

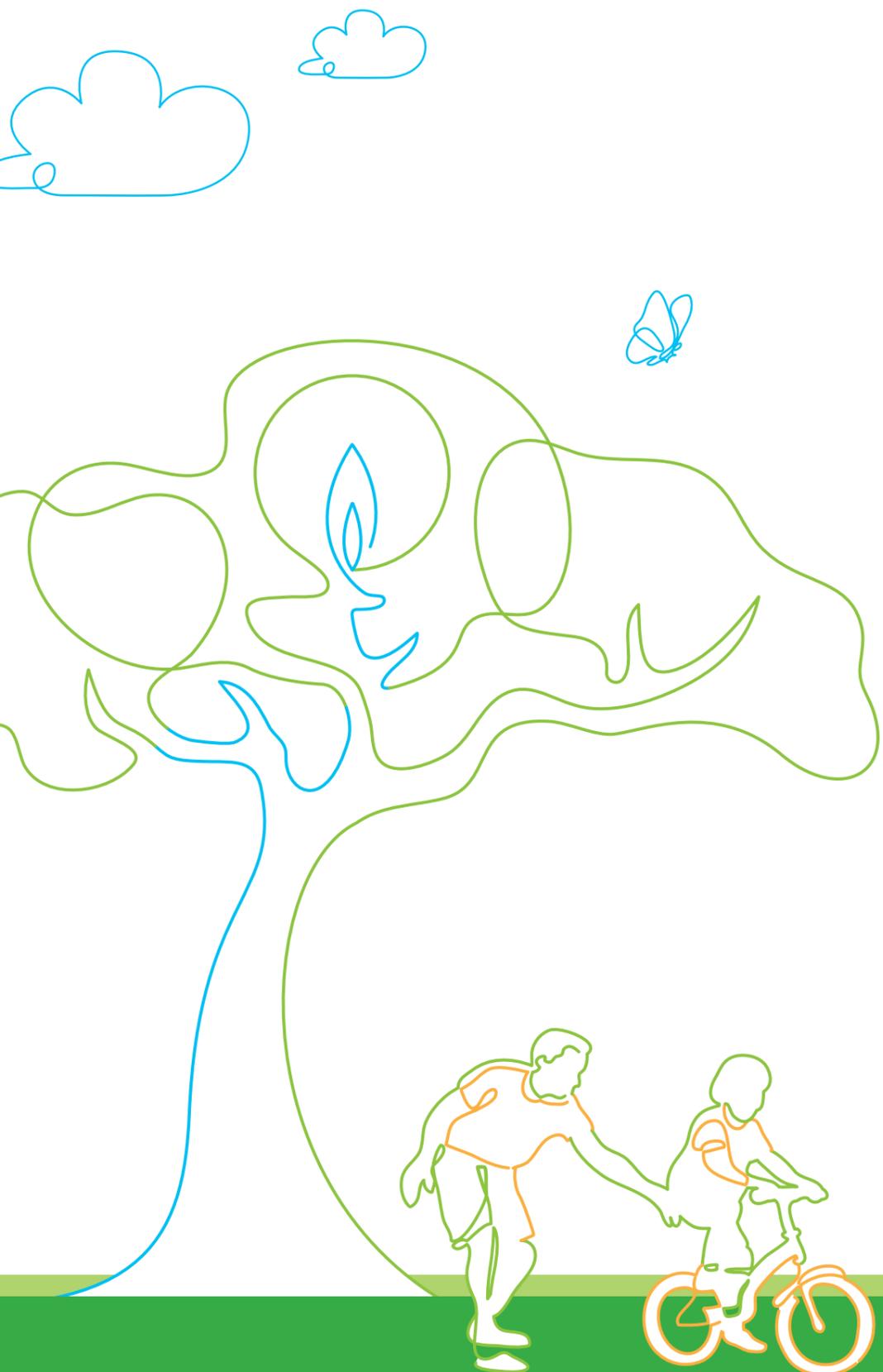


(股份代號: 3)

# 環境、社會及管治 報告

## 2019





## 目錄



1	常務董事報告	4
2	2019年工作成績重點	8
3	環境、社會及管治方針	12
4	創造商機	24
5	確保健康與安全	36
6	保護環境	50
7	貢獻持分者	66
8	加強企業管治	90
9	數據及報告事宜	96
10	全球報告倡議組織和 環境、社會及管治報告指引內容索引	105
11	附錄	116
12	核實聲明	119



## 01 常務董事報告



我們相信邁向可持續發展未來不但有利環境和社會，而且能創造經濟價值。

常務董事  
陳永堅

2019年，煤氣公司經歷了近年最艱難的時期。香港度過了有紀錄以來最和暖的冬季，加上6月份發生的社會事件，導致煤氣用量及營業額下降。

儘管面臨各種挑戰，我們依然在環境表現、企業管治、社會公益、社區工作和平等機會等各方面，堅守對環境、社會及管治發展的承諾。為了履行承諾，我們於2019年制定了環境、社會及管治框架，涵蓋五個重點範疇：創造商機、確保健康與安全、保護環境、貢獻持分者和加強企業管治。

未來一年，煤氣公司將繼續專注於這五個重點範疇，並設定目標，以監察公司的表現及實現長遠的可持續發展。我們亦會繼續聚焦於創新，以推動環境、社會及管治表現和業務發展。



我們亦會繼續聚焦於創新，以推動環境、社會及管治表現和業務發展。

### 建立創新文化

我們明白創新文化是煤氣公司未來發展的關鍵。因此，我們設立了多個平台和計劃，以激發僱員的創意並注入創新思維，從而促進業務增長。

其中一個計劃便是鼓勵僱員提出創意解決方案的「創新基金」。繼2016年在香港成功推出之後，基金更於2019年推展至內地。

由僱員自主研發的「熱水爐水力發電模組」正是基金推動煤氣公司創新的極佳例子。發電模組利用熱水爐的水流發電，代替以電池點火的工作。憑藉這開創業界先河的發明，發電模組於2019年榮獲「香港工商業獎：創意大獎」。

我殷切期望基金能夠為業務注入更多創新意念，發揮「企業增長=創新力x執行力」的精神。

## 轉型至可持續能源

煤氣公司作為能源供應商，一直以關注人類福祉為己任，備受各界推崇。我們正竭力塑造理想未來，以可持續能源，包括可再生能源，滿足全球與日俱增的能源需求。

在我們實現低碳未來的過程中，循環經濟的概念尤其重要，例如廢物便被視為一種可用於創造新價值的資源。過去20年，這一直是我們業務的關注重點，當中包括香港的堆填沼氣應用項目，以及最近在蘇州的廚餘轉化為生物氣體項目等，皆印證了我們業務發展的路向。

我們相信邁向可持續未來不但有利環境和社會，而且能創造經濟價值。我們將持續開拓更多創新的能源解決方案，亦確信煤氣公司將在全球能源轉型中扮演領導角色，邁向可持續的未來。

## 如何應對氣候變化

2019年，香港錄得有記錄以來最高的平均氣溫，突顯氣候變化問題已迫在眉睫。

為應對此挑戰，我們正著手研究**氣候相關財務信息披露工作組的建議**，以及評估在各種氣候變化情境下業務的過渡性風險和機遇，使煤氣公司在資產和營運方面更能抗禦氣候變化。有關詳情，請參閱「[氣候相關財務信息披露](#)」。

與此同時，我們相信氣候變化亦為業務發展帶來龐大機遇，我們在江蘇省張家港市的氫化植物油廠房便是最佳例證。2019年，廠房向歐洲客戶售出超過24,000噸氫化植物油，以實現減少碳排放。我們現已著手籌建第二期廠房，以滿足預期日益增長的需求。

## 安全是業務成功的基石

煤氣公司在安全及可靠方面的往績卓越，我們會繼續精益求精，邁向更高的目標。

煤氣公司於2019年初獲得國際職業健康及安全標準ISO 45001認證，幫助我們進一步改善安全表現，減少工傷和職業疾病。其後，我們隨即協助附屬公司和內地合資公司，將職業安全與健康管理體系提升至ISO 45001標準。

除了ISO 45001認證，我們亦引入創新解決方案，務求進一步提升安全表現。以我們研發的立管維修機械人為例，這機械人能在維修立管時減少煤氣供應中斷的時間，同時能把高空維修煤氣喉管導致的相關風險減至最低。

## 為未來建立團隊

在香港，我們致力吸引以往未曾考慮從事燃氣相關工作的年輕一代投身燃氣行業，以應對勞動力老化的挑戰。

為吸引人才加入煤氣公司，我們眾志成城，提升燃氣行業的專業形象和自身品牌。我們亦推出為中學生而設的「[職涯縮影](#)」學生職場體驗計劃，並提供在香港及內地的實習機會，吸引年輕一代。

前線技術員乃煤氣公司成功的關鍵要素，因此，我們密切關注他們的需要，並通過培訓計劃和薪酬檢討，積極協助他們在公司發展事業。

此外，我們於2019年透過各項活動推廣誠信文化，包括為公司上下提供培訓，提倡「明禮、匠心、誠信」文化。我們相信良好企業文化對環境、社會及管治的長遠發展至關重要，因為只有通過負責任地營運，我們才能贏得持分者的信任。

## 未來一年

過去一年，香港、內地，以至世界各地皆面臨日益嚴峻的氣候挑戰，我們的持分者也越加關注煤氣公司在對抗氣候變化及其影響所扮演的角色。我們致力開發新潔淨能源及其他創新解決方案，協助減少排放、甚至替代傳統能源，促進全球向可持續能源轉型。我們亦致力提高營運效率，以及加強抵禦能力，以應對因氣候變化而產生的極端天氣現象。

2019年，我們制定了策略和行動計劃，要把煤氣公司構建成為最環保的香港企業，履行煤氣公司對持分者的承諾。我們同時於年內開展了多項環保行動，並已準備就緒，於2020年採取進一步行動。我期待在未來一年與煤氣公司的專業團隊、合作夥伴和其他持分者攜手合作，邁進應用潔淨能源的新時代，同心協力實現煤氣公司對可持續未來的願景。

常務董事

陳永堅



## 02

## 2019年工作成績重點

訂立涵蓋五個重點範疇的**環境、社會及管治**框架

## 創造營商機會

## 確保健康與安全



## 財務表現

- 營業額達 **406.28億港元**
- **266** 個香港以外的項目
- 客戶數目
  - **193萬** 煤氣業務客戶(香港)
  - **2,978萬** 城市燃氣業務客戶(內地)
  - **238萬** 水務客戶(內地)



## 職業安全與健康

- 煤氣公司獲發 **ISO 45001** 認證
- 意外度數率(香港)
  - 每10萬工時意外數目
  - 僱員：**0.18**
  - 承辦商：**0.14**
- **煤氣智慧職安健倉庫** 提升職安建水平

## 綠色金融



- 獲香港品質保證局頒發「綠色金融認證計劃」  
**綠色金融發行後證書**



## 可持續業務

- **首個廚餘處理及應用項目**  
於蘇州工業園試運行
- 出售 **逾 24,000 噸** 氫化植物油到歐洲

## 客戶及公眾



- 過去五年與客戶相關的緊急事故報告(香港)  
**↓ 37%**
- 過去五年由公眾報告的氣體洩漏事故  
(每10公里煤氣管道)(香港)  
**↓ 24%**
- 過去五年的嚴重燃氣相關事故(內地)  
**↓ 43%**
- 易高<sup>1</sup>於內地**所有**營運中的化工廠已完成工藝安全管理審核

<sup>1</sup> 易高環保投資有限公司為煤氣公司的全資附屬公司

## 保護環境



## 氣候變化

- 香港煤氣生產的碳強度
  - 每度煤氣 **0.597公斤** 二氧化碳當量
  - 與2005年相比 **↓ 22%**
- 開始就氣候相關財務信息披露工作組的建議進行**氣候相關披露**

## 資源



- 舊爐具回收計劃成功回收 **逾 1,600 噸** 金屬
- 廢舊的聚乙烯管升級再造出  
**「轉廢為寶」太陽能水耕種植系統**

## 加強企業管治



## 風險管理

- 加強監察具重大影響的**潛在風險**，並有系統地將相關風險降低至可接受的水平

## 商業道德



- 推出全公司層面的**反詐騙活動**，推廣反貪污及誠信文化

## 貢獻持分者



## 僱員

- 僱員數目
  - **2,474** (香港)
  - **50,352** (香港以外)
- 每名僱員的平均培訓時數(香港)  
**22.4** 小時
- 完成**技術員薪酬及晉升階梯的檢討工作**

## 客戶



- 香港煤氣供應可靠程度 **99.99%**
- 推行**強制性私隱影響評估措施**，以審查和識別任何新項目或工作流程上有關私隱的潛在風險
- 收到 **5,924** 封客戶讚賞信(香港)



## 社區

- 義工服務
  - **87,557** 小時(香港僱員及客戶)
  - **264,440** 小時(內地公用事業僱員)
- 延續**「綠火焰計劃」**以改善基層家庭的生活環境

## 供應商



- 香港**首家公用事業機構**完成 ISO 20400 可持續採購評估

## 2019年主要獎項及榮譽

請瀏覽煤氣公司網站，查看2019年主要獎項名單。

### 業務及服務

香港工商業獎：創意大獎  
香港總商會



市場領袖大獎2018/19  
香港市務學會

Q嘜人氣品牌大獎  
香港工業總會

Squarefoot Best of the Best大獎2019

- 「最佳廚房爐具」大獎
- 「最佳廚房設計」大獎

REA集團

2018年度建造及裝修業優秀大獎

- 優質承辦商

香港專業驗樓學會

Your Choice @ Focus — 香港白領最喜愛「煮食爐具」  
品牌大獎2019

Focus Media Hong Kong

2019非凡年獎

- 創新數據中心 — 金獎

香港通訊業聯會

2019年度中國IDC產業優秀第三方數據中心獎  
第十四屆中國IDC產業年度大典

2019香港工商業獎頒獎典禮  
Hong Kong Awards For Industries Awards Presentation Ceremony



2019建造業議會創新獎

- 可持續建築組 — 第一名

建造業議會

星鑽服務大獎2018 — 優秀售後服務大獎  
星島日報

香港服務大獎2019 — 公共能源  
東周刊

### 環境

中銀香港企業環保領先大獎2018

- 環保優秀企業 — 製造業金獎
- 粵港澳大灣區環保領先嘉許獎

香港工業總會與中國銀行(香港)

2018香港環境卓越大獎

- 餐飲業金獎
- 公共及社區服務界銀獎

環境運動委員會

2018香港綠色創新大獎

- 銅獎

環境運動委員會

第五屆最佳項目大獎  
英國機械工程師學會香港分部

「滙豐營商新動力」可持續供應鏈領袖  
商界環保協會

中銀香港 | BOCHK  
企業環保領先大獎  
Corporate Environmental Leadership Awards  
頒獎禮開幕禮 2019.5.29



### 管治

恒生可持續發展企業指數系列成份股  
(中華煤氣及港華燃氣)  
恒生指數有限公司

最佳企業管治大獎2019

- 可持續發展及企業社會責任報告獎

香港會計師公會

Best Corporate Governance Awards  
最佳企業管治大獎2019



2019君子企業大獎

- 君子企業獎
- 君子企業典範獎
- 君子企業 — 人氣品牌大獎

香港恒生大學

上市公司年度大獎2019

香港股票分析師協會

香港可持續發展獎2018/19

香港管理專業協會

傑出上市企業大獎2019

- 企業管治大獎

資本壹週

### 健康與安全

第十四屆職業健康大獎

- 好心情@健康工作間大獎 — 超卓機構大獎及創意措施大獎
- 聽覺保護大獎 — 卓越表現大獎及創意改善措施大獎

職業安全健康局

第十八屆香港職業安全健康大獎

- 職安健改善項目大獎 — 銀獎
- 安全表現大獎

(i) 香港中華煤氣有限公司 — 燃氣生產課  
(ii) 名氣通電訊有限公司  
(iii) 易高 — 香港石油氣加氣站  
(iv) 卓誠工程有限公司

職業安全健康局



### 社會

全球企業2000強  
— 全球最佳僱主2019  
福布斯



2019「任仕達僱主品牌獎」

- 香港最具吸引力僱主 — 第二名

Randstad

第四屆香港公共關係獎

- 企業社會責任金獎

香港公共關係專業人員協會

賽馬會齡活城市 — 「全城·長者友善」計劃

- 齡活創意大獎

香港賽馬會

建造業義工獎勵計劃

- 最積極參與機構

建造業議會

企業社會責任大獎2019

資本雜誌及資本壹週

卓越僱主大獎2019

- 卓越僱主大獎
- 卓越企業領袖培訓大獎

求職廣場出版有限公司

2018年最高服務時數獎

- 私人團體 — 最積極動員客戶參與獎 — 冠軍

社會福利署

03



# 環境、社會及管治方針

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)致力創建可持續發展的世界，積極推動環境、社會及管治發展上作出進步，不但展現於業務各範疇，亦同時反映於煤氣公司的願景和使命，並引領我們制定相應策略，造福未來。

為邁向創建可持續發展的未來，我們於2019年以願景、使命、承諾及責任為本，制定環境、社會及管治框架，更獲得環境、社會及管治委員會確認。



### 願景

以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。



### 使命

為客戶供應安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境。



### 承諾

業務營運遵守道德標準及保持高透明度，讓持分者知道我們致力令業務可持續發展，並為所作的決定和行為負責。



### 責任

認同僱員在公司發揮重要作用，對推動公司業務成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員安全，與僱員保持良好溝通，並確保他們充分了解和參與業務發展，以實踐公司的使命。

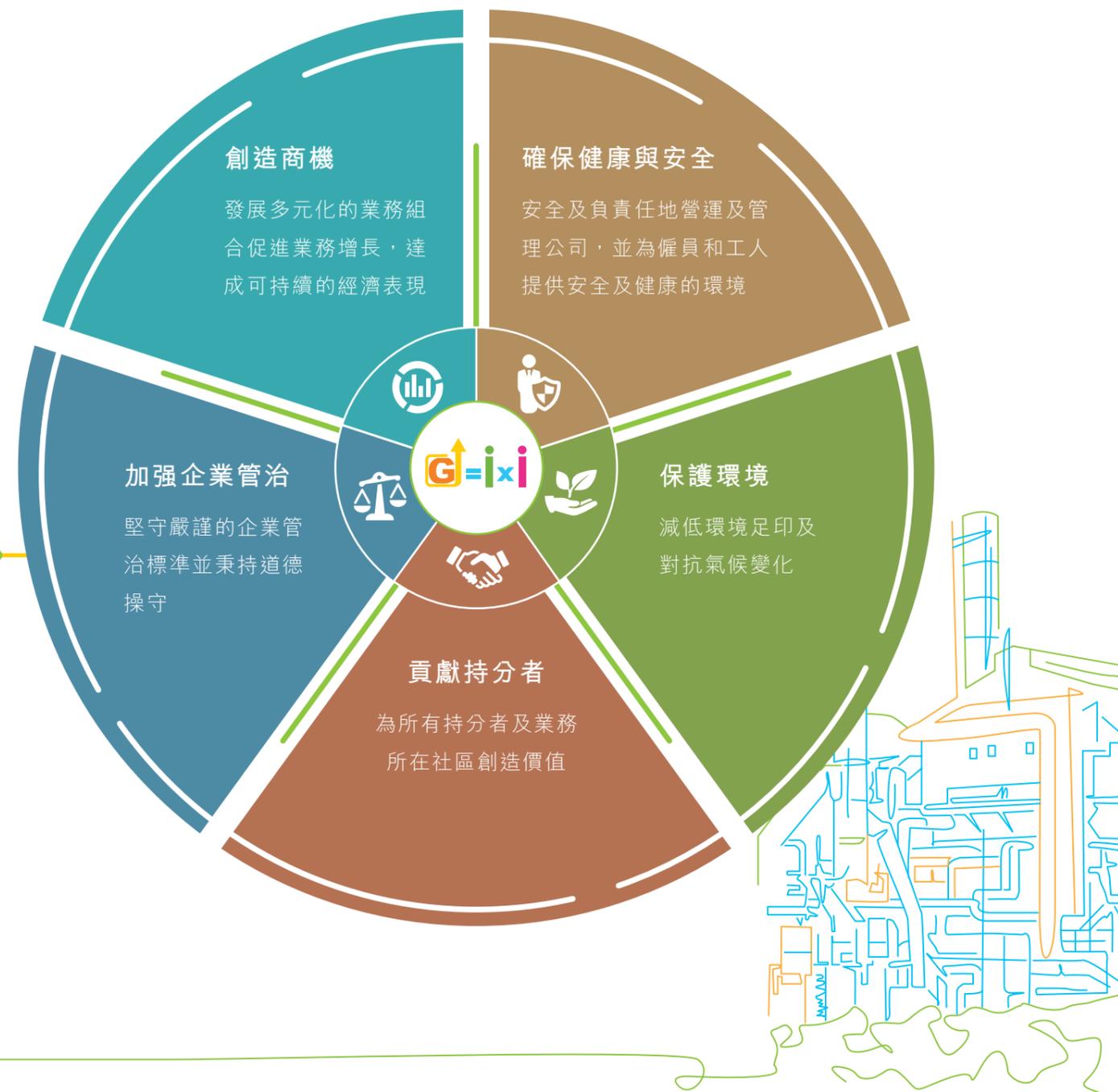


## 環境、社會及管治框架

煤氣公司制定環境、社會及管治框架時，已考慮到業務對持分者的正面及負面影響。此框架清晰表述達成環境、社會及管治目標的五大重點範疇：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。

環境、社會及管治框架以「企業增長=創新力x執行力」理念為基礎，我們因此積極投放資源於創新的研發項目，同時鼓勵僱員提出新構思。

我們將繼續專注於這五大重點範疇，以創造長遠價值。



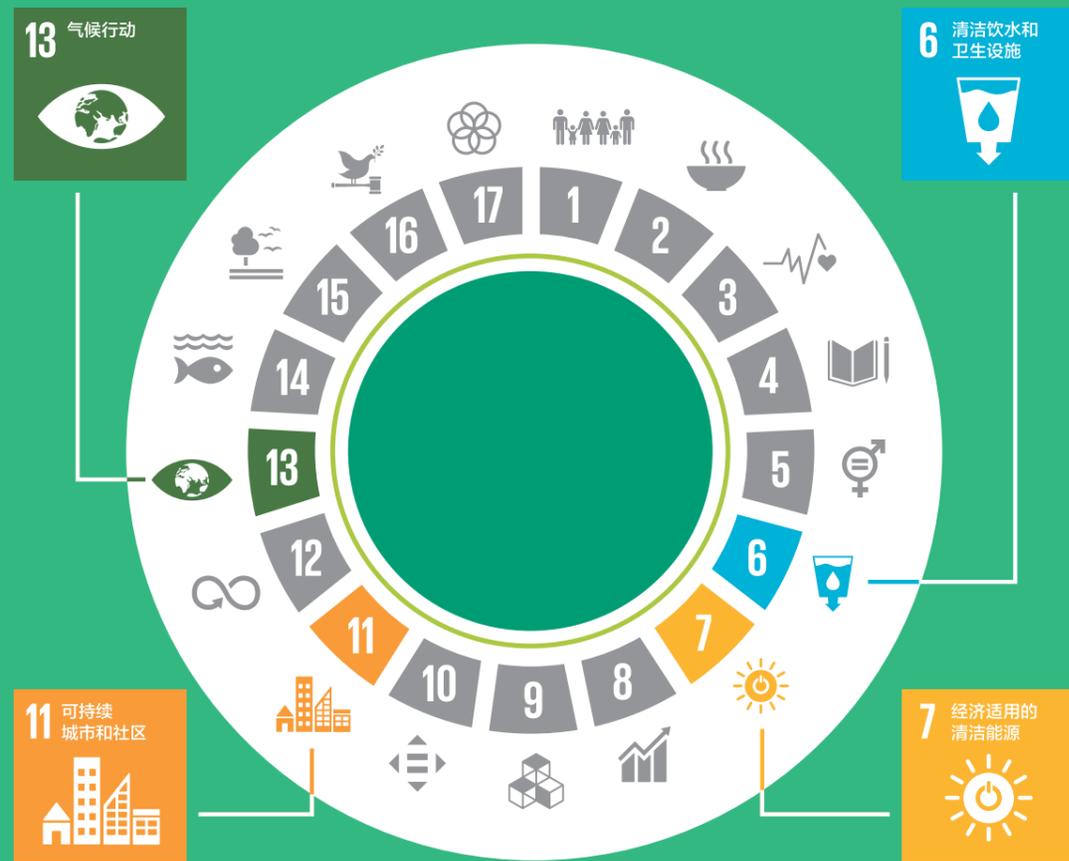
\* 環境、社會及管治委員會前稱可持續發展委員會

## 支持可持續發展目標

作為負責任的能源供應商，我們支持聯合國的可持續發展目標，為應對全球面對的挑戰出一分力，以創造更美好和可持續的未來。

在分析煤氣公司營運及價值鏈上與可持續發展目標的關係時，我們選定四個可持續發展目標，從中煤氣公司既能作出貢獻，同時又能解決業務帶來的負面影響，當中包括探討業務對人與環境可能造成的風險，以及了解煤氣公司能貢獻可持續發展目標的產品、服務或投資。至於企業價值鏈中各個階段對可持續發展目標的影響和貢獻，我們亦已有所評估。

### 業務對可持續發展目標的影響及相應行動



### 6 清潔飲水和衛生設施 以可持續模式管理，確保人人皆能享用水資源和衛生設施

#### 潛在影響

- +** 為我們的客戶提供安全可靠的可飲用水
- 生產過程大量消耗/產生水/廢水

#### 已採取的行動/成就

為 **238萬** 客戶提供合乎國家標準的可飲用水

將於大埔煤氣廠房安裝 **第三組** 逆滲透淨水處理設施

### 7 經濟適用的清潔能源

#### 確保人人皆能享用可負擔、可靠、可持續及現代化的能源

#### 潛在影響

- +** 擴展燃氣供應範圍，鼓勵轉用燃氣
- 化石燃料為煤氣的主要生產原料
- +** 發展潔淨能源業務

#### 已採取的行動/成就

香港煤氣業務客戶數目達 **193萬**

內地燃氣業務客戶數目達 **2,978萬**

推行 **8個** 分布式能源系統的新項目

堆填區沼氣約佔香港煤氣生產組合 **1%**

於上海市和蘇州市設有 **兩所** 科研基地 開發潔淨能源技術

### 11 可持續城市 and 社區

#### 建設共融、安全、適應力高及可持續的城市和社區

#### 潛在影響

- +** 提供安全及可靠能源
- 營運期間及價值鏈上產生有害及無害的廢棄物
- +** 在業務營運中鼓勵循環再造和重用廢物，並向客戶推廣循環再造和重用的信息

#### 已採取的行動/成就

煤氣供應的可靠程度達 **99.99%**

首個廚餘處理及應用項目於蘇州工業園投入試運行

過去五年的嚴重燃氣相關事故(內地) **減少43%**

易高於河北省唐山市的生物質項目，將農耕廢物轉化成糠醛和纖維紙漿，計劃於2020年投產

舊爐具回收計劃回收了 **超過1,600噸** 金屬

### 13 氣候行動

#### 採取緊急行動應對氣候變化及其影響

#### 潛在影響

- +** 於價值鏈推動低碳生活
- 影響營運和業務的實體和過渡性風險
- 產生溫室氣體，加速氣候變化

#### 已採取的行動/成就

氣候變化風險評估從香港擴展到內地

為實施 **氣候相關財務信息披露工作組的建議** 進行研究

與2005年基準年相比，香港煤氣生產的碳強度 **減少22% CO<sub>2</sub>**

與環保組織合作，推廣環境保護及可持續發展

## 全面推廣創新

煤氣公司致力推動創新文化，設有多個平台和計劃，以激發僱員的創造力，讓創新思維與業務並肩增長。

我們於2016年推出「創新基金」，鼓勵香港僱員跳出固有思維，提出創新方案，為公司拓展業務。該基金已於2019年擴展至涵蓋內地。

2019年，我們以「創新基金」的其中一個項目「熱水爐水力發電模組」榮獲香港總商會頒發「香港工商業獎：創意大獎」。

我們同時透過不同渠道，與僱員分享煤氣公司和行業的新興技術資訊，包括出版刊物《創新頭條》、舉辦研討會、到其他公司考察，也利用臉書、Yammer、微信等社交媒體平台。

### ■ 煤氣公司的創新平台

#### 馨Zone



#### 馨Zone • 2013

馨Zone是舒適休閒的空間，鼓勵僱員協作，共同構思創新意念。場地同時配備不同創新工具的資料，讓僱員集思廣益。

#### 煤氣創新館 • 2015

館內展出同事研發的創新設備，以及這些構思如何提升煤氣公司的服務水平及工程效率。

#### G = i x i Lab • 2016

G = i x i Lab設有三維(3D)打印機及掃描器，讓同事將創意轉為實物。

#### 煤氣創新館



#### G = i x i Lab



### 運用虛擬實境作培訓

連接聚乙烯管道的電熔焊接技術非常複雜，要同時防止氣體洩漏及確保管道的耐用性，對工藝要求十分高。我們採用了虛擬實境技術作培訓，能讓參加者在精心設計的場境中，熟習電熔焊接工序。



### 3D打印

煤氣公司已應用3D打印技術協助研發工具，如用於維修及改裝煤氣管道的多功能機械人，以及以水力而非電池發電的「熱水爐水力發電模組」。2019年，我們首次舉辦3D電腦輔助設計繪圖軟件(CAD)體驗工作坊，教授僱員基本的3D打印技術。

### 立管維修機械人

過往，當需要維修外牆煤氣立管時，只能依靠技術員於高空工作以完成任務；現在，有關工作可由配備先進科技(包括定位裝置、壓力感應器及立管外套)的新型機械人執行，減少搭建棚架或使用吊船，令工作過程更安全。我們正研究減輕機械人的重量及研發全新的爬升系統，令操作更簡單。



## 環境、社會及管治的管理

### 環境、社會及管治的管理方針

我們的環境、社會及管治委員會負責監督煤氣公司在環境、社會及管治方面的策略、政策和執行方法。該委員會由七名行政委員會成員及兩名高級行政人員組成，由董事會委任煤氣公司常務董事陳永堅先生擔任主席，並向董事會匯報相關事宜。

該委員會的九名成員代表公司的不同業務範疇，包括營運、財務、人力資源、工程、商務、健康、安全與環境，以及社區聯絡，協助董事會作出決策，推動煤氣公司的可持續增長。

該委員會負責識別及檢視環境、社會及管治的議題、風險及機遇；跟進相關事宜的表現，並提出改善的策略建議；審視及評閱年度《環境、社會及管治報告》，並向董事會/行政委員會提出審批建議；以及向董事會/行政委員會匯報最新有關環境、社會及管治的事宜。

2019年，該委員會共召開了兩次會議。

#### 環境、社會及管治委員會成員

**陳永堅先生** (主席)  
常務董事

**黃維義先生**  
執行董事暨公用業務營運總裁

**何漢明先生**  
首席財務總裁暨公司秘書

**蕭錦誠先生**  
新興能源業務營運總裁

**敖少興先生**  
工程總監 - 香港公用業務

**范潔儀小姐**  
企業人力資源總監

**黃霖生先生**  
商務總監 - 香港公用業務

**鄺超靈先生**  
總經理 - 企業可持續發展

**楊松坤先生**  
總經理 - 企業事務

### ■ 環境、社會及管治委員會的主要討論議題

#### 環境、社會及管治框架及目標

委員會確認新建議的環境、社會及管治框架，並討論需設定的目標(包括中長期減碳目標)，以追蹤和推動改善每個重點範疇。目前，我們正進一步研究及準備相關工作。

#### 持分者參與及重要性評估

委員會討論了2019年重要性評估的流程及結果，並比較了2018年重要性評估結果及矩陣。委員會亦檢視了持分者提出的意見及相應的改善方案。

#### 氣候風險及機遇

隨著持分者越加期望企業完善披露有關氣候的風險及機遇，委員會討論了氣候相關財務信息披露工作組的建議，並贊成就氣候相關的過渡性風險及機遇方面，評估煤氣公司資產及營運的抵禦力。有關詳情，請參閱「氣候相關財務信息披露」。

#### 社區投資

委員會審議及支持2019年煤氣公司舉行的社區活動。有關2019年社區活動的詳情，請參閱「貢獻持分者」內的「取得進展的範疇」。

## 持分者參與

我們與持分者保持溝通，了解他們對煤氣公司於環境、社會及管治上表現的期望。由此，我們能制定相應的策略，回應持分者的關注、減低風險及建立共同價值。

### 聯繫持分者的方式

煤氣公司的主要內部和外部持分者均極為或預計會受公司的營運和業務影響，如下圖所示。

#### 持分者組別及定期聯繫的方式

##### 僱員



- 僱員意見調查及會議 (如講座及工作坊)
- 反映意見的渠道 (如意見箱、與常務董事對談)
- 內部刊物(如通告、通訊)

##### 投資者



- 股東週年大會
- 年報及中期業績報告
- 發布中期及年度業績後舉辦證券分析員及投資者簡報會
- 公司網站(特別是「投資者關係」部分)及公司刊物
- 非交易路演
- 投資大會
- 投資者會議、電話及視像會議
- 與信用評級機構(標準普爾和穆迪)舉行會議和定期溝通
- 實地參觀考察

##### 客戶



- 刊物(如客戶通訊及單張)
- 公司網站、社交媒體平台及煤氣公司手機應用程式
- 上門維修服務、定期安全檢查及安全講座
- 客戶服務關注小組
- 意見調查及焦點小組
- 客戶服務熱線
- 客戶中心

##### 承辦商及供應商



- 研討會及工作坊
- 供應商評核系統(如廠房現場審核)
- 管理會議和供應商會議
- 實地/工廠考察

##### 專業團體及監管機構



- 工作小組及委員會
- 研討會、參觀及工作坊

##### 本地社區



- 區議會聯絡組
- 社區項目
- 工作委員會
- 煤氣溫馨義工隊

##### 非牟利機構



- 綠色夥伴計劃及社區項目
- 會議
- 問卷調查

## 重要性評估

為確保環境、社會及管治報告能反映煤氣公司在經濟、環境和社會方面的重要影響，我們每年均會舉行一系列活動，讓持分者參與。

我們採取四個步驟以準備重要性評估：



- 根據現在和過往的持分者參與結果，並參考全球環境、社會及管治的議題及本地和國際報告準則，擬訂議題清單
- 把識別出的36個相關議題分成與環境、社會及管治框架一致的五大重點範疇
- 以網上問卷進行量化的調查，收集逾440份有效問卷
- 進行質性的訪談及焦點小組討論
- 在重要性評估中，每個議題均從持分者角度評估重要性，以及煤氣公司對該議題的影響
- 根據問卷調查結果，煤氣公司制定出重要性矩陣
- 由環境、社會及管治委員會審視和確認重要性矩陣

我們以矩陣圖展示36個議題的重要程度，最重要的議題位於矩陣右上方，較為次要的議題列於左下方，而位於矩陣中間的則為重要性日增的議題。

煤氣公司將優先處理和匯報的重要議題共21個。

首三個最重要的議題與去年相同，當中包括安全及健康的工作環境、客戶私隱與網絡安全，以及客戶健康與安全，顯示持分者繼續關注安全和客戶私隱。年內，若干議題重要性日漸提升，包括尊重人權、供應商的環境及社會評估等，反映持分者的關注有所轉變，煤氣公司需積極回應。

## 煤氣公司「重要性矩陣」2019



### 創造商機

- 1 直接的經濟價值
- 2 與環境、社會及管治議題有關的財務風險
- 3 直接的經濟貢獻
- 4 間接的經濟影響
- 5 採購實務對經濟的影響
- 6 儲備和生產

### 確保健康與安全

- 7 安全與健康的工作環境
- 8 資產完整及工藝安全
- 9 客戶健康與安全
- 10 項目/工程的質素保證
- 11 緊急應變計劃

### 保護環境

- 12 溫室氣體及其他氣體排放
- 13 水和廢水
- 14 廢物
- 15 能源
- 16 物料
- 17 保護生態系統服務
- 18 化石燃料替代品

### 貢獻持分者

- 19 僱傭管理系統
- 20 勞資關係
- 21 培訓與發展
- 22 多元、平等機會及反歧視
- 23 尊重結社和集體協商
- 24 負責任的市場傳訊
- 25 質量管理和售後服務
- 26 客戶私隱和網絡安全
- 27 供應商環境和社會評估
- 28 社區參與、影響、評估和投資
- 29 尊重原住民權利
- 30 非自願遷徙
- 31 參與制定公共政策

### 加強企業管治

- 32 反貪污
- 33 防止反競爭行為
- 34 防止童工或強制勞工
- 35 尊重人權
- 36 保護知識產權

以下21項為2019年最重要的議題，以及煤氣公司業務在各重要議題的相應影響範圍。

重要議題	影響範圍				影響
	僱員	承辦商 及 供應商	客戶	社區	
7. 安全與健康的工作環境					確保健康與安全
8. 資產完整及工藝安全					確保健康與安全
9. 客戶健康與安全					確保健康與安全
10. 項目/工程的質素保證					確保健康與安全
11. 緊急應變計劃					確保健康與安全
12. 溫室氣體及其他氣體排放					保護環境
13. 水和廢水					保護環境
15. 能源					保護環境
19. 僱傭管理系統					貢獻持分者
20. 勞資關係					貢獻持分者
21. 培訓與發展					貢獻持分者
22. 多元、平等機會及反歧視					貢獻持分者
24. 負責任的市場傳訊					貢獻持分者
25. 質量管理和售後服務					貢獻持分者
26. 客戶私隱和網絡安全					貢獻持分者
27. 供應商環境和社會評估					貢獻持分者
32. 反貪污					加強企業管治
33. 防止反競爭行為					加強企業管治
34. 防止童工或強制勞工					加強企業管治
35. 尊重人權					加強企業管治
36. 保護知識產權					加強企業管治

## ■ 焦點小組討論及我們的回應

為識別煤氣公司業務的重要議題，我們藉持分者參與活動的機會，舉辦了數個焦點小組討論，讓我們辨識持分者認為重要的環境、社會及管治題目，探討他們的關注和期望，並以此訂立行動的優次。

2018年，我們與內部及外部持分者舉行了兩場焦點小組會議，有助我們了解他們的關注和期望。我們於2019年再舉辦了兩場焦點小組會議，與不同部門的僱員及管理人員討論，進一步加深我們與內部持分者的溝通。

焦點小組上所提出的三大主要議題包括：吸引及挽留人才、職場共融及內部溝通。以下為持分者的意見重點和我們的回應：

持分者意見	我們的回應
 <p>吸引及挽留人才</p> <p>技術員青黃不接，特別是公司內勞動人口老化和流失率偏高。</p>	<p>我們正擴大招聘技術員的渠道，並探討挽留資深技術員的方法。</p> <p>公司亦已完成技術員薪酬及晉升階梯的檢討工作。</p> <p>有關詳情，請參閱「吸引及挽留人才」。</p>
 <p>職場共融</p> <p>僱員希望引入彈性上班時間的安排。</p>	<p>我們正考慮彈性上班計劃的可行性，並正與部門負責人就實施該計劃進行溝通。</p>
 <p>內部溝通</p> <p>具名形式的內部溝通減低了僱員表達意見的動力。</p>	<p>我們將研究是否可開展新的溝通渠道，讓僱員以不具名方式表達意見的同時，公司亦能跟進其意見及構思。</p>

我們相信持分者的持續參與有助我們把其需求轉化為公司目標，為制定有效策略奠定基礎。未來，我們計劃制定一項為期三年的持分者參與方案，以便日後更有系統地與不同持分者交流。此方案將根據AA1000持分者參與標準，確保持分者參與的結果納入在我們的環境、社會及管治的管理中。

# 04

## 創造商機



### 信守對持分者的承諾

聯合國環境規劃署將綠色經濟定義為「改善人類福祉並建立公平社會，同時降低環境風險及減少自然資源消耗。」

為回應持分者的關注，我們不斷開拓可持續能源及分布式能源的機會，同時為促進能源轉型盡一分力。未來，我們計劃投資數十億港元，發展創新環保技術，並為我們的現有能源業務物色新市場（集中於「轉廢為寶」）。多個項目現已展開，若試行成功，我們將拓展該業務或擴大其規模。



### 管理方針

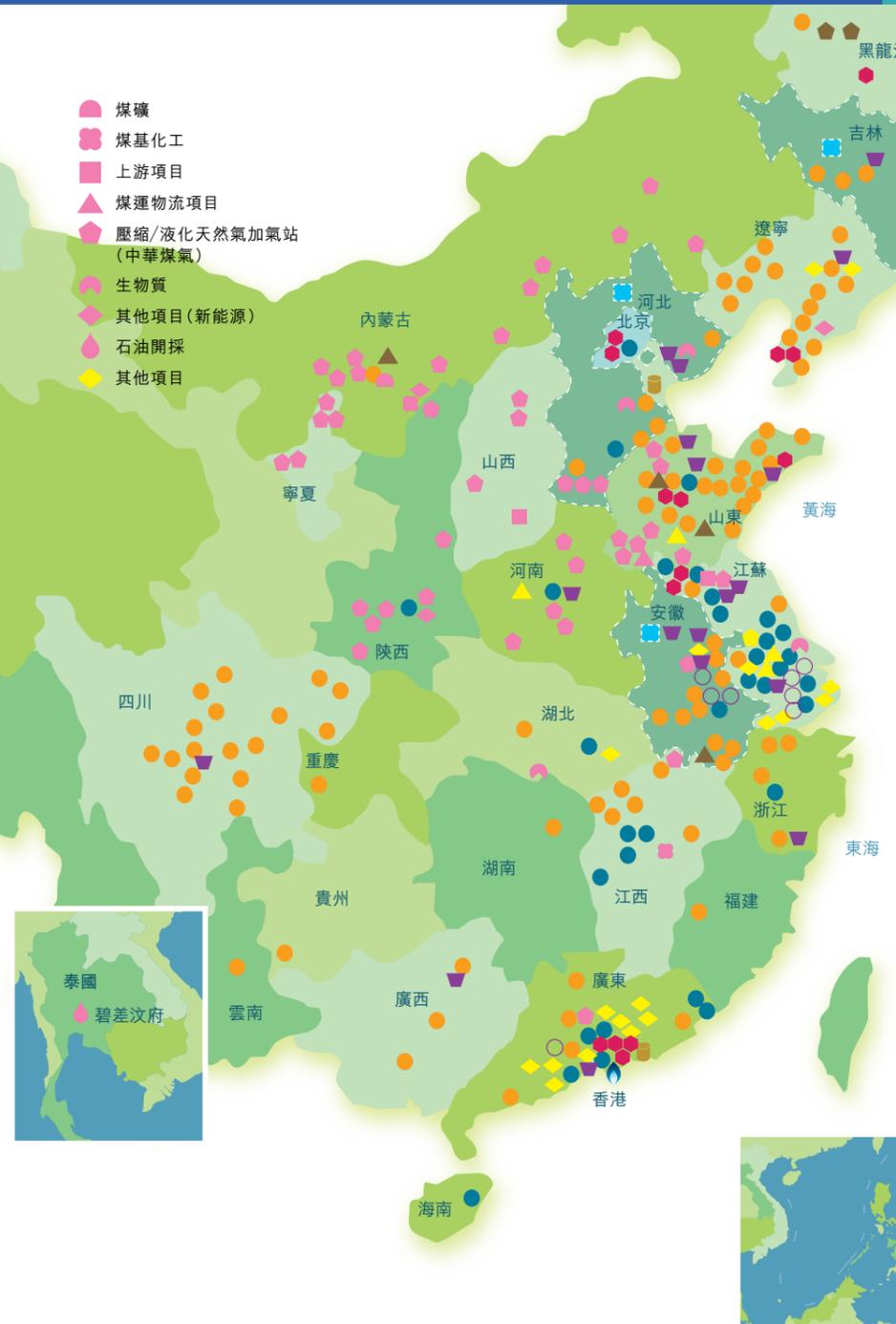
煤氣公司以成為亞洲地區清潔能源的領先供應商為願景，努力預視未來能源及燃料發展的方向。

我們明白綠色經濟是可持續發展的基石，而全球能源亦正轉型。煤氣公司的核心業務是在香港及內地營運燃氣輸配網絡，我們期望以此為基礎，把業務多元發展至分布式能源及其他新能源。

除了新能源，我們亦將繼續探索，將業務發展至水務及電訊等其他領域的機會。我們相信，把握這些機會能讓我們保持商業競爭力及持續發展業務。

#### 2019年業務版圖

- 煤氣集團香港總部
- 城市管道燃氣(中華煤氣)
- 城市管道燃氣(港華燃氣)
- 液化天然氣接收站
- 省內天然氣管網
- 城市高壓管網/地下天然氣儲氣庫(中華煤氣)
- 城市高壓管網(港華燃氣)
- 分布式能源
- 液化天然氣加氣站(中華煤氣)
- 壓縮天然氣加氣站(港華燃氣)
- 水務/廢料處理
- 電訊
- 煤礦
- 煤基化工
- 上游項目
- 煤運物流項目
- 壓縮/液化天然氣加氣站(中華煤氣)
- 生物質
- 其他項目(新能源)
- 石油開採
- 其他項目



## 業務發展

煤氣公司為香港註冊成立的有限公司，並於香港聯合交易所有限公司上市(股份代號：3)。煤氣公司於1862年成立，為香港首家公用事業機構。多年來，煤氣公司已由一間點燃香港街燈的小規模燃氣公司，逐步發展成大中華能源行業首屈一指的集團。今天，我們已是香港規模最大的能源供應商之一，在企業管理和業務營運方面均傲視同儕。

集團扎根香港，現時在內地經營265個項目，遍布26個省、自治區和直轄市，另有一個位於泰國的項目。

有關集團年內業務組合調整的詳情，請參閱煤氣公司《2019年年報》。

### 2019年業務概況

#### 香港

- 煤氣
- 自家品牌燃氣爐具銷售



煤氣總銷售量：**287.12億兆焦耳**

客戶：**193萬**

燃氣爐具銷售：

**逾29萬台**



#### 內地公用事業

- 城市燃氣
- 中游設施
- 供水和廢水處理
- 燃氣爐具、廚房用具和保險



燃氣銷售量：**255.5億立方米**

城市燃氣客戶：**2,978萬**



燃氣爐具銷售：**逾80萬台**



售水量：**9.26億噸**

水務客戶：**238萬**

#### 新興能源及多元化業務

- 環保能源
- 電訊
- 資訊科技
- 土木及樓宇設備工程
- 燃氣相關產品製造



航空燃油供應量：約**600萬噸** (香港)



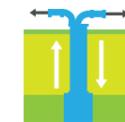
車輛燃料：

液化石油氣加氣站共**5座** (香港)

已投入運作及正在興建的

液化天然氣/壓縮天然氣加氣站

共**48座** (內地)



煤層氣



液化天然氣：

**152,688噸**  
(內地)



煤

甲醇：

**182,792噸**  
(內地)

乙二醇：

**80,128噸**  
(內地)



廢油

氫化植物油：

**24,387噸**  
(內地)



數據中心：

在香港及內地設有**7所**，

可容納約**16,000個**機櫃

有關煤氣公司業務範疇與服務的完整摘要，請參閱「附錄I：我們的角色與服務」。

## 綠色金融

為目前及未來的環保項目融資，我們根據煤氣綠色債券框架，於2017年底首次發行綠色債券。2019年，我們更榮獲香港品質保證局「綠色金融認證計劃」的綠色金融發行後證書，有助提升投資者的信心。

有關煤氣綠色債券框架的詳情，請參閱煤氣公司網站。



### 本金用途

綠色債券是通過6億港元 (ISIN HK0000375300) 和20億日元 (ISIN XS1720566790) 發行，所得本金為734.4百萬港元，已應用於以下各項轉廢為能項目：

項目類別	地點	股權	估計項目成本 (以百萬元計)	獲分配金額及所佔比例 (以港幣百萬元計)	
				ISIN HK0000375300	ISIN XS1720566790
堆填區沼氣應用	香港將軍澳	100%	350 港元	145.0 (24.3%)	35.0 (25.4%)
廚餘處理(轉廢為能)	中國江蘇省 蘇州市	55%	220 人民幣	23.0 (3.9%)	24.0 (17.5%)
氫化植物油(轉廢為能)	中國江蘇省 張家港市	100%	935 人民幣	400.0 (67.0%)	56.0 (40.7%)
農耕廢物轉化為環保化工 產品及紙漿	中國河北省 唐山市	100%	327.5 人民幣	28.9 (4.8%)	22.5 (16.4%)

### 項目進展

項目	估計所減少 溫室氣體量 (每年二氧化碳 當量，以噸計)	項目進度
堆填區沼氣應用	10,700	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目於2019年全面運作</li> </ul>
廚餘處理(轉廢為能)	9,300	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年2月開始試運作</li> <li>預計於2020年第三季度正式全面投入運作</li> </ul>
氫化植物油(轉廢為能)	830,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目正處於試生產階段。第二期項目興建工程於2019年展開，預計於2020年投產</li> <li>第三年獲得「國際可持續發展與碳認證」</li> </ul>
農耕廢物轉化為 環保化工產品及紙漿	120,000	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目地點由湖北省改為河北省</li> <li>預計可於2020年開始試生產</li> </ul>



## 財務分析



營業額

港幣40,628百萬元



資本支出

港幣7,053百萬元



人力成本

港幣3,485百萬元

### 營業額分析

39%  
工業用燃氣

18%  
住宅用燃氣

7%  
爐具銷售及  
保養維修服務

8%  
報裝收入

10%  
水費、石油、煤炭  
有關銷售及其他

18%  
商業用燃氣

### 支出分析

62%  
燃料費

2%  
客戶服務

2%  
輸配

3%  
其他費用

8%  
市務及爐具銷貨成本

9%  
行政管理

14%  
其他生產費

## 邁向低碳未來

全球人口及經濟持續增長，對能源的需求與日俱增，與此同時，又追求減少排放，以實現可持續未來。

煤氣公司以滿足這兩項挑戰為己任。

我們相信可持續能源既是挑戰，亦是業務增長的機遇，以下就是我們邁向可持續商業模式的例子，包括：



城市燃氣

↓  
分布式能源系統



城市供水

↓  
市政廢棄物資源再生經濟



常規燃油

↓  
生物質燃油及化工產品

### 天然氣在能源轉型中的角色

天然氣在取代高污染的燃料中擔當著重要角色，可以改善空氣質素，減少溫室氣體排放。

2019年，我們於內地的城市燃氣業務擴展至23個省、自治區及直轄市，為超過2,900萬客戶提供服務。

為創造低碳未來，各界之間的協作至關重要。因此，煤氣公司一直與酒店、醫院及商業洗衣店等工商業客戶緊密合作，積極推動由用煤炭/柴油轉為採用燃氣。

自2017年起，我們一直發展分布式能源，以進一步減少社會依賴燃煤發電。2019年，我們於安徽、河北、河南、浙江及廣東等省份取得8個新項目，相當於4.2億立方米的天然氣用量。我們的目標是於2022年，從分布式能源業務產生的天然氣銷售量達至35億立方米。

這些項目與中國政府鼓勵利用天然氣的政策一致，將加快「煤改氣」的轉型速度。我們相信，集團的城市燃氣及天然氣業務將繼續受惠於政府的相關政策。



## 開拓新能源和非常規能源

煤氣公司早於20年前已開始轉向潔淨能源，並成立易高環保投資有限公司(易高)，作為尋索新能源機遇的商業平台。

易高內部具備先進的科研能力，有助我們研發出多項環保能源業務及相關技術。易高現時的主要業務聚焦於低碳清潔煤化工、農作物秸稈轉化、非食用生物油脂加氫提質，以及非常規氣體資源的應用。

我們向市場引入新的可再生能源項目已初見經濟和環境效益，進一步鞏固我們能持續發展業務並貢獻能源轉型的信念。

### ■ 運輸業的能源轉型

我們致力於能源轉型，其中包括開發替代燃料，取代使用石油產品(主要為汽油及柴油)。

自2000年，我們為香港及內地客戶供應液化石油氣及液化天然氣。我們明白液化石油氣和液化天然氣並非最佳或長久的能源選項，尤其是全球政策正不斷敦促運輸業更積極減排時，我們必需付出更大努力，以邁向低碳未來。



位於江蘇省張家港市的氫化植物油廠房，是我們貢獻低碳運輸業的實證之一。我們在這廠房將低價值的非食用油脂轉化成先進的潔淨生物燃油，並獲「國際可持續發展與碳認證」，確認這產品的溫室氣體排放比傳統柴油減少近90%。2019年，易高向歐洲客戶售出超過24,000噸氫化植物油，現在為項目興建第二期廠房，將總生產能力提升到25萬噸，預計2020年投產。

此外，易高亦正在東南亞地區物色合適選址，興建新廠房生產氫化植物油。

## ■ 低價值原料轉化為高價值產品

### 營運中

#### 液化天然氣



山西煤層氣液轉化

#### 乙二醇/甲醇



內蒙古清潔煤化工廠

### 試運行/試運作

#### 天然氣/燃油產品及固體燃料/肥田料



蘇州市廚餘處理及應用

#### 氫化植物油

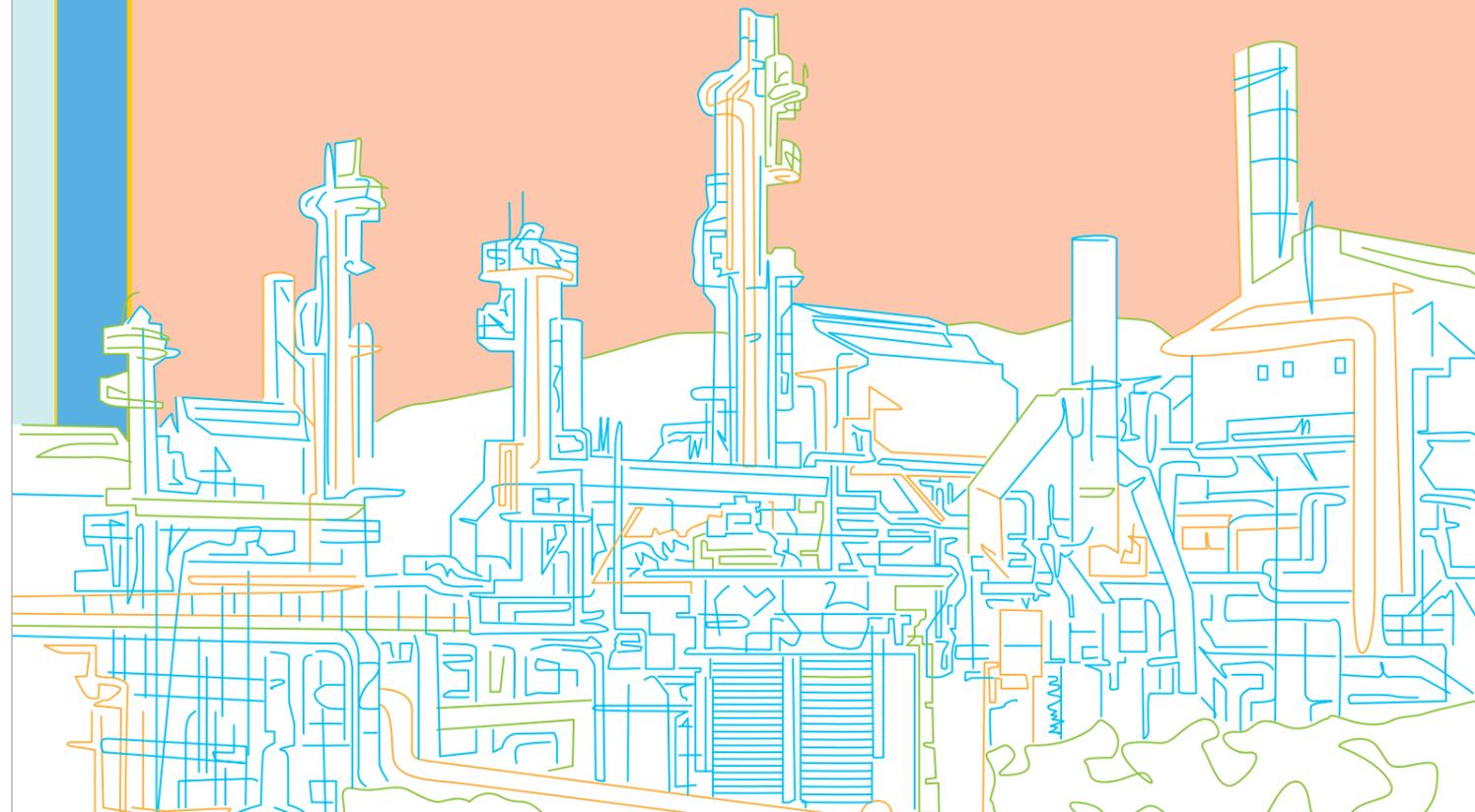


張家港市非食用油脂轉化

### 興建中

#### 環保化工產品，如糠醛及紙漿

河北農耕廢料轉化



## 煤氣公司的循環經濟

傳統的線性經濟是利用資源製造最終需丟棄的商品；而循環經濟的目的，則為減少廢物，盡量將資源不斷重複應用。

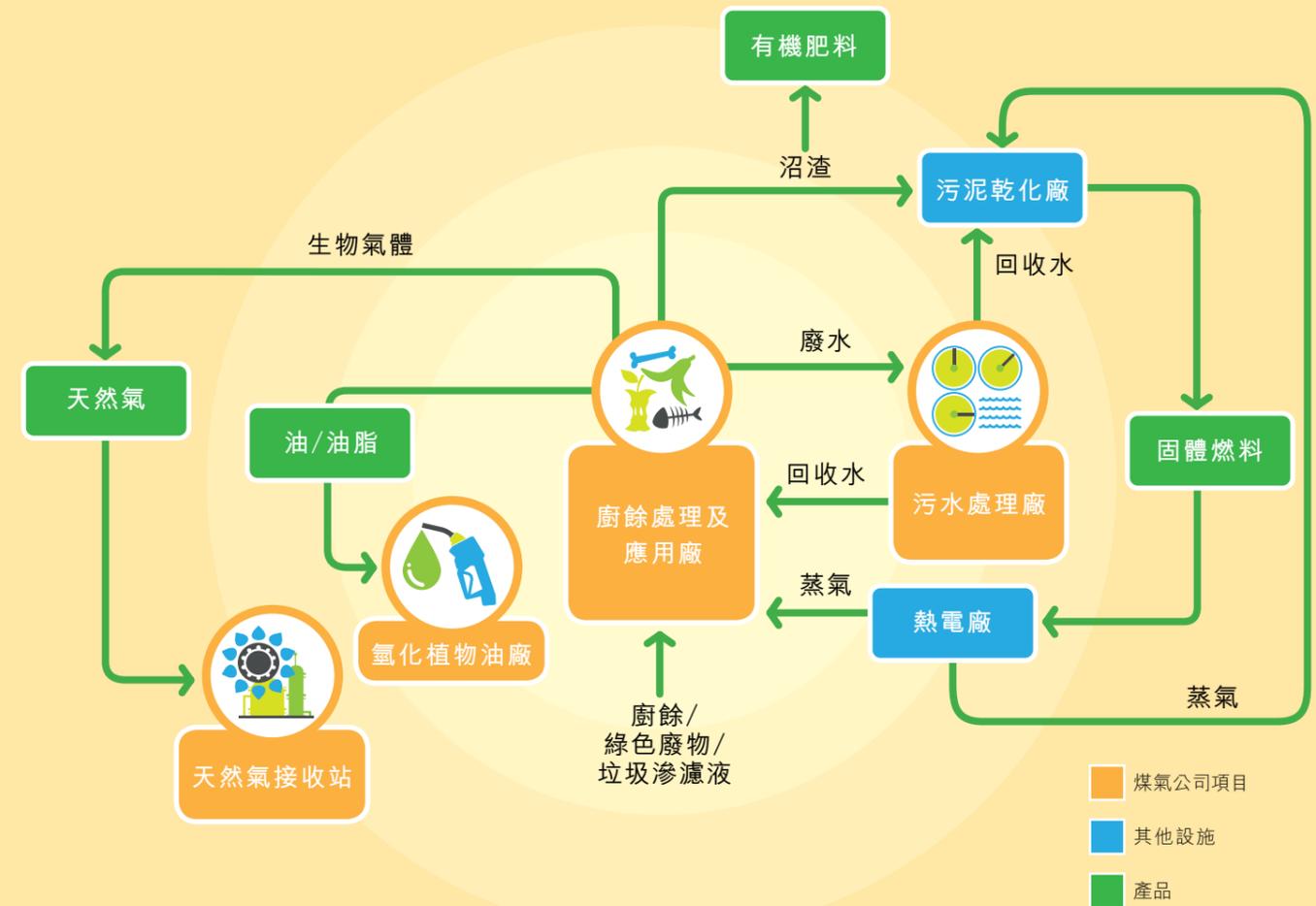
煤氣公司認為，廢棄物若能應用得當，便能成為有用資源。為此，我們多年來透過不同項目，如香港堆填沼氣應用及內地液化煤層氣廠房，將廢棄資源轉化成更高價值的有用產品。

在內地，我們已把華衍水務有限公司(華衍水務)的業務，擴展至蘇州工業園區作生物廢料處理。除廚餘處理及應用廠房外，我們在園區內還設有污水處理廠和天然氣接收站，與鄰近的污泥處理廠和熱電廠組成一個全面的回收體系。

### 蘇州工業園內煤氣公司的項目



- 📍 煤氣公司項目，包括污水處理項目、廚餘項目和城市燃氣項目
- 📍 其他設施



如圖所示，該過程由收集廚餘、綠色廢物與垃圾滲濾液開始，在我們的廠房將這些原材料轉化為各種產品，主要供蘇州工業園內使用：

- 由生物氣體轉化成天然氣注入輸配管網
- 油或油脂轉化成氫化植物油的原材料
- 沼渣經脫水後生產固體燃料，供應予產生蒸氣的熱電廠，以及作為綠化園區使用的肥料

廢水經處理後，可供應予廚餘處理及應用廠和污泥乾化廠重用。

廚餘處理及應用廠目前每天可處理500噸廢棄物。我們現時僅於餐廳和酒店等商業場所收集廚餘，當第二期廠房投產後，便可拓展至處理住宅廚餘，可處理的廢棄物總數量將倍升至每天處理1000噸。

我們認為這個轉廢為能的環保項目極具潛力，可以拓展至內地其他地區及國際市場。

## 05

## 確保健康與安全



## 信守對持分者的承諾

煤氣公司以著重安全為己任，致力達到僱員及承辦商「零意外」，為客戶提供安全的能源供應，並向公眾推廣健康及安全意識。

為秉持我們對安全的承諾，我們將繼續籌辦多元化的職業安全與健康(職安健)活動。在客戶安全方面，我們正研發配備智慧功能及感應器的爐具，作為我們推動「智能廚房」項目的其中一環。我們亦透過創建大數據分析平台，深入分析產品，以期令產品的設計日趨完美。



## 管理方針

煤氣公司的安全管理方針不只具備長遠計劃和策略，還配合各項活動，促進香港和內地僱員和承辦商的工作安全。煤氣公司是香港與內地的公用事業，又是領先的能源供應商，必需確保設施完善、營運安全、妥善保養並定期進行檢查，以免對人或環境造成傷害。

為保護僱員、承辦商、客戶及市民免受健康及安全威脅，我們制定了《**企業健康、安全及環保(健安環)政策**》。

煤氣公司以「零意外」為目標，並遵守所有與健康及安全相關的法例。為此，我們已根據國際標準，如ISO 45001，建立職安健管理系統。煤氣公司的健康及安全表現由企業可持續發展部及企業安全及品質管理督導委員會負責監管。有關健安環管理架構的詳情，已上載於**煤氣公司網站**。

產品及服務安全對客戶至為重要，我們因此必須確保每項程序均依照內部指引執行，並遵守法律及規例。這些指引涵蓋安裝、更換和保養爐具、煤氣錶及煤氣喉管。當開發新煤氣爐具時，我們嚴格依照安全及品質監控系統，進行原料採購、製作及交付製成品。我們的供應商亦需遵守煤氣公司的產品安全要求。

煤氣公司堅持以完善的設計，以及行之有效的工程和營運原則，保持設施及設備安全。配合嚴格的保養制度，我們得以確保作業流程和資產安全、運作暢順、可靠有序。我們的煤氣生產廠房和輸配網絡均已取得ISO 55001資產管理標準認證。香港和內地的化工廠亦建立了工藝安全管理系統，有助我們識別和記錄重要危害，並制定措施控制及緩解風險。若發生緊急情況，煤氣公司備有整全的企業危機管理計劃，令公司能迅速有效應變及善後，確保把對公眾的影響減到最低。

除此之外，我們一直與不同持分者，包括僱員、承辦商、客戶和公眾保持緊密連繫，提高他們的安全意識，建立他們對公司的信任。



## 職業健康與安全

### 2019年表現重點

- 煤氣公司獲得**ISO 45001**認證
- 在香港展開**212**項安全/預防性巡查
- 煤氣智慧職安健倉庫提升職安健水平
- 意外度數率(香港)：
  - 僱員：**0.18**
  - 承辦商：**0.14**
 每10萬工時意外數目

- 每季推出**職業健康宣傳計劃**
- 安全培訓時數(內地)為**864,759**小時
- 安全培訓時數(香港)為**12,737**小時

### 達致「零意外」

- 以「**零意外**」為健康及安全的目標

- 把**ISO 45001**認證擴展至附屬公司

### 提高健康與安全意識

- 提高前線工人及管工對**工作前危害識別及風險評估**的認識
- 推出**健康及體適能活動**
- 為前線管工籌辦**特設安全督導員培訓**
- 向內地僱員推廣**安全文化**

### 未來行動及目標

## 如何應對

### 安全有序的方針

我們備有《企業健康及安全手冊》，闡釋職安健管理系統的框架。此外，我們編製了標準操作程序及詳細指引，以便具體執行職安健管理系統。我們會定期檢視及更新這些文件，確保公司的做法與行業最新標準及政府要求接軌。

在職安健管理系統下，我們備有全面的風險及機遇管理系統，透過分析及評估，識別與工作相關的危險，以及制訂相應的監控措施，同時亦能發掘出持續改進的機會。

倘若發生意外，我們會展開調查、審閱所有相關文件、進行實地安全檢查及與相關人士會面。我們亦會根據風險等級控制，採取緩解措施，以免事故再次發生。

溝通為有效管理的關鍵，為此，我們設立了11個健安環委員會，提供雙向溝通的機會。委員會定期舉行會議，並邀請管理層、監督人員、非管理人員和承辦商參加，一起討論與安全及健康相關事宜。

我們亦設立多個呈報渠道及宣傳計劃，如健安環改善建議計劃、險失事故呈報計劃及HSE我有Say等，讓僱員和承辦商呈報與工作有關的危害、危險工作環境和險失個案，以便及時糾正和改進。為鼓勵呈報，我們會獎勵呈報個案的僱員。我們亦為承辦商設立獎勵計劃，表彰在安全表現方面具責任感、有良好安全意識和表現優秀的承辦商。

在內地，我們協助合資公司制定內部企業安全標準及指引，改善他們的安全管理水平。

### 安全培訓

我們持續透過培訓課程、工作坊及活動，提高僱員及承辦商的安全水平及文化，使他們能建立、實施、維護和持續改進職安健管理系統。為了解前線工人的培訓需要和評估他們的能力，我們亦制定了標準的培訓程序。

在工作簡介會及培訓課程期間，我們會向工人發放有關安全和健康的資訊，以及緊急事故處理程序。我們亦會透過多個溝通渠道，如刊物、電子郵件及內聯資料庫，傳遞健康及安全訊息。

此外，我們亦編製了《承辦商安全手冊》，以及提供免費簡報會予承辦商僱員，分享工作相關的安全資訊，包括離地工作及密閉空間工作，或於煤氣管道附近展開挖掘工程。



## 取得進展的範疇

### 提升安全表現

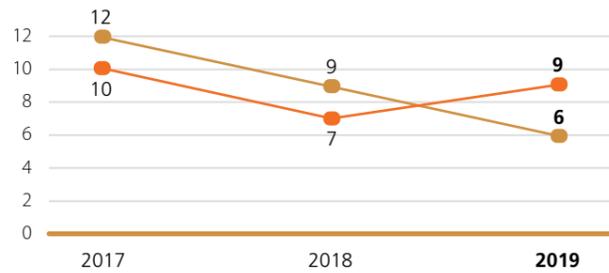
我們於年初獲得ISO 45001認證，現正全力支援附屬公司取得該認證，以加強它們整體職安健管理系統的成效與效率。

2019年，我們展開了212次安全/預防性巡查，確保安全措施齊備，工作環境安全和健康。年內，職安健管理的改善重點範疇包括ISO 45001危機及機遇的培訓、正確人力提舉及靜觀工作坊。

年內，我們亦為承辦商舉辦職安健活動，並向展現出最佳安全表現及最佳安全工地的承辦商頒發「承辦商工地安全獎」。承辦商職安健講座則吸引了逾200個承辦商及同事參加，以提升他們健康及安全意識，防止意外發生。

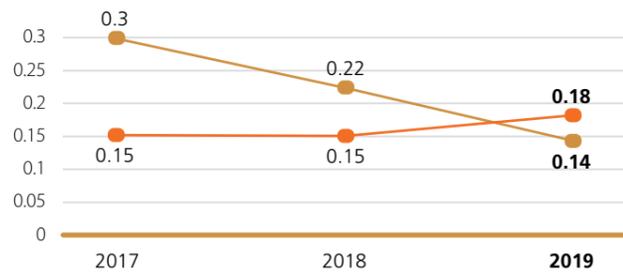
2019年，僱員及承辦商方面均沒有錄得死亡意外。圖表顯示了香港僱員和承辦商的安全表現。

例須呈報意外



\*任何引致不能工作超過三天的意外

意外度數率



\*每10萬工時意外數目

● 承辦商 ● 僱員

我們亦協助內地業務加快跟上最新職安健標準，並根據國際標準，如ISO 45001，將合資公司的職安健管理規範化。為進一步使香港和內地於安全及健康領域並行，我們於2019年舉辦了第二次「健安環萬里行」，吸引了超過140間合資公司，逾14,000名僱員及家屬參加。



## 提升僱員的身心健康

過去數年，我們舉辦了多項活動，使僱員能保持身心健康愉快。

為營造友善、互助及輕鬆的工作環境，我們於北角總部為僱員提供免費的診所醫療服務、健身設施及母親護理室。2019年，我們每季均透過職業健康宣傳活動舉辦講座和工作坊，並提供健康錦囊，使僱員更健康愉快，工作上亦更有效率。我們亦津貼僱員注射季節性流感疫苗，

季度職業健康宣傳活動



另外，我們也舉辦工作坊及工餘活動，如公司活動及社區服務，協助同事在工作和生活之間取得平衡。這些活動亦歡迎家屬參與。



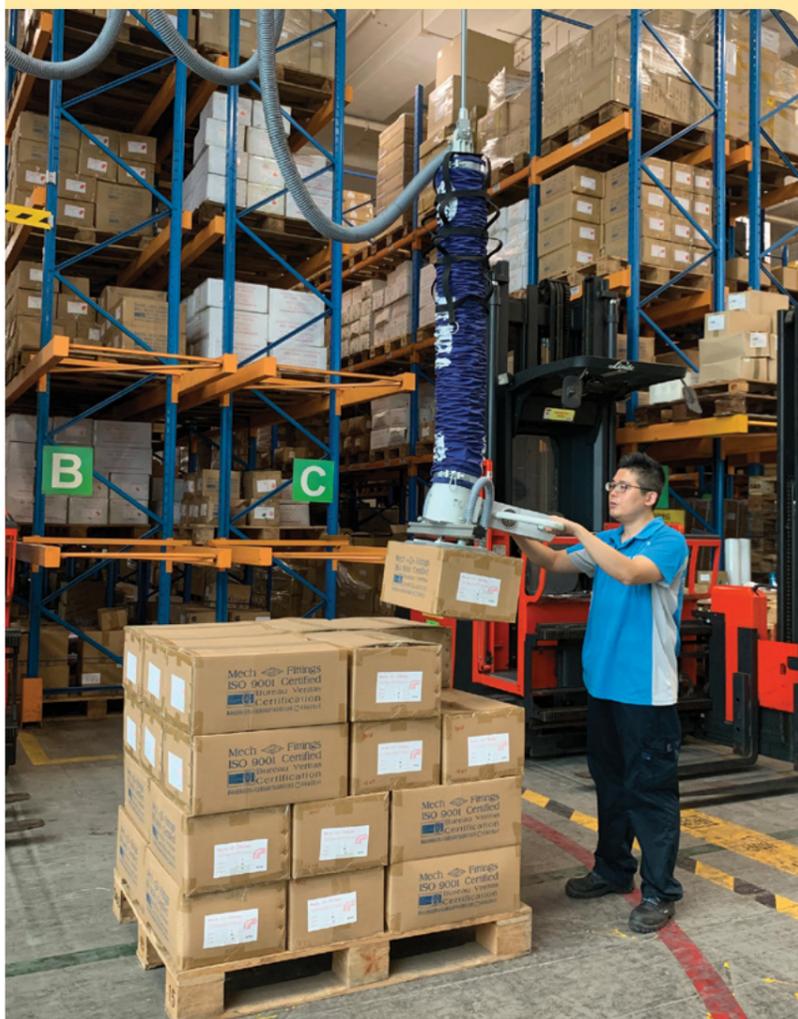
## 科技締造安全工作環境： 煤氣智慧職安健倉庫

煤氣公司察覺到人手操作、人為錯誤、以及工作壓力，皆會為傳統倉庫的運作帶來一定風險。

為了將有關風險降至最低，我們打造了配備多項創新技術工具的智慧職安健倉庫，為僱員創造更安全的工作環境。

我們在設計新倉庫的階段，已利用分析工具，研究員工於傳統倉庫工作時會遇上的風險。因應研究所得，我們再以源頭控制和工程策略開發創新儀器，降低操作風險，並使倉庫工作更舒適，從而提高僱員工作效率及士氣。

除了提升安全水平，煤氣智慧職安健倉庫亦有助提升僱員的工作滿足感。



### 真空管吊具

真空管吊具以吸力提吊重物，取代人手搬運，減低僱員因搬運而導致的筋骨勞損和相關職業病的風險。



### 貨物升降台

貨物升降台將重物升至腰間水平，減少僱員提舉重物的幅度。



### 自動導引車

我們與物流和供應鏈多元技術研發中心合作，研發出自動導引車，把貨架移動至員工跟前。

## 客戶安全

### 2019年表現重點

#### 提升健康與安全意識



• **1,166,904**次定期安全檢查(香港)

• **32**個社區安全展覽及講座(香港)

#### 提供安全的能源和產品供應

• 過去五年與客戶相關的緊急事故報告 **↓37%**



#### 未來行動及目標



• 開發具備**智能感應器**和**遙距控制系統**的煮食爐具



### 如何應對

在煤氣公司的整個營運過程中，不論是產品開發還是客戶服務，均以客戶安全為優先考慮。為了解客戶需要及制定策略以進一步保障客戶安全，我們聘請了獨立調查公司為煤氣公司每兩個月進行一次客戶滿意度問卷調查，以及按需要安排其他客戶調查及焦點小組。

### ■ 煤氣公司如何保障客戶



#### 產品開發

• 爐具配備創新的安全功能，如計時器控制和熄火安全裝置



#### 質量保證

• 進行合規檢查，確保所有產品系列的標準劃一，並屬高質量

• 所有爐具均經過認可實驗所品質控制系統嚴格測試



#### 產品標籤

• 所有爐具均附有說明書，講解如何安全及正確使用產品



#### 客戶服務

• 進行定期安全檢查，涵蓋煤氣裝置、室外立管，以及測試戶內喉管

- 在香港每18個月進行一次
- 在內地每12至24個月進行一次



#### 顧客參與

• 透過安全展覽及講座、客戶服務關注小組探訪、宣傳單張、短片、海報及公司網站，提高安全意識

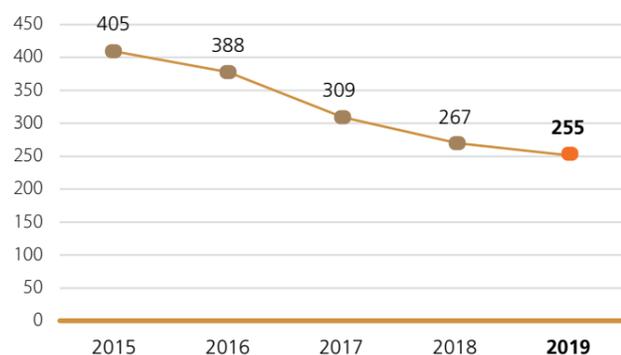
## 取得進展的範疇

### 與客戶持續溝通

2019年，我們登門家訪1,166,904伙住宅客戶，以預防事故發生。我們亦舉辦了32個展覽及講座，提高公眾對煤氣安全的意識，並了解客戶的需要。通過這些活動，與客戶相關的緊急事故報告已經減少。

我們亦通過多個渠道與客戶溝通，如客戶服務關注小組及區議會聯絡組，並定期召開會議討論客戶意見及關注的議題，如賬單、服務質素，以及在人口老化社區中長者客戶的需要。

#### 與客戶相關的緊急事故報告



煤氣公司對緊急情況的反應迅速，已達到世界一流的水平。



緊急搶修隊平均到達現場時間

2019年成果

平均於**21.5分鐘**內到達現場



目標

**25分鐘**內到達現場



### 長者安全爐具

社會老化及長者需要是持分者關注的其中一項議題。為回應年長客戶對安全的關注，煤氣公司正研發配備安全功能的爐具，如防燒焦、遙距控制及自動熄火等功能，亦是智能廚房的其中一環。這些裝置能讓客戶透過手提電話遙距監控及關掉爐具，或提醒他們出門前關掉爐具。預計這批爐具將於2020年推出市場。

這些具智慧功能的裝置將陸續應用於其他新開發的產品，如座枱式煮食爐、嵌入式平面爐、抽油煙機及熱水爐等。

## 公眾安全

### 2019年表現重點



香港

• 由公眾人士報告的氣體洩漏事故(每10公里煤氣管道)過去五年**↓24%**

• 舉辦**桌面演習**，主題涵蓋網絡安全及公眾秩序

• 易高於內地**所有**營運中的化工廠已完成了工藝安全管理審核

#### 供應安全的能源

• 在**8,601**個有工程進行的地盤進行**149,630**次坑道檢查

• **56**家城市燃氣合資公司完成了安全審核，平均取得「優秀」成績

• 內地的嚴重燃氣相關事故過去五年**↓43%**



內地



新能源

#### 未來行動及目標



• 開發具溫度感應器的**數據記錄儀**，以監測調壓室的氣體壓力和探測火警

• 安裝**感應器**以監控輸配系統設備



### 如何應對

#### 全面監控

我們持續監察設施的潛在危險，並緩解風險，同時不斷尋找改善的方法。

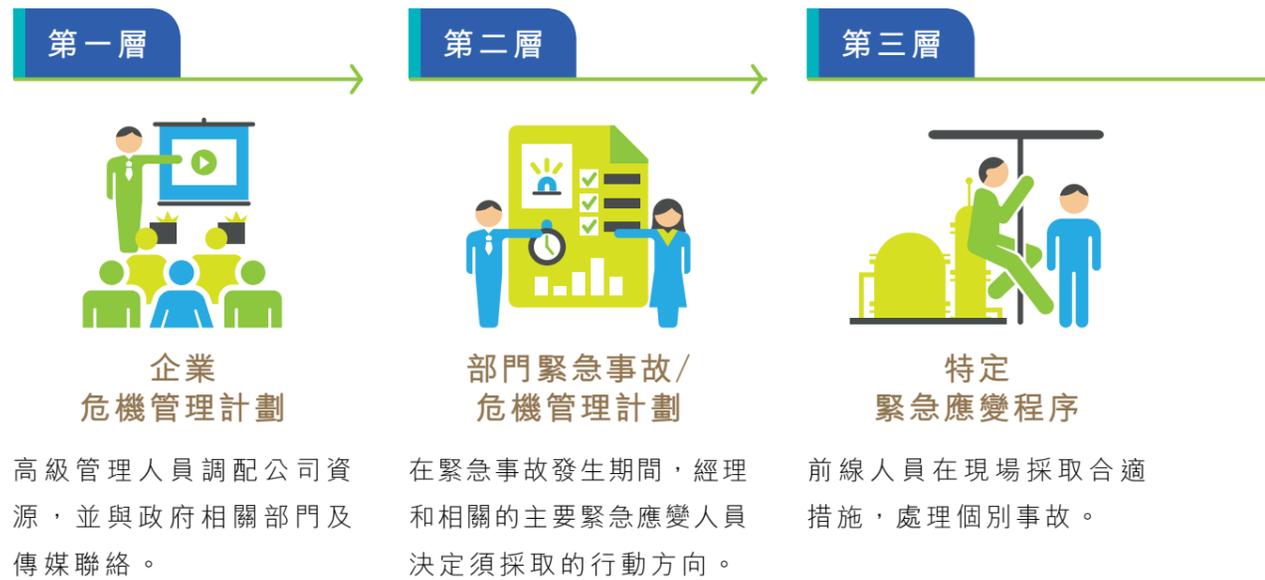
位於香港北角總部的24小時調度中心負責實時監察供氣網絡。我們每年最少進行一次管道洩漏測量，並定期為煤氣管道及其他設施進行坑道檢查。

自2006年，我們每兩年便為內地的合資公司進行安全及風險管理審核。此外，每間合資公司的總經理均會為公司的燃氣網絡每月進行一次安全檢查，尋找隱患，並針對情況訂立解決方案。「年度區域安全巡查」由常務董事領導，顯示煤氣公司對維持高安全水平的決心。2019年的安全巡查於華北地區一帶舉行。

我們每年於新能源業務的化工廠進行工藝安全管理審核，涵蓋14個主要工藝安全元素，全部均為監管化工廠工藝安全水平的主要工具。此外，我們亦為內地天然氣加氣站進行安全審核。

## 緊急事故及危機管理

煤氣公司實施三層架構的應變管理，務求迅速有效應對任何緊急情況，以及盡快恢復正常服務。



我們為煤氣生產廠房、液化石油氣加氣站及北角總部大樓等地點的僱員，定期舉辦訓練及演習。我們亦定期為管理團隊舉行桌面演習，進一步提升他們處理緊急情況的能力。

## 社區及業界關係

作為香港及內地領先的能源供應商，我們與社區組織緊密聯繫，推動健康與安全。此外，作為公用事業，我們亦與政府監管機構緊密合作，以制定策略計劃，如設施使用框架和預防性保養指標，以確保達到最高的安全水平。

為使煤氣公司以至業界保持最高的安全標準，我們經常與各大企業、承辦商及專業組織分享經驗及標準。

我們在內地還參與了國家和行業相關標準及指引的編製及修訂工作，亦分享有關經驗，促進中國燃氣行業發展。



## 取得進展的範疇

### 安全表現

#### 香港

我們在香港進行嚴格的坑道檢查和洩漏測量，以減少燃氣事故。2019年的目標為每10公里煤氣管道少於0.16宗事故，公司已成功達標。

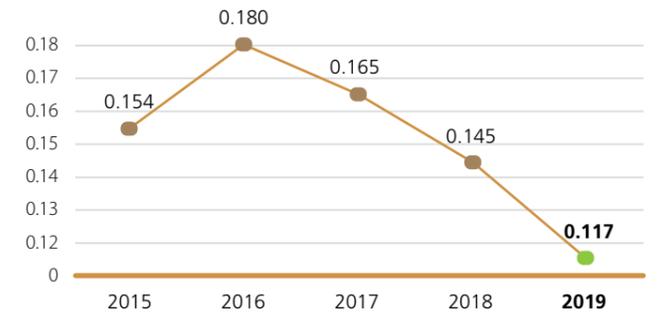


檢查了**6,660**公里長的煤氣管道

**8,601**個有工程進行的地盤進行了**149,630**次坑道檢查



#### 由公眾人士報告的氣體洩漏事故 (每10公里煤氣管道)



煤氣公司亦將第三者損壞煤氣管道的意外事故保持在較低水平，2019年，第三者損壞煤氣管道意外為10宗。

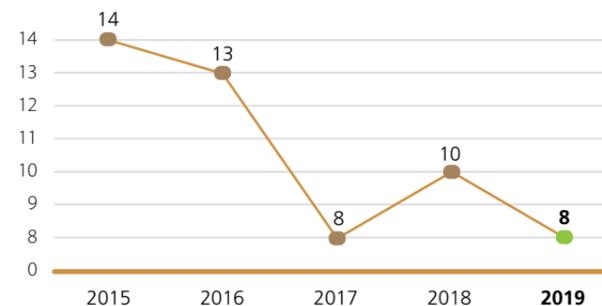
2019年，我們把15公里舊金屬管道更換成聚乙烯管道，有助大幅減低機械接口洩漏和鏽蝕的風險。我們亦主動更換超過100條有鏽蝕的立管，預計於2021年全部完成。通過這些預防措施，我們能夠確保煤氣供應網絡更加安全可靠。

#### 內地公用事業

自實施審核以來，過去數年合資公司的分數一直穩步上揚。

經過我們積極努力，過去五年來，內地嚴重燃氣相關事故大幅減少43%。

#### 嚴重燃氣相關事故



**56**個安全及風險管理審核

為進一步減少燃氣相關事故，我們發布了《關於嚴格的企業安全生產主體責任的指示》，訂明合資公司的總經理需對安全生產負責，並必須進行安全檢查，以及親自監督及糾正安全隱患。

為確保合資公司明白安全生產的重要性，年內，合資公司均簽訂了《安全生產責任文書》。



易高**所有**於內地營運中的化工廠  
均完成了工藝安全管理審核

12個天然氣加氣站  
進行了安全審核



### 新能源

2019年，我們分別主辦及協辦數個安全及風險管理工作坊，供內地項目公司就安全管理、改善工程技術及安全意識等方面進行交流。

透過依照工藝安全管理的行業最佳實踐，例如遵循本質安全設計、深入詳細分析危害及可操作性研究，以及提供全面培訓，易高旗下的化工廠於2019年並沒有發生任何重大事故。



### 緊急應變

年內，我們舉辦了多次桌面演習。在香港，我們的演習內容涉及不同場境，包括全球關注的網絡安全及有關香港近來公眾秩序事件的政治議題。我們亦於山西省的化工廠舉行了包括桌面及現場消防演練的綜合應急演練，管理人員和前線工作人員均一同參與。



### 科技締造安全營運

煤氣公司廣泛使用科技，以確保設施安全和正常運作，充分彰顯「企業增長=創新力x執行力」的理念。

我們最新的氣體追蹤儀正是煤氣公司應用科技改善安全的例證之一。該儀器可探測地下聚乙烯管道的位置和方向，毋需進行挖掘，不但具成本效益，更把對公眾的滋擾和潛在危險減至最低。我們亦籌劃應用人工智能於燃氣管道檢查，以及查找不完善的安裝工程，以便承辦商跟進。此方法將於2020年在香港應用。

### 提升業界水平



作為2018/19年度公共事業安全及職業健康政策委員會主席，煤氣公司與政府、職業安全健康局及其他公用事業機構，就職安健進行交流。我們亦舉辦了論壇，討論有關行業職安健的未來發展，期間，與會者彼此分享經驗和對改善職安健表現的見解。

### ■ 促進道路安全

煤氣公司努力不懈，提高僱員及公眾的安全意識。

2019年，一輛貨車放下尾板，遮蓋了信號燈，一輛巴士撞向該貨車，結果造成導致死亡的交通意外。自此，我們便開始向道路使用者推廣使用發光二極管(LED)閃燈，例如我們於職業安全健康局轄下的職安健學院放置了LED尾燈操作模型，還向勞工處和道路安全議會分享LED閃燈如何能提升駕駛安全。



## 06

## 保護環境



## 信守對持分者的承諾

氣候變化乃全球當前面臨最嚴峻的挑戰之一，煤氣公司堅信我們能為應對氣候變化帶來改變，並造福持分者及下一代。

我們正以金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組的建議為本，研究整個集團在各種氣候變化不同情況下的過渡性風險和機遇，並會根據研究所得，把應對氣候變化的風險和機遇融匯在策略規劃中，以致在面對氣候相關問題及其他不確定因素下，公司業務依然得以保持穩健。

我們亦正審視煤氣公司的減碳目標，制定中長期目標，以進一步減少碳排放，為全球減碳作出貢獻。



## 管理方針

我們致力成為提供燃氣和能源相關產品的企業中最環保的香港企業，於業務營運、產品製造，以至客戶服務，均展現我們減少排放及生態足印的承諾。

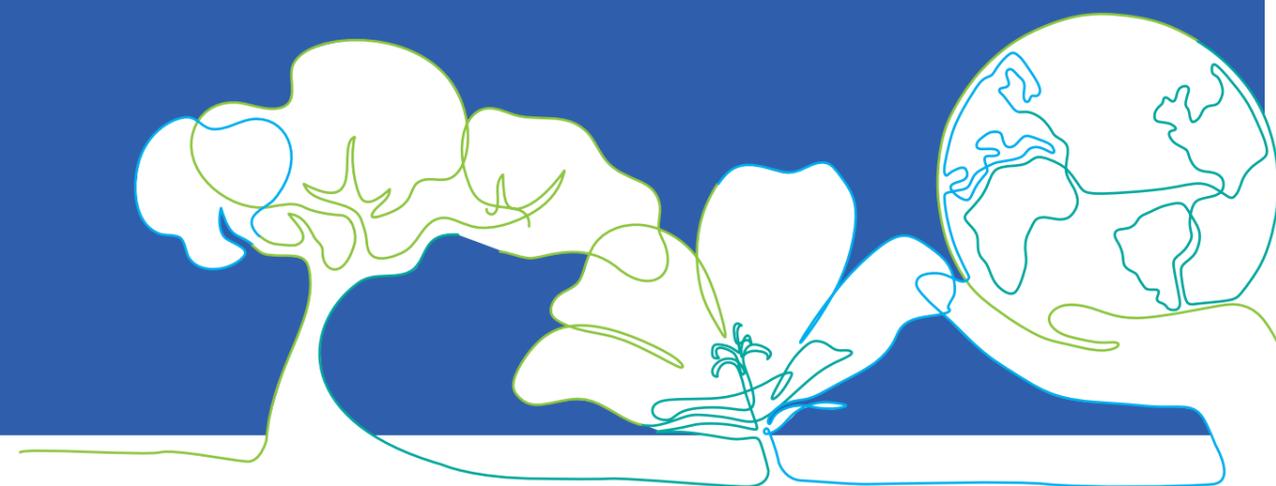
我們以《**企業健康、安全及環保(健安環)政策**》為本，訂立環境管理準則，使我們能負責任地承擔因業務營運而對環境所帶來影響，有效使用資源、減少排放及廢物，同時緩解對生物多樣性的影響，從而實現環境保護的承諾。

在環保工作委員會和企業可持續發展部的協助下，煤氣公司的環境、社會及管治委員會負責統籌和決定煤氣公司的環保措施，並監督公司在環保方面的表現。煤氣公司同時設有12個環保附屬委員會和環保大使團，協助調動資源，推行各個環保項目，並與持分者分享環保資訊。有關健安環管理架構的詳情，請參閱**煤氣公司網站**。

此外，我們設有環境管理系統，涵蓋香港業務和內地的合資公司。大埔煤氣廠房自1999年獲得國際認可的ISO 14001標準認證，多家內地合資公司亦先後取得同等標準認證。

我們遵守市場上最嚴格的監管要求，並以國際最高標準及行為守則為營運基準。每次開展新項目前，我們必定按當地法律規定，事先進行環境影響評估。

我們亦會定期審核和巡查公司設施，確保符合所有相應的環保標準，同時查找可以進一步改進的地方，不斷提升表現。



## 氣候變化與空氣質素

### 2019年表現重點

### 未來行動及目標

#### 適應並抵禦氣候變化的影響

#### • 檢視北角總部在不同情境下的氣候風險



- 展開研究氣候變化相關的過渡性風險與機遇



- 推展  
**氣候變化風險評估**  
至涵蓋長期風險與機遇

- 推動**碳交易**發展

- 緊貼香港及內地**減碳政策**的最新發展

#### 紓緩氣候變化

- 香港煤氣生產的碳強度為每度煤氣**0.597**公斤二氧化碳當量，與2005年相比**↓22%**

- 已在6個調壓及檢管站安裝太陽能光伏系統，並將繼續擴展至其他地點，預計每年能生產約**25萬**千瓦小時的電力



- 以2005年為基準，將2020年香港煤氣生產的碳強度降低**30%**

- 訂立中長期**減碳目標**

- 在煤氣生產原料中提高**生物氣體用量**



### 如何應對

## 適應與抵禦氣候變化

為提升煤氣公司抵禦越來越極端的氣候變化的能力，我們於2015年全面評估香港業務就氣候變化的風險。此後，我們持續檢視公司的緩解措施，並提高設施抵禦極端天氣的能力，為新湧現的風險做好準備。此外，我們制定了惡劣天氣應變計劃，並舉行企業緊急事故桌面演習。除了定期檢視該計劃，煤氣公司亦密切關注氣候變化議題對業務帶來的潛在影響。

中國各地氣候各異，為了解當地的特有風險，我們亦到訪內地合資公司的項目地點。倘若發現有設施尚未做好風險防範工作，我們會與合資公司合作推行緩解措施，例如安裝防洪閘門以防範設備遭受水浸影響，又進行管道保護工程，以防溫度驟降等。同時，我們會舉辦應對氣候變化培訓，以提高相關意識。

## 碳管理

我們致力監察溫室氣體的直接及間接排放情況，並制定減排策略。我們亦根據國際《溫室氣體議定書》測量工具，以及其他本地指引，制定了碳排放統計程序，同時依據ISO 14064-1準則，定期為香港業務進行全面碳審計。

為應對業務營運的溫室氣體排放問題，我們應用天然氣及堆填沼氣等低碳能源、採用更具能源效益的設備，以及改善生產過程。

## 為客戶提供低碳方案

除了減低煤氣公司營運的溫室氣體排放外，我們也著意減少客戶溫室氣體排放的責任，與客戶攜手實現低碳未來而努力。

煤氣公司致力推廣使用潔淨燃氣的優點，並在內地擴展天然氣業務，令客戶能減低溫室氣體排放及應對氣候變化。我們亦協助工商客戶從煤炭或柴油轉用燃氣，或向他們供應堆填沼氣。此外，我們也開發低碳產品，覆蓋範圍由日常燃氣爐具，以至先進的生物燃料。

為協助客戶每日輕鬆減碳，我們透過賬單、出版刊物及「**低碳Action!**」網站，提供節能及環保煮食貼士。



機電工程署自願性能源效益標籤



### 取得進展的範疇

## 評估氣候變化風險與機遇

我們充份明白溫度與海平面上升、乾旱，以及極端天氣頻生等實體風險，均對公司的營運帶來負面影響。過渡性風險同樣對我們的業務構成重大影響，包括政策變動、商譽影響、市場取向的變化等，以至因氣候變化而衍生的新科技、產品及服務所帶來的機遇。

超強颱風、風暴潮及暴雨均會引致嚴重水浸。煤氣公司在香港的生產廠房及總部大樓皆靠近岸邊，我們遂於2019年為大埔煤氣廠房內的電掣房等特定範圍，加裝防洪閘；同時也審視公司的重要設施，包括北角總部大樓的電掣房及應急發電機機房，可能因海平面上升而面對的水浸風險。

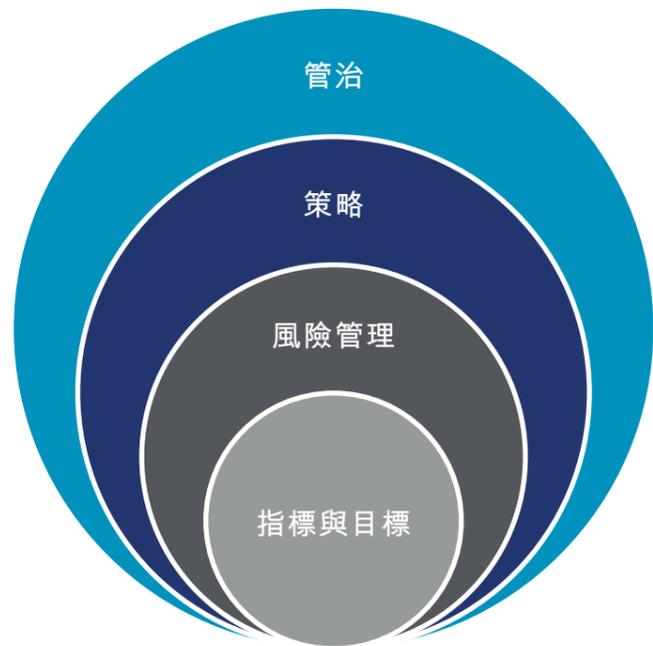
### ■ 氣候相關財務信息披露

如前所述，氣候相關財務信息披露工作組就自願披露與氣候相關的財務信息制定了一套建議。我們正依照建議，完善煤氣公司就氣候風險與機遇的披露，以回應持分者(包括投資者)日漸關注氣候變化的影響。

2019年，我們就該套建議展開研究，並透過差距分析，了解公司目前的狀況。我們正進一步研究公司不同業務在各種情境下的過渡性風險和機遇，以評核煤氣公司的資產和營運對氣候變化的抗禦力，有關結果將用於制定緩解風險和建立抗逆能力的策略。

研究仍於起始階段，以下為初步研究的摘要，往後將可公布更多細節。

### 煤氣公司的具體做法 與 氣候相關財務信息披露工作組的建議



管治

- 煤氣公司董事會負責監督整個集團的風險管理。
- 將氣候相關議題融匯於集團在風險管理的體系。
- 環境、社會及管治委員會由七名行政委員會成員及兩名高級行政人員組成，每年召開兩次會議，討論包括氣候相關事宜的環境、社會及管治議題，並透過主席向董事會匯報。

| 風險管理 |

| 環境、社會及管治的管理 |



策略

- 氣候變化或會為業務帶來影響財務的風險。
  - 氣候變化帶來低碳業務的發展機遇，以迎合市場對能源轉型的需求。
  - 集團上下通力合作，緊貼香港和內地最新的環境政策。如未能遵守法例要求，公司或會受到嚴厲懲處和罰款，影響公司運作。
  - 我們致力減少溫室氣體排放，並為香港煤氣生產訂立減碳目標。
  - 我們於內地江蘇省常州市金壇區建設首座天然氣地下儲氣庫，2018年已投入營運，現正進行第二階段發展。儲氣庫的總容量將超過10億立方米，為冬季用氣高峯期起着調峯作用。
- » 展望未來：展開另一項研究，了解不同時段內的各種氣候變化情境而可能帶來的過渡性風險與機遇。

| 適應與抵禦氣候變化 |

| 創造低碳未來 |

| 減低城市排放 |

| 碳足印 |

- 根據風險管理架構，我們識別及評估整個業務所面對的風險，並決定其優次排序。
- 我們將實施緩解措施，以確保有效管理風險。
- 我們將氣候相關的風險管理融匯於整體風險管理體系，並作出定期監察。

| 風險管理 |



風險管理



指標與目標

- 已披露過往溫室氣體排放量(範圍一和二)。
  - 已披露煤氣生產的碳強度及訂立2020年減碳目標。
- » 展望未來：考慮其他關鍵指標，評估與氣候相關的風險與機遇。

| 碳足印 |

## 低城市排放

早於70年代，煤氣公司已將生產原料從煤和重油轉換為石腦油，並分別於1999年及2006年開始利用堆填沼氣及採用天然氣。受惠於這些措施，我們大幅減少了在香港排放的空氣污染物和溫室氣體。時至今日，天然氣已是煤氣公司主要的原料和燃料。

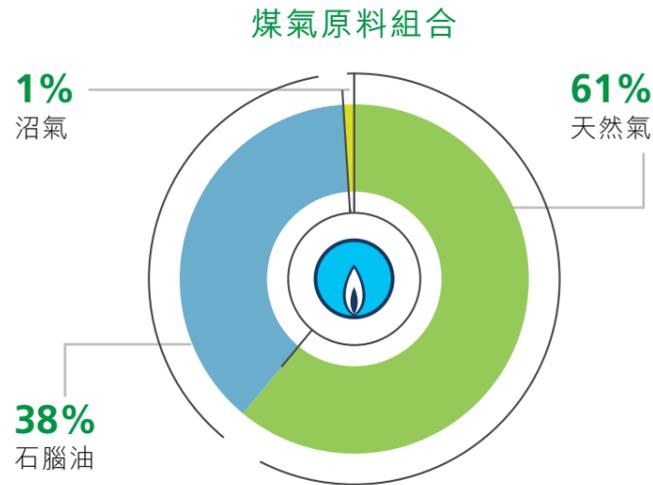


2019年，煤氣生產廠房共節約了：

石腦油 **14,824** 千兆焦耳

煤氣 **27,215** 千兆焦耳

備註：  
以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。



燃燒燃料是我們最主要的空氣污染排放來源。我們嚴密監控這些排放物，包括氮氧化物和硫氧化物，確保煤氣公司的廠房符合政府法例。大埔生產廠房增加使用天然氣和堆填沼氣後，排放量已遠優於法定要求。氣體排放的數據可見於「主要統計數字」。

煤氣公司是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。2019年，煤氣生產中使用的堆填沼氣達42,038千兆焦耳，公司並承諾會繼續增加天然氣/生物氣體的使用比例。有關煤氣公司的潔淨能源生產，可參考煤氣公司網站。

香港近年推出「上網電價計劃」，鼓勵機構和企業採用太陽能及風能等再生能源。煤氣公司全力支持這項計劃，已開始於大埔廠房、北角總部和調壓及檢管站，進行第一階段光伏系統安裝工程，預計於2020年完成後，每年將產生約25萬千瓦小時的潔淨能源。我們正揀選合適場地，以推展項目的第二階段。

我們在內地持續擴展城市燃氣網絡，以減少城市排放，2019年，燃氣服務的客戶數目超過2,900萬。



## 碳足印

集團主要的碳排放量來自生產過程中消耗的燃料(範圍一)。

我們已為2020年訂立減碳目標，以2005年為基準年，把香港煤氣生產的碳強度降低30%。

### 集團溫室氣體排放

	範圍一 (二氧化碳當量， 以噸計)	範圍二 (二氧化碳當量， 以噸計)
2019	843,000	596,000
2018	807,000	455,000
2017	822,000	423,000
2016	834,000	399,000
2015	898,000	378,000

備註：

- 範圍一：直接排放，包括廠房及車隊等燃料消耗。
- 範圍二：廠房、辦公室、客戶中心、加氣站及數據中心等消耗的電力。
- 報告涉及的溫室氣體排放量涵蓋煤氣公司在香港及外地的業務，數據按淨權益計算。

過去多年，我們因使用天然氣和堆填沼氣有效減少碳排放。2018年，超級颱風山竹嚴重損毀了新界東北堆填區的沼氣收集設施，導致在2019年的沼氣供應量大幅下降，令香港生產每度煤氣的碳強度在該年達0.597公斤二氧化碳當量(高於2018年的水平)，比2005年基準降低22%。有關設施已於2019年底逐步恢復正常運作，我們將繼續努力達致2020年的減碳目標。

同時，我們正研究為香港和內地業務，訂立中長期減碳目標。

### 生產每度煤氣所排放的二氧化碳當量(香港)



## 創造低碳未來

我們開展了多個項目，以助減低碳排放，貢獻低碳未來。

繼在雅麗氏何妙齡那打素醫院成功安裝以堆填沼氣推動的熱電聯供系統後，我們正計劃把系統推展至北區醫院，以提升能源效益及減低排放。我們亦向醫院及辦公大樓推廣煤氣抽濕機，改善室內空氣質素之餘，亦能減低空調系統的能源消耗，從而達致減低碳排放。2019年，我們已為中間道一幢商業綜合大樓安裝了煤氣抽濕機。

我們在內地蘇州工業園的廚餘處理及應用項目試運行後，所產生的生物氣體可用作再生能源，經處理後注入天然氣輸配管道。2019年，項目所生產的天然氣超過200萬立方米，為下游客戶減低碳排放。

自2017年，公司著力開發高效的分布式能源系統，集團旗下易高位於江蘇省張家港市的廠房生產先進的生物燃料，代替傳統柴油。

有關詳情，請參閱「邁向低碳未來」。



## 資源管理

### 2019年表現重點

### 未來行動及目標

#### 有效管理能源



- 北角總部的用電量：  
與2018年相比 **↓0.46%**



- 於2020年為北角總部取得  
**ISO 50001**能源管理體系  
認證，並更新「綠建環評」認證

#### 盡責管理水資源

- 大埔生產廠房利用逆滲透淨  
水處理設施，節約用水量達  
**114,551立方米**



- 為大埔煤氣廠房安裝  
**第三組逆滲透淨水  
處理設施**



#### 加強廢物管理



- 舊爐具回收計劃成功回收  
**逾1,600噸**金屬



- 檢討並**減少**營運過程中  
**使用塑膠的數量**

- 以廢舊的聚乙烯管升級再造成  
**「轉廢為寶」太陽能水耕  
種植系統**



### 如何應對

煤氣公司明白，於生產廠房、輸配網路及辦公室營運中節約天然資源的重要性，因此會舉辦研討會及不同活動，並提供《綠色辦公室實踐指南》及進行內部審核，致力提升僱員的環保意識，鼓勵員工作出改變。與此同時，我們亦鼓勵承辦商、供應商和客戶與我們同行，合力節約天然資源。

每年，我們都會特別撥款予環保項目，更設有「綠色創意基金」，鼓勵僱員提出環保方案。

自2011年，我們一直為內地的燃氣項目進行環境審核，範圍包括節約能源、廢物與廢水管理方法，以及噪音管理措施。

## 能源

我們認為，充分發揮能源效益至為重要。煤氣公司北角總部已獲得「綠建環評」環保建築的標準認證，而我們在香港和內地的數據中心也獲得「LEED領先能源與環境設計」認證。

我們為住宅客戶提供200多款具環保節能特點的爐具產品，每年亦會引入最少一款既有助客戶節省開支、又節省能源的爐具。所有合資格的熱水爐及煮食爐，均附有香港機電工程署的自願性能源效益標籤計劃中的標籤，方便客戶作出明智選擇。

## 生活用水與污水

隨著水資源短缺成為全球主要議題，我們的持分者亦開始表示關注。

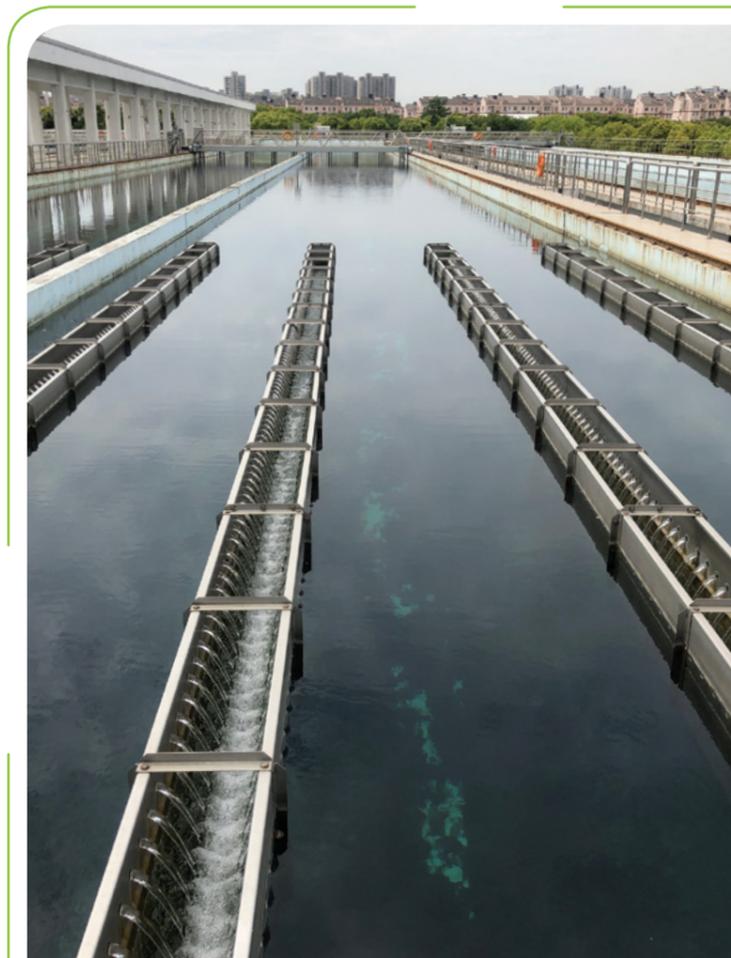
我們於生產廠房使用水作原料，也有用作冷卻和加熱；辦公室、客戶中心、天然氣接收站也有用水。煤氣公司的用水主要來自當地的市政供水系統，內地的水務業務亦會使用地表水。

廢水會排放到污水處理廠，或經處理後排入大海。煤氣公司亦會循環再用部分廢水。

煤氣公司同樣致力節約用水。我們運用新技術和工藝，改進生產流程，使生產廠房能回收廢水或更有效地節約用水。辦公室及客戶中心用水量雖然不多，但我們仍於洗手間安裝雙掣式沖廁設備及自動水龍頭等節水設施。

公司透過華衍水務在內地經營供水及污水處理業務，對管道洩漏問題非常關注。為改善供水服務的效率及效益，我們會測量及檢查管道網絡，加強管理與監察。我們亦會從污水處理廠回收經處理的廢水，供內部清洗設備和除臭之用。我們亦在蘇州工業園區為一家國際電子廠處理並回收高濃度工業污水，按照當地法規處理所有污水和排放物。

華衍水務又舉辦多項活動，如安排學生參觀水廠設施等，以教育公眾珍惜水資源及節約用水的重要性。



## 廢物

煤氣公司以「5R」原則為廢物管理方針，「5R」即取代(Replace)、減省(Reduce)、再用(Reuse)、回收(Recover)和循環(Recycle)，不僅減少營運造成的廢物，同時亦協助客戶減廢。

在香港進行建造及管道工程所產生的挖掘物料及建築廢料，受政府制定的運載紀錄制度規管，確保獲得妥善處理。我們亦採用非開挖技術鋪設管道，大幅降低開挖面積，減少產生廢物。

煤氣公司會回收和重用金屬化學容器、塑膠化學容器、使用過的催化劑、使用過的聚乙烯管等有害廢物。所有化學廢料均由環境保護署認可的收集商處理，合乎《廢物處置條例》。

### ■ 為客戶減廢

我們明白由客戶獨自肩負回收的責任並非有效的策略，因此於2003年起便推行舊爐具回收計劃，把回收所得的舊爐具售賣給承辦商從而減廢，同時又將計劃收入所得，用來支持公司、承辦商及各綠色合作夥伴推行的環保活動。

煤氣公司服務逾190萬香港客戶，需要大量紙張印製煤氣賬單。為降低用紙量，我們持續鼓勵客戶轉用電子賬單。

## 取得進展的範疇

### 有效管理能源

我們已在香港建立雲端能源管理平台，自動監察和分析能源消耗的情況。透過分析所錄得的數據，我們能監察能源使用分布，從而制定更強效的節能計劃。

為進一步提升北角總部的節能效果，我們於2019年10月在總部其中一層試用節能盤管風機和採用智能照明控制系統，與2018年相比，有效減少能源消耗超過30%，證明計劃非常成功。我們正考慮擴展這些系統至總部其他樓層。

2020年，我們希望為北角總部取得ISO 50001能源管理系統認證和更新「綠建環評既有建築」至新版本認證。



煤氣公司總部及馬頭角辦事處

2019年節省的電量：

**20,503千兆焦耳**

附註：以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。

## 盡責管理水資源

2019年，大埔生產廠房透過逆滲透淨水處理設施，減省了114,551立方米食用水，成效令人鼓舞。煤氣公司計劃於2020年以最先進的逆滲透淨水處理技術，取代餘下舊有的淨水處理系統，進一步減少產生的污水量。

我們在內地張家港的氫化植物油生產設施採用了「零污水排放系統」，所有污水都會經過處理，並可重用和回收。

所有煤氣生產廠房的污水均按照現行監管排放標準處理。2019年，集團並沒有發生任何需要通報的廢水洩漏事故。

### 加強廢物管理

煤氣公司已連續18年獲得卓越級別的「減廢證書」，至今已達成30多項減廢和回收目標。

我們籌辦逾20項重用或循環再造計劃，鼓勵僱員重用資源及進行廢物回收。除了定期回收外，我們亦於2019年特別舉辦多項回收活動，如回收舊領呔和生果籃等；又舉辦草木彩繪蜂蠟布工作坊，鼓勵少用塑膠。

我們對處理有害廢物亦非常謹慎。因應香港電池回收中心於2019年投入運作，我們年內已回收超過20噸鉛酸蓄電池，支持本地回收。

在回收客戶舊爐具方面，我們於2019年回收了超過1,600噸金屬。

為減少使用紙張，我們持續向客戶推廣使用電子賬單。2019年，我們推出多項宣傳活動，包括為新申請電子賬單的客戶捐出港幣20元予其指定的環保團體及回贈煤氣費。我們現正研究其他減少賬單用紙的方法。



# 「轉廢為寶」太陽能水耕種植系統

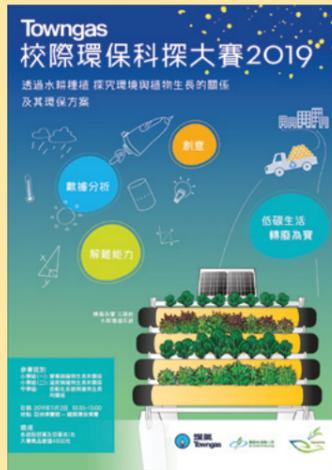
煤氣公司視廢物為寶貴資源，並一直尋求創新方法，以免資源被棄置於堆填區。

把煤氣管道工程所產生的廢舊聚乙烯管及配件升級再造，轉為太陽能水耕種植系統就是其中一個例子。該系統以深水種植技術為本，所配備的太陽能裝置足以應付日常運作的所需能源，無需額外供電。



公司把12套水耕種植系統捐贈予中小學，作為學校參加「Towngas校際環保科探大賽2019」之用，培養學生對STEM(科學、技術、工程和數學)學科的興趣，並提高年輕人的環保意識。

## Towngas校際環保科探大賽2019

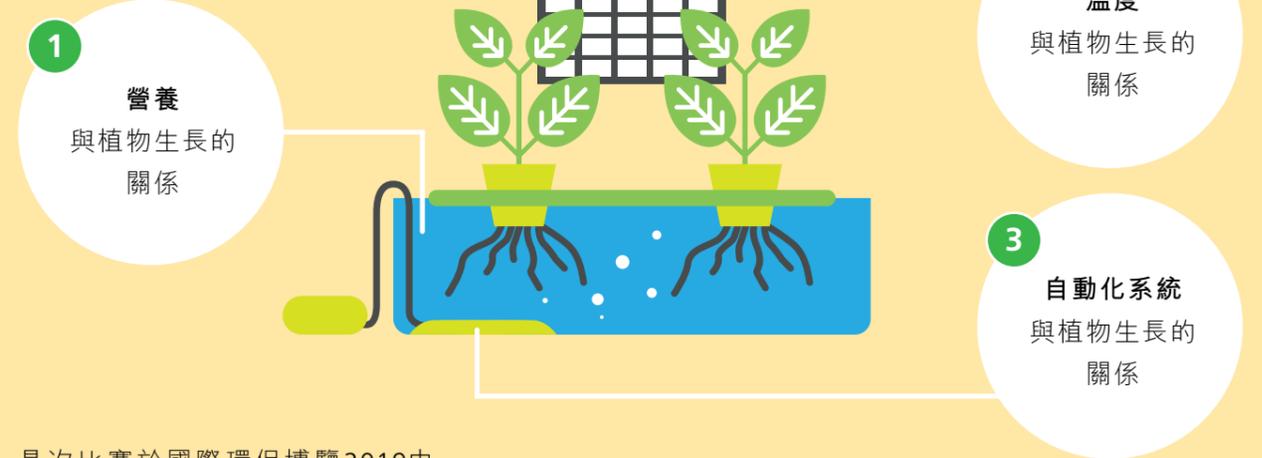


### 比賽目的

- 培養學生的數據分析能力、創意和解難能力
- 強化學生的環保意識，包括「轉廢為寶」概念及氣候變化



### 三大題目：



是次比賽於國際環保博覽2019中舉行，約60名學生在台上向評判和公眾分享探究成果，展現創意和解難能力，證明年輕一代提出的嶄新構想亦能貢獻低碳未來。



## 生物多樣性



### 如何應對

煤氣生產和輸配業務或會對土地或野生動植物棲息地造成干擾，因此，我們將緩解對生物多樣性的影響融入環境管理方針，並視其為重要一環。

我們以四大原則緩解對生物多樣性的影響：



#### 避免生物多樣性豐富的地區

在項目規劃階段，我們會避開生物物種豐富的地區，並按照當地政府要求，對特定地點進行環境影響評估，減低對野生動物和生態系統的影響。

#### 使用創新技術紓緩影響

我們的工程（包括建築、污水排放和管道保養等）會採取預防和糾正措施，盡量減少影響動植物的生境和品種。



#### 工程的紓緩及補償措施

我們會因應建造工程採取多項紓緩和補償措施，減少污染和水土流失。

我們與當地政府部門保持緊密聯繫，保留工程地點及加氣站周邊的林木。

#### 提高對生物多樣性的意識

我們為僱員及客戶舉辦活動，如有機耕種及生態導賞團等。



## 取得進展的範疇

集團致力進行維持生物多樣性的工作：

- 為減少開挖公共道路的工程，我們採用
  - 非開挖技術，減低管道和保養工作對環境的影響。
  - 煤氣管道光纖技術及同溝共建技術，於煤氣管道內鋪設光纖或在鋪設燃氣管道的同時鋪設電訊管道。
- 我們利用專業技術，配合煤氣專用管道和配件，以防氣體洩漏，使我們的煤氣網絡事故率位列世界最低水平。
- 我們遵循保護林木管理方針，使用森林管理委員認證的木材。
- 煤氣公司贊助客戶及僱員參加綠惜地球所統籌、為期五年的「植林優化計劃」，增加郊野公園林木的生物多樣性。我們亦於元朗及北角總部分別設有有機農莊及天台有機農莊，推廣有機農業對生物多樣性的益處。另外，公司亦舉辦鳳園蝴蝶保護區生態旅遊，以及有關海洋生物多樣性和保育的研討會，提高參加者對生物多樣性意識的活動。



## 07

## 貢獻持分者



## 信守對持分者的承諾

為回應持分者的關注，我們持續擴大招聘渠道，並增強年輕人對煤氣公司品牌的認識。我們為學徒提供持續進修的機會，從修讀證書課程開始，繼而至專業或高級文憑，最終修畢獲認可的學位課程，為他們創造更美好的就業前景。透過建立清晰職途，年輕僱員受聘加入煤氣公司後，可以朝著晉升及發展事業的目標邁進。

越來越多僱員提出引入彈性上班時間的議題，我們正檢討相關政策，讓僱員可以更靈活安排時間，處理私人事務。

為保護客戶、合作夥伴及供應商的資料及私隱，我們根據企業管治責任及秉持對持分者負責的原則，加強及整合保障私隱措施。



## 管理方針

作為一家肩負社會責任的企業，我們應為持分者創造價值。

煤氣公司致力發展一支強大工作團隊，成員不但適應力高，具創意和領導能力，並能持續學習。我們積極為僱員創造共融的工作環境，讓他們發展足以自豪的事業。

煤氣公司尊重及關懷客戶，盡力滿足客戶所需。我們舉辦社區活動，提升居民的生活質素、保護環境及支持年輕一代追求抱負。此外，我們致力與合作夥伴及供應商建立長久及互惠互利的業務關係。

煤氣公司企業人力資源部以《人力資源手冊》及《僱員手冊》為依據，處理人力資源相關事宜。我們處理招聘、晉升、補償與解僱、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視和其他福利等事宜時，均遵守本地法律和規例。

煤氣公司於《行為守則》中概述了對僱員的期望、僱員需履行的責任，以及日常工作中應遵守的相關政策和程序，包括道德操守、促進平等機會及消除歧視等。《行為守則》亦列明我們對客戶的承諾，追求以親切、專業及高效率的服務，為客戶供應安全可靠的能源。違反《行為守則》、《平等機會政策》或相關條例的僱員，一律會受到紀律處分。

為保障客戶私隱，煤氣公司設有《私隱政策聲明》，列出處理客戶資料的準則。

為充分發揮影響力，我們與不同地區的政府部門及非牟利機構緊密合作，舉辦切合當地需要的活動，為社會創造恆久價值。

煤氣公司的《採購政策》確保供應商能在市場上公平競爭。我們亦將影響採購決策的環保因素，包括採購的過程和產品規格，列明在《可持續採購政策》。《供應商企業社會責任業務守則》則訂明供應商必須信守的企業社會責任，包括商業道德、公司運作、市場活動、社區聯繫及保護環境等。



## 煤氣公司的工作團隊

### 2019年表現重點

### 未來行動及目標

#### 吸引及挽留人才



- 完成技術員**薪酬及晉升階梯的檢討**工作

• 新入職人數  
**250** (香港)  
**2,736** (香港以外)



- 推出一系列**招聘短片**，以加強僱主品牌形象，特別針對與客戶聯繫的相關職位

- 持續拓寬/擴展招聘渠道，以創建**多元人才庫**



#### 促進僱員發展



- 每名僱員的平均培訓時數為  
**22.4** (香港)



- 引入**電子學習**管理系統，以便跟進僱員的學習及進度；進一步推廣網上學習



- 為香港的**培訓中心**添置培訓設施，以滿足不斷增長的培訓需求



- 制定**全新培訓計劃**，配合業務轉型及繼任安排

- 採用**虛擬實境技術**培訓僱員



### 如何應對

我們透過有系統的管理模式，為僱員規劃在煤氣公司的職涯。有關煤氣公司管理人才的詳情，稍後將予以詳述。



## 吸引及挽留人才

為吸引更多人才加入煤氣公司，我們制定了多項負責任的僱傭措施，包括家庭友善政策、遠超法定要求並具競爭力的薪酬待遇等。

香港的全職僱員享有多項福利，包括產假、侍產假、醫療及牙科保險、團體人壽保險、煤氣津貼、教育津貼和按表現發放的年終獎金、分娩醫療補助及情緒支援服務。符合資格的僱員更可享子女教育津貼。同時，我們為需要兼顧家庭和工作的僱員，制定了家庭友善措施，僱員可以家庭原因申請假期，例如婚假、恩恤假及其他臨時休假等。

煤氣公司根據勞工市場趨勢，定期檢討及調整薪酬待遇。

煤氣公司為僱員提供退休保障，包括香港的界定供款計劃及強制性公積金計劃；在內地，僱員則參加由相關省市政府組織的社會保障計劃。

我們持續拓闊招聘渠道，確保我們的工作團隊有充足經驗及技術，為業務未來發展做好預備。我們提供學徒計劃及舉辦畢業生招聘會，同時亦與多家教育機構合作，舉辦培訓計劃，不但為煤氣公司培育未來的工作梯隊，而且可促進燃氣行業的發展。

## 勞資關係

我們相信和諧的工作環境是煤氣公司賴以成功的關鍵，用心聆聽僱員的意見並加以回應是起步點。

我們確保僱員的結社自由，僱員可自由選擇加入組織和專業機構，並於工作時間參與協會活動，充分反映煤氣公司僱員享有高度自由。

雖然香港沒有集體談判方面的監管規定，但我們會就一系列僱傭議題透過不同的內部溝通渠道諮詢員工。倘有重大營運變動，我們亦會在落實執行的日期前最少兩至四星期，向所有僱員發出正式通知。在內地，我們遵守結社自由和集體談判相關的法律及義務。儘管我們合資公司的工會並未簽訂集體談判協議，但煤氣公司會持續與工會代表，就勞資相關事宜保持雙向溝通。

## ■ 僱員關懷與溝通

煤氣公司仔細聆聽僱員的見解及考慮他們的意見，以建立開明的溝通文化。我們設有意見箱、內聯網、僱員意見調查、焦點小組和社交媒體平台等溝通方式，更設有專門渠道，讓僱員可以直接與常務董事溝通。

為使僱員充分了解公司發展和策略目標，我們成立了業務策略發展大使團，傾聽僱員意見。大使團由80多名僱員代表組成，其中包括前線人員與管理人員。團員定期舉辦研討會、工作坊及參觀團，協助整個公司團隊了解公司業務發展和新機遇。

## 培訓與發展

我們明白，煤氣公司得以持續保持成功，需有賴僱員發揮所長。為此，我們致力為僱員提供所需的支援及資源，以助他們達成事業目標。

煤氣公司擁有自己的專業培訓單位：香港的中華煤氣工程學院及位於內地策略地區的五個培訓基地。學院及基地提供多種培訓和發展計劃，幫助集團的僱員和承辦商提升專業知識和管理能力，同時有助年輕人投身燃氣行業，發展事業。



培訓課程涵蓋技術/工程科目和非技術科目，如企業文化、領導才能發展及人際關係技巧等。學員可透過多個渠道(如電子學習平台等)進行學習。

我們亦鼓勵僱員根據個人發展需要，參與內部培訓、外間課程、研討會和會議。同時，僱員亦可申請津貼，報讀教育、學術及其他技能發展課程。

## 多元、平等機會及反歧視

我們確保所有僱員和求職者，均在薪酬、福利、晉升、補償與解僱方面，獲得公平和公正的對待。我們絕不容忍任何基於年齡、性別、性取向、種族、膚色、宗教或政治理念、婚姻狀況、種族背景或社會出身的就業歧視。

我們重視多元的工作團隊，致力吸引女性加入燃氣行業，協助她們於團隊中發展及留任。此外，我們積極為殘疾人士和較年長人士提供就業機會和工作支援。

為促進職場和諧，我們制定了針對歧視相關投訴的調查機制，確保程序公平、獨立，以及尊重各方私隱。

## 取得進展的範疇

### 吸引及挽留人才

我們致力提升僱主品牌形象，吸引更多人才加入煤氣公司的多元化業務行列，更希望成為市場上受歡迎的僱主。

中華煤氣工程學院與其他香港知名企業屬下的學院合作，組成「企業技術學院網絡」，旨在促進職業專才教育，培訓熟練及專業技術團隊，並培養年輕人追求可持續及終身學習的文化，以解決香港迫在眉睫的人口老化問題。

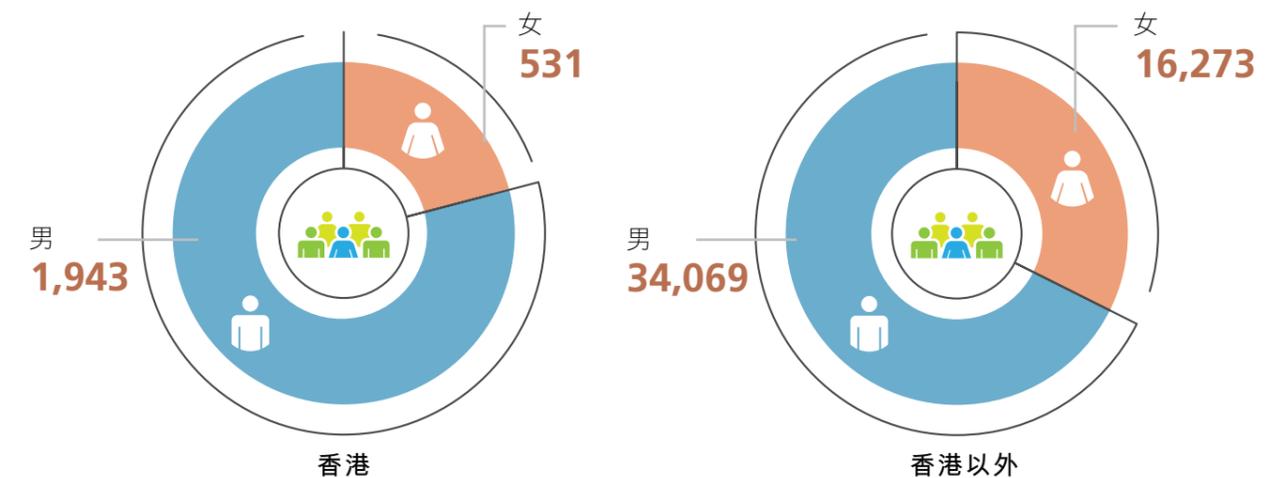


**2019**年，我們進一步改善了有薪假期、產假及煤氣津貼等福利。

煤氣公司與香港城市大學能源及環境學院合作，於2018年開辦香港首個關於燃氣工程的選修科，每兩年開辦一次，並將於2020年再次開辦。我們持續拓展大學或以上水平的課程，將於2020年與香港大學合作，於機械工程碩士課程提供燃氣工程的選修科。我們亦與職業訓練局合作，推出香港首個「燃氣工程專業文憑」課程，首批31名畢業生已於本年畢業。除了這些課程，我們亦與教育機構攜手，協助完成資歷架構第四級課程的學生修讀學士學位。

### 僱員分布、新入職人數及流失率

#### 僱員數目



	香港	香港以外
新入職人數	250	2,736
平均流失率	5.7%	2.8%

## 建立可持續的工作團隊

### ■ 學生參與活動

為應對高齡化社會和業務發展的挑戰，我們致力提升年輕人對燃氣行業的認識，並建立煤氣公司的品牌形象，以吸引求職者。

#### 提升中學生對煤氣公司的認識



煤氣公司推出「職涯縮影」學生職場體驗計劃，舉辦連串與行業及職業相關的活動，包括於煤氣公司工作體驗、影子實習、參觀及職業講座等，縮小學習與職業生涯的差距。在2018/19學年期間，我們從三間學校選出共38名學生參加。計劃備受好評，第二輪計劃將由九間學校選出共90名學生參加。

2019年，我們為完成「職涯縮影」學生職場體驗計劃的學生成立附屬小組，名為Club Youngas，旨在延續及加強煤氣公司對年輕一代的影響力。活動以提供職業資訊和深入的燃氣知識與技能為主。

#### 為大學生提供實習機會



2019年，香港共有**61名**實習生。

- 實習生分成小組，研習特定主題（例如智能廚房），以進一步了解煤氣公司。



**22名實習生**獲得在內地城市工作的機會。

- 與海上絲綢之路協會舉辦「張騫計劃」。
- 政府的企業內地與海外暑期實習計劃，5名學生畢業後即加入煤氣公司成為全職僱員。



### ■ 挽留技術員

我們致力提供更吸引人的薪酬待遇，並協助技術員發展事業，以解決高流失率的問題。

#### 晉升機會



- 完成檢討技術員的**晉升階梯**，在初級及高級技術員之間增加中層職級，並檢討薪酬待遇。



- 開闢**技術及監督兩條晉升路徑**，讓符合資格的技术員選擇適合自己的事業階梯。

#### 培訓計劃



- 「**見習網絡工程監督發展計劃**」於2017年推出，協助網絡技工做好準備，以晉升為工程監督。2019年，共4名僱員畢業於此計劃，並晉升為助理監督。我們將於2020年再次開展計劃。

#### 薪酬檢討



- 針對技術職位展開**詳細的基準調查**，並於2018年及2019年兩個薪酬檢討期採取所需行動。

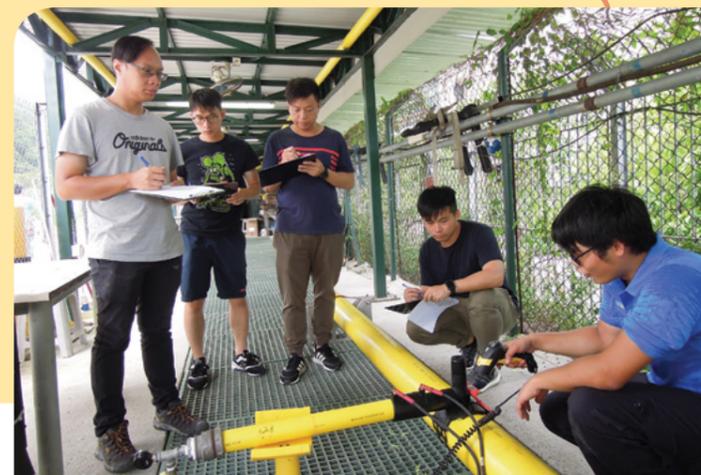
#### 支援年長技術員



- 豁免較年長的技术員執行高空工作。
- 安排具經驗的技术員指導學徒。
- 引入自動化技術減少工作量。



- 討論推出**職場學習與評估計劃**，讓煤氣公司的學徒以實際工作經驗，兌換培訓時數，減少於職業訓練局的課堂培訓時間。



## 更新培訓方針

我們持續探討僱員及承辦商對培訓的需求，提供最新的培訓課程，例如於2019年舉辦了智能煤氣錶培訓，協助他們了解最新技術。我們也推行虛擬實境培訓，較傳統培訓方法更安全有效，亦更符合成本效益。這種培訓形式已應用於定期安全檢查及聚乙烯電熔焊接等訓練，使技術員的技術得以提升和驗證。

我們將在內地推行香港已實施的培訓方法，如虛擬實境培訓，協助技術員身處課室裡也能形象化地學習日常工作所需的技術。

我們將於2020年推出電子學習管理系統 — 煤氣智慧學習系統，令僱員更規律地進行學習。這系統是以雲端為基礎的一站式平台，適用於所有學習程序，提供培訓提名、登記、數據記錄存檔和電子教學等服務。

我們將繼續探討及開發不同的電子學習方法。

2019年培訓時數 (香港)	
總時數	65,679
每名男性僱員的平均時數	25.6
每名女性僱員的平均時數	12.3

### ■ 主要培訓項目



#### 持續專業發展研討會

為保持和提升僱員的能力，以應付不斷轉變的職業要求。

2019年舉辦了**17**場共**1,434**培訓小時的持續專業發展研討會。

### 能工巧匠文化



自2016年，我們持續推廣「能工巧匠」文化，提升技術員的工藝水平。

2019年，於蘇州市和杭州市舉行為內地合資公司代表舉辦「能工巧匠」分享工作坊，並於年內不時向合資公司發布「能工巧匠」區域活動報告。



#### 事業發展計劃

為期18個月的培訓計劃，專為具有高潛質的僱員而設，有助快速跟進個人成長，並建立領導人才庫。

第一組：擁有**10年以上**經驗的僱員

- 「中華煤氣領導力發展計劃」
- 2008年推出
- 2019年取錄了第四批合共21名學員

第二組：擁有**5-10年**經驗的僱員

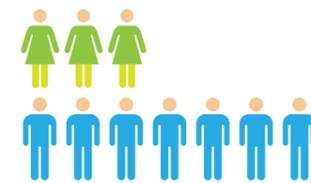
- 「中華煤氣年青領袖培育計劃」
- 2017年推出
- 第一批18名學員已於2019年畢業

## 多元就業

我們提供多元共融及沒有歧視的工作環境，確保所有僱員獲得平等機會及公平待遇。2019年，煤氣公司沒有出現任何與歧視相關的事件。

### 提升女性地位

由於業務性質，團隊過往一貫以男性為主。我們正採取不同措施，吸引更多女性加入。自2017年成功招聘首位女性技術員，我們一直致力招聘及培育女僱員，讓她們持續留任。



男：女  
**3.7 : 1**  
(香港)

**2.1 : 1**  
(香港以外)

### 聘用殘疾人士

為促進共融職場，煤氣公司歡迎殘疾人士加入。我們特別為殘疾人士配置適用的設施，包括電動門、可調校高度的辦公桌和無障礙洗手間等。我們亦備有殘疾人士專用的緊急疏散程序，並已計劃為聽障人士增設火警閃燈，完善火警警報系統。



僱用了**13名**  
殘疾人士

### 聘用退休人士/年長僱員

年長僱員擁有的知識和技能對煤氣公司十分寶貴。

我們在年長僱員中物色對象，並於他們退休前詢問其繼續留任的意願。

我們亦在香港支持長者就業，並參加由勞工處籌辦的中高齡就業新里程博覽。



為易高液化石油氣站聘用一名**油站操作員**，並安排一位完成僱員再培訓局「後50·實習生計劃」的學員在煤氣烹飪中心**兼職烹飪助理**

## 客戶

## 2019年表現重點

## 未來行動及目標

## 完善客戶體驗



- 推行**強制性私隱影響評估措施**，以審查和識別任何新項目或工作流程上有關私隱的潛在風險

- 編寫《**網絡事故應變手冊**》



- 服務質素效率：**8.95\***

超越目標



- 親切、誠懇和專業的服務：

**8.93\***

超越目標



\*以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績



- 收到**5,924**封客戶讚賞信
- 接獲**7**宗投訴

- 以企業管治責任和對持分者負責為本，進一步改善現有**私隱管理**程序



- 在政策和工作流程的基礎上，提升和改善**數據保護**措施

- 了解客戶需求，並推出相應**新產品/方案**，如開發更節能的蒸氣爐具和炒爐系列，以及具有遙控和安全監控功能的智能爐具



煤氣公司的資料私隱常設委員會審視處理個人資料的相關政策，並連同資料私隱部門委員會及資料保護主任合力處理個人資料事宜。每年，所有部門都必須向公司就保護資料的情況作出聲明。

此外，資料私隱常設委員會致力防止資料洩露。若資料不慎外洩，委員會將作出危害風險臨時評估，決定是否需要向高層管理人員呈報，並就事件提出解決方案。

世界各地的個人資料洩漏和漏洞個案持續上升，加上越來越多資料儲存於電子設備和網絡上，網絡安全是持分者高度關注的議題。倘燃氣技術員或其他前線人員遺失移動設備，公司也有方法可遠端刪除該移動設備內的所有資料，減低個人資料洩露的風險，維持客戶對公司的信任。

我們將客戶關係管理系統和香港身分證號碼等敏感資料分開儲存，以減低黑客盜取資料的機會。我們委託第三方顧問，全天候監控網絡，防範受到網絡攻擊。如發生疑似網絡攻擊事件，網絡安全委員會將啟動應對流程，減少資料外洩的程度，並會聯繫香港警務處網絡安全中心和其他保安專家。我們亦會定期進行網絡釣魚測試。

僱員的態度是網絡安全的關鍵。若僱員疏忽、處理客戶資料失當或對網絡安全風險了解不足，導致客戶資料外洩的機會亦會相應增加。為避免這種情況發生，我們採取多項方法，包括提供研討會培訓、發放安全貼士電子郵件，以及舉行年度資訊保安週，讓僱員了解有關保護個人資料的最新資訊。



## 質素管理與客戶服務

我們的優質服務計劃幫助僱員建立以客為尊的文化，並在香港和內地激發創新設計思維。該計劃始於1992年，每年均以不同主題，鼓勵僱員開創新項目，以協助煤氣公司改善營運、節省成本或開拓額外收入來源。

《煤氣服務承諾》是我們對客戶承諾的重要一環。我們承諾為客戶提供安全可靠的煤氣，以及親切、專業及高效率的服務。我們致力改善服務，精益求精，確保客戶獲得最優質的服務。

此外，我們籌辦多類有關客戶服務的培訓和活動，旨在由僱員推動業務增長。



## 如何應對

### 客戶私隱與網路安全

煤氣公司需處理大量客戶個人資料。我們明白客戶私隱的重要性，會採取必要步驟，全方位保障客戶提供的資料。

## 責任溝通

我們建立多個溝通渠道，讓客戶可以迅速獲取產品及服務資訊，同時我們亦可收集客戶意見，了解他們的需要。



網上平台



客戶服務中心



24小時客戶服務熱線

供客戶查詢、管理賬戶和預約保養及安裝服務



客戶滿意度  
問卷調查

由獨立調查公司每兩個月進行一次，所有低分個案必須跟進，確保已採取補救措施



客戶服務  
問卷調查與焦點小組

聽取客戶對新產品或服務的意見



客戶服務  
關注小組

到屋苑探訪及收集客戶意見，並解答疑問，如煤氣安全、客戶服務、繳費及爐具使用等

客戶越來越關注自己購買的產品和服務對環境和社會所產生的正面和負面影響。因此，我們致力確保煤氣公司的推廣資訊以實證為本，準確無誤。我們亦以持平及負責任的溝通手法推廣和傳播資訊，並符合所有相關的政府規例及行業準則。

除了推廣資訊，客戶亦可透過網站、宣傳單張、社交媒體平台，以及刊物，獲取有關煤氣公司產品和服務的資訊。



## 取得進展的範疇

### 提高客戶服務水準

我們的優質服務計劃是體現「企業增長=創新力x執行力」理念的重點項目。過去27年，我們的僱員完成了超過1,700個優質服務計劃項目，有助提升客戶對煤氣公司的滿意程度，及為公司帶來約5.6億港元的有形得益。

2019年，我們再次舉辦優質服務計劃最佳小組比賽杯賽，其中一個獲獎項目「安全網」建議透過增加可調校的安全網以強化工作平台，讓維修人員能更安全地檢查及維修安裝於露台天花的熱水爐。

我們於《煤氣服務承諾》就六個關鍵績效領域設定量化目標，並每年更新一次。

### 煤氣公司2019年服務承諾：目標及成績

#### 可靠程度

源源不絕的煤氣供應  
超逾**99.99%**：  
達**99.99%**

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：

達**100%**

**12h** 12小時內恢復煤氣供應：  
達**99.98%**

#### 安全程度

緊急搶修隊於**25分鐘**內抵達現場：  
平均**21.52分鐘**抵達現場 **超越目標**

#### 預約服務

於**兩個工作天**內提供維修及安裝服務：  
**平均1.15天內**提供服務

#### 效率和方便程度

客戶服務熱線：來電於**四聲鈴響**內接聽  
達**96.66%**

一個工作天內接駁或截斷煤氣供應：  
達**100%**

取消煤氣戶口：截斷供氣**兩小時**後到客戶中心退回

**2h** 開戶按金<sup>#</sup>  
達**99.75%**

<sup>#</sup> 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2,000港元

#### 服務質素

高效：**8.95分\***  
**超越目標**

親切、誠懇和專業的服務：  
**8.93分\*** **超越目標**

\* 以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績

#### 處理客戶意見

於**三個工作天**內處理書面建議  
達**100%**

**兩星期**內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間  
達**100%**

有關客戶服務表現及2020年目標的詳細資訊，可參閱煤氣公司網站。

年內，我們的產品、推廣、標籤或營銷傳訊均沒有違反傳播規例或自願實務守則，而接獲的七宗投訴全已完滿解決。

## 提升私隱保護

預防勝於治療，保護客戶資料亦然。煤氣公司的資料私隱常設委員會，為防止資料洩露預先提出建議。2019年，我們於所有業務範圍正式推行強制性私隱影響評估，並在新項目或流程變更初期評估和識別潛在的私隱風險，防範於未然。

我們制定網絡安全事故應變計劃，以便更好地管理潛在的安全風險。計劃有助識別營運流程中有可能對業務產生重大影響的網絡事件，並決定其優次。

此外，我們編製相關的《網絡事故應變手冊》，詳細描述事故應變週期中應遵循的程序。手冊內容涵蓋不同情況，提供可行並一致的流程，以便同事可以採取有效措施把事件的影響降至最低。

企業危機管理團隊曾舉辦桌面演習，模擬公司受到網絡攻擊和關鍵資料外洩。演習確保我們制定的事故應變計劃能有效迅速識別事件，並減少數據洩漏的程度，有助公司恢復正常運作。

2019年，煤氣公司符合所有監管要求，並沒有在香港接獲有關客戶資料遺失或侵犯私隱的屬實投訴。

## 供應經濟實惠及可靠的能源

年內，煤氣供應的可靠程度水平極高，達99.99%的水平。

這一點主要是因為煤氣公司使用天然氣及石腦油兩種煤氣生產原料，無須依賴單一原料，才得以穩定供氣。

為保持煤氣供應可靠穩定，我們正改建生產廠房，以應付與日俱增的需求。我們亦繼續在大埔廠房安裝後備煤氣輸氣管道，計劃於2020年完成，進一步提高煤氣供應的可靠程度。



## 煤氣資訊全接觸

我們致力改善香港所有客戶獲取產品及服務資訊的方法。

少數族裔	客戶服務熱線涵蓋廣東話、普通話、英文、菲律賓語和印尼語
視障人士	為視障者提供點字賬單及爐具
殘疾人士	在客戶中心設置輪椅通道
弱勢社群	為有需要人士提供 <b>煤氣優惠計劃</b> ，受眾包括長者、殘疾人士、單親家庭及低收入家庭

2019年，超過46,000戶家庭從中受惠，涉及金額達  
**2,600萬港元**

## 新產品與服務

我們不時開發並改進產品和服務，以迎合客戶需求。我們亦經常與工商客戶交流，了解他們所需之餘，更會受益於他們的專業知識及見解。我們以此結合煤氣公司「企業增長=創新力x執行力」的理念，成功開發出更符合市場需求的新爐具。

其中，煤氣抽濕機就是專門為醫療行業而研發，可保持空氣乾燥，從而改善室內空氣質素，廣受醫院、手術室和診所歡迎。目前，我們已將抽濕機的應用擴展至商業綜合大樓及機場。

為應對社會高齡化，我們開發多款讓客戶可以安心使用的爐具。有關資訊，請參閱「[長者安全爐具](#)」。



## 社區

### 2019年表現重點

為社區提高生活質素，創建可持續發展的環境和支持下一代



• 捐贈**720萬港元**支持社區活動



• 煤氣溫馨義工隊慶祝服務社區**20載**，為香港家庭送暖

• 延續**綠火焰計劃**，與小學生合力將廢物升級改造，改善基層家庭的生活環境



• 義工服務時數：  
**87,557** (香港)  
**264,440** (內地公用事業)

• **593,131** 人次受惠於我們在香港的義工服務

### 未來行動及目標

• 建立**社區投資**流程系統(從收集意見至作出決策)



• 繼續**支援非政府機構**，及識別能惠及社區的計劃



### 如何應對

我們的社區活動涵蓋三大範疇：



為應對這三大範疇的相關議題，我們籌辦活動，為營運所在社區帶來最大效益。

## 投資社區

我們與非政府機構和區議員持續溝通，了解香港社會的需要，從而識別並制定最合適的活動。

區議會聯絡組為煤氣公司加強與社區聯繫的主要途徑之一。團隊直接與全港區議員聯絡，並與其他地區代表合作，商討社區需要的優次，以及制定有效的解決方案。

我們亦正建立正式機制收集社區意見，並建立流程，使我們可更有效地審視收集所得的意見，作為未來決策基礎。

## 社區參與

除了籌募捐款及提供贊助，我們的僱員身體力行，於工餘時間參與義工和社區服務。為支持義工隊，煤氣公司更會撥出款項、調配物資，並為義工提供相關培訓，以期造福受惠人士，建立和諧社區。

透過參與煤氣客戶義工隊，僱員、家屬及客戶更可攜手參加有意義的社區活動。

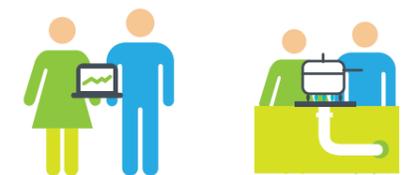
我們亦參與及支持社區講座、研討會及會議，議題包括安全、氣候變化、節約用水，以及職業發展。我們在活動中分享管理知識，以及專業和技術知識，從而提升參加者對這些課題的認識，並鼓勵互相協作，以解決共同面對於環境、社會及管治議題上的挑戰。



### 取得進展的範疇

## 煤氣義工服務

2019年，煤氣溫馨義工隊慶祝服務社區20載。



**799**名僱員  
**240**名客戶  
在香港登記成為**義工**

## 社區健康

為延續煤氣公司的溫馨及關愛文化，我們透過捐贈和籌辦活動，幫助有需要人士，創造恆久價值。

為應對高齡化社會的相關問題，我們集中籌辦更多長者活動。



### 煤氣公司長者計劃(香港)



透過公司內部籌款，提高長者和殘疾人士的生活水平



- 籌得款項約為**45萬港元**
- 捐贈**127**台浴室暖風機

### 「永堅園Mad Dog」溫馨暖意慈善活動



### 「煮播」



緩減輕度認知障礙症患者的症狀

- 自2017年推出以來，惠及**200**名長者

### We Can Cook 計劃

向年輕長者推廣終身學習



- 推出**第三期**

### 愛心湯送暖、萬糴同心為公益、愛心月餅顯關懷

關懷長者及有需要人士



- 派發**46,180**壺熱湯
- 捐贈**40萬**份愛心糴料
- 送贈**13萬**個月餅



透過有機農莊的義工活動，向有需要人士捐贈菜蔬



- 捐贈**4,350**斤蔬菜，惠及**8,700**人

### 慈善農耕樂



我們在香港和內地均每年舉辦萬糴同心為公益。2019年，集團旗下逾100間項目公司參加是次活動，共同包裹及派發超過5萬隻糴子予社福機構及有需要人士。同時，我們亦捐贈總值逾497,000元人民幣的節慶禮品，惠及超過16,200人。



### ■ 綠火焰計劃 — 綠「適」家園

2019年，我們成立了能工巧匠義工隊，利用員工的創意及專業知識，協助改善基層家庭的生活環境。



年內，義工隊與聖雅各福群會合作，舉辦綠火焰計劃 — 綠「適」家園。逾20名能工巧匠義工與小學生一起將廢物升級再造，製成木層架、木牆身組合等家具，將基層家庭的狹小空間改造成安樂窩。

除了惠及基層家庭，項目亦向學生展示了轉廢為寶之道。該項目顯出商業、教育和社會服務界別通力合作，可貢獻環境和社會。



## 環境

我們亦與環保團體及有關組織合作，共創可持續環境。

2018年，我們為中學生舉辦「美化社區繪畫創作比賽」，讓他們在煤氣公司的調壓室外繪上畫作，既能美化社區，亦可推廣創新及綠色生活。項目於2019年擴展至包括香港高等教育科技學院，期望於2020年完成美化另外17個調壓室。

2019年，港華燃氣以「減塑大作戰」為題，在內地以四大主題舉辦了一系列低碳環保活動：港華綠植日、地球一小時、減塑行動及環保創意秀，80多家合資公司參與，年內種植近6,000棵樹苗。

### ■ 親子閱讀計劃



煤氣公司致力推動保護環境，重視向下一代傳遞環保生活的重要性，而親子共讀活動正好符合此理念。2019年，煤氣公司與親子共讀專家菜姨姨攜手推出動畫《煤氣Towngas x 菜姨姨「悅」讀之旅》，內容圍繞日常環保生活。全個計劃共有四集，首集動畫已可於網上觀看。



## 青年發展

我們致力投放資源及傳授專業知識予下一代，全力支持各類相關活動，包括由香港中文大學主辦的全港中小學生STEM機械人大賽，旨在激發學生對STEM(科學、技術、工程和數學)學科的興趣。我們亦正編寫一系列STEM教材，從燃氣和安全知識角度，向學生推廣STEM。

始於2013年的港華輕風行動以改善內地學校的學習環境為目標。至今，集團已向江西、安徽、江蘇、山東、貴州、陝西、遼寧、廣東、湖北、福建、內蒙古、四川及黑龍江等地40所學校捐贈教育物資，價值超過400萬元人民幣。

2019年，我們把計劃擴展至四川省巴中市和黑龍江省齊齊哈爾市，捐贈校服、教學設備和日常用品予約340名學生，以及建立港華愛心書庫，並翻新其食堂和實驗室。

## 供應商

### 2019年表現重點

#### 創建可持續供應鏈



• 香港**首家公用事業機構**  
完成ISO 20400可持續採購評估



• 全新煤氣**電子招標系統**有

助規範工作流程，  
提高工作效率

• 超過**80%**的香港供應商已通過ISO 14001認證

• 評估超過**140**家香港和內地主要供應商的企業社會責任表現

#### 未來行動及目標



• 與供應商合作改善其**環境、  
社會及管治表現**

• 推廣於採購決策應用**生命週期  
成本計算方法**



### 如何應對

### 供應商管理系統

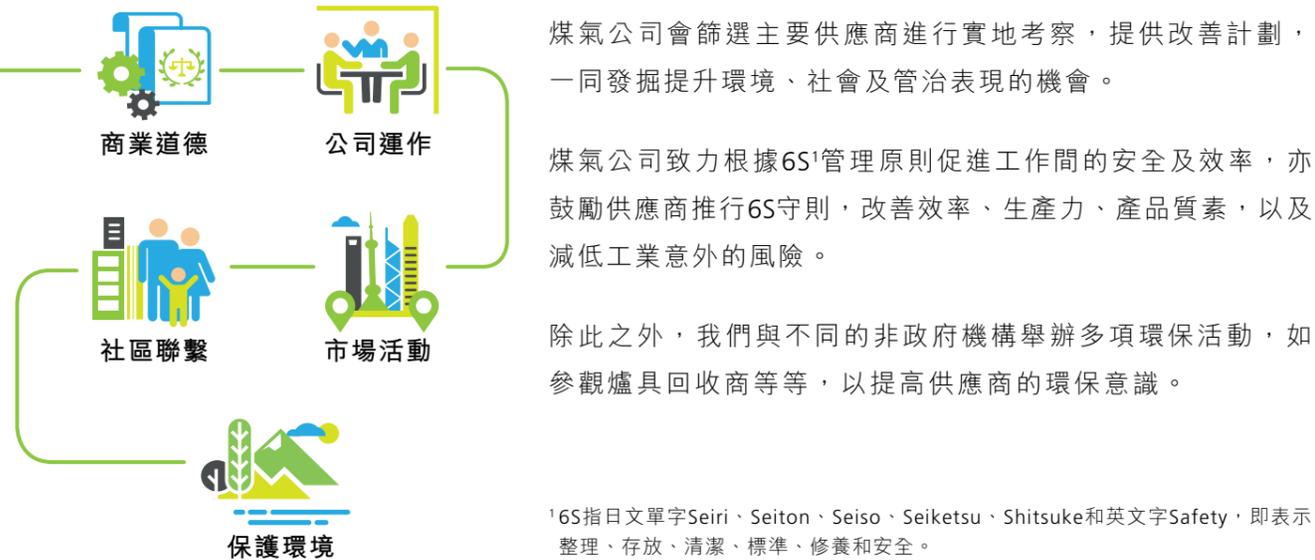
煤氣公司以五項主要原則，作為負責任供應鏈管理的基礎：



我們會以多項準則，甄選供應商，包括公司背景、貨品或服務質量、價格、服務過程表現及企業社會責任表現，並會優先選擇持有相關ISO認證和其他與質量有關證書的公司。公司會每年審核供應商最少一次，確保批准名單上的供應商表現良好。我們視供應商為合作夥伴，定期聯絡，並肩追求可持續發展機會。

## 管理環境與社會風險

為確保供應商奉行煤氣公司的採購標準及企業社會責任，我們根據《供應商的企業社會責任守則》的準則，要求供應商自我評估。



## 建立可持續供應鏈

煤氣公司的可持續供應鏈管理，涵蓋產品設計到最終處置的生命週期的所有階段。

環保促進會於2018年推出《可持續發展採購約章》，煤氣公司乃始創成員。根據該約章，可持續發展應見於整個供應鏈：可持續採購應融入於採購政策及策略制定、實施和評估，並須定期評估供應商的風險，以確保整個供應鏈符合可持續原則。

我們亦與供應商緊密合作，以確保他們採納可持續業務措施，並幫助他們遵守煤氣公司的可持續採購政策。煤氣公司與供應商緊密合作，如提升運輸爐具產品的效率、在熱水器上附上能源標籤，以及減少使用塑膠包裝等。

在廢物棄置方面，我們與香港環保園的回收商建立長期合作關係，以支持回收行業。

## 取得進展的範疇

### 可持續採購

我們採購較可持續產品，如原材料(天然氣和堆填區沼氣)、城市燃氣/天然氣輸配管道，以及環保的辦公室用品和設備，包括高效節能照明設施和森林管理委員會認證的產品等。

2019年，煤氣公司成為香港首家公用事業機構獲得國際標準制定機構—「英國標準協會」—的認證，確認我們的採購決策及程序均符合ISO 20400可持續採購指引標準。我們以此標準為依據，確保採購的產品和服務物有所值，並將對環境帶來的負面影響減至最低，並對社會發揮最積極的作用。

年內，超過90%負責採購的香港僱員參加了ISO 20400:2017可持續採購培訓課程，學習如何平衡採購中的環境、社會和經濟因素，使採購更物有所值。

我們參照ISO 20400標準，採用生命週期成本計算法，估算採購產品和服務的總成本。利用這方法採購車輛，不僅節省燃油成本，亦能為清潔環境作出貢獻。未來，我們將會推廣這方法至其他產品和服務，進一步節省成本。

## 供應商表現與參與

2019年，超過90%香港供應商及70%內地公用事業的供應商(根據購買總值)完成了「企業社會責任自我評估」調查表。煤氣公司並未發現主要供應商在商業道德、環境、人權或勞工安排方面，產生重大的實際或潛在負面影響。我們將繼續監察供應商，確保他們的活動不會對環境或社會造成負面影響。

我們對供應商的要求越趨嚴謹，在註冊成為供應商時，需於煤氣電子招標系統平台上載ISO標準認證，如ISO 9001和ISO 14001等。產品和/或服務的商定規格會列明於具法律約束力的協議中。我們計劃鼓勵更多供應商獲取ISO 14001認證，並向他們推廣ISO 45001認證，最終並會將這些標準納入投標評估考量。

2019年，我們於香港舉辦分享會，吸引逾350家供應商參加，是與供應商溝通的重要一環。會議上，煤氣公司向供應商分享可持續採購政策、商業道德與公平市場的重要性。為鼓勵供應商奉行良好的環境、社會及管治措施，及表達我們認同供應商在這方面的努力，我們提名了供應商參加「滙豐營商新動力」獎勵計劃。在這獎勵計劃中，我們榮獲「滙豐營商新動力」可持續供應鏈領袖的獎項，以表揚煤氣公司對可持續供應鏈的承諾。

兩年一度於內地舉辦的供應商會議是煤氣公司與供應商溝通的重要平台。2019年，超過150個內地供應商參與。煤氣公司於會上向供應商說明集團的標準，討論相關題目，並公布「最佳6S供應商」，讓其他供應商得以仿效。



在香港業務中，  
**超過80%** 供應商<sup>2</sup>  
已通過ISO 14001認證

<sup>2</sup> 根據產品和材料的購買總值

### 按地理位置劃分的 香港業務供應商

香港	87.9%
內地	3.5%
其他	8.6%

## 08

## 加強企業管治



## 信守對持分者的承諾

為保障持分者的利益，我們致力保持良好的企業管治，強化風險管理，並向僱員推廣企業誠信和道德文化。

我們將繼續識別培訓需要，並按需要舉辦能提升公司內部道德文化的培訓和活動，使僱員及合作夥伴若在工作上遇上道德抉擇時，有能力面對考驗。

為迅速應對瞬息萬變的營商環境，我們會定期評估風險狀況(包括社會、政治及經濟風險)，並採取行動緩解或會影響公司業務的潛在風險。另外，我們亦已制定針對不同緊急情況的應變計劃。



## 管理方針

我們相信良好的企業管治是可持續發展的基石，同時備有完善的風險管理及秉持道德的營運操守才能符合持分者的最大利益。

煤氣公司享有信實可靠的服務供應商和業務夥伴的美譽，全賴僱員堅守道德操守及誠信。煤氣公司的《行為守則》為僱員的行為規範提供指引，如平等機會、公平交易、結社自由、監督舉報、利益衝突及防止貪污等。我們亦制定了《防詐騙政策》，推廣廉潔誠信的核心價值。

公司所有僱員均應遵循載於《行為守則》的原則；倘有違反，將會受到紀律處分。此外，集團設有《舉報政策》，藉此鼓勵僱員及持分者關注公司內違反操守、行為失當或違規情況，特別針對違反《行為守則》事件或損害集團商業道德原則的行為。

我們亦要求供應商奉行煤氣公司《供應商的企業社會責任守則》的精神，令他們與煤氣公司同樣秉持極高的道德標準。

## 2019年表現重點

## 未來行動及目標

## 建立道德合規文化



- 推廣反貪污及誠信文化，並推出涵蓋全公司的**反詐騙活動**

- 舉辦廉政公署參與的**反詐騙研討會**，並將其納入為迎新培訓的一部分

- 加強監察具有重大影響的**潛在風險**，並系統性地將相關風險降低至可接受的水平



- 推出**網上學習課程**，進一步提倡商業道德

- 在不同的社會、政治及經濟環境下，**有效管理各項現有及潛在風險**

- 緊貼業務環境的轉變，**持續檢視風險管理框架的成效**



## 如何應對

### 企業管治架構

煤氣公司以高水平的企業管治，確保股東的權益獲得周全保障。我們堅守良好企業管治的原則與方針，明確地向其他持分者，包括客戶、僱員、供應商及社會大眾，展現我們對履行社會責任的承諾。

煤氣公司董事會（董事會）為集團的最高管治組織，負責實施符合公司標準的企業管治及風險管理，透過有效的內部監察，加強透明度及實踐問責精神。

於2019年12月31日，董事會由八名成員組成，包括兩名執行董事及六名非執行董事（其中三名為獨立非執行董事），對集團的業務、策略及財務表現承擔最終責任。有關董事會、其成員組成、運作及轄下委員會的詳情，請參閱煤氣公司的網站或《2019年年報》。

### 風險管理

煤氣公司極為重視風險管理，積極建立穩健的風險管理和內部監控系統，藉此加強公司未來業務發展，同時為主要持分者締造長遠價值。

集團的風險管理程序涵蓋所有業務單位，與當中每名僱員也息息相關。風險管理是持續的過程，是為集團日常業務運作中不可或缺的一環，也成為煤氣公司文化的一部分。董事會負責全面監督集團的風險管理工作，同時按照策略業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。

為確保風險匯報渠道有效運作，企業風險管理委員會向集團行政風險管理委員會建議集團的風險及相應控制措施，協助其向董事會匯報並作最終批准。有關風險管理的詳情，請參閱煤氣公司《2019年年報》。

### 信實經營

煤氣公司營運的所有業務均遵守當地法律及規例。

### 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢

根據《防止賄賂條例》，煤氣公司為公共機構，必須堅決要求僱員及業務夥伴在處理業務時，遵守法例的條文及精神。公司嚴禁僱員接受賄賂，同時禁止僱員向客戶、供應商、承辦商、監管機構、立法機關，以及其他業務夥伴，提供或索取非法利益。

煤氣公司的《防詐騙政策》旨在推動僱員維持良好的操守。公司致力防止、偵測及舉報一切已發生或涉嫌詐騙、違規或舞弊等不當行為，同時亦採取零容忍態度處理所有貪污及舞弊的情況。

此外，集團的《舉報政策》為僱員提供正式舉報渠道和指引，供僱員舉報懷疑不當的行為。所有舉報均由專責小組處理，而僱員的不滿則交由企業人力資源部負責。專責小組會總結收到的任何舉報個案，每年兩次向審核及風險委員會匯報。

### 防止反競爭行為

我們在《行為守則》中，承諾遵守所有關於反競爭行為的法律及規例，以體現集團的九個核心價值。《行為守則》亦為僱員提供指引，讓他們明白法律要求、守法的重要，以及違規需承擔的紀律處分及法律責任。

此外，我們密切監察《競爭條例》的動向，並向管理層匯報條例修訂對煤氣公司的重要影響。

### 保護知識產權

所有僱員必須尊重版權，嚴禁侵權，並遵守所有適用的法律和規例。我們亦要求供應商尊重知識產權，如有任何侵犯知識產權的個案，供應商必須負上賠償的責任。

### 尊重人權

#### ■ 防止童工及強制勞工

我們尊重及捍衛人權，嚴禁於公司的營運中使用童工及強制勞工。為確保招聘符合當地法例及規定，我們會核實求職者身分，包括但不僅限於年齡和受聘資格。我們亦確保僱員享有休息日，所有加班工作都將按當地監管機構的規定給予補償。

我們將公平的勞工準則推廣至整個供應鏈，要求供應商奉行煤氣公司《供應商的企業社會責任守則》列明的童工及強制勞工政策。集團在現場審核供應商的企業社會責任表現時，防止童工及強制勞工均屬重要的評估標準。有關詳情，請參閱「[供應商](#)」。

#### ■ 保安

煤氣公司致力減低對設施及僱員的潛在保安威脅，已制定《企業保安政策》，保障僱員及公司資產免受傷害或損失。

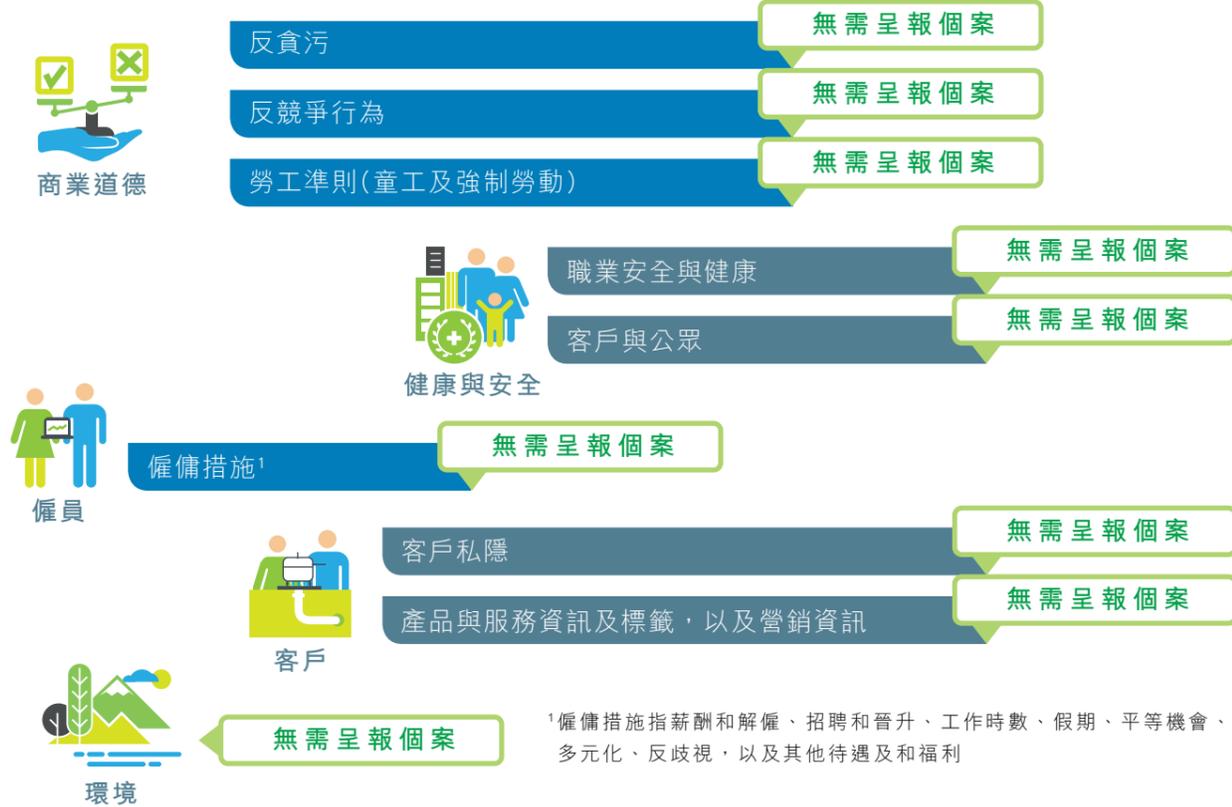
為減低保安風險，我們已實施相應的保安措施，定期展開保安調查及審核，評估對主要設施的威脅或風險。我們亦與政府及業務夥伴攜手，捍衛煤氣公司的資產，並為僱員及承辦商提供安全的工作環境。

保安人員竭力保護僱員及資產外，亦須在履行職責時尊重人權。我們確保所有保安人員清楚了解人權及法治的相關法例，並持守尊重他人的態度。新入職的保安人員亦需接受反貪污及反歧視的迎新培訓，並遵守公司的《行為守則》。

## 取得進展的範疇

### 符合法律要求

煤氣公司完全遵守所有當地法律及規例，並視此為營運的基本要求。



### 培訓

所有員工入職後均須接受煤氣公司《行為守則》的培訓。

我們在2018-2019年舉行了全公司層面的反詐騙活動，推廣反貪污及誠信文化。所有香港僱員必須參加公司與廉政公署合辦的研討會，加深對道德操守的理解，以確保我們的業務營運符合法例要求。2019年，整體目標僱員中的93%參加了反貪污培訓，總時數逾4,600小時。我們亦推出網上學習課程，供未能出席培訓的僱員學習。

年內，我們亦為內地逾24,000名僱員提供防止賄賂的網上學習課程，內容涵蓋煤氣公司《防詐騙政策》、內地的相關法例和個案研究。

人權為持分者的另一關注，為此，我們正研究不同方法，以防止及制止任何侵犯人權的行為。我們將了解僱員的培訓需要，確保他們具備足夠知識，處理工作時遇上的人權問題。



## 職場誠信

誠信是良好企業管治的必然因素。公司的「全面品質管理」框架將「明禮、匠心、誠信」列為三大支柱。



煤氣公司視誠信為公司品牌形象的一部分。2019年，我們透過一連串活動，推廣誠信文化，提升僱員認識營運中秉持道德操守的重要性。

在香港，我們為僱員舉辦「活出誠信」講座，超過80%僱員參與其中。其他活動包括問答遊戲及歡迎親屬參加的繪畫比賽。我們亦舉辦短片比賽，讓僱員親述現實工作中遇到道德抉擇的故事。

這些活動的目標旨在令參與人士知道，誠信是超越遵守法律的基本層面，要在工作的各個環節中均奉行誠信的精神。

為確保內地僱員抱持相同的誠信標準，我們透過「全面品質管理」工作坊，安排約800場與誠信有關的研討會，約25,000名僱員參加。



## 09

## 數據及報告事宜

### 關於本報告

煤氣公司用心聆聽持分者對我們面臨社會及環境挑戰的關注議題，及積極作出回應。

煤氣公司每年均匯報環境、社會及管治的表現，至今已逾十年。本年度的報告內容根據環境、社會及管治框架為本編制的環境、社會及管治方針、五個重點範疇的成果，以及有待改善之處。

本年度的報告框架設定更具系統，包括管治方針(承諾/理念及政策)；描述如何應對(系統/實踐)；以及取得進展的範疇(主要計劃/重點範疇、目標與表現，以及未來計劃)，方便持分者閱讀。

### 報告範圍

本報告涵蓋煤氣公司及其附屬公司(集團)於2019年1月1日至2019年12月31日(除非另有備註)所面對的重要議題。

本報告內關於集團環境、社會及管治上的表現涵蓋香港及內地的主要業務，包括燃氣生產、輸送與銷售、供水，以及新興環保能源業務。集團財務表現見「[創造商機](#)」章節，而有關集團業務及財務數據詳情，請參閱煤氣公司《[2019年年報](#)》。

有關集團內地業務的環境、社會及管治表現詳情，包括個案分析及主要表現指標，請參閱[港華燃氣《2019環境、社會及管治報告》](#)及[華衍水務《2019企業社會責任報告》](#)。

### 報告指引

本報告根據全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》核心選項，並參考該組織G4《石油和燃氣行業披露》編纂；同時亦遵守最新的《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文。

有關詳情，請參閱[全球報告倡議組織](#)及[《環境、社會及管治指引》](#)內容索引。

### 報告原則

在編製過程中，我們以全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》及《環境、社會及管治報告指引》為原則，包括但不限於以下內容：

**重要性：**有關煤氣公司重要性評估過程的說明，可參閱「[重要性評估](#)」章節。當中，我們概述了識別、排列優次和驗證重要議題的方式，包括如何聽取主要持分者的意見。

**量化：**有關數據計算的詳情，包括計算標準、方法、假設和轉換因子，請參閱「[主要統計數字](#)」章節。

**一致性：**為更有意義的比較按年同比數據，我們採用了一致的方法。若比較方法有所修訂，我們會於「[主要統計數字](#)」章節說明。

### 獨立核實

本報告由香港品質保證局獨立核證人員審核，以確保報告準確和完整，並符合準則。請參閱「[核實聲明](#)」。

### 鳴謝

本報告得以順利完成，有賴環境、社會及管治委員會、高級管理人員及各部門的全力支持。我們由衷感謝所有參與製作本報告的人士所付出之努力，並提供相關資訊及有用的建議。我們亦要向煤氣公司員工、合作夥伴、客戶及其他持分者致謝，感激他們認同煤氣公司提高業務可持續發展的願景。

### 回應

本報告完整版於煤氣公司及香港聯合交易所有限公司網站內發布。

如對本報告所述的環境、社會及管治表現及匯報形式有任何意見，歡迎填寫[網上問卷](#)，或通過電郵 [cad@towngas.com](mailto:cad@towngas.com)和我們聯絡。

## 主要統計數字

本段詳載集團2019年於經濟、安全、環境、僱員和社會方面的表現。我們依照全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》、《環境、社會及管治報告指引》，以及其他主要表現指標，選取這些數據。

## 經濟表現

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>業務</b>						
客戶數量(香港煤氣業務)	百萬	1.93	1.91	1.88	1.86	1.84
客戶數量(城市燃氣業務)	百萬	29.8	27.5	25.4	23.1	20.9
客戶數量(水務)	百萬	2.38	2.24	1.24	1.19	1.12
煤氣銷售量(香港)	百萬兆焦耳	28,712	29,550	29,049	28,814	28,404
燃氣銷售量(內地)	億立方米	256	230	195	171	155
售水量(內地)	百萬噸	926	610	467	455	433
<b>財務</b>						
營業額	港幣百萬元	40,628	39,073	32,477	28,557	29,591
人力成本	港幣百萬元	3,485	3,295	3,035	2,955	2,844
資本支出	港幣百萬元	7,053	6,746	6,141	6,257	6,356
稅項	港幣百萬元	2,290	1,908	1,750	1,576	1,727
股息	港幣百萬元	5,924	5,385	4,896	4,451	4,047
股東應佔溢利	港幣百萬元	6,966	9,313	8,225	7,341	7,302

## 安全表現

香港

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>僱員<sup>1</sup></b>						
意外—所有工傷事故	數目	12	10	10	13	19
例須呈報的意外	數目	9	7	10	12	15
意外度數率	每10萬工時意外數目	0.18	0.15	0.15	0.19	0.29
職業病事故率	每10萬工時意外數目	0	0	0	0	0
意外事故千人率	例須呈報意外數， 每1,000僱員計	3.1	2.4	3.4	4.1	5.3
交通意外受傷率	數目，每100輛車輛計	1.05	2.31	2.31	3.36	1.68
損失工作日數	工作日數	244	201	496	576	596
致命意外	數目	0	0	0	0	0
<b>承辦商</b>						
例須呈報的意外	數目	6	9	12	N/A	N/A
致命意外	數目	0	0	0	N/A	N/A
意外度數率	每10萬工時意外數目	0.14	0.22	0.30	N/A	N/A

## 僱員

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>僱員數目</b>						
香港煤氣業務	數目	2,096	2,052	2,022	2,019	1,999
<b>全體香港僱員<sup>2</sup></b>						
全職	數目	2,474	2,418	2,388	2,392	2,380
兼職	數目	118	112	94	116	110
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	1,943	1,908	1,877	1,887	1,882
女	數目	531	510	511	505	498
僱員的男女比例(高級管理人員)	比例	3.3:1	3.4:1	3.4:1	3.4:1	3.2:1
僱員的男女比例(中層管理人員)	比例	3.1:1	3.0:1	3.0:1	3.2:1	3.3:1
僱員的男女比例(一般僱員)	比例	4.3:1	4.5:1	4.4:1	4.3:1	4.3:1
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	數目	139	124	123	126	118
26-35	數目	444	400	395	372	385
36-45	數目	486	496	475	487	491
46-55	數目	787	823	861	909	940
≥56	數目	618	575	534	498	446
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	數目	265	251	236	239	239
中層管理人員	數目	925	889	843	831	820
一般僱員	數目	1,284	1,278	1,309	1,322	1,321
<b>僱員流失率</b>						
僱員平均流失率(香港煤氣業務)	%	5.7	6.8	5.7	5.8	4.8
僱員平均流失率(全體香港僱員)	%	5.7	8.7	6.4	6.7	5.8
<b>按性別劃分</b>						
男	%	4.6	7.0	5.6	6.0	4.9
女	%	9.8	15.1	9.3	9.0	9.4
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	%	12.2	16.2	19.3	21.3	26.8
26-35	%	10.9	20.4	13.0	14.8	14.0
36-45	%	7.3	9.9	7.1	6.1	3.6
46-55	%	2.5	4.4	2.6	3.4	2.4
≥56	%	3.7	4.1	4.1	3.4	2.9
<b>新入職人數</b>						
總數	數目	250	270	198	200	203
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	173	194	148	144	145
女	數目	77	76	50	56	58
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	數目	51	44	53	56	48
26-35	數目	102	95	74	71	64
36-45	數目	52	79	42	34	36
46-55	數目	27	33	15	22	21
≥56	數目	18	19	14	17	34

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比</b>						
總數	%	82.8	83.4	85.2	85.6	85.8
<b>按性別劃分</b>						
男	%	83.9	84.5	86.4	87.1	88.8
女	%	78.9	79.0	80.8	79.8	74.5
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	%	79.6	80.5	85.2	82.0	82.8
中層管理人員	%	89.4	89.8	82.9	92.4	90.1
一般僱員	%	78.7	79.4	80.2	81.9	83.6
<b>培訓時數<sup>3</sup></b>						
總培訓時數	小時	65,679	82,996	27,907	15,753	19,069
每名僱員平均培訓時數	小時	22.4	28.6	10.5	6.6	8
反貪培訓時數	小時	4,649.2	661.5	187.8	200	300
<b>按性別劃分(平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)</b>						
男	時數 (%)	25.6 (93.7)	31.2 (88.9)	11.2 (53.3)	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)
女	時數 (%)	12.3 (87.1)	20.2 (82.3)	7.8 (61.5)	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)
<b>按僱員類別劃分(平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)</b>						
高級管理人員	時數 (%)	9.8 (85.0)	17.1 (85.0)	5.9 (50.0)	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)
中層管理人員	時數 (%)	13.7 (96.8)	22.9 (89.8)	7.9 (60.1)	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)
一般僱員	時數 (%)	30.5 (90.7)	34.3 (86.3)	13.2 (53.0)	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)

## 環境表現

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>能源使用<sup>4</sup></b>						
<b>煤氣公司總部大樓</b>						
電	千兆焦耳	20,252	20,350	20,921	21,383	21,277
煤氣	千兆焦耳	2,258	2,104	2,020	2,217	1,477
<b>煤氣生產過程</b>						
電	千兆焦耳	164,242	148,134	137,142	150,251	145,797
石腦油	千兆焦耳	720,641	671,808	628,760	616,538	598,935
天然氣	千兆焦耳	5,383,668	5,287,475	5,033,398	5,069,673	4,934,059
合成天然氣及堆填區沼氣	千兆焦耳	42,038	325,950	584,126	481,963	550,926
煤氣	千兆焦耳	172,701	172,617	160,011	168,086	156,196
柴油	千兆焦耳	1,537	1,480	1,373	1,365	1,452
<b>車隊<sup>5</sup></b>						
無鉛汽油	千兆焦耳	10,231	11,500	12,679	14,518	15,662
柴油	千兆焦耳	12,017	11,429	11,316	10,172	9,420

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>包裝材料用量</b>						
紙箱	噸	946	942	889	822	866
木板	噸	17.7	19.8	18	29	25
塑膠	噸	0.88	0.45	0.7	0.9	1.0
<b>氣體排放量</b>						
二氧化碳(CO <sub>2</sub> )	每天平均量，噸計(噸·每百萬兆焦耳煤氣計)	912 (11.90)	928 (11.70)	915 (11.64)	907 (11.55)	898 (11.82)
氧化氮(NO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計(公斤·每百萬兆焦耳煤氣計)	308 (4.00)	317 (4.00)	311 (4.00)	314 (4.00)	292 (3.84)
氧化硫(SO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計(每百萬兆焦耳煤氣計)	1.0 (0.01)	1.4 (0.02)	1.9 (0.02)	1.4 (0.02)	1.3 (0.02)
溫室氣體(煤氣生產) <sup>6</sup>	噸，二氧化碳當量	357,060	347,489	329,741	333,841	328,561
<b>用水及污水排放量<sup>7</sup>(煤氣生產)</b>						
用水量	立方米	995,239	988,981	1,094,363	1,162,611	1,091,897
污水總排放量	每天平均量，立方米計(立方米·每百萬兆焦耳煤氣計)	306 (3.90)	308 (3.90)	319 (4.10)	321 (4.10)	287 (3.77)
經處理排放到大海的污水	每天平均量，立方米計	45	52	62	79	47
排放到污水渠的污水	每天平均量，立方米計	261	257	258	241	239
<b>廢物管理</b>						
<b>無害廢物</b>						
運往堆填區的無害廢物 <sup>8</sup>	噸	179.4	173.2	176.9	150.4	123.6
回收利用的無害廢物 <sup>9</sup>	噸	179.5	236.3	199.4	125.7	210.0
<b>有害廢物<sup>10</sup></b>						
化學廢料	每天平均量，公斤計(每百萬兆焦耳煤氣計)	238 (3.10)	38 (0.50)	193 (2.50)	167 (2.10)	49 (0.64)
回收已用過的催化劑	噸	27.4	9.1	11.4	18.5	11.7
循環再造的潤滑油	噸	64.5	3.4	44.8	45.6	13.2
<b>其他</b>						
循環再造的金屬廢料—來自舊爐具	噸	1,678	1,785	1,803	1,218	1,265
循環再造的金屬廢料—來自廠房、管道的建造及維修	噸	82	153	92	34	77
循環再造的聚乙烯管	噸	22.5	25.8	24.8	30.9	23.6
節省包裝爐具的發泡膠	噸	1.38	1.50	1.46	1.56	1.56

## 社會表現

### ■ 客戶服務<sup>11</sup>

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
客戶讚賞	數目	5,924	5,912	5,637 <sup>#</sup>	6,474 <sup>#</sup>	6,360 <sup>#</sup>
客戶投訴	數目	7	12	8 <sup>#</sup>	12 <sup>#</sup>	6 <sup>#</sup>

<sup>#</sup> 數據調整至僅包括書面記錄

### ■ 社區參與

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
集團慈善捐款	港幣百萬元	7.2	4.8	5.1	7.1	7.1
參與義工服務的僱員	數目	799	909	852	830	859
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	小時	87,557	91,628	86,455	75,588	75,369
受惠者	數目	593,131	709,766	655,876	488,755	487,057

附註：

1. 只限煤氣公司及附屬公司的僱員。
2. 2016年採納了修訂範圍，只包括於香港經營業務的公司僱員(即煤氣公司、Towngas Enterprise Limited、易高加氣站、名氣通及卓裕工程)，數據亦因而調整。
3. 從2018年開始，數據包括所有於內部部門及外部機構舉行的培訓。2018年以前的數據，主要包括人力資源部及中華煤氣工程學院舉辦的培訓；其他培訓時數，如健安環和持續專業進修，則已另行報告。
4. 以下系數的單位統一換算成千焦耳：煤氣(0.048千焦耳/單位)，電力(0.0036千焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千焦耳/升)，柴油(0.036千焦耳/升)。石腦油和堆填區沼氣換算成能源的方法，是把它們的月平均熱值及燃料容積數相乘。
5. 不包括運油車和易高航空燃油服務車輛。
6. 溫室氣體排放量涵蓋了《京都議定書》管制的六種溫室氣體。量化過程使用政府間氣候變化專門委員會第二次評估報告(1995年)內的全球升溫潛能值。  
因用電而造成的溫室氣體排放所使用的排放因子，是根據兩家本地電力公司而釐定，而其他排放因子則參考本地政府或其他認可來源。  
由於堆填區沼氣為生物質燃料，為反映其使用時的相關碳排放，溫室氣體範圍一排放量因而有所調整。
7. 用水由香港特別行政區水務署供應及輸送。所有污水處理程序均遵循本地法規處理。
8. 運往堆填區的無害廢物，包括在煤氣公司總部大樓及大埔煤氣廠房收集的垃圾、木卡板以及建築廢料。
9. 回收再用的無害廢物，包括運往回收商的塑膠、廢紙、紙箱和金屬。除此之外，我們也定期回收其他無害廢物，如用過的利是封和碳粉盒。
10. 所有化學廢物的處理過程符合廢物處置條例(香港法例第354章)的規定。我們也收集其他有害廢物，如可充電電池、光管及廢棄電子產品，並定期運往認可的回收商處理。
11. 包括客戶的書面讚賞及投訴。

## 香港以外地區

### 安全表現<sup>1</sup>

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
安全培訓時數	小時	864,759	836,813	979,628	906,691	904,211
嚴重燃氣相關事故	數目	8	10	8	13	14
致命意外	數目	0	0	2	2	0
損失工作日數	工作日數	1,265	1,667	2,153	3,654	1,676

## 環保表現<sup>2</sup>

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>能源及水資源使用<sup>3</sup></b>						
柴油	千兆焦耳	101,709	79,479	71,848	82,204	N/A
天然氣	千兆焦耳	396,348	320,536	324,522	465,110	N/A
無鉛汽油	千兆焦耳	105,700	103,980	74,936	68,430	N/A
電	千兆焦耳	2,696,294	2,155,279	1,600,126	1,567,187	N/A
其他能源	千兆焦耳	10,590,575	9,591,164	9,104,091	9,737,518	N/A
水	立方米	4,827,702	4,204,432	4,078,327	3,731,565	N/A
<b>氣體排放量</b>						
溫室氣體 <sup>4</sup>	噸， 二氧化碳當量	1,439,000	1,262,000	1,245,000	1,233,000	1,276,000
氧化氮(NO <sub>x</sub> ) <sup>5</sup>	噸	296.1	223.7	123.7	149.8	N/A
二氧化硫(SO <sub>2</sub> ) <sup>5</sup>	噸	422.0	392.9	89.2	98.4	N/A
可吸入懸浮粒子(PM10) <sup>6</sup>	噸	2.99	2.35	0.31	0.27	N/A
<b>污水及廢物<sup>7</sup></b>						
有害廢物(固體)	噸	1,099	1,125	1,026	1,134	N/A
有害廢物(液體)	升	46,192	39,131	42,857	28,600	N/A
無害廢物(固體)	噸	239,050	215,425	202,047	220,180	N/A
無害廢物(液體)	升	50,427	54,912	69,999	65,677	N/A
排放到污水渠的污水	立方米	1,355,985	1,090,574	1,847,850	2,088,830	N/A

### 僱員<sup>8</sup>

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>僱員數目</b>						
僱員	數目	50,352	49,489	46,772	46,803	45,292
<b>按僱用類別劃分</b>						
全職	數目	50,342	49,478	46,758	46,789	N/A
兼職	數目	10	11	14	14	N/A
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	34,069	33,331	31,386	31,945	N/A
女	數目	16,273	16,147	15,372	14,844	N/A
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	數目	3,989	4,065	4,114	4,656	N/A
26-35	數目	16,574	16,733	16,527	16,468	N/A
36-45	數目	15,151	15,024	14,249	13,964	N/A
46-55	數目	12,225	11,572	10,124	9,961	N/A
≥56	數目	2,403	2,084	1,744	1,740	N/A
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	數目	1,003	1,002	971	929	N/A
中層管理人員	數目	5,750	5,074	4,506	4,485	N/A
一般僱員	數目	43,589	43,402	41,281	41,375	N/A

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
<b>僱員流失率</b>						
僱員平均流失率	%	2.8	4.1	4.1	2.3	N/A
<b>按性別劃分</b>						
男	%	2.9	4.8	4.7	2.5	N/A
女	%	2.6	2.5	2.8	1.9	N/A
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	%	6.2	7.7	4.6	3.5	N/A
26-35	%	4.0	7.2	6.4	2.7	N/A
36-45	%	2.1	2.0	2.5	1.9	N/A
46-55	%	1.3	0.8	2.3	1.7	N/A
≥56	%	1.3	2.6	3.5	1.8	N/A
<b>入職人數</b>						
總數	數目	2,736	3,558	1,196	1,853	N/A
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	1,864	2,418	910	1,352	N/A
女	數目	872	1,140	286	501	N/A
<b>按年齡組別劃分</b>						
≤25	數目	766	1,186	216	320	N/A
26-35	數目	1,201	1,743	513	766	N/A
36-45	數目	590	487	285	465	N/A
46-55	數目	152	121	155	260	N/A
≥56	數目	27	21	27	42	N/A

## 社會表現

### ■ 社區參與

	單位	2019	2018	2017	2016	2015
參與義工服務的僱員 (內地公用事業業務)	數目	11,487	11,154	8,013	9,016	8,341
義工服務時數 (內地公用事業業務)	小時	264,440	238,000	135,154	93,701	82,280

附註：

1. 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務，並僅包括僱員。
2. 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務。
3. 以下系數的單位統一換算成千兆焦耳：電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)及天然氣(0.04千兆焦耳/立方米)。
4. 報告的溫室氣體排放數據，涵蓋香港(約30%)及香港以外(約70%)地區的業務營運。數據以淨股權計算。  
溫室氣體排放量涵蓋了《京都議定書》管制的六種溫室氣體。量化過程使用政府間氣候變化專門委員會第二次評估報告(1995年)內的全球升溫潛能值。  
因用電而造成的溫室氣體排放所使用的排放因子，是根據區域電網排放因子而釐定，而其他排放因子則參考本地政府或其他認可來源。  
由於堆填區沼氣為生物質燃料，為反映其使用時的相關碳排放，溫室氣體範圍一排放量因而有所調整。
5. 源自燃料燃燒及車輛排放。
6. 源自車輛排放。
7. 所有有害廢物及污水處理程序均遵循國家規定。
8. 包括所有受聘於集團、其香港以外的附屬公司、聯營公司及合資公司的僱員。

## 10



# 全球報告倡議組織和 環境、社會及管治報告指引內容索引

## 全球報告倡議組織內容索引

本報告根據全球報告倡議組織的《可持續發展報告標準》的核心選項及參考G4《石油和天然氣行業披露》而編寫。

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證	
<b>102：一般披露2016</b>				
組織概況	101-1	機構名稱	創造商機(第26-27頁)	•
	102-2	活動、品牌、產品及服務	創造商機(第26-27頁) 附錄(第116頁)	•
	102-3	總部所在地	創造商機(第26-27頁)	•
	102-4	營運所在地	創造商機(第25-27頁)	•
	102-5	所有權及法律形式	創造商機(第26-27頁)	•
	102-6	服務的市場	創造商機(第25-27頁)	•
	102-7	機構的規模	創造商機(第25-27、30-35頁) 貢獻持分者(第71頁) 主要統計數字(第99、103頁)	•
	102-8	僱員及其他工作人員資料	主要統計數字(第99-100、103-104頁)	•
	102-9	供應鏈	貢獻持分者(第87-89頁)	•
	102-10	機構及供應鏈的重大改變	創造商機(第25-35頁) 貢獻持分者(第89頁) 數據及報告事宜(第96-97頁)	•
	102-11	緊急事故預防措施或實行原則	加強企業管治(第92頁)	•
	102-12	外界倡議	附錄(第117-118頁)	•
	102-13	機構成為不同協會的會員	附錄(第117頁)	•
策略	102-14	高階決策者的聲明	常務董事的話(第4-7頁)	•
道德與誠信	102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	環境、社會及管治方針(第12-13頁)	•
管治	102-18	管治架構	環境、社會及管治方針(第18頁) 加強企業管治(第91-92頁)	•
持分者參與	102-40	持分者群組列表	環境、社會及管治方針(第19頁)	•
	102-41	集體談判權保障	貢獻持分者(第69-70頁)	•
	102-42	識別與挑選參與的持分者	環境、社會及管治方針(第19頁)	•
	102-43	持分者參與的方式	環境、社會及管治方針(第19頁)	•
	102-44	持分者所提出的關鍵議題和關注事項	環境、社會及管治方針(第23頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證	
披露措施	102-45	綜合財務報表中包含的所有項目	數據及報告事宜(第96-97頁) 年報：獨立核數師報告(第85頁)	•
	102-46	確定報告內容和不同範疇限制	環境、社會及管治方針(第20-22頁) 數據及報告事宜(第96-97頁)	•
	102-47	列出所有重要性議題清單	環境、社會及管治方針(第20-22頁)	•
	102-48	重述資訊	主要統計數字(第98-104頁)	•
	102-49	報告方式的改變	環境、社會及管治方針(第20-22頁) 數據及報告事宜(第96-97頁)	•
	102-50	報告年度	數據及報告事宜(第96-97頁)	•
	102-51	上一份報告出版日期	2019年4月出版 《可持續發展報告2018》	•
	102-52	報告週期	每年一次	•
	102-53	提供聯絡方法，由專人解答有關本報告的問題	數據及報告事宜(第96-97頁)	•
	102-54	根據《GRI準則》而編寫報告的聲明	數據及報告事宜(第96-97頁)	•
102-55	GRI內容索引	GRI內容索引(第105-111頁)	•	
102-56	外界核證	數據及報告事宜(第96-97頁)	•	
<b>200：經濟</b>				
201：經濟績效2016	103	管理方式	創造商機(第24-35頁) 年報：主席報告(第6頁)	•
	201-1	機構所締造及分配的直接經濟價值	創造商機(第30頁) 年報：董事會報告(第66頁)	•
	201-2	氣候變化所帶來的財務影響及其他的風險和機會	保護環境(第53-55頁) 年報：風險因素(第58頁)	•
	201-4	從政府獲得的財務補助	煤氣公司沒有獲得香港特區政府的財務補助	•
202：市場地位2016	103	管理方式	創造商機(第25-27頁)	•
	202-1	不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	2019年，所有基層人員的標準工資均符合監管條例的要求	•
204：採購實務2016	103	管理方式	貢獻持分者(第67、87-89頁)	•
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	貢獻持分者(第87-89頁)	•
205：反貪污2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 加強企業管治(第91-93頁) <b>企業管治</b>	•
	205-3	已確認的貪污案件及所採取的行動	加強企業管治(第94頁)	•
206：反競爭行為2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 加強企業管治(第91-93頁)	•
	206-1	針對反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟	加強企業管治(第94頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證	
<b>300：環境</b>				
301：物料2016	103	管理方式	保護環境(第51頁) <b>可持續採購政策</b>	•
	301-1	使用物料的重量或體積	主要統計數字(第100-101、103頁)	•
	301-2	使用的循環再造物料	主要統計數字(第100-101頁)	•
302：能源2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 保護環境(第51、58-61頁) <b>綠色建築</b>	•
	302-1	機構內部的能源消耗量	主要統計數字(第100、103頁)	•
	302-4	減少能源消耗	保護環境(第56、58-61頁) <b>綠色建築</b>	•
	302-5	降低產品和服務的能源需求	保護環境(第58-61頁)	•
	G4-OG3	按源頭劃分可再生能源生產總量	創造商機(第31-33頁) 保護環境(第56-57頁)	•
303：水與放流水2018	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 保護環境(第51、58-61頁) <b>綠色建築</b>	•
	303-1	共享水資源的相互影響	保護環境(第51、58-61頁)	•
	303-2	管理與排水相關的影響	保護環境(第51、58-61頁)	•
	303-3	取水量	保護環境(第101、103頁)	•
303-4	排水量	保護環境(第101、103頁)	•	
304：生物多樣性2016	103	管理方式	保護環境(第51、64-65頁)	•
305：排放2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 保護環境(第51-57頁) <b>碳管理</b>	•
	305-1	直接溫室氣體排放(範疇一)	保護環境(第56-57頁) 主要統計數字(第101、103頁)	•
	305-2	能源間接溫室氣體排放(範疇二)	保護環境(第56-57頁) 主要統計數字(第101、103頁)	•
	305-4	溫室氣體排放強度	保護環境(第56-57頁)	•
	305-5	減少溫室氣體的排放	保護環境(第52-57頁)	•
	305-7	氧化氮、氧化硫和其他主要氣體的排放	主要統計數字(第101、103頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目		相應章節/資料	外界核證
306 : 污水及廢物 2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 保護環境(第51、58-61頁) <b>廢物管理</b>	•
	306-1	按水質及排放目的地劃分的排水量	主要統計數字(第101、103頁)	•
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢物重量	主要統計數字(第101、103頁)	•
	306-3	嚴重洩漏	保護環境(第61頁)	•
	306-4	運送有害廢物	主要統計數字(第101、103頁)	•
	306-5	因排放廢水及/或地表逕流而受影響的水資源	煤氣公司在香港的業務營運沒有對水資源造成嚴重影響	•
產品及服務	G4-OG5	地層水或產出水的量及其處置	主要統計數字(第101、103頁)  2019年,煤氣公司在香港的業務營運不涉及地層水或產出水	•
	G4-OG7	鑽井廢棄物(鑽井泥漿和岩屑)的量,以及處理和處置的策略	2019年,煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物	•
	G4-OG8	燃料中的苯、鉛和硫的含量	煤氣的成分須符合環境保護署的監管要求。報告期內,苯、鉛和硫的含量沒有超過法例規定的水平	•
307 : 環保法規2016	103	管理方式	保護環境(第51頁)	•
	307-1	違反環境法律及規定	加強企業管治(第94頁)	•
308 : 供應商環境評估2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、87-89頁)	•
	308-2	供應鏈中的負面環境影響和所採取的行動	貢獻持分者(第87-89頁)	•
<b>400: 社會</b>				
401 : 僱傭事宜 2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67-75頁)	•
	401-1	新入職僱員及僱員流失率	貢獻持分者(第71頁) 主要統計數字(第99、103-104頁)	•
	401-2	提供予全職僱員(不包括臨時或兼職僱員)的福利	貢獻持分者(第69頁)	•
402 : 勞資關係 2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67-75頁)	•
	402-1	關於營運變更的最短通知期	貢獻持分者(第69-70頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目		相應章節/資料	外界核證
403 : 職業安全衛生 2018	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 確保健康與安全(第37-42頁) <b>健康、安全及環保政策</b>	•
	403-1	職業健康與安全管理系統	確保健康與安全(第37-39頁)	•
	403-2	危害識別、風險評估和事故調查	確保健康與安全(第37-39頁)	•
	403-3	職業健康服務	確保健康與安全(第38-42頁)	•
	403-4	有關職業健康與安全的工人參與、諮詢和交流	確保健康與安全(第37-39頁)	•
	403-5	有關職業健康與安全的工人培訓	確保健康與安全(第38-41頁)	•
	403-6	促進工人健康	確保健康與安全(第38-41頁)	•
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關的職業健康與安全的影響	確保健康與安全(第38-42頁)	•
	403-9	工傷	確保健康與安全(第38-41頁) 主要統計數字(第98、102頁)	•
	403-10	職業病	確保健康與安全(第38-41頁) 主要統計數字(第98、102頁)	•
404 : 訓練與教育 2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67-75頁)	•
	404-1	每名僱員每年接受訓練的平均時數	主要統計數字(第100頁)	•
	404-2	舉辦課程提升僱員技能及職涯轉換輔助計劃	貢獻持分者(第68-75頁)	•
	404-3	接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比	主要統計數字(第100頁)	•
405 : 員工多元化與平等機會 2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67-75頁)	•
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率	主要統計數字(第99-100、103-104頁)	•
406 : 不歧視2016	103	管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67-75頁)	•
	406-1	歧視事件以及所採取的改善行動	貢獻持分者(第75頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
407 : 結社自由與集體協商2016	103 管理方式	貢獻持分者(第67-70頁)	•
408 : 童工2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、87-89頁) 加強企業管治(第91、93頁)	•
	408-1 具使用童工重大風險的營運地點和供應商	貢獻持分者(第87-89頁) 加強企業管治(第93-94頁)	•
409 : 強迫或強制勞工2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、87-89頁) 加強企業管治(第91、93頁)	•
	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運地點和供應商	貢獻持分者(第87-89頁) 加強企業管治(第93-94頁)	•
410 : 保安實務2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 加強企業管治(第91、93頁)	•
	410-1 接受人權政策或程序的培訓的保安人員	加強企業管治(第93頁)	•
412 : 人權評估2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 加強企業管治(第91、93頁)	•
	412-2 有關人權政策或程序的僱員培訓	加強企業管治(第94頁)	•
413 : 本地社會2016	103 管理方式	確保健康與安全(第37、45-49頁) 貢獻持分者(第67、82-86頁) <b>區議會聯絡組</b> <b>社區服務</b> <b>煤氣優惠計劃</b>	•
	413-1 社區參與、影響評估和發展計劃的業務	貢獻持分者(第82-86頁)	•
	413-2 業務營運對本地社區造成重大的實際或潛在負面影響	確保健康與安全(第37、45-49頁)	•
	G4-OG11 已棄用工地和即將棄用工地的數目	2019年,煤氣公司在香港的業務營運不涉及這類工地	•
414 : 供應商社會評估2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、87-89頁)	•
	414-2 供應鏈中的負面社會影響和所採取的行動	貢獻持分者(第87-89頁)	•

可持續報告標準/重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
416 : 客戶健康與安全2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 確保健康與安全(第37、43-49頁) 貢獻持分者(第67、76-81頁) <b>客戶安全</b> <b>公眾安全</b>	•
	416-1 為健康和而進行影響評估的主要產品和服務類別	確保健康與安全(第43-49頁)	•
	416-2 違反關於產品及服務健康與安全的法規	加強企業管治(第94頁)	•
417 : 市場推廣及標示2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、76-81頁)	•
	417-2 違反產品與服務資訊與標示相關法規的事件	貢獻持分者(第79頁) 加強企業管治(第94頁)	•
	417-3 違反行銷傳訊相關法規的事件	貢獻持分者(第79頁) 加強企業管治(第94頁)	•
418 : 客戶私隱2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 貢獻持分者(第67、76-81頁) <b>私隱政策聲明</b>	•
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	貢獻持分者(第80頁)	•
419 : 社會經濟法規2016	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第37頁) 確保健康與安全(第67頁) 加強企業管治(第91頁)	•
	419-1 違反關於社會及經濟的法律和規定	加強企業管治(第94頁)	•
緊急應變計劃	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 確保健康與安全(第37、46-48頁) <b>公眾安全</b>	•
資產完整性及工序安全	103 管理方式	環境、社會及管治方針(第21-22頁) 確保健康與安全(第37、43-39頁) <b>網絡安全</b>	•
	G4-OG13 按業務劃分工藝安全事件的數目	確保健康與安全(第47-48頁)	•
化石燃料替代品	103 管理方式	創造商機(第31-33頁) 保護環境(第56-57頁) <b>沼氣應用項目</b>	•
	G4-OG14 按可持續標準生產及購買的生物燃料量	創造商機(第31-33頁) 保護環境(第56-57頁)	•

## 環境、社會及管治報告指引內容索引

本報告根據香港交易所最新的《環境、社會及管治報告指引》編制，並就當中的強制披露規定及「不遵守就解釋」條文匯報。

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節/資料
<b>A. 環境</b>		
A1：排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保護環境(第51頁) 加強企業管治(第94頁) <b>健康、安全及環保政策</b> <b>碳管理</b>
A1.1	排放物種類及相關排放數據	主要統計數字(第101、103頁)
A1.2	直接(範圍1)和能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度	保護環境(第52-57頁) 主要統計數字(第101、103頁)
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	主要統計數字(第101、103頁)
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	主要統計數字(第101、103頁)
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境(第52-57頁) 主要統計數字(第101、103頁)
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境(第58-63頁) 主要統計數字(第101、103頁) <b>廢物管理</b>
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策	保護環境(第51頁) <b>健康、安全及環保政策</b> <b>綠色建築</b>
A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	主要統計數字(第100、103頁)
A2.2	總耗水量及密度	主要統計數字(第101、103頁)
A2.3	描述所訂立能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境(第58-63頁) 主要統計數字(第100、103頁)
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	保護環境(第58-63頁) 主要統計數字(第100、103頁)
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)	主要統計數字(第101頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標	相應章節/資料
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	保護環境(第51頁) <b>健康、安全及環保政策</b>
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	保護環境(第52-65頁)
A4 氣候變化	一般披露 識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	保護環境(第51頁)
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	保護環境(第52-57頁)
<b>B. 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	貢獻持分者(第67頁) 加強企業管治(第94頁)
	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	貢獻持分者(第68-75頁) 主要統計數字(第99、103頁)
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	貢獻持分者(第68-75頁) 主要統計數字(第99、103頁)
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全(第37頁) 加強企業管治(第94頁) <b>健康、安全及環保政策</b>
	B2.1 過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率	主要統計數字(第98、102頁)
	B2.2 因工傷損失工作日數	主要統計數字(第98、102頁)
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	確保健康與安全(第38-42頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
B3 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	貢獻持分者(第67頁)
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	主要統計數字(第100頁)
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	主要統計數字(第100頁)
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	貢獻持分者(第67頁) 加強企業管治(第91、94頁)
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	加強企業管治(第93頁)
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	加強企業管治(第93頁)
	<b>營運慣例</b>		
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	貢獻持分者(第67、87-89頁) 加強企業管治(第94頁) <b>供應商的企業社會責任守則</b>
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	貢獻持分者(第87-89頁)
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法	貢獻持分者(第87-89頁)
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	貢獻持分者(第87-89頁)
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察的方法	貢獻持分者(第87-89頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全(第37頁) 貢獻持分者(第67、76-81頁) 加強企業管治(第91、94頁) <b>客戶安全</b> <b>私隱政策聲明</b> <b>服務承諾</b>
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	沒有相關事件的記錄
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	貢獻持分者(第76-81頁) <b>服務承諾</b>
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	加強企業管治(第91、93頁) <b>行為守則</b>
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	確保健康與安全(第43-49頁) <b>一站式服務</b>
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	貢獻持分者(第67、76-81頁) <b>私隱政策聲明</b>
B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	加強企業管治(第91、94頁) <b>企業管治</b>
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	加強企業管治(第94頁)
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	加強企業管治(第91-93頁) <b>舉報政策</b>
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	加強企業管治(第93-94頁)
<b>社會</b>			
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	貢獻持分者(第91頁) <b>社區服務</b>
	B8.1	專注貢獻範疇	貢獻持分者(第82-86頁)
	B8.2	在專注範疇所動用資源	貢獻持分者(第82-86頁) 主要統計數字(第102、104頁)

## 11

## 附錄

## 附錄I：我們的角色與服務

香港煤氣業務	
香港中華煤氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>煤氣生產及輸配</li> <li>銷售煤氣和煤氣爐具</li> <li>提供全面售後服務</li> </ul>
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供技術及專業培訓</li> </ul>
品質測檢服務有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正</li> </ul>
內地公用事業業務	
港華投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理煤氣公司在內地的投資</li> </ul>
華衍水務(中國)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理在內地的水務投資</li> </ul>
港華燃氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運內地城市管道燃氣項目</li> </ul>
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供技術和專業培訓</li> </ul>
新興能源業務	
易高環保投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>在香港和內地經營專用液化石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站</li> <li>在香港興建及營運航空燃油設施</li> <li>開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、焦油、生物質能等</li> <li>在內地發展氣體基建、能源物流等項目</li> <li>在泰國投資油田開發及生產項目</li> </ul>
多元化業務	
港華輝信工程塑料(中山)有限公司 (煤氣公司與英國輝信集團的合資公司)	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件</li> </ul>
卓通管道系統(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產優質聚乙烯管道</li> </ul>
名氣通電訊有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>為香港和內地提供電訊基礎設施和優質的網絡解決方案</li> </ul>
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事包括樓宇服務、液化石油氣項目、土木工程、水廠及其他管道基礎設施項目</li> </ul>
卓誠工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供廠房的設計及興建服務</li> <li>在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目</li> </ul>
卓度計量技術(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案</li> </ul>
卓銳高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>軟件產品研發、系統實施和應用集成</li> <li>為公司提供雲端和資訊化解決方案和諮詢服務</li> </ul>

## 附錄II：協會會員

## 香港與中國內地

- 工程界社促會
- 香港英商會
- 商界環保協會
- 中國燃氣協會(北京)
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 綠十字會
- 香港能源工程師協會
- 香港烘焙專業協會
- 香港電腦學會
- 香港總商會
- 香港綠色建築議會
- 香港綠色金融協會
- 香港人力資源管理學會
- 香港市務學會
- 香港管理專業協會
- 香港品質管理協會
- 香港零售管理協會
- 香港廢物管理學會
- 消防工程師學會(香港分會)
- 香港上市公司商會
- 香港中華總商會
- 香港中華廠商聯合會
- 貨車車隊聯會有限公司
- 環保促進會
- 綠惜地球
- 香港廣告客戶協會
- 香港物資採購與供銷學會
- 世界自然基金會香港分會

## 國際

- 英國燃氣專業學會
- 國際燃氣聯盟
- 世界能源理事會
- 世界液化石油氣協會

## 附錄III：煤氣公司遵守的法規及支持的環境、社會及管治約章及措施

章程/措施	頒發機構
<b>企業管治</b>	
公司條例(香港法例第622章)	香港特別行政區政府
證券及期貨條例(香港法例第571章)	
上市規則附錄14的企業管治守則	香港聯合交易所有限公司
上市規則附錄27的環境、社會及管治報告指引	
<b>環境</b>	
香港上市公司碳足跡資料庫	環境局
減碳約章：碳審計•綠色機構	
節能約章	環境局及機電工程署
4Ts約章	
香港綠色機構	環境運動委員會
清新室內空氣標誌	
減廢證書	
「齊來慳水十公升」運動	水務署
香港環保採購約章	環保促進會
香港零碳夥伴	香港大學
低碳想創坊—創新伙伴	低碳想創坊
綠瓶子承諾	綠惜地球
香港綠建商舖聯盟	香港綠色建築議會
<b>職業健康及安全</b>	
職業安全約章	職業安全健康局
國際安全工作場所計劃	
優先選用職安健星級企業約章	
「好心情@健康工作間」約章	
<b>社會責任</b>	
無障礙友善企業	香港社會服務聯會
《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局

## 12



## 核實聲明



## 核實範圍

香港品質保證局受香港中華煤氣有限公司(「煤氣公司」)委託對其2019年環境、社會及管治報告(「報告」)進行獨立驗證。香港品質保證局的核實範圍是對煤氣公司在香港及內地主要業務於報告期內，即2019年1月1日至2019年12月31日，的環境、社會及管治資訊進行核對。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告根據「全球報告倡議組織」(GRI)《可持續發展報告標準》核心選項，並參考GRI G4《石油和燃氣行業披露》編纂。同時亦遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」條文，以及根據「建議披露」匯報。

## 保證程度和核實方法

核實工作是根據國際審計與核證準則委員會發布的《國際核證聘用準則3000(修訂版)》，歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》執行。收集核實證據的幅度是根據進行合理保證的原則而制定，以確保能擬定核實結論。

核實過程確認報告的內容披露和表達方式，香港品質保證局與煤氣公司就多方面進行討論，包括編制報告和管理流程，與持份者溝通和評估重要環境、社會及管治範疇的方法和結果。並且驗證了環境、社會及管治表現數據的收集、計算和匯報系統和程序。核實過程包括文件資料檢閱、與負責編制報告的代表面談、選取具有代表性的數據和資料進行查核，相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

## 獨立性

煤氣公司負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是絕對獨立於煤氣公司。

## 結論

香港品質保證局基於是次核實過程所得的結果總結：

- 報告按照《可持續發展報告標準》核心選項，並參考GRI G4《石油和燃氣行業披露》編纂。同時亦遵守《環境、社會及管治報告指引》披露內容；
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將煤氣公司的環境、社會及管治表現包括所有重要的環境、社會及管治範疇闡述；及
- 報告內的數據和資料可靠完整。

此報告準確地反映出煤氣公司在環境、社會及管治方面的重要事宜及讓持份者能掌握清楚其在可持續發展方面的承諾及推動。

## 香港品質保證局

沈小茵  
審核主管  
2020年3月

The Hong Kong and China Gas Company Limited  
香港中華煤氣有限公司



## 您的回應

如有任何疑問或反饋，歡迎填寫 [問卷](#) 或與我們聯繫：

香港中華煤氣有限公司  
企業可持續發展部

地址  
傳真  
電郵  
網址

香港北角渣華道363號21樓  
(852) 2590 6344  
cad@towngas.com  
www.towngas.com