



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

2021 環境、社會和  
管治報告

# 目錄

關於本報告	2
董事會聲明	4
1. 完善公司治理	5
1.1 ESG治理	5
1.2 誠信合規	11
1.3 供應鏈管理	16
2. 堅持卓越運營	17
2.1 穩定供氣	17
2.2 優質服務	22
2.3 技術升級	27
3. 嚴守安全紅線	29
3.1 安全管理	29
3.2 安全文化	34
3.3 用氣安全	36
4. 踐行綠色發展	38
4.1 環境管理	38
4.2 氣候變化應對	40
4.3 綠色施工	43
4.4 綠色辦公	44
5. 增進和諧共融	47
5.1 僱傭管理	47
5.2 人才發展	49
5.3 員工關懷	53
5.4 社會賦能	59
聯交所ESG報告指引索引	61

# 關於本報告

本報告是天津津燃公用事業股份有限公司發佈的第六份環境、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2021年1月1日至2021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。

## 四. 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/>。

## 五. 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。

## 六. 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28號金鐘匯中心18樓

# ESG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。

## 董事會聲明

津燃公用高度重視環境、社會及管治 (ESG) 事項，設置了包括董事會在內的ESG工作小組，確保ESG管理工作有效落實。公司董事會作為公司ESG專項治理最高層級，決策並領導公司ESG規劃及年度工作報告、部署開展公司ESG工作、分配公司各職能部門ESG工作職責、對公司ESG事宜進行監管、制定公司ESG管理方針及策略、評估、判定及管理ESG風險、檢討ESG目標達成進度，以確保公司ESG管理與公司發展方向相一致。

公司重視ESG風險可能對公司產生的重大影響，基於外部社會經濟宏觀環境和公司發展戰略，定期開展ESG重要議題評估工作，並報董事會審閱。董事會討論並確定公司ESG風險與機遇，將重要議題的管理與提升作為ESG重點工作。2021年，津燃公用已從實體風險及轉型風險兩方面初步識別氣候變化給企業帶來的風險與機遇，並為識別出的風險開展應對行動。未來，津燃公用將繼續加強氣候風險和機遇的管理能力，在初步識別基礎上對相關風險進行評估，制定應對計劃。

本報告期內，經董事會批准，公司制定並頒布了《天津津燃公用事業股份有限公司社會責任管理辦法》，進一步規範和加強公司的ESG管理水平。

本報告詳盡披露津燃公用2021年ESG工作的進展與成效，並於2022年3月30日由董事會審議通過。公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

# 1. 完善公司治理

津燃公用建立健全現代企業制度，不斷完善公司治理，構建充滿活力、精簡高效、運轉流暢的體制機制，誠信經營，合規管理，廉潔高效，切實維護投資者權益，持續提升公司價值。

## 1.1 ESG治理

津燃公用在公司發展運營過程中始終不斷加強對環境、社會及管治事項的管理，通過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。本報告期內，津燃公用制定並頒布《天津津燃公用事業股份有限公司社會責任管理辦法》，進一步規範和加強公司的ESG管理水平。



# 1. 完善公司治理 (續)

## 利益相關方溝通

利益相關方的溝通參與是實現可持續發展的重要組成部分。我們關注利益相關方的訴求，依據《天津津燃公用事業股份有限公司社會責任管理辦法》的相關規定，通過不同途徑與利益相關方進行溝通。根據公司的特性、行業動態以及公司的發展情況，我們識別出內部及外部利益相關方並積極與利益相關方建立溝通機制，傾聽他們的建議並及時回復。公司通過舉辦業績發佈會、股東大會，參與投資研討會，接待投資者拜訪等方式，積極開展利益相關方溝通。

為聽取利益相關方意見，公司為各地利益相關方提供直接溝通的渠道。任何與公司地方業務及發展相關的利益相關方均可直接通過jinrangongyong@jinrangongyong.com (郵箱) 在公司層面與我們取得聯繫。我們重視各相關方的關注和建議，並將及時回應、妥善處理。

# 1. 完善公司治理 (續)

利益相關方	關注議題	回應渠道	溝通成效
政府及監管機構	合法經營 依法納稅 增加就業機會 促進經濟持續、健康發展	日常匯報溝通 專題調研與現場會 論壇及交流項目	與地方政府開展戰略合作 營造企業發展的良好外部 環境
股東及投資者	滿意的投資回報 良好的市值水平	年報和公告 路演 投資者會議 股東大會	與投資者建立良好關係 提高投資者信任度 在重大決策上獲得投資者及 股東支持
客戶	穩定的產品供應 優質安全的產品 貼心便捷的服務 暢通的溝通渠道	客戶座談會 電話服務熱線 客戶滿意度調查	根據客戶的反饋，持續 改進業務 客戶訴求得到有效及時解決 客戶服務水平不斷提高
業務合作夥伴	公平採購 誠信互惠 長期穩定合作	供應商大會 戰略合作	加強供應商管理，提高 供應鏈效率 帶動合作夥伴共同發展

# 1. 完善公司治理 (續)

利益相關方	關注議題	回應渠道	溝通成效
員工	完備的權益保障 良好的職業發展平台 工作與生活平衡 職業健康	職工代表大會 投訴信箱	員工之間的溝通互動 明晰的職業發展路徑 營造和諧的工作環境 構建健康安全的工作環境
社區與非政府組織	社區發展 共建和諧社區	社區宣傳 參與公益	建立良好的社區關係 營造企業發展的良好外部環境
媒體	財務表現 企業管治 信息披露	年報及公告 新聞發佈會 新聞稿及刊物 媒體訪問	建立與傳媒的良好關係 維繫公司形象，獲得公眾認可
環境	踐行節能減排 踐行綠色運營	年報與公告 項目與環境影響公眾調查 環保組織溝通	實踐節能減排計劃

# 1. 完善公司治理 (續)

## 重大性議題判定

津燃公用通過多種方式了解利益相關方對公司可持續發展的關注程度、期望與訴求。我們通過公司管理層建議、國內外同業對標研究、媒體信息分析及現場調研等方式，識別並篩選與朗新科技相關的可持續發展議題，了解議題受利益相關方關注程度，判定出最終的重大性議題。

### ESG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
- 媒體信息分析
- 國內外同業對標研究
- 社會責任標準指南

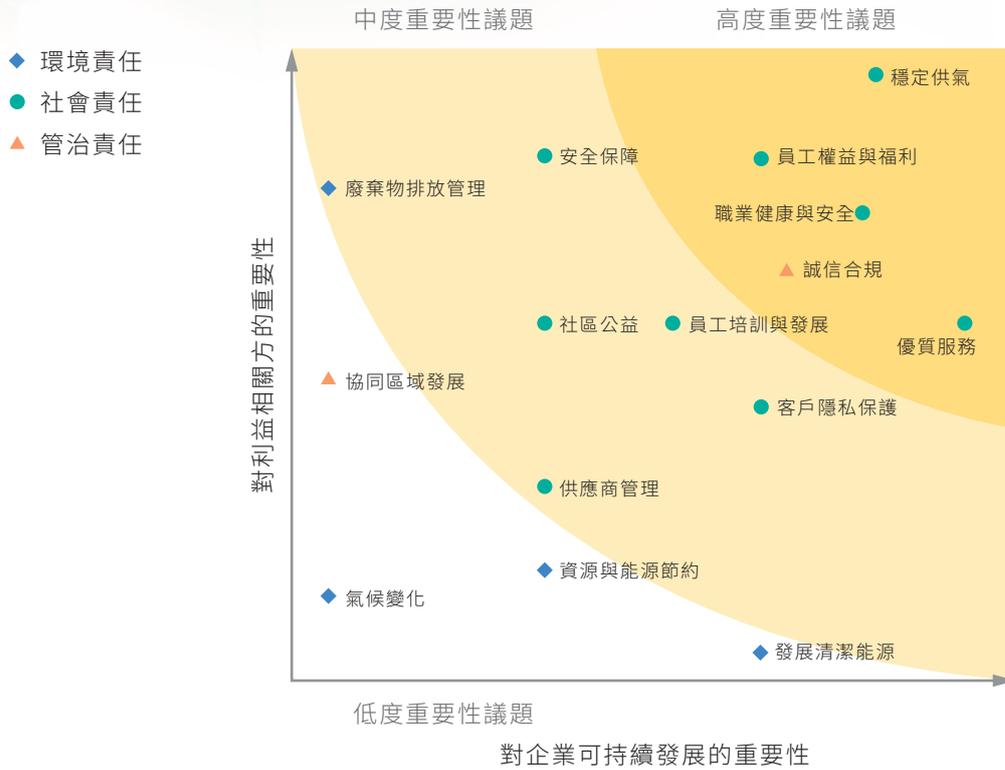
#### 篩選標準

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

我們使用不記名的在線問卷調研方式對篩選出的議題進行優先級排序，了解內外部利益相關方對可持續發展議題的重視程度。通過對問卷調查數據分析計算，最終確定議題披露程度和邊界，繪製出朗新科技可持續發展議題重大性分析矩陣。

# 1. 完善公司治理 (續)

## 津燃公用2021年ESG重大議題矩陣



## 津燃公用2021年度重大性議題矩陣

# 1. 完善公司治理 (續)

## 1.2 誠信合規

公司本著「誠以載道，信能鑄金；燃氣安全，合規助力」的合規文化理念，與「建設誠信合規企業、做誠信合規燃氣人」的願景目標，不斷加強誠信合規管理體系建設。2021年，公司成立誠信合規委員會，明確了自上而下的誠信合規管理組織體系，建立誠信合規聯席會，制定印發《誠信合規工作方案》，明確工作目標與主要工作任務，並聘請專業律師團隊，配合公司開展誠信合規工作。

**2021年，津燃公用與員工簽訂《承諾書》，簽署率達100%。**

2021年，津燃公用針對公司內部89項規章制度，起草《天津津燃公用事業股份有限公司規章制度合規審查報告》，對42項規章制度及制度彙編提出了97條修改意見；並結合燃氣行業及實際經營情況，形成覆蓋ESG維度15個議題在內的《誠信合規義務清單》。

### 《誠信合規義務清單》涉及方面及議題：

- 市場交易
- 安全環保
- 勞動用工
- 財務稅收
- 知識產權與信息安全
- 產品與服務質量
- 公司治理
- 上市公司管理
- 資產管理與對外投資
- 合同管理
- 工程項目及運行
- 海外業務風險
- 品牌維護
- 社會捐贈與贊助
- 法務及綜合

## 1. 完善公司治理 (續)

津燃公用積極開展誠信合規風險識別、評價與診斷，並根據對識別出的風險點進行分析，確定風險等級。公司針對已識別出的風險，結合公司的風險偏好、風險等級，制定風險應對策略以及相應的風險應對措施，形成《天津津燃公用事業股份有限公司誠信合規風險清單和診斷報告》。2021年，公司通過總結誠信合規風險點及制度審查結果，形成《誠信合規風險整改清單》，並制定整改計劃，逐步開展整改工作，預計於2022年底完成全面整改。

為加強全員誠信合規意識和能力教育水平，公司不斷加強誠信合規宣傳，並將誠信合規培訓納入年度培訓計劃，面向全員開展誠信合規體系建設專項培訓，培訓內容主要包括誠信合規體系概述、誠信合規主要工作任務及具體實施方案等方面。此外，公司將誠信合規考核評價納入公司整體績效考核評價體系，掀起誠信合規學習宣傳熱潮，積極培育誠信合規文化。



2021年，津燃公用參加天津能源集團「明史知法，誠信合規」法律知識大賽，獲得集體二等獎。

# 1. 完善公司治理 (續)

## 內審內控

公司制定並依據《內部審計結果公告和通報管理辦法》《內部審計轉辦事項管理辦法》持續完善內審工作机制、不斷優化審計實施流程、全力推進內審項目開展，有效發揮內部審計在「促管理、控風險、強監督」等方面的監督保障作用。2021年，公司成立了審計工作領導小組，共開展5次「舉一反三」自查整改，針對自查發現的問題及管理薄弱點，結合制度審核審議和參與重大事項討論，推動公司逐步完善內控制度，建立長效機制。

## 反腐倡廉

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國監察法》《中國共產黨章程》《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》《香港聯交所主板上市規則—企業管治守則》等法律法規，推進黨風廉政建設，持續開展反腐倡廉活動，培育廉潔文化，打造規範化、法治化的運營環境。2021年，津燃公用未發生貪污訴訟案件。

### 案例：津燃公用組織董監事開展廉潔建設培訓

2021年11月1日，公司持續推進清廉文化建設，組織董監事觀看廉政教育系列參考片—深化金融反腐，各位董監事在觀看影片後就強化金融廉潔建設展開了激烈的討論。未來，公司將持續深入組織金融廉潔建設，嚴格落實廉政各項工作要求，推動幹部員工真正把落實廉潔化作自覺行動，做共建清廉文化的倡導者、推動者、傳播者和監督者。

# 1. 完善公司治理 (續)

## 例：津燃公用組織開展學習宣傳習近平法治思想系列活動

2021年5-6月，津燃公用利用線上線下各種手段，創新宣傳方式，充分發揮部門協同效用，宣傳習近平法治思想，努力營造誠信合規、依法經營的良好企業文化，讓守法用法的理念深入每名員工。

- 開展線上知識競答

公司組織員工開展習近平法治思想知識競答活動，共吸引53名員工參與。



- 打造宣傳陣地

公司利用LED宣傳屏滾動播放習近平法治思想主要內容，利用公司黨建宣傳陣地，製作宣傳海報，供員工隨時學習。



## 1. 完善公司治理 (續)

- 製作微視頻

公司通過製作原創微視頻的方式，向全體員工系統性介紹並宣傳習近平法治思想。



- 組織觀影活動

公司組織全體員工觀看《法治中國》紀錄片，帶領全體員工再進行一次法治與廉潔警示教育。



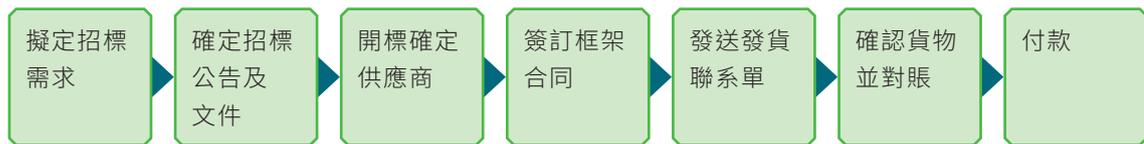
- 開展有獎徵文活動

公司開展「明史知法、以規束行」系列觀影徵文活動，共評選出6篇獲獎作品。

# 1. 完善公司治理 (續)

## 1.3 供應鏈管理

津燃公用重視供應商管理，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，制定《天津津燃公用事業股份有限公司採購活動實施細則》《天津津燃公用事業股份有限公司社會責任管理辦法》等內部規章制度，通過規劃化的採購流程、標準化的協議或合同等多種方式，對供應商進行有效管理，全面構建公正、透明、可持續的供應鏈。



津燃公用招采流程

公司不斷優化採購流程，建立網上招采平台進一步規範採購全流程電子化管理，使採購流程更加清晰、高效，更好地實現客戶滿意的產品和服務。

公司規範供應商准入規則，對供應商進行資格審查、准入、審核、評價等管理機制，以建立穩定的供應商資源。公司根據供應商類型設立准入條件，要求供應商提供相應的審核材料，以建立《供應商審核表》進行備案。2021年，津燃公用共有61家合作供應商，均為中國大陸註冊供應商。

區域	天津市內	天津市外
數量 (家)	42	19

公司堅持對各個施工現場環保措施的落實持續開展監督檢查，並持續對施工單位進行環保各項監督事項的培訓，同時與各施工方簽訂環保協議，預防環保事件發生。截至2021年12月31日，津燃公用的環保協議簽訂率為100%。

## 2. 堅持卓越運營

作為天津地區領先的天然氣公司，津燃公用高度重視天然氣的穩定供應，致力於為用戶提供優質的服務，不斷改善服務方式和水平，為城市發展、民生福祉服務。同時，我們借助技術手段，提升自身的創新能力和智能化水平，推動自身與行業的可持續發展。

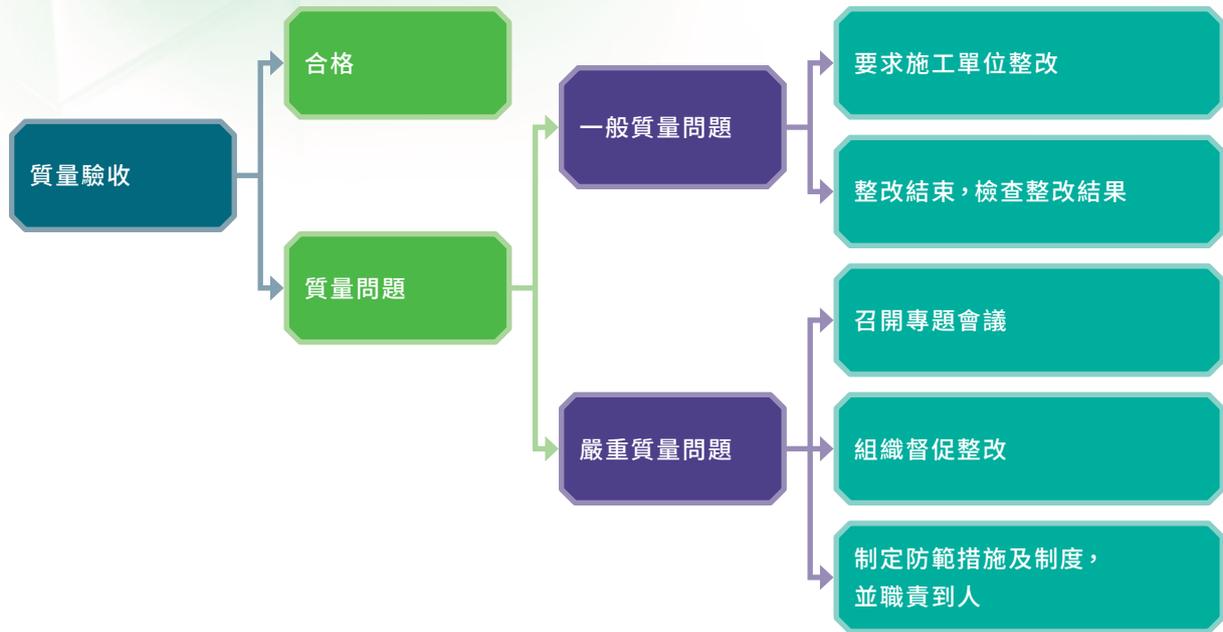
### 2.1 穩定供氣

津燃公用制定並實施《天津津燃公用事業股份有限公司工程管理制度（試行）》《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管線井管理規定》《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管道設施維護保養制度》《天津津燃公用事業股份有限公司外網搶修管理規定》等燃氣供應不同環節的制度文件，保障穩定供氣。

2021年，津燃公用的管道天然氣銷售量達59,461萬立方米，燃氣管網長度2,218.16公里，共服務燃氣用戶550,000戶，更好地為城市發展、民生福祉服務。另外，我們從工程建設、燃氣設施保養、管網運營、應急搶修、人員保障等多方面確保穩定運營。

為保障設備的穩定運轉，我們在工程建設階段，嚴格把控質量管理，做到事前預控、事中監控、事後控制，不斷提升質量管理能力和水平。在項目前期，我們做好充分籌備，及時溝通施工中的疑問和圖紙不詳等疑問。項目開展過程中，我們對施工過程進行嚴格監管、記錄，並督促監理工程師進行現場管理，保障施工現場的安全可控。施工結束後，津燃公用按照質量驗收流程對完工項目進行檢查，實現項目的高質量落地。

## 2. 堅持卓越運營 (續)



圖：津燃公用質量驗收流程

2021年，為保障用戶正常用氣，津燃公用對轄區範圍內燃氣地上調壓站、櫃、箱進行集中整治保養。我們檢測超壓保護設施，確保設備實施靈敏有效的同時，持續對老舊調壓站進行提升改造，檢查、調試調壓站、櫃、箱的運行情況。

在管網運營方面，津燃公用在燃氣舊管網改造工作的基礎上，繼續進行舊管網改造施工，確保管網運輸的安全穩定。我們與管網改造涉及地區建立聯繫機制，針對各地區的不同情況分別制定改造方案，積極推動改造項目的開展工作。

**2021年，津燃公用共改造19項舊管網項目，  
改造老舊管道22.12公里，項目投資1,489萬元。**

## 2. 堅持卓越運營 (續)

針對燃氣運輸的應急情況，津燃公用嚴格遵循應急搶修的工作流程，保障搶險施工的安全完成。同時，我們承諾在管網漏氣40分鐘內到達現場進行問題處置，確保燃氣搶修的及時性。2021年，津燃公用燃氣搶修及時率為100%。



圖：津燃公用燃氣搶修措施



圖：2021年津燃公用搶修現場

## 2. 堅持卓越運營 (續)

### 案例：河西分公司燃氣管網應急搶修演練

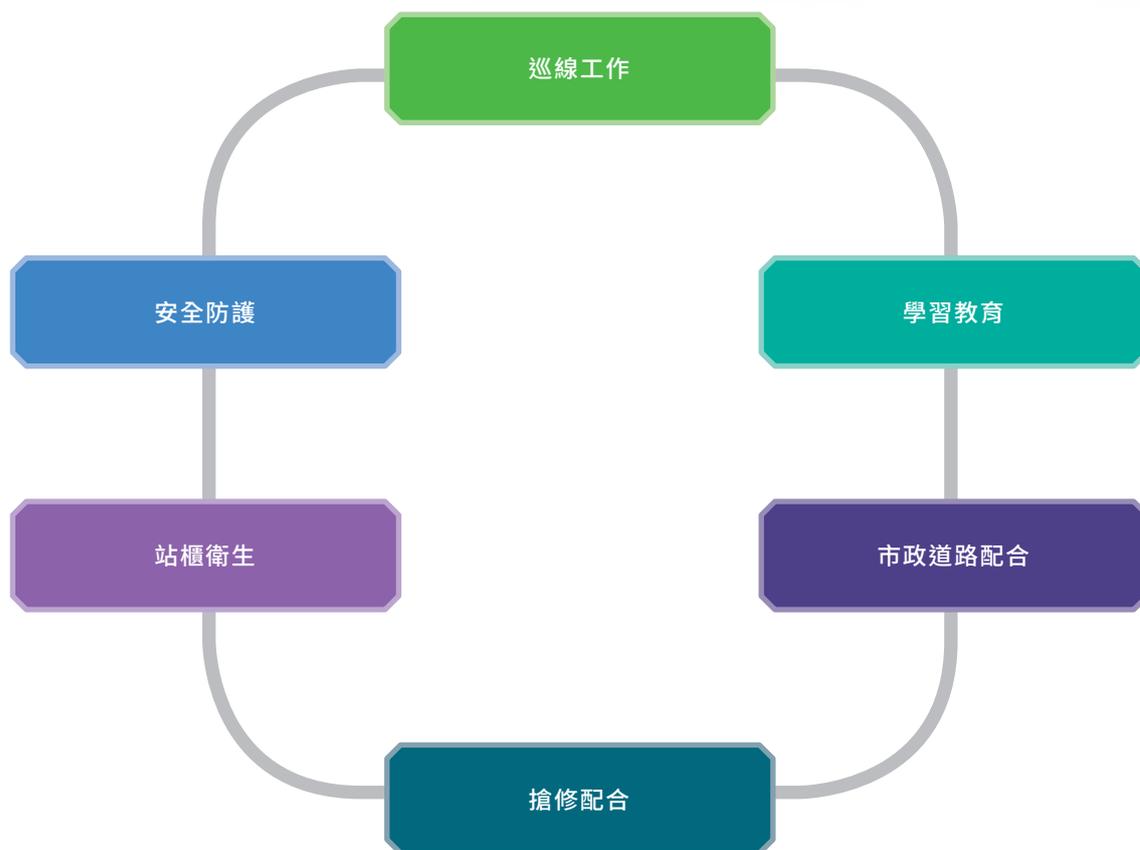
2021年7月9日，河西分公司組織開展了《燃氣管網應急搶修處置方案》演練，檢驗分公司各班組在燃氣接報處置流程中的配合程度，規範隊伍在進行燃氣搶險、臨時用電等危險作業的安全操作流程。此次演練共28人參加，出動搶險車5輛、電動巡線車4輛、行政車1輛，借助多方人員的相互配合，提升接報人員和維搶隊伍的應急處置能力。



圖：應急搶修演練的現場

## 2. 堅持卓越運營 (續)

為確保燃氣輸配的安全穩定，我們組建外委巡線隊伍，負責管網檢查、設施保養、燃氣搶修等環節的正常運轉。我們制定《外委巡線隊伍工作質量考核表》確保巡線工作的高質量完成，對巡線人員進行定期培訓，要求外委巡線人員嚴格巡線檢查並完整準確記錄巡線洩漏情況，積極配合包括市政道路、搶修等工程開展。



圖：津燃公用外委巡線隊伍工作考核

## 2. 堅持卓越運營 (續)

### 2.2 優質服務

津燃公用注重優化用戶的用氣體驗，制定並嚴格實施《居民用戶戶內維修管理規定》《客服管理規定》《內勤崗位職責》《十項服務承諾》等管理辦法，持續提升客戶服務質量，傾聽和解決客戶訴求，保障客戶的隱私安全。

#### 優化用氣體驗

津燃公用踐行「服務到位，真誠到心」的服務理念，響應客戶的用氣需求，不斷優化我們的工作流程和服務能力。2021年，我們更新線上智能化服務、用氣報裝流程、為用戶更換老舊表具、走訪「一老一小」燃氣使用單位。另外，在疫情期間，我們嚴格遵守疫情防控政策並提高工作人員的入戶服務標準，加強燃氣服務保障工作。

線上服務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 擴充「津心辦」「蒙速辦」線上繳費渠道</li><li>• 通過「天津網上辦事大廳」、微信公眾號，實現在線申請報裝服務</li></ul>
用氣報裝	<ul style="list-style-type: none"><li>• 優化用氣報裝办理流程</li><li>• 針對小微用戶研究制定快速報裝通氣方案</li><li>• 做好已通氣項目用戶回訪工作</li></ul>
表具更換	<ul style="list-style-type: none"><li>• 更換民用物聯網表27643塊</li><li>• 為39戶工商戶更換物聯網表</li></ul>
疫情期間服務	<ul style="list-style-type: none"><li>• 完善、細化分公司疫情防控工作方案和應急預案</li><li>• 嚴格執行實行人員個人信息實名登記備案</li><li>• 加強日常環境衛生的清潔和消毒</li><li>• 加強燃氣服務保障工作，嚴格入戶服務標準。要求員工入戶安檢、維修前主動亮明身份，出示健康碼，工作中全程佩戴口罩、鞋套等個人防護用品</li></ul>
走訪實踐活動	<ul style="list-style-type: none"><li>• 開展「我為群眾辦實事」實踐活動</li><li>• 派員深入基層到燃氣使用單位（「一老一小」——幼兒園、敬老院）進行走訪用戶，征求用戶的需求和建議，共22家</li></ul>

圖：津燃公用2021年用戶服務亮點舉措

## 2. 堅持卓越運營 (續)

2021年，津燃公用繼續深化「一制三化」2.0建設，優化業務流程，規範服務事項的日常管理，制定「一次不用跑」的工作目標，並實現28項燃氣業務「一次不用跑」。我們不斷加強軟硬件設備設施提升改造工作，逐步形成線上線下融合的一站式「互聯網+」服務體系。為了提高用戶服務的智能化和便利化，津燃公用開通了多種線上繳費渠道，滿足用戶的快捷購氣需求。在微信公眾號、支付寶、農業銀行APP、招商銀行APP、光大銀行APP等軟件的基礎上，2021年，我們針對物聯網用戶，擴充了「津心辦」「蒙速辦」線上繳費渠道。另外，IC卡表用戶可通過農行自助終端機、「網充寶」設備等進行遠程購氣。

同時，我們繼續加大網上受理用氣報裝力度，最大限度方便用戶在線申請報裝服務。津燃公用宣傳並推廣「天津網上辦事大廳」、微信公眾號等線上平台，指導用戶進行線上用氣報裝申請，為用戶提供便利性服務。

針對用戶用氣報裝服務，我們加強內部溝通協調，優化用氣報裝中間環節，推動項目配套流程實施、強化全流程管控的同時，縮短配套施工週期。同時，為優化小微用戶的報裝通氣，2021年，我們在現有《燃氣用氣報裝實施方案》基礎上，研究制定《小微民營企業用氣報裝實施方案》，在用戶提出用氣申請後，相關單位、部門共同配合進行現場勘察，於現場同時完成受理委託設計、繪製草圖、出具工程量單、預算以及合同洽談等多項工作，並對常用材料採取提前備貨的形式，提升用氣報裝服務水平。在用氣報裝結束後，我們採取電話回訪或上門回訪的方式，了解用戶滿意度及意見建議，不斷改進報裝工作，完善服務內容，努力提升用戶滿意度。

2021年，津燃公用持續提升企業經營管理水平，優化服務質量。我們在做好民用戶進行物聯網表更換工作的基礎上積極推薦工商戶物聯網表具更換工作，確保燃氣使用量的及時準確歸集。

## 2. 堅持卓越運營 (續)

### 案例：津燃公用2021年「一老一小」走訪活動

2021年，津燃公用以辦實事、解難題、送溫暖為主題，以滿足轄區用戶燃氣服務需要為目的，開展「我為群眾辦實事」實踐活動。公司員工深入基層到燃氣使用單位（「一老一小」—幼兒園、敬老院）進行走訪用戶，徵求用戶的需求和建議。2021年，我們共走訪22家「一老一小」燃氣使用單位。



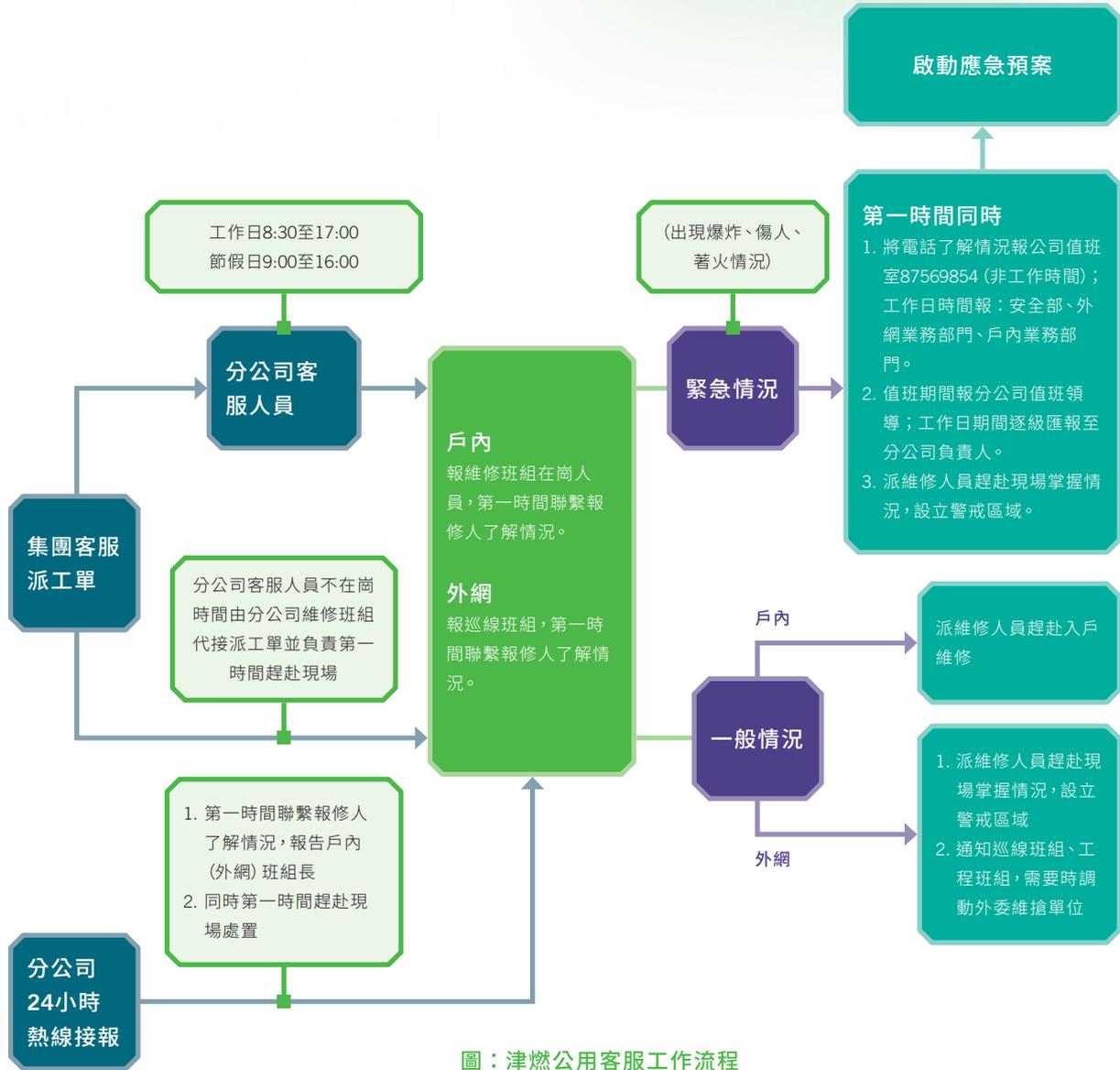
圖：2021年津燃公用「一老一小」活動走訪現場

### 規範客服流程

為保障優質的客戶服務，津燃公用制定並嚴格實施《客服管理規定》等管理規範。2021年，津燃公用持續完善公司內部監督考核機制，優化內部人員管理，深化全員服務意識。

津燃公用制定季度績效考核制度辦法，並將服務能力與績效考核相掛鉤，不斷提升相關業務部門的服務水平。針對內部員工，我們對分公司窗口人員進行報裝受理專業培訓，如有用戶到窗口現場申請報裝業務，分公司窗口人員對用戶進行講解並及時通知發展部門人員，做好後續報裝工作對接，為用戶提供便捷、優質服務。另外，我們有嚴格的客服工作流程和工作規範，明確規定客服人員的工作職責，要求快速、準確地將用戶反饋的問題進行分類並及時解答。

## 2. 堅持卓越運營 (續)



圖：津燃公用客服工作流程

## 2. 堅持卓越運營 (續)

### 保障客戶權益

津燃公用十分注重保護用戶權益，不斷完善客戶投訴處理機制，及時傾聽客戶的意見。同時，我們高度重視用戶的信息安全和隱私保護，規範客戶信息管理工作，嚴格保護用戶對個人信息的知情權、選擇權和控制權。

為不斷改善我們的服務質量，津燃公用制定並實施《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》。客戶可通過服務窗口、諮詢熱線等形式對線上線下業務服務進行評價，我們將及時答覆客戶的諮詢和意見反饋，對客戶服務回饋進行及時定期評價和分析，為客戶提供優質產品和服務。

津燃公用的客戶投訴處理流程嚴格按照客服終端接報、內部核實、電聯用戶了解訴求、預約時間、落實解決等一系列流程，確保客戶的問題及時有效解決。我們在接到投訴工單後，將立即聯繫負責部門以及班組負責人，與用戶一同協商解決方案。2021年，津燃公用共接到投訴工單40份。投訴工單均得到及時處理，客戶投訴處理及時率100%。

為保護用戶的信息安全，津燃公用制定《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》，明確規定平台系統使用人員訪問和使用數據的權限，避免數據洩漏、用戶數據販賣等侵權行為的發生。2021年，津燃公用未有隱私洩漏事件發生。

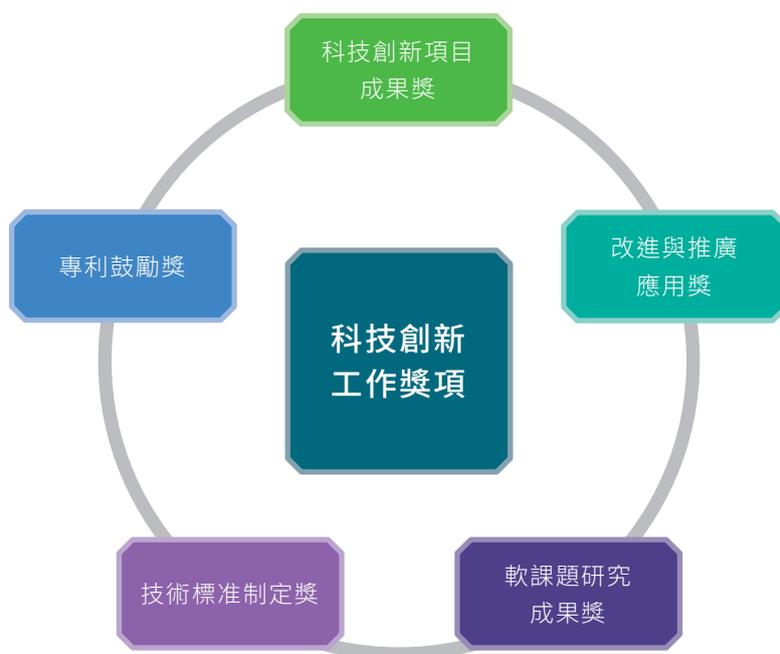
2021年，我們根據津燃公用現有的信息化網絡狀況，推行「天津津燃公用事業股份有限公司等級保護項目」。我們根據不同系統的安全目標，在能夠實現在不同區域實現訪問控制的同時，防範計算機病毒、惡意代碼以及內外網網絡攻擊，並採用一體式審計防護設備，繼續加強網絡出口邊界的安全防護能力。

## 2. 堅持卓越運營 (續)

### 2.3 技術升級

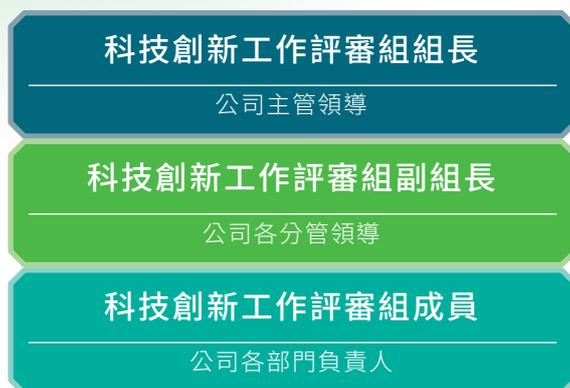
津燃公用堅持「尊重科學、尊重知識、尊重人才、尊重創新」的方針，在遵守《中華人民共和國科學技術進步法》《國家科學技術獎勵條例》《天津市科學技術進步促進條例》等法律及地方條例的基礎上，於2021年制定並實施《天津津燃公用事業股份有限公司科技創新獎勵管理暫行辦法》，將新技術應用到燃氣業務中，並推出智能巡線平台，不斷提升公司創新能力，以技術優化更好地服務國計民生。

為更好地推動津燃公用的科技創新，我們設置五類科技創新工作獎項，組織成立科技創新工作評審組，對課題研究、科技開發、技術攻關等工作中取得良好研究成果的申報科技創新項目進行分檔打分，並對評分較高的項目給予獎勵。



圖：津燃公用科技創新工作獎項設置

## 2. 堅持卓越運營 (續)



圖：津燃公用科技創新工作評審組架構

2021年，津燃公用持續將新技術運用到項目建造以及生產運行中，推出智能巡線平台，確保燃氣管網、設施、設備的正常生產運行。本年度內，我們完成了公司智能巡線平台的建設工作。職能巡線平台借助智能化手段，加強管網巡線工作的管理，提升巡線質量，更好地保障公司的運營安全和工作效率。

### 案例：和平翰林公館項目新技術應用

2021年，面對樓層較高、主幹管均在樓體外側、施工难度大且危險性極高的和平翰林公館住宅項目，津燃公用多次組織公司工程部門、安全部門、設計、監理、施工單位及開發商現場實地踏勘論證施工安全。目前，已完成全部戶外主幹管安裝工作。

在施工過程中，津燃公用與項目各方反覆商討施工方案。採用卷揚機輔助施工、吊籃安裝、管道預制焊接、內焊吊耳、垂直起吊、牛腿做支撐、牆體上固定的施工方法，落實現場施工嚴密的安全保障措施，完成200米超高架空管道的施工；在初步形成施工方案後，對施工方案進行專家論證。在入場前做好開工報告、安全培訓、安全資料等入場前資料。已完成全部戶外主幹管安裝工作。

## 3. 嚴守安全紅線

安全生產是公司持續發展的重要基礎，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，通過不斷健全安全風險管控體系、完善安全管理制度、加強應急管理能力建設、推進安全文化建設等措施，全面推進安全管理工作，確保生產運營穩定可持續。

### 3.1 安全管理

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，嚴格開展安全管理。2021年，津燃公用健全安全風險管控體系並完善相應制度，持續加強應急管理與安全管理信息化建設，規範安全檢查台賬管理，實現全年無安全責任事故發生，完成了0處罰、0責任事故、0通報以及環保0超標的「四個零」目標，進一步夯實了公司安全環保基礎管理。

#### 安全風險管控

津燃公用不斷加強安全風險管控，持續加強黨組織和經營管理層對安全生產工作的領導，健全落實安全生產責任制，牢固樹立安全發展理念，為安全生產、安全風險管控提供製度保障，嚴控安全防治管理。2021年，公司結合實際工作開展了適用條款的辨識，並按照新安全法和最新法規規範的要求，制定了《燃氣管線井管理規定》，修訂了《客服管理規定》《戶內維修管理制度》《用戶側隱患整改管理制度》《巡線管理制度》《管網設施維保制度》《管網設施搶修制度》《危險作業管理制度》，進一步健全完善全崗位、全過程、全業務範圍的安全管理制度及安全操作規程，增強安全管理實際可操作性。

### 3. 嚴守安全紅線 (續)

#### 應急管理

公司不斷完善應急管理，根據《中華人民共和國安全生產法》等相關法律規定，修訂《生產安全事故應急預案》《防汛應急預案》《防震減災預案》《專項應急預案方案》等，組織做好生產事故應急預案修訂和應急備案，監督落實預案演練。2021年共開展各類演練10次，參演人員135人次，進一步強化了員工有效應對突發事件應急處置技能，鍛煉了公司與協議應急救援單位的合作協調能力。

表：2021年津燃公用應急管理演練內容

類型	次數
防震減災演練	1
消防應急預案演練	2
公司綜合應急預案演練+燃爆專項預案演練	1
防汛演練	1
管網應急搶修處置方案演練	3
分公司防恐演練	2

### 3. 嚴守安全紅線 (續)

#### 案例：津燃公用開展應對特大暴雨燃氣安全應急保障預案實戰演練

為深入貫徹落實習近平總書記防汛救災工作重要指示精神，按照市委市政府、市國資兩委部署要求，堅持底線思維，立足「防大汛、搶大險、救大災」，津燃公用在天津能源集團的統一組織下，於2021年7月29日下午開展應對特大暴雨燃氣安全應急保障預案實戰演練。作為應急指揮部成員單位，津燃公用迅速啟動本單位全層級應急響應，依據「一企一策」、「一點一策」應急預案中的基本處置原則，結合點位實際，及時採取措施，並以圖片、視頻、文字的形式，實時報告所處點位防汛及電力、燃氣保供運行情況，燃氣門站、燃氣高壓計量站、燃氣高壓調壓站、燃氣儲配站、燃氣加氣站、排水泵站、變電站等所有應急保障點位的雨情、水情、崗位人員、設備設施運行、應急物資使用和準備等現場情況密集報送。在演練結束後，對此次演練進行總結、評估，進一步完善本單位應急預案，進一步鍛煉應急演練組織能力，有效提高公司應對特大暴雨防汛澇災害應急處置和應急反應能力。



圖：津燃公用開展應對特大暴雨燃氣安全應急保障預案實戰演練

## 3. 嚴守安全紅線 (續)

### 安全管理信息化建設

公司持續加強安全管理信息化建設，進一步推動「互聯網+安全生產」新型安全管理模式的應用，在進一步應用好管網巡檢和戶內安檢的可視化基礎上，試行管線井洩露報警及遠傳設施應用。目前公司全部97座調壓站(櫃)已完成加裝了無線遠傳系統，實時收集供氣量、供氣壓力、洩漏報警等數據以及監控站櫃被侵入等情況，實現了場站設施處於24小時監管狀態。

#### 案例：津燃公用年末多措並舉保供氣行動

2021年11月，為確保年末采暖季燃氣安全穩定供應，津燃公用在建立健全「雙保」領導體系和運行機制、多次召開專題會議強化安排部署的基礎上，抓緊抓實各項工作任務，全力以赴保運行、保供氣、保民生、保安全。

公司深入開展冬季供氣安全大排查大整治，加密戶內外管網及設備設施巡檢頻次，特別對重點用戶、重點區域、調壓站櫃等關鍵點位開展專項排查，發現隱患立即整改，及時治理隱患5處，維修洩漏1處，完善巡檢維護記錄3處，維修切斷閥1處。持續提升安全管控水平，巡檢、搶修、維修、客服等崗位的人員配備到位，各種備品、備件物資存儲充足，搶修人員24小時待命，確保突發事件快速處置。增強安全防範監控，在重點調壓站加裝攝像頭，確保燃氣管網及設備設施正常運行。

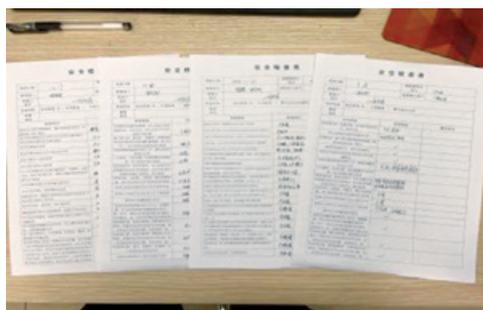


圖：津燃公用保供氣行動

### 3. 嚴守安全紅線 (續)

#### 安全檢查台賬

津燃公用堅持安全隱患排查與治理，從人、物、作業環境和管理等方面分層級開展全面隱患排查與安全檢查。截至2021年12月31日，公司共進行安全檢查129次，區領導、區城管委等、集團等上級部門檢查16次，並建立了安全檢查台賬進行規範管理。



圖：津燃公用安全檢查台賬

#### 案例：津燃公用燃氣安全專項整治

津燃公用認真貫徹落實市政府和集團要求，按照《天津能源集團關於開展燃氣安全專項整治工作的通知》(津能源安委辦〔2021〕17號)文件要求，印發《津燃公用公司關於開展燃氣安全專項整治工作的通知》(津燃公用安辦〔2021〕20號)，精心組織、周密部署，組織開展燃氣安全專項整治工作，全力消除燃氣事故隱患，確保公司安全生產形勢持續穩定。自燃氣安全專項整治行動開展以來，公司開展安全檢查15次，發現隱患4項，整改完成4項。

#### 案例：工商戶安全全面大排查

2021年，津燃公用組織開展工商戶全面大排查行動，排查工商戶247戶，其中包括大型商業綜合體3戶、學校及幼兒園14戶，發現漏氣隱患1處，當場修復，保證了工商戶的用氣安全。

## 3. 嚴守安全紅線 (續)

### 3.2 安全文化

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》《安全教育培訓制度》等法規制度，組織安全教育培訓工作，落實全年安全教育培訓計劃，重點組織抓好作業人員及相關方教育，所開展的安全教育培訓內容涵蓋制度規程、工程建設安全、管網巡線、戶內安檢、維修搶修、消防安全、電氣安全、反恐、環保、防汛、應急預案、職業健康、防震減災等多個方面。截至2021年12月31日，津燃公用共組織91次安全培訓，安全培訓覆蓋率達96.05%，累計4101人次參與安全培訓，安全培訓總時長達659.5小時。

#### 案例：津燃公用組織安全生產教育培訓活動

自《中華人民共和國安全生產法》(2021)於2021年6月10日通過並正式公佈以來，為了盡快將新的安全生產法貫徹落實在各分公司、各部門的日常安全生產工作中，同時提高公司燃氣從業人員的技能，落實持證上崗制度要求，保障燃氣企業安全生產、高效服務，我公司組織相關工作人員按照相關要求，積極參加經行業主管部門批准舉辦的燃氣行業從業人員培訓班，培訓內容包含：燃氣基礎知識；燃氣法律法規及標準規範；專業知識。2021年培訓人次約159人次。



圖：津燃公用安全生產教育培訓活動

### 3. 嚴守安全紅線 (續)

表：2021年公司員工安全培訓情況

持證人員類培訓	培訓次數	8次
	受訓人數	66人
技術及特殊作業人員培訓	培訓次數	10次
	受訓人數	230人
消防安保類培訓	培訓次數	16次
	受訓人數	1,433人
安全教育	培訓次數	16次
	受訓人數	2,354人

## 3. 嚴守安全紅線 (續)

### 3.3 用氣安全

津燃公用致力於全方位保障客戶用氣安全，通過入戶檢查、安全宣傳和簽署安全協議等多樣形式開展安全用氣知識宣傳，培養用戶正確安全用氣習慣，減少用戶安全隱患，進一步有效控制客戶端的安全風險。2021年，公司開展燃氣大排查行動，加強巡檢頻次，做好燃氣管網、預留管線等設備設施的故障排查，密切關注調壓站、櫃的運行情況，地毯式排查安全隱患，及時高效整治，累計入戶排查112,871戶，為群眾安全穩定用氣保駕護航。

公司在入戶安檢同時還利用線上線下多種方式，常態化開展燃氣安全宣傳。線下舉辦安全宣傳進社區活動，面對面向社區居民講解天然氣正確使用方法，強調注意事項，熱情回答群眾提出的相關問題；線上利用公司官方微信公眾號廣泛推送冬季用氣安全小貼士，引導居民安全用氣、依法用氣、科學用氣，不斷提高安全用氣意識、險情防範和應對處置能力。公司通過向住戶發放安全宣傳材料，促使燃氣用戶形成安全用氣、規範用氣的良好氛圍。截至2021年12月31日，公司共發放宣傳材料7,500余份。



圖：津燃公用安全宣傳活動

### 3. 嚴守安全紅線 (續)

#### 案例：津燃公用開展「我為群眾辦實事」實踐活動

2021年5月18日，為踐行服務承諾，深化「一制三化」改革，優化營商環境，用心服務用戶，津燃公用緊密結合公司實際，開展了「我為群眾辦實事」實踐活動。公司深入金色搖籃嬰幼兒園、鴻泰敬老院、橡樹苑社區等場所，提供多重燃氣服務，以實際行動關愛「一老一小」。

在金色搖籃嬰幼兒園和鴻泰敬老院，公司安檢人員攜帶專業儀器，對燃氣管線、計量裝置等進行了漏氣檢測，細緻排查了廚房燃氣灶具、連接管等設備，重點察看了可能存在安全隱患的位置，並為幼兒園和敬老院工作人員詳細講解了安全用氣注意事項，普及了燃氣日常使用的正確方法，進一步擰緊了燃氣「安全閥」。

在橡樹苑社區，公司組織開展了老舊燃氣表具更換推廣工作，結合燃氣安全知識宣傳，現場就物聯網智能燃氣表的功能優點作詳細介紹。同時，針對公司公眾號網上繳費及網充實繳費兩種網上繳費渠道進行普及，仔細講解操作程序，拓寬了百姓購氣途徑，讓人們足不出戶網上買氣。活動當天，發放安全宣傳材料200餘份，解答處理實際問題10餘項，進一步提升了燃氣智能表具知曉度和使用率，完善用氣安全保障。



圖：津燃公用「我為群眾辦實事」實踐活動

## 4. 踐行綠色發展

津燃公用重視在營運過程中的環境管理，主動承擔環境責任，積極識別和應對氣候變化風險，爭取在工程施工及日常辦公中降低污染物排放，構建綠色發展的經營理念。

### 4.1 環境管理

津燃公用嚴格遵守《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》《中華人民共和國環境影響評價法》，制定《天津津燃公用事業股份有限公司所屬機構安全環保責任制》《天津津燃公用事業股份有限公司安全環保獎懲兌現管理辦法》等制度文件，從管理角度入手，明確各級環保責任，逐步實現污染物減排以及節能降耗的目標。

2021年，津燃公用持續開展環境目標制定工作。我們在規劃公司未來業務發展和節能減排項目的基礎上，對過往年度的環境數據及業務情況進行分析和總結，為2022財年制定環境目標奠定基礎。

我們不斷加強環境管理工作，要求各部門簽署《安全環保目標責任書》。《安全環保目標責任書》中明確規定了有關環境保護的考核指標，通過指標考核的形式，確保公司環境保護舉措的執行及落實。其中，《安全環保目標考核責任書》中講環境指標分為否決指標和工作指標。

## 4. 踐行綠色發展 (續)

### 環保否決指標：

- 年度內發生由於公司責任造成的一般突發環境事件 (依據《國家突發環境時間應急預案》)
- 年度內發生由於公司責任造成環保工作受到執法查處的事件或被媒體通報的環境事件兩起以上 (含兩起)

### 環保工作指標：

- 年度內實現由於企業責任造成環保工作受到執法查處的事件為零；
- 年度內實現由於企業責任被媒體通報的環境事件為零；
- 年度內實現環保設施同步運行、污染物達標排放上傳數據準確連續100% (如涉及)。
- 年度內實現環保基礎管理評價考核100分。

## 4. 踐行綠色發展 (續)

### 4.2 氣候變化應對

在暴雨、暴雪等極端天氣頻發和國家「雙碳」目標的背景下，津燃公用注重提升公司的氣候變化風險防禦能力，積極識別氣候變化風險及應對措施，制定極端天氣應急預案，確保我們氣候變化工作的順利開展。

津燃公用已從實體風險及轉型風險兩方面初步識別氣候變化給企業帶來的風險與機遇，並為識別出的風險開展應對行動。未來，津燃公用將繼續加強氣候風險和機遇的管理能力，在初步識別基礎上對相關風險進行評估，制定應對計劃。同時，我們也將持續努力減少二氧化碳等溫室氣體的排放，力爭將對氣候變化的影響降至最低。

風險類型	風險描述	應對措施	
實體風險	急性實體風險	暴雪、颱風、暴雨、大風等極端天氣氣候事件導致的供電中斷、城市內澇等一系列連鎖反應，可能影響管道運輸的正常供氣，或者公司的資產	<ul style="list-style-type: none"><li>— 時刻關注災難性天氣，強化對於極端天氣的應急預案措施</li><li>— 與政府保持良好溝通</li><li>— 加強對運營設施的管理，根據氣候情況進行加固維護，比如冬季管道防堵、極端天氣管道巡視</li></ul>
	慢性實體風險	來自長期氣候因子變化，包括溫度變化、乾旱等風險，增加供氣設施的維修保養成本	制定極端環境應急預案及高溫等應急救援預案

## 4. 踐行綠色發展 (續)

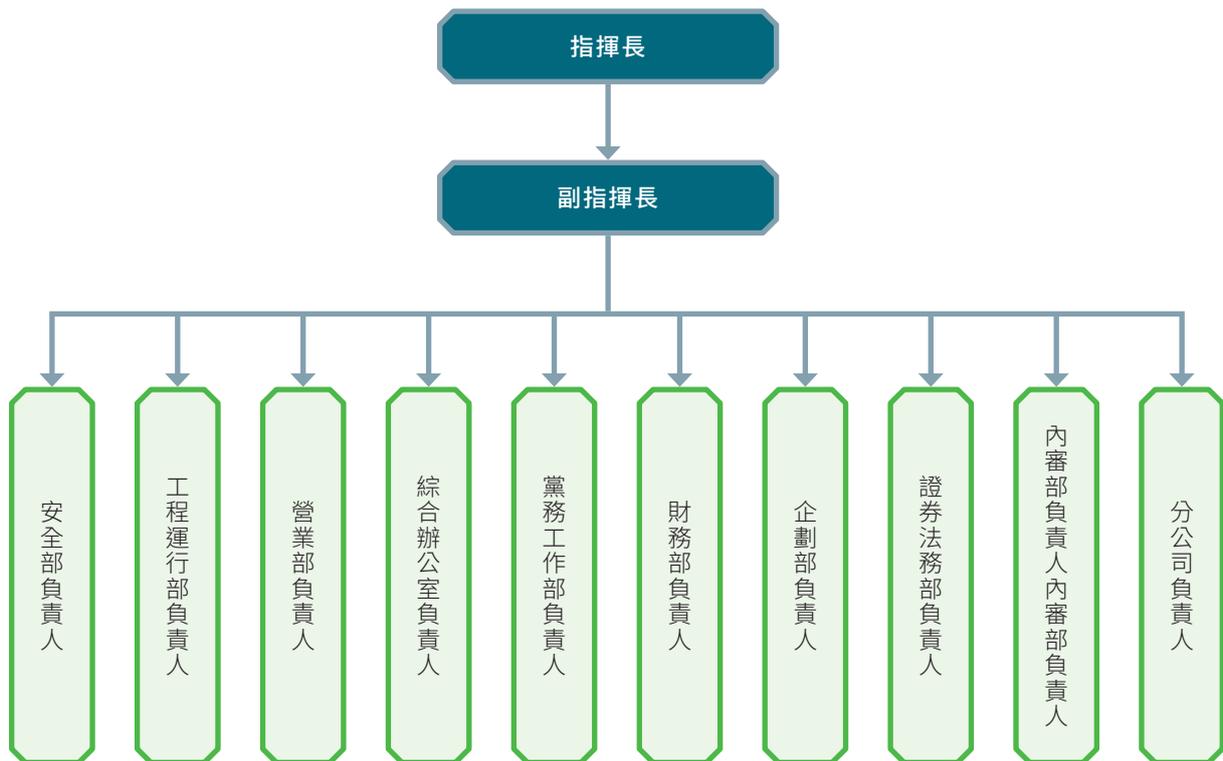
風險類型	風險描述	應對措施	
轉型風險	政策法規風險	國內外環境保護法律法規日益嚴格，雙碳目標下國家對節能減排的需求，若未能滿足監管要求，公司將面臨法律訴訟及處罰的合規風險	時刻關注國家環保及能源政策及法律法規，主動識別排放源並減少自身碳排放
	技術風險	面對雙碳目標和氣候變化的背景下，津燃需額外投入資金以研發、引進更節能技術，降低公司碳排放	關注低碳運營技術手段，降低公司運營和運維等環節的碳排放
	聲譽風險	隨著氣候變化和低碳經濟受到廣泛關注，各利益相關方期望公司在應對氣候行動方面採取積極的管理行動，並提升信息披露透明性。若津燃無法很好的回應這些訴求，會對公司的聲譽產生影響	積極響應國家「雙碳」號召，積極與利益相關方溝通交流，制定並披露減排目標

表：津燃公用氣候風險識別及應對

## 4. 踐行綠色發展 (續)

為積極應對突發性氣候變化，減少極端惡劣天氣帶來的影響，津燃公用遵守《國家突發環境事件應急預案》等條例文件，制定並實施《津燃公用公司應對極端強降雨應急保障預案(試行)》《津燃公用公司防汛應急保障預案》《津燃公用公司地震應急保障預案(試行)》等應急預案，保障員工的人身安全和公司的財產安全。

針對運營地的地理特徵及公司的業務特性，津燃公用設置極端強降雨燃氣安全專項應急指揮部，嚴格執行汛期值班制度，保障汛期內城市用氣及人員安全。本年度，我們在汛期內功進行防汛檢查18次。為預防及減少應急事件帶來的損失，我們針對內部人員組織開展應急預案培訓，並提前做好應急物資儲備，保障極端事件下的運營安全。



圖：津燃公用極端強降雨燃氣安全專項應急指揮部架構

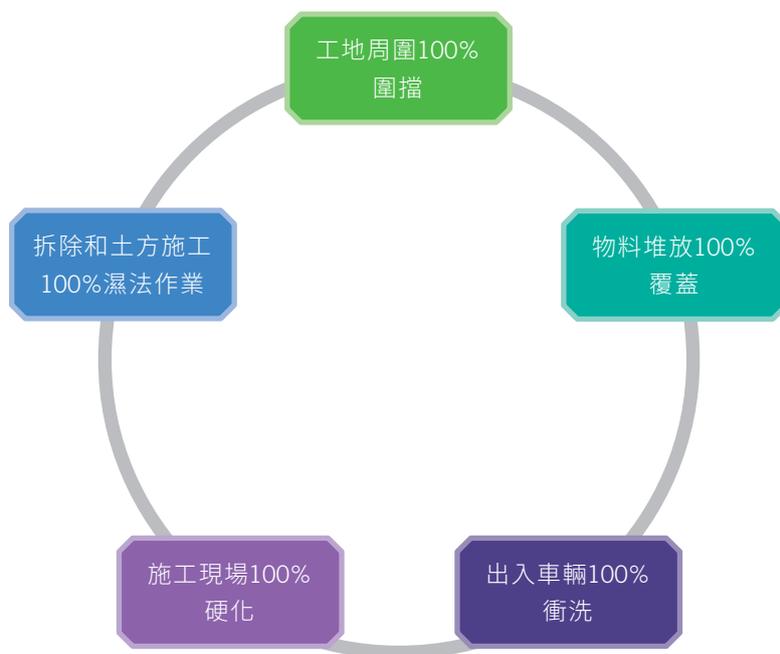
## 4. 踐行綠色發展 (續)

### 4.3 綠色施工

津燃公用在施工全流程嚴格遵循綠色環保的原則，盡量減少施工對周圍環境造成的負面影響。2021年，津燃公用未發生對環境及天然資源造成負面影響的事件。

在施工前期，我們會與施工單位簽訂施工合同與安全環保協議，並對分包單位進行節能減排宣傳學習，嚴格要求施工單位節約原材料、廢物利用，盡量避免揚塵、噪音等對工程周邊地區居民的影響，加強施工區域及周邊地區的環境保護。

施工過程中，我們嚴格遵守六個百分之百的施工要求，加強施工現場的廢棄物管理和垃圾回收，明確規定現場的廢水、廢土、廢渣不能直接排放或隨地堆放場，對可能存在污染的設施，應做好封閉排污處理，避免施工過程中對環境造成污染。針對施工過程中產生的廢棄物，我們嚴格按照不同廢棄物的處置要求，進行合理處置。廢土、廢渣、廢水由施工單位集中收集並按照天津市環保部門要求，交由有資質的第三方機構進行專門處理。我們不涉及有害廢棄物的排放。



圖：津燃公用現場施工六個百分之百要求

## 4. 踐行綠色發展 (續)

甲烷作為燃氣行業重要的溫室氣體排放源。為減少甲烷逸散帶來的溫室氣體排放，我們對燃氣管網進行定期巡線檢查，保證管網檢查、設施保養、燃氣搶修等環節正常運轉的同時，減少施工過程中天然氣的洩漏和溫室氣體的排放。

### 4.4 綠色辦公

津燃公用倡導行政辦公綠色低碳，鼓勵多種綠色辦公方式，將綠色可持續理念根植於津燃公用的日常辦公和公司文化建設中。我們在工作中注重節能、節水、節約辦公耗材、綠色出行等，建立辦公用品購、用、存台帳，做到辦公紙張雙面打印，下班後空調、照明燈及時關閉。另外，公司積極開展節能意識宣貫，營造低碳綠色的公司氛圍。

**2021年，津燃公用汽油消耗同比下降16%，柴油消耗同比下降36%，  
用電量同比下降2%，用水量同比下降14%。**

#### 用水

- 張貼節約用水的溫馨提示，提示員工自覺養成節約用水的良好習慣
- 加裝節水裝置，並加強用水設備的日常檢查維護和管理，及時處理跑水、漏水等現象，減少水資源浪費
- 桶裝水更換成直飲水機，並做好用水設備的維護工作

#### 用電

- 盡可能更換並使用高效節能燈具，淘汰普通白熾燈
- 做到人走燈滅，杜絕「長明燈」
- 設定夏季空調溫度不低於26攝氏度
- 採購低能耗電器

## 4. 踐行綠色發展 (續)

### 日常辦公

- 減少一次性辦公用品消耗，提倡使用鋼筆等可替芯筆
- 推行無紙化辦公，盡量使用電子屏等可反覆更新的媒介
- 除特殊規定外，辦公紙張雙面打印
- 採用辦公用品領用制度，嚴格日常辦公用品管理
- 召開會議時，提倡使用瓷杯或自帶水具，不再購買、定制、提供一次性紙杯

### 綠色出行

- 落地並使用智慧公車管理系統，統計汽油和柴油的消耗量並建立台賬，強化公車的使用和記錄
- 河西分公司購置2輛新能源汽車，減少汽車使用帶來的溫室氣體排放
- 3公里以內的出行，倡導使用公共交通工具

為進一步實現節能降耗，推動公司高質量發展，充分響應國家「節約與開發並舉、把節約放在首位」的能源發展戰略，我們定期對環境數據進行盤點和分析，更好地指導後期環境保護工作的開展。同時，我們在每年全國節能宣傳活動周，在辦公區域張貼活動海報，培養員工的節能環保意識。

## 4. 踐行綠色發展 (續)

表：公司環境數據

指標	單位	2021年	2020年	2019年
總耗電量	千瓦時	<b>1,167,050.24</b>	1,185,253.84	1,099,000.00
外購熱力消耗量	百萬千焦	<b>13,813.44</b>	9,352.00	14,000.00
汽油	升	<b>59,369.41</b>	70,612.69	57,292.00
柴油	升	<b>2,748.72</b>	4,274.65	/
新鮮水用量	噸	<b>18,190.00</b>	21,161.14	15,455.29
綜合能源消耗量	萬噸標煤	<b>0.0681484</b>	0.054709947	0.104147072
萬元產值綜合能耗	噸標煤/萬元	<b>0.00431382</b>	0.004068756	0.006937232
溫室氣體排放量 (範疇一)	噸二氧化碳當量	<b>138.31</b>	168.13	127.25
溫室氣體排放量 (範疇二)	噸二氧化碳當量	<b>2,551.50</b>	2,076.84	2,511.85
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	<b>2,689.81</b>	2,244.97	2,639.09
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳 當量/百萬元	<b>1.70</b>	1.67	1.76
一般廢棄物	生活垃圾	噸	0.40	0.45
	辦公垃圾	噸	15.00	15.15
資產報廢量		噸	45.00	40.00

## 5. 增進和諧共融

津燃公用重視員工價值，踐行公平、公正、多元的僱傭管理理念，依法保障員工民主權利和身心健康，重視員工能力培養和職業發展，在共享企業發展成果的同時，攜手員工全力承擔社會責任，為社區繁榮貢獻自己的一份力量。

### 5.1 僱傭管理

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女兒童權益保護法》等相關法律法規，依照《天津津燃公用事業股份有限公司人力資源管理制度》等內部制度，堅持依法、平等、多元僱傭。我們堅決反對任何性別、年齡、學歷、地域及宗教信仰等方面的歧視和惡性競爭行為的發生，杜絕使用童工或強制勞工現象的出現，保障員工權益。

截至2021年12月31日，津燃公用未發生員工招聘環節的童工僱傭和強制勞工行為，全職員工勞動合同簽訂率為100%，勞務派遣符合國家規定。公司共有員工738人，其中女性員工佔比35%。

表：津燃公用員工僱傭情況

指標		單位	2021年	2020年	2019年
員工總人數		人	738	751	787
按性別劃分的員工人數	男員工	人	481	493	517
	女員工	人	257	258	270
按年齡劃分的員工人數	30歲及以下	人	30	47	45
	31-50週歲	人	453	462	446
	50週歲以上	人	255	242	296
總流失率		%	0.81%	1.30%	/
按性別劃分的僱員流失人數	男員工	人	5	5	/
	女員工	人	1	5	/
按年齡劃分的僱員流失人數	30歲及以下	人	0	0	/
	31-50歲	人	6	7	/
	50週歲以上	人	0	3	/

## 5. 增進和諧共融 (續)

津燃公用持續健全工作制度，制定並實施《委派股權代表管理辦法(試行)》，規範了公司向子公司委派董監高的行為，明確權責範圍，強化合規守法意識，避免委派股權代表做出違反公司利益的行為，切實保障公司的各項合法權益。

報告期內，津燃公用持續落實三項制度(改革、統戰和薪酬信息化建設)。一方面，我們落實改革工作，實現經理層成員任期制和契約化管理，改革分公司職能部室設置。另一方面，我們部署薪酬信息化建設工作，對全體員工薪酬明細逐條整理，並按照統一工資科目匯總，總計匯總數據達6,300餘條。

### 01

#### 經理層成員任期制 和契約化管理

通過制定《經理層薪酬管理辦法》、《經理層綜合考核管理辦法》，實現經理層成員任期制和契約化管理改革，實現董事會對經理層薪酬管理、綜合考核規範化、程序化。

制定了《關於設立河西分公司管理部室的實施方案》《河西分公司管理部室工作職責》，將原有的兩級管理模式，改革為三級管理模式，優化河西分公司組織架構，明確河西分公司各部門職能、權限及工作流程。

#### 改革河西分公司 職能部室設置

### 02

圖：推進三項制度改革工作

## 5. 增進和諧共融 (續)

### 5.2 人才發展

津燃公用堅持員工與公司共同成長，建立完善的員工培訓體系，打造清晰的員工晉陞渠道和績效激勵政策，激發員工活力，實現員工與企業協同共進。

津燃公用為每位員工創造不斷發展和學習的機會，致力於打造具有核心競爭力的人才隊伍。我們堅持專業技能培訓與思想教育相結合、目前需求與長遠需求相結合、理論與實際並重，提供新員工培訓、在職員工培訓和後備人才培訓等多元化培訓方式，幫助不同層次員工提升崗位勝任能力。我們制定《中層管理人員及重點崗位人員交流輪崗暫行方法》，推進幹部多崗位培養、鍛煉，提高中層管理人員及重點崗位人員工作能力。

2021年，我們落實集團優質服務保障體系宣貫培訓和窗口服務人員專項培訓，組織開展年度全員安全教育培訓、上崗證培訓和管理人員繼續教育，持續營造良好的學習環境和氛圍，提高員工工作質效。

## 5. 增進和諧共融 (續)

表：2021年培訓類型與內容

培訓類型	培訓內容	
新員工培訓	向新員工提供公司概況、公司文化與核心價值觀、公司基本規章制度與行為規範、基礎業務知識、上崗證等培訓，促進新員工合規上崗，明確崗位職責，掌握工作程序員方法，快速融入公司	
在職員工培訓	高層管理幹部培訓	向高層管理幹部提供政策與行業趨勢分析、經營能力、現代企業管理技術、個人能力和修養提升、社會責任等培訓，促進高層管理幹部適應外部經營環境變化，了解行業發展趨勢，提升洞察能力、思維能力、認知能力和領導能力
	中層管理幹部培訓	向中層管理幹部提供管理知識、業務知識、溝通技能、內外部政策解讀等培訓，促進中層管理幹部更好理解高層團隊決策，提高管理意識與能力
	一般員工培訓	向一般員工提供辦公技能、業務案例等培訓，提供員工綜合素養和專業能力
	轉崗培訓	向所從事工作與原工作內容差異較大的轉崗人員提供轉崗培訓
	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稱，支持管理幹部和政工人員接受繼續教育，更新知識
後備人才培養	合理挖掘、開發、培養人才隊伍，為公司可持續發展提供人才保障	

## 5. 增進和諧共融 (續)

### 案例：津燃公用組織開展上燃氣行業從業人員培訓班

津燃公用按照相關要求，積極組織公司燃氣從業人員參加經行業主管部門批准舉辦的燃氣行業從業人員培訓班，培訓內容包含：燃氣基礎知識、燃氣法律法規及標準規範及專業知識學習，本次培訓旨在提高公司燃氣從業人員的技能，落實持證上崗制度要求，保障燃氣企業安全生產與高效服務。截至2021年12月31日，公司共組織培訓約159人次。

**截至2021年12月31日，公司共開展培訓803人次，培訓覆蓋率100%，  
培訓時長共計10,200小時。**

為進一步落實人才培養，津燃公用建立業績合同考核體系，按照工作獎勵指標、扣減指標和黨建考核指標進行定期考核，綜合評估員工的職業素質。

中層管理人員	一般管理人員
部門關鍵績效指標／分公司經營考核責任書	個人關鍵績效指標
季度績效考核，主要對當期關鍵工作節點及重點工作計劃執行效率、質量進行考核	
年度述職測評，考核素質、能力和工作業績三個方面，得到優秀、稱職、基本稱職和不稱職等結果。對違反組織紀律、廉潔紀律、發生重大安全責任事故、嚴重信訪事件等違法違紀行為的，直接確定為不稱職等次。	

表：績效考核辦法

## 5. 增進和諧共融 (續)

我們始終堅持遵循公開、平等、競爭、擇優的原則，依據員工考核結果選拔並晉陞綜合素質、技能、業績等方面表現突出的員工，暢通員工晉陞渠道。我們制定《中層管理人員試用期滿轉正考核實施方案》《河西分公司領導人員競聘上崗實施方案》，落實中層管理人員聘任制轉換工作，開展試用期滿轉正考核，保證全面、客觀、公正、深入、準確了解試用期中層管理人員在德、能、勤、績、廉五方面履職情況，重點考核試用期內中層管理人員對所任職務的適應能力、履行崗位職責及作風建設。2021年，我們按期完成4名試用期中層管理人員試用期滿轉正考核工作，完成河西分公司領導人員聘任制轉換工作。

津燃公用始終注重開展與推進員工激勵工作。我們修訂並印發《天津津燃公用事業股份有限公司中層管理人員績效考核薪酬兌現方法》，規範公司中層管理人員績效考核薪酬兌現與績效考核結果掛鉤的政策，明確利潤考核指標連坐機制，逐步建立科學與創新、激勵與懲罰相統一的績效考核指標體系，激發員工積極性與創造力。

## 5. 增進和諧共融 (續)

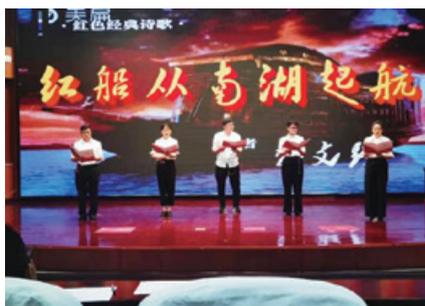
### 5.3 員工關懷

津燃公用致力於營造溫馨、和諧、平等、關懷的工作與生活氛圍，組織豐富多彩的員工活動及關懷活動，全方位多角度關注員工職業健康與安全，保障員工民主權利，提升員工對津燃公用的認同感和歸屬感。

#### 福利關愛

津燃公用持續為員工提供有溫度、有關懷的關愛措施，保障女性員工合法權益與福利待遇，營造良好的工作環境與氛圍，讓每位員工都充分感受到公司的溫暖。

津燃公用通過線上線下多種形式開展員工文體活動。2021年，我們組織開展「誦唱黨恩迎華誕，砥礪奮進新徵程」詩歌朗誦比賽活動和「玫瑰書香」女職工閱讀活動，參加集團工會舉辦的書畫攝影展活動並榮獲優秀獎，豐富員工業餘文化生活，充分展現公司的人文關懷。同時，我們也組織參加集團職工健身運動會，鍛煉員工健康體魄，推動員工的溝通交流，提升員工幸福感。



「誦唱黨恩迎華誕，砥礪奮進新徵程」詩歌朗誦、合唱表演



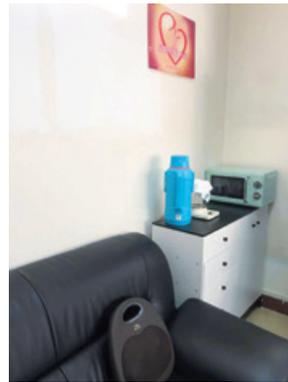
參加「展現能源風采喜迎建黨百年」能源集團職工健身運動會

## 5. 增進和諧共融 (續)



書畫攝影展活動

津燃公用注重女性的福利待遇，開展「女職工關愛行動」，為全體女職工繳納女職工安康計劃保障費，建設愛心媽咪之家，充分保障女性權益。



圖：媽咪之家

## 5. 增進和諧共融 (續)

我們關懷弱勢群體員工，一方面組織實施互助保障計劃，為全體在職員工購買重疾險，切實解決患重病職工實際困難；另一方面不定期開展職工生育、結婚及職工直系親屬去世、退休職工、勞模、「夏送涼爽、冬送溫暖」慰問工作，報告期內開展慰問2,500餘人次，投入慰問經費140余萬元。



「夏送涼爽」慰問河西分公司一線職工



「冬送溫暖」慰問河西分公司一線職工



慰問勞模 慰問困難職工



## 5. 增進和諧共融 (續)

### 職業健康

津燃公用遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》，全力保障員工職業安全與健康。我們針對所有具有潛在職業病的崗位進行危險因素識別，並為員工提供年度健康體檢，通過互動的形式使員工切身體會職業危害因素，提高員工職業健康意識。2021年，公司組織全員參與年度安全教育培訓，內容涵蓋安全風險辨識及隱患排查、職業健康等，提升員工職業健康知識儲備。

表：2021年職業健康與安全舉措

安全管理	認真總結河西分公司安全建設的有效做法，積極參與集團班組安全建設管理成果交流展示活動
心理健康	關注員工心理需求，開展線上心理諮詢關愛活動 開展2021年家庭文明建設和心理服務進基層活動
安全知識	開展「情系女職工，法在你身邊」全國職工線上法律知識競賽，內容包括知識答題、職業健康相關知識講座 開展《職業病防治法》系列線上學習 通過LED顯示屏進行「安全月」安全知識宣傳，營造濃厚的安全生產氛圍
安全防護	購買並配備全面的安全防護用具，為員工提供噪音防護、灰塵防護等保護措施
安全技能	組織全體員工參加全國「安康杯」職工安全應急技能知識普及競賽答題活動 參與集團「查找身邊隱患、保安全做貢獻」、「一書一策一技」評選活動

## 5. 增進和諧共融 (續)

2021年，津燃公用員工體檢覆蓋率為100%，未發生因工死亡事故，連續三年因工死亡人數為0。

津燃公用高度重視疫情動態，攜手員工共克時艱，一線防控，全面戰疫。我們通過工作微信、宣傳欄和LED電子顯示屏宣傳防疫知識，提升員工防護意識。公司嚴格執行防疫消殺工作，確保在崗一線員工的基本防疫物資配置充足，積極安排員工分批次接種疫苗。

### 津燃公用安全戰疫舉措：

1. 防疫責任人提前到崗部署工作安排
2. 嚴格執行防疫消殺和工作場所消毒工作
3. 購買並及時發放防疫物資
4. 優先選擇線上辦公方式，減少人員聚集
5. 人員和車輛進出登記測溫並核驗綠碼

## 5. 增進和諧共融 (續)

### 民主管理

津燃公用尊重員工民主權利，依據《職工代表大會制度》《企業職工代表大會管理條例》等內部制度定期召開職代會，深化民主管理，履行民主程序，依法保障職工知情權、參與權、表達權、監督權。我們高度重視基層員工及骨幹員工的意見，主動搭建溝通橋樑，廣泛徵集職工代表提案和合理化建議，確保第一時間收集員工意見並給予反饋，鼓勵更多員工以實際行動參與公司的經營發展，實現企業與員工的共同成長。2021年，津燃公用組織召開職工代表大會7次。

#### 案例：津燃公用召開職工代表大會，接受民主提議

2021年3月29日，津燃公用召開二屆八次職工代表大會。會議籌備期間廣泛徵集職工代表提案和合理化建議，接受民主提議，職工代表提出具有針對性和代表性的意見和建議。工會主席作《津燃公用公司2021年工作報告》，通報《津燃公用公司二屆八次職工代表大會暨2021年工作會議籌備情況報告》和《津燃公用公司二屆二次職工代表大會提案和合理化建議辦理情況及津燃公用公司二屆八次職工代表大會提案和合理化建議徵集情況報告》審議情況，並通過了《津燃公用公司二屆八次職工代表大會暨2021年工作會議決議》，遞交《2021年經營目標責任書》。本次職代會共徵集提案1項，合理化建議3項，充分保障了職工的民主參與與決議權。



圖：津燃公用公司職工代表大會

## 5. 增進和諧共融 (續)

### 5.4 社會賦能

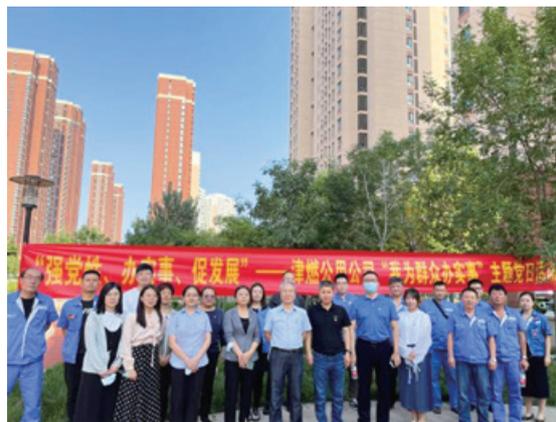
津燃公用積極配合政府開展地鐵線路切改工作，助力公共設施建設。2021年，公司完成天津地鐵6號線二期雙港站、梅林路站、淶水道站、景荔道站及泗水道天然氣切改及復位工程，保障地鐵6號線2期工程順利竣工通車。同時我們積極配合屬地重點民生工程項目—濱海新區軌道Z4線一期工程建設，設計合理方案對北塘區間北環高壓DN700管線部分實施切改。

津燃公用充分運用行業優勢，在防災救災、扶貧助學、社區活動等方面持續發力，推進一系列志願服務及愛心活動，彰顯社會責任擔當。2021年，我們成立汛期青年防汛先鋒隊，發揮應急青年志願者補充力量的作用，投身防汛工作，體現責任擔當。我們繼續參與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」，共籌集到來自黨員、群眾和民主人士的捐款3,600元。

津燃公用重視企社共建，紮實開展「我為群眾辦實事」實踐活動，推動公司黨團員青年完成志願者註冊工作，以關愛「一老一小」、社區志願者安全宣傳為載體開展進社區安全宣傳志願者活動，組建黨員志願服務隊為轄區內的孤老盲殘用戶提供義務服務。截至2021年12月31日，公司公益活動投入時間224小時，公益活動投入金額23,370元。



圖：公司管理層為孤寡老人送來網充寶



圖：「我為群眾辦實事」主題黨日活動

## 5. 增進和諧共融 (續)

### 案例：津燃公用深入林景家園開展冬季安全宣傳活動

2021年11月5日，津燃公用在津南區林景家園開展「時刻關注燃氣安全，消除燃氣隱患，保障生命財產安全」冬季安全宣傳活動。活動現場，公司團員青年向用戶發放燃氣安全知識宣傳單，耐心解答用戶提出的各種問題，提醒用戶時刻注意用氣安全，切實提高了廣大用戶的安全意識和應對燃氣突發情況的能力，營造了安全用氣良好氛圍。



圖：活動現場照片

# 聯交所ESG報告指引索引

環境、社會及管治指標		內容	披露位置
環境	A1 排放物	<p>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：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料</p>	4. 踐行綠色發展
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	4. 踐行綠色發展
		A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍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. 踐行綠色發展
		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. 踐行綠色發展
		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. 踐行綠色發展
		A1.5 描述減低排放量的目標及為達到這些目標所採取的步驟	4. 踐行綠色發展
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	4. 踐行綠色發展

## 聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
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. 踐行綠色發展
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	4. 踐行綠色發展
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	4. 踐行綠色發展
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4. 踐行綠色發展
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4. 踐行綠色發展
	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	4. 踐行綠色發展

## 聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
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. 踐行綠色發展
	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. 踐行綠色發展
A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	4. 踐行綠色發展
	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	4. 踐行綠色發展
社會及管治 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. 增進和諧共融
	(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. 增進和諧共融
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	5. 增進和諧共融	

## 聯交所ESG報告指引索引(續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
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：	3. 嚴守安全紅線
	(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 過去三年因工作關係而死亡的人數及比率	5. 增進和諧共融
B2.2 因工傷損失工作日數	不涉及	
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	5. 增進和諧共融	
B3 發展與培訓	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	3. 嚴守安全紅線
	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. 增進和諧共融
	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. 增進和諧共融

## 聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
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	5. 增進和諧共融
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5. 增進和諧共融
	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. 增進和諧共融
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	1. 完善公司治理
	B5.1 按地區劃分的供貨商數目	1. 完善公司治理
	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、以及有關慣例執行及監察方法	1. 完善公司治理
	B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	1. 完善公司治理
B5.4 描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	1. 完善公司治理	

## 聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
B6 產品責任	<p>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：</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>	2. 堅持卓越運營
	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	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	2. 堅持卓越運營
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2. 堅持卓越運營
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	2. 堅持卓越運營
	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	2. 堅持卓越運營

## 聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標	內容	披露位置
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑的：	1. 完善公司治理
	(a) 政策；及	
	(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	
	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	1. 完善公司治理
B8 小區投資	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1. 完善公司治理
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1. 完善公司治理
	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小區利益的政策	5. 增進和諧共融
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. 增進和諧共融
	B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)	5. 增進和諧共融