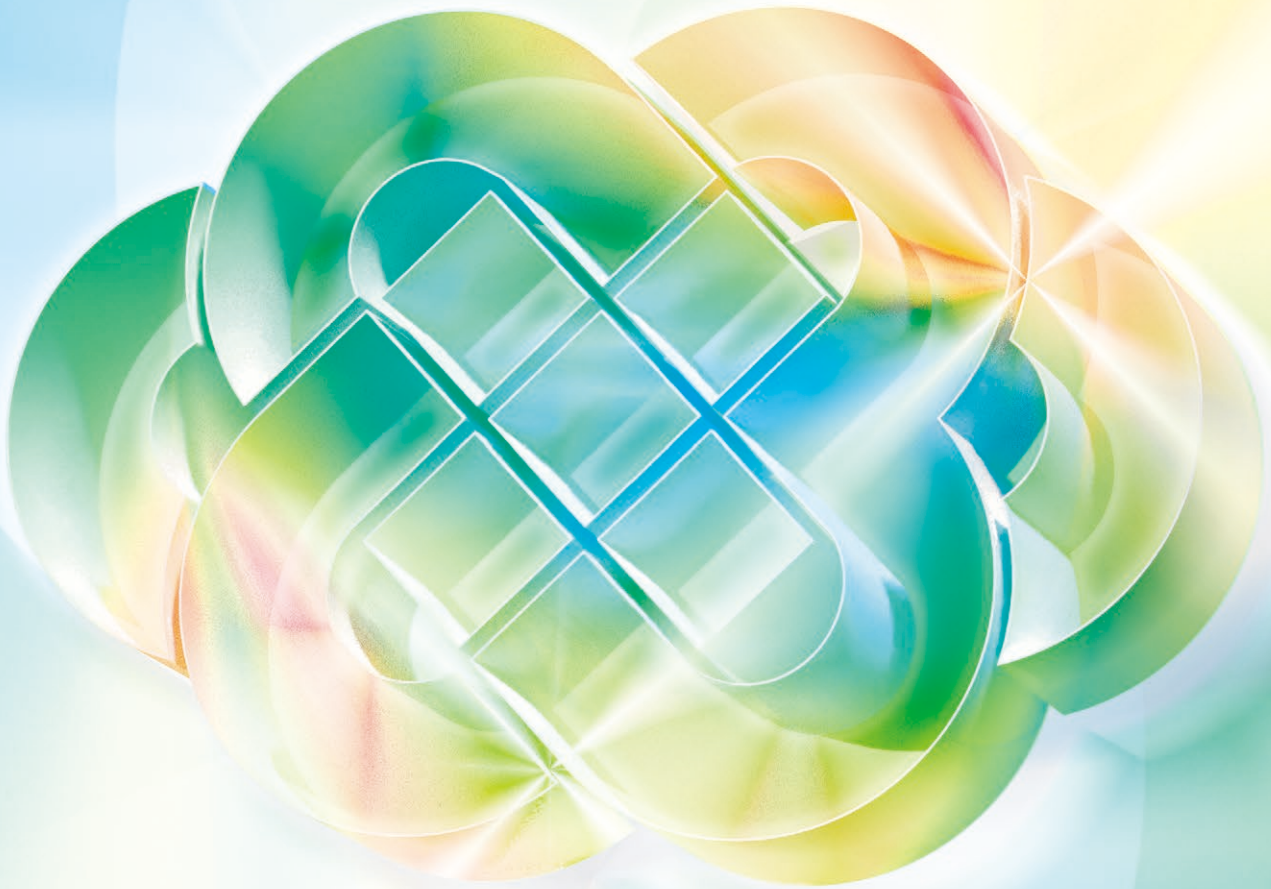


天津津燃公用事業股份有限公司
TIANJIN JINRAN PUBLIC UTILITIES COMPANY LIMITED

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

股份代號: 1265



2023

環境、社會及
管治報告

目錄

關於本報告	2
董事會聲明	3
1. 完善公司治理	4
1.1 ESG治理	4
1.2 誠信合規	10
1.3 供應鏈管理	15
2. 堅持卓越運營	16
2.1 穩定供氣	16
2.2 優質服務	19
2.3 技術升級	23
3. 嚴守安全紅線	25
3.1 安全管理	25
3.2 安全文化	29
3.3 用氣安全	31
4. 踐行綠色發展	34
4.1 環境管理	34
4.2 氣候變化應對	35
4.3 綠色施工	38
4.4 綠色辦公	40
5. 增進和諧共融	42
5.1 僱傭管理	42
5.2 人才發展	43
5.3 員工關懷	46
5.4 社會賦能	54
聯交所ESG報告指引索引	55

關於本報告

本報告是天津津燃公用事業股份有限公司發佈的第八份環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）報告（以下簡稱「本報告」）。本報告依據公司運營實際數據編製，在正文中對利益相關方所關注的重要議題做出回應，是津燃公用履行經濟、社會和環境責任的真實反映。本報告經由公司董事會審閱並對所載信息的真實性及有效性負責。

一. 報告範圍

本報告涵蓋天津津燃公用事業股份有限公司及附屬公司；時間範圍為2023年1月1日至2023年12月31日，為保持信息的持續性，可能出現部分內容超出上述時間範圍。

二. 報告編製依據

本報告依照香港聯合交易所有限公司《主板上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》的要求編製而成。

三. 報告數據說明

本報告數據和案例來源於津燃公用統計報告及內部溝通文件。報告所引用財務數據以年報為準，除特別說明外，貨幣以人民幣為單位。

四. 報告發佈形式

本報告以中英文版本發佈，電子版報告詳見網站：<http://www.jinrangongyong.com/>。

五. 指代說明

本報告中「津燃公用」「公司」及「我們」均指代天津津燃公用事業股份有限公司。

六. 聯繫方式

中國大陸辦公室：天津市南開區南開四馬路28號A座5層

中國香港辦公室：香港灣仔皇后大道東28號金鐘匯中心18樓

董事會聲明

津燃公用高度重視環境、社會及管治(ESG)，並深刻意識到其對於公司長久穩健發展的重要性。因此，公司建立了有效的ESG管理和治理機制。董事會為津燃公用的ESG最高決策機構，職責為對公司可持續發展戰略、政策、目標、風險等進行審批，對ESG目標完成進程進行檢討，優化董事會ESG管理使其更獨立、高效、專業；並通過成立ESG小組對社會及管治事項進行管理，以確保ESG理念與公司政策的融合、對公司ESG管理的貫徹落實、以及探索ESG與公司業務相結合的可持續發展新模式。

津燃公用注重ESG風險對公司可能存在的重大影響，基於外部社會經濟宏觀環境和公司內部戰略，定期對ESG重要議題開展評估工作並上報董事會審閱。董事會對公司ESG風險與機遇進行討論和確認，將重要性議題的管理與優化作為ESG工作開展的重點，將其融入公司的整體戰略進行考量並開展應對行動。將來，公司將繼續積極應對氣候變化風險，並提升氣候風險與機遇的管理能力。

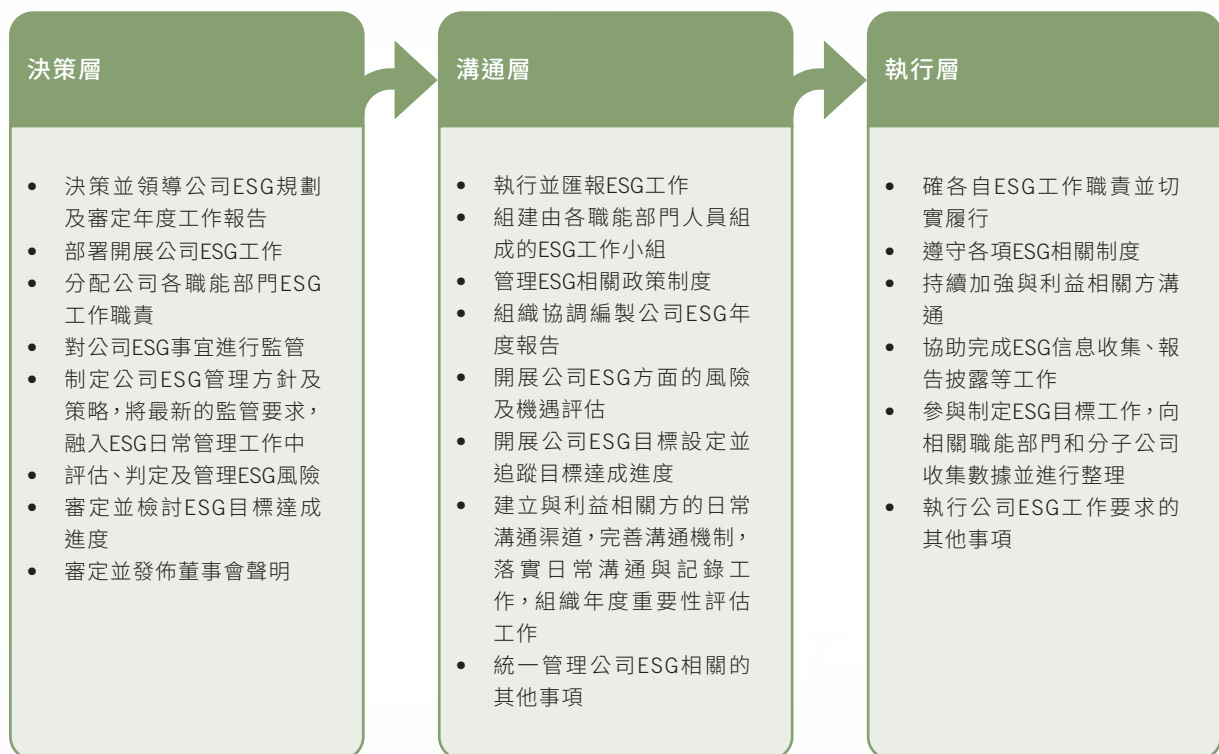
本報告詳盡披露津燃公用2023年ESG工作的進展與成效，並於2024年3月28日由董事會審議通過。公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，並對其內容的真實性、準確性和完整性承擔個別及連帶責任。

1. 完善公司治理

津燃公用積極打造具有中國特色的現代企業治理模式，在健全公司治理體系的同時，將可持續發展理念融入公司治理流程。我們堅守誠信合規原則，做好風險防範與內部控制工作，始終倡導廉潔自律的企業文化，確保公司長遠、穩健發展。

1.1 ESG治理

津燃公用在公司發展運營過程中始終不斷加強對環境、社會及管治事項的管理，依據《天津津燃公用事業股份有限公司社會責任管理辦法》，並通過ESG工作小組對公司ESG事項的組織規劃、指標管理、績效考核等方面進行有效管理，進一步規範和加強公司的ESG管理水平。



1. 完善公司治理 (續)

利益相關方溝通

津燃公用高度關注利益相關方的訴求，根據公司的特性、行業動態以及可持續發展要求，我們識別出內部及外部利益相關方並積極與利益相關方建立溝通機制，通過舉辦業績發佈會、股東大會，參與投資研討會，接待內地及海外來拜訪投資者等方式，積極開展利益相關方溝通，傾聽他們的建議並及時回復。

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

1. 完善公司治理（續）

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

1. 完善公司治理（續）

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

1. 完善公司治理（續）

重大議題判定

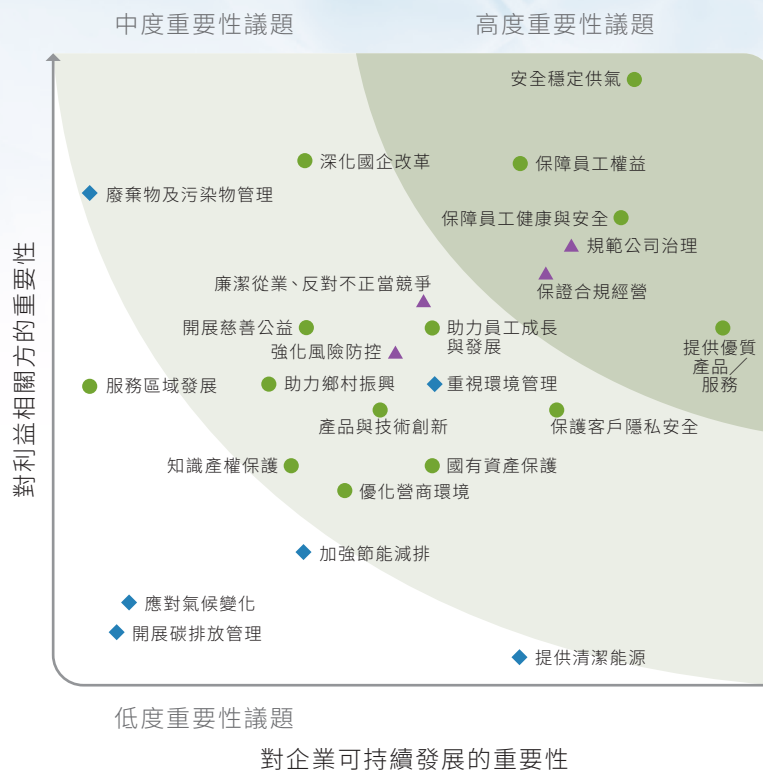
津燃公用按照港交所《環境、社會及管治報告指引》要求，參考國際通用ESG倡議及標準及行業ESG議題普遍關注，每3至5年通過不記名問卷調研方式開展一次ESG議題的識別與篩選。經過對問卷數據的分析評估，繪製實質性議題矩陣，確定備選議題報董事會審議批准。

社會責任議題篩選流程
議題來源
<ul style="list-style-type: none">• 公司管理層建議• 內外部專家分析建議• 媒體信息分析• 國內外同業對標研究• 社會責任標準指南
篩選標準
<ul style="list-style-type: none">• 對可持續發展的貢獻• 利益相關方普遍關注• 社會責任指南重點強調• 符合公司戰略發展需要

2023年，公司通過公司管理層建議、國內外同業對標研究、媒體信息分析及現場調研等方式，識別並篩選與津燃公用相關的可持續發展議題，了解議題受利益相關方關注程度，判定出最終的重大性議題。

1. 完善公司治理 (續)

- ◆ 環境責任
- 社會責任
- ▲ 管治責任



津燃公用2023年度重大性議題矩陣

1. 完善公司治理（續）

1.2 誠信合規

津燃公用秉持「建設誠信合規企業、做誠信合規燃氣人」的願景目標，致力於將「誠以載道，信能鑄金；燃氣安全，合規助力」的合規文化理念融入企業運營全過程。公司持續加強誠信合規管理體系建設，設立誠信合規委員會和聯席會，依據《誠信合規工作方案》開展誠信合規管理工作。2023年，我們建立並落實合規官制度，夯實合規風險的第一道防線；修訂《天津津燃公用事業股份有限公司誠信合規管理辦法》，進一步明確各層級職能。

我們對員工、承包商與供應商提出廉潔自律要求，每年與全體員工簽訂《廉潔自律責任書》和《廉潔自律承諾書》，樹立誠信合規觀念，2023年簽署率達100%；組織與各合作方簽署《誠信合規廉潔協議》，2023年簽署率為100%。

表：2023年津燃公用《誠信合規義務清單》要點

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

津燃公用高度重視誠信合規風險管控，定期更新《天津津燃公用事業股份有限公司誠信合規風險清單》，並依據清單積極開展年度誠信合規風險識別與評估，對識別出的風險點進行深入分析，確定風險等級。公司針對已識別出的風險，結合公司業務實際，綜合考慮公司風險偏好、風險等級，及時制定風險應對策略以及相應的風險應對措施。我們將風險管控意識融入公司重大事項的管理過程，做到風險管理前置，及時進行風險提示。截至2023年12月31日，公司未發生重大風險事件。

1. 完善公司治理 (續)

2023年誠信合規專項工作：

- 關連交易：制定《關連交易管理制度》，編寫《關聯交易專項誠信合規指南》，並開展配套宣貫活動，規範公司關連交易管理，提升關連交易合規水平。
- 合同管理：調整合同授權審批權限，提高合同簽署的效率；對包括建設工程類、採購類、服務類等10個類別、30個合同文本進行更新；由法務人員開展合同管理培訓，進一步規範合同文本的使用及合同管理工作。

為提升全員誠信合規意識，我們將誠信合規考核評價納入公司整體績效考核評價體系，建立差異化考核指標，激勵員工誠信合規工作；將誠信合規培訓納入年度培訓計劃，面向管理層和全體員工開展誠信合規體系建設專項培訓；常態化開展誠信合規宣傳，形成誠信合規工作氛圍。

1. 完善公司治理（續）

案例：合同管理專項培訓

2023年7月，公司法務部門組織合同管理專項培訓，詳細講解《合同管理制度》中的重要條款，並就公司開展的合同文本更新專項工作進行說明，明確下一步合同管理工作的要求和合同審核工作中可能存在的風險點。公司各部門負責人、合同管理員及相關崗位同事參加培訓。



圖：合同管理專項培訓現場

1. 完善公司治理 (續)

內部審計

津燃公用建立以董事會為領導、審計工作領導小組負責指導實施具體工作的內審管理架構，不斷完善內審工作機制。公司積極推動內部審計體系建設，修訂《內部審計制度》，制定《內部審計結果公告和通報管理辦法》《審計整改實施細則》《投資項目自評價實施細則》等內部審計規章制度，進一步完善內審工作流程，提高審計工作質量，促進審計成果運用。

公司有序開展內審工作，圍繞重點風險領域和關鍵業務環節，開展針對重要業務、重大事項和高風險領域的內審項目。2023年，我們聚焦資金管理、投資項目、招標採購和合同管理四大領域，組織開展內控自評價，並協同公司相關部門進行現場檢查，確保內控體系有效運作；針對重點幹部開展離任經濟責任審計，敦促幹部履職盡責、廉潔用權，推動所屬單位進一步完善管理，提升管控水平。

我們充分發揮內部審計監督保障作用，加強對重大事項的審核，提前介入進行風險提示。2023年，我們依據公司《制度體系建設管理規則》，對新建(修訂)規章制度是否符合風控合規要求進行審查，在制度建設環節進行審核把關和缺陷提示，增強制度設計的合理性和可執行性，促進公司完善內控管理，實現改革發展目標。

反腐倡廉

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國監察法》《中國共產黨章程》《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》《香港聯交所主板上市規則—企業管治守則》等法律法規，持續推進黨風廉政建設，積極開展反腐倡廉活動，形成廉潔自律的企業文化。2023年，津燃公用未發生貪污訴訟案件。

1. 完善公司治理（續）

津燃公用公司嚴格落實全面從嚴治黨責任，強化落實黨風廉政建設，確保反腐倡廉培訓覆蓋到全體員工。2023年，公司開展面向董事會的反貪腐培訓1小時，全體員工的反貪腐培訓共30小時，組織員工集體觀看廉政警示教育片4場次、組織參觀廉政教育基地2場次、開展廉政黨課2次。此外，公司向黨員幹部職工發出《廉潔家書》，進一步明確反腐倡廉要求。公司每年積極開展廉潔文化宣傳月活動，通過多種形式的宣傳教育活動，培育全體員工的廉潔自律意識。



圖：2023年公司反腐敗培訓現場

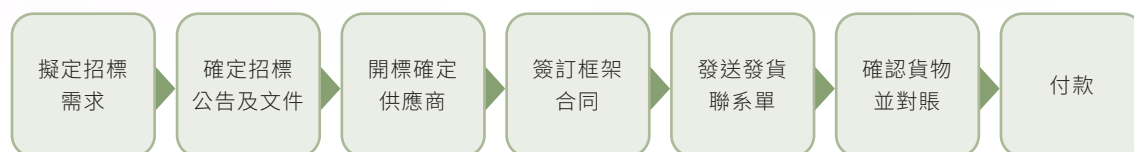
為保證公司反腐敗體系的有效性，津燃公用定期開展反腐敗監督工作，動態監督重點崗位人員行為，並結合年度工作重點開展專項監督。同時，我們鼓勵員工積極反映違反商業道德的腐敗行為，在公司本部及各分公司醒目的位置設立舉報信箱，並保持溝通渠道暢通。我們堅信「信訪無小事」，嚴肅對待每一件信訪轉辦工作，嚴格按照能源集團、津燃華潤公司的要求對信訪件及時進行處理回復，第一時間向分管領導匯報，並組織相關部門積極主動同信訪人溝通協商，力爭一次性解決根本問題，避免重複訪的發生。全年接到的信訪事項均得到及時妥善處理。

1. 完善公司治理 (續)

1.3 供應鏈管理

津燃公用持續優化供應商管理機制，形成良好的供應鏈合作關係。公司依據《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，制定《天津津燃公用事業股份有限公司採購管理制度》等內部規章制度。

公司借助信息技術，建立了線上招採平台，對採購全流程進行電子化管理，做到採購流程清晰、高效。同時，公司定期開展針對採購人員的專項培訓，不斷提升供應商管理能力，積極打造公正、透明、可持續的供應鏈。



圖：津燃公用招採流程

為保障供應鏈的穩定性，公司持續規範供應商准入規則，優化供應商資格審查、准入、審核、評價的管理全流程。我們根據供應商類型設立相應的准入條件，要求供應商提供審核材料，並通過《供應商審核表》進行備案。公司定期對各類供應商開展履約評價，考核供應商在產品質量、技術支持、供貨能力、商業信譽等多個方面的能力，並依據考核結果有針對性地開展整改活動。2023年，津燃公用共有18家合作供應商，均為中國大陸註冊供應商。

區域	天津市內	天津市外
數量 (家)	6	12

津燃公用積極打造可持續供應鏈，定期監督檢查各施工現場環保措施的落實情況，針對施工單位開展環保舉措培訓，同時與各施工方簽訂環保協議，預防環境事故發生。公司踐行綠色採購理念，優先採購在全生命週期中對環境無害或者危害較小、資源利用率高、能源消耗量低的產品，倡導勞動者權益保護，敦促全供應鏈合作夥伴踐行環境保護和社會責任。截至2023年12月31日，津燃公用的環保協議簽訂率為100%。

2. 堅持卓越運營

津燃公用以穩定供應天然氣為己任，保障項目高質量運行。我們在做好保供工作的同時，持續改進服務方式，致力於提供令用戶滿意的服務；不斷提升技術實力與智能化水平，促進自身與行業的可持續發展。

2.1 穩定供氣

津燃公用積極踐行國企責任，依據《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管網巡線管理辦法》《天津津燃公用事業股份有限公司帶氣作業管理辦法》《天津津燃公用事業股份有限公司外網搶修管理規定》《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管道設施維護保養制度》等相關制度，有序開展穩定供氣保障工作。公司將穩定供氣要求傳達至運營全流程，聚焦工程建設、燃氣設施保養、管網運營、應急搶修、設施更新改造等重點環節，確保供氣穩定安全。2023年，津燃公用的管道天然氣銷售量達52,396萬立方米，燃氣管網長度2,252.1168公里，共服務燃氣用戶59.61萬戶。

津燃公用嚴格把控項目質量，持續提升工程建設階段的質量管理水平，做到事前預控、事中監控、事後控制，保證工程高質量開展。2023年，津燃公用共計組織7項民用住宅燃氣工程配套交底施工，共計5862戶，組織39項工商業用戶交底施工，組織6項業擴中壓工程。

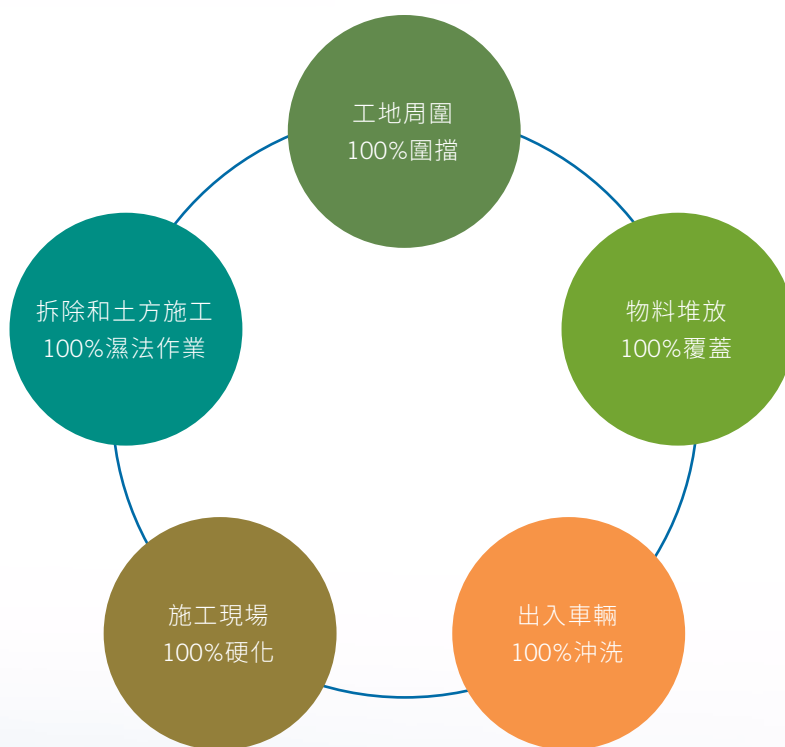
表：津燃公用2023年工程建設流程

項目前期	組織施工單位、監理單位、設計單位等相關單位做好現場交底，及時溝通施工中的發現的問題和圖紙不詳等情況，確保落實「一制三化」最新工作流程。
項目中期	嚴格把控項目實施進度，保證工程質量與安全，對項目成果進行跟蹤檢查、跟蹤驗收，確保每項施工都達到了預期的質量標準，如有問題及缺陷，及時向生產單位反饋並提出改進措施。
項目後期	做好工程質量控制，及時跟進項目運行情況，做好預驗收和竣工驗收。

2. 堅持卓越運營（續）

津燃公用持續開展燃氣設施的維護保養工作，定期維護保養其所屬燃氣管道附屬閥門、補償器、凝水缸、分水器及調壓設施，保障燃氣供應穩定安全。我們對燃氣管道附屬設施嚴格執行「五無一有效」的標準，確保無佔壓、無洩漏、無水堵、無丟失、井內無雜物及閥門啟閉靈敏，有效延長設施使用壽命，保障管網運行質量，降低隱患發生頻率。2023年，為進一步延長管網使用壽命，公司組織開展中壓管網整體加裝工作，全年共完成49處陰極保護加裝工作，確保覆蓋管轄範圍內河西區域的全部中壓管線。

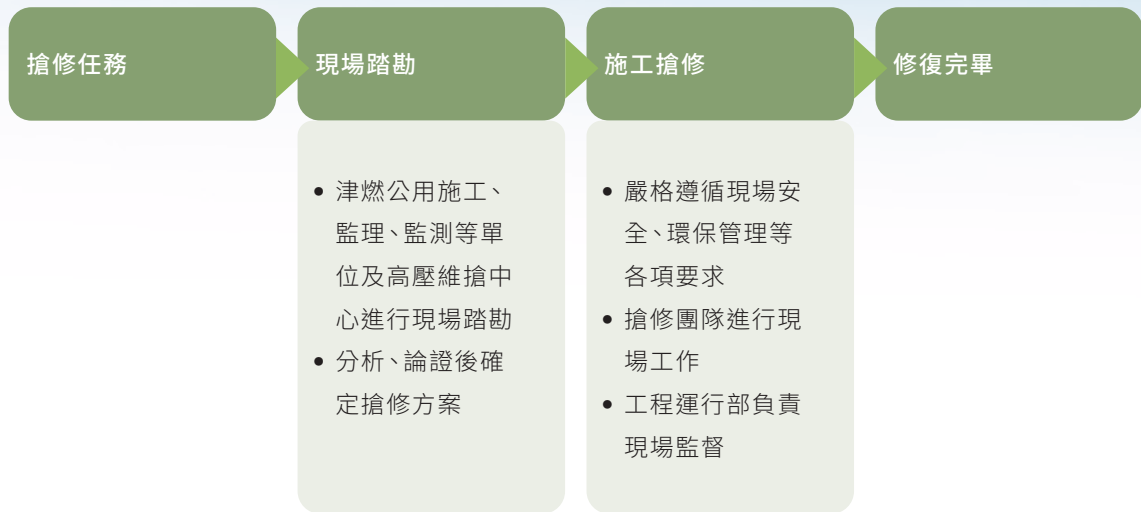
津燃公用堅持燃氣舊管網改造是確保燃氣安全穩定運行的關鍵舉措的理念。公司持續開展舊管網改造施工，高效對接有關政府部門、街道及社區居委會，建立溝通機制，科學統籌安排，狠抓工程質量，落實施工現場「六個百分百」安全環保措施，從施工源頭做好質量把控，積極按計劃完成2023年燃氣舊管網改造施工工作。此外，為避免因土壤腐蝕造成的管網洩漏情況發生，我們積極採用PE管材，保障工程投入運行後穩定供氣。2023年，津燃公用共改造7項舊管網項目，改造老舊管道10.431公里。



圖：津燃公用現場施工六個百分百要求

2. 堅持卓越運營（續）

津燃公用嚴格遵循應急搶修的工作流程，保障搶險施工的及時、安全完成。我們承諾接到搶修報告電話後5分鐘內出動搶修車，在管網漏氣30分鐘內到達搶修現場進行問題處置，確保燃氣搶修的及時性。2023年，津燃公用燃氣搶修及時率為100%。



圖：津燃公用外網搶修措施

公司積極建設智慧燃氣，持續開展戶內燃氣設施更新改造項目，推動居民用戶老舊表具更新換代工作與工商用戶計量表物聯網改造工作，促進智能技術在公共服務領域的應用。公司根據更換物聯網表工作實施方案，加強居民用戶和工商用戶物聯網表具應用工作，截至2023年12月31日，公司共更換民用物聯網表60,747塊，並為18戶工商戶更換物聯網表。同時，公司持續進行物聯網表閾值調整工作，將112,493塊物聯網表具最大流量限值由4立方米／小時調整為2.4立方米／小時。

2. 堅持卓越運營（續）

2.2 優質服務

津燃公用持續優化用戶的用氣體驗，嚴格遵守《居民用戶戶內維修管理規定》《客服管理規定》《內勤崗位職責》《十項服務承諾》等相關制度，強調員工服務意識，不斷提高服務水平，及時響應客戶訴求，確保客戶的信息安全。

優化用氣體驗

津燃公用貫徹「以用戶為中心」的服務理念，多措並舉提升用戶安全用氣體驗。公司加強社企共建，落實非居民用戶「一戶一檔」建設工作和燃氣用戶安全檢查工作，提升用戶安全用氣意識，做到動態管控、信息統一、合同規範、齊抓共管。2023年，公司制定《非居用戶合同管理規定》《非居用戶安檢作業管理規定》以及《非居用戶燃氣安全隱患排查整治專項方案》，進一步加強非居用戶「一戶一檔」建設。我們針對居民用戶開展分類安檢工作，進一步完善安檢管理辦法與安檢流程，並通過考核保障用戶安檢質量和效率，提高隱患整改率，提升用戶用氣體驗。

2. 堅持卓越運營（續）

津燃公用持續開展「6個百分百」項目，制定2023-2025年戶內燃氣設施更新改造計劃，涉及河西區、津南區、西青區共3個區域的138,147戶民用戶，保障居民用戶燃氣用氣安全。2023年，公司對管網運行時間20年以下小區用戶的戶內燃氣設施進行提升改造，加裝自閉閥；更換雙絲扣連接金屬包覆軟管；更換物聯網燃氣表、表前閥、表後支管；對確需更換燃氣立管的用戶實施燃氣立管更換。全年共更換物聯網表60,747塊，絲扣連接金屬軟管78,035根，自閉閥107,083個，表前閥17,344個，表後支管6,791個，戶內立管188根，總投資4,417.9萬元。

物聯網燃氣表	100%用物聯網燃氣表。 具有數據上傳、遠程控制、方便燃氣用戶購氣、異常情況下切斷供氣並報警等功能。	熄火保護爐	100%用熄火保護爐 在燃燒器未點燃、意外熄火或火焰檢測器失效時，自動關閉燃燒器的燃氣通路的功能
燃氣自閉閥	100%安裝燃氣自閉閥； 具有手動復位機構，切斷後應能手動復位 設計工作溫度-10-40°C	燃氣報警器	100%安裝燃氣報警器
灶具連接管	100%兩端螺紋連接金屬包覆軟管	產品質量	全部產品100%合格

圖：津燃公用2023年「6個百分百」項目

2. 堅持卓越運營（續）

津燃公用致力於為用戶提供優質的服務，我們持續提高業務辦理效率，優化業務办理流程，以實現28項燃氣業務「一次不用跑」的工作目標。公司持續對標國內先進燃氣企業，借鑒燃氣客戶服務相關系統互聯互通經驗，以及大客服體系下各系統間信息共享的具體內容，著力打造專業業務系統互聯互通體系，依靠信息化手段打通燃氣客服、營業、安檢、維修、搶修、報裝等流程障礙，實現服務事項系統內流轉、工單全過程跟蹤、全時段受控，輔助建立全渠道、全時段、全覆蓋的大客服體系，提升業務一次辦結率。

在線下服務方面，公司以「五強化，五提升」為抓手，加強服務站廳內務管理和服務管理，力求做到「一次性告知」「最多跑一次」；在線上服務方面，我們爭取做到「政務一網通」「微網廳」等業務一個工作日辦結。2023年全年辦理各類業務共計342,303件。同時，公司積極完善「津心辦」APP燃氣服務功能，健全一體化政務服務平台。我們持續開展「互聯網+」多渠道收費建設工作，讓物聯網表用戶可以通過微信公眾號、「津心辦」APP、招商銀行APP以及蒙速辦等多種途徑進行線上繳費，IC卡表用戶可通過農行自助終端機、「網充寶」設備等進行遠程購氣，享受便捷的服務。

津燃公用不斷改善用氣報裝流程，提升報裝服務便利程度。公司暢通用氣報裝網上辦理渠道，指導用戶進行操作，並提供主動上門服務。為進一步優化用氣報裝流程，2023年，公司依據《燃氣用氣報裝實施方案》，完善《小微民營企業用氣報裝實施方案》，嚴格按照用氣報裝實施方案各項要求開展工作，把控全流程時限，提升整體服務水平。

為建設智慧燃氣，公司持續推進數字化轉型，堅持創新驅動，利用數字化技術提升用戶服務質量。2023年，我們積極推進客戶服務管理系統整合，組織河西分公司工商管理人員對工商戶戶籍進行清理，為系統上線做準備；開啟應用維修可視化系統，累計在維修可視化系統完成錄入並維修739筆。同時，我們依託微信公眾平台與抖音平台，積極運營官方賬號，開展線上自媒體宣傳工作。公司定期推送安全用氣常識、使用管理規範、便民用氣貼士等公眾服務類信息，同時積極探索交互式應用實踐，利用智能答覆功能，快速響應客戶需求，提升客戶服務體驗。2023年，津燃公用共發佈便民信息45篇，發佈燃氣安全宣傳類文章和視頻107篇。

2. 堅持卓越運營（續）

保障客戶權益

津燃公用始終堅守保護客戶權益的承諾，持續推動服務標準化，完善投訴處理流程。同時，我們高度重視客戶隱私的保護，嚴格遵守相關法規制度，精細管理員工權限，確保為客戶提供一個既高效又安全的服務環境。

津燃公用依據《天津津燃公用事業股份有限公司服務「好差評」評價工作實施方案》，通過服務窗口、諮詢熱線等途徑，評估客戶服務質量，並及時回復用戶的諮詢和意見，定期評估和分析用戶的反饋結果，提升用戶滿意度。同時，公司通過定期的窗口評價以及安檢工作進行用戶滿意度調查，2023年用戶滿意情況良好。

公司制定了嚴謹而高效的客戶投訴處理流程，遵循客服終端接報、內部核實、與用戶電話溝通了解具體訴求、預約時間、落實解決方案等一系列步驟，確保客戶的問題能夠得到及時且有效的解決。一旦接收到投訴工單，我們會迅速聯繫相關部門和班組負責人，並與用戶緊密合作，共同商討最佳的解決方案。我們致力於提供卓越的客戶體驗，確保每一位客戶的投訴都能得到妥善處理。2023年，津燃公用實現合理化用戶訴求處置率100%。

為全面推動公司黨建引領的「三報到」服務體系建設，津燃公用開展行風監督檢查、服務質量提升專項行動和「我為群眾辦實事」等實踐活動，旨在切實增強人民群眾的獲得感、幸福感和安全感。為保障優質服務的實施，我們強化優質服務保障體系建設並開展宣貫培訓，並對窗口服務人員進行專項培訓。此外，我們還加強了軟硬件設備設施的提升改造工作，逐步構建線上線下融合的一站式「互聯網+」服務體系，以提供更高效、便捷的服務體驗。

**2023年1月1日至2023年12月31日，津燃公用共接到
客戶熱線135,827筆，處理及時率達100%。**

津燃公用積極保護用戶信息安全，制定了《天津津燃公用事業股份有限公司燃氣管理信息化綜合平台系統管理辦法》，規範燃氣管理信息化綜合平台系統工作流程，加強權限控制，確保營業系統安全、有序、穩定運行。2023年，津燃公用未有隱私洩漏事件發生。

2. 堅持卓越運營（續）

2.3 技術升級

津燃公用致力於通過技術的持續進步和完善，為國家和人民創造更多的福祉與價值。公司依據《中華人民共和國科學技術進步法》《國家科學技術獎勵條例》《天津市科學技術進步促進條例》《天津津燃公用事業股份有限公司科技創新獎勵管理暫行辦法》等有關法律法規，倡導高效配置創新資源，強化系統集成能力，並注重培養團隊協作、聯合研發以及自主創新的精神。

津燃公用積極建設科技創新體系，規範科技項目立項、執行、驗收流程，梳理研究開發項目支出與費用歸集流程，明確科技項目管理各部門的職責。2023年，津燃公用科技活動經費支出、研究與實驗發展（R&D）經費支出共971.66萬元，研發費用支出368.4萬元，研發投入率0.55%。

公司高度重視知識產權保護，制定了嚴格的保密措施，對任何侵犯知識產權的行動採取相應法律措施，保護公司的技術創新成果。為鼓勵員工申請專利，激發員工科技創新積極性，公司設立了五個科技工作獎項，並成立了科技創新工作評審組，組長由公司主管領導擔任，副組長由公司各分管領導擔任，公司各部門負責人為成員。評審組對所有申報的科技創新項目進行細緻的評估，並按照不同檔次進行打分。對評分較高的項目，公司將給予相應的獎勵，以此鼓勵並推動公司內部科技創新的持續發展。

2. 堅持卓越運營（續）



圖：津燃公用科技創新工作獎項設置

津燃公用不斷提升智能化水平，強化信息化建設，並通過引進先進科技手段提高管網管理的科技化水平，以更好地服務於廣大用戶。2023年，我們上線燃氣地理管線監測系統，實現了對城市燃氣管網的「把脈問診、提前預防」，系統包含了領導駕駛艙、燃氣專項、預警聯動處置平台、綜合運維平台、統一工作臺、片區管理、系統信息記錄七個功能模塊，實現基礎數據資源統一管理、預警事件統一處置、綜合應用統一入口和監測分析統一展示，做到領導決策有依據、預警處置能協同、設備運維更高效，為城市燃氣管網提供數據服務和應用支撐，推動行業技術進步。

3. 嚴守安全紅線

津燃公用始終秉持「人民至上、安全發展」的理念，堅持安全發展，持續完善安全管理體系，建立健全安全風險研判與監測預警機制，提升應急管理能力建設，引入信息化創新技術監管手段，大力推進安全文化建設，全面統籌安全管理工作，扎實做好各項安全基礎管理工作，保障民生用氣安全，推動高質量發展和高水平安全實現良性循環。

3.1 安全管理

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《天津市安全生產條例》等有關法律法規，不斷強化安全管理工作。2023年，津燃公用不斷細化內部安全制度體系，嚴格落實主體責任制，加強應急預案演練，提升信息化管理水平，全年開展數次燃氣安全大排查，全面抓實消防安全工作。公司全面達成0處罰、0責任事故、0通報以及環保0超標的「四個零」年度目標，並順利通過上級單位考評，進一步夯實了公司安全環保基礎管理。

安全風險管控

津燃公用嚴格遵守新安全法和《天津市生產經營單位安全生產主體責任規定》要求，依法依規落實企業安全生產主體責任，修訂《天津津燃公用事業股份有限公司危險作業管理制度》等文件，為安全生產、風險管控提供制度保障。2023年，公司重啟安全標準化建設評級工作，著重建設雙防機制，通過對業務工作、作業現場及工藝過程進行風險辨識，及時發現生產隱患，提升風險防範能力。我們增加了管網巡線隊伍人數及頻次，提高巡線人員素質，並大力改進巡線儀器設備。同時，我們積極搭建「政企溝通橋樑」，與政府有關部門及供水、供熱、電力等管轄單位協同建立互助微信群，降低管網外力破壞風險。此外，通過完善應急物資儲備體系、公開招標聘請具備專業資質的單位進行管網日常維保、設立群眾舉報機制等措施，提升風險隱患排查的及時性，將安全管理落到實處。

3. 嚴守安全紅線（續）

应急管理

津燃公用持續規範应急管理體系，根據《中華人民共和國安全生產法》等相關法律規定，不斷完善《突發環境事件應急預案》《防汛工作方案》《安全生產事故綜合應急預案及防汛、應對特大暴雨、恐怖襲擊、職業危害、地震災害專項預案》等应急管理方案，為應急演練實操提供方針指引。2023年共開展各類演練9次，參演人員184人次，提升各級应急管理人員面對突發事件的快速響應能力，全力保障燃氣安全穩定運行。我們加快健全急物資保障體系，於臨時辦公場所增加帳篷、桌椅、熱水供給等後勤保障，並為全體作業現場人員配備防護設備，以備應急使用。此外，公司不斷豐富溝通資源，更新各相關單位通訊聯絡方式，促進外界上下聯動，確保溝通渠道通暢。

表：2023年津燃公用应急管理演練內容

類型	次數
地震災害應急預案演練	1
重污染天氣應急預案演練	1
綜合應急預案及燃氣管網防外力破壞應急處置方案演練	2
火災事故現場處置及疏散演練	1
防汛應急預案演練	1
防恐防暴演練	1
民用戶戶內洩漏搶修現場處置方案演練	1
有限空間演練	1

3. 嚴守安全紅線（續）

案例：津燃公用開展應對特大暴雨燃氣安全 應急保障預案實戰演練

2023年4月4日，津燃公用河西分公司巡線班組進行調壓站防汛演練。作為應急指揮部成員單位，津燃公用組織各部門一級應急響應，根據現場的具體情況，及時制定相應的應對方案，實時匯報所處點位防汛及電力、燃氣保供運行情況並設置警戒區域。在確保無燃氣洩漏的情況下，演練人員用水泵將調壓站內的積水排淨，並及時上報設備設施運行、應急物資消耗及預備排查情況。在演練結束後，對此次演練進行總結、評估，從思想上提高對防汛的重視程度，有效提高公司整體應急能力水平，為公司安全穩定運行、提供高質量服務保駕護航。



圖：河西分公司防汛演練

3. 嚴守安全紅線（續）

安全管理信息化建設

2023年，津燃公用持續加強安全管理信息化建設，通過科技賦能，形成監測預警、應急處置、總結提升為一體的系統治理模式，助力城市管網安全提升。本年度，公司借助OA系統實現了實時作業審批與安全費用識別管理，顯著提升了流程效率及響應速度。同時，我們全面建設完善了管網巡檢系統，通過系統信息化監督與巡線管理員現場抽查的高效結合，確保監管的全面性與準確性。其中，「生命線系統」作為管網洩漏巡查的有力補充，進一步提升安全檢查敏銳度，針對系統報警情況，經現場核實已全部修復。「易巡檢系統」按照三定原則，要求巡線員的工作定時定點定路徑，並嚴格要求學員按時按點的完成巡視工作，以確保巡線員的工作質量及考勤情況。公司上線工地、隱患等模塊，對發現的隱患及時進行處理，並做好閉環管理。截至2023年12月31日，津燃公用管網巡視中易巡檢使用率達到99.8%，實現安全環保管理水平大提升。

安全排查整治

津燃公用堅守安全底線紅線，全年組織開展了燃氣行業大排查達整治工作。針對國家修訂的行業標準，公司嚴格進行對照自查，並建立隱患排查整治台賬以確保銷號管理。2023年，我們完成了「六個百分百」項目的攻堅階段，全年共完成51萬戶的戶內改造工作，徹底解決戶內隱患問題。截至2023年12月31日，公司領導深入基層一線帶隊檢查36次，業務部門檢查144次，共發現隱患253處，整改253處。

案例：工商戶安全全面大排查

2023年，津燃公用組織開展工商戶全面大排查行動，對不合格的工商戶下達整改要求，對用戶隱患進行分級分類細化管理，並通過物聯網表更換對戶內設施進行全方位改造，進一步強化安全保障措施。共排查工商戶3,442戶，重點排查了餐飲戶83戶、臨街小商戶137戶，保證了工商戶的用氣安全。

3. 嚴守安全紅線（續）

3.2 安全文化

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《天津市安全生產條例》《天津市生產經營單位安全生產主體責任規定》《天津市燃氣管理條例》《燃氣工程項目規範》等法規制度，深入推進全員安全生產責任制教育工作，不斷激發全員參與安全生產工作的積極性和主動性。所開展的安全教育培訓內容涵蓋制度規程、工程建設安全、管網巡線、戶內安檢、維修搶修、消防安全、電氣安全、反恐、環保、防汛、應急預案、職業健康、防震減災等多個方面。截至2023年12月31日，津燃公用共組織57次安全培訓，累計4,028人次參與安全培訓，安全培訓總時長達13,753小時，安全培訓覆蓋率達100%。

案例：津燃公用組織消防培訓活動

2023年5月6日，津燃公用組織開展消防培訓活動。天津消防培訓機構專家結合近期火災、燃氣爆炸等案例，介紹了消防日常安全檢查，遵守疏散逃生基本常識、消防火災的應急和預防、消防器材正確使用等相關知識，並對燃氣火災，電器火災、汽車火災的應對處理進行詳細講解。通過各地火災案例，深刻引起員工對消防安全的重視，加強對崗位職責的認識，進一步增強員工的風險防範意識。



圖：津燃公用消防安全知識宣講

3. 嚴守安全紅線（續）

表：2023年公司員工安全培訓情況

持證人員類培訓	培訓次數	2次
	受訓人數	14人
技術及特殊作業人員培訓	培訓次數	16次
	受訓人數	1,770人
消防安保類培訓	培訓次數	7次
	受訓人數	703人
安全教育	培訓次數	32次
	受訓人數	4,028人

3. 嚴守安全紅線（續）

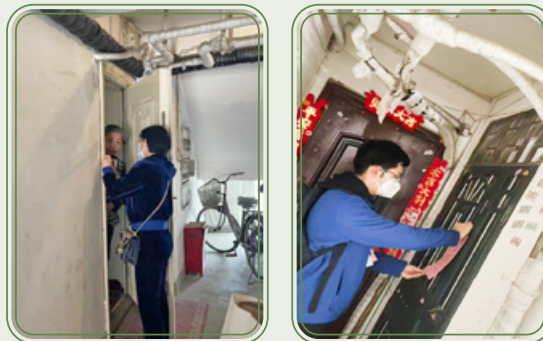
3.3 用氣安全

津燃公用通過入戶檢查、線上線下安全宣傳、簽訂安全合同等多種形式，提升用戶的用氣安全意識，再降低戶內安全隱患的同時提升服務質量。為深入貫徹落實市委市政府部署要求，進一步引起全社會對燃氣安全的關注和重視，使燃氣用戶掌握正確的燃氣使用方法，公司嚴格按照上級要求開展入戶安全宣傳和隱患排查工作。截至2023年12月31日，公司共有居民用戶592,654戶，完成安檢486,391戶，安檢率為82.07%。通過普及燃氣安全知識，法治宣傳、義務入戶安全檢查，現場講授線上繳費渠道等，我們真誠貼心服務廣大燃氣用戶，引導居民增強應對燃氣突發情況的能力。截至2023年12月31日，津燃公用公司共進行燃氣安全宣傳活動14次，發放宣傳材料1,200份。

3. 嚴守安全紅線（續）

案例：學雷鋒燃氣安全宣傳志願服務活動

2023年3月4日至5日，津燃公用組織開展學雷鋒燃氣安全宣傳志願服務活動，黨團聯動，帶領青年志願者赴轄區內園丁公寓、昌源公寓、貴山里等小區開展「敲門行動」，上門為用戶宣傳安全用氣知識，主動為用戶解答日常用氣疑問，開展義務入戶安檢，並對尚未完成戶內隱患整改的用戶進行現場預約。此次學雷鋒燃氣安全宣傳志願服務活動共41人參與，發放宣傳資料1,000餘份，扎實落實了燃氣安全大排查工作。



圖：員工開展義務入戶安檢



圖：學雷鋒燃氣安全宣傳志願服務活動

3. 嚴守安全紅線（續）

案例：「安全生產月」燃氣安全宣傳活動

2023年6月16日，津燃公用公司組織全體黨員幹部職工赴河西區小海地華江里社區開展「安全生產月」燃氣安全宣傳活動。在集中宣傳活動現場，工作人員通過現場講解、規範使用演示、分發宣傳用品等方式，面向社區用戶大力開展安全用氣宣傳，引導居民增強安全用氣防範意識。針對華江里機表戶，通過宣傳促進戶內六個百分百改造工作的推進，深入拓展「五進」工作的深度和廣度，進一步加強屬地結合，聯合街道社區等開展「燃氣安全到家啦」等活動，有效增強了群眾對燃氣使用安全的知曉率和掌握度。



圖：工作人員現場講解

圖：社區燃氣安全宣傳



4. 踐行綠色發展

津燃公用始終重視綠色低碳發展，持續完善環境管理制度體系，落實環境責任，積極識別和應對氣候變化風險。在工程施工和日常辦公的全過程中竭力節約資源、保護環境，以實際行動踐行綠色發展。

4.1 環境管理

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國土壤污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《排污許可管理條例》《建設項目環境保護管理條例》等法律法規，繼續貫徹落實《天津津燃公用事業股份有限公司所屬機構安全環保責任制》《天津津燃公用事業股份有限公司安全環保獎懲兌現管理辦法》等制度，完善常環境管理機制，嚴格執行各級環保責任。2023年，公司未發生環境污染事件。

為完善環保責任管理，2023年內，公司與燃氣工程施工承包方均簽署了《燃氣工程施工安全環保協議》，進一步確環保責任落實，確保工程施工全過程符合有關環境保護法律、法規的規定，符合六個「百分百」環保措施要求。

- 施工圍擋100%設立
- 施工現場物料堆放應100%覆蓋
- 施工現場裸露地面是道路的應100%硬化
- 進出施工現場的車輛應100%噴淋
- 拆除和土方作業時應100%噴淋
- 渣土運輸車輛應100%封閉

表：六個「百分百」施工環保措施

為完善公司的能源管理機制，2023年，公司統計各部門及子公司月度能源消耗數據，做好電力、熱力、汽柴油等能源使用情況的監督。

4. 踐行綠色發展 (續)

4.2 氣候變化應對

氣候變化風險識別

津燃公用高度重視氣候變化風險。公司通過分析國家「雙碳」及氣候變化相關政策、自然災害類型，結合自身業務，識別並評估氣候變化相關風險、制定應對措施，以增強公司面對氣候變化相關風險的業務彈性。

表：津燃公用氣候變化風險

風險類型	風險描述	應對措施	
實體風險	急性實體風險	暴雪、熱浪、暴雨、大風等極端天氣氣候事件可能導致城市內澇、停電、影響員工正常工作等，導致公司資產受損或影響公司供氣正常運營。	<ul style="list-style-type: none">• 制定針對性的極端天氣應對預案• 增加對管道的巡查次數，保障供氣安全• 加強對運營設施的管理，根據氣候情況進行加固維護• 採取相應的施工防暑降溫措施，避免高溫天氣對工人身體造成危害• 調整作業時間，減少高溫天氣對工程進度的影響
	慢性實體風險	來自長期氣候因子變化，包括溫度變化，乾旱等風險，增加供氣設施的維修保養成本	

4. 踐行綠色發展（續）

風險類型	風險描述	應對措施	
轉型風險	政策及法律風險	國內外環境保護法律法規、節能減排要求日益嚴格。若未能滿足監管要求，公司將面臨法律訴訟及處罰的合規風險	<ul style="list-style-type: none">• 時刻關注國家環保及能源政策及法律法規• 主動識別排放源並採用先進技術、實行碳抵消等方式減少自身碳排放• 加強合作，探索多方合作模式，降低技術研發成本，推動低碳技術的普及應用• 積極響應國家「雙碳」號召，積極與利益相關方溝通交流，制定並披露減排目標
	技術風險	低碳技術成本高昂、研發投入需求高，且需要長期投資	
	聲譽風險	利益相關方日益關注公司在氣候變化和低碳經濟方面的積極管理行動。若無法很好回應利益相關方訴求，則可能影響公司聲譽	

4. 踐行綠色發展（續）

氣候變化風險應對

為加強急性實體風險應對能力，減少極端惡劣天氣帶來的影響，津燃公用編製並遵守《應對特大暴雨燃氣安全應急預案》、《防汛專項應急預案》、《突發環境事件應急預案》等應急管理辦法，並開展相關氣候預案演練，提升員工面對極端天氣的應急處置能力。2023年內，公司開展了防汛應急演練1次、重污染天氣應急演練1次。

案例：2023年度河西分公司防汛演練

2023年4月4日，為提高分公司相關人員應對汛情的緊急處置能力，河西分公司巡線班組共計26人參加調壓站防汛演練，模擬因連續大雨造成積水，調壓站有進水情況下的應對措施。防汛領導小組和巡線班組人員協同配合，確認安全的前提下儘快擋水排水，防止其他事故發生。本次演練達成預定目標，提高了班組職工應對極端天氣的應急處置能力。



圖：河西分公司防汛演練現場

4. 踐行綠色發展（續）

4.3 綠色施工

津燃公用嚴格遵守《建設項目環境保護管理條例》，制定並遵守《天津津燃公用事業股份有限公司工程管理制度》，通過與工程承包方簽署《燃氣工程施工安全環保協議》落實施工環保責任，儘量減少施工對周圍環境的負面影響。

公司一貫重視施工過程中的環境保護，對可能影響周邊居民和環境的揚塵、噪聲、廢渣等污染物謹慎管理。公司要求施工單位嚴格遵守六個「百分百」抑塵措施；確保廢水不進市政管網、廢土廢渣不隨地堆放；確保施工過程產生的廢棄物均收集後依規處置。

4. 踐行綠色發展（續）

案例：生產運行部走訪落實六個「百分百」環保措施

2023年，公司主管領導主動走訪年度舊管網改造工作涉及的街道及社區居委會，建立聯繫機制，落實施工現場六個「百分百」安全環保措施，強化相應環保措施的落實，確保施工全過程中揚塵得到有效抑制。



圖：舊管網改造工程環保措施

津燃公用要求巡線人員嚴格定期對燃氣管網進行巡線檢查，並做好記錄分析。為進一步嚴控甲烷泄漏，提高燃氣巡檢智能化水平，2023年，公司上線燃氣管線監智能測系統，作為管網泄漏巡查的有力補充。委託辰安公司進行燃氣智能監測系統終端的使用培訓，開通終端賬號9個。借助智能系統高效發現泄漏點，所有泄漏點均已及時修復。

4. 踐行綠色發展（續）

4.4 綠色辦公

津燃公用堅持將節能低碳的環保理念落實到日常辦公的行動。公司通過更換更節能、可持續的設施、加強節水節電宣傳提醒、完善信息化建設、加強監管等方式，全方面推進綠色辦公。2023年，公司汽油消耗量同比下降21.0%；柴油消耗量同比基本持平；總耗電量同比下降5.9%。

表：津燃公用2023綠色辦公行動清單

節約用水	<ul style="list-style-type: none">• 加強用水設備的日常維護和管理，及時處理跑水、漏水等現象• 張貼節約用水的溫馨提示，提示員工自覺養成節約用水的良好習慣• 桶裝水更換成直飲水機，並做好用水設備的維護工作
節約用電	<ul style="list-style-type: none">• 加強照明節電管理，走廊照明燈改為智能感應燈，實現人來燈亮，人走燈暗• 盡可能更換並使用高效節能LED燈具，淘汰普通白熾燈• 設定夏季空調溫度不低於26攝氏度
節約化石能源	<ul style="list-style-type: none">• 搭建並使用智慧公車管理系統，嚴格公車管理，後台監測里程• 嚴格執行一車一油卡管理制度，公務車加油情況可追溯• 統計汽油和柴油的消耗量並建立台賬• 3公里以內的出行，倡導使用公共交通工具
節約其他資源	<ul style="list-style-type: none">• 推行無紙化辦公，辦公流程儘量通過OA網上進行• 使用Oracle數據庫進行數據管理，減少資源消耗• 採用辦公用品領用制度，嚴格日常辦公用品管理

4. 踐行綠色發展 (續)

津燃公用重視員工環保意識培養。2023年內，公司共舉辦EHS和環保教育培訓5次，累計培訓185人次，強化全體員工在環保方面的專業能力，樹立環保意識與社會責任感。

表：津燃公用2021-2023年環境數據

指標	單位	2023年	2022年	2021年
總耗電量	千瓦時	961,119.00	1,098,618.00	1,167,050.24
外購熱力消耗量	百萬千焦	9,640.75	13,813.44	13,813.44
汽油	升	32,244.24	40,780.82	59,369.41
柴油	升	1,986.04	1,998.64	2,748.72
新鮮用水量	噸	18,078.78	14,286.00	18,190.00
綜合能源消耗量 ¹	萬噸標煤	0.0483877	0.0652270	0.0681484
萬元產值綜合能耗	噸標煤/萬元	0.00271761	0.00366370	0.00431382
溫室氣體排放量(範疇一) ²	噸二氧化碳當量	76.34	95.21	138.31
溫室氣體排放量(範疇二) ²	噸二氧化碳當量	1,608.61	2,146.02	2,551.50
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	1,684.95	2,241.23	2,689.81
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量/ 百萬元	0.95	1.26	1.70
一般廢棄物—生活垃圾	噸	0.35	0.37	0.37
一般廢棄物—辦公垃圾	噸	14.15	14.55	14.65
資產報廢量	噸	14.98	15.00	50.00

¹ 綜合能耗計算參考《GBT2589-2020綜合能耗計算通則》。

² 2023年溫室氣體排放量(範疇一)計算依據《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》，由汽油消耗量換算得出；

³ 2023年溫室氣體排放量(範疇二)計算依據《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中2022年度全國電網平均排放因子0.5703t CO₂/MWh以及國務院發改委《其他工業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南》，由外購電力、外購熱力換算得出。

5. 增進和諧共融

津燃公用深知員工是企業的最寶貴的財富。我們致力於維護和保障員工的各項合法權益，搭建成長平台，暢通職業發展通道，促進身心健康，打造平等、多元、互信的僱傭環境，努力構建員工與企業的命運共同體，實現公司價值與員工價值相統一。同時，津燃公用鼓勵員工積極投身社會公益，用愛心回饋社會。

5.1 僱傭管理

津燃公用嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女兒童權益保護法》等相關法律法規，切實保障全體員工的合法權益不受侵犯。我們明確禁止強制勞工、使用童工，對不同國籍、民族、種族、性別、宗教信仰和文化背景的員工一視同仁，堅決杜絕一切形式的員工歧視，積極塑造公正、平等的工作環境，努力促進員工構成多元化。

截至2023年12月31日，津燃公用未發生員工招聘環節的童工僱傭和強制勞工行為，全職員工勞動合同簽訂率達100%，勞務派遣符合國家規定。公司共有員工615人，其中女性員工佔比38%。

表：津燃公用員工僱傭情況

指標	單位	2023年	2022年	2021年
員工總人數	人	615	695	738
按僱傭類型劃分的員工人數	合同員工	615	695	/
	勞務派遣用工	58	19	/
	其他(請在備註欄標明)	1	2	/
按性別劃分的員工人數	男員工	380	446	481
	女員工	235	249	257
按年齡劃分的員工人數	30歲及以下	29	26	30
	31-50周歲	402	427	453
	50周歲以上	184	242	255
按地區劃分的員工人數	天津	589	668	/
	天津之外的 中國大陸地區	26	27	/
	港澳台及海外	0	0	/
按性別劃分的僱員流失比率	男員工	0.26%	0.22%	1.03%
	女員工	0.85%	0.80%	0.39%
按年齡劃分的僱員流失比率	30歲及以下	0	0	0
	31-50歲	0.75%	0.47%	1.32%
	50周歲以上	0	0.41%	0
按地區劃分的僱傭流失比率	天津	0.51%	0.30%	/
	天津之外的 中國大陸地區	0	3.70%	/
	港澳台及海外	0	0	/

5. 增進和諧共融 (續)

津燃公用修訂完善《中層管理人員管理辦法(試行)》，堅持從嚴管理，建立健全幹部管理制度，進一步規範了公司對中層管理人員的日常管理行為。

為進一步責任落實人才培養體系、強化績效管理，津燃公用對公司管理人員和分公司管理人員的共性指標進行了差異化調整，以更準確地反映不同崗位的工作重點。同時，公司優化了分公司班子副職業績合同指標，根據分管工作突出個性考核，使績效評估更加符合實際情況，有效激勵班子成員在各自分管領域的優勢發揮。2023年，公司完成人力資源信息系統薪酬模塊數據維護，深入強化工資總額管理。同時，公司建立了數據預警機制，及時發現和解決工資總額管理中的問題，提升數據質量和效率。

5.2 人才發展

津燃公用深知員工是企業持續發展的關鍵動力，公司致力於構建完善的員工培訓體系，打造透明公正的員工晉升通道和切實可行的績效激勵政策，以激發員工的活力，實現員工與企業的協同繁榮。

員工培訓

津燃公用提供多元化的培訓方式，包括新員工培訓、在職員工培訓以及後備人才培訓，以助力不同層次員工提升崗位勝任力，打造高競爭力的人才隊伍。公司嚴格落實新入職大學生入基層工作制度，促使新入職大學生能夠更好地適應工作環境和要求，為公司發展注入新鮮動力。

2023年，公司多次組織開展專業人員繼續教育培訓、操作人員燃氣上崗證培訓、安全管理人員培訓等專題培訓，不斷促進員工的專業性成長，全面提升工作效能，累計參與培訓662人次。

5. 增進和諧共融 (續)

表：2023年培訓類型與內容

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

5. 增進和諧共融 (續)

表：津燃公用2023年年具體培訓數據

培訓總人次		662
培訓覆蓋率		100%
按性別劃分的受訓僱員百分比	男員工	67%
	女員工	33%
按僱員類別劃分的受訓僱員百分比	高層員工	2%
	中層員工	14%
	普通員工	84%
培訓總小時數(單位：小時)		7,354
員工培訓平均時數(單位：小時)		11.11
按性別劃分的受訓平均時數(單位：小時)	男員工	27
	女員工	30
按僱員類別劃分的受訓平均時數(單位：小時)	高層員工	27
	中層員工	28
	普通員工	28

員工晉升

津燃公用高度重視員工晉升和選拔工作，始終堅持「民主、公開、競爭、擇優」的原則，努力營造公正、透明的晉升環境。2023年，公司制定《中層管理人員公開競聘方案》，進一步規範中層管理人員的競聘流程，確保整個過程的公正性和透明度。公司嚴格按照「凡提四必」的工作要求，對每一名競聘人員的檔案進行了專項審核，並嚴格履行工作程序，從而保證了競聘過程的公正性和嚴肅性。此外，公司還制定了《集寧分公司領導人員試用期滿轉正考核實施方案》，對試用期內的中層管理人員進行了全面、客觀、公正、準確的考核。此方案對試用期內的中層管理人員在職務適應能力、崗位職責履行情況以及作風建設等方面的表現進行了評估，以確保其具備足夠的能力和素質來勝任工作，有助於公司做出更為準確和公正的人事決策。

在專業技術職稱申報方面，公司嚴格落實資料雙審核機制，強化職稱申報資料審核。對於不符合要求的材料，公司及時指導專業技術人員進行修改和完善，從而提高申報的成功率。截至2023年12月31日，公司共有7名員工成功參與了中高級專業技術職稱的申報工作。

5. 增進和諧共融 (續)

5.3 員工關懷

津燃公用關愛員工個人福祉，高度重視員工身心健康和生活情況，積極開展各類豐富多彩的文娛活動，全方位多角度關注員工職業健康與安全，提高員工幸福指數，打造企業凝聚力。

福利關愛

津燃公用以關愛員工為核心，持續優化職工福利管理，通過建立健全職工和退休職工數據庫，為職工提供了指向性更明確的服務，以確保其福祉和工作環境的持續改善。

公司致力於打造健康文明、昂揚向上、全員參與的職工文化氛圍，為豐富員工業餘文化生活，津燃公用積極開展了多樣化的職工活動。我們始終堅持以社會主義核心價值觀引領職工，深化「中國夢•勞動美」主題教育。為此，公司大力推動職工書屋的創建，以職工書屋建設為載體，創新形式，廣泛開展閱讀會、讀書分享等文化活動。同時，我們深入開展「2017-2023：產業工人的黃金時代—致敬中國工會十八大」線上學習打卡、「安康杯」競賽、班組安全建設和管理成果展示、「查找身邊隱患「一書、一策、一技」」評選等活動，不斷強化文化建設和安全管理。

在文體活動方面，我們通過線上線下多種形式，組織開展豐富多彩的職工文化體育活動，如「喜迎新春」文娛活動。公司積極參與上級工會組織的職工羽毛球、乒乓球、三人制籃球、團體操等健身運動會和全國職工線上健身運動系列活動，為員工搭建了一個健康生活、展示自我的平台，增進了各部門間員工的友誼，共有100餘人次踴躍參與。

5. 增進和諧共融 (續)



圖：參加「燃情杯」職工運動會



圖：參加「聚能共進」職工運動會

公司組織舉辦「職場解壓舒展身心幸福快樂」團體輔導活動，為員工疏導解壓，共創充滿活力和共鳴的工作環境。



圖：「職場解壓 舒展身心 幸福快樂」團體輔導

津燃公用公司工會積極開展關愛女職工、促進女職工成長系列活動，使女職工從活動中收穫幸福，激發女職工工作熱情和動力，為公司高質量發展貢獻工會力量。

5. 增進和諧共融（續）

案例：女職工普法宣傳月

2023年，我們以「學習宣傳貫徹黨的二十大精神，依法保障女職工合法權益和特殊利益」為主題，廣泛開展女職工普法宣傳月活動，以深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，宣傳貫徹《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》、女職工「兩癌」篩查等為主要內容，組織開展女職工權益保護法律法規線上線下普法宣傳培訓活動，組織收看華潤集團女職工權益保護普法直播講座，通過普法宣傳，增進了公司全體女職工對自身合法權益的認識與了解，提高其知法、懂法、用法意識。

公司積極開展了女職工喜聞樂見、豐富多彩的惠享服務線上線下活動，涉及家庭文明建設、心理健康、女性健康、關愛慰問等多個維度。我們組織女職工參加了2023年玫瑰書香全國女職工主題閱讀活動及七夕交友聯誼活動，並成功策劃「深入學習黨的二十大精神，強體魄、增幹勁、促發展」為主題的女職工健步走知識答題活動。與此同時，公司著力實施2023年女職工安康保障計劃，為全體女職工繳納互助保障費；關心關愛困難和特殊時期的女職工，傾心做好切實服務。

5. 增進和諧共融 (續)



圖：「玫瑰書香」全國女職工主題閱讀活動



圖：女職工健步走知識答題活動

5. 增進和諧共融（續）

津燃公用用心繫苦難職工，深入推進職工普惠服務，始終把解決員工困難放在工作的重要位置。2023年，我們持續做好職工重病關愛、大病救助、持卡會員專享救助保障、會員互助保障等工作，為全體會員交納會員互助保障費5.8萬餘元。此外，我們不定期開展會員重病住院關愛慰問活動，為20餘名會員申請到住院慰問金7萬餘元。同時，我們精心組織開展「2022年冬季送溫暖」、「2023年元旦春節」、「2023年夏送涼爽」及「中秋國慶雙節」慰問活動，共慰問職工余人3,600餘人次，投入慰問資金81萬餘元。



圖：基層一線及困難職工「冬送溫暖」慰問活動

職業健康與安全

津燃公用認真貫徹落實《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等相關規定，高度重視施工作業安全、員工健康管理與保障，持續改善勞動條件，減少和預防各類安全事故。為確保員工能夠更及時、更詳細地了解自身健康狀況，我們提高了員工年度健康體檢標準，並為特殊崗位的員工提供額外具有針對性的身體檢查，切實降低員工職業病風險。2023年，津燃公用員工體檢覆蓋率為100%，未發生因工死亡事故，連續三年因工死亡人數為0，因工傷損失工作日數為0。

5. 增進和諧共融 (續)

表：2023年職業健康與安全措施

安全管理	修訂《天津津燃公用事業股份有限公司危險作業管理制度》
心理健康	開展線上心理諮詢關愛活動，時刻關注員工身心健康
安全知識	開展《安全生產法》《天津市燃氣管理條例》《天津市生產經營單位安全生產主體責任規定》等法律法規宣貫培訓 每月開展安全生產日活動，持續完善安全教育培訓體系，新增《工傷預防》相關學習內容，進一步提升員工職業健康意識 組織員工參加「4.15」全民國家安全日反恐怖宣傳活動
安全防護	為所有一線崗位人員購買並配備氣體洩露檢測儀、噪音防護、灰塵防護、防靜電工作服等防護設備；工程建設現場常規配備安全帽、三腳架、鼓風機、呼吸機等儀器
安全防護	按需發放防暑降溫勞動保護用品，及時發送高溫預警提醒
安全技能	組織開展「救援技能趣味測試」活動

5. 增進和諧共融 (續)

案例：「4.15」全民國家安全日反恐怖宣傳活動

2023年4月，津燃公用積極組織開展4.15全民國家安全日反恐宣傳工作。公司印發了《津燃公用公司2023年全民國家安全教育日反恐工作宣傳工作方案》，組織反恐宣傳網上答題1次，組織學習次數4次，參加學習人數146人次，電子屏播放素材為反恐怖主義宣傳標語及舉報暴力恐怖犯罪線索有獎勵等標語滾動播放，播放反恐宣傳對外服務窗口河西分公司、集寧分公司共2個單位，服務對象參與宣傳人數16人，宣傳單發放107張，宣傳手冊發放29本。



圖：反恐怖宣活動



圖：反恐怖宣傳海報

5. 增進和諧共融 (續)

民主溝通

津燃公用始終堅持強化管理意識，依據《職工代表大會制度》《企業職工代表大會管理條例》等內部制度定期召開職工代表大會，依法有效落實職工群眾的知情權、參與權、表達權、監督權，最大限度地發揮民主監督作用。在維護職工合法權益的同時推動勞動關係和諧發展，充分調動職工群眾的積極性、主動性和創造性，持續不斷地提升企業管理水平，共謀企業健康發展。2023年，津燃公用組織召開職工代表大會2次。

案例：津燃公用召開職工代表大會

2023年，津燃公用召開第二次職工代表大會，此次會議主要內容包括聽取並審議通過《天津津燃公用事業股份有限公司2023年工作報告》、聽取《天津津燃公用事業股份有限公司職工代表大會暨2022年工作會議提案及合理化建議辦理情況和天津津燃公用事業股份有限公司職工代表大會暨2023年工作會議提案及合理化建議徵集情況報告》，會上最終表決通過《天津津燃公用事業股份有限公司2023年度工資集體協議(草案)》，充分保障了職工的民主參與與決議權。



圖：職工代表大會

5. 增進和諧共融（續）

5.4 社會賦能

津燃公用牢記社會責任與使命，通過參與公益事業等多種形式回饋社會。2023年，津燃公用在公益活動投入時間226小時，投入總金額2.42萬元。

案例：天津•集寧雙管齊下築牢燃氣安全「防火牆」

2023年11月7日，津燃公用分別在天津市河西區轄區和內蒙古烏蘭察布市集寧區轄區開展「11•7」燃氣百日安全宣傳啟動日宣傳活動。活動通過設置燃氣安全宣傳展板、發放燃氣安全宣傳單、及現場演示燃氣安全設備的使用等形式，向社區居民普及燃氣安全的基本知識，讓居民了解使用燃氣的注意事項和安全操作方法，提高居民的燃氣安全意識。公司積極推進加裝燃氣自閉閥、更換物聯網表等一系列燃氣安全裝置加裝和改進工作，並抽查燃氣安全裝置的加裝情況，確保安全用氣措施有效落實。



圖：設置燃氣安全宣傳展板



圖：「11•7」燃氣百日安全宣傳啟動日

聯交所ESG報告指引索引

環境、社會及管治指標		披露位置
環境	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) 遵守發行人有重大影響的相關法律及規例的資料
	A1.1 排放物種類及相關排放數據	4.踐行綠色發展
	A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	4.踐行綠色發展
	A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	4.踐行綠色發展
	A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	4.踐行綠色發展
	A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.踐行綠色發展
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法一及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.踐行綠色發展

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置
A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	4.踐行綠色發展
	A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以每千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	4.踐行綠色發展
	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	4.踐行綠色發展
	A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.踐行綠色發展
	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所得成果所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.踐行綠色發展
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	4.踐行綠色發展

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置	
A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	4.踐行綠色發展	
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	4.踐行綠色發展	
A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	4.踐行綠色發展	
	A4.1 描述已經或可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	4.踐行綠色發展	
社會	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：	5.增進和諧發展
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	5.增進和諧發展
	B1.2 按性別年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	5.增進和諧發展	

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置
B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	5.增進和諧發展
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	5.增進和諧發展
	B2.2 因工傷損失工作日數	5.增進和諧發展
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	5.增進和諧發展
B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	5.增進和諧發展
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	5.增進和諧發展
	B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	5.增進和諧發展

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	5.增進和諧發展
	(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	
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	5.增進和諧發展
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	5.增進和諧發展	
B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策	1.完善公司治理
	B5.1 按地區劃分的供貨商數目	1.完善公司治理
	B5.2 描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例執行及監察方法	1.完善公司治理
	B5.3 描述有關識別供應商每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	1.完善公司治理
	B5.4 描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	1.完善公司治理

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置
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	2.堅持卓越運營
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不涉及
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.堅持卓越運營
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.堅持卓越運營
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	2.堅持卓越運營
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.堅持卓越運營

聯交所ESG報告指引索引 (續)

環境、社會及管治指標		披露位置
B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑的：	1.完善公司治理
	(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例	
	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	1.完善公司治理
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.完善公司治理
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.完善公司治理
B8 小區投資	一般披露：有關以小區參與來了解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮小區利益的政策	5.增進和諧發展
	B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	5.增進和諧發展
	B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)	5.增進和諧發展