系统梳理各项管理制度、业务流程及操作规范，构建了涵盖企业基础管理、经营管理、行政管理、财务管理、安全生产、营销管理等领域共计百余项制度的管理体系。同时，公司持续推动各项规章制度的动态优化，组织开展制度评审工作，重点检视制度建设的完备性与制度执行的有效性。2025年，公司完成对证券管理、财务管理、人力资源管理等相关制度的修订完善，进一步夯实了合规运营的制度基础。

在内部控制管理方面，公司通过健全内控管理机制、强化过程管控、落实留痕管理、明确责任追究、加强审计监督等措施，切实推动制度的有效执行。

在合同管理方面，公司持续规范合同管理流程，严格审查非标合同与重大合同，系统梳理并规范采购、销售等业务的标准合同模板，通过事前介入方式有效防范法律风险，维护公司合法权益。

在专项审计方面，公司稳步推进募集资金使用、关联交易、对外担保等业务的审计工作，对审计发现的问题及时落实整改，持续完善风险防范机制，充分发挥审计监督职能，助力公司实现高质量发展。

在内部控制评价方面，公司严格按照上市公司及相关制度要求，组织开展年度内控自我评价工作，对内部控制制度设计的健全性、适用性以及执行的遵循性、有效性进行全面评估，及时识别内控设计与执行缺陷并积极整改，持续优化完善公司制度与流程。

### （三）信息披露

公司严格按照《公司法》《上海证券交易所股票上市规则》及《公司章程》等相关规定，加强信息披露事务管理，认真履行信息披露义务，认真做好信息披露相关工作，确保信息披露的真实、准确、完整。2025年，公司完成了4份定期报告、44份临时公告及报备文件的信息披露工作，公告内容涵盖公司关联交易、对外担保、内部治理、利润分配等重要事项，确保投资者能够公平地获取公司信息，保障投资者权益。

## 三、社会责任履行情况

### （一）完善企业制度

公司积极贯彻落实新修订的《中华人民共和国公司法》及相关法律法规要求，优化法人治理结构，取消公司监事会。系统修订公司章程和基本管理制度、具体规章，现代企业制度建设持续推进，公司决策效能不断提升。报告期内，公司召开股东会会议2次；召开董事会会议7次。召开董事会战略委员会会议1次、董事会审计委员会会议5次、董事会薪酬与考核委员会会议2次、董事会提名委员会会议2次。

### （二）持续稳定分红

公司重视对股东的回报，自上市以来，保持了持续稳定的现金分红政策。报告期内，公司根据盈利情况和发展规划，向全体股东每10股派发现金红利人民币2元（含税），向股东派发现金股利55,420,794.00元，占2025年度归属于上市公司股东净利润的比例为45.58%，切实保障股东的投资收益。

### （三）强化投资者关系管理

**1. 强化信息披露：**加强内部重大信息管理，规范做好信息披露工作。2025年，公司累计完成4份定期报告、44份临时公告的编制与披露。所有披露的信息均做到真实、准确、完整、及时。

**2. 严格落实内部信息知情人备案登记制：**公司内幕知情人管理制度执行情况良好，内部信息知情人档案管理健全，内部信息在讨论、传递、审核、披露等环节规范、严谨，未发现存在损害公司及全体股东利益的情况。

**3. 加强与投资者沟通交流：**通过“上证e互动”平台、业绩说明会等，详细解答投资者问询，规范传递公司讯息，提示投资风险。公司通过业绩说明会、

股东会、上证E互动等方式加强与投资者沟通交流。2025年，公司共召开了2次股东会会议，组织了3次业绩说明会，进一步拉近公司与投资者之间的关系。

#### **四、规范经营与治理**

##### **（一）合规运营**

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》等国家法律法规及行业规范，将合规要求嵌入天然气采购、加工、销售等业务环节。公司建立严格的合规审查机制，促进各项经营活动均在法律框架内有序运行，全年未发生任何违法违规行为，以稳健的合规表现树立了良好的企业形象，为可持续发展奠定了坚实的法律基础。

##### **（二）优化风险防控职能**

公司致力于构建权责分明、有效制衡的现代企业治理体系。公司持续完善合规与风险控制方面职能，确保重大决策的科学性与规范性。针对燃气行业安全风险高、资产投入大的特点，公司建立了风险管理体系，根据公司实际情况修订、优化内控制度。重点强化对采购销售合规、工程项目管理等关键领域的风险监控，确保公司运营在风险可控、流程规范的轨道上稳健运行。

##### **（三）商业道德与诚信**

公司倡导“以信为本，以诚待人”的商业道德观。公司要求全体员工恪守职业道德规范，在商务交往中坚持公平、公正、公开的原则。公司建立廉洁透明的供应商准入与评估机制，坚决反对任何形式的商业贿赂和不正当竞争，致力于与合作伙伴构建和谐的合作关系。通过长期的诚信实践，公司赢得了社会各界的广泛认可与信任，以商业文明的力量驱动企业高质量、可持续发展。

#### **五、安全生产与供气保障**

安全生产是清洁能源企业发展的根基，稳定供气是企业服务民生、助力地方发展的核心使命。2025年，洪通燃气始终恪守“安全生产是企业生存发展的底线、红线、生命线、高压线”的安全理念，将安全生产与供气保障工作贯穿生产经营全流程，依托完善的管理体系、数智化技术赋能和全产业链布局，筑牢安全生产防线，提升全方位保供能力，圆满完成全年安全生产和各类用户的天然气供应保障任务，切实履行清洁能源综合服务商的社会责任。

##### **（一）健全安全生产管理体系，压实全员安全责任**

公司以法律法规和行业标准为准则，持续完善安全生产管理制度体系，结合LNG/CNG生产储运、城市燃气输配、危货运输等业务特点，修订并发布《领导

干部个人安全行动计划管理制度》、《操作规程管理制度》、《安全生产科技保障管理制度》、《安全文化建设管理制度》、《作业环境与条件管理制度》、《生产过程异常工况安全处置管理制度》、《安全检查管理制度》、《安全生产管理评价评估管理制度》等多项制度文件，形成“制度全覆盖、管理无死角”的安全生产制度体系，让安全生产工作有章可循、有规可依。

同时，公司严格落实全员安全生产责任制，构建从董事长、管理层到各部门、子公司，再到基层岗位员工的四级安全生产责任体系，层层签订安全生产责任书，将安全责任分解到岗、落实到人，明确各岗位安全职责与考核标准，形成“人人讲安全、事事为安全、时时想安全、处处要安全”的安全生产工作格局。此外，公司以质量安全环保部为安全生产牵头管理部门，在各子公司、场站、项目部设立专职安全管理岗位，组建专业安全管理团队，形成全业务、全区域覆盖的安全生产管理网络，确保安全生产管理工作落地执行。

## **（二）深化全流程安全管控，筑牢安全生产防线**

针对天然气产业链生产、储运、销售、输配、危货运输各环节的安全风险点，公司开展精细化、常态化安全管控，实现安全风险闭环管理。

**1. 重点区域常态化巡检：**对LNG工厂、CNG母站、储气设施、高中压燃气管网、综合能源站、加气站、天然气危化车辆等核心生产经营设施及设备开展每日巡检、每周排查、每月专项检查，针对冬季用气高峰、节假日、极端天气等特殊时段开展季节性安全大检查，建立安全隐患台账，实行“发现-整改-复查-销号”的闭环管理，确保隐患整改率100%。

**2. 设备设施全生命周期管理：**对天然气生产、储运、输配设备设施进行定期维护、检测和升级改造，对压力容器、充装设备、管网阀门、运输车辆等特种设备严格执行年检和定期校验制度，确保设备设施完好率100%；同时，加大设备设施安全投入，引入先进的安全监测设备，提升设备本质安全水平。

**3. 人员安全能力全面提升：**开展全员安全生产培训，覆盖安全法律法规、操作规程、风险辨识、应急处置等内容，全年组织各类安全培训超14场次，参训人员近1500人次；严格执行特种作业人员持证上岗制度，对LNG操作工、危货运输驾驶员、管网巡检工等特种作业人员进行专项培训和考核，确保持证上岗率100%；此外，结合不同业务场景开展岗位安全实操训练，让员工熟练掌握岗位安全技能。

**4. 数智化赋能安全管理：**依托公司物联科技信息化平台，实现对燃气管网、场站、储气设施、危化运输车辆的实时在线监控，通过智能传感器、视频监控、物联网定位等技术，对压力、温度、流量、车辆行驶轨迹等关键数据进行实时采集和分析，实现安全风险智能预警、异常情况快速响应，将安全管理从“事后处置”向“事前预防、事中管控”转变，大幅提升安全生产智能化管控水平。

2025年，公司全年未发生重特大安全生产事故，未发生一般安全生产责任事故，实现安全生产零事故的年度目标，安全生产管理水平持续提升。

### **（三）夯实全产业链保供基础，提升气源供应能力**

公司立足新疆天然气资源优势，依托全产业链布局，从气源、产能、储运、管网四大维度夯实供气保障基础，确保气源稳定、供应充足。

**1. 强化气源保障：**依托多个气源下载点的核心优势，与上游气源企业建立长期、稳定的战略合作关系，签订年度供气协议，同时结合气源和产品市场情况积极参与中石油、中石化线上原料气竞拍，保障基础气源稳定供应；另外，公司积极拓展气源渠道，通过天然气贸易等方式补充气源，提升气源供应的灵活性和抗风险能力。

**2. 释放产能保障：**充分发挥3座LNG工厂年产50万吨LNG、6座CNG母站日充装150万方CNG的生产能力，合理制定生产计划，确保各生产场站满负荷、平稳运行；针对用气高峰时段，提前调整生产计划，增加LNG储备量，提升应急生产能力。

**3. 完善储运保障：**依托5万立方米LNG储气设施（含国家天然气应急储气调峰项目）的调峰储备能力，做好日常储气和应急储气管理，在用气高峰时段及时释放储备气源，有效缓解供气压力；同时，发挥天然气危化运输车辆的运力优势，优化储运路线，实现LNG/CNG在疆内八个地州及西北区域的高效配送，保障各场站、用户的气源输送。

**4. 优化管网保障：**对高中压燃气管网进行常态化维护和升级改造，及时更换老旧管网和到期设备，提升管网输配效率和安全性；依托完善的燃气管网布局，实现对8个县区居民、商业、工业用户的管网直供，保障管网输配环节的供气稳定。

### **（四）完善应急保障机制，提升突发情况处置能力**

为有效应对气源短缺、设备故障、极端天气、管网泄漏等各类突发情况，公司构建“预案完善、队伍专业、物资充足、响应快速”的全方位应急保障体系，确保突发情况处置及时、有效。

**1. 制定分级应急预案：**结合业务实际，修订并完善《危险化学品泄漏事故》、《重大危险源》、《自然灾害》、《火灾爆炸事故》、《特种设备事故》等多项应急预案，针对不同突发情况制定分级响应机制，明确应急处置流程、责任部门和处置标准，确保应急预案的科学性和可操作性。

**2. 组建专业应急队伍：**已建立公司级安全生产应急救援队伍，配备专业的应急救援人员和设备，定期开展应急救援技能培训，提升队伍应急处置能力；同时，建立应急救援联动机制，与地方应急管理、消防、燃气管理等部门开展协同联动，形成应急救援合力。

**3. 保障应急物资储备：**在各LNG工厂、CNG母站、综合能源服务站及区域管理中心设立应急物资储备点，足额储备抢险抢修设备、防护用品、应急气源等物资，实行应急物资专人管理、定期盘点、及时补充，确保应急物资随时可用。

**4. 开展常态化应急演练：**全年组织各类应急演练超12场次，涵盖气源中断应急演练、燃气管网泄漏抢险演练、LNG工厂火灾应急演练、危货运输车辆事故应急演练等多个场景，通过实战化演练检验应急预案的可行性，提升员工应急处置能力和各部门协同配合能力，确保突发情况能够快速响应、高效处置。

#### **（五）坚守民生保供底线，保障各类用户稳定用气**

公司始终将民生用气保障放在供气工作的首位，践行公用事业企业的社会责任，针对居民生活、交通能源、商业、工业等不同用户群体，制定差异化的供气保障方案，确保全年供气保障率100%。

**1. 优先保障居民生活用气：**严格执行“民生用气优先”的气源调度原则，在冬季用气高峰等特殊时段，科学调配气源，优化储运和管网输配方案，确保居民家庭、医院、学校、养老院、商超等重点民生领域的天然气供应无间断，切实保障群众基本生活需求。

**2. 全力保障交通能源用气：**依托在新疆主要交通干线的布局，在16座运营高速服务区及各加气站保障货运、客运车辆的CNG/LNG供应，合理调整加气站运营时间，增加加气设备值守力量，确保交通物流车辆加气便捷、高效，助力新疆交通物流行业稳定发展，服务地方经济建设。

**3. 稳定保障工商业用气：**针对工业、商业用户的生产经营需求，安排专人对接用户用气需求，制定个性化的供气方案，及时响应用户的调气需求；在供气紧张时段，与工商业用户做好沟通协调，科学制定错峰用气方案，在保障民生用气的前提下，最大限度保障企业正常生产经营，助力地方产业发展。

#### **（六）筑牢安全防线，守护社区用气安全**

2025年，公司以全国“安全生产月”政策宣传活动为重要契机，紧密围绕燃气安全核心主题，全面构建“全域覆盖、多端联动、精准触达”的安全宣教体系，通过培训进社区、培训进校园、培训进机关及企事业单位、入户安检等多元举措，广泛普及燃气安全使用知识，切实筑牢全民燃气安全防线。

**1. 聚焦社区，筑牢居民安全“防火墙”：**面向社区居民开展常态化安全宣教，联合街道、物业在小区广场、单元楼道设置安全宣传展板、发放燃气安全手册，重点讲解燃气泄漏应急处置、灶具规范使用、软管更换等实操知识。全年组织社区安全培训55场次，同步开展现场模拟演练，让居民直观掌握“一闻、二关、三开、四报”应急流程，有效提升家庭用气安全防范能力。

**2. 深耕校园场景，点亮安全“启蒙灯”：**针对青少年群体特点，开展“燃气安全进校园”主题活动，通过趣味课堂、互动问答等形式，向中小学生普及燃气基本常识、危险行为识别及自救互救方法。全年走进校园2所，开展专题培训4场，以“教育一个孩子，带动一个家庭，影响整个社会”的模式，推动燃气安全理念融入家庭日常。

**3. 覆盖机关企事业单位，拧紧行业“安全阀”：**面向机关、企事业单位及工商业用户，组织专项安全培训，重点针对食堂、办公场所等用气场景，讲解燃气设施维护、隐患排查要点及应急预案，强化单位主体责任意识。从源头防范工商业用气风险。

**4. 深化入户安检，打通宣教“最后一米”：**将安全宣教与入户安检深度融合，安检人员在上门服务过程中，面对面为用户讲解燃气表具、管道、阀门等设施的检查方法，现场排查并整改软管老化、私拉乱接等隐患，同步发放安全告知书，实现“检查一户、宣教一户、放心一户”。2025年累计完成入户安检5.49万户，让安全知识精准传递至每一位用户家中。



“走进社区用气安全教育宣传活动”

## 六、客户服务

2025年，洪通燃气围绕年度经营发展总体部署，始终坚持以客户为中心的服务理念，扎实推进客户服务体系建设、客户精细化管理、服务质量提升、民生用气保障等各项工作，服务流程持续规范，服务能力稳步增强，客户满意度和品牌认可度持续提升。

### （一）服务标准化建设

公司持续完善服务标准化建设，修订发布《加气站服务标准化手册（第二版）》，细化15项基础服务与6项增值服务规范，补充完善投诉处理、场景化服务用语等实操内容，形成覆盖服务全环节的统一执行标准。通过服务品牌宣传、服务技能竞赛等方式，推动服务标准落地执行，一线人员服务能力和规范化水平得到显著提升。

### （二）客户精细化管理

持续开展客户全生命周期管理，建立大客户分级维护体系，按月、按季度开展大客户消费数据动态分析，完成客户分级升降级管理，截至2025年12月，公司生态圈体系内大客户数量达900家，较上年新增304家，大客户消费金额占比达45.31%，较上年提升19.67个百分点；同步规范客户维护资料交接管理

流程。持续优化非气增值服务，完善便利店供应链体系，优化商品结构与运营管理模式，全年便利店实现营收 1728 万元，同比增长 60%，为客户提供了更多元的配套服务。

### **（三）客户权益保障机制持续完善**

公司不断优化客户服务响应机制，升级 400 客服热线接听流程，建立客户投诉、评价、建议全流程管理机制，全年闭环处置各类客户投诉与建议 36 起，制定投诉补偿券发放规则，压实各经营单位客户服务主体责任；针对加气效率、服务态度等高频投诉问题开展根源分析与专项整改，持续畅通客户反馈渠道，切实保障客户合法权益。

### **（四）城市燃气安全服务保障**

公司始终坚守城市燃气民生保障职责，严格落实《燃气服务导则》要求，积极推进城燃价格联动机制落地，主动参与政府管道定价、配气成本定价等政策征求意见工作，反馈用户与企业诉求，统筹城燃资源调配与服务质量管控，为 7.5 万城燃用户提供安全服务，切实履行城市燃气供应社会责任，筑牢民生用气安全防线。

未来，洪通燃气将继续聚焦客户核心需求，持续完善服务标准化体系，深化客户精细化运营，加快客服管理智能化升级，不断提升服务质量和运营效率，以更优质、更规范、更安全的服务回馈广大客户，为公司高质量可持续发展提供有力支撑。



## 七、保障员工权益，培养人才

### （一）员工权益保障

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》等相关法律法规，坚持依法用工、规范管理，与全体员工签订劳动合同，依法缴纳社会保险及住房公积金，为员工购买商业保险，设立企业团体健康基金，切实保障员工合法权益。公司建立健全具有行业竞争力的薪酬体系与激励机制，不断完善员工福利保障，落实带薪年假、职业健康体检等制度，持续优化改善员工工作条件，努力构建和谐稳定的劳动关系。

### （二）人才培养与发展

公司坚持人才强企战略，高度重视员工成长与职业发展，持续完善人才培养体系。报告期内，公司结合战略发展与岗位需求，建立了多层次、全方位的培训制度，建立和完善学习型组织，坚持围绕业务需要及岗位职责，以能力提升为目标，逐步构建和完善培训体系。每年投入人才培养经费不低于 30 万元，并建立完善培训体系，分批次、分梯队的开展了中高层管理干部培训、关键岗位脱产培训、专业岗位技能比赛、外出考察交流等多种人才工作。通过多样的培训方式，全面提升员工专业能力与综合素质。同时，公司建立公开、公平、公正的晋升机制，通过岗位

竞聘、人才梯队建设等方式，为员工搭建广阔的职业发展平台，实现员工与企业共同成长，为公司未来发展提供人才保障。



### (三) 员工关怀与团队建设

公司注重员工关怀，定期组织企业年会、员工座谈会、文体活动等，增强员工的归属感和凝聚力。报告期内，公司组织了 12 次员工文体活动，参与人数达到 300 人次。同时，公司加强团队建设，通过团队拓展训练、项目合作等方式，培养员工的团队协作精神和沟通能力。



## 八、校企合作

### (一) 合作交流与项目推进

公司高度重视产教融合与校企协同，积极与疆内高校开展常态化交流互访。2025年，先后与新疆科技学院、巴音郭楞职业技术学院开展实地考察、座谈交流，围绕人才供给、实践教学、科研转化、管理赋能等议题深入对接，凝聚合作共识，为后续共建实训基地、搭建产学研合作平台奠定基础。报告期内，公司与新疆科技学院合作推进《组织效能诊断及薪酬体系优化》、《组织架构优化方案研究》等项目，目前按计划实施中，项目完成后将为高效管理体系优化与人才激励机制建设提供支撑。

## **（二）人才培养协同探索**

公司立足能源行业人才需求，与合作高校共同探索人才培养对接机制，推动企业实践需求与高校教学体系衔接。报告期内，公司通过走访调研、专业交流、项目合作等方式，参与人才培养方案研讨，为实践教学与课程优化提供行业建议。校企双方以务实合作为导向，稳步推进实践平台建设筹备工作，着力提升人才培养的针对性与适用性，为区域能源行业高质量发展储备专业人才。

## **九、党建引领**

### **（一）党组织建设**

公司始终把党建工作摆在突出位置，持续健全完善党组织体系，不断夯实基层党建根基。报告期内，党支部规范开展“党旗映天山”主题党日活动12次、支委会12次、党员大会6次，组织集中学习24场次，实现党员理论学习全覆盖。通过深学细悟党的创新理论、实地参观红色教育基地、开展沉浸式党性教育等形式，持续强化党员思想政治引领，全面提升党员政治素养与党性修养，筑牢基层党组织战斗堡垒。

### **（二）党建与业务融合**

坚持以高质量党建引领企业高质量发展，推动党建工作与生产经营深度融合、同频共振。支部持续深化“红色星光”党建品牌建设，紧扣“1345”工作思路抓实抓细党建各项任务，推进党建与企业战略目标、企业文化、组织建设、经营工作等深度融合，积极创设党员先锋岗、划定党员责任区，引导党员亮身份、践承诺、当先锋。报告期内，广大党员在安全生产、工程建设、客户服务等关键领域勇挑重担、冲锋在前，示范带动全体员工攻坚克难、实干担当，以党建“红”引领发展“兴”，为公司稳健运营与业务拓展提供了坚强政治保障。

### **（三）社会责任担当**

公司党支部积极探索党建引领、经营赋能、社会协同的融合发展路径，着力推动政治引领与战略目标、党建文化与企业文化、党员队伍培育与企业组织建设、党建工作与生产经营“四个融合”，构建党建工作与企业管理互促共进、同向发力的良好生态。报告期内，通过组织开展团建拓展、文体活动、教育培训、技能竞赛及暖心慰问等活动，进一步凝聚团队合力、提升员工综合素养。同时积极履行上市公司社会责任，广泛参与“爱心一元捐”、助农采购、红十字会公益捐款等活动，以实际行动践行社会责任与时代担当，树立良好企业形象。

## **十、公益捐赠与乡村振兴**

### **（一）捐赠项目与金额**

公司始终将公益事业视为企业社会责任的重要组成部分，积极关注教育、扶贫、环保等领域。2025年，公司累计捐赠资金319,295.90元。其中，向新疆维吾尔自治区红十字基金会定向捐赠库尔勒市哈拉玉宫镇中心学校50,000元；向大英县红十字基金会捐赠专项资金200,000元；向尉犁洪通向巴音郭楞蒙古自治州慈善总会捐赠专项资金5,000元；向和静公司向和静县文化体育广播电视和旅游局捐赠专项资金10,000元；向哈密能源捐资第十三师新星市慈善总会助学教具价值54,295.90元。

### **（二）乡村振兴**

公司乡村振兴2025年投入97,212.60元，其中向尉犁洪通助力乡村振兴捐赠36,726.04元；向玛纳斯洪通向玛纳斯县社会保险中心捐赠专项资金600元；向其他慰问捐赠物资合计19,886.56元；向物联科技、轮台交投洪通助力乡村振兴、助农增收，采购销售当地农产品约40,000元。

### **（三）公益活动组织与参与**

公司不仅注重资金和物资的捐赠，还积极组织和参与各类公益活动。报告期内，在社区服务方面，公司组织员工定期为孤寡老人入户安检；在环保宣传方面，公司员工积极参与“世界环境日”宣传活动，通过发放宣传资料、举办环保讲座等形式，向公众普及环保知识，倡导绿色生活方式；在关爱弱势群体方面。

## **十一、环境保护**

### **（一）绿色低碳：推动清洁能源，助力双碳目标**

公司以绿色发展、低碳转型、生态保护为己任，大力推广天然气清洁能源，减少散煤燃烧与污染物排放，助力区域大气环境改善和“双碳”目标实现。

1. 坚持安全环保同步设计、同步施工、同步投运，严格执行废气、废液、噪声管控标准，强化生产全过程环保管理；

2. 推进管网泄漏管控、设备密闭运行，降低能源损耗与环境影响；

3. 推广节能技术、优化生产工艺、提高能源利用效率；

4. 倡导绿色办公、低碳运营，减少资源消耗，推动形成绿色生产生活方式。

公司以实际行动推动能源结构清洁化，为建设美丽新疆、守护绿水青山贡献清洁能源力量。

## **（二）节能减排措施**

公司在生产经营过程中，积极采取节能减排措施，推广使用清洁能源和节能设备。公司对燃气设施进行优化升级，提高能源利用效率。报告期内，公司完成老旧燃气管道的更新改造，更换智能调压设备 180 台，全年燃气供应效率显著提升。

## **十二、未来展望**

展望 2026 年，公司将持续以安全为基石、以民生为使命，深化公用事业布局，推进乡村振兴，强化员工赋能，为股东、用户及社会创造更大价值。

### **（一）强化员工赋能**

以人才驱动战略为核心，构建全方位员工成长体系。完善分层分类培训机制，聚焦安全操作、服务技能、数字化应用等核心领域，开展常态化岗位练兵与技能竞赛，全面提升员工专业素养与应急处置能力。健全激励约束与职业发展通道，激发员工干事热情，打造一支业务精湛、作风优良的高素质队伍，为公司高质量发展提供坚实人才保障。

### **（二）提升服务品质**

以用户需求为导向，持续优化服务流程与体验。推进数字化服务平台升级，实现报装、报修、缴费、咨询等业务“一网通办、一次办好”，提升服务便捷度与响应效率。深化差异化保供机制，在保障居民基本用气需求的基础上，为工商业用户提供定制化能源解决方案，同时完善应急保供预案，确保极端天气与高峰时段供气稳定，切实提升用户获得感与满意度。

### **（三）践行绿色发展**

紧扣国家“双碳”战略，推动能源结构优化与绿色转型。加大清洁能源基础设施投入，拓展 LNG/CNG 等低碳能源应用，推进管网智能化改造与能效提升，降低运营环节碳排放。积极探索分布式能源、储能等新业态，助力区域绿色低碳发展，彰显公用事业企业的生态责任与担当。

#### **（四）加强公益事业**

主动履行社会责任，深度融入地方发展大局。持续开展燃气安全进社区、进校园、进乡村等公益宣教活动，普及安全用气知识，提升全民安全意识。聚焦乡村振兴战略，推进农村燃气基础设施建设与服务延伸，缩小城乡用气服务差距。同时积极参与助老扶弱、应急救援等公益行动，以实际行动传递企业温度，构建和谐社企关系。