

內地**首屈一指**
城市燃氣集團

NO.1

無窮動力 再攀高峰

在16個省/直轄市共有**84**個管道燃氣項目...
米... 港華紫荊爐具自推出以來，累計售出**39**



超過**1,000**萬客戶... 年內售氣量達**68**億立方
萬台... 全國**115**家客戶中心提供一站式服務...

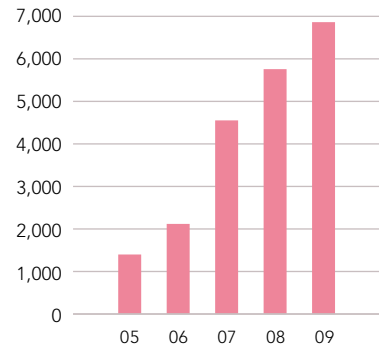
內地燃氣業務



左圖
在河南省首個
城市燃氣項目
— 新密項目之
揭幕儀式。

全球金融危機對內地影響輕微，集團業務得以繼續蓬勃發展。截止2009年底，我們於內地之項目增至103個，遍布19個省/直轄市/自治區，業務包括城市燃氣項目、天然氣上游和中游項目、新興環保能源及水務項目等，總營業額達港幣256億元，較上一年增加18.5%。

內地合資公司 燃氣銷售量 (百萬立方米)



城市燃氣業務

現時，集團是全國規模最大之城市燃氣供應商，在內地16個省/直轄市共有84個管道燃氣項目，服務超過1,000萬個家庭共3,000多萬人，穩佔城市燃氣行業之領導地位。年內，集團在內地新增近60萬名住宅客戶，售氣量增加19%至68億7千萬立方米，而營業額亦增加15.5%至港幣224億元。

2009年底內地嚴寒天氣造成全國大部分地區燃氣供應緊張。然而，山西省煤層氣液化廠於2008年12月投產，液化煤層氣能以槽車運送至集團多個合資項目，以解燃眉之急。液化廠每日產量達25萬立方米，有助紓緩能源短缺。集團在內地進行之大型供氣



蘇州一家製紙廠使用大量燃氣，是集團主要客戶之一。

管道工程將會相繼完成，屆時可把天然氣輸往周邊地區，大大擴展供氣地域。

西氣東輸二期工程之天然氣管道由土庫曼斯坦到哈薩克斯坦，經新疆延伸至上海，最後到達廣東省，預計於2012年完成，屆時每年供氣量可增加400億立方米。至於其他供氣管道項目，例如剛建成投產之川氣東送工程，加上中緬天然氣管道之建設，每年供氣量可額外增加270億立方米。由於集團許多合資項目均位於管道途經之地方，氣源大幅增加對集團業務發展有莫大裨益。鑑於內地供氣量增加，集團之未來業務策略將會是繼續尋找新項目，爭取更多城市燃氣供應經營權。

根據這個策略，我們之城市燃氣項目持續增加，連同港華燃氣有限公司持有之項目，總數已由2008年71個增至2009年84個。新項目遍布安徽、廣東、河南、江蘇、江西、山東和四川各省，其中以江西省之昌九項目規模最大。長遠而言，預計昌九項目每年售氣量可逾4億立方米，為區內工業區供應燃氣。

上游和中游項目

集團積極發展上游和中游項目，在天然氣和環保能源之開發、生產和供應均取得豐碩成果。由於我們率先投入開發新興環保能源業務，所以能領先業界，發展成為內地主要之潔淨能源供應商。

除了在吉林省之天然氣開採設施外，我們也在山西省建成煤層氣液化廠，將煤層氣液化。此內地首個大型煤層氣液化廠，每日產量達25萬立方米。液化廠二期將於稍後投產，其他正在進行之項目也會陸續完成，進一步推動上游項目之發展。這些項目包括：把存在於煤礦之煤礦瓦斯（甲烷和空氣混合物）液化，以及年產20萬噸高效能燃料甲醇之煤基化工項目。此外，集團正在內蒙古鄂爾多斯市一個煤礦進行採礦設施建設工程。預期工程在2010年底完成後，每日可生產120萬噸動力煤。

中游項目對於城市燃氣項目之燃氣供應同樣重要。這些中游項目包括四個分別位於安徽省、河北省、浙江省和吉林省之高壓供氣管道網絡，以及在廣東省之液化天然氣接收站。

優質客戶服務

集團在香港之客戶服務模式屢獲殊榮。因此，我們根據此模式，在內地建立優質服務文化，使集團在內地之服務質量和可靠程度均備受各界稱許。

內地燃氣業務



集團多個全新裝修之客戶中心設有時尚之廚房，可供開辦烹飪工作坊。

我們之優質服務從客戶中心開始。年內，集團在內地新增20家客戶中心，使總數達至115家，為客戶提供便捷之一站式服務。同時，我們也在2009年擴展港華紫荊爐具之銷售網絡，以深圳為起點，共增加33個銷售點，使客戶更感方便。

客戶中心之爐具銷售服務為內地燃氣業帶來一大突破。我們是唯一燃氣供應商同時銷售燃氣爐具和設備，更擁有自家爐具品牌——港華紫荊。推出港華紫荊爐具帶來了「雙贏」局面：客戶可享一站式服務帶來之方便，安心選購符合高度安全標準和品質之爐具，並享有完善售後服務。

而我們既可向現有之燃氣用戶推介爐具，亦可配合香港燃氣爐具業務產生協同效益，為內地市場提供一系列設計新穎、效能卓越、物超所值之產品。

港華紫荊爐具充分展現其市場優勢，在2009年爐具銷量增長80%至18萬台，自2005年底推出以來更累計售出39萬台。隨着客戶對港華紫荊爐具之優點認識加深，我們預期銷量會不斷增加。目前，我們供應之所有爐具均符合國家標準。

我們借鏡世界級之服務標準，建立了高效之管理系統及程序，以支援我們遍布全國之客戶服務



我們定期檢查燃氣設施，以保障公眾安全。

網絡。我們設計之客戶資訊系統既簡化了工作程序，又能統一業務流程，確保各地城市燃氣公司之運作程序和服務標準一致。這個系統在年內更榮獲「香港資訊及通訊科技2009：最佳協同合作（大中華市場）金獎」，足證其成效顯著。

加強供氣安全

作為燃氣供應商，我們一直盡力保障客戶、僱員和公眾之安全。因此，集團之業務運作符合嚴格安全標準，任何一個程序也不容忽視。

為了確保客戶用氣安全，我們到客戶家中為燃氣管道、燃氣裝置和爐具，進行定期安全檢查，技術人員可及早處理潛在風險，大大減少燃氣事故。

集團繼續推行「總經理每月安全及風險管理檢查計劃」，以確保管理層對這方面之直接關注。年內，集團常務董事更親身到多個項目所在之地區，進行安全檢查。

我們之先進網絡監察系統在超過30家合資公司發揮作用，提升網絡安全水平。網絡監察系統成效卓越，內地其他燃氣公司也紛紛採用。

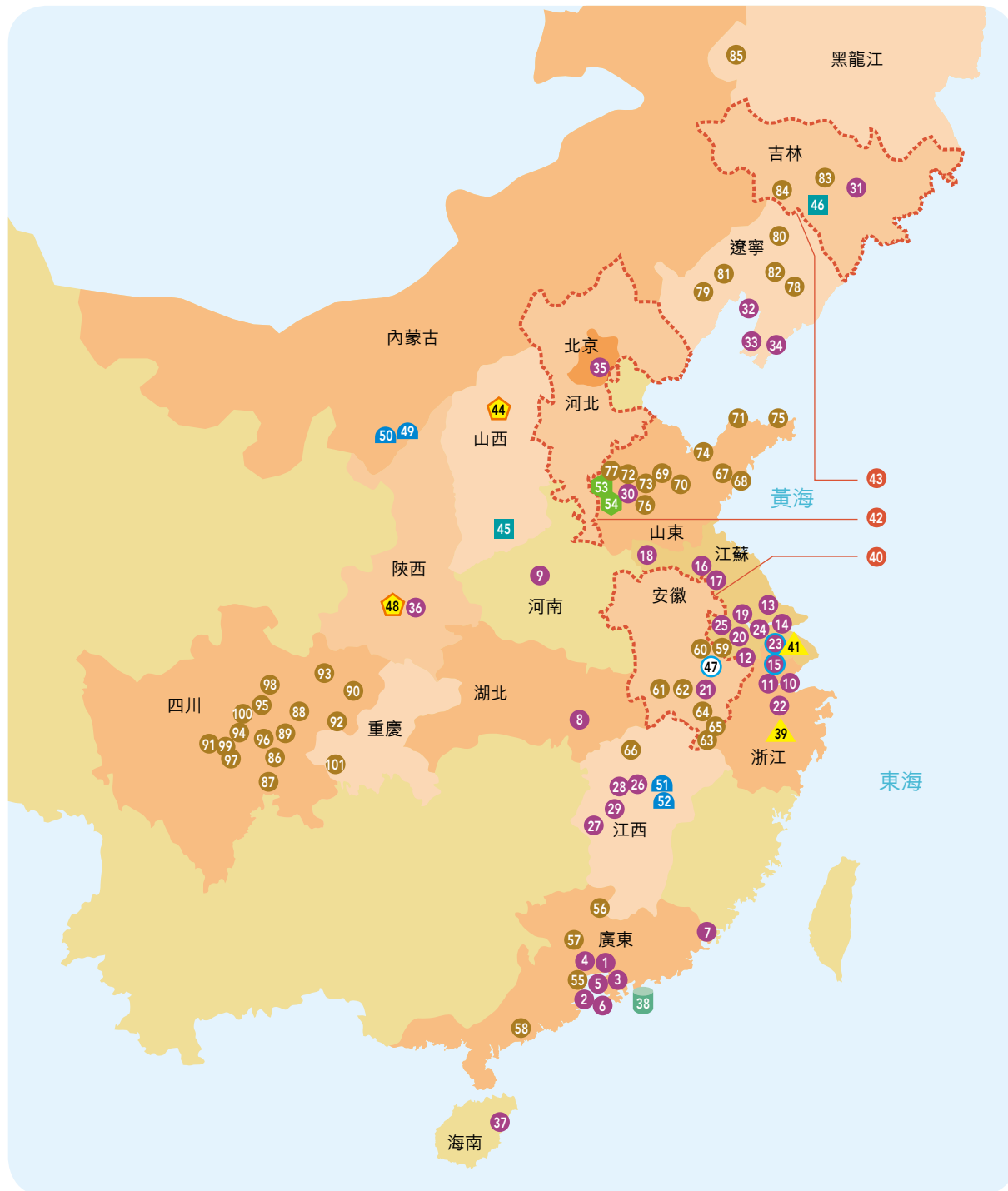
此外，我們也開展多個有關安全及風險管理之關鍵管理項目，進一步改善安全表現；例如推行「超五星標準安全及風險管理評分審核」計劃，使現行之安全審核評分制度更趨完善。我們在長春和重慶舉行了「區域合資公司總經理安全會議」，而集團之水務項目亦舉辦「安全及風險管理審核評分工作坊」和「應急預案桌面演練」，以提升其緊急事故處理能力。

年內，我們與四家分別位於北京、成都、廣州和深圳之知名燃氣公司共同建立聚乙烯管標準，以提高內地聚乙烯管之質量。儘管聚乙烯管已在燃氣業廣泛應用，但有關技術在內地仍然在起步階段。集團是首批把聚乙烯管鋪設技術引進內地之公司，在內地燃氣業界極具領導地位。

我們致力加強安全，成績卓越，歷年來屢獲獎項，我們在2009年榮獲「全國職業安全健康知識競賽—優秀獎」。此外，我們也達到為建設中之內蒙古煤基化工廠房訂下之「100萬工時零意外」之目標。

內地燃氣業務

2009年集團之內地業務



- 城市管道燃氣(煤氣公司)
- 城市管道燃氣(港華燃氣)
- 城市管道燃氣(煤氣公司)及水務
- 水務
- 液化天然氣接收站
- 省內天然氣管網
- ▲ 城市高壓管網
- 上游項目
- 壓縮天然氣加氣站
- 煤礦及煤基化工
- 電訊


	成立年份	項目投資 人民幣 百萬元	註冊資本 人民幣 百萬元	股權 %
中華煤氣之 城市管道燃氣項目 廣東省				
1 番禺	1994	260	105	80%
2 中山	1995	240	96	70%
3 東永	1998	132	53	80%
4 建科	2002	45	23	100%
5 順德	2004	200	100	60%
6 深圳	2004	2,316	1,230	26.8%
7 潮安	2007	185	99	60%
華中				
8 武漢	2003	1,200	420	50%
9 新密	2009	205	85	100%
華東				
10 桐鄉	2003	83	58	76%
11 湖州	2004	200	87	98.85%
12 宜興	2001	246	124	80%
13 泰州	2002	200	83	65%
14 張家港	2003	150	60	51%
15 吳江	2003	150	60	80%
16 徐州	2004	245	125	80%
17 睢寧	2009	85	34	100%
18 豐縣	2009	60	31	100%
19 丹陽	2004	150	60	80%
20 金壇	2006	150	60	60%
21 銅陵	2006	240	100	70%
22 余杭	2006	240	160	50%
23 蘇州工業園	2001	245	100	55%
24 常州	2003	248	166	50%
25 南京	2003	1,200	600	50%
26 豐城	2007	206	88	55%
27 萍鄉	2009	87	35	100%
28 江西	2009	52	26	56%
29 樟樹	2009	86	34	100%
山東省				
30 濟南東	2003	610	470	50%
華北				
31 吉林	2005	247	100	63%
32 營口	2006	80	69	100%
33 大連長興島	2008	171	96	100%
34 大連經濟技術 開發區	2008	329	137	40%
35 北京經濟技術 開發區	2005	111	44	50%
西北				
36 西安	2006	1,668	1,000	49%
海南省				
37 瓊海	2008	110	50	49%
中游項目				
38 廣東液化天然氣	2004	7,628	2,289	3%
39 杭州天然氣	2005	760	304	10%
40 安徽省天然氣	2005	245	200	25%
41 蘇州天然氣	2009	60	40	29%
42 河北省天然氣	2005	660	220	45%
43 吉林省天然氣	2007	360	220	49%
44 山西原平壓縮 天然氣加氣站	2008	34	20	42%

	成立年份	項目投資 人民幣 百萬元	註冊資本 人民幣 百萬元	股權 %
上游項目				
45 山西煤層氣	2006	600	200	70%
46 吉林天元	2007	140	5	50%
水務項目				
15 吳江	2005	1,550	560	80%
23 蘇州工業園	2005	3,685	2,197	50%
47 蕪湖	2005	700	300	75%
其他項目				
48 咸陽壓縮天然氣 加氣站	2007	4	4	60%
49 內蒙古鄂爾多斯 煤礦	2009	447	120	70.1%
50 內蒙古鄂爾多斯 煤基化工	2009	1,170	400	70.1%
51 江西豐龍煤礦	2008	1,100	236	25%
52 豐城新高煤基 化工	2009	1,250	350	30%
53 濟南電訊	2008	80	40	90.1%
54 濟南馳波電訊	2009	170	68	58.82%
港華燃氣之城市管道燃氣項目				
廣東省		東北		
55 佛山		78 本溪		
56 韶關		79 朝陽		
57 清遠		80 鐵嶺		
58 陽東		81 阜新		
		82 瀋陽近海經濟區		
		83 長春		
		84 公主嶺		
		85 齊齊哈爾		
華東		西南		
59 南京高淳		86 資陽		
60 馬鞍山		87 威遠		
61 安慶		88 蓬溪		
62 池州		89 樂至		
63 屯溪		90 平昌		
64 黃山		91 大邑		
65 徽州		92 岳池		
66 昌九		93 蒼溪		
山東省		94 成都		
67 即墨		95 中江		
68 嶗山		96 簡陽		
69 濰博		97 彭山		
70 濰博綠博		98 綿陽		
71 龍口		99 新津		
72 濟南西		100 新都		
73 濟南長清		101 綦江		
74 濰坊				
75 威海				
76 泰安				
77 莊平				

貼心服務 優質生活

與海洋公園簽訂為期**30**年之供氣合約...
大獎」... 年內接獲**5,127**封客戶讚賞信...





榮獲「**2009**香港工商業獎：顧客服務
天然氣應用佔煤氣生產原料之**六成**...

在香港擁有
超過**168萬**客戶

香港燃氣業務



左圖
客戶中心銷售各種
燃氣爐具和家居精品，
締造時尚優質生活。

右圖
為推廣明火煮食，
我們編印了《我的低碳
明火煮食之道》小冊子，
此小冊子是由香港
著名漫畫家馬仔執筆。



三大業務火車頭：內地燃氣業務、香港燃氣業務和新興環保能源業務，共同推動集團之業務增長。香港燃氣業務已有近150年歷史，是首個業務火車頭。

截至2009年12月，公司有1,698,723名客戶，較2008年增加26,639名客戶。年內，雖然客戶數目和高效能爐具銷量仍然持續上升，但由於上半年香港經濟疲弱，加上天氣較為暖和（2009年是香港有紀錄以來十大最熱年份之一），售氣量增長放緩，使年內煤氣整體銷售量輕微下跌1.1%。

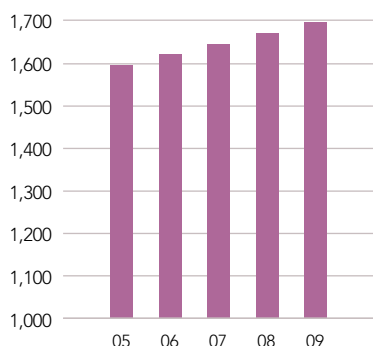
住宅市場

在困難之營商環境下，我們調整了業務策略，不只推廣煤氣作煮食和熱水用途，更強調我們所提供是潔淨環保之能源，可為客戶締造優質生活。

設計精美、功能卓越之燃氣爐具，在優質生活中不可或缺。因此，我們為客戶提供一系列外形美觀、能源效益高和操作簡易之爐具，以推廣煤氣之時尚家居優質生活。雖然2009年上半年香港經濟依然疲弱，爐具銷量仍較上一年增長6.1%，成績令人鼓舞。

客戶數目

公司(千戶)



右圖
煤氣公司與海洋公園
簽訂為期30年之
合作協議，為該主題
公園興建供氣設施。



Elemento 嵌入式平面爐系列年內銷量已達2,000台。這款榮獲「傑出設計大獎」之爐具系列包括多款不同爐頭和功能之單件式煮食爐，可按客戶不同需要，隨意組合安裝，靈活方便。

年內，我們開始為全線住宅熱水爐加上能源效益標籤。公司供應之所有熱水爐均符合規定之能源標準，提升了煤氣熱水爐在市場上之競爭優勢。憑着在產品開發方面之專業知識和豐富經驗，我們引入各種全新石油氣爐具，包括乾衣機和超薄熱水爐，以開拓更多商機，增加市場佔有率。此外，我們針對不同市場，推出

美奧 (MEO) 品牌，提供一系列全新產品供客戶選擇，並通過合作伙伴之爐具專賣店、優惠店和直銷店等渠道銷售。

除了燃氣爐具外，我們也在客戶中心銷售時尚家居精品及其他產品，此舉不但為客戶提供全面服務，並推動低碳生活方式，同時支持社會企業及公平貿易產品。

工商業市場

儘管經濟環境欠佳使業務增長放緩，但由於我們努力不懈，在醫院和餐飲業之煤氣銷售量仍有所增長。同時，我們積極進行推廣

工作，令不少人認識到煤氣是一種既經濟又環保之燃料，從而成為我們之用戶。

我們在年內與海洋公園簽訂為期30年之供氣合約，在其總值港幣55億元之翻新及擴建設施，為餐飲和熱水設備提供環保能源，並為即將開幕之「夢幻水都」人工湖提供度身訂造之燃燒器，以製造特別煙火效果。

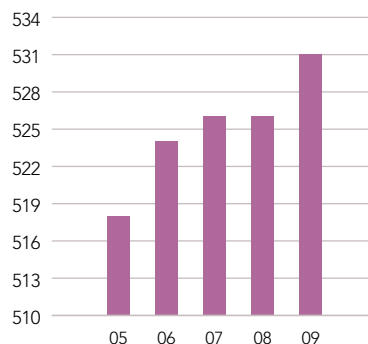
由我們自行設計和開發之高效能商用爐具如煤氣蒸爐，繼續成為客戶心目中高效率 and 具成本效益之產品。使用煤氣蒸爐不但可大幅減低煙道廢氣之溫度，有助



左圖
高效能之商用廚房
設備不但提升效益，
而且令客戶節省
能源開支。

每公里街喉客戶數目

公司



保持廚房涼快舒適，還可減少能源耗用量多達三成。以一家中式酒樓為例，當他們使用煤氣蒸爐後，整體煤氣費節省達兩成。

體驗煤氣優質生活

我們以客為先，盡心盡力為客戶提供體貼周到之服務。年內，我們加強網上客戶中心之功能，選用電子賬單服務之客戶可於網上查閱賬項、繳交費用、查閱煤氣用量紀錄、報讀煤氣錶度數、預約維修服務，以及接收公司之最新消息和優惠資訊。電子賬單服務更可為環境作出重大貢獻。倘每位客戶使用電子賬單服務一年，以所節省之紙張和

能源計算，每年可減碳316克。為鼓勵更多客戶參加計劃，公司會為每位選用電子賬單服務之客戶捐出港幣6元，支持香港地球之友之植樹計劃，在未來三年種植10,000棵樹。

為了加強煤氣公司之服務文化，我們推出「全方位優質客戶服務計劃」，從五種官能入手，包括視覺、聽覺、嗅覺、觸覺和感覺，全方位提高客戶服務水平。例如我們將客戶中心遷往更方便之地點並進行翻新工程，便是實踐這理念之例證。現時所有客戶中心均位於區內中心地帶，方便客戶前往；而部分經翻新之客戶中心更模擬廚房和浴室環境，

2009煤氣公司服務承諾成績

		成績
可靠程度	源源不絕之煤氣供應 (超逾 99.99%)	99.992%
	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%
安全程度	緊急搶修隊 (90% 遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	93.91%
預約服務	於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均 1.04 天
效率和方便程度	客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	96.96%
	一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100% (因應客戶要求)
	截斷煤氣兩小時後客戶中心退回開戶按金	100% (因應客戶要求)
服務質素	高效率 ²	8.67
	親切、誠懇和專業服務 ²	8.67
處理客戶意見	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%

1. 平均為20.49分鐘。

2. 根據獨立資料研究公司於2009年1月至12月每月進行之客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上之成績。

展出之爐具亦已接駁煤氣。客戶可以用視覺、聽覺、嗅覺、觸覺和感覺去感受我們之服務，並親身體驗煤氣爐具之卓越功能。

名氣廊讓客戶更深入體驗我們之服務，並享受明火煮食之樂趣。在大廚指導下，客戶在名氣廊可使用功能超卓、簡單易用之爐具，烹調自己喜愛之菜餚。此舉可有效地推廣我們操作簡易之優質爐具，也讓客戶了解明火煮食之好處。

在供氣安全方面，技術員每18個月到客戶家中進行定期安全檢查，檢測煤氣管道和裝置。年內，我們也主動探訪多次到訪不遇之客戶。定期安全檢查除了可保障客戶家居安全外，也讓我們得以直接與客戶溝通，並向其介紹最新之產品和服務。

2009年，我們接獲5,127封客戶讚賞信，較2008年增加38%，平均每天收到約14封。年內，客戶要求維修之個案也下跌5%，反映我們之服務水平不斷

提高。定期客戶意見調查之結果也顯示客戶之滿意程度非常高。由於公司服務表現卓越，我們年內再次獲得多個獎項，其中最重要的是「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」，足證我們在提高服務質量之工作成績斐然。

網絡與基建

卓越服務必須有完善網絡和基建設施加以配合。煤氣公司擁有兩家位於大埔和馬頭角之生產廠房，以及全長超過3,400公里之

常務董事陳永堅（左）接受由香港特區政府行政長官曾蔭權頒發之「2009香港工商業獎：顧客服務大獎」。

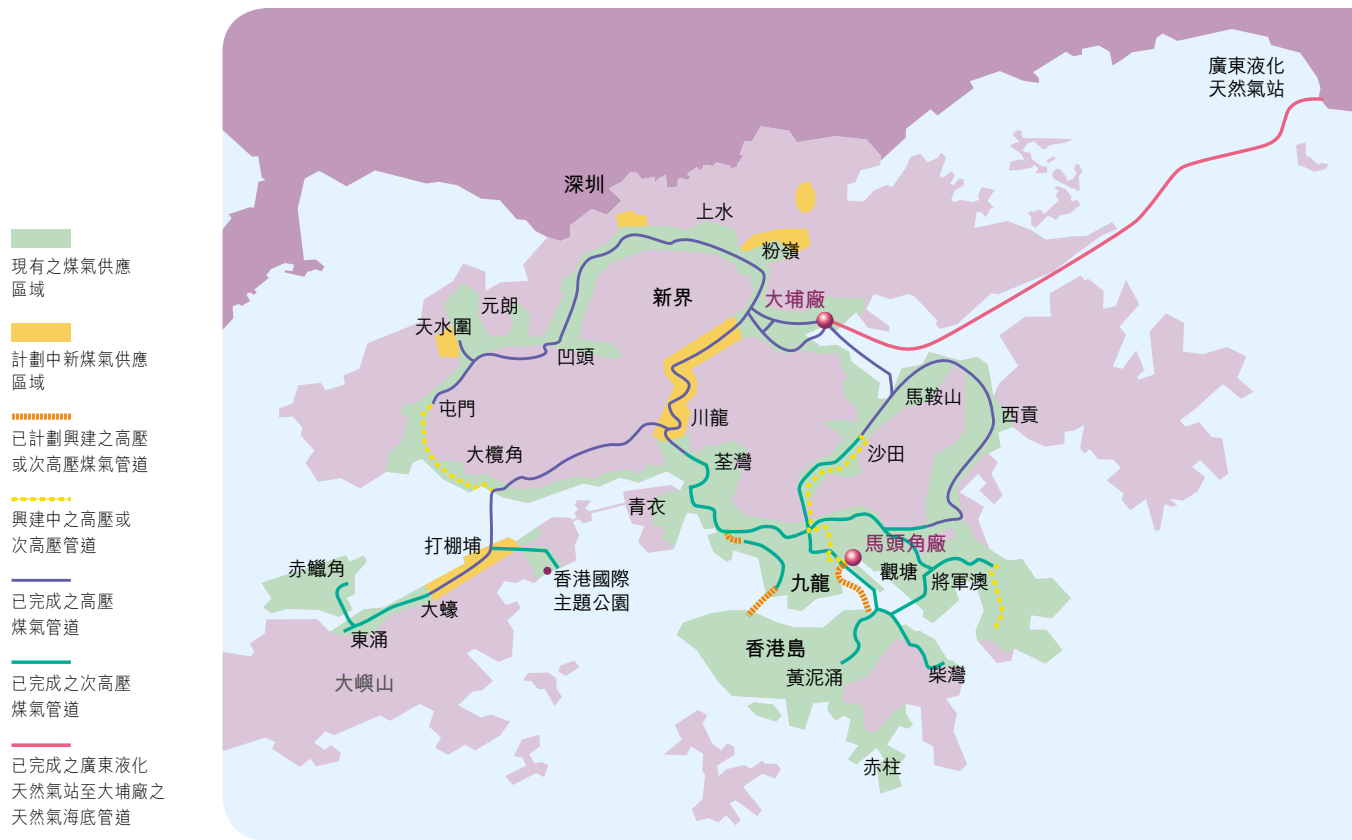


煤氣管道網絡。此先進而完善之供氣網絡，為市民供應源源不絕之煤氣，可靠程度達99.99%。

為確保網絡運作維持在世界級水平，我們不斷擴展煤氣網絡和改善供氣系統。我們着重採用環保生產技術，並確保所生產之煤氣潔淨環保。因此，公司在2009年增加使用天然氣作生產原料，把所佔比例由五成調高至接近六成。此外，我們現正鋪設一條全長15公里之管道，將天然氣輸往馬頭角煤氣廠，並在廠內進行改裝工程，以便將來改用天然氣作生產原料。

煤氣公司率先推行之堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初之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，這種再生能源之應用日漸增加。現時，生產煤氣之燃料中約有3%是堆填區沼氣，我們之目標是將應用堆填區沼氣之比率增至15%。我們計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，現正進行管道連接之籌劃和設計工作。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2009年，我們便減少石腦油用量約11,200噸，減排效果相等於種植約150萬棵樹。

香港煤氣網絡



煤氣網絡遍布全港各區，管道全長超過3,400公里。我們正在屯門興建全長9公里之環形管道，竣工後將可提高對新界西之供氣量及可靠程度；而全長24公里之東部輸氣管道工程於2008年完成後，已大大增加我們對新界東之供氣量。目前，我們正計劃在維多利亞港鋪設全長3公里之海底管道，以取代因建設郵輪碼頭和中九龍幹線而需要遷移之管道。在此期間，我們亦會進行網絡擴展工程，為圍繞郵輪碼頭一帶之九龍東南發展區供應煤氣。

網絡運作安全，與客戶家居安全同樣重要。我們引入先進技術和設備，進行嚴格管道檢查工作和漏氣測試，以偵察管道內是否有問題出現。這些技術和設備有助加強輸氣和配氣系統之安全運作，並減少煤氣洩漏事故，令煤氣洩漏個案的數目屢創新低。

此外，我們也採用多種新式設備以提高安全水平，例如：緊急事故紀錄系統，以方便查閱事故報告及跟進行動資料，並可加強事故發生時之溝通效率；全新

之立管檢查機械系統，利用氣體洩漏探测器和攝錄機，檢查建築物外牆之管道和立管；第二代地理信息系統，可提供更詳盡之地圖和有關資料，大大提高網絡安全和運作效率。為了將這種安全文化推廣至承辦商，我們現與承辦商簽訂新合約時，加入獎勵計劃，鼓勵承辦商在鋪設管道時提高安全水平和工程質量，並且改善環保表現。

新航空燃油設施 —
儲存量達**264,000**立方米



多元業務 拓新領域

全球最大型之航空燃油儲存及物流
利用項目... 全球首個大型煤礦瓦斯



設施之一... **中國首個大型煤層氣液化**
利用項目...

多元化及新興環保能源業務



左圖

國家發展及改革委員會
副主任兼國家能源局局長
張國寶（中）主持易高在
山西省晉城市之煤層氣
液化廠之投產儀式後，
在廠內瞭解運作情況。

▶ 右圖

屯門航空燃油設施正式投入
運作後，將成為本港最主要
之航空燃油物流基地。

香港蓬勃發展使集團業務迅速增長，客戶數目由70年代中期之5萬戶增至現時169萬戶。鑑於本港市場漸趨飽和，我們明白到必須開拓業務領域才可推動集團之持續發展，因此於90年代開始在內地經營燃氣業務，但是集團之宏圖大略不止於此。除了發展燃氣項目，我們也成立易高環保投資有限公司（「易高」），推動業務多元化發展。

新興環保能源

易高於90年代成立後，積極開發潔淨環保之替代能源，曾參與多個創新環保項目，成就卓越，為業界之翹楚。

香港多元化業務

易高在2000年贏得香港特區政府之合約，建造和經營五個專用石油氣加氣站，以改善香港空氣質素。現時，香港18,000輛的士和2,300輛小巴已採用這種環保燃料。加氣站每年售氣量約佔香港石油氣車用燃料市場三成。

新界東北堆填區之沼氣處理廠於2007年投產，成為易高發展環保能源另一里程碑。這個沼氣應用項目為現今同類項目中規模數一



數二，所提供之燃料佔煤氣生產燃料約3%。我們應用堆填區之沼氣，能為環境帶來莫大裨益：一方面可減少未被應用之沼氣燃燒時排放之二氧化碳，減低空氣污染；另一方面可善用堆填區沼氣，減少耗用石腦油。我們現計劃應用新界東南堆填區之沼氣。

2002年，易高與香港機場管理局簽訂為期40年之專營權協議，在屯門為香港國際機場興建及營運航空燃油設施。該項目之航空燃油儲罐庫區連接機場現有之儲油庫，項目設施包括八個總儲存量達264,000立方米之燃油儲罐，以及其他必需之支援基礎設施，如油輪碼頭、運輸設施、海底管道等。項目之設計及建設完全

符合本港及國際標準，而防火及滅火系統於香港更是首屈一指。首期工程已基本完成，並將於2010年首季投產，而第二期工程預計於2010年底完成。

開拓內地業務

易高自2008年開始積極在內地開拓業務，發展新興環保能源項目。同年，易高在內地首兩個項目也投入運作。第一個項目是壓縮天然氣加氣站，為陝西省之運煤車提供較經濟和潔淨之壓縮天然氣以替代柴油。加氣站每日可供應5萬立方米壓縮天然氣，能為250輛重型運載車提供足夠潔淨能源。我們正制定擴展計劃，在其他重型運載車頻繁往來之省份建立加氣站網絡，提供經濟潔淨之能源。

第二個項目是在2008年12月投產之山西省煤層氣液化廠。這是內地規模最大之液化煤層氣生產項目，也應是世界上首個同類型項目。煤層氣主要成分是甲烷，是存在於煤礦之伴生氣體，而採煤過程中所釋出之煤層氣往往被浪費掉。事實上，內地煤層氣之資源比天然氣更豐富，將煤層氣液化有多個好處：其一，在煤礦抽取煤層氣，可以使採煤過程中釋出之易燃氣體減少，確保採煤工作更安全；其二，未被應用之煤層氣在燃燒時會排放溫室氣體，將煤層氣液化後加以利用，可以減少污染，也可減少耗用化石燃料。

液化煤層氣能夠以槽車運送，方便快捷，有助舒緩管道燃氣供應短缺之情況。液化廠第二期工程預計於2010年第四季投產，趕及在下一個冬季滿足各地對能源之需求。兩期工程全面投產後，液化量可增至現時之三倍至每年3億立方米。這個煤層氣液化項目於2009年獲英國《金融時報》和中國國際商會選為50個最具投資價值之潔淨能源項目之一，足證這項目之創新及重要性。



左圖
易高在內蒙古鄂爾多斯市
之煤基化工廠。

▶ 右圖
重慶之煤礦瓦斯利用
項目簽約儀式。此項
目採用嶄新技術，
把甲烷脫氧提純。

新項目與新發展

第三個項目是在內蒙古鄂爾多斯市之煤基化工項目。該項目採用潔淨之煤炭氣化技術製造合成氣，再轉化為甲醇，可用作替代汽油之潔淨燃料，或加工過程所需之化工原料。這種潔淨燃料之年產量可達20萬噸。廠房建設工程進展良好，預計於2010年底投產。易高同時於廠房鄰近地區投資煤礦項目，可為此煤基化工項目提供所需之原料煤。

易高於2009年12月簽訂合作協議，在重慶發展煤礦瓦斯利用項目，預計於2011年投產。該項目採用與內地科研機構合作開發之煤礦瓦斯脫氧技術，利用催化過程把甲烷內之煤礦瓦斯脫氧提純，再利用與山西液化煤層氣

項目相若之深冷液化技術，生產液化煤礦瓦斯。第一期工程完成後，年產量為9,000萬立方米。藉着這煤礦瓦斯利用項目，加上山西省晉城市液化煤層氣項目，易高每年生產之液化甲烷燃料，相等於高達3.9億立方米之天然氣。

煤礦瓦斯與煤層氣相類似——前者在開採煤礦過程中抽取，因此含有空氣；後者則在開採前抽取。抽取煤礦瓦斯使採煤工作更安全，也可以將被浪費之資源轉化為有用能源，好處與發展煤層氣業務相似。同時，這項目可以減少未被應用之煤礦瓦斯燃燒時所排放之溫室氣體。據計算，排放到大氣中之甲烷所產生之溫室效應，比二氧化碳大21倍。這煤礦瓦斯項目將是內地首個煤礦瓦斯利用項目，也應是全球首個同類項目。



展望未來，我們將不斷開拓業務新領域，繼續利用創新技術去探尋和開發新興替代能源。除了發展煤層氣和煤礦瓦斯液化，以及煤炭氣化等領導業界之項目外，我們現正研究開發其他新興環保能源投資項目。

電訊

集團電訊業務之舵手——名氣通電訊有限公司（「名氣通」）利用煤氣網絡，為電訊營運商、服務供應商和大型企業提供經濟及具成本效益之電訊服務。名氣通採用煤氣管道光纖技術，在管道內或管道旁鋪設光纖，建立高端通訊和高質量電訊網絡。由於無須進行掘路工程另建新網絡，大幅減低建造成本。

藉着與煤氣公司在營運上所產生之協同效益，名氣通於2007年進軍內地市場，在日趨蓬勃之內地電訊市場中穩步發展。2009年，名氣通進軍內地增長迅速之數據業務，在山東成立合資公司，與數家業界知名企業合作，設立和營運世界級數據中心。該數據中心位於濟南市，佔地1.6萬平方米，符合ISO 27001、FISC、TIA-942等多項國際電訊標準。憑着卓越之服務，我們深信它將成為區內數據中心之楷模。此外，公司更獲邀請參與國家服務外包「千百十工程」，並與中國商務部簽訂合作備忘錄，推動內地電訊服務外包產業之發展。

水務項目與污水處理

由華衍水務有限公司（「華衍」）管理之三個水務項目不斷發展。年內所得利潤較去年上升35.8%，而新基建設施之落成，使客戶數目比上年度增加20.4%。

2009年5月，蘇州工業園區之污水處理廠首期工程投產，每日可處理15萬立方米污水。第二期廠房建成後，預計每日處理之污水可倍增至30萬立方米。蕪湖華衍之大型水務項目也於2009年8月投產。

該項目包括一條長38公里之管道和三個泵水站，將長江水輸往安徽省南陵。

建造工程

卓裕工程有限公司（「卓裕」）採用較環保之非開挖式技術，提供地下管道鋪設工程服務。卓裕累積豐富經驗，配合先進技術，完成多項專業建造工程及顧問服務，包括為水務署進行多項大型項目，在業界奠定了領先地位。

卓裕在2009年度一項較大之工程，為完成橫跨青山道全長76米之管道鋪設工程。在這條「共用」管道內，卓裕放入兩條直徑800毫米之鋼水管、一條直徑600毫米之鋼供氣管和一條直徑200毫米之聚乙烯管，以供水務署和集團使用。儘管時間緊迫，卓裕仍能如期完成工程，也沒有對公眾造成影響。

2009年8月，卓裕獲提升水務承建商等級至「C級」，可以在本港承接規模龐大，兼且涉及複雜技術之水務工程，可說是卓裕在業務發展上一項新里程。



萬分關懷 建設未來

應用堆填區沼氣，減省排放**34,600**
10週年... 10年來送贈了**93**萬隻糉子、



「低碳Action!」
鼓勵市民減碳**100萬噸**

噸二氧化碳... 煤氣溫馨義工隊成立
57萬個健康月餅和**15萬壺愛心湯**...

企業社會責任



左圖
我們舉辦「低碳Action!」環保聖誕展覽，築起特別設計之低碳聖誕燈飾，讓市民以踏單車為燈飾提供能源。

右圖
環境局局長邱騰華、煤氣公司常務董事陳永堅，以及多個香港環保團體代表一起為「低碳Action!」活動揭幕。

在產品和服務上追求卓越只是煤氣公司企業文化一部分。我們深信，對於身處之地球，以及我們之社區、客戶、僱員、股東和供應商，我們必須以負責任之態度去維護各方利益。因此，我們克盡企業公民之責任，為社會和集團之可持續發展努力不懈。

為履行企業社會責任，推動可持續發展，我們首先要對不同持分者——監管者、社群，以至市民大眾保持誠實、公正和堅持操守之態度。因此，企業管治是集團企業社會責任之基礎。良好企業管治強調問責和透明度，令持分者信賴我們，並相信我們不但會照顧他們之需要，而且真誠為他們謀求最大利益。

保護環境

煤氣公司為一家負責任之能源企業，致力成為亞洲首屈一指之潔淨能源供應商，因此我們對於環境保護尤其關注。

我們不斷在香港業務推行環保工作，採用更多天然氣和堆填區沼氣，目前這兩種潔淨能源約佔煤氣生產燃料六成。而在內地，我們大部分之城市燃氣項目均供應天然氣這種非常潔淨之化石燃料。我們作為天然氣供應商，有助內地以燃氣替代煤作為能源以發展經濟。此外，易高積極拓展堆填區沼氣、液化石油氣、液化煤層氣、壓縮天然氣、液化

環保資料 (香港)

保護臭氧層

公司車隊之空調系統，全部採用環保雪種 R134A 代替氯氟碳化物。

全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器已經由化學乾粉滅火器替代。

空氣質素

每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為 4.39 公斤。

每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為 0.03 公斤。

每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為 12.13 公噸。

溫室氣體排放

煤氣生產主要設備之溫室氣體排放量相當於 357,043 公噸之二氧化碳。

水質

每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為 5.47 立方米。

化學廢料

每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為 0.87 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之通知。

公司充分遵守所有環保法例。

煤礦瓦斯和甲醇等新興能源項目，不但使集團領先於潔淨能源業，也確立了集團未來業務之發展方向。

香港

煤氣公司已完成香港首次「碳審計」，並獲得 ISO 14064-1 認證，是我們環保工作之重要里程碑。根據這項計劃，我們每年均會就業務運作進行碳排放審計。公司亦在年內推出了「低碳 Action!」環保活動，鼓勵市民減碳 100 萬噸。藉着這項活動，我們希望提高公眾之環保意識，並提倡低碳生活。

這個大型環保活動通過不同媒體進行宣傳，包括大眾傳播媒介及網上途徑，如社交網站、網上論壇和網站。新推出之公司網站提供實用資訊，讓市民認識如何減碳，享受更環保之生活。網站也設立了煤氣網上樹林，把減碳量等同植樹數量計算。此外，公司舉辦了環保聖誕展覽，傳遞減碳信息。我們在展覽場地築起全港首個以太陽能及踏單車發電之零排放大型戶外聖誕燈飾，推廣低碳生活。是次展覽吸引超過 56,000 名市民參觀。其他環保活動，包括贊助綠色力量之「校園低碳大行動」，以及長春社

之「生命樹」環境教育活動，均有助推廣環保教育。

年內，我們繼續與主要之環保團體合作，贊助他們舉辦多項活動，以提高公眾之環保意識。這些活動包括：世界自然（香港）基金會舉辦之「地球一小時」，呼籲全港市民關燈一小時，以喚起大眾關注氣候變化，以及由香港地球之友舉辦之「6.21 夠照•熄燈」行動，提高公眾對光污染之關注，減少浪費能源。我們除了在活動舉行期間關燈外，也在名氣廊推出「低碳餐」，提倡低碳飲食。



左圖
內地僱員積極參與
植樹活動，協助緩
和全球氣候暖化。

右圖
煤氣公司全力支持
由「齊抗金融海嘯
大聯盟」舉辦之
食肆優惠大行動。

煤氣公司致力推動環保，同時在內部日常運作上推行節能和廢物管理措施，環保工作方面表現出色。因此，我們連續八年獲頒「卓越級別」減廢標誌，並獲多份雜誌，包括《盛世雜誌》、《3周刊》及《Lisa 味道》頒發環保獎項，以表揚我們在環境管理方面之卓越成績。

內地

我們繼續將香港實行之環境管理系統和標準引進內地之公司，並配合香港業務之「碳審計」行動，在內地也採取相同措施。為了在內地建立「低排放」企業，我們推行了多個環保計劃。例如我們在山東省和陝西省之合資公司，也開展了植樹計劃及其他環保活動。

我們在內地也參與多個會議和論壇，與參加者分享在環境管理方面之經驗，並介紹我們推行之環保工作和成效。2009年之重點活動，是得到天津市政府支持之天津「全球綠色經濟峰會」。我們聯同其他大型組織之代表在會上發表演說，這些組織包括：聯合國政府間氣候變化專門委員會、國家發展和改革委員會、國家能源局及國家環境保護部。

2009年，煤氣公司榮獲《中國環境報》頒發「全國環保優秀品牌企業」殊榮，以表揚我們對內地環境和能源業所作之貢獻及傑出表現。

煤氣溫馨義工隊慶祝成立10週年。義工隊自1999年成立至今，服務時數已超過20萬小時。



關愛社群

我們除了為市民締造優質生活外，也關注社會上弱勢社群之需要，積極給予支持及提供協助，藉以照顧不同人士之需要，並表達關懷之意。

在香港，為了減低金融海嘯對飲食業界之影響，煤氣公司贊助由「齊抗金融海嘯大聯盟」推出之食肆優惠大行動。超過180家食肆參加行動，共同簽署約章，為客戶提供折扣或特別優惠，以減低金融危機對他們業務之影響。

煤氣溫馨義工隊於1999年成立，2009年正是成立10週年。目前，義工隊約有900名隊員，不斷通過各種服務計劃和社區

活動，為有需要人士提供服務。義工隊成立至今，服務時數已超過20萬小時，使公司不但再度獲社會福利署頒發「最高服務時數獎（私人團體 — 最積極動員客戶參與獎）」冠軍，並且連續七年獲香港社會服務聯會頒發「商界展關懷」標誌。

為了表達對長者之關懷，我們在過去10年精心炮製超過93萬隻糉子、57萬個健康月餅和15萬壺熱湯贈予長者和有需要人士。此外，我們在2006年成立愛心剪髮隊，為長者提供剪髮服務；加上在2005年成立煤氣客戶義工隊，使義工人數超逾1,000人，為更多有需要人士提供服務。

在內地，我們在四川省地震後，不但參與救援工作，也為當地兒童舉辦「港華愛心書庫」活動，募集了3萬多本書籍送往四川之學校。我們之義工更親身到學校為學生搭建書架和圖書室。

2009年11月，「上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金」在上海成立。我們捐款予該基金，為鄉村學校添置教學設備，並為學生購買課本和文具。這些扶貧工作以及集團一直推行之社區公益活動，表達了我們對內地人民之關懷和愛心，因此集團獲《新世紀周刊》頒發「2009 中國『和諧·責任』愛心品牌獎」，並於上海舉行之「第五屆中國優秀企業公民」表彰大會上榮獲



在四川地震後，我們舉辦「港華愛心書庫」活動，募集超過3萬本書籍送給當地學生。

「中國最佳企業公民」榮譽，表揚我們積極履行企業社會責任，為公益事業作出貢獻。

培育優秀人才

要使公司產品和服務精益求精，推動業務持續增長，培訓優秀人才發揮了重要作用。這些專才不但要認同企業文化，與公司有共同信念和目標，並且要對工作充滿熱誠，全力以赴，不斷追求卓越。為了建立公司之優秀團隊，我們非常重視僱員培訓和發展，除了讓他們充分了解自己之工作和技術要求，以確保最佳之專業標準；也會讓僱員發展潛能，為公司培育優秀領袖和人才。

僱員培育

我們在2008年推出首個系統化之人才培育計劃—「領袖精英培育計劃」，建立領導團隊，以配合公司業務發展。這個嚴謹之培育計劃為期18個月，我們選拔合適人才和評估他們之能力，再提供一系列培訓以提升他們之才能，並提供機會讓他們擔當具挑戰性之工作，在不同職務上發揮所長。學員須接受多方面培訓，包括財務管理、政治判斷力，以及發揮正面影響力之技巧等；加上小組專題研習及在職培訓，使25位香港學員有效加強其領導能力。該計劃於2009年10月結束，當中約有六成學員獲安排擔當更重要職務。我們亦將「領袖精英培育計劃」之理念推展至內地，以建立人才庫，有助



內地公司舉辦「微笑港華」攝影比賽，以體現港華燃氣之微笑服務精神。



集團不斷拓展業務，並為合適人才提供發展事業之良機。

中華煤氣工程學院於2009年3月成立，專責燃氣工程和專業發展之培訓。該學院結合工程技術訓練、專業資歷發展和優質服務計劃，所提供之培訓涵蓋工程、專業資歷、企業發展和人才培育，以加強集團於香港和內地項目之燃氣安全、專業技術和公司發展。同時，我們繼續舉辦「氣體技工學徒訓練計劃」、「見習網絡技工訓練計劃」，以及為承辦商而設之「註冊氣體裝置技工訓練課程」，培訓更多燃氣專業人才。學院所提供之技術訓練時間超過98,000小時，以確保公司之技術人員不斷提高專業技術水平。

「持續專業進修計劃」讓工程人員可通過參加各種工程技術講座，以及技術交流和參觀活動，得以溫故知新，提升其專業知識和技術。為推動終身學習文化，我們在2009年舉辦多個講座，演講嘉賓包括資深工程師、工程技術專家、著名學者等。這些活動之訓練時間累計超過1,300小時。

「見習行政人員計劃」自1982年推出以來，成效卓越，屢獲佳績。我們兩名見習行政人員分別奪得香港工程師學會頒發「2009年度傑出見習工程師獎」第一名及第二名。此外，一名參加「氣體技工學徒訓練計劃」之學

員也榮獲「尤德爵士紀念基金傑出學徒獎」，這是我們首次獲得這項殊榮。

社區方面，集團積極參與多個與勞工處或各大院校合辦之培訓計劃，如「大學畢業生實習計劃」、「展翅青見計劃」、「協作教育計劃」等，藉此為年輕人提供更多實習機會。

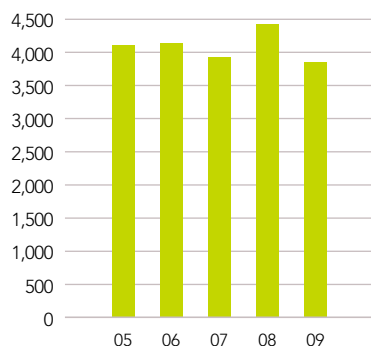
僱員福利

集團一直關注僱員福利，除了確保他們在安全、健康及理想之環境工作外，並積極促進僱員在工作和生活取得平衡，使集團在香港和內地建立了「理想僱主」之良好形象。

企業社會責任

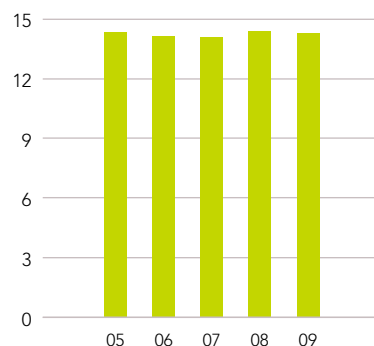
每僱員營業額

公司(港幣千元)



每僱員煤氣銷售量

公司(百萬兆焦耳)



為了讓僱員保持身心健康，我們推出多項「家庭友善」措施，例如於2009年推行第二階段五天工作周，令更多負責客戶服務工作之僱員受惠，總受惠人數佔香港僱員61%。此外，由2009年開始，香港男僱員在子女出生後，可享有一天侍產假；由同年7月起，所有僱員均可享有一天婚假。

為確保僱員有更全面之醫療保障，公司除了提供基本醫療保險外，還資助僱員自行參加個人醫療保險計劃，目前約有9%僱員參加有關計劃。

香港職業健康及安全

為確保健康及安全水平達到最高標準，我們繼續為僱員、承辦商

和供應商提供不同之安全訓練課程和推出保障健康之措施。年內，我們之工業安全表現出色，錄得過去28年來第二最佳安全紀錄，全年有12宗工業意外，意外率為0.29。

為推動安全文化及持續改善內部緊急事故應變程序，我們與消防處進行了多次聯合火警演習。這些演習有助我們確保事故發生時，緊急事故協調小組與消防人員能緊密合作。

為了提高供應商、承辦商和公眾之安全和風險管理意識，我們舉辦了「公用事業安全及職業健康政策委員會 — 2009年健康及安全研討會」，共有300多名來自不同機構之人士參加，並分享

在危機管理方面之經驗。我們也為承辦商舉辦兩個職業安全及健康講座，演講嘉賓來自消防處、勞工處和建造業議會訓練學院。而承辦商對我們舉辦之健康、安全及環保攝影比賽、問答遊戲及講座反應熱烈，活動更有助提高他們之職業安全及健康意識。

2009年，甲型H1N1流感在全球肆虐。為了協助僱員預防流感，我們制定緊急應變計劃，並特別印製通訊，向僱員介紹預防流感之方法和流感爆發時之應對措施。我們在年內也設立了健康、安全及環保資源中心，為僱員和承辦商提供更多健康、安全及環保資訊，並提供有關方面之最新資訊及個人防護裝備資料。