

附表：2024 年新奥能源所识别的前三大重大性议题

重大性议题	商业案例（为什么对新奥能源的业务很重要）	对新奥能源业务的影响类型	新奥能源在此项议题下的应对策略	新奥能源在此议题方面设定的目标和指标	目标进展
安全稳定供气	<p>新奥能源的主要客户为大型工业客户、中小型工商业客户及家庭客户，稳定的天然气供应是新奥能源为这三个主要客户提供占比最大的服务。2024 年，新奥能源天然气零售业务营业额比例达到 55.3%，供气的稳定性和安全性是业务连续运营的基础。只有确保持续、不间断的供气服务，才能满足客户需求，保持业务的稳定性和增长动力。而稳定的运营有助于公司更好地预测和管理成本，从而实现更有效的成本控制和资源配置。此外，安全稳定的供气可以减少因供气中断或质量问题而导致的客户投诉和赔偿，从而降低运营成本。同时，它也有助于规避因供气事故而可能引发的法律风险和财务损失。</p>	<p>营业收入、运营成本</p>	<p>监管推动：国家对燃气行业安全问题高度重视，国务院安委会组织联合调查组开展燃气行业常态化督查、治本攻坚专项督查等，促使集团构建安全生产长效机制，为安全稳定供气营造良好的监管环境。</p> <p>内部管理强化：明确第三方交叉施工巡线、监护等 25 项规定动作标准和监管要求，推动胶管、无熄火灶具、直排热水器隐患治理，降低安全隐患。同时，加大燃气安全智慧能力建设，实现对风险的快速动态感知、精准识别及示险，形成对风险事项的闭环智能跟踪，保障供气的安全稳定。</p> <p>资源保障措施：在资源端，依托国际长协资源及三大油资源，实现国内外资源联动，降低资源成本。加强与省燃、地方资源商的合作，降低转供资源成本；新增多个下载点，获取国家管网 3A 托运商名额，推进管网互联互通，提升资源保障能力和调剂能力，从资源层面保障了安全稳定供气</p>	<p>一级漏气隐患整改率保持 100%</p>	<p>2024 年： 一级漏气隐患整改率 100%</p>

<p>客户健康与安全</p>	<p>降低法律风险:减少法律纠纷.重视客户健康与安全能够显著降低因产品或服务问题导致的法律纠纷。例如，确保天然气质量和使用安全，可以避免因气体泄漏或质量问题引发的消费者诉讼;合规性提升.严格遵守安全标准和法规，能够减少违规行为，从而避免监管机构的处罚. 减小经营风险:防止事故损失。通过确保客户健康与安全，公司可以降低事故发生的概率。例如，定期对天然气管道进行检查和维护，能够减少泄漏事故的发生，从而避免因此产生的经济损失。保障业务连续性。安全事故往往会导致业务中断，进而影响公司的运营和收入。 减轻声誉风险:增强品牌信誉。以客户健康与安全为重的天然气公共事业公司，能够赢得消费者的信任和忠诚。这种信誉的提升有助于公司在市场上树立良好的品牌形象，进而吸引更多客户。避免负面舆论。安全事故往往会引发媒体的负面报道和公众的质疑。通过确保客户健康与安全，公司可以避免这类负面舆论的影响，维护其社会形象</p>	<p>管理风险</p>	<p>安全隐患治理:全面推动胶管、无熄保灶具、直排热水器隐患治理，降低了因燃气设备问题导致的安全风险，保障了客户在使用燃气过程中的健康与安全。 智能安全建设:在户内等关键场景部署智能物联网设备，实现对风险的快速动态感知、精准识别及示险，能及时发现并处理可能威胁客户健康与安全的燃气风险，如燃气泄漏等情况，保证客户及时获取风险详情和处置进展，将安全问题落到实处，切实保障客户健康与安全。</p>	<p>到2030年，客户重伤率保持为0.</p>	<p>2024年，客户重伤率为0</p>
<p>资源与能源节约</p>	<p>为了实现资源和能源节约，新奥能源不断推动技术创新和产业升级。促使公司开发更加节能、环保的新产品和服务，从而满足市场的多样化需求。新产品和服务的推出将为公司带来新的收入来源，进一步提升其价值创造能力。公司同步重视数智化与低碳化融合发展的无限潜质。</p>	<p>营业收入</p>	<p>资源优化配置:集团通过灵活的价格策略、多元资源配置，降低客户用能成本，在满足客户需求的同时，避免了能源的浪费。 泛能业务模式:泛能业务通过推进以泛能微网模式为代表的业务开发，为客户提供多品类能源及服务，同时对在运项目提质增效，通过低价热源替代、采购价格谈判、系统节能改造、精准计量等措施降本增效，促进了能源的节约和高效利用。</p>	<p>1) 到2030年，将光伏发电占新奥能源办公楼总用电量的比例提升至10%。 2) 到2030年，将新奥能源办公楼单位面积能耗降低20%。 3) 到2030年，将新奥能源100%的办公车辆更换为新能源汽车。</p>	<p>1) 2024年进展: 7.34%。 2) 2024年进展: 12.1%。 3) 2024年进展: 70%。</p>

附表：2024 年对新奥能源的利益相关方最重要的两个重大性议题

重大性议题	议题所归属的新奥能源业务价值链领域	受议题影响的新奥能源外部利益相关方	议题与新奥能源外部利益相关方的关联性	影响类型	用于衡量新奥能源业务活动外部影响的量化指标	影响力评估（议题产生对环境和社会造成的外部影响如何？）	量化影响指标
客户健康与安全	产品/服务	消费者/最终用户	<p>近年来，燃气泄漏、爆炸等与产品质量安全有关的事故引起了供气行业企业的高度重视。燃气质量和安全与客户的生命财产安全密切相关。如果企业注重气体质量和安全，提高产品质量和安全管理水平，可以尽可能降低气体泄漏和爆炸的风险，保护客户和社会的生命财产安全，并产生积极影响。</p> <p>新奥能源致力于满足客户对安全健康生活方式的需求。</p>	正面	2024 年，实际室内安全检查率为 98%，一级燃气泄漏隐患整改率为 100%。	在住宅客户隐患管理措施方面，我们按照安全管理规定调查并纠正了重大隐患和室内风险。同时，我们明确了安全评估的基线，定期对长期无人居住的家庭进行调查，实际室内安全检查率为 98%，一级燃气泄漏隐患整改率为 100%。	实际室内安全检查率为 98%，一级燃气泄漏隐患整改率为 100%

			新奥能源持续开展安全文化宣传工作，提高用户安全用气意识。				
资源与能源节约	运营	环境	对于核心外部相关方，政府关注公司业务是否符合“双碳”政策及能效标准，客户（工商业与居民）依赖公司的泛能解决方案以降低能源成本并满足其绿色需求，投资者通过公司 ESG 表现评估长期价值，而社区与公众则监督其环境社会责任。新奥能源通过技术创新、政策响应及利益相关方合作等，在合规基础上不断提升竞争力，实现环境与经济效益的双赢。	正面	帮助社会和客户减少碳排放 5,793 万吨	帮助社会和客户减少碳排放 5,793 万吨	帮助社会和客户减少碳排放 5,793 万吨