



# 中裕燃氣控股有限公司

## ZHONGYU GAS HOLDINGS LIMITED

Stock Code 股份代號: 3633



# 2019

Environmental, Social and Governance Report  
環境、社會及管治報告



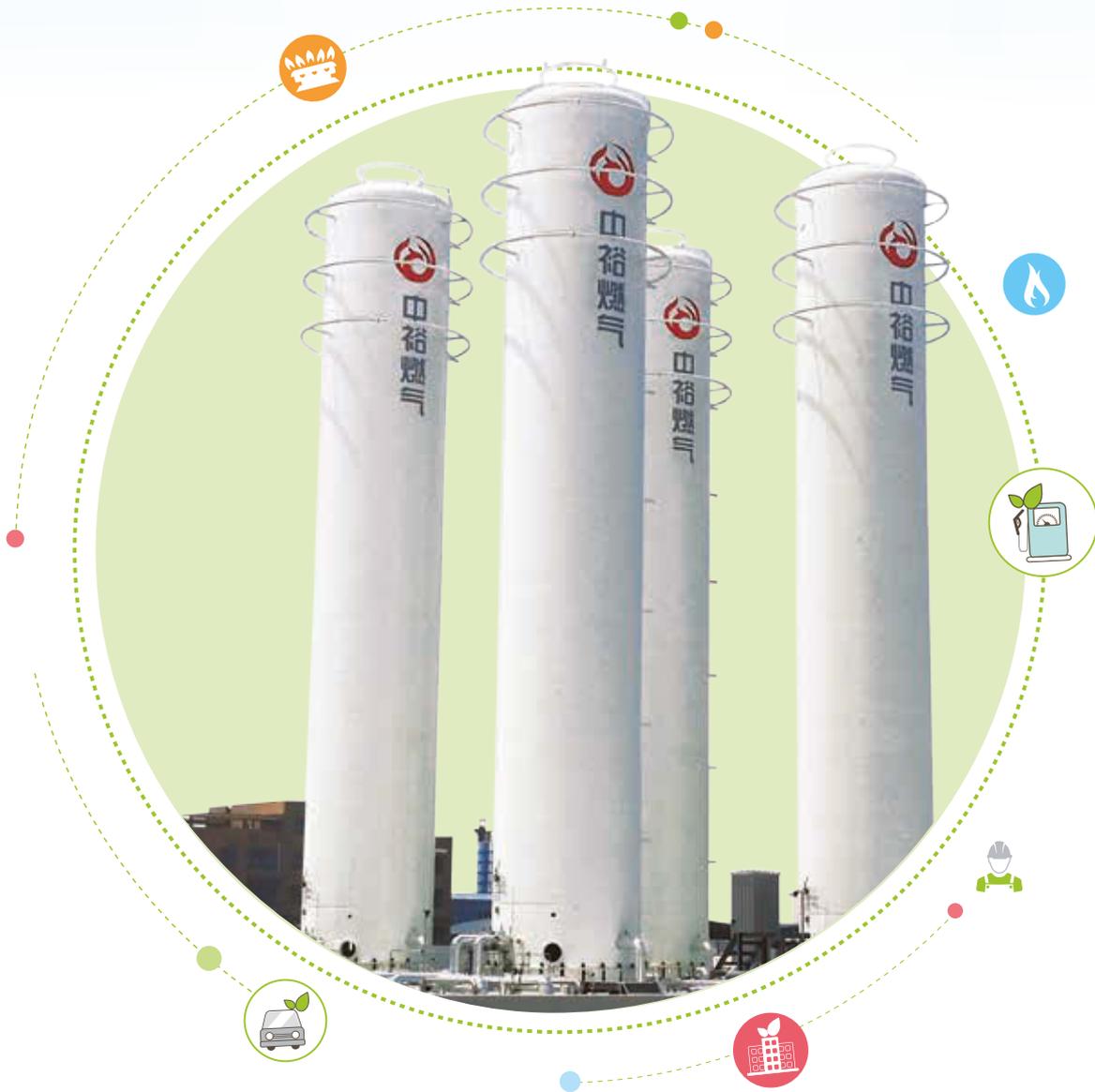
# 目錄

頁數	
2	關於我們
3	關於本報告
4	主席報告
5	可持續發展管治
7	持份者溝通
8	環境保護
12	僱傭及勞工常規
16	營運管理
20	社區投資
21	關鍵績效指標總覽
24	《環境、社會及管治報告指引》內容索引
27	核實聲明



## 關於我們

中裕燃氣控股有限公司(「本公司」)及其附屬公司(統稱「本集團」或「中裕燃氣」)在中國多個城市提供專業燃氣服務，如燃氣管道建設、銷售燃氣、銷售火爐及其他服務及經營壓縮天然氣或液化天然氣(「壓縮天然氣/液化天然氣」)汽車加氣站業務。截止二零一九年十二月三十一日，本集團於河南省、河北省、江蘇省、山東省、吉林省、福建省、黑龍江省、浙江省及安徽省經營燃氣項目69個，累計鋪設燃氣管道近23,000公里，為超過348萬居民及工商業用戶提供安全、穩定的清潔能源產品與服務，協助所服務城市的燃氣事業發展、改善能源結構，提高市民生活質量。



本公司發表的第五份《環境、社會及管治報告》(「本報告」)透過匯報本集團在環境、社會及管治方面的政策、措施和績效，讓各持份者更瞭解本集團於可持續發展方面的進程和發展方向。本報告設有中文及英文版本，並已上載至香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)網站和本集團網站([www.zhongyugas.com](http://www.zhongyugas.com))。

### 報告範圍

本集團持續提升內部數據收集系統，逐步擴大披露範圍。本年度，環境關鍵績效指標的報告範圍涵蓋已擴展至本公司位於香港及中國內地的所有營運與業務。

本報告覆蓋本集團的營運與業務主要包括銷售燃氣、燃氣管道建設、經營壓縮天然氣/液化天然氣汽車加氣站及銷售火爐及其他服務。未來，本集團將繼續完善內部數據收集系統，為持份者提供更全面和準確的資訊。

### 報告準則

本報告按《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(「《指引》」)編寫，並以四項匯報原則—重要性、量化、平衡及一致性，作為編寫報告的基礎。為使持份者能更全面地瞭解本集團於環境、社會及管治方面的績效，除披露「不遵守就解釋」規定的環境關鍵績效指標，本集團亦匯報部份《指引》中「建議披露」的社會關鍵績效指標。

### 確認及批准

本集團已成立內部監審及風險管理機制，竭力確保本報告所有呈現的資料均準確可靠。本報告已於二零二零年七月十五日獲本公司董事會確認及批准。

### 意見反饋

持份者的意見和建議，有助於本集團未來建立更完善的可持續發展策略。如閣下對本報告的內容或匯報形式有任何疑問，歡迎與本集團聯絡。

地址：香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈28樓04-06室

電話：852-2295 1555

傳真：852-2295 1228

各國近年積極應對氣候變化，採取不同方法以減少溫室氣體排放，改革能源結構必不可少。中國作為全球應對氣候變化的領導者，隨著國家能源結構改革的深入推進，「煤改氣」成為國家能源戰略的重要部分。由二零一七年開始，中國政府確立推行「煤改氣」政策，作為對抗空氣污染一大優先政策。「煤改氣」的快速推進和國家層面相關政策、號召紛至沓來，對於本集團而言，是挑戰，更是機遇。本集團響應「煤改氣」政策，在中國各個地區推行多個「煤改氣」項目，利用天然氣代替燃煤，改善如霧霾等空氣污染問題。

本集團素以實現能源與環境的可持續發展作為義不容辭的責任，毫不退讓並積極主動地以公司發展為所在社區做出貢獻，促進和諧社會的構建與繁榮。隨著大眾對可持續發展日益重視，本集團管理層已制訂有效的風險管理機制，評估與可持續發展議題相關的風險，以採取預防措施。本集團十分重視可持續發展匯報和持份者溝通。為持續提升本集團的可持續發展表現，本集團於本年度將香港辦公室以及中國內地主要辦公室的績效指標納入到披露範圍內。未來，本集團將考慮繼續擴大披露範圍，幫助持份者更加全面瞭解本集團的可持續發展狀況。

二零一九年，本集團開展了發展史上第一次「深化管理提升年」行動。經過一年的努力，行動為整個集團的基礎管理進行了卓有成效的深化和提升，取得了階段性成果。二零二零年，集團要繼續開展「深化管理提升年」行動，要加快成果落地，不斷提升本集團的組織能力、市場競爭力。「深化管理提升年」行動的紮實推進，將為集團應對複雜形勢，持續提升組織能力、盈利能力、風險防控能力、可持續發展能力和市場競爭力注入源源不斷的動力，為集團長遠、穩健發展強基固本。本集團將會繼續擴大管道燃氣市場以及天然氣增值服務的滲透率，努力實現「成為最具價值綜合能源服務商」的目標，為客戶及社會創造更大價值，為股東創造更高回報。

主席  
王文亮  
香港

二零二零年七月十五日

本公司董事會致力秉持高水平的企業管治，相信良好的企業管治措施能有效幫助中裕燃氣建立和實現長遠策略和目標，並帶領本集團把握和應對可持續發展帶來的機遇和風險。目前，本集團已成立環境、社會及管治工作小組。該小組全面負責本集團可持續發展相關工作，並須定期向董事局匯報。該工作小組主要職能為：

1. 制訂環境、社會及管治戰略方案
2. 評估環境、社會及管治風險
3. 與外部機構協調溝通，推動可持續發展

作為企業管治的重要組成部分，本集團認為風險管理及內部監控管理舉足輕重，對實現業務目標至關重要。董事會負責風險管理及內部監控系統的建立，確保管理架構清晰且監控權責分明，並透過審核委員會定期檢討其有效性。

根據本集團風險管理及內部監控系統以及環境、社會及管治工作小組的評估，董事會已識別出以下環境、社會及管治風險，並確保應對措施充分且有效。

主要環境、社會及管治風險	影響	控制措施
職業安全	作為一間能源銷售企業，本集團重視保護員工在工作過程中的健康與安全。在營運過程中，員工的健康與安全若出現問題，會動搖員工對本集團的信任，進而影響本集團營運表現。	<p>本集團通過以下方式，致力減少營運過程中出現安全事故的機會。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全檢查：如要求特定工種的員工必須持有相關安全准許證、檢查勞動保護用品的發放情況及安全防護設施的保養情況等；</li> <li>• 安全教育及培訓：如特種作業人員的安全作業培訓、消防安全知識培訓及應急預案演練活動等。</li> </ul>

主要環境、 社會及管治風險	影響	控制措施
產品責任	本集團重視管理產品的健康與安全風險。若產品出現質量問題，本集團不僅須承擔相應的法律風險，同時亦會對營運點周圍居民的安全造成巨大影響。	本集團通過完善內部監審及風險控制政策，加強對於管道維護、燃氣洩漏及應急處理等方面的管理，致力保證產品質量符合國家法律法規及用戶利益。設立熱線電話，鼓勵用戶舉報任何違規操作事件及燃氣事故。

### 展望未來：完善可持續發展管治

為規範本集團在可持續發展的工作和進程，董事會將要求管理總部各部門及附屬公司指定一名負責人負責管理其所屬部門或附屬公司的環境、社會及管治工作。同時，董事會明白現行的風險管理及內部監控系統暫未全面涵蓋可持續發展議題，並計劃將潛在環境、社會及管治議題納入到本集團的風險管理體系中，以完善風險管理工作。

中裕燃氣重視持份者<sup>1</sup>參與，且深信建立互信關係不僅可以令持份者瞭解本集團於推動可持續發展方面的工作和表現，亦讓本集團能夠瞭解持份者的意見與需求，以便審視所面對的潛在風險與機遇。本集團透過日常營運和不同溝通渠道，與各個主要持份者溝通。

內部持份者	外部持份者
董事、管理層、行政人員及一般員工	投資者、客戶、供應商、政府、銀行及合作夥伴
溝通方式包括 郵件、電話、會議、面談及講座	

本集團於本年度委任獨立顧問協助籌備環境、社會及管治報告。籌備期間，顧問協助本集團管理層檢視《指引》中的環境、社會及管治議題，並根據其對持份者的重要性和本集團對社會和環境的影響程度，識別實質性議題。根據檢視結果，管理層認為本集團本年度的實質性議題不變，分別為：

1. 資源使用
2. 僱傭
3. 發展及培訓

#### 展望未來：加強持份者溝通

本集團深信，持份者的意見有助管理層更全面地瞭解可持續發展風險，並制訂相應改進措施。因此，本集團將考慮以不同持份者溝通方式，如網上調查問卷等，瞭解內部及外部持份者對於不同可持續發展議題的關注程度及相關建議。

<sup>1</sup> 「持份者」，指對本集團業務有重大影響，或會受業務影響的群體和個人，包括內部的董事會、管理層、行政人員和一般員工，以及外部的股東、業務夥伴、客戶、供應商、政府及監管機構、銀行及投資者和社區團體等。

本集團重視管理營運過程中產生的環境問題，致力減少營運對環境的負面影響。為此，本集團已制訂《環境、社會及管治政策》，以統籌管理環境相關事宜。此外，各附屬公司亦根據本集團政策及自身營運特點，分別制訂了具體管理指引及措施。

### 排放物及資源使用管理

溫室氣體排放 30,796.2噸二氧化碳當量	廢氣排放 氮氧化物、硫氧化物及可吸入懸浮粒子	廢棄物產生 643.1噸	能源耗量 133,139.7兆瓦時
---------------------------	---------------------------	-----------------	----------------------

#### 廢氣排放

本集團辦公室營運於本年度廢氣排放的主要來源為車輛使用、備用發電及鍋爐燃燒化石燃料產生的氮氧化物、硫氧化物和可吸入懸浮粒子。本年度環境關鍵績效指標披露範圍包括香港辦公室以及中國內地辦公室。中國內地部分辦公室設有廚房設備、發電機及鍋爐等設備，使用時會產生廢氣排放。此外，由於本報告於本年度所披露的範圍已擴展至所有營運業務，加上本集團在中國內地的附屬公司數量增加了，因此整體廢氣排放量未能與去年度作出直接比較。

廢氣排放	種類	二零一九年排放量(千克)	
		香港	中國內地
	氮氧化物	4.9	2,941.0
	硫氧化物	0.09	100.1
	可吸入懸浮粒子	0.36	72.0

## 溫室氣體排放

中裕燃氣關注自身的碳足跡。本年度，中裕燃氣繼續委託專業顧問評估本集團的溫室氣體排放量，溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、及一氧化二氮。溫室氣體量化的過程已參考香港環保署和機電工程署編製的指引<sup>2</sup>、中國發展改革委員會發佈的指引<sup>3</sup>，以及國際標準如ISO14064-1及溫室氣體盤查議定書。本集團辦公室營運在本年度產生的碳排放總量約為30,800噸二氧化碳當量，其中外購電力產生的碳排放佔43%。由於本報告於本年度所披露的範圍已擴展至所有營運業務，加上本集團在中國內地的附屬公司數量增加了，因此整體溫室氣體排放量未能與去年度作出直接比較。

範圍	二零一九年排放量 (噸二氧化碳當量)	
	香港	中國內地
範圍1 直接溫室氣體排放 <sup>4</sup>	16.9	17,087.5
範圍2 能源間接溫室氣體排放 <sup>5</sup>	12.6	13,250.9
範圍3 其他間接溫室氣體排放 <sup>6</sup>	7.1	421.2
溫室氣體總排放	36.6	30,759.6
溫室氣體排放密度(以員工數目計算)	7.0噸二氧化碳當量／員工	

<sup>2</sup> 《香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引》

<sup>3</sup> 《中國石油天然氣生產企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》

<sup>4</sup> 包括本集團固定源和移動源化石燃料燃燒，以及設備及系統運作時釋放的溫室氣體。製冷設備使用的其中一種製冷劑R-22不屬於「京都議定書」所涵蓋的六種溫室氣體，本報告亦將其排放量包括在碳評估中，以提供真實和公平的溫室氣體信息。

<sup>5</sup> 包括本集團電力消耗所產生的溫室氣體排放。

<sup>6</sup> 包括辦公室廢紙棄置和本集團員工因商務旅行搭乘飛機所產生的溫室氣體排放。

### 廢棄物

本年度，本集團辦公室營運共產生有害廢棄物**0.011**噸，主要包括廢電池和車輛的廢潤滑油，均交由合資格承辦商收集和處理。同時，本集團辦公室營運過程中產生的生活垃圾、廚餘等無害生產廢物共**643.1**噸，主要交由市政部門清運。

為繼續減少本集團辦公室營運所產生的各類排放物，本集團已制訂下列措施，以減少辦公營運對環境造成的影響。

排放物	措施
廢氣及溫室氣體	<ul style="list-style-type: none"><li>• 識別營運過程中產生的廢氣和溫室氣體排放源並加強排放源管理；及</li><li>• 鼓勵員工乘坐公共交通工具，並禁止濫用公司車輛。</li></ul>
有害及無害廢棄物*	<ul style="list-style-type: none"><li>• 實踐以源頭減廢為原則的廢棄物管理制度，同時確保相關人員瞭解有害及無害廢棄物的處理要求；及</li><li>• 定期檢視有害及無害廢棄物的產生及回收情況，並根據實際情況研究制訂廢棄物減排目標。</li></ul>

\* 由於本年度所披露的範圍擴展至所有營運業務，加上本集團在中國內地的附屬公司數量增加了，整體排放物數字未能與去年作出直接比較。

### 能源及水資源

能源使用方面，主要來自香港及中國內地各辦公室營運的能源消耗以及來自乘用私家車和作運輸用途的貨車所用的不可再生燃料，包括柴油、無鉛汽油、液化石油氣、汽油、煤油、天然氣以及液化天然氣，而外購電力使用方面約佔總能源消耗的**11%**。本年度能源總耗量約**13.3**萬兆瓦時，整體能源總耗量與去年度比較有所增加，但亦由於本報告於本年度所披露的範圍已擴展至所有營運業務，加上本集團在中國內地的附屬公司數量增加了，因此整體能源消耗量未能與去年度作出直接比較。此外，本集團通過建立能源管理體系，以去年度的數據作基準，制訂及定期檢討能源目標和指標以達至減低人均電力消耗量，持續提升本集團的能源績效。本集團規範員工在使用空調設備時，應將溫度調至二十六度。同時，員工在離開工作場所時應做到隨手關閉電源。各部門中層管理人員應加強用電監督，以減少能源的浪費。通過實施上述措施，雖然整體能源總耗量比起去年度有所上升，但單看外購電力使用，本集團於人均電力消耗方面由去年度**3.8**兆瓦時，降低至今年度**3.2**兆瓦時，人均電力消耗減少接近**16%**。

水資源使用方面，本年度內於中國內地各辦公室營運共消耗水資源約11萬立方米。香港辦公室耗水量因辦公室暫未分錶，亦曾與物業管理處溝通，嘗試獲取水資源消耗量並不成功，故未能提供耗水量。由於香港辦公室員工人數只佔集團總員工人數約0.2%，耗水量微不足道。為減少水資源的消耗，本集團通過引進節水技術提高用水效率，減少日常營運中水資源的使用。同時，本集團亦於營運點張貼節約用水標語及教育員工節約用水，鼓勵員工珍惜水資源，以完善各營運點的水資源管理。通過實施水資源管理措施，本集團於人均水耗量方面由去年度32.4立方米，降低至今年度25.8立方米，人均水耗量減少約20%。

### 包裝材料

本年度報告披露範圍比去年度有所擴展，其中新增業務有涉及包裝材料使用，主要來自包裝銷售爐具。本集團於本年度共使用了0.1噸塑料以及17.1噸紙作包裝用途。

#### 展望未來：持續評估排放物及資源使用

展望未來，本集團預期持續評估、紀錄及每年披露不同排放物及資源使用的數據。與此同時，亦會鼓勵員工減少資源使用，增加重用和回收資源，並優化能源管理。以本年度的數據作基準，為日後制訂改進措施，制定節能減排目標的基礎。

### 環境及天然資源

中裕燃氣明白自身營運可能會對周圍環境及天然資源造成一定影響。同時，天然氣亦可適度減少由於煤炭使用而帶來的空氣污染。本集團通過制訂《環境、社會及管治政策》，致力加強天然氣管理相關工作。

本集團承諾將按照科學選址的原則，避免在生態敏感地區進行管道建設。同時，在施工建設過程中，增加植被覆蓋率以減少水土流失，確保整個項目的建設符合本集團的環境管理規劃。未來，本集團除繼續加強「煤改氣」政策的落實外，會繼續關注智慧能源和分散式能源的發展，以推進供能格局的多元化。

本集團遵守相關法律及規例，如《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《廢棄物處置條例》及《水污染管制條例》等。本年度，本集團並無發現與排放物或環境相關的違法違規個案。

### 僱傭制度

本集團已制訂《環境、社會及管治政策》及《中裕燃氣後備幹部管理辦法》等內部政策，致力規範本集團在平等機會、多元化及反歧視等方面的規定。同時，各附屬公司亦逐步制訂《組織紀律管理制度》及《勞動管理制度》等管理制度，以進一步完善本集團在僱傭制度方面的框架，保障員工的合法權益不受侵犯。

僱傭制度		
<p><b>薪酬及解僱</b></p> <p>《勞動管理制度》列明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬：由人事部門提供具體薪酬方案，經財務經理及總經理審閱後，由人事部門具體執行。</li> <li>離職：若正式員工辭職，則應提前三十日填寫《辭職申請書》報各級領導批准。</li> </ul>	<p><b>招聘及晉升</b></p> <p>《環境、社會及管治政策》規定：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>招聘：所有招聘行為都須遵守營運所在地的僱傭法例，並簽署勞僱合同保證勞資雙方的權力。</li> <li>晉升：為拓展員工晉升空間，本集團根據自身業務情況，劃分「技術類」及「管理類」兩類晉升渠道，幫助不同員工拓展晉升道路。</li> </ul>	<p><b>工作時數及假期</b></p> <p>本集團承諾按照營運所在地相關法律及規定安排員工工作時間及各種假期。</p>
<p><b>平等機會</b></p> <p>本集團重視為所有員工提供平等機會，包括但不限於有關於招聘、晉升、調崗、薪酬及福利等方面的決定。</p>	<p><b>多元化</b></p> <p>本集團重視建立多元化的工作團隊，如僱傭不同國籍、民族人士等，並且鼓勵傷殘人士的加入。本集團將個體差異性作為持續發展的原動力。</p>	<p><b>反歧視</b></p> <p>本集團承諾不會因員工性別、殘疾、懷孕、種族、膚色及宗教等因素而區別對待員工。同時，我們亦將制訂有關工作場所反歧視或騷擾的舉報機制，處理相關投訴事件。</p>
<p><b>其他待遇及福利</b></p> <p>本集團已為員工提供節日福利、應季福利及員工體檢等額外待遇。</p>		

本集團遵守相關法律及規例，如《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》及《僱傭條例》（香港法例第57章）等。本集團於本年度並無發現與僱傭相關的違法違規個案。

### 發展及培訓

本集團認為，企業的成長離不開員工的持續發展。為此，本集團通過組織培訓活動提升員工的職業技能，拓寬其職業發展道路。本集團已建立《培訓管理制度》規範員工培訓活動，同時《環境、社會及管治政策》中亦有列明培訓相關管理方針。

本集團培訓工作由管理總部人力資源部全面負責，主要包括培訓體系的構建與維護、講師團隊的管理與組織以及培訓效果的評估與總結。本集團為員工提供不同類型的培訓，包括：

培訓類型	培訓內容
入職培訓	員工須接受包括企業文化、公司制度及安全生產知識等內容在內的入職培訓，以瞭解不同崗位的基本知識。
內部在職培訓	本集團根據業務發展需要，按照年度、月度培訓計劃組織相關員工進行培訓，以提高員工的工作技能。
外部培訓	由培訓部門組織員工參與由教育培訓機構、政府機關或其他各類協會主辦的專業課程培訓，以瞭解行業最新發展情況。本集團於二零一九年十二月初制定了《外訓管理辦法(試行)》，以進一步規範外部訓練管理工作，有效統籌利用外部培訓資源，保障學習效果，滿足員工學習發展需求。

培訓結束後，若有需要，培訓組織部門亦會組織受訓員工進行考試測驗培訓成果，以確保其工作知識及技能通過培訓得以提高。

此外，本集團亦會定期評估員工的工作績效，作為員工晉升及福利發放的參考。《績效管理制度》中說明，本集團已成立績效管理委員會，以一致性、客觀性、公平性、公正性及保密性為考核原則，對各附屬公司經營情況及員工表現進行考核。

### 健康及安全

中裕燃氣作為一家專注於燃氣銷售的公司，若在工作場所發生燃氣洩漏等事故則會對員工的健康與安全造成巨大影響。為此，本集團已制訂《中裕燃氣安全生產管理辦法》及《安全生產責任保險制度》等政策，致力完善本集團在員工健康與安全方面的管理工作。

為確保員工安全可以得到有效保障，本集團已明確規定各級領導的安全生產職責。

相關負責人	安全生產職責
總部總裁及附屬公司 主要負責人	<ul style="list-style-type: none"> <li>貫徹執行國家關於安全生產的各項規定，並且建立相應安全管理體系；及</li> <li>制訂重大事故預防措施和應急處理預案。若所轄範圍內發生重大生產安全事故，應及時趕赴現場組織指揮救援。</li> </ul>
安全副總經理	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織開展安全教育及培訓工作，增強員工安全意識，提高其安全操作水平，並督導安全管理人員及特殊工種持證上崗；及</li> <li>督促各部門履行安全生產職責和執行安全生產規章制度，及時糾正生產過程中的失職行為，同時督促重大生產安全隱患的整改。</li> </ul>
各部門安全生產負責人	<ul style="list-style-type: none"> <li>負責發佈安全生產信息，如：事故傷亡統計等；</li> <li>組織安全生產應急救援演習相關工作；及</li> <li>每月向安全監督管理部門彙報安全生產情況，並根據實際情況積極提出改進意見。</li> </ul>
基層安全管理員	<ul style="list-style-type: none"> <li>工程及營運等部門應根據安全工作的安排設立安全管理員，負責安全生產管理的各項工作。</li> </ul>

此外，各附屬公司應定期進行安全檢查，提高安全管理水平，以確保能夠及時消除營運過程中產生的安全隱患。安全檢查內容，包括：

- 勞動防護用品的發放及使用情況；
- 危險源及危險場所的安全措施落實情況；
- 事故處理情況；
- 消防、用電、車輛及工程施工的安全管理狀況；及
- 生產場所各類設備及安全防護設施的完好情況。

本集團遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》及《職業安全及健康條例》等相關法律法規。本年度內，本集團並無發現違反與健康及安全相關的違規個案。

### 勞工準則

本集團嚴禁在工作場所使用童工及強制勞工，致力維護員工的合法權益不受侵害。

範疇	管理措施
童工	本集團《環境、社會及管治政策》中規定，所有僱員應符合當地法律規定的最低入職年齡。若發現童工現象存在，應立即停止其工作並送往醫院進行身體檢查。同時，相關負責人應聯繫童工家長或童工所在地教育部門將其接回，所有費用開支由本集團承擔。
強制勞工	本集團禁止任何強制勞工行為。《勞動管理制度》中規定，所有員工若需要在節假日加班或值班，須事先經過總經理批准。本集團原則上鼓勵員工在規定工作時間內完成相應工作安排，不鼓勵加班行為。

本集團遵守相關法律及規例，如《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國未成年人保護法》及《僱傭條例》等。本集團在本年度並無發現任何童工或強制勞工的違法違規個案。

作為一間負責任的燃氣供應商，保證提供高質量的燃氣並恪守商業道德是中裕燃氣的重要責任。因此，本集團已制訂一系列有關供應鏈管理、產品責任及反貪污的政策，以確保本集團營運符合各持份者利益。

### 供應鏈管理

供應鏈管理是本集團營運過程中的重要部分，良好的供應鏈管理可以使本集團為用戶提供優質的產品和服務。本集團已制訂《物資採購管理制度》及《環境、社會及管治政策》等管理制度，規範供應商的篩選程序和標準。本年度，本集團已聘用來自中國內地及香港地區共二百三十一個供應商。

《物資採購管理規章制度》中規定，本集團已建立供應商淘汰機制，針對供應商的產品質量、價格、使用效果以及售後服務等方面進行考核，對不符合本集團要求的供應商進行淘汰。

此外，中裕燃氣亦關注管理供應鏈的環境和社會風險。本集團《環境、社會及管治政策》中說明，所有供應商在保證所供產品質量的基礎上，亦須符合本集團的環境和社會要求，例如供應商須：

#### 環境

- 確保不使用環境有害物質進行加工和製造；
- 制訂環境保護制度，管理日常營運中出現的環境風險；及
- 取得環境影響評價許可。

#### 社會

- 堅決拒絕收惠受賄或其他不正當行為；及
- 遵守相關勞動法規，確保員工的合法權益得到保證。

### 產品責任

為確保產品的健康與安全、知識產權、客戶投訴處理程序及客戶隱私保護等內容符合國家相關法律法規，本集團已制訂《中裕燃氣安全生產管理辦法》、《居民戶內燃氣設施安全檢查工作指引》、《日常巡線管理制度》及《環境、社會及管治政策》等內部管理方針，致力完善本集團產品責任管理架構。

## 健康與安全

本集團重視通過入戶安全檢查減少用戶在燃氣使用過程中的健康與安全隱患。《中裕燃氣安全生產管理辦法》中規定，對於商業用戶及工業用戶等非居民用戶，每年入戶檢查不得少於兩次；對於居民用戶，每年入戶檢查不得少於一次。入戶檢查的重點應集中於燃氣設施的使用情況，如錶具、灶具、熱水器及膠管等。若發現漏氣等安全隱患，應立即進行試漏工作，以進一步確認漏氣點。同時立即通知維修人員及時處理。進行安檢後，本集團亦會安排用戶回訪工作，以進一步瞭解用戶對本集團服務的意見。本集團要求回訪比例不得低於5%。

若發生燃氣洩漏事件，各附屬公司第一時間組織人員到達現場搶險，修復故障燃氣管道／設施，在氣密性測試合格後及時恢復供氣。若發生戶內燃氣事故，各附屬公司應按照《居民戶內燃氣事故應急處置要點》及應急預案要求，立即成立應急工作領導小組，協同政府組織開展應急救援及搶險工作，對事故進行調查處理。

## 標籤管理

本集團承諾向客戶提供完整及準確的標籤資訊。若發現相關資訊失實或誤導，應盡快修正以保證消費者利益。

## 客戶隱私保護

本集團重視保護客戶隱私，所有資料收集都須以合法的方式進行。本集團客戶數據的管理工作由市場部及市場客服部負責。

## 知識產權

本集團承諾在保護自身知識產權不受侵犯的同時，亦保護合作夥伴的知識產權不受侵犯。

## 運送產品回收

本集團於本年度沒有因安全與健康理由而須回收已售或已運送產品。

### 投訴處理

本集團致力於聆聽客戶需要，建立了嚴謹的客戶投訴處理機制，用戶可直接向營運管理部門進行投訴，滿足客戶期望和提升服務質素。接到投訴後，相關部門須安排相關負責人進行解釋，二十四小時內對客戶進行回覆。此外，本集團一直在積極營造良好的營商環境，並藉助網上社區、微信公眾號等網絡平台及外出宣傳各類方式，宣揚公司對外形象。

本集團遵守相關法律及規例，如《中華人民共和國產品質量法》及《個人資料(私隱)條例》等法律法規。本年度，本集團並無發現與產品責任相關的違法違規個案。

本集團於二零一九年內共接獲**1,078**項諮詢及投訴，內容主要涉及以下四大類別，各部門已積極處理各類型的投訴，加強與客戶之間的溝通，務求提升客戶的滿意度。

	說明	處理方法
查詢燃氣繳費政策	用戶諮詢業務優惠政策、氣價、繳費方式以及相關政府政策等。	相關公司或部門須在二十四小時內安排負責人對客戶進行解釋或回覆。
不理解追繳氣費	曾有控制器表具出現故障，自動切斷或沒有計算用戶使用量，業務受理人員按故障表具與用戶溝通補交氣費事宜，並要求對故障表具進行更換。用戶表示對產生的費用不理解，因此收到投訴。	公司通過入戶安檢更換故障表具，公司安檢部門將繼續加大居民安全檢查力度，及時對異常表具進行更換和氣款的追繳，避免因表具故障問題給公司造成損失和不良影響，進一步維護公司的對外形象。
催促燃氣開通業務	公司在每週固定時間為偏遠鄉村的村民提供服務，辦理燃氣開通業務。因有大量新用戶同時到營業廳等候，等候時間過長無法開戶，導致投訴。	相關公司正積極考慮延長服務時間，為更多新用戶提供服務。
客服報修電話佔線	因部份公司只有少量客服報修電話熱線，但服務需求量大，導致用戶無法撥入，因此收到投訴。	目前公司已經著手解決該問題，增設更多客服報修電話熱線，以滿足用戶需要。

## 反貪污

為使本集團營運符合公平及道德的要求，中裕燃氣已制訂《中裕燃氣審計監察制度》及《中裕燃氣責任追究制度》，致力保證本集團在營運過程中不存在任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。本年度的制度流程更加細化、明確；增加定性違規違紀問題從重處罰規定等，強化追責力度。

本集團已設立舉報貪污案件的電話、郵箱及信箱等渠道供相關人員舉報。內審部在接到舉報後，須在兩個工作日內處理舉報信息，以決定是否啟動進一步調查。本集團承諾保護舉報人的個人資料，任何人員不得擅自提供給第三方。此外，本集團亦會定期向員工提供反貪污培訓，保證員工知悉國家相關法律法規及本集團內部政策。

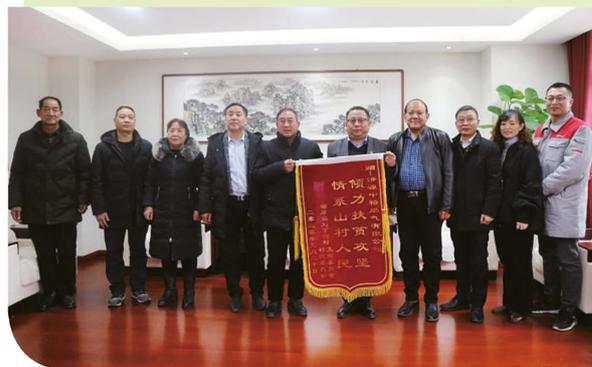
本集團遵守相關法律及規例，如《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國反洗錢法》及《防止賄賂條例》等法律及規例。本集團在本年度並無發現任何與貪污相關的違法違規案例，亦無任何與本集團及員工相關的貪污訴訟案件。

## 社區投資

中裕燃氣重視自身對於社會責任的承擔，重點關注營運所在社區的扶貧和教育工作。本集團已制訂《環境、社會及管治政策》，以進一步規範本集團在社區投資方面的審批流程及投資計劃。本集團於二零一九年捐贈約人民幣一百五十二萬元用於社區建設及扶貧工作，積極參與社會公益活動。



● 聯合焦作慈善總會志願者愛心聯盟前往常平鄉九渡村配合開展扶貧慰問活動



● 定點扶貧村一邵原鎮劉下溝村春節前慰問走訪活動



● 積極響應偃師市工商聯扶貧結對幫扶工作倡議，開展扶貧送溫暖活動



● 走進濟源市玉川路小學開展「燃氣安全知識進校園」活動，向學生們生動講解如何安全使用燃氣以及燃氣洩漏後的應急處置措施

環境績效

環境關鍵績效指標	二零一九年			單位
	香港	中國內地	總計	
廢氣排放				
氮氧化物	4.9	2,941.0	2,945.9	千克
硫氧化物	0.09	100.1	100.2	千克
可吸入懸浮粒子	0.36	72.0	72.4	千克
溫室氣體總排放				
範圍1 直接溫室氣體排放 <sup>7</sup>	16.9	17,087.5	17,104.4	噸二氧化碳當量
範圍2 能源間接溫室氣體排放 <sup>8</sup>	12.6	13,250.9	13,263.5	噸二氧化碳當量
範圍3 其他間接溫室氣體排放 <sup>9</sup>	7.1	421.2	428.3	噸二氧化碳當量
溫室氣體總排放量	36.6	30,759.6	30,796.2	噸二氧化碳當量
溫室氣體密度(以員工數目計算)			7.0	噸二氧化碳當量
有害廢棄物總量	-	0.011	0.011	噸
有害廢棄物密度(以中國內地員工數目計算)			0.0025	千克
無害廢棄物總量	0.6	642.5	643.1	噸
無害廢棄物密度(以員工數目計算)			0.15	噸
不可再生燃料耗量 <sup>10</sup>	55.5	119,868.8	119,924.3	兆瓦時
可再生燃料耗量	-	-	-	兆瓦時
木炭能源消耗	-	-	-	兆瓦時
其他生物燃料能源耗量	-	-	-	兆瓦時
購買作消耗的電力	15.8	14,103.7	14,119.5	兆瓦時
自行發電	-	0.6	0.6	兆瓦時
出售電力	-	904.7	904.7	兆瓦時
能源總耗量 <sup>11</sup>	71.3	133,068.4	133,139.7	兆瓦時
能源密度(以員工數目計算)			30.3	兆瓦時
總耗水量	-	113,368.9	113,368.9	立方米
耗水密度(以員工數目計算)			25.8	立方米
包裝材料總量				
包裝塑料	-	0.1	0.1	噸
包裝紙	-	17.1	17.1	噸
包裝材料密度(以員工數目計算)			0.004	噸

<sup>7</sup> 包括本集團固定源和移動源化石燃料燃燒，以及設備及系統運作時釋放的溫室氣體。製冷設備使用的其中一種製冷劑R-22不屬於「京都議定書」所涵蓋的六種溫室氣體，本報告亦將其排放量包括在碳評估中，以提供真實和公平的溫室氣體信息。

<sup>8</sup> 包括本集團電力消耗所產生的溫室氣體排放。

<sup>9</sup> 包括辦公室廢紙棄置和本集團員工因商務旅行搭乘飛機所產生的溫室氣體排放。

<sup>10</sup> 包括固定源及流動燃燒源所使用的柴油、無沿汽油、液化石油氣、汽油、煤油、天然氣以及液化天然氣。

<sup>11</sup> 能源總耗量=不可再生燃料耗量+可再生燃料耗量+木炭能源消耗+其他生物燃料能源耗量+購買作消耗的電力+自行發電-出售電力

### 社會績效－僱傭及勞工常規

統計資料 <sup>12</sup>		中國內地	香港	總計	
員工人數	性別	男性	2,897	6	2,903
		女性	1,481	4	1,485
	年齡	19歲或以下	6	-	6
		20歲至29歲	1,124	2	1,126
		30歲至39歲	1,673	2	1,675
		40歲至49歲	1,097	4	1,101
		50歲或以上	478	2	480
	職級	總經理或以上	220	2	222
		高級經理或以上	400	4	404
		主任、文書或以上	432	4	436
一般員工		3,326	-	3,326	
員工流失人數	性別	男性	101	1	102
		女性	39	-	39
	年齡	19歲或以下	-	-	-
		20歲至29歲	72	1	73
		30歲至39歲	43	-	43
		40歲至49歲	20	-	20
		50歲或以上	5	-	5
	員工流失比例(按地區)		3.2%	10.0%	3.2%

<sup>12</sup> 所有社會績效僅以二零一九年十二月三十一日全職員工人數作為基準計算。

地區	因工死亡人數	因工傷損失工作日數
中國內地	-	100
香港	-	-
總計	-	100

統計資料 <sup>13</sup>			中國內地
培訓人數	性別	男性	2,601
		女性	1,334
	職級	總經理或以上	66
		高級經理或以上	165
		主任、文書或以上	312
一般員工	3,392		
受訓員工比例	性別	男性	89.8%
		女性	90.1%
	職級	總經理或以上	30.0%
		高級經理或以上	41.3%
		主任、文書或以上	72.2%
一般員工 <sup>14</sup>	102%		
平均培訓時數	性別	男性	41.3
		女性	41.3
	職級	總經理或以上	50.7
		高級經理或以上	51.8
		主任、文書或以上	46.5
一般員工	39.6		

<sup>13</sup> 不包括香港辦公室。

<sup>14</sup> 由於已離職或流失的一般員工曾接受過培訓，因此受訓比例大於100%。

## 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引／備註
<b>A1 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	8-11
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	8, 21
A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	9, 21
A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	10, 21
A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	10, 21
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	10
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。	10
<b>A2 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源的政策。	8
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	9, 21
A2.2	總耗水量及密度。	11, 21
A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	10
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。	11（本集團沒有求取水源問題）
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	11, 21
<b>A3 環境及天然資源</b>		
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。	11
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。	11

主要範疇	內容	頁碼索引／備註
<b>B1僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	12-13
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	22
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	22
<b>B2健康與安全</b>		
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。	13-15
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	23
B2.2	因工傷損失工作日數。	23
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。	13-14
<b>B3發展及培訓</b>		
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。	13
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	23
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。	23
<b>B4勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	15
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	15
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	15
<b>B5供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	16
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	16
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	16

## 《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇	內容	頁碼索引／備註
<b>B6產品責任</b>		
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。	16-18
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	17
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	18
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	17
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	17
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	17
<b>B7反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	19
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。	19
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	19
<b>B8社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	20
B8.1	專注貢獻範疇。	20
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	20



### 範圍及目的

香港品質保證局已對中裕燃氣控股有限公司(「中裕燃氣」)二零一九年《環境、社會及管治報告》(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。該報告陳述了中裕燃氣於二零一九年一月一日至二零一九年十二月三十一日期間，有關可持續發展方面工作的表現。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據香港聯合交易所有限公司主板上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。

### 保證程度和核實方法

此次驗證工作是依據國際審計與核證準則委員會發佈的《國際核證聘用準則3000(修訂版)》，歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是參考國際準則對於進行合理保證所訂定的原則而制定確保能擬定核實結論。此外，核實的內容是按照《環境、社會及管治報告指引》而定。

香港品質保證局核實過程包括驗證了可持續發展表現資料收集、計算和彙報的機制，檢閱文件資料，與負責編製報告的代表面談，選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支援證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

### 獨立性

中裕燃氣負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是完全獨立的。

### 結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局對報告作出合理保證並總結：

- 報告是按照《環境、社會及管治報告指引》的要求編製；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將中裕燃氣的可持續發展表現包括重要的可持續發展範疇闡述；
- 報告內的數據和資料可靠完整。

根據驗證準則，香港品質保證局沒有發現在報告內闡述的可持續發展表現資料和數據並非公平和如實地按照重要範疇作出披露。總體而言，此報告能如實地反映中裕燃氣的可持續發展表現並與其具體的可持續發展情況和重要性相稱。

### 香港品質保證局代表簽署



沈小茵  
審核主管  
二零二零年六月

逐梦同行 基业长青

BUILT TO LAST



中裕燃气  
ZHONGYU GAS

於開曼群島註冊成立之有限公司  
INCORPORATED IN THE CAYMAN ISLANDS WITH LIMITED LIABILITY

[www.zhongyugas.com](http://www.zhongyugas.com)