



港華燃氣有限公司
Towngas China Company Limited

(于开曼群岛注册成立之有限公司)

(股份代号:1083)



環保生活每一天
Go Green Every Day

品质创造价值

2020环境、社会及管治报告





The background is an abstract composition of thick, expressive brushstrokes in various shades of green and blue. The colors range from deep forest green and navy blue to lighter, almost white-green and pale blue tones. The strokes are layered and textured, creating a sense of depth and movement. The overall effect is organic and natural, evoking a sense of environmental harmony.

以创新和环保为本
致力发展成为亚洲地区
清洁能源供应及优质服务之领先企业

关于本报告

作为业内领先的城市燃气供应商，港华燃气有限公司深明有效实践可持续发展之重要性，积极将环境、社会及企业管治融入战略及业务层面并定期检视，从而不断做出改善。公司以客观、系统、透明、全面为原则，自2013年起每年发布环境、社会及管治报告，聚焦践行企业社会责任的策略、活动及所创造的价值，向各持份者及公众展现公司对促进社会永续发展的决心。

报告涵盖时段

2020年1月1日至2020年12月31日，并视乎部分内容需要，适当延伸年份。

报告发布周期

港华燃气有限公司环境、社会及管治报告为年度报告，发布时间与公司当年年报发布时间一致。

报告组织范围

本报告内容覆盖港华燃气有限公司总部及内地项目公司数据，为便于表达，故本报告中亦使用“港华燃气有限公司”、“港华燃气”、“港华”、“集团”、“公司”、“我们”等称谓。

报告编撰参考资料

- 香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》的“核心”选项
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南4.0 (CASS-CSR4.0)》
- 国际标准化组织《ISO 26000社会责任指南》

报告资料说明

本报告所引用的2020年数据为最终统计数据，财务数据请参照集团同期发出的《港华燃气有限公司2020年年报》。本报告中所述述的货币金额，除另有指定外，均以人民币为计量货币。

总办事处及主要营业地点

地址：香港北角渣华道363号23楼

电话：(852) 2963 3298

传真：(852) 2561 6618

索阅本报告

本报告以印刷版、电子版、移动版三种形式提供。如需印刷版报告，请致电(86) 0755-2151 5056；请登录港华燃气官方网站www.towngaschina.com参阅电子版报告；请扫描二维码获取移动版报告。



目 录

主席致辞 01

关于我们 03

管治有道 07

经营有术 17

环保有为 25

安全有方 39

服务有礼 49

育才有力 59

回馈有情 71

未来展望 81

附 录 82

核实声明 85

意见回馈 86

主席致辞

一直以来，港华燃气坚持将落实环境、社会及管治 (ESG) 责任融入日常业务运作，努力提高践行可持续发展的能力，为创造企业和社会长远价值奠定基础，集团自2011年起，连续10年获选为恒生可持续发展企业基准指数系列成份股成员，而优秀的ESG评级反映港华燃气稳健经营、规范治理的价值体现，同时积极发展可持续业务，为持份者创造可观回报。

在经济、政治、社会等多种因素交织下，构建清洁低碳、安全高效的能源体系，已成为全球各国的共识和发展方向。随着中国“碳达峰”和“碳中和”目标的提出，能源结构转型的步伐势将加快，天然气亦将迎来更大的发展。过去一年，集团继续深化绿色产业布局，建设四川威远液化天然气 (LNG) 工厂，与上海燃气签订增资合作协议，拓展绿色智慧能源综合服务领域，推动供热、热电联产、商业热水、清洁供暖项目落地，发展售电、分布式光伏、储能、充换电等新能源业务，并联合清华大学能源互联网研究院开发建成适用于电力、热力、燃气等企业的综合能源管理平台，以此构建绿色高效、智慧节能的能源互联网生态圈，助推国家能源结构转型及履行减排承诺。

保障客户安全用气和享受高品质生活是港华燃气的职责所在和永恒追求。集团践行全面品质管理 (TQM) 理念，全面强化安全管理体系建设，严格落实安全责任制度，开展风险管理审核，革新工艺、技术和设备，提升整体输气及应急保供能力，推动安全管理工作迈上新台阶。在国家深化供给侧结构性改革的政策下，消费市场规模不断扩大，集团精准匹配客户需求，持续升级服务体系。依托“名气家”扩充网上客户中心 (VCC) 服务范围，继电商服务、保险服

务、橱柜业务之后，推出涵盖保洁、烹饪、家电清洗等在内的港华到家服务；以“港华舒适家”为品牌，为居民下厨、采暖及净水需求提供多元化的优质生活服务，有效提升客户体验及满意度，同时将“明礼、匠心、诚信”的文化推广至社会各界。

多年来，港华燃气“惠泽社群，回馈社会”的公益理念在旗下各项目公司已开花结果，各地开展的公益活动让企业品牌与公益产生可持续发展的有机联系，为公益行为带来更多社会关注。年内，“港华轻风行动”为重庆綦江、清远连南的贫困学童捐赠学习生活物资、搭建爱心书库，创造更好的成长条件。端午节期间，“万粽同心为公益”活动号召各地港华义工合力裹粽赠予有需要之人士，共计送出超过2万个爱心粽。

2020年，新冠肺炎疫情肆虐全球，在此艰难时期，港华燃气各项目公司恪守稳定供气的承诺，科学调度气源，妥善策划管理，务求在提供安全可靠的燃气供应之大前提下，兼顾员工及客户的人身安全，竭力配合国家抗疫工作。集团亦积极投入人力物力，为有需要的社群及机构捐赠款项和物资，组织义工协助当地市民提供日常生活所需。针对疫情下的贫困家庭，集团在全国开展“紫荆行动”，通过捐赠燃气具及生活物资等方式，为其送上温暖，以实际行动彰显现代企业公民之责任与担当。

港华燃气董事会积极推动ESG，定期审视重要性议题，旗下设有ESG委员会，包括由集团行政总裁及多位高级管理人员所组成，负责在集团业务及营运上融入ESG及推动相关计划，并须定期向董事会汇报项目进展及有关事宜。这



Towngas
Hall of Innovation



是港华燃气编制发布的第八份《环境、社会及管治报告》，系统披露了集团2020年在环境、社会及管治方面的政策、举措和绩效。2021年集团以“企业智慧创新年”为发展主

题，将通过智慧创新打造新的竞争优势，同时认真倾听来自各持份者的建议，不断提升履责能力和水平，在引领行业进步的过程中发挥表率 and 示范作用，努力为社会和环境的可持续发展做出更多贡献。

港华燃气有限公司主席兼执行董事
香港中华煤气有限公司常务董事

二〇二一年三月十八日

关于我们

公司简介

港华燃气有限公司(股份代号:1083,“港华燃气”)于香港联合交易所有限公司主板上市,为香港中华煤气有限公司(股份代号:0003,“香港中华煤气”)在内地经营的公用事业企业,主要在内地经销管道燃气,包括提供管道燃气、建设燃气管网、经营城市管道气网、经营燃气汽车加气站以及销售气体相关用具。

港华燃气坚持以创新和环保为本,致力发展成为亚洲地区清洁能源供应及优质服务之领先企业。公司始终以各持份者及社群之利益为依归,从综合价值创造的角度追求最优的行为方式,在公司治理、安全运营、优质服务、环境保护、培育发展、社区公益等方面恪尽企业公民之责任,推动经济社会可持续发展。

截至2020年12月31日,港华燃气已在安徽、福建、广东、广西、贵州、河北、河南、黑龙江、湖北、湖南、吉林、江苏、江西、辽宁、内蒙古、山东、四川、上海、云南、浙江及重庆等21个省/自治区/直辖市经营197个项目,燃气管网长达58,081公里,售气量达120.03亿立方米,营业额达128.26亿港元。

企业理念

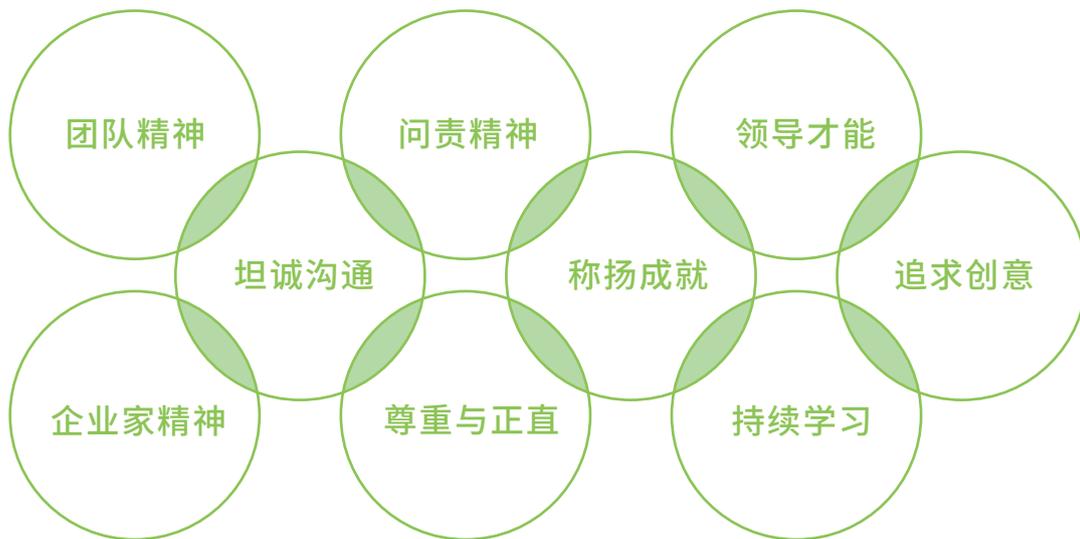
愿景

以创新和环保为本,致力发展成为亚洲地区清洁能源供应及优质服务之领先企业。

使命

改善环境,为客户提供专业、高效、安全、清洁的能源。

价值观



管理理念



全面品质管理文化

明礼、匠心、诚信

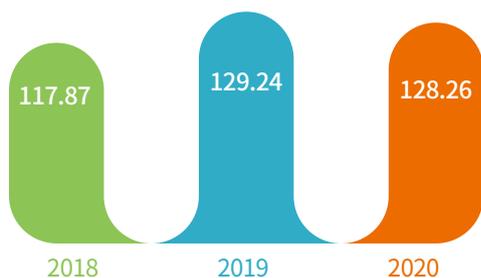
经营业绩

2020年,受新冠肺炎疫情及全球经济萎缩等因素影响,中国经济下行压力加大。面对国内外复杂环境的挑战,中国政府采取积极的财政政策和稳健的货币政策,保障就业和民生,同时继续深化供给侧结构性改革,推动经济良性循环。鉴于国家坚持清洁低碳能源战略方向,以及新基建和城镇化均需要能源支撑,无论是保障能源安全还是应对气候变化,天然气都将发挥重要作用,带来新的发展机遇。在

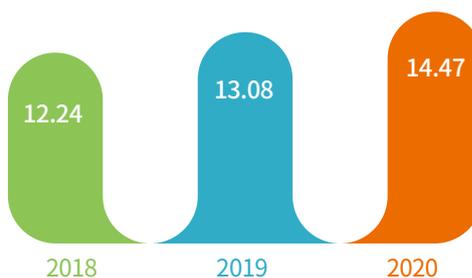
国家经济及行业前景长期向好的趋势之下,港华燃气凭借灵活的经营方针,令业务保持平稳增长。

2020年,港华燃气营业额达128.26亿港元,每股基本盈利为49.56港仙,派末期股息每股15港仙,公司股东应占税后溢利14.47亿港元。年内,集团共销售管道燃气120.03亿立方米,同比增长8%。

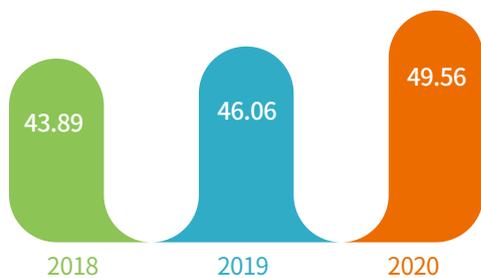
营业额 单位:亿港元



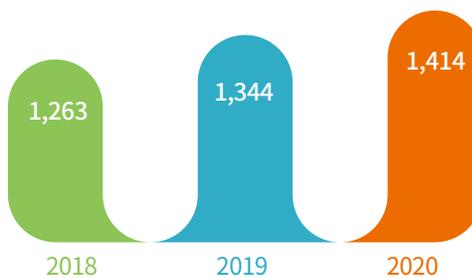
公司股东应占税后溢利 单位:亿港元



每股盈利 单位:港仙



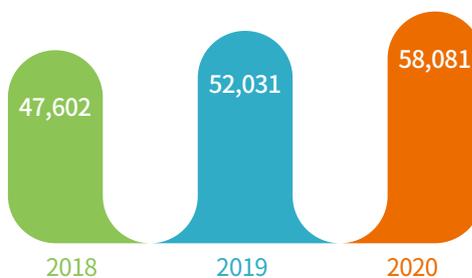
用户数量 单位:万户



售气量 单位:亿立方米



管网长度 单位:公里



荣誉奖项

2020年度港华燃气所获重要奖项:

最具投资价值上市公司

颁奖机构:香港大公文汇传媒集团、北京上市公司协会、香港特许秘书公会、香港中国企业协会、香港中资证券业协会



能源科创新锐企业

颁奖机构:《能源》杂志社



2020中国五星级企业公民

2020企业公民防疫抗疫先锋

2020中国企业公民优秀公益项目 (港华轻风行动)

颁奖机构:中国企业公民交流总结大会组织委员会



2020年度中国分布式综合能源优秀项目特等奖 (深燃大厦分布式能源站)

2020年度中国分布式综合能源技术创新奖 (燃气分布式为主的多能互补微网控制系统)

2020年度中国分布式综合能源优秀运维管理奖 (港华能源投资有限公司)

颁奖机构:中国分布式能源国际论坛组委会、中国能源网



十大最佳运维企业 (港华能源投资有限公司)

最具复制推广性典型项目 (广东深圳市深燃大厦项目、河北唐山港能投六合中源大观小区天然气分布式供暖项目)

颁奖机构:中国城市能源变革产业发展联盟、中国城市燃气协会分布式能源专业委员会



管治有道



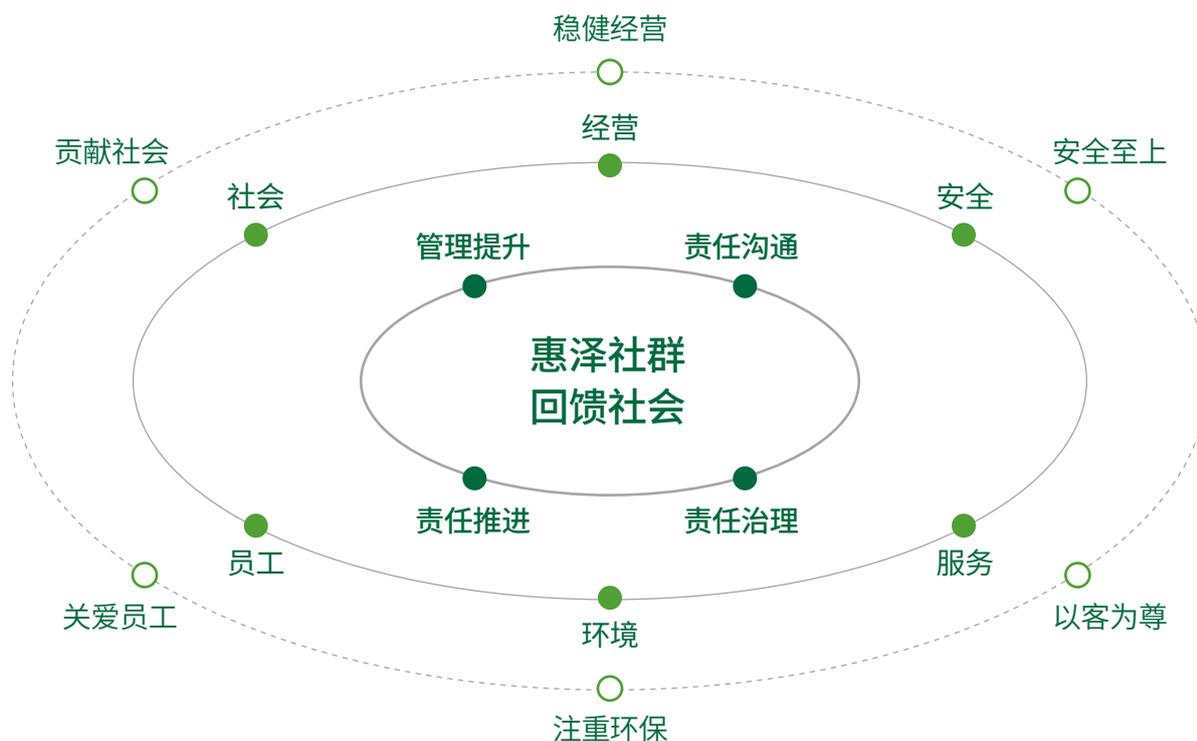


环境、社会及管治理念

理念

积极参与公益服务, 惠泽社群; 致力保护生活环境, 回馈社会。

管理模型



环境、社会及管治方针

随着全面依法治国战略的推进, 国家在环境、社会及管治方面进一步加强规管, 《大气污染防治法》、《排污许可管理条例》、《劳动法》、《劳动合同法》、《产品质量法》等法律法

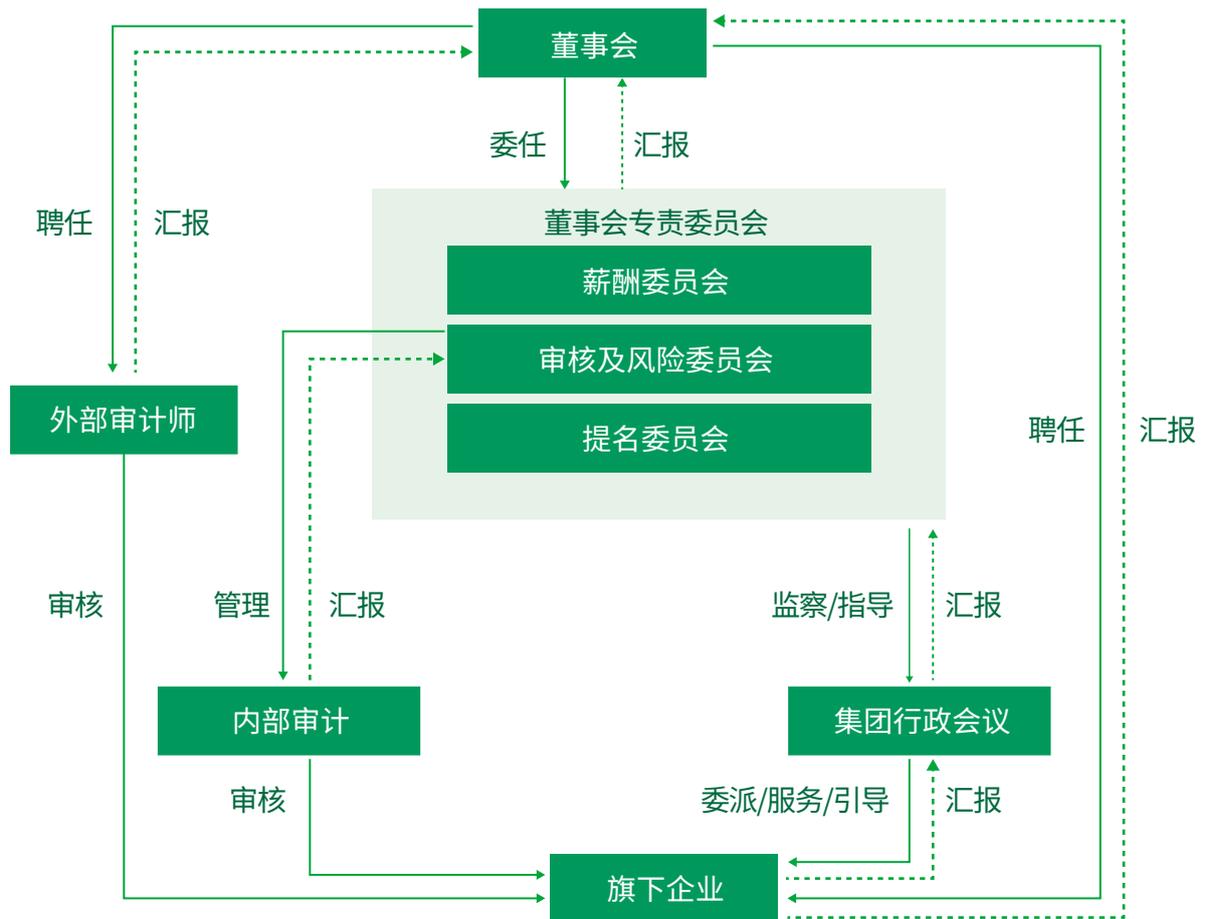
规, 对企业的经营管理提出了更高要求。港华燃气始终坚持合规经营, 采用先进的技术和清洁生产工艺, 提高资源和能源利用效率, 减少排放; 规范劳资关系, 保障员工合法

权益;健全产品质量管理制度,严格把控产品品质;建立良好的防贪污机制和顺畅的投诉举报渠道,防患于未然。

在合规经营的前提之下,港华燃气于瞬息万变的经济环境中订立多元化的可持续发展策略,在做出业务决策之前,必定审慎平衡对环境、社会及经济的影响,以全面满足持份者需要,领导业界发展。

集团锐意维持高水平的公司管治,以审慎的策略规划和坚守道德原则作为管治核心,确保业务运作公平公正,其政策、程序和管治架构多年来行之有效。董事会作为公司治理架构的最高组织,对集团的业务、策略和财务表现承担最终责任。港华燃气董事会由七名成员组成,包括四名执行董事、三名独立非执行董事,设置薪酬委员会、审核及风险委员会、提名委员会三个专责委员会,以诚信及具透明度和问责性的方式,致力为全体股东创造长远价值。

港华燃气公司管治架构图



董事会成员



前排(由左至右):

关育材先生
独立非执行董事

陈永坚先生
主席兼执行董事

郑慕智博士
独立非执行董事

李民斌先生
独立非执行董事

后排(由左至右):

纪伟毅先生
执行董事暨营运总裁

黄维义先生
执行董事暨行政总裁

何汉明先生
执行董事暨公司秘书

为监督集团的环境、社会及管治政策和措施,港华燃气董事会授权成立由一众高级管理人员组成的“环境、社会及管治委员会”。其工作范畴包括识别、监督及检视集团环境、社会及管治事宜、风险及机遇,包括但不限于:健康与安全,环境保护,营运流程,与员工、客户、供应商之关系以

及社区参与等,并须定期向董事会汇报相关表现和建议改善策略,以及审阅截至2020年12月31日止年度之《环境、社会及管治报告》。2020年,集团董事会定期召开会议,评估及检讨环境、社会及管治工作的相关进度。

环境、社会及管治委员会

| | |
|-------------------|--------------|
| 港华燃气执行董事暨行政总裁 | 黄维义先生(委员会主席) |
| 港华燃气执行董事暨公司秘书 | 何汉明先生 |
| 港华燃气执行董事暨营运总裁 | 纪伟毅先生 |
| 香港中华煤气企业事务总监 | 杨松坤先生 |
| 香港中华煤气总经理-企业可持续发展 | 邝超灵先生 |
| 港华燃气高级副总裁-安全及风险管理 | 林铭荣先生 |
| 港华燃气公司秘书部经理 | 梁柏龄小姐(委员会秘书) |

回应可持续发展目标



在“环境、社会及管治委员会”的带领下,港华燃气支持且积极响应联合国的可持续发展目标,使集团的业务策略及披露与全球可持续发展的方向保持一致。我们结合自身战略规划及运营管理,从中厘定三个与集团业务最相关的可持续发展目标作为长远业务策略的基础并采取行动。

集团聚焦清洁能源普及,加快燃气管网改造,推进“煤改

气”、城中村管道气改造、气化农村等业务,为各地居民生活、城市发展提供环保的天然气,并通过分布式能源、集中供暖等绿色能源综合服务,以及在微电网、增量配电网、售电、储能等领域的努力探索,构建安全稳定、智慧节能的能源互联网生态圈,满足客户多样化用能需求,推动城市和社区可持续发展。清洁能源的推广利用可有效降低碳排放,利于改善生态环境,应对气候变化。

持份者沟通

持份者的积极参与,有助企业聚焦于业务可持续发展的重要范畴及制订未来发展策略。港华燃气高度重视与持份者保持良好沟通,通过不同渠道了解其对集团在环境、社会及

管治方面表现的期望,以协助识别可能影响集团业务营运的风险和机遇,创造共同价值。



投资者

- 举行股东周年大会和投资者简报会
- 发表年报和中期业绩报告
- 开展内部审计和商业风险自评
- 进行战略投资,拓展延伸业务



政府

- 加强疫情防控,支援各行业复工复产
- 环保运营,推动“煤改气”及分布式能源项目
- 加强储气调峰建设,保障稳定供气
- 参与国家、行业标准的编制和修订



客户

- 实施阶梯气价制度,价格公开透明
- 定期安全检查,上门维修服务
- 设立线上线下客户中心,推出延伸业务App,提高服务效率
- 提供一站式厨房解决方案及家政服务



员工

- 依法签订劳动合同,按时发放薪酬
- 开展安全健康及专业技能培训,构建职业发展和绩效管理体系
- 出版内部刊物,提供沟通平台
- 定期组织康体、旅游活动,帮助放松身心



社区

- “港华轻风行动”助学山区儿童
- “万粽同心为公益”与弱势社群共庆佳节
- “紫荆行动”关注贫困居民
- 爱心大米赠予残疾低保家庭

重要性评估

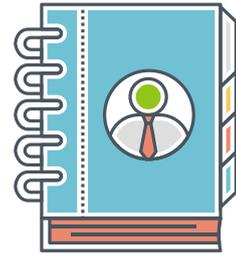
为确定集团及各持份者共同关注的议题，港华燃气与独立顾问合作进行重要性议题分析及评估，通过问卷调查，确保相关披露内容反映集团对环境和社会的重大影响。

评估步骤



拟订相关议题

- 通过参考国际和本地报告标准，拟订出25项与集团业务相关的议题



收集持份者意见

- 邀请持份者从两个维度对每项议题进行评分：该议题对持份者的重要性，持份者认为港华燃气于该议题对环境和社会的影响程度
- 了解持份者认为港华燃气应该重点关注的领域
- 本年度共收到435份有效回复



识别重要性议题

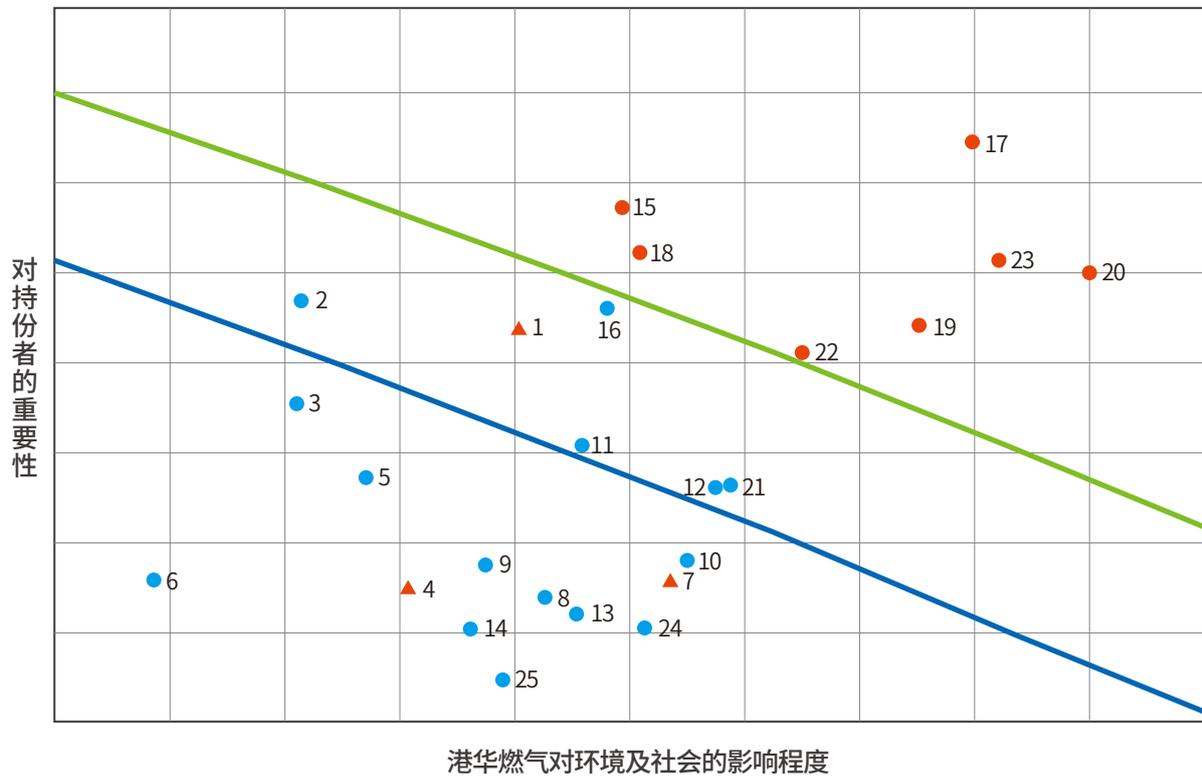
- 根据问卷调查的结果，通过重要性矩阵的方式进行评估分析，以识别其中最重要的议题



审视及验证结果

- “重要性矩阵”由集团环境、社会及管治委员会审视和确认，并通过董事会批准，今后集团将采取更多元化和有效的措施满足持份者要求

港华燃气重要性矩阵



| 序号 | 议题 | 范畴 |
|----|--------------|------------|
| 1 | 温室气体及空气污染物管理 | 坚持绿色发展道路 |
| 2 | 废水管理 | |
| 3 | 废弃物管理 | |
| 4 | 能源使用及效益 | |
| 5 | 用水及效益 | |
| 6 | 其他资源使用及效益 | |
| 7 | 环境及天然资源管理 | |
| 8 | 应对气候变化 | |
| 9 | 管理可持续发展风险 | 建立可持续发展价值链 |
| 10 | 把握可持续发展机遇 | |
| 11 | 反贪污 | |
| 12 | 保护知识产权 | |
| 13 | 供应链风险管理 | |
| 14 | 促进绿色采购 | |

| 序号 | 议题 | 范畴 |
|----|------------|--------|
| 15 | 完善雇佣管理制度 | 支持员工发展 |
| 16 | 推动多元化及平等机会 | |
| 17 | 确保员工健康与安全 | |
| 18 | 提供培训和发展 | |
| 19 | 防止童工及强制劳工 | |
| 20 | 产品质量管理 | 保障客户权益 |
| 21 | 确保负责的营销传播 | |
| 22 | 售后服务管理 | |
| 23 | 保障客户隐私 | |
| 24 | 了解社区需要 | 建立共融社区 |
| 25 | 支持社区发展 | |

我们以矩阵图展示25项议题的重要程度，矩阵图右上方显示重要性最高的议题，左下方显示重要性相对次要的议题。综合重要性矩阵和持份者选出的港华燃气应关注的重点领域，集团需优先处理和报告的重要议题共有13项，会分别于本报告内不同章节进行回应。

综合重要性结果

| 序号 | 议题 | 序号 | 议题 |
|----|-------------|----|----------------|
| 17 | 确保员工健康与安全 ● | 18 | 提供培训和发展 ● |
| 20 | 产品质量管理 ● | 22 | 售后服务管理 ● |
| 23 | 保障客户隐私 ● | 1 | 温室气体及空气污染物管理 ▲ |
| 15 | 完善雇佣管理制度 ● | 7 | 环境及天然资源管理 ▲ |
| 19 | 防止童工及强制劳工 ● | 4 | 能源使用及效益 ▲ |

● 从综合重要性矩阵识别出的重要议题

▲ 综合持份者选出的前三位港华燃气应关注的重点领域

内部持份者重要性结果

| 序号 | 议题 | 备注 |
|----|------------|--------------------------------|
| 16 | 推动多元化及平等机会 | 与重要性评估综合结果相比，被内部持份者评为重要的议题。 |
| 10 | 把握可持续发展机遇 | 与重要性评估综合结果相比，被内部持份者评为应关注的重点领域。 |

外部持份者重要性结果

| 序号 | 议题 | 备注 |
|----|-----|-----------------------------|
| 11 | 反贪污 | 与重要性评估综合结果相比，被外部持份者评为重要的议题。 |

经营有术



重要议题

- 公司治理及风险管理
- 内部审计及反贪污
- 供应链管理
- 尊重及保护知识产权

在经济全球化发展的今天,唯有良好的公司治理模式方能吸引各路资源。港华燃气坚持道德操守及诚信,构建稳健有效的风险评估及管理体系以及内部监督与制衡机制,通过制度、规范引导员工行为,以此创造良好的经营环境,实现可持续发展。

绩效亮点

通过项目公司董事会良好运转,确保集团发展战略有效贯彻执行

构建完善的风险管理体系,监察风险纾缓措施执行情况,全面提升风险防范能力

加强内部审计,从根本上保持集团健康运作,提高整体运营效率

推广反贪污及诚信文化,组织员工定期参与行为守则及防诈骗政策学习

将社会责任理念融入供应链管理,持续推动绿色采购

公司治理

作为一家公用事业企业，港华燃气始终秉持诚信经营的原则，以诚信构建核心实力。2020年，集团根据国务院反垄断委员会发布的《经营者反垄断合规指南》，修订《港华集团反垄断合规管理指引》，建立反垄断合规管理制度，防范相关风险，促进集团各项业务健康发展；同时继续修订更新《港华集团派出董监事手册(2020版)》和《港华集团董事会文件模板(2020版)》，促进公司治理制度体系更加规范、董事会事务工作高效开展。

集团年内统筹旗下逾100家项目公司按照其章程约定召开年度董事会会议及部分项目公司中期董事会会议。疫情之下，集团与合作方股东及时沟通，通过视频会议、文件书面传签等方式灵活组织会务，形成决议，确保董事会

正常运作。董事会会议上做出的各项重要决议均由项目公司所在区域及集团相应职能部门有序跟进，以保证流程的良好运转及集团发展战略、项目公司董事会决策的有效贯彻执行。

在投资管理方面，集团通过对项目速测立项、组织尽职调查和项目评审会议、审批项目董事会报告和法律文件、审批项目资金支出计划及安排、牵头新项目支援及项目后评价等工作，对项目进行投前、投中和投后全方位支援及管理，确保集团投资战略贯彻执行、投资项目顺利开发、新项目平稳过渡及运营。为提升项目开发效率，集团修订《项目投资管理规范》，预计2021年正式发布。

风险管理

为了有效识别出跟环境、社会及管治相关的风险，港华燃气连同母公司香港中华煤气聘请第三方顾问机构，参照气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的风险识别机制，对集团内部的业务进行评估，了解集团在各种气候变化情境下，业务的转型风险和机遇，让集团的资产和营运在抗御气候变化上更具韧性。

为符合持份者期望，港华燃气致力构建稳健的风险管理系统，全面提升风险防范能力。集团设有多层级的风险管理架构，就行使权力、制定决策及实施监督等建立相关机制，可有效识别、评估、纾缓、汇报、监察集团及旗下项目公司各类主要风险，藉此更审慎地订立策略及执行项目，达至更优的业务表现。

审核及风险委员会定期审阅集团风险管理成效并直接向董事会汇报，协助其监督集团整体风险管理系统；集团行政风险管理委员会负责制定风险管理系统并确保其有效推行，将风险控制在可承受能力之内；企业风险管理委员会协助集团行政风险管理委员会检讨主要风险，监察风险纾缓措施的执行情况。



作为集团日常营运关键一环，风险管理工作由所有业务单位人员持续执行。各项目公司拥有自身的风险管理程序及系统，项目公司、区域办事处与本部之间定期就最新风险状况及相应纾缓措施进行沟通，亦会定期进行独立检讨，确保有效管理各类风险。

港华燃气将安全风险工作报告列为年度董事会单独汇报议案，加入企业重大风险自评结果、相关风险监控指标，引导项目公司进行风险分析和管理，消除隐患与弊端。同时，集团严格执行安全及风险管理审核制度，对项目公司进行周期性的全面安全及风险管理审核，有效提升其安全风险管理水平。

企业风险自评范畴



为落实国家全面依法治国战略，提高集团依法治企水准，港华燃气建立起事前防范、事中控制、事后总结相结合的法律风险防范体系。集团根据公用事业特性及业务流程，建立健全法律风险评估制度及重大风险汇报机制，编制法律风险评估清单及评估量化标准，并在各区域配备法务人员，聘请专业合规的律师顾问，组织合规培训，以有效识

别、控制、化解法律风险，确保集团业务符合国家法律要求。集团还通过“港华法律讲堂”，于内部分享经典法务案例、速递新法新政、解析行业法规、关注立法动向、贯彻依法治企理念，保障集团在多变的政策与市场环境中安全、有序、高效运作。

内部审计

港华燃气内部审计部根据国家及地方法律法规、国家标准及行业规范、会计准则、集团要求等，制定《港华集团内审部项目管理制度》，运用系统、规范的方法，全面评估及监察集团及旗下项目公司经营、业务活动的适当性和有

效性，出具审计报告及跟进改善建议落实情况，从根本上确保集团健康良好运作，提高整体运营效率。截至2020年12月底，集团已有33家项目公司设立审计委员会，11家项目公司设立内部审计部。



集团内部审计部于年内建立了费用专项审核评分体系,对项目公司与费用相关的内部控制举措、账务处理事宜等进行综合评分;同时建立了采购招标文件及合同评分体系,对项目公司提交审核的招标文件及合同编制完善程度进行评分,帮助项目公司进一步提升管理。

受疫情影响,2020年2月至4月,集团内部审计部主要通过远程方式实施项目跟进和资料审核工作,并积极开展员工内部培训及专业课题研讨,自5月开始逐步恢复外勤审计项目;同时对年度审计计划进行了调整,且持续密切关注疫情动向,及时合理应对。

2020年度

开展**30项**审计项目
跟进**25份**审计报告建议的执行情况
帮助项目公司建立及优化**37项**规章制度
向**7家**项目公司的审计委员会或董事会汇报年度审计工作情况

反贪污

港华燃气深信“重法治、倡廉洁、崇尚公平竞争”是保持发展优势的关键,于业务运作上恪守及贯彻执行道德原则,并以此作为核心价值。集团制订了严谨的内部行为守则及防诈骗政策,向员工提供关于贿赂贪污、利益冲突、内幕交易、接收礼物及招待、平等待遇等有关处理操守事宜的行为规范指引,要求员工不得因工作关系在执行职务时以公司员工身份向任何人士索取或接受报酬、利益,一经发现,必遭严厉处分;同时期望并鼓励员工及与集团有往来者(如客户、承包商、供应商、债权人、债务人、其他利益相关者等)对集团内的不当行为、舞弊及违规情况进行举报,旨在建立一个廉洁的工作环境,使所有员工皆能恪守职业道德标准,以忠诚、正直及公平公正的态度执行职务,以获得客户的信任及维护公众的利益。集团设立保密的举报机

制,为各持份者举报不当行为提供途径,且及时、客观、审慎地处理相关举报资料。具体政策可浏览集团官方网站的企业管治部分:

网址:<https://www.towngaschina.com/tc/About-Us/Corporate-Governance>

集团要求员工定期参与行为守则及防诈骗政策学习活动,每年均签署《声明书》以及《近亲同为公司员工申报表/利益冲突申报表》,申报可能与集团规定有冲突的事项,确保所有经营活动遵守法律规定及符合道德规范。2020年,集团并无任何与员工贿赂、勒索、欺诈事件及贪污等相关的诉讼案例发生。

供应链管理

港华燃气选用供应商的主要渠道为母公司香港中华煤气已经认可的供应商在内地的授权代理机构或直属公司,以及经集团组织评审合格并有合作意愿的供应商。供应商评审的主要内容除考察公司营运现状和发展前景之外,还会现场审核其原材料质量检验及投放、生产设备使用及维护、过程质量控制、原料及成品贮存、质量保证管理制度、检验人员资质等,以此了解供应商的品质管理体系。必要时,将抽取样本送交第三方检测机构进行检测,或对供应商的生产、仓库、实验室等现场的6S应用情况进行评分等。6S即是日文5S的第一个字母——整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)、修养(Shitsuki),再加上英文“安全”(Safety)的第一个字母。针对已合作供应商,集团通过质量巡查、产品抽检、供应商表现评审等方法进行管理。

2020年,集团共选用129家主要工程材料供应商,其中124家来自内地,5家来自海外地区,主要提供与燃气工程相关的产品及售前、售后服务,包括钢管及防腐、聚乙烯(“PE”)管/管件、燃气具、燃气表/流量计、镀锌管/涂覆管及管件、钢制管件、PE球阀/管网阀门/铜阀门、不锈钢波纹管、热缩补口材料、区域调压箱/楼栋调压箱、LNG储罐、LNG气化器、PE焊接机具等。供应商执行集团上述供应链管理方式的比例达100%,且绝大部分供应商具备ISO 9000、ISO 14000、OHSAS 18000认证。

港华燃气将社会责任理念融入供应链管理,在具有相关认证、产品质量符合要求且现场评审通过的前提下,优先选用企业社会责任表现优异的供应商。集团要求供应商遵循《港华集团供应商基本要求》及香港中华煤气《供应商企业社会责任》,以自愿、平等、公平、诚信为原则,依据相关条款提供自查报告,并对供应商的企业社会责任表现开展随机抽样考查,范围涵盖“商业道德、雇员关系、市场活动、社区接触、保护环境”5大方面共计116项内容,同时录制相关线上培训课程,组织供应商和项目公司在线学习。年内,集团124家主要供应商通过线上方式提交《2020年企业社会责任自评回馈报告》,自评结果均合格,针对不足之处,集团以正式函件提出改善建议;另对6家供应商开展现场评审复核,结果合格。

集团持续推动绿色采购,鼓励项目公司优先选用获得ISO 14000认证的供应商。如有必要,更会要求供应商新设立或搬迁的新工厂获得环境影响报告书或通过有资质机构的审查,污染物排放也需符合政府要求或取得相关检测报告。

“港华认可供应商——最佳创意奖”评选活动

案例

2020年,港华燃气开展首届“港华认可供应商——最佳创意奖”评选活动,超过30家供应商申报了50个项目,其中8个供应商提交的项目分获一、二、三等奖及“质量”、“环保”单项奖,上海飞奥的项目《旋风分离器废弃物科学处置系统》获一等奖。此次活动为集团联合采购品质管理委员会在第四

届供应管理与创新研究专题活动中增设的环节,旨在鼓励各合作伙伴在产品工艺、设计、材料等方面不断创新,推动产品标准化及投入环境保护,为供应链带来增值。联合采购品质管理委员会将在集团范围内推广本次获选的高价值项目相关产品,助力项目公司提升供应链管理水准。



尊重及保护知识产权

保护知识产权对提升企业创新力和竞争力意义重大,港华燃气采取积极措施有效维护保障知识产权,防止侵权行为发生。集团每年定期开展正版软件授权统计和审核,2020年更新颁布《港华集团IT管理制度》2.1版,根据软件正版化要求规定,将办公电脑可能使用到的软件划分为标准配置软件、申请配置软件、杜绝安装软件、免费安装软件四种类型,且针对各类软件制定相应的管理要求。

年内,港华管理信息系统(Towngas Management System,“TMS”)通过严格测评,获公安部相关部门颁发“信息安全等级保护测评三级证书”。集团根据国家《网络安全等级保护条例》要求,发布《港华集团企业等级保护工作指引》,并组织旗下项目公司相关人员召开视频培训会议,宣贯讲解网络安全法和等级保护工作指引,共计550人次参加。培训后,大部分项目公司根据有关条例要求向当地管理机构申请资质审核,取得相关系统的等保测评证书。

在与外部供应商的合作过程中,集团要求供应商在合同条款声明保证提供的产品服务无权利纠纷,同时保护合作伙伴所拥有的软件、集成系统的知识产权利益,严格遵守双方约定的保密协议及许可使用制度。



环保有为



重要议题

- 温室气体及空气污染物管理
- 环境及天然资源管理
- 能源使用及效益
- 把握可持续发展机遇

环境保护关乎人类未来。港华燃气一直以商社共生为追求，关注企业与环境的和谐共融、协调发展。集团以绿色低碳能源服务为方向，不断推动产业与技术创新，同时设立环境保护的专责部门，制定《环保管理指引》，涵盖环境因素识别和评价、节约能源（资源）管理、固体废物管理、噪音控制、废气管理、污水（液态废物）管理等方面，并带领旗下项目公司提升环保管理水平，助力人类社会降低气候变化风险，缔造理想生活环境。

绩效亮点

- 严格管控废气、固废、污水排放，保护自然生态环境
- 持续推动“煤改气”开发，助力国家“蓝天工程”
- 积极开展绿色能源综合业务，打造能源互联网生态圈
- 研发生产环保节能产品，持续降低包装带来的污染
- 加强天然气产业链上中下游布局，实现可持续发展

温室气体及空气污染物管理

港华燃气遵守国家环保法规,在日常运营过程中提倡使用更多环保物质和科技,并每年统计温室气体排放量,要求项目公司加强组织管理,健全体制,做好各项内容的记录,务求减少温室气体和空气污染物排放,营造一个更清洁、健康的环境。集团要求项目公司每年对环保政策进行检讨更新,由总经理签字后张贴在各办公点醒目之处,便于员工了解和遵从。

集团根据《环保管理指引》,在废气排放管理方面,要求项目公司应全面淘汰可能对大气环境构成严重污染的设备,如生产经营涉及排放大气污染物,就必须严格按照国务院环境保护行政主管部门的规定设置排放口。此外,集团根据国家法规和《环保管理指引》中的“环境因素识别及评价程序”,对排放的废气进行监测和统计,保存原始监测记录,为改善工作提供准确依据。

为响应国家“打赢蓝天保卫战”的号召,港华燃气大力开展“煤改气”、“村村通”等工作,通过工业园区气代煤、北方供

暖气代煤、新建园区能源规划等,为大气环境深入治理发挥作用。2020年,集团锅炉“煤改气”开发2,000蒸吨,完成《蓝天保卫战三年行动计划》35蒸吨以下煤锅炉改造收尾工作。据统计,自2015年至2020年上半年,集团“煤改气”客户弃用煤炭使用总量约407万吨,有效减少大气污染,取得显著的环境效益。



广西港华智慧能源利用脱硫技术减排

案例

广西港华智慧能源辖下的莱茵能源站,利用湿法络合铁工艺为莱茵生物科技股份有限公司的沼气进行脱硫处理。其装置处理原料气的设计流量为833标准立方米/小时,原

料沼气硫化氢含量约20,000百万分比(ppm),净化气硫化氢含量低于10ppm,每天回收高品质硫磺约600千克,有效减少大气污染。

环境及天然资源管理

除关注大气质量外,港华燃气《环保管理指引》亦对固体废物及污水排放提出了严格的管理要求,通过加强对固体废物及污水排放的管理,有助于缓解环境风险压力,促进绿色低碳发展。

集团按照国家和地方有关规定处置有害废弃物,委托有资质和能力的机构妥善处理,防止污染转移;无害废弃物和生活垃圾则一起运送至垃圾箱,按市政环卫部门要求进行清运;且通过供应商清洁生产、淘汰落后生产工艺等

方法,降低和控制废弃物的产生量。年内,集团及旗下项目公司未发生任何因废物排放问题而被政府部门处罚的情况。

港华燃气亦开展环保管理的监督及检查,对集团范围内的活动、产品和服务中的环境因素,从资源和能源使用、

废气排放、废水排放、向土壤排放、能量释放和废弃物产生等方面进行识别和评价,并结合国家法规要求,针对这些重要环境因素制定目标、指标管理方案,运行控制程序和应急预案。同时,集团通过培训及沟通,提高客户及商业伙伴的环保意识。

固体废物管理指引

按固体废物污染特性分为一般废物和危险废物。在一般废物中细分为可回收与不可回收类别,将可回收废物交予专业回收公司,不可回收废物则根据政府要求交由环境卫生管理单位或送往堆填区处理。对危险(有害)废物有明确的储存要求及注意事项,同时建议按回收、填埋、焚烧等处理方式记录 and 统计。

污水排放管理指引

项目公司须全面淘汰会对水环境构成严重污染的设备,污水排放应满足《污水综合排放标准》的规范要求。项目公司如需直接或间接排放液态污染物,应严格按照国务院环境保护行政主管部门的规定设置排污口,根据当地环保部门要求委托具公信力的检测机构对公司工业污水进行监测,以核查是否符合国家标准的规定,并如实记录排放及监测情况。

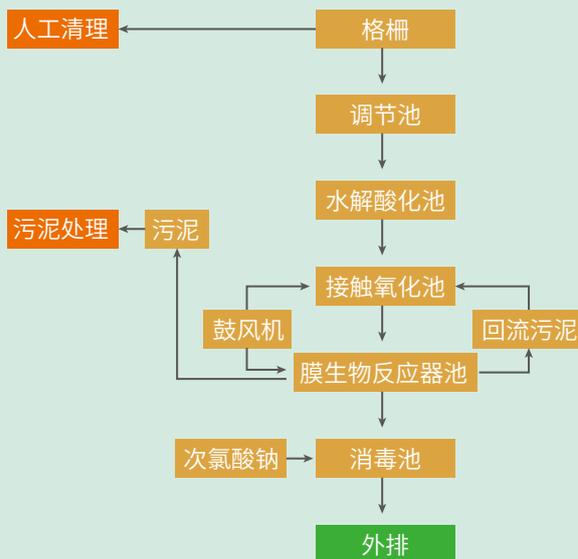
卓惠洗涤工厂建有高效污水处理设施

案例

集团旗下洗涤业务投资平台卓惠洗涤致力打造“绿色智慧中央洗涤园”,配置“绿色能源供应”及“集中污水回收处理装置”,以“智能化、标准化、规模化”的洗涤园区逐步取代传统单机洗涤作坊。

为保护环境、节约资源,集团根据各地不同要求制定了三类污水处理标准方案。一级标准方案:化学需氧量(COD) ≤ 100毫克/升;二级标准方案:COD ≤ 150毫克/升;三级标准方案:COD ≤ 500毫克/升。目前运营的卓惠洗涤工厂中,除了一家工厂可将COD浓度降至300毫克/升以下,其他所有工厂均可将COD浓度降至100毫克/升以下。

污水处理工艺流程



港华燃气在工程建设中注重对资源的节约和对环境的保护。集团积极配合政府规划建设部门, 深入调查研究及论证方案, 做好选址规划, 以符合城市总体规划和国家规范要求。(次) 高压管道、厂站、储气库等项目规划、设计时, 集团会提前开展水文、地质、文物勘查, 以及地质灾害评估、环境影响评估、水土保持方案编制、危险和可操作性研究分析 (HAZOP) 和安全完整性评价等前期准备, 同时踏勘

管道路由并优化路由, 采取先进的工艺技术、设备装备, 优化施工方案, 减少对当地自然环境和居民生活的影响, 例如部分路段采用定向钻施工方式和封闭泥浆管理, 减少开挖和环境污染。此外, 集团倡导区域集中建设LNG储罐、集约利用储气资源、争取参股租赁或购买大型储气库站的储气服务, 以减少占用土地资源。

强化耕地保护, 柳州港华调整门站选址

案例

为接驳中石化气源, 柳州港华原计划毗邻中石化分输站征地建设一座接收门站, 后发现所选站址为基本农田。本着保护优质耕地资源、节约集约用地的原则, 公司与政府自然资源和规划部门沟通, 提出在符合安全间距及工程地质条件等情况下, 门站选址可适当偏离上游分输站。门站选

址调整后, 虽然公司高压管道建设工程量及费用有所增加, 但新的选址有效利用山坡林地取代征用基本农田5.4亩, 减少对当地粮食作物种植的影响, 获得政府部门及当地村民的一致肯定。此举亦推动了门站建设的顺利实施, 城市管道气源引进得以加快推进。

为减少施工对环境造成的影响, 港华燃气将文明施工和环境保护以责任书的形式列入承包合同和岗位职责, 加强对施工现场的粉尘、噪音、废弃物等的检测和监控, 并制定相关预案, 及时采取措施消除污染, 确保施工现场清洁。集团

提倡选用低噪音设备且做好日常维护保养, 确保设备处于良好的工作状态, 同时加强噪音检测, 确保生产经营活动场所的噪音达标排放。

能源使用及效益

港华燃气响应国家绿色环保号召，持续探索清洁能源改造模式，同时参照国家《节约能源法》、《工业节能管理办法》等，专门制定了节约资源和能源的相关条例，包括对资源和能源进行分别计量和统计分析、拟订节能指标、开展节能巡查等，促进旗下项目公司在生产经营、产品销售、建筑办公、交通运输等方面的节能管理。

集团以港华能源为品牌，以能源规划设计与智慧能源管理平台为技术核心，通过多能互补、梯级利用等技术手段，重点开展区域供热及供冷、燃气分布式能源、分布式光伏、储能等项目投资建设和智慧运营，为工业园区、商业综合体、数据中心等提供高效清洁的冷、热、电能源服务，构建清洁低碳、安全稳定、智慧节能的能源互联网生态圈，助推国家能源结构转型。

集团制定了“源网荷储”协同互动的市场策略。“源”端重点投资区域供热和分布式光伏+燃气分布式（侧重市场化电力交易逐步放开地区），包括善用热电厂低价蒸汽、建

设燃气能源站供应蒸汽、投资燃气热电厂等；“网”端重点关注增量配电网业务，尤其是优势互补合作试点项目，为之后庞大的潜在市场布局；“荷”端着眼于售电与节能业务，深耕燃气市场，发力燃气工业客户之售电业务，开拓燃气工商业客户电节能业务；“储”端重点发展储能业务，投资客户侧储能（储电、蓄冷），探索参与电力辅助服务市场。

集团开展的绿色能源综合项目，可有效降低能源消耗，减少排放，并发挥最大的能源效率。例如燃气蒸汽锅炉供热项目，通过蒸汽冷凝水回收利用，最大限度利用冷凝水的热量，冷凝水回水流量约60%，平均吨汽耗气量降低约6%，对项目的节能降耗、提高经济效益有显著作用。在涉电业务方面，则通过人工智能（Artificial Intelligence，“AI”）控制系统，对客户空调系统运行策略进行优化，提高电力资源利用率。若按空调系统能耗1,170万千瓦时、电价0.67元/千瓦时的条件计算，客户每年可节约电量约85-95万千瓦时，节约电费约57-64万元。



港华能源打造“源网荷储” 一体化能源互联网示范项目

案例

深燃大厦综合能源项目于2020年4月16日正式并网运行，这是港华能源第一个以燃气分布式能源为主，综合光伏、储能，提供多能源保障安全供应的“源网荷储”一体化能源互联网示范项目。设计团队在不改变原有管道设计压力的前提下，将溴化锂机组有机融入电制冷空调中，既解决了供冷系统的兼容问题，又实现最大限度的节约。同时，设计团队采用一体化设计理念，以模块化形式将设备集成于集装箱内，节约占地面积40%以上。建设阶段，综合运用基于

虚幻引擎（“UE4”）的建筑信息模型（“BIM”）、云计算、物联网等技术，搭建数字化三维模型，在BIM基础上开发虚拟现实（“VR”）场景，形成BIM+VR创新组合软件平台，提升施工效率及运营水平。运营阶段，利用集团与清华大学联合研究的综合能源管理平台，全面实现远程集控、数据自动化采集分析，构建数字化运维管理系统，使能源利用效率最高、设备运营最安全、经济效益最好。



常州天合分布式能源项目启动

案例

集团旗下港华能源与全球最大光伏组件供应商之一的天合光能股份有限公司（“天合光能”）合作，在天合光能国内总部基地常州产业园打造分布式能源项目。该项目为江苏省

目前装机容量最大的采用燃气内燃机发电、厂区内内部供能的天然气分布式项目，以多能互补、物联网、能源智能管理调度、隔墙售电等多种能源管理及调度形式，实现清洁能源

的高效及可靠利用。投产后，全年综合热效率预计达85%，每年天然气使用量约1,000万立方米、发电量4,000万千瓦时、供冷量3,000万千瓦时、供热量440万千瓦时，节约标准煤近5,000吨，减少二氧化碳排放约23,000吨。



针对洗涤工厂涉及大量用水需求，为提高水资源利用率，我们采取了环保的工艺和技术。其中烘干机、烫平机的冷凝水回用可使系统蒸汽用量降低12%，洗涤龙生产过程中的水回用相较传统洗涤方式节水50%，处理后的污水回用相较于直排方式可节水30%。

集团自有燃气具品牌“港华紫荆”亦始终将环保低碳理念贯穿于业务环节，在研发过程中致力打造节能环保的产品，在生产过程中尽力降低包装带来的污染。品牌相继开发内焰

火炉头、太极火炉头、防干烧炉头等一系列高效节能炉头，所有嵌入式燃气灶的能源效率均达到国家1级能效；多款热水器产品获得节能环保证书，入选中国高效产品排行榜及节能产品政府采购清单；BC-K1802系列燃气采暖热水炉采用新型水冷低氮燃烧方式，通过改变燃烧火排结构和空气补充比例，有效降低燃烧火焰温度，可减少氮氧化物排放量超过50%，产品获得中国质量认证中心颁发节能认证和环保认证证书。产品包装方面，港华紫荆现已全部采用可降解材料。



在内部日常运营层面,集团提倡珍惜资源、节能降耗、杜绝浪费的环保理念,组织和鼓励全体员工、合作伙伴参与各项环保活动。年内,集团发布以“绿色办公 低碳生活”为主题的《港华集团低碳环保科普指引》,倡导通过节约用纸用电、自带水杯、减少塑料制品使用、养护绿植等方法营造绿色健康

的办公空间,以及拒绝食用野生动物,并号召大家以个人微信、微博、抖音等转发《环保承诺书》,践行“给大自然一个承诺,做绿色低碳公民”。此外,集团推出“诚信二手市集活动”,员工可在打卡圈中发布闲置物品,相互之间进行交易,提高物品利用率,减少浪费。

“绿色办公 低碳生活”活动

案例

2020年3月,杭州港华响应集团“绿色办公 低碳生活”的倡议,开展“绘春色”活动。同事们将春色手绘在花盆上,展现

环保创意和抗疫的正能量,作品充满趣味性与艺术性。



沈阳港华义工利用废弃纸箱制作成二次用纸、废旧纸张回收箱,并充分发挥创意加以装饰,以提高员工环保意识。



2020年4月,潍坊港华30多名义工队员前往滨海天然气门站,开展植树公益活动,共栽种白蜡逾360棵。这是公司种下的第四片“港华林”,为鸢都的春天增加盎然绿意。



年内,集团开始建设港华燃气协同办公平台,以推进无纸化办公进程,加快各级人员信息交流,降低沟通成本。目前,集团本部与5家试点企业已上线,预计2021年完成集团整体推广。

把握可持续发展机遇

天然气是一种高效的清洁能源,对于改善国家能源结构、减少温室气体排放、推动经济社会和环境的可持续发展具有十分重要的作用。2020年,疫情对世界经济造成严重冲击,政府工作报告强调要加大宏观经济政策实施力

度,着力稳企业、保就业,并部署扩大内需战略。在此背景之下,港华燃气持续优化资源配置,实施更大范围、更宽领域、更深层次的合作共赢,以高水平发展在变局中开新局。

港华燃气与上海燃气签订合资合作协议

案例

2020年10月27日，港华燃气与上海燃气在香港及上海两地同步举行合资合作“云签约”仪式。港华燃气宣布向上海燃气投资47亿元，占增资后注册资本的25%，双方同时签订深化合作协议，1年内上海燃气入股港华燃气25%。此次

战略性投资将令集团业务延伸至上海及其周边地区，对集团形成完整的供应链以及在全国的能源布局带来积极作用。是次合作亦为长江三角洲区域一体化发展的成功例子，有助促进天然气行业长远发展。



中国正加速推进“绿色、高效”的能源消费结构调整,持续提高天然气在一次能源消费中的占比,同时也日益重视提升能源利用效率,降低单位生产总值的二氧化碳排放量。预计未来几年,港华燃气天然气销量仍将实现较为理想的增长,在绿色能源综合服务领域取得积极成果。因应经济环境和行业发展变化新形势,集团不断加强天然气产业链上中下游布局,进一步增强调峰保供能力,致力实现可持续发展。

港华燃气大力推进海外直采,加大在LNG贸易等方面的投入,取得良好进展。为积极响应国家《关于加快储气设施建设和完善储气调峰辅助服务市场机制的意见》中“城镇燃气企业形成不低于其年用气量5%的储气能力”及《城镇燃气设计规范》(2020版)中关于储气调峰的相关要求,集团全面布局储气规划,合理控制储气设施投资,逐步构建以母公司香港中华煤气所属之金坛储气库与LNG接收站为主、以部分企业自建LNG设施为辅的多层次储气调峰体系。集团亦于内地布局LNG储气调峰项目,位于四川威远的LNG储气调峰基地于年内开工。

西南区域储气调峰基地及LNG工厂开工

案例

2020年11月8日,港华西南区域储气调峰基地及LNG工厂项目举行开工典礼。该项目是集团首家乡岩气制造LNG的重点项目,由集团及旗下12家项目公司共同出资组建的四川港华合纵能源有限公司负责建设。项目位于威远经济开发区严陵工业园,占地400余亩,总投资约17亿元,将建设日处

理能力为50万立方米气态天然气的LNG生产线、储气能力为水容积1万立方米的储罐及相关燃气管网工程,日后将根据实际运营及市场需求拓展业务领域,扩大生产规模和储备能力,对威远及周边地区天然气产业发展和环境改善发挥积极推动作用,促进当地经济社会可持续发展。



2020年排放物及资源使用

排放物数据 (来自燃料燃烧及车辆排放)



氮氧化物 (NO_x)
18,973.3 公斤



二氧化硫 (SO₂)
145.4 公斤



可吸入悬浮粒子 (PM10)
1,344.9 公斤

温室气体总排放量及密度



温室气体总排放量
34,578.3 吨

产生有害废弃物总量及密度



有害/危险废弃物 (固体)
15.3 吨



有害/危险废弃物 (液体)
8,274.9 升

产生无害废弃物总量及密度



无害废弃物 (固体)
58,787.2 吨



无害废弃物 (液体)
614.4 升

能源消耗量及密度



柴油

8,425.9
千兆焦耳



天然气

108,571.3
千兆焦耳



液化石油气

40.8
千兆焦耳



煤炭

0
千兆焦耳



其他

53,298.7
千兆焦耳



不可再生资源耗量(来自燃料燃烧)

170,336.7
千兆焦耳



用电量

139,118.9
千兆焦耳

总耗水量及密度



耗水量

271,329.3
立方米

密度
3,434.5
立方米/企业



能源总耗量

309,455.6
千兆焦耳

密度
3,868.2
千兆焦耳/企业

安全有方



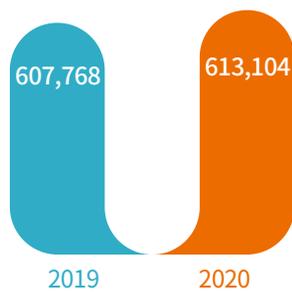
重要议题

- 深化安全管理措施
- 创新打造品质工程
- 树立安全共建意识
- 推动行业持续发展

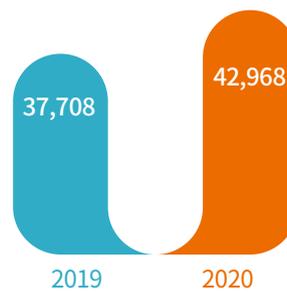
安全是业务发展的基石。港华燃气自进入内地以来，一直致力于为燃气行业引入安全运作的国际标准，为内地公用事业的发展注入动能。集团高度重视生产安全，积极创新，践行“唯安全之道笃行之”的理念，使各项安全指标于行业中处于领先水平，同时不断追求更卓越的安全表现。

绩效亮点：

安全培训时数 单位：小时



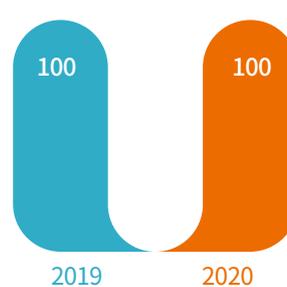
安全生产费用 单位：万元



安全宣传费用 单位：万元



一级隐患整改率 单位：%



户内抢修 单位：起/千户



深化安全管理措施

港华燃气一直以“零事故”为安全管理目标,通过建立完善的安全责任架构,深化安全管理措施,持续提升集团安全生产表现。2020年,集团在安全技术措施改善、危旧设

施改造及安全隐患整改、安全宣传培训、劳动防护用品采购等方面共计投入费用超过4.2亿元。

总经理月度安全检查

2020年,港华燃气对项目公司总经理月度安全检查提出了更高要求。项目公司总经理是企业安全生产的第一责任人,应严格落实《安全生产法》生产经营单位的主要负责人职责。该制度自2008年开始实行以来,根据安全管理情况持续更新,不断精进,将“防风险、保安全”的管理思路落到实处。

鉴于疫情防控的严峻形势,除了常规每月一次的总经理月度安全检查外,集团于2020年2月新增专项检查项目

“新冠肺炎疫情防控专项检查”,确保项目公司各项卫生防疫措施均落实执行。集团还在总经理月度检查表中加上公共卫生内容,将防控工作纳入常态化管理。

此外,集团安全委员会要求总经理月度安全检查在每月一次的基础上增加至每月两次。在之前每月指定检查项目的基础上,增加一次非计划总经理安全检查,由各项目公司自行安排,做好记录存档。

总经理月度安全检查一览表

| 时间 | 总经理检查项目 |
|---------|---------------|
| 2020年1月 | 客户用气安全检查 |
| 2020年2月 | 办公楼及仓库、防疫专项检查 |
| 2020年3月 | 厂站安全管理 |
| 2020年4月 | 管网巡线及泄漏测量 |
| 2020年5月 | 环保管理 |
| 2020年6月 | 企业风险评估 |

| 时间 | 总经理检查项目 |
|----------|-------------|
| 2020年7月 | 工程安全管理 |
| 2020年8月 | 职业安全与健康 |
| 2020年9月 | 停气及恢复供气工程管理 |
| 2020年10月 | 承建商安全管理 |
| 2020年11月 | 消防安全管理 |
| 2020年12月 | 交通安全管理 |

安全及风险管理审核

港华燃气自2006年开始推行安全及风险管理审核制度，从职业安全、消防安全、管网安全、客户安全、厂站安全、工程安全、紧急应变、保安管理、交通安全及环境保护10个项目近1000项检查细项对项目公司进行周期性的全面安全及风险管理审核，审核周期为两年一次。2020年，集团开展第7轮安全风险审核，预计于2021年6月结束。

为更客观地评价项目公司安全及风险管理水平，集团于年内优化了安全及风险审核方式，在审核成绩中引入非计划安全巡查结果，通过计划性审核和非计划巡查相结合的方式，强化安全风险的日常管理，有效提升项目公司安全管理水平。2020年，集团共进行计划性审核项目公司27家、非计划性巡查项目公司47家。



创新打造品质工程

地下管网是城市燃气的重要“脉络”，承担着安全输送天然气的重任。年内，港华燃气配合国家储气调峰政策，促进燃气管道互联互通。集团持续开展地下管网改造，将灰口铸铁管全部更换成具有良好机械性能及耐腐蚀性能的防腐钢管和PE管，并对材质、埋深、间距等不符合现行标准要求的旧有管道或已经出现隐患的管道及时进行改造，对管径、输气量已不能满足现有城市发展需求的局部地区管网进行改造，提升输气能力，并确保其符合标准，为稳定、安全供气提供保障。针对地下管网可能存在的潮湿、腐蚀、外力破坏等潜在风险，集团借助先进仪器设备和监测技术，定期开展管线巡查，及时排除管网隐患，有效提升管网运行的可靠性。

为了进一步落实管理举措，加大对安全的重视及管控力度，集团不断深化应用工程现场管理及数据采集系统——TMS工程移动，执行《工程建设管理评核制度》，对工程质量实行全工序常态化管控。至2020年底，集团对超过70家项目公司进行系统数据的远程审阅评核，TMS工程移动收集工程现场工序化的施工作业照片超过780万张，工程施

工、监督记录单据超过150万份，且以每天1.3万张和2,600份的速度稳定增长。各类工程建设监督质量标准亦通过TMS工程移动更新下达至一线施工、监管人员，确保集团工程质量监督标准直达一线，落地执行。

集团启动竣工资料系统电子化清单工作，计划通过系统线上签审、自动化归档、统一格式批量打印，切实降低施工单位、监理单位竣工资料整理负担，使其更加专注于现场施工过程的质量控制及实时资料的采集，善用系统数据。

在保障厂网安全运行方面，集团于年内挑选了20座LNG厂站进行重点检查，并检查10家项目公司的管网运行情况。基于过往在华南、苏浙、西南区域的厂站站控系统区域联合维保的成功经验，2020年，集团启动东北、华北区域的厂站站控系统区域联合维保工作。此外，集团大力投入推广北斗定位系统、陀螺仪测量等新技术的应用，提高管网定位精准度；积极探索车犬联动测漏、PE及钢管焊接质量AI自动评估，进一步提升营运安全。

推进技术咨询服务，探索工程降本增效

案例

工程技术咨询服务是港华燃气自2016年开启的一项重点工作，旨在依托集团技术力量对项目公司的重点项目进行管控，解决项目公司技术力量薄弱问题，推进集团标

准化落地，提升工程质量。2020年，集团继续推行工程技术咨询服务，参与建设包头港亿隆金山工业园区LNG加气站、铜山港华高中压调压站、青岛中即港华汽配城LNG

综合站3个项目。其中，青岛中即港华项目通过合理布局，将LNG加气站与储配站合建，实现土地集约利用，还创新

性地采用了水浴式和空温式阶梯气化工艺，成功试点抑雾节能技术，效果良好。



开展课题研究, 引领技术创新

案例

港华燃气追求技术创新，在集团理念“企业增长=创新力×执行力”（“G=i×i”）的指导下，每年均设立研究课题，以解决工程实际问题，推动技术发展。2020年，集团在2019年研究课题《射线探伤底片电子化应用探讨》的成果指导下，进一步开展《高压钢管焊接射线探伤底片电子化及同口比对应用分析利用数字化底片》的课题研究。该研究是在射线检测（RT）底片进行电子化的基础上，尝试将底片

图像转换质量与人工比照复验相结合，确保电子化底片信息完整与准确，也以便项目公司、监理单位、探伤委托单位及同口比对检测单位对焊缝质量进行核查。研究共完成2,968张焊口底片的电子化复查，并借助“焊缝图像相似性智能比对系统”进行了同口底片分析，为今后工程标准化管理及持续改进带来启发。

“车犬联动”检漏防风险

案例

“车犬联动”检漏是集团继引进国内首只燃气嗅探犬后的又一安全风险防范新举措，利用激光燃气泄漏检测车与燃气嗅探犬相结合的方式开展快速检漏服务。激光燃气泄漏检测车系统采用国际最先进的第四代激光分析技术，比传统检测设备灵敏度高出1,000倍，能检测十亿分之一（ppb级）的气体浓度变化，结合北斗精准定位及安全云存储技术，可准确识别气体来源、判断气体性质及浓度、确定范围并智能评估，云存储大数据分析后还能生成报告，方便后续更精准地评估泄漏状况。随后，燃气嗅探

犬在激光燃气泄漏检测车确定的范围内，通过捕捉空气中的加臭剂气味再次判断有无天然气泄漏，并对泄漏点进行精准定位。

目前，集团已在苏浙、皖赣、西南、华南等地开展约320公里管道的“车犬联动”检漏服务。与传统人工每天检漏3至5公里相比，其检测公里数可提升约10倍，大幅提高检漏效率，且检测结果更加准确，覆盖面更广，有效提升燃气管网运行的安全性。



树立安全共建意识

随着燃气成为重要的生产、生活能源，燃气安全共建变得愈发重要。为此，港华燃气持续通过创新渠道及手段，向公众宣传安全共建理念，保障生命财产安全。

疫情缓解后，集团各项目公司主动对接工商客户，开展燃气安全检查，及时排查、整改隐患，保障复工复产后的用气安全。

4月1日，集团启动“用气安全人人知”创意成果应用大赛，进一步推动2019年“用气安全人人知”创意宣传大赛优秀创意成果的应用，加深客户对用气安全知识的掌握。大赛还特别增设“新冠肺炎疫情期间安全用气宣传特别奖”，用于评估和奖励项目公司在疫情期间的安全宣传工作应对能力。集团自有燃气具品牌“港华紫荆”也通过抖音直播、淘宝直播等平台，向客户全面介绍产品功能、使用注意事项及安全用气常识，进一步提高客户在日常操作中的安全意识。

6月,配合国家安全生产月主题“消除安全事故隐患,筑牢安全防线”,集团发出备忘录HSE-2020-067《关于开展2020年“安全生产月”活动的通知》,要求项目公司开展安全检查、隐患排查治理、应急演练、安全教育、安全宣传等

多种形式的推广活动。年内,集团共开展安全检查5,124次、应急演练810次、安全培训2,251次、安全宣传1,167次、安全竞赛187次、其他安全推广活动138次。

创新手段,开展安全宣传

案例

2020年6月6日,38名小记者走进佛燃能源南庄门站,参加由《广州日报》组织的“广佛小记者环保行”活动。小记者们近距离参观天然气设施,通过模拟场景体验、科学小实验了解燃气的储存、配送、设备维护与抢修等安全生产知识。公司明星项目“明天实验室”也携带燃气知识展板、乙烷分

析仪、水下燃气管道测量船、无人机、抢险车等来到现场。小记者们身穿工作服,手持乙烷分析仪,在燃气管道户外模拟场景中当了一次安全巡查员。而在水下燃气管道测量船附近,小记者们用遥控器操控最新研发的水下燃气管道测量船模拟水下侦查,探秘清洁能源输送“动脉”。



8月12日,山东济华工作人员在顺安苑社区讲解共享燃气测漏仪的使用方法。该仪器可随身携带,居民只需扫描仪器上的二维码、进行登记便可免费租用,1-2分钟即可完成燃气测漏流程。公司还在顺安苑社区设立“家庭燃气泄漏处置VR体验场景”,让居民通过VR了解燃气泄漏的正确处



理方法,这是公司实施安全管理的创新之举,在国内燃气安全宣传中属首创。同时,公司不断推进VR技术设备在安检现场、服务站点等场所的推广应用,实现安全共享。年内,公司凭借《基于VR的家庭燃气泄漏处置体验平台》项目获中国城市燃气协会授予“安全创新成果二等奖”。



新津港华抓住地摊经济复苏契机开展安全宣传创新活动,将流动服务车改造成名为“港火”的饮品店,在销售饮品的同时宣传安全用气知识。“港火”提供3种饮品,分别为“蓝色火焰”、“紫荆花开”、“温馨一家”,每个饮品杯上均配有港华标识和安全用气标语。活动期间,“港火”去过



热闹的夜市,到过岳店、纯阳等偏远的大型乡镇社区,得到客户一致称赞。此外,公司还联合抚江社区将“港火”的销售所得全数用于帮助困难户进行安全整改,更换无熄火保护装置灶具,进一步提升燃气安全。



推动行业持续发展

港华燃气积极推动行业技术发展,参与国家及行业的相关标准制定。2020年,集团共参编14项国家、行业、团体标准,并为多项国家、行业标准提供修订意见,与业界分享工程及安全管理经验,助力完善国家燃气标准。凭借卓越的安全管理表现,年内,集团“永垂不朽”燃气外墙立管安装工艺获中国城市燃气协会授予“首届燃气美学设计‘匠心奖’大赛银奖”。

集团还积极参与燃气具相关标准的编制讨论,包括《燃气采暖热水炉》、《燃气燃烧器具安全技术条件》、《燃具连接用不锈钢波纹软管组件》等多项国家标准,对标准草稿提出多项修改建议,推动燃气具行业健康发展。

2020年参编标准:

| | |
|----|-------------------------------------|
| 1 | 《城镇燃气设计规范》 |
| 2 | 《城镇燃气输配工程施工及验收标准》 |
| 3 | 《城镇燃气调压器》 |
| 4 | 《城镇燃气调压箱》 |
| 5 | 《液化天然气(LNG)加液装置》 |
| 6 | 《城镇燃气试运投产前安全检查规范》 |
| 7 | 《钢质管道及储罐腐蚀评价标准 第6部分:埋地钢质管道交流干扰腐蚀评价》 |
| 8 | 《阴极保护参数智能采集与数据处理设备》 |
| 9 | 《燃气服务导则》 |
| 10 | 《城镇燃气用户工程设计规范》 |
| 11 | 《城镇燃气室内工程施工与质量验收标准》 |
| 12 | 《燃气用环压连接不锈钢管道应用技术规程》 |
| 13 | 《燃气用热浸镀锌钢管》 |
| 14 | 《膜式燃气表电机控制阀》 |

重要议题

- 保障客户隐私
- 产品质量管理
- 售后服务管理
- 深化平台建设
- 积极回应诉求

港华燃气致力为客户提供亲切、专业、高效率的服务,在做好安全供气的基础上,持续创造客户价值。随着移动互联科技兴起,客户对服务的便捷性、产品的舒适性需求与日俱增,集团与时俱进,打造线上运营平台,发展电商服务、到家服务、保险服务、橱柜、燃气具产品等一系列延伸业务,通过智能技术和专业服务,为现代家庭提供智能安全、舒适健康的生活体验。

绩效亮点

- 建立信息安全管理制度的,保障客户隐私
- 搭建高效的数字化服务平台,让客户“零跑腿”
- 拓展产品品类及服务范围,为客户创造价值
- 妥善处理客户诉求,提升客户满意度

保障客户隐私

港华燃气非常重视对客户隐私的保护,通过建立安全信息管理流程、提高客服人员信息安全防护意识,保障客户隐私。2020年,集团网上客户中心(Virtual Customer Centre,“VCC”)平台获得国家信息安全等级保护三级安全认证,以及ISO 20000信息技术服务管理体系认证,ISO 27001信息安全管理体系也成功完成续审。

集团编撰的《港华燃气客户信息安全指引》涵盖客户信息分级、信息调用流程、信息保密监督机制、信息泄露危机处理机制等内容,指导各项目公司全方位提升信息安全管理水平。此外,集团发布《VCC数据安全管理制度》、《VCC第三方管理程序》、《VCC系统开发验收安全管理程序》等规范文件,将客户信息安全保护工作落到实处。

产品质量管理

港华燃气重视全面品质管理,将其贯彻于生产运营、产品研发、质量控制等方方面面,致力为客户提供专业、安全、优质的产品和服务。

港华紫荆打造舒适家居

集团自有燃气具品牌“港华紫荆”秉持“每售出一台安全可靠的燃气具,便可降低一次客户家庭发生燃气事故的机会”的信念开发产品,进一步确保客户用气安全。经过多年发展,产品品类不断丰富,涵盖燃气灶、抽油烟机、消毒碗柜、洗碗机、热水器、采暖两用炉、燃气干衣宝、全屋净水系统等。全线产品均经由国家质检部门及拥有中国合格评定

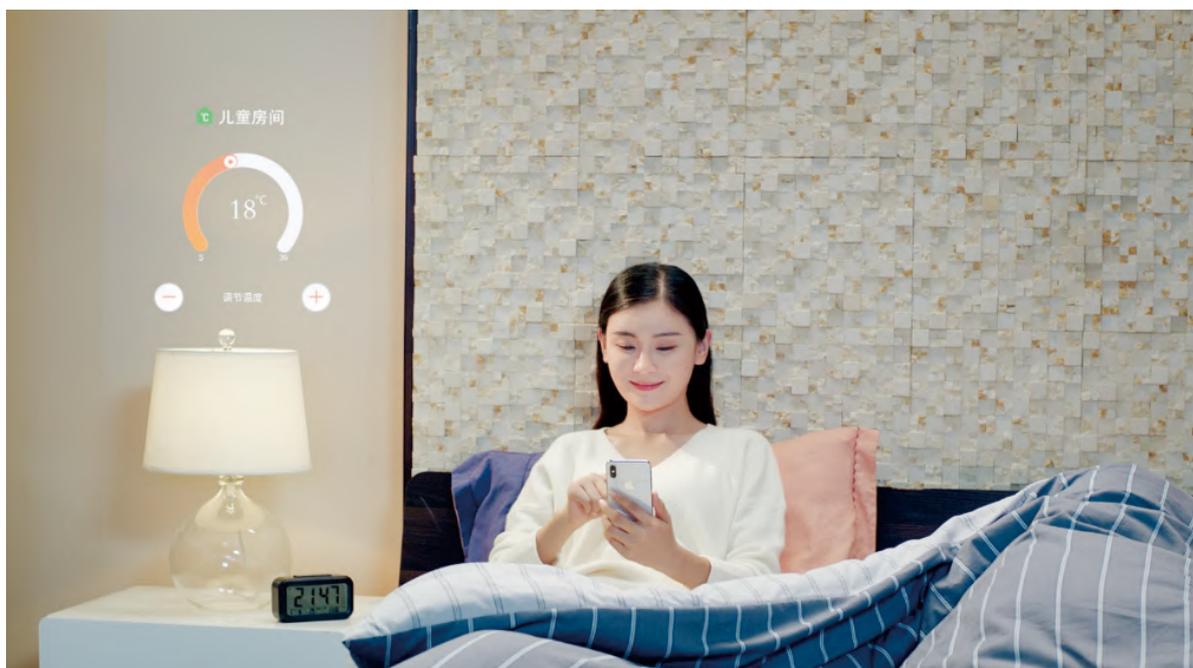
国家认可委员会实验室认可的集团旗下相关品质监控单位双重检测。2020年共组织38批次抽检,抽样对象涉及全部产品和全部生产厂。其中,对整机抽检22个批次,对关键零部件抽检16个批次,抽检数量139件/套。年内,港华紫荆产品销售量逾37万台,缺损率始终保持在万分之一,品质领先业内。



根据集团规定,销售港华紫荆产品的项目公司如发现不合格产品,需将信息反馈至品质监控单位,该单位会对不合格原因进行分析,判断属于个案还是批次性问题,并与供应商共同制定改善对策。如果是批次性问题,该单位将通知项目公司退回整批不合格产品至供应商,供应商再补发同型号相同数量的合格产品。2020年,港华紫荆已售或已运送产品总数中,未发生因安全与健康理由而须回收的个案。

凭借出色的产品质量,港华紫荆荣获“2020年香港名牌”、“2020年执行优质(A级)产品标准先进企业”称号。

2020年,港华紫荆进一步打造舒适家居系统,通过先进的现代科技和节能环保设备,实现全居家生活系统集成安装方案,其覆盖范围全面满足生活饮食、用水、温度等需求,产品涵盖厨房家电、采暖工程、全屋净水等。年内,品牌推出智慧厨房、全屋净水两大系列产品,进一步满足便捷舒适的家庭需求。



智慧厨房产品, 打造智慧舒适家

案例

港华紫荆智慧厨房的设计理念主要从安全、环保、人性化三个角度出发,通过教会产品“思考”,在不同环境下配合客户高效完成厨房作业并节约能源,全系产品均搭载手机智能云计算,可一手掌握厨房设备使用状况。

智慧系列燃气灶和抽油烟机具有烟灶联动功能,风随火动,抽油烟机搭载的自动巡航功能可以自动感应调节风力大小,并通过自动定时换气抽走剩余烟气,保障厨房无

烟无味。燃气灶除了保持猛火微调特征外,还新增智能定时功能。品牌全线嵌入式燃气灶的能源效率均达到国家1级能效。智慧系列热水器搭载智能增压、内置循环零冷水及水量伺服器等智能模块,定时让用水达到理想温度。在热水效率增高的同时,亦保持高效节能,其ECO模式、节能模式、循环模式均可手机一键启用,节约能源最高可达50%。



全屋净水系统, 打造健康舒适家

案例

2020年6月,港华紫荆全屋净水系列产品上市。这是一套能分别处理生活用水和饮用水的水处理系统,包含前置过滤器、中央净水机/中央软水机、末端净水器/末端纯水机等产品,不但可满足家庭“饮、食、洗、浴”全方面用水需求,保障人体饮水及用水健康,还有延长全屋涉水家电使用寿命的功效,避免因硬水而导致用水设备结垢堵塞。



家用燃气报警, 打造安全舒适家

案例

安全始终是港华紫荆的基本原则,港华紫荆家用燃气报警器通过检测空气质量,倘若捕捉到燃气泄漏成分,即会

发出声光提醒,提示客户注意排查家里的燃气泄漏情况,配合电磁式燃气紧急切断阀,可自动切断燃气。

一站式厨房解决方案

结合消费者对精装房内厨房的更高追求,港华燃气自2016年进入整体厨房业务领域,引入歌仙娜(“Mia Cucina”)橱柜品牌,开创“一站式厨房解决方案”。集团通过整合自身优势,将燃气通气、管道预埋、橱柜设计、厨电和厨房产品搭配全线打通,从家装源头消除开发商和消费者的痛点,解决了以往厨房装修中预埋设计不合理、管道外露破坏美观、各类产品无法真正配套等问题。

Mia Cucina橱柜整体设计符合人体工学原理,为客户量身定制方案,善用每一寸空间。在品质保障方面,由产品开发设计、技术品质管理、供应链整合、项目管理等专业团队组成的业务链分工协作、严格把关。一方面,严选进口原材料和世界知名五金配件,严控工艺、生产、物料等环节;另一方面,着重把控柜体结构,确保柜体牢固稳定,在设计合理的基础上,实现可反复拆装、安装维修方便快捷,为客户打造优质、便捷的现代化舒适厨房。



售后服务管理

优质服务是港华燃气的专业优势所在。港华紫荆所有产品均享有3年免费保修和定期安全检查服务。“港华紫荆舒适家居”为客户提供全套设备一次安装、定期安检、终身维护等便利服务。依托24小时服务热线以及遍布全国的特约服务网点和专业工程师队伍,集团构建了紧贴客户需求、快捷解决问题的专业服务网络。此外,港华紫荆正在着手搭建一套完整的客户交互式平台,实现客户档案信息建立、销售及安装全过程监管、服务人员评价、客户反馈等功能,进一步提升售后服务水平。

配合燃气入户安检,Mia Cucina为客户提供售后服务,所有橱柜均享有2年免费上门维护服务。Mia Cucina承诺7×24小时售后响应机制并建立售后配件库,缩短售后周期,客户可通过客服电话、VCC平台快速报修预约。品牌还定期联合物业开展橱柜售后服务周活动,由工作人员在活动现场耐心解答客户关于橱柜保养的各种疑问,宣传橱柜保养知识,为房地产开发商和业主提供贴心的售后服务。

以赛促学, 弘扬“能工巧匠”精神

案例

2020年9月, 第三届港华紫荆售后服务技能大赛总决赛在常州举行。比赛旨在传承集团“能工巧匠”精神, 营造“以赛促学, 以赛促练”的文化氛围, 提升售后服务队伍的技能水平, 实现更高标准的售后服务目标。总决赛设置笔试与实操2项环节, 实操项目模拟真实场景, 将日常工作中

遇到的问题搬到比赛现场, 涵盖燃气具维修与入户安检的全部流程。经过三届赛事的磨练, 各项目企业的售后服务技能水平逐年提升, 参赛选手的理论掌握及实操能力均有明显进步。

深化平台建设

2020年, 港华燃气持续深化服务平台建设。网上客户中心(VCC)燃气服务功能在原有的在线充值缴费、账单查询、IC卡圈存、开户报装、点火、维修、改装、安检预约等基础上, 新增居民过户、资料修改, 支持网厅在线电子合同签订、拍照自报表数、电子发票优化、特殊楼栋预约机制、派单算法、离线地图等功能, 尽可能地将线下服务转移到线上, 为客户提供便捷。为了顺应5G和窄带物联网(NB-IOT)技术的发展, 集团上线VCC物联网表管理平台, 平台具备数据安全、管理便捷、支持供应商服务等特点。年内, 入围集团物联网表采购目录的7个表厂均已测评试挂, 平台完成表具试挂逾20万块。

2020年6月, 集团上线名气家App并启动港华到家业务。名气家App整合燃气缴费、电商、到家等业务, 为客户提供高品质、有特色的产品和服务, 带来更便利的生活。年内, VCC平台覆盖956万客户, 会员数618万, 线上燃气缴费额达11.5亿元。



集团将进一步完善港华到家业务,并于旗下项目公司的营运点开设“时刻+”港华到家生活中心门店,长远更计划延

伸至居家养老等综合性家政服务,与现有燃气业务形成协同效应。



区域性延伸业务平台公司成立

案例

为聚合区域资源,拓展经营领域,创新管理机制和商业模式,年内,集团西南区域成立区域性延伸业务平台公司“港华舒适家(成都)科技服务有限公司”。该公司与西南区域各项目公司共同出资设立港华舒适家合资公司,将现有的

客户中心赋能成为港华舒适家线下体验中心,推动项目公司之间营销平台、服务体系、供应链及渠道链发挥协同效应,为区域内180万户客户带来更高效的服务、更丰富的产品。



因地制宜, 为客户提供便利服务

案例

2020年1月18日, 绵阳港华设立的港华紫荆自助干衣坊进驻绵阳博雅海润小区, 为业主提供24小时干衣服务。这是绵阳首家自助干衣坊, 客户将待烘干衣物放入干衣宝内, 扫描二维码选择干衣模式并支付费用, 即可体验干衣效果。

7月, 大邑港华分别在恒昌格兰郡、青和名都、金融中心、香槟大道、锦天新城5个小区率先推出24小时自助服务一体机。客户可以通过一体机圈存提气、即时充值及入账, 并自助体验燃气干衣服务, 自助购买燃气配件及饮用水、米面油、食用盐、方便食品等生活物资, 方便快捷。



积极回应诉求

港华燃气重视每一位客户的意见与诉求, 通过官方网站、微信公众号、微博、抖音等多种渠道与客户沟通, 搜集客户意见, 并确保所有意见均得到妥善处理。

2020年, 集团继续监测舆情资讯及电话投诉情况, 一旦发现舆情及时向项目公司发出负面预警, 确保项目公司妥善跟进和处理, 达到100%反馈。集团亦整合及分析收集到的投诉信息, 将相关分析结果反馈至各区域, 推动区域予以提升改善, 确保集团服务标准规范落到实处。针对客户的重点投诉, 集团督促相关项目公司开展整改。例如集团

通过分析客户投诉, 了解到“等待通气时间过长”、“办理申请手续繁复”等情况占比较高, 便组织多家项目公司成立专项课题小组, 共同研究解决问题。为进一步提高服务效率, 减少员工上门次数, 集团制定“民用户开户、安装、通气点火一站式服务”业务流程, 制定相关指引, 推动项目公司简化办理手续, 提升客户满意度。

集团会认真处理每宗客户投诉, 年内, 集团共接获42宗客户投诉。

年内,集团还结合2019年各区域项目公司的服务质量调查结果,指导制定和落实服务质量提升措施,并推广优秀案例。受疫情影响,“蒲公英飞扬计划”年内暂停进行讲师

集中培训,集团于是将服务规范培训内容制作成视频,上传至“港华移动学堂”,由各项目公司指导员工进行线上学习。

简化手续流程,提高服务效率

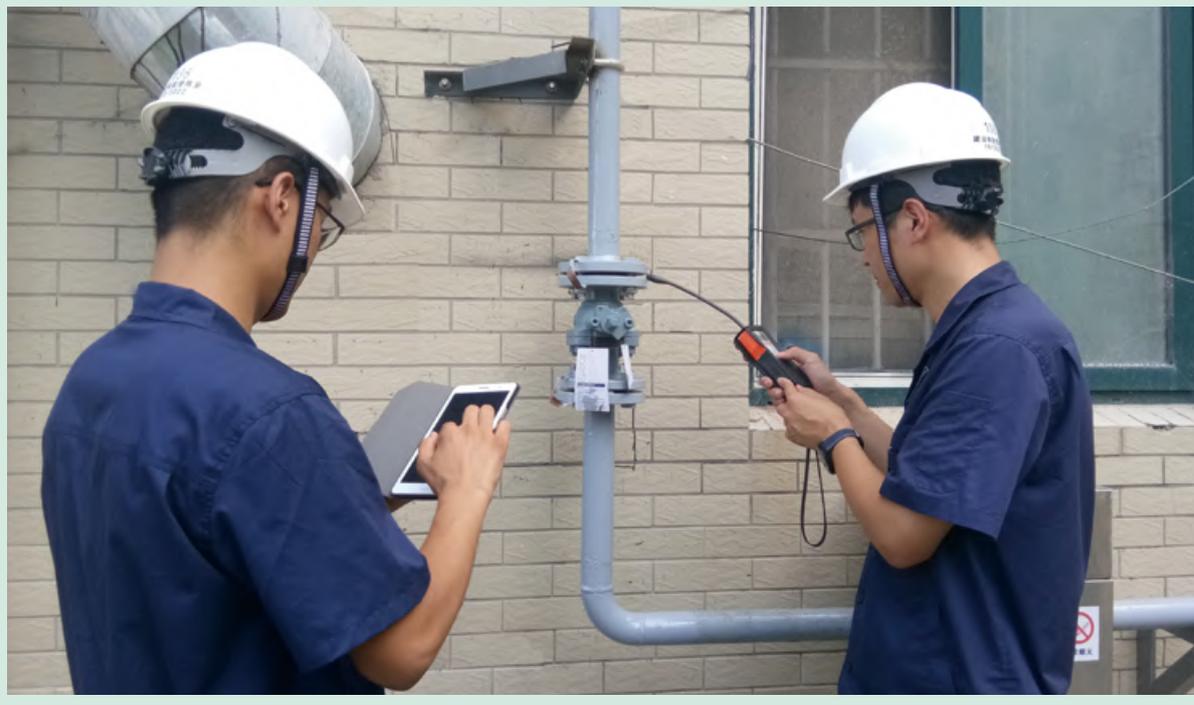
案例

2020年8月14日,潍坊市高新区惠宾酒店成功点火,这是潍坊港华实施中小餐饮商铺燃气报装流程优化举措后的首家点火客户。为进一步提升施工效率,3月以来,潍坊港华着力组建自己的燃气施工队伍——盛科管道工程公司,并采取现场确定施工方案、改变材料备库模式、自主验收通气等多种创新手段,大幅度缩减报装周期,为鹰都市民提供更加优质的服务。

自8月下旬开始,大邑港华在分户安装工程中推广实行“一站式”通气点火服务,即持证人员在管道安装完成后立即通气点火,通过三级抽查管理制度有效保障通气点火

质量。为提高服务效率及客户满意度,公司根据实际情况优化服务流程,编制《大邑港华“一站式通气点火”管理制度》,客户从申请安装到通气点火的平均等待时间由过去的8个工作日缩短至4个工作日。

12月21日,马钢智园生产服务中心点火通气。因应客户要在短时间内筹办大型会议的要求,马鞍山港华启动特别项目绿色通道,成立专项服务小组,多次前往马钢智园施工现场进行天然气接入工程的对接协调。在燃气管线施工过程中,公司各相关部门强化施工配合、简化手续流程,全力以赴保障项目顺利推进。



育才有力



重要议题

- 完善雇佣管理制度
- 防止童工及强制劳工
- 确保员工健康与安全
- 提供培训和发展
- 推动多元化及平等机会

人才是企业的兴盛之基、发展之本、活力之源。港华燃气成立至今,始终坚持以人为本,构建和谐劳动关系,持续为员工创造良好的学习发展平台及工作环境,激发员工的积极性和创造力,实现员工与集团共同发展。

绩效亮点

- 秉持平等用工原则,共建安全和谐的工作环境
- 推出“港华移动学堂”,为员工在线学习提供平台
- 拓展培训渠道,助力人才长远发展
- 打造系列线上“云活动”,丰富员工生活

完善雇佣管理制度

港华燃气注重保障员工合法权益，依据《港华燃气员工手册》规定，全方位为员工提供公平及公正的待遇及人文关怀，招聘、薪酬、福利、晋升、调职、培训、解雇等各项政策，皆符合国家有关法规及香港交易所要求。集团于每年年底进行薪酬检讨，根据员工的工作表现、集团营运效益和市场情况确定来年薪酬水平，确保薪酬公平合理且具有市场竞争力。集团员工可依法享有国家规定的相关假期，且年假天数优于国家法定水平。

2020年疫情期间，集团坚持正常用工，有序开展招聘，积极开拓多种线上面试渠道，组织无接触面试，录用后及时备案候选人健康状况，有效保证招聘进度及入职后的用工安全。

截至2020年底，港华燃气共有员工22,506人，均为全职员工，其中新入职员工比例为3.61%。从2018年至2020年，各年度员工流失率分别为3.34%、3.31%、2.22%。

员工福利保障

| | |
|------|--|
| 社会保障 | 养老、医疗、失业、生育、工伤保险及住房公积金。 |
| 商业保险 | 意外身故/残疾、意外医疗、住院津贴、重大疾病、女性疾病、女性生育保险。 |
| 假期 | 国家法定公众假期、带薪年假、全薪病假、工伤假、医疗假、全薪考试假、特别假期(婚假、产假、陪产假、丧假)。 |
| 其他福利 | 通讯费补贴、节日福利、康体活动、公司培训津贴。 |

员工子女奖学金计划

案例

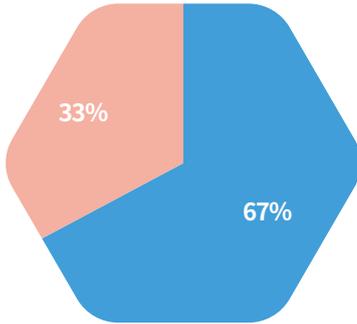
2020年港华燃气持续开展“港华员工子女奖学金计划”，鼓励员工关怀家庭和重视子女教育，倡导积极和谐的生活理念和企业文化，以增强员工对公司的归属感。年内，集团

共收到来自10家企业的18份合格申请，经综合评定，5位申请者获得本年度的奖学金赞助，13位申请者获鼓励奖。



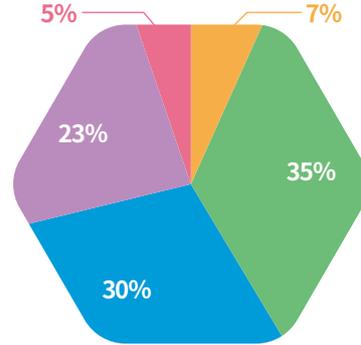
按性别划分的员工比例

● 男性 ● 女性



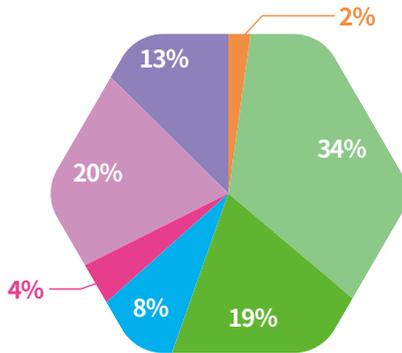
按年龄组别划分的员工比例

● 25岁及以下 ● 26-35岁 ● 36-45岁
● 46-55岁 ● 56岁及以上



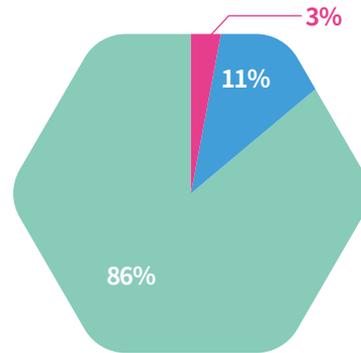
按区域划分的员工比例

● 集团本部 ● 东北区域 ● 华北区域 ● 皖赣区域
● 苏浙区域 ● 西南区域 ● 华南区域



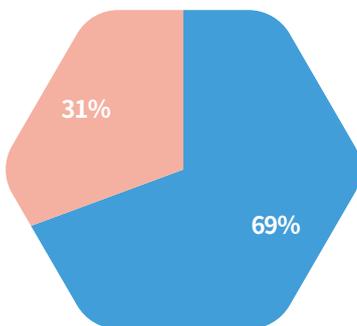
按雇员类别划分的员工比例

● 高级管理人员 ● 中层管理人员 ● 基层



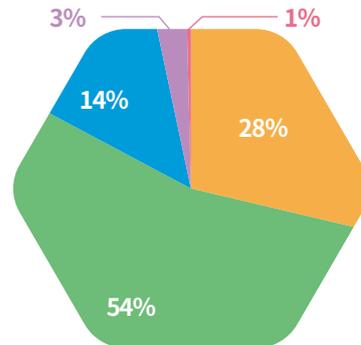
新入职员工的性别比例

● 男性 ● 女性



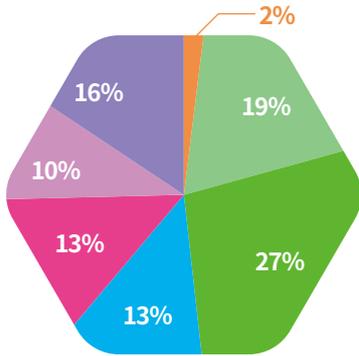
新入职员工的年龄比例

● 25岁及以下 ● 26-35岁 ● 36-45岁
● 46-55岁 ● 56岁及以上



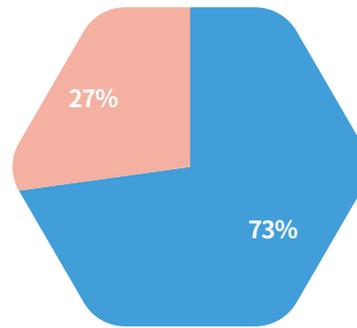
新入职员工的区域比例

- 集团本部
- 东北区域
- 华北区域
- 皖赣区域
- 苏浙区域
- 西南区域
- 华南区域



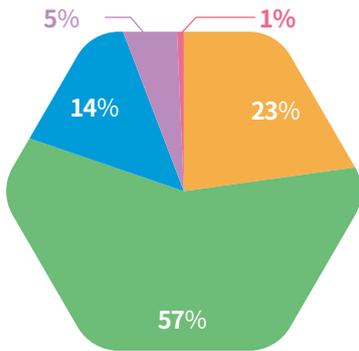
流失员工的性别比例

- 男性
- 女性



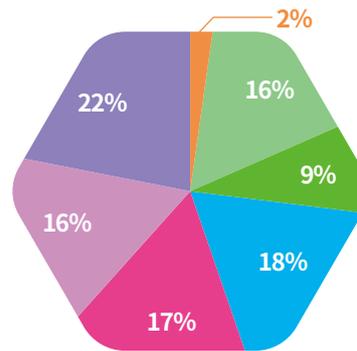
流失员工的年龄比例

- 25岁及以下
- 26-35岁
- 36-45岁
- 46-55岁
- 56岁及以上



流失员工的区域比例

- 集团本部
- 东北区域
- 华北区域
- 皖赣区域
- 苏浙区域
- 西南区域
- 华南区域



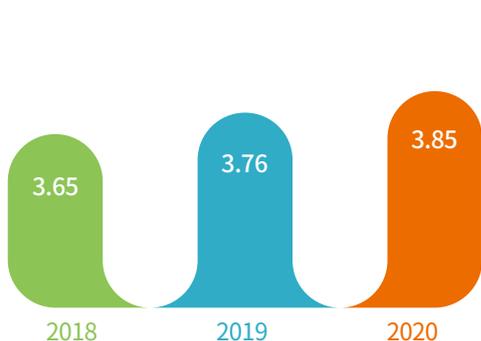
劳动合同签订覆盖率 单位:%



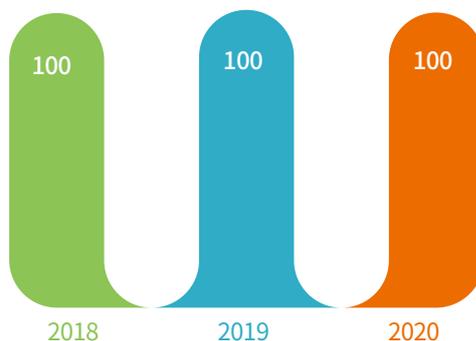
社会保险缴纳覆盖率 单位:%



女性管理者比例 单位:%



接受定期绩效及职业发展检视人数比例 单位:%



防止童工及强制劳工

港华燃气严格贯彻国务院《禁止使用童工规定》及《中华人民共和国未成年人保护法》的要求,明确规定严禁聘用未满16周岁人员,杜绝强迫劳动行为。集团承诺不通过以行政制度、威胁、暴力或非法限制人身自由等手段强制员工加班,并尊重及保障员工享有法律规定赋予的权利。

根据集团规定,求职者应按要求填写集团的《职位申请表》,包括但不限于求职者姓名、性别、籍贯、出生年月等

信息,并确保所提供的相关信息属实。人力资源及行政部对求职者提供的证件及相关信息进行严格审查及核对,防止未达到法定用工年龄的求职者提供虚假信息、冒用身份等行为,经确认相关信息无误后方可接收试用。集团坚决防止聘用童工和强制劳工的现象,一经发现,将按相关法律法规立即终止该用工行为。2020年,集团未发生雇佣童工或强制劳工的情况。

确保员工健康与安全

港华燃气关注员工健康与安全,制定《健康、安全及环保(HSE)政策》、《港华集团员工安全手册》、《职业病危害检测、评价及监测指引》,要求在建筑工地、施工工地工作的员工配戴安全帽、穿安全鞋;搬运有毒、刺激性或腐蚀性化学品和极冷、易碎裂等物件时应戴上保护手套;在公司厂房区域、门站、高压调压站、建筑工地等范围内进行特殊及带有危险的工作,以及在任何有可能影响供气或导致危险情况的燃气管道工程场所,实施“工作许可证制度”等举措,务求为员工打造安全的工作环境。

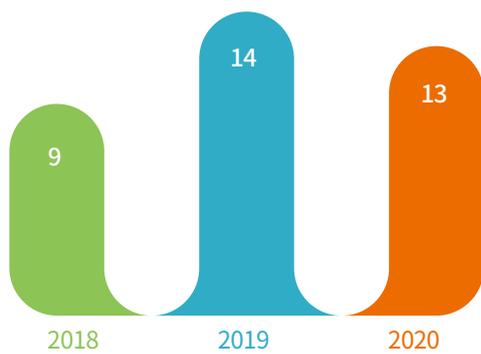
2020年,新冠肺炎疫情蔓延全国,为集团员工健康安全带来挑战。为有效应对疫情,集团、区域、项目公司成立各级疫情防控领导小组,建立疫情信息日报制度,每天向集团高层汇报全国最新疫情动态、相关资讯和各项目公司疫情情况,实时调整防控措施,保障员工职业安全健康。随着疫情得到有效控制,自5月起,疫情信息汇报机制调整为每周汇报并持续至今。

疫情期间,集团、区域、项目公司坚持做好办公场所日常消毒,储备充足的防疫物资并为员工配发。集团连续发布多个备忘录,编制《公共卫生个人防疫物资手册》、《应急防疫物资采购标准建议》、《公共卫生知识宣传之防控新冠肺炎返岗复工篇》、《疫情期间出差管理指引》等资料,要求各部门、区域、项目公司做好疫情防控及复工后的防疫工作,如加强办公场所出入口管控、设置应急处置室等,为员工复工创造条件及保障安全生产。2020年夏季期间,为防止因中央空调通风系统使用不当而导致病毒

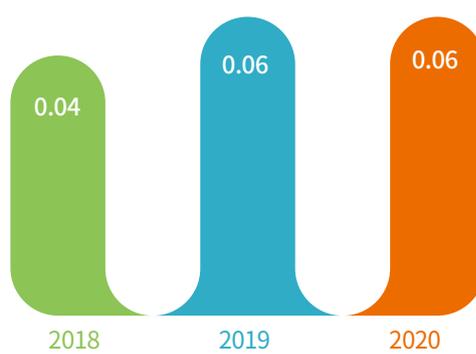
传播,集团编制《关于办公室中央空调通风系统使用的安全提示》,确保室内通风、换气良好,为员工提供健康安全的办公环境。

2020年,港华燃气利用集团微信公众号、网上学习平台、工学坊、HSE工具箱、HSE通讯等多种形式,深入开展安全教育宣传。自2018年1月1日至2020年12月31日,集团并未有员工因工死亡,亦未有因员工职业安全健康违规而被政府部门处罚的情况。

因工受伤人数 单位:人



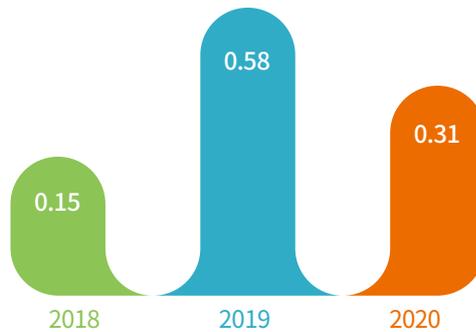
因工受伤比例 单位:%



因工伤损失工作日数 单位:天



意外千人率



集团亦组织开展类型多样的文化活动,丰富员工业余生活,培养员工兴趣爱好,确保员工身心健康。

疫情初期,大家因政府规定而限制外出,集团于2月开展“暖心厨艺微信秀”评选活动,为员工提供呈现精湛厨艺的平台。活动共收到来自10个职能部门、业务板块及区域的26份作品。通过对作品的感染力、创意、拍摄技巧及代表性4个角度进行评分,最终评选出9份优秀作品。

此外,集团利用微信小程序建立“港华员工关爱活动打卡圈”,打造跨区域沟通互动平台,涵盖集团本部、区域及项目公司员工。7月,集团在“港华员工关爱活动打卡圈”推

出“港华员工手机摄影零基础线上教程”。员工可在线参加课程,并发布学习后的摄影作品,老师会针对发布的作品进行在线点评及互动。年内,共计发布作品数287个,根据员工提交的作品质量及受欢迎程度进行评审,最终评选出3个优秀作品奖,10个最佳人气奖。

随着各省文化广电旅游体育局发布的恢复各省省内旅游通知,集团本部及各区域的旅游活动于2020年10月启动。为丰富员工体验,旅游策划在原有平台的基础上新增旅行社提供服务,员工可根据需求选择团队建设活动体验和休闲式体验。年内,集团成功出团6条线路。



提供培训和发展

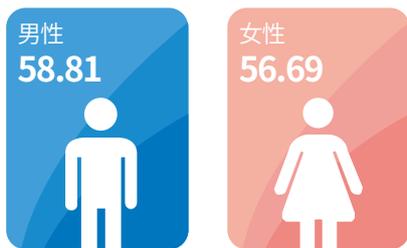
港华燃气关注员工成长, 制定及发布《港华集团企业实施职业发展双通道指引及操作指南》、《港华集团企业绩效管理操作指引》, 通过多渠道培养计划、构建职业双通道及能力素质模型、优化绩效管理和专项技能训练, 帮助员工获得配合集团及行业发展所需的工作技能、增进创新意识, 拓展他们的职业发展通道。

集团通过纵向的职级晋升、横向的通道转换以及核心岗位的水平流动, 为员工提供多重职业发展平台, 同时探索将任职标准与胜任能力相结合, 在打造任职资格标准的同时, 逐步构建员工能力评估体系(能力素质模型)。集团

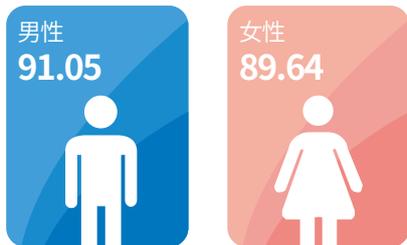
定期组织项目专项交流会, 为旗下项目公司从事人力资源的员工进行系统性项目实践分享和交流答疑, 帮助项目公司提升人力资源管理水平, 推动专业人才的全面素质提升, 实现长远发展。

集团指导项目公司根据自身情况逐步建立绩效管理规范及标准化流程, 推进战略目标科学分解落地, 强化管理者关注员工的业绩辅导及绩效改善, 为优化人岗配置奠定基础, 推进关键岗位发展目标与企业战略目标达成统一, 以此推动项目公司持续发展。

按性别划分的人均培训时数 单位:小时



按性别划分的受培训人员比例 单位:%



按雇员类别划分的人均培训时数 单位:小时



按雇员类别划分的受培训人员比例 单位:%



线上学习培训

2020年,港华燃气线上学习平台继续为员工提供线上课程,满足员工的多种学习需求。为进一步提升广大员工正确执行集团各项业务标准的能力,集团于2020年3月推出“港华移动学堂”手机端学习平台,保障疫情期间的正常培训和学习。在集团多个专业职能部门推进下,平台目前涵盖工程、客服、安全风险、人力资源等各类标准指引、标准解读共计143门课程。2020年,约1.1万人参与学习。



鉴于下半年内地疫情再呈散点式爆发趋势,为保障一线员工个人安全和业绩提升,集团充分利用“港华移动学堂”开展全员“迎难而上抗疫情、乘风破浪创新机”在线学习活动。活动历时1个月,第一阶段“迎难而上抗疫情”动员全员学习防疫知识,保障安全工作;第二阶段“乘风破浪创新机”则集中学习业务指导课程,助力全年业绩冲刺。



多层培养渠道

针对高级管理人员,根据设立的企业高管培养通道,集团于2020年启动“企业高管人才培养班”,每期历时18个月,每年启动新一期,第一期学员共41人。培养班根据企业高管的角色定位和职责,通过轮岗锻炼、集团高管主题分享、集团管理课题研究、企业参观交流等环节,促进学员能力提升,适应岗位转换。同时,由各区域总经理亲自担任导师,通过管理测评解读,为学员量身定制培养计划,达到精准培养的目的。该计划为培养一批具有复合型经验的后备总经理发挥了重要作用。

针对中层管理人员,集团提供多种形式的培训,协助提升其管理能力。其中的“中华煤气管理课程”于“港华移动学堂”

上线10门总经理管理经验分享课程和企业管理者管理实践课程,让学员深入了解正面管理行为实例,优化管理水平。年内累计完成学习7,908人次,学习时数达4,455小时。

针对基层员工,集团以多种形式逐级开展“优质服务计划”(Superior Quality Service, “SQS”)培训,让员工学习以科学流程与工具解决问题,辅以参与改善项目公司实际工作问题,有系统地锻炼员工解决问题的能力 and 创新思维。年内,集团累计组织区域级培训及知识/经验分享达71,690小时。同时,集团在“港华移动学堂”上线SQS基础知识及应用最佳实践,令员工的学习更加高效便捷。

港华项目公司在全国QC小组成果发表赛上斩获多项荣誉

案例

2020年9月,在全国QC(Quality Control)小组成果发表赛上,集团19家项目公司的21个参赛项目从500多家企业的2,000多个QC项目中脱颖而出,分别荣获大赛的7个示范

级大奖、12个专业级奖项、2个改进级奖项。这是港华自2008年参加国家QC大赛以来,获奖数量最多的一年。

| 奖项名称 | 企业名称 | 课题名称 |
|----------------|---------------|--------------------|
| 示范级 (等同一等奖) | 佛燃能源 | 研制快速切换的应急调压不间断供气装置 |
| | 佛燃能源 | 研发水下燃气管道新型测量装置 |
| | 韶关港华 | 研制埋地管道抽水工具 |
| | 山东济华 | 研制X射线管道爬行器弯管通行装置 |
| | 山东济华 | 降低冬运期间燃气压力过低工单投诉量 |
| | 山东济华 | 降低LNG储罐日蒸发率 |
| | 绵阳港华 | 提高新用户一次通气点火成功率 |
| 专业级 (等同二等奖) | 杭州港华 | 降低居民用户户内漏气率 |
| | 杭州港华 | 提高涂敷管丝扣合格率 |
| | 山东济华 | 缩短区域调压设施维护停气时间 |
| | 龙口港华 | 研发弯管定位器 |
| | 潍坊港华 | 提高工商大客户服务满意度 |
| | 绵阳港华 | 缩短绵阳特殊区域抢修工作管网定位时间 |
| | 绵阳港华 | 提高商业燃气客户报装项目按时完成率 |
| | 绵竹港华 | PE管焊接施工网格线工具的研制 |
| | 绵竹港华 | 埋地阀门多功能启闭装置的研制 |
| | 绵竹港华 | PE管校管器装置的研制 |
| | 简阳港华 | 降低热线有效呼损率 |
| 夹江港华 | 可调节燃气外立管支架的研制 | |
| 改进级 (等同三等奖) | 山东济华 | 降低工商用户调压器异常切断率 |
| | 乐至港华 | 提高不圆度检测尺使用效率 |

专业技能训练

2020年,集团旗下培训机构山东港华培训学院开展前线技工类、内训师培训类、专业技术人员类、专业提升类4大类别培训。培训形式多以小班制为主,学员人数每班12至16人,以实际操作结合理论讲解的教学形式开展。疫情期间,为保持社交距离及避免人员流动和聚集,通过视频会议软件直播上课,并于疫情趋缓后陆续安排学员面授考核。学院亦尝试新的培训模式,提供网上渠道如TMS、“港华移动学堂”、微信群等供学员自学,再由本企业内训师指导进行实操练习,最终学员参与学院于网上举行的理论测试,再参加面授考核。

学院与江苏城乡建设职业学院、广州市交通运输职业学校、山东城市建设职业学院继续举办“前线员工订单式培训”项目,40人进入企业实习,25人在集团或旗下项目公司就业。同时,完成以上3所院校的港华资质证技能考核工作,含户内安检、燃气调压、燃气用户安装、探漏巡线等项目。

学院还积极促进燃气行业发展,输送专业人才。年内,举办山东省燃气从业人员新取证培训课程,共5批次35个班,培训人数1,386人,其中1,300人通过考核取得证书,合格率为93.8%。疫情期间,政府暂停有关培训工作时,学院利用小程序平台让学员学习培训考核内容,确保课程效果。

推动多元化及平等机会

港华燃气秉持平等用工原则,制定严格的招聘流程指引,通过落实雇佣政策,确保求职者均享有平等的就业权利,例如不以性别为由拒绝录用申请人或者提高对某一性别求职者的录用标准;员工性别、年龄、种族与其他受法律保障的个人特征均受到公平对待,与员工共建重视安全、互信互赖、和谐共融的工作环境。2020年,集团在招聘过程中未发生因性别、种族、年龄、健康等状况引起的歧视行为。

集团尊重员工遵守国家法律规定的结社自由和参加集体

谈判的权利,以及员工表达意见的权利,积极开展员工沟通平台建设。集团通过《员工关系与沟通管理制度》,建立起员工诉求申述机制,并作出明确及迅速回应。员工在工作上发现存在不平等的情况或有任何诉求,均可参照既定的程序提出申诉:第一步,员工应先向直属上司提出及讨论有关申诉;第二步,员工如对直属上司所建议的处理方法感到不满,可向更高级主管提出申诉;第三步,若仍未能完满解决该宗申诉事项,员工可向其部门主管寻求协助;第四步,员工可经人力资源部,向最高管理层提出申诉,而人力资源部将安排人员从旁协助,负责调解。

回馈有情



重要议题

- 抗击疫情
- 支持社区
- 爱心助学
- 精准扶贫

作为公用事业企业，港华燃气在为客户供应安全可靠的能源，提供亲切、专业、高效率服务的同时，坚持投入教育、社区、扶贫等公益领域，引领项目企业从多方面履行社会责任。未来，集团将制定相关政策指引，以求在服务社会、造福人民的过程中更好地发挥企业价值。

绩效亮点 | 港华义工人数逾 **6,700** 人

| 社会服务时数超过 **570,000** 小时

| 捐赠援助受惠人数逾 **80,000** 人

| 投入金额逾人民币 **570** 万元

抗击疫情

2020年,突发的新冠肺炎疫情给社会发展和人民生活带来严重冲击。面对严峻考验,港华燃气立足大局,着眼民生,各地员工坚守岗位,快速应对,实现稳定安全供气,维护城市正常运转。

织密安全网 服务不打烊

在疫情防控的关键时期,集团各项目公司保障安全供气不间断,服务温度不减退,用坚守与行动书写了对社会和客户的承诺,为全国防疫攻坚战“打气”。

本溪港华严保安全,筑牢民生防线

案例

2月1日,本溪发生一宗居民楼供气故障,影响该楼近80户客户的正常生活。本溪港华接到故障报修后,立即启动疫情防控期间应急处置程序,组织精干力量赴现场抢修。经过一个上午的努力,全楼4个单元共8条入户燃气管的抢修任务全部完成,工作人员第一时间按程序恢复供气,确保

社区居民生活不受影响。1月下旬至2月下旬,在全市公共交通停运的情况下,公司共出动户外管网抢修6次、客户报漏气抢修71次、维修410次、灶具售后181户,为山城人民的安心用气保驾护航。

齐齐哈尔港华优化圈存服务,保障市民充值需求

案例

为确保特殊时期客户家居生活质量,齐齐哈尔港华通过多方沟通与协调,与各物业公司、社区大力合作,将20台IC卡燃气表圈存机布置在各服务网点,并通过电台、电视台广而告之,方便客户就近圈存。自疫情开始以来,各圈存点每天平均受理IC卡圈存提气业务近500笔,极大地缓解了居民因不能出行给生活带来的影响。对已经发生疫情病例的

一类防控小区,公司克服诸多困难,增设专人与专用车辆。这些小区的客户只需致电预约,2台专用移动圈存机及车辆就会抵达小区门口,让客户进行圈存提气。截至3月中旬,公司总计受理特级、一类防控小区移动圈存提气业务2,821笔,得到广泛赞誉。

责无旁贷 助力复工复产

随着全国复工复产政策推进,集团各项目公司不断加强协调,主动联系工商客户,做到气源早协调、隐患速排查、气价给优惠,为企业复工复产树立信心。

威海港华强化供用联防,确保企业安全复工

案例

面对“复工潮”,威海港华从气源保障、安全运行、降费减负等方面亮出“组合拳”。公司主动出击,与客户保持密切联系,详细了解复工安排,拟定保供清单,制定用气计划;提前采购108万立方米LNG作为应急气源储备,并与上游协商可临时申请增量变更,确保稳定供气。同时,公司加强相关设备巡检力度,统一维护保养应急气源站内所有阀门和调压器,对管网及附属设施进行拉网式隐患排查,及时整改巡检发现的警示桩丢失、倒伏、破损、字迹模糊等问题,确保管线安全运行。



池州港华减免气费,不忘惠民初心

案例

特殊时期,池州港华积极响应政府号召,通过实行一系列惠企措施助力企业复工复产。公司自2月起,3个月内下调小微工业企业气费10%。池州伟宏铝业有限公司对此表示感谢:“我们炼出一吨铝需要90立方米天然气,每天产量80吨,减免的燃气费用约2,000多元,这个数字十分可观。”此外,公司还对经申请并通过主管部门批准的困难中小微企业实施“欠费不停供”措施,允许这些企业在疫情结束后3个月内补交气费,主动为有困难的企业分担压力。

汇聚暖流 为爱启航

在这场没有硝烟的“战疫”中，集团积极落实政府防控要求，担起坚守家园的责任。港华人纷纷接力，根据疫情防控指导，下沉到社区一线，加强社区防控力量。积极投入

志愿服务的同时，不少项目公司结合当地抗疫需要，提供力所能及的帮助。

平昌港华为医院捐赠热水器

案例

1月22日，获悉平昌县人民医院是收治新冠肺炎确诊患者的定点医院，但原有条件无法满足医护人员的清洁需求，急需安装天然气和生活热水设备后，平昌港华立即捐赠13台热水器，并紧急抽调设计、施工人员，成立专门的施工队

伍连续作业，于春节期间全面完成管道施工、热水器安装，确保医生与病人用上温暖、舒适的热热水，受到人民医院全体医护人员一致好评。



山东济华“蓝帽子”温暖社区

案例

2月5日，山东济华成立“蓝帽子”志愿服务突击队，支援章丘双山街道社区。36名“蓝帽子”志愿者，61个日日夜夜，齐心与社区夯实疫情防控。大家严格做好人员信息登记上报、出入车辆防疫检查、重点人群管控、社区环境消毒等；指导复工企业成立防疫工作小组、制定防疫工作方案，每天按照防疫工作要求对企业进行督查；针对口罩及消毒物品紧张的情况，每天统计，当天上报协调，助力社区防疫工作。4月22日，龙泉国际党群服务中心为山东济华“蓝帽子”们送来锦旗，表达对公司的感谢。



支持社区

多年来，港华燃气秉持“惠泽社群、回馈社会”的公益理念，利用自身专业知识及平台资源，因地制宜聚焦社区建设。集团以“便民、利民、惠民”为宗旨，鼓励旗下项目公司

和员工积极参与多种形式的社区公益活动，提升居民幸福感和助力社区发展。

“紫荆行动”进社区暖人心

案例

2020年疫情肆虐，各行各业均遭受重大影响，对贫困居民的生活来说更是雪上加霜。对此，港华燃气在保证人员生命安全的前提下，立足于关爱社区贫困家庭，在全国开展“紫荆行动”社区帮扶公益活动，通过免费赠送燃气灶及抽油烟机套装、免费户内安全整改等方式，帮助贫困家庭解

决日常生活需求。年内，“紫荆行动”在马鞍山、青岛、龙口、岳池、潍坊、铁岭、杭州、蓬溪、简阳、齐齐哈尔、湖州、济南、清远等26个城市开展，捐赠超过500台燃气具，赠送物品价值约43万元，为有需要的家庭送上温暖。



港华燃气为残疾低保家庭捐赠爱心大米

案例

为弘扬“慈心为民，善举济世”的民族美德，12月21日，港华燃气联合深圳公益金百万行来到罗湖区残疾人服务中心，为残疾的低保户家庭送上来自紫荆农庄的1吨大米。集团希望借此把健康安全的农产品带给更多有需要的人，也希望为建设无障碍社会做出贡献。



2020年，集团坚持在端午、中秋、重阳等传统佳节举办系列公益活动，为有需要的人士赠送爱心物资，推动社会和谐发展。年内，近50家项目公司积极开展“万粽同心为公

益”爱心活动，包裹、赠送粽子逾2万个，捐赠物资价值逾17.5万元，受惠人数近5,100人。

“万粽同心为公益”

案例

6月23日，清远港华总经理带领义工队来到横荷社区老福村、中心村、额坑村等16个村落63户贫困户家中，送上爱心粽、米、面、风扇、慰问金及节日问候。义工们每走访一户，都详细询问居民的生活、健康状况，并帮助行动不便的老人打扫卫生。



潍坊港华义工到访昌乐县养老中心，为老人们送上端午佳节礼品及祝福。为确保赠送粽子的新鲜度，公司特意在活动当天上午组织包粽比赛，义工们纷纷使出看家本领，以巧手制成三角形、牛角形、长条形等各式粽子。公司员工还前往卧龙社区开展志愿活动，为困难户、低保户、失独老人送去爱心粽和慰问品，并对老人家中的燃气设施进行安全检查。



杭州港华与塘栖古镇居民共度端午佳节。在活动现场，14名社区志愿者和港华义工分成2组相互协作，折叶、盛料、压实、裹叶、扎绳，动作干净利索，最终将完成后的近300个粽子全部分发予镇上居民。公司还向广济路社区内6户困难家庭捐赠港华紫荆燃气具及慰问品。

池州港华义工与城北社区居委会志愿者们共庆端午佳节。活动以“燃气安全公开课”拉开序幕，义工结合现实案例，深入浅出地为居民讲解燃气使用常识。包粽环节中，义工与社区志愿者分成4队展开竞赛，短短30分钟便包裹近600个爱心粽。

马鞍山港华中秋送温情

案例

尊老、敬老、爱老、助老是中华民族的传统美德。中秋节前夕，马鞍山港华于9月23日分别在钟村社区、格林社区、中岗社区、金福社区开展一年一度的“月饼赠长者，服务进社区”公益活动，为老人送上节日礼品及祝福，惠及150户困

难家庭。活动主会场设在钟村社区，公司领导在工作人员的陪同下对社区低保户、残疾老人、高龄老人进行走访慰问，并将家住前钟村的94岁老人列为“一对一”服务对象。



“港华爱心座椅”亮相兴义

案例

10月29日，兴义市中老年活动中心代表为兴义港华送来锦旗，感谢公司向市区公园捐赠了一批爱心座椅，为在公园活动的老年朋友、工作人员等提供休憩设施。为改善市容市貌，给广大市民提供舒适、整洁的乘车环境，公司早前在兴义市交通局等部门的大力支持协调下，在兴义市区神

奇西路口、桔丰路口、坪东广场、桔山广场、民族风情街、北京路口、东正门、富民路、西湖路及万峰林景区沿线等125个乘客较集中的公交车站点捐赠了一批爱心座椅，不仅满足乘客休息需求，更为老年人候车带来了便利。



爱心助学

为提升落后学校的办学条件,引导和鼓励学生奋发向上,港华燃气于2013年成立“港华轻风行动”公益品牌,统筹集团各项爱心助学活动,促使其实现常态化、规模化,通过投入学校改善工程建设、捐赠学习文体用品等,切实改善办学环境,助力乡村教育事业发展。迄今,集团已为该公益项目出资逾315万元,为四川、重庆、江西、安徽、山东、贵州、辽宁、广东、内蒙古、福建、黑龙江等地区的30多所学校提供教育发展支持。

2020年11月12日,由中国社会工作联合会企业公民委员会、腾讯公益慈善基金会联合主办的“2020第十六届中国企业公民交流总结大会”在北京召开。会上,港华燃气被授予最高荣誉“2020中国五星级企业公民”、“2020企业公民防疫抗疫先锋”称号,“港华轻风行动”获颁“2020中国企业公民优秀公益项目”。今后,集团将进一步整合公益资源,为教育事业贡献力量。

“港华轻风行动”温暖童心

案例

11月20日,“港华轻风行动”来到重庆市綦江区新民小学。新民小学地处偏远,办学条件较简陋,集团不但为在“小岳飞”征文活动中获奖的老师、学生提供奖金,还给孩子们送去爱心书包和文体用品,为老师们捐赠新的多功能打印机。同时,集团也特别向綦江区22所村小学校捐赠来自紫荆农庄的2吨东北大米,表达对内地教育事业的热切关注。

陈旧,已经不能满足教学和学生的课外阅读需求。港华帮我们翻新了图书室,丰富了馆藏图书类别,内容涵盖中外名著、自然科学、历史、地理等,数量多达3,000余册,让各年级的学生都能获取相匹配的图书资源,真的非常感谢!”

12月9日,“港华轻风行动”走进广东省清远市连南县东芒小学。该校始建于1953年,1982年搬到现址,迄今有60多年的历史,是一所培育瑶族学生的乡村小学,目前在校师生近200人。了解到东芒小学办学条件有待改善,部分教学设施需要改造,集团向师生们捐赠价值逾20万元的学习生活用品,包括教学仪器柜、校园广播系统、电脑、课桌椅、乒乓球台、篮球场、校服、球鞋等,搭建“港华爱心书库”,并重新修缮校门、升旗台和户外洗手台,为乡村学校创造良好的育人环境。东芒小学校长说:“学校图书室原来的书籍



精准扶贫

自“十八大”以来,国家从人民利益和幸福出发提出“精准扶贫”的战略思想,明确到2020年国家现行标准下农村贫困人口实现脱贫、贫困县全部摘帽、解决区域性整体贫

困的目标任务。港华燃气积极响应国家政策,在产业扶贫、基础设施建设等方面落实支持工作,助力打赢脱贫攻坚战。

龙口港华点亮美丽乡村，亮化人居环境

案例

6月23日，龙口港华与龙口市侨联、黄山馆政府代表共同出席“点亮美丽乡村、亮化人居环境”加装路灯工程开工仪式。黄山馆镇馆前徐村是龙口市侨联和龙口港华的定点帮扶村，公司知悉村里的路灯老化损毁，村民难以承担重新安装的费用，便出资在村子的主干路上安装11盏LED节能灯，改善该村的居住环境，点亮村民回家的路。



乐至港华“以购代扶”助力帮扶对象

案例



了解到乐至县通旅镇新桥村贫困户种植的大米滞销情况后，9月23日，乐至港华义工来到新桥村开展“以购代扶”活动，购入“竹香稻”大米近3,000斤，用实际行动助力帮扶对象脱贫致富。活动不仅鼓励了贫困群众用自己的双手创造财富，也为公司员工提供了购买绿色生态农副产品的平台。看到贫困户滞销的大米全部卖出，新桥村第一书记欣慰地说：“感谢乐至港华帮助贫困户解决实际困难，让扶贫有力度更有温度。”

简阳港华送化肥，促生产助脱贫

案例

为贯彻落实精准扶贫帮扶政策相关要求，11月12日，简阳港华义工队员前往简阳市禾丰镇香乐村开展送化肥帮扶活动。此次帮扶将1,600斤高效化肥送至40户贫困户手中，帮助扶贫对象做好农业产业化发展，切实让他们增产增收。义工们还进行走访，与贫困户亲切交流，了解他们在生产、生活中遇到的实际困难，提升扶贫实效。



未来展望

当前,国际形势风云变幻,外部环境日趋复杂。但有危就有机,随着“十四五”规划全面绘制蓝图,国家从高速增长转向高质量发展,坚持以创新驱动,加速推动绿色循环经济。在这样的宏观趋势下,港华燃气将坚持以创新和环保理念积极开拓业务市场,借助智慧化方式提高企业经营管理效率,向行业和社会提供高质量的安全管理和产品服务,为客户创造价值。

高效经营是高质量发展的重要保障。作为资本市场的主体,上市公司的治理质量、营运质量是资本市场能否实现可持续发展的关键。港华燃气围绕企业效益、市场开拓、营运流程、管理模式等方面制定关键绩效指标,通过保持稳健的资金流动,储备充足的财务资源满足业务拓展、履约及营运需求,同时注重优化内部流程,提高管理效能。2020年上半年集团售气量虽受新冠肺炎疫情影响较2019年同期略有下跌,但随着内地疫情防控取得显著成果,集团通过优良、高效的企业管治和业务经营策略连创佳绩:2020年总售气量与2019年相比有所增长;与上海燃气签订合资合作协议,进一步完善集团供应链及能源布局;凭借与持份者共享发展成果、创造综合价值等杰出表现,获颁“最具投资价值上市公司”奖项。

绿色发展是高质量发展的核心环节。作为能源企业,港华燃气始终致力于改善环境,为客户供应专业、高效、安全、清洁的能源。过去多年,集团积极投建新管网、改造老旧管网,加快储气调峰及管网互联互通建设,并通过“煤改气”等项目,让天然气这一清洁能源为经济社会发展注入动能。未来,集团将继续积极发展绿色能源综合服务业务,围

绕“源网荷储”协同互动策略,建立能源规划设计与营运管理平台,发展智慧能源互联网生态圈,通过多能互补、梯级利用等技术,促进客户提高能源使用效益,助力国家能源结构转型,为实现“碳达峰”、“碳中和”目标贡献己力。

创新发展是高质量发展的重要手段。港华燃气将创新理念与业务发展紧密结合。在安全管理方面,集团充分利用信息化、大数据等技术,进一步提升工程管理效能;大力推广车犬联动测漏、焊接质量人工智能自动评估等新技术,筑起安全防线。在多元服务方面,集团以网上客户中心为基础平台构建数字化生态,不断拓宽舒适家居、健康食品、数字生活服务范围,方便客户自主选择优质、便捷的增值服务,享受舒适的高品质生活。

履行社会责任是高质量发展的必然选择。除了坚持绿色创新发展、拓展多元业务、优化内部营运管理、实现降本增效外,港华燃气还借助“港华轻风行动”、“万粽同心为公益”等公益项目,帮助有需要的人士,营造温馨、和谐、共融的社会氛围。疫情期间,集团及各项目公司因地制宜助力抗疫工作,前线员工坚守岗位、保障供气,维持城市的正常运转,并通过形式多样的社会志愿服务传递爱心,展现责任担当。

展望未来,港华燃气将继续以各持份者利益为依归,进一步深化智慧能源、信息化平台建设,把握绿色发展机遇,持续加强企业管治,助力资本市场长远健康发展,为客户和社会各界创造价值。

港华燃气有限公司执行董事暨行政总裁
香港中华煤气有限公司执行董事暨公用业务营运总裁



二〇二一年三月十八日

附录

香港联合交易所有限公司附录二十七《环境、社会及管治报告指引》

■ 充分披露；■ 部分披露；— 业务相关度极低或不适用。

| 主要范畴 | | 指标内容 | | 在报告中的位置或解释 | 披露情况 | |
|---|--|--------|--|------------|---------|---|
| | 层面 | 指标披露 | | | | |
| A.环境 | A1:排放物 | 一般披露 | 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 注:废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害废弃物指国家规例所界定者。 | P27-P28 | ■ | |
| | | 关键绩效指标 | A1.1排放物种类及相关排放数据。 | | P37-P38 | ■ |
| | | | A1.2直接(范围1)及能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 | | | |
| | | | A1.3所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 | | | |
| | | | A1.4所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 | | | |
| | | | A1.5描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | | | |
| | A1.6描述处理有害及无害废弃物的方法,及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | | P27-P28 | ■ | | |
| | A2:资源使用 | 一般披露 | 有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注:资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。 | P27-P28 | ■ | |
| | | 关键绩效指标 | A2.1按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 | | P38 | ■ |
| | | | A2.2总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。 | | P38 | ■ |
| A2.3描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | | | P27-P36 | ■ | | |
| A2.4描述求取适用水源上可有任何问题,以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 | | | 港华为燃气输配型企业,不存在大量用水需求 | — | | |
| A2.5制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。 | | P32 | ■ | | | |

| | | 指标内容 | | 在报告中的位置或解释 | 披露情况 |
|--------------------------|---------------------------|--|--|------------|------|
| 主要范畴 | 层面 | 指标披露 | | | |
| A环境 | A3:环境及天然资源 | 一般披露 | 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。 | P25-P36 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | A3.1描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。 | P25-P36 | ■ |
| | A4:气候变化 | 一般披露 | 识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。 | P12, P19 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | A4.1描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜及应对行动。 | P12, P19 | ■ |
| B. 社会 雇佣及 劳工常规 | B1:雇佣 | 一般披露 | 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P59-P70 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B1.1按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。 | P62 | ■ |
| | B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。 | | P63 | ■ | |
| | B2:健康与安全 | 一般披露 | 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P64-P65 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B2.1过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。 | P65 | ■ |
| | | | B2.2因工伤损失工作日数。 | P65 | ■ |
| | | | B2.3描述所采纳的职业健康与安全措施,以及相关执行及监察方法。 | P64-P65 | ■ |
| | B3:发展及培训 | 一般披露 | 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。 注:培训指职业培训,可包括由公司付费的内外部课程。 | P67-P68 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B3.1按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比。 | P67 | ■ |
| | | | B3.2按性别及雇员类别划分,每名雇员完成受训的平均时数。 | P67 | ■ |
| B4:劳工准则 | 一般披露 | 有关防止童工或强制劳工的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P64 | ■ | |
| | 关键绩效指标 | B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。 | P64 | ■ | |
| | | B4.2描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。 | P64 | ■ | |

| 主要范畴 | 层面 | 指标内容 | | 在报告中的位置或解释 | 披露情况 |
|---------------|---------------------------------|---------|--|------------|------|
| | | 一般披露 | 指标披露 | | |
| B. 社会 营运惯例 | B5:供应链管理 | 一般披露 | 管理供应链的环境及社会风险政策。 | P22 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B5.1按地区划分的供应商数目。 | P22 | ■ |
| | | | B5.2描述有关聘用供应商的惯例,向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。 | P22 | ■ |
| | | | B5.3描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例,以及相关执行及监察方法。 | P22 | ■ |
| | | | B5.4描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例,以及相关执行及监察方法。 | P22 | ■ |
| | B6:产品责任 | 一般披露 | 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P24,P51 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B6.1已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。 | P51 | ■ |
| | | | B6.2接获关于产品及服务的投诉数量以及应对方法。 | P57-P58 | ■ |
| | | | B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。 | P24 | ■ |
| | | | B6.4描述质量检定过程及产品回收程序。 | P51-P52 | ■ |
| | B6.5描述消费者资料保障及隐私政策,以及相关执行及监察方法。 | P51-P52 | ■ | | |
| | B7:反贪污 | 一般披露 | 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的:(a)政策;及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 | P19-P21 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B7.1于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数量及诉讼结果。 | P21 | ■ |
| | | | B7.2描述防范措施及举报程序,以及相关执行及监察方法。 | P19-P21 | ■ |
| | B7.3描述向董事及员工提供的反贪污培训。 | P21 | ■ | | |
| B. 社会 社区 | B8:社区投资 | 一般披露 | 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。 | P73-P80 | ■ |
| | | 关键绩效指标 | B8.1专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。 | P73-P80 | ■ |
| | | | B8.2在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。 | P72 | ■ |

核实声明

核实范围

香港品质保证局已对港华燃气有限公司（“港华燃气”）的2020环境、社会及管治报告（“报告”）进行独立验证。核实范围是核对港华燃气在报告期内，即2020年1月1日至2020年12月31日，有关环境、社会及管治方面的表现数据和资料。报告清楚地阐明了港华燃气对可持续发展的承诺和努力。

报告是根据香港交易所的《环境社会管治报告指引》编写并参考全球报告倡议组织的《可持续发展报告标准》的“核心”选项，《中国企业社会责任报告指南4.0》和《ISO 26000社会责任指南》披露内容。

保证程度和核实方法

核实工作是根据国际审计与核证准则委员会发布的《国际核证聘用准则3000（修订版），历史财务资料审计或审阅以外的核证聘用》执行。收集核实证据的幅度是根据进行合理保证的原则而制定，以确保能拟定核实结论。

香港品质保证局的核实过程包括：

- 检讨编制报告，与持份者沟通和评估重要可持续发展范畴的流程；
- 核查相关原始数据和支持证据；
- 验证数据的收集、计算和汇报系统和程序。

独立性

港华燃气负责收集和准备所有在报告内陈述的资料。香港品质保证局不涉及收集和计算此报告的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是绝对独立于港华燃气。

结论

香港品质保证局基于是次核实过程所得的结果总结：

- 报告按照《环境、社会及管治报告指引》编制。同时亦参考《可持续发展报告标准》的“核心”选项，《中国企业社会责任报告指南4.0》和《ISO 26000社会责任指南》披露内容；
- 报告平衡、清晰、具比较性和及时地将港华燃气的可持续发展表现包括所有重要的可持续发展范畴阐述；
- 报告内的数据和数据可靠完整。

香港品质保证局



沈小茵

审核主管

2021年3月

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《港华燃气有限公司2020环境、社会及管治报告》。为加强与持份者的沟通交流，并持续改进港华燃气的企业社会责任工作及环境、社会及管治报告编制工作，我们期待聆听您的宝贵意见。

港华燃气有限公司环境、社会及管治报告编写委员会

2021年3月

1.您对本报告的整体评价是

好 较好 一般 无意见

2.您认为本报告能否客观反映公司履行企业社会责任的实际情况

能 一般 不能 无意见

3.您认为本报告所披露的资讯、资料、指标的清晰度、准确性、完整度如何

高 较高 一般 较低 低 无意见

4.您认为本报告的设计、排版效果如何

好 较好 一般 无意见

5.您对本报告中最感兴趣的内容部分是

管治 经营 环保 安全 服务 员工 公益 无意见

6.您认为本报告中最需要改进的内容是

管治 经营 环保 安全 服务 员工 公益 无意见

7.您希望了解但并未在本报告中披露的内容：

8.您对本公司的企业社会责任工作和本报告编制的意见和建议：



二维码扫描本报告

港华燃气有限公司

总办事处及主要营业地点:

香港北角渣华道363号23楼

电话: (852) 2963 3298

传真: (852) 2561 6618

网址: www.towngaschina.com

