



ENN 新奧

新奧能源控股有限公司
(股份代號: 2688)



2019

環境、社會及
管治報告



目錄

關於本報告	02
主席致辭	03
關於新奧能源	04
1. 可持續發展管理	05
1.1 ESG管治	05
1.2 風險管控	07
1.3 利益相關方溝通	08
1.4 重大性議題判定	10
2. 核心議題	11
2.1 生物多樣性及土地使用	11
2.2 碳排放與氣候戰略	14
2.3 勞工實踐與健康安全	18
2.4 客戶隱私及信息安全	24
2.5 商業準則與供應鏈管理	24
3. 我們的可持續發展成績	26
3.1 智慧運營	26
3.2 綠色環保	33
3.3 人才培養	39
3.4 企業公民	45
4. 社會認可	54
5. 未來展望	55
6. 聯交所ESG指標索引	56
7. 新奧能源ESG制度列表	59
8. 讀者意見反饋表	60



關於本報告

本報告是新奧能源控股有限公司發布的第三份環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告（以下簡稱「本報告」）。本報告是新奧能源積極履行經濟、社會和環境責任，實現可持續發展的真實反映，以及對利益相關方所關注重要議題的響應。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。

時間範圍

本報告內容時間界限為2019年1月1日至12月31日，部分內容超出上述範圍。

報告範圍

本報告覆蓋新奧能源控股有限公司及附屬公司。

數據來源

全部信息數據來自公司的正式文件、統計報告與財務報告，以及經由公司統計、匯總與審核的環境、社會及管治信息。報告發布中、英文版本，如有內容不一致，請以中文版為準。如無特殊說明，貨幣單位均為人民幣元。

編制依據

本報告參照香港聯合交易所（以下簡稱「聯交所」）《上市規則指引》附錄二十七 - 「環境、社會及管治報告指引」（以下簡稱「《ESG指引》」）要求，並參考全球報告倡議組織（GRI）《GRI可持續發展報告標準（GRI Standards）》等標準。

稱謂說明

為便於表述和方便閱讀，新奧能源控股有限公司在報告中的表述分別使用「新奧能源」、「公司」和「我們」。

報告獲取

本報告可在香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）及本公司網站（<http://www.ennenergy.com/>）下載瀏覽。



主席致辭

03

隨著全球能源和環境雙危機日益嚴重，新一輪能源革命正在深刻改變著世界能源格局。無序開採、條塊式生產和低效使用能源的現狀極待改變，人類與自然共生、智慧與能源互動的「互聯網能源」時代已悄然到來。新奧能源致力於通過構建傳統一次能源與可再生能源優勢互補的現代能源體系，在實現自身經濟增長的同時，努力與社會和環境和諧相融，關注可持續發展，氣候變化，生態環境和生物多樣性保護，綠色供應鏈等方面，創造長期穩定的企業價值，實現可持續發展。

新奧能源始終以「創建現代能源體系，提高人民生活質量」為使命，我們一方面不斷地完善城市燃氣服務，積極創新運營及管理模式，另一方面加速推動綜合能源業務規模化發展。2019年，新奧能源城市燃氣項目總共達217個，綜合能源項目98個，分布於中國22個省市及自治區，清潔能源覆蓋人口1.04億人，同時，綜合能源業務發展迅速，包括蒸氣、冷、熱、電等能源銷售量大幅增長137.2%至68.47億千瓦時。2019年，公司入選《福布斯》「全球上市公司2000強（第996位）」。

公司在力求給股東帶來更多的回報同時，始終將以「客戶為尊、創造滿意」為宗旨，持續推動服務品質的提升，打造多元化的服務與溝通渠道，為客戶提供最優質的產品和服務，構建企業與客戶的和諧共贏關係。不斷優化供應鏈管理體系建設，帶動公司價值鏈及合作伙伴共同成長，推動業務生態圈良性發展，促進行業和社會的不斷進步。

作為國際國內領先的能源供應企業，新奧能源秉承「生命至上，安全發展」的安全管理理念，積極構建安全管理體系，推進安全運營，規範應急管理，建設安全文化，營造安全環境，實現穩健發展。

新奧能源堅持綠色低碳發展，以「用我所能，善待明天」為環保理念，通過天然氣銷售及綜合能源服務幫助客戶減少溫室氣體和污染物排放的同時，通過構建創新型的清潔能源體系，嚴格控制自身運營過程中產生的污染物。通過節約資源、降低排放、嚴格處理排放物等措施，實現全生命周期的綠色管理。同時我們關注建設運營過程對自然環境的影響，保護生物多樣性與自然平衡。

新奧能源信守「以人為本」的理念，對內崇尚平等與多元化僱傭，切實保障員工合法權益，為員工搭建廣闊的職業發展平台，激勵員工發揮價值，助力員工實現夢想。對外我們「常懷感恩、回饋社會」，積極投身公益事業，積極參與賑災抗疫，展現企業社會價值和責任擔當，為構建和諧社會貢獻力量。2019年度，新奧能源及成員企業共計公益慈善捐款5,172萬元。

2019年是外部環境深刻變化的一年，也是新奧能源銳意進取、創新發展的極不平凡的一年。這一年，我們廣聚伙伴，從企業新奧走向生態新奧；我們從安全到數據，以文化驅動強化生態組織建設；我們穩健經營，獲得市場廣泛認可。我們將立足當下，放眼未來，持續推廣綠色清潔能源，積極投身生態環境與生物多樣性保護，創建多能互補、清潔低碳、安全高效的新型能源體系，努力實現經濟、社會及環境綜合價值最大化！

主席
王玉鎖



清潔能源
覆蓋人口
1.04億人



服務的
工商業用戶達
148,761個



公益慈善
捐款
5,172萬元

關於新奧能源

新奧能源控股有限公司（股票代碼：2688.HK）於1992年開始從事城市管道燃氣業務，為中國最大的清潔能源分銷商之一，亦是目前中國領先的綜合能源服務商，除了為股東創造可持續的回報外，亦致力推動綠色發展，為建設美好中國貢獻力量。

我們的主營業務為在中國投資、經營及管理燃氣管道基礎設施、車船用加氣站及綜合能源項目，銷售與分銷管道燃氣、液化天然氣（LNG）及其他多品類能源產品，開展綜合能源業務、能源貿易業務以及提供其他與能源供應相關的服務。截至2019年12月31日，我們在中國擁有217個城市燃氣項目，業務覆蓋包括安徽、北京、福建、廣東、廣西、河北、河南、湖南、內蒙古、黑龍江、甘肅、江蘇、江西、遼寧、四川、山東、雲南、浙江、山西、陝西、上海、天津合共22個省市及自治區，已建天然氣管道合共54,344公里，為148,761個工商業用戶及2,092萬個住宅用戶提供清潔的天然氣銷售及相關服務。年內，本公司之零售天然氣銷售量達199.24億立方米，按年增長14.7%，燃氣批發銷售量達70.39億立方米，按年增長18.1%。

同時，我們在全國17個省市的重點區域全面推進綜合能源業務，為當地政府及用能客戶量身定制多能融合、多品類能源輸出的綜合能源解決方案，幫助用戶滿足政府日益嚴謹的環保及排放物政策要求，同時提升能源效率，降低單位產值能耗，實現用供能整體升級。截至2019年底，公司已投運及在建綜合能源項目合共120個，以更具能源效益的方式為客戶供應電、蒸氣、冷、熱等多品類能源，每年潛在銷售規模近300億千瓦時。年內，綜合能源銷售量達68.47億千瓦時，按年大幅增長137.2%。我們所提供的綜合能源解決方案不單為集團帶來可持續收益，同時也成功為客戶減少能源消耗超過227,437噸標準煤，降低了1,089,059噸二氧化碳排放，落實當地節能減排政策的要求。

除了通過天然氣銷售和綜合能源業務幫助客戶減少溫室氣體和污染物排放之外，我們亦嚴格控制自身運營過程中產生的污染物，通過節約資源，降低氣體排放，實現全生命周期的綠色管理。年內，我們所進行的「煤改氣」工程相當於開口氣量581萬立方米/日，可將抵消2,318,183噸標準煤的消耗量。我們會繼續優化資源使用，在日常運營中倡導低碳、環保、可持續發展的理念，為環境保護作出貢獻。



1 可持續發展管理

05

新奧能源始終堅守可持續發展的核心價值理念，積極完善可持續發展管理體系，將可持續發展要求融入到公司日常管理中，將可持續發展理念滲透到企業文化中。同時，我們主動與利益相關方溝通，充分了解利益相關方期望與訴求，識別與自身息息相關的可持續發展議題，聽取各方聲音致力於實現多方共贏的可持續發展目標。



1.1 ESG管治

企業管治

新奧能源始終遵循中國內地及香港《公司法》，並根據聯交所《上市規則》附錄十四所載之《企業管治守則》要求，建設及完善公司治理架構，確保公司穩健運行。

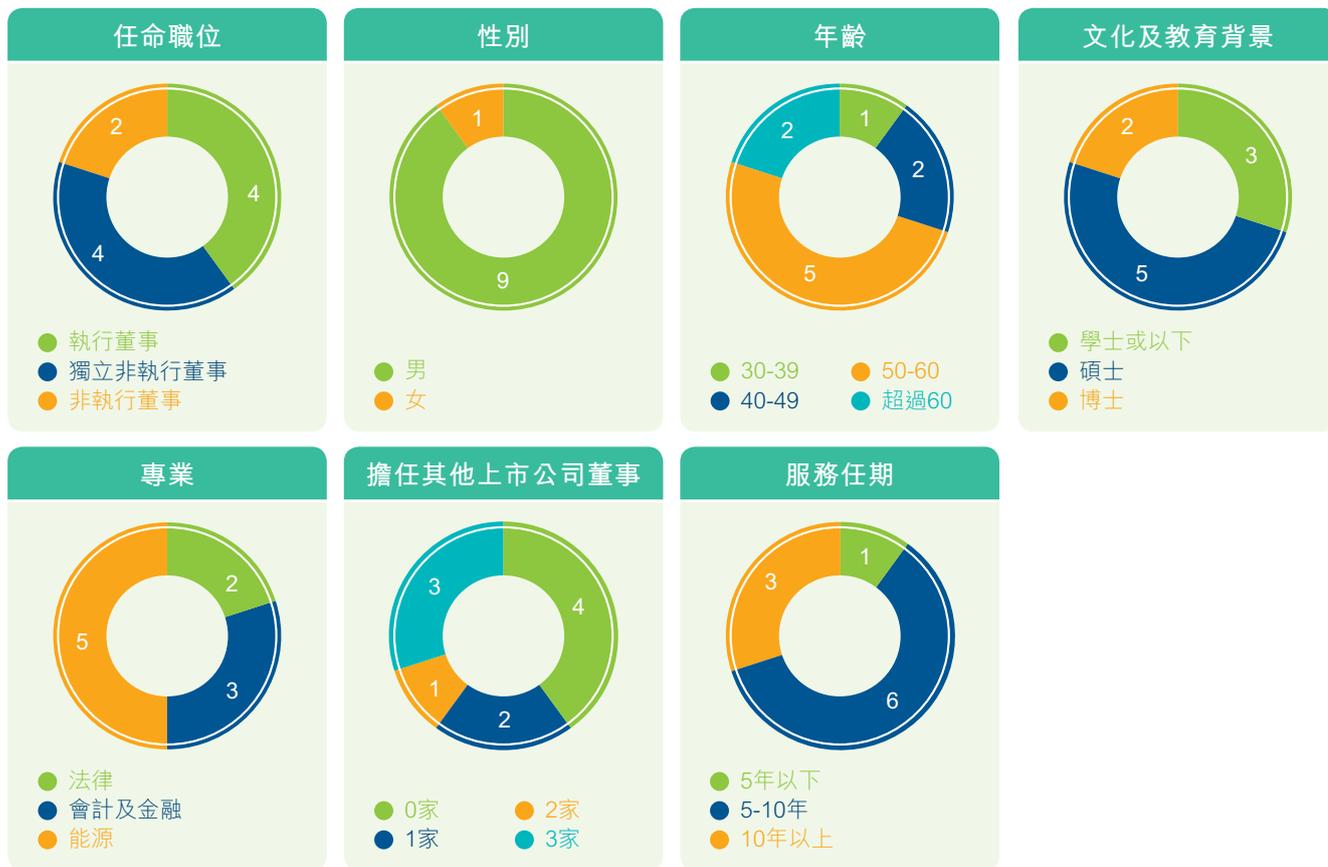
我們積極推進及落實《董事會成員多元化政策》，在董事會候選人甄選及委任董事時，提名委員會根據本公司的業務模式及特定需要，考慮各種多元化因素，包括（但不限於）性別、文化及教育背景、專業發展、服務任期、對本公司的

認識，以及廣泛的個人特質、興趣和價值觀。於本報告發布日，董事會有10名董事，由4位執行董事、2位非執行董事及4位獨立非執行董事組成，董事會認為目前的成員組成已兼顧董事的多元化，經驗及技能方面的要求。除了留有對本集團有長久深入認識的核心成員之外，年內亦加入新董事及為董事會帶來新觀點和不同的經驗。同時，提名委員評估獨立非執行董事的獨立性，會按照公司需要建議董事會增加獨立董事比例，為

董事會引入足夠獨立意見。目前，獨立非執行董事人數佔董事會人數的40%。董事會下設審核委員會、薪酬委員會、提名委員會、風險管理委員會和ESG委員會，經由董事會委任和授權，按其職權範圍有效地運作，保障股東權益，確保公司健康發展。

1 可持續發展管理

更多元化的董事會結構



公司管治架構



1 可持續發展管理

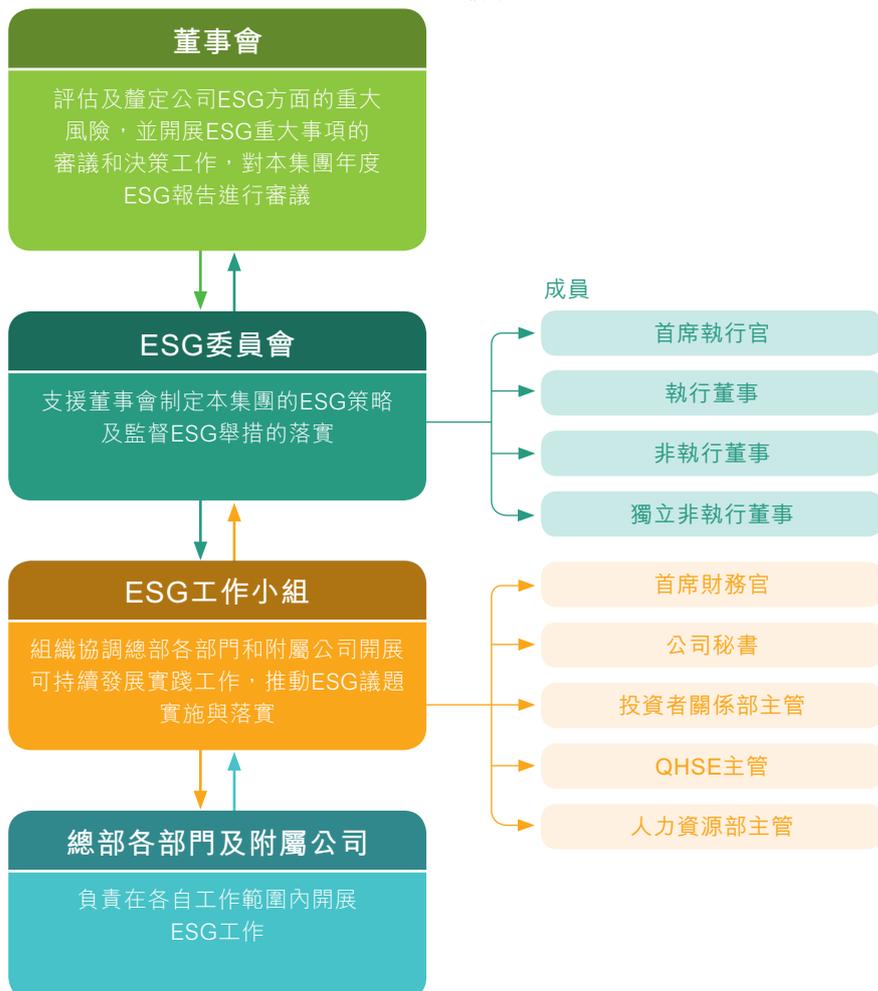
07

ESG管理

為了更有效地管理公司在環境、社會、管治（「ESG」）各方面的表現，新奧能源於2019年3月21日成立ESG委員會，目前委員會成員包括首席執行官，一位執行董事，一位非執行董事和一位獨立非執行董事，以支持董事會制定公司的ESG策略並監督ESG舉措的落實。同時，在ESG委員會下設ESG工作小組，成員包括首席財務官、公司秘書、投資者關係部主管、質量、健康、安全及環境（「QHSE」）主管及人力資源部主管等職能部門主管，確保ESG各個範疇相關風險均獲得妥善管理及落實，逐步優化我們公司的ESG管治與管理能力。公司制定了《ESG委員會職權範圍書》，明確了委員會的相關職責，包括制定和檢討公司ESG政策，檢討及監察對公司高層的ESG培訓，制定ESG相關行為守則，檢討及監察公司的合規情況等。除此之外，公司將管理層的薪酬與公司可持續發展與ESG績效指標掛鉤，明確了管理層的責

任，細化各崗位在可持續發展及氣候變化議題的具體分工與任務。同時，結合國家目標與自身實際情況，考慮在未來制定中長期減碳目標，結合考核實施激勵措施。公司要求ESG委員會每年應至少舉行一次會議，於報告期內共舉行了一次ESG委員

會會議。在董事會的授權下，ESG委員會及ESG工作小組將繼續完善ESG指標管理體系的建立，及ESG風險管理的流程，定期舉行會議匯報ESG工作進度並對ESG事項進行交流，逐步優化我們的ESG管治與管理能力。本報告經過董事會討論並審議發布。



1.2 風險管控

新奧能源建立了風險管理及內部監控體系，並定期評估持續監督其有效性，以保障公司及其股東的整體利益，進而促進新奧能源的可持續發展。新奧能源關注政策及價格風險、合規風險、運營風險、媒體風險、法律風險、健康安全及環境風險、市場風險、財務風險八類風險，由董事會下設風險管理委員會負責

協助董事會評估及厘定公司達成策略目標時所願意接受的風險類別及程度，並對各類風險進行管理與審視。

我們已建立全面企業風險管理框架，有效地管理我們安全、健康、社會和環境等層面的各種風險。在進行風險識別時，管理層與各運營部門積極開展有效

溝通，由下而上，確保對我們影響重大的風險因素得到全面覆蓋與控制。在建立風險評估範圍後，管理層根據風險的潛在影響與發生機率進行評估排序，制定風險應對措施，並持續進行監察。



1 可持續發展管理

1.3 利益相關方溝通



我們高度重視利益相關方訴求，通過多種渠道常態化地與利益相關方積極溝通，傾聽利益相關方要求與期望並及時作出響應，與利益相關方充分溝通並接受其監

督。利益相關方可通過線上、線下兩種渠道獲取可持續發展相關信息。2019年我們通過社交平台、公司公眾號、郵件等多種形式向內外部各利益相關方群體發放調

研問卷，收集各方回復共計3,957份。我們與利益相關方建立了廣泛高效的溝通渠道，加強互相之間的信任及尊重，以更好地滿足各利益相關方的期望與要求。

利益相關方	期望與要求	溝通方式	響應
 <p>股東與投資人</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 優異的業績 • 持續穩定的增長 • 廉潔透明的運營 • 及時合理的信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 日常溝通（包括電郵、電話及會面） • 公告、通函 • 中期及年度報告 • 公司網站 • 路演 • 社交媒體 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期披露業務信息 • 保持良好的盈利能力 • 不斷提升公司管治水平
 <p>政府</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 安全運營 • 守法運營 • 帶動行業、地區經濟發展 • 服務民生保障 • 貢獻空氣治理 • 能源高效利用 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常溝通 • 信息報送 • 例行檢查 • 專題匯報 • 政企合作項目 • 參與相關政策制定 	<ul style="list-style-type: none"> • 提升安全水平 • 完善風險管理 • 遵守相關法律法規 • 配合行業及地區經濟發展需要開展經營活動 • 積極推進清潔低碳，安全高效的供能模式 • 積極推進煤改氣、油改氣
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 平等的就業機會 • 通暢的職業發展渠道 • 安全健康的工作環境 • 完善的教育培訓體系 	<ul style="list-style-type: none"> • iCome手機APP • 員工大會 • 員工家園平台 • 新奧大學 • 各類內外部培訓 • 員工投訴及反饋 	<ul style="list-style-type: none"> • 多元招聘 • 開展員工活動 • 關注員工健康 • 「自驅、分享」的組織 • 提供線上及線下學習平台
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 安全、穩定供能 • 高效快捷的服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 全國統一客服熱線：95158 • 服務質量監督熱線：400-86-95158 • 社區服務站及營業廳 • 網上營業廳 • 客戶服務手機應用程序 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展用戶安全檢查 • 客戶要求得到有效及時解決 • 致力提供優質客戶服務水平 • 客戶滿意度調查

1 可持續發展管理

利益相關方	期望與要求	溝通方式	響應
 <p>供應商與合作伙 伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 透明採購 • 本地化採購 	<ul style="list-style-type: none"> • 供貨商大會 • 戰略合作 • 定期訪談 • 招標 	<ul style="list-style-type: none"> • 公開招標 • 建立供貨商管理系統 • 不斷完善政策 • 提升管理效率
 <p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 供應清潔能源 • 降低溫室氣體排放 • 資源循環利用 • 天然資源與生態保護 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與環保倡議和行動 • 披露運營環境數據 • 定期發布ESG報告 • 配合政府大氣污染治理 	<ul style="list-style-type: none"> • 參與國際環保倡議制定 • 運營環保規劃 • 加強節能減排管理 • 提高能源效率 • 大力推廣綠色清潔能源 • 持續推進綠色辦公 • 持續執行環境監測 • 積極參加綠色環保活動
 <p>社區</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 安全運營 • 促進社區發展 • 開展公益 	<ul style="list-style-type: none"> • 科普活動 • 社區宣傳 • 志願活動 • 慈善活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 開展慈善捐款 • 投身公益事業 • 建設和諧社區 • 扶貧幫困奉獻愛心 • 參與社區志願者服務 • 開展關注下一代成長活動
 <p>媒體</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 信息透明 • 溝通暢通 • 維持良好的媒體關係 	<ul style="list-style-type: none"> • 記者會 • 媒體項目考察 • 管理層專訪 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉行新聞發布會 • 向媒體發放新聞稿 • 於公司網站更新業務動態 • 回復媒體詢問 • 持續與媒體溝通



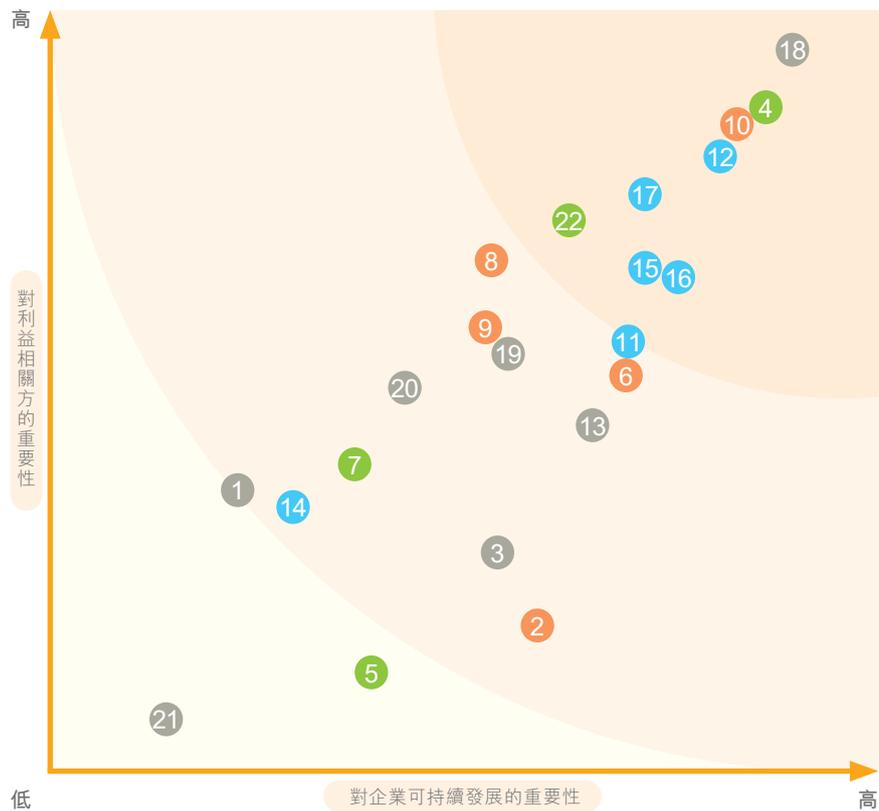
1 可持續發展管理

1.4 重大性議題判定



本集團參考香港聯合交易所《上市規則指引》附錄二十七 - 「環境、社會及管治報告指引」和國際標準，通過展開問卷調查以及利益相關方調研，對標國際、國內優秀同行企業，結合自身業務特性，篩選出與自身業務相關以及對利益相關方有實質性影響的重要性議題，並對ESG議題進行梳理、分類、篩選與排序，就相關議題作出討論，確保符合公司可持續發展戰略，相關重要議題將在本報告隨後各章節詳細披露。

新奧能源2019年ESG議題重大性矩陣



- 員工/客戶相關議題
- 環境相關議題
- 社會相關議題
- 經濟相關議題

	議題編號	議題
高重要性 議題	18	安全穩定供氣
	4	收益與業績
	10	資源與能源節約
	12	員工權益保障
	17	客戶隱私保護
	15	職業健康與安全
	16	客戶服務
	22	產品與技術創新
	11	平等僱傭
	中重要性 議題	6
8		生物多樣性保護
9		氣候變化
13		供應商管理
19		培訓與發展
20		知識產權保護
3		運營地/原居民權益保護
7		反腐敗
2		廢棄物循環利用
14		避免強制勞工和使用童工
1		社區關係
低重要性 議題	5	反不正當競爭行為
	21	社區公益活動

2 核心議題



2.1 生物多樣性及土地使用

新奧能源深知生物多樣性保護與生物棲息地修復的重要性，在施工過程中遵循《中華人民共和國建設項目環境風險評價技術導則》，項目施工選址遠離濕地、野生動物棲息地或採取保護措施。我們制定了《新奧能源控股有限公司生物多樣性保護政策》，明確了公司應主動修復受干擾的土地和棲息地，並尊重原住民及減少社區影響。**報告期內，未發生因環境問題違規而導致訴訟或相應處罰的重大事件。**

我們在大型項目前期開展環境影響預評估工作，全面評估項目地周圍動植物種類及項目可能對土地、水源地、自然資源以及周邊社區造成的影響，並制定如下對應措施與方案以減緩對生態環境的影響。

- 1) 我們盡可能採取非開挖方式進行管道施工，避免對動植物和土地的破壞；
- 2) 我們選擇環保的PE管、不鏽鋼管、卡壓式塗塑鋼管作為天然氣管網材料，減輕傳統鋼管和鍍鋅管對土地可能產生的潛在污染；

- 3) 我們回收儲運與輸配氣過程中的揮發氣（BOG）。同時，最大限度的降低工程和運營過程中天然氣的排放和泄露，最大程度的減少了對周邊生態環境的影響；
- 4) 我們種植適應環境生長的樹種，提高森林覆蓋率，實行封山育林；
- 5) 我們注重濕地生態系統功能持續提升，開展河道污染整治和生態修復，提高水土流失治理率；
- 6) 我們通過綠化過橋管網融入生態環境，嚴格按照評估報告批複內容恢復土地原貌；
- 7) 為減少項目對周邊社區居民產生的影響，我們在項目選址、設計、施工、運營過程中盡量避免影響項目地周邊社區居民的生活環境，尊重當地文化及民俗習慣；
- 8) 我們嚴格按照城鎮規劃進行人口聚集區的建設，合理布局生產與生活空間，確保原有生態系統得到應有的保護；

- 9) 我們對項目施工期和運營期的近端、遠端噪聲進行全面評估與管控，以減輕噪聲對周邊居民影響；
- 10) 我們對社區居民與公眾定期開展問卷調查，充分告知並聽取社區居民與公眾對項目風險防範及應急管理的建議，了解當地居民的關切和訴求，及時採取改進措施，落實社區居民與公眾所提出的關注重點，將可能產生的影響降至最低。

我們為每個施工項目制定水土保持方案並嚴格按照方案開展水土保持措施。

在施工前，我們對施工人員開展水土保持的培訓與考核；

在施工中，我們引入非開挖技術以減少施工地以外地質地貌的破壞。對於確實需要開挖的項目，我們採取分期開挖、覆蓋等方式減少水土流失及對於生物多樣性的幹擾；

在施工後，我們及時做好水土保持及地貌恢復工作，保障附近居民、商貿、物流交通等的有序開發與管理。

2 核心議題



案例

新奧能源羅新線管線設置圍堰固化水土

洛陽新奧羅新線燃氣管道工程施工完畢後，為防止對周邊農田造成影響，設置連續圍堰，保持水土，防止土方坍塌。



設置圍堰保持水土

我們嚴格遵守設計施工「三同時」（建設項目中防治污染的設施，應當與主體工程同時設計、同時施工、同時投產使用）原則，認真完成環評、排放評估和全生命周期管理，並對施工區域進行生態評估，將涉及水源地，沿江等地的施

工項目列為重點關注項目，確保項目不對珍稀水生動物的棲息地、產卵場所和鳥類的棲息繁衍場所等造成影響。在施工期，我們禁止在非必須情況下砍伐樹木、破壞植被和動物巢穴，並依照法律法規妥善處置廢機械油等各類有害廢棄

物，防止其污染環境；在施工結束後，我們及時恢復地貌，並逐步引進適合於該環境生長的植被種群，做好生態修復工作。我們對100%的管道施工工程做了土地回填和地貌修復工作。



案例

新奧能源採取多種措施保護蘭溪市G330國道天然氣管道工程周邊生態

蘭溪市G330國道（天然氣門站-汪高路）次高壓天然氣管道工程管線穿越「蘭溪城市森林公園」，項目嚴格按照相關保護要求進行控制和管理，僅有一條線路，無法避繞本區域，佔地類型為臨時佔地，施工完成後將覆土復綠，不在區內毀林開墾和毀林採石、採土，營運期不排放廢水，正常工況不排放廢氣，不會影響生態區的生態功能；該工程需穿越「衢江蘭江飲用水源保護區」，工程衢江穿越方式為定向鑽，定向鑽穿越是一種先進的管道穿越施工方法，具有不破壞河堤、不擾動河床等優點。施工不會對河床中水流、水溫、水利條件及水體環境產生直接影響。施工期、營運期不向衢江排放污水。不會影響珍稀水生動物的棲息地、產卵場所和鳥類的棲息繁衍場所。



採取多種措施保護天然氣管道工程周邊生態

2 核心議題

我們高度關注自然資源的合理使用，把節約資源、綠色生產的理念貫穿全業務鏈的各個環節。我們在《新奧能源控股有限公司生物多樣性保護政策》中明確公司應可持續地管理自然資源及原材料使用，優先選用環保原材料及工藝，對廢棄物進行分

類管理和二次利用，並要求對供應商進行環境評估以實現綠色環保採購。

我們積極投身環境保護公益事業，攜手外部機構合作伙伴組織開展各項環境生態保護公益活動，大力支持各類生物多

樣性保護、生態修復項目，每年計劃並通過捐款、組織成員企業與員工參與等方式，參與生態保護公益類項目，持續關注節能環保，推動環保事業發展，為人類生存環境的改善而努力。



案例

各企業開展植樹造林、承包河道垃圾清理

2019年，新奧能源多家企業積極組織或參與植樹活動，改善城市生態環境；支持貧困村人居環境整治、助力生態宜居美麗鄉村建設，與此同時，湘潭新奧持續開展「同飲一江水，共護母親河」七色花志願服務活動，對湘江兩岸的垃圾及河道的淤泥進行清理，為修復周邊生態，改善自然環境做出積極貢獻。



各企業植樹造林、承包河道垃圾清理



案例

第十個「新奧公益慈善日」聚焦垃圾分類熱點問題、為環保持續發聲

2019年是我們開展新奧公益慈善日環保主題活動的第十個年歲。在2019年的公益慈善日，東莞、湘潭、桂林、衢州、合肥、葫蘆島、滁州、膠城、廊坊、北海、鄂爾多斯等11個城市開展了以「向上向善向文明，垃圾分類我先行」為主題的新奧公益慈善日活動，共有超過300名志願者參與了本次活動。志願者們通過掃碼宣傳、現場宣講、互動問答、垃圾分類模擬體驗等形式，向市民講解國家垃圾處理的政策、重要意義及垃圾分類正確方式，提升公眾對垃圾問題的關注，引導居民以積極的心態主動迎接垃圾分類，踐行可持續生活方式。十年來，從保護森林資源、水資源、防治大氣污染等到倡導垃圾分類數千名志願者用實際行動為倡導低碳環保生活理念、提升民眾的環境責任感作出努力。



第十個「新奧公益慈善日」活動現場

2 核心議題



2.2 碳排放與氣候戰略

氣候變化是當前全球範圍內最受重視的議題之一，由此引發的極端天氣事件已在農業生產、水資源、生態環境、能源發展等領域帶來諸多挑戰。面對刻不容緩的氣候變化局勢，新奧能源從企業自身出發，積極採取行動，探索減排目標的設立，尋找有效的緩和措施，以減慢氣候變化及其一系列衍生影響為環境、社會及經濟所帶來的巨大風險。2019年新奧能源為工商業客戶進行的「煤改氣」工程相當於開口氣量581萬立方米/日，將可抵消每年2,318,183噸標準煤的消耗量，為全社會實現碳減排貢獻力量。

我們將氣候變化與環境表現作為企業戰略制定的重要考量因素，充分全面地評估氣候變化相關風險，制定了針對性的實施計劃。在確保嚴格遵守國家相關法律法規的基礎上，我們積極踐行低碳發展道路，制定了多項相關的環境政策



可抵消每年
2,318,183噸
標準煤的消耗量

與規章制度，在業務運營中強化能耗管理、技術發展、設備監測等日常工作，對企業全生命周期的碳排放實施有效管理。同時，加大節能環保技術的應用，以持續提升各業務板塊運營的用能效益及減低排放量為目標，切實降低運營環節產生的環境影響，從而在實現公司綠色、穩健發展同時，規避碳排放相關風險對公司的潛在影響。

2.2.1 碳排放

我們始終視減少碳排放為己任，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，在運營過程中確保合規排放，節約能源使用。

我們定期評估現有技術，積極引進國內外先進的低碳生產技術理念，大力開展節能技改，淘汰落後生產技術，提升能源利用率，實現低碳生產。我們積極推廣新能源的使用，目前我們有6個泛能項目安裝光伏發電裝置，總裝機容量達8.35兆瓦。與此同時，我們積極研究通過碳補償等方式進一步中和溫室氣體排放，並努力結合現有綜合能源業務與技術，開拓碳減排新途徑。

未來我們將向無碳能源理念不斷靠攏，更多地應用太陽能、地熱及海水源等清潔能源，進一步降低碳排放。



案例

廊坊新奧科技園光伏示範項目

我們在位於河北省廊坊市開發區的新奧科技園內投建可再生能源光伏發電項目，該光伏發電系統包括BIPV幕牆發電系統，BIPV屋頂發電系統和光電、光熱一體化系統，光伏停車棚系統等，總光伏裝機容量500千瓦。該系統的光伏發電併入園區泛能微網，與燃氣發電、儲電等系統協同工作，為園區內用戶提供電能。2019年，廊坊科技園新能源電力使用總量15,830.70千瓦時。



廊坊新奧科技園項目

甲烷排放管理

新奧能源持續治理由甲烷泄漏引起的溫室氣體排放問題，通過不斷的環保投入和技術升級，對在輸配氣及儲運過程中產生的BOG進行持續回收。回收BOG可大量減少溫室氣體的排放，從而減少對環境的影響。自2014年起，我們進一步對加氣站採取了降低氣損、減少排放、BOG回收等技術策略，在加氣站投入使用BOG回收等設備，將LNG槽車卸車後車內剩餘的BOG及儲罐內的BOG通過BOG壓縮機、CNG壓縮機實現回收利

用，減少放散。2019年，新奧能源在運行的BOG回收裝置共計165套，BOG回收量共計3,657.08萬立方米。

為減少甲烷泄漏，我們在修理天然氣管道前24小時停氣，待管道內的殘餘天然氣盡量消耗之後再打開管道，避免管道內的甲烷泄漏到大氣。另外在搶修過程中我們及時控制閥門，對有少量甲烷的我們盡最大努力做到及時處理和回收。



BOG回收裝置
共計165套，回收量共計
3,657.08萬立方米

2 核心議題

15

因地制宜的能源解決方案

隨著國家能源結構加速向清潔、低碳和高效轉型，新奧能源不斷探索新型能源解決方案，以提升能源使用效率，降低單位能耗。我們立足自身優勢研發和推廣綜合能源解決方案，以解決能源用戶極需解決「清潔低碳」和「經濟賬本」的矛盾。我們以能源全價值鏈開發利用為核心，因地制宜地採用天然氣、生物質、工業餘熱、光伏、地熱等清潔能源，依托147項專利技術以及過硬的核心技術人才，踐行「低成本、清潔、低碳、民生」的發展戰略，以客戶需求及當地實際情況為出發點，設計、開發與客戶用能相匹配的綜合能源解決方案，

實現項目全生命周期低碳環保。我們根據區域內不同客戶用能的品類、數量、時間、價格及能源設施供能特性，進行多維尋優、動態匹配，為資產所有者開源，幫助用能客戶節流，創建了領先的綜合能源商業模式。我們不僅解決了能源用、產、輸、配、儲等各個環節中存在的低效浪費、環境污染、安全隱患等系列問題，更有助於促進能源行業系統性、根本性變革，助力國家構建安全、高效、清潔、經濟的現代能源體系。截至2019年底，我們累計投運綜合能源項目98個，在建項目22個。2019年新奧能源通過綜合能源項目為客戶實現節能227,437噸標煤。



綜合能源項目為
客戶實現節能
227,437噸標煤

深層地熱利用

我們積極嘗試各種可再生能源利用的技術開發。例如，我們利用岩石中儲存熱量的新型非取水深層供暖技術及系統，實現低碳環保，並具有明顯的經濟效益。



案例

新奧能源利用地熱供暖技術為社區提供低碳供暖方案

新奧能源研發的「岩石熱源熱泵技術」取得階段性成果，該技術可利用岩石中儲存的熱量為社區和工業園區提供供暖。該項專利技術的示範項目在河南新鄉青雲林海投運。

河南新鄉的地熱資源豐富，青雲林海位於黃河岸邊，地質結構有利於進行中深層地熱的開發利用。我們通過對地球物理勘探、熱井結構優化設計、地下換熱量模擬計算、機房系統優化設計等前期工作，充分論證項目可行性，隨後進行招標、採購、建設等工作，於2018年6月完成了示範項目的建設。該示範項目對取用地下熱水並回灌的傳統地熱利用路線進行了技術改良，採用閉式循環管系統，使水在管內循環，在將地下熱量帶出的同時對地下水沒有絲毫影響。

該示範項目充分利用地下可再生資源，節能效果良好並達到預期，比使用傳統燃氣鍋爐供暖的運行費用降低40-60%，每年可節約60%的能源使用，減少二氧化碳排放約340噸，減少二氧化硫排放約5.13噸，具有顯著的經濟和環境價值。

每年
減少



二氧化碳排放
約**340噸**



二氧化硫排放
約**5.13噸**



岩石熱源熱泵機房

2 核心議題

生物質利用

生物質能源作為第四大能源，具有清潔低碳、可再生、原料豐富、多元化利用等眾多優點。我們因地制宜在海南洋浦，廣西山圩，黑龍江牡丹江等地區共7個工業園區規劃設計了採用以生物質為一次能源的綜合能源項目，項目建設完成後將為園區內用戶供熱、供電。



案例

黑龍江牡丹江經濟開發區江南新城區生物質綜合能源項目

牡丹江及周邊市縣生物質資源十分豐富，盛產玉米、大豆和水稻等農作物。牡丹江經開區是當地最重要的經濟發展平台，2006年升級為國家級園區，目前擁有黑龍江煙草公司、百威啤酒、中鼎乳業、浪潮雲計算、永昌紙業、北新建材、康師傅礦泉水等100餘家企業。入園企業基本都有蒸汽及采暖等用能需求，年總用能需求5.05億千瓦時。

該項目於2019年開始建設，批複總投資6,278萬元，擬建設一座5萬噸/年生物質可再生能源多聯產（熱解）系統及配套裝置，利用牡丹江地區農作物木屑、稻殼和玉料芯等生物質為原料，通過生物質熱解產生生物氣和生物質液體燃料用於為園區客戶集中供應蒸汽，同時對裝置運行產生的餘熱進行回收，夏季用於加熱鍋爐補給水，冬季用於供暖。

項目核心技術為擁有自主知識產權的「熱載體生物質快速熱裂解」專有技術，對生物質進行「無害化、資源化、高價值化」處置，該裝置（5萬噸/年）為國內外首套工業化裝置，主產品為生物質炭、生物質氣、生物質油，生物質利用效率達到100%，該技術存在工藝開發創新、商業應用模式創新、技術應用創新等多項內容，是國內外生物質能源行業前沿技術工藝。

該項目達產後可實現年處理5萬噸生物質廢棄物，在滿足園區客戶用能的同時，為當地政府解決農林廢棄物處理問題，產生廣泛的環境和社會效益。首先，該項目熱解裝置除少量冷卻水作為綠化用水外，無廢水排放。其次，項目產生的廢氣對環境污染小，滿足當地排放標準，無需額外脫硫脫硝裝置。項目達產後每年可為客戶節約用能2.58萬噸標準煤，減少二氧化碳排放6.73萬噸。同時，該項目屬於生物質廢棄物循環利用項目，符合國家產業政策，項目建成後，必將有效推進牡丹江市能源結構、循環化產業建設，深入推動當地生態經濟發展。

每年
減少



標準煤
2.58萬噸



二氧化碳排放
6.73萬噸



牡丹江項目效果圖

2 核心議題

資助新能源研發

我們出資1500萬元與同濟大學於2008年合作立項建設「新奧同濟生態園」，2011年竣工用於新能源研發項目，主要進行集「秸稈粉碎-沼氣生成-造紙-濃縮液態化肥生產」一條線的環保產業模式研發。該項目獲得國家自然科學基金等

3項榮譽，對於研究發展資源消耗低，環境污染少的循環經濟、綠色經濟做出貢獻。

生態園項目從生物質能源研發開始，陸續引入清潔能源、建築節能、現代農業工程等學科10多支研究團隊，目前已經

成為同濟大學現代農業工程與新能源研究的公共學科平臺，為同濟大學學科發展做出了突出貢獻。我們將繼續大力支持高校研究，履行企業社會責任，助力科研攻堅。



新奧同濟生態園外觀



新奧同濟生態園建築全能效測試平台



獲得國家
自然科學基金等
3項榮譽

2.2.2 氣候戰略

當前，應對氣候變化已成為全球共識。中國政府制定了2030年減排目標，計劃將單位國內生產總值二氧化碳排放較2005年下降60%-65%。新奧能源將應對氣候變化作為義不容辭的企業責任，並積極識別氣候變化給公司帶來的風險與潛在機遇制定有效應對策略。

	潛在氣候風險與機遇	應對策略
運營層面	颱風、暴雨等極端天氣的增加，將影響項目施工與運營	公司積極提升智能運營管理水平，基礎設施和工程工具具備可視化功能 提高管網建設質量，抵禦災害性天氣能力提升
市場層面	為應對氣候變化，國家正加快推進能源結構轉型，清潔能源領域的新入者持續增加，形成競爭格局 針對氣候變化下複雜多變的市場環境，如，全球氣候變暖，酷熱與寒冷天氣頻發，變相影響下遊燃氣需求與物流供應	公司積極發展以客戶需求出發的綜合能源業務和增值業務，從而更好的鎖定現有客戶並吸引新客戶 公司在工程建設前期對市場需求做預測，針對下遊客戶用氣量，氣候及環境溫度變化做前期預估。此外，公司每年根據氣象資料做溫度和氣候分析，評價本年度冬季、夏季能源供需情況，做好能源調配規劃和措施
政策層面	政府加快天然氣使用、煤改氣、藍天工程等環保政策，利好天然氣等清潔能源供應企業	公司一方面積極拓展天然氣氣源採購渠道豐富天然氣綜合利用解決方案，另一方面因地制宜的使用可替代的清潔能源以滿足客戶需求

2 核心議題

與此同時，氣候變化也為新奧能源帶來了機遇。為應對氣候變化對經濟產生的影響，國家正在逐步推進能源結構調整，將推動清潔能源發展作為能源轉型升級的戰略舉措，加快推動天然氣在工商業及居民能源消費中的佔比。同時，我們預計政府還將在節能減排領域頒布和實施更加嚴格的法律法規及排放標準。作為清潔能源分銷商，公司業務將在中長期範圍內處於戰略機遇期。

為冬季保供提前準備 應急預案

在冬季提前結合溫度趨勢預判，在遭遇雨雪惡劣天氣道路封閉時，對下游能源缺口做整體預估、調控與保障。

當出現極端天氣時，我們根據冬季保供應急預案，協調管道氣，非管輸氣等氣源，例如在極端天氣到來之前將儲罐全部儲滿，保障下游用戶的天然氣供應。

項目設計過程中 考慮氣候變化風險

我們針對大型項目，在前期環評過程中，針對項目的水文、地質、氣候條件做充分評估，規避氣候變化對項目建設運營所帶來的潛在環境、經濟風險。

2.3 勞工實踐與健康安全



我們堅持「以人為本」的理念，堅持平等與多元化僱傭，切實保障員工合法權益，激勵員工發揮價值，關注員工健康安全，助力員工實現自我價值的同時，鑄就企業持續永續發展。

2.3.1 勞工實踐

和諧的勞工關係是公司生產發展的基礎。新奧能源恪守「以人為本」的管理理念，不斷優化健全人力資源管理體系，堅持多元化、透明化、平等化的合規僱傭，提供公平合理的薪酬福利，保障員工合法權益。

新奧能源嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中國人民共和國就業促進法》《國務院關於修改〈國務院關於職工工作時間的規定〉的決定》《中華人民共和國社會保險法》等國家法律法規，通過制定《新奧能源控股有限公司人才發展與僱

傭政策》《招聘管理規定》《員工任用規則》《考勤與請休假管理辦法》等內部政策，嚴格規範招聘和僱傭流程，切實保護員工合法權益。此外，我們確保員工擁有結社自由和集體談判的權利，集體談判協議覆蓋員工比例達80%。

新奧能源杜絕一切形式的性別、民族、信仰、年齡、國籍、地區和政治立場的歧視，堅決避免聘用童工和強制勞工，以及其他非法用工現象。如發現任何違規情況，我們將迅速採取整改措施，及時解除與違規人員的勞動關係，追究相關人員的責任。報告期間，新奧能源未發生任何招聘童工及強制勞工的違規事件，收到勞工問題申訴21件，均已跟進處理，處理率達100%。

新奧能源注重員工多元化結構，通過校園招聘、社會招聘等多種方式廣納賢才，確保了不同國籍、年齡段、性別和



集體談判協議
覆蓋員工比例
達**80%**

職級的員工數量分布，實現勞工多樣化。同時，我們也為殘障人士提供崗位，並堅持依法與員工簽訂勞動合同，充分保障員工權益。2019年，我們與員工100%簽訂勞動合同，員工總數達到35,735人，其中殘障人員有44名，少數民族員工有1,033名。2019年，僱員流失人數為3,499名，流失比率為9.80%。

2 核心議題



案例

小利（化名）在聊城新奧的二十年

1999年6月，他到聊城新奧燃氣有限公司求職。在面試過程中，他透露自己曾因疫病導致身體四級傷殘，聊城新奧燃氣有限公司秉承社會擔當，同時考慮到員工在面試中的表現出的踏實肯幹的精神面貌，決定予以錄用，先後安排其從事主數據維護崗位、儲配站運行工等工作。

到2019年，他已在聊城新奧工作20餘年，工作兢兢業業，獲得公司領導和周圍同事的一致認可，也體現出新奧能源注重員工才幹的平等化、多元化僱傭準則。



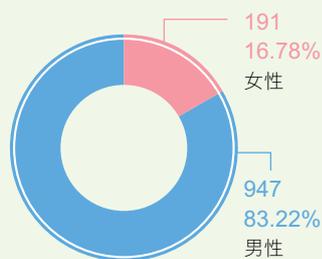
案例

貴港新奧燃氣公司幫助殘障員工適應工作環境

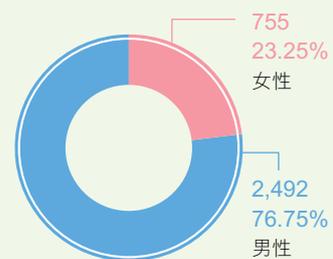
貴港新奧燃氣有限公司於2019年7月組建員工食堂，通過社會招聘及前期試用，正式錄用因自幼不幸患上了小兒麻痺症，導致右腿殘疾的小進（化名）為食堂煮飯崗位。

當他正處在為生活困難發愁之際，貴港新奧燃氣給了他再次工作的機會，也為他購買了社會保險，解決了後顧之憂。在他入司工作之初，公司同事經常與他溝通和交流，幫助他盡快適應工作環境，鼓勵他努力學習和觀察，更好地完成本職工作。

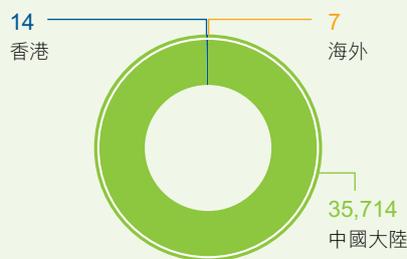
指標名稱	單位	2019年	2018年
僱員總數	人	35,735	33,508
男性僱員總數	人	26,464	24,321
女性僱員總數	人	9,271	9,187
高級管理層員工數量	人	1,138	1,098
中級管理層員工數量	人	3,247	3,052
普通職員層級員工數量	人	31,350	29,358



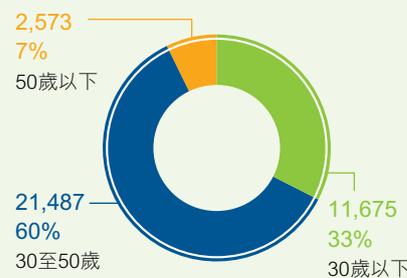
高級管理層中不同性別
僱員的數量
(人)



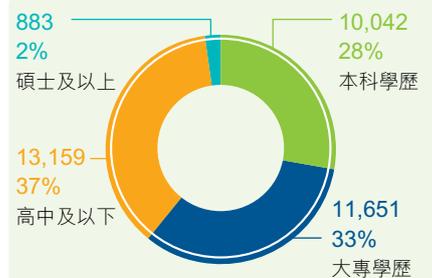
中級管理層中不同性別
僱員的數量
(人)



按地區劃分的
員工人數
(人)

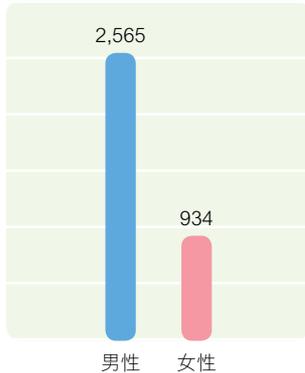


按年齡劃分的
員工人數
(人)

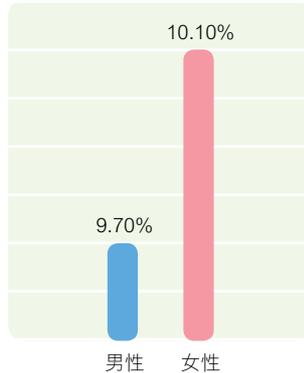


按學歷劃分的
員工人數
(人)

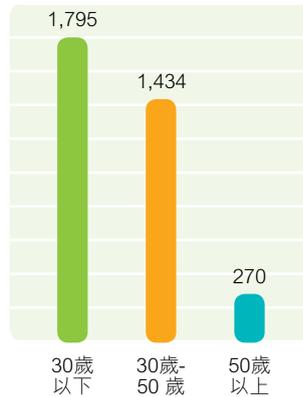
2 核心議題



按性別劃分的員工
流失數量
(人)



按性別劃分的員工
流失率
(%)



按年齡劃分的員工
流失數量
(人)



按年齡劃分的員工
流失率
(%)

2.3.2 健康與安全

新奧能源始終秉持「以人為本，安全發展」的管理理念，以「三個零」（零責任事故、零人身傷害、零環境損失）為目標，逐步完善職業健康安全管理制度。我們積極開展職業健康安全體系認證工作，通過安全績效考核加分、專項獎勵等方式鼓勵項目企業通過認證。截至2019年底，共有6家成員企業取得了職業健康安全管理體系（OHSAS18001/ISO45001）認證證書，其中2019年內，上海新奧能源技術有限公司首次成功通過認證，廊坊新奧燃氣有限公司和洛陽新奧華油燃氣有限公司2家成員企業通過ISO45001的換證審核工作。我們將不斷完善和改進各項管理制度，繼續助推新奧能源各成員企業積極按



照ISO等國際標準建立企業健康安全管理體系，計劃每年令更多的成員企業獲取ISO等相關國際認證，逐步達到國際領先同行水平。

新奧能源為員工提供嚴格的個人防護措



施，創造安全的工作環境，同時深入開展各類安全文化活動，充分保障員工健康與安全。報告期內，新奧能源為保障職業健康安全共計投入71,359萬元。

指標名稱	單位	2019年數據
僱員生產安全事故死亡人數	人	1
僱員工傷個案	個	74
僱員工傷率（不包括死亡個案）	%	0.25
工傷損失工作小時數 ¹	小時	53,659.00
百萬工時工傷事件率 ²	/	1.04
工傷事故千人率 ³	/	2.07

注：

¹數據包括員工工作過程中因工傷事故以及上下班過程中因交通事故而造成的工傷損失小時數

²百萬工時工傷事件率=工傷個案數量/實際總工時數*1000000

³工傷事故千人率=1000*工傷個案數量/僱員總數

2 核心議題

21

新奧能源嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《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》《特種作業人員安全技術培訓考核管理規定》等法律法規的基礎上，制定了《新奧能源安全管理規定》《安全生產管理規定》《安全紅黃線管理規定》《新奧能源控股有限公司事故報告及調查處理規定》《生產安全事故應急預案管理辦法》等職業健康安全制度，修訂《新奧能源控股有限公司HSE政策》。

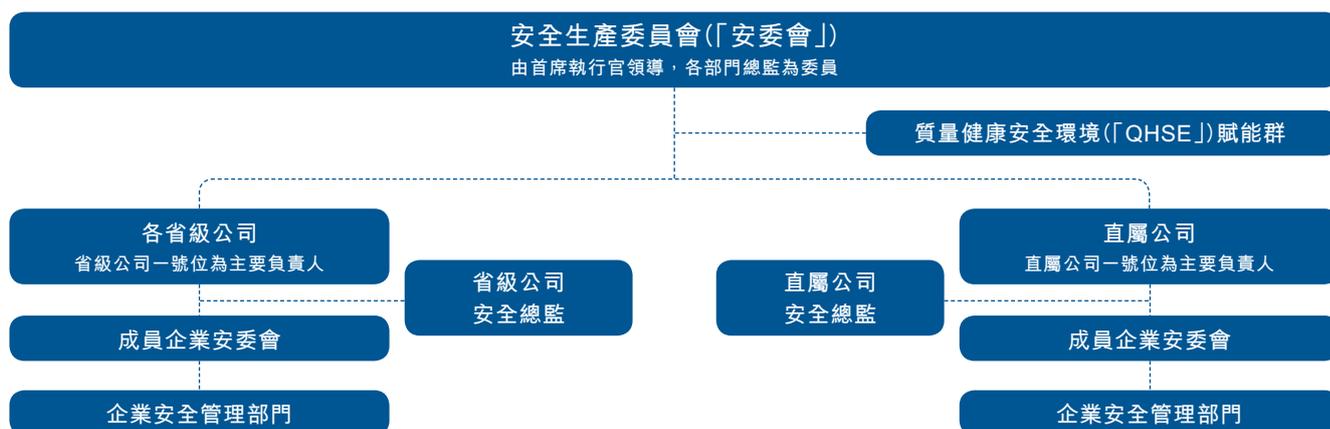
新奧能源制定了與公司可持續發展戰略一致的QHSE戰略規劃，並將戰略規劃細化為QHSE績效指標，部署分配至各成員企業。我們將設立將承包商健康與安全表現的目標包含在內的健康與安全管理目標，並定期檢討目標達成情況。

安全委員會

新奧能源建立了QHSE管理架構，確認公司各級最高管理者的安全責任，明確各層級管理者及員工的安全職責，同時嚴

格落實安全投入，最大限度保障員工的健康與安全。2019年1月1號開始，新奧能源總部以及下屬成員企業均設立有安全生產委員會（簡稱「安委會」），安委會對公司的健康安全管理與表現負責。同時，我們發布了《安全管理一號文件》，明確了各級別安委會的工作權責，其中公司層面安委會由CEO負責領導，成員企業由各企業總經理負責領導。

新奧安全管理組織體系



安全工作環境

目前，我們已形成新奧能源總部、省公司、成員企業三級安全管理體系，並在各成員企業中建立公司、部門、班組三級安全管理網絡，致力於為員工提供健康安全的工作環境，保障員工身心健康。我們圍繞定期檢測職業病危害、監

測員工健康情況和提供崗位專項防護三個方面，採取一系列安全防護措施和反事故措施，為員工提供安全健康的工作環境。2019年，新奧能源專職安全管理人員達643名，並且針對涉及職業健康危害的崗位做到職業健康專項體檢，以及員工常規體檢覆蓋率達100%。



員工常規體檢
覆蓋率達100%



2 核心議題



定期檢測職業病危害

- 開展新建項目危險有害因素識別，落實控制措施並持續更新危險有害因素辨識清單
- 定期進行職業病危害因素監測和現狀評價



監測員工健康情況

- 為新員工提供崗前體檢，體檢內容包括常規性檢查及高血壓、心臟病、聽力等針對性檢查，對於患有高血壓、心臟病及聽力損傷的員工，不予分配加氣站、巡線等存在職健康危害崗位的工作
- 對於有職業健康危害的崗位，每年提供至少一次職業健康危害體檢
- 為員工建立個人職業健康體檢檔案，若員工在離職後發現患有職業病可根據存盤的體檢記錄判斷是否為在職期間所患，若為在職期間所患即便已經離職亦可申請補償，追溯期十年



提供崗位專項防護

- 為有職業危害的崗位提供防護器具，合理安排輪休時間
- 要求長時間在噪聲環境中工作的員工佩戴耳塞等防護器具，並按時輪休
- 對存在高溫危害的崗位施行錯時工作，避免長時間在高溫環境下工作，並發放降暑藥品

安全文化建設

為有效遏制生產安全事故，增強全員安全意識，新奧能源每年舉辦「安全生產月」、「百日安全無事故」、「安康杯」職業健康安全宣貫競爭等各類安全文化活動。這些活動不但推動公司安全文化建設，也普及了員工安全知識，提高了全員安全素質，取得了良好的預期效果。

2019年，新奧能源加強員工安全教育培訓工作。為了提高員工自我保護能力，樹立安全紅線意識，我們定期開展形式多樣的安全培訓活動。我們通過組織員工觀看教育宣傳片、聘請外部專業人員講解、組織安全知識競賽、開展分享交流會等形式，開展員工安全教育培訓。同時，針對存在職業危害因素的特殊崗

位員工，新奧能源制定針對性安全培訓課程，如雙控機制（即全生產風險分級管控和隱患排查治理雙重預防機制）培訓，新員工三級安全培訓等，著力強化特殊崗位員工安全風險意識。2019年，新奧能源共組織培訓員工200,132人次，開展應急演練2,627次。



2 核心議題



案例

廊坊燃氣組織中層及以上人員參加安全能力提升培訓

2019年5月14日，廊坊燃氣召集決策群成員、加氣站經理、能源站站長等人員，圍繞安全生產法及燃氣相關法律法規，安全生產重點場景業務，安全生產相關知識和重點三大主題，開展安全教育培訓。此次培訓夯實了中層及以上管理人員的安全理論知識，提升了其在应急管理、安全檢查、危險作業等方面的安全能力，取得了良好的培訓效果。



廊坊燃氣開展安全教育培訓



案例

浙江省公司開展雙重預防機制建設培訓及安全自驅文化建設溝通會

2019年12月14日、15日，浙江省公司舉辦了安全生產事故雙重預防機制建設培訓及安全自驅文化建設溝通會議。培訓由總監授課，學員們開展熱烈討論，並在培訓後參加考試。在安全自驅文化建設溝通會議上，各企業進行了安全文化建設匯報，並聘請外部專家進行授課。此次活動使各企業對安全生產事故雙重預防機制有初步了解，為2020年雙重機制建設打下基礎。



學員們參加安全知識考試

承包商安全管理

新奧能源制定了《供應商施工安全管理制度》，修訂了《新奧能源控股有限公司供應商HSE政策》，將承包商的健康與安全管理的表現納入生態圈準入、動態評價和淘汰規則中，並採取了一系列現場管理措施以保障承包商施工安全，確保其長期穩定地提供合格、安全、健康的產品與服務。

我們對承包商安全事故設置目標，一旦發生安全事故，必須上報至總部，並進行相應處理。承包商施工作業前須完成安全生產培訓並通過考核，關鍵崗位必須具備所從事工作的資格證書，上崗前必須經過新奧能源安全和工程標準的再培訓和考核，確保外部工作人員的安全意識和應急處置能力。我們要求承包商必須為員工配備符合要求的勞動保護用

品，並定期抽檢，做好登記。同時，我們鼓勵和幫助承包商識別和消除生產過程中的各類隱患和風險，並在施工現場安裝攝像頭，實現工程可視化監管，深入開展現場管理和危險作業檢查工作，出現違規情況將會追溯問責到相關人員，並影響其個人績效表現。



2 核心議題



2.4 客戶隱私及信息安全

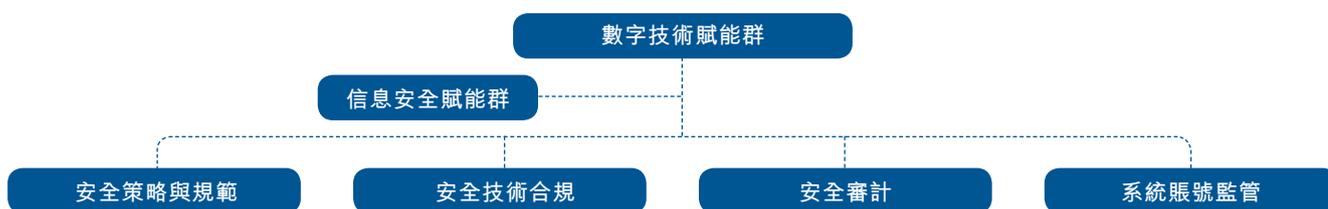
我們高度重視客戶的信息及隱私安全，嚴格遵守信息安全相關法律法規，不斷優化信息管理安全制度和管理體系，持續提升員工信息安全意識，規範信息系統使用行為，確保客戶隱私和信息安全得到妥善的保護和管理。

我們嚴格貫徹《消費者權益保護法》中

關於依法收集和使用客戶信息的相關規定，依照《電子商務法》《網絡安全法》及《互聯網個人信息安全保護指南》，制定《新奧能源信息安全管理規定》《新奧能源信息安全風險管理辦法》《新奧能源控股有限公司客戶隱私政策》及其配套制度。同時，我們確定了新奧能源信息安全

保障組織架構，由數字技術賦能群統籌安排，信息安全賦能群進行規劃、決策，對新奧能源安全策略與規劃、安全技術機構、安全審計、系統賬號進行監管負責，協同流程與IT賦能群開展信息安全風險的識別、評估、控制及持續化改進等工作，不斷從制度和體系上完善信息安全管理。

新奧能源信息安全保障組織架構圖



我們將信息安全風險納入公司風險管理框架下，建立從風險識別、風險管理到持續改進的信息風險防範和處置體系。我們定期開展信息安全監督檢查工作，並對重大安全風險進行日常監控。新奧能源對員工日常信息數據操作進行規範和限制，通過安全防護軟件監控和保護員工計算機上的企業涉密數據。我們對

涉及信息安全的敏感區域嚴加控制，建立嚴格的出入審批制度，對所有人員的出入信息進行存檔留痕。此外，我們通過系統私有化部署、系統權限分級審批制度、關鍵信息加密、簽署合同信息保密要求等措施完善客戶隱私及信息安全保障機制。為防範突發信息安全事故造成損失，我們制定了信息安全事故應急

預案，確定由董事會負責處理重大安全事件。

2019年，新奧能源完成客戶服務系統100%私有化部署，客服人員簽署專項隱私保護協議的比例達100%，未收到任何有關個人資料洩漏或侵犯客戶資料私隱的相關投訴。

2.5 商業準則與供應鏈管理

我們高度重視商業信譽，致力於打造一個有道德的、透明公開、負有責任感的企業形象。我們積極踐行商業行為準則，反對有違商業誠信的行為，堅持責任採購，打造可持續供應鏈，與供應商共同成長。

2.5.1 商業準則

新奧能源嚴格遵守《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》及國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等反腐倡廉、商業道德相關法律法規，並制定《員工行為規範》手冊，要求員工在日常工作中須遵紀守法、廉潔自律，提升員工的商業道德水平。

新奧能源對貪污、腐敗、舞弊等不道德行為零容忍，制定了《新奧能源員工違規違紀行為處罰辦法》《新奧能源控股有限公司防詐騙、貪腐及賄賂政策》等制度。我們定期開展反貪污及內部審計工作，將違規舞弊行為與幹部績效薪資掛鉤，建立了有效的預防舞弊與懲治的制度體系。為進一步杜絕貪污腐敗等不道德商業行為，新奧能源要求員工做到遵紀守法、廉潔自律的同時，公開投訴電話、投訴郵箱等渠道，鼓勵員工主動發現並投訴舉報違規違紀現象，並承諾將嚴肅查處舉報的違規違紀事項，對舉報人信息進行保密。

2019年，我們持續推進廉潔文化建設，加強日常反腐清廉宣傳教育力度，組織

開展包括管理層幹部、部門主管和普通員工在內的廉潔文化教育培訓活動，向全體員工普及和宣傳反腐倡廉知識，提升員工合規意識。報告期內，新奧開展廉潔文化教育培訓21次，參與人數共計1,680人。

在我們嚴格的監督管理下，本年度未發生反腐訴訟案件。



2 核心議題

指標名稱	單位	2019年數據
2019年度調查的有效重大投訴案件數量	件	0
2019年度已審結的貪腐訴訟案件的數目	件	0
按層級劃分，管理幹部接受反貪腐等培訓的人數	人	670
按層級劃分，關鍵崗位員工接受反貪腐等培訓的人數	人	590
僱員接受反貪腐等培訓的總人數	人	1,680

2.5.2 供應鏈管理

我們嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，制定《供應商準入及管理辦法》《供應商績效考核方法》《關於規範燃氣工程施工單位招標工作的通知》《綜合能源生態伙伴（產品和服務供應商）準入、評估、退出實施辦法》等一系列供應鏈管理制度，不斷完善供應商管理體系。此外，我們要求所有的供應商遵守《新奧能源控股有限公司供應商企業社會責任行為守則》，與我們保持高度一致、誠信正直的商業道德價值觀。

供應商準入

通過物資採購平台管理和記錄供應商信息，對供應商進行績效考核，實現從供應商準入到退出的全過程動態管理。為確保供應商滿足企業社會責任表現，踐行綠色責任採購，我們在進行供應商入庫考核時，考量供應商在環境、社會及管治方面的風險及應對情況。我們將供應商獲得質量體系認證的情況，如通過ISO14001、ISO9001等認證，納入考核標準，通過質量或環保體系認證的供應商能獲得更高的評分。2019年，82%的供應商獲取了ISO14001認證。

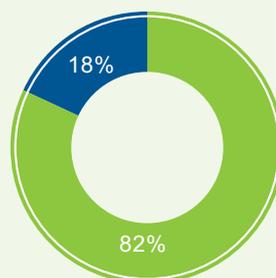
監管及評估

為保證物資採購平台公開、公平、公正，我們建立了「供應商黑名單」管理機制，在認證過程或驗廠過程中涉嫌弄虛作假、惡意操作的供應商會被列入「黑名單」並予以公示。此外，我們定期組織供貨商產品供應情況抽樣送檢、評定及考核，考核結果反饋公開透明。我們會根據考核結果對供貨商進行排名，淘汰考評結果不合格的供貨商。此

外，我們要求各供應商在簽訂合同時須同步簽署《廉潔協議書》，加強反貪腐管理，並在採購平台上記錄供應商的誠信記錄。

截至2019年12月31日，我們共有907家供應商，其中7家為海外及港澳台供應商，20家重要供應商採購額佔總採購額的50%。

供應商ISO14001認證比例



● 獲取
● 未獲取

2019年驗廠（重要）供應商情況



● 中國大陸地區供應商數目
● 海外及港澳台供應商數目



3 我們的可持續發展成績



3.1 智慧運營

新奧能源秉承「做現代能源體系推動者，成為受人尊敬的全球清潔能源企業」的企業願景，在國家能源結構供給側改革的號召下，大力發展技術創新，實現智慧運營，提供綜合能源解決方案，不斷提升服務質量，穩定供氣，保障民生。

3.1.1 綜合能源生態圈

作為「現代能源體系」和「互聯網+」智慧能源的先導者，新奧致力於清潔能源領域產業創新實踐，我們以《新奧能源控股有限公司可持續發展政策》為指引，大力推動綜合能源業務發展，打

造綜合能源生態圈。從客戶的需求端出發，在深度了解客戶的經營狀況、負荷特性、工藝特點的基礎上，我們根據當地資源稟賦，採用天然氣、生物質、工業餘熱、光伏、地熱等清潔能源，結合客戶現有能源設施及用能需求，比選不同的技術路線，因地制宜為客戶量身定做最優的綜合能源解決方案。同時，我們為客戶搭建數字化網絡平台，運用數字化技術輔助實現能源使用的智慧管理。

- 為工業單體用戶、工業園區等項目提供綜合能源及智慧能源管理，通過智能報表實時監測設備運行數據和能效

分析，落實節能減耗，助推工業用戶完成能源管理數字化轉型。

- 為機場、火車站等交通樞紐提供能源管理數字化解決方案，根據環境氣溫變化、客運信息等信息進行負荷需求預測，實現需供互動，提升能源管理效率，助力智慧升級。
- 為智慧城市建設提供智慧能源供給，以城市需求為導向，以綜合能源系統為物理支撐，以數字能源平台為智慧中樞，優化能源資源整體配置，落地現代城市綜合能源生態圈。



③ 我們的可持續發展成績

27



案例

中德生態園綜合能源項目實現能源數字化管理

中德生態園是中德兩國政府合作項目，致力於打造國際化示範意義的高端生態示範區，實現人均碳排放強度低於全國甚至發達國家的平均水平。

為幫助中德生態園布局能源管理，我們提供了園區綜合能源智慧解決方案。通過部署接入「園區能源監測管理平台」，實現數字化、可視化的能源管理。結合天氣預報、歷史同期數據對末端用能負荷進行預測，並為泛能站之運行提供輔助決策，優化設備最優啟停順序及負荷分配，實現供需互動、實時優化控制。另外，平台配置氣候補償和遠程室溫監控平台，根據外界溫度及用戶側室內溫度控制供水溫度，最大限度減少能源浪費。數字化管理促進能源站安全、高效、穩定供能，實現年節約標煤900噸以上，能源站經營效益提升顯著。

每年
減少標煤
900噸

中德生態園



案例

黃花國際機場的「綠色·智慧」進化

新奧能源利用綜合能源技術為黃花國際機場定制了最佳的用能方案。通過搭建智慧能源管理平台，優化機場水電氣冷熱等供能系統智能控制，實現能源數字化全流程統一管控，新奧助力黃花機場優化能源結構，實現供需互動、多能匹配。

首先，我們通過能源站協同優化系統，基於各能源站能源信息、氣象信息、航班信息、航站樓溫濕度等信息，利用平台主站能源管理、負荷預測技術，對機場能源站及周邊用戶供能設備進行整體協同控制、智慧管理。其次，我們利用能末端管理系統對樓宇各房間的實際溫度進行監視控制，通過提前打開、提前關閉，限定最低、最高溫度設定值等時間優化、溫度設置優化方法，在提高客戶用能舒適度的同時，減少能源浪費，實現用能末端節能，降低綜合能源消耗量，減少碳排放，提升能源服務品質。

項目實施後，每年可節約黃花機場一年能源賬單4,000萬元，整體運營費用減少逾50萬元。此外，能源使用層面，可實現一次能源使用量減少3,300噸/年標準煤，減少二氧化碳排放約8,100噸/年，並有效減少二氧化硫、塵粒排放，環境效益明顯。

每年
減少標煤
3,300噸二氧化碳排放
8,100噸

長沙黃花機場



3 我們的可持續發展成績

3.1.2 創新技術引領行業發展

新奧能源的蓬勃發展離不開創新技術研究的支持。為助力實現《能源技術創新「十三五」規劃》中提出的能源效率提高、能源結構調整的目標，我們圍繞「低成本、清潔、低碳、民生」的基本戰略，持續加大研發與技術創新力度，

推動可再生能源技術發展。

我們不斷完善創新體系建設，發布了《新奧能源知識產權與論文獎勵辦法》，搭建創新平台，實現研究院與成員公司創新部門之間的聯動。我們建設專家庫，組織專家對創新成果、新技術等進行評審。我們注重保護知識產權，聘請專

業人員為技術研發提供知識產權保護服務，對專利侵權事件進行分析預警，並制定預案。對外，我們積極開展產學研合作，與高校、研究所及業內合作伙伴公司聯手開展學術研究，廣泛參與學術會議交流，促進新能源產業不斷進步。



案例

金川集團技術創新模式考察

2019年7至8月，新奧能源各部門和分公司骨幹成員赴金川集團進行技術創新模式的考察學習。代表們參觀了鎳鈷資源綜合利用國家重點實驗室、鎳鈷新材料創新中心及鎳鈷資源利用專業化眾創空間，了解金川集團技術創新體系建設、職工及核心層創新模式，參觀了勞模創新工作室，進行了創新體系座談。考察增進了技術創新模式的交流與學習，促進了雙方創新與發展。



新奧能源參觀勞模創新工作室



案例

中石油智慧管道技術交流之旅

2019年11月11日，新奧能源技術與創新賦能群和交付運營賦能群一行趕赴中石油天然氣管道工程有限公司開展智慧管道技術交流之旅。

雙方主要從智慧管道建設與管理方面著手，針對智慧管道全數字化移交、全智能化運營（生產經營管理智能化、場站管理智能化、集中調控智能化）、全業務覆蓋、全生命周期管理（電子標籤、智能物流跟蹤實現物資精準定位）、以及全面推進智慧管網建設（數據全面統一、系統融合互聯、感知交互可視）等內容進行了技術交流討論，了解最新的智慧管道建設情況及物聯網、雲計算、大數據、人工智能等核心技術，為之後的創新改革與業務合作打下了堅實基礎。



技術交流座談會

我們成立系統集成中心，對不同供能模式進行系統集成式管理，針對全生命周期可能出現的風險進行預估和防範，通過經濟效益模擬預算，使項目成本達到資源最優配置，持續提高供能用能效率，為實現高效益、高質量招投標打下基

礎。在可再生能源蓬勃發展的行業趨勢下，我們創新使用生物質能、中深層地熱能等清潔能源，創新能源供熱及熱電聯產模式在滿足市場能源需求的同時，提升環境效益，實現節能減排。同時，我們通過先進的技術改造，研發和推廣

節能環保技術改造產品，降低設備能耗，持續推動能源行業低碳轉型。

2019年，新奧創新研發資金投入達33,410.60萬元，新申請專利、商標及著作權數量共144個。

③ 我們的可持續發展成績

29



孟州市產業聚集區綜合能源項目

為改善孟州市產業聚集區能源結構以煤炭為主，清潔能源及可再生能源利用不足，能源設施利用率低且缺乏統籌管理的現狀，新奧能源對產業聚集區實施供熱管線建設工程，極大提升園區功能設施利用率，降低企業用能成本，並起到減輕環保壓力和污染排放的目的。新奧能源通過蒸汽負荷需供平衡分析，提出「存量設施價值釋放+平台運營交易」與「增量統籌+清潔能源替代+平台交易」雙階段綜合能源解決方案。供熱管線工程實施後，與原有的中小型分散燃煤鍋爐供熱相比，可年節約標準煤4,321噸，減排二氧化碳2,105噸、煙塵575噸、二氧化硫63噸、氮氧化物32噸，環境效益十分明顯。



固鎮經濟開發區與蚌埠銅陵產業園集中供熱項目

固鎮開發區與蚌埠銅陵產業園區相距10公里，同為省級開發區。兩區應政府要求，實施煤改氣政策，取締非清潔能源鍋爐，完成集中供熱項目的整改任務與環保驗收任務，履行可持續發展社會責任。新奧能源分析兩區現有設施情況，提出園區內部新建供熱站及供熱管網，並於後期綜合考慮園區電、蒸汽等能源需求，利用智能能源進行園區綜合能源規劃設計，用綜合能源理念運營園區能源站。通過以上措施，我們有效推動了能源轉型並提升了環境效益。

3.1.3 安全穩定供氣保障民生

新奧能源在能源結構加速向清潔低碳能源轉型的趨勢下，將維持天然氣安全、穩定天然氣供應作為首要任務，積極履行社會責任，保障基本民生需求。各成

員企業積極按照ISO9001標準打造質量管理體系，為安全穩定供氣提供管理基礎，截至2019年底，共有5家成員企業取得了ISO9001質量管理體系認證證書。



3 我們的可持續發展成績

2019年天然氣銷售量



冬季氣源保供是新奧能源承擔社會責任的首要任務，為確保冬季供暖期間天然氣穩定供應，我們在每年11月到次年3月間開展冬保季運營預測，根據各省數據統計及溫度與氣候分析預測，提前預估資源需求量及缺口，結合國內資源匹配

情況，制定應對方案。我們從海內外籌措氣源，在運力、城市管網運營、調峰儲備等主要方面，不斷夯實能力，確保客戶用能穩定。2019年，我們搭建了氣源管理平台，通過大數據數字化手段輔助氣源管理及冬季保障。為了在突發緊

急事件中保證穩定供氣，新奧能源制定了妥善的應急預案，通過建設LNG儲氣庫，進行儲氣調控、應急調峰等措施應對突發緊急事件。



湖南省公司冬季全力保供

2019年1月，湖南最低氣溫達到零下8度，湖南省各地燃氣出現供應緊張情況。湖南省公司提前進行工作布局，做好冬季保供方案，沉著應戰，全力保障天然氣供應。

在「迎峰度冬」之前，湖南省公司制定並實施冬季安全保障和專項賦能示險方案，發動戶內安全隱患排查「攻堅戰」，充分提前做好安全保供工作。湖南省公司以扎實的應急預案準備，穩健有序的現場作業，在冰天雪地裡，率先交出一份「全力保供」的溫暖答卷。



防汛保供，全力保障穩定用氣

2019年7月，我國南方多省區出現持續強降雨，在防洪搶險的緊急狀態下，保護老百姓的生命安全和持續穩定用氣是新奧能源當前的首要任務。

災情就是命令，我們的安全賦能團隊在汛情發生的第一時間奔赴一線，加入到抗洪搶險和燃氣保供的工作中來。運用閘門井及城市綜合體二維碼、無人機（激光）安檢、可視化安檢等新技術，仔細查勘現場地勢、檢查安全防護設施，加強對全市用氣情況的監控、巡查力度，確保全市居民安全正常用氣，踐行企業對社會和民生的責任擔當。

為保證管網安全，新奧能源在管網建設前進行社區影響評估，避免管網建設及運營期對社區造成不利影響。此外，我們在建設期和運營期開展巡視檢查和入戶檢測工作，利用高科技的無人機巡檢迭代了傳統人工巡線方式，提升了巡檢的工作效率，健全管道數據庫及管道危險源管控，大幅度提升了高壓管道的安全系數。另外，新奧能源對普通居民用

戶做到一年一次安檢，超過國家規定的對城市居民用戶兩年一次安檢標準，同時對「煤改氣」及特定用戶，做到一年兩次安檢。我們積極推廣入戶安檢「可視化系統」，加強日常供氣安全檢查、排查工作。



③ 我們的可持續發展成績

31



案例

無人機為泉州燃氣高壓管道巡檢插上智慧翅膀

2019年12月20日，泉州燃氣首次使用無人機進行高壓管道巡檢，象徵著新奧能源智慧運營工作又上新台階。

泉州燃氣燃氣高壓管道大部分埋設於山體、河道、沼澤地等處，採用人工巡檢存在巡檢盲區。為填補險峻區域的巡檢空白，保障高壓管道的安全穩定運行，新奧能源組建了「無人機巡線隊」，對高壓管道進行快速巡檢、隱患查找、管道周邊環境進行調查，並對架空管道進行全光譜的快速攝像和故障監測，大幅度提升巡檢效率、質量。



泉州燃氣無人機巡檢



案例

多措並舉提升智慧安檢能力

新奧能源致力於運用大數據和AI技術改造升級傳統家庭生活服務行業，打造「公共基礎服務-健康生活服務-品質生活服務」相融合的新型家庭生活服務平台。圍繞「安全問題」，我們著手搭建藍領服務信用體系，並探索「繳費-安檢-保險」場景融合發展模式；同時，憑借智慧廚房、智能門鎖等家庭安防產品，打通了隱患識別、隱患風險告知、隱患整改建議的數據鏈條；此外，針對不能入戶安檢的客戶，我們採用遠紅外探測、無人機探測的方式進行智慧安檢，改進了傳統安檢耗時耗力，精準度低的缺點，提高了隱患整改率，夯實了用戶家庭燃氣安全。與2017年比較，2019年隱患發現數量增加85%，隱患整改率提高56.8%，入戶安檢率提高6.42%。



隱患整改率提高
56.8%

3.1.4 打造多元化的服務和溝通渠道

作為清潔能源服務供應商，新奧能源高度重視服務品質，通過開通服務熱線、公開客戶投訴反饋渠道、開展滿意度調查等方式，全方位加強與客戶的溝通交流，不斷優化服務質量，提升客戶滿意度。

新奧能源持續優化服務體系，制定了《新奧能源服務體系手冊》《新奧能源客戶投訴管理辦法》，公開內部投訴渠道，包括全國服務質量監督電話400-86-95158、7*24小時服務熱線95158、監督舉報電話、在線客服、企業自有投訴電話以及

營業窗口的投訴意見箱等。利用公司辦公平台iCome，實現客戶投訴在線反饋機制，提高投訴反饋效率。截至2019年12月31日，我們共接收到投訴舉報341件，問題解決率達100%。

為進一步提升服務，2019年，新奧與第三方機構合作開展客戶滿意度調查。我們採用現場走訪、電話調研、在線調研、攔截式訪問相結合的方式，對客戶進行了抽樣調研，結果顯示2019年新奧客戶滿意度達93%，超過年初設立的90%的客戶滿意度目標。



問題解決率達
100%



客戶滿意度
達**93%**

3 我們的可持續發展成績



案例

開展「傾聽客戶之聲」活動

為提高客戶所反饋問題的解決效率，提升服務質量和客戶體驗，新奧能源於2019年8月開始組織開展「親聽客戶之聲」活動。我們通過每月定期組織全員聽客戶投訴錄音，推動服務問題的發現和改進，建立形成服務問題發現與改進的閉環管理機制。同時，我們通過企業間經驗交流會，有效地促進各企業之間進行服務改進經驗交流，實現服務水平的共同提升。

同時，我們利用智能渠道，不斷完善服務系統，通過智慧平台上線，加強對系統中的業務數據管理和分析能力，利用智能語音實現在線交互，落地終端自助繳費，在有效提高工作效率的同時不斷提升服務質量。



案例

「新奧慧用能」，助力自助繳費

2019年，繼居民用戶網上營業廳上線後，我們推出「新奧慧用能」APP，實現全國38個城市的普表、物聯網表、藍牙卡用戶線上自助繳費和電子發票自助開具功能。工商業用戶可以通過智能手機，隨時隨地查看能耗情況，完成自助繳費。目前，我們正在不斷簡化用戶操作流程，提升客戶體驗。



全國**38**個城市
用戶可線上
自助繳費



案例

智能語音交互項目

2019年，我們與阿裡雲合作，引入人工智能技術，預判用戶的需求，同時滿足客戶對於服務多元化、智能化的體驗需求。AI系統與話務、業務、大數據系統的成功對接，標志新奧能源開啟「AI+客服」新時代，成為行業內首例智能語音機器人成功上線的燃氣企業。



3 我們的可持續發展成績

33



3.2 綠色環保

綠水青山，是需要我們共同呵護的自然資源。新奧能源作為新能源環保企業，堅持綠色發展理念，以保護環境為企業所擔負的固有責任，嚴格控制各類污染物的排放，提倡節能減排，優化資源使用，減少廢棄物排放，降低自身運營對環境的負面影響。我們已制定內部環境管理制度，規範各地運營與建設。我們推動業務與技術創新，在竭力減少資源浪費的同時，增強資源可回收利用與新能源使用。

3.2.1 排放物管理

新奧能源嚴格遵守《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物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規，同時在內部制定《文明施工管理辦法》，規範日常項目建設過程中的廢棄物處置方式。新奧能源鼓勵各成員企業按照ISO標準制定企業的環境管理體系，規範環境管理流程，截至2019年底，共有6家成員企業取得了ISO14001環境管理體系認證證書。



	<p>污水 排放總量 (噸)</p>	<p>二氧化硫 排放總量 (噸)</p>	<p>氮氧化物 排放總量 (噸)</p>	<p>煙塵 排放總量 (噸)</p>
2019年	2,065,491.55	35.26	76.46	10.92
2018年	1,544,453.00	56.00	25.00	-
	<p>有害廢棄物 排放總量¹ (噸)</p>	<p>有害廢棄物 排放密度 (噸/十億元收入)</p>	<p>無害廢棄物 排放總量² (噸)</p>	<p>無害廢棄物 排放密度 (噸/十億元收入)</p>
2019年	42.77	0.6	2,537.01	36
2018年	43.00	0.7	2,103.00	35

注：

¹ 有害廢棄物排放總量包括，二零一九年新奧能源總部以及附屬燃氣公司從事天然氣零售與批發業務過程中產生的廢機械油、加臭劑廢桶、廢舊化學品包裝、燃氣錶具製造及維修過程中產生的報廢線路板及其他有害廢棄物。

² 無害廢棄物排放總量包括，二零一九年新奧能源總部以及附屬燃氣公司從事天然氣零售與批發業務過程中產生的生活垃圾及燃氣錶具製造及維修過程中產生的無害垃圾。



3 我們的可持續發展成績

我們通過工程管理、設備技術改造和環保宣貫等手段有效管理運營過程中產生的廢水、廢氣、固體廢棄物和噪聲，確保合規排放，綠色運營。

為了防止隨意處理廢棄物，我們採取了一系列嚴格的工程管理措施。防塵污染方面，我們對施工地進行半封閉管理，

降低揚塵風險。水污染方面，我們對產生的污水進行處理，達到排放標準後再排入城市污水管道中。噪音污染方面，我們要求避免夜間施工，作業時間盡量避開正常休息時間，並根據現場實際採取有效隔音措施，最大程度地降低對附近居民的干擾和影響。危險廢棄物管理

方面，我們建立危險物管理制度、管理台賬和應急預案，進行統一收集，並將所產生的危險廢棄物委託具資質的危險廢物處理單位進行無害化處理。無害廢棄物管理方面，我們對生產運營中產生的無害廢棄物進行統一收集處理。



防塵污染管理

開挖土方和回填時使用防塵網、防塵氈布等進行覆蓋
租用洒水車、霧炮、除塵機等，防止粉塵飛散造成空氣污染



水污染管理

工程施工現場設置排水溝渠，對施工中產生的廢水進行沉澱處理
在定向鑽的施工過程中，設置泥漿池對施工中產生的泥漿進行收集處理，避免其滲入地下水體或進入河流



噪音污染管理

在靠近居民區施工時，施工人員對主要聲源如鏟車等採取有效吸聲、隔音等措施
為了避免材料切割、牆體打孔等機械設備產生的噪音給周圍居民生活造成影響，管材預支盡量在空曠地帶
為所屬的壓縮天然氣（CNG）加氣站調壓站搭建圍牆並採取隔音措施，降低壓縮機及調壓設施對周邊居民產生的干擾



危險廢棄物管理

對產生的危險廢物分類存放，加強儲存場所的防火工作
嚴禁將施工過程中產生的有毒有害廢棄物作為土方回填
廚餘垃圾由食堂交給廊坊市環衛部門，在垃圾中轉站進行無害化處理



無害廢棄物管理

對辦公生活垃圾、報廢的廢舊管線、廢棄燈管、燃氣表具制造及維修過程中產生的無害零部件進行統一集中處理
在當天施工完工後，做到工完料盡場地清，對地面垃圾等及時進行清理，並在規定垃圾存放地進行傾倒，避免造成二次污染

③ 我們的可持續發展成績

35

我們還一直致力於設備設施的技術改造工作，通過創新技術的應用從源頭上控制粉塵分散、噪音污染，減少廢棄物的排放。2019年，我們實現了便攜式煙氣分析儀、燃氣鍋爐燃燒器消音罩等儀器的應用推廣，並成功對燃氣鍋爐進行低氮改造，有效降低對環境的影響，實現減廢減排。



便攜式煙氣分析儀應用：為確保燃氣鍋爐排放符合要求，購買便攜式煙氣分析儀自行對各排放站點進行煙氣監測，超標時及時處理，減少排放。



燃氣鍋爐燃燒器消音罩應用：在中心醫院能源站燃氣鍋爐燃燒器處安裝燃燒器消音罩，減低噪音8-10分貝。



便攜式煙氣燃氣鍋爐低氮改造：對國藥能源站、北方嘉科能源站、熱力五站、京濱1號站8台燃氣鍋爐進行低氮改造，氮氧化物排放由80mg/m³降低至30mg/m³以下，減少氮氧化物排放量
分析儀應用：為確保燃氣鍋爐排放符合要求，購買便攜式煙氣分析儀自行對各排放站點進行煙氣監測，超標時及時處理，減少排放。



3 我們的可持續發展成績

除了工程施工管理和採取節能技改措施之外，我們在日常工作中對員工進行環保文化宣貫，不斷加強員工環保意識，樹立清潔生產的運營理念，推動公司綠色運營。我們通過制作環保宣傳欄，張貼、懸掛環保標語，推送綠色運營相關微信公眾號文章，開展環境保護文化活

動等方式，倡導全體員工開展節能減排實踐，踐行綠色可持續運營。

3.2.2 能源節約

新奧能源嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，杜絕能源浪費。我們制定了《新奧能源接待資源手

冊》《新奧能源行政辦公資產管理規則》《新奧能源車輛管理規則》等內部政策，力求在項目實施和日常辦公中，通過文化宣傳、行政管理和技術改造等方式，落實節能減排。



注：

二零一九年新奧能源燃氣業務體量進一步增長擴大，並加強數據統計管理工作，優化與完善數據披露口徑與範圍，本年度披露之數據包括新奧能源總部以及附屬燃氣公司從事天然氣零售與批發業務過程中的運營環境數據，故此本年度數據較二零一八年有所上升。

我們在生產、建設和運營過程中堅持貫徹節能減排思想，推廣新材料、新工藝、新技術和新設備，淘汰落後工藝和設備，切實提升能源使用效率。同時，

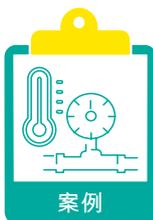
我們通過採取使用中水和雨水代替新鮮水，循環利用生產用水，使用節水型器具，對供水系統進行檢查維護等措施，降低水資源耗。2019年，我們變更了加

油加氣站箱變用電類型，對能源供給站水管路進行改造，並推廣應用儲氣瓶組排污設備和節能塗料等，有效保障節能減排工作深入長效開展。



③ 我們的可持續發展成績

37



案例

東莞東城工業園區熱網（供冷）管道工程采用節能降耗新技術

為積極響應國家和地區的節能減排戰略，新奧能源在東莞東城工業區熱、冷網管道工程的一、二期工程中均采用節能降耗的新技術。

一期工程中，為了減少熱損，我們的管道保溫采用複合保溫結構、溫遞式分段保溫結構以及特種橢圓形保溫結構。同時，為確保蒸汽管網終端供熱參數，我們采用低摩擦高效隔熱節能型管托，選用特種耐高溫、耐中溫、防水反射材料以及特種保溫施工工藝，使綜合節能達60%以上。此外，我們采用特種高效大補償量補償方式，以及CAESAR II應力分析優化管道布置等措施，使得綜合降低低壓損達70%以上。

二期工程中，我們采用自動控制系統，通過全年動態系統的能耗分析，自動調節配置冷水機組的運行合理搭配台數。同時，我們選擇導熱系數小、吸水率小、濕阻因子大的保溫材料，並增加適當的防水材料，減少在冷水輸配的過程中所產生的損耗。此外，我們在冷水輸配管網的計算中盡量提高管網力的水力穩定性和合理性，減少閥門調節所產生的能耗。

2020年，新奧能源將在三期工程中繼續踐行節能降耗思想，對管道運行能耗分析，並從管道材料、管道保溫結構、蒸汽輸送等方面采用節能設計，切實節約能源。



綜合節能達
60%以上

同時，我們借助運營大數據全面監測車用加氣站能耗數據，定期在全國範圍內收集加氣站能耗數據，發現能耗異常波動及時反饋各氣站進行追蹤管理，並給予技術支持，有效控制整體能耗與碳排放。



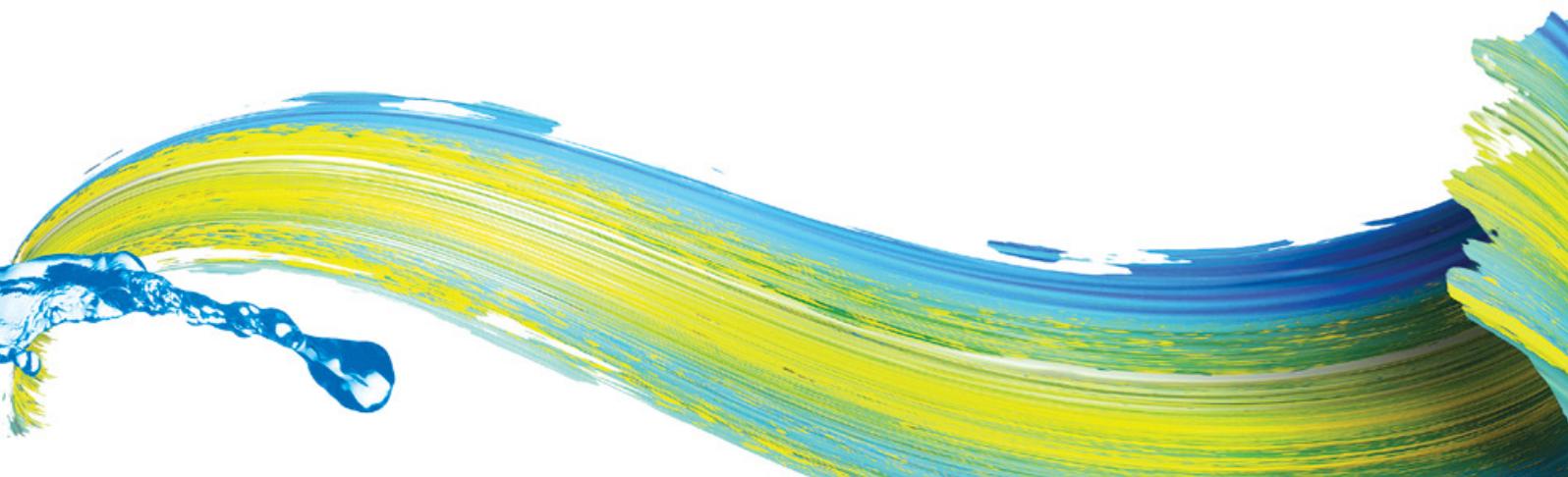
案例

新奧能源開展電耗等經濟指標對標自評，實現加氣站經濟運行

新奧能源制定了《新奧能源控股有限公司CNG加氣站經濟運行規範》，定量分析加氣站運行是否經濟，並通過採取夜間平、谷低電價時儲滿儲氣瓶組，引導客戶集中加氣，減少壓縮機的啟停，罩棚照明定專人開關，冷卻風機達到開啟溫度時再開啟等措施，改善用電單耗，實現加氣站經濟運行。2019年新奧能源CNG加氣站用電單耗達標率約80%。



CNG加氣站用電單
耗達標率約80%



3 我們的可持續發展成績

此外，我們在日常管理中積極採取各種節能減排措施，踐行綠色辦公。我們的總部辦公大樓採用了地源熱泵採暖和制冷，較傳統技術可大幅減少能源使用和碳排放。

我們在《員工行為規範》中要求員工樹立環保意識，踐行節能減排。我們鼓勵員工綠色出行，乘坐燃氣或電力公交车

進行通勤；要求員工對耗材物盡其用，回收利用廢舊紙張等物資。我們在辦公場所和項目現場張貼節水節電提示，定期開展各類節能環保宣傳活動，開設節能宣傳欄等措施，踐行綠色辦公。我們持續開展日常辦公和業務運轉的數字化轉型，提供iCome的PC端和移動端APP，推行無紙化辦公。



辦公大樓中的節水標語



溫室氣體
排放總量
(噸二氧化碳當量)

2019年
2018年

262,919.07
181,323.00



溫室氣體
排放總量密度
(噸二氧化碳當量/
十億元收入)

3,746
2,987



溫室氣體
直接排放量
(範圍一)
(噸二氧化碳當量)

2019年
2018年

123,538.97
83,859.00



溫室氣體
直接排放密度
(噸二氧化碳當量/
十億元收入)

1,760
1,381



溫室氣體
間接排放量
(範圍二)
(噸二氧化碳當量)

2019年
2018年

139,380.10
97,464.00



溫室氣體
間接排放密度
(噸二氧化碳當量/
十億元收入)

1,986
1,606

注：

- 1 二零一九年新奧能源燃氣業務體量進一步增長擴大，並加強數據統計管理工作，優化與完善數據披露口徑與範圍，本年度披露之數據包括新奧能源總部以及附屬燃氣公司從事天然氣零售與批發業務過程中的運營環境數據，故此本年度數據較二零一八年有所上升；
- 2 溫室氣體直接排放量（範圍一）涵蓋新奧能源總部及附屬燃氣公司之天然氣零售業務，燃氣批發業務運營所消耗能源（煤炭、柴油、汽油、天然氣）直接產生的排放；
- 3 溫室氣體簡介排放量（範圍二）涵蓋新奧能源總部及附屬燃氣公司之天然氣零售業務，燃氣批發業務運營所消耗的外購電力間接產生的排放；
- 4 溫室氣體排放系數參考香港聯交所公布的《環境關鍵績效指標彙報指引》、中國發改委發布的《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 我們的可持續發展成績

39



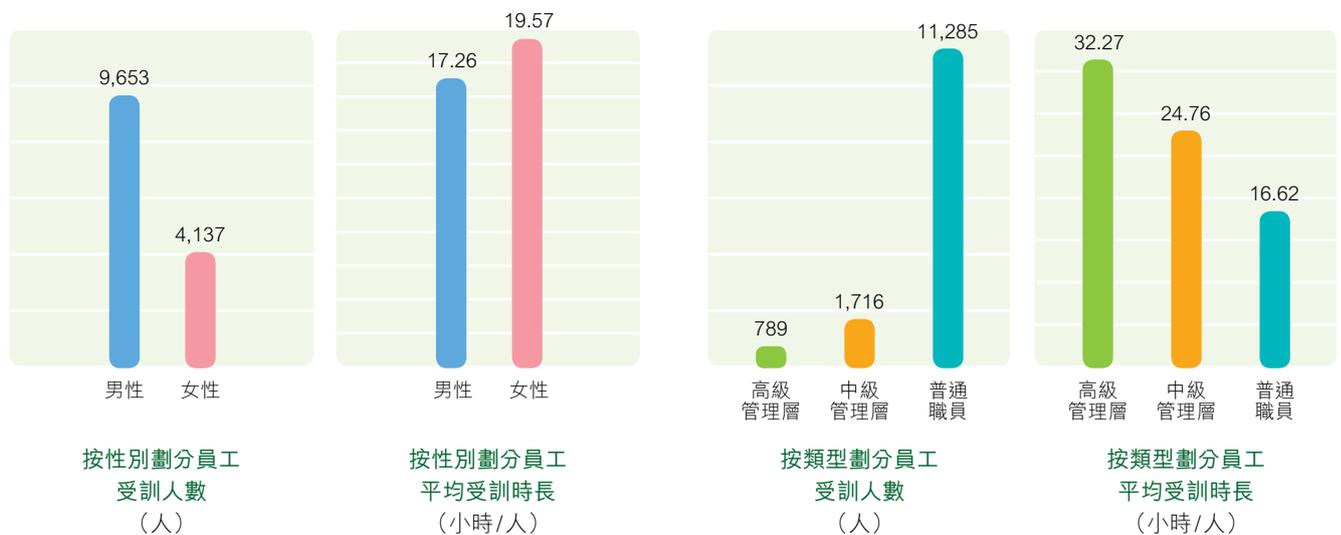
3.3 人才培養

新奧能源始終尊重員工價值，重視並幫助員工個人發展和成長，從不同層面開展各類培訓活動，組織技能大賽等，提升員工技能，拓寬職業發展通道。我們努力營造平等、友愛的工作氛圍，組織豐富多樣的文化活動，提升員工的幸福感和滿意度。

3.3.1 員工發展

新奧能源一直重視員工的個人發展，致力於實現公司與員工協同發展、共同進步的雙贏局面。我們為員工提供了規範、公平、開放的個人發展空間，始終秉持公平、公正、公開的任用原則，建立管理序列和專業序列的雙序列晉升通道，細化以能力為導向的選拔標準和要求，設定人才梯隊建設方針與程序，

為員工規劃發展路徑。同時，我們完善從甄選、培養、任用的系統化人才建設管道，搭建層次豐富的員工培訓體系，開展各類人才培養計劃與技能大賽等活動，提升員工技能和綜合素質，促進員工的成長與發展。2019年，新奧能源共開展126次員工培訓，接受培訓員工人數達13,790人，總受訓時長達638,109小時。



總部層面，新奧能源逐步健全全員覆蓋的一體化的培訓體系，建立個人成長檔案，提供學習產品，實施「精工計劃」和「總工長板凳計劃(FEE)」等系統化、制度化的人才培養計劃。我們開展學習、實戰、熔煉三條培訓線，不斷提升員工的通用能力和業務能力。

- 學習線覆蓋九大主題，通過線上學習、線下集中、課後實踐風險的全渠道模式，提升員工的綜合業務能力、通用能力。
- 實戰線以解決現有運營問題為切入點，開展任務實踐，推動員工實踐能力提升。

- 熔煉線在學習和實戰中穿插特色主題活動，提升學員的文化認知，培養其團隊精神和事業理想。



3 我們的可持續發展成績

此外，我們以「領導力、專業力、作業力」為重點，為領頭人、前線員工等不同需求的員工提供長期的職業培訓計劃與配套課程、指導，使各類人員可以根據崗位需求及個人潛力獲得更好更快的發展。



領導力培養

以培養行業、省公司、成員企業領軍人才的領導力為核心，培養梯隊人才，推動核心骨幹人才成長，幫助新員工向中堅力量、領軍人才行列快速發展。

2019年共組織各層面領導力培養計劃包括不限於：

- 組織行業領導力「首任一號位培養 (FLE α)」、「新領秀」計劃、「30/40計劃」等；
- 在河北、江蘇、湖南、廣東、河南、安徽、山東、浙江、遼寧、廣西等省公司層面及直屬公司層面組織14期中高層管理人才領導力培養；
- 在成員企業層面舉辦「火石計劃」、「頭象計劃」、「啓航計劃」等人才培養項目。



專業力培養

以培養技術商務談判能力為核心，通過設計線上、線下的情景訓練模式，提升技術商務人員加快對知識的掌握和實踐。

2019年培養40多位技術商務人員，幫助他們在訓練中不斷完善商務合作與談判知識、提升專業能力。



作業力培養

以提升前線工作人員作業技能為核心，通過構建有效學習方式，培養員工自覺、自主更新技能的學習習慣，獲得技術資格認證，提升作業能力。

2019年開展多項作業力培訓計劃，共計982位員工通過培訓獲得相關專業技術資格：

- 城燃多能工培養認證計劃；
- 綜合能源運營技工培養認證計劃；
- I 匠工程-冠軍特訓營；
- 評估師培養認證計劃等。



技術商務培訓

③ 我們的可持續發展成績

41



新奧能源未來自驅組織一號位特訓營第五期（FLE α）順利結營

2019年11月20日，新奧能源未來自驅組織一號位特訓營第五期（FLE α）順利結營，歷經255天熔煉之旅的學員們，自主發起一場結業匯報路演。各戰隊代表圍繞客戶、數據和生態，分別從不同的戰略定位和視角匯報了實踐戰果。此次特訓營以人才發展切入，搭建了協同平台和人才發展的快速通道，考驗了學員的自律、協作能力，幫助學員們成為未來的領軍人才。



結業匯報路演現場



新奧能源董事會主席為學員頒發結業證書與徽章



新奧能源順利舉辦五期人才「精工計劃」特訓營

我們連續多年開展人才「精工計劃」項目，以提升綜合能源業務運營技工人才的專業技能。2019年，「精工計劃」項目共培養運營技術人才155名，為13個省公司的綜合能源業務發展、安全、經濟和運營提供了助力。「精工計劃」項目採取學員學、練結合的方式，令學員們熟練掌握設備操作、維護保養、巡檢和故障處理等技能，並踐行安全管理與經濟運營方法和策略，取得了顯著成效。



瀏陽熱力、肇慶新區、日月光培訓基地認證現場



項目共培養
運營技術人材
155名

3 我們的可持續發展成績



案例

新奧能源連續5年開展總工長板凳計劃（FEE）特訓營

為了使員工獲得專業知識和管理能力的雙重提升，新奧能源從2014年起連續五年組織開展總工長板凳計劃，分別進行了安全管理模塊、新技術應用模塊、三個生態位及數字化等內容的培訓活動。項目體現了新奧能源對員工價值的重視和培養，為員工提供了人才發展平台，使其對各項知識有系統性的認識，打下堅實的工作基礎。2019年12月16日，新奧能源總工長板凳計劃（FEE）三期順利結營，學員們從不同視角圍繞三個生態位、客戶及數字化等依次進行路演匯報。在場嘉賓充分肯定了各課題目前的階段性成果。



路演現場匯報

省公司及各成員企業層面，也針對自身情況，建立各自的人才培養體系，並結合現場實際，分別開展豐富多樣的當地員工培訓和技能比武大賽等文化活動，為員工提供展示自我的平台。



案例

新奧能源舉辦第七屆技能比武大賽

為比拼精湛技能，弘揚工匠精神，新奧能源連續七年舉辦技能比武大賽，12個省公司積極參與，開展燃氣運營、應急搶險、管道調壓等不同內容的技能比試，有效推進員工的技術提升，拓寬員工職業發展通道。2019年9月18日-20日，新奧能源舉辦第七屆技能比武大賽，來自新奧能源12個省公司的190名選手在石家莊新奧燃氣角逐9個工種的「新奧工匠」。此屆比賽釀造了濃厚的「比、學、趕、幫、超」文化氛圍，開創了學技術、尊重「工匠」的新局面，使員工們充分發揮所長，展示個人風采，提升個人能力。



PE管焊工、燃氣管道調壓工、鋼管焊工、安裝維修工競賽現場

③ 我們的可持續發展成績

43

此外，為了鼓勵員工發展，我們在不同時間節點設定不同主題的評優工作，選出巾幗建功標兵和巾幗文明崗、五四優秀青年、優秀黨員、兩年一屆的優秀員工等模範，提升員工成就感，鼓勵員工的努力和進步。同時，我們以獲評人員的名義進行環保相關的捐款，將個人的榮譽與對社會的貢獻和責任聯繫起來。2019年，我們還在公眾號或官網上開辟員工專欄專刊，宣傳員工奮戰一線，堅守崗位的工作表現。這一系列活動，弘揚了正氣，傳播正能量，進一步激發了廣大員工的工作熱情。



案例

新奧能源通過社交媒體展示員工風采

2019年，新奧能源在微信公眾號定期推送員工專題報道，展示員工的工作成果、優秀表現和敬業精神，增強員工對公司的認同感與歸屬感。全年共開展了「在一線」、「新奧有佳人」、「本色」、「一線故事」等多個專題，為不同層級的員工提供了展示自我的平台，體現了新奧能源對員工的肯定與支持。



在一線專題 上海公司一號位安全工作日志



新奧有佳人專題 洛陽燃氣加氣站班長



在一線專題 賓珏和她的調壓站



本色專題 上海昆侖新奧清潔能源潘榮



3 我們的可持續發展成績

3.3.2 員工關愛

新奧能源深知，員工是企業最大的財富。我們關心每位員工的工作與生活，竭力打造平等關愛、和諧積極的工作氛圍。我們確保所有員工依法享受國家法定節假日與福利。除此之外，我們每年組織開展類型多樣的文化活動，並邀請員工及家屬參與，豐富員工業餘生活，培養員工興趣愛好，同時，積極開展員工溝通平台的建設，打通溝通渠道，並針對困難員工進行幫扶，提供充足的福利保障。

文化活動方面，為確保組織氛圍的持續活躍，我們於2019年，元旦春節雙節之際以慰問關懷為主題開展了豐富多樣的員工走訪慰問；在新奧傳統節日月亮節以感恩員工家屬為主題開展了月亮節遊藝活動，優秀員工家屬表彰及座談活動，員工家屬們歡聚一堂共慶佳節，共

享成績；五一勞動節以讚美勞動為主題開展組織了近500人參加的員工家屬世博會遊園活動；七一以愛黨敬業為主題開展了一系列優秀員工關懷活動；八六以司慶日為主題開展了企業成就展與員工風采展現活動；中秋節以團圓團聚為主題組織員工家屬遊園會活動；十一以國慶70周年為主題組織員工參與健跑活動等。通過這些活動的開展，充分增進了企業與員工間的感情交流，提高了員工的歸屬感與滿意度。

員工溝通方面，我們格外重視與員工的交流互動，為暢通溝通渠道，我們開設書記專線，及Icome平台投訴通道，員工可以隨時進行投訴、舉報和意見回饋。我們也會定期與工會代表進行交流，傾聽基層聲音，瞭解員工的需求和訴求。我們每年開展員工心聲調研，高度重視企業發展進程中員工思想動態及

心聲需求，瞭解企情民意，助力員工凝聚和企業健康穩定發展。

員工核心需求方面，我們梳理員工關懷體系表，對困難員工進行幫扶和資金支持，切實解決員工的現實困難。大病醫療救助方面，我們每年會進行員工集資，並成立專門的基金。年底時，各工會進行基層走訪，重點關注家庭條件較差、身患重病和退伍軍人員工，發放醫療救助金，並報銷超出醫保範圍50%的醫療費用。

員工福利保障方面，我們為員工提供免費工作餐、宿舍、班車、通訊、勞保用品，以及每3年範圍內一次的帶薪旅遊等福利。同時，我們為員工購買人身保險，並定期組織全身體檢。2019年，我們開展了食堂用餐水準、住宿環境改善活動，提升員工辦公條件。



新奧能源本部員工及家屬參觀世博會



新奧能源本部中秋節員工家屬遊園活動



新奧能源本部開展70周年健跑活動



③ 我們的可持續發展成績

45



新奧能源本部歡度2019年月亮節

2019年2月19日，新奧能源本部事業伙伴及家屬歡聚廊坊，共慶一年一度的新奧節日——月亮節。約百餘家庭、近千人一同參加了本年度的月亮節慶祝活動。會上，新奧能源優秀員工為家屬獻上美麗的花束，以表示對家庭的感恩與感謝。公司以交流活動的形式增進員工家屬對公司的了解，感激員工家屬對於員工工作的支持。



優秀員工為家屬獻花



員工與家屬互動遊戲

3.4 企業公民



新奧能源始終秉持「常懷感恩、回饋社會」的理念，積極投身公益事業，展現企業社會價值和責任擔當。我們利用自身專業知識及平台資源，聚焦社區建設、扶貧幫困等領域，積極參與公益事業。在抗擊新冠肺炎的戰役中，我們從員工防護、社會援助、復工保供出發，踐行企業公民責任，營造互助共贏的良好社會氛圍，促進社會與公司的和諧發展。



投入慈善及公益活動
總時間達
25,043小時

3.4.1 社區貢獻

新奧能源秉承「服務社會、造福民眾」的宗旨，在自身高速發展的同時，努力回饋社會，圍繞互助共贏、捐資助學、愛心公益、環保行動四個方面開展工作，聚焦社區幫扶，主動承擔起作為上市公司應當履行的社會責任，積極參與公益慈善事業。2019年，新奧能源修訂《新奧能源控股有限公司慈善公益活動管理政策》，並細化了基金會章程及人事管理制度，明確了管理機構，嚴格管控資

金使用，使得新奧能源社區貢獻工作更加透明化、規範化，有助於我們在未來發揮更大的社會價值。本報告期內，新奧能源及成員企業共計慈善捐贈5,172萬元，投入慈善及公益活動時間為25,043小時，參與總人次達1,405人次。

• 互助共贏

新奧能源鼓勵員工參與社區活動，共同助力社區發展。多年來，我們堅持捐資助學助力社區開展基礎設施建設和社區文化建設，組織志願者在重陽節、建軍節期間慰問社區老人和環衛工人，幫扶生活困難的道德模範。

同時，新奧能源下屬成員企業多次組織開展安全知識進社區、進校園等文化宣傳活動，通過發放安全宣傳單、宣傳人員講解等多種形式，提升居民安全用氣意識，促進社區與公司的和諧發展。

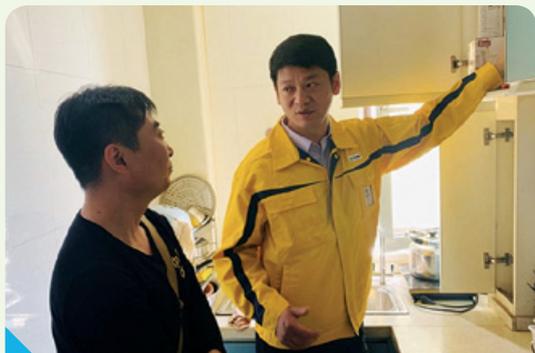
3 我們的可持續發展成績



案例

新奧燃氣安全服務進社區，確保企業可持續發展

3月2日，新奧燃氣啟動了2019年「燃氣安全服務進社區」系列活動，對全市老舊小區、重點小區進行安全宣傳。活動現場，公司以多種形式向小區居民進行燃氣安全使用常識宣傳，解答用戶疑問，帶領員工入戶為小區居民免費提供安檢、戶內燃氣設施維修等便民服務。此次活動幫助社區居民提升了安全意識，排除了安全隱患。



入戶巡檢



社區宣傳

• 捐資助學

為了整體提升落後學校的辦學條件，引導和鼓勵學生奮發向上，2019年，新奧能源加大在建校工程、勵志工程和素質工程等項目中的公益投入，從改善學校環境、提升教師隊伍、設立獎學金、支持國家创新型人才培養等多個方面助力教育事業的發展。



建校工程

- 新奧公益慈善基金會捐資6,000萬元全面幫助新世紀中學改善教育環境，其中3,000萬元來源於新奧能源捐款，解決廊坊市開發區學校基礎建設薄弱以及教師隊伍人員不足等問題。
- 新奧能源出資300萬元支持廊坊第六中學綜合樓建設，從根本上解決嚴重大班額問題，滿足教學需求惠及全校師生。



勵志工程

- 新奧能源出資300餘萬元，在上海同濟大學、北京中醫藥大學、重慶大學、哈爾濱工業大學、中國石油大學等高校設立獎（助）學金，幫助和激勵了數千名學生，在高校人才培養中發揮著積極地促進作用。



素質工程

- 新奧能源持續捐資100萬元在霸州四中實施「新奧•園丁計劃」，支持教師外出培訓、學習交流，改善教師文化知識結構和提升教育教學水平。
- 捐資200萬元支持天津財經大學新奧青年教師培養獎教金，為高校引進優質教育資源。
- 與北京大學合理支持國家創新性人才培養，捐資300萬元在北京大學設立國際關係國際組織與國際公共政策新奧項目，支持國家重大外交戰略、為國家參與全球治理提供智力和人才支撐。

③ 我們的可持續發展成績

47

• 愛心公益

新奧能源通過參與賑災救災及捐款行動，助推社會文化、體育、衛生事業發展，為構築和諧社會貢獻力量。2019年，我們捐款50萬元幫助株洲等洪災受災區開展救災及災後重建工作，幫助受災群眾渡過難關，修建河池市長樂鎮樓華村因山體滑坡而破壞的道路，解決民眾燃眉之急。同時，我們捐款100萬元支持華樂論壇暨「新繹杯」評獎活動，推動中國民族音樂發展，並捐資支持六安市運動會、灤洲島村民籃球比賽等體育活動，豐富民眾文化生活。



案例

關愛自閉症孩子金華新奧燃氣助力藍色全球公益跑活動

3月31日，由小柏爸爸羅書堅發起，金華新奧燃氣聯合金華晚報主辦的「為愛奔跑不停歇」藍色公益跑活動在金華湖海塘公園舉行。從上午開始，羅書堅進行了12小時不間斷跑的特殊挑戰，數百名愛心跑友、志願者來到現場自發陪跑。本次活動呼吁了更多的人關注自閉症孩子，同時通過認領愛心善款的方式，募集到近萬元的愛心善款，彰顯了新奧能源熱心公益、承擔社會責任的良好形象。



自閉症兒童公益跑活動

• 環保行動

新奧能源積極參與環保主題志願活動，連續十年在「新奧公益慈善日」活動中做環保宣傳，在提升員工環保意識的同時也將環保理念傳播給社會公眾。2019年，新奧能源積極開展植樹造林活動，支持生態宜居美麗鄉村建設、承包河道清理，保護母親河，組織垃圾分類主題公益宣傳，為生物多樣性保護奉獻自己的力量。

3.4.2 扶貧攻堅

新奧能源響應國家和地區的扶貧政策和助困號召，積極參加各地精準扶貧項目，認真履行企業社會責任，為「全面建成小康社會」的第一個百年奮鬥目標注入新奧力量。2019年，新奧能源以產業扶貧、教育扶貧等作為重要抓手，創新扶貧模式，提升扶貧實效。截止2019年底，我們共投入精準扶貧總金額663.1萬元。

• 產業扶貧

產業扶貧是穩定脫貧的根本之策、致富之源。新奧能源積極幫助各地貧困村基礎設施建設和產業發展，幫助當地貧困戶改善生計。2019年，新奧能源捐款近230萬元為貴州省荔波縣幫助貧困戶解決實際困難、對口幫扶株洲縣淦田鎮貧困村、支持揭陽市藍城區霖磐鎮貧困村基礎設施建設，精準幫扶巢湖市廟崗鄉貧困村民，幫助壤塘縣建檔立卡貧困戶合作社社員脫貧，支持汝陽縣、陽朔縣、北海市鐵山港區扶貧攻堅項目以及河池市大化縣七百弄鄉脫貧攻堅。



3 我們的可持續發展成績



案例

新奧能源捐資30萬支持中國慈善聯合會「鄉村振興領頭雁」項目

2019年，新奧能源捐資30萬元支持中國慈善聯合會「鄉村振興領頭雁」項目，支持項目研發、孵化以及開展文化研究、標準化體系建設、項目運營，同時為返鄉新農人提供線上、線下培訓進而幫助新農人全面賦能，實現鄉村振興。

• 教育扶貧

新奧能源把支持教育作為從根本上解決貧困的實際舉措。我們持續開展廣西建檔立卡貧困戶高中學生救助、「馬雲鄉村寄宿制學校計劃-新奧大巫嵐中心小學項目」、「新奧園丁計劃」等項目，從救助東莞寮步鎮、廊坊安次區的貧困學生，從關愛救助貧困學生、鄉村教育改善提質等多角度開展教育賦能、扶智治根的持續探索。2019年，新奧能源捐款400餘萬元，幫助廣西北海市、馬山縣、山西岢嵐縣數千名建檔立卡貧困學生解決學費難題，讓他們有機會通過讀書改變命運，阻斷貧困代際傳遞，幫助他們實現脫貧致富。

3.4.3 共同「戰疫」

2020年初，新型冠狀病毒感染的肺炎疫情在全國蔓延，疫情防控形勢嚴峻。新奧能源作為一家清潔能源企業，自新型冠狀病毒防疫戰打響以後，各單位積極響應，協調配合，與全社會共同「戰疫」，承擔起上市企業的公民責任。截止本報告刊發日，新奧能源無員工確診感染新型冠狀病毒COVID-19。

為配合做好疫情防控工作，新奧能源相繼印發了《關於應對新型冠狀病毒肺炎防控工作的工作要求》《關於春節假期後返崗工作的重要通知》《關於在新型冠狀病毒肺炎防疫期間做好日常辦公工作的通知》等文件，及時強化全體事業伙伴對疫情的認識，明確和統一行動指令。為了配合疫情防控工作，我們從加強員工健康安全防護、逆流復工保供、社會援助三個方面開展工作，全力投入到抗擊疫情的戰鬥中。

• 員工防護

員工安全健康防護方面，我們及時開展部署，各級單位利用iCome、微信群、海報、公示欄等方式開展疫情防控宣傳，提高全員安全風險意識，規範通報消息，正確引導輿論，幫助員工凝心聚力鑄就堅強的心理防線。各企業每天逐級逐人員進行摸排，做好監測與報告，同時我們採購了足量的消毒液、洗手液，對辦公場所、食堂、公用車輛等嚴格消毒，定時開窗通風，並為員工發放口罩等防護用品。在此基礎上，為了疏導員工情緒，避免員工產生心理障礙，公司為員工提供免費心理諮詢，幫助員工以正確的心態應對疫情。



③ 我們的可持續發展成績



蚌埠新奧燃氣疫情防控公示欄



蘭溪新奧為在崗事業伙伴發放防護用品



定時對電梯等工作區域進行消毒



聊城新奧燃氣營業廳消毒



案例

新奧能源CEO韓繼深、總裁張宇迎一行督查廊坊新奧燃氣疫情防控工作

2020年2月1日上午，新奧能源CEO韓繼深、總裁張宇迎到廊坊新奧燃氣調度中心、中心營業廳、加油加氣站督查疫情防控工作，並看望慰問一線工作人員。張宇迎要求企業要盡最大力度為各類用戶做好安全、穩定的用能保障、及時到位的用能服務，要加強疫情防控日常檢查，做到常態化、不鬆懈，堅決打贏防疫戰。此次活動體現出新奧能源對防控疫情的重視，表現了公司對一線員工的尊重和關懷。



慰問中心營業廳和加油加氣站一線服務人員



3 我們的可持續發展成績

• 逆流保供

保障穩定供氣方面，我們依托數字化平台，強化供氣管網設備設施巡檢，增加巡檢次數，實時監控上下游及重要用戶壓力波動，全力保障用氣穩定與安全。各省公司及成員企業及早籌劃，提前復工，全力以赴做好管網運行、用氣供應、應急搶修等工作，眾多員工放棄休假，堅持在疫情防控 and 客戶服務的一線工作，為打贏疫情防控阻擊戰提供了堅實的供氣保障。



案例集

新奧能源各省公司全力保障企業用能，積極助力各地防疫工作

山東省公司

隨著疫情防控工作不斷推進，新奧能源山東省公司各企業共計安排1,300多名一線事業伙伴，有序開展管網巡查、設備巡護、搶險維修等工作，並對各煙風系統、配電設施、消防設施等裝置深入開展隱患排查，確保各類燃氣設備、設施安全可控。疫情期間，我們已巡查重點管線約2.2萬公里，檢測閥門井4,604餘處，巡檢設施4,869餘台，累計助力醫用品、糧油、鋼鐵等行業800多家企業復工復產，竭盡全力保障安全穩定供氣。



對青島西海岸新區中心醫院羅茨流量計檢漏



在門站次高壓管線檢漏作業

遼寧省公司

疫情爆發以來，新奧能源遼寧省公司以「保供應、穩生產」為宗旨，迅速出台多項硬核舉措，為企業及時提供具有針對性的安全供能保障方案，確保重要醫療機構、防疫隔離點、防疫物資生產企業及廣大居民安全穩定用能。

疫情期間，新奧能源為隔離服生產企業——凱森蒙集團有限公司的車間生產、供暖及食堂等供應天然氣，並通過視頻指導等方式，進行線上故障排除和開展安全自檢。此外，為確保公交和出租車恢復正常運營，省公司科學調度CNG運輸車隊，廣大駕駛員、押運員不畏辛勞，持續奮戰在運輸保供第一線。



監控輸氣壓力



葫蘆島新奧龍崗區營業廳堅守崗位

③ 我們的可持續發展成績

51

湖南省公司

隨著多地工業用戶陸續復工復產，新奧能源湖南省公司各企業特別開辟「綠色通道」，從氣源協調、管網巡檢、設備設施巡檢和調試等方面，加強對復工復產用戶的供能保障工作。

1月26日，長沙新奧燃氣接到緊急任務——為長沙市第一醫院北院快速接通管道天然氣。長沙新奧迅速組織力量，4小時內就組建完成一支40餘人的專業施工隊伍，並連夜勘察現場，敲定設計方案。經過三天三夜連續奮戰，大家全面完成管道施工任務，長沙第一醫院北院具備供氣條件。此後，從大年初二至正月十一，9天裡長沙新奧順利完成了兩個定點隔離醫院的燃氣工程建設，極大地助力了長沙市防疫工作的進行。

此外，長沙新奧自1月24日至2月11日，提供上門維修服務2,913次，實施搶修出警14處，其中前往有疫情防控小區搶修、維修103次。



長沙市第一醫院北院燃氣施工圖



河北省公司

新奧能源河北省公司積極戰疫情、保民生、助復工，從保障醫院用能、助力疫情防控物資生產企業復工、保障居民正產用氣等方面出發，為疫情防控工作貢獻自己的力量。

在疫情防控期間，廊坊燃氣確保廊坊市第三人民醫院室內溫度達到22℃，全力以赴保證其正常穩定供暖。期間，院方為擴大辦公區域，確保醫院疫情防控和應對工作有序開展，聯系廊坊新奧進行院內緊急改線任務。

為保障防疫物資生產企業復工生產，河北省公司各企業重點跟蹤用氣需求，多次進行氣源緊急調度並提供專業及時的維搶服務。



廊坊燃氣為定點醫院進行燃氣管道改造



石家莊新奧員工進行管道維護保養

3 我們的可持續發展成績

福建省公司

隨著福建各地企業陸續復工復產，公司迅速出台應對措施，在強化場站、管線及燃氣設施設備安全防護的基礎上，統籌泉州燃氣、寧德新奧等公司力量，及時提供具有針對性的安全供能保障方案，為打贏疫情阻擊戰做出貢獻。

為做好疫情期間企業復工和居民安全用氣，福建省公司從應急管理、用戶用氣安全管理等方面落實安全保障措施工作，確保安全穩定供氣。



為復工企業做管道檢查



巡線員檢查閥門井

• 社會援助

新冠肺炎疫情發生後，新奧能源第一時間響應，積極籌措物資，發動各地分公司就近核查醫用口罩、防護服等應急醫療貨品，搭建起物資傳送鏈，安排運輸。各環節負責員工不舍晝夜，積極按需籌調物資，星夜兼程緊

急運輸到疫情一線。短短幾日，我們籌集的醫療物資就先後馳援湖北武漢、黃岡、咸寧，以及廊坊和湖南等地，為當地醫院捐贈手術包、醫用手套、口罩等物資，緩解抗「疫」一線的燃眉之急。此外新奧能源向河北援鄂抗疫醫療隊、湖北等地奮戰在抗

疫一線的醫護人員專項捐款1,600餘萬元，幫助廊坊當地醫院解決醫療設備資金短缺困難問題，購買移動醫療設備。同時，新奧能源積極組織下屬公司向所在地捐款捐物，捐資支持鹽城、肇慶、海寧、衢州等多地開展防疫抗疫工作。



③ 我們的可持續發展成績



案例

新奧人的「武漢時間」——從董事局主席到一線夥伴的付出

疫情爆發後，新奧能源董事局主席建立了「新奧防疫與支持疫區協調群」，為防疫一線籌措、運輸醫用物資。通過精準對接醫院，全力按需籌措資源，新奧能源發動各地分公司就近核查貨品、安排運輸……集團上下不分晝夜，以最快地速度搭建起一條物資傳送鏈。2020年1月29日下午，救援物資運抵武漢，完成與當地三家醫院的交割。此次行動顯示出我們高效的執行力，表達了新奧能源與疫區人民共同戰「疫」的決心。

在新奧能源勇於擔當社會責任的同時，新奧人也在踐行著他們的使命感和責任感。

- 新奧能源山東省公司鄒平燃氣的李國瑞，在大年初五的黎明，坐上了裝滿30萬副醫用手套的貨車，驅車前往湖北。此後的20多個小時中，李國瑞和同事穿越濃霧，日夜兼程1000多公里，終於在次日下午1點將應急防疫物資運抵黃岡、武漢兩地的3個受捐點。
- 新奧能源湖南分公司株洲燃氣負責人王永，在正月初三接到集團總部的命令後，主動請纓，親自帶隊，奔馳千裏，將一批防疫物資送往廊坊，支援廊坊的疫情防控工作。



救援物資運抵武漢



CEO深夜檢查運送物資



疫情就是命令，防控就是責任。在這場疫情防控阻擊戰中，我們將繼續堅決按照各級政府要求，科學有序開展防控工作，忠實履行一家負責任民營企業的擔當，全力保障全體客戶和事業伙伴的生命安全和身體健康，為社會貢獻新奧力量。

4 社會認可



年內，新奧能源獲頒的主要獎項包括：

- Brand Finance 「2020年全球最具價值50大公用事業品牌第24名」（中國入榜企業第3位）
- 《財富》雜誌「中國500強（第147位）」
- 《福布斯》「全球上市公司2000強（第996位）」
- 港股100強研究中心第七屆港股「綜合實力100強」第82位
- 《投資者關係雜誌》「最佳投資者關係（企業交易）」
- 香港投資者關係協會「2019年第五屆投資者關係大獎（卓越表現獎）」
- 國際年報設計大獎（IADA）2019年冬季「能源及資源-綜合演示金獎」（2019年冬季）
- 《機構投資者》雜誌「2019年全亞洲最佳企業管理團隊評選」：
 - 「最受尊崇企業」（第三位）（連續三年）
 - 「最佳首席執行官—賣方」（第二位）
 - 「最佳首席財務官—綜合」（第三位）
 - 「最佳首席財務官—賣方」（第二位）
 - 「最佳投資者關係企業—綜合」（第二位）
 - 「最佳投資者關係企業—賣方」（第二位）
 - 「最佳投資者關係企業—買方」（第二位）
 - 「最佳企業管治—綜合」（第二位）
 - 「最佳ESG/SRI指標—綜合」

5 未來展望

展望2020，新的時代為能源企業帶來了新的機遇、新的挑戰和新的責任。作為一家始終積極踐行「創新清潔能源」使命的企業，我們應時而動。面對燃氣行業當前的發展現狀，我們致力於解決目前氣源單一、氣價偏高及調峰保障等問題；針對燃氣市場競爭加劇，上游直供、LNG點供及其他能源對燃氣市場的沖擊等問題，我們積極尋求解決方案；為應對清潔低碳發展與環境和氣候變化壓力、科技創新與管理創新並重的時代背景、國內外資源與體制機制制約、中美貿易爭端與新冠肺炎疫情對經濟的沖擊，我們積極探索，穩中求進。

縱使中美經貿關係依然錯綜複雜，WTO改革壓力重重，國際政經局勢仍然存在眾多不確定因素，中國經濟外交依舊充滿挑戰。但中美貿易談判已初步獲得階段性成果，相信內地產品的出口量將會有所提升，內需消費對經濟增長之貢獻日益增加，將可抵銷部份外圍因素帶來之影響。長遠而言，內地貨品出口至「一帶一路」沿線國家和地區具有增長潛力，亦有助製造業蓬勃發展。2019年中國的整體經濟增長為6.1%，而人均生產總值首度突破1萬美元，反映了經濟增長質量提高。

2020年初，受新型冠狀病毒疫情影響，國內各行各業於春節後普遍需要延遲復工，對製造業及商業活動造成一定打擊，這亦對客戶的用氣需求帶來影響。但中央政府推出了金融支持疫情防控的30條政策措施，進一步加大對疫情影響較大地區的融資支持，更好地滿足社會主體的基本金融服務需求，及促進國民經濟持續健康發展。發改委亦已通知非居民用氣門站價提早執行淡季價格，這將可舒緩工商業用戶之經營壓力。我們相信疫情對中國經濟的影響是暫時性的，當疫情過後，國內整體經濟增長將逐漸恢復正常水平。

偉大的旅程始於足下，始於富有激情和智慧、責任感和創造力的行動。新奧能源將繼續堅持開拓創新，恪守使命，將企業發展與生態環境建設有機結合，以技術創新改善能源利用方式，關注節能減排，倡導低碳生活，以實際行動履行環境與社會責任。2020年，我們將繼續探索改變能源生產與利用方式的道路，為構建現代能源體系，促進能源、經濟、社會與環境的和諧發展貢獻力量。



6 聯交所ESG指標索引

層面	內容	本報的披露位置或解釋
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P14, P33
	A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P33
	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）。	P38
	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）。	P33
	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）。	P33
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P14-16, P27, P29, P34-35
	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。	P34
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。	P13, P36
	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）。	P36
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P36
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P14-16, P27, P29, P36-38
	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。	P36, P38
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本集團主營業務較少涉及包裝材料使用，該議題非本集團重要性議題。
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。	P11
	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。	P11-12

6 聯交所ESG指標索引

層面	內容	本報告的披露位置或解釋
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P18
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P19
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P20
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策，及； (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P21
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	P20
	B2.2 因工傷損失工作日數。	P20
	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。	P20-23
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P39-42
	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。	P39
	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。	P39
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。	P18
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P18
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P18
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。	P25
	B5.1 按地區劃分的供貨商數目。	P25
	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。	P25

6 聯交所ESG指標索引

層面	內容	本報告的披露位置或解釋
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P24
	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。	本集團主營業務較少涉及產品回收，該議題非本集團重要性議題。
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P31-32
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P28-29
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	P29-31
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P24
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P24-25
	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。	P25
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P24-25
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P45
	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）。	P45-53
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P45-53

7 新奧能源ESG制度列表

制度名稱	對聯交所ESG指引
《文明施工管理辦法》	A1排放物
《新奧能源控股有限公司HSE政策》	A1排放物、A2資源使用、B2健康與安全
《新奧能源控股有限公司CNG加氣站經濟運行規範》	A2資源使用
《新奧能源接待資源手冊》	A2資源使用
《新奧能源行政辦公資產管理規則》	A2資源使用
《新奧能源車輛管理規則》	A2資源使用
《新奧能源控股有限公司可持續發展政策》	A2資源使用
《新奧能源控股有限公司生物多樣性保護政策》	A3環境及天然資源
《招聘管理規定》	B1僱傭、B4勞工準則
《員工任用規則》	B1僱傭、B4勞工準則
《新奧能源控股有限公司人才發展與僱傭政策》	B1僱傭、B4勞工準則
《考勤與請休假管理辦法》	B1僱傭
《安全生產管理規定》	B2健康與安全
《安全紅黃線管理規定》	B2健康與安全
《新奧能源控股有限公司事故報告及調查處理規定》	B2健康與安全
《生產安全事故應急預案管理辦法》	B2健康與安全
《安全管理一號文件》	B2健康與安全
《安全生「三違」現場監察管理辦法》	B2健康與安全
《關於應對新型冠狀病毒肺炎防控的工作要求》	B2健康與安全、B8社區投資
《關於春節假期後返崗工作的重要通知》	B2健康與安全
《關於在新型冠狀病毒肺炎防疫期間做好日常辦公工作的通知》	B2健康與安全
《供應商施工安全管理制度》	B2健康與安全、B5供應鏈管理
《新奧能源控股有限公司供應商HSE政策》	B2健康與安全、B5供應鏈管理
《供應商評分標準》	B5供應鏈管理
《供應商準入及管理辦法》	B5供應鏈管理
《供應商績效考核方法》	B5供應鏈管理
《關於規範燃氣工程施工單位招標工作的通知》	B5供應鏈管理
《新奧能源控股有限公司供應商企業社會責任行為守則》	B5供應鏈管理
《綜合能源生態夥伴（產品和服務供應商）進入、評估、退出實施辦法》	B5供應鏈管理
《新奧能源客戶投訴管理辦法》	B6產品責任
《新奧能源服務體系手冊》	B6產品責任
《新奧能源知識產權與論文獎勵辦法》	B6.3與維護及保障知識產權有關的慣例
《新奧能源信息安全風險管理辦法》	B6.5消費者資料保護
《新奧能源信息安全規定》	B6.5消費者資料保護
《新奧能源控股有限公司客戶隱私政策》	B6.5消費者資料保護
《員工行為規範》	B7反貪污
《新奧能源員工違規違紀行為處罰辦法》	B7反貪污
《新奧能源幹部問責管理規定》	B7反貪污
《新奧能源控股有限公司防詐騙、反腐及賄賂政策》	B7反貪污
《新奧能源控股有限公司慈善公益活動管理政策》	B8社區投資

新奧能源關於可持續
發展相關承諾與政策
詳見下方二維碼：



8 讀者意見反饋表



尊敬的讀者，您好：

感謝您閱讀本公司2019年《環境、社會及管治（ESG）報告》。為加強與您和其他利益相關方的溝通交流，並持續改進本公司的環境、社會及管治表現及未來報告編制工作，我們真誠希望傾聽您的寶貴意見和建議，衷心期待您通過以下方式反饋意見：

請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價如何？

好 較好 一般 差

2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好 較好 一般 差

3. 您認為本報告反映本公司所承擔的經濟責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

4. 您認為本報告反映本公司所承擔的環境責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

5. 您認為本報告反映本公司所承擔的社會責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀？

好 較好 一般 差

7. 您認為本報告中最為需要改進的內容是什麼？

治理 安全 服務 供應鏈 員工 環境 社會

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有： _____

9. 您對本公司環境、社會及管治工作和報告編制的意見和建議： _____

歡迎您在本公司網站瀏覽新奧能源ESG最新工作進展，並反饋您的意見與建議。



香港金鐘道89號力寶中心第一期31樓3101-04室

電話 (852) 2528 5666
傳真 (852) 2865 7204
網址 www.ennenergy.com
電子郵箱 enn@enn.cn