

---

# 煤氣公司 資料冊

---

# 2021

環境保護  
安全及健康  
業務運作及財務資料



煤氣  
Towngas

## 序 言

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)為貫徹維持透明度的方針，每年編印公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

本資料冊介紹煤氣公司在各方面的工作成果，包括過往一年的業務、運作檢討，以及財務概況。

本小冊子特別著重介紹有關煤氣公司的安全措施及常規，包括對緊急事故的迅速回應，以及為維持家居的煤氣安全和提高客戶的安全知識而作出的努力。

煤氣公司深明與客戶保持聯繫十分重要，因此除設立24小時客戶服務熱線解答客戶查詢外，更透過客戶服務關注小組，與客戶保持直接有效的溝通。

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成效，令業務運作能充分符合環保要求。

未來，煤氣公司在業務營運上會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業事務部，電話2963 3432。

## 內容大綱

<b>第一部分：業務運作</b>	
一. 業務回顧	<b>6-10</b>
(a) 本港煤氣業務利潤	
(b) 銷售與市場推廣	
(c) 客戶服務	
(d) 網絡與基建	
(e) 邁向可持續未來	
(f) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	<b>10-17</b>
(a) 客戶安全	
(b) 職業安全及健康	
(c) 煤氣生產廠房安全	
(d) 煤氣網絡安全	
(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖	
三. 服務承諾	<b>18-19</b>
(a) 2021年成績	
(b) 2022年服務承諾	
四. 客戶聯繫	<b>20-21</b>
(a) 客戶服務關注小組	
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線	
(c) 資訊單張	
(d) 客戶讚許及投訴數目	
五. 效率（產品及生產力量度）	<b>22-23</b>
六. 收費	<b>24</b>
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	<b>25</b>
八. 煤氣優惠計劃	<b>25</b>

## 內容大綱

<b>第二部分：環境保護</b>	
一. 環保推廣活動	<b>26</b>
二. 環保培訓及教育	<b>26</b>
三. 環保成就	<b>26</b>
四. 環保表現	<b>27-30</b>
(a) 環保資料	
(b) 2021年煤氣生產廠房營運情況	
(c) 2021年生產廠房排放量	
<b>第三部分：財政概況</b>	
一. 綜合損益表	<b>31</b>
二. 綜合財務狀況表	<b>32-33</b>
三. 董事酬金	<b>34</b>
四. 家用煤氣保養分析	<b>35</b>

## 業務運作

### 一. 業務回顧

2021年香港持續受新冠肺炎疫情影響，訪港旅遊業停頓已達兩年之久。隨着疫苗接種率穩步上升，配合相關防控措施，加上特區政府於去年8月份起分期向市民派發消費券，刺激本地消費，餐飲業營商環境略見改善，本地疫情亦於去年第四季度漸見緩和，商用煤氣銷售量有所增加。然而年內香港平均氣溫較上年度為高，影響住宅煤氣銷售量。整體而言，2021年全年本港煤氣銷售量約為27,677百萬兆焦耳，較上年度輕微下降1%。

煤氣公司本年度投資港幣10億零1百萬元於生產設施、管道、廠房和其他固定資產，以配合香港煤氣及相關業務的發展。

#### (a) 本港煤氣業務利潤

2021年本港煤氣銷售量較上年度下降1%，客戶數目較上年度增加21,160戶至1,964,937戶。就整體煤氣銷售量而言，住宅客戶及工商業客戶分別佔58%及42%。雖然公司一直採取成本節約措施及優化作業流程，惟營運支出及人力成本受經營環境的影響而不斷上升，令本港業務之經營成本持續增加。2021年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣28億1千2百10萬元，較上年度下降4%。

#### (b) 銷售與市場推廣

2021年，我們推出IoT智能防乾燒嵌入式平面爐，提醒外出用戶其家中爐具仍然運作，並讓他們透過手機遙距關掉爐具。年內推出之智能報錶裝置，既可自動傳送煤氣錶度數，亦可探測用戶單位有否出現過高之煤氣流量，如發現相關情況，系統便會截斷煤氣供應並通知維修團隊。

我們於2020年推出「好氣Fun」會員計劃，有助公司提升客戶忠誠度。截至2021年年底，「好氣Fun」透過提供迎新獎勵及積分換取公司產品，成功吸引16萬名會員登記。

為宣傳Mia Cucina廚房用品，我們於銅鑼灣陳列室展示嶄新廚房設計，並推出優惠套餐。Mia Cucina首創「模擬自選廚房設計」網站，讓客戶在翻新廚房前，嘗試採用不同質料和顏色組合，設計其理想廚房。

年內，我們提供先進技術方案，協助工商業客戶提升服務質素，以及減少碳排放。

我們繼續將柴油蒸氣鍋爐更換為煤氣蒸氣鍋爐，後者能生產穩定及優質蒸氣，因而廣受工廠、醫院、酒店及康樂文娛用戶歡迎。相比以柴油驅動之蒸氣鍋爐，煤氣蒸氣鍋爐大幅減少維修成本及煙垢，排放亦較為潔淨。

熱電聯供系統是另一個極具潛力之方案，其中一個應用案例是那打素醫院。2021年，我們將沼氣發電機冷卻水之廢熱，輸送至醫院之供暖系統。目前醫院能更有效控制溫度和濕度，同時每年額外節省5.18太焦耳能源消耗及減少336公噸碳排放。北區醫院亦計劃於2026年啟用全新之1.0兆瓦沼氣熱電聯供系統。

海洋公園水上樂園於2021年開幕後，我們全力協助這個主要旅遊景點，成為亞洲首個全天候全年開放之水上樂園。為此，我們為其安裝高效能源應用設施，如燃氣空調機組，以便於夏天為所有室內範圍提供冷氣，並於冬天為室內游泳池供應暖氣。此外，我們亦安裝了熱水抽濕系統，以維持舒適之室內濕度。

#### (c) 客戶服務

持續創新，使我們之生產力和服務質素不斷提升。其中一項創新服務為人工智能虛擬助理，讓客戶隨時隨地查詢及辦理煤氣服務。為方便客戶，我們亦提升了智能報錶系統，於年內推出嶄新Wi-Fi/BLE藍牙低功耗版本，全自動記錄煤氣錶度數，再通過家居Wi-Fi或藍牙傳送到公司系統。

年內，我們收到超過6,170封讚賞信，同時第十三年榮獲《星島日報》頒發「星鑽服務大獎 — 優質售後服務大獎」，以及第十一年獲頒《東周刊》之「香港服務大獎 — 公共能源」，卓越服務持續獲得肯定和表揚。

#### (d) 網絡與基建

年內，我們持續擴展供氣網絡，確保其高度穩定可靠。我們於新界鋪設環形輸氣網絡，這項影響深遠之計劃於2021年順利竣工，當中連接屯門和荃灣最後一段9公里之輸氣管道已投入運作。通過這個環形輸氣系統，我們現可進一步保障新界包括大嶼山之供氣可靠程度。此外，我們亦完成香港海洋公園之管網加強工程，確保園區供氣穩定，特別是其新開幕之水上樂園。

年內，政府宣布佔地約300平方公里之北部都會區計劃。當建議發展項目落實時，預計當區人口將由現時之96萬增至250萬。為應付新發展區之長遠供氣需求，我們於2021年開始計劃新工程項目，包括鋪設新管道及改建調壓站。

大埔煤氣生產廠房亦於年內啟用首座氣熱式轉化爐，將其中一個生產機組之產能增加20%。這種增產方法不但符合成本效益，亦有助應付預期未來數年持續增長之煤氣需求。

#### (e) 邁向可持續未來

為監督煤氣公司在環境、社會及管治事宜上的策略、政策及方針，煤氣公司成立由董事會委任，並由常務董事擔任主席的環境、社會及管治委員會。在集團的環境、社會及管治框架下，我們對環境、社會及管治之承諾，涵蓋創造商機；確保健康與安全；保護環境；貢獻持分者；及加強企業管治，並專注於創新。

2018年，環境、社會及管治委員會選定四個聯合國可持續發展目標。今年，我們的業務營運繼續支持這些目標，包括目標6：清潔飲水和衛生設施；目標7：經適用的清潔能源；目標11：可持續城市和社區；以及目標13：氣候行動。

氣候變化已成為全球關注的議題，因此，持份者期望獲得更多資訊，了解氣候變化如何影響公司的資產、業務營運及財務表現。我們自2019年起根據氣候相關財務信息披露工作組的建議披露相關資料，並滿足持份者的期望。煤氣公司於2020年開展了全面評估，分析旗下的香港及內地能源相關業務在不同氣候情境的轉型風險與機遇。於2021年，我們根據氣候相關財務信息披露工作組的建議，進一步評估氣候變化的實質影響，並進行情境分析，根據實體風險隨時間而變化的嚴重程度及性質，了解我們對實體風險的抵禦能力。

煤氣公司致力於2050年或以前透過能源轉型和創新實現碳中和，當中包括發展可再生能源、轉廢為能、綠色氫能、效率提升、碳管理以及與大學和研究機構合作等項目，為了表明這承諾；我們獲頒由香港品質保證局應用PAS 2060和其他相關國家 / 國際標準制定的「承諾碳中和證書」。

我們明白公司營運，以及供應商和客戶產生的溫室氣體排放量均屬重要。因此，我們訂立兩項集團中期減碳目標 - 於2025年或以前，將集團營運過程產生的溫室氣體排放減少10%（與2020年基準年相比），同時每年為環境減少1,000萬公噸溫室氣體排放。

煤氣公司為香港發展可再生能源的先驅之一，目前已採用來自三個堆填區的沼氣。香港近年推行「上網電價計劃」，鼓勵機構和企業採用太陽能及風能可再生能源。煤氣公司全力支持這項計劃，2021年，在香港大埔煤氣廠房、北角總部大樓和調壓及檢管站等地點安裝的太陽能產生可再生能源超過30.6萬千瓦小時。我們亦運用創新科技達致吸收太陽能的最大效益。我們安裝的追日系統及雙面太陽能板分別可提升能源產量多達20%及5%。

我們在業務運作上推動可持續發展的努力備受各界認同。2021年，煤氣公司獲得香港中文大學商業可持續發展中心的「大中華企業可持續發展指數」、「大灣區企業可持續發展指數」及「香港企業可持續發展指數」之「典範者」級別，並列榜首。此外，我們榮獲香港管理專業協會頒發三大獎項 - 「大型機構組別 — 可持續發展大獎」、「大型機構組別 — 可持續發展獎」，以及「最受尊敬企業獎」。煤氣公司勇奪「大型機構組別 — 可持續發展大獎」，在眾多企業中獨佔鰲頭。

我們將繼續專注於環境、社會及管治框架的五個重點範疇，亦聚焦於創新，以推動環境、社會及管治表現和業務發展，並設定目標，以監察公司的表現及實現長遠的可持續發展。

#### (f) 讓僱員發揮所長

鑑於僱員會出現退休和離職情況，對企業而言，培養年輕新一代以充實人才儲備至關重要，這亦是所有企業正面對之挑戰。故此，煤氣公司不但致力締造具吸引力之工作環境，更提供多元化內部培訓機會，並鼓勵僱員在工作與生活間保持最佳平衡。

我們重視團體之多元共融，積極招攬和挽留人才，包括女性、殘疾人士和少數族裔僱員。目前，我們共有14名殘疾僱員，女性高級職員比率約25%，我們招募之大學畢業生亦有近半為女性。

疫情期間，我們採取多項措施保障僱員安全，例如：求職面試由面談改為網上形式進行，推出網上學習平台，以及設立在家兼職之客戶服務職位，成功招聘在職母親加入公司。

我們還舉辦一系列活動，協助僱員保持身心健康，包括網上瑜伽、普拉提及健身課程、網上健康座談會、健康評估，以及關於健康產品之專題講座和建議。

為確保人才儲備充足，我們定期進行人才評估，當中包括對於人才繼任需求進行全面討論。

2021年，我們舉辦了為期18個月之「中華煤氣年青領袖培育計劃」，特別為年青僱員而設。活動期間，僱員參與一系列培訓項目、指導、行動學習項目和公司參觀活動。此外，超過200名來自香港及內地同事參加了本年度之中華煤氣管理課程，該課程旨在加強主管和經理之管理技能，從而提升績效。

中華煤氣工程學院提供專業培訓，鞏固公司在卓越服務和氣體安全方面之信譽，以促進業務發展，並吸引年輕人入行。我們亦與職業訓練局和本港多間大學合作，協助技術人員取得認可資格，例如氣體燃料工程之職專文憑和燃氣工程專業文憑。該等課程還可供僱員提升學歷資格，以備日後修讀專業工程學位。

## 二. 安全

### (a) 客戶安全

煤氣公司在所有營運層面均高度重視安全。為了讓公眾清楚了解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2021年舉辦了10次安全展覽及2次安全講座，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。煤氣公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾115萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

### (b) 職業安全及健康

煤氣公司把僱員安全及健康放在首位。為了預防事故發生及持續改善安全及健康表現，我們建立了「全方位安全管理系統」。我們竭力透過舉辦培訓、講座、宣傳及其他活動來確保安全及健康政策得到全面落实。2021年的煤氣公司全年共錄得12宗工業意外，意外度數率為0.23。

年內，我們完成職業健康與安全管理系統之升級工作，以持續獲取ISO 45001認證，系統內容涵蓋六大領域：職業健康與安全、工作場所感染控制、燃氣生產安全、輸氣安全、心理健康與福利，以及業務風險管理。

為鼓勵同事留意工作環境的安全及健康狀況，他們可透過「健安環建議計劃」、「險失事故呈報計劃」及「HSE我有SAY平台」提交安全及健康相關的良好作業或有待改善的方案，藉此提升安全水平及宣揚企業安全文化。

職業安全及健康推廣能有效加強安全文化。2021年，我們策劃了季度性推廣計劃予同事及承辦商參與，內容包括吊運安全、消防安全、急救、在新型冠狀病毒疫情期間的壓力處理、以及在辦公室工作間的健康提示等培訓。

為進一步提升煤氣公司及其附屬公司的整體安全表現，我們全年舉辦多項安全宣傳活動，例如健康安全環保（健安環）月、健安環問答比賽、承辦商安全計劃、季節性流感疫苗計劃、交流參觀等，加強企業安全文化建設。我們的員工和承辦商均積極參與，反應熱烈。

高效的緊急應變計劃讓煤氣公司能夠有效及迅速地應對緊急事故。2021年，我們聯同消防處進行多次火警演習，確保緊急事故協調小組與消防人員能夠緊密合作。

新型冠狀病毒疫情下，我們啟動了《企業傳染病應變計劃》，並成立專責團隊協調應對之策。高層管理人員定期召開會議釐定決策，確保適切執行措施對抗疫情。2021年，我們優化了該應變計劃，持續向員工和承辦商發布有關新型冠狀病毒之最新資訊，並為全體前線員工提供防護裝備。2020年推出之其他衛生措施仍然有效，而我們亦繼續鼓勵員工接種疫苗。

憑藉各階層員工的參與及公司在提倡創新和安全文化的傑出表現，我們在安全及健康方面屢獲殊榮。我們於「第二十屆香港職業安全健康大獎」榮獲九大獎項，包括職安健改善項目大獎一金獎、職安健創意發明大獎一金獎、同心•同行職安健大獎—15年Plus、職安局策略夥伴證書及安全表現大獎等。

### (c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠房及馬頭角廠房的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。員工們都擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，使公司的供氣可靠程度達致極高水平。

煤氣公司不斷努力，務求令兩間煤氣廠房的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠房已擁有44年的安全可靠生產紀錄，而配備了先進電腦控制系統及精密儀器的大埔煤氣廠房，亦一直順利運作了35年。我們這兩間廠房均奉行最嚴謹的運作守則及工作程序，並裝置了自動警報系統和安全互鎖系統作後備保障，以防止任何危險事故發生。透過一系列的滅火設施、訓練有素的緊急應變隊伍，以及經常舉行的緊急事故演習，我們確保在遇到緊急事故時能迅速採取相應行動。我們的安全水平可媲美本港以至海外的公用事業機構。

有關的政府部門不斷監察公司廠房的運作表現，我們亦與他們保持良好的合作關係，並完全遵守有關的法例要求。生產廠房意外度數率經常維持於低水平，約每年十萬工時有0.64宗意外。然而，為了達致零意外，每當廠房出現意外時，管理層便會徹底檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。

長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房，以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順。

### (d) 煤氣網絡安全

我們非常重視管網運作安全，故此對管網設施進行積極保養和適時修復計劃，以監察和加強管道安全運作。同時，我們引入更先進的設備和技術，進行嚴格的管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

近年，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備平板電腦，有助快速查閱資料；並使用靈敏的激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及採用先進探測技術監測鋼管保護層的狀況。

此外，我們透過精密的洩漏測量，為管網進行每年一至六次的嚴謹檢查，以查看管道的狀況及有否氣體洩漏，以確保管網的完整性。

此外，我們加強對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2021年，煤氣公司進行約136,103次坑道檢查，巡查了8,229個有工程進行的地盤。

### (e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

#### (i) 突發事故數目



突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2021年接獲的11,337宗突發事故中，只有254宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

- 來自警方或消防聯絡中心的報告
- 不受控制的煤氣洩漏（即使關閉煤氣錶掣也不能制止的煤氣洩漏）
- 造成致命或非致命的傷人事故
- 關乎爆炸或火警損毀財物的事故
- 煤氣供應中斷

#### (ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2021年的254宗煤氣事故中，有六宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

\* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。此數字不包括自殺個案。

#### (iii) 煤氣事故的平均回應時間



煤氣公司對煤氣事故的迅速回應，已達至世界水平。來年，我們將繼續改進，務求將回應時間進一步縮短。

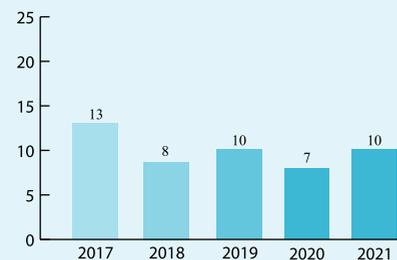
#### (iv) 致命煤氣意外數目

年份	2017	2018	2019	2020	2021
致命意外數目	0	0	0	0	0

\* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故。過去五年也沒有發生任何因煤氣緊急事故所造成的死亡意外。

#### (v) 涉及由第三者損壞煤氣管道的意外數目



過去一年，煤氣公司因第三者損壞而造成的意外事故依然保持在較低的水平。在2021年，這方面的意外事故有十宗。

#### (vi) 坑道巡查

##### 2021年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
1,675	3,559	2,995	8,229

為了防止管網設施受第三者損壞，煤氣公司致力與各道路上的施工公司聯繫，不但提供管道位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2021年，共有287位建造業人士參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定管道位置，以策萬全。

(vii) 管道洩漏及測量頻率

管道種類	測量頻率
輸氣管道： －高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣管道： －置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管 －中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管 －低壓球墨鐵管 －其他	至少每年進行兩次 至少每年進行六次 至少每年進行三次 至少每年進行一次

煤氣公司實施嚴格的防漏巡查。我們經過特別訓練的技術員，採用先進的儀器－火焰電離檢測器及可燃氣體檢測器，定期為各類管道進行洩漏測量。這些精密的儀器可探測極輕微的煤氣滲漏，有助防患未然。由於防漏巡查能有效預防重大的氣體洩漏事故，因此我們安排的巡查次數，遠較外國同業頻密。

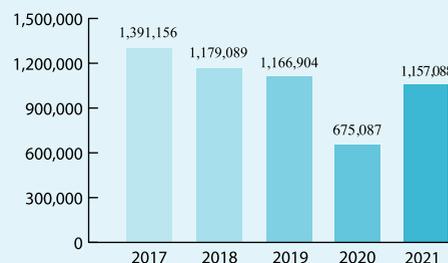
煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏測量及坑道檢查計劃，2021年由公眾向煤氣公司報告的供氣管網氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.016宗。即使只有利用精密的洩漏測量儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.076宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2021年與政府有關部門進行的主要緊急演習統計

演習項目	火警演習				緊急演習		
	地點	大埔廠房	馬頭角廠房	煤氣管網	寶馬山隧道	大埔廠房	滿樂大廈
進行次數		2	2	1	1	1	1

(有關的政府部門包括消防處、機電工程署及警務處)

(ix) 定期安全檢查次數\*



煤氣公司採取積極主動的態度，每18個月周期為客戶檢查煤氣爐具、煤氣裝置和立管，以維持住宅的煤氣安全。

(x) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐及煮食爐具，而在2021年，我們為客戶移除或更換了134個無煙道式熱水爐和普通煙道式熱水爐，以及182個沒有熄火安全裝置的煮食爐。

(xi) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2021年，我們在社區舉辦了10次安全展覽及2次安全講座，並在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xii) 僱員的安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。2017年至2021年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全及健康培訓，以進一步減少發生意外的機會。

\* 安全檢查或會按情況提早或順延，故此每年的檢查次數會略有不同。

### 三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。傳承過去27年的卓越成績，煤氣公司將再接再厲，訂立更高的目標，不斷提高服務質素，確保客戶能享受到更高水平的服務。

#### (a) 2021年成績

	成績
<b>可靠程度</b>	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.996%*
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應：三天前預先通知客戶	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
<b>安全程度</b>	
• 緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內)	平均21.39分鐘
<b>預約服務</b>	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.16天
<b>效率和方便程度</b>	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.13%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶的要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶的要求)	99.92%
<b>服務質素</b>	
• 高效率#	8.99分
• 親切、誠懇和專業的服務#	8.99分
<b>處理客戶意見</b>	
• 於三個工作天內處理書面建議	100%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

\* 因意外而導致煤氣供應受影響。

# 根據獨立資料研究公司進行的客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8.5分以上的成績。

#### (b) 2022年服務承諾

煤氣公司承諾會繼續提高服務質素，務求讓客戶獲得最佳服務。以下為公司的2022年服務承諾，由1月起生效，成績將於2023年1月發表。

服務承諾	服務指標
<b>可靠程度</b>	
• 源源不絕的煤氣供應	— 超逾99.99%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應	— 3天前預先通知客戶
• 恢復煤氣供應	— 12小時內
<b>安全程度</b>	
• 緊急搶修隊	— 於25分鐘內抵達現場
<b>預約服務</b>	
• 提供維修及安裝服務	— 於兩個工作天內提供服務
<b>效率和方便程度</b>	
• 客戶服務熱線	— 來電於4聲鈴響內接聽
• 接駁或截斷煤氣供應	— 1個工作天內
• 取消煤氣戶口	— 截斷供氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金*
<b>服務質素</b>	
• 高效率	— 8.5分 (10分為滿分)
• 親切、誠懇和專業的服務	— 8.5分 (10分為滿分)
<b>處理客戶意見</b>	
• 書面建議	— 3個工作天內回覆客戶已收到函件
	— 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

\* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

## 四. 客戶聯繫

### (a) 客戶服務關注小組

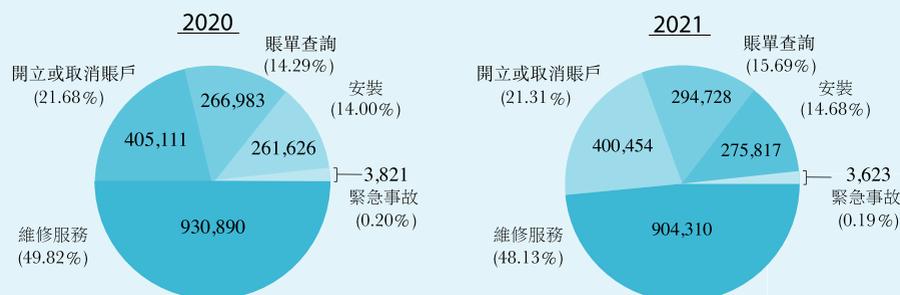
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2021年，因新冠病毒肆虐，我們舉辦了多次網上安全講座。

### (b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線



公眾可隨時透過客戶服務熱線和緊急事故熱線與煤氣公司保持聯絡。煤氣客戶服務熱線2880 6988為客戶提供全面的服務，其中包括賬單查詢及預約煤氣服務等。而緊急事故熱線2880 6999則迅速回應緊急事故的來電。

#### 按類別劃分來電數目：



客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，以2021年為例佔客戶來電總數的48.13%；其他來電主要包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

### (c) 資訊單張

資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2021年，我們隨賬單為客戶寄出36款資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina高級廚櫃及爐具系列、好氣Fun會員網上換購優惠、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及環境、社會及管治、煤氣安全及節約能源小貼士。此外，我們亦為十間非牟利團體免費寄出資訊單張。

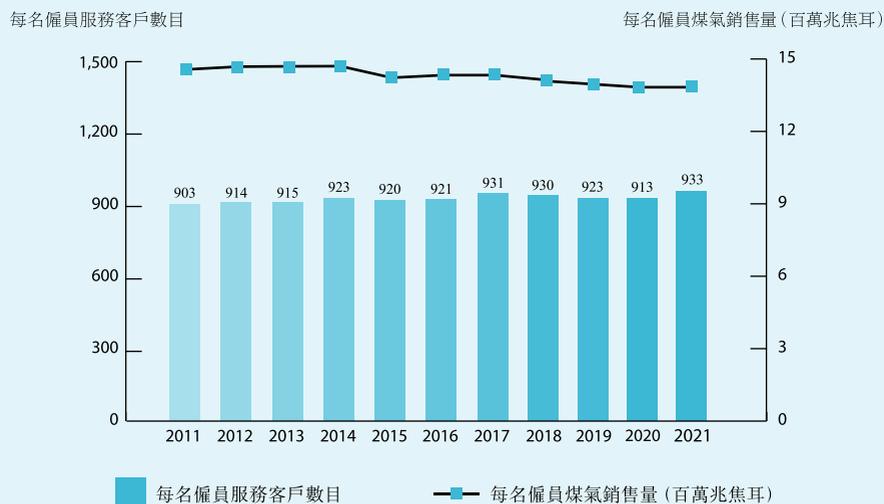
### (d) 客戶讚許及投訴數目



煤氣公司一直致力提供優質服務。我們注重提升服務質素，令客戶稱心滿意。2021年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,170宗。

煤氣公司在2021年共接獲五宗投訴，按2021年12月31日的客戶總數1,964,937戶計算，即每392,987戶客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務。

## 五. 效率 (產品及生產力量度)



2021年，煤氣公司繼續開發創新產品，提升燃氣安全及方便客戶，而具備智能功能是重點之一。香港第一台智能煮食爐，簡柏智能(物聯網)嵌入式煮食爐已於去年第四季度推出。客戶可以通過移動應用程序遠程監控設備狀態並關閉爐頭。若用戶開啟爐具後離家，或連續使用超過30分鐘，爐具會向用戶發出警報，以策安全。

我們亦正在為住宅客戶開發有監察燃氣安全功能的智能煤氣錶，透過加設內置閥門和智能控制邏輯部件，智能煤氣錶可偵測潛在風險如嚴重和輕微氣體洩漏，以及長時間缺乏安全檢查的問題，一旦發現任何異常情況，它會自動停止供氣並通知煤氣公司。

此外，我們亦擴大了大數據和人工智能技術在客戶服務和銷售事務上的應用，以提高我們的服務效率和質素。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。截至2021年底，本地煤氣業務僱員人數為2,106人，每位僱員平均服務933戶客戶；每位僱員的煤氣銷售量平均達到13.1百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過不同方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

我們運用創新及環保技術設計在位於中間道的H Zentre安裝了一台綜合抽濕鮮風櫃來調節鮮風濕度，以煤氣熱水爐配合太陽能集熱器系統將水加熱，烘乾抽濕輪以還原其抽濕

能力。提升標準室內空氣質素之餘，也為H Zentre 在空調系統上節省了12%的能源消耗。美國能源工程師學會 (AEE) 更於2021年在美國新奧爾良頒發「年度全球創新能源項目獎」予煤氣公司，以表彰「綜合抽濕鮮風櫃」的創新設計。

而在本地飲食業方面，煤氣公司亦不斷改進現有的中式炒爐，致力使其成為廚師的「最佳拍檔」，烹調各種佳餚。我們研發了一款使用數碼調控火力的新炒爐，能精確地調節風煤比例，使在不同火力下都能做出最佳燃燒效果。現在新炒爐在不同火力的情況下，即使於細火及中火，都能保持最佳燃燒效能。

由煤氣公司率先推行的堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初的船灣堆填區沼氣應用項目，至2007年新界東北堆填區項目投產，這種再生能源的應用日漸增加。2021年，生產煤氣的燃料組合中約有1%是堆填區沼氣。除了已經經營多年的新界東北堆填區沼氣項目外，新界東南堆填區沼氣應用項目亦進一步提升集團沼氣利用的比例，為本港的節能減排帶來更大貢獻。應用沼氣不但可減少二氧化碳排放量，而且可減少耗用石腦油。在2021年，我們便減少石腦油用量超過5,800公噸，所減少的碳排放相當於種植79萬棵樹的每年吸碳量。

隨著煤氣爐具的效率提升，多年來平均每戶家庭的每月用氣量有所減少。

2020至2021年，由於新型冠狀病毒實施的特別社交距離限制及食肆禁止堂食措施，令市民留在家裡煮食及使用熱水的用氣量有所增加。

平均每戶家庭的每月用氣量



## 六. 收費

煤氣收費包括標準費用和燃料調整費。以每月1,000兆焦耳用量計算，標準煤氣費自2019年8月起為每兆焦耳26.05仙。煤氣收費乃根據客戶的煤氣用量計算。此外，煤氣公司亦向住宅用戶收取固定的保養月費，以確保他們家中所有煤氣爐具及相關裝置都能享有可靠、高效率及完善的維修服務。煤氣收費亦會透過反映燃油價格變化的燃料調整費機制而作出適當調整。

### (a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶的煤氣管和室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2021年提供了逾52萬次預約維修服務，亦進行了逾115萬次定期安全檢查。

惟保養月費不包括更換煤氣爐具的零件、膠喉、不鏽鋼織網軟喉或不鏽鋼軟喉、維修或更換用戶的煤氣管或室外立管、拆卸或接駁爐具，以及測試煤氣錶是否準確等服務。此外，為了保障客戶安全，煤氣公司提供24小時免費緊急搶修服務。

### (b) 燃料調整費

燃料調整費是根據煤氣用量和每月的燃料價格計算。實際原料成本<sup>\*</sup>以相當於石腦油價格每千升1,420港元為基準價，按此基準價，實際原料成本每增加或減少1港元，則每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

引入天然氣生產煤氣後，2021年為客戶節省9億4千7百萬港元的燃料調整費。

<sup>\*</sup> 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。



## 七. 生產原料百分比

2021年用作生產原料的石腦油、天然氣和堆填區沼氣佔總原料數量的百分比分別為：

生產原料	百分比
石腦油	39%
天然氣	60%
堆填區沼氣	1%

## 八. 煤氣優惠計劃

煤氣公司為照顧有需要的人士，分別推出四類優惠計劃，讓合資格人士以優惠價格享用優質的煤氣服務。在各類優惠計劃下，受惠者可享有每月首500兆焦耳（約10.4度）煤氣用量基本煤氣費半價優惠、豁免保養月費、每月基本收費和按金，以及免費爐具維修服務及更換零件。

煤氣優惠計劃	申請資格 <sup>*</sup>
煤氣長者優惠計劃	申請人須為60歲或以上、獨居或與合乎資格的長者同住及居於公共屋邨內的長者住屋或合乎資格領取綜合社會保障援助（綜援）。
殘疾人士煤氣費優惠計劃	申請人或與其同住的其中一名直系親屬現正領取綜援，並在綜援計劃下被界定為「殘疾程度達100%」或「需要經常護理」的人士。
單親家庭煤氣費優惠計劃	申請人須為單親家庭綜援受助人。
低收入家庭煤氣費優惠計劃	申請人須為綜援受助人，及申請人或其家庭成員有固定工作收入，而工作入息須於綜援金額中扣減。（綜援申請獲准通知書或調整援助金額通知書須顯示綜援金的付款期內，連續兩個月有「扣減一應計入息」一項。）

<sup>\*</sup> 所有申請人須為煤氣公司登記用戶。

2021年，煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額約港幣581元，逾44,000戶家庭受惠於煤氣優惠計劃，合共提供了港幣2,600萬元優惠。

## 環境保護

我們於《環境、社會及管治報告》中，清晰切實地匯報我們有關環境、社會及管治的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商及供應商知所遵從。作為一間負責任的公用事業機構，我們不僅在業務上保護環境，並竭力加強持分者的環保意識，以達致可持續發展。

### 一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2021年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動。我們繼續支持及贊助綠惜地球為期五年的「植林優化計劃」，合力建立原生樹林。同時，我們贊助及參與世界自然基金會舉辦的「地球一小時」，食德好的「食德有營過中秋」及環保促進會的「香港綠色日2021」。

### 二. 環保培訓及教育

2021年，我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，培育僱員及承辦商環保文化，活動包括：年度傑出環保附屬委員會比賽、有關電子廢物管理、可持續海鮮和低碳飲食講座、玩具升級再造工作坊和有機海鮮烹飪示範等。我們亦出版了《環境、社會及管治通訊》予全體僱員，以及透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員。另外，為了提高僱員對環境、社會及管治的認識，我們製作了九個內部培訓視頻，並要求所有員工和承辦商完成培訓。

### 三. 環保成就

煤氣公司獲香港工業總會頒發「中銀香港企業環保領先大獎2020」製造業 — 金獎及「可持續發展企業大獎」。同時，我們連續20年獲環境運動委員會頒發「卓越級別」減廢證書，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

### 四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2021年達成超過40項環保目標，其中一項是透過優化載貨升降機設備、優化中央空調系統，改用發光二極管(LED)照明系統等來提升北角總部大樓的能源表現。這些節能措施使我們獲得綠建環評既有建築2.0版「綜合評估計劃」最終鉑金級別，並獲得100分；同時於2020/2021年度「綜合評估計劃」組別「能源使用」範疇中取得最高評分，獲頒卓越表現獎。此外，煤氣公司的「舊爐具回收計劃」亦已實施逾十年，2021年成功回收逾1,600公噸金屬。公眾可登入煤氣公司網站閱覽及下載公司的《環境、社會及管治報告》，進一步了解公司的環保表現及各項目標。

(a) 環保資料 (公司充分遵守所有環保法例)

保護臭氧層

- 公司車隊的空調系統已全部採用環保雪種R134A。
- 全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。
- 位於北角及馬頭角大樓的中央冷水機組已使用不含CFC及HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.0公斤 (全年總排放量為107,778公斤，相等於每日平均295公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.02公斤 (全年總排放量為409公斤，相等於每日平均1.1公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為12.0公噸 (全年總排放量為325,764公噸，相等於每日平均893公噸)。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為339,068公噸二氧化碳當量。

揮發性有機化合物

- 每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為6.4公斤 (全年總排放量為174,906公斤，相等於每日平均479公斤)。

\* 未引入天然氣作生產原料前，每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為9.83公斤 (全年總排放量為268,242公斤，相等於每日平均735公斤)。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量为3.6立方米 (相等於每日平均275立方米)。

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為1.8公斤 (相等於每日平均132公斤)。

噪音控制

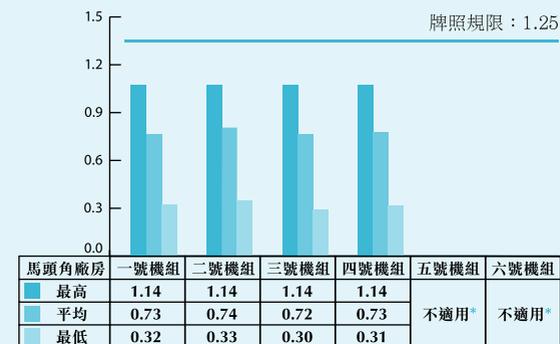
- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音的通知。

(b) 2021年煤氣生產廠房營運情況

煤氣公司作為本港領先的能源供應商之一，每日為全港客戶提供安全可靠的煤氣供應。年內，大埔廠房的可用率為84.8%，其熱效率達88.3%。兩間位於大埔和馬頭角的廠房裝機容量合共為每日1,282萬標準立方米，每日最高需求量約為649.3萬標準立方米。

(c) 2021年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤/小時)



\* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2021年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



#### (iv) 氧化氮排放量



#### (v) 二氧化硫排放量



#### (vi) 二氧化碳排放量



#### (vii) 廢水排放量



#### (viii) 化學廢料排放量



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2021年度的生產率(百萬兆焦耳/小時)。

2 由於有關的物質排放量未有設立牌照規限，公司以生產廠房的系統設計限度作為排放參考標準。

## 財政概況

本節所載有關香港中華煤氣有限公司(「公司」)截至2021年12月31日止年度的財務數據及資料並不構成公司於該等年度的法定年度綜合財務報表，但該等財務資料皆來自該等綜合財務報表。根據香港《公司條例》(第622章)(「《公司條例》」)第436條有關該等法定財務報表須予披露的進一步資料列載如下：

公司根據《公司條例》第662(3)條及附表6第3部的規定，將於適當時候向公司註冊處處長呈交截至2021年12月31日止年度的綜合財務報表。

公司核數師已就該年度的綜合財務報表編製核數師報告。該核數師報告為無保留意見，且並無提述核數師在不作出保留意見的情況下強調須予注意的任何事宜，亦無載有根據《公司條例》第406(2)條、第407(2)或(3)條所指的聲明。

### 一. 綜合損益表

截至2021年12月31日止年度

	2021年 港幣百萬元	2020年 港幣百萬元
營業額	53,563.7	40,927.0
總營業支出	<u>(44,744.0)</u>	<u>(32,527.1)</u>
其他虧損淨額	8,819.7	8,399.9
利息支出	(1,563.3)	(481.9)
所佔聯營公司業績	(1,408.2)	(1,268.6)
所佔合資企業業績	1,885.6	1,187.0
除稅前溢利	<u>646.9</u>	<u>1,089.2</u>
稅項	8,380.7	8,925.6
年內溢利	<u>(2,155.0)</u>	<u>(1,713.2)</u>
可歸屬於：	<u>6,225.7</u>	<u>7,212.4</u>
公司股東	5,017.0	6,007.3
永續資本證券持有人	110.9	110.3
非控股權益	<u>1,097.8</u>	<u>1,094.8</u>
	<u>6,225.7</u>	<u>7,212.4</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>26.9</u>	<u>32.2*</u>

\* 就2021年派送之紅股作出調整

## 二. 綜合財務狀況表

於2021年12月31日

	2021年 港幣百萬元	2020年 港幣百萬元
<b>資產</b>		
<b>非流動資產</b>		
物業、機器及設備	72,221.5	68,133.7
投資物業	849.0	827.0
使用權資產	2,938.7	2,802.4
無形資產	5,607.2	5,462.9
聯營公司	36,149.9	28,670.3
合資企業	12,575.2	11,981.2
按公平值列賬及在其他全面收益處理之財務資產	2,170.5	2,492.8
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	5,047.6	4,687.3
衍生金融工具	331.8	305.0
退休福利資產	184.0	111.9
其他非流動資產	5,804.1	4,649.1
	<u>143,879.5</u>	<u>130,123.6</u>
<b>流動資產</b>		
存貨	3,140.7	2,671.0
貿易及其他應收賬款	9,148.9	8,572.5
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	418.8	401.7
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	535.9	442.9
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	306.6	206.3
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	-	205.4
衍生金融工具	2.1	28.5
三個月以上定期存款	77.9	173.3
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	10,557.0	7,455.0
	<u>24,187.9</u>	<u>20,156.6</u>

## 二. 綜合財務狀況表 (續)

於2021年12月31日

	2021年 港幣百萬元	2020年 港幣百萬元
<b>流動負債</b>		
貿易應付賬款及其他負債	(18,487.6)	(17,031.1)
應付合資企業之款項	(189.5)	(486.3)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(159.4)	(108.3)
稅項準備	(931.0)	(1,188.1)
借貸	(18,255.2)	(10,852.3)
衍生金融工具	(511.0)	(140.2)
	<u>(38,533.7)</u>	<u>(29,806.3)</u>
<b>資產總額減流動負債</b>	<u>129,533.7</u>	<u>120,473.9</u>
<b>非流動負債</b>		
遞延稅項	(7,225.4)	(7,059.1)
借貸	(36,855.9)	(31,286.3)
衍生金融工具	(856.9)	(478.6)
其他非流動負債	(2,756.7)	(2,496.6)
	<u>(47,694.9)</u>	<u>(41,320.6)</u>
<b>資產淨額</b>	<u>81,838.8</u>	<u>79,153.3</u>
<b>資本及儲備</b>		
股本	5,474.7	5,474.7
各項儲備金	61,951.7	61,283.8
<b>股東資金</b>	67,426.4	66,758.5
<b>永續資本證券</b>	2,384.2	2,384.0
<b>非控股權益</b>	12,028.2	10,010.8
<b>權益總額</b>	<u>81,838.8</u>	<u>79,153.3</u>

### 三. 董事酬金

截至2021年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司的董事會提供服務而向董事支付的酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	5.1
薪金、津貼及實物利益	18.7
表現獎金	44.8
退休計劃供款	13.0
其他	0.4
	<u>82.0</u>

酬金金額在下列範圍的董事人數：

#### 酬金組別 (港幣百萬元)

0.0 - 1.0	6
14.0 - 14.5	1
28.0 - 28.5	1
35.0 - 35.5	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2021年12月31日止年度支付予集團主要管理人員之短期僱員福利港幣68,600,000元，退休福利港幣13,000,000元以及以股份支付之款項福利港幣400,000元。年內並無向集團主要管理人員支付任何其他長期福利及離職福利。

### 四. 家用煤氣保養分析

截至2021年12月31日止年度，公司家用煤氣保養月費虧損淨額分析如下：

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	218.9
減支出：	
人力成本	(175.1)
其他營業支出及行政費用	(125.3)
虧損淨額	<u>(81.5)</u>



香港中華煤氣有限公司  
The Hong Kong and China Gas Company Limited  
2022年6月      [www.towngas.com](http://www.towngas.com)

CC566-22/06