
煤氣公司 資料冊

2012

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

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，特別編印2012年公司資料冊，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就，令業務運作能充分符合環保要求。

然而，煤氣公司不會因此而鬆懈，我們會繼續精益求精，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傳訊部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-9
(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) 環境可持續發展	
(f) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	10-15
(a) 客戶安全	
(b) 職業安全及健康	
(c) 煤氣生產廠房安全	
(d) 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	16-17
(a) 2012年成績	
(b) 2013年服務承諾	
四. 客戶聯繫	18-19
(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）	20-21
六. 收費	21
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	22
八. 煤氣優惠計劃	22

內容大綱

第二部分：環境保護

- 一. 環保推廣活動 23
- 二. 環保培訓及教育 23
- 三. 環保成就 23
- 四. 環保表現 23-26
 - (a) 環保資料
 - (b) 2012年生產廠房排放量

第三部分：財政概況

- 一. 綜合損益表 27
- 二. 綜合資產負債表 28-29
- 三. 核數師報告書 30
- 四. 董事酬金 31

業務運作

一. 業務回顧

公司始創於1862年，當時僅為一家提供街道照明的小型公司，時至今天，已發展為亞洲一家大型能源企業。集團目前在香港、內地，以至東南亞從事多元化公用服務及能源業務，並擁有超過150家公司，服務逾1,600萬客戶，市值逾港幣1,900億元。

展望未來，我們於2013年訂立全新管理主題「鵬飛萬里」，矢志站得更高，看得更遠，進一步拓展業務，推向更遼闊的領域。

(a) 本港煤氣業務利潤

2012年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣24億9千9百30萬元，較2011年的稅後利潤港幣25億零2百90萬元減少0.1%。儘管整體煤氣銷售量增長0.8%，稅後利潤的下降主要由於過去數年的營運成本不斷上升，雖然公司亦一直採取節約成本及優化業務流程措施，但此等措施仍不足以抵銷營運成本的增加。

(b) 銷售與市場推廣

年內，新客戶數目繼續穩步上升，增長25,807戶，令客戶總數達到1,776,360。然而，天氣較為和暖，加上全球經濟不景，香港經濟增長放緩，煤氣銷售量亦受到影響，較2011年僅增加0.8%。

工商業市場煤氣銷售量則持續向好。我們與客戶緊密合作，度身設計切合其需要的方案，又新增主要來自洗衣業及食品加工業的客戶，令工業市場的煤氣銷售量較2011年上升22.6%。

針對商用廚房需要的「涼廚四寶」爐具系列繼獲得「2011年香港工商業獎」後，在2012年再下一城，憑其節能的優點奪得「恒生珠三角環保大獎」銀獎。此系列的爐具配備回收餘熱系統，能令煤氣用量減少多達30%。繼「涼廚四寶」後，我們把回收餘熱技術應用到平底爐，回收的餘熱可用以加熱廚房內其他設備的用水。此外，我們亦推出全自動化程式控制烤肉爐，以提升製作燒肉的生產效率。

我們與香港飲食業一直保持緊密的夥伴關係。煤氣公司飲食業環保小組擔當業界的後盾，為商用廚房就節能、減排、提高效能、減省成本等方面提供專業意見。年內，小組為超過800間中小型食肆提供有關服務。我們更開設「綠廚會客室」，向業界展示煤氣公司商用爐具及設備的優點。

住宅市場方面，我們不斷應用創新科技發展新產品。年內，我們推出紀念煤氣公司成立150周年的TGC Perfecto「型格系列」，當中包括設計獨一無二的Vortex嵌入式平面爐及Infinity熱水爐。此兩款爐具皆大獲好評，Vortex嵌入式平面爐獲頒「2012香港工商業獎：消費產品設計獎」，而Infinity熱水爐則榮獲「2012日本優良設計獎」。另一款於年內推出的新產品TGC Y-Hob平面爐，同樣獲得「2012日本優良設計獎」。此爐具外型新穎時尚，具時代感，更備有嵌入及座枱兩種安裝方式。

除最新的TGC爐具外，我們亦引入享負盛名的歐洲品牌Scholtès，開拓本港高級廚房設備市場。Scholtès在法國飲食界享有近百年歷史，產品由平面爐、焗爐、雪櫃、洗碗碟機到酒櫃等一應俱全。

基於此精益求精的精神，我們多年來一直保持良好的爐具銷售成績。因此，在2012年，儘管市場放緩，我們仍售出超過241,000台爐具，而營業額相較2011年增幅達6.1%，成績理想。

「全城喜氣City WOW」是煤氣公司150周年慶祝活動之一，全港超過1,500間食肆及商戶參與，為煤氣公司客戶提供8,000張Super Jetso超級優惠券，以及其他特別優惠及折扣。此外，我們亦舉辦為中學生而設的「煤氣少年廚藝精英賽」，冠軍得主可願望成真，遠赴巴黎藍帶廚藝學校參加烹飪課程。

(c) 客戶服務

憑藉多年的努力，我們在客戶服務方面聲譽超卓，獲獎無數，並在客戶滿意度調查中獲高度評價，每年收到的讚賞信亦持續增加。2012年亦不例外，我們全年共收到5,627封讚賞信，相等於平均每日接獲15封。我們並再度在《星島日報》「星鑽服務品牌選舉」中獲得「最貼心售後服務大獎」。

儘管已贏得許多讚譽，我們仍未敢怠慢，致力滿足客戶期望，甚至令他們喜出望外。我們把2012年訂為「創新服務年」，推出「五心服務計劃」，並更新熱線中心的系統，讓客戶可透過更多不同方式聯絡我們。除了電話及傳真等傳統方式，更加入電郵、網上交談及短訊等電子方式。

年內我們繼續進行定期安全檢查，成效顯著。我們到訪客戶家居檢查管道及爐具，並推廣配備最新安全裝置的爐具，以取代沒有防漏熄火安全裝置的煮食爐、無煙道式熱水爐及傳統煙道式熱水爐等舊式爐具，使舊式爐具數目現已降至少於6,000台。

數碼通訊大大促進公司與年輕客戶的溝通。我們近年大部分客戶活動及社區活動均善用智能手機及互聯網應用程式。公司的智能手機應用程式Towngas App榮獲聯合國「2012年世界信息峰會大獎—移動政府與參與類別」大獎，可見我們在此方面的發展十分成功。

(d) 網絡與基建

香港煤氣供應的可靠程度高達99.99%，全賴完善的煤氣基礎設施，包括我們位於大埔及馬頭角的生產廠房，以及覆蓋全港，全長約3,500公里的煤氣管網。大埔及馬頭角兩家廠房每日產量共達1,226萬立方米。

為保護環境，公司致力採用較為潔淨的生產燃料。天然氣是目前最潔淨的化石燃料，佔集團現時生產原料約55%，堆填區沼氣約佔2%，其餘為輕質燃油石腦油。連接馬頭角廠房的15公里天然氣管道即將落成，天然氣用量可望增加。與此同時，我們與香港政府就使用新界東南堆填區沼氣的商討進展良好，項目一旦落實，堆填區沼氣用量預期會增加大約一倍。我們對堆填區沼氣應用項目甚為重視，因為沼氣蘊藏豐富甲烷，而把堆填區內原本被當作廢料的沼氣轉化為珍貴資源，不但有助減少化石燃料用量，亦可減少溫室氣體排放量。

除了上述的大埔至馬頭角天然氣管道工程，我們亦配合政府的東南九龍新發展計劃，為連接土瓜灣與北角的雙海底管道進行改道工程。該海底雙管道和陸地相連管道總長約8公里，預計2013年底落成。此外，位於新界西北全長9公里的環形管道工程大約已完成一半，而我們也於年內完成了多項管網擴展工程，當中包括供氣予鯉魚門及大埔工業邨等地區的新客戶。

新技術對提升營運效率十分重要，我們於年內試行以波紋狀聚乙烯管取代老化的地下鍍鋅鐵管，過程順利。同時，我們亦開發多項創新工具和應用技術，例如「不圓度量度器」，用以提升聚乙烯管道接駁的品質控制，以及「Predator」，利用紅外線熱像儀尋找出地下管道洩漏位置。此外，我們亦研發管內多功能工作機械人「Laparobot」，用於去除舊金屬管網中冷凝容器內的吸水管，以協助穿管等非開挖式修復管道工程。此三款新工具和應用技術均為煤氣公司內部研發，亦是全球首創。

(e) 環境可持續發展

我們作為具領導地位的能源供應商，致力在所有業務範疇提供潔淨、環保的產品及服務。集團提供的氣體燃料本身已具備環保特質，因為它較許多其他種類的能源潔

淨。天然氣此種目前最潔淨的化石燃料，佔集團煤氣生產原料用量約55%。集團亦發展堆填區沼氣，進一步減少二氧化碳排放量及減少耗用石腦油，為保護環境出一分力。

我們致力在日常運作中節能、減碳，並提倡環保生活。舉例而言，大埔煤氣廠房引進餘熱回收系統，大幅減少碳排放。同樣採用餘熱回收技術的「涼廚四寶」爐具系列，不單減少能源用量，亦為商用廚房締造更清涼的環境。我們亦已完成對一款典型燃氣爐具進行碳足印研究，務求進一步減少碳排放。

社區方面，我們繼續與環保團體合作，贊助它們舉辦的活動，例如地球之友的「綠野先鋒」植樹比賽、世界自然基金會的「地球一小時」，以及長春社的「第綠梯隊」領袖訓練計劃。後者旨在培訓年青人帶領及統籌環保活動，17名參加者已完成有關訓練。

(f) 讓僱員發揮所長

優秀的員工是企業賴以成功的重要因素，因此我們致力吸納及挽留勤奮上進的專業人才，協助我們達成經營目標，並讓他們一展抱負。我們盡力締造良好的工作環境，保障員工福祉，並透過多元化的培訓及發展計劃，協助員工盡展所長。集團又持續擴充業務的規模及範疇，為員工創造更多晉升機會。

建立優秀團隊的第一步是確保僱員具備所需技能，並以專業態度履行職務，因此我們舉辦多項為見習技術人員及學徒而設的訓練計劃，為燃氣行業培訓合資格的燃氣工程師及技術員。中華煤氣工程學院持續透過舉辦各類培訓課程及聯絡燃氣專業學會，為工程師提供專業資格培訓及認證計劃，為業界培育專業人才。現時，港華燃氣的兩年制年輕工程師培訓計劃已獲香港工程師學會認可，我們的工程技術人員亦可從英國燃氣專業學會的認證計劃獲取世界級專業資格。

除了提升僱員的專業技能外，我們亦注重發展他們的管理及領導才能，藉此造就一批符合集團需要的人才，並促進僱員本身的個人成長及事業發展。另一培訓重點是加強僱員對集團企業文化的認同，讓僱員了解集團的目標及價值觀有助促進互相欣賞、關懷、尊重，以至協力達成共同目標。

我們繼續在「領導勝任能力模式」計劃下，與多家大學及專業機構合辦「高級管理人員研修班」。為期一周的「清華高級管理人員研修班」有17名高級管理人員參加，而中山大學最新推出的研修班則有35名高級管理人員參與。

年內，9名大學畢業生加入「見習行政人員計劃」，而易高亦錄取17名應屆大學畢業生擔任見習管理人員，並安排2011年錄用的18名見習管理人員在香港受訓兩周，以熟習集團的業務。

要讓客戶稱心滿意，先要令僱員工作愉快，因此我們致力保障僱員的健康及福祉，不單為他們締造舒適愉快的工作環境、提供吸引的薪酬回報，亦努力建立團結和諧氣氛，讓他們產生歸屬感。

年內，慶祝成立150周年的活動大大增強僱員的歸屬感。集團得以屹立多年，全賴僱員的努力。有見及此，我們在年內舉辦多項活動，一方面慶賀周年紀念，另一方面答謝員工。集團並以實物表示謝意，向每名在2012年6月3日，即150周年紀念日任職於集團的香港僱員送贈一枚金幣。

我們在2011年開始以「溫馨」為題舉辦多項活動，在2012年再接再厲，舉辦「煤氣溫馨故事徵集比賽」，發掘集團的溫馨故事。我們亦舉辦以溫馨為題的攝影比賽，並於北角總部展出作品。

集團為將溫馨文化延伸至僱員的家人及個人生活層面，在年內舉辦多場講座，以提升僱員生活質素，包括一連串有關利用行動及身體語言與家人（特別是青少年）增進溝通及改善關係的講座。我們亦向即將退休的員工講解如何迎接退休生活。

在工作環境方面，我們致力推動無煙工作間，更贏得由香港吸煙與健康委員會主辦的「香港無煙領先企業大獎」。我們更多次邀請該委員會的代表主持講座，向僱員宣揚不吸煙及在無煙環境生活及工作的好處。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭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2012年舉辦了12次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾111萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

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的安全訓練課程和推出保障健康的措施。2012年共發生7宗工業意外，意外率為0.16。

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。

為了提高僱員和承辦商的安全和風險管理意識，我們舉辦了「健康、安全及環保月」，共有超過2,500位來自各部門、附屬公司及承辦商僱員參與。「健康、安全及環保月」活動包括「健安環問答比賽」、「企業參觀」、「健安環專題講座」、「職安健展板展覽」等。此外，我們也為僱員和承辦商舉辦了「承辦商健安環計劃」，活動包括「工地安全巡查比賽」、「職安健縱橫字謎」、「問答比賽」等。此外，我們也為承辦商舉辦了健安環講座及承辦商溝通大會，藉此提高他們的職業安全及健康意識。

2012年，我們於職業安全健康局主辦的第十一屆香港職業安全健康大獎中，分別榮獲「安全文化大獎—金獎」、「職安健年報大獎—金獎」，以及「安全表現大獎」。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、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。廠房的員工擁有豐富經驗，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，以至公司於2012年的供氣可靠程度達致99.991%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有35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，則已一直順利運作了26年。我們在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，我們亦與它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，更於2012年錄得零意外。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，維持百分百的可靠水平。

(d) 網絡安全

我們非常重視網絡運作安全，故此對網絡設施進行保養和修復計劃，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。

年內，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了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層的狀況。

雖然公司管理和供應的爐具都符合嚴格的國際標準，但是我們仍努力不懈，不斷提高安全水平。我們仍然透過精練的洩漏測量為管網進行每年一至六次嚴謹的檢查，以察看管道的狀況及有否氣體洩漏，來確保管網的完整性。

此外，我們增加針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查次數，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2012年，煤氣公司進行約176,688次坑道檢查，巡查了17,599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

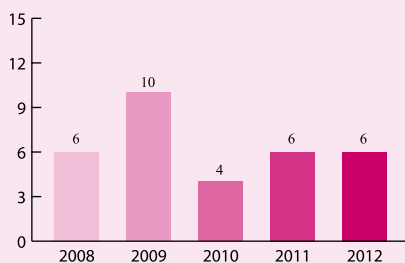


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2012年接獲的15,403宗突發事故中，只有319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確定可以制止的煤氣洩漏)
- 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

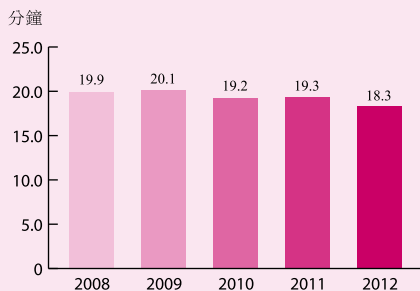
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2012年的319宗煤氣事故中，只有6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。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



煤氣公司對嚴重意外事故的迅速回應，已達至世界水平。來年，我們將繼續改進此項服務，務求將回應時間縮至更短。

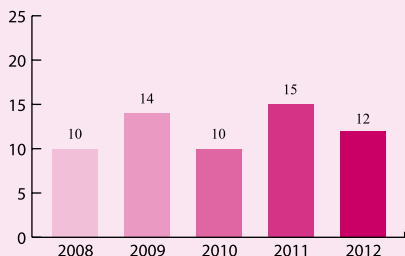
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2008	2009	2010	2011	2012
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，使過去五年來煤氣緊急事故所造成的死亡意外維持於極低水平。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



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。相比2011年15宗第三者損壞事故，在2012年，這方面的意外事故減少至12宗。

(vi) 坑道巡查

2012年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
5,374	6,742	5,483	17,599

為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2012年，共有635位承建商員工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，進一步確定喉管位置以策萬全。

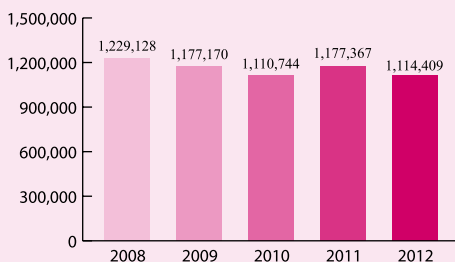
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

喉管種類	測量頻率
輸氣喉管： — 高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣喉管： — 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，定期為各類喉管進行防漏巡查。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偵測及坑道檢查計劃，2012年由公眾向煤氣公司報告的供氣網絡氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.018宗。即使只有利用精密的洩漏偵測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0.11宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 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、煤氣裝置和室外喉管，以維持住宅的煤氣安全。

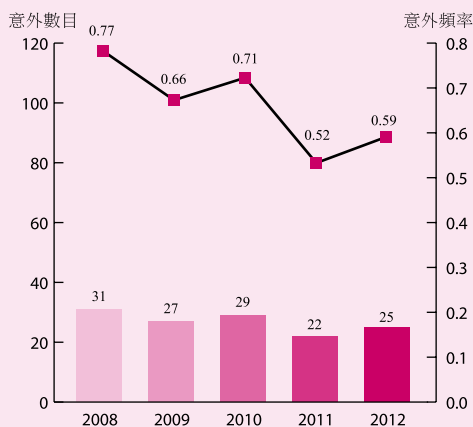
(ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更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2012年，我們已為客戶更換了161個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐。

(x) 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。2012年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和6次安全講座，在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xi) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2008年至2012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培訓，以進一步減少發生意外的機會。



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」。秉承過去18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) 2012年成績

	<u>成績</u>
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.991%
• 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 (95%遇求助時於30分鐘內抵達現場)	95.60%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.05天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	94.53%
• 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)	100%
服務質素	
• 高效率 ¹	8.79分
• 親切、誠懇和專業的服務 ¹	8.80分
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 根據獨立資料研究公司於2012年1月至12月每月進行的客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。

(b) 2013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2013年服務承諾，由1月起生效，成績將於2014年1月發表。

服務承諾

服務指標

可靠程度

- 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

安全程度

- 緊急搶修隊 — 於30分鐘內抵達現場

預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

效率和方便程度

- 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 *

服務質素

- 高效率 — 8分或以上 (10分為滿分)
- 親切、誠懇和專業的服務 — 8分或以上 (10分為滿分)

處理客戶意見

- 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

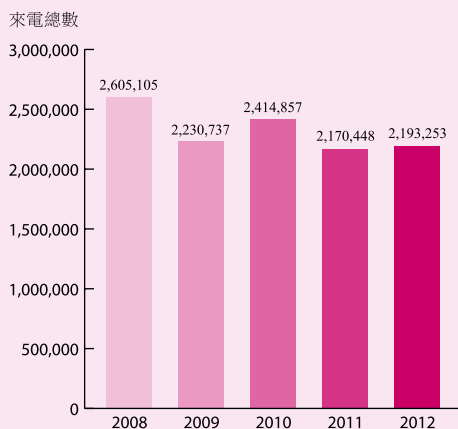
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

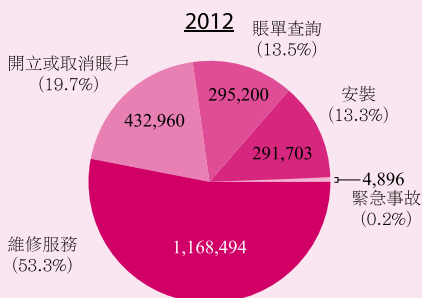
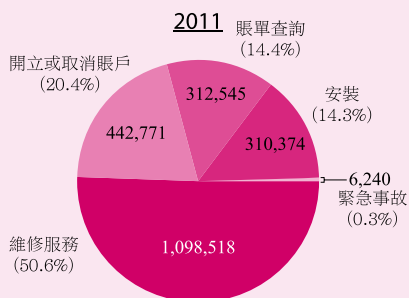
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2012年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(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：



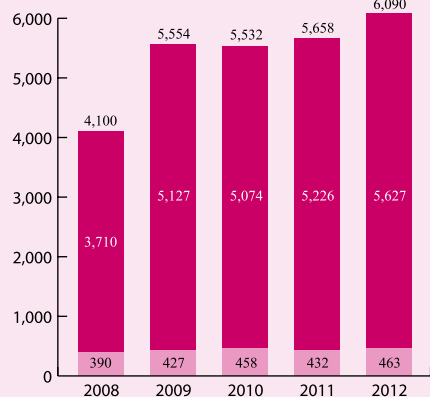
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔 2012 年客戶來電總數的53.3%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2012年，我們隨賬單為客戶寄出19張資訊單張，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、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。

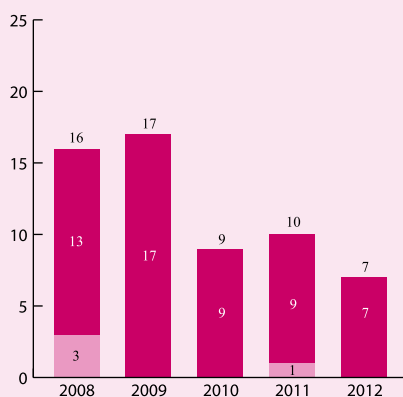
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目

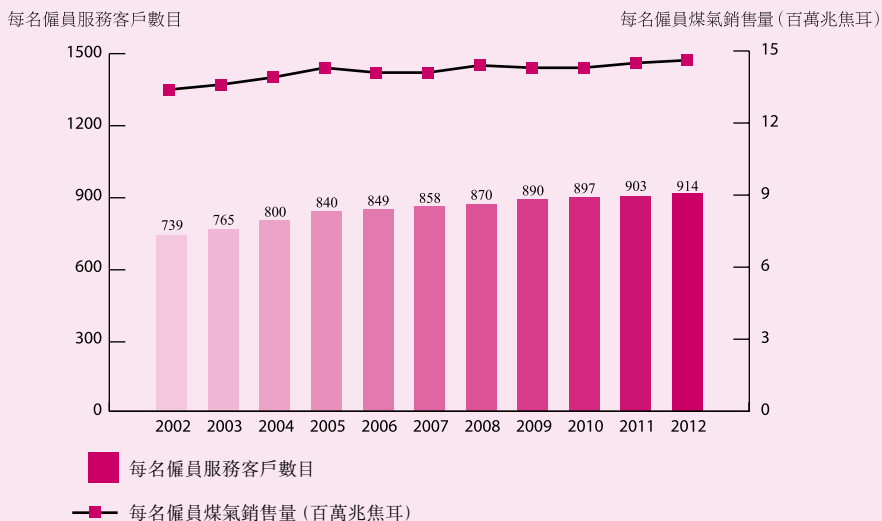


■ 書面投訴
■ 口頭投訴

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。2012年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,090宗，其中包括5,627宗書面讚許及463宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2012年共接獲7宗投訴（7宗書面投訴；0宗口頭投訴），按2012年12月31日的客戶總數1,776,360名計算，即每253,766名客戶才有一宗投訴。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態度。

五. 效率 (產品及生產力量度)



2012年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，降低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了1%，每位煤氣僱員平均服務914位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.6百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

針對商用廚房需要的「涼廚四寶」爐具系列繼獲得「2011年香港工商業獎」後，在2012年再下一城，憑其節能的優點奪得「恒生珠三角環保大獎」。此系列的爐具配備回收餘熱系統，能令煤氣用量減少多達30%。繼「涼廚四寶」後，我們把回收餘熱技術應用到平底爐，回收的餘熱可用以加熱廚房內其他範圍的用水。

住宅爐具方面，我們推出紀念煤氣公司成立150周年的TGC Perfecto Series「型格系列」，當中包括設計獨特的Vortex嵌入式平面爐及Infinity熱水爐。而Vortex嵌入式平面爐的獨特設計及高效能表現，使其獲頒「2012香港工商業獎：消費產品設計獎」。

此外，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。現時，生產煤氣的燃料中約有2%是堆填區沼氣，我們的目標是將應用堆填區沼氣的比率增至10%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，現正進行管道連接的籌劃和設計工作。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2012年，我們便減少石腦油用量約13,400噸，減排效果相等於種植約180萬棵樹。

六. 收費

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、用戶喉管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2012年提供了逾58萬次預約維修服務，亦進行了逾111萬次定期安全檢查。

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、維修或更換用戶喉管或室外立管、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*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，2012年為客戶節省22億5千8百萬港元的燃料調整費。

* 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

2012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如下：

生產原料	百分比
石腦油	43%
天然氣	55%
堆填區沼氣	2%

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、豁免煤氣保養月費、每月基本收費和煤氣用戶按金，以及免費煤氣爐具維修服務及更換零件。

煤氣優惠計劃	申請資格*
煤氣長者優惠計劃	申請人需為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2個月有「扣減－應計入息」一項。)

* 所有申請人需為煤氣公司登記用戶。

2012年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為\$524元。

環境保護

我們於《2012可持續發展報告書》中，清晰切實地匯報我們有關可持續發展的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商，以及供應商知所遵從。作為一間負責任的公共事業機構，我們不斷提倡環保，以達致可持續發展。為進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及舊電腦光碟等。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2012年積極支持綠色團體及政府推行的環保活動，當中包括繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」及『廢物「變」能源』教育計劃、環保觸覺的「無冷氣夜」及「慈善步行籌款」、長春社的「環保行」及「第綠梯隊」教育活動、香港地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹挑戰賽」及「飲水思源東江行」。我們亦參與世界自然（香港）基金會舉辦的「地球一小時」關燈活動和「步走大自然之米埔生態教育團」。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多項環保培訓及教育活動，增進僱員及承辦商對環保的認識，於2012年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽，綠色大使團成員造訪印刷公司環保技術中心及代理商及承辦商綠色大使團成員造訪有機農場。我們亦出版了四期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員及承辦商。另外，我們更透過電腦熒幕保護裝置，發放每月環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

煤氣公司榮膺「香港綠色企業大獎2012」之「企業綠色管治獎—大獎」及「企業領導，優越環管理獎（企業）—金獎」，以及「綠色中國2012環保成就獎」之「傑出創意環保概念獎」及「傑出環境保護企業獎」，可見公司的環保成就廣受政府及商界認同。同時，我們連續十一年獲得由環境保護運動委員會頒發「卓越級別減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2012年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施十年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區的負擔，有關收益撥入環保創意基金，用以提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入公司網頁閱覽及下載我們的《2012可持續發展報告書》，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

- 公司車隊之空調系統，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。
- 2014年，所有的大廈中央冷氣系統將使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.2公斤（全年總排放量為116,449公斤，相等於每日平均318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564公斤，相等於每日平均1.54公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.92公噸（全年總排放量為330,832公噸，相等於每日平均904公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為360,634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5.8公斤（全年總排放量為162,032公斤，相等於每日平均443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，廢水排放量為5.74立方米（相等於每日平均435立方米）。

化學廢料

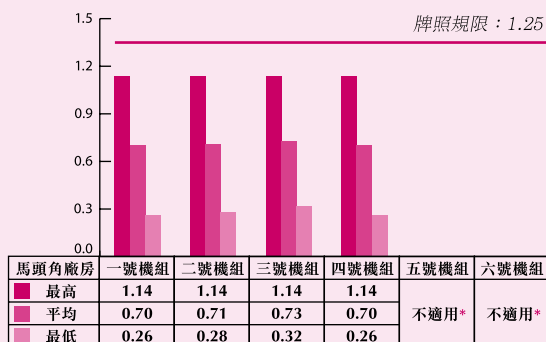
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為1.23公斤（相等於每日平均93公斤）。

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。

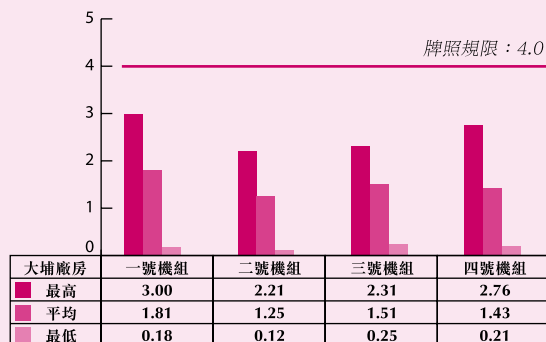
(b) 2012年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤／小時)

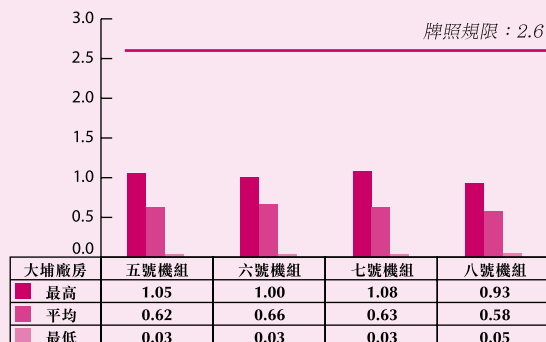


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2012年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤／小時)

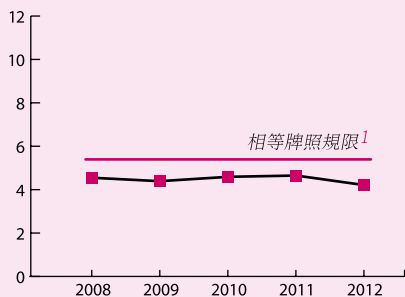


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤／小時)



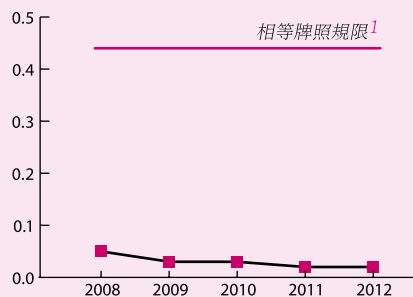
(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



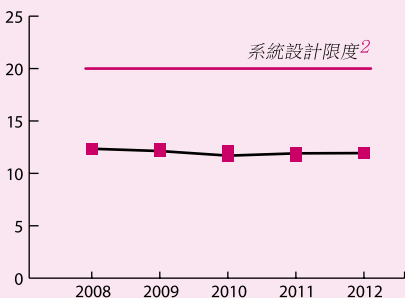
(v) 二氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



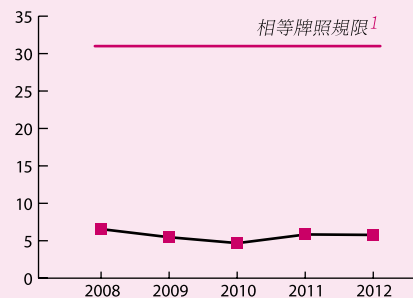
(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



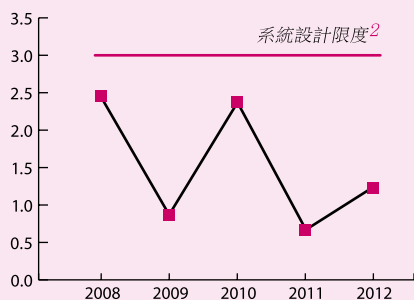
(vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2012年度之生產率(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

一. 綜合損益表

截至2012年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	24,922.5
總營業支出	(18,818.7)
	<u>6,103.8</u>
其他收益淨額	1,006.6
利息支出	(863.8)
所佔聯營公司業績	2,455.4
所佔共同控制實體業績	1,199.4
除稅前溢利	9,901.4
稅項	(1,484.6)
	<u>8,416.8</u>
年內溢利	8,416.8
可歸屬於：	
公司股東	7,727.9
非控股權益	688.9
	<u>8,416.8</u>
股息	3,041.7
	<u>88.9</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2012年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	191.8
減支出：	
人力成本	(112.2)
其他營業支出及行政費用	(93.0)
	<u>(13.4)</u>
虧損淨額	(13.4)

二. 綜合資產負債表

於2012年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	40,550.0
投資物業	540.0
租賃土地	1,364.1
無形資產	3,845.4
聯營公司	16,307.1
共同控制實體	9,103.6
可供出售財務資產	3,078.6
衍生金融工具	381.0
退休福利資產	86.5
其他非流動資產	2,329.6
	<u>77,585.9</u>

流動資產

存貨	1,831.8
貿易及其他應收賬款	5,722.2
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	73.0
借予共同控制實體之貸款及其他應收賬款	861.3
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	154.7
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	347.1
三個月以上定期存款	261.3
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	12,186.4
	<u>21,437.8</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(9,329.4)
應付共同控制實體之款項	(392.4)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(211.5)
稅項準備	(828.8)
借貸	(6,490.8)
	<u>(17,252.9)</u>

流動資產淨額

4,184.9

資產總額減流動負債

81,770.8

二. 綜合資產負債表 (續)

於2012年12月31日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,205.1)
遞延稅項	(4,446.2)
借貸	(25,230.2)
非控股股東貸款	(39.3)
資產退役責任	(78.0)
衍生金融工具	(305.1)
	<hr/>
	(31,303.9)

資產淨額

50,466.9

資本及儲備

股本	2,172.6
股本溢價	3,078.3
各項儲備金	38,068.8
擬派股息	1,998.8
	<hr/>
股東資金	45,318.5

非控股權益

5,148.4

權益總額

50,466.9

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2012年年報第77頁)

致香港中華煤氣有限公司股東
(於香港註冊成立之有限公司)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第78頁至第171頁有關香港中華煤氣有限公司(「公司」)及其附屬公司(統稱「集團」)之綜合賬目,此綜合賬目包括於2012年12月31日之綜合及公司資產負債表與截至該日止年度之綜合損益表、綜合全面收益表、綜合現金流量表及綜合權益變動表,以及主要會計政策摘要及其他附註解釋資料。

董事就賬目須承擔之責任

公司董事須負責根據香港會計師公會頒布之香港財務報告準則及香港《公司條例》之規定,編制真實而意見公允之綜合賬目,以及維護董事認為必要之內部控制,以確保綜合賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述。

核數師之責任

我們的責任是根據我們的審核對該等綜合賬目作出意見,並按照香港《公司條例》第141條將我們的意見僅向整體股東報告,除此以外本報告別無其他目的。我們不會就本報告之內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

我們已根據香港會計師公會頒布之香港審計準則進行審計。這些準則要求我們遵守道德規範,並規劃及執行審計,以合理確定綜合賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審計涉及執程序以獲取綜合賬目所載金額及披露資料之審計憑證。所選定之程序取決於核數師之判斷,包括評估由於欺詐或錯誤而導致綜合賬目存在重大錯誤陳述之風險。在評估該等風險時,核數師考慮與該公司編制真實而意見公允之綜合賬目相關之內部控制,以設計適當之審計程序,但並非為對公司之內部控制的效能發表意見。審計亦包括評價董事所採用之會計政策之合適性及所作會計估計之合理性,以及評價綜合賬目之整體列報方式。

我們相信,我們所獲得之審計憑證能充足和適當地為我們之審計意見提供基礎。

意見

我們認為,上述綜合賬目已根據香港財務報告準則真實而公平地反映公司及集團於2012年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度之溢利及現金流量,並已按照香港《公司條例》妥為編製。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港, 2013年3月18日

四. 董事酬金

截至2012年12月31日止年度

年內就董事為公司董事會提供服務而向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	2.2
薪金、津貼及實物利益	9.0
表現獎金	33.6
退休計劃供款	8.1
	<u>52.9</u>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

<u>酬金組別 (港幣百萬元)</u>	
0.0 - 0.5	7
15.0 - 15.5	1
35.0 - 35.5	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2012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44,800,000元(2011年:港幣43,500,000元)及退休福利港幣8,100,000元(2011年:港幣7,100,000元)。年內並無向集團主要管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項(2011年:無)。

