

中国燃气控股有限公司

(「本公司」)

利益相关者参与政策

1. 目的

本政策旨在建立健全的利益相关者参与机制,确保本公司及采纳本公司管控模式的各下属公司(「中燃集团」或「集团」)准确识别受运营活动影响的当地社区及各类利益相关方群体,并且在各地业务运营中与当地利益相关方保持持续沟通和良性互动。

2. 政策内容

本利益相关者参与政策为集团与其利益相关者的关系以及利益相关者参与计划建立了总体框架,适用于所有自有业务和供应商。

3. 职责分工

董事会将委托可持续发展委员会,负责制定参与政策并监督实施,并定期向董事会报告。

4. 当地利益相关者参与

4.1. 识别并确定可能受集团运营活动影响的社区和当地利益相关方,全面评估他们的需求和关切,确保集团的决策和行动能够照顾各方的利益。

4.2. 各地运营机构应建立与当地利益相关方(如当地社区、供应商、客户等)的定期沟通机制,了解他们的诉求和关切,及积极倾听当地利益相关方的意见和建议,并将其纳入业务决策和运营管理。

4.3. 支持可持续发展计划,满足利益相关者的需求,让当地利益相关者参与可持续发展规划和监测;识别新出现的问题并与利益相关者制定协作解决方案;

4.4. 为了鼓励利益相关方积极参与,集团将为他们设计并实施一系列的能力建设项目。这些项目旨在提升利益相关方反馈意见的能力,使他们能够更有效地表达诉求。

4.5. 持续加强对利益相关方全面识别，重点识别处于经济、社会或政治弱势地位的利益相关方，如低收入群体、少数民族、妇女、儿童等，确保他们的诉求和利益得到充分考虑。

5. 申诉机制

5.1. 建立统一的集团层面利益相关者申诉处理机制，为所有当地利益相关方提供直接向集团反映诉求的渠道。

5.2. 集团层面专门部门负责受理和处理各类利益相关方的申诉,并跟踪反馈处理结果。确保申诉得到高度重视和及时有效地处理。

5.3. 如当地沟通渠道（例如热线、专用电子邮件）无法运作的情况下，可直接向集团层面申诉部门提出申诉，应上报至更高层级进行协调和监督,确保最终得到妥善解决。

6. 持续改进

6.1. 定期进行利益相关者调查，以收集当地社区的反馈意见，并审查参与策略的有效性，包括提供的沟通渠道和实施的参与计划。

6.2. 根据利益相关方反馈,定期评估和优化利益相关者参与政策。

7. 采纳日期

本政策自 2024 年 8 月发布施行，并适时更新。