



CHINA GAS
中國燃氣

股票代號：00384.HK

CHINA GAS HOLDINGS LIMITED
中國燃氣控股有限公司*



We
同心·關愛
Care

可持續發展報告
2019/20





章節	頁數
1 關於本報告	02
2 主席寄語	04
3 專題：抗擊疫情	06
4 關於中國燃氣	08
肩負責任，攜手共同創造價值	
5 持份者參與	19
6 可持續企業管治	25
7 優質服務、安全至上	34
擁抱環保，邁步踏進綠色時代	
8 積極創造、綠色價值	49
9 善待地球、呵護環境	57
攜手員工，傳承弘揚中燃文化	
10 關愛員工、共同成長	71
心繫社區，大眾共享成長碩果	
11 不遺餘力、回饋社會	87
12 可持續發展概覽	92
13 內容索引	99

關於 本報告

關於本報告

本報告為中國燃氣控股有限公司*(股份代號：384.HK)（「本公司」）及其附屬公司（合稱「本集團」或「中國燃氣」）發佈的第四份可持續發展報告（「本報告」）。中國燃氣委任了獨立專業顧問艾奕康有限公司（「獨立顧問」）進行報告的編寫工作，以透明、公開的方式披露本集團於過去一年在不同可持續發展議題上的行動和績效，同時展現本集團在可持續發展道路上的策略與承諾。本集團將每年定期發佈可持續發展報告，以供各界查閱，持續提升信息披露的透明度。

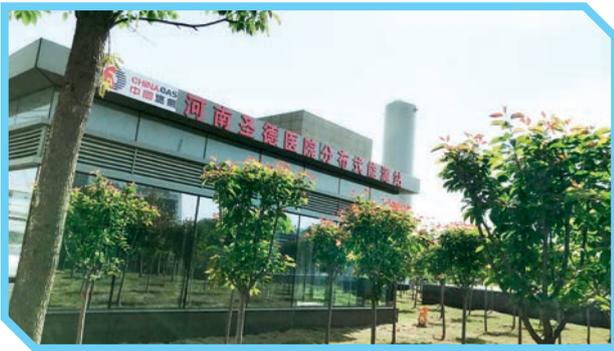
報告範圍

本報告涵蓋了於二零一九年四月一日至二零二零年三月三十一日期間（「報告期」或「2019/20財年」）中國燃氣總部及本集團擁有運營控制權的所有附屬公司的可持續發展績效。詳細內容乃根據實質性分析、持份者參與及其他相關的披露指引釐訂。有關本集團的業務發展及綜合財務報表的詳情，請參閱本公司的《2019/20年報》（「年報」）。除非特別註明，否則承包商及分包商的資料不會於本報告中反映。

報告標準

本報告依循全球報告倡議組織（「GRI」）準則：全面選項、GRI《油和燃氣行業披露指引》及香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）發佈的《環境、社會及管治報告指引》而編撰，同時參考中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS-CSR4.0）》及聯合國可持續發展目標，務求報告更全面地涵蓋實質性議題，並體現本集團依循國際最佳範例的承諾和決心。本報告的最後一章提供完整的內容索引，以便讀者快速查閱。

* 僅供識別



資料收集及匯報

本報告所匯報的資料來自本集團各職能部門提供的文件和統計資料，以及根據本集團相關制度由相關部門及附屬公司提供的監測、管理和營運資料整合匯總。本報告所載若干金額及數據已作出捨入調整。為確保本報告所呈現的資訊達至盡可能的準確和可靠，本集團建立了內部監管機制及檢視程序。本報告內容亦經本公司高級管理層審閱，並通過本公司可持續發展委員會（「可持續發展委員會」）以及本公司董事會（「董事會」）的審議。

獲取方式

本報告提供中、英文兩個電子版本，亦已上載至聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)及本公司網站(www.chinagasholdings.com.hk)。如中、英文版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準；若本報告和年報有任何抵觸或不相符之處，應以年報為準。

意見回饋

閣下對本報告的內容及形式發表的寶貴意見是中國燃氣持續進步的動力。如 閣下有任何疑問或建議，歡迎將意見經電郵發送至investor@chinagasholdings.com.hk，以助我們持續提升環境、社會及管治的績效。



主席 寄語



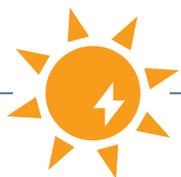
過去一年，面對世界宏觀經濟增速放緩及風雲變幻、機遇與挑戰並存的業內環境，中國燃氣全體員工上下一心，積極應對行業和市場變革，以「降本增效、變革發展」為主題推動事業進步，不斷構築核心競爭力。在致力於提供穩定、經濟、清潔與安全的能源的同時，我們始終秉持「氣聚人和、造福社會」為企業使命，圍繞「肩負責任」、「擁抱環保」、「攜手員工」、「心繫社區」四大方面，向可持續發展目標邁進。

肩負責任 — 作為國內大型跨區域綜合能源服務商，我們積極把握國家政策及市場需求帶來的發展契機，銳意擴張市場份額、保障穩定供氣，提供優質清潔能源，改善空氣污染狀況，提升民眾的生活品質。同時，我們以可持續發展的核心價值理念作為指引投資決策及運營的原則，並秉承誠信合規的經營原則，更透過不斷提高風險管控能力、安全運營水準及客戶服務體系，推動業績持續穩步增長。

擁抱環保 — 作為負責任的清潔能源運營商，我們回應中國政府制定的「藍天工程」，深入發展天然氣業務、持續推進農村氣代煤和美麗鄉村建設，不斷創新延伸液化石油氣（LPG）產業鏈，並在不同市場區域提供多氣源、多形式的分佈式能源、供熱、光伏發電等綜合能源清潔供應解決方案，以「低碳能源規模化、傳統能源清潔化、能源供應多元化、終端用能高效化、能源系統智慧化」的整體思路為社會和民眾提供「智慧」能源，為「打贏藍天保衛戰」作出貢獻。

攜手員工 — 優秀的員工團隊是企業成功的關鍵。本著「以人為本、追求卓越」的理念，我們致力成為優秀的僱主，務求與員工共同踐行中燃企業文化，為行業以身作則。我們持續為員工搭建廣闊的職業發展平台，提供良好的工作環境，富有行業競爭力的薪酬福利，全方位的職業發展培訓，以及豐富多彩的業餘生活空間，讓員工盡展潛能。

心繫社區 — 我們堅持履行社會責任並聯繫社區。透過成立中國燃氣公益基金會有限公司（「基金會」），我們積極開展幫助社會弱勢群體，包括助學、助醫、救災、扶貧等範疇的公益工作，並在集團內成立志願者服務隊，致力讓「氣聚人和、造福社會」的氣氛延展。



於二零二零年，我們成立了可持續發展委員會，以不斷提升本集團可持續發展的績效。可持續發展委員會由本人擔任可持續發展委員會主任、由本公司執行董事及常務副總裁朱偉偉先生擔任可持續發展委員會副主任。我們將不斷完善本集團可持續發展管理體系，致力改善本集團的可持續發展進度。有關可持續發展委員會的進一步資訊，請參閱本報告「可持續企業管治」章節。



展望未來，中國燃氣將繼續秉持創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，履行經濟、環境、社會三大責任，同時積極支援聯合國可持續發展目標，為持份者創造更大的價值。

劉明輝先生

執行主席、董事總經理及總裁

3 專題： 抗擊疫情

二零二零年初，新冠病毒肆虐，舉國投入抗疫。面對突如其來的新冠疫情，本集團立即啟動應急機制，成立以執行主席、董事總經理及總裁劉明輝先生任組長的抗疫保供領導小組，利用即時通信工具建立線上指揮中心，統一指揮全集團抗疫保供行動，提高信息通報的時效性和準確性。本集團深知公用事業企業肩負的責任和擔當，全集團各級經管層於中國農曆新年期間放棄休假，加強崗位值班，立刻進入了「臨戰狀態」。面對致命的病毒，本集團五萬多名員工毫不猶豫，逆向而行，用實際行動匯聚起了疫情防控的磅礴力量。

在積極有效做好自身防疫工作的前提下，堅持生產經營，保證了公司所駐地區的燃氣持續供應，未出現一例斷供現象，同時充分利用自身網絡化優勢保障民生，開展扶貧助農行動，解決疫情地區農產品滯銷難題，體現了中國燃氣「氣聚人和，造福社會」的使命與擔當。

中國燃氣發佈了《戮力同心眾志成城堅決打贏疫情防控阻擊戰復工倡議書》（「倡議書」）。倡議書中提到，在各地陸續復工的大潮中，倡議全體員工，堅決服務大眾、積極與政府溝通、做好科學防控。

開展「同心抗疫、保障民生」行動

在湖北，中國燃氣的「逆行者」，勇於擔當，盡心竭力。疫情爆發後，國內多個省市啟動了重大突發公共衛生事件一級響應，實行最嚴格的交通管制，液化天然氣（「LNG」）物流運輸受阻，華中各省的LNG保供面臨巨大挑戰。面對如此惡劣的經營環境，本集團要求旗下承擔LNG運輸業務的子公司—中燃宏途物流有限公司（「宏途物流」）「燃氣供應一戶不能斷、服務標準不能降」，想盡一切辦法，克服一切困難，確保對湖北省的燃氣供應。在疫情最嚴重期間，本集團承擔了湖北省一半以上的LNG的配送，在疫情嚴重地區供應LNG兩億多立方米，保障了十堰、黃岡、武穴等地抗疫醫院的天然氣供應不中斷。截至本財年末，本集團下屬項目公司在湖北省境內為共計68家重點防疫醫院供氣，為醫療衛生系統正常運作，救助眾多新冠病人保駕護航，體現了中燃擔當。



在武漢，中燃員工頂風冒雪、夜以繼日將LPG送到了每一戶因疫情而變得冰冷的用戶家中。本集團下屬的中燃武煤百江公司（「武煤百江」），作為武漢市政府唯一指定的LPG保供單位，在疫情最嚴重期間，把一瓶瓶「救命」氣送到全市40多萬個家庭以及雷神山醫院、方艙醫院、隔離醫院等一線醫護單位，累計向用戶供應14萬噸LPG。武煤百江不僅要保證LPG配送，同時還承擔武漢市義務運輸應急保障任務，協助政府救援。從本集團的浙江小門島LPG進口碼頭，滿載緊急調運的優質進口LPG的中燃船隊逆江而上馳援武漢，打通疫情期間燃氣援鄂唯一水上生命綫，通過水路累計向武漢調運5,200噸LPG，體現了中燃擔當。

開展「同心抗疫、保障民生」行動(續)

此外，本集團利用其壹品慧生活「新零售社區平台」和社區服務網格員，為居民提供日常生活用品訂購及免費配送服務，亦與湖北農商戶進行精準對接和幫扶。本集團更善用其社區服務網格，組織多場湖北農副產品的專場社區銷售活動。與此同時，本集團項目公司玉林中燃積極回應政府及集團有關「扶農助農」的號召，全員分工合作，到菜市場調研蘿蔔行情，尋訪城區已復工的餐飲店、蘿蔔製品廠及酸料制作坊；同時在公司發起「愛心蘿蔔接力賽」，透過微信接龍、朋友圈、中燃慧生活網格化服務平台等渠道，同心協力推廣蘿蔔，幫助菜農渡過難關。



在全國，只要有中燃人的地方就會有「同心戰疫、保障民生」的公益行動。在此次抗擊疫情期間，本集團針對用戶的應急之需，有效溝通附近城鄉供需，為千家萬戶提供防疫產品、米麵糧油、蔬菜水果等日常生活必需物資的配送，服務用戶輻射27個省、自治區，通過中燃的社區網格服務守護500餘座城市，既緩解了城鎮社區百姓困難，又帶動了滯銷農產品銷售，為維護特殊時期社會穩定發揮了重要的作用。本集團通過向受疫情影響嚴重的地區捐贈現金與物資共計5,748萬港元，助力相關地區抗擊疫情，共克時艱，體現了中燃擔當。

中國燃氣在抗疫期間的表現也贏得了社會的廣泛認可。全國主要國家級媒體對我們的抗疫工作進行了報導，其中包括人民日報、新華網、光明日報、中央電視台、中國網、中國新聞網、中國建設報、中國改革報和中國經營報等。



中國燃氣執行主席、董事總經理及總裁劉明輝先生向全集團員工提出要求：

「災難面前，中燃的服務標準不能降。困難再大，也要迎難而上。」

4 關於 中國燃氣

中國燃氣自二零零二年起開始發展城市燃氣業務，是中國最大的區域能源服務企業之一，主要於中國從事投資、建設、經營城市與鄉鎮燃氣管道基礎設施、燃氣碼頭、儲運設施和燃氣物流系統，向居民和工商業戶輸送天然氣和LPG，建設和經營壓縮天然氣（「CNG」）／LNG加氣站，開發與應用天然氣和LPG相關技術。

截至二零二零年三月三十一日，本集團累計共於29個省、市、自治區取得604個擁有專營權的管道燃氣項目，並擁有17個天然氣長輸管道、556座CNG/LNG車船加氣站、一個煤層氣開發項目、113個LPG分銷項目以及建成運營102個多能互補的綜合能源供應項目。本集團所有燃氣項目覆蓋的城市可接駁人口已增至1.37億。

企業使命

氣聚人和



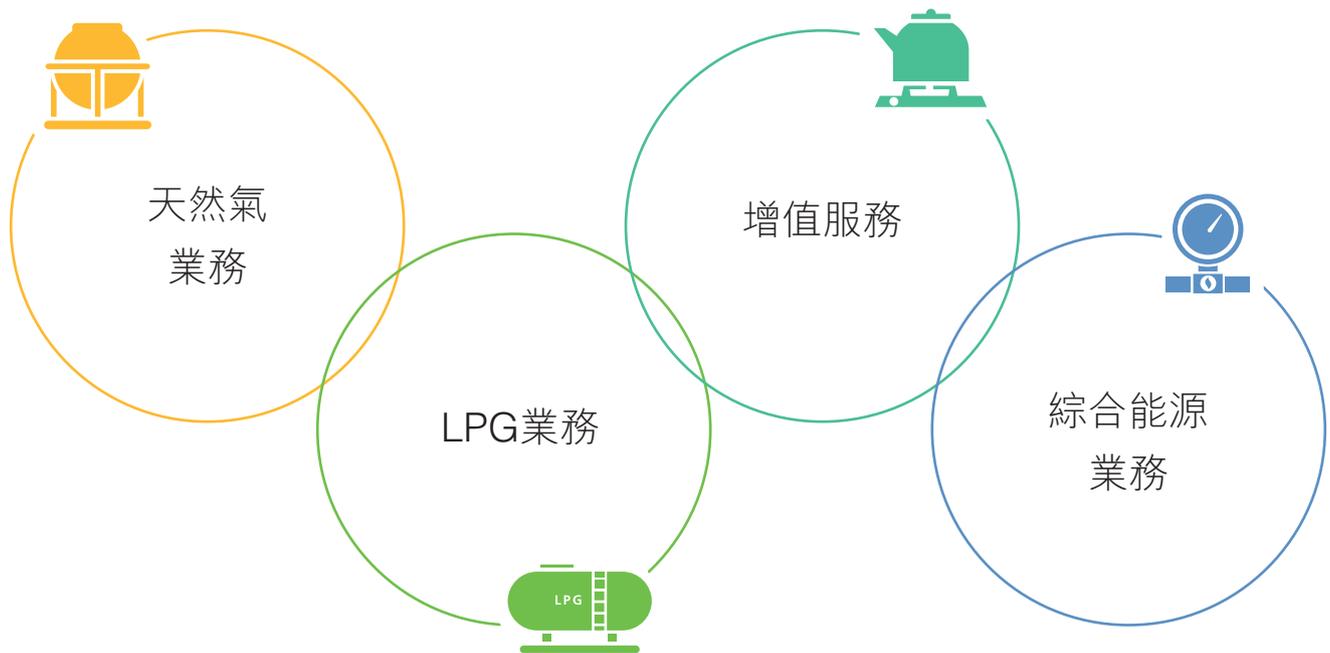
全面聚合和充分配置所有資源資本，既有效又快捷地實現中燃的跨越發展和「藍海」發展，全面構建中燃發展新生態，就是要在「成功你我、人企合一」的基礎上實現「百年中燃」的企業夢想，向社會、向人們準確地傳播中燃的行業特點、人文精神和價值理念。

造福社會



中國燃氣為社會和民眾提供全方位清潔便利的能源，及創新提供城鎮社區直至農村社區的公用事業服務和相應的智慧化商業服務。我們提高社會公用事業資源轉化的效益與效率，著力提升大眾生活品質，以及促進區域經濟發展，履行社會公民責任，為社會大眾謀求幸福。

業務概覽



天然氣業務

本集團致力提供優質服務，在清潔能源方面不斷革新，改善環境和提高生活質素。天然氣作為一種優質高效、綠色清潔的低碳能源，持續為世界經濟發展注入活力，推動人類社會從工業文明邁向生態文明。本集團擁有604個具有燃氣專營權的管道燃氣項目，項目數量為中國之最。

天然氣管道網絡建設與用戶接駁

城市燃氣管網是燃氣供應企業經營的基礎。本集團修建城市天然氣管網的主幹管網及支線管網，將天然氣管道接駁到居民用戶和工商業用戶，並向用戶收取接駁費和燃氣使用費。

4 關於中國燃氣

業務概覽(續)

天然氣業務(續)

天然氣管道網絡建設與用戶接駁(續)

截至二零二零年三月三十一日



CNG/LNG車船用加氣站

為推動清潔能源事業的快速建設與發展，中國燃氣運營及在建車用及船用加氣站556座，並在行業研究、商業模式、管道獲取和網絡建設方面不斷取得新突破，先後與國內主要的汽車和裝備製造商開展了合作，結成了產業戰略聯盟，與國內主要LNG供應商建立了緊密合作關係，進一步加快了省級清潔能源投資平台的建設，保證了車船用燃氣項目的快速發展。

附註：

1. 包括城市燃氣及鄉鎮氣代煤項目。

截至二零二零年三月三十一日



業務概覽(續)

天然氣業務(續)

鄉鎮「氣代煤」

自二零一七年，中國燃氣積極響應國家政策，推動鄉鎮「氣代煤」工程實施，以最快的速度投身華北鄉鎮「氣代煤」建設，以高標準、高品質、高效率的工程建設與氣源保障為華北地區農村居民提供清潔的天然氣。此外，本集團已相繼與中國多省市達成戰略合作，共同推進美麗鄉村建設，落實「鄉鎮燃氣化」，助力各地推進鄉村振興戰略。

截至二零二零年三月三十一日



累計簽約鄉鎮氣代煤居民用戶數目

>900萬戶

(2019/20財年新增約200萬戶)



累計完成燃氣管道接駁的

鄉鎮居民用戶數目

6,236,441戶

(2019/20財年新增2,695,695戶)



4 關於中國燃氣

業務概覽(續)

天然氣業務(續)

天然氣銷售

受新冠疫情的衝擊，於二零二零年一至三月非居民用戶的天然氣消費量同比下滑，影響本集團年度天然氣總銷售量。於報告期內，本集團共銷售253.7億立方米天然氣，較去年同期增長2.9%，天然氣主要通過城市與鄉鎮管網、貿易與直供管道來銷售，其中城市與鄉鎮管網共銷售156.3億立方米天然氣，較去年同期增長6.0%，貿易與直供管道業務共銷售97.4億立方米天然氣，較去年同期減少1.7%。



天然氣

營運位置



—○— 長輸管道項目

國內主要天然氣管道

- 西氣東輸一線
- 西氣東輸二線
- 陝京二線
- 忠武線
- 川氣東送
- 中俄天然氣管道
- 中緬天然氣管道

(並非按精確比例繪製)



4 關於中國燃氣

業務概覽(續)

LPG 業務

LPG是油田以及煉油廠的副產品，主要成份為丙烷、丁烷，不僅可用於燃料用途，還可作為工業原料生產乙烯、丙烯、汽油等石化產品，廣泛應用於我們身邊的各個領域。

作為中國最大的綜合型LPG運營服務商，本集團佈局LPG進口、遠洋運輸、碼頭、倉儲、國際及國內貿易、國內海運和陸路物流、充裝、零售全產業鏈，產品服務應用於民用、商用、工業等多個領域。

截至二零二零年三月三十一日



累計液化石油氣碼頭數目

7個



累計LPG分銷項目

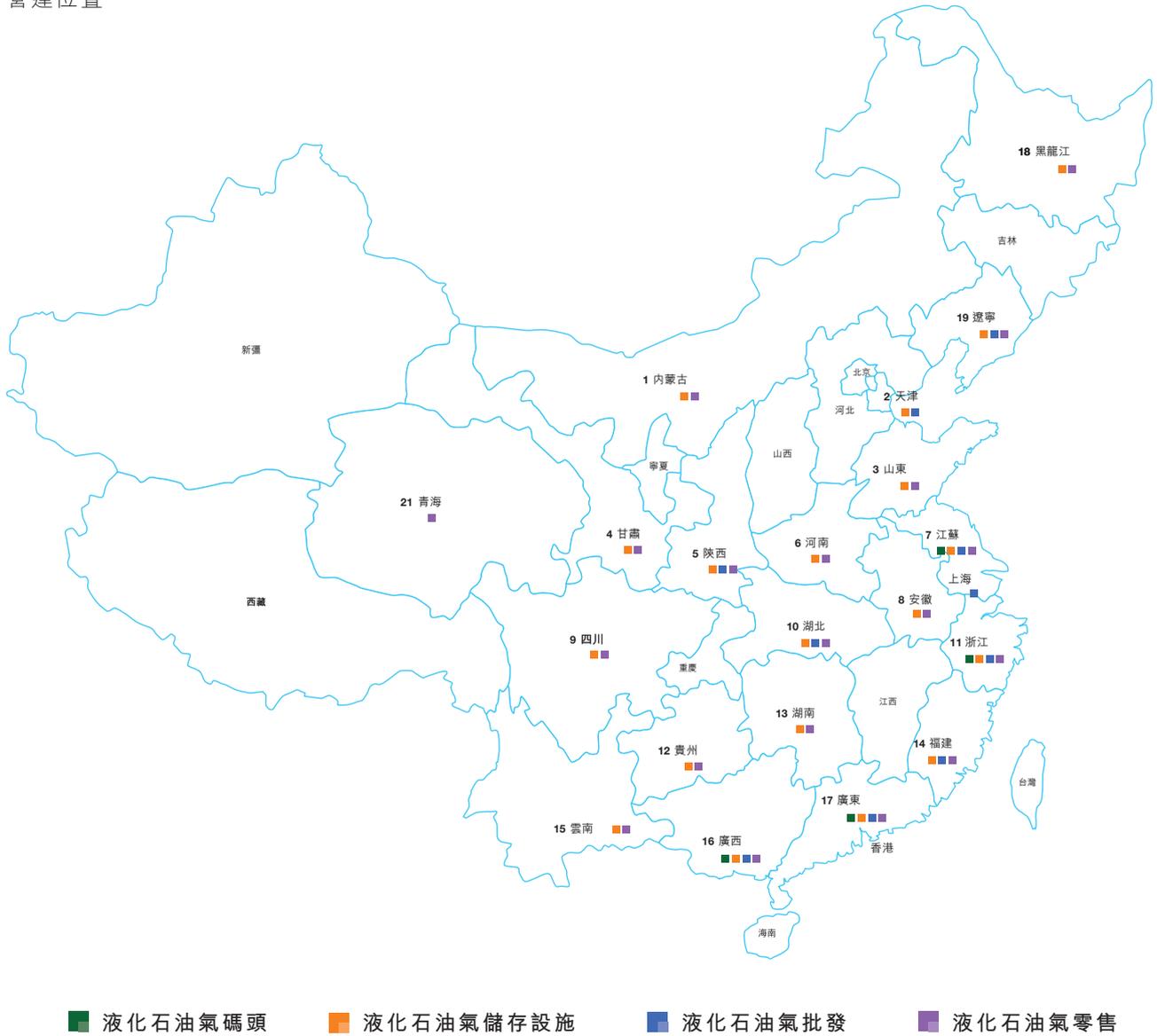
113個

(2019/20財年新增13個)



液化石油氣

營運位置



4 關於中國燃氣

業務概覽(續)

增值服務

本集團打造一個以家庭及社區、工商用戶為主要服務對象的電商入口與平台，為燃氣及燃氣相關產品及服務的銷售提供更便捷的互聯網營銷平台。本集團目前已經為超過4,000萬家庭用戶和工商業用戶提供天然氣和液化石油氣服務，客戶網絡的潛在附加價值巨大。因此，本集團將通過豐富增值服務內容、提升營銷水準，逐步擴大增值業務在集團整體運營收入中所佔的比重，進一步提升集團運營服務網絡的盈利能力和綜合競爭力。增值業務包括銷售本集團自有品牌「中燃寶」壁掛爐和廚房燃氣具、廚房電器、智能家居、燃氣綜合保險代理、波紋管、報警器、淨水器和快消品銷售等增值服務。

截至二零二零年三月三十一日



共銷售「中燃寶」壁掛爐和廚房燃氣具系列產品 **124**萬台 (2019/20財年增長49.4%)

業務概覽(續)

綜合能源業務

隨著環保政策的推進、用能結構的變化以及消費方式的轉變，中國能源行業正經歷一場前所未有的變革，即能源清潔化、用能多元化以及供能一體化。多年來，本集團依託燃氣項目龐大的市場和用戶優勢，致力於推動天然氣分散式能源、光伏發電、配售電、集中供熱等新業務在中國的廣泛佈局，利用多年的市場開發與技術革新積累，開展綜合能源利用，為用戶提供高效率的綜合能源，滿足客戶對氣、熱、電、冷的不同需要。

截至二零二零年三月三十一日



累計投產運營綜合能源項目數目

102個

(2019/20財年新增34個)



肩負責任， 攜手共同創造價值

- 19 持份者參與
- 25 可持續企業管治
- 34 優質服務、安全至上





5 持份者參與

我們相信企業的成功有賴於與持份者保持緊密並有意義的關係。

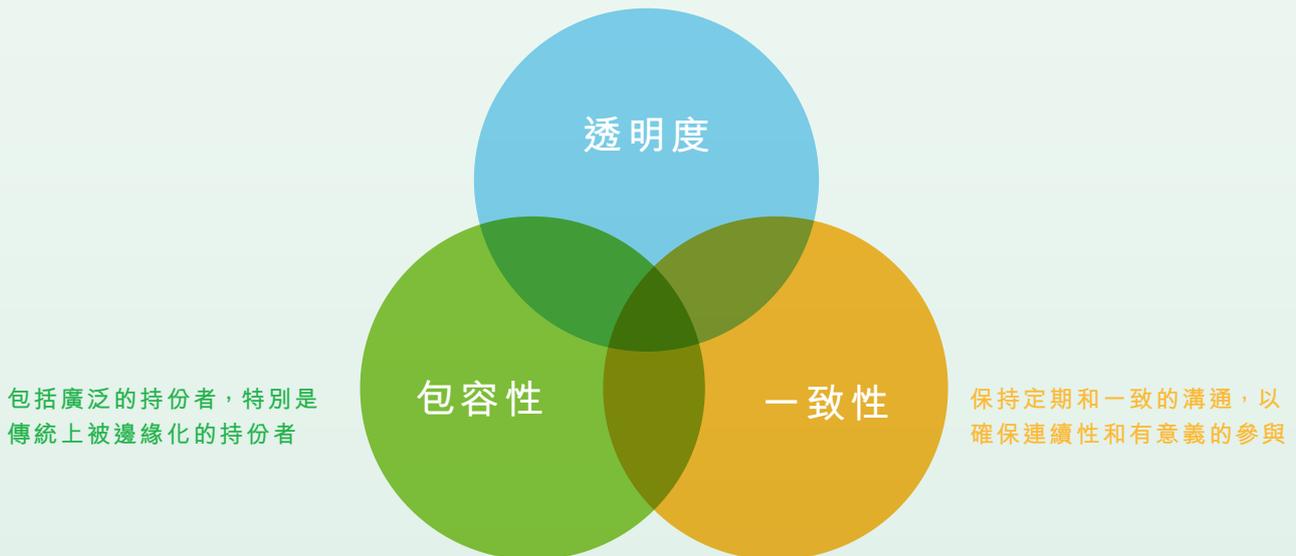
中國燃氣的主要持份者包括股東、投資者、債權人、財經分析員、員工、政府及監管部門、社區團體、客戶及商業夥伴和供應商等。定期與持份者聯繫能夠讓我們在制定企業可持續發展藍圖時兼顧各方團體的利益，從而建立可行及全面的發展策略。

推動持份者參與的方針

本集團矢志與持份者建立長遠的關係。因此，我們透過多個管道與持份者保持具建設性的溝通，致力為業務和持份者爭取最佳的長遠利益。

本集團的持份者參與策略基於三大原則：

尊重持份者提出的觀點和價值觀，並努力公開提供他們所需的信息，為我們的決策做出有意義的貢獻



我們對外部持份者採取積極的溝通策略，務求主動向受影響的團體披露有關環境及社會的信息以獲得他們的支持。例如，我們的項目公司均需按照環境影響評估報告以及亞洲開發銀行（「亞行」）之《保障政策聲明》的相關要求制定持份者參與計劃，在項目發展時定期向當地社區及政府公佈項目環境與社會資訊，讓當地居民及政府能夠緊貼項目發展。對於影響程度較小的持份者，我們的參與方針更為具體，通常涉及直接與該持份者溝通。本集團亦會定期評估各參與活動的有效性並探討改善空間。

5 持份者參與

推動持份者參與的方針(續)

本集團與各組別持份者的主要溝通途徑詳列如下：



股東、投資者、債權人及 財經分析員

- 股東大會
- 年度報告、中期報告、公告和通函
- 投資者路演
- 投資者／分析員／債權人會議
- 投資者／分析員／債權人項目參觀
- 電話／電郵



員工

- 工作會議／專題會議
- 培訓計劃
- 職工代表大會
- 內部報刊
- 團隊建設活動
- 當面會談
- 投訴信箱



政府及監管部門

- 專題調研和會議
- 環境影響評估報告
- 環境監測報告
- 日常匯報及溝通
- 行業協會活動
- 相關論壇交流活動
- 現場考察
- 電話／電郵



商業夥伴及供應商

- 供應商大會
- 微信及QQ
- 供應商培訓計劃
- 戰略合作計劃
- 供應商績效溝通會
- 電話／電郵



客戶

- 電話服務熱線
- 社區服務站
- 客戶服務電子化系統
- 客戶滿意度調查



社區團體

- 新聞稿／公告
- 社區宣傳活動
- 安全科普活動
- 公益志願活動
- 現場考察／參觀
- 持份者參與計劃



5 持份者參與

實質性評估

我們每年均會進行一次全面的實質性評估，以識別中國燃氣及持份者最為關切的經濟、環境和社會議題，從而引導我們完善集團的可持續發展策略，並使可持續發展報告的內容更為具針對性。

2019/20財年實質性評估的主要步驟如下：



識別可持續發展議題

第一階段

中國燃氣在獨立顧問的協助下全面檢視及修訂本集團的相關可持續發展議題清單，確保議題充分反映本集團的業務性質和過去的持份者溝通結果，識別了約30項與本集團業務及其影響最密切相關的議題，涵蓋「經濟」、「環境」、「員工／顧客」和「社會」四大範疇，並由此開始與內部及外部持份者溝通。

第二階段

中國燃氣邀請了內部及外部持份者直接參與識別實質性議題的過程，於獨立顧問的協助下進行問卷調查，旨在通過公正、持平的途徑，收集及評估持份者對相關可持續發展議題的關鍵性評分，以及對可持續發展報告的期望。



進行實質性分析



驗證實質性議題

第三階段

本集團的管理層對十項經優先排序的實質性議題及其範圍、界限和完整性作驗證，以確認這些議題對本集團具有重大意義。

5 持份者參與

實質性評估(續)

各持份者群組最關注的議題

股東、投資者、債權人及財經分析員

- 經濟績效
- 市場地位
- 反貪腐
- 氣源供應與保障



員工



- 員工福利
- 職業健康與安全
- 多元化及平等機會
- 培訓及發展

政府及監管部門

- 環保法規的遵循
- 管理溫室氣體排放及應對氣候變化
- 災難／應急預案規劃
- 反貪腐



商業夥伴及供應商



- 採購行為
- 供應商的環保表現
- 供應商的社會表現

客戶

- 氣源供應與保障
- 顧客健康與安全
- 產品服務與資訊



社區團體



- 對社區的經濟貢獻及影響
- 社區參與及共融
- 環保法規的遵循

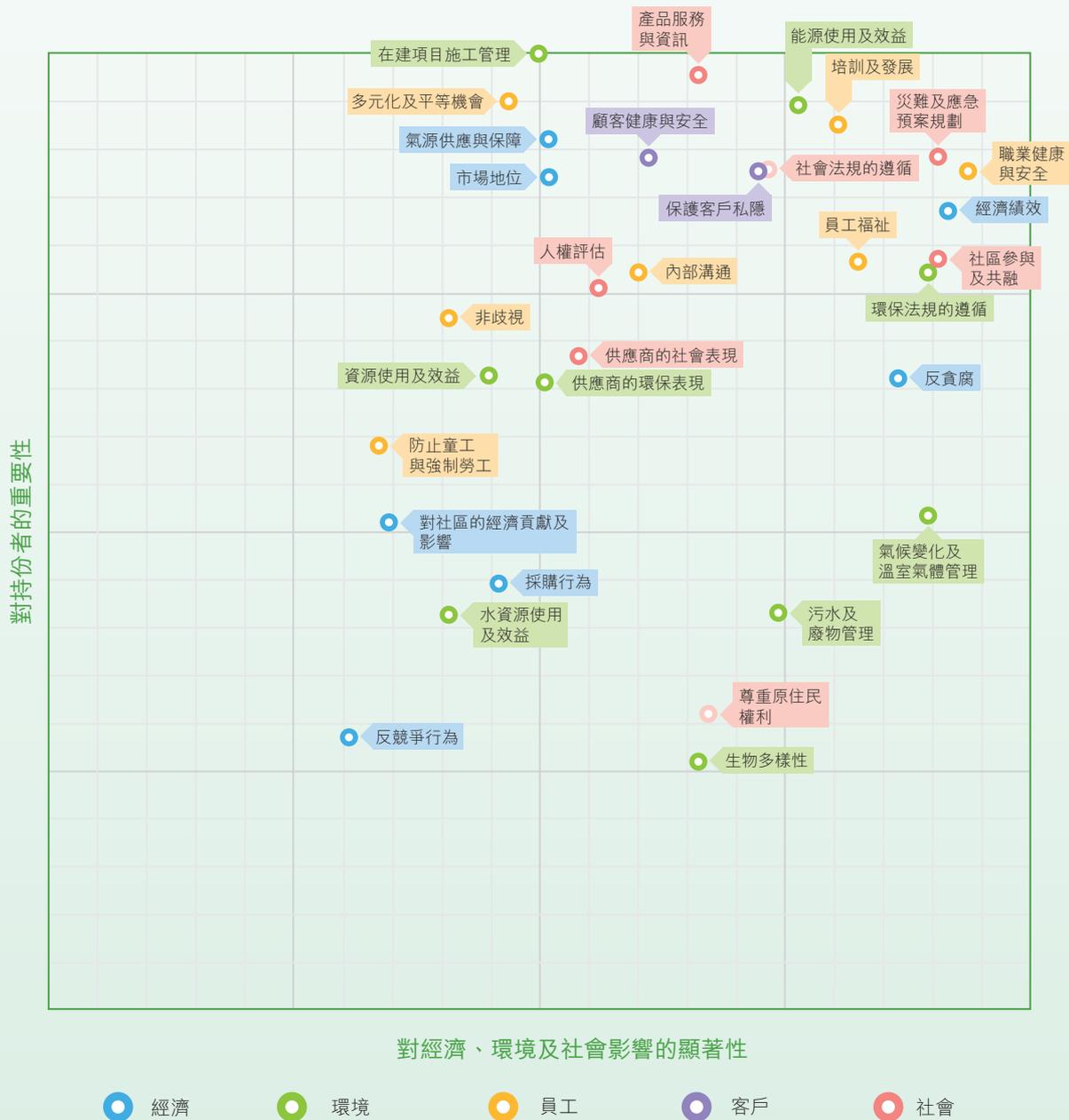


5 持份者參與

實質性評估 (續)

實質性矩陣

獨立顧問根據持份者問卷調查結果進行實質性分析，以識別出當中最關鍵的議題，並將議題以矩陣表達。這些在持份者和本集團層面最為重要及關鍵的議題被轉換為GRI準則，方便報告之用，並為本報告的披露重點。



5 持份者參與

實質性評估(續)

實質性議題與相應的影響及範圍

實質性議題	GRI準則	影響和範圍					
		股東、 投資者、 債權人及 財經分析員	員工	政府及 監管部門	商業夥伴 及供應商	客戶	社區團體
1 職業健康與安全	GRI 403	○	○	○			
2 災難及應急預案規劃	不適用	○	○	○	○	○	○
3 經濟績效	GRI 201	●	●	●	●	●	●
4 培訓及發展	GRI 404	○	○	○	○		○
5 能源使用及效益	GRI 302	●	●	●	●	●	
6 社區參與及共融	GRI 413	○	○		○	○	
7 環保法規的遵循	GRI 307	●	●	●	●		●
8 產品服務與資訊	GRI 417	○	○		○		○
9 社會法規的遵循	GRI 419	○	○		○		
10 員工福祉	GRI 401	○	○		○		



6 可持續企業管治

可持續發展策略

秉承「氣聚人和、造福社會」的企業使命，中國燃氣宣導綠色、低碳、循環、可持續的運營方式，矢志打造長青基業，持續為社會大眾創造福祉。

中國燃氣堅守可持續發展的核心價值理念，並以此作為指引投資決策及運營的原則，以負責任的態度及具透明度的方式營運業務，不斷提升核心競爭力及持續發展能力，務求為股東、客戶、員工及社會各界締造最大的價值。



可持續發展管理

作為本集團治理架構的最高組織，董事會是本集團可持續發展工作的最高決策機構，制定整體策略規劃和年度工作計劃審核，並對涉及社會責任重大事項進行決策、部署和指導。

6 可持續企業管治

可持續發展管理(續)

成立可持續發展委員會

為進一步提升可持續發展管理和監督水準，本集團成立了可持續發展委員會，致力改善並監察本集團的可持續發展進度。可持續發展委員會由本公司執行主席、董事總經理及總裁劉明輝先生擔任可持續發展委員會主任、由本公司執行董事及常務副總裁朱偉偉先生擔任可持續發展委員會副主任。可持續發展委員會通過可持續發展委員會領導小組及辦公室統籌、實施和監督本集團的可持續發展相關工作。

可持續發展委員會辦公室由本集團高級管理層及行政人員組成，他們代表不同職能和運營部門，包括審計監察部、法務風控部、安全監察部、工程技術部、增值服務事業部、LPG事業部、熱電事業部、運營客服部、採購管理部、企劃信息部、人資文化部、行政部、財務管理部等，共同參與本集團的可持續發展的工作，以提升本集團環境、社會及管治的發展。



可持續發展委員會 領導小組

主要職責：

- 協助董事會全面監督及領導本集團可持續發展工作的整體規劃
- 識別及檢視可持續發展議題、風險及機會
- 研究集團可持續發展政策及戰略
- 負責審閱及年度檢討集團可持續發展的表現
- 檢討及優化集團可持續發展的管理和架構
- 督導及審核可持續發展委員會辦公室的執行情況
- 召開會議檢討集團可持續發展的表現及反映不足之處



可持續發展委員會 辦公室

主要職責：

- 負責組織資源的調配，管理可持續發展跨部門的工作協調與銜接，協調問題的處理
- 執行集團可持續發展的日常工作包括但不限於環境及社會資料與資訊查詢、填報、分析及審核等
- 負責集團利益相關者的日常聯絡及溝通
- 召開會議討論可持續發展報告工作上的事宜及檢討不足之處
- 向可持續發展委員會匯報可持續發展報告工作進度



6 可持續企業管治

可持續發展管理(續)

區域化管控模式

中國燃氣實施「總部、區域管理中心、項目公司」的管控模式，把管理平台前移和實踐逐步分級授權，進一步推動集團總部從「管理」轉向「服務」，提高管理效率。透過總部的戰略牽引、區域的管理承接和項目公司重心經營，我們最大程度激發一線的創造力與活力，使管理機制與集團高速發展的要求相匹配。

總部



- 負責戰略、政策、制度及標準制訂、決策控制、預算控制和監督管控等職能

區域管理中心



- 作為總部管理的延伸機構，承接和落實本集團的重要管理職能

項目公司



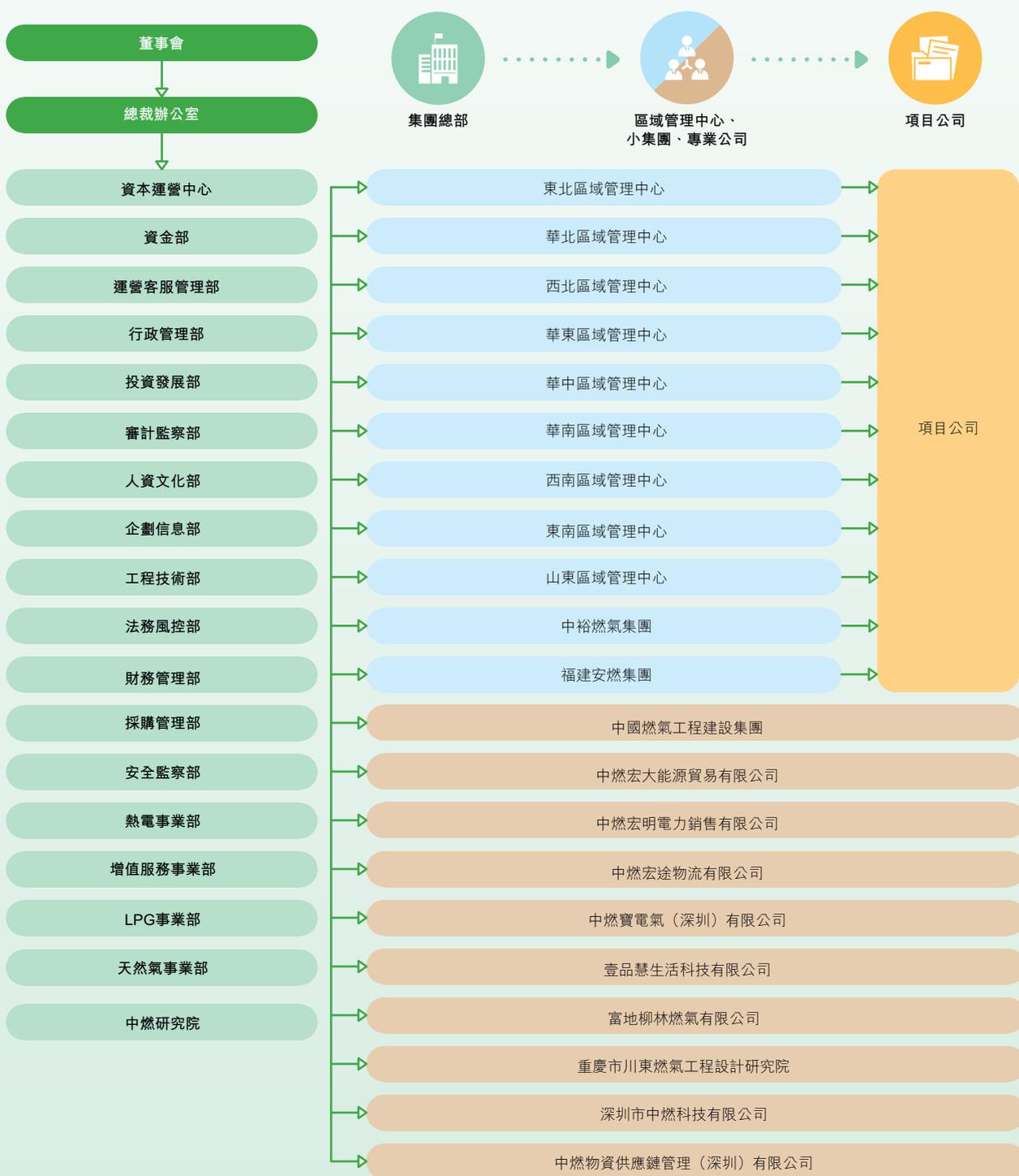
- 作為利潤中心和經營實體，獨立核算單位，納入合併管理。在接受本集團總部和區域管理中心的監督管理的同時，增強自主經營，提升各類業務的盈利能力

6 可持續企業管治

可持續發展管理(續)

區域化管控模式(續)

集團組織架構圖





6 可持續企業管治

企業風險管理

為確保各持份者之長遠價值，中國燃氣視風險管理為重中之重，致力建立穩健的風險識別及管理系統，完善內部監督與制衡機制，提升風險防範能力。

本集團的《全面風險管理制度》就風險管理組織體系、風險管理流程、內部控制體系、風險報告機制、風險執行資訊系統、風險管理文化、風險監督與考核等方面做了詳細規定；《風險控制手冊》則進一步完善了企業內部控制制度，規範了集團各階層的業務流程及責任制。我們更針對了工程建設過程中的各類風險，特地制定《工程建設風險管控指引》，旨在提醒集團工程建設人員認清風險的普遍存在，並找出風險的關聯特點，推進工程建設沿著規範、安全的道路前行，有效預防工程建設風險並逐步提升工程建設人員的風險控制意識。

本集團的企業管治及風險控制委員會負責協助董事會監察企業管治以及對本集團業務運營及財務管理的風險控制。同時，本集團積極於內部推動及開展風險自評工作，並在項目公司配備專／兼職風險管理員，以確保風險管理系統有效推行。多層級的風險管理架構，能有助本集團識別、評估、紓緩、匯報、監察集團及旗下項目公司各類主要風險。

本集團在發展過程中，堅持不斷改善公司治理和內部控制。集團承諾將通過自審和參考獨立第三方的專業意見，將有效的並可持續執行的企業管治和內部管控措施納入企業發展策略及風險管理的系統內，確保集團向著更高的管治及內控水準邁進。

6 可持續企業管治

企業道德操守

反貪腐

中國燃氣制定了《內部審計監察管理制度》、《內部監督舉報管理制度》、《廉潔勤政手冊》及《工程物資供應商管理制度》、《反腐敗工作條例》(試行)等一系列政策和制度，防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。所有員工應當嚴格遵從《員工行為基本規範》，不得以任何形式接受或要求客戶、供應商、分包商或其他與本集團業務有往來人士提供利益。為確保企業運營的高效管理，本集團設立舉報、調查及處理懷疑不當行為的程序。

我們更針對《廉潔勤政手冊》的內容，對各區域的項目公司進行了具有較強指導性、針對性和實用性的學習培訓，管理學院新入職的後備幹部亦必須學習本手冊。在審計監察過程中，如發現存在違規違紀行為，本集團將依據《員工獎懲條例》相關規定作出處罰；有需要時亦將由本集團相關部門移交司法機關處理。報告期內，共發生三宗已審結的貪污訴訟事件。

報告期內，本集團的反貪腐工作如下：

舉辦反腐專題培訓，參觀廉政教育基地

針對工程系統、財務系統、供應鏈系統、增值服務事業部等不同的業務模組、專業公司、項目公司及後備幹部進行11場反腐倡廉專題教育培訓，提醒領導幹部、關鍵崗位員工廉潔履職。同時，結合集團第五屆訴訟技能大賽活動，在東北、華東、西南三個賽區對九大區域項目公司主要領導幹部共計350餘人進行了三場反腐倡廉專題培訓，並組織參觀了哈爾濱黎明監獄、南京監獄及南寧監獄。

多措並舉，豐富反腐宣傳形式

精選了「以廉為榮、以貪為恥、以勤為標、以懶為戒」、「反貪莫論事大小、倡廉不在位高低」等10條精品反腐標語，制作了《反腐進行時》內部刑事案例宣傳海報，並下發給各單位將標語和海報張貼在顯要位置，讓廣大員工低頭不見抬頭見，時時刻刻發揮警醒作用。此外，我們通過每天微信群發文形式持續向廣大員工提示集團的反腐敗、反瀆職制度，讓員工每天對照自省。

激濁揚清，推送反腐警示文章

集團會對貪腐案件撰寫反思文章，從不同的角度分析點評，讓員工對發生在身邊的貪腐案件有深刻透徹的認知，充分發揮典型案件的震懾警示作用；共撰寫反腐警示文章33篇。



6 可持續企業管治

企業道德操守(續)

反貪腐(續)

反貪腐培訓總時數(小時)	2019/20財年	2018/19財年 (重列)
管理層	2,233	2,165
經理級員工	2,271	2,776
一般員工	12,455	9,298



參加「2019會員代表大會暨企業反舞弊聯盟經驗交流會議」

二零一九年十月，本集團反腐辦人員以及部分區域管理中心財務總監一同參加了「2019會員代表大會暨企業反舞弊聯盟經驗交流會議」。會上，多位專家講授了企業在反舞弊工作中的難點、要點及應對方法，並分享了以往的成功案例，以及探討了企業反舞弊人才培養與隊伍建設，企業反舞弊制度建設與體系架構等主題。中國燃氣與其他企業互相學習、互相借鑒，拓寬了反腐工作思路，搭建了反腐共享平台，為今後集團繼續重拳打擊貪腐行為創造了有利條件。

6 可持續企業管治

企業道德操守(續)

防止反競爭行為

中國燃氣充分了解持份者對防止反競爭行為的關注，故此在市場環境中積極著手防止反競爭行為指引。本集團的《員工行為基本規範》為員工提供了關於反競爭行為的指引，推動員工維持良好的操守。在招投標業務方面，本集團嚴守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國招投標法》、《中華人民共和國政府採購法》等國家法律法規，嚴格禁止在招投標過程中出現串標、圍標等違法行為。本集團將持續秉持平等尊重的理念，於業務運營中恪守商業道德、自覺維護市場秩序。

維護知識產權

在《員工行為基本規範》的規範下，所有員工必須尊重及嚴禁侵犯版權，並遵守所有與維護知識產權相關的法律和規例。我們亦要求供應商及業務夥伴尊重及捍衛本集團的知識財產權。

供應鏈責任管理

維護供應鏈公平競爭

本集團高度重視供應鏈責任管理，通過積極介入上下游市場從而建立公開有序、合作共贏的業務夥伴良性競爭平台。我們堅持公開、公平、公正的原則，並在與供應商簽訂合同中明確誠信合規條款，嚴格要求雙方人員廉潔守規，宣導誠信經營，反對商業舞弊。

本集團的《工程物資供應商管理制度》是整個供應鏈管理的基礎，而供應商管理均由本集團的採購管理部負責，包括對工程物資供應商管理制度進行編寫和修訂，並對各區域管理中心和項目公司供應商管理制度實施情況進行指導、監督及檢查。

本集團設有嚴格的採購程序，所有重要物資的供應商全部須在中燃招標採購平台登記註冊，並且經過考察並通過本集團相關審批流程才可成為「合格供應商」，不設其他准入方式。我們更要求所有供應商獲得環境管理體系和職業健康安全體系認證，才可展開合作關係。在《招標管理制度》下，亦只有包含在中燃招標採購平台的「合格供應商」才有資格參加本集團的年度或季度的統一招標。

本集團持續推行負責任採購，確保供應商在運營時遵守相關法律法規，保持集團的可持續性。如果供應商使用欺詐手段進入中燃招標採購平台，在招標過程中存在圍標、串標或惡意競標等行為，違反合同要求或者違反國家法律法規，本集團會將其列入黑名單，禁止其參與本公司及其下屬項目公司組織的任何招標和採購活動。



6 可持續企業管治

供應鏈責任管理(續)

維護供應鏈公平競爭(續)

截至二零二零年三月三十一日，已完成中燃招標採購平台認證的供應商共有252家(全部位於中國內地)。

監管及評估

本集團十分注重對供應商的監管，推行公平的准入制度外，並公正地評估供應商的表現。我們的採購網絡將供應商清晰分類為「認證完成」、「暫停使用」和「列入黑名單」三種狀態。本集團的採購管理部會不定期抽取一定數量的「合格供應商」進行現場實地考察，以確保整條供應鏈在管理水準和技術能力等方面均能保持連續性。

指導和培訓

中燃物資供應鏈公司負責提供與本集團物資採購管理業務相關的指導和培訓，對重點項目公司提供專門支援和培訓。中燃物資供應鏈公司積極結合不同項目公司特點，通過面授的方式加強對項目公司、老國企、新併購項目公司的實地培訓業務，提高其物資採購管理水準。同時，本集團會把專業課程資料上載到E-learning系統，方便項目公司人員自主學習。此外，我們亦定期為供應商提供招標平台、企業資源計劃(ERP)系統操作培訓，並編製和發放操作指引、系統使用手冊等資料。

7 優質服務、安全至上

保障運營安全

中國燃氣將安全生產視為企業發展的重中之重。我們明白燃氣行業的安全要求極高，須時刻對各類隱患保持警覺性。因此，本集團以「安全第一、預防為主、綜合管理」的安全管理方針為引領，以多管道多方式確保用氣安全、強化安全運營保障。

《中華人民共和國安全生產法》旨在維護勞動安全衛生及生產安全，要求生產經營單位及僱主提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害；《城鎮燃氣管理條例》則詳述了燃氣經營者應制定燃氣安全事故應急預案，配備應急人員和必要的應急裝備、器材，建立健全燃氣安全評估和風險管理體系，並定期組織演練；《中華人民共和國社會保險法》規定了疾病、工傷、生育、醫療、退休及死亡保險，並釐清了僱主的相關法律責任。為員工提供安全工作環境及合適保險是本集團作為良心企業的實踐，本集團會嚴守相關健康與安全法律及規例。報告期內，本集團並沒有任何與健康與安全相關並對本集團有重大影響的已確認違規事件。

安全管理政策

本集團已制訂一套全面的《安全管理體系》，確保建設和運營的不同環節均保障員工、客戶以及週邊居民的安全。同時，我們亦擁有詳細的安全管理指引，包括《安全監察工作指引》、《EHS管理體系工作指引》、《安全事故綜合處置管理辦法》、《突發事故應對預案》等專項安全管理標準。

運營管理政策

集團運營客服部主要負責「規範輸配」、「綜合調度」、「整治輸差」、「控制成本」四項基本職能，旨在杜絕安全責任事故的發生。

本集團已制訂一套適用於集團發展的《運營管理體系》，從而規範一線員工的操作。我們亦擁有詳細的操作規程和工作指引，包括《長輸管線、城市燃氣輸配管理規程》、《設備管理規程》、《城市燃氣調度管理規程》、《CNG加氣站生產運營管理標準》、《生產運營搶險維修管理體系》、《燃氣設施運行及維護操作標準》、《燃氣用戶入戶安檢管理工作指引》等。為了預防突發事件，我們建立了《突發事故應急預案》，以加強對突發事件的應對。針對特種作業、動火作業、密閉空間作業、高處作業以及液化石油氣等不同工作環境的操作，運營客服部建立了《高中壓鋼製燃氣管道不停輸帶壓開孔技術規程》和《燃氣輸配系統危險作業管理規定》，從而確保運營的操作安全。



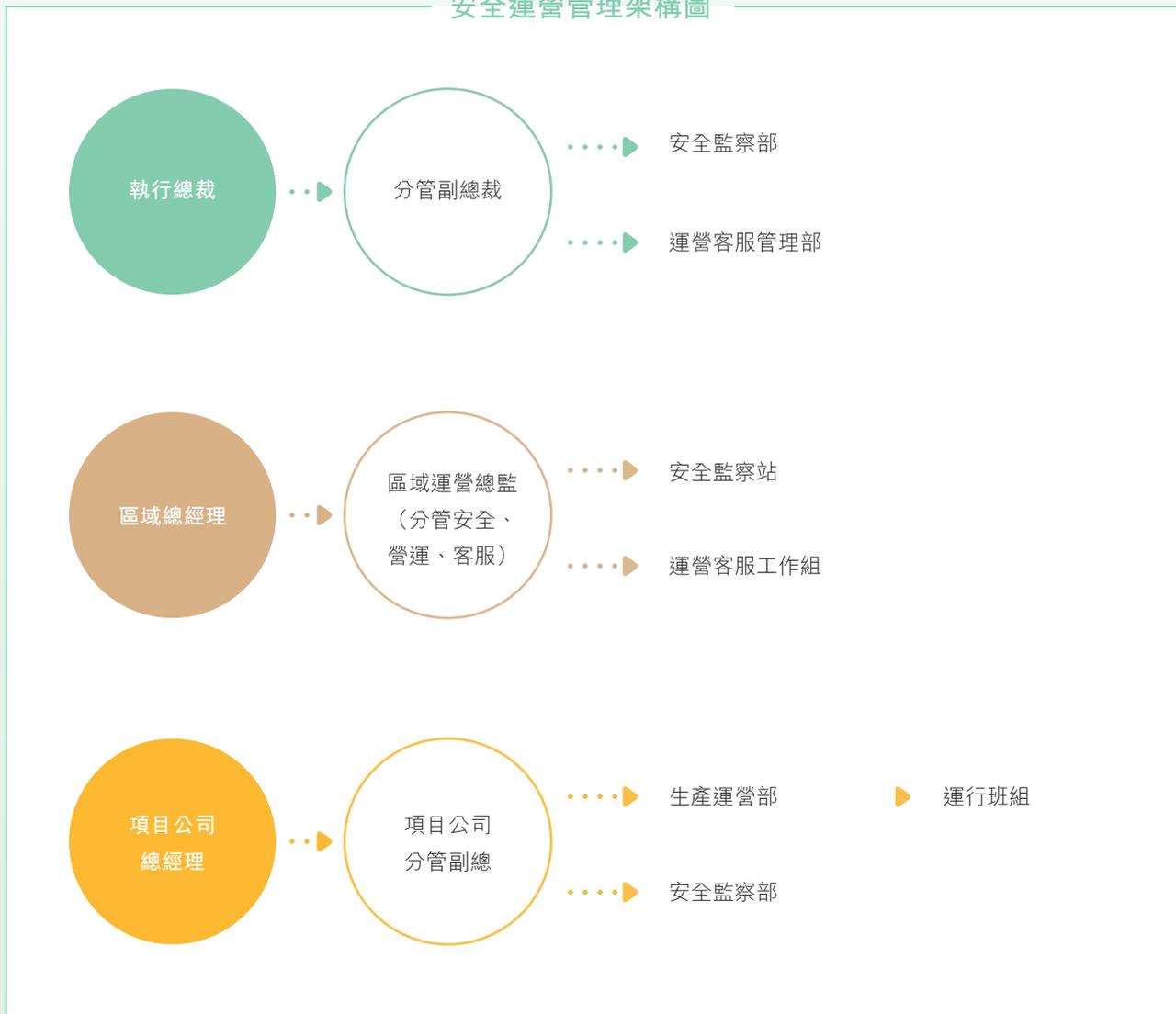
7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

安全運營管理架構

本集團的安全運營管理架構分為集團總部、區域管理中心、項目公司三層，各層均設有專責安全監察部門、運營客服管理部門和團隊。各級管理和工作人員都有明確的崗位安全職責，所有項目公司亦須根據企業安全管理目標，每財年逐級簽訂安全責任書，確保各部門、單位和員工嚴格執行有關目標、標準及措施。營運班組定期向安全監察部提交關於安全議題的反饋，以持續修訂和實施其職業健康與管理體系。

安全運營管理架構圖



7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

安全保障措施



安全監察部基本職能



集團總部安全監察部按照集團「監督、檢查、考核、培訓、指導、服務」的總體要求，負責集團安全生產監督管理，通過建立「集團—區域(事業部、專業公司)—項目公司」的三級監察體系，開展安全檢查和全面安全評審等工作，督導各級單位按照「管行業必須管安全、管業務必須管安全、管生產經營必須管安全、誰主管誰負責」的原則落實主體責任，提升集團安全管理水準，遏制重特大事故發生。

安全應急預案



各項目公司已編制應急預案，為員工處理燃氣管網或燃氣場站系統事故提供清晰指引，內容涵蓋應急指揮和救援隊伍的組成、職責和分工，以至搶修器材和安全保障器具設施匯總。

安全保障設施



各項目公司在場站、建築設施、庫房等危險場所均按規定配置了安全警示、防火設施、防爆設施、防雷設施、防毒設施等必要保障設施。

安全事故管理



項目公司須就每項安全事故，不論損失和責任大小，在24小時內通過逐級上報；對於發生爆炸、人員傷亡的重大事故，必須在一小時內向總部和區域管理中心報告。

安全教育培訓



集團上下積極為全體工作人員及客戶展開安全教育培訓，規範員工的安全行為，及提高客戶的危機應急處理能力。我們的安全培訓涵蓋的議題包括工程安全管理、有關毒氣泄漏事故、爆炸火災事故和城鎮燃氣經營企業的安全生產標準等。



7 優質服務、安全至上

保障運營安全 (續)

安全生產月活動

二零一九年五月，本集團總部發佈了《關於在全集團開展2019年「安全生產月」活動的通知》，通知要求各區域管理中心、項目公司以「防風險、除隱患、遏事故」為主題，防範化解重大風險、及時消除安全隱患、有效遏止生產安全事故為目標，開展安全生產月活動。

2019/20財年安全生產月活動



應急演練
592次



舉辦安全知識競賽或
演講比賽
186場



工程安全檢查
1,496次



對外燃氣知識安全宣傳
1,452次



組織安全知識培訓
1,114次
(參與人數32,955餘人)



發放安全宣傳資料
80餘萬份



入戶安全檢查
126.9萬戶



排查安全隱患⁽¹⁾
8,200餘項

附註：

1. 主要的安全隱患包括交通事故、爆炸和火災、密閉空間作業事故和接觸化學品等事項。

7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

安全生產月活動(續)

開展燃氣安全知識宣傳

安全生產月期間，本集團之項目公司收集整理近年來行業內的典型事故案例，通過展板、演示等多種形式，向員工、社區居民展示，並宣傳燃氣安全使用的重要意義，提升廣大市民對燃氣的正確認識度。不少項目公司更聯合當地政府的安全監察、消防等部門一起組織安全宣傳活動，在電視台播放知識競賽及安全宣傳片、利用移動車輛和廣場的大螢幕播放安全宣傳片並進行安全諮詢，加強了政企關係。



蕪湖中燃參加安全生產月活動

二零一九年六月十六日，本集團項目公司蕪湖中燃參加了市安全生產委員會舉辦的安全生產月活動，通過現場解答釋疑、專區展示、安全知識競賽等多種形式宣傳安全政策法規，普及安全知識，吸引了廣大市民的踴躍參與。



呼和浩特中燃組織社區交流活動

二零一九年十一月六日，本集團項目公司呼和浩特中燃邀請20餘名社區居民代表以及當地記者參觀了天然氣金川門站、天然氣加氣站、燃氣安裝維修實操室、管網沙盤室等，近距離接觸燃氣輸配設施、燃氣搶險搶修設備，與呼和浩特中燃公司面對面溝通交流，學習燃氣知識。



7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

安全生產月活動(續)

開展應急演練活動，提升應急管理水平

本集團多家項目公司與當地政府的政府辦事處、安全監察局、住房和城鄉建設局、消防局等部門一起，開展組織聯合演練，例如「工業用戶管道洩漏著火應急預案演練」、「商業綜合體燃氣洩漏火災應急搶險演練」、「場站消防反恐應急處置演練等專項演練活動」等。該等演練取得良好效果，通過演練，增強了全體員工對應急救援預案的熟悉程度，檢驗了員工在應對突發險情時的應急處置能力及反應速度。

加強危險品運輸車輛風險管控

本集團多家項目公司加強危險品運輸車輛道路風險管控，提高危險品運輸車輛駕駛人員的應急處置能力。活動中，各項目公司強化危險貨物運輸駕駛員、押運員的培訓教育，包括防禦性駕駛及危險品貨物的裝卸理論知識、事故的應急處置方法，以建立駕駛員在崗輪訓制度，提高駕駛人員的知識水準，組織駕駛人員進行事故應急救援的演練。

武煤百江舉行大型危險品運輸應急演練

二零一九年六月二十六日，本集團項目公司武煤百江舉行危險品運輸應急演練，近100名來自武煤百江的員工包括危運司機、押運人員及危動板塊管理人員參加。演習分常規的鋼瓶滅火、槽罐車輛和運瓶車輛消防演練等多個部分。本次消防應急演練創下了武煤百江成立以來一次性參與人數最多、演練項目最豐富的兩項紀錄。

安全知識競賽

本集團多家項目公司組織開展了安全知識競賽活動，增強員工們的安全意識，建設中燃特色的安全文化。



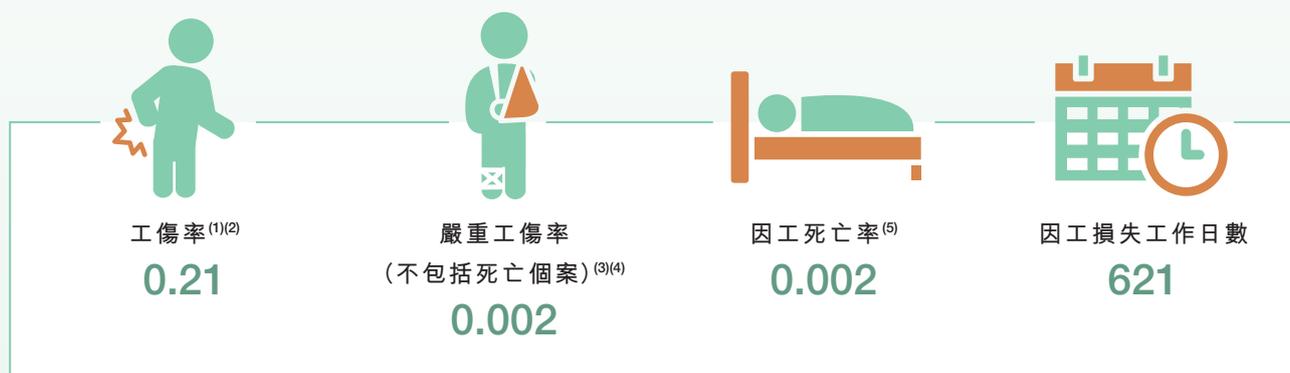
南寧中燃舉行安全知識競賽

二零一九年六月二十六日，本集團項目公司南寧中燃舉行安全知識競賽。本次安全知識競賽吸引了六支來自11個不同部門的團隊參加比賽，參加人數共有50餘人。此次安全知識競賽不但提升了員工之間的凝聚力，更提升了員工的安全生產意識。

7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

2019/20財年職業健康與安全資料



附註：

1. 工傷亦包含因工死亡及嚴重工傷。
2. 工傷率=(工傷個案總計/工作總時數)×200,000。
3. 嚴重工傷(不包括死亡個案)是指導致工作者無法或難於六個月內恢復至受傷前健康狀態的工傷。
4. 嚴重工傷率(不包括死亡個案)=(嚴重工傷個案總計(不包括死亡個案)/工作總時數)×200,000。
5. 因工死亡率=(因工傷所造成的死亡個案總計/工作總時數)×200,000。

保障穩定供氣

中華人民共和國《城鎮燃氣管理條例》主要規管城鎮燃氣發展規劃與應急保障、燃氣經營與服務、燃氣使用、燃氣設施保護、燃氣安全事故預防與處理及相關管理活動。提供安全可靠的服務是本集團的核心價值。報告期內，本集團並沒有任何與產品責任相關並對本集團有重大影響的已確認違規事件。



7 優質服務、安全至上

保障穩定供氣(續)

輸差整治管理

輸差整治管理是確保穩定供氣的必要前提。燃氣漏損不僅影響企業的經濟效益和產生碳排放，更有機會造成重大的安全事故。中國燃氣實施兩級輸差管理機制，由總部運營客服部統領各級輸差整治工作，實施輸差計劃指標的責任制考核。本集團自二零一六年起實施了《輸差整治管理規程》，針對完善輸差進行四個整治，包括整治管網輸差、整治計量輸差、整治抄收輸差、整治竊氣輸差，並在二零一九年下發《農村居民用燃氣表批量選型管理規定》、《城鎮居民用戶燃氣表批量選型管理規定》、《非民用燃氣表選型管理規定》，旨在加強各類用戶燃氣表選型管理，提高整治輸差的成效。報告期內，本集團繼續結合打擊竊氣，加強抄手管理，致力進一步降低輸差率。

	整治計量輸差	整治竊氣輸差
	<ul style="list-style-type: none"> • 建立健全計量管理體系 • 加強流量錶的維護和週檢 • 加強流量錶選型管理 • 繼續開展流量錶專項整治活動 • 農村用戶配備專用計量表 	<ul style="list-style-type: none"> • 採取切實可行的防止竊氣措施 • 加大稽查力度，嚴厲打擊竊氣
	整治管網輸差	整治抄收輸差
	<ul style="list-style-type: none"> • 建立健全調度系統和巡檢系統，保證燃氣輸配系統的密封性和安全性 • 建立健全查漏、堵漏機制，控制燃氣輸配系統的密封點漏氣率 • 建立健全搶險維修機制，控制燃氣輸配系統的燃氣洩漏和突發事故 • 優化管道置換方案，嚴格控制施工放散量 	<ul style="list-style-type: none"> • 規範民用預付費戶銷售氣量結算，開展剩餘氣量評測 • 加大內部稽查力度，提高抄表到位率和準確率 • 壁掛爐用戶採暖季實施每月抄表 • 規範民用預付費戶銷售氣量結算 • 客戶管理員負責檢查燃氣設施的安全運行情況 • 發現安全隱患，及時安排維修人員進行維修整改

7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

查漏、堵漏機制

本集團的《燃氣管網巡線管理工作指引》清楚列明瞭燃氣管網的巡檢及監察的內容及標準。各項目公司亦已建立了完善的巡線系統，以適時、準確地掌握燃氣輸配系統的全部資訊，可在故障發生時對故障快速定位及確定對用氣用戶的影響，並及時啟動搶修預案。搶修應急情況下，此系統可輔助調度中心快速決策各管段開關閘方案。現場搶修人員亦可根據調度中心派發的工單，快速確定需關閉的閘門，如遇閘門無法操作或佔壓等情況，可及時聯繫調度中心，調度中心可根據現場情況進行二次關閘分析，最終實現對城市燃氣管網事故的快速回應和處置，將事故損失降至最小，並縮短搶修時間。

搶險維修機制

本集團制定了《燃氣設施運行及維護管理標準》，列明管網維護、搶險維修、天然氣球罐維護、安全閘維護等的管理標準，並編製突發事故應對預案及進行演練。為了加強防止第三方施工活動對管網造成的破壞，本集團更實施了《燃氣設施第三方施工破壞事件(事故)管理考核辦法》，以規範化、制度化的方式完善了對燃氣設施第三方破壞的管理措施。

呼和浩特中燃搶險維修

二零二零年三月十九日，中國呼和浩特市突發地下污水洩漏，導致路面塌陷，隨時可能導致燃氣管道斷裂洩露，存在極大安全隱患。本集團項目公司呼和浩特中燃巡檢人員發現情況立即上報，生產部迅速組織實施管網保護和應急處置，形成調度中心、搶險中心等多部門聯動，開展管網應急保護工作。經過22個小時的緊張工作，燃氣管道保護任務順利完成，整個過程中並未造成天然氣洩漏，成功避免了一次重大安全隱患的發生。

管網改造計劃

報告期內，我們進一步加強了隱患項目的整改，尤其是對安全隱患較大，運營時間過長的老舊鑄鐵管網進行全面的清理。我們梳理完成了集團灰口鑄鐵管網、老舊鋼質管網現狀，按輕重緩急進行分類，並於東北區域、西北區域和華北區域實施改造計劃。



我們完成老舊管網改造工程總長度達

278.69公里

(截至二零二零年三月三十一日)



7 優質服務、安全至上

保障運營安全(續)

燃氣運營系統建設

本集團正在建設運營管理綜合平台(OMP)，能實現對現有城市燃氣、農村燃氣、加氣站業務、熱電業務及LPG等現有業務生產運營的動態管理，並且為未來新增業務預留可擴展空間。

集團燃氣運營管理平台的建設，在根本上解決資源浪費、資料分散、業務系統聯動困難等難題。充分利用雲計算、大資料、物聯網、地理資訊等新一代資訊技術，開展資料標準規範和安全保障體系建設，統籌集團燃氣監測資料、業務資料、地理資訊及其他重要燃氣資料資源，實現燃氣資料資源共建共享、互聯互通；構建完整的綜合型、一體化燃氣管控體系框架，在資料安全的前提下初步形成燃氣大資料的引接、處理、分析及視覺化展現的業務運營模式，升級完善燃氣SCADA系統、場站自控系統及視頻監控系統、GIS系統、GPS巡線系統、生產運營管理系統等，實現業務系統兩個層級跨平台聯合應用，為集團燃氣數位化、資訊化、智慧化運營提供科學、高效、準確的決策、監測預警和指揮調度支援能力。

提升服務品質

中國燃氣以「客戶滿意、社會認同、員工自豪」的戰略目標為核心，以「全員服務」的文化理念為導向，全心全意地為客戶提供主動、週到、快捷的服務。為了滿足不同類別、地區、時間的客戶需求，本集團本著「客戶導向、因地制宜、突出重點、持續改進」的服務體系建設原則，每年都對服務指標進行修訂和改進。

客戶服務體系

本集團的《客戶服務管理制度》詳列了本集團的客服中心組織管理架構、工作流程、日常管理制度、培訓制度以及考核細則等內容，確保令客戶享有高質素的服務。在總部層面，我們制定了八項客戶服務業務管理工作規定指引及七項客戶服務技術指引，明確各職級的職責；在項目公司層面，各項目公司分別設立了客戶服務中心及客戶服務熱線，務求以完善的管理機制持續提高客戶服務品質。

本集團之客服人員需根據《中燃集團員工服務規範》中對服務崗位的規範要求，及時回應客戶需求，提高客戶服務品質，提升集團品牌形象。此外，本集團更建設了專業兼職講師團隊，有效地培訓員工，滿足員工提升服務能力的需要，確保服務目標和標準轉化為員工的具體工作行為。

7 優質服務、安全至上

提升服務品質(續)

維護客戶利益

本集團注重對客戶資料私隱的保護。對於服務過程中收集到的客戶資料，本集團透過客戶服務資訊系統，嚴格執行帳號授權管理要求，切實保護客戶資訊安全。本集團亦會把客戶關鍵資訊及時備份到銀行保險庫存放，並只有專責職員可查閱。

客戶服務資訊系統

	硬體網絡 採用華為雲服務產品，通過使用防火牆、DDoS高防、漏洞掃描等多種技術手段保障後台服務的安全性。	安全通訊 用戶與伺服器通訊採用HTTPS安全協定，避免資料被第三方獲取並破解。
	資料加密 後台保存的敏感資訊進行高強度的加密處理，不易被不法分子竊取和遭到駭客攻擊破解。	管理制度 平台設有嚴格、完善的許可權管理體系，以保證每一位內部員工只能查看自己職責和許可權之內的資料和資訊，並且每位員工都與公司簽署了保密協定，不允許員工對外洩露任何有關用戶的個人資訊。
	客戶生命週期管理 集團搭建新的客戶關係管理系統，融合市場、客服、增值服務及呼叫為一體，提升對客戶和高效管理，為科學決策提供基礎。	客戶關係管理(CRM)系統 集團CRM系統經歷成功試點後，目前已進入全面推廣階段，為提升客戶滿意度和忠誠度提供強力有工具。



7 優質服務、安全至上

提升服務品質(續)

客戶投訴處理原則

客戶的意見對本集團業務發展至關重要，因此我們致力透過不同溝通方式聆聽顧客的意見。本集團透過制定客戶服務規程及營運程序，兌現我們對提供優質服務的承諾。我們設有《客戶投訴處理原則》，以便迅速處理相關的投訴。客服團隊會按投訴和建議的性質，秉持「真誠、主動、熱情、持久」的服務態度，儘快於合理的時間內跟進。

誠信



注重承諾及契約，有諾必守

處理問題能公示於眾，不暗箱操作，有諾必守。

及時



及時有效解決問題

溝通有效、及時回饋並作出處理，解決問題為宗旨。

專業



專業人員、專業形象

以專業標準要求自己，體恤客戶，綜合處理問題，保持企業形象。

報告期內，本集團共接獲240項與項目公司服務相關的投訴，涉及安裝、維修、安檢等環節，全部個案均於本報告期內妥善處理，投訴解決率及投訴回訪滿意度均達100%。

7 優質服務、安全至上

提升服務品質(續)

產品品質檢驗

本集團為旗下品牌「中燃寶」產品設立了嚴謹的品質檢定及產品回收程序。產品推出市面後，透過不定期的生產線品質監查、成品部品質抽檢、缺損率控制、售後服務資料統計分析等方法進行品質監督。在售後服務方面，本集團建立了完善的資訊回饋機制，收集產品售後資訊，進行品質分析，查找問題原因，並與供應商共同制定改善對策。

本集團的品質工程師會到廠家進行現場產品抽樣檢驗，並根據成品檢驗結果與《檢驗作業指導書》的檢驗標準進行對比，作出該批次產品是否合格的判定，抽檢合格則開具《產品檢驗出貨通知單》通知該批產品可以入庫出貨。如發現不合格產品時，本集團會及時同時通知廠家該批產品抽檢不合格的現象、數量、嚴重性等情況。

來料檢驗



物料到貨後，來料檢驗根據《來料檢驗制度》，按照《來料抽檢驗收方案》規定的抽檢數量對物料進行抽檢，物料檢驗合格後，允許辦理入庫手續。

巡檢檢驗



巡檢員根據《巡檢檢驗制度》，對公司產品從生產過程到成品入庫整個制程中的人、機、料、法、環等各要素的巡查。

成品檢驗



成品檢驗根據《成品檢驗制度》按照《壁掛爐成品檢驗作業指導書》規定的抽檢數量對成品進行抽檢，檢驗合格後允許辦理成品入庫手續。



7 優質服務、安全至上

創新服務

增值服務

本集團服務的用戶群隨著接駁率的不斷提升而迅速擴大，目前已經為超過4,000萬家庭用戶和工商業用戶提供天然氣和液化石油氣服務，客戶網絡的潛在附加價值巨大。因此，本集團將通過豐富增值服務內容，提升行銷水準，夯實銷售管道，創新銷售模式，快速擴大增值業務的市場佔有率，進一步提升本集團服務網絡的盈利能力和綜合競爭力。憑著自身龐大的管道天然氣和液化石油氣服務網絡以及優質的客戶資源，中國燃氣大力拓展自有品牌「中燃寶」壁掛爐和廚房燃氣具、智慧家居、燃氣綜合保險代理、波紋管、報警器和淨水器銷售等增值服務，使增值業務佔集團整體運營收入的比重逐步擴大，推動本集團由單一的燃氣產品服務，轉型成為提供綜合能源服務及客戶優質服務的營運商。

本集團推出了「慧生活新零售平台」，實現了燃氣服務和增值業務產品線上銷售；線下試行網格化服務，提高服務品質和效率。報告期內，我們進一步推動線上線下一體化服務。線上，藉助人工智能、大數據等先進技術手段獲取資訊精準匹配；線下，一對一的網格員精準、快速回應客戶需求，推動燃氣繳費與增值的融合推廣。於報告期內，各項增值業務都取得大幅增長，實現銷售「中燃寶」壁掛爐和廚房燃氣具系列產品124萬台，同比增長49.4%，成為中國領先的壁掛爐和廚房燃氣具生產商與經銷商。



調整方向 變革創新

本集團搭建了線上與線下融合的銷售管道，推出壹品慧生活新零售電商平台，並通過新零售整合多方資源，為廣大用戶提供包括產品銷售、社區便民、家居生活、燃氣繳費、液化石油氣訂氣等一站式智慧生活服務。

擁抱環保， 邁步踏進綠色時代

49 積極創造、綠色價值

57 善待地球、呵護環境



經濟價值

2019/20財年

截至二零二零年三月三十一日



營業額(千港元)

59,539,681



總資產(千港元)

112,066,808

迎接挑戰、聚焦機遇

二零一九年，受持續的國際貿易摩擦及新冠疫情等因素影響，全球經濟增長乏力。為應對挑戰，中國及時出台宏觀調控政策，推動產業結構轉型升級，保障經濟形勢總體穩定，同時深化能源結構改革，加大治理環境污染力度，持續推進「煤改氣」等多項環保及天然氣改革政策，為本集團業務的高速、穩健發展注入了新的動力。

此外，中俄東線北段天然氣管道已建成並於二零一九年十二月進氣投產。本集團在東北地區及京津冀地區有大量管道燃氣項目，將直接受益於俄氣，不但可大幅提升區域項目的供氣量，還能進一步優化區域氣源結構，形成多元供應格局，將極大增強本集團的天然氣保供能力以及提升當地項目公司的整體盈利水準。

8 積極創造、綠色價值

迎接挑戰、聚焦機遇(續)

國家政策為天然氣行業的可持續發展帶來的發展機遇

二零一九年三月

國家生態環境部印發《2019年全國大氣污染防治工作要點》通知▶ 要求從大氣污染、交通運輸、燃料及工業四個方面入手，加強治理、規範行業標準並優化能源結構

二零一九年三月

中央全面深化改革委員會審議並通過《石油天然氣管網運營機制改革實施意見》，組建國有資本控股、投資主體多元化的石油天然氣管網公司▶ 推動形成上游油氣資源多主體多渠道供應、中間統一管網高效集輸、下游銷售市場充分競爭的油氣市場體系，提高油氣資源配置效率，保障油氣安全穩定供應

二零一九年五月

國家發展和改革委員會(「發改委」)、國家能源局、住房城鄉建設部、市場監管聯合印發《油氣管網設施公平開放監管辦法》▶ 進一步改革機制、提高油氣管網設施利效率，加快油氣市場化進程

二零一九年七月

發改委、住房和城鄉建設部、市場監管總局▶ 規範城鎮燃氣工程安裝行為
發佈《關於規範城鎮燃氣工程安裝收費的指導意見》

二零一九年九月

中國國務院印發《交通強國建設綱要》▶ 要求優化交通能源結構，推進新能源、清潔能源應用，促進公路貨運節能減排



8 積極創造、綠色價值

與聯合國可持續發展目標接軌

本集團堅持創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念，高度關注自身業務與聯合國可持續發展目標的一致性。作為國內大型城市燃氣運營商，本集團致力於成為清潔能源的優質供應者以及低碳轉型的推動者，並通過全面顧及項目運營對週邊環境和社區的影響，高標準的企業管治及風險管理，更好地履行經濟、環境、社會三大責任，實現應對氣候變化和環境保護的承諾。



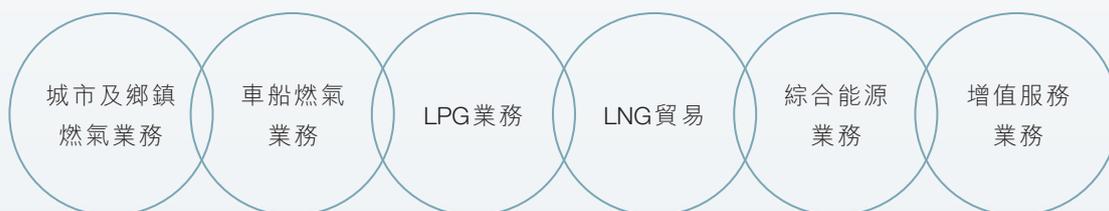
目標7

確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源

8 積極創造、綠色價值

與聯合國可持續發展目標接軌(續)

本集團實施「三跨」戰略突破計劃，透過各業務板塊形成融合效應，打造一條清潔的能源供應鏈。



以「跨區域」、「跨方式」、「跨類別」的形式實現城鎮燃氣供應的全覆蓋，
從而推動各種清潔能源的廣泛應用。

本集團繼續推進鄉鎮「氣代煤」工程，加大鄉鎮「氣代煤」市場開發力度，以高標準、高品質、高效率的工程建設與氣源保障為華北地區鄉鎮居民提供清潔的天然氣，為推進中國的環保事業、改善人民的生活品質而做出貢獻。本集團將繼續大力開拓農村燃氣市場，建立健全農村燃氣市場開發體系，打造「農村燃氣生態圈」。

截至二零二零年三月三十一日，本集團累計簽約鄉鎮「氣代煤」居民用戶超過900萬戶，完成269萬鄉鎮家庭用戶的燃氣管道接駁，向農村居民用戶提供10億立方米天然氣用於冬季採暖。本集團已分別與天津市、河北省、山東省、山西省、河南省、陝西省、安徽省、雲南省、海南省、黑龍江省、湖北省、吉林省、貴州省、四川省和湖南省簽訂了戰略合作協議，在213個縣或區開展鄉鎮氣代煤、燃煤鍋爐改造、車用天然氣、分佈式能源、天然氣儲氣設施、天然氣管網及「美麗鄉村」建設等項目。

此外，本集團借助燃氣項目龐大的市場和用戶優勢，致力於在中國擴大天然氣綜合能源、光伏發電、配售電、充電樁、集中供熱等新業務的應用及佈局。我們亦利用長期積累的市場開發與技術革新經驗，積極發掘綜合能源利用方案，提供高效清潔的綜合能源來滿足人們對於氣、熱、電、冷的不同需要。本集團還通過龐大的燃氣分銷網絡，採用新技術，運用新產品，大力推動「暖居工程」，開發分散式供暖市場，推進鍋爐EPC業務。

與聯合國可持續發展目標接軌(續)



目標 13

採取緊急行動應對氣候變化及其影響

13.1

加強各國抵禦和適應氣候相關的災害和自然災害的能力。

應對全球變暖所帶來的氣候災難及危機，通過限制散煤燃燒、以電代煤、以氣代煤以及以可再生能源代煤，這些都是與國情相結合、能有效減少溫室氣體的關鍵方法之一。在這些過程中，以天然氣業務作為主營業務的中國燃氣將成為一個重要的銜接和推動角色。

天然氣作為一種全球資源儲量豐富的能源在效能、環境可持續性、能源安全等方面具有多重優勢。因此，使用天然氣對傳統煤炭燃料、重油等高污染燃料進行替代，是解決目前空氣污染問題的有效方法之一，可有效降低大氣污染物和二氧化碳當量排放。在車船燃氣方面，天然氣是公認的理想車船清潔替代燃料。與其他化石燃料相比，天然氣的燃燒只產生23%的氮氧化物、50%的二氧化碳以及近乎為零的二氧化硫排放，環保效益非常顯著。

根據發改委發佈的資料，二零一九年天然氣表觀消費量為3,067億立方米，同比增長9.4%，僅佔中國一次能源消費的8.3%，仍大幅低於世界平均水平的23%，特別是天然氣在工業燃料領域的消費佔比約10%，遠低於歐美等國家40%-50%的水平，行業發展潛力十分巨大。中國作為目前世界最大的能源消費國，經濟經歷了長期高速發展，過往能源戰略的主要側重點是煤炭和石油，然而空氣污染、能源效率等能源相關問題愈益突出。天然氣不僅可增加能源消費大國的能源供應選擇，還具有突出的效能和環保優勢，是中國能源結構多樣化、合理化的明智之選，將在國家政策引導下逐步成為中國的主體能源之一。

過去三年，本集團合共接駁鄉鎮「氣代煤」用戶累計達623萬戶，於報告期內新增了269萬戶。艱辛的努力換來了喜人的成果，以北京為例，二零一九年北京市PM_{2.5}年平均濃度再創近年新低，同比降17.6%；另外，北京的二氧化硫(SO₂)、二氧化氮(NO₂)和可吸入顆粒物(PM₁₀)年平均濃度值均達到國家二級標準，重污染日僅為四天，並首次實現嚴重污染日全年「清零」。據測算，以工業「煤改氣」、鄉鎮「氣代煤」工程為主要手段的散煤治理工程，對大氣環境質素改善的貢獻度高達40%，為改善中國華北空氣質量發揮了重大作用。

8 積極創造、綠色價值

與聯合國可持續發展目標接軌(續)



目標 17

加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係

17.8

促成最不發達國家的技術庫和科學、技術和創新能力建設機制到二零一七年全面投入運行，加強促成科技特別是資訊和通信技術的使用。

中國燃氣與不同地區的政府部門和行業公司積極開展戰略性合作，簽署長期的戰略合作協定、建設共享的實驗基地與建立穩定的溝通交流台等，從而推動當地能源項目的高效落地，提升城市與鄉鎮的天然氣使用率。在達成互利共贏關係的同時，打贏「藍天保衛戰」，為各地社區與人民創造更多經濟與環境效益。

與青島政府的合作互贏

二零一九年十一月十二日，中國燃氣與青島市政府在青島舉行了戰略合作協定簽約儀式。根據雙方簽署的戰略合作協定，中國燃氣將充分發揮在上游氣源、專業技術、工程施工、經營管理和建設投資等優勢，籌集專項資金投資完成青島市清潔能源改造任務。同時，本集團亦會因地制宜，根據青島市不同地區的農村居民現狀來制定多樣化的清潔能源供應、工程建設方案及氣源保障方案等，保證建成後用戶持續穩定用氣，並提供配套產品和售後服務。

青島市政府將中國燃氣作為推進全市清潔能源供應工程的重要合作夥伴、協調各區市支援中國燃氣依法規實施清潔取暖及氣代煤項目的建設規劃和工程實施、支援中國燃氣按照相關要求推進青島市農村清潔能源供應工作，並配套該項工作完成青島市管道天然氣「鎮鎮通」、「村村通」工程。

此次項目將深化雙方多領域、深層次的合作，加速本集團項目的落地，助推青島新舊動能轉型升級和高品質發展，從而實現多方共贏。

與聯合國可持續發展目標接軌(續)

與宜昌市功簽署戰略合作協定

二零二零年三月二十三日，中國燃氣與宜昌市功簽署了戰略合作協定，助推宜昌經濟社會發展。中國燃氣將在宜昌投資73億元人民幣，緊扣宜昌民生事業和城市發展需要，建設七大類燃氣產業鏈項目和新能源項目，助力提升宜昌人民生活品質。

中國燃氣計劃在宜昌投資的七大類項目

- 三峽區域總部及能源裝備製造基地
- 鄉村綜合能源微管網及其裝備製造基地
- 暖居工程及暖通設備生產基地
- 電動汽車、電動自行車充電樁項目
- 「中燃慧生活」參與宜昌智慧城市網格化建設項目，將宜昌的燃氣用戶劃分成網格，每個網格設網格長、網格員
- 葛洲壩燃氣項目
- 宜昌生物產業園供熱項目

8 積極創造、綠色價值

與聯合國可持續發展目標接軌(續)

與駐馬店市攜手合作開啟駐馬店能源項目投資新篇章

二零一九年八月十七日，中國燃氣與駐馬店市經開區人民政府簽訂了關於在駐馬店市經開區中國(駐馬店)國際農產品加工產業園區投資建設綜合能源項目的戰略合作協定。

中國(駐馬店)國際農產品加工產業園規劃面積61平方公里，是目前全國唯一的國際農產品加工產業園。本合作協定主要針對產業園各類企業的燃氣、供熱、液化天然氣加氣站和新能源汽車充電等綜合能源需求，開啟了中國燃氣在駐馬店能源項目投資的新篇章。



中國燃氣與同業攜手並進，共謀未來

與合肥燃氣集團簽訂天然氣利用項目戰略合作協定

二零一九年八月二十二日，中國燃氣與合肥燃氣集團簽訂了天然氣利用項目戰略合作協定，在常規燃氣、綜合能源、液化天然氣接收站、船舶加氣碼頭、增值業務、氣化鄉鎮以及移民安置燃氣配套項目等各領域展開全面合作，共同打造安徽省燃氣市場新格局。

與中石化天然氣分公司開拓下游液化天然氣市場

二零一九年十一月十六日，中國燃氣和中石化天然氣分公司簽署了戰略合作協定，計劃在現有液化天然氣購銷業務合作基礎上，創新合作模式，拓展合作範圍與深度，成立一家區域性合資公司，共同發展下游液化天然氣市場。

管理方針

中國燃氣一貫秉持「綠水青山就是金山銀山」的理念，積極履行保護環境的責任。

本集團嚴格按照《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國環境影響評價法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國土壤污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關環保法律及規例進行運營管理，並通過建立和完善各項節能環保制度，不斷強化和規範能源管理和環保工作，致力減少生產運營可能給生態環境和生物多樣性帶來的潛在影響，以及積極預防並努力修復因生產運營和自身活動造成的環境影響。我們深明履行該等法律法規的重要性，因為違反任何適用的環境法律及規例均可能會導致監管機構對本集團作出罰款、勒令停運及／或採取法律行動。報告期間，中國燃氣並無發生因違反上述環保法律及法規並對本集團有重大影響的行政處罰個案。

本集團高度重視運營項目所帶來的環境與社會影響，並已根據亞行的《保障政策聲明》及中國環境法律及規例訂立《環境與社會管理制度》，提供多個環境與社會政策的框架，內容涵蓋廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的處理。本集團亦已參考ISO 14001標準制定了《中燃集團EHS管理體系工作指引》和《中燃集團環境與社會管理制度》，將環保、健康和安​​全因素融入各個業務範疇之中。本集團之所有業務單位和附屬公司需實施相關政策。



中國燃氣的五大環境範疇



保護環境及天然資源



抗衡氣候變化及管理排放



資源利用及廢物管理



節約用水



生物多樣性保護

9 善待地球、呵護環境

保護環境及天然資源



隨著天然氣行業市場化的逐步推進，煤改氣等環保政策的有效執行，以及民眾環境意識的增加，中國正努力建設清潔低碳、安全高效的能源結構。天然氣、液化石油氣等清潔能源的市場需求將保持穩定增長，並在全球能源轉型中的作用愈發顯著。作為中國最大的跨區域能源服務企業之一，我們大力推進綠色發展轉型，提升供應清潔能源的能力。此外，我們積極與各省市政府開展大氣環境治理合作並訂立戰略合作框架協議，旨在結合彼此的優勢和資源，加速項目建設，全力推動天然氣在城市與鄉鎮的使用率，透過自身業務幫助工商業機構和居民用戶減少空氣污染物和溫室氣體排放。

我們在開展所有項目工程前，遵循環境影響評估的法定流程，嚴格執行本集團所訂立的《環境影響評價報告綱要》與《工程建設風險管控指引》，以識別我們項目可能產生的潛在環境影響和風險，並協助我們避免、減少和緩解這些影響。

環境與社會管理體系發展

本集團根據亞行之《保障政策聲明》及相關的適用法律法規制定了《環境與社會管理制度》，其中包括以下要點：

保護生物多樣性

盡量減輕或緩解對自然棲息地、重要棲息地、受保護地區和生物多樣性的潛在負面影響和風險，或在沒有更好方法的情況下，依靠補償性措施如生物多樣性抵銷，來達到淨增加或無淨減少生物多樣性的目的。

保護物質及非物質文化資源

在項目選址和設計過程中避免對物質及非物質文化資源造成重大損害。

污染防治

在項目設計、施工和運作過程中，應參照國際公認的標準實施污染防治技術與方法，包括：

- 盡量減輕或控制污染濃度和數量，並依據清潔生產原則在項目實施過程中採用保護資源和提高能效的措施
- 盡量減少或控制項目產生的有害和無害的廢棄物，以及有害物質排放
- 避免生產、買賣和使用國際上禁用或要求逐步淘汰的有害物質和材料
- 按照項目性質及其影響程度，採取措施減少與項目有關的人為溫室氣體排放



保護環境及天然資源(續)

貫徹綠色施工

施工前

開展環保測評，宣導文明施工，採取土工膜覆蓋等措施

▶ 施工時

使用水噴淋法防止塵埃飛揚，落實各項環保措施，盡量減少土地佔用和對植被的破壞

▶ 施工後

恢復地表植被，盡量保持原有生態原貌，對佔用的土地進行固化處理或綠化

提倡綠色辦公



推行無紙化辦公

增強電子辦公系統，
宣導雙面列印，減少浪費紙張



調節和控制空調

節約辦公用電



常態化推行視訊會議

減少公務出差頻次

加強環保宣傳



積極於集團內部開展環保宣傳活動，傳遞綠色環保理念，鼓勵員工實行節約低碳生活方式



積極搭建與政府、媒體、公眾等持份者的溝通平台，宣傳環保理念

9 善待地球、呵護環境

抗衡氣候變化及管理排放

我們意識到全球暖化越趨嚴重，對社會的威脅逐漸擴大。本集團高度關注並積極回應《大氣污染防治行動計劃》、《打贏藍天保衛戰三年行動計劃》、《北方地區冬季清潔取暖計劃(2017-2021年)》等一系列的國家環保政策。



本集團致力成為清潔能源的優質供應者，努力構建中燃4G(管道天然氣、壓縮天然氣、液化天然氣及液化石油氣)能源網絡發展的新生態，為華北地區鄉鎮居民提供清潔的天然氣，並開發與應用天然氣、液化石油氣相關技術。

中國燃氣嚴格控制所有運營項目的煙氣排放量，嚴格執行《大氣污染物綜合排放標準》(GB16297-1996)及《鍋爐大氣污染物排放標準》(GB13271-2014)中相關排放標準，確保各類設施設備可靠，運行穩定。

空氣污染防治措施

制度和機制方面

實施《輸差整治管理規程》、《調度系統和巡檢系統》、《查漏、堵漏機制》、《搶險維修機制》等制度和機制，以降低燃氣洩漏及安全事故發生的機率。

輸氣工藝方面

採用合理的輸氣工藝，選用優質材料，在設計時，管道及其附屬設施應充分考慮抗震，保證正常生產無洩漏。

運營控制方面

減少放空和洩漏，並在站場設置放空系統，天然氣放空通過放空管排放，利用高空疏散，減少天然氣排放的安全危害和環境污染。



抗衡氣候變化及管理排放(續)

天然氣燒制建盞及柴油 - LNG雙燃料技術

二零一九年四月二日被譽為「LNG行業奧林匹克盛會」的第十九屆國際液化天然氣大會(LNG2019)在上海世博展覽館舉行了開幕儀式，中國燃氣亦受邀參加展會。

此次參展，中國燃氣展示了自主研发的新技術，包括「天然氣燒制建盞技術」及「柴油 - LNG雙燃料技術」，這兩項技術分別以天然氣取代電，LNG取代柴油，以創新科技減少環境污染。



天然氣燒制建盞技術

傳統建盞燒制技術主要是柴燒龍窯和電窯。二零一八年三月，中國燃氣與建盞古都福建建陽市達成合作，開展利用天然氣燒制建盞陶瓷的應用研究，以尋求節約成本、保護環境的燒制方法。經過不斷分析研究、燒制測試、調整參數，成功燒制出建盞特有的花紋。

二零一八年十月至今中國燃氣對建盞天然氣燒制窯爐不斷優化、改進、創新，並申請了四項專利，為實現建盞天然氣燒制的自動化、高效化、產業化作出貢獻。



柴油 - LNG雙燃料技術

無需改善柴油發動機的結構，在發動機上加裝一套電子控制系統和燃料供給系統，使內燃機使用兩種燃料共同燃燒，雙燃料發動機使用10-40%的柴油為引燃燃料，天然氣替代剩餘60-90%的柴油，大大降低船舶污染物排放，為保護內河環境貢獻力量。

2019/20財年直接氣體排放量⁽¹⁾⁽²⁾

氮氧化物(NO _x)	二氧化硫(SO ₂)	顆粒物(PM)
79.08噸	27.15噸	13.18噸

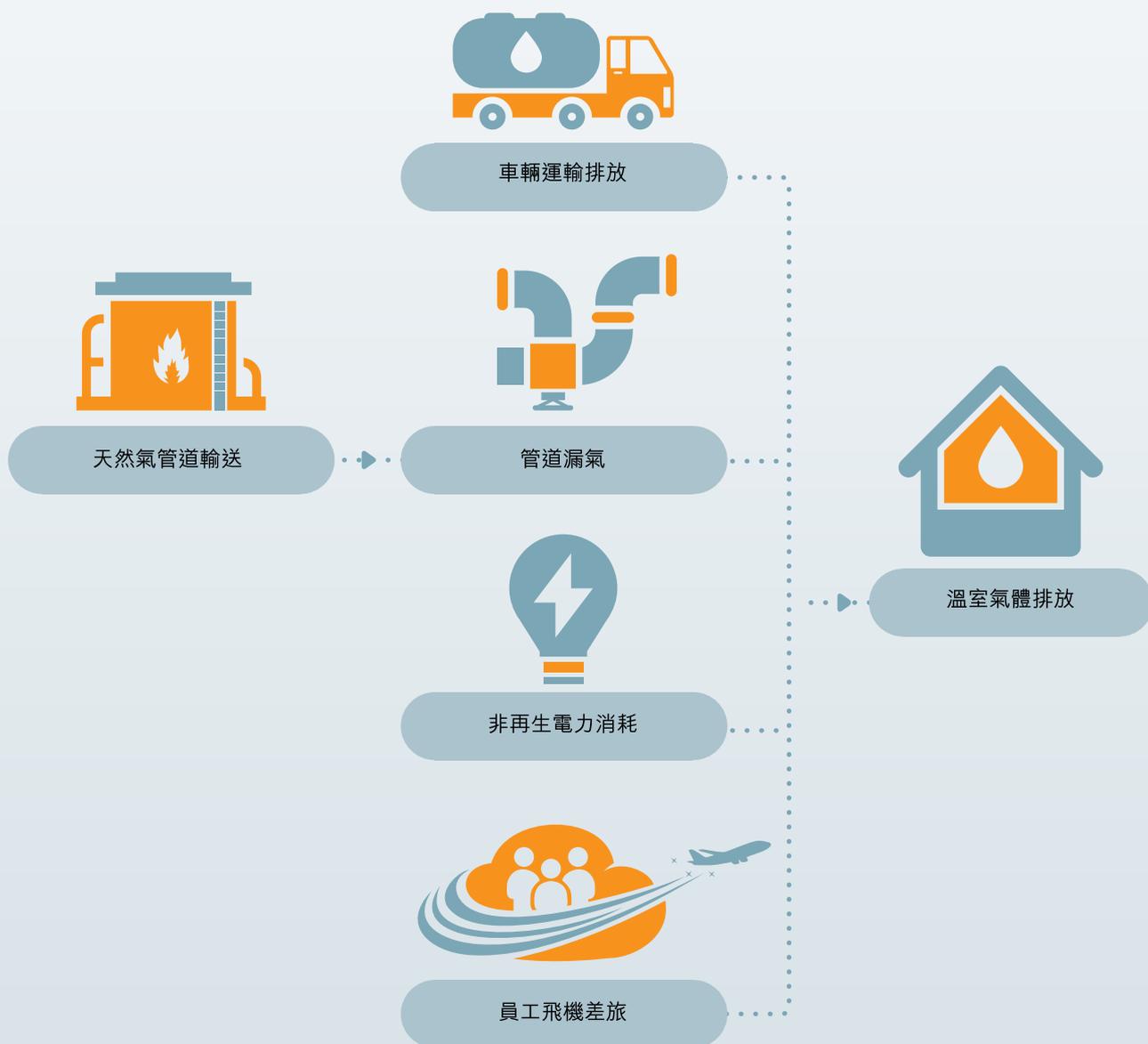
附註：

1. 2019/20財年，本集團修訂了報告範圍，以著重披露其直接氣體排放量。
2. 直接氣體排放包括燃氣鍋爐及車輛運輸而產生的污染物排放量。

9 善待地球、呵護環境

溫室氣體的監察和控制

本集團參照受國際認可的《聯合國氣候變化框架公約》中清潔發展機制(CDM)的計算方法估算項目的溫室氣體排放量，以加強對溫室氣體的監察和控制。本集團運營過程中產生的溫室氣體主要來於運營消耗的化石燃料、天然氣和石油氣傳輸/運輸過程中的無組織排放及運營消耗的非再生電力。本集團將持續監察業務所產生的溫室氣體排放的資料，並每年作出更新。展望將來，我們計劃在減少溫室氣體排放方面建立完善的管理機制，加強化石能源燃料耗用的管理，增強減排工作的效率。





溫室氣體的監察和控制(續)

2019/20財年溫室氣體排放量

溫室氣體	主要來源		排放量
範疇一：直接排放 (噸二氧化碳當量)	運營消耗的化石燃料、天然氣和 石油氣傳輸／運輸過程中的 無組織排放		118,000.50
範疇二：能源相關的間接排放 (噸二氧化碳當量)	運營消耗的非再生電力		91,166.40
範疇三：其他間接排放 (噸二氧化碳當量)	員工飛機差旅		394.22
溫室氣體總排放量(噸二氧化碳當量)			209,561.13
溫室氣體強度(公斤二氧化碳當量／ 吉焦能源銷售量)			0.21

資源利用及廢物管理

為可持續地善用有限的珍貴資源與減低價值鏈各環節對環境帶來的影響，本集團採用符合可持續原則的物料及盡量減少廢物。本集團對各項目廢棄物的產生及處置進行嚴格管理物，同時亦會密切監察機械油及化學品的使用，以盡量減少浪費及有害廢棄物的產生。



辦公環境管理方面

本集團持續推行《7S辦公環境管理制度》，宣導勤儉節約的原則，與員工共建資源節約型企業。我們更與富士施樂合作並執行《辦公文印改善方案》，積極推廣文印改善方案措施，鼓勵員工改變列印使用習慣，從而提高文印效率並減少能源消耗。

運營管理方面

各項目嚴格遵從集團的物料使用管理方針。我們產品所使用的液化石油氣鋼瓶所用的物料99%為可循環再用物料(鋼鐵、黃銅)，只有剩下的1%左右為不可循環再用的油漆塗料。

9 善待地球、呵護環境

資源利用及廢物管理(續)

2019/20財年物料消耗統計

物料	單位	消耗量
液化氣鋼瓶	個	402,180.00
潤滑油	噸	95.25
防凍油	桶	256.00
紙製品／紙箱	噸	1,978.98
塑膠	噸	692.27
木板	噸	5.58
加臭劑	噸	96.60

廢棄物的產生及處置



無害廢棄物

主要包括辦公生活垃圾、燃氣具製造及維修過程中產生的無害零部件及清理輸氣管道所產生的少量廢渣



無害廢棄物經收集後
由環境衛生部門定期清運處置

2019/20財年產生量
17,323.06噸



有害廢棄物

主要源於廢機械油、廢舊化學品及燃氣具廢舊線路板中的有害金屬元素



委託具有相關資質的回收處理單位
合規處置有害廢棄物

2019/20財年產生量
69.79噸



節約用水

本集團深明水資源短缺為日益嚴峻的挑戰，因此，我們始終堅持對水資源的保護，致力減少項目耗水，深化循環用水，提高水資源利用效率。



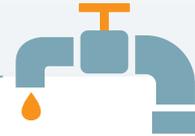
我們在各項目以及辦公室採用多項節水管理措施，其中包括：



天然氣壓縮機、制冰機、噴淋系統等用水設備採用循環用水，提升用水效益



安裝雨水收集設施



在辦公室安裝感應水龍頭

本報告期內，本集團的總用水量為1,684,559.06噸；用水強度為1.67公斤／吉焦能源銷售量，較2018/19財年降低約20%。

按來源劃分的耗水量(噸)

市政供水或 其他水務設施	地下水	地表水	海水	總計
1,473,050.75	126,777.91	83,730.40	1,000.00	1,684,559.06

集團污水主要來自生產廢水、設備沖洗廢水及員工產生的生活污水。本集團嚴格執行國家水污染防治方針政策和排污許可管理制度，堅持「注重源頭控制、強化監控手段、污水集中處理、完善應急回應系統建設」的原則，採取主動控制，避免項目潛在的水環境污染發生。報告期內，本集團的水排放總量為1,071,995.76噸。

9 善待地球、呵護環境

節約用水(續)

按目的地劃分的排水量(噸)

市政污水處理廠或 其他污水處理設施	地下水	地表水	總計
896,540.05	108,686.85	66,768.86	1,071,995.76



水污染防治措施

- 1 加強廢水的收集和處理工作，對污水處理裝置、排污罐進行定期檢查，杜絕生產和生活廢水洩漏現象，防止對週圍的水環境造成污染
- 2 站場內的污水處理裝置、排污罐、垃圾桶存放處等處應設有防滲措施
- 3 設置水源地專項應急預案，理清各部門在應急事件的職責，一旦發生水污染事故，應立即啟動應急預案，查明並切斷污染源，探明污染程度及範圍



提升能源使用效益

中國燃氣致力提升能源效益，節約能源，降低能源消耗。我們的能源消耗主要源於日常運作和運輸所耗用的天然氣、液化石油氣、汽油、柴油、外購電力。



此外，為減低車隊的能源消耗，本集團制定《中燃集團車輛管理制度》，規範本集團下屬機構各類用車的配備、更新和採購管理相關工作，車輛購置優先考慮小排量經濟型車輛，支持可持續運輸。

報告期內，本集團的直接能源消耗總量為2,117,414.67吉焦，能源強度維持於0.002吉焦／吉焦能源銷售量。

2019/20財年的直接能源消耗統計

燃料	單位	消耗量
汽油	噸	2,682.60
天然氣	立方米	37,062,260.71 ⁽¹⁾
柴油	噸	3,605.80
液化石油氣	噸	69.40
重油	噸	2,575.16
煤油	噸	0.43
能源	單位	消耗量
非再生電力消耗	千瓦時	149,428,626.06
可再生電力消耗	千瓦時	253,056.20

附註：

1. 其中25,618,727立方米為熱電業務項目公司對外供暖消耗。

9 善待地球、呵護環境

生物多樣性保護

煤氣加工和輸配業務會對土地或野生動植物棲息地造成干擾，因此緩解對生物多樣性的影響成為我們環境管理方針不可缺少的一環。中國燃氣致力推廣生物多樣性，對管道沿線的自然棲息地及高度生態敏感地區更是格外審慎，務求充分保護項目附近的生態環境。



根據本集團的《環境與社會管理制度》，我們於項目發展時採取以下保護措施及設計原則。

生態環境保護措施

	<ul style="list-style-type: none">盡量避免輸氣管道通過自然保護區、生態功能區、森林公園和密集林區等區段，減少對植被的破壞面積
	<ul style="list-style-type: none">對管線永久佔地合理規劃，盡量沿道路縱向平行佈設，以減少土壤擾動和地表植被破壞，減少裸地和土方暴露面積
	<ul style="list-style-type: none">如有施工作業，現場施工作業機械應嚴格管理，劃定活動範圍，不得在道路站場以外的地方行駛和作業，保持路外植被不被破壞
	<ul style="list-style-type: none">加強工作人員的環保意識，對國家重點保護的物種列入工程建設中的重要事項
	<ul style="list-style-type: none">如有施工作業，盡量於施工結束後恢復原有土地利用格局，並根據氣候條件採取種樹種草的綠化措施

生物多樣性保護措施

	保護野生植物 <ul style="list-style-type: none">避免對野生植物的濫砍濫伐(尤其要高度重視自然保護區段)而造成沿線地區的生態環境破壞
	保護野生動物 <ul style="list-style-type: none">加大對保護野生動物的宣傳力度，大力宣傳兩棲、爬行動物、鳥類對農林衛生業的作用，禁止施工人員對野生動物濫捕濫殺
	環境的保護 <ul style="list-style-type: none">加強對水環境的保護，避免沿線局部水域發生污染或富營養化，把對水生生物棲息環境的影響減少到最低程度
	保護意識教育 <ul style="list-style-type: none">加強公眾的野生動物保護和生態環境的保護意識教育



生物多樣性保護(續)

綠化設計原則

	種植原則
	<ul style="list-style-type: none">在「適地適樹、適地適草」的原則下，樹種、草種的選擇應對各地區的地形、土壤和氣候條件經過詳細的調查以當地優良鄉土樹種為主，適當引進新的優良樹種草種，保證綠化栽植的存活率
	辦公綠化
	<ul style="list-style-type: none">在辦公生活區進行重點綠化，辦公樓週圍種植富於觀賞性的常綠喬木、設置花壇、規劃小園林
	植被恢復建設
	<ul style="list-style-type: none">植被恢復建設過程中，應根據工程沿線的環境特點，除考慮選擇適合當地環境的物種外，還應在佈局上考慮多物種的交錯分佈，以增強綠化栽植的穩定性

攜手員工， 傳承弘揚中燃文化

71 關愛員工、共同成長



10 關愛員工、共同成長

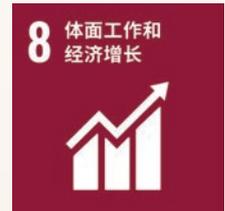
管理方針

中國燃氣以人為本，追求卓越，致力成為優秀的僱主，以身作則，與員工共同踐行中燃企業文化。

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》、遵從平等僱傭原則，全方位保障員工的基本權益。於運營或招聘過程中，我們禁止任何與性別、種族、年齡、宗教、健康、婚姻狀況、家庭狀況等相關的歧視行為，亦嚴禁聘用童工、強制勞工或持有虛假身份證明文件者。於報告期內，中國燃氣並無發生與勞動保障、童工或強制勞動相關並對本集團有重大影響的行政處罰個案。

公開、公平及公正，是本集團人力資源管理制度一直堅持的「三公」原則。我們的《人力資源管理手冊》及《招聘管理制度》涵蓋了有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會及多元化、反歧視、培訓以及其他待遇及福利等範疇的詳細指引，致力保護員工各方面的權益。

同時，本集團極為重視僱員福祉，我們的員工關愛委員會不時為員工舉辦各式各樣的休閒活動，並提供多元化的福利措施，致力營造和諧包容的工作環境。



10 關愛員工、共同成長

優秀的人才團隊

本集團積極吸納優秀人才，擴展專業團隊，以維繫集團的可持續發展。截至二零二零年三月三十一日，中國燃氣共有59,462名員工，其中女性員工佔36%，少數民族員工則佔7%。



員工總數為：**59,462⁽¹⁾**
(截至二零二零年三月三十一日)

附註：

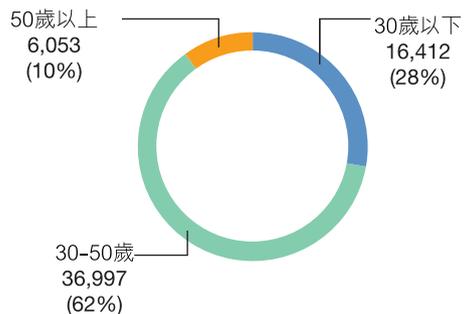
1. 其中，59,436名員工位於中國內地，26名位於香港。

按性別、年齡、職級及民族劃分的員工數據

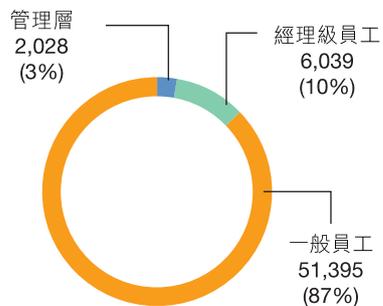
性別



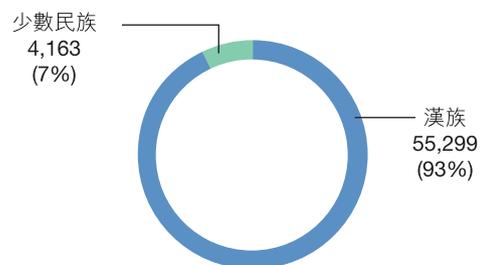
年齡



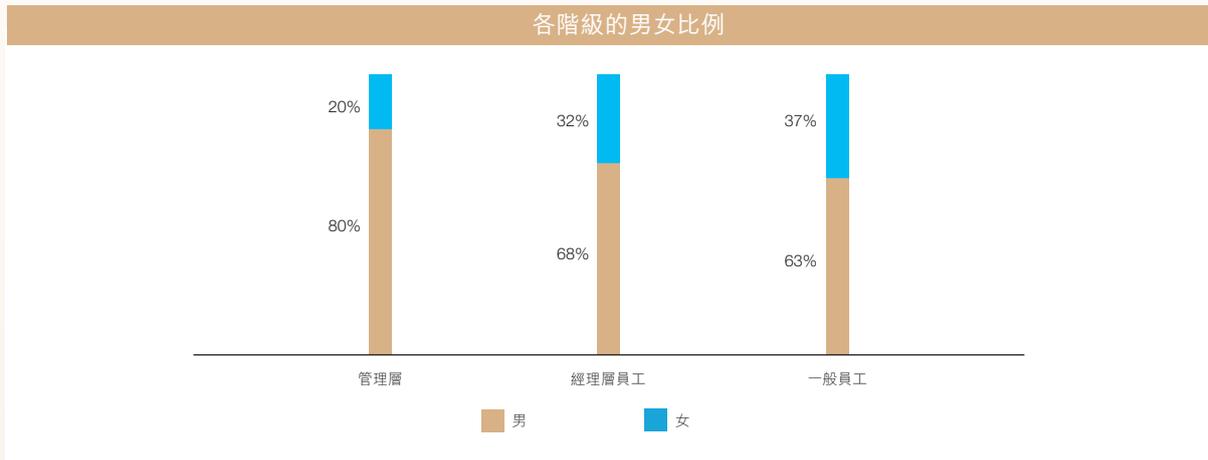
職級



民族



優秀的人才團隊(續)



10 關愛員工、共同成長

吸納與保留人才

本集團依照《人力資源管理手冊》及《招聘管理制度》的「三公」原則，即公開、公平及公正，並配合人崗匹配原則建立優秀的員工團隊。為了吸納各領域的人才，我們透過多個途徑招聘，並積極營造激勵與鼓勵共存的工作氣氛，大力倡議工作生活平衡。在晉升方面，我們按照《幹部調配管理方法》，優先給予內部優秀的員工機會，其次考慮外聘。



吸納與保留人才(續)

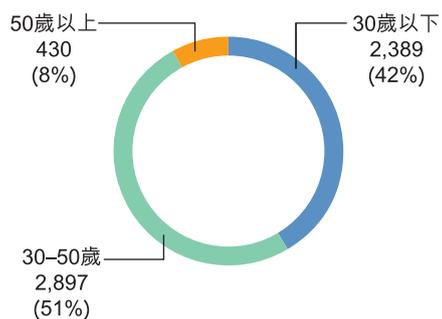
2019/20財年新聘員工總人數：5,716

按性別、年齡、地區及民族劃分的新聘員工資料

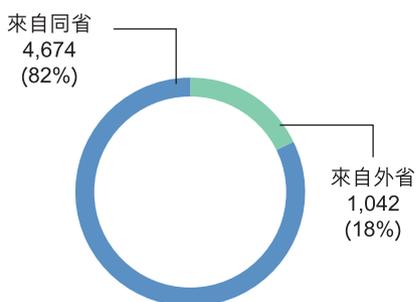
性別



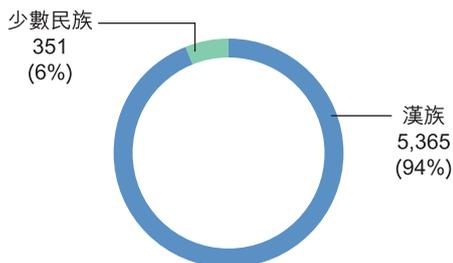
年齡



地區⁽¹⁾



民族

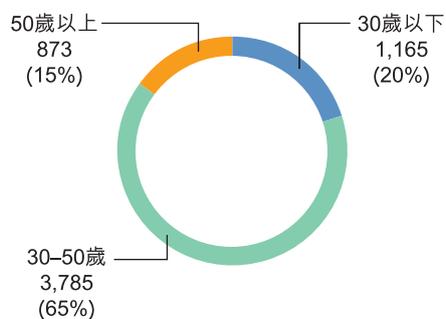


2019/20財年流失員工總人數：5,823⁽²⁾

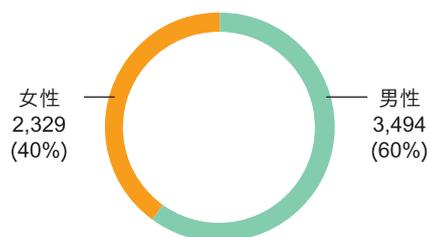
員工流失率：9.79%

按年齡及性別劃分的流失員工資料

年齡



性別



附註：

1. 2019/20財年的新聘員工均位於中國內地。
2. 2019/20財年的流失員工均位於中國內地。

10 關愛員工、共同成長

福利與保障

為了進一步推動員工在工作上的積極性和上進心，我們採取帶激勵性和鼓勵性的薪酬制度。本集團的薪酬管理制度以崗位、業績和能力為導向，尊重每一位員工的努力和貢獻。另外，本集團因應不同地區的薪酬水準制定相應的薪點表，致力讓每位員工享有公平的薪酬福利。

中國燃氣致力構建讓員工安心滿意、有市場競爭力的福利體系。本集團依照國家政策規定為員工統一辦理社會保險及購買住房公積金；更採取按人均給予福利包的形式提供福利，自行設計符合當地情況及國家、公司要求的福利項目，提供福利津貼。



薪酬體系

- 提供具競爭力的薪酬及退休金供款、各類有薪假期
- 為員工統一辦理社會保險及購買住房公積金
- 根據各地區的工資標準制調整薪酬，以示公平
- 提供績效工資



福利補貼

- 提供工齡補貼、過節費、體檢費、補充商業保險費、醫療保障、膳食津貼等
- 根據本集團財務業績及個別表現，合資格員工可獲得酌情花紅、獎金及購股權



家庭友善

- 尊重員工的家庭責任，實行員工本地化與幹部屬地化政策，增加團隊穩定性和資源互補

在保障女性員工權益方面，我們嚴格遵守《婦女權益保護法》、《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，實現男女同酬，為女性員工提供良好工作條件和環境的同時，提供平等的職業發展機會。女性員工於孕產期、哺乳期的休假規定亦能得到充分保障，備受集團的關懷。我們為在產假/陪產假中的員工保留崗位，鼓勵他們再次投入公司，並保證其職業發展和薪酬不因而受影響。



福利與保障 (續)

2019/20 財年各職級男女薪酬比例



2019/20 財年放產假/陪產假人數



2019/20 財年產假/陪產假結束後重返工作崗位的比例



2018/19 財年產假/陪產假結束後並於 2019/20 財年底仍在職的員工比例



10 關愛員工、共同成長

培訓及發展

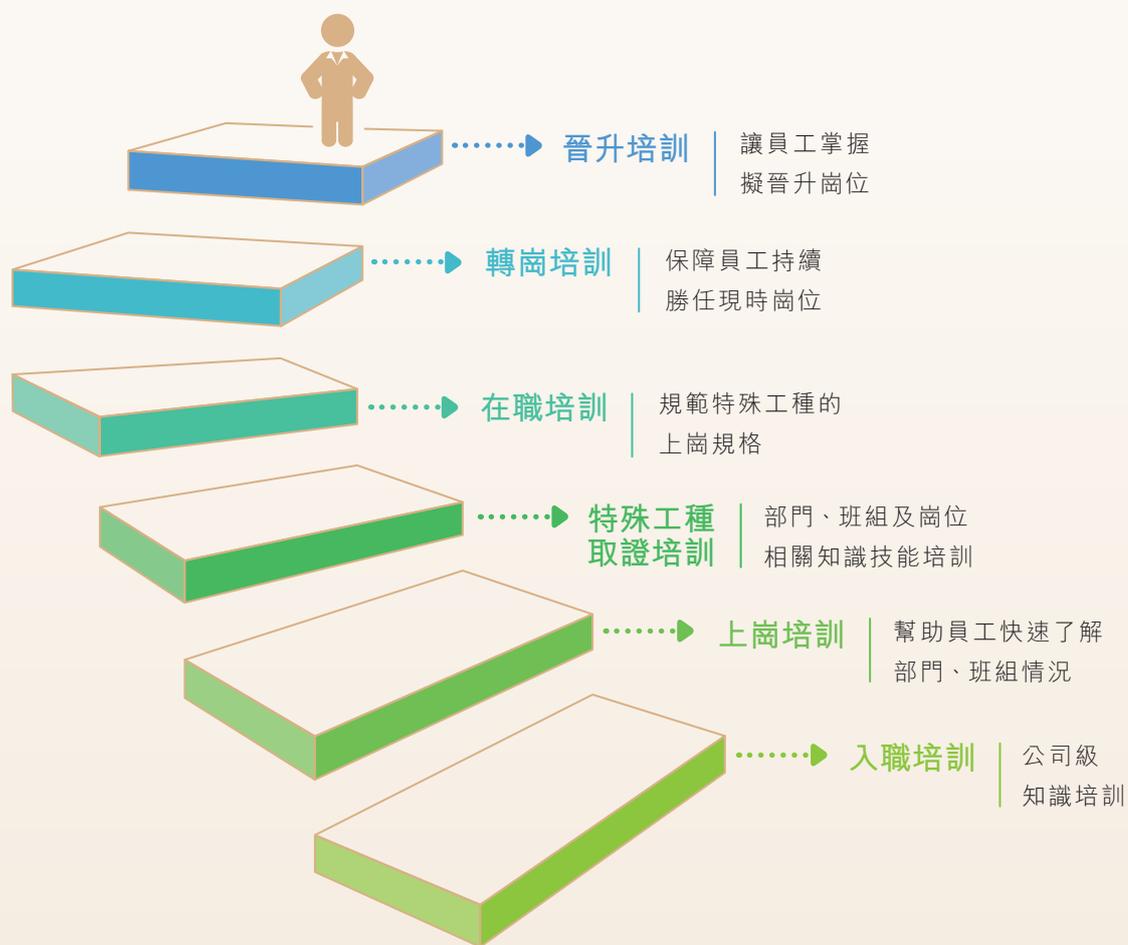
我們按照員工的工作崗位、職級與興趣，為員工編排相關的培訓。我們寄望員工和中燃共同成長、共享成果，而本集團的《培訓管理章程》涵蓋總部、區域管理中心和項目公司的三級管理體系，清楚列明瞭培訓組織及職責分工、培訓分類及內容、計劃及預算、效果評估及行動改善計劃等內容。

新員工的培訓	管理層的培訓
本集團為每一位新員工提供與職位相應的培訓課程，籍此加快人才培養。例如，本集團提供幫助剛畢業的新員工適應身份轉變的培訓。	本集團為管理層提供關於組織戰略、制定策略的培訓，加強其領導與任用人才的能力。
增值技能	
本集團積極提供針對性而實用的培訓，培訓內容會因應不同部門和職能的實際需要而不同。為了讓員工與時並進、及時增值自我，我們提供技能培訓，包括語文提升、軟體應用與溝通技巧等培訓。	

各項目公司每年均按照本集團總部和區域管理中心的培訓主題及工作重點制定並執行培訓計劃，為員工提供具彈性及系統化的學習機會。透過高效的員工培訓體系，我們力求令每位員工都具備工作所需的知識、技能、態度和經驗，持續提升員工的整體素質。此外，為確保本集團及員工獲得可持續的發展，本集團為員工提供了跨學科和終身受用的培訓，例如有關提升解決問題的能力和創新思維，與職業生涯規劃等培訓。

培訓及發展 (續)

培訓類型：按照員工進入公司的職業成長階段來劃分



2019/20 財年

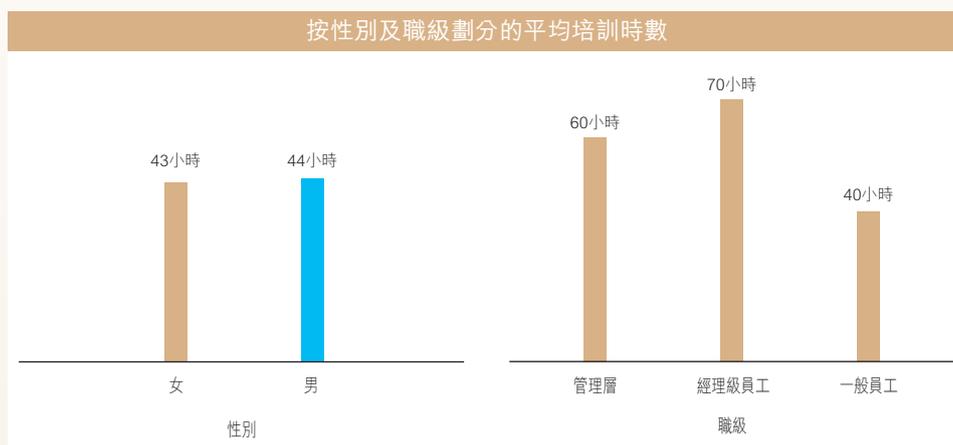


總培訓時數為
2,598,104 小時

員工平均培訓時數
44 小時

10 關愛員工、共同成長

培訓及發展(續)



員工考核及評估

為了提高人力資源配置效率，中國燃氣每年均定期開展員工適崗性評估工作，通過績效考核對包括集團管理層在內的所有員工進行全方位的價值評估。在幹部管理工作方面，我們繼續實行動態管理，由區域主導儲備幹部的招聘、管理和使用，同時在幹部調配中強化組織性和紀律性，加強員工團隊。

關懷員工

中國燃氣關愛員工身心健康，積極幫助困難員工及家屬的同時，也鼓勵員工將溫暖傳遞至社會上有需要人士。我們編製了《員工婚、喪、工傷、重病慰問暫行規定》、《總部員工關懷方案》、《員工關愛委員會救助申請指南》員工關懷的相關制度，切實關心員工的實際需要。對於患病職工及收入較低家庭，我們按照《中燃員工關愛委員會關愛工作辦法》提供援助並與他們一起度過生活難關。

燃情助學 情繫員工 助夢遠航

於報告期內，基金會首次對本集團升學有困難的員工子女開展「燃情助學」活動，是「對內關懷」企業文化的一種體現，旨在增強本集團員工的企業歸屬感，提升企業凝聚力。同時希望通過這樣的活動，引導公司員工子女形成學優、學精、學有所成的向上氛圍。此次「燃情助學」活動旨在獎勵努力取得優異成績但升學有困難的高考生，此次活動頒發獎學助學金共計十萬元人民幣，獎勵優秀學生共計20人。

報告期內，我們亦展開了多次慰問活動，傳達本集團的關愛。

員工生病、喪、婚，
公司代表前去看望
慰問，送上禮金

關懷產後女職工，
真情慰問送溫暖

每個月為
生日員工發放
生日禮品

於炎夏發放清涼及
防暑降溫物品，
傳送慰問

公司週年紀念活動，
對10年以上的司齡
員工進行慰問

於春節、端午節、
中秋節，慰問
一線值班員工

於八一建軍節，
慰問消防官兵和
公司復轉軍人

於三八婦女節，
慰問在崗女職工，
並發放慰問品

10 關愛員工、共同成長

關懷員工(續)



為幹部職工及一線施工隊伍送上中秋慰問品

二零一九年的中秋佳節，本集團山東區域執行總經理王德凱蒞臨菏澤平台開展慰問活動。該活動共走訪了牡丹區中燃、單縣中燃、東明宏昊、棗莊中燃共四家項目公司，為全體幹部職工及一線施工隊伍，送上中秋慰問品、中秋佳節祝福和問候。

為堅守在保供氣一線崗位的幹部職工送上慰問

二零二零年二月七日，公司黨委書記及董事長陳雲飛、駐中燃公司紀檢監察組組長朱大珍、公司副總經理張長生、雲晨及公司工會主席祁保華分別帶隊，走訪了疫情防控以來一直堅守在保供氣一線崗位的幹部職工，送上自熱米飯、速食麵、水餃等慰問品。慰問組由衷地向堅守一線的職工道聲辛苦了，叮囑他們做好自我防護，服務好疫情防控社區，保證居民生活用氣，確保天然氣輸配工作平穩運行。

關懷員工(續)

保持雙向溝通

透過構建良好的員工溝通機制，中國燃氣積極與員工保持聯繫，從而加深了解並回應他們的需要。本集團在O A平台上設置了建言獻策專區，讓員工及時貢獻對企業經營管理和持續發展的良好建議及意見，同時設置交流論壇專區，讓員工及時表達他們在工作及生活中遇到的困惑或難題，而我們的專業部門會就問題進行解答和回覆。本集團還通過內部宣傳載體，如微信企業號「中燃家園」、視頻節目《藍焰新視野》等內部媒體，及時發佈本集團最新的經營與管理動態、戰略與目標等資訊，廣泛宣傳各地員工文化建設活動及員工良好風貌等，讓員工更多地了解本集團的發展動態及組織目標與個人目標，與本集團融合發展。

本集團搭建了通暢的投訴及舉報平台。按照本集團的內部審查制度，審計監察部會針對每一項申訴進行調查，並將調查結果按需要向管理層匯報，也會回饋給申訴人，為維護員工合法權益及保證集團處事公平、公正、公開起了重要作用。我們亦通過中燃集團的總裁信箱、微信群等途徑重視員工要求、並致力加強管理層與員工的溝通。

此外，每年一度的「精英風雲榜」評選活動為中國燃氣優秀員工的展示舞台，旨在嘉許優秀員工和精英經理，為員工工作出鼓勵及表揚之外，更加強團隊的凝聚力和員工對集團的向心力。

為更明確了解員工對本集團的管理、制度執行情況、溝通協作能力、關懷員工工作、工作環境等方面的意見，本集團於報告期內開展「總部行政管理部滿意度調查」，並有1,156名員工參與。本集團積極考慮在公司的營運中納入員工的建議，營造更美好的工作環境。



10 關愛員工、共同成長

關懷員工(續)

促進員工身心健康

除了對有困難的員工及其家屬提供幫助，本集團亦重視提高員工的自我健康和保健意識。我們的員工關愛委員會定期邀請專家為員工提供各類健康、安全意識講座及活動、免費體檢服務，更為有需要的員工投保，致力持續以實際行動關愛中燃員工及家屬的身心健康。



健康講座

- 疫情防護知識及心理輔導講座
- 癌症預防、男性及女性健康保健講座
- 心理健康講座
- 飲食、運動、睡眠健康講座



安全知識

- 消防知識講座、消防安全知識競賽，通報近期集團事故、學習反三違案例，組織消防演練實際操作
- 安全知識競賽、理論考試、現場增值業務話術情景模擬回答
- 緊急救護和健康知識講座



身體檢查

- 職業健康檢查，包括血壓測量、推拿、按摩、刮痧、頸椎、腰椎理療、經絡疏通等
- 員工健康體檢

豐富員工生活

我們希望本集團不只是員工成長打拼的平台，更能成為他們享受生活的地方，因此本集團積極舉辦和支持各項員工活動，以增加員工對本集團的歸屬感。我們的員工關愛委員會定期舉辦多元化的悠閒活動，如親子夏令營、趣味運動會、徒步競賽、戶外拓展活動、畫畫活動、公益課堂等，這不但促進員工身心健康，更讓他們活力充沛地投入工作，締造企業員工雙贏。

關懷員工(續)

豐富員工生活(續)

2019總部趣味運動會

二零一九年十一月三十日，680名員工及其家屬於觀瀾湖生態體育公園參與本集團總部2019年趣味運動會。是次趣味運動會是一次展現廣大員工精神風貌的盛會，是全面深化文化建設、實現健康生活，快樂工作願景目標的一項重要活動，為積極推動及提高本集團員工的凝聚力、戰鬥力及執行力。



2019華北地區親子夏令營

為關愛員工生活，營造良好的企業文化氛圍，基金會和員工關愛委員會協同本集團華北區域下屬之項目公司於二零一九年九月展開了為期三天的暑期親子夏令營活動。

活動期間，工作人員為參與者播放中燃宣傳片及動畫版燃氣使用安全知識，不僅讓孩子們了解本集團的文化，也讓孩子們輕鬆地學會燃氣安全知識。孩子們在驚歎的同時，由衷的為自己父母的工作感到驕傲，也為自己是一名燃二代而自豪。參與者更參觀了唐縣白求恩、柯棣華紀念館，學習這兩位國際主義戰士光輝的生命軌跡。

2019總部徒步競賽

二零一九年十一月二日，中國燃氣總部312名員工於淘金山綠道參加了二零一九年度徒步競賽，淘金山綠道位於「羊台山—梧桐山—坪山河生態廊道」。此活動目的是希望將通過低碳環保綠色的健身方式，讓員工鍛煉身體，放鬆心情。來自各個部門的員工聚首一堂，懷著「友誼第一、比賽第二」的體育精神，完成了全程共4.28公里的賽事。



心繫社區， 大眾共享成長碩果

87 不遺餘力、回饋社會





11 不遺餘力、回饋社會

管理方針

中國燃氣多年來秉承「氣聚人和、造福社會」的企業使命，致力了解並回應所在社區的需要。

本集團的《環境與社會管理制度》遵循亞行的相關要求，將社會考慮納入項目發展的各階段中，促進社會和諧共融。此外，我們成立了基金會及志願者服務隊，懷著感恩之心以實際行動回饋社會，積極展開賑災、助學、助醫、扶貧等各項社會公益事業。



將社會關注納入項目投資及發展

為了避免或最大程度減低在項目施工及運營期間對社區成員生活和生計造成的干擾，中國燃氣制定並遵循《環境與社會管理制度》中的指導原則，致力達致營運與週邊和諧共存及為可持續發展出一分力。



11 不遺餘力、回饋社會

將社會關注納入項目投資及發展(續)

為了確定受項目利弊影響的群體，本集團會在項目週期中儘早對開發項目進行初步社會評價，評估各群體的需要(例如受影響戶、原住民、弱勢群體等)，並嚴格按照亞行之《保障政策聲明》中的移民安置保障及原住民保障要求，控制相關風險和影響的程序和責任。

本集團會儘可能避免移民安置。當人口遷移無法避免時，我們會探索所有可行的優化方案和備選方案，盡量避免或減少受實際遷移、土地喪失或失去收入來源影響的人數及其受影響的程度。同時，在設計和實施項目時，我們對原住民對其自身的身份特徵、尊嚴、人權、生活方式和文化特點的定義予以充分的尊重，以便原住民能夠得到符合他們文化傳統的社會和經濟利益。若我們於早期階段確定項目將為社區群體帶來不可避免的影響，我們會嚴格遵循亞行在賠償、資助、利益共享、社會影響評估、移民安置計劃、資訊披露、協商、申訴機制、監測和報告等方面的要求，努力保障受影響群體，致力讓他們得到與項目實施前一樣的生計水準。

報告期內，本集團並無需要作出移民安置的項目，亦沒有涉及侵害原住民權利的事件。

有效的協商和參與

對於有可能導致移民安置或對原住民造成負面影響的項目和子項目，本集團會在項目的最早期階段與受影響的群體展開有效的溝通和協商。我們會按照亞行的要求進行有效的協商，仔細考慮受影響群體的要求，盡量減少、緩解負面影響，依法就影響作出賠償。各項目亦建立了完善的申訴機制，以便了解及回應受影響人口的要求，一起尋求解決方案。

將社會關注納入項目投資及發展(續)

有效的協商和參與(續)

持續性的協商

有效協商始於項目週期的準備階段，貫穿於整個項目週期並常以當地方言進行，充分告知受影響人群有關項目潛在負面影響及擬建減緩措施。

及時充分地公佈相關資訊

受影響人群可及時獲得項目相關資訊，包括項目性質、徵地範圍及原因、移民安置目標和權利矩陣、對未來生活的可供選擇項、安置人員參與移民計劃編制和實施的權利以及申訴機制。

不存在任何恐嚇或脅迫

協商需在透明公開的環境下進行；受影響的人群可以自由表達自己的意見，而不受外部條件操縱、干涉或威脅。

性別包容，關注弱勢群體的需求

確保婦女及弱勢群體的參與及協商，並將他們的關注點納入考慮。

對外施愛、貢獻公益

中國燃氣秉持「氣聚人和、造福社會」的使命關懷社會，多年來致力成為公益事業推動者。本集團股東出資於二零一四年成立基金會，以實際行動在各地展開公益事業，幫助社會弱勢社群，以社會為己任。在二零一九年，基金會本著「對外施愛、對內關愛」的原則，持續開展幫助社會弱勢群體，展開助學、助醫、救災、精準扶貧等範疇的公益工作。

11 不遺餘力、回饋社會

對外施愛、貢獻公益(續)

人人公益才是公益 — 志願者活動

中國燃氣多年來致力於公益活動，一直深信「人人公益才是公益」的理念，造福社會。因此，本集團成立了志願者服務隊，藉此培養內部參與志願者活動的文化，加強員工對社會的歸屬感，並致力透過提供培訓，提升員工的服務能力及公益意識。

點滴熱血濃博愛公益情

二零一九年八月八日，信陽經管中心聯繫市中心血站組織無償獻血公益活動，廣大員工踴躍奉獻愛心，用獻血傳遞大愛。共有57位愛心員工捐獻了22,000毫升的鮮血，與陌生人搭起了心連心的紅色橋樑。



中國燃氣友情有愛敬長日活動

二零一九年六月一日，本集團香港總部的17名義工在香港灣仔聖雅各福群會舉行敬長日活動，邀請歌星及善長透過唱歌及表演與長者會員歡渡端午節。義工同事們濟心為長者們準備福袋，101歲婆婆也稱讚說：「今日很開心，謝謝你們！」



燃點希望讓愛傳遞2019 - 釣蝦樂無窮活動

二零一九年六月三十日，本集團香港總部的15名義工於香港觀塘哈佬樂園為20對來自油塘綜合家庭服務中心的單親父母及小朋友舉辦一場別開生面的釣蝦比賽。參加的家長和小朋友都玩後相當投入，由目不轉睛的期待、到釣到蝦的興奮，加上比賽的緊張、現場氣氛溫馨又熱鬧。



燃點希望讓愛傳遞2019 - 燃亮繽紛聖誕

二零一九年十二月二十三日，基金會與香港家庭福利會(「家福會」)聯合舉辦燃點希望讓愛傳遞2019 - 燃亮繽紛聖誕。香港總部義工與30多位來自家福會寄養中心的家長和小朋友來到位於觀塘的Jungle King森林王國親子餐廳舉行聖誕聚餐。通過活動交流，義工亦了解到寄養家庭在照顧小朋友遇到的苦與樂。

對外施愛、貢獻公益(續)

其他公益活動

扶貧

成立百色市右江區婦女兒童活動中心

為了創造良好的生活、經濟環境，讓母親們儘量留在當地，增加對兒童關心與陪伴，同時讓農村兒童，特別是留守兒童、貧困兒童、孤兒等享有平等、良好的學習、娛樂活動場所和環境，基金會贊助了100萬元人民幣，成立百色市右江區婦女兒童活動中心項目。該活動中心設有圖書室、烹飪室、會議室、遊樂室、母嬰室等活動室。該中心更定期開展家政培訓、心理輔導、親子活動等相關教育互動活動。於二零一八年十月，九所「兒童之家」亦全部建設完畢，並投入使用。

推廣環保意識

開展「垃圾分類科普」活動

二零一九年十一月，由基金會全程贊助，深圳市科學技術協會指導，寶安區科學技術協會主辦的「垃圾分類科普」活動在南山區8個街道辦事處108個社區工作站開展超過108場社區活動。

本次系列活動包含「垃圾分類科普」和「用氣安全科普」等精彩內容。現場通過展示來自中燃慧生活電商平台的垃圾分類科技產品，近距離讓社區居民體驗垃圾分類的重要性、中國燃氣的社會擔當及先進產品的生產研發能力。

12 可持續發展概覽

經濟表現

	截至三月三十一日止	
	2019/20財年	2018/19財年
產生的直接經濟價值		
收入	59,539,681	59,386,062
其他收入	639,656	786,459
應佔聯營公司之業績	405,184	519,575
應佔合資公司之業績	570,798	1,132,056
分配的經濟價值		
員工開支	2,681,140	2,790,217
其他成本 ⁽¹⁾	42,539,467	45,169,176
財務費用	1,387,920	1,284,304
股息	2,400,637	1,776,864
稅項 ⁽²⁾	2,283,092	2,168,241
非控股權益應佔盈利	1,072,192	760,185
慈善捐款	57,476	8,490
留存的經濟價值		
留存作中國燃氣的可持續運營和發展	8,733,395	7,866,675

單位：千港元

附註：

1. 代表年度的其他成本及其他收益及虧損，但不包括年度的折舊及攤銷。
2. 代表本年所得稅，但不包括財年的遞延稅項。

運營表現

	單位	2019/20財年	2018/19財年
擁有專營權的管道燃氣項目總數	個	604	542
天然氣長輸管道數	個	17	17
燃氣管網總長	公里	402,381	296,797
壓縮天然氣/液化天然氣車船加氣站數	個	556	575
液化石油氣分銷項目數	個	113	100
天然氣總銷量	立方米	25,372,400,000	24,656,400,000
液化石油氣總銷量	噸	3,826,764	3,993,377
多能互補的綜合能源供應項目數	個	102	68

供應商概況

	單位	2019/20財年	2018/19財年
累計完成中燃招標採購平台認證的供應商數目	個	252	226

12 可持續發展概覽

環境表現

	單位	2019/20財年	2018/19財年
溫室氣體排放量			
範疇一(直接排放)	噸二氧化碳當量	118,000.50	111,833.15
範疇二(能源相關的間接排放)	噸二氧化碳當量	91,166.40	77,776.57
範疇三(其他間接排放)	噸二氧化碳當量	394.22	44.44
溫室氣體總排放量	噸二氧化碳當量	209,561.13	189,654.16
溫室氣體強度	公斤二氧化碳當量/ 吉焦能源銷售量	0.21	0.19
直接氣體排放量⁽¹⁾			
顆粒物(PM)	噸	13.18	沒有相關數據
二氧化硫(SO ₂)	噸	27.15	沒有相關數據
氮氧化物(NO _x)	噸	79.08	沒有相關數據
直接能源消耗量			
汽油	噸	2,682.60	2,000.99
天然氣	立方米	37,062,260.71 ⁽²⁾	8,862,017.50
液化石油氣	噸	69.40	5,407.00
柴油	噸	3,605.80	9,757.56
重油	噸	2,575.16	2,929.70
燃料油	噸	—	3,223.34
煤油	噸	0.43	—
電力(不可再生能源)	千瓦時	149,428,626.06	117,670,446.86
電力(再生能源)	千瓦時	253,056.20	246,709.58
總耗用能源 ⁽³⁾	吉焦	2,117,414.67	1,667,892.44
能源強度	吉焦/吉焦能源 銷售量	0.002	0.002

附註：

- 2019/20財年，本集團修訂了報告範圍，以著重披露其直接氣體排放量。
- 其中25,618,727立方米為熱電業務項目公司對外供暖消耗。
- 能源消耗量是根據《中國能源統計年鑒—2018》的參考系數所計算。

環境表現(續)

	單位	2019/20財年	2018/19財年
物料使用量			
液化氣鋼瓶	個	402,180.00	422,453.00
防凍油	桶	256.00	—
潤滑油	噸	95.25	123.13
紙製品／紙箱	噸	1,978.98	1,769.48
塑膠	噸	692.27	610.04
木板	噸	5.58	7.20
加臭劑	噸	96.60	85.00
水資源使用			
總耗水量	噸	1,684,559.06	1,664,768.80
耗水強度	公斤／吉焦能源 銷售量	1.67	2.09
污水及廢物			
污水總排放量	噸	1,071,995.76	832,383.90
無害廢物產量	噸	17,323.06	14,580.61
無害廢物產量強度	噸／員工	0.29	0.29
有害廢物產量	噸	69.79	沒有相關數據
有害廢物產量強度	噸／員工	0.001	沒有相關數據
環境合規			
環境違規個案	個	0	0

12 可持續發展概覽

僱傭

		截至三月三十一日止	
單位		2019/20財年	2018/19財年
總員工人數		59,462	51,074
按僱傭類型劃分			
全職	人	59,462	沒有相關數據
兼職	人	0	沒有相關數據
按性別劃分			
男	人	38,243	31,864
女	人	21,219	19,210
按年齡劃分			
30歲以下	人	16,412	16,744
30–50歲	人	36,997	26,872
50歲以上	人	6,053	7,458
按職級劃分⁽¹⁾			
管理層	人	2,028	1,547
經理級員工	人	6,039	5,158
一般員工	人	51,395	44,369
按民族劃分			
漢族	人	55,299	46,736
少數民族	人	4,163	4,338
各職級的男女比例			
管理層			
男	百分比	80	沒有相關數據
女	百分比	20	沒有相關數據
經理級員工			
男	百分比	68	沒有相關數據
女	百分比	32	沒有相關數據
一般員工			
男	百分比	63	沒有相關數據
女	百分比	37	沒有相關數據

附註：

1. 本集團的ERP系統於2019/20財年上線後，根據職級從系統匯出的資料更加準確。為了確保往年資料的一致性，2018/19財年按職級劃分的員工資料已重新統計。

健康與安全、培訓與發展及勞工常規

	單位	2019/20財年	2018/19財年
健康與安全			
工傷個案 ⁽¹⁾	個	126	137
嚴重工傷個案(不包括死亡個案) ⁽²⁾	個	1	0
因工死亡個案	個	1	4
職業病個案	個	0	1
因工傷殘個案	個	0	16
工傷率 ⁽³⁾	—	0.21	0.27
嚴重工傷率(不包括死亡個案) ⁽⁴⁾	—	0.002	0
因工死亡率 ⁽⁵⁾	—	0.002	0.01
因工損失工作日數	日	621	6,308
總工作時數	小時	118,448,304	101,330,816
培訓與發展			
員工接受培訓率	百分比	100	100
總培訓時數	小時	2,598,104	2,478,392
平均員工培訓時數	小時	43.71	48.55
勞工常規			
與僱傭及勞工常規相關的違規個案數	個	0	0
與童工或強制勞工相關的違規個案數	個	0	0
在招聘過程中與性別、種族、年齡、健康相關的歧視個案數	個	0	0

附註：

1. 工傷亦包含因工死亡及嚴重工傷。
2. 嚴重工傷(不包括死亡個案)是指導致工作者無法或難於六個月內恢復至受傷前健康狀態的工傷。
3. 工傷率=(工傷個案總計/工作總時數)×200,000。
4. 嚴重工傷率(不包括死亡個案)=(嚴重工傷個案總計(不包括死亡個案)/工作總時數)×200,000。
5. 因工死亡率=(因工傷所造成的死亡個案總計/工作總時數)×200,000。

12 可持續發展概覽

社區投資

	單位	2019/20財年	2018/19財年
參與義工	人次	3,392,583 ⁽¹⁾	269
義務工作時數	小時	1,682,647 ⁽²⁾	644.5
受惠人士數目	人	424,390 ⁽³⁾	701
慈善捐款	港元	57,476,267.76	8,490,000

附註：

1. 其中·3,364,650為參與「同心戰疫、保障民生」公益行動的義工人次。
2. 其中·841,162小時為參與「同心戰疫、保障民生」公益行動的義務工作時數。
3. 其中·315,432為「同心戰疫、保障民生」公益行動的受惠人士數目。

聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
A. 環境			
層面A1：排放物			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排 污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。	善待地球，呵護環境 本集團遵循中華人民共和 國生態環境部印發的《中國 應對氣候變化的政策與行 動2019年度報告》的要求。 中國燃氣致力在營運中採 取節能措施與提高效能， 繼續監測並管理其溫室氣 體排放量，以減少項目的 碳足印。	57-69
KPIA1.1	排放物種類及相關排放數據。	善待地球，呵護環境；可持 續發展概覽	57-69, 94-95
KPIA1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密 度(如以每產量單位、每項設施計算)。	善待地球，呵護環境；可持 續發展概覽	62-63, 94
KPIA1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適 用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	善待地球，呵護環境；可持 續發展概覽	63-64, 95
KPIA1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適 用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	善待地球，呵護環境；可持 續發展概覽	63-64, 95
KPIA1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	善待地球，呵護環境 我們會繼續對排放物作詳 細記錄，以便於日後可作 有意義的比較，同時致力 持續提升我們的環保表現。	60-61, 94-95

13 內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
KPIA1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	善待地球，呵護環境 我們會繼續對有害及無害廢棄物作詳細記錄，以便於日後可作有意義的比較，同時致力持續提升我們的環保表現。	63-64, 95
層面A2：資源使用			
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	善待地球，呵護環境	57-69
KPIA2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	善待地球，呵護環境；可持續發展概覽	67, 94
KPIA2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	善待地球，呵護環境；可持續發展概覽	65-66, 94
KPIA2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	善待地球，呵護環境 我們會繼續對能源消耗作詳細記錄，以便於日後可作有意義的比較，同時致力持續提升我們的環保表現。	67, 94

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
KPIA2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	<p>善待地球，呵護環境</p> <p>本集團所有用水的採用均已獲得相關的許可證，我們在獲得適用水源上沒有發現任何問題。</p> <p>我們會繼續對水資源消耗作詳細記錄，以便於日後可作有意義的比較，同時致力持續提升我們的環保表現。</p>	65-66, 94
KPIA2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	本集團的主要產品不涉及使用包裝物料。	
層面A3：環境及天然資源			
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	善待地球，呵護環境	57-69
KPIA3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	善待地球，呵護環境	68-69

13 內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
B. 社會			
僱傭及勞工常規			
層面 B1：僱傭			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工，共同成長	71–85
KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	關愛員工，共同成長；可持續發展概覽	72, 96
KPI B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	關愛員工，共同成長	75
層面 B2：健康與安全			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優質服務，安全至上	34–47
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	優質服務，安全至上；可持續發展概覽	40, 97
KPI B2.2	因工傷損失工作日數。	優質服務，安全至上；可持續發展概覽	40, 97
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	優質服務，安全至上	34–47

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
層面B3：發展及培訓			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	關愛員工，共同成長	78-80
KPI B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	可持續發展概覽	97
KPI B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	關愛員工，共同成長	80
層面B4：勞工準則			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工，共同成長	71-85
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	本集團定期檢討其招聘措施以確保遵守適用於有關避免童工及強制勞工的法律及規例。	—
KPI B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	本集團對此情況採取零容忍態度。如有發現，定必進行內部處分或交給有關執法部門處理。	—

13 內容索引

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
營運慣例			
層面B5：供應鏈管理			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	優質服務，安全至上	32-33
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	優質服務，安全至上；可持續發展概覽	33, 93
KPI B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	優質服務，安全至上	32-33
層面B6：產品責任			
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	優質服務，安全至上 本集團並未發現所提供服務中有關廣告、標籤及私隱事宜的重大問題，故此，我們並無相關政策。 本集團並無有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜的相關法律及規例對其構成重大影響。	41-47
KPI B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	2019/20財年，已售或已運送的中燃寶產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比為0.06%。	—
KPI B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	優質服務，安全至上	45
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	可持續企業管治	32
KPI B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	優質服務，安全至上	42-46
KPI B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	優質服務，安全至上	44

主要範疇、層面、 一般披露及 關鍵績效指標			
關鍵績效指標	描述	有關章節或其他說明	頁數
層面B7：反貪污			
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	可持續企業管治	30-31
KPI B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	可持續企業管治	30
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	關愛員工，共同成長	83
社區			
層面B8：社區投資			
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	不遺餘力，回饋社會	87-91
KPI B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	不遺餘力，回饋社會	87-91
KPI B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	不遺餘力，回饋社會；可持續發展概覽	98

13 內容索引

GRI準則及CASS-CSR4.0

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS-CSR4.0	頁數
GRI 101：基礎2016				
GRI 101不包含任何揭露				
GRI 102：一般揭露2016				
組織概況				
102-1	組織名稱	關於本報告	P4.1	2
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於中國燃氣	P4.2	8-17
102-3	總部位置	關於本報告 本集團的總部位於香港及深圳。	P4.1	2
102-4	營運活動地點	關於中國燃氣	P4.4	13
102-5	所有權與法律形式	關於本報告	P4.1	2
102-6	提供服務的市場	關於中國燃氣；《2019/20年報》	P4.4	8-17
102-7	組織規模	關於中國燃氣；可持續發展概覽；《2019/20年報》	P4.3	8-17
102-8	員工與其他工作者的資訊	關愛員工，共同成長；可持續發展概覽	S2.1	71-85, 96
102-9	供應鏈	可持續企業管治 本集團的供應商提供的產品包括CNG/LNG加氣站設備、燃氣鍋爐、鋼製管件、光伏組件及其他材料設備等。	M3.1, M3.10	32-33
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於中國燃氣；可持續企業管治；《2019/20年報》	P4.4	8-17, 32-33
102-11	預警原則或方針	可持續企業管治；優質服務，安全至上	G2.2, G2.3	25-33, 34-47
102-12	外部倡議	積極搆造，綠色價值	G6.3	49-56
102-13	公協會的會員資格	本集團為中國城市燃氣協會的會員。	G6.3	—

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
策略				
102-14	決策者的聲明	主席寄語	P2.2, P3.1	4-5
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	主席寄語；積極創造，綠色價值；《2019/20年報》	P2.1, P3.2	4-5, 49-56
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	關於中國燃氣；可持續企業管治	G1.1, G1.2	8-17, 25-33
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	可持續企業管治	M1.1	25-33
治理				
102-18	治理結構	可持續企業管治	G3.1, G3.2	25-33
102-19	委任權責	可持續企業管治	G3.3	25-33
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	可持續企業管治	G3.1, G3.2	25-33
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	持份者參與	G6.2	19-24
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	《2019/20年報》	P4.1	—
102-23	最高治理單位的主席	《2019/20年報》	P4.1	—
102-24	最高治理單位的提名與遴選	《2019/20年報》	M1.2	—
102-25	利益衝突	《2019/20年報》	M1.1, M3.1	—
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	可持續企業管治；《2019/20年報》	G3.1, G3.2	25-33
102-27	最高治理單位的群體智識	《2019/20年報》		—
102-28	最高治理單位的績效評估	《2019/20年報》		—
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	持份者參與；可持續企業管治	G2.1	19-24, 25-33

13 內容索引

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
102-30	風險管理程序的有效性	可持續企業管治	G4.1	25-33
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	持份者參與；可持續企業管治	G2.1	19-24, 25-33
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	持份者參與；可持續企業管治	G3.1	19-24, 25-33
102-33	溝通重要關鍵議題	持份者參與；可持續企業管治	G6.1, G6.2	19-24, 25-33
102-34	關鍵議題的性質與總數	《2019/20年報》	G6.1	—
102-35	薪酬政策	《2019/20年報》	S2.10	—
102-36	薪酬決定的流程	《2019/20年報》	S2.10	—
102-37	利害關係人的參與	《2019/20年報》	G6.1, G6.2	—
102-38	年度總薪酬比率	最高薪人士的薪酬總額與全體員工(不包括最高薪人士)薪酬總額的中位數的比例：31.46:1	—	—
102-39	年度總薪酬比率之增加百分比	最高薪人士薪酬總額的年度百分比增長與全體員工(不包括最高薪人士)薪酬總額中位數的年度百分比增長的比例：0.98:1	—	—
利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	持份者參與	G5.1	19-24
102-41	團體協約	本集團的員工並不包含在集體談判協定中。	—	—
102-42	鑑別與選擇利害關係人	持份者參與	G6.1	19-24
102-43	與利害關係人溝通的方針	持份者參與	G6.2	19-24
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	持份者參與	G2.1	19-24

披露編號	描述	有關章節或其他參考／說明	CASS- CSR4.0	頁數
報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	《2019/20年報》	P1.2	—
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告	P1.2	2
102-47	重大主題表列	持份者參與	P2.1	19-24
102-48	資訊重編	本集團的ERP系統於2019/20財年上線後，根據職級從系統匯出的資料更加準確。為了確保往年資料的一致性，2018/19財年按職級劃分的員工資料已重報。本集團亦重報了2018/19財年的反貪腐培訓總時數。	P1.2	31, 96
102-49	報導改變	關於本報告；持份者參與 與上一年度相比，2019/20財年新增的實質性議題包括能源使用及效益、社區參與及共融、產品服務與資訊、社會法規的遵循及員工福祉。此外，本集團於本年度擴大了能源消耗數據的範圍，以納入熱電集團項目公司的對外供暖消耗。	P1.2	2-3, 19-24
102-50	報導期間	關於本報告	P1.2	2
102-51	上一次報告書的日期	上一年度的報告透過網站上載於2019年9月17日發佈。	P1.2	—
102-52	報導週期	關於本報告	P1.2	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告	P1.2	3
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告	P1.3	2
102-55	GRI內容索引	內容索引	P1.3	106-116
102-56	外部保證／確信	我們會探討在未來的報告中尋求外部認證的可能性。	P1.1	—

13 內容索引

特定主題準則

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
GRI 200：經濟				
經濟績效				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與；《2019/20年報》	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	積極搆造，綠色價值；《2019/20年報》	G2.1, M1.5	49-56
103-3	管理方針的評估	積極搆造，綠色價值；《2019/20年報》	G2.1, M1.5	49-56
GRI 201：經濟績效2016				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	積極搆造，綠色價值；可持續發展概覽；《2019/20年報》	M1.5, M1.6, M1.7, S1.3	49-56, 92-98
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	積極搆造，綠色價值 我們意識到氣候變化帶來的影響，包括全球暖化帶來的威脅。我們將於未來更詳細地分析對我們的業務運作構成影響的氣候風險，以便制定更有效的管理措施。	E1.9	49-56
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計劃	關愛員工，共同成長；《2019/20年報》	S2.10	76-77
201-4	自政府取得之財務補助	《2019/20年報》	—	—

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
GRI 300 : 環境				
能源				
GRI 103 : 管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	善待地球，呵護環境	G2.1, E1.1, E2.3, E3.1	57-69
103-3	管理方針的評估	善待地球，呵護環境	G2.1, E1.1, E2.3	57-69
GRI 302 : 能源2016				
302-1	組織內部的能源消耗量	善待地球，呵護環境 本集團的淨能源消耗量 = 非再生燃料的消耗 + 再生燃料的消耗 + 購買而消耗的電力、供熱、製冷和蒸汽 + 自產但未消耗的電力、供熱、製冷和蒸汽 - 出售的電力、供熱、製冷和蒸汽量。 在報告期內，本集團的淨能源消耗量為-1,007,861,207.28吉焦。	E2.5	67, 94
302-2	組織外部的能源消耗量	善待地球，呵護環境 中國燃氣銷售的能源產品包括天然氣和液化石油氣，而它們為本集團最顯著的間接能源消耗量。在報告期內，能源總銷量為1,009,978,621.96吉焦。	E2.5	67
302-3	能源密集度	可持續發展概覽 所有能源密集度的計算只反映集團內部的能源消耗量。	E2.5	94

13 內容索引

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
302-4	減少能源消耗	我們會繼續對能源消耗作詳細記錄，以便於日後可作有意義的比較，同時致力持續提升我們的環保表現。	E2.5	—
302-5	降低產品和服務的能源需求	我們將繼續探索提升能源效益的方案。	E2.3, E2.4	—
油和燃氣行業披露指南				
OG2	可再生能源投資總額	2019/20財年，本集團在可再生能源方面的總投資金額為約8,625,900元人民幣。	E1.8	—
OG3	可再生能源產生總量	2019/20財年，本集團的光伏發電項目共產生519.79萬千瓦時電力。	E1.7, E2.8	—
有關環境保護的法規遵循				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	G2.1, E1.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	善待地球，呵護環境	G2.1, E1.1	57-69
103-3	管理方針的評估	善待地球，呵護環境	G2.1, E1.1	57-69
GRI 307：有關環境保護的法規遵循2016				
307-1	違反環保法規	善待地球，呵護環境	M1.4	57-69
GRI 400：社會				
勞僱關係				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	G2.1, S2.2	19-24
103-2	管理方針及其要素	關愛員工，共同成長	G2.1, S2.2, S2.12	71-85
103-3	管理方針的評估	關愛員工，共同成長	G2.1, S2.2, S2.12	71-85

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
GRI 401：勞僱關係2016				
401-1	新進員工和離職員工	關愛員工，共同成長	S2.1, S2.20	75
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	關愛員工，共同成長	S2.10	76-77
401-3	育嬰假	關愛員工，共同成長		76-77
職業安全衛生				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	優質服務，安全至上	G2.1, S3.1, S3.2	34-47
103-3	管理方針的評估	優質服務，安全至上	G2.1, S3.1, S3.2	34-47
GRI 403：職業安全衛生2018				
403-1	職業安全衛生管理系統	優質服務，安全至上	S3.1, S2.11	34-47
403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	優質服務，安全至上；關愛員工，共同成長	S2.11, S3.1, S3.2	34-47, 83
403-3	職業健康服務	優質服務，安全至上；關愛員工，共同成長	S2.11, S3.1, S3.2	34-47, 84-85
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	優質服務，安全至上；關愛員工，共同成長	S2.11, S3.1, S3.2	34-47, 84-85
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	優質服務，安全至上；關愛員工，共同成長	S3.3	34-47, 84-85
403-6	工作者健康促進	關愛員工，共同成長	S2.11, S3.1, S3.2	84-85
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	優質服務，安全至上	S2.11, S2.17	34-47

13 內容索引

披露編號	描述	有關章節或其他參考／說明	CASS- CSR4.0	頁數
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	優質服務，安全至上 本集團的職業健康安全管理涵蓋100%的員工與所有簽約的駐場第三方員工。	S3.1	34-47
403-9	職業傷害	優質服務，安全至上；可持續發展概覽 我們會探討在未來的報告中披露承包商的健康及安全數據的可能性。	S3,6, S3.7	40, 97
403-10	職業病	可持續發展概覽 我們會探討在未來的報告中披露承包商的健康及安全數據的可能性。	S2.11	97
訓練與教育				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	持份者參與	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	關愛員工，共同成長	G2.1, S2.14, S2.16	71-85
103-3	管理方針的評估	關愛員工，共同成長	G2.1, S2.14, S2.16	71-85
GRI 404：訓練與教育2016				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	可持續發展概覽	S2.15	97

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	關愛員工，共同成長 本集團為員工提供有關職業生涯的諮詢和建議等支援服務。	S2.16	78
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	關愛員工，共同成長 於報告期內，所有的員工均從各自的績效考核中得到了具建設性的回饋和職業生涯規劃建議。	S2.15, S2.16	80

當地社區

GRI 103：管理方針2016

103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展概覽	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	不遺餘力，回饋社會	G2.1, S4.1, S4.5, S4.6, S4.10	87-91
103-3	管理方針的評估	不遺餘力，回饋社會	G2.1, S4.1, S4.5, S4.6, S4.10	87-91

GRI 413：當地社區2016

413-1	對當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動	不遺餘力，回饋社會；善待地球，呵護環境	S4.1, S4.5	87-91, 57-69
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	於報告期內，本集團沒有對當地社區構成有顯著的已確定或潛在的環境與社會影響。	—	—

13 內容索引

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
油和燃氣行業披露指南				
OG10	與社區和原住民的重大爭議的數量和描述	2019/20財年沒有發生該類事件。	S4.1, S4.5	—
OG11	停用或正準備停用的項目點的數量	於報告期內，本集團沒有停用或正準備停用的項目。	—	—
行銷與標籤				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展概覽	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	優質服務，安全至上	G2.1, M2.8	—
103-3	管理方針的評估	優質服務，安全至上	G2.1, M2.8	—
GRI 417：行銷與標籤2016				
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	本集團所有的「中燃寶」產品均配有詳細的產品規格、參數、成分來源、安裝說明、安全使用及處置產品的指南等資料。	M2.8	—
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2019/20財年沒有發生該類事件。	M1.4, M2.8	—
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2019/20財年沒有發生該類事件。	M1.4, M2.8	—

披露編號	描述	有關章節或其他參考/說明	CASS- CSR4.0	頁數
社會經濟法規遵循				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	可持續發展概覽	G2.1	19-24
103-2	管理方針及其要素	不遺餘力，回饋社會	G2.1, M3.1	87-91
103-3	管理方針的評估	不遺餘力，回饋社會	G2.1, M3.1	87-91
GRI 419：社會經濟法規遵循2016				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	2019/20財年沒有發生該類事件。	M1.4	—
災難及應急預案規劃				
GRI 103：管理方針2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	優質服務，安全至上	G2.1	34-47
103-2	管理方針及其要素	優質服務，安全至上	G2.1, M3.1	34-47
103-3	管理方針的評估	優質服務，安全至上	G2.1, M3.1	34-47



CHINA GAS HOLDINGS LIMITED
中國燃氣控股有限公司*

香港灣仔告士打道 151 號資本中心 16 樓 1601 室



www.chinagasholdings.com.hk