



嘉興市燃氣集團股份有限公司 JIAXING GAS GROUP CO., LTD.*

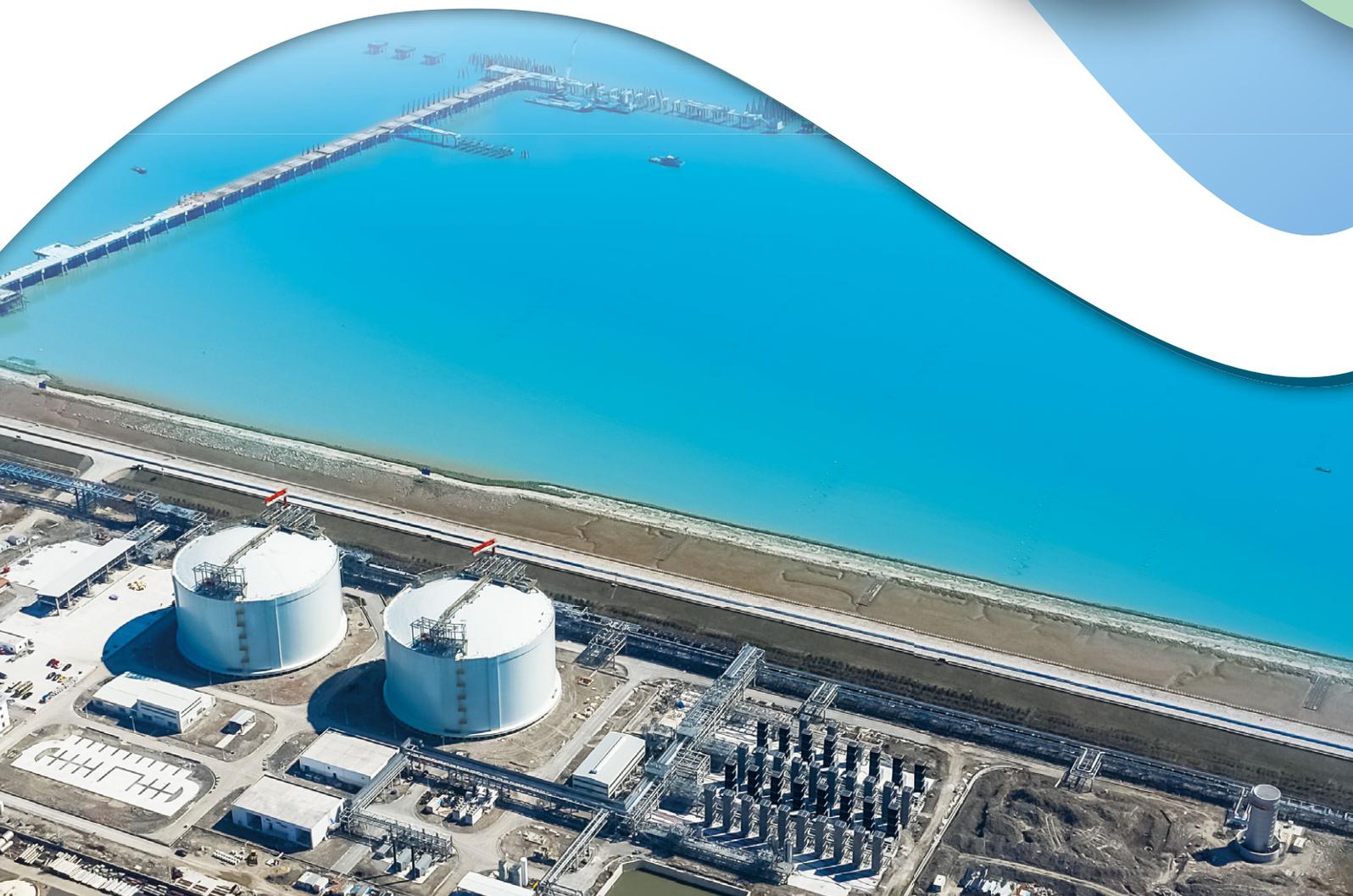
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：9908

2020

環境、社會及 管治報告

* 僅供識別





目錄

2	關於本報告	26	綠色發展，呵護地球
3	管理層致辭	26	應對氣候變化
4	關於我們	26	綠色運營
4	業務概況	27	甲烷排放管理
5	行業參與	28	減少排放
6	環境、社會及管治管理	29	提高資源利用
6	治理體系	29	水資源使用
7	利益相關方溝通	30	辦公無紙化
8	重大性議題識別	31	保護生態
9	合規管治，行業共贏	32	以人為本，共創未來
9	公司治理	32	僱傭管理
9	風險管控	33	人才發展
10	廉潔反腐	35	員工關懷
11	供應鏈管理	36	社區貢獻
12	安全供氣，客戶至上	38	香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引
12	安全管理		
17	安全社區		
20	穩定供氣		
21	創新研發		
22	客戶服務		

關於本報告

概覽

本報告是嘉興市燃氣集團股份有限公司(於本報告提述為「本公司」或「嘉興燃氣」)，及其附屬公司(統稱為「本集團」或「我們」)發佈的首份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, 以下簡稱「ESG」)年度報告。

本報告涵蓋本集團2020年1月1日至2020年12月31日財務年度(以下簡稱「報告期」)的ESG表現。

編製依據

本報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)證券上市規則附錄二十七所載的於2015年12月公佈經修訂的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《指引》」)進行編製，符合其「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則。

本報告內容按照一套有系統的程式而釐定。有關程序包括：識別重要的權益人、識別和排列ESG相關重要議題、確定ESG報告的邊界、收集相關材料和數據、根據資料編製報告以及對報告中的資料和數據進行檢視等。

報告範圍及邊界

本報告中的政策、聲明、數據等覆蓋本公司及其附屬公司。本公司的主要附屬公司有：嘉興市港區天然氣有限公司、嘉興市嘉燃液化氣有限公司、嘉興市嘉燃新能源有限公司、嘉興市佳安燃氣技術服務有限公司、嘉興市捷安運輸有限公司等。

報告資料說明

本報告所引用的資料和案例主要來源於本集團的統計報告和相關文檔。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

管理層致辭

2020年是充滿挑戰的一年。面對新冠肺炎疫情的衝擊，本集團秉承銳意進取的企業精神，不斷突破，提質增效，打造核心競爭力，積極作為，採取有效措施擴大業務量，對沖上半年疫情造成的銷氣量影響，全年實現銷氣量正增長。

本集團在追求經濟成長的同時，亦須兼顧經濟、社會及環境的可持續發展。本集團牢記「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的企業理念，在進行環境、社會及管治管理的過程中，聆聽多方聲音，積極與利益相關方溝通合作，從而實現企業的長效可持續發展。

在環境方面，本集團致力提供清潔、高效、創新的能源解決方案，並以能源與環境的和諧發展為己任。我們嚴格監控並持續降低企業運營對周邊環境的影響，與社會一同努力實現「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，為推動國家生態文明建設、共建美麗家園貢獻力量。

在員工方面，本集團堅持以人為本，深信「人」是企業持續長效發展的基石。我們重視員工的創造價值，積極維護員工的合法權益，關愛員工身心健康，並致力於打造多元培訓體系，為員工發展不斷賦能，實現員工與企業的共同成長。

社會的繁榮安定，才能更有利於公司的可持續發展。作為具有公用事業性質的企業，本集團在疫情發生之初即積極履行企業責任和社會擔當，迅速建立疫情防控工作領導小組，在疫情期間實現不停工不停產，保障當地居民及工業用戶的天然氣需求。我們的員工積極投入志願者隊伍，支援各社區防疫工作。同時，本集團也迅速推出適應發展和疫情防控需要的「無接觸式業務服務」，推廣網上營業廳和手機應用程式(APP)線上服務平台，方便用戶業務辦理同時拉近用戶與本集團的關係。我們還通過向客戶推行「欠費不停供」及提前執行淡季價格等紓困政策，助力企業復工復產。

2021年是中國政府實施「十四五」規劃開局之年，展望未來，本集團將繼續致力於產業鏈佈局，充分利用我們在嘉興市的競爭實力，把握嘉興市人口預期增長及持續發展帶來的商機，抓住國家長三角區域高質量綠色發展戰略，依託區位優勢，積極探索業務增長和謀求綜合型清潔能源發展，佈局打開新的增長空間。本集團也將積極響應中國「力爭於2030年前實現碳達峰、努力爭取2060年前實現碳中和」的目標，同行業一道，抓住機遇，增加清潔能源供應能力，提高能效，推動綠色發展提速。

最後，我謹代表董事會對本集團全體股東、廣大客戶和各方合作夥伴一直以來所給予的支持，對本集團全體員工的辛勤努力致以衷心感謝！

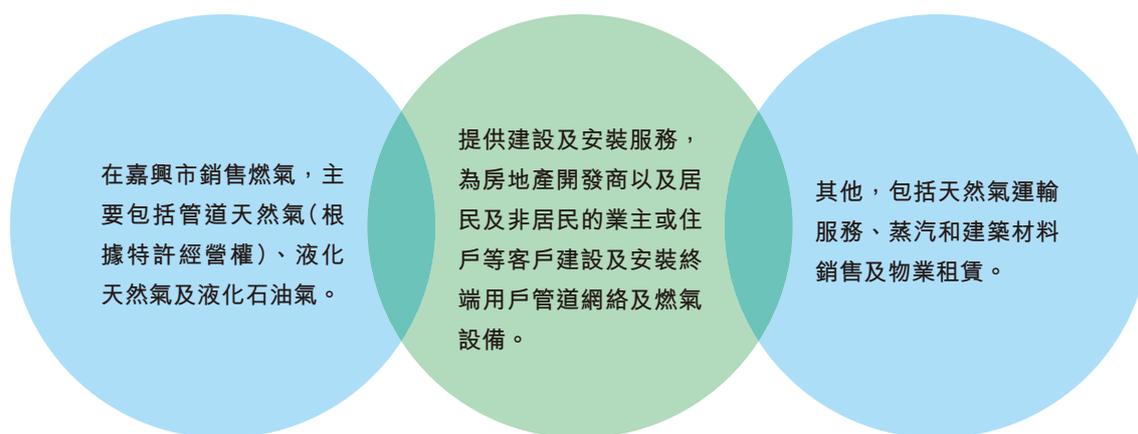
主席
孫連清

關於我們

嘉興市燃氣集團股份有限公司是中國浙江省主要地級市嘉興市的管道天然氣(「**管道天然氣**」)運營商。其前身為嘉興市煤氣公司，成立於1985年9月。1998年3月，嘉興燃氣在中國註冊成立為有限責任公司。2017年1月，改制及更名為嘉興市燃氣集團股份有限公司，並於2020年7月16日在香港聯交所上市(股票代碼：9908)。

業務概況

本集團作為特許經營權承授企業，一直是嘉興經營區域內的管道天然氣分銷商。我們的經營區域位於嘉興市區及嘉興港區。我們的主要經營業務包括：



嘉興燃氣始終堅持以「發展管道供氣、提高城市品位」為己任，以「務實求真、開拓進取」為發展原則，以「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」為質量方針。朝著做大做強的目標奮進。本集團一直秉承科學嚴謹的決策、高效的執行管控、穩健的財務政策和規範的內部管理，使企業獲得了長足發展，同時贏得了廣大用戶的信任和滿意。同時，我們致力於大力發展清潔能源，努力創新和擴大清潔能源的應用領域，為嘉興市宜居環境建設做出貢獻。

關於我們(續)

行業參與

我們積極擴大社會合作，與行業共同發展。報告期內，嘉興燃氣參與的行業協會主要有：



環境、社會及管治管理

嘉興燃氣在追求經濟成長的同時，亦須兼顧經濟、社會及環境的可持續發展。本集團牢記「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的企業理念，在進行環境、社會及管治管理的過程中，聆聽多方聲音，積極與利益相關方溝通合作，從而實現企業的長效可持續發展。

治理體系

健全的ESG管治體系是企業發展ESG治理的基本保障。嘉興燃氣致力於踐行可持續發展的經營理念，並通過構建完整的ESG管治體系，不斷在企業管治、環境保護及履行社會責任方面作出努力。

企業管治

嘉興燃氣不斷加強內部管治，積極與政府、投資人／股東、供應商、合作夥伴、客戶、媒體、社區、公益組織／非政府組織等利益相關方進行溝通，充分瞭解了利益相關方的期望與訴求，維護利益相關方的實際利益。

本公司董事會負責評估及釐定本集團有關ESG的風險，並確保設立合適及有效的ESG風險管理及內部監控系統。董事會亦對ESG報告的披露進行審議，對報告的最終發佈負最終責任。

報告期內，我們初步成立了由本集團高級管理層及各相關職能部門管理人員組成的ESG工作小組，對ESG信息披露的內容及質量進行優化，並對各利益相關方在本集團ESG方面的需求進行問詢、整理及系統的評估，實現多方共贏的可持續發展目標。

環境保護

嘉興燃氣始終秉承綠色發展思想，致力提供清潔、高效、創新的能源解決方案，並以能源與環境的和諧發展為己任。我們嚴格監控並持續降低企業運營對周邊環境的影響，與社會一同努力實現「綠水青山就是金山銀山」的發展理念。

社會責任

企業在創造利潤、對股東和員工承擔法律責任的同時，還需要承擔社會責任。我們堅持「竭誠服務，真誠溫暖人心；微笑傳遞，共鑄和諧社會」理念，不斷提升履責表現，包括對社會發展提供資源及協助，以及在技術研發、生產製造、銷售等全運營流程中保護運營地和居民的權益。

利益相關方溝通

嘉興燃氣將與利益相關方的溝通和合作視作企業可持續發展體系中的重要一環，通過重要部門在日常工作中搭建的溝通橋梁，及時瞭解各利益相關方的期望與訴求，並定期總結、歸納、反饋至公司管理層，從而提供更優質的服務，增進利益相關方對公司的理解與支持。

利益相關方	關注的議題	溝通與回應
 政府	<ul style="list-style-type: none"> • 污染物排放 • 供氣保障 • 廉潔與反腐敗 	<ul style="list-style-type: none"> • 工作彙報與溝通 • 參加會議和重大活動 • 接受監督
 投資人／股東	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟績效 • 行業合作 • 供氣保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 定期公告 • 在公司網站發佈消息
 供應商與 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商管理 • 產品技術與創新 • 行業合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常非正式溝通 • 簽訂合作協議 • 專題調研、講座
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 用氣安全 • 客戶服務與隱私保護 • 供氣保障 	<ul style="list-style-type: none"> • 客戶滿意度調查 • 多渠道的投訴建議
 媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 經濟績效 • 行業合作 • 污染物排放 	<ul style="list-style-type: none"> • 媒體項目考察
 員工	<ul style="list-style-type: none"> • 僱員權益與福利 • 公平性及多元化 • 員工安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 職工代表 • 員工內外部培訓 • 員工活動
 社區	<ul style="list-style-type: none"> • 用氣安全 • 供氣保障 • 社區影響與居民權益保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會活動 • 慈善捐贈
 公益組織／ 非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 社區貢獻與參與 • 氣候變化 • 保護生物多樣性 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會溝通與調研 • 慈善活動 • 志願活動

重大性議題識別

嘉興燃氣高度重視利益相關方訴求，期望進一步加深同內外部利益相關方的交流與協作。報告期內，本集團通過同行對標、媒體監控識別出多項重大議題，並採用問卷調查及利益相關方調研的方式進行內外部的信息收集。同時，依據調查結果及各項議題對業務發展的重要性，本集團對上述議題進行了綜合評估及排序，並確定了未來企業內外開展ESG管治和管理的主要方向。

於本次調查中，本集團共回收95份調查問卷，並根據各類利益相關方對公司ESG工作的關注度、期望與需求，完成了對本年度重大性議題的識別與評估：



基於此等結果，本公司會不斷改善其ESG的表現，以切合利益相關方的期望及應對公司所面對的風險。

合規管治，行業共贏

嘉興燃氣嚴格遵守國家與當地的法律法規，合規運營，加強風險管理，貫徹廉潔反腐制度。在保證自身合規發展的同時，我們致力於與合作的供應商共同打造可持續供應鏈體系，創造共贏機遇。

公司治理

嘉興燃氣建立完善的治理架構，以確保集團穩健運營。我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《上市公司治理準則》及香港聯交所監管要求，規範我們的企業治理與運營，不斷提升管理的透明度，保障股東及利益相關方的權益。

本公司董事會下設審計委員會、薪酬委員會及提名委員會三個委員會，由董事會授權並明確其職責範圍。截至報告期末，本公司董事會由八名成員組成，包括兩名執行董事、三名非執行董事及三名獨立非執行董事。

我們遵守《董事會多元化政策》，力求確保董事會成員具備支持執行業務戰略所需的適當技能、專業知識及多元化觀點。董事擁有均衡的經驗組合，除管道天然氣業務領域外，在管理及戰略發展、財務及會計領域均擁有豐富的經驗。為使董事會男女成員組合達致適當均衡，本集團的目標為在提名委員會的審查及建議下，經參考董事會多元化政策，於2023年1月的董事會重選中提名及增加至少一名女性董事。

風險管控

嘉興燃氣認為健全的風險管控體系是企業長遠發展的根本，我們持續完善集團的風險管理體系與機制，制定風險管理措施，以分析並控制我們業務運營各方面涉及的風險。我們主要關注的風險包括運營風險、供應鏈風險、價格風險、合規風險、健康安全及環境風險以及財務風險。

我們建立了全面的企業風險管理架構。董事會的審計委員會負責協助董事會制定內部控制措施，監督內部控制措施的實施以及風險管理制度的成效。報告期內，我們成立了集團審計部與風險識別管理小組，推動風險管理相關措施並確保制度有效運行。

我們定時開展部門風險識別，並整理成清單進行評估，並需根據評估結果對風險進行控制與防範。同時，我們設立監督檢查機制與風險管理考核機制，進一步增強風險管理的有效性與及時性。報告期內，我們針對所有附屬公司開展了年度內部審計，識別相關風險點，跟踪整改進度並記錄執行情況。

廉潔反腐

嘉興燃氣嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，並在此基礎上制定《反腐敗管理規定》，杜絕賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。我們建立健全內部控制體系，組織集團各職能部門、附屬公司進行年度舞弊風險評估，組織貪污舞弊案件的調查，全面構建集團廉政體系。

我們通過加強企業文化建設，加強員工職業道德培訓，引導員工樹立正確的價值觀和誠信正直的職業道德，營造廉潔反腐的企業文化環境。報告期內，集團未收到任何貪污、賄賂及洗黑錢行為的報告，並無發生反貪腐訴訟案件。

「清正廉潔潤初心」主題廉政教育

為不斷加強廉政建設，我們於報告期內開展了以「清正廉潔潤初心」為主題的廉政教育課，通過全市近期通報的不正之風和腐敗問題的典型案例，激勵員工進一步提高廉潔自律意識。



廉政風險防控會議

為建立廉政風清的辦公環境，我們於2020年12月召開了廉政風險防控會議，集團本部及附屬公司各部門負責人及涉腐高風險工作崗位人員參與會議。會議傳達並強調了國家相關反貪腐法律法規，宣傳了嘉興燃氣廉政風險防控相關制度，並制定嘉興燃氣廉政風險點及防控措施議案。通過本次會議，我們進一步優化了機制建設，營造清正廉潔的工作氛圍。

合規管治，行業共贏(續)

我們設有包括舉報電話(0573-82217572)與電子郵箱(jxrqsjb@163.com)在內的暢通的反舞弊舉報渠道，接受員工實名或匿名、外部第三方實名或匿名舉報。在收到投訴後，我們將開展相關調查。一經查實，我們將按照舞弊行為的輕重予以相應的處分，並將處理決定告知相關部門和舉報人。我們承諾保護舉報人的隱私，絕不透露任何有關舉報人的信息，在不暴露其身份的情況下進行調查。

供應鏈管理

嘉興燃氣視供應商為重要的合作夥伴，嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》，制定《供應商現場考察規定》《供貨商績效考核方法》等內部供應鏈管理制度，致力於與供應商攜手打造互利共贏的商業環境，持續健全供應商管理體系。

本公司制定供應商年度考察計劃，設定《被考察供應商基本信息登記表》及《供應商現場考察評分匯總》，對供應商的基本信息進行登記，並對供應商的企業基本概況、企業資質認證情況(包括HSE體系認證)、主要生產設備和檢驗設備配備、專業技術水平和研發能力、生產經營情況和主要業績、質量控制舉措、主要原材料和配套產品供應渠道、物流配送和售後服務等方面進行考察，將最終的考察結果作為供應商準入的考量因素。

同時，本公司強化採購風險管控，降低採購風險及運營成本，打造陽光透明、優質優價的採購環境。我們編製《物資採購管理規定》《服務項目管理規定》，組成物資採購評審小組，考察組進行訪談和現場稽核，並對採購的物資材料進行驗收、記錄以及保管工作，構建陽光透明且優質的採購環境。截至報告期末，為嘉興燃氣提供產品和服務的供應商共89家。為了控制供應鏈風險，提升供應穩定和高效性，帶動本土供應商成長和行業、地區的發展，嘉興燃氣的產品和服務供應商均位於中國。

安全供氣，客戶至上

作為嘉興市本級的燃氣供應商，嘉興燃氣一直致力於「提供高效能源，創造美好生活」的企業使命。為了實現公司可持續發展的目標，嘉興燃氣不斷提供完善公司組織架構，細化管理責任，以「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」為質量方針，提供安全可靠的燃氣和專業優質的服務。

安全管理

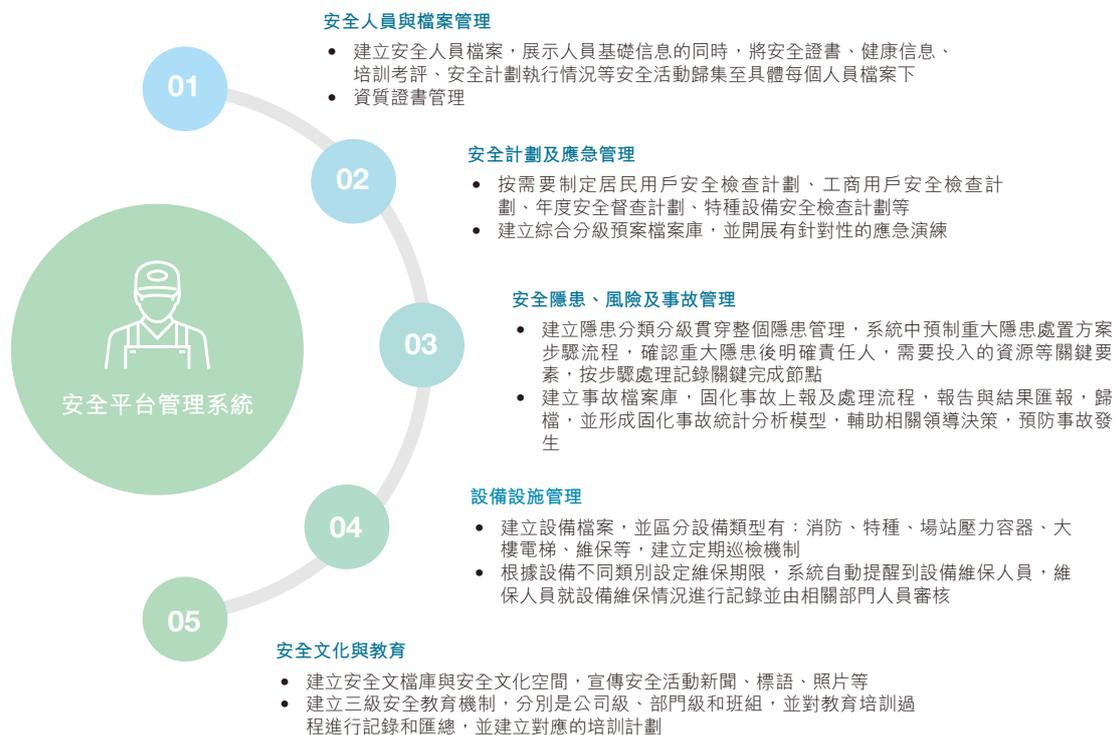
完善的安全管理體系是嘉興燃氣實現可持續發展的重要基礎。我們承諾遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，並在此基礎之上制定了包括《安全生產責任制與目標考核管理制度》《安全生產監督檢查規定》《危險作業現場管理規定》《安全生產教育與培訓規定》《安全生產費用保障制度》《安全生產例會制度》等一系列的安全生產標準化制度。

安全生產

本集團已通過ISO 9001質量管理體系認證，並持有安全生產標準化二級證書。為了進一步確保安全生產工作的有效開展，我們成立了安全生產委員會，定期召開會議，審查各項安全方面的技術議題，控制安全風險。安全生產委員會下設本公司安全生產領導小組和各附屬公司安全生產領導小組，配合與協助安全生產委員會開展工作。

我們建立全面的安全管理措施，制定年度計劃並設立各類安全指標，包括事故率、整改率、應急預案演練次數等目標，每月對各部門計劃進行跟踪，並定期對各部門的計劃完成情況進行考核。同時，本集團為確保安全生產運行，通過部門自查及安全質監部抽查的形式對燃氣管網的巡檢質量、維保質量及工程建設質量進行監督檢查。報告期內，累計發現隱患289項，整改率達100%。

我們設有安全管理系統，對安全管理相關人員、設備、環境、過程進行全面管控，向管理層實時提供各種真實、有效的信息，幫助管理層進行正確的決策。



為了提高員工的安全意識，本集團制定安全教育與培訓計劃，並積極開展公司內部安全培訓，強化員工在作業與服務過程中的安全責任感，規範員工安全行為。培訓內容涵蓋事故警示教育、安全法制學習、作業風險辨識、消防安全等方面，全面提升內部員工的安全意識。

加強作業培訓 提升安全意識

為提高員工安全防範意識，牢固樹立安全生產「紅線」意識，本集團針對多種作業環節中存在的潛在風險，進行了有針對性的預防及培訓措施。2020年3月，我們通過培訓講解和操作考核的形式，對相關員工進行了開口接駁施工過程的技能操作及安全培訓。2020年6月30日，嘉興市佳安燃氣技術服務有限公司組織開展了年度戶內裝表實操考核，模擬戶內裝表業務的全過程，通過現場真實互動，大大提升了考核的實質性作用。



安全供氣，客戶至上(續)

職業健康

嘉興燃氣致力於為僱員提供安全健康的工作環境。我們嚴格按照《中華人民共和國職業病防治法》《工業場所職業衛生監督管理規定》《個體防護裝備選用規範》等法律法規，制定了《職業健康管理制度》《勞動防護用品管理規定》《工傷事故管理辦法》《職業危害事故應急救援預案》等，全面保障員工身心健康。除了提供年度的健康體檢外，嘉興燃氣不定期組織員工參觀嘉興安全教育互動體驗館，通過互動的形式切身體會職業危害因素，提高了員工的職業健康意識。我們針對每一個有潛在職業病的崗位進行危險因素識別，並提供工作服、安全帽、耳塞等對應的防護用品，如高溫中暑、凍傷、噪音等，具體防護措施如下：

綜合防塵措施

- 採取有效的綜合防塵降塵措施
- 加強通風管理，確保供風充足

噪音防護措施

- 在設備選型時選擇低噪聲的設備
- 對職工進行定期體檢，發現問題及時採取措施
- 加強設備維修，減少機械老化帶來的噪聲

高溫防護措施

- 加強工作現場溫度監測
- 加強職業危害學習培訓

有毒有害氣體防護措施

- 加強氣體監測
- 加強通風管理
- 加強職工培訓，掌握自救互救知識

報告期內，嘉興燃氣並未發生工亡事件，因工死亡率為0%，設立4名專職安全管理人員。截至2020年12月31日，我們共在安全生產中投入人民幣1,726.41萬元，針對362名員工開展834小時的安全培訓。

疫情防控

2020年初的新冠疫情爆發以來，嘉興燃氣高度重視疫情的動態與發展趨勢，並做出相應的疫情防控措施。在疫情最嚴重的階段，各運營單位均採取了居家遠程辦公模式，只留核心生產崗位的員工在現場維持運營。我們從內到外嚴格防控，不僅控制公司內部安全復工復產，也保障所有營業廳的運營安全，積極拓展線上服務模式，全面保障我們的用戶安全。在我們所有員工的共同努力下，集團在2020年7月獲「嘉興市建設系統新冠肺炎疫情防控工作成績突出集體」，認可了嘉興燃氣在抗擊疫情期間的優秀表現。

成立防疫領導小組，為科學部署工作「把方向」

- 本公司迅速成立防疫領導小組，負責防疫工作應急處理的統一領導、指揮與部署，做出防疫工作的重大決策等事項，並先後發佈《嘉燃集團抗擊疫情工作方案》等多項通知文件。



加強網點防控安全，為全市民生服務「站好崗」

- 疫情期間，為充分滿足廣大市民的燃氣服務需求，場所、櫃檯、自助服務機等服務設施每日不低於三次全面消毒，營業期間每日通風。網點廳堂員工在營業過程中全程佩戴口罩，同時對於進入廳堂的客戶要進行體溫檢測，提示其佩戴口罩，確保廳堂環境安全。



提供燃氣線上服務，為全市民生需求「賦能量」

- 疫情期間，嘉興燃氣倡導“非接觸性方式”辦理業務，除了總部網點服務外，提倡通過電話、網站、微信營業廳、手機APP等線上渠道預約申請，並且繼續保持客服、搶修電話24小時開通。

疫情充分檢驗了嘉興燃氣和各屬運營單位的領導力、危機處理、健康安全管理體系、信息系統支持能力等。截至報告日，各運營單位仍保持著嚴格的防疫措施，疫情未對公司的正常運營產生重大影響。

安全供氣，客戶至上(續)

安全社區

嘉興燃氣始終秉承安全至上的理念，把安全作為第一前提條件，全力保障社區與客戶的安全，加大對於社區的安全理念傳播，致力於為客戶提供安全穩定的氣源。

為了保障我們用戶與社區的安全，我們建立了《公建用戶安全檢查作業指導書》《居民用戶入戶安全檢查規定》等制度規範，對我們的燃氣設備提出安全檢查的要求，全力保證供氣安全。

居民用戶

- 居民用戶每年一次入戶安全檢查，全年安檢率100%，入戶安檢率須達88%以上，完成情況計入月／年度績效雙重考核。
- 對計劃安檢用戶，填寫《居民用戶管道燃氣入戶安檢單》，指出存在的安全隱患，要求用戶按期整改。
- 對常規安檢用戶，應該觀察用戶用氣環境，必要時或用戶要求時也應進行安檢，有安全隱患的，要求用戶及時整改。

公建用戶

- 例行安全檢查：安檢(抄表)員在抄表的同時對公建用戶進行安全檢查，檢查方式為目視檢查和要約檢漏儀檢查。
- 定時專項安全檢查：定時專項安全檢查是指安檢員對使用中的燃氣用戶每三個月一次進行專項的安全檢查，檢查方式為用檢漏儀檢查，燃氣設施設備巡檢等。

用戶安全檢查要求

在開展定期安全檢查的同時，我們也高度重視在社區中的安全宣傳。報告期內，我們積極在不同社區開展各類安全宣傳活動，加強居民使用燃氣的安全意識，宣傳燃氣安全規範，全面提高社區的用氣安全。

社區用戶安全檢查與宣傳



驕陽紅似火，嘉燃保安全

- 2020年8月31日，嘉興燃氣在多個小區開展安全宣傳活動，針對安全隱患較多的無熄火保護裝置、軟管老化、灶具工況不好、通風不暢等問題，開展燃氣安全使用指導。當地居民紛紛為本次服務點讚，感謝嘉興燃氣為社區居民提供的安全用氣服務。



嘉燃送溫暖，熱愛暖人心

- 冬季來臨，為保障用戶燃氣安全，嘉興燃氣於2020年11月13日共組織20餘名志願者，到訪市區開展安全宣傳與安檢活動。安檢現場宣傳人員為小區居民講解燃氣安全規範和冬季用氣的注意事項，提高居民冬季燃氣使用安全意識。



消除事故隱患，築牢安全防綫

- 嘉興燃氣「熱•愛」志願者一行在6月走進了多個社區，開展燃氣安全宣傳，解民憂，服務民生促和諧，涉及到居民用戶2,340戶。在活動現場，志願者們為居民用戶耐心解答如何規範使用燃氣、燃氣遇險處置辦法等一系列問題，為安全規範合理使用燃氣溫情護航。



小黃人進校園，繪聲繪色講安全

- 為提高青少年兒童對燃氣安全的意識，嘉興燃氣舉辦了燃氣安全知識進校園的娃娃課堂活動，2020年11月，我們通過簡佈(PPT)講解和小遊戲互動的形式對上海外國語大學秀洲外國語學校二年級學生進行安全培訓，培訓向兒童普及了燃氣安全知識，提高了兒童對燃氣安全的意識。

工商業用戶安全宣傳

2020年3月30日下午，本公司員工到訪南門頭開展安全宣傳服務活動。志願者現場為商舖用戶發放安全用氣資料並對用戶現場進行安全宣傳及檢查，包括管道燃氣使用過程中的安全等問題。



穩定供氣

保障用戶的供氣穩定是我們最重要的責任和承諾，嘉興燃氣積極完善能源輸送網絡和儲存設施，健全能源儲運和調峰應急體系，不斷提升能源供應的質量和安全保障能力。在保障供氣方面，針對冬季的供暖季燃氣用氣量激增的情形，本集團積極跟上游對接用氣需求，及時開展天然氣(LNG)補氣，確保供暖季的供應保障，確保了用戶的安全穩定正常用氣，得到了政府部門和用戶的一致好評。

召開2020年度工商業用戶代表座談會

為進一步加強溝通交流，瞭解用氣需求，提升服務水平，保障安全穩定供用氣，2020年12月16日，嘉興燃氣組織召開了2020年度嘉興燃氣工商業用戶代表座談會，政府領導、各類工商業用戶代表等30餘人參會。

參會代表就各方最為關心的供暖季用氣價格及供應情況進行了深入坦誠交流。嘉興燃氣表示將全力以赴，積極向上游爭取氣源，加快旗下獨山港LNG接收站項目建設，打造「氣源加終端」的核心競爭力優勢，保障經營區域內天然氣穩定有序供應，進一步堅定了企業發展的信心。



安全供氣，客戶至上(續)

同時，在查漏止損方面，我們嚴格依照《城鎮燃氣管理條例》《城鎮燃氣設施運行、維護和搶修安全技術規程》等法律法規和技術規程，制定《管網巡檢規定》《應急響應與救援管理制度》《在用燃氣設施巡檢作業指導書》《交叉施工巡檢崗位作業指導書》等一系列的制度，進行日常的巡檢管理、交叉施工管理，減少燃氣管網泄漏及因第三方施工引起的管網破壞泄漏。我們定期對燃氣設備進行泄漏檢查，按照行業規範定期對設備的易損件進行更換，採取紅外線激光遙距檢測儀進行架空管和立管的泄漏檢查。報告期內，嘉興燃氣共進行班組級管道泄漏應急演練32次，公司及跨公司級演練4次，每次演練均根據實際可能發生的情況對應急演練預案進行優化提升。



創新研發

本著為客戶提供安全及穩定的天然氣供應的經營責任，嘉興燃氣通過完善創新管理體系、建立和完善創新人才隊伍，激發創新激勵機制，完善人才保障和激勵機制，保障和鼓勵各類創新研發成果的落地與應用。

技術研發

為激發全體員工創新工作熱情，改進管理方法，提升安全水平，嘉興燃氣不斷加強創新組織建設，於報告期內成立管理、技術、安全創新項目領導評選小組，推動本集團創新工作開展；審議創新課題立項、關鍵節點以及創新項目進展；提供技術支持，助力創新工作開展；設立創新獎勵辦法，支持創新項目開展及落地實施。

專用金屬施工綫研發項目

隨著聚乙烯燃氣管道鋪設長度的迅速增長，為了有效發揮示踪綫在聚乙烯管道中應有的示踪效果，降低示踪綫外表面絕緣層(PVC)易老化和強度不足的情況，我們積極研究和試點新型多股絞綫銅包鋼示踪綫外包覆聚乙烯，消除了示踪綫絕緣層老化及示踪綫斷裂的問題。

知識產權保護

完善的知識產權保護體系是激勵創新非常重要的保障。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等知識產權相關法律法規，嚴格保護本集團的知識產權，避免侵犯外部知識產權。

截至報告期末，本集團共申請發明專利1項(埋地燃氣管道嚴密性試驗方法和系統)，持有有效專利1項(用於空溫式氣化器的無動力除霧裝置和大型氣化器陣組)、商標7項、域名5項目及軟件著作權7項。

客戶服務

客服體系

嘉興燃氣秉承「服務創造價值，服務贏得尊重，服務打造品牌」的企業理念，全心全意為客戶提供盡職盡責的服務。我們致力於為客戶構造全方位的服務體系，暢通客戶的投訴反饋渠道，開展客戶滿意度調查，不斷提升服務品質。

安全供氣、文明服務、
規範管理、用戶滿意；

竭誠服務、真誠
溫暖人心；微笑傳遞、
共鑄和諧社會；

服務創造價值，
服務贏得尊重，
服務打造品牌；

一切為了客戶，
為了客戶一切，
為了一切客戶；

微笑是最具震撼力
的語言，是人與人
之間溝通的橋梁，
是人臉上最美麗
最燦爛的花朵；

熱綫傳遞溫情，
服務盡責盡美。

服務理念

安全供氣，客戶至上(續)

我們建立了《客戶服務部員工服務規範》《居民供氣服務管理規定》等服務管理制度，對不同業務類型、不同種類客戶以及不同服務環節制定服務保障措施。考慮到不同客戶群的需求，我們提供多樣化的服務渠道，包括線上服務、線下營業廳、24小時搶修熱線以及客戶諮詢熱線等。



我們的客服人員根據服務管理制度要求進行選拔，以確保我們的每一位客服人員能夠向廣大用戶提供安全、及時、文明的服務，確保廣大用戶稱心滿意。同時，我們積極開展客服培訓及相關活動，幫助員工切身瞭解到服務規範，不斷提升集團的服務水準。

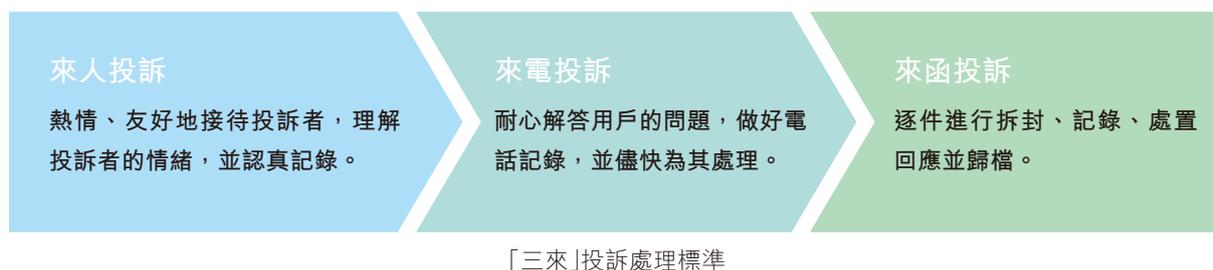
2020年度燃氣客服員技能比武與表彰

2020年8月30日下午，首屆「嘉興市燃氣行業職業技能(燃氣客服員)選拔賽」圓滿落幕。總共有來自嘉興地區9家管道燃氣企業的21名選手參加。本次大賽採取理論知識與實際操作相結合的形式，對參賽隊員的理論知識、实操技能、服務禮儀有較為全面的要求。本次比賽對全面提升公司服務崗位人員綜合技能有較好的推動作用。在此次比賽中，嘉興燃氣的燃氣客服員們取得了優異成績，取得了浙江省第五名以及嘉興市第一、二、三名共計四項獎項。



客戶投訴與滿意度

我們堅信客戶的意見與投訴不斷指引我們發展與進步。為了更好的管理與回應客戶的投訴，我們設有《「三來」投訴處理規定》，通過對來人來電來函的投訴處理，對已發生的不合格產品服務進行調查、分析、糾正，以明確責任，制訂糾正措施，防止類似事項再次發生，使供氣服務達到質量目標，並提高用戶滿意度。



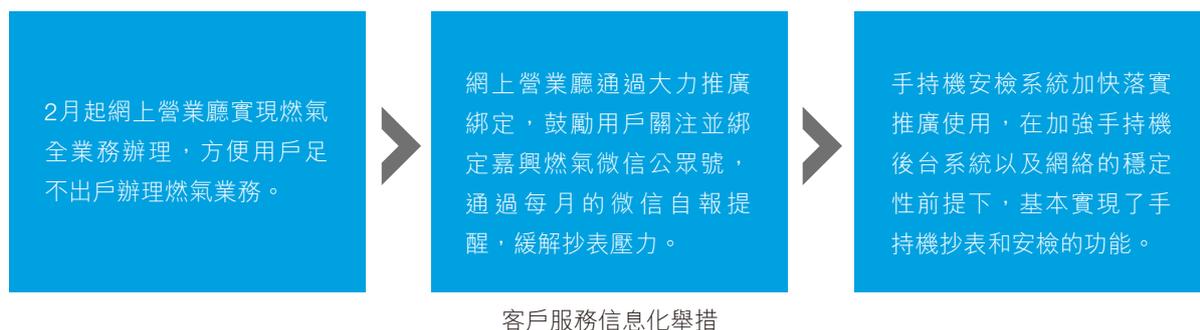
客戶滿意度是對我們服務的最真實的反饋。為了進一步瞭解公司服務質量與客戶的真實想法，我們建立了《用戶滿意率測評規定》，以利於推行社會服務承諾制，公開接受社會各界監督，提高用戶滿意率提供依據。我們對不同的用戶開展滿意率調查，包括居民用戶、工商業用戶與在建工程顧客。同時，我們會開展投訴回訪工作，調查投訴的客戶對於投訴工作處理的滿意率，並總結得出後續改善措施。

2020年，我們在受理投訴事項中，經統計用戶滿意率達99%，其中工商業客戶的滿意率達100%。

安全供氣，客戶至上(續)

創新服務

嘉興燃氣持續推行創新性服務理念，加強信息化建設，為客戶提供更便捷、更快速、更高效的服務。我們提出「智慧燃氣」的目標，並確定了3年實施規劃的「供氣管控一體化平台」框架與實現「基礎數據信息化、管理信息化、服務信息化與決策信息化」的目標。



客戶服務信息化舉措

隱私保護

嘉興燃氣高度重視客戶信息與隱私的保護，建立了《工業控制系統信息安全管理制度》《辦公電腦使用與管理規定》等信息安全相關制度，有效應對客戶信息泄露風險。我們通過硬件的加密、升級、更新等方式，加強對於客戶信息的保護。同時，我們與一線服務人員，如抄檢員、客服人員等簽訂了含用戶信息保密要求的責任制，從源頭上確保用戶信息及隱私的安全。

綠色發展，呵護地球

嘉興燃氣始終秉承綠色發展思想，致力提供清潔、高效、創新的能源解決方案，並以能源與環境的和諧發展為己任。我們嚴格監控並持續降低企業運營對周邊環境的影響，與社會一同努力實現「綠水青山就是金山銀山」的發展理念。本公司主動響應應對氣候變化的政策及目標，持續完善環境管理體系，推進節能環保工藝改進，實施能源節約、污染物減排與資源綜合利用舉措，全方位多維度踐行企業環保責任，為推動國家生態文明建設、共建美麗家園貢獻力量。

應對氣候變化

巴黎氣候大會召開以來，我國積極履行《聯合國氣候變化框架公約》以及《巴黎協定》達成的氣候目標，力爭在2030年前二氧化碳排放達到峰值，2060年前實現碳中和。嘉興燃氣主動響應國家發展戰略，結合自身發展現狀及需求，大力降低甲烷排放，積極發展清潔能源，全力應對氣候變化。

綠色運營

嘉興燃氣將低碳環保理念落實到辦公過程中，積極制定節能相關規定，採取多項舉措減少資源的使用，增強員工節約資源的意識，讓綠色低碳融入員工日常生活。

在辦公環節，本公司對空調和辦公用品的使用做出了相關規定，在冬季低於5℃以及夏季高於30℃可使用空調，且設置冬季不得高於20℃以及夏季不得低於26℃的溫度限制；此外，本公司鼓勵綠色出行，並不斷提高自有車輛使用效率。

在生產環節，本公司全力探索節能減排相關的管理舉措與技術應用，提升資源能源使用效率，並積極探索並使用包括太陽能光伏在內的可再生能源。報告期內，嘉興燃氣累計投入用於節能減排及環保技術改造的資金達人民幣443.1萬元，共計節約天然氣28,424立方米，可再生能源用電41,600千瓦時（來自清池酒店能源站項目的屋頂光伏發電站）。

多能互補，節能減排

本集團積極響應國家節能減排的號召，在清池酒店能源站項目中使用了基於天然氣冷熱電三聯供（「冷熱電三聯供」），實現多能互補。該系統包括1座天然氣內燃機冷熱電三聯供供能站、1座屋頂光伏發電站和1套污水源熱泵機組。整個系統有效利用了清潔能源及可再生能源，且可對餘熱進行了梯級高效利用，能源綜合利用效率達到81.6%。與傳統分產系統相比，本系統運行每年可節約標準煤255噸，每年減排二氧化碳量799噸。

綠色發展，呵護地球(續)

甲烷排放管理

嘉興燃氣持續關注甲烷泄露與放散引起的溫室氣體排放問題，在各環節加強對甲烷排放與泄漏情況的監測力度，增加多項管理舉措，降低氣損率和放散，以降低甲烷泄漏對環境的影響：

- 將不同氣源的液化天然氣(LNG)分開儲存，按照規範要求進行進出液操作，控制液位高度，杜絕超量進液；
- 將儲罐排空，定期檢測儲罐真空度，保證溫度和液面上部安全容積；
- LNG站儲罐均設有現場儀錶及SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition)系統，即數據採集與監視控制系統，每兩小時進行巡查並核對現場及系統數據，同時設有BOG(Boil-off Gas蒸發氣體，簡稱BOG)自動壓力調節裝置、安全閥及最後一道手動排放閥門；
- 根據車輛結構進行設計，將車輛儲罐前端略微墊高抬起從而使卸液更加順暢，減少甲烷損耗；
- 定期進行甲烷排放管道的壓力檢測，保證管道內的壓力穩定；
- 在涉及天然氣置換排放的施工作業中，預先根據實際情況及管道分佈圖紙選擇最優的放散點進行排放，嚴格按照作業規範對排放口的氣體濃度進行檢測。

能源使用績效¹

指標名稱	單位	2020年
汽油	升	179,398
柴油	升	135,820
天然氣	標準立方米	32,500
外購電力	千瓦時	991,210
能源消耗量	噸標準煤	503
能源消耗密度	噸標準煤／億立方米售氣量	130.65

¹ 數據不包括蒸汽銷售業務(天然氣綜合能源業務)，該業務的天然氣使用量為6,064,000標準立方米，外購電力為151,876千瓦時，能源消耗量為8,084噸標準煤，能源消耗密度為1.01噸標準煤／兆瓦時蒸汽產量。

溫室氣體排放績效^{2,3}

指標名稱	單位	2020年
範圍一：溫室氣體直接排放量 ⁴	噸二氧化碳當量	1,469
範圍二：溫室氣體間接排放量	噸二氧化碳當量	665
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	2,134
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／億立方米售氣量	554.29

減少排放

嘉興燃氣嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《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》《中華人民共和國固體廢棄物污染防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等相關環保法律法規，內部建立環境保護責任制度，全面控制廢棄物與污染物的產生與排放，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。報告期內，本公司未發生任何重大環保事故，未發生因在重大方面違反相關許可及環境要求而面臨任何索賠的情況，並且未發生因違反相關環境要求而面臨經營地區的客戶或居民提出的任何重大索賠的情況。

嘉興燃氣在運營過程中不涉及包裝材料的使用，主要產生廢水、廢氣和固體廢物等排放物。為降低本公司業務對環境造成的危害，我們規定所有建設項目均需履行並實施《安全設施三同時管理規定》，要求環境保護設施必須與主體工程同時設計、同時施工且同時投入使用。2020年，我們積極採取相關環境管理舉措，盡一切可能減少廢水、廢氣、固體廢物和噪聲的排放及污染。

廢水	廢氣	固體廢物	噪聲
<ul style="list-style-type: none"> 對於鍋爐產生的高溫水，我們將其經降溫池冷卻處理後按規定合理排放至市政管網。 	<ul style="list-style-type: none"> 對於鍋爐廢氣，我們通過更換低氮燃燒器，控制鍋爐燃燒溫度，降低其氮氧化物排放； 我們在運營過程中盡量減少加氣機向大氣排放的殘留廢氣量。 	<ul style="list-style-type: none"> 本集團的有害廢棄物的排放主要為廢機油。本公司委聘具備資質的危險廢物收集商進行專業化收集、運輸及處理，並建立記錄台賬； 定期由第三方清運無害廢棄物。 	<ul style="list-style-type: none"> 安裝減噪設施以避免施工過程中產生的噪音污染。

² 溫室氣體排放系數參考香港聯交所公佈的《環境關鍵績效指標彙報指引》、中國發改委發佈的《中國區域電網平均二氧化碳排放因子》和化石燃料特性參數缺省值表進行計算。

³ 溫室氣體排放數據不包括蒸汽銷售業務(天然氣綜合能源業務)產生的溫室氣體排放，該業務的溫室氣體排放量為13,393噸，溫室氣體排放密度為1.67噸二氧化碳當量／兆瓦時蒸汽產量。

⁴ 數據已根據甲烷的全球變暖潛能值將2020年因第三方破壞導致的甲烷排放(35,221標準立方米)折算並計入。

綠色發展，呵護地球(續)

指標名稱		單位	2020年
廢水	污水排放總量	噸	40,736
廢氣	氮氧化物排放總量	噸	3.82
	二氧化硫排放總量	噸	0.91
固體廢棄物	有害廢棄物排放總量	噸	1
	有害廢棄物排放密度	千克/百萬元收入	0.79
	無害廢棄物排放總量 ⁵	噸	30
	無害廢棄物排放密度	千克/百萬元收入	23.55

提高資源利用

嘉興燃氣嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，積極響應國家生態文明建設和環境保護戰略思想，將節能減排理念貫徹融入到企業日常運營的每一個環節。本公司積極提升資源能源使用效率，推動清潔能源使用，通過多項舉措開展綠色辦公，攜手共建綠色家園。

水資源使用

我們高度重視水資源管理，嚴格遵守《中華人民共和國水法》等國家及地方法律法規。我們主要用水來源為市政供水，用於辦公及鍋爐使用等環節。

報告期內，我們應用冷凝水回收利用技術，對鍋爐冷凝水及其餘熱進行回收再利用，在減少用水量、改善鍋爐的供水水質的同時，也可降低排污量及能源浪費。此外，該技術在水質改善後還能減少工業鹽和阻垢劑的使用量。經統計，本公司通過此技術每月可回收冷凝水約1,600噸，可節約天然氣13,600標準立方米，極大提高了水資源的回收利用率。

⁵ 無害廢棄物排放總量均為辦公及生活垃圾產生量。

綠色發展，呵護地球(續)

水資源使用績效

指標名稱	單位	2020年
總耗水量	噸	49,685
耗水密度	噸/百萬元收入	39.01

辦公無紙化

本公司將節約資源的理念貫徹於辦公過程中，以數字化辦公形式取代傳統紙質打印辦公方式，大力推廣無紙化辦公。我們持續完善數字化辦公系統，將相關業務單據電子化並通過系統流轉簽批，要求會議相關文件材料均採用電子文檔PPT投影播放方式，基本實現無紙化辦公，盡一切可能地帶動身邊人實踐環保，以實際行動兌現可持續發展的承諾。

- 為用戶開通網上營業廳或電話申請渠道，以替代傳統營業廳紙質填報申請方式；
- 部分業務報表可通過報表系統軟件填報、生成、流轉、上報；
- 業務中的過程文件、收發文件、制度規章、影音資料、圖紙等統一由檔案管理系統存放電子檔案；
- 將移動抄檢手持機替代傳統紙質服務記錄本；
- 結果均通過移動業務雲平台填寫、上報，並以短信或微信的方式通知客戶抄表結果，取代紙質單據。

保護生態

嘉興燃氣重視生物多樣性保護與生物棲息地修復的重要性，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》《建設項目環境保護管理條例》和《建設項目環境影響評價分類管理名錄》等法律法規有關規定，通過開展環境和社會影響評價、制定專項保護措施，減少水土流失，並降低項目建設對周邊自然生態及生物多樣性的影響。

嘉興燃氣尊重當地文化及民俗習慣，在項目選址、設計、施工、運營過程中盡量減少對當地社區及居民的影響。在項目設計中，我們嚴格按照城鎮規劃進行人口聚集區的建設，確保原有生態系統得到應有的保護；對社區居民與公眾定期開展問卷調查，在瞭解當地居民的關切和訴求後，及時採取改進措施，將可能對社區居民產生的影響降至最低。

項目規劃和選址環節

- 進行環境影響評價，識別主要環境影響因素和相關污染物產生及預計排放情況，明確計劃擬採取的措施；
- 根據《城鎮燃氣設計規範》等規範要求，在項目施工選址時遠離濕地、野生動物棲息地或採取保護措施，避免對環境產生影響；
- 在項目施工設計中充分考慮土地的植被分佈和生長情況，最大限度保護原有土地生態系統的平衡。

項目施工建設環節

- 根據當地氣候情況合理確定施工季節，並做好水土保持工作，以減少對當地農業生態、植被以及珍稀瀕危動物生存環境的影響；
- 制定嚴格的施工方案，並根據環境影響評價報告嚴格控制環境影響因素和相關污染物的產生；
- 按照操作規範及流程，嚴格控制施工作業帶寬度，依據管位周邊環境差異，積極應用定向鑽穿越、頂管等非開挖的施工方式進行管道施工，結合沿綫植被、地形、地下水情況，合理確定埋深，避免對動植物和土地的破壞；
- 嚴格管理施工中產生的噪聲、揚塵及尾氣、廢水排放；
- 要求施工完後壓實回填土，及時清理各類施工廢棄物，減少對生態的影響；
- 修復受干擾的土地和棲息地，尊重原住民並積極減少項目對社區的影響。

以人為本，共創未來

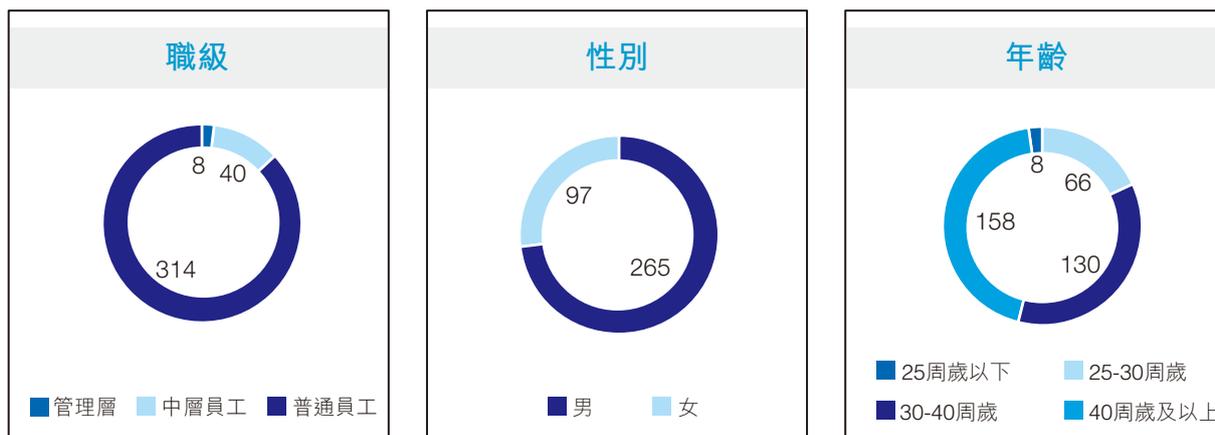
嘉興燃氣堅持以人為本，深信「人」是企業持續長效發展的基石。我們重視員工的創造價值，積極維護員工的合法權益，關愛員工身心健康，並致力於打造多元培訓體系，為員工發展不斷賦能，實現員工與企業的共同成長。

僱傭管理

本集團從員工角度實際出發，切實保障每位在職員工的實際勞動權利和利益。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等相關勞動法律法規，合法、公平制定企業內部勞動管理條例，為本集團各位員工提供了良好、健康的勞動用工環境。

本集團遵循《招聘錄用管理規定》等有關就業平等條例，招聘用工環節嚴格遵守國家法規條例要求。集團內部招聘政策中明確禁止以任何形式僱傭童工和強制勞工，對於出現任何有關使用強制勞工和童工的問題，公司將嚴肅處理並立即予以終止，以保護員工的自身利益。報告期內，未發生僱傭童工、強制勞工等違法情況發生。

本集團支持為所有員工提供平等就業機會，全面奉行公平平等的人力資源管理原則。在任何情況下，堅決杜絕性別歧視、年齡歧視、地區歧視或其他因素的就業歧視在僱傭過程中發生。報告期內，本集團實現了較為均衡的男女用工比例，通過吸收不同年齡段員工，建立不同層次僱傭團隊，為員工提供了均等的僱傭機會。截至報告期末，本集團共有362名員工，均位於中國，具體分佈情況如下：



員工分佈

報告期內，嘉興燃氣已經建立起與員工較為穩定的僱傭關係，實現了企業健康平穩的正常運轉。截至報告期末，本集團的員工流失率為9%。

以人為本，共創未來(續)

人才發展

本集團通過向管理層、各崗位的管理人員、專業技術人員、客服人員提供針對性的培訓課程，以及向員工發放相關的政策法規、行業資訊、知識文檔，進一步加強對員工的培訓，提升員工的專業水平和整體素質。本集團亦為員工提供具有競爭力的薪酬待遇，以鼓勵他們盡心工作，在為客戶服務時盡展才能。

職業發展體系

嘉興燃氣十分關注員工的持續成長，職業發展體系是將企業戰略目標與個人目標發展相結合，是促進企業人力資本管理的重要一環。職業發展體系包括了企業用人招聘、績效考核與評價、晉升管理體系等內容。本集團制定了完善的職業發展管理制度與體系，確保企業員工在任職期間可以獲得清晰的職業發展路徑、公平的績效考核評價、公正的薪資晉升待遇，為員工營造公平競爭、具有競爭力的工作環境和氛圍。

本集團建立了針對不同級別員工的考核體系，按照半年度、全年度指標進行考核。晉升體系分為職務晉升與薪資晉升，職務晉升按照每年組織一次中層管理崗位競聘和專業技術職務競聘；薪資晉升按照每年組織一次員工薪資晉級和中層薪資晉級，多類型的晉升通道將持續激勵員工自我發展與個人成長。

員工培訓

嘉興燃氣重視人才價值，深知人力資本價值是企業發展致勝的重要武器。為提高集團僱員專業化水平，本集團將投放更多資源和資金在內部培訓，並不斷完善人才培訓體系，讓員工獲得持續發展機會和通道，進一步促進員工的專業成長和發展。

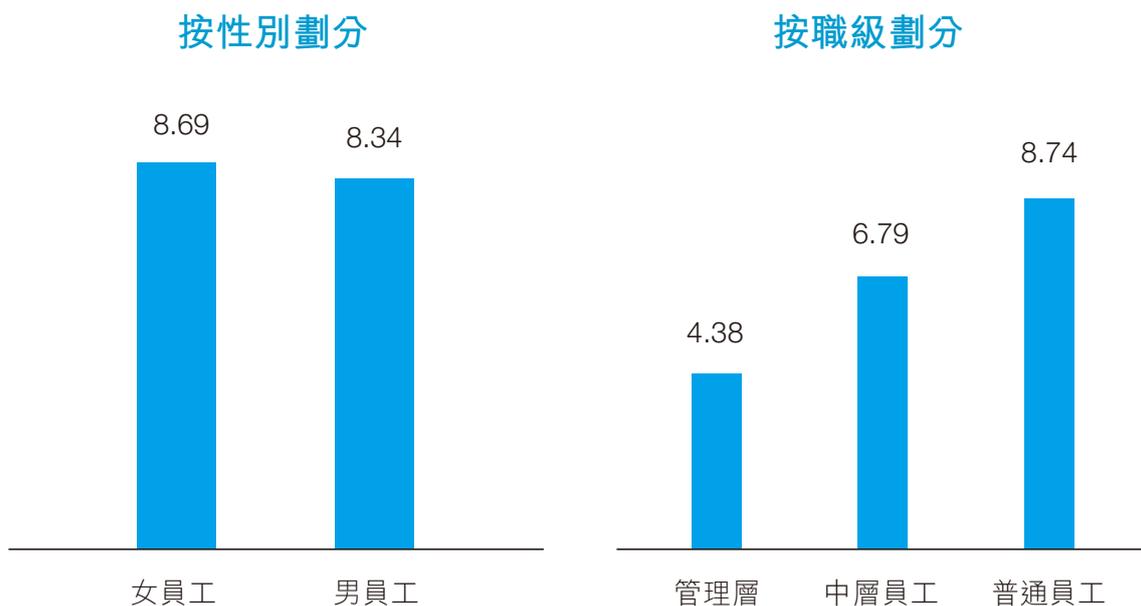
通過制定完善的《職工培訓管理規定》，我們有計劃地對從事與質量服務有影響的人員及從事特殊崗位作業人員的培訓，提高員工的質量服務意識和技術、技能和管理素質，從而滿足安全生產、規範服務的需要。

根據本集團業務發展需要和特點，報告期內，我們開展了有關行業知識、業務技能及服務理念等培訓。重點培訓項目包括大師工作室培訓、安全生產培訓。

以人為本，共創未來(續)

截至本報告期末，本集團共接受培訓員工人數達362人，培訓覆蓋率為100%，總受訓時長3,052小時，人均僱員受訓時長8.43小時。

按性別及僱員類型劃分的受訓僱員人均受訓時長(小時)



大師工作室理論培訓

2020年12月25日，本集團開展大師工作室理論培訓課程—《城鎮燃氣設計規範GB50028-2016(2020年版)》，通過培訓提供關於《燃氣設計規範準則GB50028》的重點和難點條例，提供技術指導與培訓課程。作為大師工作理論課程系列的一部分，本集團根據業務需要，每月不定期組織1-2次理論培訓大課，結合理論課堂開展實操訓練培訓，以提高專業技術人員專業技能。



大師工作室理論培訓課程教學活動現場

安全生產相關培訓

2020年12月23日，嘉興燃氣開展關於《嘉興市中、低壓燃氣項目設計常規技術要求》內部培訓課程，培訓內容包括市政道路常規技術要求、小區常規技術要求、工業用戶常規技術要求、公建用戶常規技術要求，確保集團各部門員工及時掌握最新技術要求，為部門開展各項業務開展、安全生產提供重要技術支持。

員工關懷

員工是企業最大財富，為構建嘉興燃氣和諧友愛平等的工作氛圍，我們在員工福利、員工健康生活、員工溝通等方面建立了完善的規章制度，最大程度地保障每位僱員的權利，實現企業與員工的和諧共同發展目標。

員工福利

嘉興燃氣每年定期向員工發放各項福利，包括勞保福利、實物福利(農產品、水果、節日禮品等)、現金福利(節假日紅包)、職工體檢等。同時，我們也注重對女性職工的關愛，由工會組織探望孕婦、定期開展女性職工專項體檢。我們還為新老員工提供聯誼活動，組織生日活動會，通過豐富多樣的活動促進員工的溝通與交流，建立和諧快樂的工作氛圍。



員工生日會

員工溝通

本集團組織不同形式的溝通會議，積極傾聽來自基層員工的聲音，目標讓更多員工參與到企業經營管理中，實現企業與員工的共同成長。我們建立了面向所有員工的溝通渠道和反饋機制，員工可以通過新老員工聯誼會建言獻策、開展合理化建議徵集、意見箱建議反饋等多種渠道向上傳達個人觀點。全員參與的溝通方式，增強了員工與企業聯接的緊密程度，充分調動了員工的工作積極性和工作熱情，營造了良好的企業溝通氛圍。

社區貢獻

本集團在積極履行社會責任的同時，不忘借助企業之力回饋社會，積極投身社會公益與慈善事業，持續為社區居民提供安全用氣指導、安全檢查與宣傳⁶等社會公益及便民服務。報告期內，嘉興燃氣用於社會公益項目捐贈⁷總金額人民幣57萬元，公益項目投入總時2,346小時，公益項目參與總人次838人次。

⁶ 此類活動介紹請參見「安全社區」章節

⁷ 社會公益項目捐贈：包括抗疫捐贈、扶貧、困難慰問等

以人為本，共創未來(續)

共渡疫情

本集團在業務不斷突破、提質增效的同時，不忘回饋社會，面對疫情，本集團通過多種形式貢獻企業力量，主動承擔社會責任，樹立企業社會良好形象。疫情之時，我們主動履行社會責任，第一時間向嘉興市紅十字會捐贈愛心款人民幣50萬元，用於防控新型冠狀病毒感染肺炎疫情。我們通過長水商會捐贈100份防疫慰問品，慰問一線抗疫員工，並籌集捐款、捐物共計人民幣7.8萬元。同時，本集團推出了一系列等與客戶共度疫情的措施，包括「欠費不停供」、應發改委要求提前執行淡季價格、應地方政府要求供氣企業下調售價等措施，積極幫助社會各界共度難關。嘉興燃氣用實際行動切實履行社會義務，為社會貢獻企業微薄之力。憑藉優秀抗疫表現，嘉興燃氣榮獲「嘉興市建設系統新冠肺炎疫情防控工作成績突出集體」稱號，獲得社會認可。

社會肯定

本集團積極開展、融入社區公益活動，獲得多項社區公益榮譽獎項，得到社區與政府方的大力認可，為促進社區與當地發展提供了重要助力。報告期內，本集團獲取的榮譽獎項如下：

獎項名稱

全國巾幗文明崗

全國文明單位(繼續保留)

2020年嘉興市營商環境建設先進單位

嘉興市建設系統新冠肺炎疫情防控工作成績突出集體

志願服務先進獎

96345志願者優秀分站

五星級服務單位

香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

披露指標		章節
範疇：環境		
A1：排放物		
一般披露		綠色發展，呵護地球－應對氣候變化、減少排放
A1.1	排放物種類及相關排放數據	綠色發展，呵護地球－減少排放
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)	綠色發展，呵護地球－應對氣候變化
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)	綠色發展，呵護地球－減少排放
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)	綠色發展，呵護地球－減少排放
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	綠色發展，呵護地球－減少排放
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	綠色發展，呵護地球－減少排放
A2：資源使用		
一般披露		綠色發展，呵護地球－應對氣候變化、提高資源利用
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)	綠色發展，呵護地球－應對氣候變化
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	綠色發展，呵護地球－提高資源利用
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	綠色發展，呵護地球－應對氣候變化
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	綠色發展，呵護地球－提高資源利用
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	本公司業務不涉及製成品包裝材料的使用

香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引(續)

披露指標		章節
A3：環境及天然資源		
一般披露		綠色發展，呵護地球－提高資源利用、保護生態
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	綠色發展，呵護地球－提高資源利用、保護生態
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1：僱傭		
一般披露		以人為本，共創未來－僱傭管理
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	以人為本，共創未來－僱傭管理
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	以人為本，共創未來－僱傭管理
B2：健康與安全		
一般披露		安全供氣，客戶至上－安全管理
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	安全供氣，客戶至上－安全管理
B2.2	因工傷損失工作日數	計劃於未來披露
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	安全供氣，客戶至上－安全管理
B3：發展及培訓		
一般披露		以人為本，共創未來－人才發展
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	以人為本，共創未來－人才發展
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	以人為本，共創未來－人才發展

香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引(續)

披露指標		章節
B4：勞工準則		
一般披露		以人為本，共創未來－僱傭管理
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本，共創未來－僱傭管理
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	以人為本，共創未來－僱傭管理
運營慣例		
B5：供應鏈管理		
一般披露		合規管治，行業共贏－供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	合規管治，行業共贏－供應鏈管理
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	合規管治，行業共贏－供應鏈管理
B6：產品責任		
一般披露		安全供氣，客戶至上
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	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	計劃於未來披露
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	安全供氣，客戶至上－創新研發
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
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	安全供氣，客戶至上－客戶服務

香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引(續)

披露指標		章節
B7：反貪污		
一般披露		合規管治，行業共贏－廉潔反腐
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	合規管治，行業共贏－廉潔反腐
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	合規管治，行業共贏－廉潔反腐
社區		
B8：社區投資		
一般披露		安全供氣，客戶至上－安全社區 以人為本，共創未來－社區貢獻
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)	安全供氣，客戶至上－安全社區 以人為本，共創未來－社區貢獻
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	以人為本，共創未來－社區貢獻