



新奥天然气股份有限公司

(股票代码:600803)

利益相关方政策

一、我们的目的

新奥天然气股份有限公司（以下简称“新奥股份”，连同其附属公司，统称“我们”）积极履行自身社会责任，致力为经济发展、员工和合作伙伴的福祉做出贡献。我们重视利益相关方的可持续发展期望和需求，严格遵守国家法律法规，采取透明、诚实和公正的标准与利益相关方合作交流，努力建立与利益相关方的稳定关系。

新奥股份基于公司可持续发展战略与利益相关方持续开展建设性对话，鼓励利益相关方积极参与对其有影响的相关事务，以帮助公司确定在环境、社会和公司治理领域的重大性议题，识别在企业发展中的风险和机遇，确定需要改进和协同的领域，维护新奥股份在行业以及社会公众当中的声誉，同时关注和维护利益相关方的基本权利，帮助利益相关方更好地了解公司的发展及经营情况，促进利益相关方与公司协同发展，实现共赢的美好期望。

二、适用范围

公司董事会负责监督利益相关方政策的制定与实施，并对此政策进行解释及必要时的更新。此政策适用于新奥股份及附属公司，包括公司所有运营地及相关利益方。

（一）利益相关方定义

利益相关方是指直接或间接受到新奥股份业务营运影响的个人或群体，包括：股东、客户、员工、商业伙伴、供应商、政府、社区、媒体、非政府组织及其他业务相关运营商等利益相关方。

（二）利益相关方的识别、分析及排序

考虑到不同利益相关方有不同的期待和诉求，且与不同业务类型或单元有不同的影响，新奥股份制定了利益相关方识别与分类程序，并建立确定其优先次序的机制。公司从业务关联性、相互影响程度等维度对利益相关方进行识别及分类，以便能全面、清晰地分析对每个利益相关方造成的直接或间接风险及影响，并制定合适的沟通及管理机制。

其中，公司尤其注重识别弱势群体，旨在确保这些群体获得所需的支持和保护。弱势群体包括：经济上贫困或面临财务困境的群体、患有慢性疾病或残疾的群体、因生理或社会文化因素而面临风险和歧视的群体、以及因法律身份的缺失而缺乏基本权利和服务保障的群体。

（三）利益相关方沟通机制

新奥股份相关职能部门有责任为每个利益相关方选择最佳的参与方式，分析利益相关方提出的意见与建议。针对已确定的各类利益相关方，新奥股份秉承准确、明确、透明、全面地披露原则，采取多样化且适合的对话与参与方式，包括不限于热线、网站、研讨会、访谈、焦点小组等，以应对不同利益相关方的沟通及参与需求。

1.与股东的沟通

尊重股东的各项基本权利，公平公正地对待每一位股东，重视中小股东的参与和沟通。通过股东大会、公开网站等渠道及时、透明地披露公司重要信息。

2.与客户的沟通

尊重客户的各项基本权利，为客户提供满足需求的产品和服务。我们开通全国统一客服热线、服务质量监督热线，社区服务站及营业厅、网上营业厅、手机 APP 等线上线下多种方式处理客户的意见与建议。同时，我们定期开展客户满意度调查，提升公司的服务水平，为客户提供更优质的产品和服务。

3.与员工的沟通

尊重员工的各项基本权利，公平公正地对待每一位员工，新奥股份开展研讨会、员工大会等活动，上线 iCome 手机 APP，员工家园平台等工具为员工参与企业治理提供多种渠道。

4.与商业伙伴的沟通

尊重商业合作伙伴的权利，加入行业组织，秉承公平透明的态度开展交流会等活动，与商业伙伴交换意见，达成合作共赢的目的。

5.针对供应商的做法

公平公正地对待供应商，不接受任何不正当的利益，定期成立焦点小组与供应商交流想法，听取其意见与建议。

6.与政府的沟通

严格遵守当地适用的法律法规，接受政府例行检查，加强日常沟通，定期汇报公司的各方面情况，听取政府的意见与建议，并落实到行为。

7.与当地社区的沟通

积极与当地社区进行沟通，识别、理解和解决他们的需求、期望和担忧，并鼓励员工和其他合作方投入社区活动，支持当地社会公益、医疗、教育等活动和项目，贡献社会价值。

8.与媒体的沟通

与媒体建立良好关系，为媒体与公司员工提供会面交谈的机会，通过采访、记者会、媒体项目考察等方式准确、公平、透明地向媒体披露信息。

9.与非政府组织的沟通

关注非政府组织的意见和建议，积极寻求合作方式，共同参与公益及环保活动，开展慈善捐款等。

（四）利益相关方参与的能力建设

新奥股份鼓励所有的相关利益方参与对其有影响的事务，针对不同相关利益方的不同关切，我们提供与之适合的方式帮助其更好地参与公司的营运活动，如开展利益相关方调研、提供专业力培训等。

（五）利益相关方参与的影响应对

为更好协同利益相关方参与，新奥股份考虑利益相关方参与过程中可能存在的常见问题，例如参与积极性不高、不同利益、能力的利益相关方的利益冲突等，进行问题分析并制定应对计划，以前瞻方式保障实现双方共赢。

（六）利益相关方参与的成果披露

新奥股份通过企业网站、社交媒体、企业报告（包括年报以及社会、环境及管治报告）等渠道及形式披露公司与相关利益方的交流成果，保障其沟通及参与过程与成果的公正透明。

（七）成果评估及回顾

新奥股份监管和评估利益相关方参与的全流程，以不断改进利益相关方的参与成效。针对年度成果，我们制定针对性的提升计划，跟踪参与，确保公司不同部门与利益相关方之间的合作更紧密。

同时，为提升利益相关方参与的内部管理能力，我们定期邀请相关责任人分享最佳实践，并且开发相关培训课程，提升整体意识及实践能力。

（八）申诉机制

此政策本着透明和合作的目的传达给新奥股份所有利益相关方，所有利益相关方也可通过新奥股份内部投资者关系群或线上渠道自发与公司开展对话，包括利益相关方参与过程中的申诉事件的应对。在收到申诉后我们将启动申诉应对程序，由内部审核部开展调查，以客观公平的方式处理，并给出调查结果。