



2024

環境、社會及管治報告

Tian Lun Gas Holdings Limited

天倫燃氣控股有限公司

(於開曼羣島註冊成立的有限公司)

股份代號：01600

天倫燃氣控股有限公司



2024 年

環境、社會及管治報告

目錄 CONTENTS

關於本報告	04
董事會主席致辭	05
董事會 ESG 聲明	06
關於天倫燃氣	07
年度榮譽	07

01 ESG 管理

• ESG 戰略框架	10
• ESG 治理架構	12
• ESG 報告原則回應	14
• 利益相關方溝通	15
• 實質性議題評估	17

02 穩健治理

• 企業管治	22
• 董事會多元化	23
• 信息透明	24
• 廉潔與商業道德	25
• 審計與風險管理	26

03 綠色發展

• 應對氣候變化	30
• 低碳轉型	32
• 環境管理體系	33
• 資源使用	34
• 廢棄物管理	36

04 價值創造

• 管理創新	42
• 數字化管理	42
• 優化客戶服務	43

05 責任運營

• 產品安全與品質	46
• 保障客戶權益	46
• 安全管理	47
• 客戶隱私保護	48

06 以人為本

• 平等、多元雇傭	52
• 員工職業發展	54
• 職業健康與安全	55
• 員工權益保障	56

07 合作共贏

• 供應鏈運營	62
• 社會責任	65

附錄

ESG 績效表	66
香港聯交所《環境、社會及管治 (ESG) 報告指引》員工權益保障	68



報告說明

關於本報告

天倫燃氣控股有限公司（「本公司」，股份代號：1600）特此發佈本公司連同其附屬成員企業（以下統稱「本集團」、「天倫燃氣」）2024 年環境、社會及管治報告（「本報告」或「ESG 報告」）。本報告旨在公開、透明披露本集團於過去一年在不同的 ESG 議題上的實踐和績效，讓各界人士瞭解本集團在可持續發展方面的實踐及表現。

01 報告範圍

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、加氣站建設與運營及液化天然氣（「LNG」）生產與銷售等。本報告覆蓋的時間範圍 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（「本彙報期」），部分內容超出上述時間範圍。與《天倫燃氣 2023 年 ESG 報告》相比，本報告的報告範圍無重大調整。

02 編制依據

本報告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 C2《環境、社會及管治報告指引》（「聯交所 ESG 指引」）編寫。

03 數據說明

報告中的財務數據均來自 2024 年度報告，其他數據來源於公司內部管理體系與統計，部分數據涉及歷史數據。本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

04 發佈形式

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

董事會主席致辭

2024 年是深入貫徹黨的二十大精神、加快推進高質量發展的關鍵之年，也是我國向「雙碳」目標穩步邁進的重要階段。全球能源格局正經歷深刻變革，綠色低碳發展成為大勢所趨。天倫燃氣始終踐行「紮根河南，走向全國」的發展戰略，致力於成為中國卓越的綠色低碳能源供應與服務商。2024 年，我們積極順應綠色低碳轉型趨勢，持續優化產業佈局，深化科技創新，加快從單一燃氣供應向綜合清潔能源服務升級，全力推動高質量發展。

堅守綠色低碳之路，矢志踐行「雙碳」承諾，是我們對生態文明建設的時代回應。我們持續強化環境管理，深入推進綠色運營模式，加大清潔能源投資力度，優化能源結構，積極佈局新興低碳能源項目，不斷提升可再生能源的應用比例。我們堅持節能減排，優化資源利用，嚴格控制溫室氣體排放，為推動行業綠色低碳轉型貢獻天倫力量。

夯實合規治理根基，筑牢安全發展屏障，是企業行穩致遠的根本保障。我們始終堅守高標準的公司治理體系，優化風險管控機制，全面落實合規管理和反壟斷風險防控要求。安全生產是企業發展的生命線，我們持續加強安全管理體系建設，嚴格執行安全責任制，以更高標準、更嚴要求確保安全運營，夯實高質量發展的根基。

激活創新驅動引擎，重塑產業價值生態，是引領能源變革的核心動能。我們持續加大數字化、智能化投入，通過大數據、人工智慧等技術提升運營效率和客戶服務水平。我們深化產業鏈協同，探索創新商業模式，推動能源供應與智慧城市建設深度融合，以創新驅動企業長期穩定增長。

厚植責任擔當基因，踐行社會價值承諾，是以發展反哺民生的堅實行動。我們始終將社會責任融入企業發展戰略，堅持「以人為本」，關注員工成長，完善員工培養體系，提升員工福利保障。我們積極投身公益事業，助力鄉村振興、社區發展，以實際行動回饋社會，推動企業與社會和諧共生。

展望未來，天倫燃氣將把握「雙碳」時代機遇，統籌發展與安全，深化綠色低碳佈局，推動能源結構優化升級，不斷提升綜合能源服務能力。我們將持續創新、穩健前行，以高質量發展助力經濟社會可持續進步，為建設美麗中國貢獻更多智慧與力量。



冼振源先生 主席

董事會 ESG 聲明

天倫燃氣始終將 ESG 理念深度融入公司治理與戰略決策。公司以董事會為最高決策機構，下設審核、提名、薪酬等專業委員會以及專責 ESG 委員會，確保各委員會在明確的職權範圍內高效履行監督和管理職責。作為核心管理平台，ESG 委員會統籌協調環境、社會責任、治理及風險管理等各項工作，推動 ESG 戰略全面落地，確保信息披露真實、透明，並嚴格監督內部控制及合規要求。

為進一步強化治理體系和確保合規運營，天倫燃氣引入了包括香港上市公司秘書、境內外律師和核數師在內的第三方專業機構，並在重大事項上提前與相關監管機構充分溝通。董事會對 ESG 報告的真實性、準確性與完整性承擔法律責任，確保報告內容不存在虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，從而為公司的穩健運行與可持續發展提供堅實保障。

展望 2024 年，公司將繼續深化 ESG 理念與戰略發展相融合，積極響應國家「雙碳」目標和鄉村振興戰略，聚焦清潔能源業務佈局，推進氣電協同等重點工程。天倫燃氣致力於構建清潔低碳的能源體系，並通過不斷完善內部治理和風險預警機制，確保 ESG 各項工作與企業整體戰略深度融合，助力企業實現高質量與綠色轉型發展。

關於天倫燃氣

天倫燃氣成立於 2002 年，是國內較早從事城市燃氣業務的企業之一，主營業務包括：城市燃氣運營、鄉鎮燃氣運營、長輸管線及工業直供業務、加氣站、LNG 工廠業務。2010 年 11 月 10 日，本公司在香港聯交所主板掛牌上市，股份代碼 01600.HK。截至 2024 年 12 月 31 日，在全國擁有 70 個城市燃氣項目，為 580 餘萬戶城鄉居民、5.2 萬家工商企業提供燃氣服務，覆蓋人口約 2,000 萬人，累計敷設運營中高壓輸氣管道 9,507 公里，擁有 51 座已投運的加氣站、1 個 LNG 工廠、6 條長輸管線。

城市燃氣項目	城鄉居民	工商企業	覆蓋城鄉居民
70 個	580 餘萬戶	5.2 萬家	2,000 萬人
敷設運營中高壓輸氣管道		加氣站	LNG 工廠
9,507 公里		51 座	1 個

未來，天倫燃氣將在國家「雙碳」、鄉村振興等國策的指引下，攜手多行業、多領域的合作夥伴，佈局全國，實現天倫服務全域化覆蓋，目標就是成為中國一流的綠色低碳能源供應及服務商。



- 2024 年 6 月 28 日
天倫燃氣榮獲格隆匯金格獎・ESG 可持續發展卓越企業
- 2024 年 12 月
天倫燃氣在第九屆智通財經上市公司評選活動中榮獲最佳 ESG 公司獎
- 2024 年 12 月
天倫燃氣在第九屆智通財經上市公司評選活動中榮獲最佳能源與資源公司
- 2024 年 12 月
天倫燃氣在第九屆智通財經上市公司評選活動中榮獲最佳 CEO 獎（冼振源先生）

01

ESG 管理

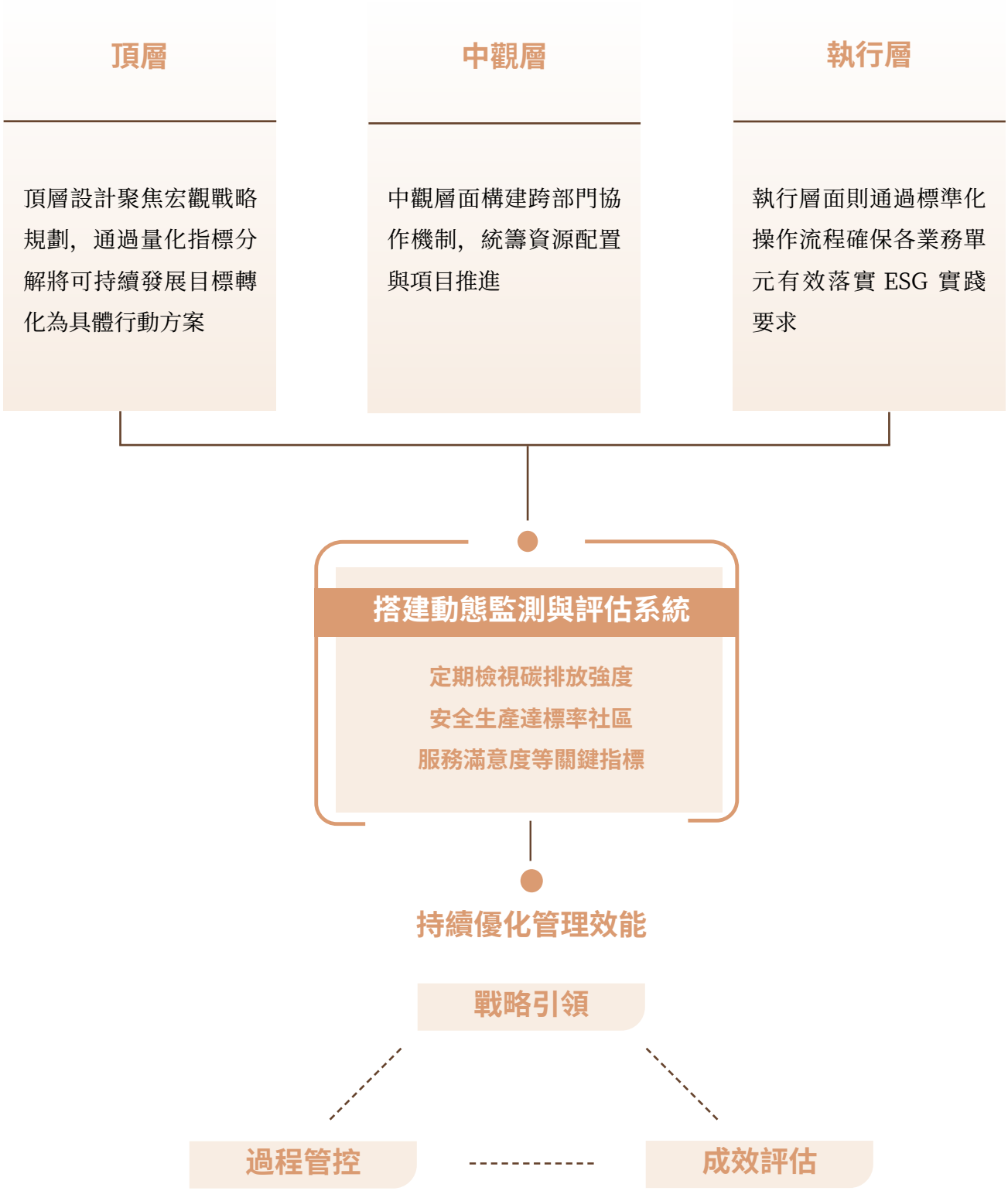


— ESG 戰略框架

天倫燃氣積極響應聯合國可持續發展目標倡議，秉承「低碳發展、服務民生」的企業使命，構建了系統化的 ESG 戰略管理體系。基於對企業可持續發展路徑的深度思考，公司將環境社會治理理念全面融入運營體系，圍繞戰略支柱（涵蓋環境治理、社會責任、公司治理、創新驅動、合規運營及利益相關方協同等核心領域），制定了覆蓋中長期的發展規劃，明確 ESG 戰略願景、核心目標及配套的關鍵績效指標體系。



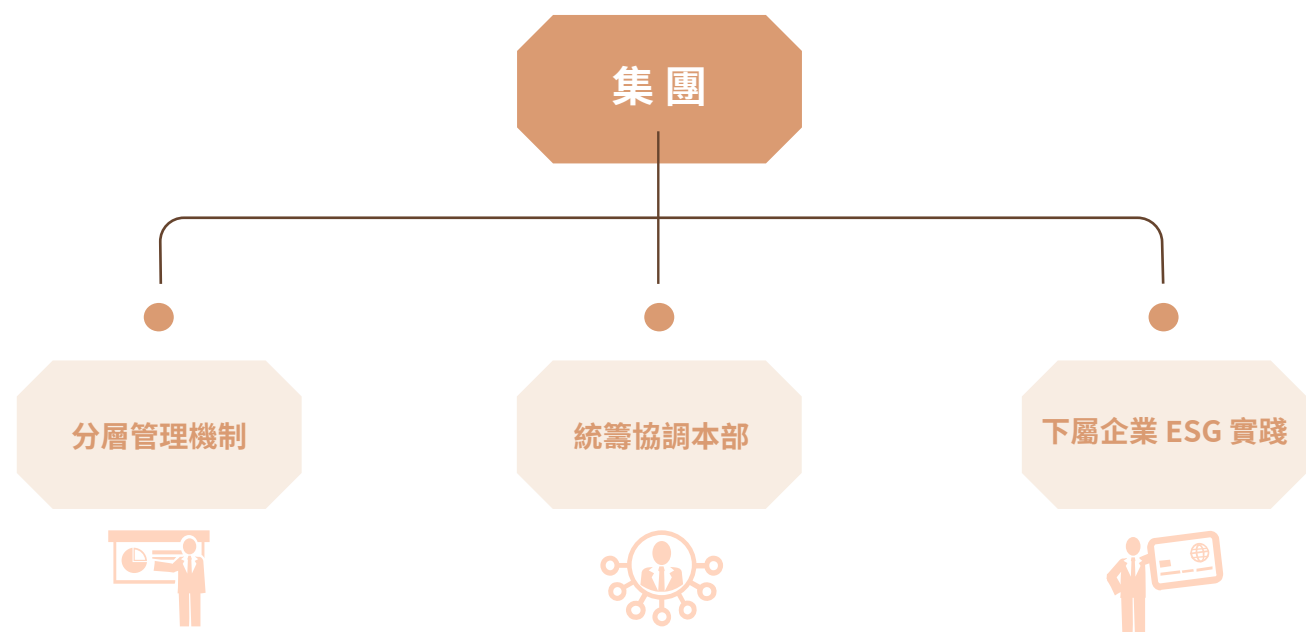
在戰略實施層面，公司建立了分層遞進的執行框架：



這一戰略體系不僅與聯合國倡議中的清潔能源推廣、可持續城市建設等目標形成深度契合，更通過創新數字化管理平台實現全生命周期管控，確保環境效益、社會價值與企業發展的有機統一。公司每年發佈 ESG 專項報告，主動接受利益相關方監督，形成了「戰略引領 - 過程管控 - 成效評估」的閉環管理機制。

二 ESG 治理架構

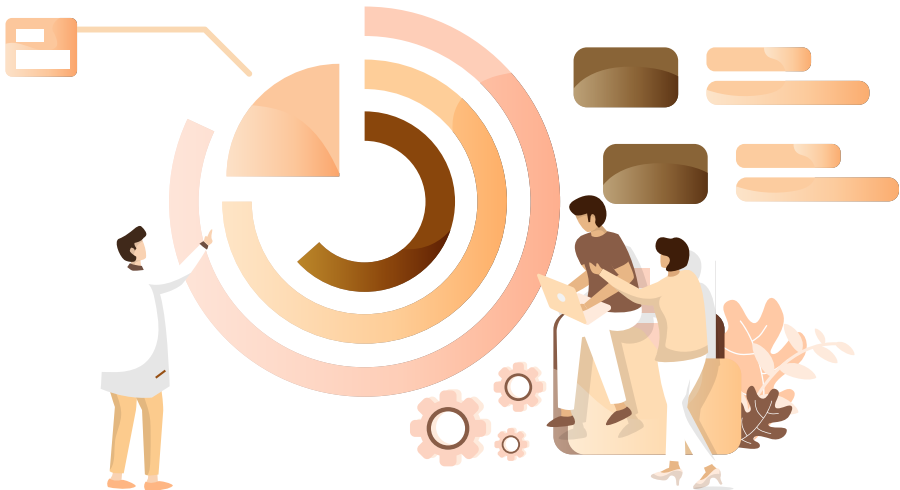
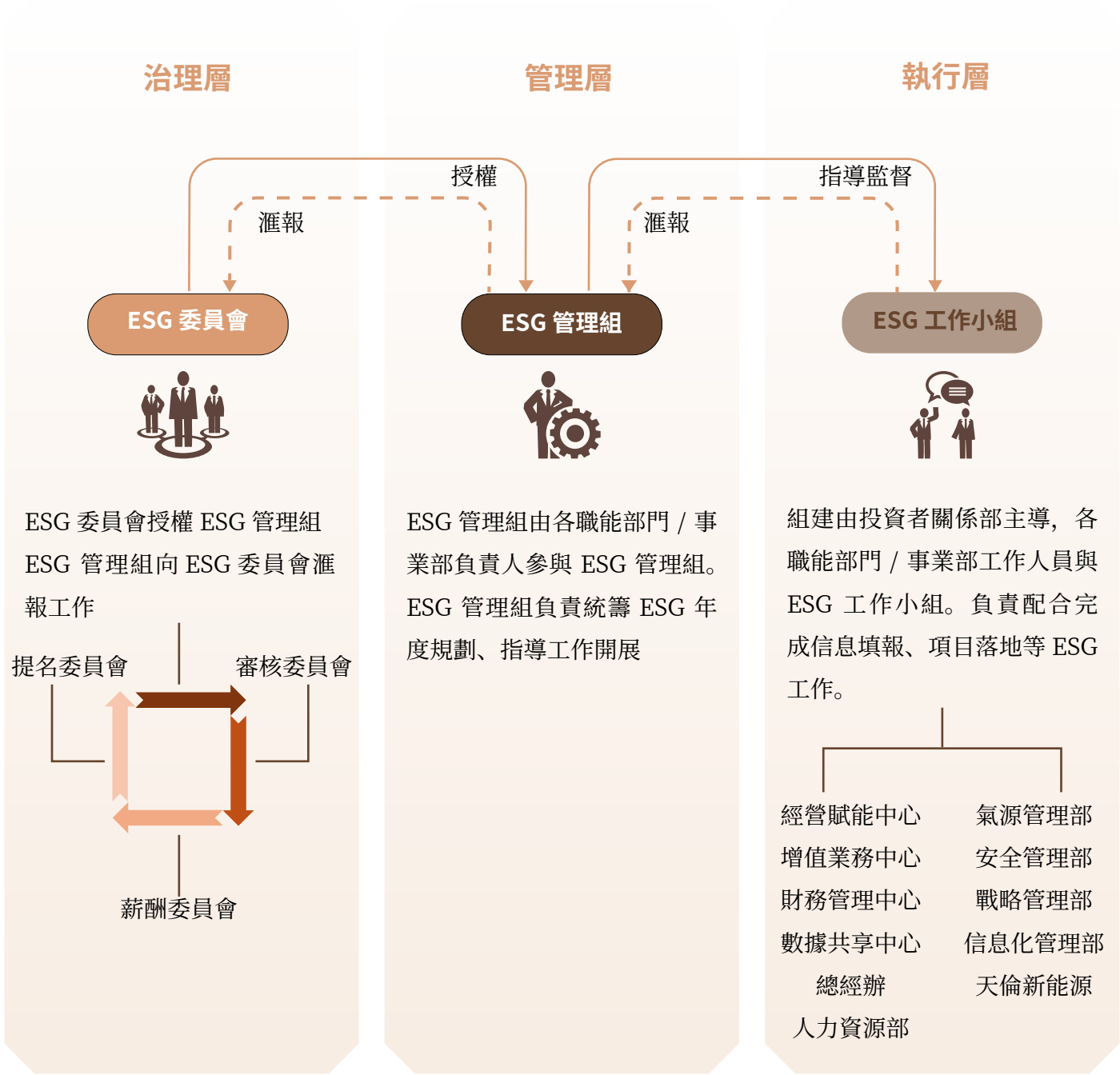
為系統推進可持續發展實踐，天倫燃氣將 ESG 治理深度融入企業戰略與運營全流程，構建起「決策 - 管理 - 執行」三級聯動的立體化治理體系。該架構以集團為核心中樞，通過權責清晰的分層管理機制，統籌協調本部及下屬企業 ESG 實踐，持續完善信息披露、風險管控及利益相關方溝通機制。



天倫燃氣 ESG 管理架構的治理層指 ESG 委員會。公司董事會作為天倫燃氣 ESG 事宜的最高決策機構，下設 ESG 委員會負責主導 ESG 相關事宜；管理層指由各職能部門 / 事業部負責人組成的 ESG 管理組，主要負責指導和推進 ESG 相關工作的開展，並定期向 ESG 委員會彙報工作；執行層指投資者關係部主導，各職能部門 / 事業部工作人員為組員的 ESG 工作小組，負責溝通協調各事業部及職能部門推進 ESG 工作，配合相關工作人員完成信息整理和項目落地等工作。



天倫燃氣 ESG 管理體系



三 ESG 報告原則回應

重要性原則

天倫燃氣依據聯交所 ESG 指引，識別符合自身行業特性及業務特點的 ESG 議題，並通過重要性判定確保報告披露信息全面覆蓋天倫燃氣及利益相關方關注的重點。2024 年，集團綜合評估和梳理了監管機構的披露要求和資本市場的評判標準，並比對同行議題的變動趨勢，確定了 33 項重大性議題。我們通過向政府、員工、客戶、股東與投資者等 9 大利益相關方開展問卷調查，收集利益相關方評定的 ESG 議題重要性結果，並結合各議題對天倫燃氣可持續發展的重要性，最終形成天倫燃氣 2024 年 ESG 重大議題矩陣。

量化原則

天倫燃氣建立了覆蓋總部及各子公司的 ESG 指標收集工具，對 包括 ESG 報告指引中所有「環境」範疇及部分「社會」範疇的量化關鍵披露指標進行定期統計，並於年內進行彙總，最終形成本報告對外披露。ESG 量化數據詳見本報告各章節。

一致性原則

本報告相對往年 ESG 報告披露範圍並無重大調整，且使用一致的披露統計方法。ESG 多年對比數據詳見本報告各章節。

平衡原則

本報告已經由集團董事會審閱並確認，承諾報告內容客觀、公開，所披露內容可在天倫燃氣官方信息披露渠道或社會公開媒體進行查閱。

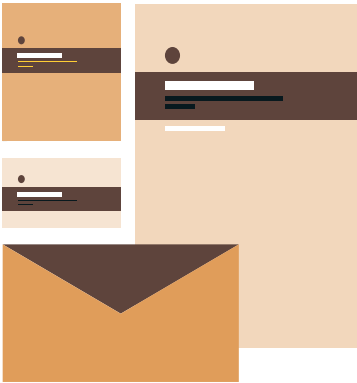
四 利益相關方溝通

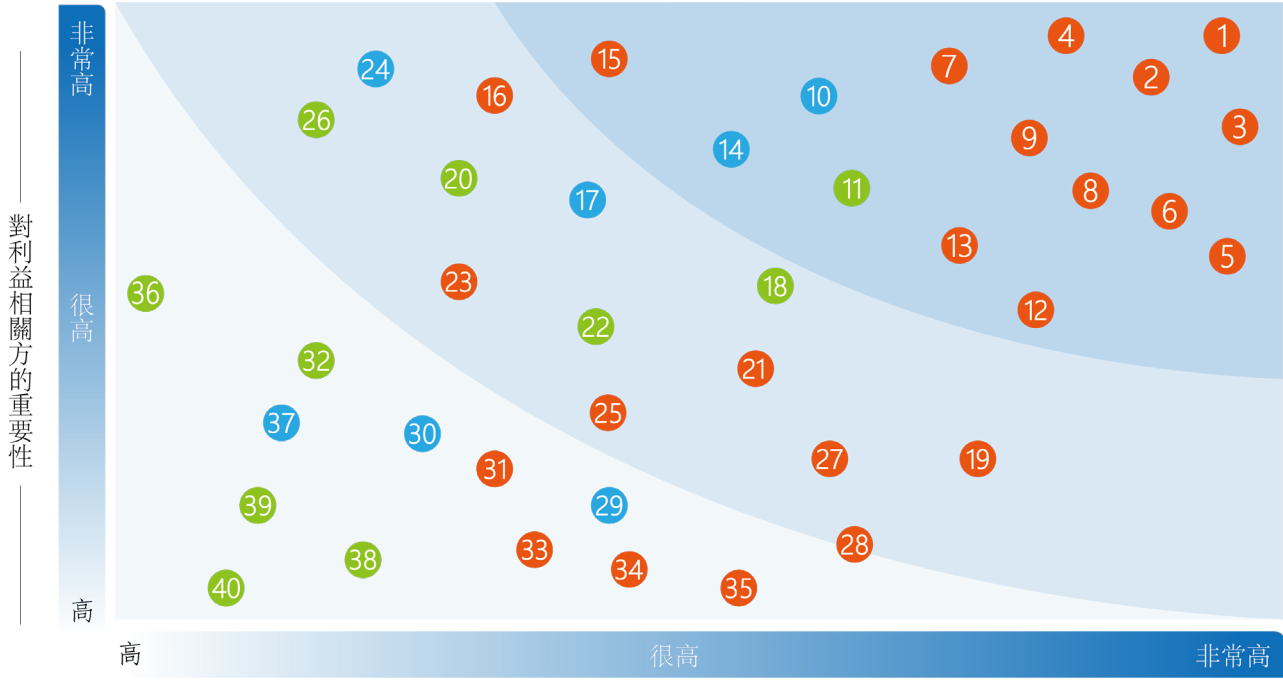
天倫燃氣始終重視來自社會各界的利益相關方的意見，並將重要意見納入集團可持續發展的工作中。為此，天倫燃氣積極通過多元化的溝通方式，詳細瞭解各利益相關方的期望，並及時回應各利益相關方的訴求。

利益相關方	期望與要求	溝通方式	回應
股東 / 投資者 	• 完善治理結構 • 廉潔與商業道德 • 信息透明 • 知識產權保護 • 產品與技術創新 • 收益回報	• 業績發佈會 • 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 • 適時披露信息 • 努力提升盈利能力 • 積極組織項目實地調研
客戶 	• 安全穩定供氣 • 產品質量與安全 • 客戶權益保護 • 優化客戶服務 • 客戶隱私保護	• 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 • 落實客戶隱私保護各項要求
員工 	• 員工權益保護 • 平等、多元僱傭 • 培訓與職業發展 • 職業健康與安全 • 員工工作生活平衡	• 職工代表 • 員工內外部培訓 • 員工活動	• 切實保障員工合法權益 • 建立公平的薪酬和晉升機制 • 豐富員工培訓種類和方式 • 關注員工健康 • 提供健康、安全的工作環境
政府 / 監管機構 	• 服務國家戰略 • 應急與風險管理 • 反不正當競爭 • 安全管理	• 機構考察 • 彙報工作報告 • 日常溝通 • 信息披露	• 合法合規經營 • 接受政府檢查考察 • 真實準確的信息披露

價值鏈夥伴	- 負責任供應鏈 - 行業合作與進步	- 供貨商洽談會 - 日常溝通 - 戰略合作	- 公開招標 - 按約履行合同
環境	- 資源使用 - 排放物管理 - 環境管理 - 生物多樣性保護 - 應對氣候變化 - 推進節能減排 - 低碳能源供應 - 能效提升與綠色技術創新	- 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 - 技術創新
社區	- 支持鄉村振興 - 社區溝通與貢獻 - 助力屬地經濟發展 - 社會公益	- 慈善活動 - 志願活動	- 致力公益慈善 - 與社區構建良好關係
媒體	- 信息透明 - 維持良好的媒體關係	- 記者會 - 媒體項目考察 - 管理層專訪	- 定期舉行新聞發佈會 - 向媒體發放新聞稿 - 在公司網站更新業務動態 - 回覆媒體詢問 - 持續與媒體溝通

五 實質性議題評估





次序	議題	次序	議題	次序	議題
1	服務國家戰略	15	負責任供應鏈	29	完善治理結構
2	產品質量與安全	16	供應鏈管理	30	利益相關方溝通
3	安全管理	17	信息透明	31	行業合作與進步
4	安全穩定供氣	18	提升能源效益	32	資源使用
5	員工權益保護	19	培訓與職業發展	33	支持鄉村振興
6	職業健康與安全	20	推進節能減排	34	資產完整性與關鍵事件管理
7	客戶隱私保護	21	知識產權保護	35	多元化雇傭
8	客戶權益保護	22	環境管理	36	生物多樣性保護
9	優化客戶服務	23	產品與技術創新	37	創新與數字化轉型
10	廉潔與商業道德	24	反不正當競爭	38	資源可負擔性
11	水資源與污水	25	社區溝通與貢獻	39	應對氣候變化
12	員工工作生活平衡	26	低碳能源供應	40	廢棄物管理
13	保密責任與安全	27	助力屬地經濟發展		
14	應急與風險管理	28	機會平等及反歧視		





一 企業管治

天倫燃氣嚴格遵循國家法律法規及監管要求，持續完善現代企業治理體系，構建起權責明晰、運行規範的治理架構。公司以董事會為最高決策機構，下設審核委員會、提名委員會、薪酬委員會及 ESG 委員會等專業委員會，形成「決策 - 管理 - 執行」三級治理體系。其中，審核委員會負責財務報告審計與內控監督，提名委員會專注管理層繼任規劃，薪酬委員會評估高管績效與薪酬體系，ESG 委員會則統籌環境、社會及管治戰略的制定與實施。2024 年，公司共召開股東大會 1 次、董事會 6 次，各專業委員會合計召開會議 7 次，確保治理機制有效運行。



實踐亮點：

天倫燃氣持續完善信息披露體系，嚴格執行信息披露相關的監管規定，2024 年 5 月 28 日，天倫燃氣召開股東周年大會，持續推進公司治理制度的優化與完善。截至報告期末：

股東大會	1 次	薪酬委員會	2 次
董事會	6 次	提名委員會	2 次
審核委員會	2 次	ESG 委員會	1 次

2024 年，公司將 ESG 理念深度融入戰略發展，積極響應國家「雙碳」目標與鄉村振興戰略，聚焦清潔能源業務佈局，推進氣電協同等重點工程。通過構建清潔低碳的能源體系，公司致力於成為農村能源結構改革的重要推動力量。本年度 ESG 報告經董事會審議通過，完整披露相關工作進展與成效，董事會全體成員對報告內容的真實性、準確性和完整性承擔法律責任。

二 董事會多元化

實踐亮點：

天倫燃氣將董事會多元化作為實現戰略目標及可持續發展的重要支撐，依據《董事會多元化政策》及《提名委員會職責範圍》等制度，從性別結構、教育背景、專業能力等多維度構建複合型決策團隊：執行董事候選人需兼具能源行業深耕經驗與戰略領導力，重點考察其專業技術儲備與企業管理實績；非執行董事遴選則側重引進跨領域視野資源，著重評估候選人在戰略決策、風險管控等維度帶來的創新思維與實踐經驗，通過多元化專業背景互補形成「能源專家 + 管理精英 + 行業智囊」的協同治理格局，持續提升董事會決策效能。

截至報告期末天倫燃氣董事會

董事會成員	9 位
執行董事	4 位
非執行董事	2 位
獨立非執行董事	3 位
女性董事	3 位
女性董事佔比	33 %



三 信息透明

公司不斷完善信息披露體系，嚴格執行相關監管規定，提高透明度，並加強與股東及投資者的溝通，積極回應關切。定期發佈公告、中期報告、年度報告等重要文件，並依托股東大會、策略會等方式，與利益相關方交流業務發展與規劃。2024 年，公司共發佈公告 41 次，股東大會通函 1 次，並通過電話會議等方式，與投資者和分析師保持及時有效的溝通。在嚴格遵守上市規則的前提下，2024 年未發生任何聯交所或證監會的譴責或違規事件。

公司重視與股東的緊密聯繫，鼓勵股東積極參與股東周年大會及其他股東會議，並推進公開、有效的投資者溝通政策，確保及時傳達公司業務的最新情況，同時每年審查股東通訊政策，以保證其有效性。

由於股東大會在國內舉行，參會人員主要包括大股東、全體董事、核數師及過戶處監票人員。2024 年股東大會的主要議題涵蓋多個普通決議案，包括：審閱 2023 年度經審核綜合賬目、董事會報告及核數師報告，批准 2023 年末期派息，續任核數師及授權董事會釐定其酬金，重選董事，以及授予董事發行、購回公司股份的相應權限等。

實踐亮點：

天倫燃氣持續完善信息披露體系，嚴格執行信息披露相關的監管規定，提升信息透明度，持續加強與股東及投資者的溝通與交流，積極回應投資者所關心的問題，截至報告期末：

天倫燃氣共計披露公告

41 次

股東大會通函

1 次

投資者來訪場次

30 場

參加海內外投資銀行
或證券公司大型投資策略會

4 次

四 廉潔與商業道德

制度與培訓

天倫燃氣嚴格遵循國家反腐倡廉法律法規，秉持誠信經營、公平競爭的商業準則，通過構建完整的合規管理體系，為全體員工確立行為規範。公司相繼出台《天倫集團幹部管理條例》《天倫集團三條紅線五條禁令》《天倫集團禮品禮金收受管理辦法》等制度文件，對監管規則、利益衝突防範、公司資產使用規範、舉報機制等關鍵領域作出明確規定，特別要求董事及高管全面掌握並嚴格執行相關條款。董事會建立年度審查機制，持續完善制度體系，確保管理要求與時俱進。

在 2024 年度經營中，公司將商業道德建設作為發展根基，構建起立體化防控網絡，堅決杜絕貪腐、賄賂、欺詐等違法違紀行為。通過「制度築基 - 培訓強基 - 監督固本」的三維聯動機制，系統性推進合規管理：在制度層面，重點修訂《天倫集團違規處罰條例》及《禮品禮金收受管理辦法》，明確劃定員工行為禁區。例如嚴格規定接受供應商饋贈的價值上限，特殊情況須在規定時間內報備並上交，違者將面臨降級直至解聘處分。在培訓體系方面，採取「線上 + 線下」雙軌模式，全年開展 10 場專題培訓，覆蓋 200 餘人次。尤其在新員工入職、幹部晉升等關鍵節點植入商業道德必修課程，通過真實案例解析強化合規意識。審計部門定期通報監管動態。

線下培訓活動：



集團審計大會



集團審計大會



鶴壁公司商業道德培訓



古浪公司商業道德培訓



澄海公司商業道德培訓



洛寧公司商業道德培訓

合規運營

在專項合規管理體系建設中，公司圍繞核心業務風險構建系統性防控機制：針對合同履約管理，出台《重大履約異常或糾紛管理辦法》，明確重大風險認定標準及分級處置程序，通過年度規範性抽查與現場實務培訓強化成員企業履約能力；知識產權保護領域建立全流程管理體系，從確權登記到侵權應對形成標準化操作指引，組織多部門開展制度研讀與實踐演練。

反壟斷風險管理聚焦行業特性，通過梳理燃氣行業典型壟斷行為清單，配套整改方案與行為準則，實現風險防控標準化。全年開展反壟斷專項合規培訓 14 次，覆蓋核心區域管理層 10 人次，將風險排查機制嵌入日常運營流程，同步完成業務流程改造，有效提升合規管理能效。



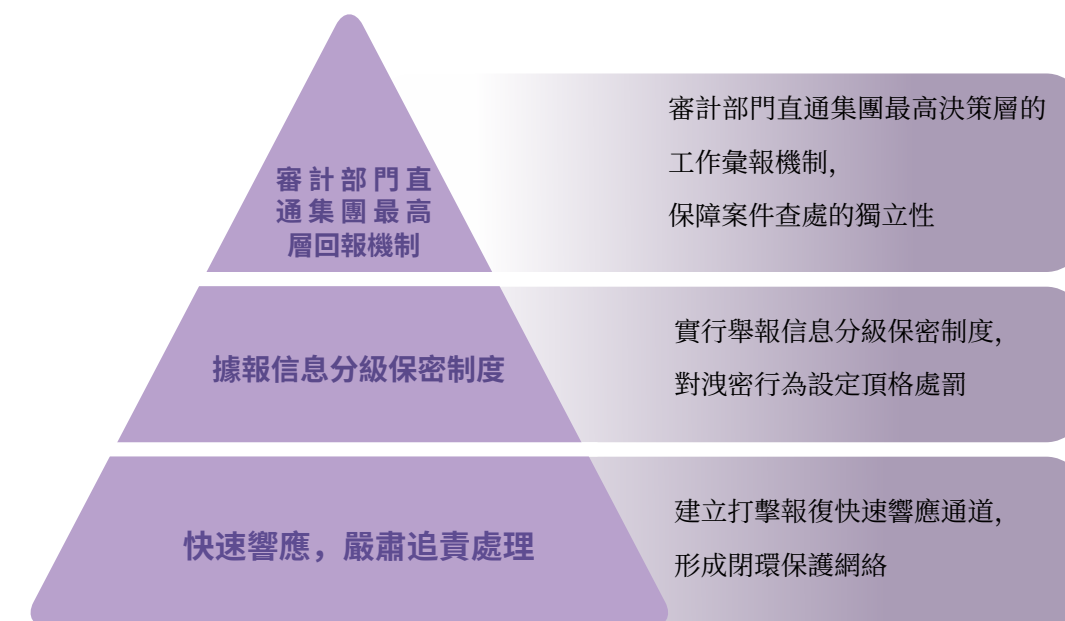
五 審計與風險管理

審計監察

為確保制度落地，公司建立常態化監督機制。審計部門通過財務審查、業務稽核等方式實施動態監控，同時構建多渠道舉報平台，設置專用熱線、郵箱及實體信箱，並嚴格實行舉報人保護制度。年內受理的 15 條有效線索中，經查證屬實並處理的違規案例達 13 起，形成有效威懾。通過體系化建設，公司全年實現重大道德違規事件零發生，為可持續發展夯實根基。未來將持續優化合規管理機制，推動企業行穩致遠。

在深化廉潔文化建設方面，公司創新開展「制度約束 + 文化浸潤」雙向賦能工程。除既有的培訓體系外，更將廉潔教育深度嵌入業務流程，針對銷氣計量、輸差管控等關鍵環節開展專項合規改造，全年推動 12 項業務制度升級，同步完成配套系統功能優化。特別是在增值業務與物資管理領域，通過構建數字化監控節點，實現業務流程的透明化管控。

審計監督體系持續釋放治理效能，依托《監察舉報管理辦法》構建「獨立調查 - 嚴密保護 - 嚴厲追責」三位一體機制：審計部門直通集團最高決策層的工作彙報機制，保障案件查處的獨立性；實行舉報信息分級保密制度，對洩密行為設定頂格處罰；建立打擊報復快速響應通道，形成閉環保護網絡。年內辦理的 17 起監察案件中，76% 來源於有效舉報，累計問責 55 人，涵蓋各管理層級，通過開除、降職等處分形成強力威懾，直接挽回經濟損失 42 萬餘元。審計整改工作同步高效推進，全年 313 項待整改問題完成率超 91%，切實將監督成果轉化為管理效能。



監事會職能

天倫燃氣監事會作為公司治理的重要監督機構，承擔著監督董事會及管理層履職合規性、保障公司風險管控有效性的核心職責。其職能具體體現在：通過定期審查財務報告及內部控制體系，確保信息披露的真實性與透明度；監督公司 ESG 戰略與風險管理政策的執行，包括環境合規、社會責任履行及治理架構的規範性；同時，監事會通過參與重大決策評估及風險預警機制，推動公司可持續發展目標與業務運營的深度融合。此外，監事會還協同董事會下設的企業管治委員會，強化對 ESG 議題的專項監督，例如綠色能源項目進展、反舞弊機制落實等，確保公司治理與風險防控符合監管要求及國際 ESG 標準。



03

綠色發展





一 應對氣候變化

氣候變化已成為全球可持續發展的重大挑戰，天倫燃氣作為負責任的能源企業，深知自身使命，積極響應國家「雙碳」戰略，將應對氣候變化作為環境管理的核心任務。公司全面識別並評估氣候變化帶來的風險與機遇，將其納入公司治理、戰略規劃及日常運營的各個環節，推動可持續發展目標的實現。

報告期內，天倫燃氣參考國際可持續發展準則理事會（ISSB）發佈的《國際財務報告可持續披露準則第 2 號（IFRSS2）——氣候相關披露》框架和建議，從治理、戰略、風險管理、指標及目標四個方面持續強化氣候管理。集團建立了由董事會領導、管理層推進的氣候治理架構，將氣候因素納入決策流程，深入識別轉型和實體風險，並制定針對性應對措施，全力助推碳達峰、碳中和目標的實現。

風險識別及應對

在應對氣候變化挑戰時，天倫燃氣全面識別了多方面的風險，並採取了一系列預防和應對措施。首先，在政策及法律風險方面，隨著國家「雙碳」目標的提出和全國碳排放權交易市場的啟動，未來若納入碳交易體系，可能因碳配額不足而增加額外成本，進而提升運營和低碳轉型的投資費用，同時面臨配額分配和碳價波動帶來的履約成本風險。為此，公司積極開展外部合作，拓展綜合能源業務，主動佈局氣電協同等零碳服務，推動傳統能源結構的轉型，並持續關注相關政策，與監管部門保持緊密溝通，根據政策指引和市場動

態及時調整溫室氣體管控策略，降低潛在風險。在技術風險方面，為實現「雙碳」目標，天倫燃氣不斷加大在節能減排及低碳能源技術研發上的投入，並部署更環保節能的設備與設施。若技術投資未能取得預期效果，不僅會增加研發成本，還可能延緩低碳轉型進程。基於此，公司加快佈局可再生能源、綠色工藝、儲能以及二氧化碳捕集、封存與利用等前沿技術，同時廣泛開展產學研合作，構建低碳技術研發、生產、推廣和使用的閉環生態體系，實現產業協同發展。

在市場風險方面，隨著國家推進能源結構改革，下游工商和居民客戶對低碳能源產品的需求不斷上升，可能會減少對傳統天然氣的依賴，從而對集團的營業收入產生影響。不斷拓展和創新低碳能源業務，加快建設氣電協同等零碳、負碳能源項目，全面滿足不同客戶群體在低碳轉型過程中的需求。同時，天倫燃氣高度重視聲譽風險。在氣候變化議題受到廣泛關注的背景下，利益相關方對企業應對氣候變化的措施抱有較高期望，若反應不及時則可能損害企業形象。為維護良好聲譽，

公司積極與投資者及各方開展溝通，通過年報和 ESG 報告詳細披露在低碳運營和溫室氣體減排方面所採取的舉措。

面對急性風險，如颱風、極端降雨、洪水等氣候事件可能對供氣管道和場站造成破壞，從而影響供氣穩定性並引發合同違約、賠償及法律責任問題，天倫燃氣不斷完善應急管理預案，確保在設備受損時能夠迅速搶修並恢復供氣。此外，公司要求各成員企業根據自身情況制定停、

限氣及保供調峰預案，並建立供氣應急預警機制，提前協調上游資源，通過互聯互通等措施補充管道氣源，同時在工程設計中充分考慮極端風雪荷載，採用配重塊和膨脹螺栓等施工工藝，保障光伏設備的穩定運行。

針對慢性風險，長期氣候變化可能導致海平面上升和氣溫逐年升高，從而對沿海業務、設備設施以及生產運營產生不利影響，並增加異常供電、火災等事故的風險。對此，天倫燃氣定期監

測海平面變化，合理規劃市場開發和戰略佈局；同時要求各成員企業在高溫條件下加強巡查，完善配套設施，確保生產安全，並積極組織火災事故應急演練，以提升整體應急響應能力。

气候变化治理

天倫燃氣不斷完善氣候變化治理機制，將氣候因素融入集團發展戰略和日常運營管理，致力於創造長期穩定的環境價值。集團建立了「董事會領導、管理層推進、部門協同」的氣候治理架構，並將氣候風險管理納入 ESG 整體管理體系。在 ESG 委員會的督促下，由工作小組統籌推進各項措施，有效提升企業對氣候變

化的適應能力，確保在各種挑戰面前能夠充分緩解不利影響。同時，天倫燃氣持續關注二氧化碳排放情況，並定期披露過去三年的溫室氣體數據；此外，公司還重視甲烷管理，嚴格監測這一全球變暖第二大溫室氣體，積極落實控排措施，減少各環節中可能發生的甲烷泄漏和逸

散，構建全流程閉環管控體系。公司將以實際行動推動集團及成員企業制定更高的環境目標，努力將氣候變化帶來的影響降到最低，為實現國家「雙碳」目標貢獻力量。



2022-2024 年溫室氣體排放量及密度

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
範圍一： 溫室氣體直接排放量	噸二氧化碳當量	2,485.22	2,698.68	2,956.74
範圍二： 溫室氣體間接排放量	噸二氧化碳當量	29,856.88	31,981.81	35,931.91
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	32,342.10	34,680.49	38,888.65
範圍一排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元收入	0.32	0.35	0.39
範圍二排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元收入	3.84	4.14	4.76
溫室氣體總排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元收入	4.16	4.49	5.16

二 低碳轉型

天倫燃氣積極響應國家推進農村光伏等清潔能源建設的戰略，深入佈局分布式光伏業務。依托廣泛的燃氣用戶資源，公司深挖市場價值，不僅提升用戶開發效益，還助力政府推動農村地區能源基礎設施建設。通過這一舉措，天倫燃氣在響應「雙碳」政策與鄉村振興戰略的同時，逐步成為推動農村能源結構改革的重要力量。

在現有燃氣運營服務的基礎上，公司通過租賃用戶屋頂並投資建設分布式光伏發電系統，將戶用光伏收益模式與燃氣業務相結合。根據用戶需求，天倫燃氣將屋頂租賃費用與燃氣費、接駁費、家用燃氣設備、智能家電以及改裝維護等服務進行整合，為用戶提供多元化服務，同時實現收益最大化。

針對工商企業，公司採用「燃氣 + 光伏 + 智慧用能」的模式，為工商用戶免費安裝屋頂光伏發電設備，並通過合同能源管理的方式，以低於國家電網價格的優惠電能供應方案，降低企業用電成本。此外，公司充分發揮燃氣服務的協同作用，進一步提供智能化綜合能源解決方案，助力企業優化能源結構，提升用能效率。

三 環境管理體系

天倫燃氣嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》等法律法規要求，構建全覆蓋、多維度的環境合規管理體系。通過內部制定《環境衛生管理辦法》細化廢棄物管理標準，完善全流程環境管控細則，確保污染防治責任落實到崗到人。

實踐亮點 01 天倫燃氣招投標環保措施

天倫燃氣在項目從投標到關閉的各個階段均制定了相應的環保措施，以確保整個流程符合環境保護要求。

在投標前，公司就積極與生態保護區相關部門溝通，全面瞭解區域生態現狀，並在勘探評估階段辦理各項手續，開展細緻的環保風險評估，為後續工作打下堅實基礎。

在場地開發階段，公司嚴格控制建設過程中的揚塵和噪音，力求將施工對環境的影響降到最低。

進入生產階段後，天倫燃氣不僅按照規定規範處理廢水和廢物，還制定了明確的能耗指標，確保資源利用的高效與環保的平衡。

在項目關閉階段，公司全面推進設備拆卸和場地恢復工作，並在停運恢復期間通過日常巡檢和維護，確保環境恢復工作的順利實施，全面體現了對環境保護的高度重視。

實踐亮點 02

天倫燃氣通過獨立第三方機構認證獲得了環境管理認證，並建立了 ISO14001 環境管理體系和能源管理體系，持續優化和完善環境管理流程，不斷提升管理水平和績效。



四 資源使用

天倫燃氣一直高度重視高效能源管理和使用工作，嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國可再生能源法》《中華人民共和國水法》和《中華人民共和國電力法》等法律法規。公司建立了涵蓋生產運營與行政辦公兩個層面的節能管理體系，並制定實施了《天倫燃氣辦公室節能管理辦法》，以規範資源使用，明確節電、節油、節氣等具體措施，通過引進成熟工藝與設備及配備電表、燃氣表、燃氣流量計等能源計量器具，確保節能減排目標落到實處。

在生產運營方面，天倫燃氣通過優化設備選型、控制能耗並實行定期考核，構建了以總經辦、業務部門及運營人員為主導的節能管理架構，推動生產過程中的能源高效利用。而在行政辦公領域，公司則依托選用高效節能設備、設定明確節能目標及考核機制，形成了總經辦與業務部門協同推進的管理體系。

風險識別及應對

2022-2024 主要能源消耗表

指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
汽油	噸	153.15	160.16	155.34
柴油	噸	9.91	9.82	8.89
天然氣	萬立方米	32.74	37.63	46.14
直接能源消耗總量	兆瓦時	10,648.33	10,808.21	11,710.42
電力	兆瓦時	36,914.79	39, 599.27	43, 923.23
外購熱力	吉焦	76,449.00	81,587.5	94, 659.17
間接能源消耗總量	兆瓦時	58,150.62	62,262.46	70, 202.90
能源總耗量	兆瓦時	68,798.95	73,070.67	81,913.31
能源消耗密度	兆瓦時 / 百萬元收入	8.84	9.46	10.86

2022-2024 主要能源消耗表

指標名稱	單位	2024 年	2023 年
市政供水總用水量	噸	82,317.07	91,438.22

天倫燃氣高度重視生產運營及行政辦公環節的用水管理，通過建立量化指標實施動態監測，持續推進水資源利用效率提升。在系統化節水管理體系支撐下，該企業行政辦公人均水費與生產運行單方水費兩項核心指標已實現逐年穩步下降。

截至報告期末統計數據顯示，天倫燃氣市政供水總量為 82,317.07 噸（不含飲用水），較 2023 年 91,438.22 噸減少 9.98%。生產運行環節通過中水回用及節水措施實現年節水量 8 噸，充分展現了其在循環用水和精細化管理方面取得的實質性成效。



五 廢棄物管理

在天然氣生產及運營過程中，企業可能面臨多種廢水風險，包括工藝廢水（如設備清洗、化學試劑殘留水）、輔助設施產生的污水（如冷卻水、泵房廢水）以及生活污水等多樣化類型。這些廢水中往往含有微量有機物、懸浮物、化學成分甚至砂石顆粒，不僅可能對環境造成污染，還會對設備和管網產生影響。為此，天倫燃氣在全面識別潛在廢水風險的基礎上，制定了嚴格的管理措施，對各類廢水的產生、收集、處理和排放全過程進行科學監控和管控，以確保環境安全和資源的合理利用。

廢水管理

天倫燃氣始終嚴格遵守污水排放管理規定，集團內部只有長嶺公司涉及生產廢水的排放，其廢水由長嶺縣污水處理廠統一處理。該廠採用水解與 AICS 一體化工藝，對廢水進行分段處理：

首先，污水通過粗格柵攔截大顆粒雜物，初步分離後流入集水井，再由泵提升後進入沉砂池和轉鼓分離機，進一步去除細小顆粒。轉鼓分離機截留的殘渣與格柵攔下的雜物會被外運至垃圾場；隨後，污水在沉砂池內利用砂水分離裝置去除砂石，截留的砂石再行外運處理。

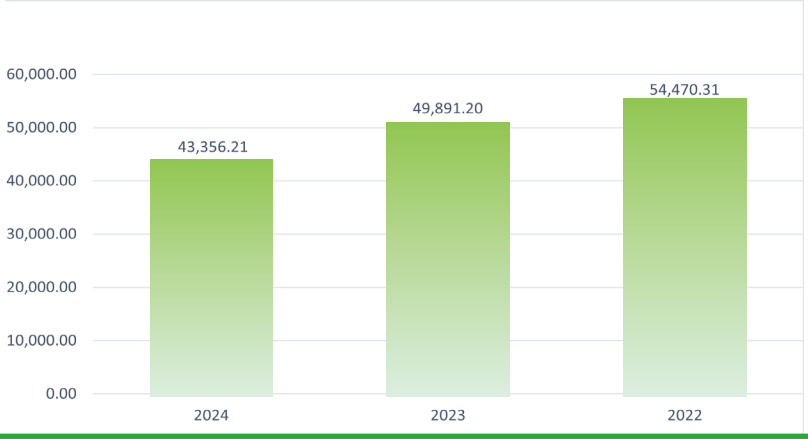


接下來的流程中，沉砂池出水流入水解池，在此階段去除懸浮物和部分有機物；水解池的出水自流進入 AICS 反應池進行好氧處理，經提升後通過纖維過濾器和紫外線消毒，達標水質最終由污水處理廠西部第七泄洪干溝（約 5.24 公里）排出，並匯入大約 100 公里外的十三泡。同時，水解池與 AICS 池中產生的污泥集中至集泥池，經濃縮脫水形成泥餅後再被外運填埋。



此外，集團其他公司主要排放生活污水。生產過程中、辦公區及員工日常生活產生的廢水均由集團統一監控管理：生活和辦公污水通過市政管道送至污水廠集中處理；而生產廢水則需在轉運至污水處理廠後，經過絮凝、沉澱等工序達到排放標準才能排放。項目強度測試中產生的潔淨水則會就近排入下水道，以避免對農田造成破壞。

廢水排放趨勢圖（單位：噸）



截至報告期末
天倫燃氣外排廢水總量為
43,356.21 噸

廢棄管理

天倫燃氣採用的燃氣鍋爐和燃氣具均符合國家標準，因此在運行過程中不會直接產生包括氮氧化物、二氧化硫、顆粒物及揮發性有機物在內的廢氣；同時，公司積極推廣電動車、天然氣車輛等清潔運輸工具，以進一步減少運輸環節的廢氣排放，推動綠色低碳發展，為環境保護貢獻力量。

截至報告期末
公司顆粒物排放量為
0.03 噸 無其他廢氣排放數據



有害廢棄物管理

天倫燃氣針對生產過程中產生的有害廢棄物，如廠站過濾後的天然氣雜質（包括油水混合物）和活性炭，實行專業化處理，並定期委託具備資質的第三方單位負責收集和處置，確保廢棄物得到安全有效的管理，防止對環境和公眾健康造成潛在風險。

有害廢棄物 (噸)

廢機械油產生量	2.98
加臭劑廢桶	9.98
其他有害廢棄物處理量	0.45
有害廢棄物總量	13.41

無害廢棄物管理

天倫燃氣針對生活垃圾、辦公垃圾、廚餘垃圾等無害廢棄物，統一委託環衛部門負責收集和處理，確保所有垃圾按照環保要求得到分類和規範管理，從而提升整體廢棄物管理水平並保障環境衛生。

有害廢棄物 (噸)

辦公及生活垃圾產生量	186.60
廚餘垃圾產生量	243.41
廢舊管線報廢總量（PE 廢管）	0.00
廢舊管線報廢總量（廢金屬管）	0.00
其他廢棄物產生量（廢燃氣表）	3.00
無害廢棄物總量	433.01

揚塵管理

天倫燃氣對施工物料進行統一管理，並針對施工過程中易產生揚塵的作業採取多種措施進行控制。公司在施工現場綜合應用自動噴霧、專業除塵裝置和水車噴灑等方法，定期抑制揚塵；同時，對裸土及其他易起塵物料採用防護網和碎石全覆蓋等措施，並與專業部門協作，實時監控懸浮顆粒物的情況，以確保施工環境符合安全和環保要求。

在具體操作中，公司首先在施工進場前進行安全技術交底，根據項目實際情況明確安全和環境保護的工作要求及措施；在土方開挖時，立即採取水霧噴灑和防塵網覆蓋，並對挖出的土壤進行及時回填和夯實；此外，施工現場始終保持整潔衛生，工作人員隨時灑水防塵，有效降低揚塵對周邊環境的影響。

噪聲管理

天倫燃氣嚴格遵守《建築施工場界噪聲限值》要求，科學合理地安排施工程序，採用高效低噪的施工設備，不斷提高操作水平，以有效減少對敏感區域的影響。針對廠站等易受噪聲污染的區域，公司採取了加裝吸聲材料、設立隔音廠房、為作業人員配置防護用品等綜合措施，從根本上降低施工及設備運行過程中產生的噪聲干擾。同時，在施工期間嚴格控制作業時間，並與周邊居民提前溝通協商，避免中午或夜間施工引發擾民現象，確保整個施工過程始終符合環保要求。截至報告期末，燃氣工程施工未出現噪聲超標情況。

2024 年的噪聲檢測數據顯示，總體檢測值為 462.30 分貝（注：分貝值根據標準要求進行測量並披露）。其中，商丘公司的檢測值為 235.80 分貝，其內部細分為加氣站加氣機 69.3 分貝、天然氣壓縮機 77.5 分貝以及空壓機 89.0 分貝；鶴壁公司的檢測值為 85 分貝，長嶺公司為 81.50 分貝，硯山公司則為 60.00 分貝。這些數據充分反映了各單位在施工和設備運行中對噪聲控制措施的有效落實情況。



04

價值創造



一 管理創新

在管理創新方面，天倫燃氣優化管理架構，推行扁平化管理模式，以提升組織的靈活性和市場響應速度。通過減少管理層級，公司能夠更快速地決策，並高效應對市場變化，從而提高整體運營效率和員工的積極性。

這一管理模式的核心在於賦能一線業務，使資源配置和決策更加貼近實際運營和客戶需求。通過加強內部溝通與協作，公司能夠精準捕捉市場動態，及時調整發展策略。同時，賦予基層團隊更大的自主權和資源支持，確保燃氣服務質量和運營效率，進一步提升社會安全用氣保障，為企業的長期穩定發展奠定堅實基礎。

未來，天倫燃氣將持續引入先進管理技術，拓展數字化應用場景，深化智慧化管理模式，助力數字社會與智慧城鄉建設，推動公共服務更加高效便捷，提升社會治理的精準度。



二 數字化管理

天倫燃氣依托技術創新推動服務和管理升級，採用「物聯網 + 互聯網」模式，深度整合線上線下信息流，並運用大數據分析優化計量、安全監測、系統交互和智能感知能力，從而大幅提升服務水平與管理效率。

公司廣泛應用 GIS 系統、SCADA 系統、調度中心及隱患管理等智慧運營系統，對工程測繪、安全監測及施工管理等環節進行全鏈路數字化管控。通過現場設備的智能聯動控制，確保數據採集的時效性和一致性，從而降低運營成本，提高管理效能。此外，公司運用燃氣管網在線模擬仿真系統，對管網壓力、壓降、流速等關鍵參數進行精準分析，並結合數字孿生技術，為管道系統的優化與改造提供科學決策支持，進一步保障管道運行安全，提高整體調度管理水平。

藉助這些智能化技術，天倫燃氣不僅提升了企業運營效率和服務質量，同時也為客戶和社會提供更加安全、高效、智能的燃氣服務，充分展現企業在推動行業進步和社會發展中的積極作用。



三 優化客戶服務

天倫燃氣始終認為，負責任的產品與服務是實現長期價值的關鍵。公司秉持「客戶第一」原則，不斷升級數智化體驗，以提升服務的高效性與便捷性。通過將雲服務管理系統與微信公眾號鏈接，用戶可在平台上實現燃氣改造、通氣、報修、換表、安檢等業務的「一鍵辦理」，極大地提高了使用體驗與滿意度。同時，藉助精準的數據處理和智能管理，公司能夠及時推送賬單信息，避免用戶因未能按時繳費而產生不便，進一步增強客戶信任度和粘性。

此外，天倫燃氣與各地政務網實現數據對接，推動燃氣服務的數字化轉型，使燃氣業務與地方政務服務實現無縫銜接。在鶴壁、新野、淅川、沈丘等地，公司已實踐智慧政務聯動模式。例如，在房產過戶業務中，用戶只需在當地房管部門完成交易手續，系統即可自動完成燃氣賬戶轉戶，無需額外跑腿，真正實現便捷服務。



05

責任運營

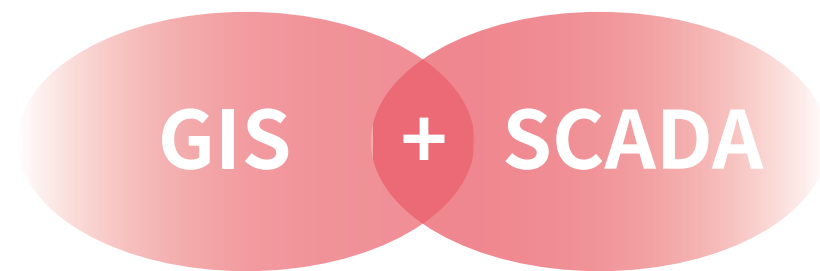




一 產品安全與質量

在產品安全和質量方面，天倫燃氣嚴格遵守《中華人民共和國突發事件應對法》及地方規定，全面履行安全、平穩供氣的社會責任。公司按照國家相關法律、法規、標準和規範，建立了完整的安全生產管理體系，制定並落實了一系列管理制度，如《安全生產管理制度》《安全目標與考核管理辦法》《安全教育培訓管理辦法》《安全隱患管理辦法》《危險作業管理辦法》《安全標誌管理辦法》《應急管理辦法》《廠站與管網運行管理辦法》《職業健康與環境保護管理辦法》《設備運行管理辦法》《安全生產事故管理辦法》《安全生產管理人員工作指引》以及《安全生產獎懲辦法》等，並配合站控、監測設備和安防視頻標準，細化了氣源規劃、獲取、建設和協調等環節管理，從而全方位保障了氣源供應。

為確保產品質量，公司建立了高效的隱患排查機制，定期對工程、廠站、管網、用戶及倉庫等關鍵環節開展巡查與泄漏檢測。廠站實行每小時巡檢，工程施工現場和附屬設施每日巡查，用戶安全檢查則依據當地燃氣管理條例按年或兩年一次進行，而倉庫和辦公場所分別每日和每月進行防火及安全檢查。對檢查中發現的隱患，均記錄在安全隱患臺賬中，明確整改責任、期限、方案及複查要求，確保問題得到徹底解決。此外，藉助 GIS+SCADA 系統，天倫燃氣實現了管網在線監測、氣源調度及雲端管控，從而通過預防性維護和改造工作進一步保障管網及相關設備的安全運行。



二 保障客戶權益

天倫燃氣始終堅持「以客戶為中心，以服務為保障」的發展原則，從客戶需求出發，不斷強化產品質量和信息安全管理。公司嚴格執行《燃氣服務導則》《城鎮燃氣管理條例》《城鎮燃氣設計規範》《室內工程施工與質量驗收規範》《家用燃氣燃燒器具安裝及驗收規程》《燃氣燃燒器具安全技術條件》等相關標準，並通過制定《改裝業務收費管理規定》和《保險業務管理規定》等措施，全面保障客戶安全用氣權益。

為提升客戶體驗，公司建立了高效的投訴處理機制。2024 年，天倫燃氣通過電話、線上平台等多渠道接收投訴，**24 小時**內完成分類轉交，普通投訴由客服團隊在 **3 日內解決**，而涉及安全問題的投訴則由應急小組優先處理。每季度開展服務技能與應急處理培訓，確保一線員工具備專業能力，並在問題處理完成後 **3 日內進行回訪**，若滿意度低於 90% 則進一步核查優化流程。實踐中，投訴主要集中在氣壓不穩、區域性供氣中斷、未按約定上門維修、客服響應延遲以及燃氣泄漏隱患等問題，其中內部管理流程不暢、員工服務能力不足和設施維護滯後是主要原因。數據顯示，線上線下投訴處理總次數約 **200 次**，客戶**滿意度達到 90%**，顯示出公司在保障客戶權益方面取得了顯著成效。



三 安全管理

天倫燃氣嚴格遵守國家法律法規，高度重視員工安全與健康，制定了《安全生產事故管理制度》《安全目標與考核管理辦法》《安全教育培訓管理辦法》《安全隱患管理辦法》《危險作業管理辦法》《安全標誌管理辦法》《應急管理辦法》和《職業健康與環境保護管理辦法》等多項制度，建立了詳細的安全事故分類、報告、應急救援、內部調查和責任追究體系。對於事故，公司依據嚴重程度採取內部行政、經濟、業績及專題處罰，確保安全紀律落實到位。

公司制定了全面的應急救援管理制度，各成員企業均擁有綜合及專項應急預案，並與當地政府的預案有效銜接。這些預案經過專家評審並備案，公司定期開展應急培訓和演練，不斷提高員工應對緊急情況的能力。為了保障運營安全，天倫燃氣在廠站端部署了安防視頻監控系統，所有工藝管道和設備均安裝有切斷閥和安全閥，並配置了可燃氣體泄漏檢測及報警系統和應急救援裝備，如呼吸器、防火服、防凍服和防爆對講機。在管網端，則安裝了壓力、流量及泄漏監測預警設備，並配置了多種檢漏儀器與應急搶修設備；在用戶端，公司推廣使用金屬軟管、自閉閥及可燃氣體檢測裝置，全面提升用氣安全水平。通過開展用戶隱患排查治理專項行動和「安全生產月」等活動，天倫燃氣不斷強化全員安全意識，落實風險管控措施，確保安全運營萬無一失。

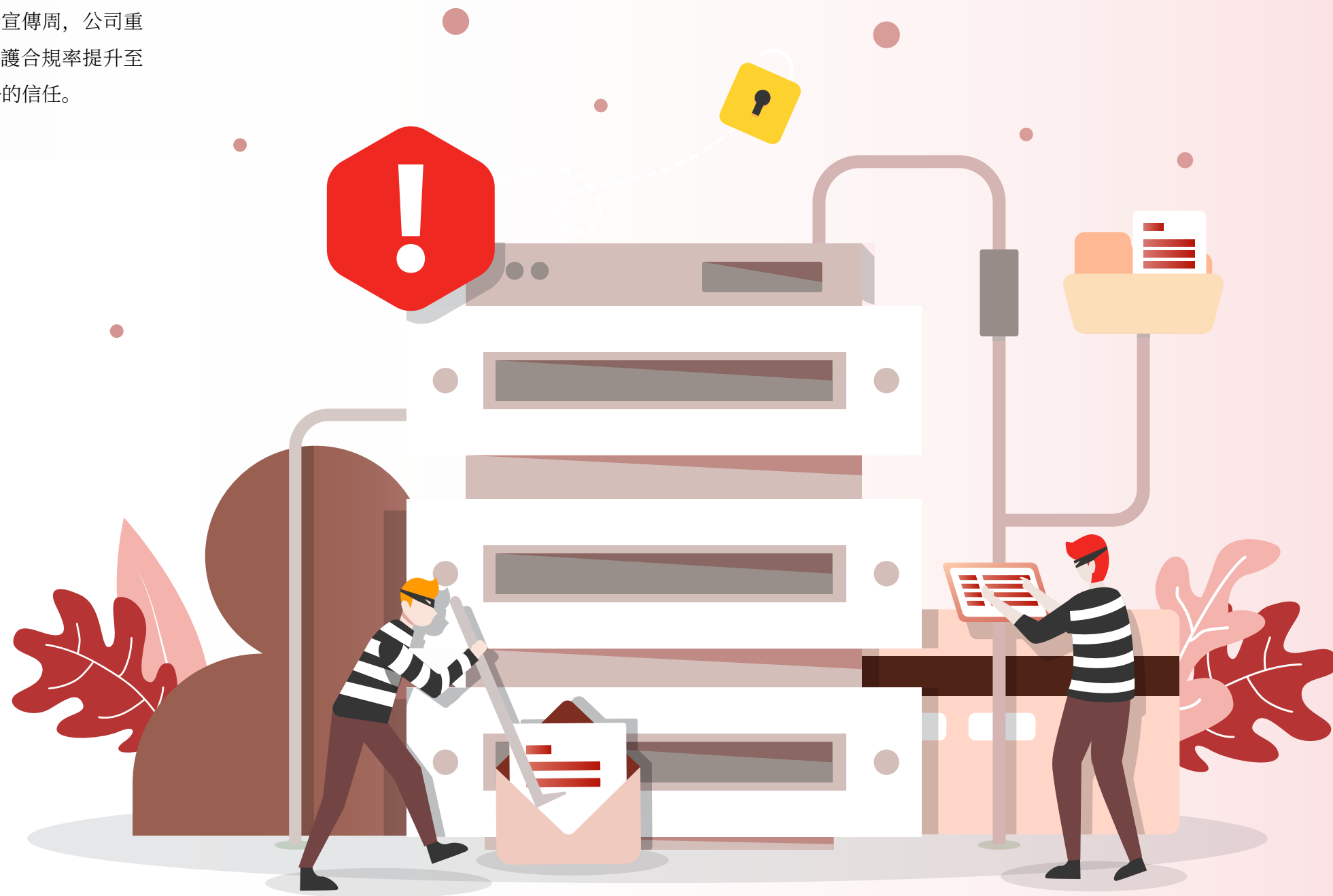




四 客戶隱私保護

在客戶隱私保護方面，天倫燃氣積極響應《民法典》《刑法》《網絡安全法》和《個人信息保護法》等法律法規的現行要求，並根據最新政策強化對客戶信息的管理。公司制定了《集團違規處罰條例》和《集團檔案管理辦法 V2.0》等內部制度，參照 ISO27001 和 CSA 雲計算關鍵領域安全指南，建立了技術與管理相結合、預防為主的縱深防禦體系，確保客戶數據安全。作為國家信息系統安全等級保護三級認證企業，公司定期開展內部審計，計劃在三年內完成全集團信息安全審計工作，持續提升管理效能。

此外，天倫燃氣要求所有員工簽訂保密協議，並指定專人負責客戶信息管理，嚴防未經授權的查詢、複製或摘錄，確保信息不外洩。針對違反規定的行為，公司從通報批評到記過、降職甚至免職，都有明確處罰措施，以形成有效威懾。2024 年，通過社區宣傳活動和國家網絡安全宣傳周，公司重點普及隱私權限設置和反網絡詐騙技巧，宣傳覆蓋超 100 萬人次，使客戶隱私保護合規率提升至 92%，個人信息濫用投訴同比下降 28%，進一步鞏固了客戶對天倫燃氣產品與服務的信任。





06

以人為本



一 平等、多元僱傭

天倫燃氣嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》及其實施條例等法律法規體系，同步構建了《勞動合同管理辦法》《不定時工作制申報指引》等標準化管理制度，透過政策透明化與執行規範化雙軌並行，全面構建公平就業環境，系統維護員工合法權益。2024 年，天倫燃氣勞動合同簽訂率達到 100%。

在人才戰略實施層面，集團秉持「公開平等、競爭擇優」原則，建立科學化招聘管理體系：正式頒布《天倫燃氣集團招聘管理辦法》，確立公平、公正、公開的三公準則，透過多元化渠道廣納賢才；創新出台《人才舉薦管理辦法》，建立內部伯樂激勵機制，對成功引薦內外部優秀人才的員工給予專項獎勵；同步推行《背景調查管理辦法》，構建人才質量五重審核機制，確保選聘過程嚴謹規範。

針對組織廉潔性建設，特別設立親屬任職限制體系：嚴格禁止員工與親屬（包括但不限於血親、姻親）建立直接彙報關係、業務關聯關係、經濟往來關係或監督制約關係。其中對風險敏感崗位實施強化管控，明令禁止財務、成本招采、物資倉儲等關鍵部門員工存在任何親屬在同一法人主體（集團總部或下屬企業）任職的情形，從源頭防範利益衝突風險。

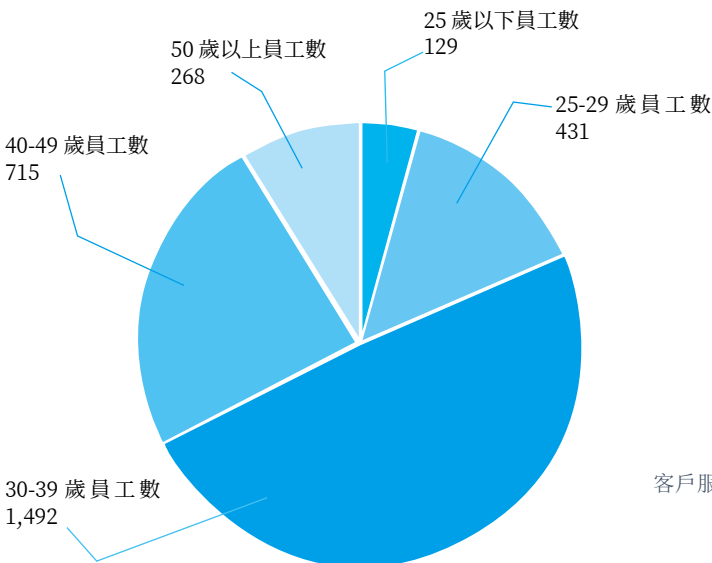
截至報告期末
天倫燃氣共計招聘入職各類人才

318 人

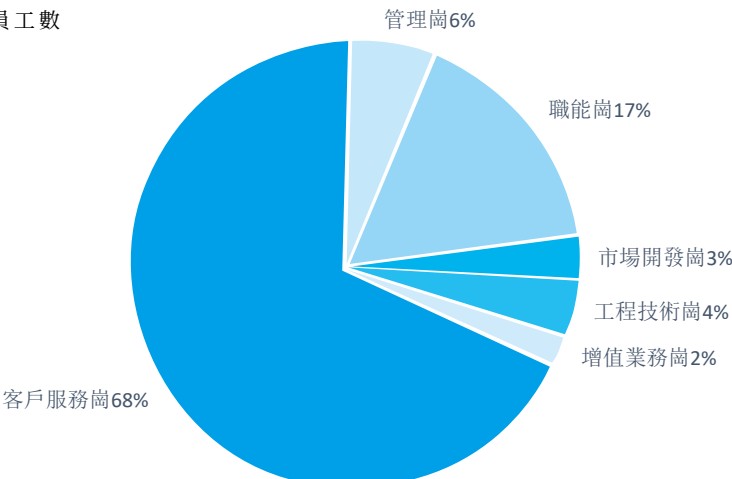
員工總數達到

3,035 人

員工年齡分佈



崗位人員分佈



天倫燃氣以構建完善的職工權益保護體系為核心目標，通過強化僱傭管理合規性與社會責任落實機制，系統性保障員工合法權益。集團嚴格遵循《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》《女職工勞動保護特別規定》《婦女權益保障法》等法律法規，同步制定並實施《員工背景調查管理制度》《考勤休假管理辦法》等標準化制度，全面規範用工流程。其中特別明確禁止錄用 16 週歲以下人員，建立入職審查與用工臺賬雙重核驗體系，從源頭杜絕童工風險；同時依據《女職工勞動保護特別規定》細化落實孕期、產期、哺乳期健康監測與崗位適應性調整等 12 項專項措施，並嚴格禁止基於性別、民族、宗教信仰、殘障狀況或農村戶籍的歧視性用工行為，確保平等就業權利。在此基礎上，集團配套建立違規行為懲戒機制，通過《違規處罰管理條例》明確誠勉談話，降級處理，解除勞動關係三級追責標準，形成從預防預警到懲戒整改的閉環管理體系，持續強化組織合規文化。

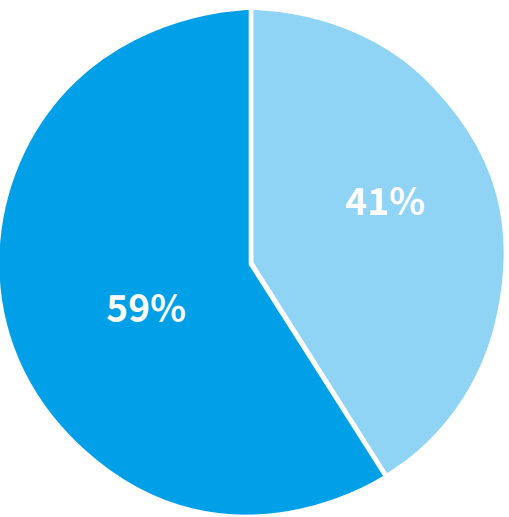
截至報告期末
女性員工占比
40.5%

殘疾人員工占比
2.6%

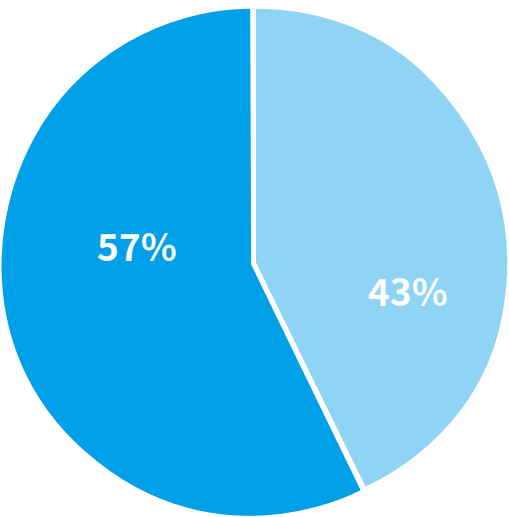
在新入職的 318 名員工內
女性員工的比例為
42.9%

少數民族員工占比
5.5%

全體員工性別分佈



新員工性別分佈



● 男性員工占比
● 女性員工占比

二 員工職業發展

天倫燃氣將員工職業發展納入戰略管理體系，構建覆蓋人才全生命周期的培養生態。集團基於《人才舉薦管理辦法》建立「選育用留」四位一體機制，形成包含人才孵化、績效激勵、晉升通道建設的完整閉環：通過動態人才盤點系統實施週期性勝任力評估，配套崗位退出與輪崗流動機制，實現人才隊伍的持續優化；重點推進年輕幹部專項培養計劃，建立管理序列與技術序列雙通道晉升體系，為高潛人才提供破格晉升機會。

在能力建設維度，集團打造「三維賦能」培養模式：依托內部專家庫建立分級課程體系，由資深管理者及內訓師團隊開展定制化線下培訓；同步構建數字化學習平台，上線行業前沿課程與崗位技能模塊，實現「雲端課堂 + 實踐工作坊」的混合式教學，系統性提升員工專業素養與管理能力。

截至報告期末 天倫燃氣共計開展各類培訓		2,540 次
參訓人次高達	217,182 人次	線下參訓 44,636 人次
其中線上參訓	172,546 人次	總學習時長共計約 7.5 萬學時

天倫燃氣聯合業內領先機構時代光華定制開發「知否」線上學習平台，通過直播授課、線上學習等方式開展各類培訓。截至報告期末，累計線上課程 3,691 門，其中外部通用類課程 3,365 門，集團內部專業課程 326 門。

線上學習

2024 年組織開展線上學習	17.2 萬餘人次
開設課程	3,691 門
學習總時長	1.6 萬學時

線下培訓

2024 年組織開展線下培訓	2,528 次
參訓人次	44,636 人次
合計培訓總時長	5.9 萬學時

天倫燃氣將新員工培育納入人才戰略核心環節，構建全週期職業發展支持體系。集團依托數字化學習平台打造「入職導航系統」，通過標準化課程庫與定制化學習路徑雙軌並行，幫助新員工實現角色轉變與團隊融入。截至報告期末，新人培養體系實現 100% 全員覆蓋，累計開發 70 個新人培養專項，組織 25 場集中培訓活動，課程設置涵蓋企業文化、崗位技能、安全規範三大核心模塊。其中設立階梯式資格認證考核機制，通過理論測試、情景模擬、項目實踐等多元化評估方式，2024 年舉辦 5 次資格認證考試，共計 100 人次參加，系統提升新員工專業素養與複合能力，為集團戰略發展持續注入新生力量。

三 職業健康與安全

天倫燃氣構建職業健康安全風險防控體系，通過「源頭識別 - 系統管控 - 多維保障」三級防護機制築牢安全生產防線。基於能源行業特性，重點針對三類作業場景實施專項治理。

職業危害分類防控

噪聲防控	對加氣站壓縮機運行產生的持續性噪聲污染，採取設備隔音改造與個體聽力防護相結合的治理方案。
低溫防護	針對 LNG 氣化站低溫作業環境，建立防凍裝備標準化配置制度及低溫操作時限管理規程。
高溫應對	制定 CNG 加氣站高溫作業分級響應機制，實施環境溫度智能監測與防暑物資定點供應。

2024 年報告期內，集團及各成員企業舉行安排培訓 65 次，全年安全培訓總學時達到 60.336 小時，人均安全培訓 19.88 小時。同時，天倫燃氣全面組織員工健康體檢，共計 3035 人次，員工覆蓋率達到 100%。這一舉措體現了公司對員工健康管理的高度重視，為企業穩健運營提供了堅實保障。

同時，公司在安全生產方面持續努力，報告期內共發生 1 起工傷案件，累計因工傷損失工作日 5 天。因工傷損失工作日相比近三年平均值下降 98.1%。這一成果不僅反映出天倫燃氣在安全管理上的卓有成效，也為全體員工營造了更加安全、健康的工作環境。

系統化管控措施

貫徹建設項目職業病防護設施「三同時」原則，確保防護體系與生產系統同步規劃建設。

構建智能防護裝備管理系統，實現勞動保護用品的數字化調配與應急設備的網格化佈局。

建立職業健康動態檔案，實施工作場所危害因素定期檢測與預警機制。

推行可視化安全管理模式，在重點作業區域設置智能警示裝置及行為監控系統。

集團採用權益保障雙軌機制，嚴格遵循國家工傷保險法規開展工傷認定與賠付工作，同步為全員配置雇主責任險及附加醫療保障方案。通過工程技術防控、管理制度優化與保障體系建設的有機融合，既有效維護員工職業健康權益，又顯著提升生產系統運行穩定性，形成安全治理與企業發展協同共進的良性生態。



四 員工權益保障

天倫燃氣持續優化薪酬管理體系，依據《薪酬管理辦法》《內部競爭管理辦法》及《員工績效考核管理辦法》構建起公正透明的薪酬結構，同步推行股權激勵、評優評先及內部競聘機制，全面激發員工工作積極性與創造性，引導全員深度參與集團長遠發展戰略。在基礎保障層面，集團建立完善的福利體系，為員工提供帶薪年假、婚假、產檢假等法定假期，配套發放節日禮金、婚喪慰問金、通訊與住房補貼，針對夜班生產人員設置專項津貼，外派幹部每年可享受 10 次探親假並全額報銷往返交通費用，切實增強員工歸屬感。



天倫燃氣構建多維度激勵體系，通過五大機制創新激發組織活力。

績效薪酬聯動機制

建立基於崗位價值的年終獎浮動機制，按 **1.5 - 3.5 倍工資** 的倍數區間設置差異化激勵標準，實現集團全員績效成果與薪酬回報的動態匹配。

ESG 責任傳導機制

推行戰略解碼到崗的 ESG 績效考核體系，針對關鍵崗位制定含環境、社會及治理維度的績效責任書，通過指標分解實現可持續發展目標與崗位職責的精準對接。

價值導向型激勵機制

建立 **「戰略解碼 - 行業對標 - 動態優化」** 三位一體改革路徑：深入業務一線開展需求診斷，通過同業標桿分析重構傳統業務與增值業務的激勵模型，重點強化戰略目標與價值創造的導向關聯。

標桿引領發展機制

構建先進員工 **「激勵 - 培養 - 晉升」** 閉環體系：對獲評先進集體及個人實施薪酬普調、優先晉級、納入後備幹部儲備庫等政策，在崗位競聘中設立標桿加分項，形成 **「樹典型 - 強示範 - 促趕超」** 的良性競爭生態。

人才梯隊建設機制

實施儲備幹部 **三級梯隊架構**（成員單位總經理 / 副總經理 / 部門經理），創新建立「穿透式選拔模式」：針對往屆大學生設置專項晉升通道，通過資質預審、專業筆試（含管理能力測試）、多維度評審等六重考核程序，構建科學化、透明化的幹部選拔體系。



集團始終將員工身心健康作為企業可持續發展的重要基石，嚴格執行《福利管理辦法》規範工作時長與休假制度，通過工會建設與常態化主題活動構建多維溝通渠道。2023 年相繼開展「三八」國際婦女節創意活動、中秋團圓聯歡及季度生日會等特色項目：婦女節期間，總部組織烘焙體驗，許昌公司舉辦趣味運動會，新都公司開展真人 CS 競技，嵩縣、上街、九臺等分支機構分別舉辦茶話會、鮮花贈禮及營業廳主題裝飾活動；中秋節打造《最是良辰美景天倫共團圓》主題慶典；每季度舉辦的集體生日會則通過定制化慶祝儀式強化團隊凝聚力，全方位營造溫暖和諧的工作氛圍，助力員工實現工作與生活的良性平衡。

實踐亮點 01

三八婦女節舉辦多樣化慶祝活動



實踐亮點 02

中秋節主題慶典



實踐亮點 03

每季度集體生日慶祝

二季度生日會



三季度生日會



四季度生日會



07

合作共赢

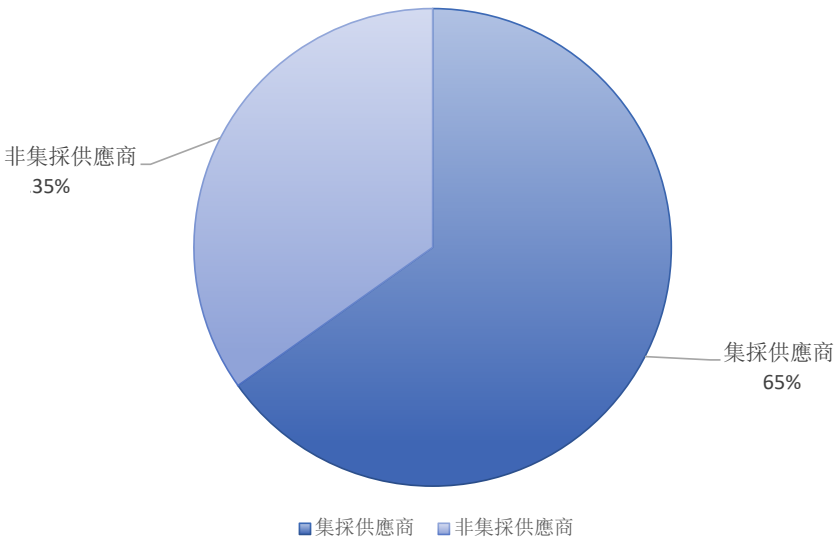


一 供應鏈運營

天倫燃氣將供應鏈管理納入企業可持續發展戰略體系，構建「價值共創、責任共擔」的生態化合作機制。基於綠色採購與責任採購雙輪驅動理念，公司建立覆蓋供應商全生命周期的管理體系，通過准入篩選、過程監控、動態優化的三級管控模式，確保供應鏈的社會責任履行與商業價值創造有機統一。

在供應商准入環節實施雙維評估機制：資質層面要求投標方須持有 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等體系認證，並通過企業信用公示系統完成合規性審查；責任層面強制供應商承諾遵守勞動法規、環境保護法規及國際人權公約，包括保障員工結社自由、禁止歧視與強迫勞動、杜絕童工用工等基本準則。採購方式根據物資類別差異化實施，集采類供應商通過公開招標 / 競爭性談判確定名錄，非集采類採用定向詢價機制，確保流程規範性與競爭充分性。

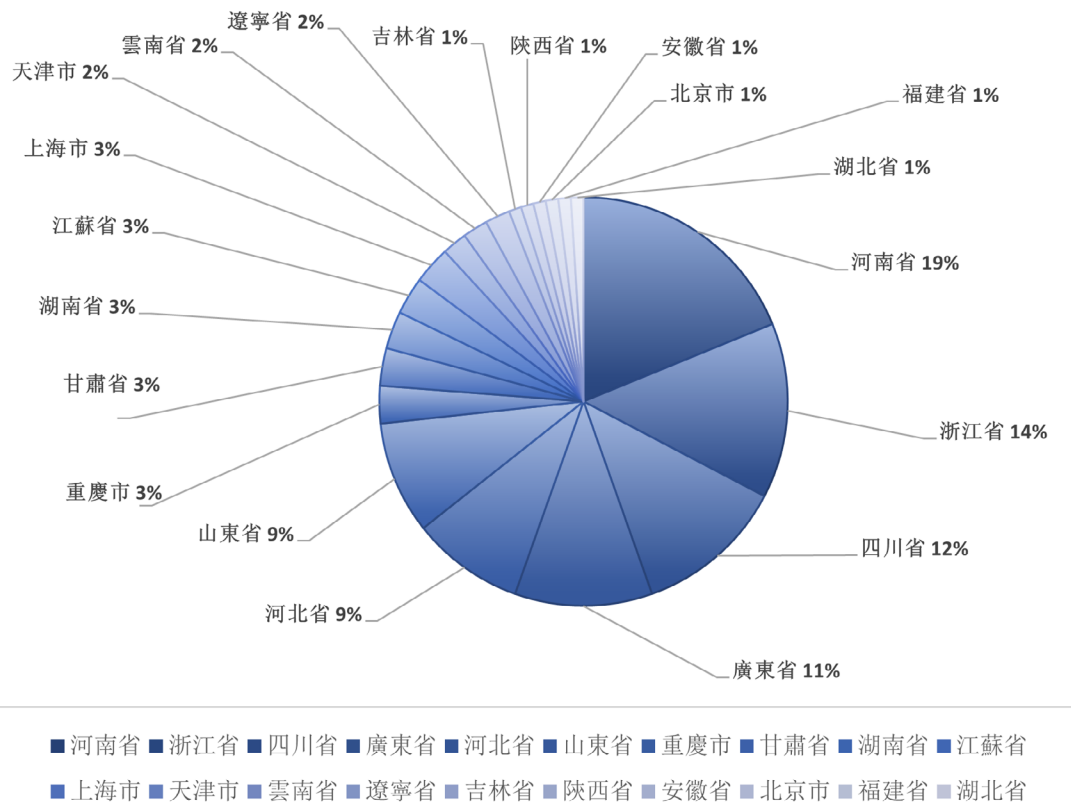
供應商類型



針對已合作供應商實施年度責任審計制度，重點核查三大維度：一是勞工權益維護情況，包括薪酬支付、工時管理、福利保障等勞動合規性審查；二是供應鏈透明度建設，要求供應商公示合作方信息並定期披露社會責任履行報告；三是社區共建參與度，鼓勵供應商通過公益捐贈、技能培訓等方式支持屬地社區發展。審計過程中發現勞動歧視、環境違法等重大違規行為，立即啟動供應商清退程序並終止合作。

公司同步制定《供應鏈社會責任倡議指引》，確立九大責任踐行標準：從基礎法律遵守到反腐敗體系建設，從職業健康安全到環境保護措施落實，系統引導供應商構建現代化治理體系。特別強調供應鏈環境責任，要求合作方建立廢棄物處理全流程管控機制，並通過技術改造持續降低生產環節的生態足跡。這種將商業合作與社會價值創造深度融合的管理模式，既強化了產業鏈協同效應，也為行業可持續發展提供了實踐範本。天倫燃氣建立了規範化的物資集采體系，從資質准入和區域佈局兩個維度優化供應商結構。截至報告期末，224 家境內合作供應商形成「146+78」的集采與非集采協同佈局。其中，集采供應商全面實施 ISO9001 質量管理體系、ISO14001 環境管理體系及 ISO45001 職業健康安全管理体系三重認證，資質審查覆蓋率達 100%。

供應商地區



物資配置聚焦燃氣行業核心品類，涵蓋 PE 燃氣管、鋼製閥門、鍍鋅鋼管、工商業流量計及銅制管件五大專業領域。地域佈局實施「產業集聚 + 戰略輻射」策略，供應商網絡重點分佈於河南（42 家）、浙江（32 家）、四川（26 家）、廣東（25 家）、山東（21 家）及河北（21 家）六大核心區域，同時覆蓋重慶、甘肅、湖南等 20 個省級行政區，形成輻射全國的網格化供應保障體系。

在「雙碳」目標的引領下，天倫燃氣加強對供應商環境影響的管理，將環保因素納入准入標準。所有投標供應商須取得 ISO14001 環境管理體系認證，確保其生產過程中節約資源、減少污染，並追求「零排放」目標。此外，所有入圍的燃氣具類物資能效等級均達到 1 級或 2 級，以推動節能降耗。

天倫燃氣嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國招標投標法》等相關法規，深知穩定、可持續的供應鏈對業務運營的重要性。因此，公司要求供應商履行社會責任，並通過企業信用信息公示平台核查其近三年採購及經營活動，確保無違法行為。同時，在招標過程中，投標人需簽訂廉潔自律承諾書，並接受審計監察部門監督，確保招標過程公平、公正、公開。評標時，公司重點考察產品質量與安全、供應連續性、交貨速度及原材料的合規性，以構建高抗風險能力的供應鏈。

供應商管理與監督

ERP 系統管理	公司採用信息化平台進行訂單管理，確保訂單執行的實時跟進與透明化。
供應商評價	每年組織業務單位對合作供應商進行兩次綜合評價，評估其履約情況，優化供應商結構。
產品抽檢	對集采供應的物料，每年進行一次品類抽檢，確保質量穩定。
飛行檢查	公司定期對供應商的原料採購、生產流程、倉儲管理等進行突擊檢查，覆蓋生產全過程，確保供應鏈安全。
黑名單制度	公司定期對供應商的原料採購、生產流程、倉儲管理等進行突擊檢查，覆蓋生產全過程，確保供應鏈安全。

此外，天倫燃氣制定了《到貨驗收辦法》《質量管理辦法》和《供應商考察制度》，嚴格控制物資安全與質量，並在合同中明確售後服務及退換貨條款，以降低消費者損失，保障消費者權益。

二 社會責任

天倫燃氣在追求業務發展的同時始終不忘初心，持續關注社會實際問題，長期投身慈善公益事業，以實際行動彰顯優秀企業公民的本色，積極履行企業社會責任，助力共同富裕。近年來，公司先後榮獲「ESG 卓越企業獎」「中原 ESG 領軍企業獎」，並入選中華環保聯合會 ESG 典型案例，充分展現了企業在環境、社會治理方面的領先地位和責任擔當。

自創立以來，天倫集團始終秉承「共創事業共享天倫」的核心價值觀，踐行社會責任，傳遞慈善正能量。公司多次入選福布斯慈善榜，並在能源、低碳、扶農、教育、城市運營等領域不斷回饋社會，累計捐款捐物超過 1.6 億元，彰顯了民營企業在促進共同富裕中的擔當與使命感。

鄉村振興

響應國家「全面推進鄉村振興」的號召，天倫燃氣積極改善民生，深入社區扶危助困，傳遞企業溫暖，推動社會和諧健康發展。在「氣化鄉村」惠民工程中，公司將天然氣普及到農村，不僅為百姓提供了清潔便捷的能源，還滿足了鄉鎮企業的用能需求，助力鄉村產業振興。同時，在「氣電協同」模式下，通過租賃用戶閒置屋頂建設分布式光伏電站，將屋頂租賃費用與燃氣費、智能家電、改裝維保等服務相結合，降低用電和用氣成本，讓居民在獲得穩定租金收益的同時，充分享受綠色能源帶來的便捷生活。

愛心助學

天倫集團還高度重視青少年的健康成長，多年來連續開展希望工程、助學興教等多樣化慈善公益活動，點燃困境孩子的夢想與希望。「助力脫貧攻堅點亮學子希望」慈善助學行動已幫助河南省 40 餘個貧困縣的學生實現大學夢想；「行萬里書·送萬卷書」公益接力跑活動則號召社會公眾參與慈善；而「書聲朗朗·百萬少年陽光成長」助學興教計劃自 2021 年以來，持續向貧困地區小學捐贈圖書、少年報等讀物，培養孩子良好的閱讀習慣，營造健康成長的學習環境。

附錄

ESG 績效表

基本情況	指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
	資產總額	百萬元人民幣	15,910	15,691	15,959
	營業收入	百萬元人民幣	7,781	7,725	7,543
	年度利潤	百萬元人民幣	325	506	469
	每股收益 - 基本	元人民幣	0.31	0.49	0.45
	累計管道燃氣用戶	戶數	5,837,793	5,599,925	5,294,315
	天然氣銷售量	萬立方米	223,501	208,528	191,177
	長輸管道燃氣代輸量	萬立方米	70,870	71,640	75,931
環境績效	廢水總量	噸	43,356.21	49,891.20	54,470.31
	廢水密度	噸 / 百萬元收入	5.57	6.46	7.22
	溫室氣體總量	噸二氧化碳當量	32,342.10	34,680.49	38,888.65
	溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量 / 百萬元收入	4.16	4.49	5.16
	有害廢棄物排放總量	噸	13.41	8.90	8.42
	有害廢棄物排放密度	噸 / 百萬元收入	0.00172	0.00115	0.0012
	無害廢棄物排放總量	噸	433.01	11,056.15	535.08
	無害廢棄物排放密度	噸 / 百萬元收入	0.06	1.43	0.07
	能源總耗量	兆瓦時	68,798.95	73,070.67	81,913.31
	能源消耗密度	兆瓦時 / 百萬元收入	8.84	9.46	10.86
	總耗水量	噸	82,317.07	91,438.22	113,717.81
	耗水密度	噸 / 百萬元收入	10.58	11.84	15.08

社會績效	指標名稱	單位	2024 年	2023 年	2022 年
	員工總數	人	3,035	3,046	3,355
	男性員工總數	人	1,806	1,825	2,072
	女性員工總數	人	1,229	34,680.49	1,283
	男性員工占比	%	59.50	59.90	61.76
	女性員工占比	%	40.50	40.10	38.24
	因公死亡	人	0	0	0
	因工傷損失工作日數	天	5	0	782
	員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
	人均受訓小時數	小時 / 人	24.71	24.59	48.53
	供應商總數	家	224	246	191



◆ 香港聯交所《環境、社會及管治（ESG）報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	模塊	頁碼
A. 環境			
層面 A1：排放物			
A1.1	排放物種類及相關排放數據	綠色發展 廢棄物管理	P36-P39
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	綠色發展 應對氣候變化化	P30-P32
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）	綠色發展 廢棄物管理	P36-P39
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）	綠色發展 廢棄物管理	P36-P39
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。	綠色發展 廢棄物管理	P36-P39
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，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	綠色發展 廢棄物管理	P36-P39

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	模塊	頁碼
層面 A2：資源使用			
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）	綠色發展 資源使用	P34-P35
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	綠色發展 資源使用	P34-P35
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	綠色發展 資源使用	P34-P35
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色發展 資源使用 廢棄物管理	P34-P35 P36-P39
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每	/	基於公司的業務性質不涉及包裝物的使用
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，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	綠色發展 排放物管理	P36-P39
層面 A3：環境及天然資源			
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	綠色發展 低碳轉型 環境管理體系	P32-P33

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		描述	模塊	頁碼
层面 A4：气候变化				
A4.1		描述已經及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	綠色發展 應對氣候變化 環境管理體系	P30-P33
B. 社會				
僱傭及勞工原則	層面 B1：僱傭			
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	以人為本 平等、多元僱傭	P52-P53
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	以人為本 平等、多元僱傭	P52-P53
	層面 B2：健康與安全			
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率	以人為本 職業健康與安全	P55-P56
	B2.2	因工傷損失工作日數	以人為本 職業健康與安全	P55-P56
	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	以人為本 職業健康與安全	P55-P56
	層面 B3：發展與培訓			
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	以人為本 平等、多元僱傭 員工職業發展	P52-P53 P55-P56

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		描述	模塊	頁碼
	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	以人為本 員工職業發展	P54-P55
	層面 B4：勞工原則			
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	以人為本 平等、多元僱傭	P52-P53
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	穩健治理廉潔與商業道德 以人為本 員工職業發展	P25-P26 P54-P55
營運慣例	層面 B5：供應鏈管理			
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	合作共贏 供應鏈運營	P63
	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，以及相關執行及監察方法	合作共贏 供應鏈運營	P62-P64
	B5.3	描述有關識別供應鏈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	合作共贏 供應鏈運營	P62-P64
	B5.4	描描述在揀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	合作共贏 供應鏈運營	P62-P64
	層面 B6：產品責任			
	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	/	基於公司的業務性質，不適用此項披露

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		描述	模塊	頁碼
營運慣例	層面 B6：產品責任			
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	價值創造 優化客戶服務 責任運營 保障客戶權益	P43 P46-P47
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	責任運營 保障客戶權益	P46-P47
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	責任運營 產品安全與質量 安全管理	P46-P47
	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	責任運營 客戶隱私保護	P48
	層面 B7：反貪污			
	B7.1	於彙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	穩健治理 審計與風險管理	P26-P27
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	穩健治理 廉潔與商業道德 審計與風險管理	P25-P26 P26-P27
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	穩健治理 廉潔與商業道德 以人為本 员工职业发展	P25-P26

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		描述	模塊	頁碼
社區	層面 B8：社區投資			
	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）	合作共贏 社區責任	P65
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	合作共贏 社區責任	P65



天倫燃氣控股有限公司

中國總部

中國河南省 | 鄭州市 | 鄭東新區 | 黃河東路六號 | 天倫集團大廈 | 四樓

香港主要營業地點

香港 | 中環 | 皇后大道中 99 號 | 中環中心 46 樓 4601-02 室