

2024 年对新奥能源发展最重大的三大议题

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
<p>安全稳定供气（产品/服务质量与安全）</p>	<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。</p> <p>此外，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。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>智能化运营保障：通过优化数智化技术手段，提升对客户需求的预测能力，同时统筹安排气源资源调配，根据不同场景动态保障天然气稳定供应，以满足各类用户的用气需求。此外，新奥能源已建立并持续优化一套涵盖预测、匹配、监控以及全场景交付的运营机制。在构建天然气资源池基础上，动态跟踪合同执行情况，确保供需匹配管理的有效落实。</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；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>新奥能源将不断提升物联表在民用户和工商业用户的渗透率，持续应用数智化技术保障安全稳定供气。</p>	<p>2024 年，民用物联表渗透率 70%，较 2023 年提升 10%，工商业物联表渗透率 60%，较 2023 年提升 5%。</p>

<p>客户健康与安全 (产品/服务质量与安全)</p>	<p>减小经营风险：通过确保客户健康与安全，公司可以降低安全事故发生的概率，防止事故损失。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。</p> <p>降低法律合规风险：公司高度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。此外，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。</p> <p>减轻声誉风险：以客户健康与安全为重的天然气公共事业公司，更能够赢得消费者的信任，增强公司的品牌信誉，从而有助于公司在市场上树立良好的品牌形象。此外，安全事故往往会引发媒体的负面报道和公众舆论的质疑。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>风险管理</p>	<p>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>安全隐患治理：全面推动胶管、无熄火灶具、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。</p>	<p>至2030年，客户重伤事故率保持为0。</p>	<p>2024年，客户重伤事故率为0。</p>
<p>资源与能源节约 (环境政策&管理)</p>	<p>为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。2024年，新奥能</p>	<p>营业收入、运营成本</p>	<p>泛能业务模式：随着双碳战略落地、光伏储能等设备成本降低、智能技术进步，客户对绿色、高效、降低成本的需求快速增长，公司依托多年能力积累，利用智能沉淀最佳实践，围绕主要耗能客户落地综合能源解决方案，在促进能源的节</p>	<p>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%。</p> <p>到2030年，将新奥能源办公楼单位面积能耗</p>	<p>2024年新奥能源办公楼光伏发电量在总耗电量中的占比达7.34%。</p> <p>2024年新奥能源办公楼单位面积能耗较2021年下降12.1%。</p>

<p>客户健康与安全</p> <p>(产品/服务质量与安全)</p>	<p>产品/服务</p>	<p>社会</p> <p>消费者/最终用户</p>	<p>近年来，燃气泄漏、爆炸等与产品质量安全有关事故引起了天然气行业企业的高度重视。燃气质量及其安全性，直接关乎广大客户的生命与财产安全。倘若企业能够高度重视气体质量与安全，着力提升产品质量管控能力以及安全管理水准，便能在最大程度上削减燃气泄漏和爆炸等潜在风险，切实保障客户乃至整个社会的生命财产安全，进而产生广泛且积极的社会效益。</p> <p>新奥能源始终将客户健康与安全放在首位，致力于提供健康安全的产品和服务。</p> <p>新奥能源持续开展安全文化宣传活动，致力于提升客户安全意识。</p>	<p>正面</p>	<p>2024年，新奥能源共进行1,853万次入户安检，一级燃气泄漏隐患整改率为100%。</p> <p>2024年，公司推广1,497万块物联网表，推广242万套报警器，安装110万套紧急切断阀，安装934万件自闭阀，安装2,947万根金属软管，更换2,766台直排式热水器，更换53,544台无熄火保护炉灶。</p> <p>2024年，公司共举办11,969次“七进”（进企业、进校园、进机关、进社区、进农村、进家庭、进公共场所）安全宣传活动。</p>	<p>避免的健康费用：客户重伤事故率。</p>	<p>2024年，客户重伤事故率为0。</p>
---	--------------	---------------------------	--	-----------	--	--------------------------------	-------------------------

<p>资源与能源节约</p> <p>(环境政策&管理)</p>	<p>运营</p>	<p>环境</p> <p>社会</p> <p>消费者/最终用户</p>	<p>气候变化是当前人类面临的重大全球性挑战，而中国的双碳战略则对未来能源产业的战略转型提出了前所未有的严峻考验。环境管理体系的优化与碳排放强度的降低、中国双碳目标的实现以及全球应对气候变化的能力提升紧密相连。新奥能源致力于通过其创新举措助力早日实现双碳目标，增强应对气候变化的能力，并为所有利益相关者带来积极影响。</p> <p>为此，新奥能源全面升级了智能运营和管理体系，通过精准的能耗跟踪和智能预测技术，以及设备和工艺的全面数字化转型，为客户提供强有力的节能减排支持。同时，新奥能源还积极赋能工业生态系统中的各方，推动其实现能效的显著提升和低碳转型的顺利进行。此外，新奥能源提出了“泛能”概念，并充分利用“荷源网储”一体</p>	<p>正面</p>	<p>集团共有 60 个规模泛能项目完成建设并投入运营，累计已投运规模项目达 356 个，通过投资及托管方式，累计装机容量为 13.3 吉瓦。</p>	<p>获得具有积极影响的产品/服务:</p> <p>助力社会及用户减碳量。</p>	<p>2024 年，新奥能源助力社会及用户减少碳排放约 5,793 万吨。</p>
--	-----------	-------------------------------------	---	-----------	---	--	---

			化的独特优势，为客户 提供了低碳、智能的能 源系统升级方案。				
--	--	--	--------------------------------------	--	--	--	--