



ENN
新奥

新奥天然气股份有限公司
ENN Natural Gas Co., Ltd.



Sustainability Report

2019-2020
可持续发展报告

Contents 目录

- 02 我们的转型：共创共建天然气数智生态
- 06 我们的问候
- 08 关于我们
- 10 我们的理念：“用我所能，善待明天”

12

清洁低碳 共建美丽世界

- 14 推动绿色经济低碳转型
- 16 加强环境管理
- 17 应对气候变化
- 18 减少我们运营中的排放
- 19 保护生态环境

42



品质服务 创造客户价值

- 44 服务管理
- 46 客户权益保障
- 47 稳定供气

20

技术创新 助力产业升级

- 22 打造技术创新平台
- 23 推动技术工艺创新
- 24 激发员工创新活力
- 25 促进行业交流发展

50



伙伴同行 追求合作共赢

- 52 打造责任供应链
- 53 深化合作交流

26

安全生产 守护生命红线

- 28 安全文化
- 29 安全管理
- 31 安全生产
- 33 职业健康

54



和谐社区 惠泽地方民生

- 56 携手防疫抗疫
- 58 参与脱贫攻坚
- 59 热心社会公益

34

管理变革 打造事业伙伴

- 36 自驱+赋能
- 36 人才培养
- 38 权益保障
- 39 员工关怀



- | | |
|------------|------------|
| 62 公司治理 | 65 专家点评 |
| 62 实质性议题分析 | 66 报告指标索引 |
| 63 利益相关方管理 | 68 报告说明 |
| 64 展望 | 69 读者意见反馈表 |

我们的转型：共创共建天然气数智生态

天然气被誉为跨越化石燃料时代和可再生燃料时代的能源。随着全球用能向低碳方向不断发展，能源系统结构出现了根本性调整。为了适应并推动中国乃至世界更为清洁化的现代能源发展趋势，新奥股份开拓天然气上游布局，提升下游服务，逐步完成天然气上下游一体化产业布局，确立了“天然气产业智能生态运营商”的战略定位，致力于成为清洁能源智慧型企业引领者。

公司主要业务包含燃气分销和泛能服务、贸易及输配智能、基础设施运营智能、建造智能、生产智能&煤制气业务。

燃气分销和泛能服务

新奥股份旗下控股子公司——新奥能源控股有限公司（简称：新奥能源；股票代码：02688.HK），于1992年起从事城市管道燃气业务，是国内规模最大的清洁能源分销商之一。

截至2020年底，新奥能源在全国20个省、市、自治区，运营235个城市燃气项目，提供天然气供应服务，覆盖人口1.12亿人。

新奥能源自主创新研发的泛能技术，从用户需求出发，以能量全价值链开发利用为核心，因地制宜，清洁能源优先、多能互补，为工业园区、新老城区、大型公建和工商企业等客户，提供用供能一体化的综合能源服务。

贸易及输配智能

公司与中石油、中石化、中海油、道达尔、雪佛龙等国内外大型油气资源商达成长期战略合作，创新资源采购模式，提高资源获取能力。

运营全国最大的LNG物流网络，可掌控运力约1500辆，年输送能力超100亿方，配送能力居全国首位。建设运维高中压城市管道6.3万公里、天然气储备站200余座，搭建起覆盖广泛的天然气储运网络。



基础设施运营智能

新奥舟山LNG接收站是中国首个大型民营LNG接收站，致力于成为华东地区LNG资源流通的开放共享商业平台。

接收站拥有三个功能性码头，集接卸储存、气液外输、分拨转运、船舶加注、过舶、应急调峰等多业务、多功能于一体，其中船舶加注功能为国内接收站首例，可为国际国内的过往船只提供LNG加注服务。

新奥舟山LNG接收站一期工程已于2018年10月投入运营，年处理能力超过300万吨；二期扩建工程预计2021年完成，最大处理能力可达到每年800万吨；远期处理能力可达1000万吨。



建造智能

公司拥有化工石化医药行业甲级、市政行业（燃气、热力工程）专业甲级、石油天然气行业管道输送专业甲级等设计资质及多项施工总承包一级资质。在全国20余省及海外已建设3座LNG接收站、10余座LNG液化工厂，敷设中高压管道8000余公里。

公司已形成“技术+核心装备、系统集成、解决方案”的商业模式，构建以技术为牵引的RDEPMC一体化业务链，拥有技术研发、咨询、系统设计、装备集成、项目管理（常规、综合、穿越）等独立承接业务的能力。



生产智能 & 煤制气业务

公司在山西沁水、重庆等多座城市拥有LNG液化工厂，年产能约10万吨。依靠自主研发的催化气化、加氢化等高效、低成本煤制天然气技术，推动煤炭清洁利用，在内蒙古达拉特旗建有煤制气基地，2018年工业化示范成功，以新型煤制气技术为核心，能够为客户提供集技术咨询、工程设计、装备成套、项目建设及智慧运营一体化解决方案服务。同时公司拥有王家塔煤矿采矿权，核定产能800万吨/年，以及两套甲醇生产装置，合计设计产能120万吨/年。



天然气产业智能平台与产品

从生态伙伴需求出发，新奥股份基于天然气产业全场景，以产业智能规划为牵引，打造产业智能平台，用智能产品赋能生态伙伴，构建高效协同、开放共享的生态化商业价值网络，促进天然气产业全要素的优化匹配，为生态伙伴提供全场景服务。

产业智能平台

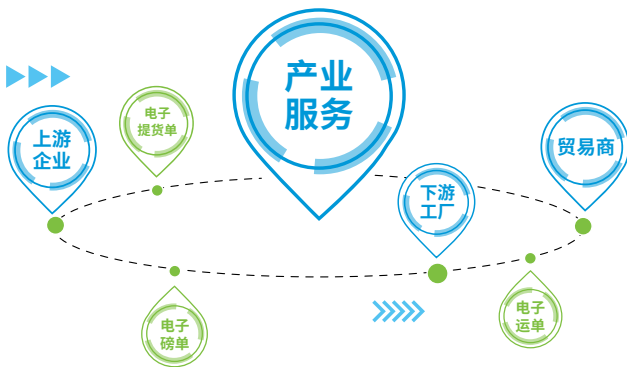


好气网是中国最大的LNG交易平台，2015年9月上线。目前注册用户6000余家，累计交易超过100万单，交易金额近800亿元，气量超290亿方。

好气网为平台用户提供CTL（中国LNG槽车）价格指数、现货交易、提货权交易、招标采购、供应链金融等一站式交易服务。通过交易价格的走势预测和全国性资源预测，促进生态伙伴实现资源的最优交易。



化多多是大宗能化产品智能采销云化解决方案提供者，同时作为新奥股份“煤制气生态服务产品”中“智能采销”环节的重要载体，化多多针对大宗能化行业客户关系链接弱、产品定价模式单一、产品交付效率低、交易信息不同步等一系列业务痛点，通过“客户SaaS门户+云产品应用服务+智能物联”的一体化解决方案，为甲醇、煤炭等能源与化工产业链生态伙伴提供商机共享、安全合规、策略定价、智能发运、采销协同等多场景生态应用。



智能产品代表

新奥股份在海宁、东莞等地率先试点的智慧燃气项目，将丰富的城市燃气运营经验转化为数据，融合到智能调度、智能安全、智能服务、智能工程等产品中，与生态伙伴共同提高城市燃气运行效率。

新奥股份智能建造产品逐步得到生态伙伴认可。印尼卡延液化工厂、唐山应急调峰储气设施、广汇能源LNG接收站等项目，通过智能建造数据，实现了向生态伙伴交付物理设施和智能物联支撑的智能运营方案。

案例 可视化智慧现场管理系统

新奥股份基于视频AI智慧平台，研发视频AI策略，通过场景录入、模型生成、场景识别、分级管理等功能，实现现场隐患事件的自动识别分类，智能示险纠偏。智能识别动态隐患场景进行上传存储，智慧限流；智慧视频储存，分级管理视频内容，实现视频的高效储存、查看和利用。

案例 新奥能源智慧用能管理系统暨Serlink 1.0上线

新奥智慧用能管理系统和Serlink生态端从客户需求出发，赋能客户实时掌握设备运行工况和用能状态，通过数智化手段为客户实现经济、高效、便捷用能，通过设备本质安全、环境安全、人员安全为客户用能保驾护航。



智慧用能管理系统发布

案例 新奥能源开发智慧巡检车

新奥能源智能检测车具有很高的灵敏度，能在100米远的距离进行扫描检测，检测效率是人工推检的十倍以上。除此之外，智能检测车还可对泄露隐患进行可视化呈现，并形成巡检报告，自动记录检测数据并实时上传至企业的运营管理平台等，将数据贯穿于管网巡检全程。智慧巡检车不但提升了巡检工作效率，也为智慧管网积累了大量数据基础。

Our Greetings

我们的问候

过去的两年，伴随国家管网公司成立、国家双碳目标确立、能源体制改革逆转供需格局、再电气化大势所趋、异质能源替代提速等不断驱动能源产业巨变，能源结构调整和市场化改革迎来了新的行业发展机遇。与此同时，新冠肺炎疫情和国际贸易逆全球化的双重冲击使得世界和中国经济发展承受了巨大压力，不确定性明显增加。在此背景下，新奥股份始终把可持续发展作为事业初心和发展目标，秉承“用我所能，善待明天”的核心价值观，进行着孜孜不倦的追求和探索。

以企业高质量发展，服务清洁能源发展。

2020年，新奥股份完成重大资产重组，提出构建天然气产业智能生态的新愿景，踏上发展的新征程。公司通过需求生态、资源生态、储运生态、工程能力生态的建立与互动，吸引更多生态伙伴，全面构建天然气生态圈，不断提升核心竞争力。积极探索搭建天然气产业智能物联网平台，为行业发展贡献力量。秉承“合德合规、安全自驱、数字风控、生态互助”的安全价值观，不断完善安全生产管理，保障企业安全稳健运营。积极关注气候变化、生物多样性等环境议题，为客户提供经济适用的清洁能源，尽可能降低运营中的负面环境影响，努力推动中国乃至世界的绿色低碳发展和经济社会的进步。

积极践行社会责任，共享企业发展成果。

我们视每一位员工为事业伙伴，尊重和关爱员工，为员工成长成才提供充分条件，帮助员工平衡工作和生活，实现员工与企业共同发展、共享发展成果。在科学防疫和复工方面，采取一系列举措保障员工安全，为重点防疫地区提供抗疫援助。通过加强贫困地区基础设施建设、开展产业帮扶等行动，助力决战决胜脱贫攻坚、全面建成小康社会目标实现。积极开展多样化的员工志愿服务活动，支持教育事业，致力于营造和谐友好的社区关系。

一滴水，只有融入大海才不会干涸。站在新的起点上，新奥股份将一如既往地携手各利益相关方并肩前行，努力创造更多价值，书写更加美好的未来。

关于我们

公司概况

新奥天然气股份有限公司（简称：新奥股份；股票代码：600803.SH）是河北省最早上市企业之一，经过战略升级，形成覆盖天然气全场景的业务布局，致力成为天然气产业智能生态运营商。

基于天然气产业全场景，新奥股份打造产业智能平台，通过智能产品充分赋能生态伙伴，构建数字化全国/区域性需求生态、资源生态、储运生态、资金生态、工程能力生态，实现市场、资源、输配、资金、工程技术智能匹配，促进天然气生态共创共荣。

愿景：基于新奥全场景，以物联促进智能，用智能升级产业，做天然气产业智能生态运营商

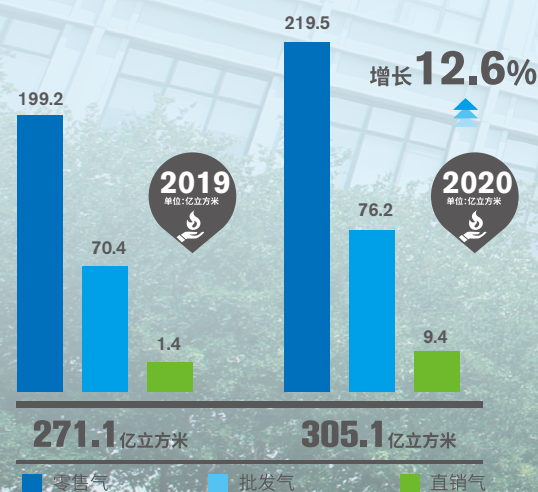
使命：用产业智能提高能力，使客户成功，轻松创值，满意分享

新奥之道：源自客户 成就彼此 共创生态

价值观：执守良知 崇尚自驱 成在数据 乐于分享

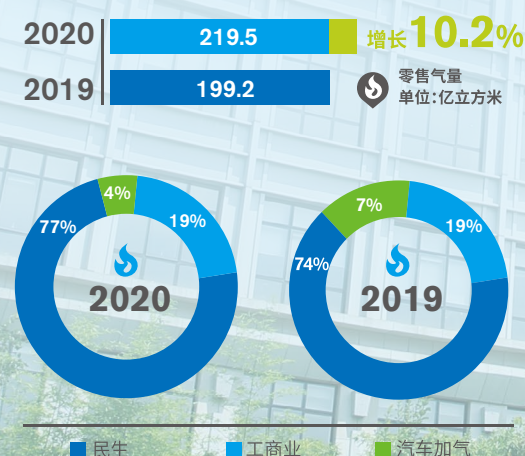
总销售气量

客户开拓卓有成效，需求生态规模稳步扩大，2020年度公司总销售气量达到305.1亿立方米，同比增长12.6%。



天然气零售业务

公司以客户需求为导向，深入挖掘存量客户及新用户用气需求，2020年度公司天然气零售气量达219.53亿立方米，较去年同期增长10.2%。



2020 年

资产总额 10952385 万元 经营收入 8809877 万元 净利润 783307 万元



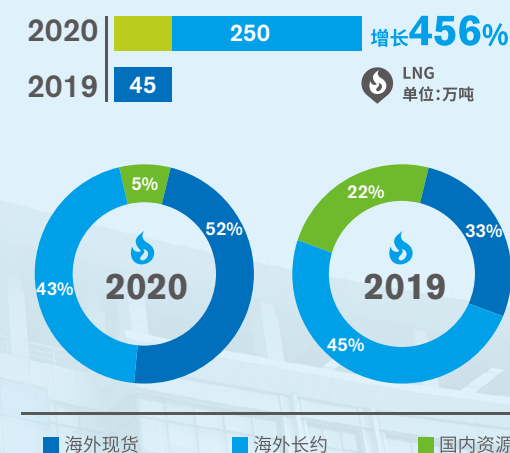
惠誉将公司国际评级上调至BBB-，评级展望稳定（2020年10月）



穆迪将公司国际评级上调至Ba1，评级展望稳定（2021年2月）

资源量稳步提升

公司依托舟山接收站，充分发挥成熟的国际寻源能力，从海外进口具有价格竞争力的LNG，在国内通过生态联盟形式获取增量天然气，公司全年获取国内外LNG250万吨。



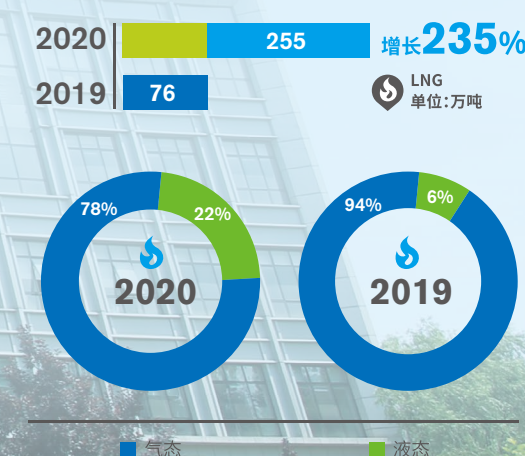
新增用户

借助大气污染防治攻坚战契机，深挖工商业市场潜力城镇化进程及民众对高品质生活的追求，带来庞大居民用户潜力。

项 目	2020年	2019年	变动
新增天然气工商业用户 (地点)	28367	27656	3%
累计工商业用户 (地点)	177128	148761	19%
新增已装置日设计供气量 (万立方米)	1707.8	1815.6	-6%
累计已装置日设计供气量 (万立方米)	14178.7	12470.9	14%
新增天然气民生用户 (万户)	229.31	239.7	-4%
累计天然气民生用户 (万户)	2321.3	2,092.0	11%

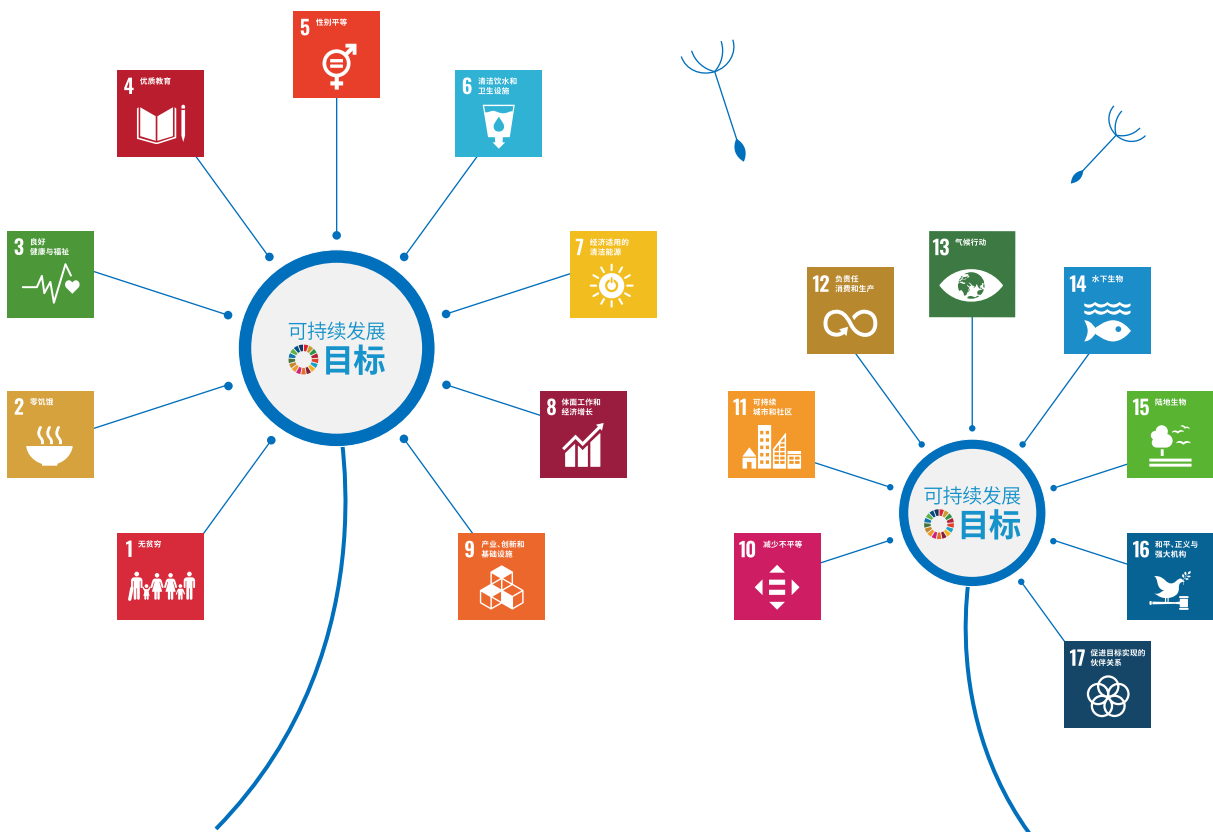
舟山接收站

公司深挖中游基础设施潜力，构建全国性进口通道池，2020年舟山接收站处理LNG255万吨，正式成为浙江省“八大气源”之一。



我们的理念：“用我所能，善待明天”

可持续发展是全世界普遍关注的问题，联合国制定2030年可持续发展目标，呼吁全球共同采取行动，消除贫困、保护地球、改善所有人的生活和未来。



可持续发展不仅是新奥股份发展的目标，也是公司事业发展的初心。成立初期，新奥提出了“用我所能，善待明天”的能源观。“用我所能”的“能”既是指提供能源的能力，更是指清洁能源；“善待明天”的“善”指的是善意和善于。所谓善意，是一种态度和责任，就是要善待环境。所以我们提倡，把善意作为恒久的信念，不仅要与人为善，更要与自然为善。

我们将可持续发展理念、目标和方法融入到企业的研发、采购、生产、销售和售后服务等经营全过程，确保企业实现负责任的生产运营，不断提升自身的可持续发展能力，努力推动中国乃至世界绿色低碳能源的高效发展和社会经济的进步。



2020年8月7日，在第十五届中国企业社会责任国际论坛上，新奥股份加入“金蜜蜂全球CSR2030倡议”，庄严承诺将在未来十年中致力于“经济适用的清洁能源”这一议题。新奥股份副董事长兼联席CEO于建潮通过视频发表主题讲话，向与会各方全面阐释新奥股份的可持续发展理念与倡议。

“用我所能，善待明天”可持续发展倡议

目标：经济适用的可持续能源。

到2025，以国家管网改革为契机，逐步完成天然气上下游一体化产业布局，成为清洁能源智慧型企业的引领者。助力提升城镇人口天然气气化率（>60%）和气化人口总量（>5.5亿人），支持国家二氧化碳排放量控制在106亿吨以内的目标实现。



从2025到2030年，以领先技术和消费为牵引，以智能物联平台为依托，创建现代能源体系，提升生活品质，助力提升城镇人口天然气气化率（>65%）和气化人口总量（至>6.5亿人），保障国家二氧化碳排放量控制在118亿吨以内。

清洁 低碳

共建美丽世界



2020年是打赢蓝天保卫战三年行动计划的收官之年，伴随着我国“碳达峰、碳中和”承诺、国家管网公司成立、能源体制改革等系列步伐，绿色低碳发展成为新要求、新挑战、新机遇。新奥股份育先机、开新局，确立“天然气产业智能生态运营商”的战略定位，调整优化业务结构，持续推动清洁能源发展，降低运营中的负面环境影响，努力为构建清洁美丽的世界作出贡献。



推动绿色经济低碳转型

2020 年
煤改气新用户开口气量约为
478万立方米/日

占新开发工商业用户的
28%

在长江中下游发展分布式清洁供暖项目，累计有效供暖面积超过
500万平方米

公司充分把握碳中和、产业转移、清洁供热、能源体制改革推进等多重机遇，多措并举，因地制宜以热切入、以电突破、以气延伸，持续扩大泛能业务市场，积极布局氢能源产业链，引领经济社会绿色低碳转型。

 **21**个综合能源项目完成建设并投入运营；累计已投运综合能源项目达**119**个
冷、热、气、电等共**120.4**亿千瓦时综合能源销售量，同比增加**75.9**%
其中蒸汽占比为**84**%、冷&热占比为**12**%、电占比为**4**%

 因地制宜，综合利用天然气、工业余热、生物质、再生能源等，为客户供能
全年为客户减少**1476085**吨标煤消耗量，减少**4444264**吨二氧化碳排放



产业园区综合能源服务项目签约仪式

案例 海南省洋浦经济开发区的综合能源项目正式投运

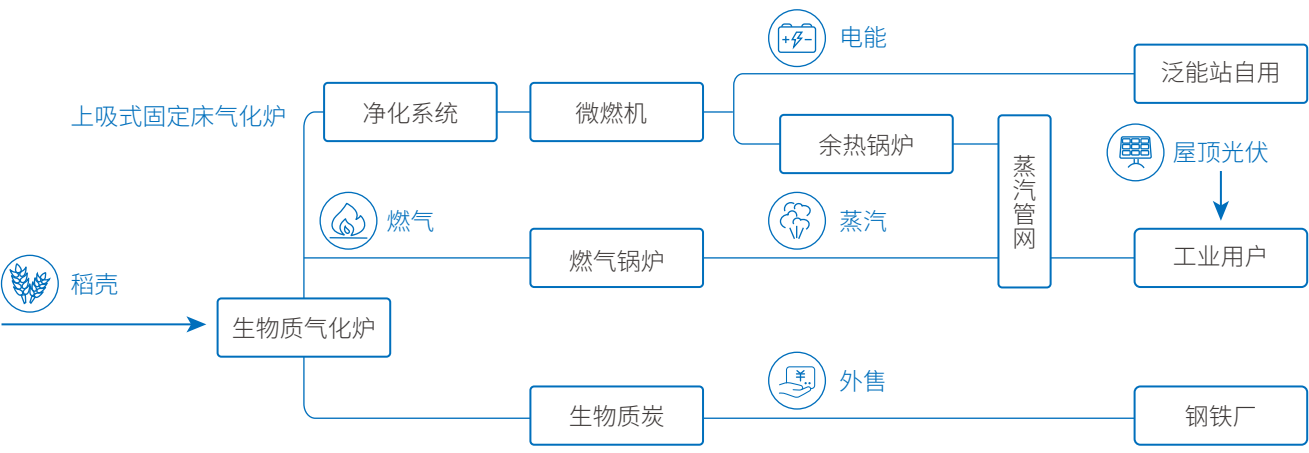
2020年，新奥股份位于海南省洋浦经济开发区的综合能源项目正式投运。该项目充分利用海南当地丰富生物质资源和天然气，为客户提供稳定蒸汽供应，同时利用中温中压蒸汽通过轮机发电，满足客户用电需求。该项目可为洋浦经济开发区每年节约标准煤10.7万吨，减少二氧化碳排放28万吨。

案例 布局氢能源产业链

新奥股份积极布局氢能源产业链，在辽宁葫芦岛开工建设公司首个氢气供应项目。项目利用天然气经过加压脱硫及转化，再以变压吸附提取氢气，满足客户氢气需求，增加新收入来源的同时扩大天然气销售量。同时参股投资上海加氢站建设，未来可结合现有能源基础设施优势，为客户提供低碳能源，助力国家碳中和目标顺利达成。

案例 生物质能利用改造

金乡食品工业园区以大蒜冷藏贸易、脱水烘干为主导产业。2020年，新奥能源了解当地供能需求和特点之后，依托生物质能优质资源和技术，引入4台固定床热解气化炉加2台10吨/小时燃气锅炉，利用稻壳热炭联产和站内建设1台E150R微燃机+余热锅炉，有效利用当地富余生物质能。



金乡食品工业园生物质能利用工艺图

案例 海南儋州洋浦工业园利用清洁能源

洋浦工业园能源基础设施不完善、利用率低，且清洁能源占比低，加之大企业能源自成体系，没有外供能源意愿，导致燃气供热成本高，不利于企业引资入驻。新奥能源因地制宜，充分利用“太阳能+生物质+余热余能+既有设施”，满足园区企业电、热、冷等多种需求，优化能源结构、降低用能成本、提升园区形象。目前一期能源结构以“生物质+太阳能”为主，可再生能源占比超80%，清洁能源占比100%。

加强环境管理

截至2020年底
新奥股份通过ISO 14001标准认证的
成员企业共计

20家

新奥股份贯彻落实国家和地方政府关于环境保护治理的政策要求，完善环境管理体系，加大环保资金投入，开展环境影响评价监测，加强环保培训和应急演练，坚持倡导绿色办公，积极应对气候变化，保护生物多样性，不断提升环境管理能力和水平。



完善环境管理体系

成立质量健康安全环境QHSE管理委员会，配备专职人员开展环境管理。按照ISO 14001标准，持续完善环境管理制度，组织各子公司根据本企业自身的生产经营特点编制环境管理制度。



定期开展环境监测

新奥股份及下属企业均与当地环境监测站签订监测合同，由当地环境监测站对企业排放的废水、废气和噪声进行定期监测，对主要污染物排放进行实时监控。部分下属企业每年定期邀请第三方进行噪声、污水、废气监测，并将监测结果向当地环境主管部门进行汇报。部分下属企业通过污染物排放口在线监控设备，实时对污染物进行监测并上传到生态环境局管理平台，按照污染排放浓度核算排放量并向税务部门缴纳排污税。



严格落实环保审批

按照《环境影响评价法》和《建设项目环境保护管理条例》规定，对建设项目进行环境影响评价，积极完成环保行政主管部门审批和验收手续，环保设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用。在“全国排污许可证管理信息平台”申报企业大气污染物排放总许可量，并严格遵照执行。



建立突发环境事件应急机制

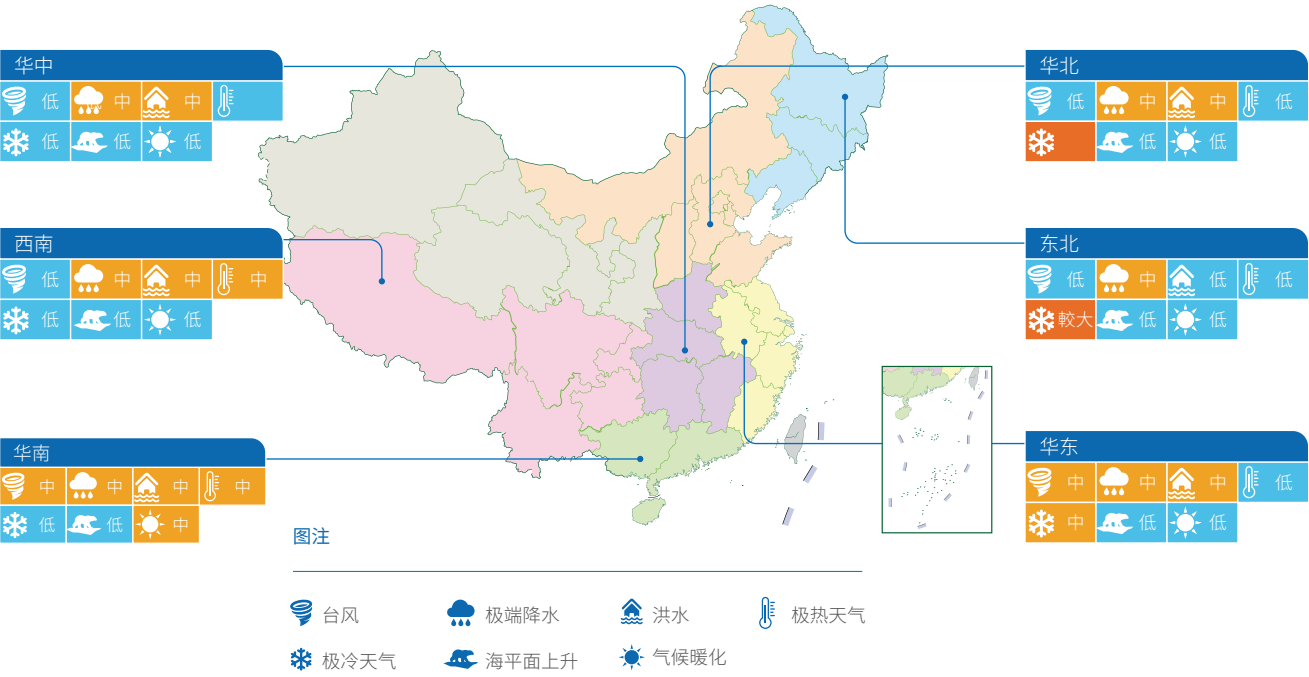
配置相关应急物资及装备，编制突发环境事件应急预案并在环境保护局备案。举行储罐泄漏、催化气化放射源泄漏、生化污泥泄漏、特种设备泄漏等事故应急演练，促进员工熟悉应急处置程序和方法，提高应对突发环境事件的应急能力。

应对气候变化

新奥股份积极应对气候变化，倡导绿色低碳生活。通过技术创新、现有技术改造、利用可再生能源等方式，尽最大努力降低自身温室气体排放。公司对碳捕捉、利用与封存技术（CCUS）也开始在技术研发、工程业务、行业合作等方面开展实践，调研国内外先进技术，制定碳捕集工程业务发展路线，并尝试在现有工程项目中加入碳捕捉、利用与封存技术。除二氧化碳外，新奥股份也持续关注甲烷泄露引起的温室气体排放问题，通过技术改造和升级，对甲烷进行回收，降低逸散排放。

案例 气候风险识别

为积极响应中国碳排放2030年前达到峰值、2060年前实现碳中和的目标，新奥能源建立体系化的气候变化风险管控体系，识别潜在的气候风险，开展碳足迹分析，设立碳减排目标，探索自身运营中可能的减碳途径，并开展相应行动。



新奥能源气候变化实体风险分布图

案例 新能源碳回收及可燃弛放气循环再利用项目

新奥能源有限公司对现有甲醇项目尾气处理系统进行技术改造，并在2020年投产运营。该项目以煤制甲醇生产过程中产生的二氧化碳尾气和可燃弛放气为原料，生产液体二氧化碳，年产量可达15万吨。该项目利用公司富余公用工程条件，通过技术改造，降低了碳排放及可燃弛放气排放，构建低碳生态循环生产模式。

减少我们运营中的排放

2020年用水总量

1433.32 万吨

温室气体排放总量

467.40 万吨

新奥股份尽可能降低对环境产生的负面影响，积极防治环境污染，严格遵守国家和地方政府相关标准要求，从生产、储运各环节严格控制工业“三废”，节约能源资源，加强废弃物复用和处理，助力打赢污染防治攻坚战。

排放物	主要污染物及特征污染物	2020 年排放总量
废水	COD、NH3-N、总磷、悬浮物	144.23万吨
	二氧化硫	706.25吨
废气	氮氧化物	945.38吨
	烟尘	58.45吨
一般固废	气化渣、锅炉灰渣、矸石、煤泥、粉煤灰、净 水站污泥	748004.34吨
危险废物	生化污泥、废矿物油、储罐清洗废液、蒸馏 釜残、废催化剂	583.54吨



降低噪声污染

每年进行厂界的噪声监测，严格控制、降低噪声产生。合理规划布局厂房，选用低噪声型号的产品，在设备中设置消声器、消音棉，采用隔声、吸声材料制作门窗、砌体等进行消声，在厂界种植绿化树木，防止各类噪声扩散和传播。在装置区入口醒目位置设置警示标识，为员工配发防护耳罩，要求进入厂房之前必须佩戴，降低员工工作期间受到的噪声影响。



大气污染物治理

采用循环硫化床锅炉，通过炉内喷钙实现锅炉烟气脱硫；每台锅炉配高效电袋或布袋除尘器，烟囱高点排放，提高除尘效率；对燃气锅炉进行低氮燃烧器改造，采用低氮燃烧技术控制和SNCR脱硝系统，保证氮氧化物浓度达标；生产系统外排废气SO2、颗粒物、甲醇等通过生产工艺进行有效控制。



水污染物治理

严格执行“清污分流、雨污分流、一水多用”的原则，采用SBR生化处理工艺回用含甲醇、氨氮、硫化物、氰化物、SS等生产废水，采取永新环保自主开发的回收技术处理浓盐水，建立二甲醚生产废水处理回用工程项目；建设矿井水处理站、改造污水处理设施用以处理矿井水和生活污水，实现废水“零排放”，提高水的重复利用率。



固体废物治理

委托有资质的单位处置生产过程中的甲醇合成废催化剂、变换废催化剂、含汞活性炭、废矿物油、废油桶、储罐清洗废液等；气化渣、锅炉灰渣运到指定渣场处置或用于平整井下巷道路面；选煤厂洗选出的矸石外排至临时排矸场并按照环评要求进行分层覆土、碾压、绿化复垦；与当地垃圾收集厂签订回收协议定期回收生活垃圾。

案例 扩建矿井水处理站，实现污水零排放

新能矿业有限公司对原有矿井水处理站进行扩容，将矿井水处理能力由设计处理能力3600m³/d提升至13000m³/d，反渗透处理能力达到10000m³/d，产水达到地表Ⅲ类标准。出水部分用于生产，其余进入反渗透生产线，通过超滤-反渗透-浓水反渗透系统进行处理，产水用于生产生活及外供，浓水用于洗煤，实现全部回用。生活污水及矿井水均达标处理，实现零排放。同时，厂区外建设三个生态蓄水池，合计容量31.4万m³，冬储夏灌，可最大化节约、复用水资源。

保护生态环境

新奥股份保护生态系统和生物多样性，致力于打造环境友好型企业。



倡导绿色办公：积极倡导绿色节能办公理念，注重节电、节水、节油、节气、节纸，提倡外出公务和上下班乘坐公用交通工具或拼车；坚持无纸办公，少用打印机，选用双面打印或复印；离开办公室随手关灯；下班后关闭电脑及显示器等。

案例 保护土壤植被

新地能源工程技术公司完成的项目——浙江舟山液化天然气接收及加注站连接管道穿越工程荣获第二十四届中国国际非开挖技术研讨会颁发的“2019年度优秀工程奖”。在项目实施过程中，新地能源工程公司严格遵守政府有关鱼类和野生动物、珍惜植物、森林火灾、森林旅行、吸烟和乱丢杂物的所有规章制度；在施工中尽量保护重要水源、具有科学文化价值的地质构造、人文遗迹、古树名木，杜绝人为损坏和破坏；对国家设置的水准点、座标点进行保护；同时对地方政府有要求的动、植物，水系等均实施保护，尽可能地少损坏和不损坏已有的植物和绿化带；避免对周围环境（如树木、农田、野生动物）的破坏，并在有条件的地方植树、种草、种花等，进行环境保护和植被恢复。

案例 新能能源有限公司废水分盐零排放项目试车成功

2021年1月13日，新能能源水系统新建零排放分盐项目，经历7个月项目建设、2个月生产准备，克服冬季试车的种种困难，全面打通工艺流程，产出氯化钠、硫酸钠产品。此分盐结晶装置处理量为60t/h，采用预处理+三效蒸发浓缩+冷冻结晶+双效蒸发结晶工艺，提取出该废水中主要盐分硫酸钠、氯化钠，实现水和盐双重回收利用，降低危废处理成本，形成零排放工艺升级和闭环，推动产业绿色、循环、低碳发展。



保护生物多样性：严格监管项目全周期过程，充分考虑项目运营对周围生态环境和生物栖息地的潜在破坏，杜绝可能发生的生态破坏事件，主动修复受干扰的土地和栖息地。



舟山管线施工现场

技术创新

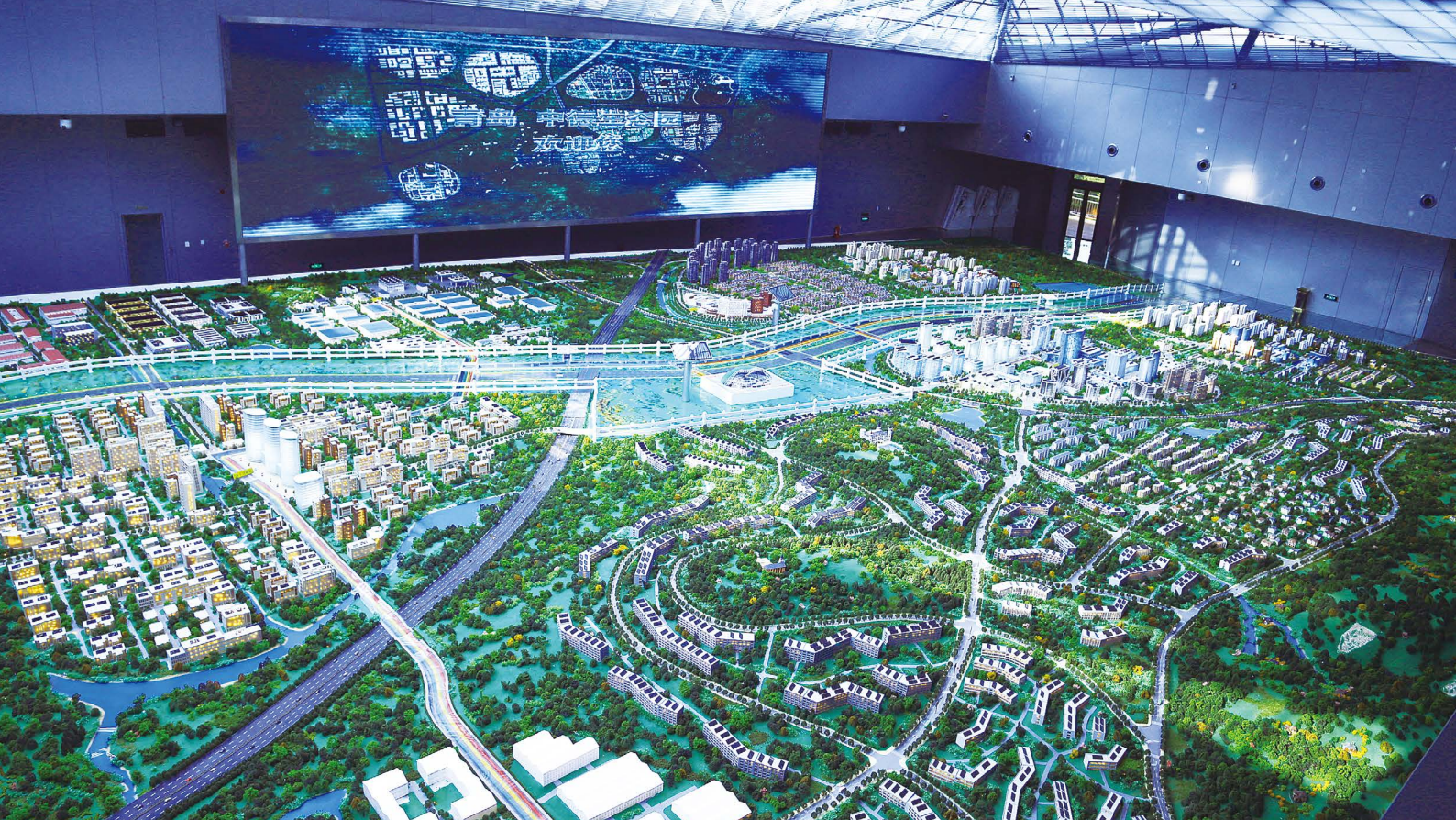


助力产业升级



新奥股份致力于通过持续不断地技术创新，推动清洁能源和能源化工领域的智慧生产。借助变革管理模式的新动能，新奥股份积极开展内外部技术联盟合作，持续发挥自主创新和技术赋能优势。





打造技术创新平台

2020年

研发投入

68497 万元

新奥股份搭建技术创新组织平台，为健全技术创新体系、开展技术创新活动提供支撑。新奥股份本部及各自驱组织已发布《技术成果奖励办法》《技术项目管理办法》《技术标准化管理规定》《技术推广管理办法》《专家库管理办法》等多项制度。

新奥股份技术创新组织包括技术与创新赋能群、技术专家库以及10家自驱组织技术赋能群；新奥能源技术创新组织包括技术委员会、技术与创新产品中心、技术专家库以及各省、企业技术赋能群、20家企业技术创新中心等。

实验机构包括智能建造业务群研发中心、泉州技术创新实验基地、开封技术创新实验基地。



推动技术工艺创新

新奥股份在天然气行业、化工行业以及工程行业开展技术研发和数字化建设，涵盖平台数据集成、新型耐硫甲烷合成催化剂技术开发、二氧化硫超低排放技术研究与应用、沿海地区地上燃气管道防腐技术工艺研究与应用等项目。通过新型甲烷合成催化剂和工艺等核心技术的自主开发，构建特色的甲烷合成技术链，保持技术领先地位，引领煤制天然气行业发展；在清洁用能、安全用能、智慧用能方面，通过超低排放技术和工程工艺等方面的研究，构建清洁能源生态圈，为公司发展提供源源不断的创新动力。

2020年

新申请的专利数量

287 件

生效专利总量

1455 件

生效著作权总量

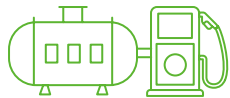
340 件

生效商标总量

8 件

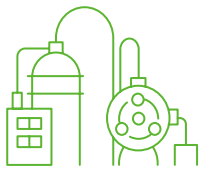
科技成果转化

“一种高温甲烷合成系统及工艺”



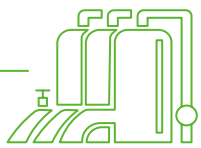
应用多个焦炉气制LNG装置甲烷合成工段。截至2020年10月，在云锦、金塔、乌海等项目中形成收入约5000万元。

“一种天然气现场制氢装置及方法”



应用在张家口氢能产业化应用示范园建设项目。截至2020年10月，形成收入约1500万元。

“一种液化天然气加气站或气化站系统”



应用在多个LNG储配调峰气化站中，取得良好经济效益。截至2020年10月，在云锦、金塔、乌海等项目中形成收入约7000万元。

“新奥能源供暖运营管理系统”



应用在多个省市，系统投入后供热站可自动优化运行参数，减少燃气消耗并可实现无人值守。截至2020年4月，系统已在山东、河北、河南等省的75个供热站应用，管理供热面积350万m²；经统计，节省天然气658万m³，每年节省人工66人，节省成本2143万元。

激发员工创新活力

2020年

组织精益操作活动

81项

成果创值

5000万元

完成五小创新

102项

成果创值

2600万元



新奥股份各自驱组织开展技能比武、精益操作、五小创新等技术创新活动，从班组到车间，从车间到企业，全员立体式技术创新活动全面开展，形成学、比、评、秀、用的创值闭环，激发全员创新热情、交付创新赋能产品，实现创值全面提升。

为持续营造良好的技术创新氛围，鼓励和激发更多的员工和自驱组织参与到创新增效活动中来，新能能源有限公司、沁水新奥能源有限公司等建立“创新屋”，通过对公司的发展历程、建厂以来的优秀项目、技术成果进行梳理，筛选出高品质荣誉证书、优秀项目以及专利进行展示，确保创新工作得到最有效的宣传，激励全体事业伙伴自驱奋发，履职创新，为公司及个人发展贡献出更多的智慧，创造出更大的价值。

案例

2019年4月23日，中华全国总工会在人民大会堂举行2019年庆祝“五一”国际劳动节暨全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会，山西沁水新奥清洁能源有限公司设备维修班荣获“全国工人先锋号”荣誉称号。班组以打造“技术精湛、素质过硬”的工匠队伍为目标，苦练专业技能，不断追求创新极致，提高了公司生产效率，实现了为公司高效创值。设备维修班组曾先后荣获“山西省工人先锋号”“晋城市工人先锋号”“沁水县工人先锋号”等多项荣誉。



山西沁水新奥清洁能源有限公司也凭借优异的技术质量和精益化管理水平，在多项技术质量类奖项评比中屡获殊荣，先后获得山西省高新技术企业证书、山西省2019年度“五小六化”竞赛活动优胜单位证书、沁水县首届“县长质量奖”。

促进行业交流发展

新奥股份积极参与行业标准制定，与行业协会、高等院校、科研机构、合作商、供应商等生态圈伙伴，围绕技术发展规划，新技术、新设备引进、集成，技术创新等维度开展技术交流。我们主动对接生物质热解气化专委会、中国城市燃气协会等行业协会，积极参与第八届中国国际煤化工发展论坛、第二届中国液化天然气发展论坛暨粤港澳大湾区液化天然气发展论坛等行业会议交流，共同营造健康和谐的生态伙伴关系。与国家发改委价格成本调查中心合作，推进开展《城市燃气2020年度配气成本调查研究》，共同分析影响成本的因素及相关参数，为政府有关部门合力制定配气监审成本和配气价格、为行业和企业科学控制成本和改善经营管理提供决策参考；与中国城市燃气协会合作，承担国家能源局委托课题《我国能源领域相关行业民营企业发展问题研究》，对能源领域各行业的民营企业发展当中遇到的问题以及如何解决进行研究，并提出政策建议。

参与标准制定



管廊技术工程公司与河南省住建厅、武汉铁路监督管理局及有关单位联合编制《城镇燃气管道采用水平定向钻工法穿越普通铁路路基工程技术导则》，已完成发布。



新地能源工程技术有限公司完成《农村气代煤工程技术规程》修编工作。



技术服务公司参加中国石油和化学工业联合会组织的智能制造团体标准的制定工作，派专家参编《石油和化工行业工业数据分类分级指南》和《化工行业智能制造评估模型与评估方法》两项标准的起草及编制工作。

案例 新奥能源承办第六届中国智慧燃气发展论坛

2020年9月，由中国城市燃气协会主办、新奥能源承办的第六届中国智慧燃气发展论坛在廊坊召开。该论坛以“新时代下燃气行业面临的机遇与变革”为主题，吸引了来自燃气公司、设备供应商、高校研究机构等500余名专家共同参会。此次论坛不仅为探讨新形势下上下游产业融合发展提供了分享交流的宝贵平台，也有效推广了新奥能源的清洁能源生态理念，为推动城市燃气事业整体发展提供了助力。

案例 走出去，让发展之路越走越宽

近年来，新奥股份下属技术服务公司秉承开放合作的理念，越来越广泛地参与到行业交流合作。该公司先后加入“氮肥协会”，并与煤化客签订市场及技术服务品牌推广战略合作协议，参加了“2020第六届中国（杭州）新型煤化工国际研讨会”及“2020（第四届）中国国际煤气化技术与产业大会”两次行业会议。在此过程中，不仅加深了与外部企业的交流，还推广宣传了智能生产、智慧技术等业务，进一步提升了企业竞争力。

安全 生产



守护生命红线



我们深知从事能源领域安全的重要性，始终将安全作为所有工作的最高优先级，秉持“合德合规、安全自驱、数字风控、生态互助”的安全价值观，持续凝聚安全共识，强化安全管理，做好安全生产，关注职业健康，努力让全体事业伙伴安全地共享事业发展和美好生活。



安全文化



《安全之芯》安全文化手册

我们制定“安全文化纲领”，成立安全文化促进协会，建立“安全文化自驱机制”，编印安全文化手册，常态化开展安全教育，提升员工安全意识，培育全员安全文化共识，营造自主自驱和团队互助的安全文化氛围，引领全员安全自驱行为，汇聚维护安全的强大力量，构建安全的生态环境。

制定“安全文化纲领”。基于新奥集团“执守良知、崇尚自驱、成在数据、乐于分享”的核心价值观和合规、合德的理念，衍生出新奥股份“合德合规、安全自驱、数字风控、生态互助”的安全价值观。

编制《安全之芯》安全文化手册。以核心价值篇、责任自驱篇、专业赋能篇和风险控制篇为主线，全面系统地展现新奥股份安全文化建设的长效运行机制，面向生产一线员工，推动安全文化入脑入心，促进安全文化建设，确保用安全的方式完成创值目标。

强化安全教育。开展总经理公开课安全警示教育，传达公司的安全管理理念、集团对安全工作的要求、安全生产法以及高风险作业强制标准等内容，提高员工的安全认知度和重视程度；组织安全知识竞赛、安全技术比武、每班人人一小课等活动，培养安全小达人、安全技能全面手，为员工营造安全学习的良好文化氛围；生产系统关键岗位人员晋升时必须经安全轮岗，以提升生产管理岗位的安全知识和安全管理能力。



燃气泄露事故应急救援演练

安全培训
503096人次

安全应急演练
11450次

案例 举办“安全无小事 自驱你我他”安全文化主题活动

2019年，新奥股份举办“安全无小事 自驱你我他”主题活动，涵盖“安全晒经坊”“安全者联盟”“安全生产知识竞赛”“安全文化新媒体互动”等四大板块活动。在4月28日世界安全生产与健康日，举办首期安全晒经坊暨2019年度安全文化系列启动仪式，成立为期百日的安全者联盟。通过一系列安全文化落地活动，增强全员安全意识，发挥生态型组织自驱、开放、共享的优势，培养全员全天候的安全行为习惯，提升公司安全管理水平。



案例 山西沁水新奥清洁能源有限公司组织开展全员安全培训

2020年4月，山西沁水新奥清洁能源有限公司组织开展全员安全培训，创新性邀请13名安全管理人员及现场操作人员担任讲师。讲师针对所在岗位发生过的隐患事件或周边企业相关事故，分享流程管理、实际操作等安全经验，推动树立全员良好的安全意识和行为习惯，营造人人自主自驱的安全文化氛围。

截至2020年底
成员企业获得OHSAS18001或
ISO45001认证证书
19家

安全管理

我们始终坚持“安全无小事”的安全管理思路，编织更加紧密的安全网络，加强安全管理体系认证，健全安全管理组织，完善安全管理制度，建立组织责任自驱机制，形成企业全生命周期安全管理格局。

健全安全管理组织。新奥股份成立安全委员会，配备安全管理专职人员，落实安全管理人员责任，确保安全管理全员覆盖，在岗员工100%签署安全承诺书。

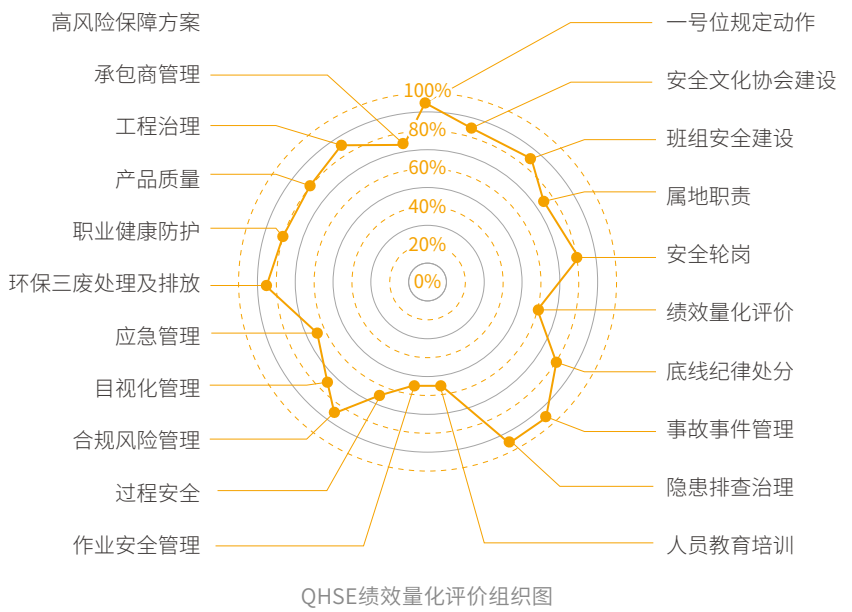
完善安全管理制度。新奥股份制定《安全生产责任制》《事故事件管理规定》《安全救命规则》《安全红黄线规则》《安全检查制度》《QHSE绩效量化考核管理办法》等系列管理规章制度，明确安全管理工作流程方法，厘清各项工作职责权限。

2020年
职业健康与安全相关投入
9.33亿元
专职安全管理人员
827人

建立组织责任自驱机制。建立以“直线责任、属地管理、目标指标、绩效考核、激励与处分”为主线的组织责任自驱机制，实施属地直线管理模式和重大危险源公司领导包干模式；召开月度安全生产委员会扩大会议，实行安全巡检视频抽查，开展QHSE量化积分考评，推行安全量化指标KPI并与部门当月绩效考评、年度安全评优和个人评先挂钩；发放《新奥股份班组自驱安全文化建设工作指南》，开展人才画像能力等级评定，完善厂内设备设施安全警示标识，多措并举，落实组织和员工的自驱履职，保障安全绩效目标达成。

案例 开展全员安全行动承诺活动

2020年1月，新奥股份廊坊地区举行“2020-2030新十年安全可持续”安全行动承诺活动，从战略发展的高度，规划安全管理，奠定新奥股份可持续发展基石。活动中，近200名员工伙伴写下自己的新年度安全行为承诺，自驱地通过数字技术等多种安全管理手段，全面提升安全管理水平和能力，真正将全员安全共识转化为切实的全员安全行动。



安全生产

我们致力于构建安全生产长效机制，基于中台模式建设策略，持续开展智慧安全应用的开发和建设，开放性地应用新思路、新技术、数字化手段，强化安全生产隐患排查和风险控制，提升生产技术和工艺的安全性，实现“低风险生产运营”。

- 推进智慧安全
- 全面应用“保安全”平台，在安全预警示险、安全数据汇聚、安全能力提升、安全产品共享四个模块，开发安全随手拍、安全地图、挂牌督办隐患、重大危险源、安全公开课、法律法规解读等功能。
 - 全面应用“掌上工作平台”，适时发布检查计划，上传安全隐患，按照风险分级管控原则、属地管理原则，将隐患智能分配到责任人，设定完成时间，及时跟踪完成整改工作，实现隐患排查数字化闭环管理。
 - 在化工生产企业投用智能控制系统APC，在系统正常运行过程中能实现自动调节，相对DCS调节更加精准；投用自动开停车系统RTO，开停车操作能够取代人员操作，提高生产运营安全性。
 - 针对现场关键设备和关键工艺指标安装AI智能识别摄像头，实时监控设备现场运行情况，及时采集和识别出工艺指标，发现异常及时报警。针对高风险特护点，增设布控球，实时监控特护点运行状态。

- 强化生产风险防控
- 建立安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，全面识别、评估、防控直接影响生产运营的风险，筑牢防范生产安全事故的两道防火墙。
 - 开展针对违规行为的“安全亮剑活动”，成立督查组，进行安全红黄线违纪情况检查工作，各企业负责人深入一线实施隐患排查，杜绝安全生产事故。
 - 拓展事故管理外延，依据海因里希安全事故法则，针对自身及行业内发生的典型事故，分析查找根本原因和对标核查，强化对未遂事件的管控。

- 提升应急处置能力
- 各业务自驱组织建立以总经理为应急总指挥，各业务、赋能组织为应急行动小组、生产运行调度中心为应急指挥部的应急管理体系，明确应急处置的责任分工和应急响应程序。
 - 建立专人24小时应急值班制度、检查制度、例会、突发事件信息报告制度等应急管理制度，搭建“综合应急预案+专项预案+现场处置方案”的应急预案体系，推进应急指挥、应急响应、应急处置规范化、制度化和程序化。
 - 将应急管理培训纳入员工教育培训体系，从安全知识、处置技能和操作规程方面加强应急管理人员和应急救援队伍培训，从应急预防、避险、自救、互救、减灾等知识和技能方面加强科普宣教。

2020年
重大隐患按时整改完成率

100%

百万工时伤害率

1.27%

工伤损失工作小时数

30817小时

案例 安全数智化建设

2020年，新奥股份以安全管理体系为底层逻辑，以智能安全示险集成产品为牵引，积极探索安全数智化建设，通过以下举措大力巩固并提升安全管理：

- 持续迭代升级现有的安全数字化应用，目前已完成隐患排查治理、特殊作业票管理、风险动态管控、风险地图、QHSE组织画像、红黄线违规上报、法律法规信息库、人员信息库、核心部位禁动工作；
- 创建智慧安全帽督导赋能系统，以智慧安全帽为载体，制定督导赋能计划，在远程查处违章隐患、远程安全技术指导、远程安全培训、远程影像留存四个方面进行安全管理落地，增加安全管理人员的安全检查频次，实时掌握各施工现场安全动态，降低现场因隐患违章造成事故发生的概率。



案例 组织开展对违规行为“安全亮剑活动”

2020年1月，新奥股份开展针对违规行为的“安全亮剑活动”。各自驱组织一把手挂帅，践行一把手安全责任，深入现场一线排查和铲除安全隐患。组织实施安全专项检查46次，发现安全隐患412项，确保春节期间各自驱组织安全生产，牢固树立全员安全红黄线意识，严格落实安全救命规则，坚决杜绝安全生产事故。



案例 新能能源有限公司提供消防救援服务

新能能源有限公司所属消防队积极为园区及周边社区提供消防救援服务。与园区所有相关单位签署《消防应急救援协议》，为协议单位开展应急预案演练、消防培训、灭火器充装维修等项目，推动园区消防安全管理一体化；勇于承担社区应急救援任务，保障社区安全。2019年以来，新能能源消防队外勤火警及承担救援任务34次。



案例 新奥股份能源技术工程公司打造智慧监控中心

2020年8月6日，新奥股份能源技术工程公司打造的智慧监控中心正式落成。该中心基于安全治理“知重点”“看得见”“有人管”三项基本要求，充分利用移动互联、物联网、人工智能AI、地理信息系统、大数据等信息技术，对接外部物联终端，具备全景显示安全地图、分级区域化隐患管理、实时监控、智能示险告警、及时处理安全隐患和事故等功能，通过7×24小时项目现场智慧示险和全域覆盖视频监控，有效降低生产事故发生的可能性，为公司安全生产提供了数字化解决方案。

职业健康

我们重视员工的职业健康，配备专职管理人员，实行职业卫生责任制，定期开展工作场所检测并如实公布检测报告。严格执行《职业病防治法》，加强职业病防范，每年组织员工体检。生产系统员工培训合格后方可上岗，配备充足、合格的防护用品。根据《职业卫生档案管理规范》，建立健全职业健康档案，做到“一人一档”。

案例 举办“晒经坊”员工心理健康讲座

2020年5月，新奥股份“晒经坊”开讲，首期内容围绕员工关心的心理健康主题进行分享，人才激发赋能群40余人参与课程分享。课程以《压力管理与情绪调控》为主题，提升员工对压力的感知和管理能力。活动作为新奥股份首个“员工健康主题年”的落地举措，回应员工心声，关爱伙伴身心健康，打造良好雇主品牌。

案例 新能矿业成立员工健康工作室

2020年5月，新能矿业成立员工健康工作室，除日常建卡立档和体检外，面向新能矿全体员工提供健康咨询、疾病预防和保健等服务，对重点人群开展跟踪服务、保健辅导、健康宣导以及专业讲座，为员工健康保驾护航。

管理 变革

打造事业伙伴

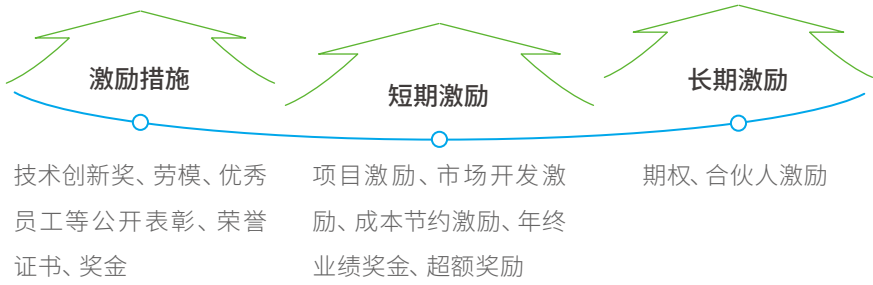


新奥股份秉承“我们不仅是伙伴，更是成就彼此、共生共赢的事业合伙人”的人才理念，充分尊重关爱员工，为员工成长成才提供充分条件，帮助员工平衡工作和生活，实现员工与企业共同发展、共享发展成果。



自驱+赋能

新奥股份通过建设生态型组织，落实“创值识别-评估-分享一体化”体系，建立“各级事业伙伴通过对客户创值的贡献获得直接的创值分享”的机制，激发员工的能动性和自驱力，打通员工以多目标多创值实现多分享的分享体系，实现市场化导向的薪酬激励机制，强化差异化激励模式，推动中长期激励的落实。



人才培养

“不拘于你是谁，只要你想是谁，新奥，耀·你定义”。新奥股份畅通三级人才发展管道，实施系列人才培养计划，成立自驱组织，加强赋能培训，构建差异化激励模式，打造专业人才梯队，确保当下有人可用，未来有人接班，助力员工成长成才。



实施系列人才培养计划。根据新奥股份战略和业务发展的人才培养需求，自2019年以来，我们启动实施“领翔计划”“能源工程功计划”“管廊雏鹰计划”“达旗种子计划”等系列培训计划。

领翔计划

新奥股份启动的第一个战略性人才培养项目。赋能主要从打开学员的“思维与视野”，提升核心的“技能与能力”两个方面进行，同时拓展专业知识和技能，补充“基础能力与思维”。2020年，培养化工、工程、天然气等业务领域学员51名。



能源工程功计划

赋能主要从共识、思维转变、融合三个维度进行。2020年，培养市场开发、设计、项目经理、工程技术等领域学员49名。



管廊雏鹰计划

赋能主要从思维升级、基础夯实、营销破局三个方面进行，提升市场拿单和项目交付能力，输出一批懂专业技术、善管理沟通、能学习创新的综合型项目管理人才。2020年，培养城市经理、业务/市场一把手学员等12名。



达旗种子计划

赋能以向上承接战略、向下驱动业务为核心定位，主要从夯实基础、关键转身、合作共赢、凝聚团队、点亮他人、成长回顾六个模块进行。2020年培养电仪、化工、化验、安全、技术等领域学员43名。





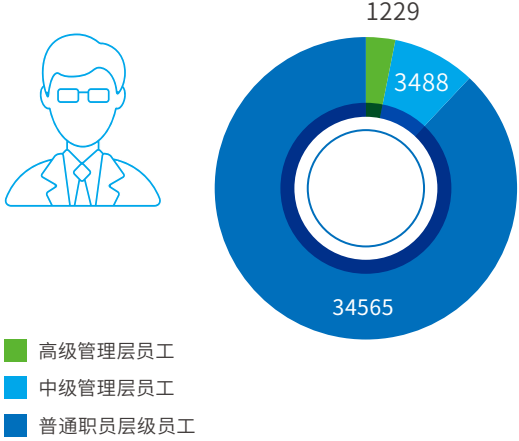
“希望之星”技术人才培养培训营

权益保障

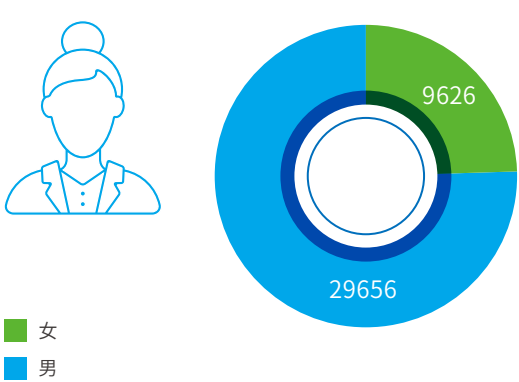
我们坚持平等雇佣原则，通过社会招聘和校园招聘两大渠道，面向全社会公开招募优秀专业人才。2019-2020年招录新员工4000余人。

我们坚持同工同酬原则，完善薪酬制度，为员工提供有竞争力的薪资。我们制定《员工考勤与请休假管理办法》，保障员工产检假、生育假、哺乳假、护理假等各项正常休假权益。我们严格按照国家政策规定为员工缴纳社会保险及住房公积金，提供生育津贴，增加重疾及重疾死亡团体商业险，发放高温补贴和冬季防寒保暖物资，构建让员工无后顾之忧的福利体系。2020年，员工社会保险覆盖率100%。

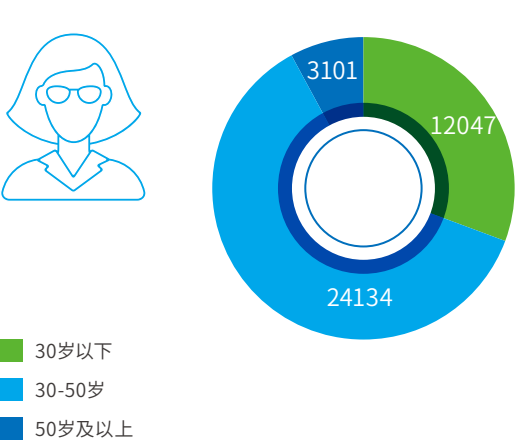
员工类别



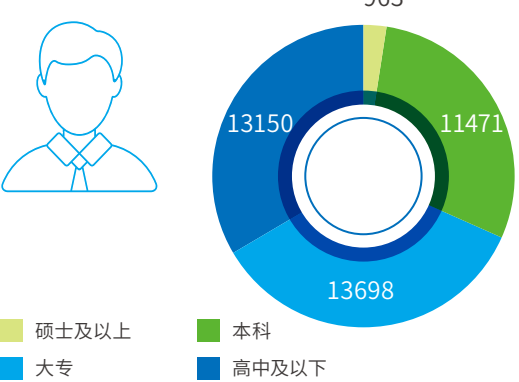
员工性别



员工年龄

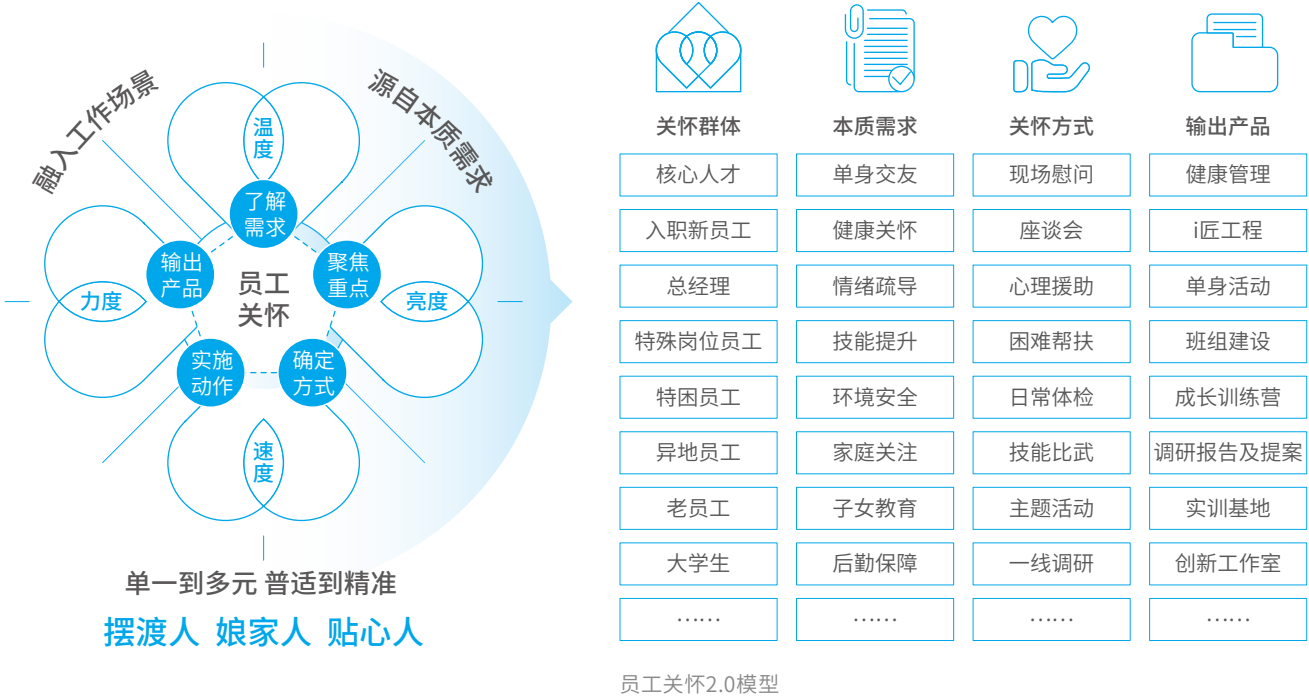


教育程度



员工关怀

新奥股份以新文化为统领，从员工的全新诉求出发，聚焦三个知道，实践三个策略，创新普适关怀，探索精准关怀。开展员工关怀2.0项目试点，制定完善员工关怀2.0实施方案和落地计划，形成员工关怀2.0模型，帮助员工实现自驱创值、成就事业和个人理想。



试点单位实践模式

廊坊燃气: 形成“1234”工作模式，围绕四个篇章，实践三个结合，统筹两个维度，打造新时代人情味组织，在新阶段实现企业与员工，共创共享，和谐共赢。

洛阳燃气: 创新普适和精准关怀，助力员工成长、转岗管理、创先争优，输出转岗员工管理包、培训实操基地、劳模志愿服务队等产品。

创新普适关怀

员工生日	从送礼物到送祝福	• 发放生日双卡，一把手签名祝福，多渠道温情发布 • 举办生日宴及生日抽奖等活动，做足仪式感
五必访	从例行关怀到机制创新	• 先垫付费用再走报销流程，人性关怀、及时高效 • 一把手或党群人员现场慰问员工，体现组织关怀
座谈交流	从固定模式到形式创新	• 召开一把手与员工座谈会 • 建立一把手接待日制度 • 一把手到班组座谈或巡线 • 一把手节日为员工打饭
团队活动	从组织推动到自驱参与	• 征集员工才艺标签及需求 • 自驱成立兴趣俱乐部或文体协会，贴近需求设计活动 • 新建员工活动室或新增器材
健康关怀	从健康体检到心理疏导	• 在例行体检的基础上跟踪健康指标并定期检测 • 关注员工心理健康，有针对性开展心理疏导

案例 装备集成公司深化员工沟通

2020年4月30日，装备集成公司召开员工生日会、青年畅想座谈会，公司一把手、党支部书记、青联主席以及43名员工参加活动。事业伙伴们畅所欲言，公司领导现场一一解答员工提问并安排跟进落实。通过面对面交谈，了解员工需求，增减员工感情，加深员工对公司发展经营状况的认识。



探索精准关怀

单身群体	• 建立单身员工档案及沟通机制 • 举办线上或线下联谊活动 • 青年交友赋能培训等
中年群体	• 建立中年员工健康档案，对指标异常的员工跟踪检测 • 设立中年员工午休室，提供休息场所 • 组织健康义诊或讲座活动
女工群体	• 创新女员工节日活动形式：趣味运动会、免费观影、女神甜点等 • 女性保健知识讲座、提高健康意识 • 设置哺乳室等，满足个性化需求 • 推动女员工关爱行动
专业人员	• 捕捉机会推荐参加比武或竞赛活动 • 多渠道宣传推广技术创新项目或先进人物，提升知名度 • 邀请大国工匠讲课交流，营造氛围
员工家属	• 子女就读、家庭就医、住房等专人协调资源给予帮助 • 有法律困扰的提供法律咨询服务 • 小学生群体：开展暖心陪伴活动 • 中学生群体：给考生家长调休
个性需求	• 困难员工救助、捐款，持续跟踪 • 关注员工情绪变化，防范安全风险

品质
服务

创造客户价值



新奥股份倾听客户需求，优化客户服务管理水平，尊重和
保护客户权益，以优质服务和可靠能源供应为客户创造更
多价值。



ENN 新奥

用我所能 善待明天

让...意是新奥人
永远追求



服务管理

我们关注客户的多元化诉求，通过畅通客户沟通渠道、创新智能化服务、完善综合能源服务、提升客服人员素质等举措，为客户提供高效、便捷、满意的服务。

畅通服务沟通渠道

通过开通服务热线、公开客户投诉反馈渠道、开展满意度调查等，全方位加强与客户的沟通交流。公开内部投诉渠道，包括全国服务质量监督电话400-86-95158、7*24小时服务热线95158、监督举报电话、在线客服、企业自有投诉电话以及营业窗口的投诉意见箱等。

案例 开展“倾听客户之声”活动

新奥能源于2019年8月起组织开展“倾听客户之声”活动。通过每月定期组织全员听客户投诉录音，推动服务问题的发现和改进，建立形成服务问题发现与改进的闭环管理机制。同时，通过企业间经验交流会，有效地促进各企业之间进行服务改进经验交流，实现服务水平的共同提升。

提供智能化服务

利用智能渠道，不断完善服务系统，上线“新奥慧用能”APP等智慧平台，加强对系统中业务数据的管理和分析能力，利用智能语音进行在线交互，实现落地终端自助缴费，优化缴费界面及查询功能，在提高工作效率的同时，优化客户自助服务体验。

案例 足不出户完成燃气缴费

疫情期间，廊坊新奥智能科技有限公司为IC卡表用户提供NFC智能卡和缴费平台，方便用户足不出户完成燃气缴费。NFC智能卡可兼容市面上主流卡表类型，具有近场识别即可传输、成本低、简单易学、操作便捷等特点，极大提高用户使用燃气的便捷性。

案例 “化多多”为客户打造线上定制化采销平台

2020年6月，“化多多”量身为明泉集团打造定制化采销平台，并正式上线“明泉集团营销平台”公众号。在采销平台上，买卖双方可直接在微信公众号实现“发单-报价-确认-查看”，一键操作、便捷高效，极大提高沟通效率，实现报价数据留痕。截至2020年6月底，通过该平台已进行甲醇、硫磺等产品线上销售，实现在线销售额近两千万



完善综合能源服务

新奥能源从客户需求端出发，在深度了解客户的经营状况、负荷特性、工艺特点的基础上，根据当地资源禀赋，结合客户现有能源设施及用能需求，比选不同的技术路线，因地制宜为客户量身定制最优的综合能源解决方案。同时，为客户搭建数字化网络平台，运用数字化技术辅助实现能源使用的智慧管理。

案例 打造阳光e购云服务平台

为拓展客户服务渠道，新奥能源打造阳光e购云服务平台。该平台除提供IOT基础服务，还能为生态伙伴提供可以自行开发的组件。用户在云服务门户上可以根据需要，打造符合自身实际需求的应用，辅助智慧生产、智慧运营。该平台已经实践的应用场景有供冷暖场景、公建节能场景、蒸汽热网运营场景和燃气管网运营场景等。

开展客服人员培训

重视客服人员素质的培养和提升，通过开展各种线上线下培训，研讨、制定、开发客服类线上培训课程，定期归纳整理知识库，组织同行对标学习交流等，提升员工业务处理能力及实操技能，向广大客户展现专业、优质的服务。

案例 心系客户获称赞

2020年1月，装备集成公司刘奎元接到杭州萧山环能实业有限公司通知，撬装CNG加气装置需要在春节前完成维保，相比原计划提前一个月。刘奎元积极与客户沟通，协调人员及时调整工作行程，协调供应商提前备好配件并提前发货，按时、保质顺利完成设备维保工作，保障设备春节期间正常稳定运行。



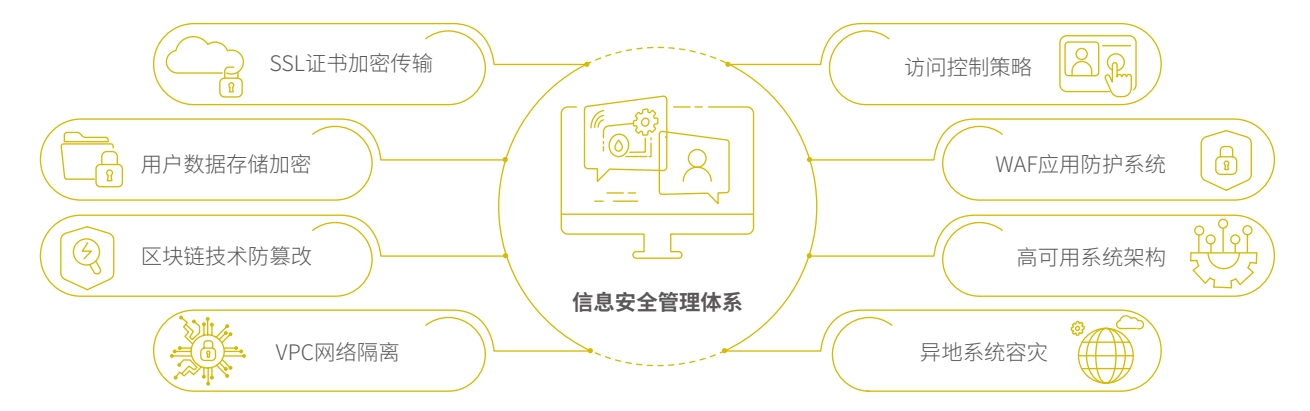
《高效客户拜访》培训

客户权益保障

我们尊重和保护客户隐私，严格遵守《消费者权益保护法》《电子商务法》《网络安全法》《互联网个人信息安全保护指南》等相关法律法规，不断优化信息管理安全制度和管理体系，持续提升员工信息安全意识，规范信息系统使用行为，确保客户隐私和信息安全得到妥善的保护和管理。2019-2020年，公司未收到任何有关个人资料泄漏或侵犯客户资料隐私的相关投诉。

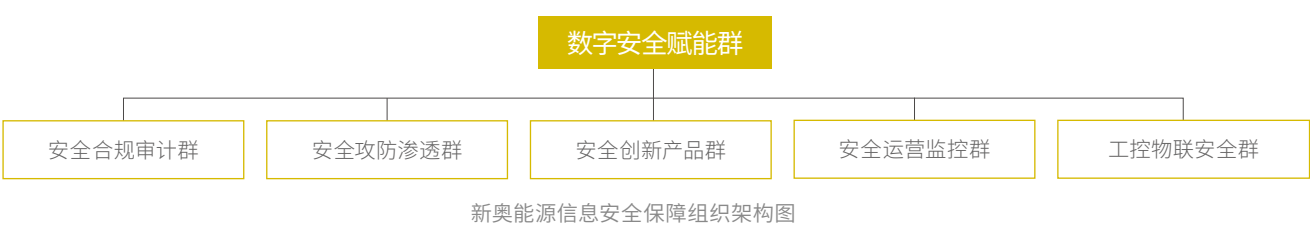
案例 保护用户数据主权，保障交易信息安全

作为全国首家液化天然气全产业链电商服务平台，好气网重视对用户隐私的保护，承诺永久保护平台用户数据主权。该平台将隐私条款明确纳入用户注册协议，用户可以在匿名状态下访问平台网站获取LNG信息。公司仅在与交易项目有关的合法目的下，经用户同意，以合法的方式向用户发送免费的信息和宣传资料。此外，在技术层面，通过用户数据存储加密、访问控制策略等，有效完善平台信息安全管理体。截至2020年底，该平台先后获得ISO 27001信息安全管理体认证和信息系统安全等级保护三级认证。



案例 新能源保障客户信息安全

为防止客户信息泄露，新奥能源建立由数字技术赋能群统筹安排，信息安全赋能群规划、决策的信息安全保障组织架构；制定相关制度和信息安全事故应急预案，确定由董事会负责处理重大安全事件；通过系统私有化部署、关键信息加密、安全防护软件监控、信息安全敏感区域出入审批等，不断完善信息安全保障机制。2019-2020年，新奥能源完成客户服务系统100%私有化部署，客服人员签署专项隐私保护协议的比例达100%。



稳定供气

我们致力于为客户提供安全稳定的绿色能源，不断优化城市管网及调峰储备基础设施，积极应对特殊天气、社会重大突发公共卫生事件给客户用能带来的影响，全力保障能源供应。

特殊天气保供

在冬季天然气需求高峰时段，公司在入冬前成立冬季保障执行组，制定冬保方案，并依托气源管理平台辅助气源管理，智能进行需求及价格预测，实现天然气资源最优组合匹配。针对雨雪台风等极端天气，制定保供应急预案，不定期开展应急预案演练，提升员工应急处置意识和能力。

案例 长沙新奥冬季全力保供

受冬季冷空气影响，长沙新奥取暖用气需求快速增长，致使资源供需关系紧张。为保障居民取暖用气需求及终端用户安全用气，公司组织成立专项小组，多维度筹措保供资源，应对低温造成的用气需求波动。



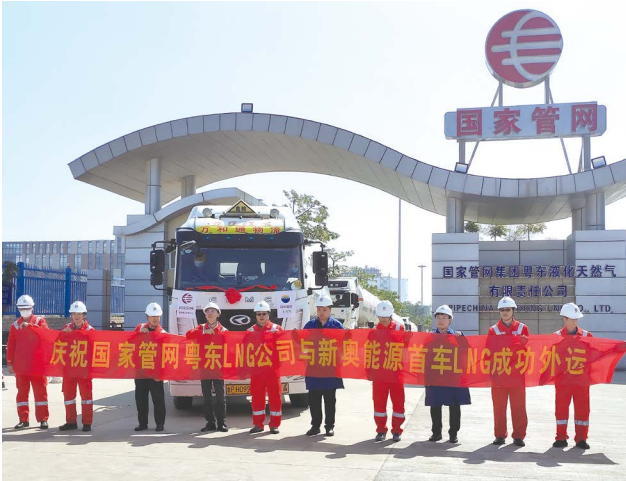
液态资源方面	气态资源方面
筹措LNG及运力资源，保障液态资源稳定供给，并协调周边LNG储备站作为反输站，增加LNG资源供应能力。	借助国家管网集团天然气长输管道，接引多元化资源，增强气态资源供应能力。

案例 新奥舟山LNG接收站全力保障冬季民生用能

2020年12月中旬以来，全国大范围降温，国内天然气需求随之大幅上升。新奥舟山LNG接收站成立天然气迎峰度冬专项工作组，对可能出现的风险隐患进行全面梳理并提出解决方案。同时，加强巡检频次，提高设备维护保养频率，细化全作业场景的防疫措施。该站持续日输出管道天然气约1000万方，日充装槽车约300辆，日供气总量近2000万方，源源不断地为浙江及周边地区供应天然气资源。

案例 新奥股份携手国家管网进口LNG，助力冬季保供

2020年10月，新奥股份与国家管网集团签署《液化天然气接收站使用合同》，成为国家管网集团向社会公平开放油气管网基础设施后签约的首家民营企业。在2020年冬季，新奥与国网粤东LNG接收站就窗口期使用全面协商，制定引航护航实施方案、应急预案，全力保障LNG船安全入港、卸载、离港。12月29日，新奥自主进口的6.5万吨LNG，在国家管网粤东LNG接收站码头顺利完成接卸作业，这是新奥与国家管网粤东LNG接收站合作后，首次完成的进船卸载，也是国家管网集团接收站基础设施向市场“公平开放”的重要实践。6.5万吨LNG将有序通过槽车源源不断地供应到华南、华东地区的城市燃气和工业用户，缓解自12月份中旬以来日趋紧张的天然气供应需求。



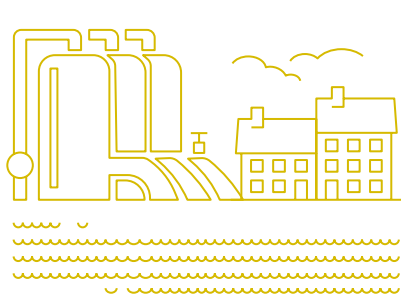
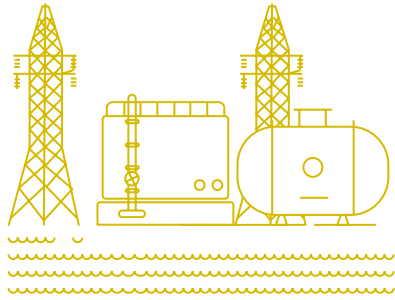
案例 浙江新奥抗击台风

2020年8月，台风“黑格比”登陆浙江省。浙江新奥积极开展抗台防汛工作，加强对全市用气情况的监控、巡查力度，确保居民安全用气。

温州新奥燃气第一时间启动防汛抗台应急响应，提前举行防汛抗台专项应急救援演练，对设备设施进行加固围挡，并做好抢险工具检查和应急物资准备工作，同时组织人员对负责区域进行安全自查，消除隐患。

台州新奥燃气提前开展防台工作，逐一检查公司电路、网络情况，确保抢险车辆、物资、人员准备到位。台风过后，巡线值班人员冒着狂风暴雨巡视积水区域表箱、调压柜等设施情况，检查管线设备受损情况。

永康新奥制定抗洪保供应急预案，对管网及附属设备进行安全检查，做好各项防护措施。面对严峻的内涝，组建应急联动群，每隔两小时汇报场站运行情况，并到现场检查过桥管等设施，确保被水淹的过桥管处于停气状态。



战“疫”保供

面对严峻复杂的疫情形势，我们发挥自身专业优势，积极参与定点收治医院、防疫物资生产企业配套燃气管网工程建设；依托数字化平台，强化供气管网设备设施巡检，实时监控上下游及重要客户压力波动，为企业复工复产开辟供能绿色通道，保障居民安全稳定用气用能。新奥能源各省公司、成员企业及早筹划、提前复工，众多员工放弃休假，坚守疫情保供、客户服务的一线。

案例 9天完成两家医院燃气工程建设

2020年1月，长沙新奥燃气接到长沙市委、市政府紧急任务——为长沙市第一医院北院快速接通管道天然气。公司立即成立长沙市公共卫生救治中心燃气工程指挥部，4小时内组建一支40余人的专业施工队伍，并连夜勘察现场，敲定设计方案。经过三天三夜奋战，长沙第一医院北院具备供气条件。此后，长沙新奥又成功完成长沙市沙坪医院的燃气工程建设，获得医院方和当地政府领导的表扬。

案例 保障防疫物资生产企业平稳用气

太平洋制药作为泉州市唯一一家消毒液生产商，复工任务紧急且迫切。泉州燃气快速响应客户需求，抽调专人进行对接，为企业复工进行全面体检。采取周密的安全措施，并坚持每日安排专人进行巡查、提供支持，保障复工期间企业生产正常。太平洋制药日用量气达1000立方米，所生产的消毒液产品陆续投入到各地防疫战线上。

案例 线上线下联动，服务居民用气

新奥能源辽宁省公司优化微信公众号、“e城e家”APP等渠道，实现线上业务办理全覆盖；全面落实营业网点环境消毒和防疫措施，创造安心安全的线下服务环境；疫情期间免费为用户办理蓝牙卡，实现网上购气。同时，开通燃气维修等多项便民服务快速通道，由服务热线派工调度指导，用户在家中就能办理各项业务，进行故障排除和燃气设施安全隐患排查自检。



伙伴
同行



追求合作共赢



新奥股份秉承开放合作的原则，积极打造责任供应链，深化行业合作交流，致力于与产业链上下游生态伙伴互相成就，实现共生共赢。

中心城区管网

广东·湛江

2020年

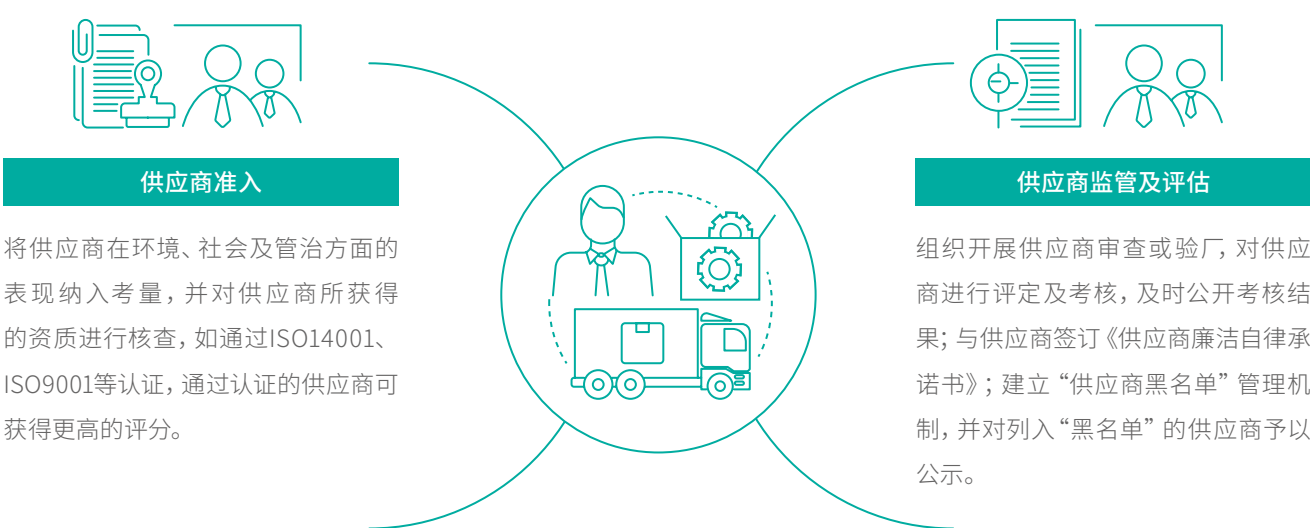


打造责任供应链

我们坚持公开、公平、公正的采购原则，根据《供应商管理办法》《承包商管理办法》不断完善日常采购管理和承包商管理，致力于打造可持续的供应链。

供应商管理

通过物资采购平台管理和记录供应商信息，对供应商进行绩效考核，实现从供应商准入到退出的全过程动态管理。截至2020年底，我们共有8586家供应商。



承包商管理

持续推进承（分）包商安全合规管理，组织实施承包商安全合规专项提升行动，按照承包商管理“六步法”，建立健全各成员企业承（分）包商管理机制，落实现场高风险场景强制性要求和底线纪律，应用数字化手段进行固化和责任追溯，不断提升承（分）包商安全合规管理水平，培养长期承（分）包商合作伙伴。

案例 创新“六步法”合规化管理

自2020年起，新奥股份实施承包商合规化管理“六步法”表格化管理模式。每一步中均有标准的指导内容告知需要做哪些工作，每一步中的各项都有可追溯的确认人员签字；流程执行走到某个环节，办理人员及检查人员都清楚地知晓各环节是否合规。拥有规范化的承包商表格化管理，有效降低风险，提升工作效率。

深化合作交流

我们真诚对待合作伙伴，加强与各方在人才、研发、产业服务等方面的战略合作，积极参与行业沟通交流，增进相互了解和信任，助力协同共赢。

企企合作	政企合作	产学研合作
- 与浙江吉利新能源商用车集团、重庆涪陵能源实业集团有限公司等企业签署战略合作协议，助力完善商业服务模式 - 与安徽容知、阿里云、寄云科技等公司展开交流，共同推进企业智慧工厂建设	- 在浙江省发改委、能源局等部门的推动下，实现浙江省最大气量上下游直接交易项目成功落地 - 配合肇庆政府完成约4.5公里的次高压管线整体迁改，助力国道升级改造项目 - 在政府统筹协调下，顺利完成湖南长沙、河南新乡、河北廊坊等地定点医院配套管网工程建设	- 与上海化工研究院签署战略合作协议，共建联合研发中心，丰富研发资源 - 深化与北京大学、天津大学、河北工业大学、哈尔滨工业大学、北京科技大学等高校的技术对接交流，推动课题合作 - 加强与中国化工信息中心、石油和化学工业规划院沟通交流，制定新能达旗甲醇下游规划方案

案例 牵手吉利，开启共赢之路

2020年6月，新奥股份和浙江吉利新能源商用车集团正式签署合作协议，将在甲醇燃料产业链、LNG和氢能源等清洁能源产业领域开展合作。此次强强联合将推动新能源商用车的产业变革，也为打赢“蓝天保卫战”贡献力量。

案例 携手上海化工研究院共同发展

2019年，新奥股份与上海化工研究院签署战略合作协议，将在智能巡检机器人项目、甲醇产品净化项目、锅炉回水项目、成熟技术市场化推广项目方面开展深度合作。合作将发挥各自优势资源和能力，带动专业技术和经验的成熟推广和运用，实现优势互补、共同发展。



与上海化工研究院签署战略合作协议

案例 推进一体化服务模式落地

2019年12月26日，新奥股份与重庆涪陵能源实业集团有限公司签署协议，双方联合收购重庆龙冉产能为100万方/天的LNG液化工厂并共同设立销售合资公司，打造从气源保障到LNG产品销售的端到端业务合作平台。

双方发挥各自资源与技术经验优势，涪陵能源通过与上游气源供应商的合作及自身资源构建合资公司的供给端，新奥股份凭借LNG液化工厂运营和技术优势以及下游市场开发能力构建合资公司的销售端。

新奥股份基于十余年LNG液化工厂成熟运营管理经验，储备了诸多技术、管理核心人才，加之新奥股份在能源工程建设服务、智慧运营服务、技术服务及销售服务等多方面的软实力储备，此次创新构建的一体化服务模式实现了双方的强强联手、协同共赢。

和谐 社区

惠泽地方民生



善小勤为，涓流汇海。新奥股份坚持发展成果与社会共享，自觉在脱贫攻坚战中主动担当作为，热心参与社会公益慈善事业，助力打造温暖和谐社区。





携手防疫抗疫

面对新冠肺炎疫情，我们主动采取一系列举措保障员工安全，为重点防疫地区提供抗疫援助，参与社区疫情联防联控、群防群控，积极配合当地政府各项防疫部署，助复工、保民生，稳定各类用户的供能保障，为防疫一线提供精准物资支持，与社会共同“战疫”。

筑牢健康防线

第一时间成立疫情防控工作领导小组和工作小组，制定疫情防控方案和疫情应急预案；组织常态化健康动态监测、疫情监测、核酸检测、环境消杀，做好防疫物资供应及发放；改变就餐、会议形式，减少人员集聚；及时、准确、公开、透明开展疫情防控宣传报道，组织员工参与疫情防控阶段心理关爱直播课，开展抗疫解压活动，增强战胜疫情的信心。

案例 精细管控，确保LNG船舶接卸作业安全

疫情期间，新奥舟山LNG接收站制定“中能北海”轮接船期间作业场景（步骤）分析及防疫措施表，细化每个接卸场景的作业情况分析、防疫措施、作业涉及人员信息及相应的防疫物资配备，实现LNG船舶接卸作业全场景的防疫措施全覆盖。同时，要求船方严格执行相关规定，实现疫情防控和LNG船舶接卸作业的双胜利。

驰援抗疫一线

新冠疫情爆发后，新奥集团董事局主席王玉锁先生建立“新奥防疫与支持疫区协调群”，为防疫一线全力筹措、运输医用物资，以最快速度搭建起一条物资传送链。2020年1月29日，第一批抗疫物资星夜兼程运抵武汉，完成与当地三家医院的交割。公司向河北援鄂抗疫医疗队、湖北等地奋战在抗疫一线的医护人员专项捐赠1000万元，下属各公司积极向所在地捐款捐物，支持当地开展防疫抗疫工作，款物合计超过1000万元。

案例 紧急押运防疫物资

新奥能源山东省公司邹平燃气的李国瑞，在大年初五的黎明，坐上了装满30万副医用手套的货车，驱车前往湖北。此后的20多个小时中，李国瑞和同事穿越浓雾，日夜兼程1000多公里，终于在次日下午1点将应急防疫物资运抵黄冈、武汉两地的3个受捐点。



案例 新能源捐款捐物

新能能源有限公司党委、工会发起“携手共进·抗击疫情”专项募捐活动，仅一天时间，共计1265人参与捐款，捐款金额达140888元。同时，公司向达拉特旗新冠肺炎疫情防控工作指挥部捐赠价值50万元的防护物资。

在得知属地学校各类消毒物资出现较大缺口后，公司调拨消毒液共300公斤捐赠给达拉特旗第一中学等6所学校，为学校师生送去了一份健康保障。



新能能源有限公司向达拉特旗捐款

参与脱贫攻坚

我们积极响应党和国家关于扶贫工作的任务要求，通过产业援助、基础设施建设、教育扶贫、结对共建等多种形式开展扶贫工作，助力打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会。

“京津冀社会组织跟党走—助力脱贫攻坚行动”开展3年以来，新奥股份携手新奥公益慈善基金会积极响应、主动参与，在前期支持张家口康保县南乔家营村异地搬迁项目之后，2019年，公司捐资100万元，帮扶承德市扶贫重点项目—丰宁县土城民政服务中心扩建项目，聚焦当地亟需解决的养老问题，完善养老基础设施；2020年，对口支援保定顺平常庄村爱心助农项目，捐资50万元，用于支持当地建设蔬菜大棚。与此同时，公司下属各企业积极响应属地政府的扶贫政策和助困号召，积极参与各项扶贫项目，帮扶贫困地区基础设施建设和产业发展，帮助当地贫困户改善生计。

案例 帮联互助，助力生成永村脱贫攻坚

作为鄂尔多斯市达拉特旗王爱召镇生成永村的定点对接帮扶单位，新能源有限公司积极帮助村民、村集体发展经济，改善生活，助力生成永村早日脱贫。

基建扶贫 捐助35万元，帮助村里修建道路、改造危房 捐款20万元，帮助村集体利用闲置土地建设停车场	党建扶贫 与生成永村党支部开展共驻共建活动，深入农牧民家中义务劳动 号召公司党员为困难群众捐款，112名党员共捐款7800元
消费扶贫 主动对接农户采购自产蔬菜，公司食堂共采购各类蔬菜11830.9斤	教育扶贫 面向全体员工发出“关心下一代，绝不让一个孩子因贫失学，让我们用爱托起希望”的倡议，为达拉特旗资助教育基金30万元 开展贫困乡村儿童夏令营活动，让34个孩子寓教于乐的同时感受中国科技的腾飞



2019-2020年

实施精准扶贫项目

52个

精准扶贫总投入

725.6万元



“京津冀社会组织跟党走—助力脱贫攻坚行动”



达旗公司党组织与生成永村
共同开展主题党日活动

热心社会公益

我们鼓励和支持员工投身社会公益，依托新奥慈善基金会、新奥“七色花”志愿服务品牌，秉承新奥“关注节能环保，支持教育事业，推动社会和谐”慈善公益使命，组织开展品牌化、常规化、多样化的公益志愿服务，用爱心传递温暖。

参与抢险救灾

新奥股份在周边社区灾难发生时，总是挺身而出，义不容辞。捐款50万元帮助株洲等洪灾受灾区开展救灾及灾后重建工作，帮助受灾群众渡过难关；修建河池市长乐镇楼华村因山体滑坡而破坏的道路，解决民众燃眉之急。

案例 协助社区灭火救灾

2020年5月11日，鄂尔多斯市伊金霍洛旗沙沙圪台村五社韩文华木器厂发生火灾。新能矿业王家塔消防救援中队值班室接到报警电话后立即出动前往支援。

此次着火点区域广且上方架设着高压电线，强风猛烈，灾情有向周边房屋蔓延的潜在风险。根据火灾现场情况，13名消防队员分为两组灭火救灾，经过3个多小时的艰苦奋战，成功将大火扑灭，并清理火灾现场，防止余火复燃。新能矿业消防救援中队凭着严明的纪律、优良的作风，得到当地村民大力赞赏。

关爱弱势群体

携手廊坊市文明委、新奥公益慈善基金会，捐资52.5万元，对廊坊市20名生活困难道德建设先进典型进行帮扶救助。捐资35000元，用于廊坊市广阳区复聪语训学校感统训练教室建设。金华新奥燃气联合金华晚报主办“为爱奔跑不停歇”蓝色公益跑活动，募集近万元爱心善款，呼吁更多人关注自闭症孩子。

案例 爱心捐赠，情系贫困老人

在国庆节来临之际，沁水新奥赴十里乡贫困村开展“献爱心 送温暖”捐赠活动。活动获得全体员工的积极响应，累计向当地孤寡留守老人捐赠米面粮油、暖鞋、保暖衣等价值3000多元的物品，把温暖送到贫困老人的心坎上。

2019-2020年

新奥股份及下属企业共计慈善捐赠

12870.96万元

投入慈善及公益活动累计超过

31万小时

参与人次超过

1万人次



走进十里乡“献爱心送温暖”捐赠活动

支持教育事业

教育兴则国家兴，教育强则国家强。我们持续在教育扶贫、建校工程、励志工程和素质工程等项目进行公益投入。

教育扶贫

携手新奥慈善基金会与廊坊慈善总会持续开展“新奥·大一新生救助计划”共计发放助学金25万元，帮助25名低保家庭大一新生解决入学困难；发起广西建档立卡贫困户高中学生救助计划，捐款400余万元，帮助广西北海市、马山县、山西岢岚县数千名建档立卡贫困学生解决学费难题。



建校工程

投入3000余万元用于支持廊坊市新世纪中学、廊坊市第六中学、马云乡村寄宿制学校计划-新奥大巫岚中心小学等项目，改善教育环境。

励志工程

出资300余万元，在上海同济大学、北京中医药大学、重庆大学、哈尔滨工业大学、中国石油大学等高校设立奖（助）学金，帮助和激励了数千名学生，促进高校人才培养。出资20万元，在承德市存瑞中学设立“新奥红烛奖”，奖励优秀学生及教职工。



素质工程

出资200万元，在霸州四中、八中实施“新奥·园丁计划”，支持教师外出培训、学习交流，改善教师文化知识结构和提升教育教学水平；捐资200万元作为天津财经大学新奥青年教师培养奖教金，为高校引进优质教育资源。捐资300万元，在北京大学国际关系学院设立国际组织与国际公共政策新奥项目，培养国家创新性人才，为国家参与全球治理、重大外交战略提供智力和人才支撑。

开展环保行动

依托“新奥公益慈善日”活动，持续开展环保宣传，积极开展植树造林活动，支持生态宜居美丽乡村建设，承包河道清理、保护母亲河，组织垃圾分类等主题公益宣传，在提升员工环保意识的同时也将环保理念传播给社会公众。“新奥公益慈善日”开展十多年来，数千名志愿者用实际行动倡导低碳环保生活理念，提升民众的环境责任感。

案例 地球时间，与Ta共度

在地球一小时活动到来之际，新奥能源3万多名员工邀请2092万居民用户、14.9万工商业用户以及所有关注新奥能源的小伙伴们一起参与关灯一小时活动，按每位参与者1元钱的金额为环保事业捐款，助力节能减排，为保护地球、守护碧水蓝天贡献一份力量。

案例 聚焦垃圾分类热点问题、为环保持续发声

2019年是新奥公益慈善日环保主题活动的第十年。在公益慈善日，东莞、湘潭、桂林、衢州、合肥、葫芦岛、滁州、胶城、廊坊、北海、鄂尔多斯等11个城市开展了以“向上向善向文明，垃圾分类我先行”为主题的新奥公益慈善日活动，共有超过300名志愿者参与了本次活动。

志愿者们通过现场宣讲、互动问答、垃圾分类模拟体验等形式，向市民讲解国家垃圾处理的政策、重要意义及垃圾分类正确方式，提升公众对垃圾问题的关注，引导居民以积极的心态主动迎接垃圾分类，践行可持续生活方式。



地球一小时宣传海报



公司治理

2020 年

召开股东大会

6次

召开监事会

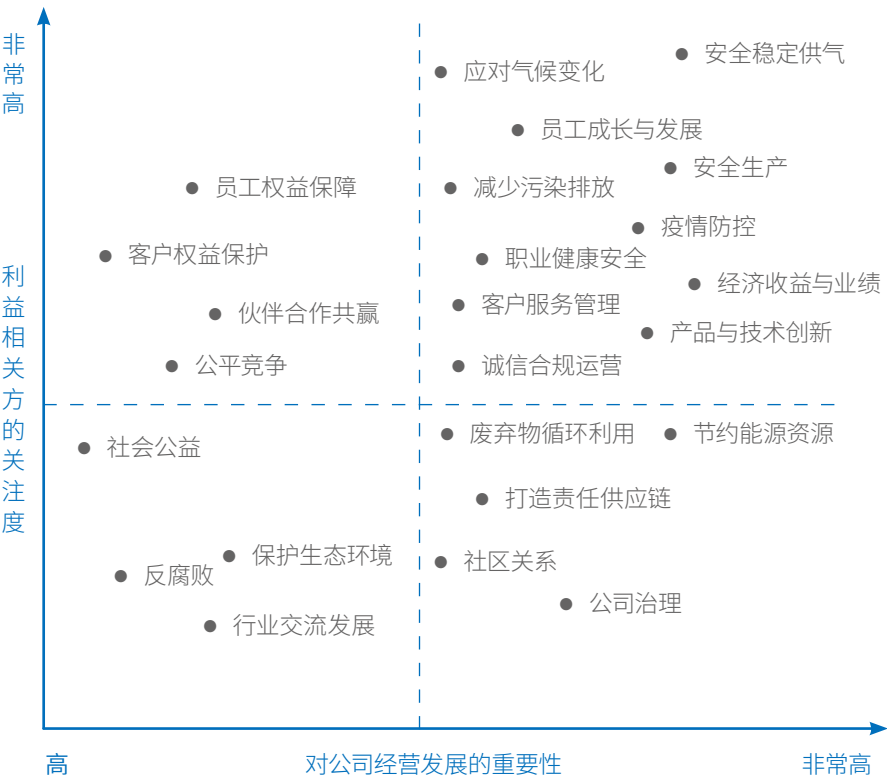
6次

新奥股份根据《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》等法律、法规及规范性文件的要求，建立由股东大会、董事会、监事会和公司管理层组成的法人治理机构及运作机制，形成决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范、相互协调的公司治理体系。董事会向股东大会负责，对公司经营活动中的重大事项进行审议，并做出决定或提交股东大会审议。监事会负责对公司董事、管理层的行为及公司的财务进行监督。公司联席首席执行官、总裁和其他高级管理人员由董事会聘任，在董事会的领导下，全面负责公司的日常经营管理活动。

公司充分保障股东依法行使权利，真实、准确、完整、及时地披露公司重大信息，维护中小投资者利益。

实质性议题识别

新奥股份积极完善社会责任实质性议题管理流程，在充分了解利益相关方期望与诉求的基础上，判断利益相关方对不同议题的重视程度，最终确定不同议题的披露程度和边界，以便更准确、全面地披露企业社会责任信息。



利益相关方管理

新奥股份不断深化利益相关方沟通策略，通过有效的沟通方式与利益相关方增进联系，深入了解和回应利益相关方的期望和诉求，促进各方参与，以实际行动为利益相关方创造价值，实现各方共赢。

利益相关方	期望和要求	沟通与交流方式
 政府和投资者	- 安全运营 - 守法运营 - 带动行业、地区经济发展 - 服务民生保障 - 贡献空气治理 - 能源高效利用	- 日常沟通 - 信息报送 - 例行检查 - 专题汇报 - 政企合作项目参与相关政策制定
 客户	- 依法履行合同 - 合作共赢 - 安全、稳定供能 - 优质高效的服务	- 公司网站 - 走访交流 - 客户满意度调查 - 公司手册 - 全国统一客服热线:95158 - 服务质量监督热线：400-86-95158 - 社区服务站及营业厅 - 网上营业厅 - 客户服务手机应用程序
 员工	- 保障基本权益 - 提升职业素养 - 职业发展通道 - 归属感和认同感	- 厂务公开 - 管理层对话 - 职工代表大会 - 员工满意度调查 - 探访慰问
 环境	- 应对气候变化 - 清洁能源 - 生态保护	- 绿色产品 - 发展清洁产业 - 绿色办公
 供应商	- 公平公开采购 - 信守合约 - 合作共赢	- 合作研发 - 联合活动 - 日常沟通
 社区	- 参与社区发展 - 支持公益事业 - 提供就业保障	- 精准扶贫 - 合作共建 - 公益活动 - 志愿者活动
 同行业者	- 公平竞争 - 产业发展	- 行业会议 - 协会活动 - 研讨会

展望

2021年是“十四五”开局之年，也是中国共产党成立100周年。面对国际能源市场低碳转型、国内市场化改革与基础设施建设新机遇，新奥股份将坚持走可持续发展道路，基于天然气产业全场景，以物联促进智能，用智能升级产业，致力于成为天然气产业智能生态运营商。

创新驱动，服务企业高质量发展。我们将积极支持国家管网改革，推动管容市场建设，构建多元化管容产品及市场化交易机制；紧紧抓住“X+1+X”政策改革契机，开拓天然气上游布局，提升下游服务，逐步完成天然气上下游一体化产业布局，不断提升公司核心竞争力；持续推动管理变革，加快“自驱+赋能”型组织建设，提升整体运营效率和效益。

绿色发展，绘就美好生态新画卷。我们将不断完善环境管理体系，增加环保投入，为客户提供更多绿色用能方案；积极应对气候变化，践行绿色运营，大力推进节能减排；扩大清洁能源覆盖人口范围，积极促进天然气高效利用，助力提升城镇人口天然气气化率和气化人口总量，保障2025年国家实现二氧化碳排放量控制在106亿吨以内。与此同时，在双碳目标下，在做自

身多维减碳的同时，我们将以需求侧思维为牵引，围绕“清洁、安全、经济、高效、便捷”的客户需求，提供因地制宜、清洁能源优先的，多能互补、用供能一体的数智化解决方案；其次，加强以节碳、减碳为核心的碳资产全生命周期管理，以创新化的减碳解决方案和数智化产品赋能之道，助力企业、社会、国家实现“双碳”目标，并力争在2050年实现自身净零碳排放。

厚植责任，谱写和谐发展新篇章。我们将进一步完善和规范供应商管理，为供应商创造良好的竞争环境；坚持以客户为中心，满足不同客户的差异化需求，持续为客户提供满意的产品和服务；坚持以“以人为本”的管理理念，在保障员工合法权益同时，注重平衡员工工作与生活，提升员工的归属感、获得感、幸福感；秉承“关注节能环保、支持教育事业、推动社会和谐”的公益慈善使命，积极开展公益志愿服务，与全社会共享企业发展成果。

“用我所能，善待明天。”面向未来，新奥股份将恪守使命，携手各利益相关方，一道为实现经济、环境与社会可持续发展贡献更多力量。

专家点评

阅读了《新奥股份2019-2020可持续发展报告》后，我欣喜地看到新奥股份作为一家负责任的民营企业，在践行可持续发展道路上的不懈追求和取得的成果。

报告框架与利益相关方核心诉求紧密融合，实质性表现突出。报告单独设置责任理念和战略转型板块，通过“清洁低碳，共建美丽世界”“技术创新，助力产业升级”“安全生产，守护生命红线”“管理变革，打造事业伙伴”“品质服务，创造客户价值”“伙伴同行，追求合作共赢”“和谐社区，惠泽地方民生”七大主体章节，充分诠释了新奥股份凭借自身专业优势，助力实现经济、社会、环境综合价值最大化的决心。

报告回应了社会普遍关切的热点，充分彰显了责任形象。在主体部分，报告结合全面建设小康社会的背景，设置“参与脱贫攻坚”板块，详实生动地展现新奥股份助力打赢脱贫攻坚战的行动。此外，在“稳定供气”“携手防疫抗疫”板块，以图文并茂的形式充分展现了公司快速响应、积极参与打赢疫情防控阻击战的形象。

期待新奥股份继续秉承“用我所能，善待明天”的理念，成为践行可持续发展、披露可持续发展信息的标杆企业，在实现自身可持续发展的同时，努力推动中国乃至世界的绿色低碳能源的高效发展和社会经济的进步。

中国可持续发展工商理事会副秘书长——翟齐

报告指标索引

报告框架	GRI Standards	SDGs
我们的转型：打造天然气产业智能生态圈	/	目标9, 目标11
我们的问候	102-14/102-15	/
关于我们	102-1/102-2/102-3/102-7/102-29/102-30/102-40/102-42/102-44/102-47/102-48/201-1	/
我们的理念：用我所能，善待明天	102-16	/
清洁低碳，共建美丽世界		
推动绿色经济低碳转型	302-1/302-4/302-5	目标7, 目标12
加强环境管理	103-2/103-3/307-1	目标6, 目标13, 目标14, 目标15, 目标16
应对气候变化	305-1/305-2/305-4/305-5	目标13
减少我们运营中的排放	103-2/303-3/305-7/306-1/306-2	目标13, 目标14, 目标15
保护生态环境	304-2/304-3	目标14, 目标15
技术创新，助力产业升级		
打造技术创新平台	103-2/203-1	目标9
推动技术工艺创新	203-2	目标9
激发员工创新活力	203-2	目标9
促进行业交流发展	203-2	目标17
安全生产，守护生命红线		
安全文化	404-1	目标3, 目标4
安全管理	103-2/403-2/410-1	目标3, 目标16
安全生产	403-1/403-2/410-1	目标3, 目标12
职业健康	403-1/403-2/404-1	目标3
管理变革，打造事业伙伴		
自驱+赋能	103-2/403-2	目标8

报告框架	GRI Standards	SDGs
人才培养	103-2/404-1/404-2	目标4, 目标8
权益保障	401-2/405-1/407-1	目标5, 目标8, 目标10
员工关怀	409-1	目标8
品质服务，创造客户价值		
服务管理	417-1/417-2	目标9, 目标11, 目标12
客户权益保障	418-1	目标12
稳定供气	203-1	目标7, 目标11, 目标12
伙伴同行，追求合作共赢		
打造责任供应链	103-2/308-1/ 414-1	目标12, 目标17
深化合作交流	203-1	目标17
和谐社区，惠泽地方民生		
携手防疫抗疫	201-1, 203-1, 415-1	目标3, 目标17
参与脱贫攻坚	203-1/203-2/415-1	目标17
热心社会公益	203-1/203-2/415-1	目标11
展望	/	/
专家点评	102-56	/
报告指标索引	102-55	/
报告说明	102-50/102-52/102-54	/
读者意见反馈表	102-53	/

报告说明

时间范围

2019年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述时间范围。

报告边界

本报告主体覆盖新奥天然气股份有限公司整体，涵盖下属分子公司。

数据说明

本报告引用数据主要根据相关资料统计分析取得。经营数据主要来源于公司正式文件、统计报告及公司网站，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制依据

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》（国资发研究[2008]1号）；

《社会责任报告编写指南》（GB/T 36000-2015）；

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》；

全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）；

ISO 26000：2010《社会责任指南》国际标准；

联合国2030可持续发展目标（SDGs）。

报告版本

本报告为简体中文版，包括纸质版和PDF 电子文档两种形式。PDF电子文档可登陆公司网站（http://www.enn-ng.com）下载。如需纸质版报告，请致电索取，联系电话：0316-2597621。

称谓说明

为便于表述和阅读，“新奥天然气股份有限公司”在报告中简称为“新奥股份”“我们”；“新奥集团股份有限公司”简称为“新奥集团”；“新奥能源控股有限公司”简称为“新奥能源”。

读者意见反馈表

感谢您阅读《新奥股份 2019-2020 年可持续发展报告》。为改进新奥股份社会责任工作，进一步提升履行社会责任的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议：

您对本报告的总体评价

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

您认为报告结构是否合理

☐ 非常合理 ☐ 合理 ☐ 一般 ☐ 较不合理 ☐ 不合理

您认为报告是否易读

☐ 非常易读 ☐ 易读 ☐ 一般 ☐ 较不易读 ☐ 不易读

您所关注信息在报告中披露程度如何

☐ 很全面 ☐ 比较全面 ☐ 有所涉及 ☐ 涉及较少 ☐ 未涉及

您的信息

姓名：_____ 联系电话：_____

单位：_____ 电子邮箱：_____

我们的联系方式：

新奥天然气股份有限公司

电话：86-316-2597621

Email：enn-ng@enn.cn

地址：河北省廊坊市经济技术开发区华祥路 118 号新奥科技园 B 座

新奥天然气股份有限公司

地址：河北省廊坊市经济技术开发区华祥路118号新奥科技园B座

电话：86-316-2597621 Email:enn-ng@enn.cn