

2025 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	目标进展
安全稳定供气	新奥能源聚焦城市燃气、泛能、智家三大核心业务，整合优质资源夯实天然气基本盘，专注于提供实时高效的客户服务，确保设施安全运行。安全稳定供气是公司天然气零售、燃气批发、工程安装及客户服务持续开展的前提，直接关系到公司能否满足大型工业客户、中小型工商业客户及家庭客户对“稳定的天然气供应”的需求，并影响客户用能连续性、客户满意度和公司主要业务收入稳定。 截至 2025 年底，公司已拥有 264 个城市燃气项目。2025 年度，天然气销量达 36,793 百万立方米，其中天然气零售销售量 26,606 百万立方米，燃气批发销售量 10,187 百万立方米，客户满意度评分为 94.04 分。天然气零售业务及燃气批发是公司营业额的重要组成部分，因此供气稳定性直接支撑公司业务规模、收入韧性和客户基础。 若供气中断、设施故障或安全事故发生，可能影响客户生产经营和家庭生活用能，并带来应急调度成本、客户投诉、赔偿支出、监管合规压力及声誉损失；安全稳定供气有助于公司保持业务连续运营，提升资源配置效率和风险管理能力，支撑长期价值创造。	营业收入、运营成本	安全防控体系建设：为夯实安全稳定供气根基，公司将“懂安全、知风险、会排患、成闭环”贯穿生产运营全流程，构建覆盖工程、管网、厂站、泛能、户内全场景的数智化安全防控体系；在此基础上，强化对管网运行、终端用气需求等方面的实时感知与动态调控，推动风险治理从被动处置向主动预警、全流程闭环转型，全力降低非计划停供风险，确保输配系统持续可靠运行。 智能化运营保障：公司持续深化数智技术在能源服务领域的应用，依托海量用气数据，构建并不断优化用气服务智能预测模型，实现对客户用能需求的精准预判。在此基础上，公司建立并完善集成需求预测、资源协调、实时监控及全场景交付的运营机制，根据工商业、居民等不同用户的用能特点，量身定制差异化供应保障方案，确保各类使用场景下稳定、可靠的能源供应。 资源与应急保障：公司严格执行降雪、寒潮管控工作清单及冬季车辆技术状况检查清单，制定季节性安全管控措施及自然灾害应急预案；针对极端低温风险，公司结合气象数据动态调整调度计划与 LNG 资源配置，建立低温预警机制，规范应急响应流程，保障设施运行。	新奥能源将持续提升物联网设备、智能预测、实时监控和资源调配能力，持续应用数智化技术保障安全稳定供气。 至 2030 年，管网物联网在线监测覆盖率达到 100%。	通过智能运营平台，公司已在关键管网及厂站接入近 2 万个监测点，不断提升在线监测覆盖率，并实现资源调配效率提升 30%。
资源能源节约	新奥能源的城市燃气、泛能及智家业务均与能源供给、能源使用效率及客户用能成本密切相关。资源与能源节约直接关系公司能否满足客户对绿色、高效、低成本能源服务的需求，也关系泛能业务、智家业务及低碳服务的市场竞争力。 截至 2025 年底，公司已拥有 375 个规模泛能项目，泛能项目中含可再生能源的项目占比达 43.5%。2025 年度泛能销售量 40,106 百万千瓦时；泛能业务营业额为人民币 132.76 亿元。资源	营业收入、运营成本	泛能业务模式：公司持续拓展清洁能源应用场景，打造多种清洁能源互补的能源供给模式，落实碳一体化方针，探索氢能、地热等新型可再生能源应用，并推动沼气提纯制取生物天然气，将有机废弃物转化为绿色燃气，实现资源循环利用。 绿色服务与节能降碳：公司依托光伏、储能、生物质、余热利用及创新技术的协同应用，打造多能互补、智慧联动的泛能系统，推进“源网荷储	至 2030 年，将光伏、生物质、地热、氢能等可再生能源及零碳能源供能比例提升至 36%。 至 2030 年，将办公区域单位面积能耗较 2021 年下降 20%。	2025 年，公司光伏、生物质、地热、氢能等可再生能源及零碳能源比例提升至 28.5%。 办公区域单位面积能耗较 2021 年下降 14.1%。 自持办公楼使用光伏发电占总用电量比例达 8.68%

	能源节约能力直接关系到公司能否持续提供低碳清洁的产品与服务，并影响营业收入、运营成本、客户满意度及长期价值创造。 若公司无法持续提升资源能源利用效率，可能削弱泛能、智家及低碳能源解决方案的竞争力，并增加运营成本、转型压力及客户流失风险。		碳”一体化运行，提升可再生能源消纳能力与系统整体能效，助力客户实现低碳化、智能化用能转型。 资源管理与循环利用：公司增加办公楼可再生能源利用率，在自持办公楼部署能源管理系统，提升办公楼整体能源利用效率，并打造内部碳币交易系统，激发员工减碳自驱力。公司同时将水资源节约作为环境管理的重要组成部分，定期开展重点区域用水评估与管网诊断，识别渗漏损失、工艺回用潜力等节水机会；在泛能业务场景中，公司通过冷凝水回收技术将生产过程中产生的蒸汽冷凝水收集处理后回用于系统补水，减少新鲜水取用。	至 2030 年，将自持办公楼光伏发电用电占比提升至 10%。 至 2030 年，实现 100%自有办公车辆替换为新能源汽车。	2025 年新增新能源车辆 25 台，占全年更新业务用车的 65%。
客户健康安全	新奥能源为 3,276 万个家庭用户和 31.6 万家工商业用户提供燃气服务，覆盖接驳人口超过 1.47 亿人。客户健康与安全直接关系到公司产品和服务能否安全交付，也关系家庭客户生活用能、工商业客户经营安全及公共安全。 燃气泄漏、设备缺陷、客户不规范用气、长期未安检等风险一旦发生，可能造成人身伤害、财产损失、客户投诉、监管处罚、诉讼赔偿及声誉损失，因此客户健康与安全是公司降低经营风险、法律合规风险和声誉风险的重要基础。	风险管理	智能安全建设：公司综合运用智能化技术与数据分析模型，优化完善客户安全管理流程，全面提升燃气供应的安全性与稳定性，保障不同场景下的用能安全。公司推进 AI 安全阀、e 家卫士等智能物联产品落地，持续迭代宅护通、WIFI 版户内 AI 安全阀、立管 AI 安全阀等产品，推动家庭安全智能化升级。 安全隐患治理：公司针对客户常见隐患及长期未安检事项持续开展专项治理，广泛推进安全文化宣贯活动，切实为城市民生安全筑牢坚实防线。民用客户方面，公司聚焦安检质量、存量隐患等问题，持续提升作业质量与效率；工商客户方面，公司重点解决隐患识别难、整改难、责任盲区多等问题，通过“包保到人”和“查改分离”明确责任，并打造安检任务可视化、灶具移动自锁等能力，提升工商户隐患识别与处置效率。 产品质量管理：公司针对灶具、燃气热水器等涉及用气安全的关键终端设备，实施更加严格的入厂测试和高频次抽检机制，提升产品可靠性。	到 2030 年确保客户重伤事故率持续保持为 0。	2025 年，客户重伤事故率为 0。

2025 年对新奥能源的外部利益相关方最重大的两大议题

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
安全稳定供气	产品/服务	社会消费者/最终用户	稳定、安全、可靠的供气能力直接关系外部利益相关方的基本用能保障、生产经营连续性及公共服务稳定： • 对家庭客户而言，安全稳定供气关系炊事、采暖等日常生活需求； • 对工商业客户及大型工业客户而言，供气稳定性关系生产排产、经营秩序、设备运行及能源成本管理； • 对社会而言，天然气供应稳定性关系城市能源保障、民生服务和公共运行韧性。 公司通过用气需求预测、资源协调、实时监控及全场景交付机制，为用户制定差异化供应保障方案，确保稳定可靠供能。	正面	2025 年，公司识别出 5.6 万项家庭用户三类安全隐患；发现工商客隐患一万余项。	公司安全稳定供气为客户避免的隐患： 客户隐患识别与整改率	公司消减 2.31 万项三类隐患，工单合格率达 94%；一级工商隐患整改率达 82%。
产品质量与客户服务	产品/服务	社会消费者/最终用户	产品质量与客户服务水平直接影响外部利益相关方的用能体验、服务可及性和问题解决效率： • 对家庭客户而言，高质量产品和及时服务有助于保障日常生活用能便利性。 • 对工商业客户而言，稳定服务和设施维护能力有助于保障经营连续性。 • 对社会而言，客户服务体系的完善能够提升公共能源服务效率，减少因响应不及时、服务不到位或产品质量问题带来的投诉、纠纷及民生影响。 公司围绕安检、开通、缴费、上门、等服务场景，持续通过企业微信、公众号、客服热线、在线服务等渠道提升客户服务体验。	正面	客户满意度调查涵盖 74 家经营单位，测评样本总量 9,999 个，覆盖率 78%。	高质量产品与服务为客户带来的价值： 客户满意度	2025 年，公司客户满意度为 94.04 分/100 分。