



2018年 環境、社會及管治報告



中國天倫燃氣控股有限公司

国内总部
地 址:中国河南省郑州市郑东新区黄河东路六号天伦集团四楼
电 话:86-371-68081771
传 真:86-371-63979930
邮编:450003

香港办公室
地 址:香港中环皇后大道中100号16楼1603室
电 话:852-3470 9069
传 真:852-3470 9022
邮箱:hk@tianlungas.com

中國天倫燃氣控股有限公司

中國天倫燃氣控股有限公司
2018 年環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	03		
主席致辭	04		
1. 關於我們	05	4. 優質服務 合作共贏	20
公司簡介	05	客戶服務	21
企業理念	06	供應商管控	23
關鍵指標	07		
2. 責任管治 合規自律	08	5. 清潔發展 改善環境	24
ESG 理念和組織架構	09	提供清潔能源	25
利益相關方溝通	10	減少污染排放	26
實質性評估	11	降低資源消耗	28
合規經營	12	控制環境影響	29
反貪自律	13		
3. 安全供氣 可靠運營	14	6. 以人為本 回饋社會	30
安全管理	15	員工權益	31
安全運營	16	職業健康	34
安全文化	18	員工培訓	34
安全用氣	19	回饋社會	35
ESG 報告指引對照表	36		
讀者意見反饋	38		

關於本報告

中國天倫燃氣控股有限公司（「本公司」，股份代號：1600）特此發布本公司及其附屬成員企業（以下統稱「本集團」或「天倫燃氣」）2018年環境、社會及管治報告（「本報告」或「ESG」報告），這是本集團首次發布單體版年度 ESG 報告。本集團堅持「發展清潔能源，改善人居環境」的使命，為客戶提供安全和清潔的能源，推動改善和保護環境。本集團以本報告為基礎，公開、透明地披露本集團于過去一年在不同的 ESG 議題上的實踐和績效，與所有利益相關方和社會公眾加強溝通，讓各界人士了解本集團的 ESG 活動及相關影響，加強對本集團的信心。

報告範圍

本報告所刊載和統計的資料期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，與本集團 2018 年報涵蓋的財政年度一致。本報告涵蓋本集團的主要業務，包括在中國投資、經營及管理燃氣管道接駁業務、燃氣輸送和銷售業務、加氣站建設與營運、及 LNG 生產與銷售等。較 2018 年 4 月 26 日發布的 2017 年年報中的 ESG 報告，本報告的披露範圍無重大調整。

報告準則

本報告是依照香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）證券上市規則附錄 27《環境、社會及管治報告指引》（「《ESG 報告指引》」）編寫，遵守《ESG 報告指引》的匯報原則：

「重要性」原則：本集團通過利益相關方溝通及重要性評估，確定重要 ESG 議題；

「量化」原則：本報告定量匯報了本集團環境和社會方面的重要關鍵績效指標；

「平衡」原則：本報告不偏不倚地呈報了本集團環境和社會方面的表現；

「一致性」原則：編制 ESG 報告的方法與過往年度保持一致。

獲取方式

本報告以電子版形式發布，可在本公司官網 (www.tianlungas.com) 及香港聯交所「披露易」網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 查詢或下載。

聯繫資料

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

地址：香港皇后大道中 100 號 16 樓 1603 室

郵箱：hk@tianlungas.com

電話：(852)3470 9069



主席致辭

隨著我國經濟的快速發展，國家新能源的供應需求及環保問題日益突出。天然氣作為一種經濟、穩定、安全、高效的清潔能源，在推動中國城鎮化建設、低碳經濟發展、優化能源結構、促進節能環保、應對氣候變化等方面都具有重要的戰略意義。作為國家認可的現代化清潔能源之一，天然氣獲得國家政策性鼓勵發展，在我國一次性能源結構中的比重不斷提升，其成為我國現代清潔能源體系的主體能源之一步伐進一步加快。

本集團致力於民生事業，以「發展清潔能源，改善人居環境」為己任，專注於天然氣的開發和利用，為客戶提供清潔方便的天然氣。2018年，本集團在全體員工的共同努力下，應對市場的機遇和挑戰，在保證現有經營區域安全穩定供氣的同時，積極響應國家煤改氣號召，開展河南省鄉鎮煤改氣項目，為超過38萬戶河南鄉鎮煤改氣用戶提供燃氣接駁服務。此外，本集團向河南鄉鎮煤改氣用戶推廣增值服務，努力為鄉鎮用戶提供更加全面的服務，帶給鄉鎮用戶良好的燃氣使用體驗。年內，本集團加強鄉鎮煤改氣用戶安全使用宣傳，並完成《產品標準》、《安裝標準》、《安檢服務標準》等規範性文件，進一步降低安全隱患。

本集團持續提升客戶服務質量，通過創新的網絡化管理模式及多元化的支付平臺、貼心的增值服務，使客戶能夠更為便捷、舒適的體驗到本集團的客戶服務。本集團關注員工的持續培養，通過內部認證導師選拔及外部專業講師聘用相結合的方式，根據各層級員工需求開展針對性培訓計劃，為其打造職業上升通道。同時，本集團營造安全舒適的工作環境，為員工提供有競爭力的薪酬和全面的福利，不斷提升員工歸屬感及幸福指數。

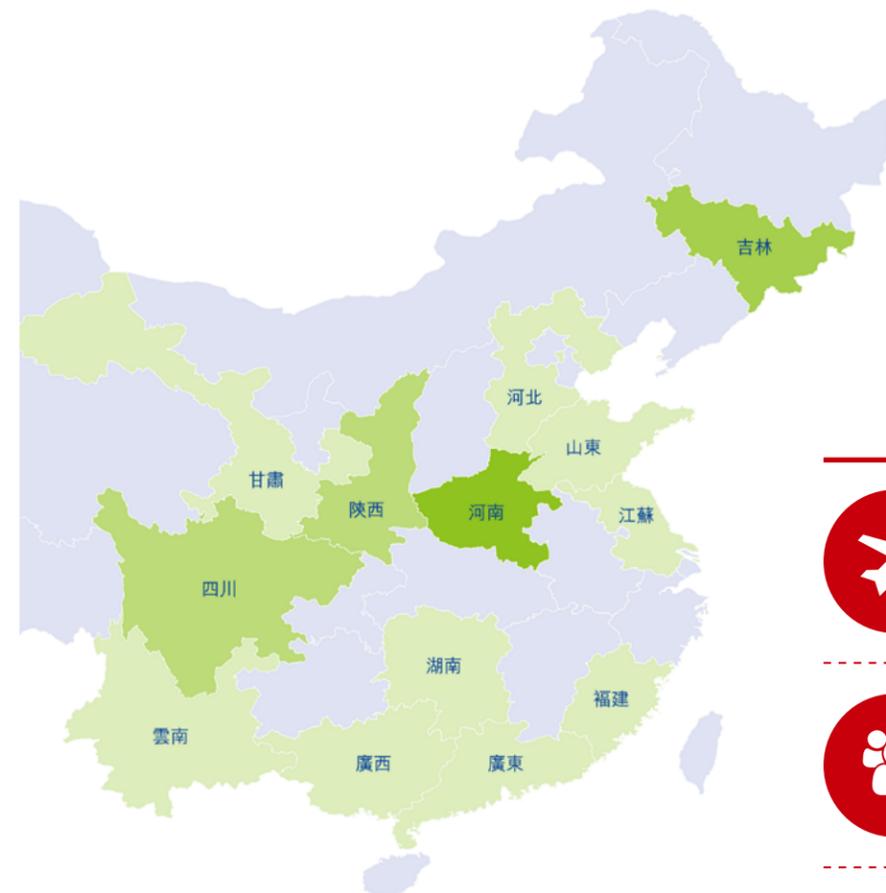
未來，本集團將緊隨國家政策及經濟環境帶來的利好機遇，適時調整集團整體戰略布局，在保持集團業績持續快速增長的同時，持續探索本集團的可持續發展之路，為社會和環境發展貢獻自己的力量。

主席
張瀛岑
2019年7月16日

關於我們

公司簡介

天倫燃氣成立於2002年，是國內較早從事城市燃氣業務的民營企業之一，主營業務涵蓋燃氣管道接駁業務、燃氣輸送和銷售業務、加氣站建設與營運、及LNG生產與銷售等。2010年11月10日，本公司在香港聯交所主板挂牌上市，股份代碼1600。目前，天倫燃氣在全國17個省份成功運營60個城市燃氣項目，51座已投入運營的加氣站，1個液化天然氣（「LNG」）工廠項目，以及6條長輸管綫（其中3條已投入運營，3條在建/擬建）。



2018年銷氣量約為
12.92億
立方米

各類用戶累計數量
2,354,203
戶

在全國有
60
個城市燃氣項目

企業理念



關鍵指標



經濟績效指標

指標名稱	單位	2018年
資產總額	百萬元人民幣	11,434
營業收入	百萬元人民幣	5,113
年度利潤	百萬元人民幣	600
每股收益 - 基本	元人民幣	0.5751
累積管道燃氣用戶	戶數	2,354,203
天然氣銷售量	萬立方米	129,236
長輸管道燃氣代輸量	萬立方米	86,759



社會績效指標

指標名稱	單位	2018年
員工總數	人	2,843
男性員工人數	人	1,769
女性員工人數	人	1,074
各成員企業安全審查完成率	%	100
捐贈總額	萬元人民幣	2,000



環境績效指標

指標名稱	單位	2018年
汽油消耗量	噸	193.43
柴油消耗量	噸	102.11
天然氣消耗量	萬立方米	92.09
外購電力消耗量	兆瓦時	45,466.21
能源消耗密度	兆瓦時 / 百萬元人民幣收入	14.45
溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元人民幣收入	8.01

責任管治 合規自律

良好的管治水平是一家公司可持續發展的重要基礎。本集團建立完善的 ESG 管理組織架構，主動與利益相關方溝通，加強合規及風險管控，不斷提升 ESG 管理水平。同時，本集團嚴格遵守相關法律法規的要求，進行反貪污治理，做到廉潔自律，保障公司健康發展。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



ESG 理念和組織架構

本集團堅持可持續發展戰略，從合規經營、強化安全管理、提升服務質量、落實環境保護和清潔發展、促進員工發展、積極回饋社會等多個角度開展 ESG 工作，將 ESG 理念融入到公司戰略規劃與運營決策過程當中。本集團緊跟全球可持續發展趨勢，致力於實現聯合國可持續發展目標。

可持續發展目標



本集團高度重視 ESG 工作，不斷完善 ESG 管理體系，逐步建立起由董事會、管理層、牽頭部門、ESG 工作小組構成的 ESG 管理組織架構，以全面落實 ESG 管理工作，提高 ESG 管理水平，從而有效應對本集團面對的 ESG 風險和機遇。

ESG 管理層級	組成	職責
決策者	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 評估及厘定 ESG 風險 確保設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部控制系統 批准 ESG 策略和規劃、監督 ESG 工作 聽取有關 ESG 工作的匯報，審批年度 ESG 報告
管理者	管理層	<ul style="list-style-type: none"> 執行 ESG 風險管理及內部控制系統 向董事會匯報 ESG 相關的風險與機遇 向董事會提供有關 ESG 風險管理及內部控制系統是否有效的確認 制定 ESG 策略和規劃并向董事會報告 根據批准的 ESG 策略安排工作 向董事會匯報 ESG 工作情況和年度 ESG 報告
牽頭部門	投資者關係部	<ul style="list-style-type: none"> 組織協調 ESG 工作小組開展 ESG 工作 推動 ESG 重要議題的實施與落實 組織完成年度 ESG 報告并向管理層匯報
ESG 工作小組	總部各職能部門和各成員企業	<ul style="list-style-type: none"> 安排專人負責並落實具體 ESG 工作 信息和數據收集 協助完成年度 ESG 報告

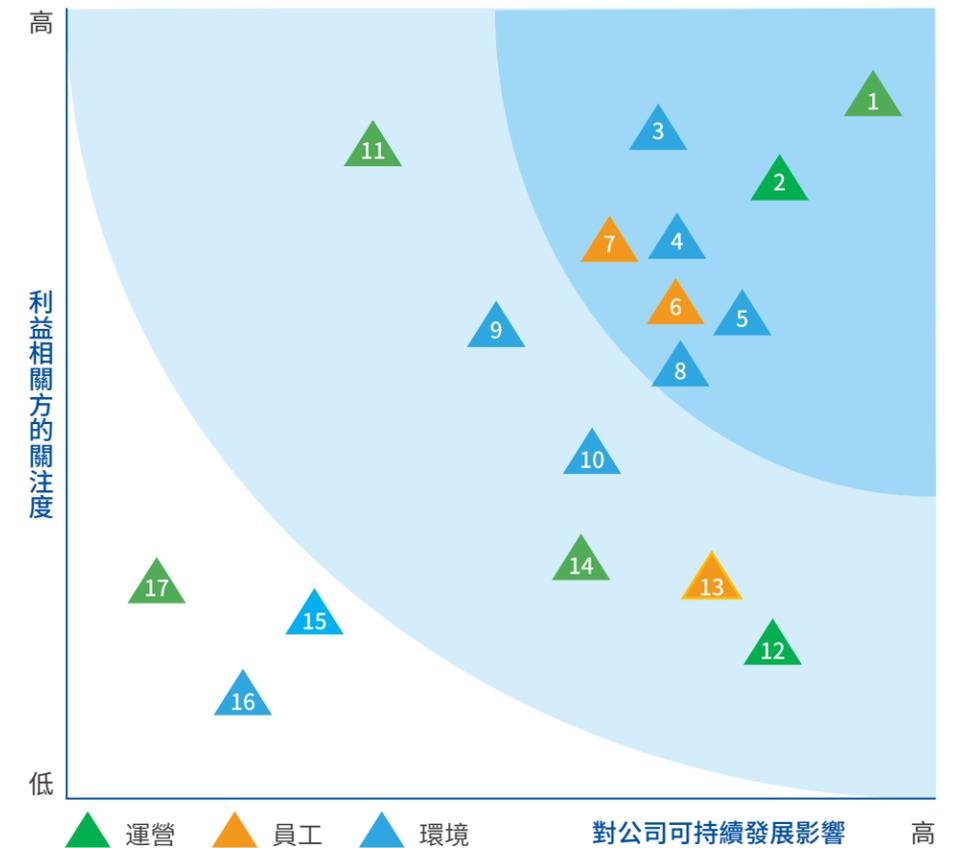
利益相關方溝通

本集團為股東／投資者、客戶、員工、政府、供應商、環境和社區等提供了多種溝通渠道，了解利益相關方的訴求并積極有效的回應利益相關方關注的話題，接受利益相關方的監督。

利益相關方	期望與要求	溝通方式與渠道	響應與反饋
 股東／投資者	公司發展戰略 公司成長性 投資回報 及時的信息披露 企業合規度	業績發布會 股東大會 路演 中期及年度報告 項目調研	按規定披露公告、 股東大會決議和財務報告 努力提升盈利能力 按時披露信息 積極組織項目實地調研
 客戶	安全、穩定供氣 服務質量 客戶個人信息保護 價格合理	客戶滿意度調查 多渠道的投訴建議	定期開展客戶安全檢查 提高服務管理水平 及時處理投訴建議
 員工	薪酬福利 培訓和發展 工作環境 員工關係	職工代表 員工內外部培訓 員工活動	建立公平的薪酬和晉升機制 豐富培訓種類和方式 關注員工健康 組織員工活動 提供健康、安全的工作環境
 政府	依法納稅 信息披露及時和規範 安全及合法運營 管制規範 環境保護	機構考察 匯報工作報告 日常溝通 信息披露	合規合法經營 接受政府檢查考察 真實準確的信息披露 配合政策開展經營活動 積極推進煤改氣
 供應商	按時履行合同約定 透明採購 企業信譽	供應商洽談會 日常溝通 戰略合作	公開招標按約履行合同
 環境	節能減排 降低環境影響	環境影響評價 與外部溝通 環境管理	供應清潔能源 力行資源節約
 社區	促進地區發展 商業道德 開展公益	慈善活動 志願活動	天倫慈善基金 投身公益

實質性評估

本集團按照《ESG 報告指引》和國際標準，構建了 ESG 實質性分析模型，開展實質性評估，以確定對本集團和利益相關方具有重要影響的環境與社會議題，并在報告中進行重點披露和回應。

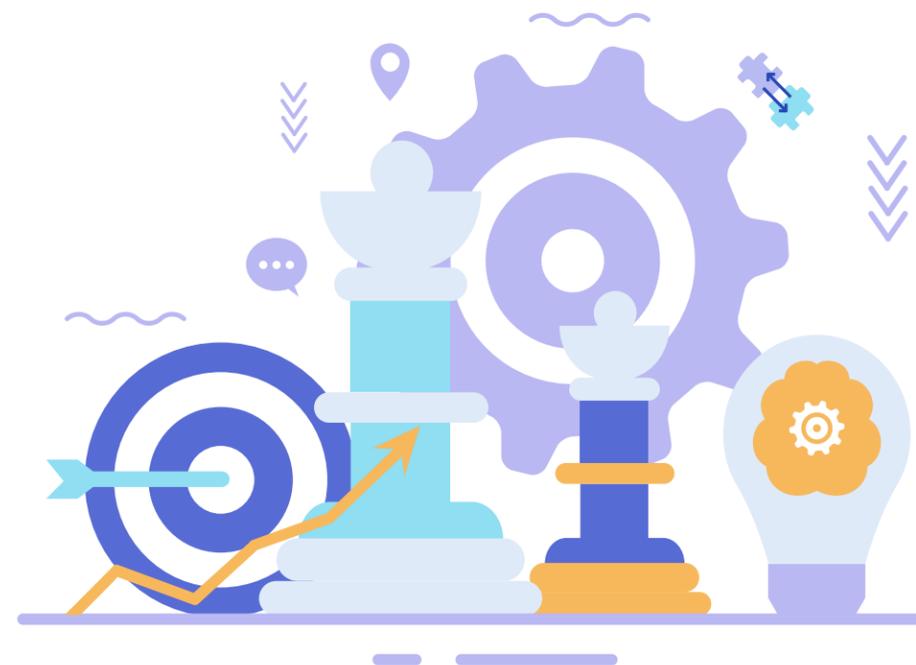


重要性	ESG 議題	編號
高	安全作業	1
	客戶服務	2
	環境應急管理	3
	廢水廢氣	4
	節約能源	5
	合法僱傭	6
	職業健康	7
	有害廢棄物	8
中	噪聲控制	9
	節約用水	10
	產品創新	11
	反腐倡廉	12
	員工培訓	13
	合作夥伴	14
低	溫室氣體	15
	固體廢物	16
	社會公益	17

合規經營

本集團對標識、知識產權及廣告等嚴格管控，防範法律風險，做到合規經營，保護本集團的合法權益。

 <p>標識</p>	<p>本集團制定《天倫燃氣視覺識別設計手冊》，全面整體的對視覺識別中的每個元素和常見的不同應用予以明確規範，建立統一而獨特的企業形象。</p>
 <p>知識產權</p>	<p>本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》、《中華人民共和國著作權法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等，建立《天倫燃氣知識產權管理制度》，加強專利權、商標權、著作權、商業機密及其他知識產權的管理。</p>
 <p>廣告</p>	<p>本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國廣告法》等，制定《天倫燃氣廣告投放管理辦法》，對廣告投放進行統一管理，規範廣告的製作和投放。</p>



反貪自律

本集團嚴格遵守反貪腐方面的法律法規，包括但不限於《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》和《中華人民共和國反洗錢法》等，制定《幹部管理條例》、《舉報獎懲制度》、《監察管理辦法》、《三條紅線五項禁令》和《違規處罰管理規定》等制度，杜絕任何賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行爲。審計監察部門負責對本集團進行全面監察，做到監督「無死角」，確保本集團各成員企業所有經營活動能夠遵守法律法規的規定以及符合本集團相關政策制度的要求。

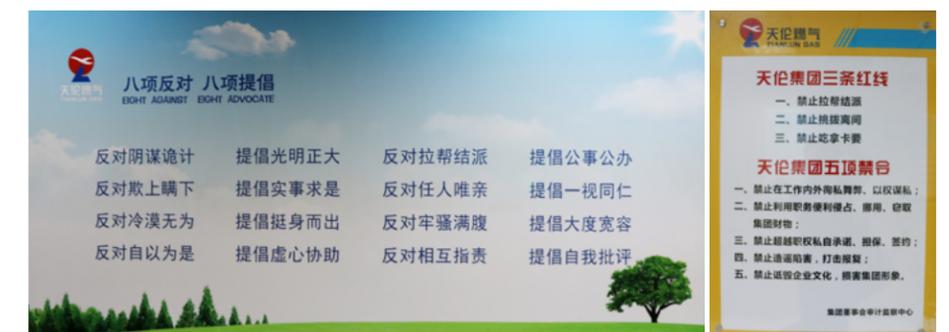
本集團對內外均鼓勵舉報不法違規行爲，設立了通暢的舉報渠道，包括上門舉報、匿名電話舉報、郵寄信函舉報、網上舉報等。審計監察部門印製審計檢查聯絡卡，並發給各合作夥伴、供應商、客戶、員工等，告知舉報途徑。如有經舉報並查實的違法違規行爲，審計監察部門依據相關政策規定進行處罰，情節嚴重者將移送司法機關。

2018年，本集團開展了各類活動宣傳審計監察相關制度和制度，倡導廉潔文化。本報告期內，本集團未發生貪污訴訟案件。此外，本集團未發生對其有重大影響的賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢方面的違法違規事件。



2018年8月，天倫燃氣召開審計大會，組織本集團全體幹部、關鍵崗位員工簽署《廉潔自律承諾書》。

2018年10月，天倫燃氣組織公司領導前往新鄭監獄進行現場廉潔宣傳。



在成員企業營業大廳懸掛「規範經營 陽光經營」審計宣傳牌匾和制度宣傳海報，宣傳合規守法經營的理念。

安全供氣 可靠運營

本集團嚴格遵守相關法律法規的要求，包括但不限於《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國特種設備安全法》等，秉承「安全第一、預防為主，全員參與、持續改進」的管理方針，通過建立健全安全管理體系，推進安全標準化評審、反「三違」、隱患排查與整治等，降低安全風險，打造安全環境。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



安全管理

本集團一直將安全管理視為持續經營與發展的基石，不斷提高安全管理的標準和要求，制定了《安全生產管理制度》、《安全生產管理體系建設指引》、《安全生產監督管理制度》等一系列安全制度，在集團和各成員企業成立了由安全生產工作領導機構、安全生產監督管理機構以及安全生產保障機構組成的安全管理架構，明確各級人員的安全職責，建立了完整的安全管理體系，並開展各項安全生產工作。2018年內，本集團發布了《安全管理標準化指導手冊》、《安全隱患管理制度》及反對「違章作業、違章指揮、違反勞動紀律」的《反「三違」條例》等政策制度，進一步完善了安全管理體系。

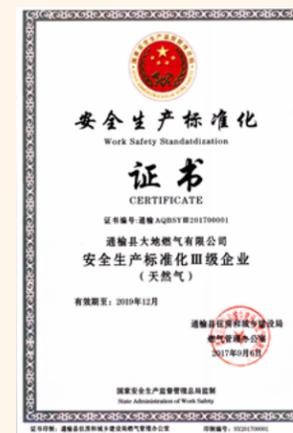


本集團堅持推進以風險控制為核心的安全管理體系，組織各成員企業建立崗位安全生產責任制，明確崗位安全責任及工作職責，落實安全目標，並依據《安全目標及工作考評管理制度》開展安全生產考評工作并予以相應獎懲。本報告期內，本集團未發生安全相關的違法違規案件。

專題：安全生產標準化

本集團建立了職業健康、安全、環境的標準化管理體系，並依據《安全管理標準化指導手冊》對各成員企業體系建設、工程、場站、輸配、客戶、消防、交通、環境與社會八個方面進行了統一化、標準化。

為提升內部安全管理水平，本集團基於該手冊，積極推進安全生產標準化的工作，並通過標準化、系統化、規範化的安全評審，對成員企業安全管理現狀進行全面的考察。2018年，本集團建立了公司自評、大區綜評、集團抽評的三級安全管理評審機制，各大區及各成員企業審查完成率達100%，合計有**30**余家成員企業滿足國家三級安全生產標準化要求。



通榆縣大地燃氣有限公司
安全生產標準化證書

安全運營

本集團努力推進安全作業、開展安全隱患排查、加強事故管理和應急演練，提升安全運營水平。

安全作業與現場標識

本集團關注工作人員的人身安全，嚴格執行《危險作業管理辦法》等相關規定，按照「分級負責，重點控制，及時申報」的原則，加強對危險作業的管理，確保作業過程中相關安全措施能夠得到有效落實，從而控制、減少或消除作業過程中的危險因素。

本集團嚴格管理場站、管綫、消防器材、運營記錄、著裝等方面的安全標識，遵照《安全標志管理辦法》統一標識的規格、大小、內容和位置，使其能充分起到提示潛在的安全隱患和違章行爲的作用，提升安全作業水平。

安全隱患管理

本集團不斷加強安全隱患的監督管理，按照《安全隱患管理制度》組織集團及各成員企業開展綜合性安全檢查、季節性安全檢查、節假日安全檢查、安全突擊檢查/專項檢查、入戶安全檢查等，並要求成員企業和各級管理組織按《安全生產管理制度》規定的時間、內容和頻次要，結合安全檢查工作開展安全隱患排查。

本集團各成員企業管網部負責巡查管理工作，落實《管綫及附屬設施巡查管理辦法》，定期開展巡查工作，對燃氣管網、閥井、調壓設施及小區內燃氣設施等進行檢查，確保管綫及附屬設施的安全性。

2018年，本集團從制度層面上進一步完善內部執行標準，發布了涉及安全巡檢、隱患管理等管理制度，從執行層面上積極組織各成員企業開展生產安全月活動以及各類檢查工作，排除隱患。

案例：生產安全月隱患排查治理

2018年6月，敦化市大地天然氣有限公司積極開展生產安全月活動，對安全隱患進行分類，按照嚴重程度安排隱患整改時間，指定整改責任人和檢查人，並跟踪整改情況。



2018年6月，吉林伊通天倫燃氣有限公司在生產安全月活動期間組織人員對施工現場、管網及附屬設施、場站設備等進行拉網式排查，針對發現的隱患，及時進行整改和複查。



事故管理

針對生產安全事故、火災事故、道路交通事故、突發事件等，本集團制定了《安全生產事故、事件管理制度》，加強事故管理工作，規範事故信息報送、及時有效組織事故救援、減少事故損失、嚴格進行事故調查、嚴肅追究事故責任、認真進行事故總結、預防和減少事故發生，做到事故管理「四不放過」原則：事故原因未查清不放過；責任人員未受到嚴肅處理不放過；事故責任人和廣大員工沒有受到深刻教育不放過；事故制定的防範措施未落實不放過。

本報告期內，本集團因工作關係而死亡的人數為2人，來自於一次道路交通事故。事故發生後，本集團再次審查了車輛駕駛員、押運員資格證書及行車記錄，開展車輛駕駛安全意識的培訓，加強車輛安全防護措施及車輛維護，以防止類似事故再次發生。

專題：反「三違」

2018年，本集團依據《反「三違」條例》成立反「三違」領導組和監察組，通過集團-大區-成員企業三級監察機制開展工作，包括組織反「三違」專項培訓，組織員工簽訂安全生產承諾書，推行集團及大區層面的反「三違」監察等。本集團監察人員深入現場，對具體的作業活動進行監督檢查，通過視頻監控進行定期督查，在發現「三違」現象時現場進行處罰和整改。2018年，本集團共開展反「三違」監察**1,000餘人次**，大大減少了違章事件的發生。

應急管理

為確保有效處理各種突發事件，本集團制定了《應急管理制度》，每年修訂、完善應急預案，定期考核培訓以及應急演習，提高相關人員的實戰反應和救援能力。各成員企業配備專門的應急搶險人員和應急搶險車，以在緊急情況下第一時間開展救援。



鄭州市上街區天倫燃氣有限公司應急人員和應急搶險車

案例：應急演練

2018年6月，潮州市華茂能源配送有限公司在龍湖LNG站開展應急實戰演練。此次演練模擬準備卸車時儲罐區進液管總管焊口發生LNG泄漏的情況，全面檢驗應急預案的可行性和員工應對突發事件的能力。



安全文化

本集團以安全文化建設和安全知識管理為安全生產的工作重點，通過持續的創新與探索，不斷豐富、完善安全文化理念和內涵，擴大安全文化影響力，通過全員參與安全文化理念的傳播，提高員工的安全生產意識，引導員工的安全生產行為。

本集團制定《安全教育培訓管理辦法》，通過各成員企業開展安全培訓，對集團及各成員企業安全生產教育培訓進行總體管理。對於普通作業人員，安全培訓重點關注安全生產規章制度、安全作業行為和操作規程；對於特種作業人員，安全培訓主要側重於與其崗位操作相關的新知識和新技能；對於其他人員，安全培訓主要包括安全文化理念、相關安全規定、與其崗位相關的應急處置知識和技能等。所有新入職員工必須參與安全培訓且通過考核才能上崗。

2018年，本集團通過開展「安全生產月」及「安全文化理念徵集」等活動，加強員工的安全意識，培養安全管理的專家團隊；並與相關諮詢機構展開合作，引進學習行業內前沿的安全管理工作方法。本集團還通過開展專項培訓、修訂相關制度、召開專家研討會和事故案例分析會的方式，將先進的安全管理知識與理念融入公司的日常生產經營。

案例：安全知識競賽

2018年6月，敦化市大地天然氣有限公司舉辦了以「安全常識，應知應會」為主題的安全知識競賽，提高員工安全意識。知識競賽題目針對燃氣行業安全知識，涵蓋反「三違」條例等內容，加強員工對相關安全知識和公司政策制度的重視和學習。



安全用氣

降低用戶燃氣系統風險，提高燃氣使用安全亦是本集團安全工作的重中之重。本集團通過《天倫燃氣安檢管理規定》建立完善的安全檢查管理體系，各成員企業對居民用戶、工商業用戶等各類用戶定期開展入戶安全檢查，並對安全隱患進行徹底整改，保障用氣安全。

安全宣傳是提高用戶安全意識的重要手段，本集團基於《安全宣傳管理工作指引》，形成了安全宣傳長效機制，通過報紙/電視宣傳、短信/微信宣傳、大型安全宣傳、入戶安全宣傳、入小區宣傳、入企業宣傳、入學校宣傳、義務安全員等形式的安全宣傳活動，向燃氣用戶及相關單位普及安全知識。

2018年，本集團每月組織各成員企業在社區開展安全用氣宣傳活動，內容包括天然氣安全使用、燃氣泄漏處理知識的宣傳和培訓：6月，開展安全用氣宣傳活動，組織小區用戶進行室內泄漏處理和滅火演練；11月至12月，組織開展采暖用戶的入戶安全檢查，在社區內巡迴開展冬季安全用氣知識宣傳。

案例：安全宣傳

2018年6月，白銀市天然氣有限公司深入小區進行燃氣安全使用知識教育活動。公司組織人員到銀光小區、西區廣場等地開展了多次燃氣安全使用常識宣傳，發放了共**6,000**余份安全宣傳資料。



優質服務 合作共贏

本集團嚴格遵守相關法律法規的要求，包括但不限于《中華人民共和國產品質量法》及《城鎮燃氣管理條例》等，為客戶提供最優質的產品和服務。本集團不斷優化供應鏈管理，致力於與供應商合作共贏，推動整個供應鏈共同管控環境和社會風險。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



客戶服務

本集團以客戶需求及滿意度為導向，完善服務理念，通過良好的客戶服務提升自身在燃氣用戶群體中的品牌存在感及認同感，從而將客戶服務打造成為核心競爭力之一。

客服體系

本集團不斷完善客服體系，制定《客戶服務規範指導手冊》，從基本服務規範、崗位服務規範和操作細則、客戶服務監督和客戶服務評價等多個維度，細化客戶服務的各項管理標準。各成員企業專門設置客戶服務熱線並公示，派駐專人 24 小時值守受理客戶來電。本集團定期開展客戶滿意度調查，通過入戶調查等形式，發放調查問卷，對問卷調查結果進行統計和分析，形成客戶滿意度測評報告，根據調查結果進行針對性改善，提升客戶服務水平。本集團視客戶信息為公司機密，客戶資料由授權人員妥善管理，未經授權的人員不得查詢、複製或摘抄，有效保護客戶隱私。

本報告期內，本集團在所提供產品和服務的廣告、標籤及私隱事宜方面未發生違法違規事件。



團隊培養

本集團持續提升客服人員的專業技能和服務意識，定期開展針對性培訓。2018年，本集團多次組織服務類員工的專項培訓，開發了客服培訓方面的精品課程，包括市場調研、營銷策略制定、商務禮儀、商務洽談、大工業用戶開發、小商業用戶快速報價、合同管理等課程，完善客服培訓體系，提高客服人員的專業素質，規範工作流程。

客戶投訴

本集團格外重視客戶評價及投訴建議，制定了《客戶投訴管理辦法》，堅持「客戶至上」的原則，設立電話、網站、營業大廳窗口、微信公眾號等投訴渠道，聆聽客戶投訴和意見，主動處理客戶投訴，及時予以反饋。

創新服務

本集團充分貫徹「互聯網+」的創新性管理思維，深入推進信息化建設。本集團燃氣收費系統經過整合實現了多種類 IC 卡表在統一平臺上進行繳費的需求，通過制定完善的抄表計劃，對不同種類的用戶進行收費、預交費等操作。同時，本集團與國內目前主流第三方支付平臺進行對接，燃氣用戶可以通過支付寶、微信、自助終端、銀行多種方式進行在綫實時繳費，極大的節省了以往用戶排隊繳費的等待時間。

📖
專題：
雲客服系統

本集團積極採用易聯雲客服系統，通過雲抄表、雲安檢、雲呼叫、雲工單、雲收費等功能，為客戶提供一站式服務，提升客戶滿意度。



雲客服 APP



連接微信小程序，實現在线繳費



供應商管控

本集團與各供應商保持良好且穩定的關係，公開招標、按時履約、透明採購，樹立優良的企業信譽，確保業務的穩定發展。本集團不定期召開供應商洽談會，與供應商充分溝通，交流合作過程中存在的問題，優化合作方案。

為了進一步規範工程項目和生產類物資管理，本集團遵照相關法律法規的要求，包括但不限於《中華人民共和國招標投標法》和《工程建設項目招標範圍和規模標準規定》等，制定並且嚴格執行《工程管理指導手冊》、《工程管理制度》、《物資管理制度》、《物資採購市場調查工作管理辦法》等政策制度，建立了完整的供應商的入圍、評價和淘汰體系，並且要求所有的供應商均獲得質量管理體系、環境管理體系和職業健康安全管理体系的認證，才可開展進一步的合作關係，從而嚴格管控供應鏈的環境和社會風險。

本集團要求招投標各方嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國刑法》等法律法規中有關禁止商業賄賂行為的規定，遵守「守法、誠信、公平、科學」的原則。本集團在招標文件中增加「反貪污賄賂」專項條款，堅決拒絕商業賄賂及其他不正當商業行為。本集團向供應商公示審計監察部門聯繫電話、郵箱等舉報途徑，鼓勵其舉報商業賄賂及其他不正當商業行為。

📖
專題：
工程供應商管理

- 根據《中華人民共和國建築法》等法律法規和國家有關安全施工管理規定的要求，本集團與工程供應商簽訂《安全施工協議書》，要求其建立健全的安全生產責任制和安全管理規程，嚴格執行相關技術規範和安全操作規程，做到安全施工；
- 本集團與工程供應商簽署《專項賬戶共管協議》，與供應商共同管理專項賬戶，確保農民工工資能夠及時、足量的發放；
- 各成員企業秉持「公平、公開、公正」原則，定期對施工單位進行施工單位月度評價和單項工程綜合評價，推動施工單位提高工程質量水平、落實安全生產、保障員工職業安全與健康；
- 各成員企業依據評價結果和監理人員月度評價情況，對工程供應商進行處罰與淘汰。

截止 2018 年 12 月 31 日，本集團供應商按省份劃分數目如下：



清潔發展 改善環境

本集團遵守國家相關法律法規的要求，包括但不限於《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，制定《職業健康與環境保護辦法》並建立相應的規範和操作程序，以降低對環境的影響。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



提供清潔能源

2018年，中國中央政府結合能源結構調整戰略，持續大力推動天然氣發展及利用。作為一家致力於發展清潔能源的企業，本集團充分響應國家號召，堅持天然氣的利用和推廣，積極向經營區域內高耗能、高污染企業提供專業的優化方案，推進煤改氣的發展，進一步減少經營區域內燃煤所產生的大氣污染物的排放量。



專題：煤改氣

2018年6月，本公司間接全資附屬公司河南天倫燃氣集團有限公司，與河南省中豫金控股權投資管理有限公司，及河南省豫資城鄉一體化建設發展有限公司訂立合夥協議，成立河南豫資天倫新能源投資基金中心，致力於為河南省鄉鎮煤改氣項目提供支持。2018年7月底，本集團開始啓動河南鄉鎮煤改氣項目，截至2018年12月31日，本集團已為 **382,591 戶** 河南鄉鎮煤改氣用戶提供燃氣接駁服務。

減少污染排放

2018年7月，國務院印發了《打贏藍天保衛戰三年行動計劃》，明確表明大力調整優化產業結構、能源結構，持續實施大氣污染防治行動。本集團作為燃氣供應商，充分響應國家打贏藍天保衛戰的號召，致力於促進環境保護、改善大氣污染：一方面推進煤改氣進展，幫助工商業和居民減少污染物和溫室氣體排放；另一方面從自身出發，節能減碳，走可持續發展道路。

本集團制定了《職業健康與環境保護管理辦法》，成立了安環技術部管理負責集團及各成員企業生產活動中環境保護工作。各成員企業安全管理委員會負責各自的環境保護管理工作，宣傳和執行環境保護法律法規及有關規定，監督檢查環境工作，儘量減少公司活動對周圍環境的影響。本集團將環保制度的制定和環保措施的實施情況作為成員企業績效考核的一部分，根據其環保工作的開展情況給予適當獎懲。本報告期內，本集團未發生環境方面的違法違規案件。

本集團的廢氣排放物主要包括車輛使用帶來的氮氧化物、二氧化硫和顆粒物的排放，本集團通過對車輛使用的控制，減少燃油消耗，降低廢氣排放。本集團的廢水排放物主要為LNG工廠產生的生產廢水，以及各生產經營和辦公場所產生的生活廢水。生產廢水由當地污水處理廠進行專業處置，生活廢水排入市政管網。

本報告期內，本集團產生的排放物種類及排放數據如下表所示：

A1.1 排放物	排放量 (噸)
氮氧化物 (NOx)	5.12
二氧化硫 (SO ₂)	0.01
顆粒物	0.44
廢水排放量	4,340

* 注：生活廢水均排入市政管網，本集團暫未對生活廢水排放量進行監測，本報告披露的廢水排放量僅包含LNG工廠的生產廢水排放量。本集團將考慮逐步建立監測體系，並在合適的時機對其進行披露。



案例：吉林長嶺縣天倫燃氣有限公司食堂煙氣改造

2018年，針對項目食堂油煙排放超出《飲食業油煙排放標準（試行）》（GB18483-2001）中規定的油煙最高允許排放濃度的情況，吉林長嶺縣天倫燃氣有限公司安裝了風量不小於8,000 m³/h的引風機，以及一台去除率不低於60%靜電油煙淨化器。經過淨化之後，煙氣排放濃度約為**1.5mg/m³**，年排放量為**18kg**，做到達標排放。

本集團的溫室氣體排放主要包括範疇一：直接溫室氣體排放和範疇二：能源間接溫室氣體排放。直接溫室氣體排放主要包括車輛的汽油和柴油燃燒帶來的排放、以及天然氣的使用帶來的排放。能源間接溫室氣體排放主要包括外購電力和外購熱帶來的排放。鑒於溫室氣體排放主要來自能源消耗，本集團鼓勵綠色辦公，推廣能源節約意識，採取節能措施降低能源使用量，以減少溫室氣體的排放。

本報告期內，本集團的溫室氣體總排放量和密度如下表所示：

A1.2 溫室氣體	排放量	單位
範疇一：直接排放	2,901	噸二氧化碳當量
範疇二：能源間接排放	38,059	噸二氧化碳當量
總排放量	40,960	噸二氧化碳當量
排放密度	8.01	噸二氧化碳當量 / 百萬元人民幣收入

本集團的無害廢棄物主要為生活垃圾；有害廢棄物主要為LNG工廠天然氣脫水過程中排出的油水混合物、天然氣過濾雜質及濾膜、貧胺過濾器廢活性炭、脫汞劑等。本集團在存放及處理有害廢棄物時，嚴格遵守《國家危險廢棄物名錄》和運營所在地的要求，委托有資質的危險廢棄物處理機構進行統一收集處理。生活垃圾由市政環衛部門進行收集、運輸和處理。本集團採取多種方式控制廢棄物，包括對具備條件的廢棄物進行回收利用，鼓勵使用雙面打印等，減少資源浪費和廢棄物產生量。

本報告期內，本集團的有害廢棄物和無害廢棄物的總量和密度如下：

A1.3&A1.4 有害 / 無害廢棄物	排放量	單位
有害廢棄物總量	2.12	噸
有害廢棄物密度	0.00041	噸 / 百萬元人民幣收入
無害廢棄物總量	1,409.63	噸
無害廢棄物密度	0.28	噸 / 百萬元人民幣收入



降低資源消耗

作為能源企業，本集團十分重視節約能源的重要性，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規的要求，通過《辦公室節能管理辦法》，推廣綠色運營及倡導綠色辦公理念，將環境保護、節能減排及資源合理、高效利用貫穿于本集團的日常經營活動中：

- (1) 宣傳節水意識，人走關閉水龍頭，杜絕常流水；
- (2) 儘量采用再生水澆水、降塵、沖洗車輛及沖地；
- (3) 水龍頭、閘門、水管漏水及時修理；
- (4) 清洗餐具等用品儘量避免流水沖洗；
- (5) 在保證照明情況下，減少照明燈具或降低總能消耗；
- (6) 生活區儘量采用節能型燈管；
- (7) 宣傳節點意識，杜絕常明燈，及時關閉設備的電源；
- (8) 采用環保低能耗辦公、施工設備；
- (9) 合理設定夏季和冬季室內空調溫度分別不低於 26°C 和不高於 20°C。

本集團制定了《設備運行管理辦法》，加大對加氣站生產運營過程使用的水、電和壓縮機潤滑油的管理，並將水電油耗作為考核指標，嚴格控制資源消耗。本集團在辦公場所和施工工地張貼標語、圖片、文字宣傳等，幫助員工樹立「愛護地球、保護自然生態、環保從我做起」的思想；繼續推廣電子化辦公，豐富網上辦公系統的功能；對於公務用車，選擇合理路線，減少車輛空駛里程等等。

本集團所使用的水源主要為市政供水，在求取適用水源方面不存在任何問題。由於本集團的經營特性，KPI A2.5 製成品所用包裝材料不適用，故不在本報告中進行披露。



案例：吉林長嶺縣天倫燃氣有限公司閃蒸汽（BOG）系統優化

2018 年，吉林長嶺縣天倫燃氣有限公司對 BOG 系統進行了工藝優化。原系統將回收的 BOG 常溫下通過低壓壓縮機壓縮後返回到原料氣的入口，經工藝改造，該系統將回收的 BOG 通過高壓壓縮機壓縮後返回至冷箱入口，將 BOG 再液化。此次裝置優化提升了原料氣的預處理量，有效提高了能源利用效率，減少了資源消耗。

本報告期內，本集團的能源總耗量和密度，以及總耗水量及密度如下表所示：

A2.1 & A2.2 能源消耗和水耗	消耗量	單位
汽油	193.43	噸
柴油	102.11	噸
天然氣	92.09	萬立方米
直接能源總耗量	12,366.99	兆瓦時
電力	45,466.21	兆瓦時
外購熱	57,766.57	吉焦
間接能源總耗量	61,512.48	兆瓦時
能源總耗量	73,879.47	兆瓦時
能源消耗密度	14.45	兆瓦時 / 百萬元人民幣收入
總耗水量	43,373.37	噸
耗水密度	8.48	噸 / 百萬元人民幣收入

控制環境影響

本集團的主營業務和經營區域較少涉及《中華人民共和國環境保護法》規定的重點生態功能區、生態環境敏感區和脆弱區等，破壞生態環境方面的風險較低。本集團深知環境保護是企業公民肩負的重要社會責任之一，定期對員工開展法律法規學習教育，推進綠色施工，開展環境影響評價等，控制對環境的影響。

綠色施工

本集團積極推廣綠色施工，要求施工單位在施工過程中，對施工材料或施工垃圾分類堆放、及時清運，採取覆蓋防塵網、縮短施工時間、適當灑水、嚴密遮蓋、或置于室內等方式減少揚塵。本集團採購部門在採購基礎材料時採購嚴格把關，避免選擇排放有毒有害氣體的施工材料，在保護員工健康和安全的同時，避免污染環境。

環境評估與監測

本集團遵守《中華人民共和國環境影響評價法》、《中華人民共和國土壤污染防治法》等法律法規，制定《利益相關者管理辦法》，預測、識別、評估項目的環境對利益相關者的影響。本集團建立了暢通的溝通、披露及諮詢機制，以便利益相關者及時獲得相關信息並與本集團進行溝通。針對可能的環境風險，本集團積極採取減緩措施，保證可持續的環境效益。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》，要求各成員企業定期開展噪聲監測，確保噪聲排放不超過相關標準。

以人為本 回饋社會

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限于《中華人民共和國勞動法》、《就業促進法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《社會保險法》、《工資支付暫行規定》、《住房公積金管理條例》、《帶薪年休假實施辦法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等，本著「以人為本」的管理理念，切實保障員工權益，為員工提供多元化培訓、完善的薪酬福利以及晉升制度，全方位保障員工工作、生活、職業發展和健康安全。此外，本集團積極開展慈善公益活動，履行企業社會責任，奉獻社會。

本章節所回應的是聯合國可持續發展目標



員工權益

招聘與晉升

本集團制定了《招聘管理辦法》、《勞動合同管理辦法》和《人才舉薦管理辦法》等，規範員工招聘流程，通過內部渠道和外部渠道，發掘與本集團企業文化相匹配的優秀人才。本集團在制定招聘計劃、發布招聘信息、收集資料、甄選人員、背景調查、筆試面試、錄用決策、實習期、試用期培養等各個環節嚴格把關，確保做到公平公正。同時，本集團通過開展「回家享天倫」及「總裁管培生」等創新模式，引進高素質的人才，進一步完善人才梯隊。

為滿足對人才的需求，使優秀的人才能夠脫穎而出，拓寬員工的職業發展通道，本集團制定了《內部競聘管理辦法》。所有競聘崗位均面向全集團開放，符合競聘崗位要求的員工均可參與競聘。此外，本集團根據《員工績效考核管理辦法》，定期開展績效考核，並將年度績效考核結果作為員工晉升的重要依據。

薪酬與解聘

本集團制定《薪酬管理辦法》，為員工建立科學、合理的薪酬體系。根據不同崗位的特性，本集團採用年薪制和崗位績效工資制兩種薪酬體制。年薪制薪酬由固定年薪、崗位績效年薪、年度經營效益獎金、福利和補貼組成；崗位績效工資制薪酬由固定工資、季度績效獎金、年度獎金、福利和補貼組成。此外，本集團創新激勵機制，制定鄉鎮煤改氣和增值業務激勵方案，建成立員企業內部合夥人項目承包制及制定中長期事業合夥人制，全面提升員工的參與感及歸屬感，調動員工的工作積極性。

本集團與所有正式員工簽訂勞動合同，在《員工異動管理規定》和《員工獎懲制度》中列明了解除勞動合同的具體條件和流程，不隨意解僱員工。

工作時數、假期、其他福利和待遇

本集團制定《考勤及休假管理辦法》，實行標準工時制、綜合工時制和不定時工時制。若因工作需要加班，需要申請並獲得上級批准後才可進行。本集團根據相關的法規支付加班工資或進行調休，保障員工權益。本集團員工享受國家法定節假日、帶薪年休假、婚假、懷孕、產假、病假、喪假等各類假期，更好地保障工作和生活的平衡，間接提高員工工作效率。

本集團為員工依法合規繳納社會保險與住房公積金，每年為員工購買人身意外險。在日常工作中，本集團遵照《福利管理辦法》為員工提供節日禮金、婚喪禮金、生日補貼、午餐補貼、通訊補貼、住房補貼和交通補貼等福利；同時還為在夜間生產工作的員工提供夜班津貼，在高溫嚴寒天給予員工夏季降溫津貼和冬季取暖津貼。

2018 年度優秀員工評選

此次評選設個人獎項和團隊獎項這兩類獎項，包括「十佳員工獎」、「年度耕耘獎」、「年度擔當獎」、「優秀團隊獎」等。



為加強員工對企業的歸屬感、提升企業凝聚力，本集團于 2018 年舉辦了豐富多彩的員工活動。



1 | 2
3 | 4

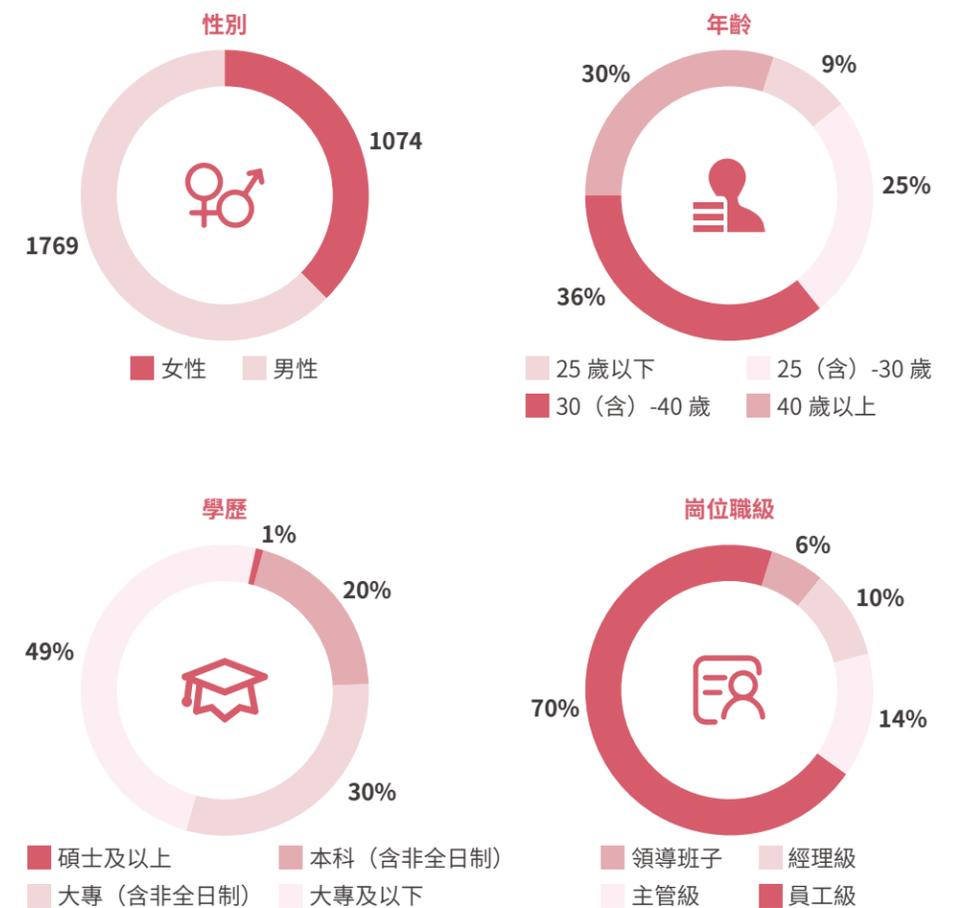
- 1 「三八」女神節
- 2 「下一站，2037」主題年會
- 3 「五四」司歌合唱比賽
- 4 「燃情有我 眾志成城」職工運動會

**平等機會、
多元化及反歧視**

本集團在招聘人才時，按照公平、公正和公開的原則，同等條件下擇優錄用，同時嚴格遵守國家及所在地方政府各項法規，不因種族、性別、膚色、年齡、家庭背景、民族傳統、宗教、身體素質和原有國籍等個人特徵而歧視任何一位員工，使他們在薪酬及解聘、招聘及晉升、工作時間、假期、其他待遇及福利等各方面享受公平待遇，給予他們平等的就業機會。

為營造平等、多元化的工作場所，本集團積極落實《女職工勞動保護特別規定》、《婦女權益保障法》等法律法規，在保障全體僱員應有權益的基礎上，切實維護女職工的特殊利益。

截至 2018 年 12 月 31 日，天倫燃氣僱員總數為 **2,843** 人，按性別、年齡、學歷和崗位職級劃分的僱員人數如下：



勞工準則

本集團嚴格遵守相關法律法規，在《員工背景調查管理辦法》中規定，對所有擬錄取的人員進行背景調查，核實其具體信息，杜絕使用童工。本集團嚴格遵守法定的工作時間，控制加班加點，因工作需要必須員工加班的，依法給予員工補休或支付加班工資，杜絕強制勞動。

本報告期內，本集團未發生員工僱傭和勞工準則方面的違法違規案件。

職業健康

本集團嚴格遵守相關法律法規，包括但不限於《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國職業病防治法》等，制定《職業健康與環境保護管理辦法》，保障員工職業健康與安全。

本集團主動識別工作場所中的潛在健康及安全風險，以持續完善職業健康管理機制，並確保員工了解相關風險和應對措施。本集團切實履行風險管理和安全管理的責任，每年定期組織員工體檢，為高噪聲場所、高低溫場所工作的員工分別提供降噪設備、呼吸器、面罩等，降低員工在工作過程中面臨的健康風險。本集團開展多樣化職業健康與安全活動，定期開展職業健康與安全培訓等，不斷提高對職業健康和安全管理標準的要求。

本報告期內，本集團未發生職業健康方面的違法違規案件。

員工培訓

本集團針對員工崗位不同，為各級員工提供多種多樣的培訓活動，包括以總部為單位的內部幹部培訓與選拔項目，以及針對基層員工的各項專業技能和安全管理方面的培訓等。

本集團開展內部講師選拔，並舉辦內部培訓講師訓練營，持續加強內部講師專業知識經驗，搭建完善的課程體系和賦能，組建及培養優秀的內部講師隊伍；同時，聘請外部專業講師，全年共計授課時長近 **700 多小時**，培訓人數近千人，滿足各級員工的專業培訓需求。



人資體系培訓——「HR 研習攻略」



春季管理幹部培訓



內部幹部培訓與選拔特訓營

回饋社會

本集團制定《慈善公益管理辦法》，積極參與各種慈善活動，切實履行企業社會責任，立志於成為一家「值得客戶信賴、贏得社會尊重」的企業。

推動慈善事業

2018年6月，河南省慈善總會天倫慈善基金共對盧氏縣25名身患腦癱、先心病等疾病的貧困兒童實施救助，救助金額 **573,438 元**。



天倫集團被河南省慈善總會授予「二零一七年度河南慈善特別貢獻獎」和「二零一七年度優秀慈善基金」的榮譽。



支持文體發展

2018年，天倫集團向河南慈善總會捐贈 **2,000 萬元** 人民幣，成立天倫楚河漢界象棋文化推廣發展基金，並組織開展了第二屆楚河漢界世界棋王賽。



ESG 報告 指引對照表

層面	一般披露要求	報告索引	頁碼
A1	排放物： 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： 政策；及 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	減少污染排放	24, 26~27
KPI A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少污染排放	26
KPI 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）。	減少污染排放	27
KPI 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）。	減少污染排放	27
KPI 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）。	減少污染排放	27
KPI A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	減少污染排放	26~27
KPI 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。	減少污染排放	27
A2	資源使用： 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用于生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	降低資源消耗	28~29
KPI 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）。	降低資源消耗	29
KPI A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	降低資源消耗	29
KPI A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	降低資源消耗	28
KPI 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。	降低資源消耗	28
KPI A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用	/
A3	環境及天然資源： 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	提供清潔能源 控制環境影響	25, 29
KPI 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。		
B1	僱傭： 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。	員工權益	30~33

KPI B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工權益	33
B2	健康與安全： 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。	安全管理 安全運營 安全文化 職業健康	14~18, 34
KPI B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	安全運營	17
KPI B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	安全管理 安全運營 安全文化 職業健康	14~18, 34
B3	發展及培訓： 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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	員工培訓	34
B4	勞工準則： 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。	員工權益	33
KPI B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工權益	33
B5	供應鏈管理： 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商管控	23
KPI B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應商管控	23
B6	產品責任： 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。	安全管理 安全運營 安全用氣 客戶服務 合規經營	12, 14~17, 19, 20~22
KPI B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	合規經營	12
B7	反貪污： 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。	反貪自律	13
KPI B7.1	于匯報期內對發行人或其僱員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	反貪自律	13
KPI B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	反貪自律	13
B8	社區投資： 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。	回饋社會	35

讀者意見反饋

感謝您閱讀《中國天倫燃氣控股有限公司 2018 年環境、社會及管治報告》。為更好地向利益相關方提供有價值的信息，提高履行社會責任的能力和水平，本集團誠摯邀請您對本報告提出寶貴意見和建議。

您可填寫回饋表，並通過以下任意方式回饋給本集團：

電子郵件：hk@tianlungas.com

郵件地址：香港皇后大道中 100 號 16 樓 1603 室

1、您對本報告的總體評價：

好 較好 一般 較差 差

2、您對天倫燃氣履行社會、環境責任的評價：

社會責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
環境責任	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

3、您認為本報告能否反映微盟的社會責任實踐對社會、環境的影響？

能很好反映 能較好反映 能一般反映 不太能反映 不能反映

4、您認為本報告披露的信息、數據、指針的清晰度、準確度和完整性如何？

清晰度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
準確度	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差
完整性	<input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 較好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 較差 <input type="checkbox"/> 差

5、您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 一般 否

6、您對我們的工作和本報告的其他意見和建議：

感謝您的熱情反饋和寶貴時間！