

JIAXING GAS
GROUP CO., LTD.*

嘉興市燃氣集團股份有限公司

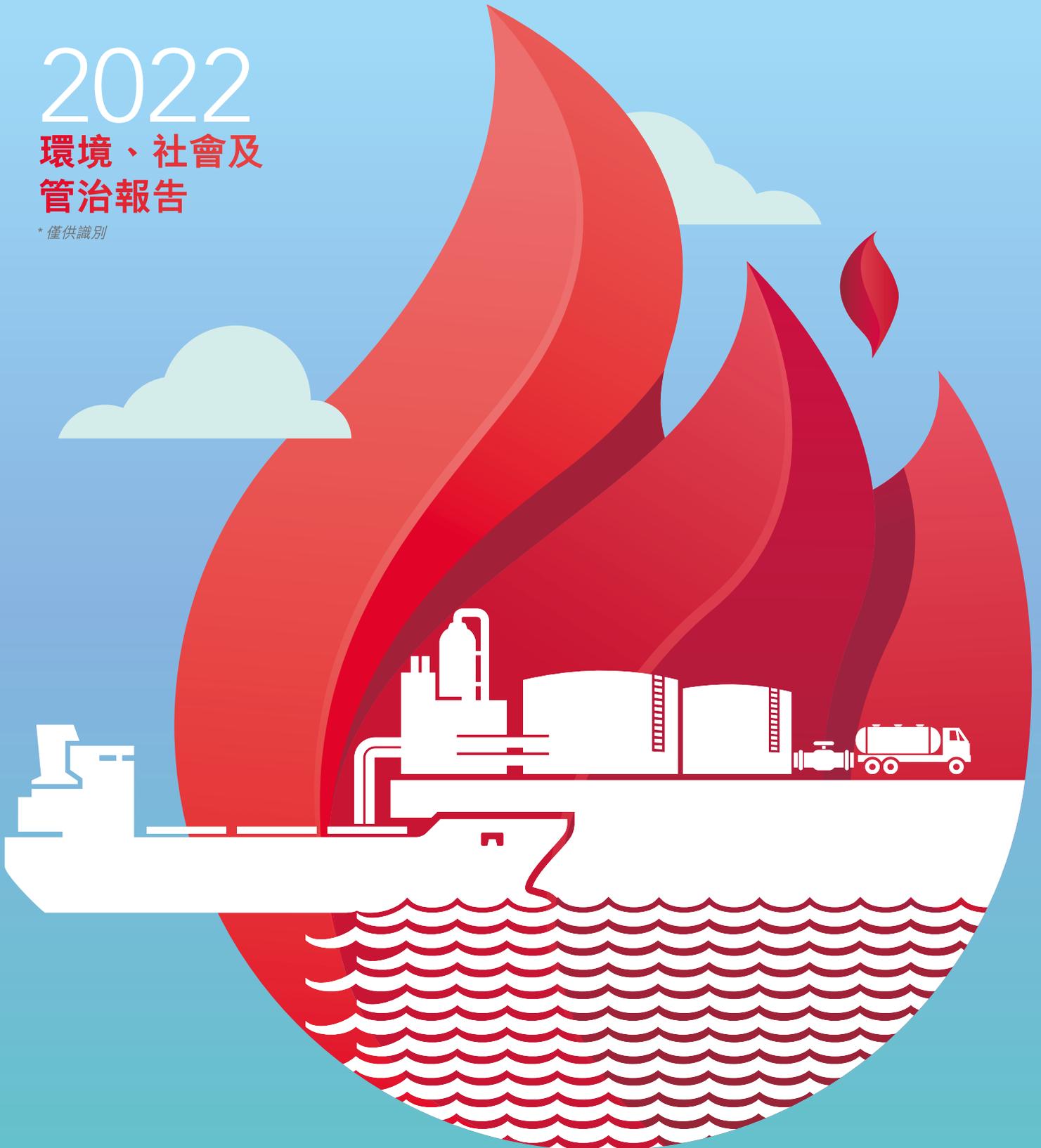
(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號：9908

2022

環境、社會及
管治報告

* 僅供識別



目錄

2	關於本報告
3	董事會聲明
4	管理層致辭
6	關於我們
6	業務概況
6	行業參與
7	一、可持續發展管理
7	1.1 ESG管治
8	1.2 利益相關方溝通
10	1.3 重要議題評估
12	二、誠信經營，行穩致遠
12	2.1 規範公司治理
13	2.2 強化風險管控
16	2.3 持續反腐倡廉
18	2.4 優化供應鏈管理
20	三、安全供氣，心繫用戶
20	3.1 夯實安全基礎
30	3.2 維護安全社區
32	3.3 穩定燃氣供應
37	3.4 創新驅動發展
38	3.5 優質客戶服務
43	四、綠色發展，保護環境
43	4.1 應對氣候變化
55	4.2 保護生態環境
60	4.3 資源高效利用
62	五、以人為本，共創未來
62	5.1 待遇留人
66	5.2 事業留人
70	5.3 情感留人
76	六、和諧至善，社會共融
76	6.1 心繫民生 走進社區
80	6.2 消費助力 鄉村振興
81	6.3 植樹護綠 關愛自然
82	附錄：香港聯交所環境、社會及管治報告指引內容索引

概覽

本報告是嘉興市燃氣集團股份有限公司及其附屬公司(統稱為「本集團」「嘉興燃氣」或「我們」)發佈的第三份環境、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2022年1月1日至2022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」)《上市規則指引》附錄二十七所載的「環境、社會及管治報告指引」(以下簡稱「指引」)要求進行編製,符合其「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」原則,並參考《國際財務報告可持續披露準則第1號—可持續相關財務信息披露一般要求徵求意見稿》、《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露徵求意見稿》。

重要性: 本集團通過重要性評估確定主要ESG議題,並在本報告中披露相關過程與結果;

量化原則: 本集團依據《指引》中「關鍵績效指標」要求,對「環境」和「社會」範疇的具有歷史數據的關鍵績效指標進行量化的披露。

平衡原則: 本報告客觀、真實地反映本集團2022年環境及社會事宜的工作成效及實踐結果,披露所遇到的問題和改善措施。

一致性原則: 我們遵循一致的披露統計方法,此份報告中,對上年報告中曾經的披露過的信息保持了相同的披露統計方法,對首次披露的信息,我們將在往後年度採用一致的方法進行ESG信息的披露,以方便逐年做有意義的比較。

本報告內容按照一套有系統的程序而釐定。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、數據等覆蓋本集團,範圍與年報一致。

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。

發佈形式

本報告分別以中、英文版本發佈,如中文版與英文譯本存在歧義,概以中文版本為準。讀者及各利益相關方可登陸本集團官網(www.jxrgqs.com/Default.aspx.com)及香港聯交所披露易網站(www.hkexnews.hk)查閱本報告。

董事會聲明

嘉興燃氣致力於建立健全有效的可持續發展治理機制，進一步提高ESG管理質量，推動環境和社會的和諧相融，創造長期穩定的環境、社會以及企業價值，助力本集團可持續發展水平的長效提升。

董事會高度重視嘉興燃氣可持續發展表現，建立了由董事會、ESG管理層、ESG執行層組成的ESG治理架構。董事會是集團ESG事宜的最高決策機構，對集團可持續發展管理事宜承擔監督責任，負責評估集團環境、社會及管治相關的風險，構建有效的可持續發展管理體系，並審批通過ESG報告。我們下設由董事長領導，董秘牽頭，各部門負責人以及報告範圍內各子公司總經理協同組成的ESG管理層，負責每年定期統籌整理可持續發展管理相關政策與制度更新情況，收集整合環境、社會及管治實踐績效，並對集團本年度表現進行檢討，向董事會提供建議。同時，由各職能部門及子公司工作人員組成的ESG執行層負責落實、實施ESG跨部門工作小組相關決策與工作計劃。

作為行業領先的管道天然氣運營服務提供商，本集團順應行業發展趨勢和市場動態，基於穩健務實的經營策略，保障用戶的用氣安全與穩定，進一步落實可持續發展目標。我們堅持低碳及綠色發展理念，加快集團業務升級與轉型，積極拓展與新能源相關的節能減碳業務場景，認真履行企業社會責任，為社會及其他利益相關方做出更多的貢獻。報告期內，本集團開展內部及外部利益相關方調研，我們根據所收到的反饋對這些議題進行重要性評估，進而識別出關鍵ESG議題，以此明確工作重點。

2022年，本集團將以下ESG議題列為重點：公司治理、經濟績效、廉潔與反腐敗、可持續發展治理、用氣安全與保障、職業健康與安全、風險及危機管理、客戶權益保障、信息安全與隱私保護、負責任供應鏈、僱員權益與福利，在日常工作中對上述議題進行重點審視並關注相關績效的提升。未來，我們會根據利益相關方期望和訴求，持續提升的運營管理能力，適時調整可持續發展管理策略，為集團的可持續發展創造有利的條件。

本報告詳盡披露嘉興燃氣2022年ESG工作的進展與成效，並於2023年3月28日經由ESG工作小組呈報董事會審議通過。董事會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。



2022年，全世界都面臨著疫情反復延宕和複雜嚴峻的形勢，經歷著一次次艱苦卓絕的考驗。嘉興燃氣在此大背景下積極統籌好疫情防控和業務發展，採取數字化線上營業廳等有效措施，減少疫情的不利影響。2022年是推進碳達峰和碳中和的關鍵之年，是推動經濟社會發展全面綠色低碳轉型的關鍵時期。嘉興燃氣肩負著能源與環境和諧發展的社會責任，交出了創新、清潔、高效的解決方案。

本集團在實現城市燃氣核心業務持續增長的同時傾心履行社會責任使命，將ESG與集團業務發展相整合，將「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的質量方針融入了日常業務的方方面面。

安全供氣。嘉興燃氣始終確保以國家能源安全保障為己任，建立了完善的生產調度機制，利用數字平台賦能企業安全監管，重視職工安全與健康，定期進行企業安全教育與培訓以提升全員安全責任意識。城市燃氣管道建設是重要民生工程和發展工程，嘉興燃氣有序安排施工時序和區域，針對居民用戶和公建用戶的燃氣設備定期開展安全檢查。我們不斷提高燃氣的應急保障能力，提高供氣管道的安全可靠，定期開展並組織綜合應急預案演練，開展應急救援演練，致力於追求為客戶提供安全可靠的服務，保障穩定供氣。

文明服務。嘉興燃氣注重專業融合，努力打造品質化燃氣服務，貫徹「服務創造價值，服務贏得尊重，服務打造品牌」的理念，從細節入手為客戶打造高質量的溝通體系，提供多樣化的服務渠道。我們重視創新性服務理念，加強信息化建設，推進數字化改革，持續優化營業系統局部功能，基本完成網上商城開發，不斷提升客戶服務質量，通過政府「一窗受理」通辦平台，免去百姓、企業出行奔波之苦。嘉興燃氣高度重視信息安全與客戶隱私，不斷強化信息安全建設，提升信息安全的自我防護能力。

規範管理。嘉興燃氣高度重視利益相關方的期待與訴求，積極搭建暢通的內部和外部溝通平台，以《中華人民共和國公司法》《聯交所上市規則》等法律為準繩，形成制度完備的內部管制體系，保障企業良好運轉，維護股東及投資方利益不受損害。我們將綠色發展理念納入企業社會責任體系中，主動承擔社會責任，積極響應國家節能減排號召，嚴格落實水資源管理要求，確保排放物管理合規合法。我們已建立ESG管治架構，成立ESG工作小組以全面管理並執行ESG相關工作，將應對氣候變化全面融入公司治理，重點識別和評估實體風險和轉型風險，全面做好氣候變化風險管理。

管理層致辭

用戶滿意。嘉興燃氣秉持著「一切為了客戶，為了客戶一切，為了一切客戶」的理念，以客戶滿意為導向，不斷提升自身服務水平，優化客戶體驗，做到真正為客戶解決問題。我們貫徹「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」的服務理念，從細節入手，為客戶提供優質、高效、親和的高質量溝通服務體系。我們堅持「熱線傳遞溫情，服務盡責盡美」的服務精神，注重服務人員培訓，保障團隊的服務質量和服務水平，盡職盡責採納客戶意見。

未來，本集團將繼續秉承「銳意進取」的企業精神，堅持環境、社會、公司治理三位一體的高質量可持續發展，用我們扎實的安全技術，優質的服務體系，規範的管理模式，為用戶和社會創造實際價值，為國家天然氣高質量發展做出貢獻。



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，主要經營業務包括：

在嘉興市銷售燃氣，主要包括管道天然氣(根據特許經營權)、液化天然氣及液化石油氣。

提供建設及安裝服務，為房地產開發商以及居民及非居民的業主或住戶等客戶建設及安裝終端用戶管道網絡及燃氣設備。

其他業務包括天然氣運輸服務、蒸汽和建築材料銷售及物業租賃。

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」為企業理念，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，贏得了廣大用戶的信任和滿意。我們致力於發展清潔能源，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。

行業參與

我們積極擴大社會合作，為協會及行業發展做出積極貢獻，促進行業共同發展。本集團及下屬公司參與的行業協會主要有：中國城市燃氣協會、中國土木工程學會燃氣分會、浙江省燃氣協會、浙江省建設會計學會、嘉興市城市燃氣協會、嘉興市道路運輸協會、嘉興市安全生產協會、嘉興港區環保協會、嘉興港區特種設備安全管理協會、嘉興港區建設業協會。

一、可持續發展管理

嘉興燃氣積極將可持續發展理念融入業務運營，綜合考量企業經濟成長、自然和社會協調統一的发展觀，踐行社會責任。本集團秉承「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的企業理念，完善企業管理機制並提升運營管理質量，通過多種方式與利益相關方保持全面溝通，重視並回應各相關方需求，為社會持續創造價值，實現集團與自然、社會的和諧永續發展。

1.1 ESG管治

ESG治理是企業實現可持續發展的重要基礎。我們持續健全ESG管理架構，搭建了權責明確的ESG管理架構，董事會作為ESG最高負責人，下設ESG管理層，組建由各職能部門及子公司工作人員組成的ESG執行層，明確參與ESG管治的各級人員的職責分工，推進ESG工作在本集團內部的有效落實。



表：ESG管理架構

董事會是本集團ESG事宜的最高負責機構，評估並監察可能影響本集團業務、股東與其他利益相關方的ESG相關風險，建立有效的可持續發展體系，覆核並審批ESG報告。在管理層層面，本集團設立ESG跨部門工作小組，由董事長領導、董秘牽頭，各部門負責人及各子公司總經理組成，每年定期統籌並整理可持續發展制度更新情況，監督檢查ESG實踐績效和相關工作的進展，向董事會提供改善建議。各職能部門及子公司作為ESG工作的執行層，依據ESG跨部門工作小組指定的決策及工作計劃，落實各自領域的ESG相關任務，推進可持續發展工作的日常管理。



1.2 利益相關方溝通

嘉興燃氣高度重視利益相關方的期待與訴求，積極搭建暢通的內部和外部溝通平台。本集團的利益相關方基礎廣泛，包括政府、投資人／股東、供應商與合作夥伴、客戶、媒體、員工、當地社區、公益組織／非政府組織等。我們通過年報、定期會議、訪談等多種渠道與主要利益相關方進行定期溝通，識別他們關注的重點議題，及時、有效、廣泛地傳遞集團價值。

利益相關方	關注的議題	溝通與回應
 政府	<ul style="list-style-type: none"> 廢水和廢氣排放 固廢管理 用氣安全與保障 廉潔與反腐敗 	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息報送與溝通 參加會議和重大活動 接受監督考核 加強合規運營管理
 投資人／股東	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 行業合作與發展 用氣安全與保障 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 公司網站及公告 投資者調研接待
 供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 負責任供應鏈 研發創新與知識產權保護 行業合作與發展 	<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 供應商官網
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 用氣安全與保障 信息安全與隱私保護 客戶權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調研 多渠道的投訴及建議

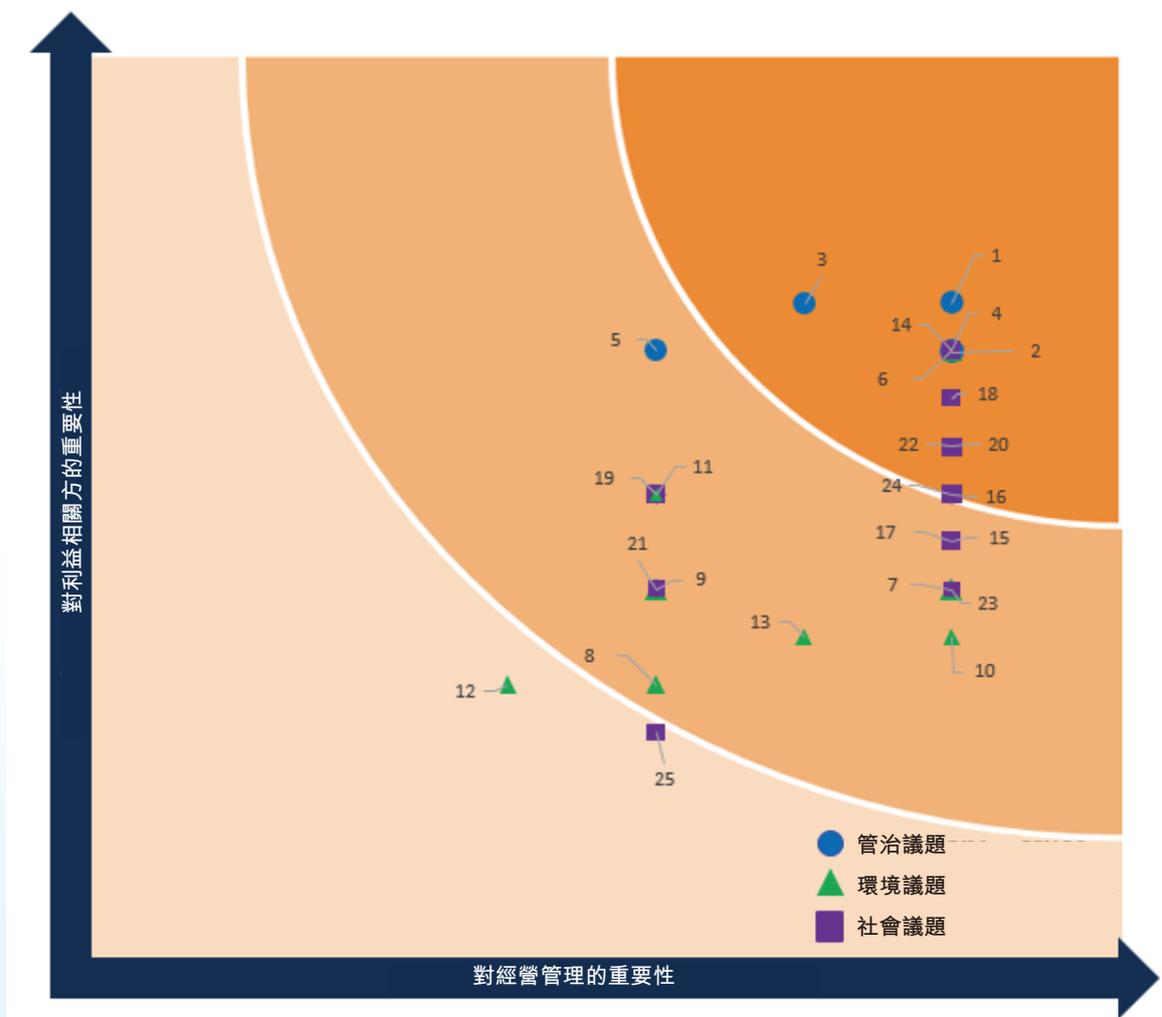
一、可持續發展管理

利益相關方	關注的議題	溝通與回應
 媒體	<ul style="list-style-type: none">• 經濟績效• 行業合作與發展• 廢水和廢氣排放• 固廢管理• 清潔能源發展	<ul style="list-style-type: none">• 媒體項目考察• 公司網站及社交媒體
 員工	<ul style="list-style-type: none">• 僱員權益與福利• 公平性及多元化• 職業健康與安全• 員工培訓與發展	<ul style="list-style-type: none">• 職工代表大會• 員工內外部培訓• 員工活動• 員工滿意度調查
 社區	<ul style="list-style-type: none">• 用氣安全與保障• 社會公益與社區參與	<ul style="list-style-type: none">• 走訪交流• 社會活動• 慈善捐贈
 公益組織／非政府組織	<ul style="list-style-type: none">• 社會公益與社區參與• 應對氣候變化• 清潔能源發展• 保護生物多樣性	<ul style="list-style-type: none">• 社會溝通與調研• 公益志願活動

1.3 重要議題評估

本年度，我們在2021年的基礎上進一步完善ESG議題庫，綜合考慮國家宏觀政策導向、資本市場關注重點、可持續發展報告相關標準以及優秀同行對標分析，篩選出了25個議題形成議題庫。2022年，我們持續加深與內外部利益相關方的溝通，通過調查問卷的形式，收集內外部利益相關方對ESG議題的看法，從對利益相關方的重要性及對經營管理的重要性兩個維度，進行重要性分析和排序，確定本集團ESG重要議題，並在報告中進行披露。

嘉興燃氣2022年重要議題矩陣



一、可持續發展管理

本報告對相關重要性評估結果的表述與回應

所屬範疇	議題	2022年議題排名	重要性	排名變化	2021年排名
治理	公司治理	1	高度重要	-	高度重要
治理	經濟績效	2		-	高度重要
治理	廉潔與反腐敗	2		↑	重要
治理	可持續發展治理	2		新增議題	/
社會	用氣安全與保障	5		合併議題	高度重要
社會	職業健康與安全	6		-	高度重要
治理	風險及危機管理	7		新增議題	/
社會	客戶權益保障	8		-	高度重要
社會	信息安全與隱私保護	9		-	高度重要
社會	負責任供應鏈	10		↑	重要
社會	僱員權益與福利	10		↑	重要
社會	員工培訓與發展	12	重要	-	重要
社會	公平性及多元化	12		↓	高度重要
社會	行業合作與發展	14		-	重要
環境	能源高效利用	14		-	重要
治理	反不當競爭	16		↑	相關
環境	固廢管理	17		-	重要
環境	清潔能源發展	18		新增議題	/
社會	防止強制勞工與童工	18		-	重要
環境	應對氣候變化	20		-	重要
環境	廢水和廢氣排放	21		-	重要
社會	研發創新與知識產權保護	21		-	重要
環境	水資源管理	23		-	重要
社會	社會公益與社區參與	24	相關	-	相關
環境	保護生物多樣性	25		↓	重要

基於重要性議題的分析結果，本報告對高度重要議題進行了詳細披露，以回應內外部關注重點。未來，我們將持續聚焦公司治理、經濟績效、廉潔與反腐敗、可持續發展治理、用氣安全與保障、職業健康與安全、風險及危機管理、客戶權益保障、信息安全與隱私保護、負責任供應鏈、僱員權益與福利，這十一個高度重要的議題。

二、誠信經營，行穩致遠

習近平總書記曾提出，「各類企業都要把守法誠信作為安身立命之本。」人無信不立、業無信不興、國無信不強。作為市場經濟的重要基石，信用是企業高質高效運營的剛需。嘉興燃氣始終誠信經營，不斷強化企業的責任意識和規則意識，帶頭樹立誠信經營的企業價值觀。我們亦致力於和供應商合作共贏，攜手推動價值鏈的可持續發展，保障集團在正確的道路上行穩致遠。

2.1 規範公司治理

嘉興燃氣始終秉持「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的企業理念，履行企業社會責任與企業發展戰略緊密結合的責任，努力實現企業與社會的共同繁榮。我們以《中華人民共和國公司法》《聯交所上市規則》等與集團治理相關的法律條文為準繩，形成框架完整、邏輯清晰、制度完備的內部管制體系，保障企業良好運轉，維護股東及投資方利益不受損害。

董事會作為管治架構的核心，負責統籌本集團內部管治並主導企業發展戰略決策。在此基礎上，我們下設審計委員會、薪酬委員會和提名委員會作為管治架構中的監督與執行機構，負責集團日常運營的同時監督並跟進董事會相關決策的工作實施情況。

在董事會成員多元化方面，本集團遵循聯交所修訂的《企業管治守則》相關條文，堅持履行ESG多元化政策中的《董事會成員多元化政策》，結合集團的業務模式和特定需求，包括但不限於在性別、年齡、地域、文化背景、教育背景、專業資格、行業經驗等多方角度持續打造多元化、專業化的董事會，有效地提高企業管理組織架構多樣化程度及決策水平，為企業的穩定發展奠定基礎。本集團董事除精通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。

截至報告期末，本集團董事會由九名成員組成，包括兩名執行董事、四名非執行董事及三名獨立非執行董事。

二、誠信經營，行穩致遠

2.2 強化風險管控

我們持續打牢全面風險管理的基礎，不斷優化企業風險識別與風險管控的實力。集團建立並持續完善有效的全面風險管理體制和機制，設置風險識別管理小組，結合業務與運營實際評估、整改及監督集團風險。同時，我們制定監督檢查機制和風險管理考核機制，定期考核各部門的風險管理情況，並將風險管理納入集團月度及年度考核中的績效指標考量因素中，提高集團風險防範與管理水平，確保集團穩定經營和持續發展。

風險識別管理小組

- 定期監督並識別公司日常運營中可能出現的風險問題。
- 以季度為時間單位，將部門或公司存在的風險或舞弊行為匯報至集團審計部。

集團審計部

- 評估風險識別管理小組提交的風險清單和舞弊行為，持續管控相關整改措施的落實情況。

圖：風險監督檢查機制

我們進一步細化日常運營中潛在的風險問題，識別並評估包括運營風險、供應鏈風險、價格風險、合規風險、健康安全及環境風險及財務風險在內的風險點，並對各類風險點開展重大危險源評估和相關應急預案的編製、評審，盡最大可能降低風險發生可能性，集團的健康發展保駕護航。報告期內，本集團識別了面臨風險與應對措施：

風險類型	風險點	應對措施
運營風險	水壓試驗風險	<ul style="list-style-type: none"> • 水壓試驗前對試壓管道和構件採取安全有效的固定和保護措施； • 水壓試驗以每組分水器、集水器為單位，逐個管道回路進行試壓； • 在冬季有凍結可能的情况下，採取可靠的防凍措施，試壓完成後應及時將管內的水吹淨、吹乾；
	CNG業務萎縮風險	<ul style="list-style-type: none"> • 積極佈局和開拓新能源業務，如公交車加氫業務、充電樁安裝等
	施工質量風險	<ul style="list-style-type: none"> • 完善落實工程監理制度，重視施工過程監督管理，嚴格按照相關質量及行業規範施工
供應鏈風險	氣源緊張風險	<ul style="list-style-type: none"> • 尋求多方氣源增加供給，制定集團保供應急預案，優化供需平衡，全力保障天然氣供應
價格風險	上游氣價上漲	<ul style="list-style-type: none"> • 積極與政府溝通爭取氣源價格，形成良性互動模式 • 擴張市場爭取用戶提高用氣規模，以減少企業損失
合規風險	危險貨物風險 (LNG/LPG/CNG)	<ul style="list-style-type: none"> • 制定專項預案，加強人員安全教育與應急培訓，以掌握應急處置方法
	社會民生風險	<ul style="list-style-type: none"> • 強化燃氣管道、應急儲氣設施建設，開展氣源補充與燃氣設備巡檢和維護工作
環境風險	惡劣天氣運輸風險	<ul style="list-style-type: none"> • 關注天氣情況，搜集相關信息並及時通報、提醒 • 做好出車前檢查工作，出車過程中注意觀察各種情況 • 制定專項預案，加強應急培訓

二、誠信經營，行穩致遠

風險類型	風險點	應對措施
健康安全風險	高空作業風險	<ul style="list-style-type: none">• 加強安全教育，嚴格落實高空作業安全操作規程• 按規定穿戴高空繩、安全帶、安全帽，並定期檢查、更換安全防護工具• 落實高空作業審批機制，高空作業下方區域進行警戒隔離，並專人警戒，防止高空墜物傷人
	設備吊裝風險	<ul style="list-style-type: none">• 現場劃定施工作業半徑，設置警示帶，由專人指揮作業
	施工用電風險	<ul style="list-style-type: none">• 做好對於施工人員的用電安全培訓• 落實電工持證上崗情況，嚴禁工人擅自接電，違規用電• 做好施工現場用電巡查工作
	交通事故風險	<ul style="list-style-type: none">• 嚴格遵守《道路交通安全法》，不超速、不闖紅燈、按規定時間進行車輛及駕駛證年檢等
財務風險	匯率風險	<ul style="list-style-type: none">• 建立健全集團的匯率風險管理制度和機制，審慎安排資產負債的貨幣結構

2022年，集團未發生重大風險事件。



2.3 持續反腐倡廉

反腐倡廉必須常抓不懈，拒腐防變必須警鐘長鳴。嘉興燃氣始終堅持將「廉潔從業、誠實守信」的價值觀與企業經營管理方案相結合，致力於在集團內部營造風清氣正、廉潔誠信的氛圍。我們嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等反洗錢、反壟斷、反不正當競爭相關法律法規，以《反腐敗管理規定》內部規章為依托，健全反舞弊管理體系，成立嘉興燃氣反舞弊工作小組，建立自下而上的監督、彙報及控制機制，通過營造反舞弊文化環境和建立反舞弊內控程序，堅決防止和遏止任何形式的欺詐、勒索、賄賂及反洗錢行為發生。2022年，本集團於《反腐敗管理規定》中更新了投訴舉報的聯繫方式和地址。報告期內，集團未出現貪污訴訟相關的案件。

本集團已將舞弊風險評估納入企業風險識別和評估之中，不斷加強內部審計監督力度，通過多種形式宣傳反舞弊制度、程序及相關措施，確保廉潔誠信經營。我們狠抓反舞弊教育，積極開展法律法規及誠信教育，要求管理層帶頭遵守企業各項制度，倡導員工抵制不正當利益的誘惑，從而打牢清廉從業的思想根基。我們規範程序類制度的建設，重點對生產經營管理的關鍵環節、重點部位、重要崗位及風險監控點加強過程監督。此外，我們堅持與每一家合作夥伴簽訂反洗錢協議，積極向各類利益相關方傳達集團的廉潔從業思想與實踐，讓廉潔誠信的理念深入人心。

在反貪污方面，嘉興燃氣將廉潔自律與企業法紀教育相結合，多措並舉：召開反腐倡廉專題線上宣貫會；將廉潔自律與黨員幹部文化素質教育相結合。黨員不定期召開廉政反腐專項會議，結合身邊的案例及工作實際開展批評與自我批評；每半年組織一次清正廉潔的黨課學習，組織觀看廉政反貪警示片、開展自我批評等不斷提升員工廉政意識。報告期內，本集團為員工提供反貪污培訓課時共計300小時。

二、誠信經營，行穩致遠

築牢防綫 守住底綫－嘉興燃氣黨支部召開清正廉潔主題黨課

2022年5月，為扎實推進黨風廉政教育，增強黨員幹部廉潔自律意識和拒腐防變能力，嘉興燃氣黨支部組織全體黨員召開清正廉潔主題黨課活動。通過以案說紀，觀看廉政教育警示短片，為大家敲響了廉潔警鐘。



圖：嘉興燃氣黨支部全體黨員接受清正廉潔主題黨課活動

嘉興燃氣鼓勵員工或外部第三方通過電子信箱、實體信件等渠道對集團運營過程中出現的不道德、非誠信行為進行舉報。在接到舉報後，我們在三到五個工作日內進行審批和立項，並在多方調查後，根據舉報是否實名、舉報內容嚴重性等因素在規定時間內予以反饋。針對舉報內容查證屬實且為集團挽回損失的情況，我們將給予舉報人獎勵。

2.4 優化供應鏈管理

穩定可持續的供應鏈是嘉興燃氣為客戶創造價值的良好基礎。本集團嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》，制定並要求全體供應商遵守《物資採購管理規定》《服務項目管理規定》《工程建設管理規定》等供應鏈相關制度文件，全方位多維度健全本集團的供應鏈流程與採購機制，依據《合格供應商評審辦法》中供應商准入及評審流程合理選取合格供應商，為提供對供應商相應的培訓和指導，打造陽光透明、優質優價的採購環境。

為系統性地規範集團物資採購管理，強化供應商風險管控，我們在供應商准入前積極開展ESG風險識別與評估，降低潛在採購風險及運營成本。我們全面審核及評估包括資質證書、信譽、產品質量、供貨能力及訴訟情況在內的供應鏈風險，在財務、經營及ESG相關方面進一步規範與供應商的合作。

嘉興燃氣依據《供應商績效考核方法》《被考察供貨商基本信息登記表》《供貨商現場考察評分匯總》《供應商現場考察規定》及《不合格物料控制程序》等內部制度，每年由評審小組對供應商開展年度考察：

- 資料審核：採購部門收集供應商的營業執照、資質證明、產品認證證書、質保體系認證、企業規模及售後服務情況說明等材料審核；
- 現場考察：對供應商生產規模，生產工藝，質量控制體系實施情況，尤其是原材料進廠檢驗和成品檢驗情況，發生質量問題的原因查找，及改進措施落實情況。現場考察適用於首次評審、安裝運行過程發現嚴重質量問題、頻繁發生質量問題的情況以及大宗或關鍵材料供應商的定期考察。

二、誠信經營，行穩致遠

關於現場考察頻率，原則上計量設備每兩年不少於一次，其他關鍵設備材料每三年不少於一次，具體考察時限由物資合格供應商評審小組制定。考察小組由合格供應商評審小組、使用部門和黨員監督派員組成，一般3至5人。

我們對採購的物資材料進行全面驗收、記錄及保管，根據材料驗收及使用情況將不合格物料作退換處理，並將考察過程中的不合格供應商進行供應資格取消處理，嚴控材料質量，確保供應鏈的穩定與可持續發展。此外，在採購材料時，本集團經綜合比較會選擇更環保的材料。

報告期內，嘉興燃氣新增合作供應商16家；中國大陸地區供應商數量為105家（浙江省供應商為58家，省外供應商為47家），其中開展的含ESG因素周期性供應商績效評估覆蓋率100%。為了控制供應鏈風險，提升供應穩定和高效性，帶動本土供貨商成長和行業、地區的發展，嘉興燃氣的產品和服務供貨商均位於中國。



三、安全供氣，心繫用戶

嘉興燃氣始終確保以國家能源安全保障為己任，牢固樹立「安全供氣、文明服務、規範管理、用戶滿意」的企業理念，嚴格落實安全生產主體責任，保障社區供氣安全穩定，注重技術研發升級與優化創新，為客戶提供更專業優質的服務。

3.1 夯實安全基礎

嘉興燃氣注重安全風險管控，牢固樹立安全生產理念和風險意識，持續完善安全生產管理制度，不斷優化勞動組織，合理調整人員配備，關注員工的健康與安全，全面夯實安全生產基礎。嘉興燃氣建立了完善的生產調度機制，確保各環節有效銜接、高效運行，及時發現並解決安全生產的各類問題。

3.1.1 推進安全運營

嘉興燃氣嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，並在此基礎上制定《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》《安全生產工作例會制度》《安全文明施工標準化規定》等一系列安全生產管理制度，進一步健全集團安全生產責任體系。本集團成立了安全生產委員會，下設辦公室並要求各下屬投資公司成立或調整安全生產領導小組，定期將安全工作彙報至集團安委會辦公室。此外，我們定期召開季度及年度安全生產會議，審查各部門及子公司安全生產指標完成情況、重大隱患整改情況和安全生產監督考核，切實提高集團安全管理水平，保障安全生產工作的有效開展。

三、安全供氣，心繫用戶

本集團搭建的安全管理系統以數字賦能集團的高效內部管理。我們將安全管理的全流程納入OA平台，利用數字化平台實現人員與設備管理、環境、工作過程等的全面實時監控。該系統通過統籌管理安全監察、勞保領用、設備維保、隱患整改、應急管理與事故調查等各類安全事項，有助於管理層及時監管和監察各項部門的安全管理實施情況及相關信息，從而做出正確決策。

本集團重視企業安全工作，持續開展安全生產標準化建設工作，不斷夯實安全生產應急管理基礎工作，切實提升應急管理能力。我們通過安全生產考核與評比不斷督促員工提升安全生產意識並確保員工的安全生產工作執行能力。本集團設置月度、季度和年度考核，其指標包括安全事故數、泄漏檢測率、整改率、公司級應急預案演練次數等。此外，我們通過月度自評及抽查的形式對集團本部及各部門進行考核，評選出年度先進中層、年度先進工作者、安全生產先進工作者、安全生產先進部門等榮譽稱號並給予額外薪資獎勵。這有利於樹立企業的安全先進典型，使安全生產理念深入人心並引導各部門及員工主動踐行。報告期內，本集團根據2022年安全督查計劃開展包括安防重點部位、管輸氣質、危險源、設施安全等檢查，並在發現問題和隱患後及時整改，保障生產運營安全。



三、安全供氣，心繫用戶

嘉興燃氣重視企業安全教育與培訓以提升全員安全責任意識。我們制定了《安全生產培訓制度》，對所有在職員工進行包括安全形勢教育和燃氣使用安全培訓在內的各類安全培訓教育活動，並根據企業不同部門提供不同的特色培訓內容，包括針對決策層的「強化紅綫意識」，針對執行層的「強化管控能力」，針對操作層的「遵守安全紀律」，具體培訓內容涵蓋事故警示教育、安全法制學習、應急預案、施工安全規範、作業風險辨識、設備安全管理、消防安全等方面。我們嚴格落實2022年度培訓計劃，並通過筆試或操作考核的形式對培訓效果進行實時跟蹤，全面提升內部員工的安全意識。報告期內，我們積極舉辦安全生產月相關系列活動，包括安全演講比賽、安全知識競賽、員工攝影比賽、隱患排查治理等內容。我們希望通過定期培訓，加強員工的風險意識、責任意識和安全意識，減少安全事故發生。

2022年度職工安全生產主題攝影比賽

為推動安全生產文化建設，嘉興燃氣組織開展了職工安全生產主題攝影比賽。本次活動共徵集參賽作品68幅，2022年的參與人數和參賽作品數較往年均有明顯提升，作品的選材範圍也更為豐富廣泛，充分展示了廣大員工的觀察力。通過多輪的認真篩選和仔細比對，最終選取了16幅獲獎作品。本次活動的舉辦使廣大員工注意到身邊的安全事、安全人，通過攝影的形式使集團的安全生產工作更加生動形象地展現給全體員工，全面提升員工對安全責任的認識和體會，調動他們參與到安全生產工作中的積極性，推進安全生產建設。



圖：安全生產主題獲獎作品

三、安全供氣，心繫用戶

安全知識競賽活動

2022年6月，集團下屬子公司組織現場施工班組長開展安全知識答題競賽活動，各項目部共32名班組長參加。本次活動根據《新安全生產法》和《嘉燃集團施工現場標準化》的管理要求，結合日常檢查發現的常規問題形成題庫。通過系統的理論知識學習，以答題考試的形式夯實一線人員的操作技能水平，提升了安全責任意識及安全管理水平。本次競賽對前六名獲獎人員進行了表彰，樹立優秀標杆、營造共同學習的氛圍，進一步提升一線員工的業務水平。



圖：安全知識答題競賽活動

報告期內，本集團已通過ISO9001質量管理體系認證，並持有安全生產標準化二級證書；在安全生產方面投入金額人民幣1,800.1萬元；共組織內部及外部安全培訓97次，受訓時長為3,718小時，安全培訓總人次1,859人次。2022年在安全檢查中排查的隱患整改率達100%，共舉辦22次公司級綜合應急預案演練。

在供氣設施及官網巡檢方面，本集團制定了《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》以及《管網巡檢規定》，全面普查、科學評估，聚焦重點工程的安全隱患排查，科學的確定更新改造範圍和標準，採用智慧燃氣綜合管理平台實現生產運營和服務流程的精細化、動態化管理，從而提高燃氣管網管理水平，減少運營風險，確保用氣安全穩定。

本集團對管網安全進行科學化管理，持續開展管網及施工的智能改造、安全風險評估、安全檢查等舉措：

- **管網及施工的智能改造**

- 全面排查老舊管網安全狀況，更新改造安全狀況不佳的埋地鋼管，2022年共完成約15km老舊燃氣管道更新改造，改善人居環境和用氣安全；
- 建立HopeMap管網GIS系統，集成融合不同類型的業務數據，優化原有的巡檢、調度和營業系統，為集團日常運營、綜合管理、應急處置等提供多維度智能分析，提升工作效率。

- **安全風險評估**

- 開展居民燃氣熱水器安全隱患專項整治行動，分發隱患整改通知單並及時告知用戶整改；
- 排摸可能存在腐蝕的戶內燃氣立管，2022年共改造戶內立管及樓頂水平管1,162根，為居民切實消除安全隱患。

三、安全供氣，心繫用戶

- **安全檢查**

- 開展市政燃氣壓力管道的定期檢驗工作，推進燃氣設施的基礎數據普查入庫和低壓管網的測繪工作，確保燃氣管道處於安全狀態；
- 建立專項小組開展管道泄露隱患檢查及整改工作，採用數顯式檢漏儀替換原有的燃氣檢漏儀，以更加精確、快速地發現問題；
- 建立公司級重大隱患台賬，對日常發現的難整改的重大隱患提級為公司級重大隱患，集中力量整改隱患；
- 積極總結前期經驗及第三方施工情況，通過增加現場監護人員、現場影像記錄設備、施工現場巡檢頻率、現場警示標志、現場施工記錄及重點崗位宣傳資料等方式避免第三方破壞事故的發生。



智慧燃氣綜合管理平台

集團運用的智慧燃氣綜合管理平台，以管網運行數據為基礎，彙集管理城市燃氣輸配管網全方位的數據，可以提供對突發事件的可視化處理結果輔助決策建議，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，融合現有信息系統，構建「一網一庫一平台」全方位的智能化管網供氣管理系統。

「一網」是指利用NB-IoT、GPS等技術隨時掌握業務相關的位置、實時監測數據、搶險搶修過程的交通情況等信息，為應急搶險提供有力的支撐；「一庫」是指抽取分散在各信息系統中的生產運營數據，建立集成、開放、統一的數據倉庫；「一平台」是指建立在地理信息系統一張圖的基礎上，融合管網SCADA監控、管網巡檢、客戶服務等系統，覆蓋應急搶修、上門服務工單管理、遠程視頻監控等功能。該平台基於地圖集成數據+模型+人員+業務多元數據，對於應實時監控的指標提供問題一分析一方案一預案的全流程輔助，指導及時響應、智能分析和調度決策指揮，提高企業綜合管理水平。



圖：智慧燃氣綜合管理平台

三、安全供氣，心繫用戶

2022年第一季度安全生產會議

2022年4月25日下午，本集團召開2022年第一季度安全生產工作會議。集團公司各部門、各子公司對第一季度安全生產工作進行總結分析，並進一步明確下季度的重點工作包括推進隱患整改工作和老舊管綫改造、引入管網信息化新技術以提升本質安全水平、組織開展群眾性安全文化活動、做好防汛抗台隱患排查和應急準備等方面。會後，集團安全質監部組織參會人員開展事故警示教育會，學習安全生產違法行為與管道燃氣泄漏爆炸事故典型案例，認真汲取教訓，進一步提升管理能力。



圖：2022年第一季度安全生產會議

3.1.2 保障職業健康

嘉興燃氣以《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》等運營所在地法律法規為前提，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》等內部文件，積極推進職業健康安全體系的建設，營造健康安全的工作環境，全面保障每位員工的身心健康。

三、安全供氣，心繫用戶

在職業健康管理方面，我們建立職業衛生檔案健康和監護檔案，為員工提供年度健康體檢並開展女職工專項體檢。本集團重視員工安全與健康教育，針對所有新入職員工開展職業健康教育培訓，旨在通過互動的形式讓職工切身體會職業危害因素，從而提高員工的職業健康意識。此外，針對生產特點我們制定了職業健康的宣傳內容，包括夏季的防暑、道路的粉塵防護等，降低職業病的發生概率。

本集團創造了符合國家職業衛生標準和衛生要求的工作環境和條件。我們每年都會定期對工作場所中可能存在的有害因素進行檢測，並及時採取有效的控制措施。在日常作業中，如在LNG充裝作業時，我們為員工提供了統一的勞保服裝、安全帽、護目鏡、手套等防護用具，確保員工的健康安全。在道路、井下作業時，我們採取必要的防塵、防噪、防毒、通風等防護裝置或措施，降低職業病發生率。針對涉路作業，我們對典型路段的噪聲進行監測，關注員工聽力健康。在極端天氣防護方面，我們注重施工現場溫度監測工作，避免高溫或低溫環境帶來的員工健康風險。

報告期內，本集團共組織員工體檢367人，覆蓋率為100%；因工傷損失工作日數為0天；未發生因工死亡事故，連續三年因工死亡人數為0，因工死亡比率為0%。

三、安全供氣，心繫用戶

「關注心理健康助力安全生產」職工心理健康講座

2022年6月13日下午，嘉興燃氣工會組織開展職工心理壓力疏導講座，集團各部門及各子公司職工共計50人參加講座。本次講座以「與壓力同行，做快樂員工」為主題，主講人結合多年工作經驗與實踐積累，從心理學基本概念入手，系統講述了工作生活中可能遇到的壓力狀況、壓力產生的原因、正確認知壓力的角度及疏解壓力、實現有效溝通的方式方法，疏導和引導員工保持樂觀陽光的健康心理，實現「快樂工作，健康生活」。



圖：職工心理健康講座職工心理健康講座

3.2 維護安全社區

城市燃氣管道建設是重要民生工程和發展工程，燃氣安全關係千家萬戶，嘉興燃氣始終把用戶安全放在首位，並制定《居民用戶入戶安全檢查規定》《居民抄表收費管理規定》《居民戶內燃氣設施安裝管理規定》《公建用戶安全檢查作業指導書》《公建用戶抄表作業指導書》《公建用戶管理規定》《公建用戶交叉施工指導書》等制度文件，預防各類安全隱患的發生。我們以人為本，從群眾生命財產安全出發，有序安排施工時序和區域，針對居民用戶和公建用戶的燃氣設備定期開展安全檢查，在元旦、春節、五一、國慶等節日來臨前組織專項檢查。我們因地制宜，結合本地實際，立足全面解決安全隱患，科學確定更新改造標準。我們重視安全社區中群眾的安全意識培養，對不同用戶開展針對性的安全培訓和宣傳，同時設計製作了戶內燃氣使用安全的提示圓貼，在入戶時進行張貼，全力保障社區用戶的用氣安全與穩定。

2022年，集團積極主動配合各鄉鎮開展老舊小區天然氣配套入戶工作，實現從瓶裝液化氣到天然氣的改變，減少居民能耗的輸出的同時降低安全風險系數。我們在工程建設過程中，通過質量管理提升新建管道內清潔程度以積極響應安全隱患的整改。報告期內共完成6.3公里鋼管的改造更新工作，有效降低鋼管粉末的產生，消除管壁腐蝕隱患的風險點。

三、安全供氣，心繫用戶

2022年，嘉興燃氣組織8次工商業用戶培訓講座(綫下6次，綫上2次)，28次小區燃氣安全宣傳活動；開展安全檢查59次，發現隱患183項，整改完成183項；居民用戶安全檢查完成率100%，其中入戶安檢率80.5%，剩餘部分開展紅外掃描工作，實現安全檢查全覆蓋；工商業用戶安檢7,296戶次，覆蓋率100%。

工商業用戶綫下培訓

2022年10月28日下午，本集團客戶服務部通過綫下培訓會的方式，向嘉興市秀洲區全區城鎮燃氣非居民用戶開展安全用氣培訓，對燃氣基礎知識及燃氣具日常使用安全方面知識、食堂安全用氣操作規程(用氣自查)及應急措施等進行講解，提高全區使用燃氣非居民用戶的安全意識和隱患自查能力，有效預防用戶燃氣安全事故。



圖：秀洲區燃氣安全知識培訓

燃氣綜合安全宣傳活動

為加強居民用戶安全用氣的意識，防範燃氣安全事故的發生，本集團於2022年6月18日組織開展燃氣綜合安全宣傳活動，現場分別設置「安全用氣宣傳區」、「趣味遊戲區」、「安全展示區」和「消防演示區」。通過佈置宣傳展板和海報，設置多樣的「燃氣安全趣味遊戲」項目，展示各類燃氣安全產品和瓶裝隱患，以互動的方式向市民普及和宣傳燃氣安全知識，並配備工作人員解答市民疑問，讓燃氣安全的意識走進了每一位市民的心中。



圖：南湖萬達安全宣傳

3.3 穩定燃氣供應

嘉興燃氣致力於為客戶提供安全可靠的服務，保障穩定供氣。我們嚴格遵循《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》等法規，並成立LNG事業部，通過將管道燃氣和LNG貿易融合互補，進一步加強集團氣源資源的競爭力，確保穩定多元的氣源供應，保障民生用氣穩定有序。此外，針對冬季上游燃氣價格漲幅較大情況，我們堅持讓利於民的原則，嚴格按照省、市發改部門制定的價格銷售燃氣，同時主動與上下游企業溝通，多方協調確保氣源供應充足。

三、安全供氣，心繫用戶

我們不斷提高燃氣的應急保障能力，提高供氣管道的安全可靠。本集團基於相關法規和行業要求制定了《應急響應與救援管理制度》《燃氣搶修管理制度》，發佈包括《突發事故(事件)綜合應急預案》《反恐防暴應急預案》《LNG站低溫閥門泄露應急處置方案》《管網維護管理規定》《危險品場站外來車輛人員管理規定》《T3站停供專項應急預案》《T4,T5調壓器異常導致停供應急處置方案》等在內的1份綜合應急預案、6份專項應急預案和21項現場處置方案。綜合預案是集團應急體系的綱領性文件，明確了應急方針、應急組織機構、職責、風險等級劃分標準及對應的響應程序，為各專項預案提供指導原則和總體框架。專項應急預案是針對具體特定的緊急突發事件，包括生產安全事故、自然災害、公共衛生事件、社會治安事件等方面的應急處置方案。結合業務實際，我們進一步總結了現場處置方案以有效控制場站運行安全風險。報告期內，我們嚴格落實相關管理制度和操作規程，定期開展並組織綜合應急預案演練，開展應急救援演練包括道路危險貨物運輸事故、氣瓶運輸事故、場站加氣起火泄漏、道路中壓管道破壞泄漏等主題，每次演練均根據實際可能發生的情況進行優化提升，從而保證供氣安全穩定，提高用戶滿意率。

我們在報告期內開展了以下穩定供氣舉措：

❖ 保障供氣方面

- 針對城燃客戶在冬季用氣需求迅速增加的情形，提前測算用氣峰穀，對接協調上游氣源，及時開展LNG補氣，全力保障民生採暖用氣通暢。

❖ 燃氣搶修方面

- 密切跟蹤燃氣供用氣形勢變化，提前做好人員、物資、車輛等應急準備，嚴格執行24小時值班值守制度，確保突發狀況發生後第一時間投入搶修及維護。

❖ 燃氣泄漏處理方面

- 對於街邊餐飲、商業綜合體等密集場所，增加檢查頻次並重點檢查接口漏氣、報警裝置和通風情況；
- 在新裝用戶中全面安裝可遠程監測控制的物聯網表，提升管網風險監測預警能力，更新改造老舊管網，減少燃氣泄漏。



三、安全供氣，心繫用戶



圖：工作人員工藝維保



圖：燃氣應急搶險



圖：戶外立管養護



圖：現場管材驗收



圖：餐飲用戶用氣安全檢查



圖：燃氣設施安全檢查

三、安全供氣，心繫用戶

迎戰「梅花」，提前預防保供氣

為迎戰颱風「梅花」，確保嘉興市供氣穩定，嘉興燃氣按照省市防汛抗旱指揮部的部署，於2022年9月12日啟動自然災害應急預案，逐一落實各項防汛防颱應急物資和措施，扎實開展防汛防颱隱患排查和整改。

9月13日開始，工程技術部停止所有戶外施工作業，對涉路工作坑採取臨時填埋方式，消除積水安全隱患；對於無法填埋的部分，通過加固全封閉金屬網片圍欄、拆除綠佈的方式以減少吃風受力面積。同時，集團領導帶班開展24小時抗台值班，督促檢查防汛抗台應急措施落實情況，包括場站沙袋、抽水機等應急物資配備，排水溝清理等應急措施落實，戶外施工工作坑回填和圍擋加固等方面，協調抗台過程中的應急物資和人員的調配，確保各項應急措施落實到位。



圖：防汛措施佈置與檢查

「安全生產月」消防應急疏散演練活動

為貫徹落實全國「安全生產月」的活動精神，以防範化解重大風險、及時消除安全隱患、提高員工消防「四懂四會」技能，加強單位消防這四個能力建設為目標，2022年6月9日下午，本集團在華隆廣場開展消防應急疏散演練活動。

消控中心下達人員疏散指令後，員工在各樓層引導員的帶領下從大樓疏散樓梯快速有序撤離，安全到達一樓室外安全地帶，總指揮在疏散集結地進行人員清點工作。整個疏散演練過程井然有序、忙而不亂。疏散演練完畢後，現場還開展了油桶滅火實戰操作演練，確保每位員工扎實掌握乾粉滅火器的操作，具備撲滅火初起火災的能力，進一步夯實集團消防安全四個能力建設基礎。



圖：消防應急疏散演練現場

三、安全供氣，心繫用戶

3.4 創新驅動發展

科技是第一生產力，嘉興燃氣重視自主創新研發，順應行業發展趨勢與市場導向，推進實施創新驅動發展戰略，不斷提高自身競爭力。本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》並制定《管理、技術、安全創新項目實施與獎勵辦法》，鼓勵員工積極參與集團在管理體系和技術研發方面的創新活動，致力於為客戶提供更加高效與優質的服務。同時，本集團重視專利產業化實施，積極做好專利產品備案，以專利運用為導向，促進技術成果高質量轉化。

3.4.1 技術研發創新

嘉興燃氣鼓勵支持燃氣相關科學技術的研究，積極推廣使用安全、節能高效的新技术和新產品，合理增加安全措施方面的投入。我們建立了完備的創新項目培養和孵化體系，成立管理、技術、安全創新項目領導評選小組，推進管理、技術、安全創新項目實施方案的研究，不斷規範審議創新課題立項、關鍵節點以及創新項目的進展審核流程。我們全程孵化培育並提供技術支持，積極推動集團開展創新工作的廣度與深度，並設立創新獎勵辦法，給予資金補助，支持創新項目開展及落地實施，激發全體員工創新工作的熱情，努力打通知識產權創造、運用、保護、管理全鏈條。

2022年，本集團持續提升管網安全信息化管理能力，基本完成GIS系統升級工作，具備從管網現場測繪到後台編輯成圖的全業務能力。同時，我們參與了嘉興地方標準—調壓箱智能化技術標準的制定，並自主發佈了統一的物聯網智能表通訊技術標準和採購技術標準，使集團能夠自由選擇符合標準的表具廠家。集團下屬子公司開展港區「智慧燃氣」平台設計與開發，推動包括企業級SCADA系統、GIS系統、管網仿真系統和智能化表具等技術研發。報告期內，嘉興燃氣在技術研發方面的總投入金額人民幣125.6萬元。



3.4.2 知識產權保護

嘉興燃氣秉承尊重與保護知識產權的原則，在投入研究與開發的同時不斷豐富知識產權的積累，保護自身知識產權並尊重他人的成果。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》《關於知識產權助力專精特新中小企業創新發展的若干措施》等知識產權相關法律法規，修訂並完善知識產權管理體系，提升對知識產權的創造、運用及風險防控等全方位的能力，努力實現知識產權服務供給與本集團需求精準高效匹配，更好為集團創新發展強能力、增動力、提質量、優效益。

3.5 優質客戶服務

嘉興燃氣注重專業融合，努力打造品質化燃氣服務，貫徹「服務創造價值，服務贏得尊重，服務打造品牌」的理念，依靠集團的技術優勢不斷完善客戶服務流程及體系，積極開展用戶滿意率調查，優化投訴處理機制，組織投訴回訪工作，推進服務模式的創新轉型升級，保障信息安全與客戶隱私，致力於為客戶提供更專業的服務。



圖：服務理念

三、安全供氣，心繫用戶

本集團匯總業務辦理精益化，從細節入手為客戶打造高質量的溝通體系，提供多樣化的服務渠道。本集團完成與各級政府平台系統對接，包括省能源監測中心的能源監測平台、省發改委營商環境無感監測平台、省建設廳安全在綫平台，打通數據共享的信息通道，有效助力集團業務工作的執行。我們重視業務的數字化和信息化，打通並優化多元便捷的綫上服務，幫助用戶足不出戶辦業務，其中綫上服務包括「嘉興燃氣」公眾號的網上營業廳、浙里辦、政務網以及客服諮詢搶修熱綫。在綫下服務方面，我們設置多個網點，為不同區域的用戶提供方便，主要服務網點包括燃氣集團營業廳和政務服務中心綜合服務窗口在內共計28個。本集團注重全團隊高質量發展和業務人員的選拔與培養。我們按照服務管理制度的要求對客服人員進行選拔，注重對客服人員的培訓。我們要求客服人員積極採納客戶的需求和意見，及時提出完整有效的方案，切實解決問題，保障團隊的服務質量和服務水平，不斷提升客戶的滿意度。

燃氣客服人員業務培訓

2022年4月17日，嘉興燃氣組織客戶服務部員工開展燃氣相關業務培訓，包括燃氣綜合險的產品介紹、回應客戶技巧、燃氣價格政策、燃氣業務問答等方面的內容，提升員工業務能力和集團業務辦理效率。



圖：燃氣客服人員業務培訓

3.5.1 提高服務品質

我們以客戶滿意為導向，不斷提升自身服務水平。嘉興燃氣制定《客戶服務部員工服務規範》《居民供氣服務管理規定》《「三來」投處理規定》《用戶滿意率測評規定》等制度，優化客戶體驗，做到真正為客戶解決問題。



圖：「三來」投訴處理標準

本集團重視來自客戶任何形式的反饋或投訴，在接收到來自客戶的投訴時，我們迅速響應，登記投訴人姓名、電話、投訴主要內容、擬辦意見、辦理結果、回訪結果，根據《「三來」投處理規定》中規定的投訴處理時限和解決爭議的途徑等要求及時反饋和落實。嘉興燃氣積極開展用戶滿意率調查及投訴回訪工作，我們對包括居民用戶、工商業用戶與在建工程顧客在內的不同類型用戶開展月度滿意率調查，並對投訴的客戶進行滿意率調查，總結並落實後續改善措施，切實解決客戶遇到的問題。2022年全年，我們共收到4起投訴，我們客戶投訴有效處理率為100%，用戶滿意率達100%。

三、安全供氣，心繫用戶

3.5.2 創新服務模式

創新是企業經營最重要的品質，嘉興燃氣重視創新性服務理念，加強信息化建設，推進數字化改革，打造「智慧燃氣」新名片。2022年，嘉興燃氣的民用燃氣安檢實現全信息化管控，更新迭代的抄表安檢手持機具有信號穩定、運行速度流暢、追溯容易等特點，有效提高了抄檢效率，加快了工作規範化和更新換代進程。我們實現網上自助全業務服務，在優化預約裝表和點火業務流程的同時，拓寬網上營業廳業務的辦理範圍，新增非居民的查詢、繳費、預存、變更聯繫方式等功能，提升優化營商環境服務能力。同時，政務自助服務機新增開戶、過戶、氣費繳納、開具發票、裝表申請、點火申請、氣表暫停、打印用氣清單、聯繫方式及代扣信息變更等業務，工單系統新增工商業換表、關閘停氣、拆表等工單，進一步提升居民與工商用戶的服務效率。此外，我們持續優化營業系統局部功能，基本完成網上商城開發，不斷提升客戶服務質量。

本集團通過政府「一窗受理」通辦平台，在全市範圍內共建設26個政務服務網點，用戶智能手機在手，足不出戶就能辦理諸如「燃氣開戶」「氣量查詢」「繳納氣費」等20項燃氣消費業務，免去百姓、企業出行奔波之苦。我們的用水用氣報裝管理系統已經與OA系統關聯，全面推廣嘉興燃氣微信公眾號進行線上服務。2022年，居民用戶新增綁定網上營業廳29,138戶，氣量自報完成23,875戶；網上營業廳的受理訂單業務量8,252項。

報告期內，本集團持續開展「瓶改管」工作，在嘉興市首創「一站式」上門服務。同時，我們也進一步簡化餐飲場所管道天然氣報裝程序，與社區街道全力協作，通過摸排走訪、積極宣講、上門勘察、集中簽約、統一辦理等方式進一步簡化餐飲場所管道天然氣報裝程序。



3.5.3 保護信息安全

嘉興燃氣高度重視信息安全與客戶隱私，制定《工業控制系統信息安全管理制度》《辦公計算機使用與管理規定》《公共數據共享管理辦法》《信息安全管理制度》，通過硬件的加密、升級、更新等方式加強客戶信息和隱私的保護。同時，我們在《員工保密協議》《保密管理制度》中明確了用戶信息的保密要求，並與抄檢員和客服人員在內的一線服務人員簽訂了相關協議，切實保障集團信息與客戶隱私安全。集團對於新進員工開展信息安全與隱私保護相關培訓，報告期內，每季度面向集團所有部門員工開展信息安全相關培訓。

在客戶信息的收集和保存方面，集團減少紙質檔案保存量，實現客戶信息電子化保存，用戶檔案的電子數據通過省大數據中心以數據共享的方式獲取。

此外，針對可能發生的數據泄露、損毀和丟失的事件，我們已建立《信息系統應急預案管理制度》，由經理室、辦公室、客服部、信息中心等部門人員組成信息安全領導小組。在應急事件發生後，業務組根據指令立即到達應急處置辦公現場，依據應急處理方案組織實施，技術組負責排除技術故障，恢復系統正常運行。

報告期內，本集團不斷強化信息安全建設，提升信息安全的自我防護能力：

- 1、參加省市各級網絡安全攻防演練，並取得驕人的成績；
- 2、完成機房的擴容改造，進一步鞏固信息安全基礎設施的能力；
- 3、開展集團基礎網絡信息安全等級保護測評工作。

四、綠色發展，保護環境

綠色低碳是發展的大勢所趨，不僅關乎生態環境保護也關乎民生福祉。嘉興燃氣將綠色發展理念納入企業社會責任體系中，主動承擔社會責任，積極響應國家節能減排號召，主動識別與應對氣候變化帶來的風險與機遇。本集團嚴密監控並妥善管理集團運營對周邊環境帶來的影響。在通往市場的道路上，本集團自覺把「生態優先，綠色發展」理念貫穿到經營活動中，踐行綠色低碳運營的理念，為推動國家生態文明建設、共建美麗家園貢獻力量。

4.1 應對氣候變化

氣候變化是全人類面臨的共同挑戰，減少溫室氣體排放是全球努力的重要方向。作為最大的發展中國家，中國採取切實行動應對氣候變化，積極履行《聯合國氣候變化框架公約》及《巴黎協議》達成的氣候變化協議，構建了碳達峰、碳中和「1+N」政策體系，為全球氣候治理貢獻中國智慧、中國力量、中國方案。嘉興燃氣作為地方燃氣領軍企業，堅持走綠色低碳高質量發展道路，積極響應國家「雙碳」願景，在全面推行綠色運營的基礎上大力降低碳排放，加大對綜合能源、充電樁、加氫站等業務的開拓力度，加快發展清潔能源，以企業力量應對氣候變化，推動高質量綠色發展。

4.1.1 氣候風險管理

嘉興燃氣嚴格遵循《國家十四五規劃》《中國應對氣候變化國家方案》等相關指引或政策，系統化梳理國家實現雙碳目標的相關政策，以實際行動推進實施綜合能源服務，推動地區能源轉型，順應未來燃氣行業低碳化發展的趨勢，加快綠色發展步伐。本集團按照管治、戰略、風險管理及指標和目標的劃分，闡述我們在應對氣候變化方面已做的努力和未來的方向。



管治

本集團已建立ESG管治架構，成立ESG工作小組以全面管理並執行ESG相關工作，將應對氣候變化全面融入公司治理。董事會負責對氣候相關風險和機遇的評估，授權ESG跨部門工作小組開展ESG管理工作，識別與研究氣候變化對經營活動的影響，向董事會就此事宜的監控提供支持(詳見本報告「可持續發展管理」章節)。我們參照G20金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架及建議，綜合考慮氣候變化與城市燃氣行業的相互影響，主動開展氣候變化風險與機遇的識別和應對工作，從而提升集團適應氣候變化能力。

戰略

本集團二十多年深耕清潔能源，將氣候變化融入業務發展戰略，致力於推廣綠色能源天然氣，積極佈局LNG項目和綜合能源轉型項目，提升能源資源供應保障能力。結合新能源發展和區域性調峰的需要，因地制宜地擇優開發分佈式能源等綜合能源供應項目和服務站，助力嘉興市推進長三角能源領域一體化戰略、長三角城市群能源清潔戰略，推動社會綠色低碳發展。

TCFD工作組定義了氣候相關的風險和機遇類別，並將風險劃分為兩大類，即與低碳經濟轉型相關的風險(以下簡稱「**轉型風險**」)和與氣候變化的實體影響相關的風險(以下簡稱「**實體風險**」)。其中轉型風險可分為政策與法律風險、技術風險、市場風險、聲譽風險，實體風險包括急性風險(如颱風、洪水等極端天氣)和慢性風險(如熱浪、乾旱等氣候模式轉變)。我們從自身業務情況出發，審視和防範氣候相關風險，主動辨識包括能源轉型、資源效率、技術和服務、市場和適應力等方面的機遇，強化集團發展韌性和競爭力。

四、綠色發展，保護環境

類型	氣候相關風險	應對措施
實體風險 急性	<ul style="list-style-type: none">強降雨、颱風等極端天氣事件突發頻率的增加，可能會破壞集團的運營管網和供氣設施，影響供氣穩定性，引發導致業務連續性降低、設備更換／維修成本上升的風險；重大極端天氣事件(如極熱、極冷天氣)也極易增加員工健康與安全風險，引發和員工安全事故，從而影響集團生產力。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣針對各類極端天氣事件逐步完善包括颱風應急救援預案、防汛應急救援預案、高溫應急救援預案及防寒應急預案，建立應急專項小組，提前排查並採取措施降低相關風險，提升集團應急保供能力；嘉興燃氣持續推進智慧管網建設，定期開展風險評估，覆蓋管網監測、管網運維、安全風險分析，以實現相關供氣設備在極端天氣下的穩定運營；嘉興燃氣在燃氣儲存設施、管綫等重點部位落實災害防範措施，提前準備固定纜繩、固定樁等物資，加高防洪防汛臺階，有效預防和減輕災害，保障供氣運營的連續性。嘉興燃氣為一綫從業人員準備防暑降溫用品，開展員工防暑安全培訓，科學合理安排戶外作業時間，確保人員安全。



四、綠色發展，保護環境

類型	氣候相關風險	應對措施
慢性	<ul style="list-style-type: none">長期的氣候模式轉變(例如海平面上升或持續高溫等)可能會引發如洪澇災害或夏季製冷需求增加所導致的供氣站的運營成本及設施維護費用的提高。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣計劃引入和使用更具抗災性能的供氣設施，有效利用數字化技術，結合地理信息、氣象條件和設備特性，通過全方位、多層次、多時間尺度的提前預警以全力保障民生用戶用氣需求。
轉型風險	<p>政策和法律</p> <ul style="list-style-type: none">隨著碳排放相關政策的出台和完善，監管部門將強化溫室氣體排放披露要求，可能增加企業披露成本和合規風險；政府或行業支持和補貼政策的變化會影響集團運營的天然氣分佈式能源系統項目，若政府未來減少或取消對於城市燃氣業務推廣的補貼，集團成本支出將有所增加。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣計劃積極推進建立集團自身運營的碳排放核算統計流程，打造智慧燃氣管網，減少傳統作業量，進一步優化集團的碳排放情況並提升披露資料的準確度；嘉興燃氣把握國家能源低碳轉型契機，加速綜合能源業務佈局，持續深化和拓展分佈式能源和可再生能源的應用，推進集團低碳環保轉型。

四、綠色發展，保護環境

類型	氣候相關風險	應對措施
技術	<ul style="list-style-type: none">在邁向更低碳的轉型道路過程中，綠色技術的革新迭代和研發創新需要增加額外技術成本的投入。技術的持續改進為其他低排放的環保能源替代現有天然氣創造了更多可能，從而會導致集團現有產品及服務的需求量下降，影響企業營收。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣持續推進技術創新和升級，優化現有工藝和設備，圍繞智慧燃氣和燃氣安全關鍵技術改進運營策略，以應對技術風險。順應能源低碳化發展趨勢，集團積極推進清潔能源綜合運營，通過智慧化轉型賦能，助力行業低碳節能進程的推進。
市場	<ul style="list-style-type: none">隨著政策和市場的引導，客戶的需求和行為可能發生轉變，從而減少對天然氣選擇的積極性，導致集團的業務面臨相關市場風險。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣通過多元管道與利益相關方進行溝通，積極回應各利益相關者要求與期望，關注終端需求，進而提升服務品質、開展增值業務，為客戶提供節能低碳的能源供應方案，提升社會環境效益。



類型	氣候相關風險	應對措施
聲譽	<ul style="list-style-type: none">各利益相關方對於氣候變化相關內容的關注度持續提高，若集團未能有效開展低碳轉型工作以滿足利益相關方期待，或出現相關違規行為，可能會損害集團的聲譽從而產生負面影響。	<ul style="list-style-type: none">嘉興燃氣秉承綠色發展理念，貫徹落實集團制定的節能環保相關規範，實現年度自檢回顧相關績效，結合行業趨勢和政策導向調整集團目標與規劃，推動集團高質量發展與低碳轉型。

風險管理

在氣候變化風險管理方面，本集團重點識別和評估實體風險和轉型風險，積極把握潛在發展機遇，強化集團韌性與競爭力。我們將氣候風險融入企業ESG和風險管理框架，結合業務發展和市場情況，加強能源的可持續管理、減少污染物及溫室氣體排放，持續完善相關風險管理與目標設置體系，推動天然氣與其他綠色能源的協同互補，助力集團實現可持續發展轉型與管理優化。

四、綠色發展，保護環境

指標和目標

本集團識別和監控與氣候相關風險有關的指標，包括：溫室氣體排放(範圍一)；溫室氣體排放(範圍二)等，並每年進行相關數據的統計與披露，為應對氣候變化工作提供數據支撐。我們將持續關注氣候變化對本集團業務的影響，充分響應國家戰略及政策要求，並進一步完善戰略制定、風險管理、指標和目標識別與管理，攜手各界共同應對氣候變化，實現可持續發展。

表：溫室氣體排放績效^{1、2}

指標名稱	單位	2022年	2021年
範圍一：溫室氣體直接排放量 ³	噸二氧化碳量	642	1,163
範圍二：溫室氣體間接排放量	噸二氧化碳量	1,127	623
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳量	1,769	1,786
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳量／億立方米售氣量	252.35	311.15

¹ 直接溫室氣體排放根據《中國能源統計年鑑2020》附錄4、GHG Protocol、《IPCC, 2014：氣候變化2014：綜合報告，政府間氣候變化專門委員會第五次評估報告第一工作組、第二工作組和第三工作組報告》、《省級溫室氣體清單編制指南》(試行，2011年5月)和《能源統計工作手冊》(國家統計局能源司，2010)計算所得。間接溫室氣體排放根據中華人民共和國生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放報告核查指南(試行)》中全國電網排放因子計算所得。

² 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，2022年該業務的溫室氣體排放量為15,617噸，溫室氣體排放密度為0.27噸二氧化碳當量／兆瓦時蒸汽產量。2021年該業務的溫室氣體排放量為18,216噸，溫室氣體排放密度為0.32噸二氧化碳當量／兆瓦時蒸汽產量。

³ 數據已根據甲烷的全球變暖潛能值將2022年因第三方破壞導致的甲烷排放(1,880標準立方米)折算併計入。

4.1.2 踐行綠色運營

企業綠色運營是貫徹落實綠色發展理念的必然要求。嘉興燃氣持續完善節能環保制度，創新辦公方式，促進能源資源節約和循環利用。我們提倡員工樹立環保理念、培養節儉習慣，使員工有效協同集團的綠色發展目標，加速推進環境友好型企業建設。

嘉興燃氣不斷推進日常辦公環保化，在運營過程中積極開展減排管理相關舉措：

- 倡導節約用電：辦公電器隨用隨開、人走即關；合理調配空調開閉時間與溫度，空調溫度設定冬季不得高於20℃，夏季不得低於26℃不超過標準。
- 節約用紙管理：充分利用數字化辦公系統進行文件傳輸與存儲，代替紙類公文；涉及紙張文件打印時，提前仔細校對，減少重複打印頻率，若無特殊要求時提倡雙面打印。
- 推進綠色出行：規定除搶修車輛、燃氣作業車輛、工程施工車輛、辦公室用車之外，其餘部門不配備公車；2022年集團新增新能源搶修服務車，推進實現降耗增效並進一步減少碳排放。
- 培養節能意識：結合業務類型，有針對性地開展人員操作培訓，提高員工環保節能意識，避免因操作不當造成的能源損失。

為提升天然氣使用效率，我們深入探索先進技術，開發並應用天然氣分佈式能源系統，通過能源多級利用提升綜合利用效率，減少遠距離傳輸損耗，有效降低環境排放，與傳統電網互為備用進一步提高供電可靠性。

要緩解生產活動對自然界的壓力，就必然要求企業在生產過程中，積極應用先進技術，

報告期內，嘉興燃氣積極進行節能減排及環保技術改造，通過清池酒店能源站項目的屋頂光伏發電站，使用可再生能源電量42,100千瓦時，有效替代傳統能源。

四、綠色發展，保護環境

4.1.3 甲烷排放管理

燃氣安全對於社會公共安全和城市建設發展具有重要意義。嘉興燃氣高度重視並嚴格管理甲烷泄露與放散問題，按照《固定污染源廢氣總烴、甲烷和非甲烷總烴的測定》《環境空氣總烴、甲烷和非甲烷總烴的測定》等國家檢測標準要求，對相關作業環節開展甲烷濃度標準化測定，加強卸液及儲氣工藝流程管理，完善輸送與儲存管理舉措，預防並降低甲烷泄漏頻率，制定多項應急預案強化應急管理並提高突發事件地應對能力，全方位監測甲烷排放與泄漏情況，降低氣損率和放散，實現甲烷排放的合規管理，減少集團溫室氣體排放量以維護生態環境平衡。

甲烷排放管理流程：

- 根據不同氣源類型儲存液化天然氣(LNG)，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；
- 優化車輛結構設計，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；
- 定期檢測甲烷排放管道的壓力，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，預先根據管道分佈圖紙分析實際情況後選擇最優的放散點進行排放，嚴格按照作業規範和檢測要求對排放口的氣體濃度進行檢測。



表：能源使用績效⁴

指標名稱	單位	2022年	2021年
汽油消耗量	升	182,100	189,127
柴油消耗量	升	67,869	110,781
天然氣消耗量	標準立方米	21,732	31,570
外購電力 ⁵	兆瓦時	1,940	1,072
綜合能源消耗總量	兆瓦時	4,459	4,910
綜合能源消耗密度	千瓦時／億立方米售氣量	636,047	855,381

4.1.4 低碳能源轉型

嘉興燃氣在深耕城市燃氣運營的同時積極開展綜合能源轉型，把握新舊動能轉換機遇和氫能產業發展的窗口期，推動氫能產業發展。主動對接政府相關部門及氫能企業，在市本級以及周邊各縣市尋求合作空間，參與嘉興加氫站的規劃建設並拓展渠道多氣源增強能源保供，加強氫能產業投入，提升產業化發展。

⁴ 數據不包括蒸汽銷售業務(天然氣綜合能源業務)，2022年該業務的天然氣使用量為7,129,396標準立方米，外購電力為189,913千瓦時，能源消耗量為9,505噸標準煤，能源消耗密度為0.19噸標準煤／兆瓦時蒸汽產量。2021年該業務的能源消耗量為11,083噸標準煤，能源消耗密度為0.19噸標準煤／兆瓦時蒸汽產量。

⁵ 2022年本集團將嘉興市加油加氣站有限公司納入環境數據收集使得外購電力數值有所增加。

四、綠色發展，保護環境

我們也積極佈局充電樁產業，2022年7月與江蘇港華、桐鄉港華共同成立嘉興市嘉燃港華交通科技有限公司。該公司主營公共城市充電服務、專用充電樁定制服務、面向小區的安全充電服務和面向家庭的個人充電樁業務。2022年，該公司已在嘉興片區建成5個快充樁和2個慢充裝。

建設完成崗山路綜合能源站

2022年12月，嘉興燃氣建設完成崗山路加氫站並取得充裝許可，將根據市公交公司氫能車輛投用情況於2023年正式投入使用。該項目設計採用35MPa加氫工藝，加氫規模為1,000kg/d，可滿足100輛公交車或60輛貨車每日的用氫需求。加氫站投用後，作為嘉興市本級首座集加氫、加氣和充電於一體的綜合能源站，標志著嘉興市氫能推廣應用邁出了堅實一步，為氫能公交、氫能物流等領域應用提供堅實的資源保障。



圖：崗山路綜合能源站

浙江省第三座LNG接收站首船接卸成功

嘉興LNG接收站位於浙江嘉興平湖獨山港區，是浙江省天然氣三級儲備體系的重要組成部分。2022年7月21日，「LNG JIAXING」號LNG運輸船順利離泊標志著嘉興LNG接收站完成首船全部接卸工作，正式投產。該項目設計LNG年接卸量100萬噸，可替代約175.72萬噸煤炭，減少二氧化碳排放約126.92萬噸。作為嘉興燃氣產業化發展方向邁進的關鍵一步，該項目依托獨山港區和儲罐設施以及嘉興LNG項目外輸管綫，將大幅提升嘉興地區管道天然氣應急調峰能力，保障民生用氣和能源安全穩定供應，實現了社會效益、經濟效益、生態效益共贏。



圖：嘉興LNG接收站

四、綠色發展，保護環境

4.2 保護生態環境

生態文明建設是關係中華民族永續發展的根本大計，人與自然和諧共生是中國式現代化的重要特徵。本集團致力於將生態環境保護工作貫穿生產經營的全過程，積極引進新興綠色低碳技術，降低運營全過程的污染物排放。保護生態的綠色發展是新時代的「底色」，本集團牢固樹立社會主義生態文明觀，注重生態和人文環境的保護，積極探索並總結經驗，為集團促進行業低碳發展貢獻自己的一份力量。

4.2.1 排放物管理

嘉興燃氣積極踐行綠色低碳、循環發展的理念，嚴格遵循《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》《應急準備與響應控制程序》以及《國家危險廢物名錄》等相關環保法律法規，升級改造污染治理設施、提升污染物治理效率，並在此基礎上建立了環境保護責任制度、環境監測制度(包括日常環境監測制度、應急監測制度與監測管理制度)以及固體廢棄物管理制度，結合運營實際努力減少廢棄物和污染物的排放，目標成為燃氣行業內排放管控的領先者。

2022年，本集團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；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。



四、綠色發展，保護環境

為了最大化地避免環境污染所產生的一系列問題，嘉興燃氣結合自身現狀，制定《安全設施三同時管理規定》並要求所有建設項目均需履行實施，規定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。此外，我們針對企業在日常經營中主要涉及到的環境污染物，如廢水、廢氣、固體廢物及噪音等，制定相關應急防範措施與處置流程，健全環境監管流程，完善問題發現和報告機制，確保危險廢棄物管理合法合規。

廢水	廢氣	固體廢物	噪音
<ul style="list-style-type: none">• 通過回收利用廠區內的冷凝水，降低鍋爐能耗，改善鍋爐進水品質，降低鍋爐排污量，從而減少廢水的排放；• 通過低氮改造技術，降低氮氧化物的排放。	<ul style="list-style-type: none">• 對於鍋爐燃燒產生的氮氧化物，我們通過更換低氮燃燒器，控制鍋爐燃燒溫度，達到排放要求；• 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">• 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，避免施工過程中產生噪音污染。

四、綠色發展，保護環境

在排放物目標管理方面，我們將逐步建立與完善管理體系，管控減排目標。

表：廢棄物排放績效

指標名稱		單位	2022年	2021年
廢水	污水排放總量	噸	12,335.64	13,744.18
廢氣	氮氧化物排放總量	噸	12.65	14.79
	二氧化硫排放總量	噸	1.29	1.50
	煙塵排放總量	噸	1.70	1.98
固體廢棄物	有害廢棄物排放總量 ⁶	噸	-	0.40
	有害廢棄物排放密度	噸/百萬元收入	-	0.00020
	無害廢棄物排放總量	噸	46.38	86.10
	辦公及生活垃圾	噸	34.28	26.10
	廚餘垃圾	噸	12.00	60.00
	PE廢管	噸	0.10	0.00

4.2.2 減少環境影響

嘉興燃氣追求綠色生產方式，高度重視生物多樣性保護與生物棲息地修復嚴格依據《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》以及《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，監管項目全周期過程。本集團以生物多樣性保護因素作為項目建設選址的基本考量因素，積極開展要求開展環境影響評估，持續降低項目建設和後期運營對土地或野生動植物棲息地造成的干擾與破壞，探索生態保護與企業發展的雙贏之道。

⁶ 2021年主要產生的有害固體廢棄物為廢機油，燃氣發電機組維護保養需更換機油；2022年暫未更換機油，故無有害廢棄物排放。

四、綠色發展，保護環境

嘉興燃氣堅持走綠色低碳發展的道路，始終高度關注項目建設在選址、設計、施工以及運營全環節的低碳環保性，立足區域環評、規劃環評、項目環評、監督執法等全過程環境管理框架，明確環境管理要求，充分尊重施工地住民訴求、本土文化及民俗習慣，制定專項保護措施，盡可能降低項目生產運營對當地社區居民以及棲息環境的影響。

在項目選址時，我們與政府及時溝通並提前做好用戶的調查，利用各種形式傾聽運營地居民意見與訴求。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，在減少中心區域與主要大用戶之間的距離的同時，保證了熱力管網投運後減少相應的管損。

規劃與選址環節：

- 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、野生動物棲息地等生態保護地區，並結合實際情況採取各項保護措施以避免或減少對環境產生影響；
- 在項目施工設計中充分考慮項目周圍生態環境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。

在項目施工期間，我們嚴格按照環評和國家規定的設計深度要求和標準規範中的強制性條文執行，要求施工隊控制噪音、防塵、避免夜間作業等，並委託有資質的單位出具相應的環境評價報告和安全評估報告。在建設完成後，我們按照《城鎮燃氣輸配工程施工及驗收規範》(CJJ 33)的有關規定，依次進行吹掃、強度試驗和嚴密性試驗並進行環評驗收，最大限度的保證項目的安全性並降低項目對周邊自然生態的影響。

四、綠色發展，保護環境

施工建設環節：

- 根據當地氣候情況合理確定施工季節，做好水土保持工作，提前佈置現場綠籬圍擋防止粉塵擴散，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管理施工中產生的噪聲、揚塵及尾氣、廢水排放等污染物；
- 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、地下水平情況，合理確定埋深，在綠化帶機械開挖作業中安裝熟料履帶，減少對動植物和土地的破壞；
- 所有PE管焊接機具統一更新為全自動焊機，從而清晰反映焊接過程進一步提升焊接質量；
- 施工過程中非必要不使用柴油發電機，盡可能使用市電；
- 合理調配油漆中面漆、固化劑和稀釋劑的比例，減少滴淋；
- 施工完成後壓實回填土，及時清理各類施工廢棄物並修復受干擾的土地和棲息地，減少對生態的影響。
- 集團傾聽周邊住戶的建議和需求，對當地社區居民與公眾定期開展問卷調查並及時採取改進措施，最小化項目建設對周邊居民正常生活的影響，打消周邊住戶及居民的擔憂。此外，我們加強安全生產教育培訓，定期組織有關天然氣安全知識、防護技能及應急措施的安全培訓、並開展娃娃課堂等在內的各項交流活動以提升社區關係。

配合城市基礎設施進行燃氣管綫遷改

2022年，本集團配合嘉興市快速路、有軌電車等城市基礎設施建設，根據實地查勘和綜合評估，制定有效改造、遷改及新建等各項方案。

考慮到有軌電車建設初期因管綫埋深未達到有效間距這一問題，我們積極配合燃氣管綫的遷改工作，同步跟進燃氣管道的改造和新建施工，保障整體項目不影響周邊生態環境與原住民的正常生活，積極助力城市基礎設施發展。

4.3 資源高效利用

資源高效利用是推進經濟社會發展全面綠色轉型行之有效的辦法。本集團在日常經營中積極響應國家節能減排工作號召，規範健全並積極開展資源管理措施，嚴格遵守《中華人民共和國能源法》《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，推進建設資源節約型、環境友好型企業。我們重視科學用能，多舉並措提高資源利用效率並，強化水資源管理，落實數字化辦公，減少資源消耗，助力綠色低碳發展。

4.3.1 水資源管理

水資源對經濟社會發展和生態文明建設具有制約和支撐作用。嘉興燃氣將水資源節約擺在企業發展的重要位置，嚴格貫徹落實《中華人民共和國水法》等相關法律法規，推廣使用先進節水技術，致力於最大限度地實現水資源節約、集約和利用，目標成為模範節水型燃氣企業。

嘉興燃氣主要在辦公及鍋爐運行過程中消耗水資源，在求取使用水源方面不存在任何問題。我們制定了節水用水監督機制，在日常運營中加強節約用水巡查工作，全面檢查現場跑冒滴漏現象並落實整改，同時應用冷凝水回收利用技術，進一步提高水資源的回收利用率。

本集團將逐步建立與完善管理體系，管控用水效益目標。我們嚴格執行用水計劃指標，在各個用水點廣泛使用節水型器具；持續加強節約用水宣傳教育，深化員工節水意識；定期進行內部用水檢查、考核、評比，落實用水巡查制度。

冷凝水回收利用技術

嘉興燃氣應用冷凝水回收利用技術，通過回收廠區內冷凝水，進一步回收再利用鍋爐冷凝水及其餘熱，有效降低鍋爐能耗，改善鍋爐進水品質，減少鍋爐排污量與藥劑使用量。同時，該技術在水質改善後還能減少工業鹽和阻垢劑的使用量，從而降低管道腐蝕隱患。通過此技術每月可回收冷凝水約1,600噸，按每回收一噸冷凝水可節約天然氣8.5方計算，每月可節約天然氣13,600方。

2022年，全年共回收冷凝水16,259噸，節約天然氣130,072立方，極大提高了水資源的回收利用率。

四、綠色發展，保護環境

表水資源使用績效圖

指標名稱	單位	2022年	2021年
總耗水量	噸	59,356	39,754
耗水密度	噸/百萬元收入	17.13	19.99

4.3.2 數字化辦公

本集團將節約理念貫穿在辦公的各個環節，依托於數字化辦公形式，以技術賦能集團內部的協作與管理，用數字化文件逐漸取代傳統紙質打印，向著「無紙化」辦公目標邁進。2022年，我們持續優化數字化辦公系統，制定多項管理目標及舉措，減少一次性辦公用品消耗，全面推進集團綠色低碳發展新征程。

數字化辦公

- 單據簽批電子化：使用電子協議，引進電子簽名，通過自助端、移動端在線簽約；
- 人力考勤自動化：考勤管理、人事檔案、培訓逐步系統化，績效考核系統對接自動取數；
- 會議文件數字化：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；
- 業務文件系統化：業務中的過程文件、收發文件、制度規章、影音數據、圖紙等統一由檔案管理系統存放入電子檔案，部分業務報表可通過報表系統軟件填報、生成、流轉、上報；
- 線上會議培訓：鼓勵在綫視頻會議、培訓，取消聚集性會議，減少能耗。

智慧化服務

- 主要業務服務平台化：開通網上營業廳和電話申請渠道。網上營業廳依托於微信平台的形式，實現燃氣勘察、開戶、側表、安檢以及投訴等眾多功能綫上化；
- 單據結果數字化：以短信或微信的方式通知客戶抄表結果，取代紙質單據；
- 服務記錄信息化：由移動抄檢手持機替代傳統紙質服務記錄本。

五、以人為本，共創未來

員工是企業發展的核心動力，是推動企業可持續發展的中堅力量，我們深知集團的長期穩定發展離不開每一位員工的支持與付出。我們規範員工僱傭，保障員工權益，注重建設和完善人才管理體系，致力於打造員工實現自我價值的平台，實現員工與企業的共同成長。

5.1 待遇留人

5.1.1 規範平等僱傭

嘉興燃氣始終堅持以人為本，嚴格執行《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》等國家及經營所在地的法律法規和勞動用工政策要求，制定並完善《招聘錄用管理規定》《職工上崗資格認可規定》《員工權益手冊》《員工考勤管理規定》《員工請休假管理規定》等內部規章制度，對員工僱傭、離職、資格評定、培訓、工作時數及假期等內容做出了明確規定，充分保證員工權益。

招聘管理

我們已建立全面的員工招聘體系，通過校園招聘、內部推薦、網絡招聘、各相關部門組織的人才交流會等方式展開招聘。我們對性別、戶籍等無限制要求，確保招聘工作的公平、公正、公開，充分體現用工平等原則。

我們持續完善招聘錄用流程，對應聘人員進行面試評估後會通知所有符合崗位條件的應聘者進行入職體檢、錄用審批以及勞動合同的簽訂。我們在員工僱傭過程中尊重差異化，鼓勵多元化，沒有任何性別、年齡、學歷、地域及宗教信仰等方面的限制要求和歧視行為，保證集團的新鮮活力。

用工準則

在禁止僱傭童工方面，本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法律法規，杜絕僱傭童工。在防止強制勞動方面，本集團堅決杜絕強迫員工勞動。

我們在招聘時，明確崗位年齡，並且要求提供有效身份證件和學歷證書，對材料的提供會通過身份識別系統（連接公安系統）和學信網查實；用工的意願都是通過員工面試後給予自我意願的反饋才進行錄用考慮，未收到個人意願則不予考慮錄用。

五、以人為本，共創未來

員工入職時，我們通過發送信息登記表和錄用審批表的方式，進一步確認並篩查員工的身份信息，一旦發現違規情況必將按照相關法律和集團規定嚴肅對待、及時處理，從源頭杜絕使用童工現象的出現。在防止強制勞動方面，本集團杜絕以收取押金、扣押證件、威脅等方式來限制員工人身自由或強迫勞動；員工離職時，我們也不會以任何理由和手段限制其對新工作的選擇。2022年，本集團未發生任何僱傭童工、強制勞工的違法違規事件。

節假日權益

我們嚴格執行國家法定節假日規定，員工依法享有國家法定節假日、年假、產假、婚假等，我們制定《員工請休假管理規定》等文件，加強員工請休假管理，規範員工請休假程序，保證員工休息權益。

員工概況

我們實現了較為均衡的男女用工比例，為不同年齡段員工提供均等的僱傭機會。截至報告期末，我們共有員工367名，新增員工32名；員工整體流失率為9%，較2021年上升了3%。本公司員工數量按照性別、年齡、地區、職位層級劃分如下表所示：

類別	指標	計量單位	2022年
	員工總人數	人	367
按性別劃分的僱員總數	男性員工總人數	人	270
	女性員工總人數	人	97
按年齡劃分的僱員總數	25歲以下	人	4
	25-30歲(包括25歲)	人	53
	30-40歲(包括30歲)	人	150
	40歲以上(包括40歲)	人	160
按地區劃分的僱員總數	浙江省嘉興市	人	297
	浙江省嘉興市以外	人	70
按職位層級劃分的僱員總數	高級管理人員	人	8
	中級管理人員	人	60
	一般員工	人	299

本公司員工流失率按照性別、年齡、地區劃分如下表所示：

類別	指標	計量單位	2022年
按性別劃分的僱員流失率	男性員工流失率	%	8.00
	女性員工流失率	%	1.00
按年齡劃分的僱員流失率	25歲以下	%	0.20
	25-30歲(包括25歲)	%	1.20
	30-40歲(包括30歲)	%	3.70
	40歲以上(包括40歲)	%	3.90
按地區劃分的僱員流失率	浙江省嘉興市	%	6.00
	浙江省嘉興市以外	%	3.00

5.1.2 完善薪酬福利

我們重視員工價值，在嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國最低工資規定》等薪酬福利保障相關法律法規的前提下，我們著眼員工需求，不斷改善員工工作條件，提高文化、生活和後勤保障質量，提升員工幸福感和滿意度，為員工提供多種福利：

- 特殊工作時期慰問，於盛夏酷暑之際為一綫員工送去防暑降溫品；
- 關心員工身體健康，每年定期向員工發放包括勞保福利；每年分別組織一次全體職工體檢及女職工體檢；2022年，我們於5月開展全員健康體檢，9月開展女職工專項體檢，6月開展職業健康講座；
- 關注員工精神健康，開展職工心理壓力疏導講座；
- 關心女性員工，婦女節組織巾幗能手表彰大會及插花手工製作活動；
- 節假日關懷，發放過節費以及實物福利(農產品、水果、節日禮品等)；每季度開展員工生日會。

五、以人為本，共創未來

高溫慰問送清涼 防暑降溫保安全

在盛夏酷暑之際，為進一步加強高溫時節良好的安全生產態勢，2022年7月8日，嘉興港區燃氣領導班子、工會主席等一行深入一線走訪慰問，給酷暑中堅守崗位的一線員工送去防暑藥品、清涼飲料和毛巾等防暑降溫品。



圖：深入一線走訪慰問，發放防暑降溫品

「歲末送溫暖 關懷心連心」娘家人走訪慰問困難職工活動

2022年1月春節前夕，嘉興港區燃氣工會開展「歲末送溫暖 關懷心連心」娘家人走訪慰問困難職工活動，為困難職工送去慰問金、糧油等慰問品，帶去美好祝願和深切關懷。



圖：春節前夕慰問困難職工

5.2 事業留人

員工是推動企業持續發展的重要資源和財富，我們從員工培訓、績效考核、員工晉升、職稱評選與認定等方面持續完善員工職業發展體系，不斷深化人才培養，為每一位員工精心打造符合其崗位需求與實際情況的發展路徑，實現員工個人價值和企業價值的共同提升，使各類人才「人盡其才、才盡其用」。

5.2.1 系統員工培訓

本集團高度重視員工專業化能力的建設，致力於打造具有核心競爭力的人才隊伍。我們通過《職工培訓管理規定》等內部條例對專業技術人員的培訓及合規管理等內容進行了詳細的規定，鼓勵員工自主學習，逐步實現專業技術人員由技能管理向崗位價值管理的轉變。

每年本集團人力資源部會根據《年度培訓需求表》進行識別，討論分析培訓需求，並指定《年度培訓計劃表》，計劃表詳細規定了各項培訓的負責部門、培訓模塊、崗位、內容、人數、時間、形式、標準以及預計經費，全力推動員工個人專業發展。為了評估員工培訓工作的效果，確保培訓質量，我們制定《培訓工作報告》《培訓效果評估表》等九份培訓質量記錄文件。

本集團扎實推進各項人才培養工作，採用線上和線下相結合的方式，開展了包括檔案管理、制度規範、基礎知識、專業技能、通用知識、網絡安全、企業文化、業務等方面的培訓內容，使每一位員工都能按需開展學習，提升綜合能力，在各自崗位上充分發揮才能，實現業務結果。

截至報告期末，嘉興燃氣全體員工均已接受集團培訓，員工受訓總時長為9,188小時，人均受訓時數為25小時。

類別	指標	計量單位	2022年
按性別劃分的 人均受訓時數	男性	小時	25.18
	女性	小時	24.63
按職位層級劃分的 人均受訓時數	高級管理人員	小時	34.50
	中級管理人員	小時	22.97
	一般員工	小時	25.20

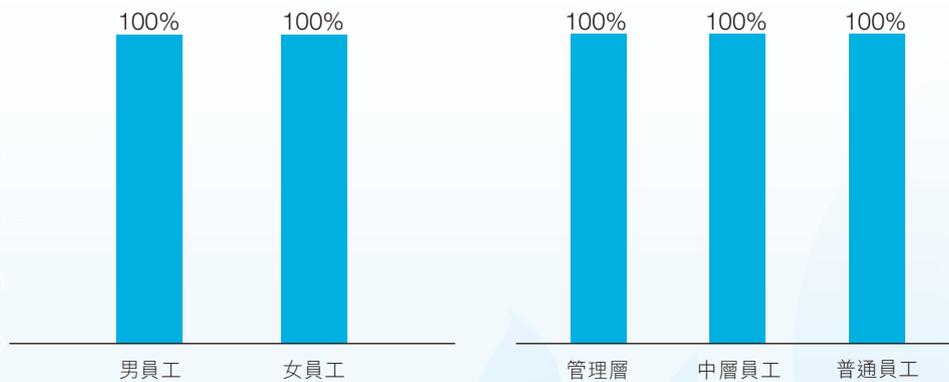
五、以人為本，共創未來

民用安檢標準化培訓

2022年9月23日，嘉興燃氣開展了民用安檢標準化培訓，對安檢順序、安檢規範性檢查內容、事故隱患整改標準化工作等方面內容展開宣貫講述，並通過实操入戶安檢測試的形式進一步鞏固員工在培訓中學習到的相關知識的應用，提高民用抄檢組安檢服務質量和工作效率。



圖：民用安檢標準化培訓



圖：2022年嘉興燃氣各類別受訓僱員百分比

5.2.2 公正績效考核

嘉興燃氣重視員工的終身發展，不斷夯實人才管理基礎。在課程學習效果檢驗方面，本集團針對不同級別的員工建立考核體系，以半年和全年的指標進行定期考核。我們綜合評估員工的職業素質，在此基礎上將考核結果進行匯總並定期交由集團領導層審閱，以確定未來各部門的發展方針及後續培訓計劃。

安全生產和管理職責是嘉興燃氣運營過程中的兩個重要板塊，2022年我們從這兩方面入手對員工進行培訓，並進行年度績效考核，以各部門工作職責及質量目標為基礎，全面考核德、能、勤、績四個方面，為員工的職務升降、工資調整、獎懲等提供實際依據。報告期內，本集團績效考核制度覆蓋員工比例為100%，為員工營造公平競爭的工作環境和氛圍。

5.2.3 暢通職業發展

嘉興燃氣始終堅持打造清晰的員工晉升渠道和績效激勵政策。我們本著「穩定隊伍、引領發展、激活體制、優化配置」的指導思想，持續完善職業發展管理制度與體系、員工晉升體系，進一步深化集團人事制度改革。本集團規範員工的晉升、晉級工作流程，將僅與行政職級相結合的單一職業晉升模式轉化為老中青三級人才梯隊，確保各年齡段的員工在任職期間都可以獲得清晰的職業發展路徑和公正的薪資晉升待遇，充分調動全體員工的主動性和積極性，培養高素質的專業技術人才隊伍。

為了給予員工更多更靈活的職業發展空間，營造公平公正公開的競爭機制，本集團每年定期組織職務晉升與薪資晉升考核。在職務晉升方面，我們每年組織一次中層管理崗位競聘和專業技術職務競聘，暢通員工職業發展通道；在薪資晉升方面，我們每年開展一次員工薪資晉級和中層薪資晉級，提高薪酬福利水平，提升員工獲得感和幸福感。我們每年組織員工參加技能比賽，獲得榮譽可以在年底評先進、轉編加分、崗位晉升等方面獲得優先資格。我們持續建立健全的職業發展通道，每年組織的內部競聘會議，為員工提供行政管理和專業技術兩個方向的晉升通道。2022年度，本集團有7名員工獲得晉升，其中女性員工4名，男性員工3名。

五、以人為本，共創未來

嘉興燃氣內部職務評聘流程：

- 公佈崗位：根據集團對於各個崗位人才的規劃與需求公佈需要評聘的崗位自薦報崗；
- 根據評聘崗位、申報條件和資格，採用個人自薦的方式報名報崗，覆核相關條件且有意向參加評聘的申報人需填報《評聘報名表》；
- 資格審查：在招聘報崗結束後，又評聘領導小組對照評聘條件和資格，在對申報人進行資格審查後確定評聘候選人名單並公示；
- 演講測評：提前一天通知員工進行評聘演講及測評。候選人在評聘會上沒人做3-5分鐘的演講，並由評聘領導小組成員對評聘候選人進行測評；
- 擬聘人選：評聘小組參照評議結果，集體研究確定擬聘人選和擬聘崗位，並在集團內進行任前公示，公示時間不少於3天；
- 任職審批：通過任前公示者，經集團領導班子審批同意後正式聘任相關員工。

5.2.4 助力專業精進

集團的成功需要各級員工的出色表現，本集團在員工培訓方面投放大量資源，開展多項員工激勵工作，旨在提高員工的工作熱情與學習動力。我們開展員工職業等級認定，鼓勵員工積極考取行業技術職稱，並每年定期為取得行業技術職稱的員工提供津貼。我們支持員工積極參加重大行業賽事員工，通過表彰大會等形式對獲獎員工給予額外獎勵，引導員工在合適的崗位上發揮特長，保留集團優質人才以發揮集團優勢。

嘉興燃氣持續完善集團的職稱管理制度與流程，提高職稱管理工作的專業化、規範化和科學化水平，為員工提供獲取技能資格的渠道和平台，注重提升員工的專業技能和領導技能，從而使集團能夠更有效地培養專業技術人員。這一政策極大地激勵了廣大員工持續提高專業造詣，截至報告期末，在職稱認定上本集團共有9名員工獲得高級職稱，47名員工獲得中級職稱；在技能認定上，本集團共有技師9人，高級工15人，中級工53人。



燃氣行業職工勞動技能(燃氣具安裝維修)創新立功競賽

2022年11月9日至11日，第二屆中國長三角地區燃氣行業職工勞動技能(燃氣具安裝維修)創新立功競賽在杭州舉行。本集團管綫所陸軍中同志經過選拔、推優代表浙江隊參加本次高水平角逐，與來自江、浙、滬、皖四地的24名燃氣行業工匠們同場競技，並在比賽中獲得銀獎的好成績，展現了嘉燃人卓越的職工技能風采。



圖：第二屆中國長三角地區燃氣行業職工勞動技能(燃氣具安裝維修)創新立功競賽頒獎現場

5.3 情感留人

企業的成功和發展與員工福祉息息相關。我們關愛員工，重視員工滿意度、幸福感和參與感，致力於營造溫馨、和諧、平等、關懷的工作與生活氛圍。我們建立暢通、雙向的溝通模式，鼓勵員工暢所欲言，獻言薦策；組織豐富多彩的員工關懷活動，全方位多角度關注員工的身心健康，保障員工工作與生活之間的平衡，提升員工對嘉興燃氣的認同感和歸屬感。

5.3.1 多元民主溝通

基層員工和骨幹員工的意見對集團發展有著重要作用，本集團廣開言路聽取員工心聲，開成公佈解決實際問題，積極主動搭建各級員工溝通橋梁，建立面向所有員工的溝通渠道和反饋機制，設置建議意見箱，鼓勵新老員工建言獻策。我們確保第一時間收集員工意見並給予反饋。

五、以人為本，共創未來

每年我們均會組織新老員工交流會，由董事長、支部班子領導親自參加，暢聽、暢言。同時，我們設置總經理信箱，每季度找員工代表聊想法、聽建議。集團各下屬公司亦會根據實際情況與員工溝通，如嘉興港區公司開放員工談心室，開展團建及青年幹部交流會，讓員工暢所欲言；每年收集員工意見建議和員工滿意度測評；將集團工會作為維護員工權益溝通的主要平台，設立了完善的工會制度，保障工會工作開展。

「燃」情話藍圖青春正當時—嘉興燃氣組織召開青年員工座談會

2022年8月，嘉興燃氣組織召開「嘉人有約，燃情歲月」青年員工座談會，嘉興燃氣董事長孫連清攜領導班子成員，與青年代表齊聚清園生態農莊，共謀發展，共話藍圖。

會上，來自集團和子公司不同崗位的青年員工圍繞個人工作經歷、職業發展規劃等內容暢談工作體會，回憶自己與嘉燃「一起走過的日子」，分享在嘉燃風雨同舟、共同成長的收穫與心得，結合自身崗位為企業發展建言獻策。老員工傾情寄語新員工，勉勵大家好好歷練，「繪」出自己的一片天地。



圖：2022年嘉興燃氣青年員工座談會

5.3.2 多彩文體活動

我們不定期開展員工慰問、員工團建及員工生日會等文體活動，推動員工的溝通交流，凝聚員工向心力。

報告期內，本集團分別於6月、11-12月開展兩次團建活動。

巾幗綻芳華致敬「她」力量－嘉興燃氣值婦女節之際組織系列女員工活動

2022年3月4日，在第112個「三八」國際勞動婦女節到來之際，為展現巾幗女性精神風貌，豐富員工的文化生活、陶冶情操，嘉興燃氣組織開展巾幗能手表彰大會、插花手工製作等豐富多彩的活動，女員工們齊聚一堂，歡度佳節。



圖：表彰2021年度巾幗能手



圖：表彰大會後的插花活動



圖：3月6日，市婦聯、嘉報集團、嘉興燃氣等相關領導，來到嘉興燃氣營業窗口與熱綫中心，為堅守崗位的嘉燃巾幗們帶來了暖心下午茶禮袋以及節日的問候。



五、以人為本，共創未來

燃「紅船精神」爭「兩個率先」慶建黨101周年—嘉興港區天然氣黨支部開展「七一」主題黨日活動

2022年7月1日，嘉興燃氣下屬子公司的天然氣黨支部開展「七一」主題黨日活動，觀看學習《紅色檔案》紀錄片；7月5日上午全體黨員參觀了嘉興港區城市展示館。建黨101周年之際，全體黨員回顧建黨奮鬥歷史和建設港區城市發展史，弘揚紅船精神，奮進「兩個率先」。



圖：全體黨員集中觀看《紅色檔案》紀錄片



圖：全體黨員參觀嘉興港區城市展示館

5.3.3 攜手防控疫情

面對新冠疫情帶來的嚴峻考驗，嘉興燃氣深入貫徹落實國家和政府關於疫情防控工作的要求，高度重視疫情動態，制定《傳染病疫情防控應急預案》並發佈《關於做好當前疫情防控的通知》，建立良好的預警機制和疫情響應程序，嚴格落實防護措施，制定應急事件應對舉措，積極組織員工共同參與防疫工作進一步壓緊壓實疫情防控責任，助力政府打贏防疫戰。

根據各崗位員工實際情況，從集團和員工兩個層面嚴格落實防控工作，全面保障集團員工的健康安全。

嘉興燃氣防疫應急預案

集團層面

- 由疫情防控應急領導小組基於政府防控要求，負責內部疫情防控應急方案的研究、制定、發佈和落實工作
- 在每個網點均配備測溫計、酒精及84消毒液噴劑，嚴格落實佩戴口罩、掃碼登記、體溫檢測、清潔消殺等措施
- 抓好新進員工和來訪人員管理工作
- 根據防控要求組織員工做好涉疫排查
- 做好應急保障和物資配備工作

員工層面

- 盡量減少非必要外出，若外出需提前三日辦理審批手續並向綜合辦備案
- 主動接受健康管理，定期進行核酸檢測，規範佩戴口罩
- 積極完成疫苗全程接種和加強針接種



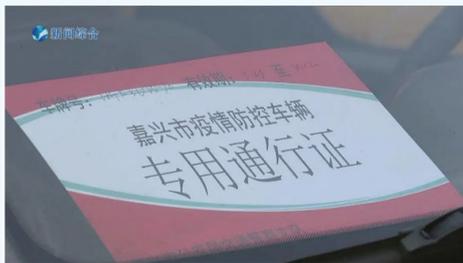
五、以人為本，共創未來

用燃氣力量築起「防疫牆」

2022年3月，疫情形勢反覆，嘉興市南湖區，秀洲區，經開區啟動重大突發公共衛生事件二級應急響應。守土有責、守土盡責，嘉興燃氣用「燃氣力量」築起疫情「防禦牆」，拉緊防線，共守安全。

嘉興燃氣在做好疫情防控各項工作措施的前提下，對重點崗位、重要人員做了統籌安排，全力以赴做好燃氣保供和安全生產工作，正常開展防控三區之內重點區域的場站巡查。重點區域人員進出之後，我們進行了專門的消殺，人員和車輛的集中隔離。

嘉興燃氣也堅守搶險維修一線，幫助用戶解決用氣維修、管道巡查等用氣問題。安排專職人員負責防控三區裡的燃氣搶修，專職人員上門服務前會佩戴好防護服，口罩和防護用具，所乘坐車輛也申請了疫情期間的特別通行證。



圖：用「燃氣力量」築起疫情「防禦牆」

六、和諧至善，社會共融

嘉興燃氣在不斷發展壯大的同時，將企業的發展和社區繁榮相結合，擔當社會責任，積極投身公益，在社區活動、鄉村振興、環境保護、助學、及抗疫等多方面持續回報社會。

本集團以《嘉興市燃氣集團股份有限公司「熱•愛」志願者服務管理規範》為指導，對員工成為志願者的基本條件、招募及隊伍建設方法、享有權利、表彰激勵、服務內容等規章進行規範，積極鼓勵員工參與志願活動，為提高居民幸福感不懈努力。

報告期內，本集團累計開展了257個公益社會項目，建設方面累積投入小時數達3,161小時，累積參與人次達1,210人。

6.1 心繫民生 走進社區

嘉興燃氣始終心繫民生，承擔社會責任，堅信與社區共生共榮是推進企業蓬勃發展的基石。2022年，嘉興燃氣一如既往地積極組織開展傳統節日慶祝活動、規範市容市貌衛生活動、燃氣安全宣傳活動、公益燃氣安全監察活動，實現企業與社區的共同發展。

情暖元宵—志願同行

為進一步弘揚中華民族傳統文化真正把志願服務工作落到實處，嘉興燃氣開展了「情暖元宵—志願同行」活動。2022年2月14日上午，嘉興燃氣「熱•愛」志願者來到了由拳社區，「熱•愛」志願者們將湯圓和燃氣安全宣傳資料送給了轄區內的孤寡老人、快遞小哥、退役軍人，表達對他們的關愛。隨後，志願者們還對居民戶內的燃氣設施做了詳細的安全檢查，對發現的安全隱患進行了及時處理，確保百姓的日常用氣安全。



圖：「情暖元宵—志願同行」活動

六、和諧至善，社會共融

響應規範城市市容市貌活動嘉興燃氣團員青年打掃街道衛生

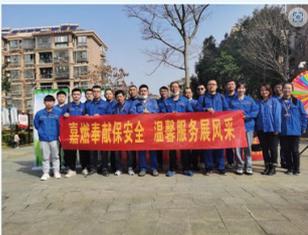
2022年3月4日，嘉興燃氣團員青年積極響應上級團委號召，開展規範城市市容市貌活動，沿著環城路撿散落在路邊的生活垃圾，擦拭積灰的路邊歇腳長椅，歸置泊位違章亂停的非機動車輛。



圖：城市靚麗風景綫－青春的嘉燃藍邂逅志願的服務紅

「熱•愛」志願者走進隆興公寓普及燃氣規範使用說明

2022年3月5日上午，嘉興燃氣「熱•愛」志願者走進隆興公寓開展志願服務。志願者們通過擺攤宣傳形式，將燃氣安全宣傳單頁、規範使用燃氣說明送到小區居民手上，溫馨提示「用完燃氣記得隨手關掉閥門」「廚房中裡記得常通風」「要規範使用波紋管，安全又放心」。



圖：志願者為小區居民普及燃氣使用知識

嘉興燃氣客戶服務部為公福單位檢查燃氣安全

2022年3月5日下午，嘉興燃氣客戶服務部的熱心志願者前往嘉興市救助管理站、嘉興市社會福利院，為其進行燃氣安全檢查，提醒用戶注意安全用氣。



圖：客戶服務部為公福單位檢查燃氣安全

2022年，疫情多有反覆，嘉興燃氣也多次組織員工深入社區開展疫情防控工作。

「燃」動愛心護禾城「氣」象萬千同抗疫

2022年3月，嘉興燃氣各部門黨員、入黨積極分子、團員及中層骨幹組成志願防疫隊伍，下沉到街道、社區支援疫情防護，在酸檢測點，高鐵站等地方進行現場秩序維護，亮碼測溫等工作。截至目前，嘉興燃氣共有50餘人次黨員參加了這些志願服務活動。



圖：嘉興燃氣志願防疫隊伍用行動支援抗疫工作

六、和諧至善，社會共融

4月1日，為響應疫情防控突擊任務的需要，嘉興燃氣的陸軍中、沈愛民、郭小靖三位員工挺身而出，隨隊前往嘉興市水果批發市場進行貨品轉運任務，60個小時夜以繼日地消殺環境、排查貨運車輛、聯繫安排調度。



勇氣：「總要有人去，那就我去」

4月2日，為支援疫情防控重點區域城南街道深入開展疫情防控工作，嘉興燃氣全體部門行動。第一時間集結16位志願者化身「大白」，為小區居民送物資、在管控區域測核酸、防疫知識掃樓宣傳等，從早上7點開始，一直奮戰至晚上7點。



朝氣：「我是年輕人，我先來」



4月4日，由拳社區緊急調度志願者參與全員核酸檢測的現場服務。聞令而動，短短5分鐘，10名志願者迅速集結前往現場。



正氣：「志願服務是嘉燃人工作之外共同的生活方式」

6.2 消費助力 鄉村振興

2022年是鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的深化之年，嘉興燃氣重視鄉村振興，聚焦國家鄉村振興重點幫扶地區，用企業力量扎實推進鄉村發展、鄉村建設、鄉村治理。

「一箱蘋果一份情」新疆助農採買蘋果

2022年以來，新疆全域經歷了嚴峻的疫情防控挑戰，新疆阿克蘇地區果農面臨著果品滯銷的困難。助農抗疫，眾人拾柴火焰高，2022年11月18日下午，嘉興燃氣向員工發起倡議，採購當地優質的阿克蘇蘋果共計人民幣6,240元，共同贏得了這場農業與時間的緊急賽跑，同時也將禾城的愛傳遞到新疆當地去。



圖：採購蘋果運輸



圖：新疆果農贈致謝錦旗

六、和諧至善，社會共融

6.3 植樹護綠 關愛自然

開展義務植樹是全社會參與生態文明建設最直接、最有效的形式之一。嘉興燃氣積極倡導人人愛綠植綠護綠的文明風尚，深入貫徹習近平生態文明思想，為建設美麗中國貢獻力量。2022年，本集團開展了春季義務植樹工作。

擁抱春天，播種綠色

2022年3月11日，一年一度的植樹節如期而至，這個春回大地、萬物復蘇的季節激發了本集團下屬子公司黨員志願者的義務植樹熱情。黨員志願者們赴中山社區和中央公園二期進行植樹活動，大家拿起鐵鏟、挖土栽樹，爭做生態文明建設的實踐者及推動者。



圖：義務植樹現場圖片

附錄：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		
層面A1：排放物		
一般披露		綠色發展，保護環境－應對氣候變化、保護生態環境
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色發展，保護環境－保護生態環境
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)。	綠色發展，保護環境－應對氣候變化、保護生態環境
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，保護環境－保護生態環境
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，保護環境－保護生態環境
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，保護環境－應對氣候變化、保護生態環境
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。	綠色發展，保護環境－應對氣候變化、保護生態環境

附錄：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
層面A2：資源使用		
一般披露		綠色發展，保護環境－應對氣候變化、資源高效利用
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，保護環境－資源高效利用
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，保護環境－資源高效利用
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。	綠色發展，保護環境－應對氣候變化、資源高效利用
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展，保護環境－資源高效利用
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。	本集團業務不涉及製成品包裝材料的使用
層面A3：環境及天然資源		
一般披露		綠色發展，保護環境－資源高效利用、保護生態環境
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，保護－資源高效利用、保護生態環境
層面A4：氣候變化		
一般披露		綠色發展，保護環境－應對氣候變化
A4.1	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。	綠色發展，保護環境－應對氣候變化



附錄：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：社會		
僱傭及勞工常規		
層面B1：僱傭		
一般披露		以人為本，共創未來－待遇留人
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	以人為本，共創未來－待遇留人
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－待遇留人
層面B2：健康與安全		
一般披露		安全供氣，心繫用戶－夯實安全基礎
B2.1	過去三年(包括彙報年度)每年因工亡故的人數及比率。	安全供氣，心繫用戶－夯實安全基礎
B2.2	因工傷損失工作日數。	安全供氣，信息用戶－夯實安全基礎
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，心繫用戶－夯實安全基礎
層面B3：發展與培訓		
一般披露		以人為本，共創未來－事業留人
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓僱員百分比。	以人為本，共創未來－事業留人
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－事業留人

附錄：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
層面B4：勞工準則		
一般披露		以人為本，共創未來－待遇留人
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－待遇留人
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－待遇留人
運營慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露		誠信經營，行穩致遠－優化供應鏈管理
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	誠信經營，行穩致遠－優化供應鏈管理
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，以及相關執行及監察方法。	誠信經營，行穩致遠－優化供應鏈管理
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。	誠信經營，行穩致遠－優化供應鏈管理
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。	誠信經營，行穩致遠－優化供應鏈管理



附錄：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
層面B6：產品責任		
一般披露		安全供氣，心繫用戶
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。	安全供氣，心繫用戶－優質客戶服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	安全供氣，心繫用戶－創新驅動發展
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，心繫用戶－優質客戶服務
層面B7：反貪污		
一般披露		誠信經營，行穩致遠－持續反覆倡廉
B7.1	於彙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。	誠信經營，行穩致遠－持續反覆倡廉
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	誠信經營，行穩致遠－持續反覆倡廉
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	誠信經營，行穩致遠－持續反覆倡廉

附錄：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
社區		
層面B8：社區投資		
一般披露		安全供氣，心繫用戶 — 維護安全社區 和諧至善，社會共融
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)。	安全供氣，心繫用戶 — 維護安全社區 和諧至善，社會共融
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	和諧至善，社會共融

