



天津津燃公用事業股份有限公司  
TIANJIN JINRAN PUBLIC UTILITIES COMPANY LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 1265

**2020**

環境、社會和  
管治報告

# 關於本報告

本報告是天津津燃公用事業股份有限公司自2016年發佈的第五份環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告（以下簡稱「本報告」）。本報告依據公司運營實際數據編製，在正文中對利益相關方所關注的重要議題做出回應，是津燃公用履行經濟、社會和環境責任的真實反映。本報告經由公司董事會審閱並對所載信息的真實性及有效性負責。

## 一. 報告範圍

本報告涵蓋天津津燃公用事業股份有限公司及附屬公司；時間範圍為2020年1月1日至2020年12月31日。為保持信息的持續性，可能出現部分內容超出上述時間範圍。

## 二. 報告編製依據

本報告依照香港聯合交易所有限公司《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求編製而成。

## 三. 報告編製原則

津燃公用嚴格遵守香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》中重要性、量化、平衡及一致性的匯報原則，持續加強ESG管理，提升ESG披露水平。

**重要性原則：**為明確ESG實踐及信息披露的重點領域，提升報告針對性，津燃公用依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，識別ESG議題並進行重大性判定，確保報告披露信息全面覆蓋津燃公用及利益相關方關注的重點議題。

**量化原則：**津燃公用建立了覆蓋各分公司的標準化ESG指標管理工具，對包括ESG報告指引中所有「環境」範疇及部分「社會」範疇的量化關鍵披露指標進行定期統計，並於年內進行匯總，最終形成本報告對外披露。ESG量化數據詳見本報告各章節。

**平衡原則：**津燃公用承諾不偏不倚的呈報本公司的表現，避免可能會不恰當的影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

**一致性原則：**本報告相對往年可持續發展報告披露範圍並無重大調整，且使用一致的披露統計方法，並進一步細化部分聯交所ESG報告指引對應披露類別。ESG多年對比數據詳見本報告各章節。



### 四. 報告數據說明

本報告數據和案例來源於津燃公用統計報告及內部溝通文件。報告所引用財務數據以年報為準，除特別說明外，貨幣以人民幣為單位。

### 五. 報告發佈形式

本報告以中英文版本發佈，電子版報告詳見網站：<http://www.jinrangongyong.com/>。

### 六. 指代說明

本報告中「津燃公用」「公司」及「我們」均指代天津津燃公用事業股份有限公司。

### 七. 聯繫方式

中國大陸辦公室  
天津市和平區鄭州道18號港澳大廈9層

中國香港辦公室  
香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心40樓

## 董事會聲明

津燃公用董事會高度重視可持續發展表現，充分認識到董事會在ESG層面的監管和推動責任。董事會促成公司正式成立ESG工作小組，以協助董事會制定公司ESG相關策略並監督ESG舉措的落實，確保ESG各個範疇風險均覆蓋並妥善管理。我們定期舉辦內外部活動與利益相關方緊密溝通，識別和評估ESG重要議題，並在董事會會議上進行討論與解決。董事會將審議ESG工作小組的工作呈報內容，並結合外部宏觀環境和公司發展戰略，充分討論並確定公司在環境、社會和公司管治方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。2020年，董事會業已督促各負責部門結合往年披露之環境數據，開展環境數據分析及目標設定工作，並計劃將於2022年披露津燃公用溫室氣體等排放減量目標。此外我們會定期檢討國內外可持續發展趨勢，不斷加大可持續發展投入。

本報告詳盡披露津燃公用2020年ESG工作的進展與成效，並於2021年3月30日經由證券法務部呈報第六屆董事會第二十八次會議審議通過。

# 目錄

關於本報告	1
董事會聲明	3
利益相關方參與	5
ESG管理	7
1. 區域發展協同	8
1.1 保障穩定供氣	8
1.2 優化營商環境	9
1.3 助力公共建設	10
2. 安全管理提升	11
2.1 安全風險管控	11
2.2 員工安全培訓	14
2.3 安全用氣宣傳	16
3. 企業運營優化	18
3.1 誠信合規	18
3.2 優質服務	19
3.3 工程質量管理	24
3.4 供應商管理	25
4. 清潔發展倡導	26
4.1 發展清潔能源	26
4.2 綠色施工	27
4.3 綠色辦公	28
5. 員工社會共榮	30
5.1 員工權益保障	30
5.2 員工培訓發展	33
5.3 員工福利關懷	36
5.4 熱心社會公益	38
聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引	41

## 利益相關方參與

津燃公用為提升公司公眾透明度，重視與各利益相關方的溝通，通過多元化的溝通方式，詳細了解各利益相關方的期望，並及時回應各利益相關方的訴求。

利益相關方	期望與要求	溝通方式
政府	遵守法律法規 解決當地就業 促進地方經濟發展	參加會議 統計報表 日常溝通
股東	合理收益回報 合規運營 公司治理	公司公告 專題匯報 年報
客戶	穩定供氣 嚴格按照合同履約	日常溝通
員工	保障合法權益 員工薪酬福利 員工培訓與發展	公司網站 勞動合同 微信平台
合作夥伴	供應商管理 嚴格按照合同履約 合作共贏	座談會 日常拜訪 交流會
環境	節約能源 維護生物多樣性	環境保護宣傳 媒體平台
社區	社區溝通 社區公益 社區參與	公司官網 日常溝通 現場參與

## 利益相關方參與 (續)

### 環境、社會及管治議題篩選流程

#### 議題來源

- 公司管理層建議
- 內外部專家分析建議
- 多媒體信息分析
- 國內外同業對標研究
- 社會責任標準指南

#### 篩選標準

- 對可持續發展的貢獻
- 利益相關方普遍關注
- 社會責任相關指南重點強調
- 符合公司戰略發展需要

### 2020年重大性議題判定結果

高

對利益相關方的重要程度

協同區域發展 供應商管理 員工培訓與發展	安全保障 穩定供氣 誠信合規 優質服務
社區公益	發展清潔能源 綠色運營

對公司重要程度

高

# ESG管理

津燃公用在公司發展運營過程中始終堅持加強對環境、社會及管治事項的管理，建立多個與環境、社會及管治事項相關的制度並成立ESG工作小組對公司ESG事項的組織規劃、指標管理、績效考核等方面進行有效管理。





# 1. 區域發展協同

津燃公用作為天津地區領先的天然氣公司，在天然氣領域擁有豐富的管理和技術經驗，公司聚焦民生工程建設，落地「一制三化」改革政策，2020年，津燃公用在全力支持區域協同發展的同時，積極完成穩定供氣、探索優化營商環境並助力公共建設，積極履行企業職責並帶動區域發展。

## 1.1 保障穩定供氣

穩定供氣是津燃公用的重要任務。公司緊緊圍繞穩定供氣的工作目標，嚴格依據《城鎮燃氣設計規範》《城鎮燃氣建設規範》《燃氣安全條例》《天津津燃公用事業股份有限公司用氣報裝實施方案（試行）》《用氣報裝綠色通道特事特辦辦法》的相關制度，推廣新技術的應用，完善管網設施建設並保證管網質量，主動了解市場需求做到按需供氣，加大網上業務受理力度為客戶提供更便捷的服務，保障為廣大客戶提供穩定可靠的燃氣供應。

在新技術推廣與應用上，津燃公用落實巡線可視化，津燃公用與智能巡檢系統軟件公司簽訂協議，建立全新的管網智能管理體系，已經完成上線運行。此外，津燃公用利用新技術加強管網巡線工作的管理，提升巡線質量，逐步開展管網普查，分步實施管網專項治理，確保燃氣管網、設施、設備的正常生產運行。

在綜合管理上，津燃公用要求各區域發展人員加大力度拓展燃氣市場，保證每週有三天以上時間用於市場拓展，並向區域政府職能部門了解最新的用氣需求，及時跟進項目進展，並上報部門領導。此外，津燃公用在保證項目質量的同時盡力壓縮設計週期，積極同設計院溝通，規範設計圖紙及材料表內容要求，針對不同用氣條件分類研究模塊化設計，做到按需穩定供氣。津燃公用積極拓展燃氣市場，確保公司全年發展任務指標完成。2020年共受理項目75項，簽訂合同總值為10654萬元，項目累計進款收入9893.20萬元。

# 1. 區域發展協同 (續)

疫情期間，津燃公用為了保障穩定供氣，用戶安全用氣，提供多項便民服務，大力推行網上受理和窗口一站式服務，最大限度方便用戶。公司利用安檢信息化系統實施入戶安檢，提升安檢質量，保證天然氣的安全穩定供應。

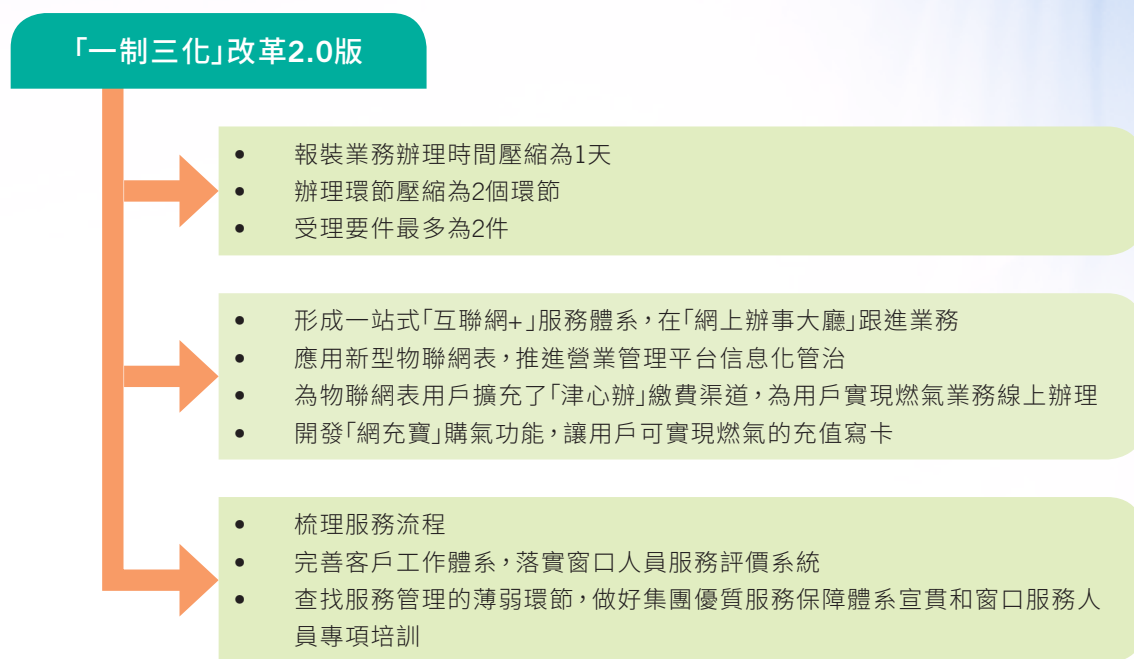
2020年，津燃公用為客戶提供管道天然氣銷售量51,707.35萬立方米，燃氣具銷售量2,804套，燃氣管網長度2,405.82米，共計燃氣用戶數532,675戶，更好地為城市發展、民生福祉服務。

## 1.2 優化營商環境

為進一步優化營商環境，津燃公用不斷加強營業規範管理，梳理完善營業制度並重新制定營業工作流程和標準，為工作中遵章守紀提供明確的標準和依據，並規範日常營業管理工作的行為規範，使營業工作制度化、規範化、程序化、常態化。

2020年，津燃公用依據《天津津燃公用事業股份有限公司進一步推動「一制三化」改革工作實施方案》《關於落實暫停三級政務服務中心窗口線下服務全面實行「網上辦、不見面」的通知具體實施辦法》，深化「一制三化」2.0版建設，全面推動「用戶最多跑一次」改革，通過對燃氣服務事項進行全面梳理，提高網上辦理事項佔比與調整內部管理流程，並全面實行信用承諾審批制，允許用戶在用氣報裝申請材料欠缺時，在一定期限內容缺後補，優化業務办理流程，減少辦事環節，縮短辦理時限；利用線上平台和IT技術的升級迭代，逐步形成線上線下融合的一站式「互聯網+」服務體系，為客戶開通網絡便捷渠道；制定《服務「好差評」工作方案》推動窗口人員服務評價系統應用，讓用戶參與服務監督管理，實施「溫度從窗口開始」專項行動，全面提升窗口服務「溫度」，多措並舉不斷完善服務保障體系建設。

## 1. 區域發展協同 (續)



津燃公用「一制三化」改革2.0版

### 1.3 助力公共建設

津燃公用積極配合政府規劃開展地鐵路線切改和舊管網改造工作，助力城市公共基礎設施建設，助推城市發展。

2020年，津燃公用在做好地鐵六號線切改配合工作的基礎上，與中鐵二十局簽署天津地鐵8號線長泰河東站天然氣切改工程合同，津燃公用與其總包單位保持每週溝通聯繫，根據地鐵總包單位的進度要求，及時進場，分段配合施工，確保不影響地鐵施工進度。

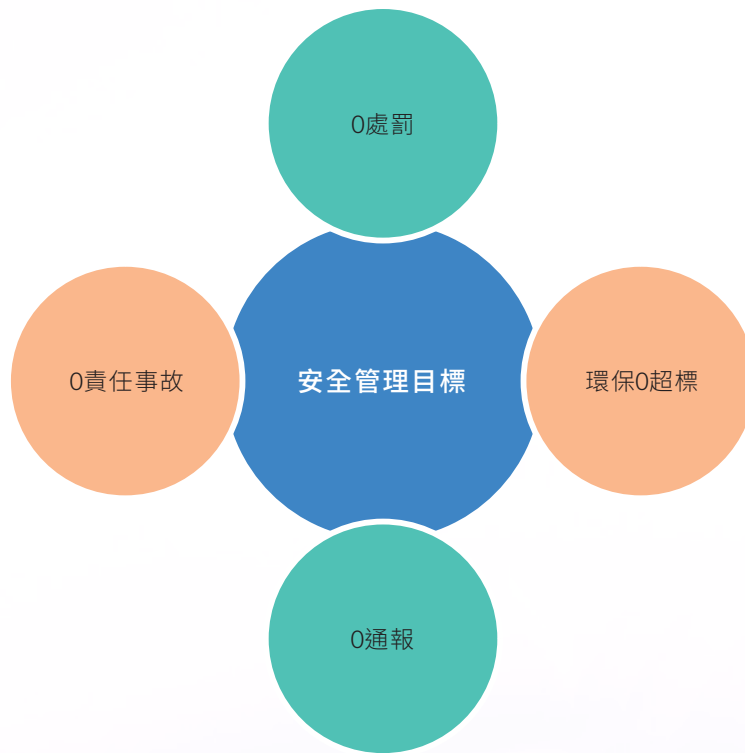
2020年，津燃公用負責位天津市20項民心工程之一的天然氣老舊管網改造工程，共計15.37公里，面對難度高、進度慢、停工勤等多方面的施工困難，津燃公用積極採取各種措施進行應對，經多次與上級部門溝通和分批、分段施工，順利完成和平區管網技措改造天然氣工程。

## 2. 安全管理提升

安全生產是公司發展的重要基礎，也是公司穩定供應能源的保障。津燃公用十分重視安全管理，始終牢固樹立安全發展理念和紅線意識，通過不斷健全安全體系建設、開展隱患排查與應急演練、推進安全文化建設等措施，全面推進安全管理工作，確保生產運營穩定持續。2020年，津燃公用未發生員工傷亡事故，且連續三年無員工因工死亡，安全生產投入超過800萬元。

### 2.1 安全風險管控

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《天津市安全生產條例》等有關法律法規，2020年修訂了《安全管理規定》《戶內安檢制度》《安全生產責任追究辦法》《崗位安全責任制》《安全環保責任制》等制度，落實安全管理責任，為安全生產、安全風險管控提供制度保障。公司持續推進安全主體責任建設，嚴控安全防治管理，提出「4個0」的安全管理目標，並在公司內部逐級簽訂安全責任協定，每半年對安全責任進行考核，確保「4個0」目標的實現。



「4個0」的安全管理目標



## 2. 安全管理提升 (續)

公司實行《三級檢查制度》通過專員、專題、專責的方式組織開展安全檢查。公司設置安全員開展周安全檢查，然後再選擇一個安全專題進行抽查，此外公司領導要開展定期檢查，尤其在重點節假日，領導以成立督查組的形式帶著分管部門進行安全檢查。2020年，公司開展了安全專項整治，涉及危化品、社區安全、事故處理、消防專項、燃氣自查自改、預防破壞等16個方面。其中，網格化燃氣安全隱患大排查整治的覆蓋面最廣，有效幫助減少天然氣安全隱患。



安全演練現場

公司完善應急機制與大事報告流程，修訂了《消防應急預案》《安全隱患公共舉報獎勵實施細則》，通過綜合／專項應急預案、專項處理方案以及時應對緊急安全事件，並通過獎勵激勵的方式鼓勵員工舉報存在的安全隱患。2020年，公司共開展應急演練11次，共計300多名職工參與，涉及搶修、消防、防汛、反恐防暴等多個主題。

公司不斷推進安全管理信息化建設，在巡檢方面引入「互聯網+」技術，為巡檢員配備巡檢手機與激光遙測儀，以便工作人員可實時將檢查結果聯網上傳，既清晰體現了工作人員的巡檢軌跡並加強對巡檢的監管。此外，公司配備了13台手機推廣戶內可視化巡檢，通過對設備升級與專業的軟件系統達到對用戶的每個設備可以實時上傳，便於記錄安檢數據。

## 2. 安全管理提升 (續)

公司堅持安全運營，為員工配備各種必備的勞動保護用品，確保為員工提供安全的工作環境，切實保障員工的勞動安全。公司為維搶人員提供連體服，為所有進入現場人員提供安全帽，為基層一線員工提供線手套、絕緣手套、護目鏡、口罩等防護用品，並定期更換防靜電工作服、工作帽、工作鞋，保障員工作業安全。2020年，津燃公用無工傷事故發生。

指標		單位	2020年
安全生產投入具體項目	安全投入總金額	元	8,075,862.42
	防暑降溫	元	36,002.52
	管道搶修	元	3,247,367
	安全防護設施設備支出	元	234,651.74
	檢測設備支出	元	331,551
	作業人員的安防	元	640,904.08
	維護保養應急救援器材及應急演練	元	143,522.1
	隱患整改	元	2,659,601
	檢查和專家諮詢標準化	元	0
	安全生產教育、宣傳	元	7,025
	新技術新標準新設備支出	元	73,237.98
其他	元	702,000	
安全生產事故	安全事故數	起	0
	應急演練次數	次	35
	隱患發現個數	個	276
員工安全	工傷死亡人數	人	0
	工傷損失小時數	時	0

## 2. 安全管理提升 (續)

### 2.2 員工安全培訓

津燃公用根據《中華人民共和國安全生產法》《危險作業審批制度》《勞動保護用品管理制度》等法律法規及公司制定的《安全教育培訓制度》，豐富安全教育種類、提高安全教育培訓水準，增強員工的安全生產意識，提高員工安全事故預防和處置能力。2020年，公司共組織開展155次安全培訓，累計培訓26,722人次。



## 2. 安全管理提升 (續)

津燃公用加強全體職工的培訓強度與取證範圍，要求各個部門的兼職安管人員也要取得安全證書以提升監管能力；加強對特種人員的培訓和繼續教育，要求公司的特種人員全部完成國家要求的取證標準和繼續教育；並把現場作業人員、派遣人員、實習生等工作人員也納入取證要求和繼續教育的範圍中。公司要求全員安全培訓，並根據培訓時長和考試對所有受訓人員進行考核，在全體員工的共同努力下，2020年，公司職工全員安全教育率達到100%，特種崗位人員培訓持證率100%。

指標		單位	2020年	
安全培訓覆蓋率		%	100%	
安全培訓總次數		次	155	
安全培訓總時長		時	23,156	
安全培訓總人次		人次	26,722	
具體培訓內容 及數據統計	持證人員類培訓	培訓次數	次	8
		受訓人數	人	66
	技術及特殊作業人員培訓	培訓次數	次	22
		受訓人數	人	156
	消防安保類培訓	培訓次數	次	20
		受訓人數	人	320
	安全教育	培訓次數	次	105
		受訓人數	人	26,180



## 2. 安全管理提升 (續)

### 2.3 安全用氣宣傳

津燃公用致力於全方位保障客戶用氣安全，通過入戶檢查和安全宣傳日等多樣形式開展安全用氣知識常識宣貫，從而培養用戶的正確的安全用氣習慣，減少用戶安全隱患，進一步有效控制客戶端的安全風險。

公司嚴格規範《用戶安檢管理制度》，按照制定的安檢計劃，對轄區內使用IC卡燃氣表的用戶分片進行全年不少於一次的入戶安全檢查，對使用基表的用戶每三個月進行一次入戶抄表、收費、檢查，發現戶內隱患，並大力推廣安全用氣知識。2020年，公司開展入戶安全檢查工作，排查531,063戶的用氣安全情況，入戶安檢率達到96%。

2020年，公司繼續推進安全用氣宣傳工作，公司規定每年的6月16日、11月7日為用戶安全宣傳日，屆時公司組織員工進社區進行安全用氣宣傳，提高用戶安全用氣的意識，杜絕戶內用氣事故。此外，公司在轄區所有用戶小區張貼了報修電話，發放「致用戶的一封信」提示燃氣安全使用常識，開展燃氣安全使用講座，並持續開展「117.燃氣用戶安全宣傳日」活動，公司全體員工參加安全用氣宣傳，尤其是黨員帶頭多次參加進小區宣傳，形成了良好的宣傳氛圍。



工作人員入社區張貼安全宣傳展牌

## 2. 安全管理提升 (續)

### 案例：津燃公用冬季百日安全宣傳活動

2020年11月9日，津燃公用開展了主題為「消除燃氣隱患，深化社企共建，創建幸福平安」的冬季百日安全宣傳啟動日活動，進一步幫助深化燃氣企業安全管理，增強廣大居民關注安全、重視安全的意識。活動期間，工作人員發放安全宣傳材料，走訪用戶，組織安全講座。在活動中通過多種宣傳方式進行宣傳，提高廣大用戶的安全用氣意識和應對燃氣突發情況的能力，營造出全社會關注安全、重視安全的良好氛圍。



冬季百日安全宣傳活動現場

指標	單位	2020年
入戶安檢戶數	戶	531,063
入戶安檢率	%	96%
社區安全宣傳開展次數	次	6

## 3. 企業運營優化

津燃公用重視誠信合規運營，以誠摯服務回饋客戶，嚴格把控工程質量確保穩定及安全地供氣，並與合作夥伴保持良好關係，執行負責任採購。公司積極響應國資委及能源集團「過緊日子」要求，在公司內部宣貫開源節流，樹立開源節流意識。公司制定《津燃公用關於落實能源集團「真過緊日子」15條的具體措施》，通過嚴控一般性支出、嚴格控制公務接待等措施，實現降本增效。

### 3.1 誠信合規

廉潔自律是公司一直以來堅持的企業信條。公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《香港聯交所主板上市規則—企業管治守則》等國家各項相關法律法規及香港聯交所上市規則要求，並建立《天津津燃公用事業股份有限公司關於開展「小金庫」問題專項治理的工作方案》等倡廉制度，推進黨風廉政建設。為將反腐工作常態化，公司推動開展廉潔風險排查，完善風險防控體系建設，主要工作有：全年組織開展警示教育 and 正面典型教育、集中觀看警示教育片、公益專題片等共計12場次，時長共計約40小時，受教育幹部職工300餘人次；教育編製了年度紀檢重點工作任務，推進各項紀檢工作的全面落實；開展了「小金庫」問題專項治理、紀檢組織建設排查等專項活動；組織廉政學習、落實廉潔文化宣傳月活動。通過正反面材料警示教育廣大幹部職工在工作生活中，嚴守政治紀律、政治規矩，以案明紀，營造不敢腐、不想腐的廉政氛圍。

為了建立公司內部審計工作長效機制，推進公司內審工作制度化、規範化，公司印發《內部審計制度》。同時，公司及時梳理審計通報問題和市審計局經責審計發現問題通報，組織公司相關部室、分公司開展舉一反三自查自糾。

### 3. 企業運營優化 (續)

開展「七五」普法系列續傳活動。組織《民法典》婚姻家庭編講座，拍攝普法宣傳視頻，開展學習討論。開展憲法宣傳周普法活動，組織憲法答題。

2020年，津燃公用大力開展廉政文化宣傳月活動，推進廉潔文化宣傳工作，樹牢廣大幹部職工廉潔從業、廉潔服務意識。活動中，公司通過宣傳欄、微信群、OA系統等渠道，宣傳廉潔文化，提高反腐倡廉意識。

#### 廉政文化宣傳月活動

- 開展以「公職人員的廉潔廉潔」為主題的廉潔教育專題黨課；
- 組織廉潔教育支部會議，觀看公益專題片《戰「疫」一線黨旗紅》；
- 開展品讀思廉徵文活動，引導職工學習黨風廉政建設的重要論述和黨紀條規、法律法規，閱讀廉政書刊、廉政文章等內容；
- 賞析廉政黨史廉潔故事，引導公司廣大幹部職工要帶頭廉潔自律；
- 倡廉主題作品徵集，積極組織公司幹部職工以廉潔自律、崇廉拒腐、尚儉戒奢為主題，發揮特長踴躍參與。

### 3.2 優質服務

津燃公用致力於全面及時地準確掌握用戶的感受和訴求，堅持問題導向，有針對性的改進工作作風，提升公司的服務能力和水平。



### 3. 企業運營優化 (續)

#### 制度完善

津燃公用秉承以客戶為導向的服務理念，為客戶供應安全清潔的燃氣，提供專業、高效、親切的服務，致力於用優質的產品和服務不斷提升客戶滿意度。2020年，公司制定多項服務制度及規定，包括《天津津燃公用事業股份有限公司服務「好差評」評價工作實施方案》《天津能源集團燃氣業務服務相關管理標準文件(試行)》等，規範業務管理和服務標準，提升規範化、標準化服務水平。依據《燃氣用氣報裝實施方案(試行)》，公司將報裝實施方案分為四個階段，並詳細規定了不同階段所需工作日及服務內容。

##### 受理階段 (0.5個工作日)

用戶通過“政務一網通”、行政許可大廳、現場及網絡等多種渠道申請燃氣用氣報裝，用氣報裝經項目經理審核受理，即時受理。

##### 設計階段 (5-21個工作日)

委托設計單位進行設計，開展現場勘查，規劃方案編製及審查，進行施工圖設計，由第三方諮詢公司進行預算編製。

##### 施工及置換階段 (8-57個工作日)

與用戶洽談簽訂配套合同並辦理相關手續。與施工單位簽訂施工合同並開展工程施工。項目通過竣工驗收後與用戶簽訂《供用氣合同》開卡售氣，並於0.5個工作日內完成置換。

##### 通氣 (0.5個工作日)

與用戶協商確定通氣時間，於0.5個工作日完成通氣。

四階段報裝實施方案

### 3. 企業運營優化 (續)

#### 服務優化

公司致力於為客戶提供及時、優質、便利的服務，為用戶提供貼心高效服務，滿足客戶需求，建立良好的客戶服務關係。作為面向不同年齡段客戶的公用事業企業，公司推行多項服務改革，力求為客戶提供最便捷的使用體驗，包括提供線上線下相結合的服務方式、縮短報裝時限、推進公共服務事項標準化服務、加大網上受理力度等。

##### 優化調整用氣報裝指標

- 將報裝業務辦理時間壓縮為1天
- 辦理環節壓縮為2個環節
- 受理要件最多為2件

##### 優化用氣報裝全業務流程圖

- 制定公司用氣報裝業務的全業務流程圖和實施方案
- 壓縮業務辦理時間，將全部流程優化為14-79個工作日辦結

##### 推進公共服務事項標準化服務

- 嚴格執行集團制定的燃氣公共服務標準
- 加強營業廳窗口人員標準化培訓

##### 推動客戶服務信息化建設

- 跟進“網上辦事大廳”營業六項業務網上辦理的進展情況
- 推進營業管理平台信息化管治，應用新型物聯網表，提高便民服務和智能化管理水平

##### 實行用戶訴求“一號響應”

- 梳理服務流程，完善客戶工作體系，查找服務管理的薄弱環節，提升服務質量

公司為用戶提供老舊燃氣卡表及時更換服務，降低老舊燃氣卡表出現失靈或安全隱患的概率；提供營業網點延時服務，推出了「對外窗口服務時間延長至晚八點」的服務舉措，為用戶提供全年無休、每天24小時客服熱線，保障用戶的疑問得到及時的回復，在第一時間為用戶排憂解難。

### 3. 企業運營優化 (續)

為增強服務體驗，通過建設「互聯網+」建設，公司為用戶提供更加便捷的支付手段，逐步推動以農業銀行自助售氣終端機、「津E生活」手機APP、支付寶、自助售氣終端、微信公眾平台等多種軟硬件為支點的「互聯網+多渠道繳費」體系。同時，公司推進微信公眾號受理用氣報裝流程，並開通微信公眾號報裝進度查詢功能，便於用戶及時了解項目報裝進展情況。2020年，公司微信公眾平台共有用戶約42,000戶，累計推送燃氣相關文章和視頻共24篇，累計交易約45,000筆，並開通了自動回復功能，幫助用戶解決基礎問題。



為保障社會公共安全和用戶用氣安全，公司積極開發安檢信息化系統，現已完成系統研發以及硬件手機設備配置。可視化安檢後有助於提高公司的安檢質量和效率，可精確查看用氣量，提高入戶率及安檢質量。

疫情期間，公司鼓勵客戶使用線上購氣服務，避免線下聚集從而帶來健康隱患，並嚴格做好營業廳疫情防護工作，保障用戶安全。

### 3. 企業運營優化 (續)

#### 客戶投訴與意見反饋

津燃公用重視客戶建議與意見，並將此作為公司改善內部流程、提高服務質量的動力。公司耐心回應客戶需求，將解決問題放在第一位。公司持續完善投訴處理流程，針對客戶投訴問題提出改善措施，確保給予客戶正確且有效的回應。為更好地評估客戶對於公司服務質量的評價，公司制定並發佈《天津津燃公用事業股份有限公司服務「好差評」評價工作實施方案》，建立服務評價體系，開展窗口服務和線上線下業務服務「好差評」評價工作，建立評價、反饋、整改、監督責任閉環，不斷促進企業服務水平提升。

2020年，公司共接收投訴42件，均得到及時處理，並在處理後對客戶進行回訪，深入了解客戶建議，客戶滿意度達到100%，客戶投訴處理及時率達到100%。



#### 客戶隱私保護

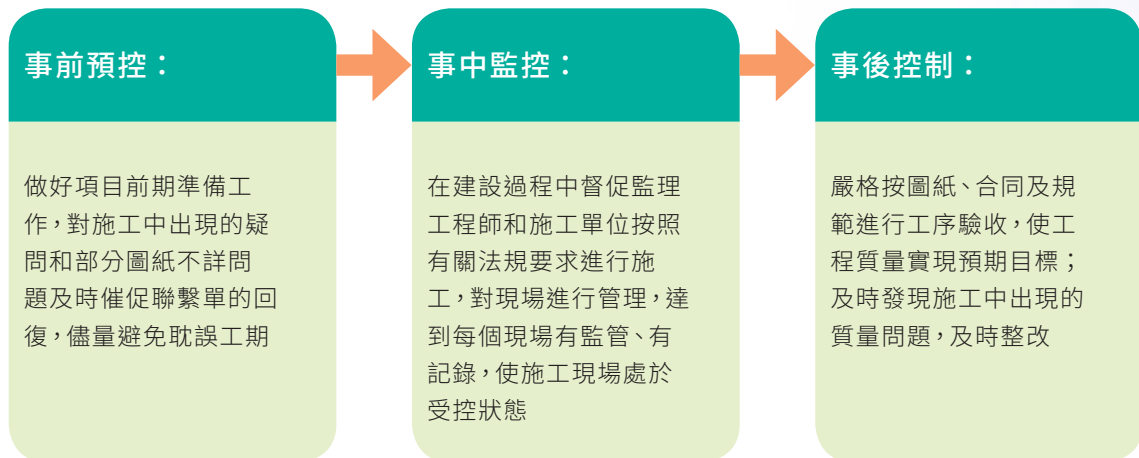
隨著線上支付、線上維修等服務逐漸成為客戶的首選，為了營造規範安全的服務商平台環境，本著保護客戶個人信息的原則，津燃公用將維護客戶隱私落實到制度層面上，並提出一系列措施以規範客戶信息的使用。公司印發《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管理信息化綜合平台系統使用人員權限管理辦法》，規範平台使用人員權限管理工作，加強權限控制，規範操作人員權限使用行為。通過該制度，遵循從嚴、必要、最少原則授權批准，公司根據崗位需要授權系統使用人員權限，避免非法洩露、出售用戶隱私信息。同時，公司要求使用系統的員工簽訂保密協議，明確保密義務及違約責任，保證信息安全。



## 3. 企業運營優化 (續)

### 3.3 工程質量管理

為保證和提高工程質量，公司運用完善的質量管理體系、手段和方法，把控項目全生命週期質量，堅定不移為居民提供安全、高質量燃氣。公司制定《天津燃公用事業股份有限公司工程管理制度》，規範燃氣工程建設項目的管理工作，提高工程項目經濟效益，防範內部控制風險。公司建立工程質量監控管理流程，通過事前、事中、事後三個階段對工程質量的把控，保證建設工程質量。



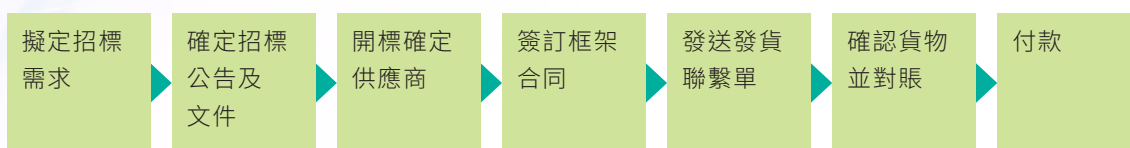
津燃公用工程質量監控管理流程

針對已完成工程建設的項目，我們定期開展管網巡視、定期檢查等相關工作，及時發現工程安全隱患，保障穩定供氣。公司組織召開巡線、維保隊伍安全會議，配合外包隊伍完善健全各項規章制度，制定巡線及缸閘井保養計劃。每年春秋兩季，公司開展缸閘井保養工作，並對保養作業現場進行隨機安全抽查。

### 3. 企業運營優化 (續)

#### 3.4 供應商管理

依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，遵循《天津能源投資集團有限公司採購活動管理辦法》，公司印發了《天津津燃公用事業股份有限公司採購活動實施細則》，規定招標及採購管理的目的、職責、工作程序等內容。公司堅持公開、公平、公正、誠信、競爭性、市場性原則，對採購行為進行電子化管理，規定各相關部門的管理職責，制定標準化的採購流程，規範採購活動，規範招標、採購行為，提高採購效率。



津燃公用招採流程

在選聘供應商的過程中，公司相關方主管單位（部門）對擬選聘的相關方的資質進行審核，優先選聘具備更高標準的安全、環保等級的相關方。對於不符合安全、環保國家有關標準的相關方不作考慮。

為保證招採過程中的透明性和公正性，公司對大型採購採取「比價」方式，即先詢價再比價最後審價。同時，公司進一步完善合同審核業務流程，對合同業務事項的內部決策程序進行嚴格把關。津燃公用重點關注資金密集、資源富集、資產聚集等重大風險領域的業務流程，著力加強對合同審批前的集體決策、招標比選、預算管理等重要環節的日常監督。

2020年，公司共有天津市內供應商8家，天津市外供應商7家。

## 4. 清潔發展倡導

公司嚴格監控並持續降低企業生產運營對周邊環境帶來的影響，依照《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》等相關法律法規，推動清潔能源使用、開展綠色施工並通過多項舉措加大綠色辦公。

津燃公用積極籌備制定環境目標，公司將在披露三年以上的環境數據的基礎上，結合對未來公司業務發展和節能減排項目上的投入的預測和規劃，制定包括溫室氣體排放目標、用水目標等在內的環境目標。截至2020年，公司已披露2017年、2018年、2019年環境數據，公司將在2021年開展環境數據分析及業務情況分析工作，為2022年披露環境目標打下基礎。

### 4.1 發展清潔能源

公司意識到氣候變化已經成為燃氣公司的重要風險，同時也是重大機遇。為了更有效地減緩並控制溫室氣體的排放，實現可持續發展，津燃公用主動對接國家發展戰略和自身發展需求，將推廣清潔能源、發展公用事業作為主要應對策略，佈局輸氣管網建設，依托新投運管線，有效擴大天然氣供應範圍。

公司遵循《大氣污染防治行動計劃》《京津冀及周邊地區落實大氣污染防治行動計劃實施細則》《能源行業加強大氣污染防治工作方案》等國家或地方政策及倡議，積極參與大氣污染防治攻堅戰，推廣清潔能源的使用。2020年，公司大力推廣清潔能源使用，了解區域內最新的用氣需求，及時跟進項目進展。為開拓天然氣市場，公司加強燃氣宣傳，利用微信公眾號、營業網點等多種渠道大力宣傳推廣「用氣報裝」服務，推動煤改燃項目，優化能源結構。2020年，公司共受理新建工商用戶及改燃項目25項、新建住宅項目50項共涉及31933戶，為促進清潔能源發展貢獻了力量。

## 4. 清潔發展倡導 (續)

### 4.2 綠色施工

在施工過程中，津燃公用在保證質量、安全等基本要求的的前提下，節約資源並減少對環境負面影響。在項目施工現場，為消除揚塵、噪音等對周邊居民及環境的干擾，公司嚴格做到六個「百分百」，即工地周邊100%圍擋、物料堆放100%覆蓋、出入車輛100%沖洗、施工現場地面100%硬化、拆除和土方施工100%濕法作業、渣土運輸車輛100%封閉。

燃氣管道氣體洩露不僅影響輸氣安全，也會帶來溫室氣體排放。為此，我們定期開展管線巡檢，採用先進的帶壓開孔作業形式進行管道施工，保證下游穩定供氣的同時，有效減少了施工過程排放的溫室氣體。

此外，針對施工現場的污水、污泥，我們按照天津市環保要求進行處理，確保所有指標全部達標。針對更換後的舊燃氣表具，公司委託專業且有資質的第三方統一回收並處理。在施工過程中，公司不涉及產生大量廢棄及有害廢棄物，無害廢棄物主要來自於施工現場產生的廢土石。2020年，公司運營共產生1,354噸廢土石，均在開挖現場進行回填，以減少對生態的影響。



## 4. 清潔發展倡導 (續)

### 4.3 綠色辦公

津燃公用將低碳環保、節約資源的理念貫徹於辦公過程中，建立並持續優化各項能源消耗台賬，全面制定行政及辦公過程中可能的綠色低碳舉措，嚴格管理辦公過程中的能耗，並定期進行數據對比分析。同時，公司採取多項舉措節約用水用電，降低成本的同時踐行資源保護理念。

#### 節約用電舉措

- 減少辦公室設備待機電耗，做到人走燈滅，杜絕“長明燈”
- 有序更換LED燈等能耗低的照明設備，提倡使用自然光
- 採購低能耗電器；規定空調溫度，夏季空調溫度不低於26°C

#### 節約用水舉措

- 使用節水設施，加強用水設備的日常維護，杜絕跑冒滲漏
- 將公司桶裝飲用水更換成直飲水機，加強用水設備的日常維護

## 4. 清潔發展倡導 (續)

按照「計劃在先，最小庫存，規範管理，節約利舊」的原則，公司根據管理崗和操作崗規定年度辦公費用標準，設定紙張的年度領用上限，建立辦公用品購、用、存台賬，並定期進行盤點，從而減少一次性辦公用品消耗。此外，公司大力推行無紙化辦公，減少紙張消耗，呼應綠色辦公。2020年，公司的環境數據如下：

指標	單位	2020年	2019年	2018年
溫室氣體排放量 (範疇一)	噸二氧化碳當量	<b>168.13</b>	127.25	116.89
溫室氣體排放量 (範疇二)	噸二氧化碳當量	<b>2,076.84</b>	2,511.85	2,189.91
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	<b>2,244.97</b>	2,639.09	2306.80
溫室氣體排放密度	噸/百萬元	<b>1.67</b>	1.76	1.52
一般廢棄物				
生活垃圾	噸	<b>0.40</b>	0.45	0.50
辦公垃圾	噸	<b>15.00</b>	15.15	16.15
資產報廢量	噸	<b>45.00</b>	40.00	4.81
綜合能源消耗量	萬噸標煤	<b>0.054709947</b>	0.104147072	0.077108219
萬元產值綜合能耗	噸標煤/萬元	<b>0.004068756</b>	0.006937232	0.005072909
總耗電量	千瓦時	<b>1,185,253.84</b>	1,099,000.00	1,054,800.00
外購熱力消耗量	百萬千焦	<b>9,352.00</b>	14,000.00	11,428.63
汽油	升	<b>70,612.69</b>	57,292.00	74,126.76
柴油	升	<b>4,274.65</b>		
新鮮水用量	噸	<b>21,161.14</b>	15,455.29	25,981.00

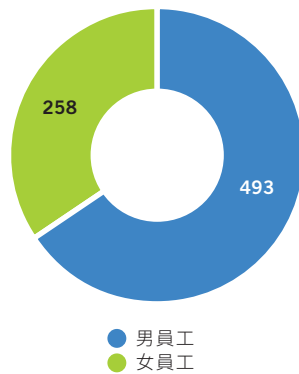
## 5. 員工社會共榮

津燃公用依法依規保障員工權益，我們通過改進和完善管理方式、暢通員工溝通渠道、多元化的培訓和公平合理的考核晉陞，搭建員工職業發展的舞台，並為員工提供力所能及的關懷和幫扶，努力成為為員工負責的企業。此外，我們將關懷的理念從員工層面進一步拓展到社會層面，開展社區鄰裡關懷及公益志願活動，履行公司的社會責任。

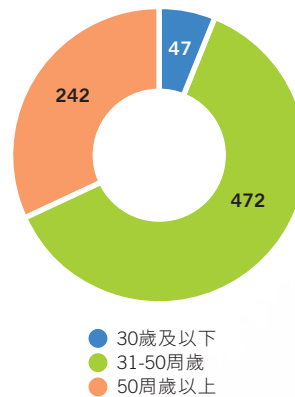
### 5.1 員工權益保障

津燃公用承諾嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等國家法律法規的要求，落實內部《天津津燃公用事業股份有限公司人力資源管理制度》的要求，對招聘和僱傭員工的各項過程予以規範和監督，嚴格杜絕任何形式的性別、民族、宗教、年齡、地域等方面的歧視，禁止僱傭童工以及強制勞工，對未滿年齡規定的應聘者不予僱傭並規勸返校續學。截至2020年底，公司共有正式員工751名，員工勞動合同簽訂率100%，公司無僱傭童工及強制勞工情況出現。

按性別劃分的員工人數



按年齡劃分的員工人數



## 5. 員工社會共榮 (續)

指標		單位	2020年	2019年	2018年
員工總人數		人	751	787	812
按性別劃分的員工人數	男員工	人	493	517	540
	女員工	人	258	270	272
按年齡劃分的員工人數	30歲及以下	人	47	45	49
	31-50周歲	人	472	446	510
	50周歲以上	人	242	296	253
總流失率		%	1.30	-	0.6
按性別劃分的僱員流失人數	男員工	人	5	-	-
	女員工	人	5	-	-
按年齡劃分的僱員流失人數	30歲及以下	人	0	-	-
	31-50周歲	人	7	-	-
	50周歲以上	人	3	-	-

報告期內，為響應三項制度改革工作，津燃公用大力開展人力資源管理相關辦法改革修訂工作，涉及員工的試用實習轉正、績效考核管理和獎懲管理等各方面，標準化管理人力資源。

津燃公用尊重員工民主管理、民主監督的權利，為基層民主意見的收集與反饋開闢了多條渠道。公司內部制定有《職工代表大會制度》《企業職工代表大會管理條例》等制度，按照集團層級混改安排，進一步規範職代會職工代表結構比例，召開職代會，履行民主程序，依法保障職工知情權、參與權、表達權、監督權，引導職工理解改革、支持改革、參與改革並鼓勵加強民主溝通與管理，充分發揮員工的監督職責，提高員工參與積極性。2020年，津燃公用召開了公司二屆五次職工代表大會，接受民主提議。



## 5. 員工社會共榮 (續)

### 案例：津燃公用召開職工大會，充分尊重職工表決權

津燃公用於2020年8月26日召開職工代表大會，會議審議表決了《天津能源投資集團有限公司混合所有制改革實施方案(草案)》、審議並表決《天津能源投資集團有限公司混合所有制改革人員安置方案(草案)》，到場職工充分發揮職工民主管理權力，為公司發展獻言獻策，積極提議。



津燃公用職工代表大會現場

## 5. 員工社會共榮 (續)

### 5.2 員工培訓發展

津燃公用希望通過多元化的培訓方式，提升員工綜合素質和業務能力，深度挖掘員工潛能。公司員工培訓遵循系統性、多樣性、持續性、實效性原則，堅持專業技能培訓與思想教育相結合、堅持目前需求和長遠需求相結合、堅持理論聯繫實際並對培訓資金做出合理安排。公司現有培訓類型主要包括：新員工培訓、在職員工培訓、後備人才培養三個方面。

培訓類型	培訓內容	
新員工培訓	包含但不限於公司基本信息、企業文化與核心價值觀、基本規章制度與行為規範、培訓與考核、基礎業務知識等，促進新員工對公司文化認同和融入，理解並接受公司的規章制度和行為規範，明確自己的工作目標和崗位職責，掌握基本工作程序和工作方法。	
在職員工培訓	高層管理幹部培訓	包含環境與形勢的分析、經營思想的探討、發展戰略的研究、現代企業管理技術、個人能力和修養提升、社會責任等，使高層管理人員適應經營環境的變化、了解行業發展趨勢，提高其洞察能力、思維能力、決策能力、領導能力。
	中層管理幹部培訓	包括管理學基本知識、業務知識、經營核算知識、溝通協調技能、角色認知、人事考核激勵等培訓，使中層管理人員更好地理解 and 執行公司高層管理團隊決策，為公司決策層培養接班人。對於新任職的中層管理幹部，以其崗位職責和崗位勝任力為培訓導向，組織任職培訓。

## 5. 員工社會共榮 (續)

培訓類型	培訓內容
一般員工培訓	包括公司發展目標、管理制度、崗位專業知識技能培訓、業務案例交流及研討等，提高員工的專業水平和業務能力，掌握從事專業的新知識，提高員工整體素質。對崗位平級異動後，所從事工作與原工作內容差異較大的轉崗人員，組織轉崗培訓。
在職員工繼續教育	發佈鼓勵在職員工考取的相關資格證件名錄，有計劃地培養高素質人才，優化人才結構，鼓勵員工繼續學習，更新知識，提高工作能力和業務水平。
後備人才培養	合理挖掘、開發、培養後備人才隊伍，為公司可持續發展提供人才保障

培訓後，公司會將培訓活動資料歸檔管理，並及時收集培訓績效如內訓師培養人數、培訓課時數、人均參訓時長等情況統計，培訓績效將作為部門績效考核和員工晉陞考核的主要參考依據之一。截至2020年底，公司共開展培訓1,452人次，培訓時長共計29,660小時。

## 5. 員工社會共榮 (續)

指標	單位	2020年	2019年	2018年
培訓總人次	人次	1,452	856	997
培訓覆蓋率	%	100	100	100
培訓總小時數	時	29,660.00	33,119.00	-
按性別劃分的受訓平均時數	男員工	65.00	65.69	-
	女員工	33.00	34.31	-
按僱員類別劃分的	高層員工	130.00	135.00	132.00
受訓平均時數	中層員工	132.00	135.00	110.00
	普通員工	84.00	80.00	85.00
按性別劃分的	男員工	66	-	-
受訓僱員百分比	女員工	34	-	-
按僱員類別劃分的	高層員工	3.4	-	-
受訓僱員百分比	中層員工	11.6	-	-
	普通員工	85	-	-

公司為優秀人才提供充分的發展機會，依據前瞻性、多樣性和動態性三方面的要求，堅持突出貢獻、注重實績，遵循公開、平等、競爭、擇優等原則，挑選出綜合素質、技能、業績等方面表現突出的人員作為後備人才。公司成立績效考核領導小組，客觀公正評價公司各級別員工的德才表現和工作實際情況，並按照《天津燃公用事業股份有限公司人才選拔管理辦法》《天津燃公用事業股份有限公司中層管理人員績效考核辦法》等的規定，從民主推薦、組織考察、研究審定和納入管理四個方面評價員工的實際情況。我們職業發展通道由兩大發展序列組成：

序列名稱	I級	II級
經營管理(專業技術)序列	公司中層管理人員	中層以下一般管理人員
基層操作序列	分公司班組長	分公司基層操作工



## 5. 員工社會共榮 (續)

### 5.3 員工福利關懷

津燃公用重視員工工作的獲得感和幸福感，我們組織了豐富的文體活動、開展多樣的講座，並十分注重給與女性職工和困難職工等特殊職工群體額外的幫扶。2020年，公司持續做好職工重病關愛、大病救助、持卡會員專享救助保障、會員互助保障，為全體會員交納職工互助保障費，員工體檢覆蓋率和社保覆蓋率均為100%。

為緩解工作的緊張情緒，公司利用線上線下多種形式，開展文體知識講座、文體活動培訓，舉辦職工書畫比賽等文化活動。年初，我們開展了迎新春趣味棋牌比賽；「十一」前夕開展了詩歌誦讀會和祝福語徵集活動；組織員工參加集團舉辦「建立良好家風，促進社會和諧」等專題講座；鼓勵員工參加能源集團工會「聚焦身邊最美勞動身影--致力打贏『三大戰役』」職工攝影和微視頻比賽及「講述天津能源人奮進故事--致力打贏『三大戰役』」職工演講比賽。

此外，公司重視一線及特殊職工群體的工作和生活。2020年，我們對生產一線、基層班組開展「夏送涼爽、冬送溫暖」慰問活動；開展「女職工關愛行動」，持續做好女職工互助保障，為全體女職工繳納女職工安康計劃保障費，並推進愛心媽咪之家建設；我們還持續做好職工生育、結婚、退休、職工本人或直系親屬去世慰問工作，並協同相關部門完成2020年度237名退休職工體檢相關信息統計及通知工作。截至2020年底，公司全年共實施各類慰問2,500餘人次，投入慰問經費130餘萬元。

## 5. 員工社會共榮 (續)

為配合疫情防控，公司按照天津市總工會和能源集團工會關於「做好疫情相關工作」的部署要求，在公司黨總支委員會的領導下開展了一系列抗疫工作。我們利用公司的工作微信、宣傳欄和LED電子顯示屏為載體宣傳防疫知識，為員工普及防疫知識，減小疫情傳播的風險。同時，在保證安全的前提下，我們堅持慰問疫情期間堅守在工作一線的員工們以及堅守在抗疫一線醫護人員的家屬們。此外，公司還為基層一線防疫工作人員購買了口罩、一次性手套和防護服等疫情防護用品。全面復工復產後，公司組織了全體員工慰問活動並為他們送去基本生活保障品。

### 津燃公用保障員工安全抗疫舉措

- 1) 領導提前到崗，佈局抗疫安排；
- 2) 保潔每日消殺，車輛定期消毒；
- 3) 購入防疫物資，發放消毒用品；
- 4) 會議改為線上，減少人員聚集；
- 5) 進出測溫登記，外地綠碼通行。

## 5. 員工社會共榮 (續)

### 5.4 熱心社會公益

津燃公用繼續堅持業務與社會責任共同進步的發展態勢，在推進業務的同時，積極參與到社會公益活動中去。2020年，公司積極響應天津能源投資集團有限公司發起的「聚能愛心助學行動」，在天津城市建設管理學院設立「聚能愛心助學金」，為新入學貧困且品學兼優的學生捐資助學，共籌集到捐款8,850元。此外，公司在疫情期間組織捐款活動，共籌集到黨員幹部職工自願捐款共計5,650元。

公司同時十分注重參與社區活動。2020年，公司在多個社區開展安全用氣志願活動。截至2020年底，公司公益活動總投入時間為159小時，公益活動總投入金額為29,820元。

#### 2020年津燃公用安全用氣入社區志願活動

- 津燃公用團支部同公司黨總支、營業部一起在寬福裡、謙福裡等小區張貼安全宣傳材料。
- 津燃公用以「迎中秋、慶國慶」為主題，在民興園開展燃氣安全宣傳活動，宣傳厲行節約、杜絕浪費、文明過節理念，宣傳安全用氣知識。
- 津燃公用在逸雅園小區開展燃氣冬季百日安全宣傳活動，為小區用戶普及安全用氣常識，預防燃氣事故的發生，現場為居民具體講解燃氣安全的注意事項。

## 5. 員工社會共榮 (續)

### 社區活動圖片



社區燃氣安全宣傳海報和傳單



## 5. 員工社會共榮 (續)



社區安全用氣宣傳活動現場



# 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

層面	內容	章節位置或解釋
A1 排放物	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	4. 清潔發展倡導
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	4. 清潔發展倡導
	A1.2 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)。	4. 清潔發展倡導
	A1.3 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)。	4. 清潔發展倡導
	A1.4 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)。	4. 清潔發展倡導
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	4. 清潔發展倡導
	A1.6 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。	4. 清潔發展倡導

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
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。	4. 清潔發展倡導
	A2.1 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)。	4. 清潔發展倡導
	A2.2 總耗水量及密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	4. 清潔發展倡導
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	4. 清潔發展倡導
	A2.4 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。	4. 清潔發展倡導
	A2.5 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。	4. 清潔發展倡導

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
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。	4. 清潔發展倡導
	A3.1 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。	4. 清潔發展倡導
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解雇、招聘及晉陞、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：	5. 員工社會共榮
	(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。	
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	5. 員工社會共榮
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	5. 員工社會共榮



## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
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：	2. 安全管理提升
	(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。	
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	2. 安全管理提升
	B2.2 因工傷損失工作日數。	2. 安全管理提升
	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。	2. 安全管理提升
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。	5. 員工社會共榮
	註： 培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
	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。	5. 員工社會共榮
	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。	5. 員工社會共榮

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的：	5. 員工社會共榮
	(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。	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	5. 員工社會共榮
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	5. 員工社會共榮
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。	3. 企業運營優化
	B5.1 按地區劃分的供貨商數目。	3. 企業運營優化
	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	3. 企業運營優化

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
B6 產品責任	<p>一般披露</p> <p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	不涉及
	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。	不涉及
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	不涉及
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不涉及
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	3. 企業運營優化
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	不涉及

## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引 (續)

層面	內容	章節位置或解釋
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	3. 企業運營優化
	(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。	
	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。	3. 企業運營優化
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3. 企業運營優化
B8 小區投資	一般披露 有關以小區參與來了解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	5. 員工社會共榮
	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)。	5. 員工社會共榮
	B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	5. 員工社會共榮