



低碳能源 清新空氣

可持續發展報告

2015

(股份代號：3)



5 Whys?

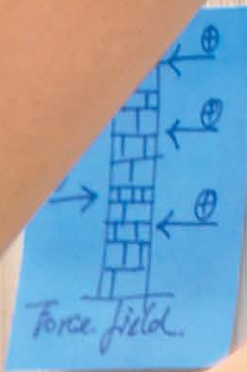
CSR

[Blank blue sticky note]

TQM



創意思維  
心維



氣候變化



Continuous Transformation



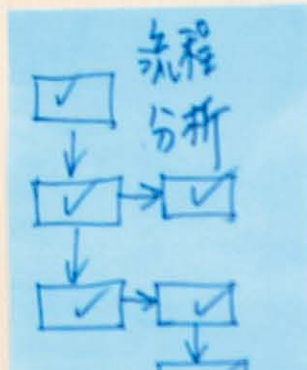
SQS

可持續發展



$$\text{Customer Value} = \frac{(\text{Quality} + \text{Service})}{(\text{Waiting time} \times \text{cost})}$$

企業增長 =  
創新力 x  
執行力



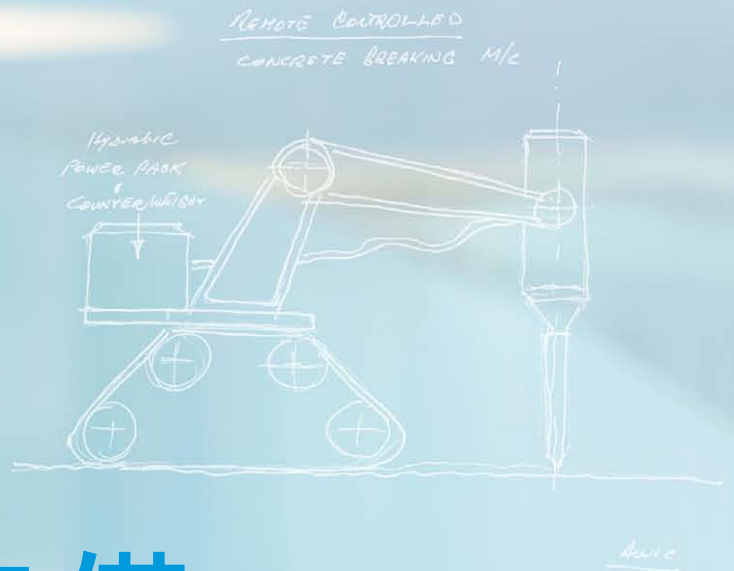
# 1 常務董事的話

我們鼓勵僱員展現創意，  
促進公司持續發展，  
並且與持分者攜手合作，  
共同建設更美好的未來。

陳永堅  
常務董事



# 為可持續 發展



# 作好準備

## Towngas Hall of Innovation

2015年，能源業界在地區和全球的發展均有重大的變化。聯合國氣候變化大會於12月在巴黎召開，會上各國達成了減排協議。隨着各國對氣候變化問題日益關注，發展清潔能源乃大勢所趨。與此同時，能源業界繼續面對不少挑戰，石油和天然氣價格長期低企，全球經濟氣候亦不明朗。在這種經營環境下，煤氣公司作為香港歷史最悠久的公用事業機構和內地主要能源供應商，仍能保持增長動力，在2015年把握機遇，拓展業務。

這份報告介紹我們為社會可持續發展以及為新世代的客戶和僱員所作的準備，以及為進一步減少碳足印所採取的措施，讓不同持分者深入了解公司於年內的工作進展。對煤氣公司而言，增長並非僅指業務拓展，而是要同時兼顧環境和社會，致力促進這兩方面的可持續發展。我們除了向僱員介紹「企業增長 = 創新力 × 執行力」的理念，鼓勵他們展現創意，促進公司持續發展，同時與持分者和其他有關團體及機構攜手合作，共同建設更美好的未來。

## 利用嶄新技術積極保護環境

煤氣公司是發展替代能源的領先企業，我們不斷開發和利用尖端技術，將廢物轉化為高價值的資源。為了達到在香港減排的目標，煤氣公司善用經處理的堆填區沼氣作燃料。我們現正在將軍澳（新界東南）堆填區興建第三座堆填沼氣處理廠，設施建成後香港將成為世界上大量使用堆填區沼氣的城市。

此外，我們在整體業務運作上繼續領先以創新技術實踐環保。煤氣公司在北角總部大樓推行了多項節能措施，成效顯著，因此於2015年成為香港首座獲得「綠建環評既有建築1.2版」的最終鉑金級別認證的非住宅建築物。

## 以創意及優質管理加強服務

隨着公司業務不斷拓展，為了方便進行維修保養工作，公司自行研發創新的設備，以提高服務的可靠程度和效率。創新的自動化或遙控設備包括檢查室外立管及檢測潛在煤氣洩漏位置的立管檢查飛行器，以及用於偵測及修復地下管道破損部分的多功能機械人。另一個例子是自動截水裝置，可在地下煤氣管道網絡

入水時，自動密封管道，阻隔水流。這些設備均有助技術人員進行檢查和維修工作。

我們除了重視技術發展，也銳意改善企業運作。憑藉多年來在提升安全表現方面的經驗，我們於年內將「全面品質管理」計劃推展至內地，鼓勵僱員追求卓越，進一步提高服務和產品質素。

## 矢志提高安全水平及客戶滿意程度

2015年，集團在香港的城市燃氣客戶數目達184萬，而內地客戶總數已超過2,000萬。我們堅信保障客戶安全的工作一點也不能鬆懈。儘管內地客戶數目迅速增長，主要燃氣意外的數字卻較過去多年下跌五成。

我們於年內推出嶄新的客戶溝通渠道，進一步加強客戶服務。我們在香港革新手機應用程式，讓客戶使用時更感方便，同時提供更多服務和資訊如食譜和低碳生活知識。我們也為內地客戶推出電子服務平台，讓客戶可在網上繳費、預約服務、報讀燃氣錶度數等。



## 關注僱員福祉及扶助弱勢社群

公司關注僱員福祉，於年內繼續為香港僱員舉辦「續Fun生活每一天」系列活動，鼓勵僱員建立正面思維方式，並且注重健康生活、愉快工作和家庭和睦。我們也為內地僱員舉辦「專業認證計劃」，培育他們成為年輕的工程專才。

我們非常關心長者和弱勢社群，因此定期推出不同的社區公益計劃以給予支持和協助。2015年，我們在香港推出「煤氣愛心爐具暖萬家計劃」，與全港區議員合作，向長者和有需要的家庭贈送煮食爐。我們也在內地開展「港華輕風行動」，捐款資助學校翻新校舍及添置學習設備，以改善當地學生的學習環境。

## 建立夥伴關係以發揮協同效益

公司致力與供應鏈的業務夥伴維繫長久互信關係。除了在香港實行環保採購政策外，我們也制定「供應商的企業社會責任守則」，鼓勵供應商與我們攜手促進可持續發展。此外，公司視承辦商如僱員，對他們同樣重視和關顧。

2015年，我們在內地推出一系列創新產品和增值服務，便是公司與業務夥伴通力合作的成果。

面對未來的挑戰，我們將以安全優質的服務、創新的環保項目、嶄新技術，以及多元化業務，推動煤氣公司的可持續發展。我們將繼續就可持續發展計劃的成效作出檢討，並將一如既往，歡迎各持分者提出寶貴意見。

常務董事

陳永堅



## 2 關於本報告

本報告是煤氣公司編印的第12份《可持續發展報告》，介紹我們在可持續發展方面取得的成績及評估工作進展。在編寫報告的過程中，我們不僅簡要地列出年內工作重點，也回顧及檢討現行的政策和計劃，有助為未來的可持續發展制定更佳策略。我們深信這份報告是一個有效的溝通平台，讓持分者對公司的業務運作及其所造成的影響有透徹了解並提出寶貴意見，以推動我們在可持續發展的工作上不斷改進。

本報告的內容涵蓋由2015年1月1日至2015年12月31日期間（除非另有說明）煤氣公司所推行與可持續發展有關的措施及成績。第三章和第四章簡介公司的業務和財務表現，報告中的統計資料為絕對數字，此等數據已在適當及可行的情況下轉化為可供比較的數值。有關我們的業務措施、財務數據和綜合財務表的詳情，請參閱煤氣公司網站公布的《2015年年報》。

本報告根據「全球報告倡議組織」（以下簡稱「倡議組織」）的G4準則核心選項、相關的「倡議組織」石油與燃氣行業附錄，以及《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（以下簡稱「《上市規則》」）附錄27的《環境、社會及管治報告指引》而編寫。獨立核證人員已就本報告的完整性、準確性和可靠性進行審核，並確保報告符合有關的準則。詳情請參閱本報告第112頁的核實聲明。

### 2.1 | 本報告的範圍

本報告主要涵蓋香港業務的重要範疇。由於內地業務涉及不斷發展的多元化項目，要確定香港以外業務的報告範圍並不容易。儘管如此，我們仍努力逐步披露更多有關內地業務

的資料。在本報告內，我們主要以個案分析的形式介紹內地業務的重點和表現。有關詳情請參閱港華燃氣《2015企業社會責任報告》和華衍水務《2015企業公民社會責任報告》。



## 2.2 | 重要性評估

我們為確保報告着重於煤氣公司可持續發展的重大範疇，並制定合適的策略以實現可持續發展，我們於年內再度聘請獨立顧問進行重要性評估。我們邀請內部和外部的持分者評估

不同課題的重要性，再以同業所披露的可持續發展措施作為另一項評估標準。年內，我們首次進行網上問卷調查，以擴大持分者參與此評估。我們廣泛發出問卷，超過100名僱員回覆，讓我們更清楚了解內部持分者的意見。



有關持分者參與進程以及煤氣公司重大範疇及其影響範圍的詳情，請參閱本報告第5章第22頁。

## 2.3 | 鳴謝

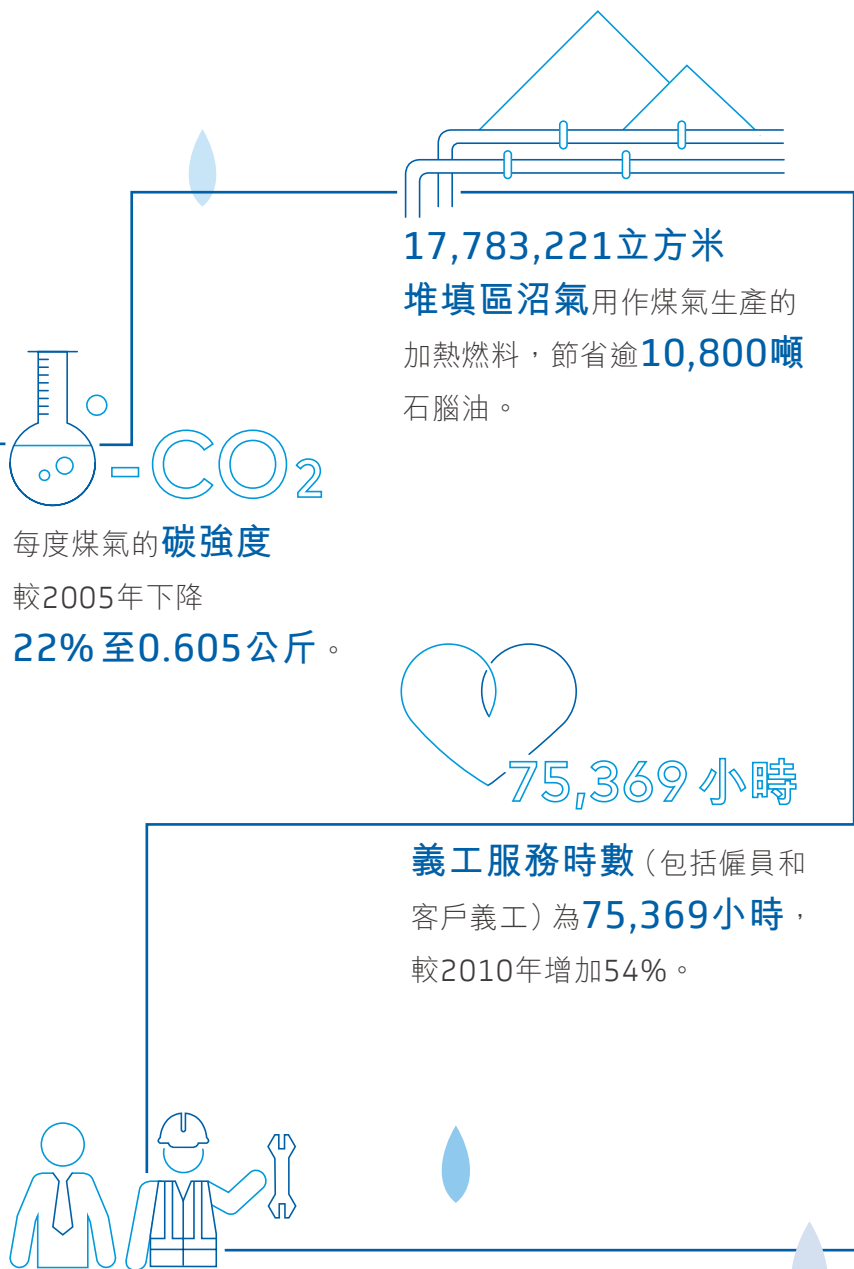
在撰寫報告的過程中，我們得到不同部門高度支持，以及高級管理人員的肯定。謹此向所有參與製作本報告的人士，以及為改進公司可持續發展表現而努力的同事表示由衷的感謝。

## 2.4 | 您的回應

本報告通過互聯網發表，我們也印製了《可持續發展報告摘要》以供閱覽。歡迎就我們在可持續發展方面的表現或本報告的形式提出意見。您可以填寫網上問卷或通過電郵 [ccd@towngas.com](mailto:ccd@towngas.com) 與我們直接聯絡。

# 3 2015 年成績重點

## 3.1 | 香港業務



北角總部大樓獲得「綠建環評既有建築1.2版」的**最終白金級別認證**，成為**香港首座**獲得這項認證的非住宅建築物。

**G=iXi**

「**煤氣創新館**」開幕，  
展出由僱員開發的創新工具。

### 3.2 | 內地業務



144,477 小時

為僱員提供**技術訓練**的時數為**144,477小時**，較2014年增加19%。



推行「**全面品質管理**」計劃，鼓勵僱員追求優良品質和卓越表現。

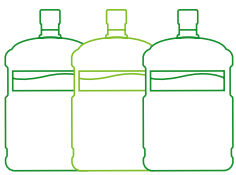


每年舉辦**減碳比賽**，在2015年收到14個減碳方案，減碳約**29,100噸**。

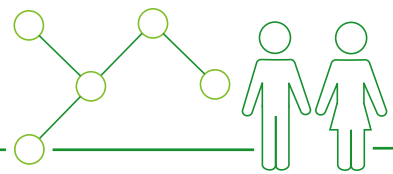


222

在內地經營**222個項目**，遍布25個省、自治區和直轄市。



集團的水務項目成立10周年，並推出**高端桶裝純淨水**。



不斷擴展**客戶中心網絡**，現時在內地79個城市共有231家客戶中心，為客戶提供一站式服務。

### 3.3 | 2015年重要獎項及榮譽

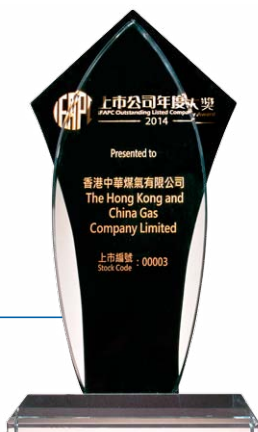
#### 管治

##### 傑出上市企業大獎2015

資本壹週

##### 上市公司年度大獎2015

香港股票分析師協會



##### 恒生可持續發展 企業指數系列成分股

恒生指數有限公司



##### 香港服務大獎 — 公共能源

東周刊

##### 星鑽服務品牌選舉 — 最佳售後服務大獎

星島日報

#### 業務及服務



#### 安全

##### 安全管理制度大獎 (其他行業組別) — 金獎

職業安全健康局

##### 職安健年報大獎 — 銀獎

職業安全健康局



##### 安全表現大獎 — 其他行業組別 (香港中華煤氣有限公司) — 建造業組別 (卓裕工程有限公司)

職業安全健康局

社會

中國責任品牌  
最具影響力企業

中國社會工作聯合會企業公民委員會、  
中央電視台財經頻道，以及騰訊公益  
慈善基金會

商業及僱員募捐  
計劃 — 榮譽獎

香港公益金

卓越僱主大獎2015

求職廣場出版有限公司



2014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



2014年最高服務時數獎  
(私人團體 — 組別一) 優異獎

社會福利署

商界展關懷2014/15 —  
傑出伙伴合作計劃獎

香港社會服務聯會

卓越社會責任企業大獎2015

求職廣場出版有限公司

都市環保企業獎2015 —  
環保煤氣供應商

都市日報及都市盛世

恒生泛珠三角環保大獎  
2013/14

- 綠色獎章公司
- 五年+ 參與公司

香港工業總會、恒生銀行

傑出綠色貢獻大獎 —  
公共企業：卓越組別

U Magazine



2015綠色中國環保  
成就獎 — 綠色中國企業  
社會責任成就獎

文匯報

卓越環·商合作夥伴獎  
(名氣通電訊有限公司)

資本雜誌

企業可持續發展大獎

世界綠色組織

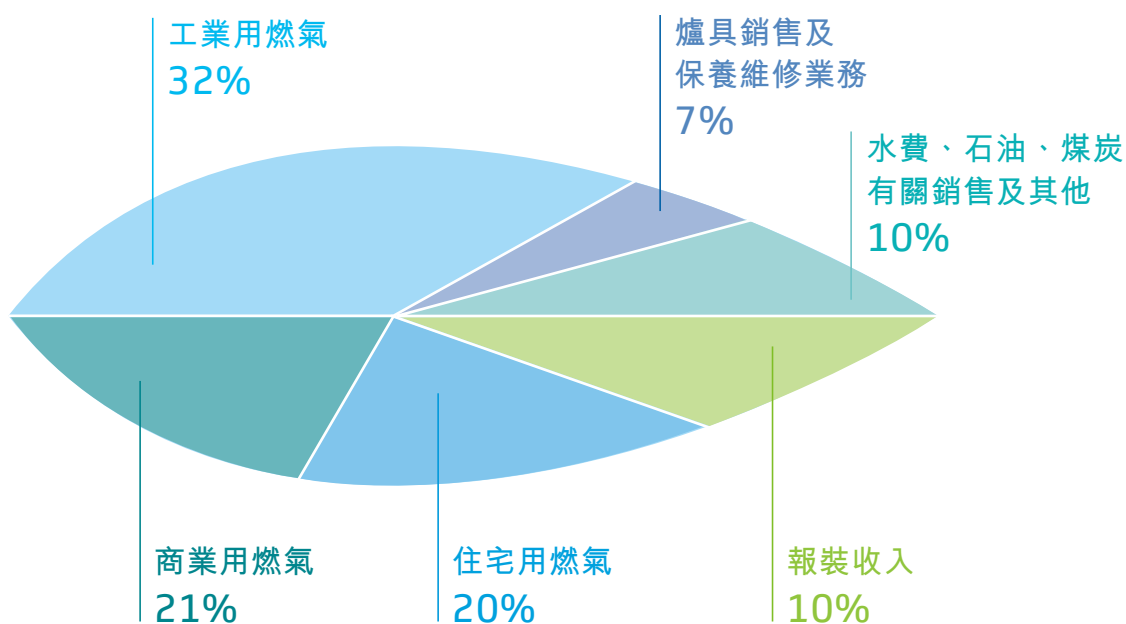


環境

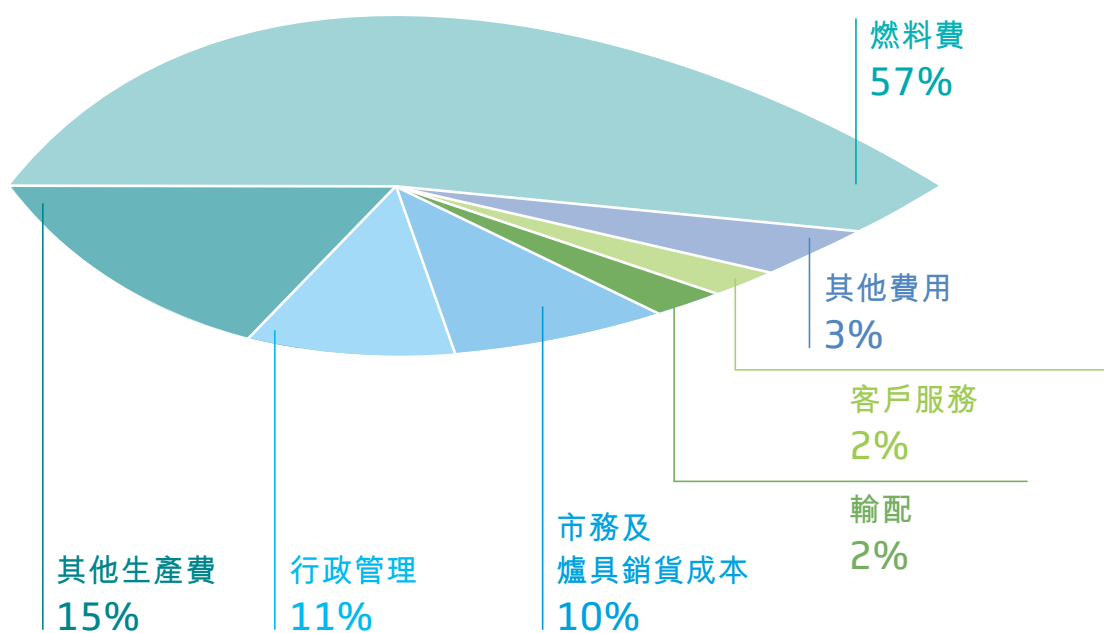
### 3.4 | 2015年財務分析

營業額	資本支出	人力成本
港幣29,591百萬元	港幣6,356百萬元	港幣2,844百萬元

#### 營業額分析



#### 支出分析





香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）在香港註冊成立之有限公司，並於香港聯合交易所有限公司上市。煤氣公司於1862年成立，是香港首家公用事業機構，百多年來與香港一同茁壯成長。在這悠長的歲月，我們見證香港社會的重大變遷，集團的業務也不斷擴展。目前，煤氣公司是香港的大型能源企業，為住宅及工商業客戶供應煤氣。憑藉豐富的專業技術和知識以及管理經驗，我們逐步拓展業務版圖，在內地發展多元化項目。集團的總部設於香港，截至2015年12月31日，我們在香港和內地聘用約48,000名僱員。

### 4.1 | 願景和使命

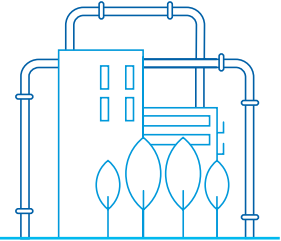
在現今年代較以往更重視平衡及可持續發展，社會各界必須齊心協力，共同解決迫在眉睫的全球環境問題。各國政府在環保方面制定法律框架和法規，對解決問題發揮重要作用，而企業也訂立相關行為準則，積極應對挑戰。

煤氣公司作為社會的一分子，深明以負責任的方式經營業務的重要性。公司的願景和使命清楚地表明我們對環境的承諾，並根據這些原則制定可持續發展的策略及措施，不斷改善我們的表現。



以環境保護為本，  
致力發展成為亞洲  
首屈一指的能源供應  
商及服務商。

業務營運合乎道德及  
保持透明度，讓持分者  
明白我們致力令業務  
可持續發展，並為所作  
的決定和行動負責。

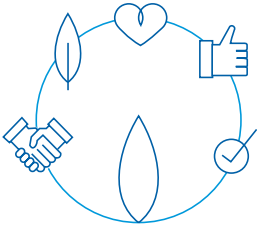


願景

承諾

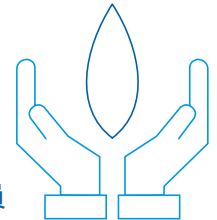
使命

責任

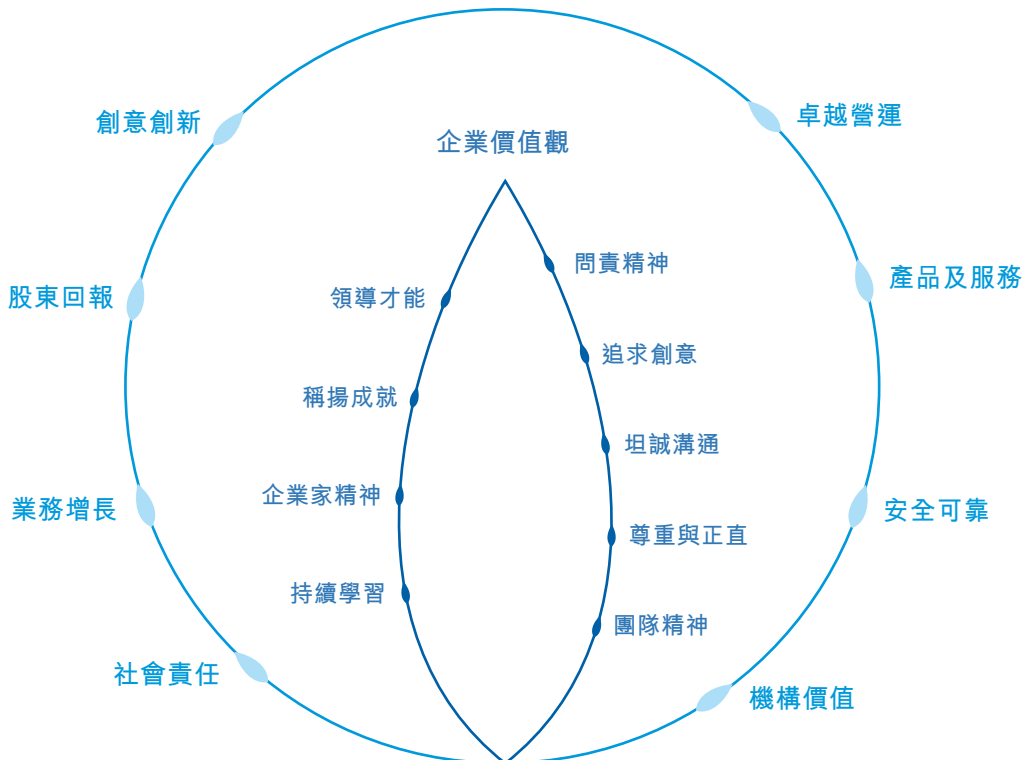


為客戶供應安全可靠的  
能源，並提供親切、  
專業和高效率的服務，  
同時致力保護及改善  
環境。

認同僱員在公司發揮重要的  
作用，對公司業務的成功有  
重大貢獻。我們有責任保障僱員  
的安全，雙方保持良好的溝通，  
並且讓他們作好準備，參與業務  
發展，以實踐公司的使命。



業務發展的指標





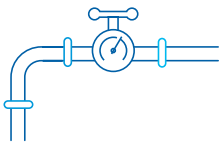
## 4.2 | 業務發展

### 香港燃氣業務

煤氣公司在香港的核心業務包括生產、輸配及營銷煤氣，銷售煤氣爐具，以及提供全面售後服務。

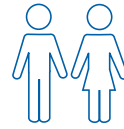


#### 2015年



管道網絡全長  
逾**3,500**公里

**184**萬



客戶數目約為  
**184**萬戶



煤氣供應可靠程度  
逾**99.99%**



約有**1,300**家供應商，  
本地供應商佔**87%**



「愛·為生活打氣」和「一站式廚房設計服務」兩個項目同時  
榮獲2015年「**HKMA/TVB 傑出市場策劃獎 — 優秀獎**」

### 業務要點

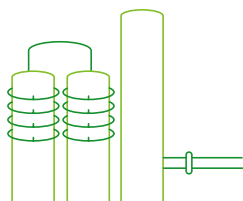
	2015	2014	2013
於12月31日客戶數目	1,839,261	1,819,935	1,798,731
煤氣銷售量 (百萬兆焦耳計)	28,404	28,835	28,556
輸氣網絡長度 (公里)	3,573	3,545	3,520
現有設備生產量 (每小時千立方米計)	525	511	511
每日最高需求量 (千立方米計)	6,172	6,571	6,283

## 內地公用事業業務

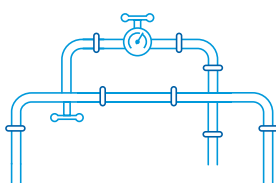
集團在內地公用事業業務包括城市管道燃氣、天然氣中游和城市水務等項目。



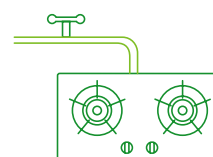
2015年



內地城市燃氣項目總數達  
**131個**，遍布23個省、  
自治區和直轄市



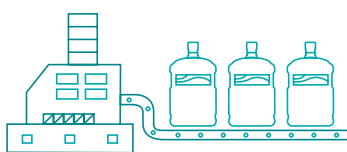
供氣網絡全長逾  
**80,000公里**



售出約**76萬台**  
港華紫荊爐具



燃氣客戶數目超過  
**2,000萬戶**



華衍水務推出  
**高端桶裝純淨水**

## 業務要點

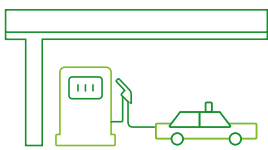
	2015	2014	2013
於12月31日燃氣客戶數目 (百萬戶計)	20.9	19.0	17.3
燃氣銷售量 (10億立方米計)	15.5	15.2	13.4
輸氣網絡長度 (公里)	82,153	74,526	68,067
於12月31日水務客戶數目 (百萬戶計)	1.12	1.04	0.97
售水量 (百萬噸)	433	424	414

## 新興環保能源及多元化業務

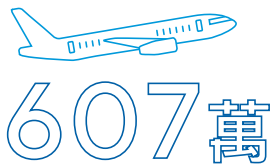
面對全球對清潔能源需求殷切和氣候變化帶來的風險，集團致力研發相關創新技術，發展新興環保能源業務。此外，集團業務亦趨多元化，項目包括電訊、資訊科技、工程以及生產燃氣相關物料和設備。



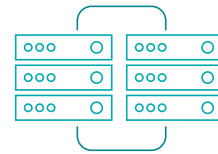
### 2015年



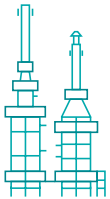
已投入運作、在建及籌建中的**加氣站共有60個**



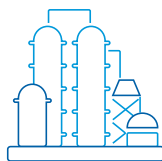
為香港國際機場供應**607萬噸**航空燃油



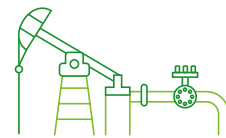
名氣通營運五個數據中心，加上另一個正在興建的中心，共可容納**15,000個**伺服器機櫃



將**焦爐氣**轉為液化天然氣的廠房正在興建中



內蒙古煤制甲醇廠的年產量提升至**30萬噸**



泰國陸上油田年產量達**186萬桶**

有關煤氣公司角色和服務的摘要，請參閱本報告第108頁附錄一「我們的角色和服務」。

## 4.3 | 企業管治

良好的企業管治是一家公司能夠長期在業務發展上取得成功的基礎。對煤氣公司而言，良好的企業管治不但確保公司以公平及高透明度的方式運作，也可提高公司的信譽和保障持分者的利益。我們建立嚴謹的企業管治框架以營運業務，在公司內確立管治架構、政策及程序並應用於每一個層面的業務運作。

董事會作為煤氣公司的最高管治組織，致力確保公司卓越的企業管治、健全的內部監控及有效的風險管理，以加強透明度、問責精神和業務運作的完整性。董事會由九名成員組成，包括兩名執行董事和七名非執行董事（其中三名為獨立非執行董事）。董事會對集團的業務、策略及財務表現承擔最終責任。

截至2015年12月31日止的年度內，煤氣公司已遵守《上市規則》附錄14所載的《企業管治守則》的所有守則條文。

## 風險管理

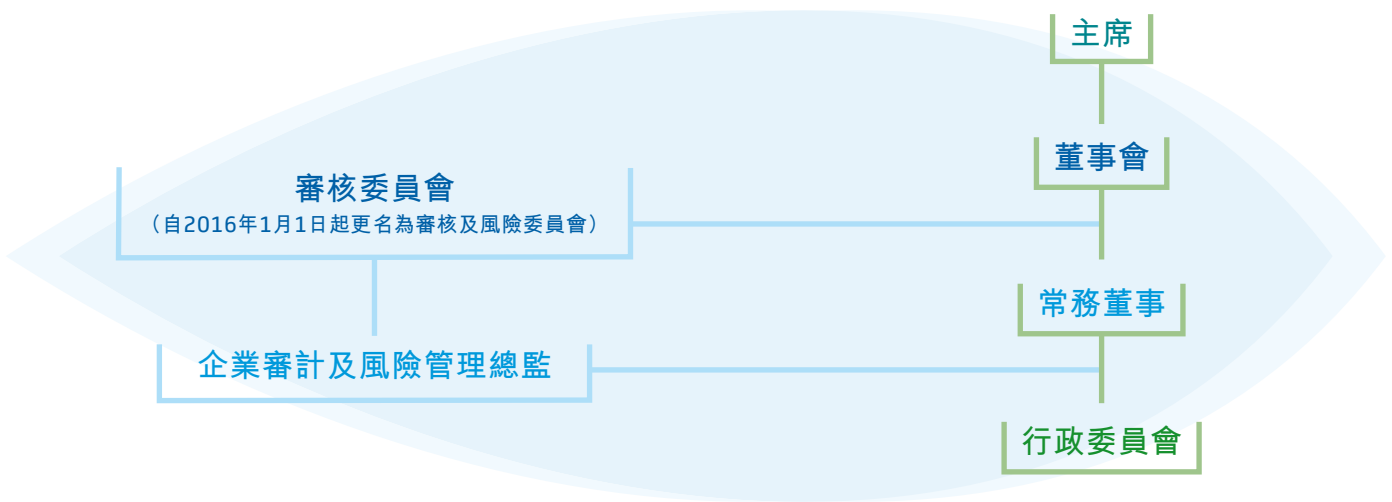
煤氣公司極為重視風險管治，因此致力建立了穩健的風險管理和內部監控系統，以便有效地管理風險。董事會全盤負責監督集團的風險管理工作，同時按照策略性業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。為了確保適當的風險匯報渠道，企業風險管理委員會向集團行政風險管理委員會建議集團的風險及相應控制措施，協助其向董事會匯報作最終批准。

## 行為守則

煤氣公司制定嚴格的內部行為守則，就行為規範和道德原則為僱員提供指引，內容涵蓋防止賄賂、平等機會、公平交易、結社自由、利益衝突和監督舉報。我們着重防止涉及賄賂和利益衝突的不當行為。我們已向僱員清楚說明，他們絕不可向與公司業務利益相關者如客戶、供應商、承辦商、相關機構或其他持分者索取利益，和/或向他們提供利益。

我們實行舉報政策，有關詳情請參閱煤氣公司網站。舉報政策的目的是在於為僱員和其他持分者提供正式渠道，就違反行為守則或商業道德原則的不當行為、徇私舞弊或違規情況提出關注。

## 煤氣公司架構



董事會成立三個委員會，以加強內部監控。

### 審核委員會

(自2016年1月1日起更名為審核及風險委員會)

該委員會檢討公司目前的財務狀況、考慮審核報告的性質和範圍，以及確保內部的監控系統依適用的標準及慣例運作。

### 薪酬委員會

該委員會就所有董事及高層管理人員（該等高層管理人員皆為公司的執行董事）的公司薪酬政策及架構向董事會作出建議；參照董事會不時訂定的企業目標，檢討及批准所有執行董事的特定薪酬待遇；並以董事會授予的職責，釐定個別執行董事的薪酬待遇。

### 提名委員會

該委員會檢討董事會的架構、人數及組成（包括技能、知識和經驗方面），並就任何為配合集團的企業策略而擬對董事會作出的變動提出建議。委員會也就董事的提名和委任向董事會提出建議，並評核獨立非執行董事的獨立性。

有關煤氣公司董事的個人資料，連同董事會及各委員會的組成和運作詳情，請參閱《2015年年報》。

# 5 可持續發展的展望

煤氣公司極為重視可持續發展，在營運業務時考慮周詳，以免對環境、社會和經濟造成影響。我們銳意成為亞洲首屈一指的能源供應商及服務商，同時致力保護環境，推動我們以可持續的方式營運業務。煤氣公司不但努力保持在能源業界的領先地位，亦與供應鏈業務夥伴緊密合作，共同促進可持續發展。

## 5.1 | 健安環政策及管治

除了在第四章介紹的企業管治架構外，集團的健康、安全及環保（健安環）管治架構也同樣重要，以提高僱員的健安環意識，推動僱員在工作時更注重健安環。

### 健安環政策

根據公司的健安環政策，我們承諾業務的營運不會對僱員、承辦商、客戶及公眾的健康、福祉及安全構成風險。我們也會竭盡所能保護環境，並確保集團的可持續發展。

#### 持續

改善健康、安全及環保表現，達致零意外及高水平的環境保護。

#### 提倡

就所有大型工程進行必需的健康、安全及環境評估，並對日常運作進行定期健康、安全及環保審查。

#### 遵守

有關法例規定。

#### 確保

工作健康和安全及降低對健康、安全、環境及氣候變化之風險和影響。

#### 消除

在運作、應用及有關服務上的健康、安全及環境潛在危險。

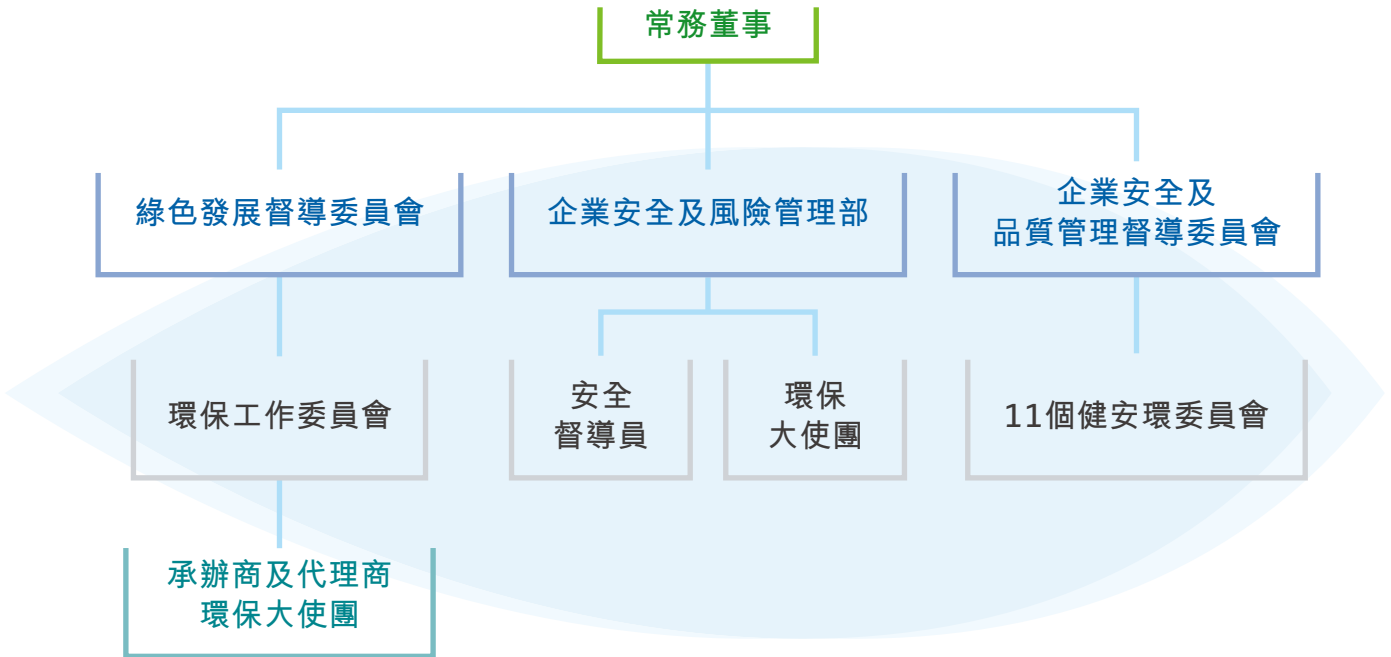
#### 透過

教育及訓練，提高僱員、承建商及商業夥伴的健康、安全及環保意識和警覺。

#### 使用

更多環保物料和科技、提倡循環再用及節約資源。

健康、安全及環保管理架構



集團的分層健安環管理架構以常務董事為主席，由企業安全及風險管理部負責健安環政策的推行。該部門總監就健安環及可持續發展事宜直接向常務董事匯報。綠色發展督導委員會，聯同企業安全及品質管理督導委員會，協助企業安全及風險管理部制定健安環政策，而環保工作委員會則舉辦遍及全公司的環保活動，進一步提高僱員、承辦商及代理商的環保意識。

年內，我們特別考慮到氣候變化對公司的業務和運作造成的影響，尤其關注由超強颱風、暴雨引致的山泥傾瀉以及水災所構成的風險。

因此，我們就香港的業務進行氣候變化風險評估，以識別在這些情況下的潛在風險。我們將繼續密切監察情況，識別潛在風險及制定應對措施。

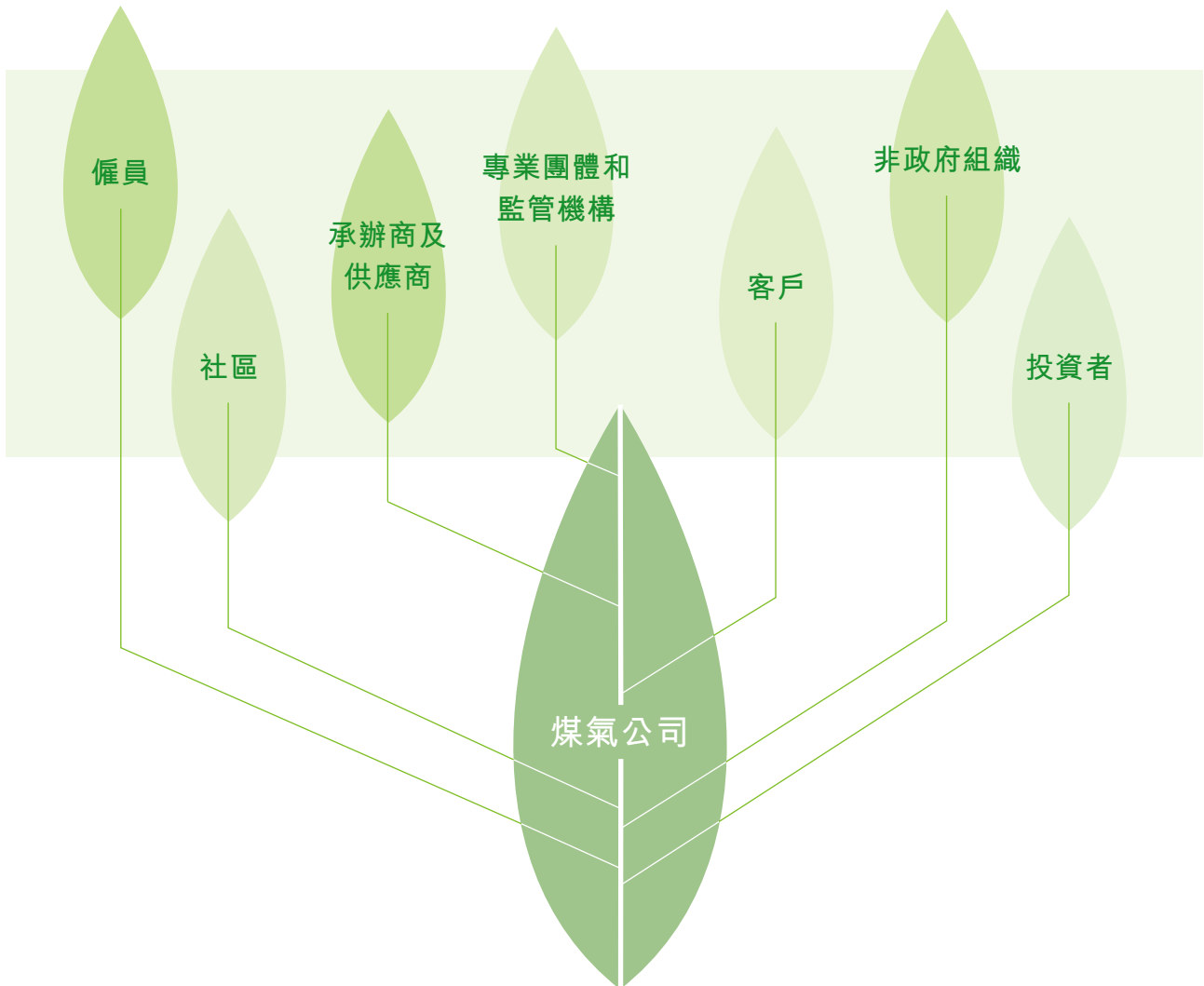
為了在公司內進一步加強健安環文化，我們透過環保大使和安全督導員宣傳最新的健安環資訊和措施，並且定期舉辦各類培訓課程和活動，讓僱員獲得最新的知識和技能。2015年，我們特別為環保大使推行「綠色承諾」計劃，鼓勵他們無論在工作時或在日常生活都要實踐環保。

集團在不同地區營運業務，在香港以外地區的公司如港華投資有限公司、港華燃氣有限公司、易高環保投資有限公司，以及其他內地項目的健安環部門，在香港企業安全及風險管理部的支援下，各自負責其在內地的健安環管理及運作。每家公司的健安環部門直接向該公司的總經理匯報，以確保所有僱員都嚴格遵守健康和 safety 指引。

## 5.2 | 持分者參與

近年不少企業透過持分者參與，不但促使企業改進，也可改善企業營運所在的社區。我們聆聽持分者的意見並積極作出回應，有助煤氣公司對其營運模式作出評估，並識別需要改善的範疇。

### 我們的主要持分者





## 持分者、溝通渠道及主要關注的議題/期望

溝通渠道	主要關注的議題/期望	公司就主要關注議題採取的措施
<b>僱員</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 意見調查</li> <li>• 意見箱、通訊刊物、內聯網、與工會面談</li> <li>• 專題諮詢會</li> <li>• 優質服務計劃</li> <li>• 策略發展大使團（香港）</li> <li>• 環保大使團（香港）</li> <li>• 在2015年舉辦以「續Fun生活 每一天」為主題的活動</li> <li>• iCandy Corner</li> <li>• 社交媒體（例如香港的Yammer和內地的微信）</li> <li>• 舉報制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 增加薪酬檢討次數，確保薪酬符合市場水平以挽留人才。</li> <li>• 加強對低層僱員個人事業發展的支持，例如舉辦內部的事業發展經驗交流工作坊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為年輕技術人員定出晉升階梯，並推行不同計劃協助僱員發展個人事業及增加投入度。為吸引及挽留人才，提升企業形象，並定期檢討薪酬是否符合市場水平，確保整體薪酬福利具競爭力。</li> </ul>
<b>社區</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 區議會聯絡小組</li> <li>• 社區公益活動如義工服務、應節食物送贈計劃等</li> <li>• 地區防火委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 煤氣廠的運作及地下煤氣管道對鄰近居民可能構成的風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 為保障公眾安全，我們與政府部門及其他持分者保持緊密聯繫，讓他們了解煤氣公司的緊急事故應變計劃。24小時運作的調度中心持續監控供氣網絡，而緊急搶修隊24小時候命處理緊急事故。利用先進設備定期對煤氣管道進行檢查。</li> </ul>
<b>專業團體和監管機構</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公用事業安全及職業健康政策委員會</li> <li>• 公用事業政策統籌組</li> <li>• 氣候變化商界論壇（香港）</li> <li>• 中國城市燃氣協會</li> <li>• 機電工程署的氣體標準事務處</li> <li>• 香港工程師學會</li> <li>• 聚乙烯管道系統質量控制合作聯盟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 披露更多資料，讓外界明瞭煤氣公司與本地和全球同業比較在可持續發展方面的表現。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極參加研討會和會議，向其他企業和同業介紹煤氣公司的最佳運作模式和可持續發展表現。</li> </ul>

溝通渠道	主要關注的議題/期望	公司就主要關注議題採取的措施
<b>客戶</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 通訊刊物及宣傳單張</li><li>• 隔月發出的賬單附寄單張「煤氣資訊站」</li><li>• 公司網頁、社交媒體和手機應用程式</li><li>• 上門維修服務、定期安全檢查和安全講座</li><li>• 客戶服務關注小組每年24次探訪住宅客戶</li><li>• 每月意見調查及不定期的關注小組研究</li><li>• 全年舉辦的宣傳及社區活動</li><li>• 管理處/業主立案法團</li><li>• 24小時客戶服務熱線及19個客戶中心</li><li>• 24小時緊急事故熱線</li><li>• 有關不當行為、徇私舞弊或違規情況的舉報渠道</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 藉着客戶基礎的優勢，透過現有溝通渠道介紹公司可持續發展的工作及表現，進一步推動可持續發展。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建立多元化雙向溝通渠道收集意見，並提供有關公司可持續發展工作的最新資訊。</li></ul>
<b>投資者</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 股東週年大會及投資者簡報會</li><li>• 中期報告、年度報告</li><li>• 可持續發展報告</li><li>• 公司網頁</li><li>• 非交易路演</li><li>• 投資研討會及投資者會議</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 煤氣公司在能源界形象良好。投資者高度關注公司在開發替代能源或可再生能源使燃料組合多元化的成果。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 整體而言，公司的發展計劃、業務及投資均與內地的環保目標一致，特別是新能源業務。公司的新能源業務着重發展可再生能源或可回收再用的能源以及清潔燃料，同時研發專利技術，成為公司業務迅速增長的動力。</li></ul>
<b>承辦商及供應商</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續的審計</li><li>• 定期管理層會議</li><li>• 代理商及承辦商環保大使團</li><li>• 研討會及工作坊</li><li>• 舉報制度</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續的對話和溝通非常重要，讓承辦商及供應商獲得有關我們業務運作的最新資訊。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 我們建立了多個渠道以加強與承辦商及供應商的溝通，並且舉辦「健安環日」、「健安環月」和「承辦商健安環計劃」，以提高僱員、承辦商及供應商的健安環意識和建立安全文化。</li></ul>

溝通渠道	主要關注的議題/期望	公司就主要關注議題採取的措施
<b>非政府組織</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>全年舉辦的綠色夥伴計劃及地區項目</li> <li>與環保團體舉行的年度會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>應對氣候變化的問題迫在眉睫，公司可以更加積極遊說政府採取可持續能源政策，並實行可持續發展計劃。</li> <li>為了幫助殘疾人士融入社會，公司可以檢討現有的僱傭政策，聘用更多殘疾人士。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>應用堆填區沼氣作為燃料</li> <li>致力為殘疾人士提供更多就業機會，改善公司設施及工作間的設計以切合他們的需要。</li> </ul>

### 煤氣公司的重大範疇

我們持續透過上述正式及非正式的溝通渠道與持分者保持聯繫。此外，為了使報告符合「全球報告倡議組織」G4準則規定的報告原則，我們每年邀請特定的持分者進行重要性評估。

在評估過程中，我們會邀請與煤氣公司可持續發展表現有關並對此具影響力的持分者，就關於煤氣公司營運的不同議題進行重要性評估及表達意見。持分者的意見經分析確定重要議題後，有關資料會在《可持續發展報告》中披露。持分者的意見也可作為日後煤氣公司制定可持續發展規劃的參考。

七個持分者群組包括僱員、非政府組織、專業團體、供應商、投資者、客戶和業務夥伴於年內獲邀參與評估，他們藉着焦點小組會議、面談、電話訪問和問卷調查表達意見。

此外，我們亦以本地和海外同業所披露的可持續發展措施作為參考的基準。我們對所選企業已識別的重大範疇進行深入研究，並以此作為參考基準。經持分者參與和參考業界基準進行整體分析後，由煤氣公司高級管理人員識別及確定重大範疇。

## 重大範疇及其影響範圍

範疇	範圍	
	內部	外部
<b>經濟表現</b>		
經濟表現	●	●
市場佔有		●
<b>環保表現</b>		
材料	●	
能源	●	
水	●	
污染物排放	●	●
污水和廢棄物	●	●
產品與服務	●	●
合規性	●	●
<b>勞工政策實踐和合理工作</b>		
僱用	●	
職業健康安全	●	
培訓和教育	●	
<b>社會</b>		
本地社區	●	●
緊急應變	●	●
資產完整性及工藝安全	●	●
<b>產品責任</b>		
客戶健康與安全	●	●
產品和服務標籤		●
市務溝通	●	●
客戶私隱		●
合規性		●
化石燃料替代	●	

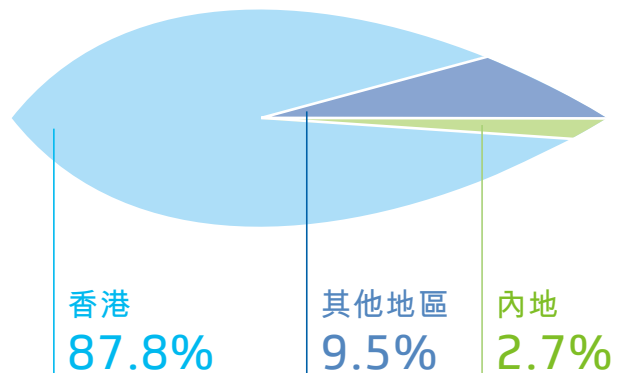
### 5.3 | 供應鏈管理

為確保運作有利於公司本身、持分者和社會，我們將公司的可持續發展運作模式推展至業務夥伴。我們與亞太區內超過1,200家提供不同產品和服務的供應商建立夥伴關係，並鼓勵他們與我們共同努力實現可持續發展。

2015年，我們推行了多項措施，向供應鏈業務夥伴宣揚可持續發展的理念，並與公眾分享公司的最佳運作模式。在採購方面，我們鼓勵供應商採用可持續的採購方式，根據環保規格採購環保產品。提供環保產品的供應商可獲優先考慮成為公司的業務夥伴，而採用負責任的環保方式營運業務的本地供應商同樣可獲優先考慮。目前，我們的供應商約有87%是本地公司。

為確保煤氣公司在業務運作保持最高的商業道德標準，我們為供應商制定企業社會責任守則，內容包括商業道德、工作場所運作、市場活動、社區接觸和環境保護。供應商必須遵守這些守則，以確保他們符合商業道德標準。集團建立了嚴謹的制度，以保證整個供應鏈的質量，例如進行例行檢查、持續評估和廠房審核。有關供應商企業社會責任守則的詳情，請參閱「[煤氣公司供應商企業社會責任守則](#)」。

供應商比例（按地理位置劃分）



除了制定營運守則外，公司也為供應商舉辦會議及提供獎勵計劃。我們經常與供應商會面並舉辦供應商會議以加強溝通，也邀請他們出席公司活動，包括提高安全意識的活動、節慶活動及周年晚宴。

集團將香港供應鏈管理模式推展至內地。內地的採購團隊同樣會進行審核，以確保供應商符合環保、社會和管治的標準。2015年，我們到14家合資公司再度評估其採購工作流程，以確保符合公司的規定。



我們建立天台有機農莊，  
讓僱員體驗栽種的樂趣及  
明白保護環境的重要性。



面對氣候變化和環境問題的嚴峻挑戰，煤氣公司積極實踐承諾保護環境，一方面不斷開發清潔燃料，銳意從源頭減少能源業務對環境的影響；另一方面改善業務運作，進一步提升環保表現。此外，我們亦與不同持分者合作，共同為改善環境而努力。

## 2015年主要環保表現（香港）

### 溫室氣體排放

煤氣生產主要設備的溫室氣體排放量為**357,845噸**二氧化碳當量  
與2014年比較  
-0.2%



### 化學廢料

每百萬兆焦耳煤氣，  
化學廢料總排放量為  
**0.64公斤**  
與2014年比較  
-40%



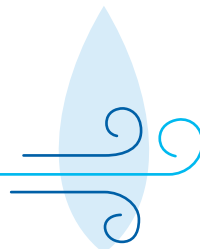
### 水質

每百萬兆焦耳煤氣，  
廢水總排放量為  
**3.77立方米**  
與2014年比較  
-5%



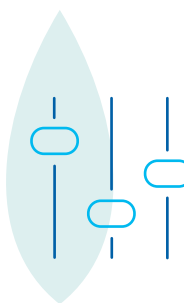
### 空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，  
氮氧化物總排放量為  
**3.84公斤**
- 每百萬兆焦耳煤氣，  
二氧化硫總排放量為  
**0.02公斤**



### 噪音控制

公司所有裝置和運作均符合法例要求，並沒接獲政府任何要求減低噪音的通知



## 與持分者對話

### 供應商的意見

多年來，我們與煤氣公司緊密合作，為該公司供應煤氣熱水器。我們合作推出環保產品，致力保護環境。最新推出的一款冷凝式熱水器既可提高能源效益，也可減少廢氣排放。

煤氣公司鼓勵我們實行不同的環保措施，以改善環保表現。例如，該公司在招標文件中規定熱水器配件必須採用環保包裝方式以減少廢物。我們對於煤氣公司推動可持續發展的努力留下深刻印象，期望更深入了解他們在未來有關可持續發展的計劃。

能率香港有限公司  
董事總經理  
洪俊智

### 我們的回應

煤氣公司開發產品及提供服務，供應商的支持尤為重要。多年來，我們憑藉供應商的專業知識，共同開發創新產品，以發揮最大的能源效益。我們將繼續與供應商通力合作，不斷提高產品的質量，也促進燃氣業界的發展。

## 成績及目標

我們每年檢討目標和成績。2015年，我們已達到定下的所有環保目標。

### 2015年成績

#### 綠色認證

- 連續14年獲頒減廢證書。
- 煤氣公司總部大樓獲得「綠建環評既有建築1.2版」的最終鉑金級別認證。

### 2016年目標

- 連續15年獲頒減廢證書。
- 尋求及申請其他國際性和本地的環保認證。

### 中期目標（兩至三年）





2015年成績

2016年目標

中期目標 (兩至三年)

煤氣生產廠房改造

- 馬頭角廠房的天然氣系統已投入使用，採用天然氣作為原料和燃料。

廢物管理

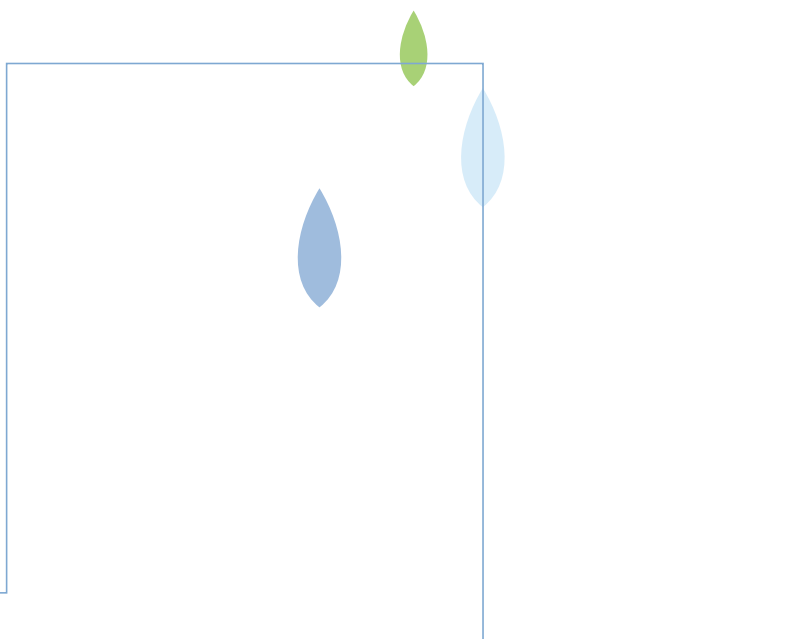
- 在總部大樓推行廢物審計及環保辦公室計劃。
- 跟進減廢項目，並且研究將廚餘製成堆肥的可行性。
- 實行相關措施以加強總部大樓內減廢及循環使用的工作。

應對氣候變化

- 就香港業務完成氣候變化風險評估。
- 就評估結果進行檢討及實行應對計劃。
- 持續監察不同部門實行應對計劃的進展。

碳管理

- 在內地完成第六屆減碳比賽。
- 在內地舉辦第七屆減碳比賽。
- 鼓勵更多內地公司參加比賽。
- 推出企業環境、社會及管治數據管理系統。
- 不斷提升企業環境、社會及管治數據管理系統，以配合對有關數據和資訊披露的需求增加。
- 確定和探討有關減排和資源保護的新措施。



## 2015年成績

## 2016年目標

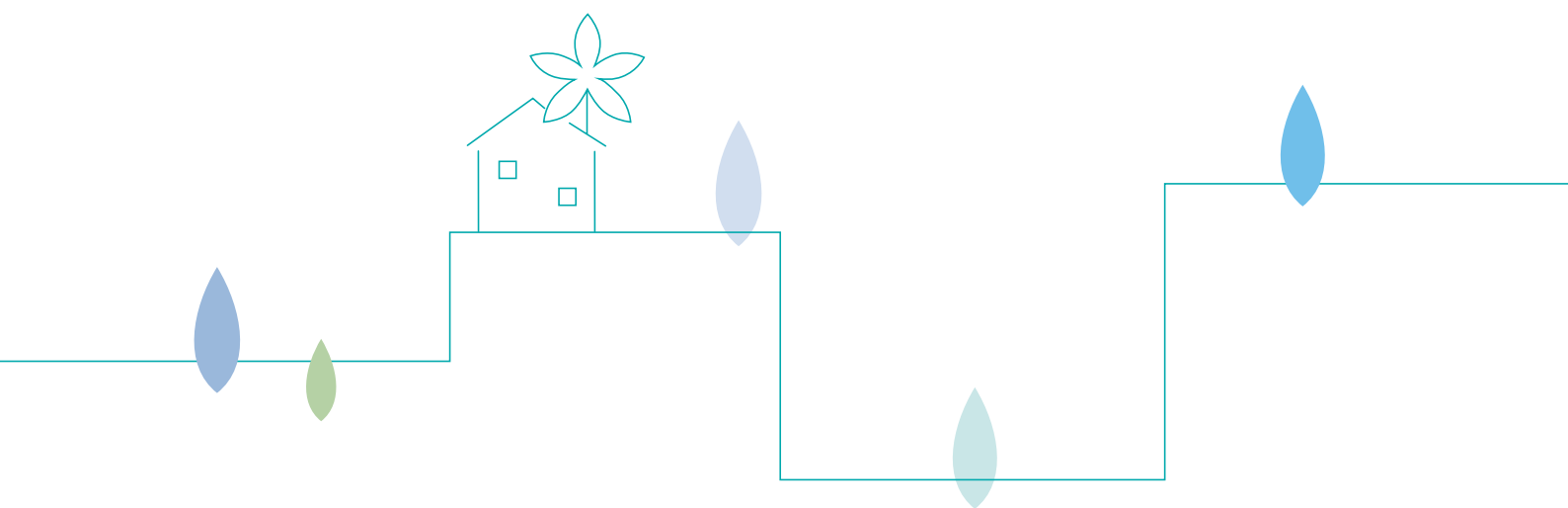
## 中期目標（兩至三年）

### 提升技術

- 完成水力發電技術及其在大埔廠房應用以減少用電的可行性研究。
- 進一步擴展雨水收集系統，而管道系統的設計亦已完成。
- 完成將逆滲透裝置的濃水再用於冷卻塔的可行性研究。
- 開始為第二個雨水收集系統進行物料採購。

### 其他環保措施

- 在總部大樓天台設立了有機農莊，以展示如何實踐環保和健康的生活方式。
- 現時在總部大樓使用七種不同的環保清潔產品，佔所用清潔產品總數逾五成。
- 繼續在總部大樓推廣天台有機農莊。
- 改善水冷式機組的運作，以減低總部大樓的耗電量。
- 在大堂改用發光二極管（LED）照明系統，以進一步減低總部大樓的耗電量。
- 為煤氣烹飪中心、公司的餐廳和液化石油氣加氣站研究及制定最佳環保運作守則。
- 研究及設計環保健康烹飪貼士。
- 就增加液化石油氣加氣站和煤氣生產廠房的綠化工程進行可行性研究。
- 提高總部大樓升降機的能源效益。



## 6.1 | 我們的策略

煤氣公司要邁向成功，環境管理和環境責任極為重要。我們在設計、建造及營運設施時以負責任的態度竭力保護環境，積極採取措施以保護天然資源，並且盡量減少對環境的影響。我們實行環境管治政策，除了邀請持分者提出關注的議題，也鼓勵僱員在日常工作中遵循5R原則。我們建立完善的環境管治架構，透過一系列內部政策、主要環保表現指標及指引，以減低因公司的業務運作對環境的影響。我們也收集持分者的意見並聽取他們的建議，持續改善以促進可持續發展。

### 環境管治

在公司的環境管治架構下，我們成立了環保工作委員會，以監察公司的運作，確保符合環境管治標準、監控措施及指引。我們也成立12個環保附屬委員會，協助環保工作委員會提升公司的環境管理表現。



## 12個 環保附屬委員會

- 行政管理附屬委員會
- 環保教育及認知附屬委員會
- 宣傳推廣附屬委員會
- 環保資訊及培訓附屬委員會
- 大廈環境及能源管理附屬委員會
- 環境評估附屬委員會
- 廢物管理附屬委員會
- 採購及辦公室設施附屬委員會
- 環境審核附屬委員會
- 環保技術附屬委員會
- 環境風險管理附屬委員會
- 聯繫承辦商及代理商附屬委員會

2015年，環保工作委員會轄下的**12個環保附屬委員會**完成了大約40個環保目標，以下是部分例子：

- 收集廢棄的辦公室消耗品及電子產品以供循環再造
- 為承辦商及代理商舉辦「環保辦公室」計劃
- 在公司內部宣傳及推廣使用符合環保規格的產品
- 進行檢查工作時採用電子紀錄以減少用紙

## 環境管理系統及項目管理

我們實行環境管理系統，確保能有系統地識別、監察並以符合全球能源業界的標準去管理煤氣生產過程中對環境構成的風險。大埔煤氣廠已獲國際認可 ISO 14001 標準的認證，所有重要環境因素得到妥善管理，並找出可以持續改善的地方。

根據香港的環境影響評估條例，我們在興建大型燃氣基建設施前，必須進行環境影響評估，確保已識別和監察該項目在整個運作周期內的所有環境因素，使該項目對環境的影響亦得以緩解及控制。

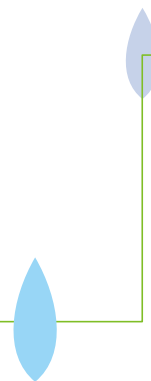
為了評估我們的辦公室運作是否符合環保標準，環保大使每兩個月進行一次環保辦公室審核，以評估我們的環境足印以及在節能、節約用水和減廢方面的表現。我們在環保辦公室運作方面成績卓越，自2013年起獲世界綠色組織的「綠色辦公室」標誌。

我們的供應鏈管理包括對承辦商進行的審核，以確保他們符合相關的環保要求。我們為不同的承辦商特別設計不同的環保工作清單，讓工地監督人員可以評估承辦商的環保表現，並協助他們進一步改善表現。

## 氣候變化風險評估及緩解措施

2015年是香港有紀錄以來天氣最熱的一年。我們在這一年見證全球195個國家在聯合國氣候變化大會一致達成了有關氣候變化的協議。這項協議代表着各國在緩解及應對氣候變化作出的堅定承諾。能源業界在管理有關氣候變化的風險方面發揮關鍵作用，同時也滿足全球對能源不斷增加的需求。

為了加強我們應對氣候變化的能力，我們聘請外界顧問進行全面的風險評估，並制定行動計劃，以消除潛在的風險。這項評估識別出多個對公司有直接影響的潛在風險，例如因氣溫上升引致與熱有關的風險。至於對公司有間接影響的風險，包括極端天氣引致工作延誤，以及影響輸氣和運作的穩定性。



我們也在企業緊急應變桌面演練中加入在燃氣業可能發生的情況。這些方案包括處理石腦油缸破損的應變方案、面對超級颱風的應對措施成為了標準運作程序，為僱員應對特定情況提供指引。此外，部門經理也就公司現有的措施進行檢討，再制定短期措施和長期策略。例如，為消除大埔廠房的洪水威脅，我們安裝水閘並在重要的建築物內安裝自動啟動潛水泵，以減少在極端天氣下對業務運作造成的影響。

年內，我們舉辦一系列以氣候變化為主題的工作坊，邀請各部門的代表參加，共同擬訂計劃以減低相關的風險，並且討論可行方案更有效地管理設施受損的風險。我們將繼續密切監察情況、採取應變計劃和應對措施，並因應不斷變化的環境定期檢討工作進展。

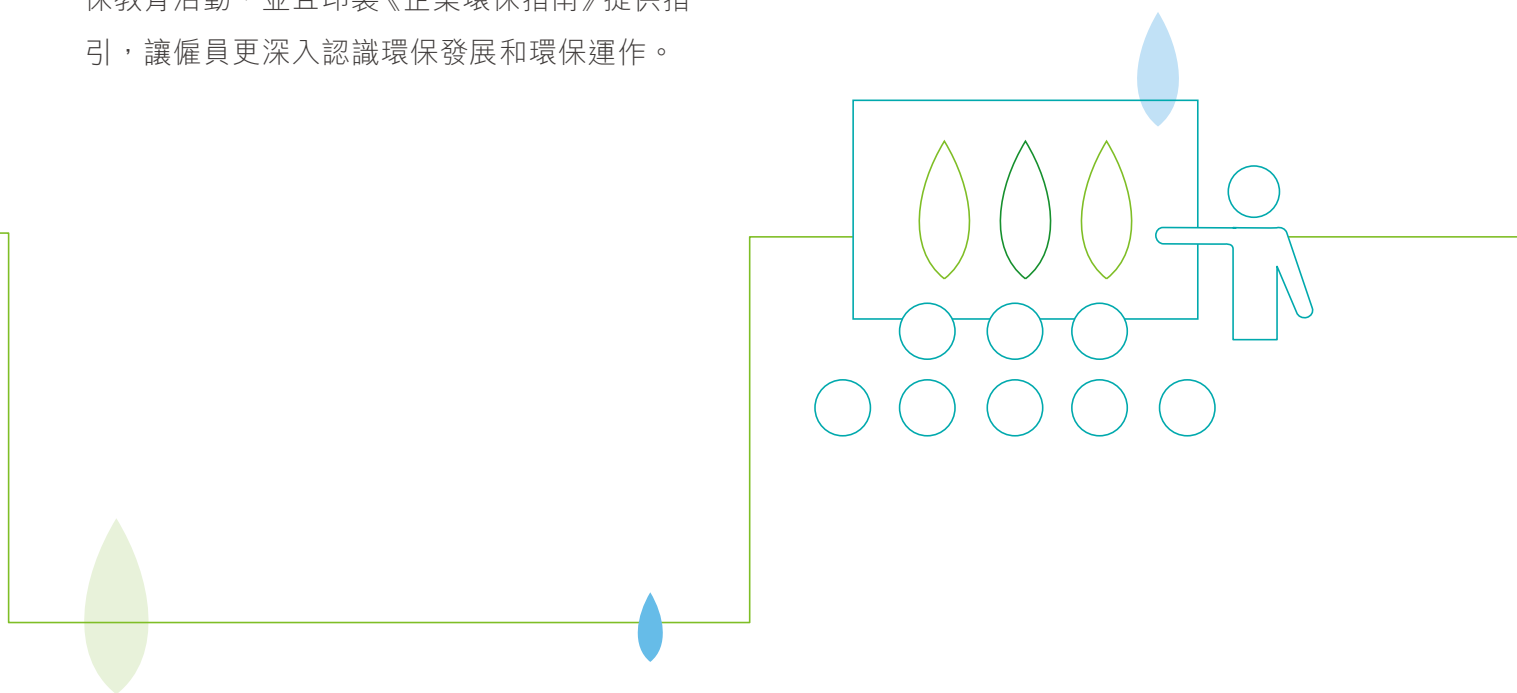
### 環保教育及訓練

多年來，煤氣公司為僱員提供環保教育和訓練。我們深信提高僱員的環保意識，是保持卓越環保表現最有效的方法。我們持續推行環保教育活動，並且印製《企業環保指南》提供指引，讓僱員更深入認識環保發展和環保運作。

我們在2015年的訓練計劃着重可持續發展和氣候變化的議題，特別邀請本地專家分享對這些重要議題的看法，讓僱員擴闊視野。

此外，煤氣公司經常鼓勵僱員及承辦商努力保護環境。我們積極鼓勵他們申請「綠色創意基金」舉辦活動，以提高僱員和公眾的環保意識，並改善公司的環保表現。

2015年，我們進行內部環保訓練和舉辦教育活動的時數為865小時。活動包括自製環保清潔劑工作坊、有關可持續旅遊的講座，以及參觀賽馬會氣候變化博物館等。



## 6.2 | 清潔能源

作為一家燃氣供應商，我們選用的能源資源和發展的能源項目，對於公司的環保表現有重大影響。因此，我們不斷開發及應用更清潔的燃料和替代原料，竭力保護環境。

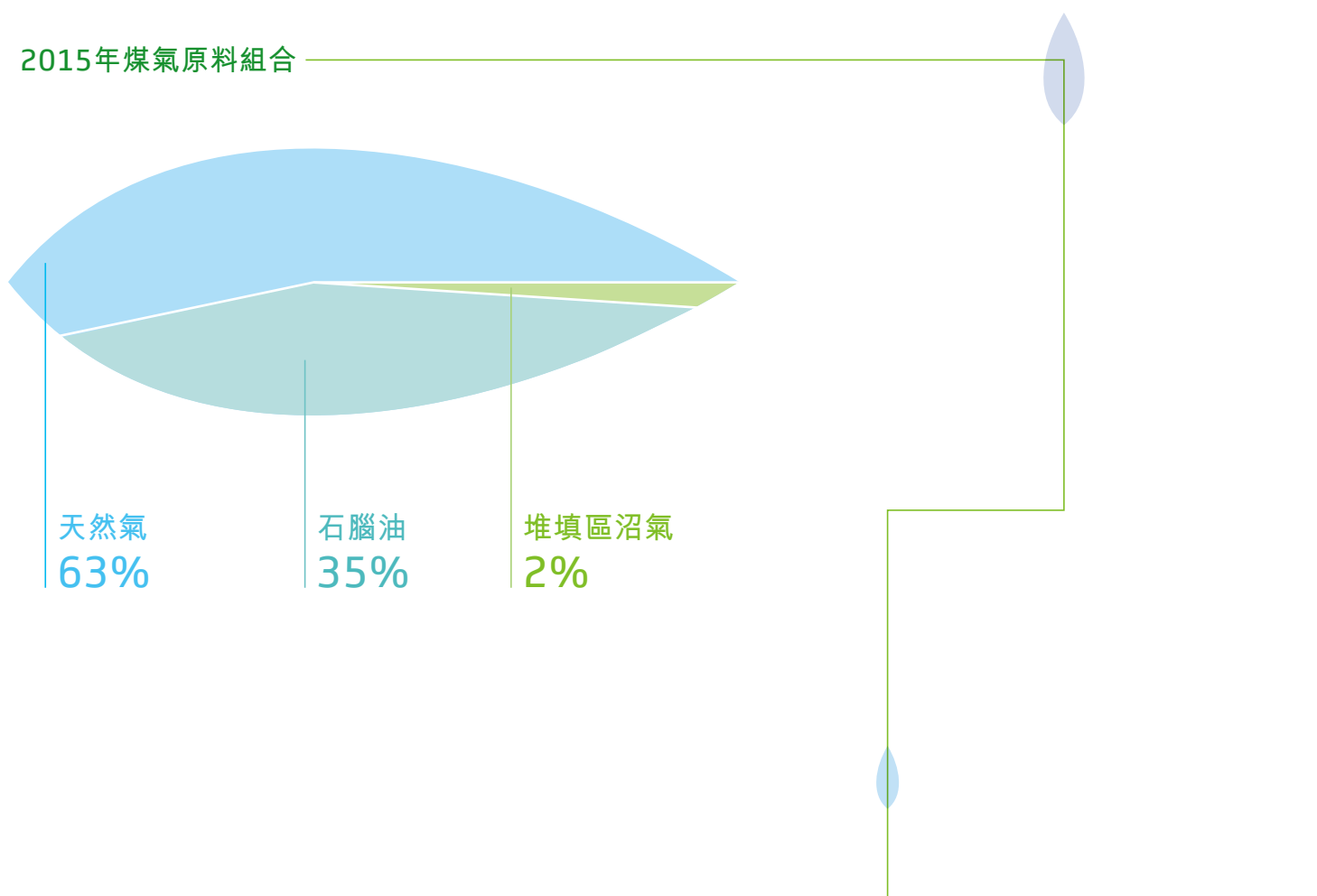
天然氣是一種靈活度高、藏量豐富和清潔環保的能源。隨着市場對清潔能源的需求增加，天然氣用量於未來將顯著上升。自2006年起，煤氣公司已轉用天然氣作為部分煤氣生產原料，為本港客戶提供煤氣。2015年，我們在馬頭角廠房進行改造工程，以天然氣取代石腦油作為生產煤氣的原料及燃料。

為配合中國政府的清潔能源政策，我們致力拓展管道城市燃氣業務。2015年，我們在內地經營的城市燃氣項目遍布23個省、自治區和直轄市，燃氣客戶超過2,000萬戶。中國政府在聯合國氣候變化大會上承諾減少碳排放，因此在內地鼓勵轉用較清潔的燃料。我們將持續拓展管道城市燃氣業務，提供更清潔低碳排放的能源，協助內地達到減排目標。

### 堆填區沼氣應用

過往在香港堆填區產生的沼氣一般被燃燒掉，釋出的溫室氣體使氣候變化加劇，但是經妥善處理後的堆填區沼氣也能成為有用的能源。

### 2015年煤氣原料組合



## 堆填區沼氣應用

1999

- 開始在船灣堆填區小規模地應用沼氣

2007

- 新界東北堆填區的沼氣經處理後輸送至大埔煤氣廠，以取代部分石腦油作為煤氣生產的燃料

2015

- 位於將軍澳的新界東南堆填區沼氣應用項目的設施興建中，預計在2016年第三季投入使用
- 新設施建成後，經處理的堆填區沼氣輸送至井欄樹調壓站，然後注入煤氣供應網絡

2016

- 堆填區沼氣也可用作發電，有助進一步減少碳排放和轉廢為能。雅麗氏何妙齡那打素醫院將應用新界東北堆填區經處理的合成氣，作為熱電聯供系統的燃料。該系統預計於2016年第三季開始啟用，屆時不但可供應電力，產生的餘熱也可轉為蒸汽和熱水供醫院使用。

## 新能源發展及非常規能源

### 清潔車用燃料

與其他傳統化石燃料相比，液化石油氣產生的有害污染物較少，因此使用液化石油氣有助改善本地空氣質素。公司營運的五個專用液化石油氣加氣站為超過18,000輛的士及公共小巴提供加氣服務。2015年，我們共售出約65,000噸液化石油氣，佔香港車用液化石油氣市場總銷售量約三成。

我們現時在內地已投入運作、在建和籌建中的天然氣加氣站共有60座，為重型貨車和船舶提供清潔燃料，減少使用柴油，從而有助減低空氣污染。

### 煤層氣

煤層氣存在於煤層，其主要成分為甲烷，在煤化的過程中形成，普遍被視為天然氣的一種非常規來源。在採煤之前先把煤層氣抽走可以將這種採煤的副產品用作可再生能源，而非被燃燒掉以致產生煙霧及造成浪費。集團位於山西省的液化煤層氣廠年產規模達2.5億立方米。



### 甲醇和汽油

我們採用氣化技術將煤炭經合成後轉化為甲醇，而非將這種化石燃料燃燒以取得能源。甲醇是清潔燃料和化工原料，在燃燒過程中排放的二氧化硫、氧化氮和懸浮粒子數量極小，有助紓緩本地污染問題。我們在內蒙古煤制甲醇廠的增容工程已經完成，年產規模可大幅增至30萬噸。

此外，易高利用自主研發的技術把甲醇深加工至穩定輕烴（一種可替代汽油的化學品），有關項目正在試產階段。

### 焦爐氣

內地的工商業發展蓬勃，在煉焦或煉鋼的過程中產生大量焦爐氣。焦爐氣跟煤層氣一樣通常被燃燒掉，我們投資研發技術，把這種工業廢物轉化為高價值燃料。我們現正於江蘇省徐州市興建廠房，將焦爐氣甲烷化以生產液化天然氣，此項目預計於2016年第二季試投產。

### 農耕廢料

為了避免因燃燒農耕廢料而造成空氣污染，並獲取最大的經濟利益，我們開發新技術將農耕廢料轉化為甲烷用作燃料。有關技術是將農耕廢料透過熱解氣化及甲烷化的過程轉化為天然氣，同時可水解為乙酰丙酸，作生產清潔油品添加劑的原料。

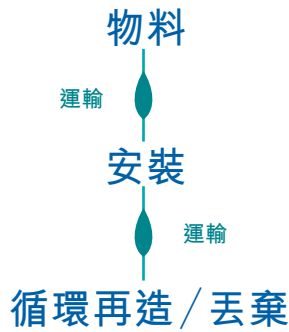




個案一

### 鋪設管道項目的 碳足印研究

在2014年至2015年間，我們就鋪設管道項目在整個運作周期內的碳足印進行研究，結果顯示採用非開挖方法如氣動頂管、插管技術和U型折疊管較用傳統的明挖回填方法鋪設管道，更能提高成本效益和減少碳足印。公司將積極考慮在未來的鋪設管道項目採用這些方法。



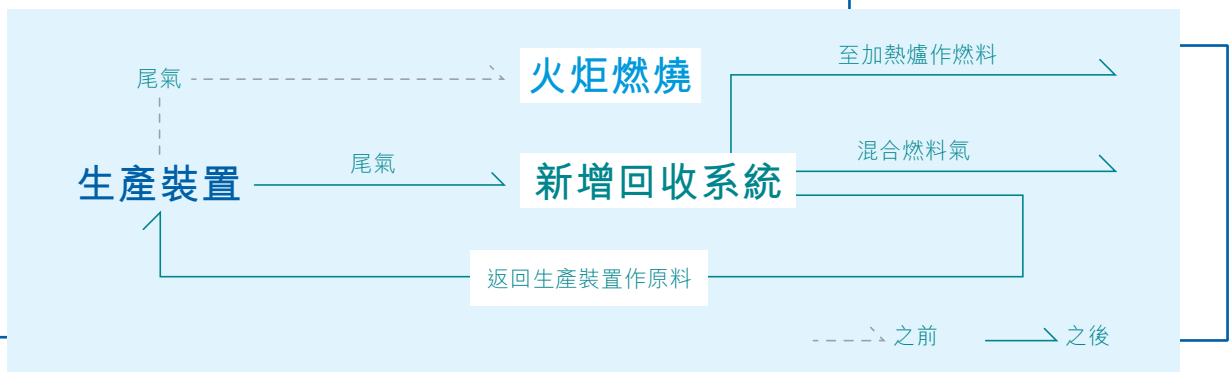
個案二

### 減碳比賽

減碳比賽在2010年推出，是煤氣公司在內地每年推行的主要環保項目之一，目的是改善環保表現。我們在2015年收到14個減碳方案，每年可減碳29,100噸。自比賽首次舉行以來，我們共收到167個減碳方案。

2015年的得獎方案來自易高煤化科技（內蒙古）有限公司。該公司本擬把廠房其中一套裝置的尾氣通過火炬燃燒處理，唯這部分尾氣含有具回收價值，於是利用加設的回收裝置，處理及提純碳氫化合物，將其轉化為混合燃料氣回收使用，不但增加廠房生產效能，同時減少火炬氣燃燒的碳排放。

每年經濟效益  
**人民幣  
1,960萬元**  
每年減碳量  
**18,800噸**



## 6.3 | 清潔生產過程

公司營運兩座分別位於馬頭角和大埔的煤氣生產廠房，這些設施的運作需要消耗能源和水資源，同時亦會產生溫室氣體。因此，我們不斷研究基建設施的運作所帶來的問題，並尋求方法減低影響。



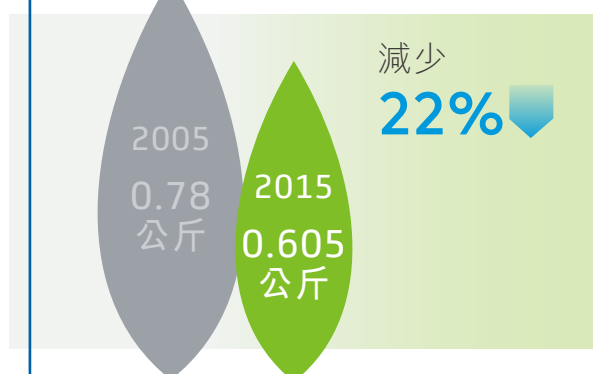
### 能源與碳排放管理

2008年，我們簽署由香港政府推出的「減碳約章」，成為「碳審計·綠色機構」之一。我們在

公司內就溫室氣體排放進行審計，並且制定改善措施以減少溫室氣體。2012年，我們按 ISO 14064-1標準的要求進行全公司的碳審計，以量化和披露溫室氣體的排放量。

與能源消耗有關的溫室氣體排放是公司整體溫室氣體排放的一個主要源頭。我們致力減少能源消耗以減低排放量，最近推行的一項提高能源效益措施便是在大埔煤氣廠安裝廢熱回收系統，回收及重用在生產過程中產生的廢熱。2015年，此系統減碳超過2,500噸，並節省港幣300萬元燃料支出。

### 生產每度煤氣所排放的二氧化碳量



### 直接和間接溫室氣體排放量<sup>1,2</sup>

	2015	2014
範圍一：直接溫室氣體排放 (二氧化碳當量，以噸計)	329,731	331,466
範圍二：與能源有關的間接溫室氣體排放 (二氧化碳當量，以噸計)	28,114	27,116

- 標準：溫室氣體盤查議定書企業標準。匯報氣體：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟烴和全氟化碳。只報告煤氣生產及儲存設施的溫室氣體排放。
- 因耗用電力而造成的溫室氣體排放的數據是根據兩家本地電力公司的可持續發展報告而釐定，其有關資料在本報告年度前一年披露。

## 水資源保護

無論在世界任何地方，水資源都是非常珍貴而稀有的資源。香港由於地理位置所限，在未來水資源供應方面存在不穩定因素。煤氣生產過程需要利用水資源。為了減少耗水量，我們在大埔煤氣廠推行多項節約用水的措施。年內，我們在大埔煤氣廠安裝雨水收集系統，收集和處理3,663立方米的雨水以供廠房使用。此外，在大埔煤氣廠也安裝了逆滲透淨水處理設施，與以往的水處理設施比較，處理和節省112,159立方米的水。

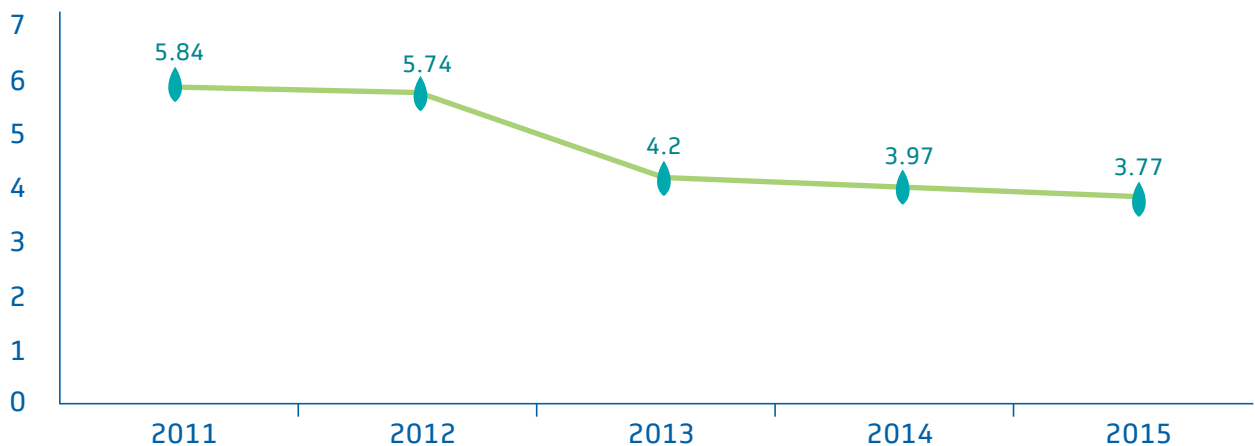
## 廢水及廢物管理

為了保障公眾健康和保持環境衛生，我們妥善管理廢水及廢物。所有在煤氣生產廠房產生的廢水根據現行的廢水排放監管標準經過小心處理。年內，廠房沒有發生嚴重的廢水洩漏事故。

至於生產廠房的廢物，我們制定了嚴格的處理程序，除了確保操作人員充分了解監管要求，也鼓勵僱員按照5R原則——取代、減省、再用、回收、循環，妥善處理廢物。在廠房收集後循環或再用的廢物主要有金屬容器、用完的催化劑、塑膠化學品容器和棄置的聚乙烯管。化學廢料由獲得環境保護署許可的廢物回收商合乎監管要求收集處理。

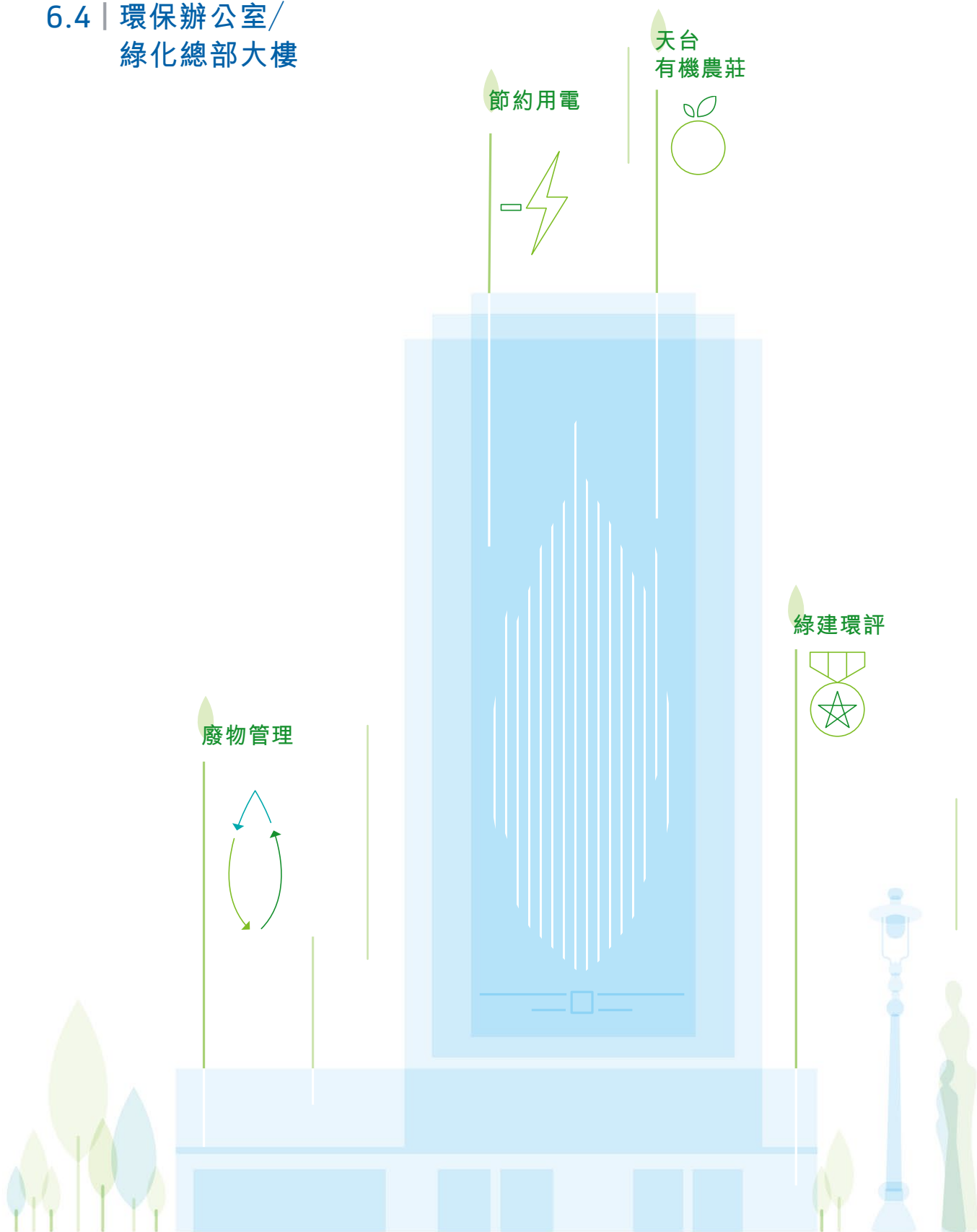
## 大埔煤氣廠排放廢水量

立方米，每百萬  
兆焦耳煤氣計



有關我們環保表現的數據摘要，請參閱第9章主要統計數字。

## 6.4 | 環保辦公室/ 綠化總部大樓



儘管辦公室運作的環境足印在我們整體的環境足印中只佔小部分，我們仍盡力減低其對環境的影響，在總部大樓推行多項環保措施以保護天然資源，並積極向僱員推廣環保企業文化。

### 在2015年獲得「綠建環評」的最終鉑金級別認證

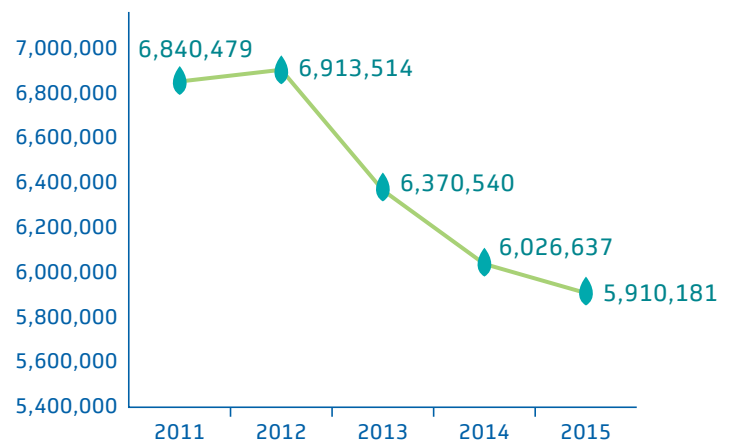
多年來，我們銳意改善總部大樓的環保表現，因此推行了不少環保措施，包括舉辦提高環保意識的活動，以及進行環保辦公室審計，取得卓越的成效。年內，北角總部大樓獲得「綠建環評既有建築1.2版」的最終鉑金級別認證，成為香港首座獲得這項認證的非住宅建築物。



### 節約用電

煤氣公司一直努力減少用電。我們完成了分兩階段進行的製冷系統升級計劃，將總部大樓天台的製冷系統轉為高效無油變頻水冷式空調冷水機。此外，我們分階段把現有照明設備升級為設有感應器的T5照明系統，以及安裝由二氧化碳感應器控制的變速空氣處理設備。我們推行一系列節能措施後，在2012年至2015年間大樓的耗電量減少15%，共節省100萬千瓦小時電力和港幣122萬元能源支出。

煤氣公司總部大樓的用電量（千瓦小時）



此外，我們大幅減少碳排放。自2012年至今，總部大樓與能源有關的間接溫室氣體排放量減少15%，因此公司於2015年獲「低碳關懷標籤」。

2015年，我們在香港總部大樓進行了一次廢物審計，以制定策略性計劃達到減廢目標。審計的目標為：

- 識別廢物種類；
- 制定行動計劃以減少廢物；
- 讓僱員參與減廢計劃；以及
- 評估廢物處置收費計劃對公司的潛在影響。

此項試驗計劃可作為公司未來進行廢物管理規劃的參考。我們考慮在其他運作範疇也進行廢物審計。

## 廢物管理

煤氣公司一直努力減廢，盡量減低業務運作對環境的影響。我們每年推出新措施，鼓勵僱員避免製造廢物、減廢和循環使用。公司自2001年起參加由環境運動委員會舉辦的「明智減廢計劃」，在2015年已連續14年獲減廢證書。我們在仁愛堂環保園塑膠資源再生中心舉辦的塑膠回收夥伴計劃2014/15中獲頒銀獎。現時，我們在業務運作過程中經分類及收集作循環再造或重用的物料超過18種，包括：充電電池、頭盔、棄置的煤氣錶等。



## 天台有機農莊

為了向僱員宣傳綠色天台和有機農莊的概念，公司推出栽種試驗計劃，在總部大樓天台設立有機農莊，讓僱員體驗栽種的樂趣和健康低碳的生活。綠色天台有助減低城市熱島效應及改善空氣質素，而栽種活動也可讓僱員在繁忙的工作中放鬆一下。

## 6.5 | 綠色夥伴計劃

煤氣公司於2015年繼續與香港的環保團體緊密合作。我們支持及參與由環保團體舉辦的活動，包括綠色力量的「我的低碳生活 — 低碳四步曲」、世界自然基金會一年一度的「地球一小時」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、環保觸覺的「無冷氣夜」、環保促進會的「香港綠色日」等。



## 「惜食有賞」計劃

為了鼓勵市民珍惜食物和推廣減少廚餘，煤氣公司與香港地球之友於2015年10月16日「世界糧食日」推出「惜食有賞」計劃。此項計劃得到全港140家餐廳支持，包括我們的Flame



餐廳，提供現金回贈、折扣、贈飲、免費甜品、禮物等不同優惠，獎勵「惜食」顧客。

## 「第綠梯隊」計劃

我們在2015年與長春社再度合作，舉辦第五屆「第綠梯隊」計劃，透過一連串的訓練，培訓熱心環保的青年人成為未來的環保領袖。參加者接受訓練後，需要策劃不同的環保活動，以宣傳綠色生活，提高市民的低碳意識。



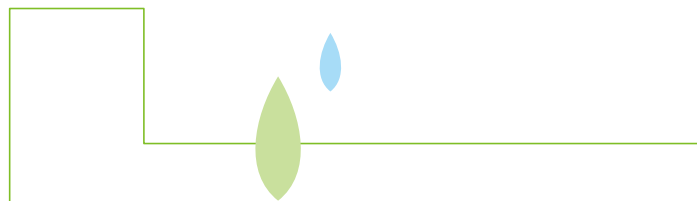
## 菜頭菜尾烹飪大賽

我們贊助綠領行動的「菜頭菜尾烹飪大賽」，呼籲公眾珍惜食物，以剩餘飯菜烹調佳餚。



## 與環保團體交流經驗

我們邀請11個環保團體的代表於2015年7月31日參加於煤氣公司總部大樓舉行的研討會。我們向與會者介紹嶄新的環保科技、飲食業的燃氣爐具應用，以及公司最新的環保措施和環保管理經驗。同時，他們亦參觀「綠廚會客室」，認識各款高效節能的煤氣爐具及其他自動化商業廚房設備。



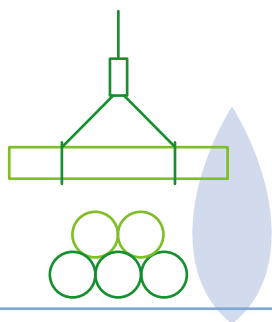
# 7 安全表現

我們一直以安全為首要重任。煤氣公司作為一家能源公司，業務運作涉及多種安全問題，例如與工作環境、煤氣基建設施，以及銷售予客戶的爐具有關的安全風險。為達到最高的安全水平，我們建立了健康及安全系統，更有效地消除及控制所有安全風險。年內，公司的業務符合所有與健康及安全有關法例的要求，沒有收到由監管部門發出的警告，我們更在整體安全運作上持續改善。

## 2015年主要安全表現（香港）

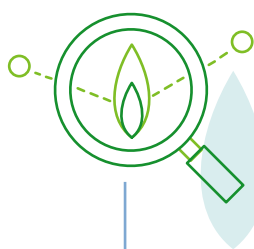
已進行檢查的煤氣  
管道長度

**6,715公里**



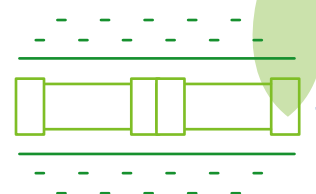
網絡安全檢查數目

**178,336**



坑道檢查數目

**14,044**



例須呈報的  
意外數目

**15**



意外度數率

**0.29**



內部安全訓練

**17,558小時**





我們設計的多功能  
機械人可偵測和修復在  
地下管道內的異常情況，  
因此無須進行大型挖掘  
工程。



## 2015年網絡安全表現 (香港)

項目	成績	指標
煤氣供應的可靠程度	99.992%	>99.99%
由公眾報告的煤氣事故 (每10公里煤氣管道)	0.154	<0.18
第三者損壞煤氣管道的意外	7	<11
緊急搶修隊於25分鐘內抵達現場	達到指標	

### 與持分者對話

#### 專業團體的意見

香港理工大學與煤氣公司合作開發快速安裝平台，並於2015年聯合進行試驗。「快速安裝平台」有別於傳統的懸空式竹棚架單靠數顆繫穩螺絲固定於外牆上，而是安全方便的臨時工作平台，工作人員可於十分鐘內在室內安全地安裝和拆卸平台。鑒於技術人員在大廈外牆進行維修保養工作的安全風險，煤氣公司現時與我們一起探討採用「快速安裝平台」的可能性，以保障僱員的安全。

我認為煤氣公司能積極主動地改善在可持續發展的表現，包括減低公司的意外率。就與持分者的溝通而言，該公司的《可持續發展報告》提供了全面的資訊，並介紹公司過往的表現以供參考。這份報告是一個有效的溝通渠道，讓持分者對煤氣公司在可持續發展的表現有更透徹的了解。

香港理工大學  
建築及房地產學系系主任及講座教授  
陳炳泉

#### 我們的回應

我們盡量在日常工作和項目運作中加入可持續發展的元素，以保障僱員和市民的利益。我們與香港理工大學合作，發展有效方案，提升安全表現。我們期望日後再有機會與理工大學合作，亦期望能與其他專業團體合作，以持續提升公司在可持續發展的表現。

## 成績及目標

煤氣公司每年檢討目標和成績。2015年，我們已達到定下的所有目標。

### 2015年成績

### 2016年目標

### 中期目標（兩至三年）

#### 安全與健康的培訓及推廣活動

- 舉辦「健康、安全及環保日」（健安環日）、「健安環月」、「承辦商健安環計劃」和「職業健康推廣活動」，提高了僱員及承辦商的健安環意識及建立安全文化。
- 為內地僱員舉辦了兩次香港交流經驗參觀活動，也為易高的內地僱員舉辦多個工藝安全訓練課程。
- 為僱員及承辦商舉辦「健安環月」、「承辦商健安環計劃」和「職業健康推廣活動 — 2016 Stay Healthy」。
- 為內地僱員舉辦香港經驗交流活動、工藝安全工作坊，以及在消防訓練學校進行為期五天的消防訓練。
- 制定職業安全及健康主要表現指標。
- 內地項目公司風險管理部門的所有經理級僱員均獲得國家註冊安全工程師的資格。

#### 安全審核

- 在內地的九座易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站完成第三輪記分的安全審核，結果顯示安全表現良好。
- 在易高的兩座內地化工廠房完成第二輪記分的安全審核，結果顯示安全表現良好。
- 在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站進行第四輪記分的安全審核。
- 在易高的內地化工廠房進行第三輪記分的安全審核。
- 透過教育、訓練及交流經驗的參觀活動，使易高的內地項目公司進一步提高安全意識和建立安全文化。
- 實行有效的工藝安全管理系統，並且監察工藝安全主要表現指標，進一步提升易高內地化工廠房的工藝安全表現。

#### 安全程序/指引

- 易高的內地項目公司與當地政府部門合作，完成緊急應變安全演練。
- 名氣通在內地的數據中心實行全面的健安環管理系統，並為僱員印製有關的指南及舉辦各類訓練課程。
- 編製《承辦商安全手冊》，提供有關風險管理和預防措施的資料。
- 為名氣通安排緊急應變桌面演練。

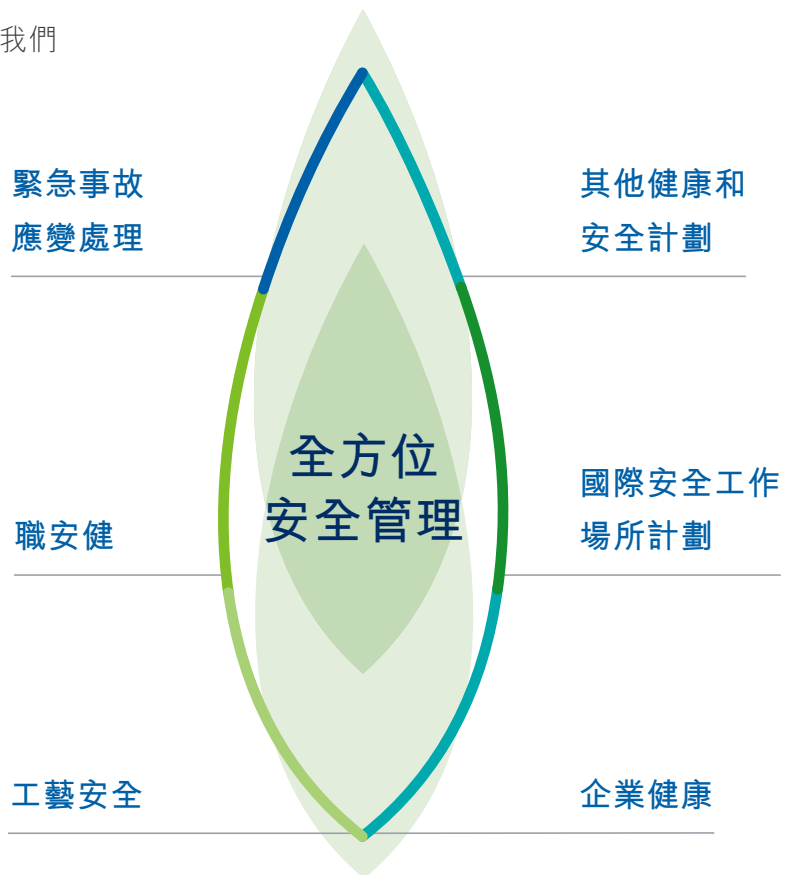
## 7.1 | 我們的策略

藉著在提升安全表現和服務質量方面的豐富經驗，公司於2015年推出「全方位安全管理」的理念，當中包括職安健、緊急事故應變處理、工藝安全、企業健康、國際安全工作場所計劃，以及其他健康和安全管理計劃。這種全面的管理方針讓我們可按照公司的企業價值觀、標準和指引來制定有關安全的策略，同時積極地作出長遠的規劃。「全方位安全管理」更能提供有效的架構，讓我們設計和落實計劃及活動，以提高僱員及承辦商的安全意識和相關知識。

管理層的支持和僱員的參與是安全管理系統能發揮成效的關鍵。因此，我們推出特別為僱員及承辦商而設的計劃及活動，並提供有效的溝通渠道，以持續提高安全水平，例如我們

設立的健安環資源中心加入互動元素，包括消防喉轆模型、防墮裝置展示等。此外，我們推行「安全工作行為計劃」和「指差呼稱安全計劃」，以減少由人為錯誤造成的意外。同時，我們為僱員及承辦商舉辦一系列健康及安全活動，如健安環日、健安環問答比賽、承辦商職安健講座和安全駕駛比賽。

為了防止意外，我們致力研發創新設備如多功能機械人、立管檢查飛行器和聰明管，除了可避免高風險的工作，還可提高職業安全和燃氣安全的標準。



## 7.2 | 職業健康及安全

作為一個負責任的僱主，煤氣公司極度關注僱員及承辦商的健康及安全。公司竭力加強安全運作，盡量減少在工作場所內危害僱員健康的風險。年內，煤氣公司獲職業安全健康局頒發「安全管理制度大獎」(其他行業組別)一金獎，標誌着社會各界對我們多年來在改善職安健表現的努力的認同。

自2005年，公司的工作場所安全和風險管理措施，主要根據由 OHSAS 18001標準建立的安全管理系統而制定。2011年，煤氣公司在職業安全健康局的支持下，按照世界衛生組織安全社區的準則，獲認證為「國際安全工作場所」，



成為香港首家獲此認證的公用事業機構。獲認證的機構須符合七個國際安全工作場所的安全指標，這些指標有助公司加強安全運作，為所有僱員提供安全的工作場所。

### 主要職業健康安全統計數字 (香港)

	2015	2014	2013	2012	2011
意外數目 — 所有工傷事故	19	14	15	10	10
意外度數率	0.29	0.22	0.24	0.19	0.19
例須呈報的意外數目	15	12	12	7	9
意外事故千人率	5.3	4.4	4.9	2.5	2.9
損失工作日數	596	132	194	111	160

附註：

1. 意外是指任何引致有關僱員不能工作一天或以上的意外。
2. 意外度數率是指每10萬工時有人受傷的意外數目。
3. 例須呈報的意外是指任何引致有關僱員不能工作三天以上的意外。
4. 意外事故率是指每1,000名僱員計例須呈報意外數目。
5. 不包括承辦商僱員。



### 健康、安全及環保日

2015年11月28日，我們為僱員、承辦商以及他們的家屬舉辦「健安環日」，以提高他們在環保、職業安全和消防安全上的知識和意識。當天舉辦多項精彩活動包括安全、環保及消防競技比賽，鼓勵同事踴躍參與。此外，我們另設攤位遊戲和展覽，展示多款車輛及其他富教育意義的展品，以及舉辦企業健安環大獎頒獎典。

### 職業健康知多D

除了安全外，公司也非常重視僱員的健康。因此，我們在2015年舉辦了「職業健康知多D」活動，以「上班人士之健康飲食」、「筋肌骨骼健康」，以及「電腦使用者的職安健」為主題，舉辦不同的活動如工作坊和講座。我們更邀請了物理治療師、營養師和中醫師於講座上提供最新資訊及專業健康建議。

## 7.3 | 煤氣基建設施安全

公司一直努力確保煤氣基建設施符合最高的安全標準。我們增加投放資源不斷改善香港的煤氣基建設施和管道網絡，以滿足工商業和市民的能源需求。我們持續評估運作的安全程序，為所有客戶供應安全可靠的能源。

2015年，馬頭角煤氣廠的改造工程已經完成，現時可利用天然氣替代石腦油作為生產煤氣的原料和燃料，而廠房內歷史最悠久的煤氣鼓已被拆除以減低潛在風險。

### 資產管理

「工藝安全」和「資產完整」被視為公司資產迅速有效地發揮應有作用的能力，同時可保障生命財產的安全，並且維持可靠的煤氣供應。為使煤氣公司能保持領先地位，年內我們根據ISO 55001的標準將資產管理系統升級，使公司的系統符合最新國際標準，確保我們能更妥善地管理資產，並在資產的使用周期提升表現、減低風險和降低成本。

公司的廠房、設備、網絡和運作程序受香港特別行政區政府機電工程署監管。年內，煤氣公司對設施的使用作出檢討。是次檢討根據與機電工程署共同議定的策略性計劃進行，有關計劃包括預防性維修指標，以確保符合嚴格的安全標準。我們也進程序風險分析，研究在基建設施發生事故及關鍵控制措施失效的潛在原因和影響，讓我們可妥善管理與大型項目或改造工程有關的風險。我們將一如既往，繼續實行嚴格的國際指引，例如燃氣生產部採用包括六個階段的風險研究方法，以識別及記錄主要風險，並且制定合適的預防和緩解控制措施，盡量減低重大事故的風險水平。

此外，我們繼續透過精密的網絡監控及數據收集系統，監控超過3,500個實時遙測點，確保煤氣管道網絡和所有策略性調壓站運作順暢。如果發生事故，使用遙控系統、緊急事故紀錄系統和地理資訊系統，有助更快速有效地偵測和處理緊急事故。

### 網絡安全檢查

為確保全長超過3,500公里的管道網絡安全運作，煤氣公司特別加強坑道檢查的措施，並進行更嚴格的煤氣滲漏檢查和定期更換舊管道。

### 煤氣滲漏檢查及管道檢查次數

管道種類	煤氣滲漏檢查次數
<b>輸氣管道</b>	
高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
<b>配氣管道</b>	
置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管	至少每年進行兩次
中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管	至少每年進行六次
低壓球墨鐵管	至少每年進行三次
其他	至少每年進行一次



## 開發創新技術

公司也積極開發創新技術，協助技術人員進行檢查和維修工作，進一步減低他們面對的潛在風險。我們自行研發的多功能機械人特別設計用於檢查、偵測和修復在香港地下管道內的異常情況，有助我們檢查和移除管道內的障礙物以方便維修和更換管道，而無須進行大型挖掘工程。我們研發和應用創新設備，而年內第三者損壞煤氣管道的意外、由公眾報告的煤氣洩漏事故兩者的數目均創有紀錄新低，可見公司在安全及環保方面不斷追求卓越。

### 內地個案一

## 對內地建築工地推行「安全檢查及監察計劃」



2015年，我們致力加強管理層在建立公司安全文化的角色。在「總經理每月安全及風險管理檢查計劃」下，由高級管理人員進行安全檢查，計劃涵蓋內地西南地區、東北

地區，以及安徽省和江西省。我們在廣泛地區推行此項計劃，有助進一步提升全國項目的安全表現。

易高於內地的化工廠房建築工地推行「安全檢查及監察計劃」，使安全標準不斷提高。我們在建築工地安裝閉路電視及其他監察設備，並委派工地安全監督在觀察亭實地確證有關的安全措施已切實執行。工地人員須就任何異常情況或安全事故向管理層匯報，以確保集團有效地實行安全措施和持續改善安全表現。



## 內地個案二

### 蝴蝶結分析 (安全屏障分析)



2015年，易高管理層在公司引入蝴蝶結分析方法，讓管理層可以明確地識別化工廠房不同運作階段的潛在風險，並且設立屏障有系統地管理生產過程、運作步驟和操作人員的行為以緩解風險。易高為所有化工廠房

工作人員舉辦蝴蝶結分析訓練課程，加強前線僱員對可能在化工廠房發生涉及最高風險的事故、威脅及後果提高警覺及增長知識。

煤氣公司最高管理層及易高健安環委員會監察易高的風險管理政策和安全措施的执行，以持續評估易高化工業務的安全屏障是否足夠和有效。最高管理層會定期檢討蝴蝶結分析結果，確保易高的安全管理系統在廠房已設立和實行所有安全屏障。我們將繼續改善安全表現，以達到世界級標準。

## 內地個案三

### 名氣通安全 管理系統提升

為了提高名氣通及其項目公司的安全管理標準，我們於2015年提升安全管理系統，涵蓋名氣通所有在內地的新項目和現有的數據中心。這次系統提升按企業健安環政策、運作程序等制定三套指引，包括：

- 數據中心健康及安全管理系統；
- 管網項目的健安環管理系統；以及
- 建築項目的健安環管理系統

我們舉辦一系列工作坊向有關人員簡介建議的改變和應採取的行動，以便有效地實行已提升的系統。

## 7.4 | 緊急事故應變處理

為了向客戶提供安全可靠的服務，我們除了確保在運作上符合本地和國際標準，也為僱員提供訓練以保持安全水平。我們準備就緒，隨時處理可能發生的任何緊急事故，以減少對當地造成的影響及風險。

### 僱員訓練

煤氣公司深明迅速有效地處理緊急事故的重要性。我們制定了全面的緊急應變計劃，為僱員提供詳細指引和程序，協助他們處理緊急事故。緊急應變計劃包括處理各類緊急事故如火警、重大的煤氣洩漏事故、煤氣基建設施的破壞、涉及僱員的嚴重意外、騷亂、炸彈威脅、環境污染以及其他事故所採取的措施。右圖顯示煤氣公司處理緊急事故所採取分三個層次的措施，可見公司已作好準備，調配充足資源以應對可能發生的緊急事故。



#### 企業緊急應變計劃

高級管理人員調配公司資源、向政府有關部門尋求協助，以及處理傳媒查詢

#### 部門緊急應變計劃

在緊急事故發生期間，廠房經理和主要緊急應變人員概述須採取的行動

#### 特定的緊急應變程序

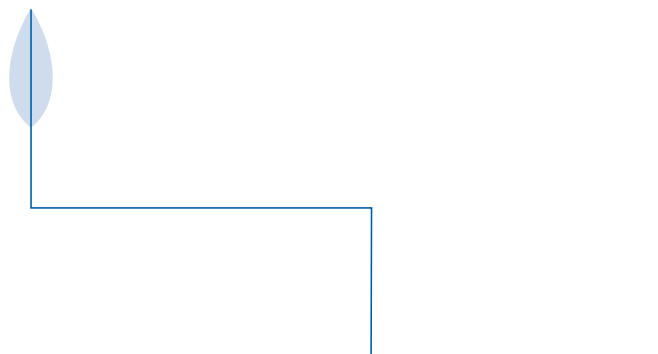
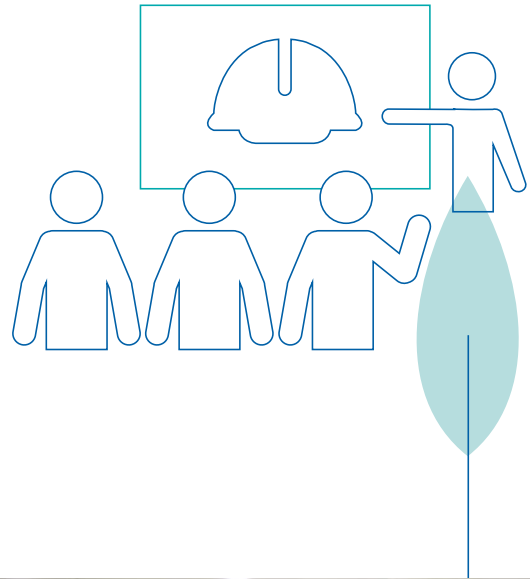
在現場採取特定的措施以處理個別事故

## 與外界持分者合作

要妥善處理緊急事故，煤氣公司內部具不同職能的部門必須有效地溝通和協調，而公司與外界持分者的合作也同樣重要。我們定期與政府部門合作進行緊急應變演練和演習，有助僱員熟習緊急應變程序，也可評估應變程序的成效。我們亦邀請學術界合作進行緊急應變桌面演練，以收集寶貴的建議和意見。我們與內部和外界的持分者緊密合作，加強了處理緊急事故的能力。

### 緊急應變桌面演練

2015年，我們特別就氣候變化引致的極端天氣情況而發生緊急事故，舉辦了一次緊急桌面演練。我們的最高管理層、主管級人員及前線人員，與外界觀察人員一起商討應對方案，當中收集的建議有助公司作充足準備，以應對氣候變化引致的多種可能發生的極端情況。



## 7.5 | 客戶安全

公司為客戶提供安全可靠、方便易用的爐具和全面的售後服務。我們積極實踐「安全使用」的理念，透過不同途徑向客戶提供最新安全資訊，以提高他們的安全意識。在煤氣爐具的使用周期內，無論是產品的安裝、維修、保養以至檢查，我們都力求能快速回應客戶的需要。

煤氣公司建立了嚴謹的質量控制機制，進行檢查和測試以確保爐具符合規格及質量要求。公司出售的所有住宅煤氣爐具均符合國際或國家安全標準，以及工作守則GU05的規定（香港特別行政區政府住宅式氣體用具的批准）。公司開發的自家爐具品牌包括香港的TGC和簡栢，以及內地的港華紫荆，均特別為當地的市場而設計。

### 現代化安全功能

公司的產品除了符合所有安全標準，並且配備電子打火和熄火安全裝置，安全易用。如果出現爐火異常的情況，煤氣供應會自動截斷以防發生意外，而不會令爐具受損。

客戶安全  
為先

高效能家居爐具

專業安裝

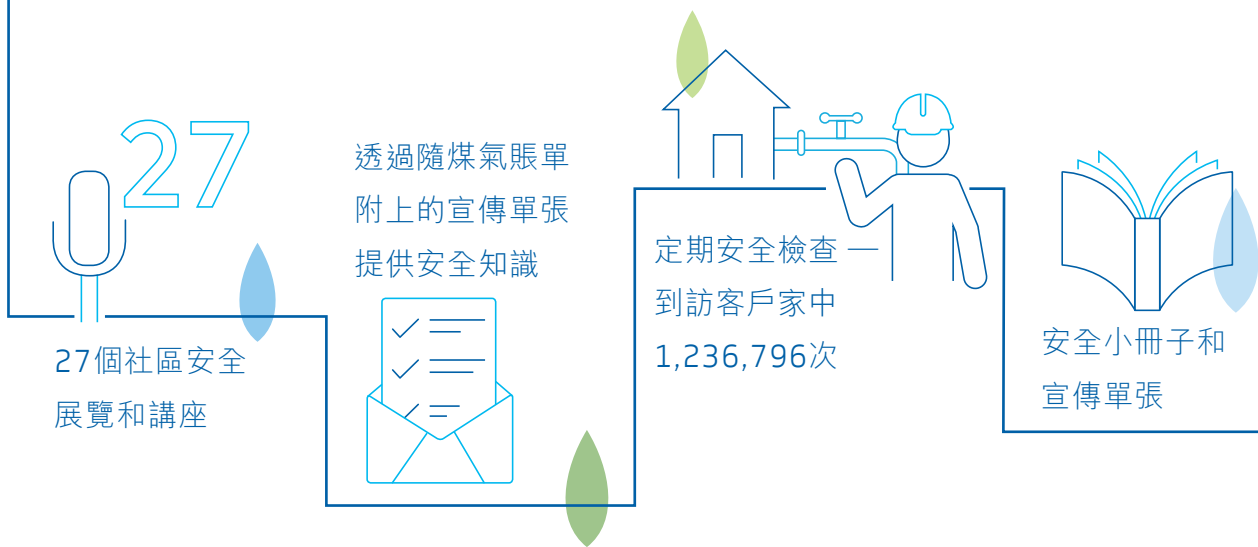
快捷的售後服務

主動的定期檢查



「極炎火」嵌入式平面爐系列配備自動熄火時間功能，方便又安全。

### 2015年推廣安全的活動



### 慶祝定期安全檢查推行20周年

過去20年來，我們銳意不斷提高安全水平，提供獨創的定期安全檢查服務，每隔18個月到客戶家中檢查煤氣裝置，在加強客戶安全方面成效超卓。為慶祝計劃推行20周年這個重要里程碑，我們於2015年11月8日在錦田鄉村俱樂部舉辦「定期安全檢查服務20周年暨代理商環保同樂日」，超過1,000名煤氣僱員、承辦商以及他們的家屬參加慶祝活動。



# 8 社會表現

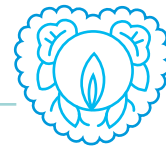
社會責任與業務發展息息相關，因此我們積極與僱員、客戶以及社會上不同群體建立和諧關係。公司致力履行企業公民責任，不但關心僱員的福祉和個人發展，也為客戶提供安全可靠的產品及服務，並向有需要的人伸出援手，努力建設更美好的社會。

## 2015年主要公益服務表現（香港）



**256**  
煤氣義工參與的義工服務項目（數目）

**859**  
參與煤氣義工服務的僱員人數



**100,000**  
捐贈月餅數目（個）



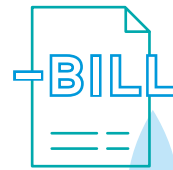
**179**  
煤氣客戶義工隊成員人數



**330,000**  
捐贈糉子數目（隻）



**50,000**  
捐贈雨傘數目（把）



**46,745**  
煤氣費優惠計劃受惠家庭數目（所有優惠計劃合計）



**46,130**  
捐贈愛心湯數目（壺）



**139**  
參加Cooking For Fun兒童英語學習坊的兒童數目



**487,057**  
受惠人士數目



**111**  
企業參與、以現金或實物形式贊助的項目（數目）



**75,369**  
義工服務時數（包括僱員和客戶義工）



煤氣溫馨義工隊關懷社群，  
積極參與義工服務，包括為  
獨居長者送上愛心老火湯。

## 與持分者對話

### 業務夥伴的意見

菲斯曼與煤氣公司建立了密切的業務夥伴關係，我們為該公司供應大型加熱和冷卻設備如渦爐。煤氣公司選擇業務夥伴時，非常重視其產品的安全性和能源效益。多年來，煤氣公司一直與我們合作，在香港推廣高效能的加熱設備，以減少該公司供應鏈的碳足印。

此外，煤氣公司也善用我們的專業知識，以提升僱員及其他供應商的技能。例如，同事和我經常獲邀主持講座，向煤氣公司的技術人員及見習人員介紹相關技術和知識。我們的合作有助確保客戶能享有優質服務。

展望未來，我們期望能進一步了解煤氣公司日後在香港推動高效能設備應用的計劃。

菲斯曼中國有限公司  
副總經理  
梁偉強

### 我們的回應

我們藉着業務夥伴豐富的技術和知識，改善產品的效能，提升能力在業界不斷改進，並藉此為社會作出貢獻。我們期待與所有業務夥伴保持緊密的合作。

## 成績及目標

煤氣公司每年檢討目標和成績。2015年，我們已達到定下的所有目標。

### 2015年成績

### 2016年目標

### 中期目標（兩至三年）

#### 僱員

#### 事業發展

- 制定年輕技術人員的晉升階梯，同時推行其他有關僱員事業發展、提升僱員投入度、擴展招聘途徑，並提升企業形象等計劃，藉以吸納和挽留人才。
- 繼續就不同工種制定晉升階梯，並推出相關的計劃和措施以吸納和挽留人才。



2015年成績

2016年目標

中期目標（兩至三年）

僱員

知識管理

- 透過短期調派計劃，20多名僱員在內地不同的地區和業務範疇接受新職務。
- 安排香港和內地公用業務的僱員參加關於七個主要範疇（維修、質量保證、採購、投標、存倉、質量改進和革新）的專題訓練課程，以促進學習及交流。
- 舉辦活動，讓內地業務單位和香港總部同事進行跨地域知識交流和分享最佳運作模式。

培育及發展

- 為僱員推出系統化的培育及發展課程。
- 為前線僱員提供訓練，進一步提升他們的能力和技巧，以處理棘手的客戶投訴。
- 配合公司「企業增長 = 創新力 × 執行力」的理念，為不同業務範疇、不同級別的僱員舉辦以此為主題的培育及發展計劃。
- 繼續在內地不同地區推出總部推行的培訓課程。
- 利用科技為本的培訓方案如混合式學習方法，讓身處不同地區的僱員能容易獲得總部提供的學習機會。

培育人才

- 繼續為「領袖精英培育計劃」的成員舉辦多個工作坊，包括以變革管理及商戰模擬沙盤，以加強這些具潛質的年輕領袖的領導能力。
- 在香港、內地和海外的大學舉辦招聘活動，以挑選最合適的畢業生參加公司的見習行政人員計劃。
- 繼續透過嚴格的人才篩選程序，識別各職級具潛質的僱員。
- 為僱員提供更多跨業務和跨地域的培育及發展機會，促進知識分享和經驗交流。

2015年成績

2016年目標

中期目標（兩至三年）

僱員

建立傷健共融的工作場所

- 與服務殘疾人士的非政府組織加強合作，為殘疾人士提供更多就業機會。
- 開展教育及溝通計劃，讓僱員了解殘疾人士的情況以及與他們溝通的方法。
- 逐步聘用更多殘疾人士及改善公司設施，以建立無障礙工作場所。

社會

社會服務項目

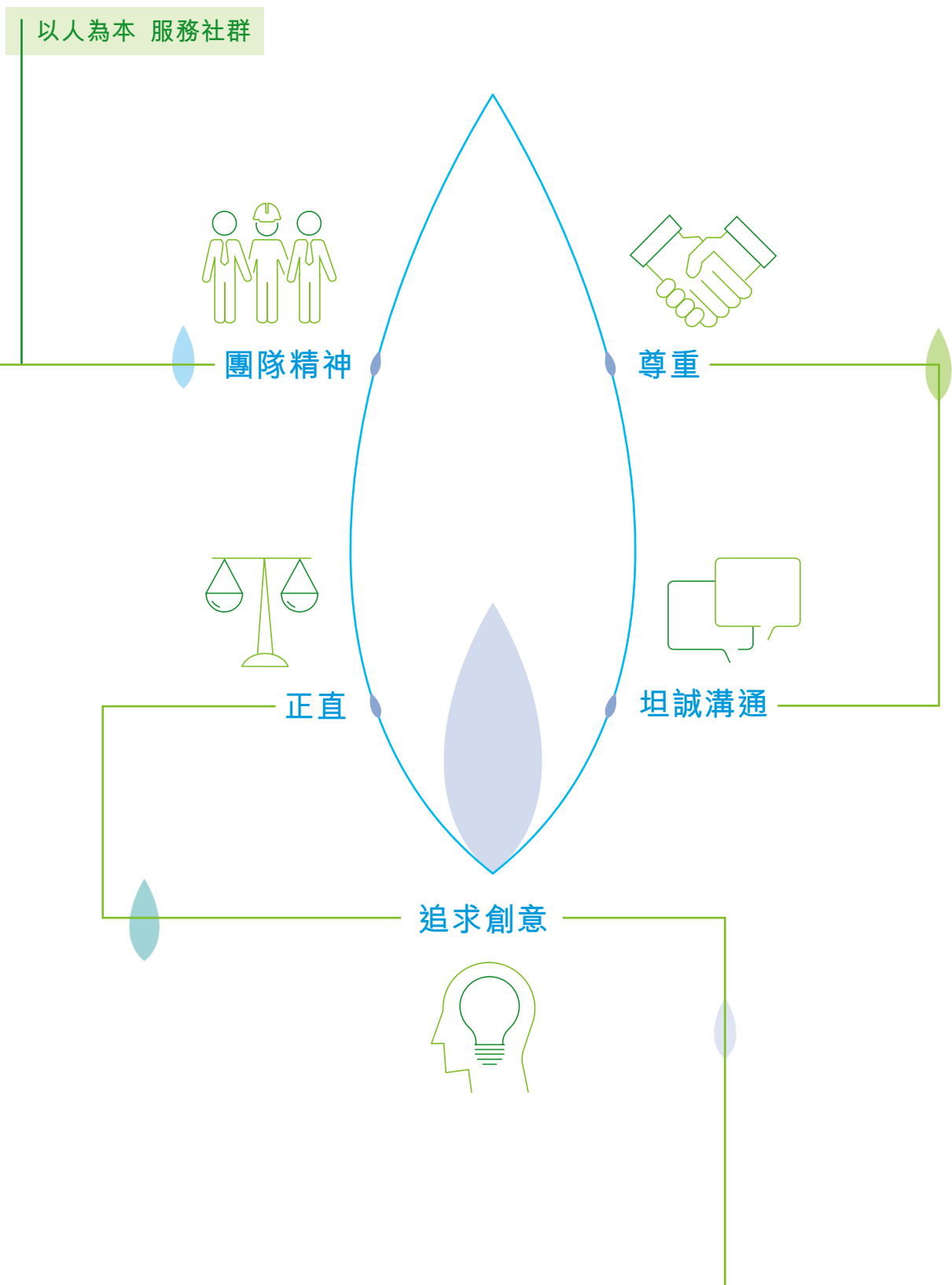
- 至2015年底，我們共送出2,415,000隻糴、1,720,930個月餅和421,218壺熱湯。
- 支持或贊助主要非牟利組織舉辦的活動。
- 繼續與區議員合作，推行「煤氣愛心爐具暖萬家計劃」。
- 繼續推行「煤氣費優惠計劃」，為弱勢社群提供協助。
- 支持公益金舉辦的籌款活動。
- 繼續在安老院舍安裝智能廁板。

義工服務

- 為殘疾人士舉辦社區服務活動。
- 舉辦以長者和兒童為服務對象的義工服務計劃。

## 8.1 | 我們的策略

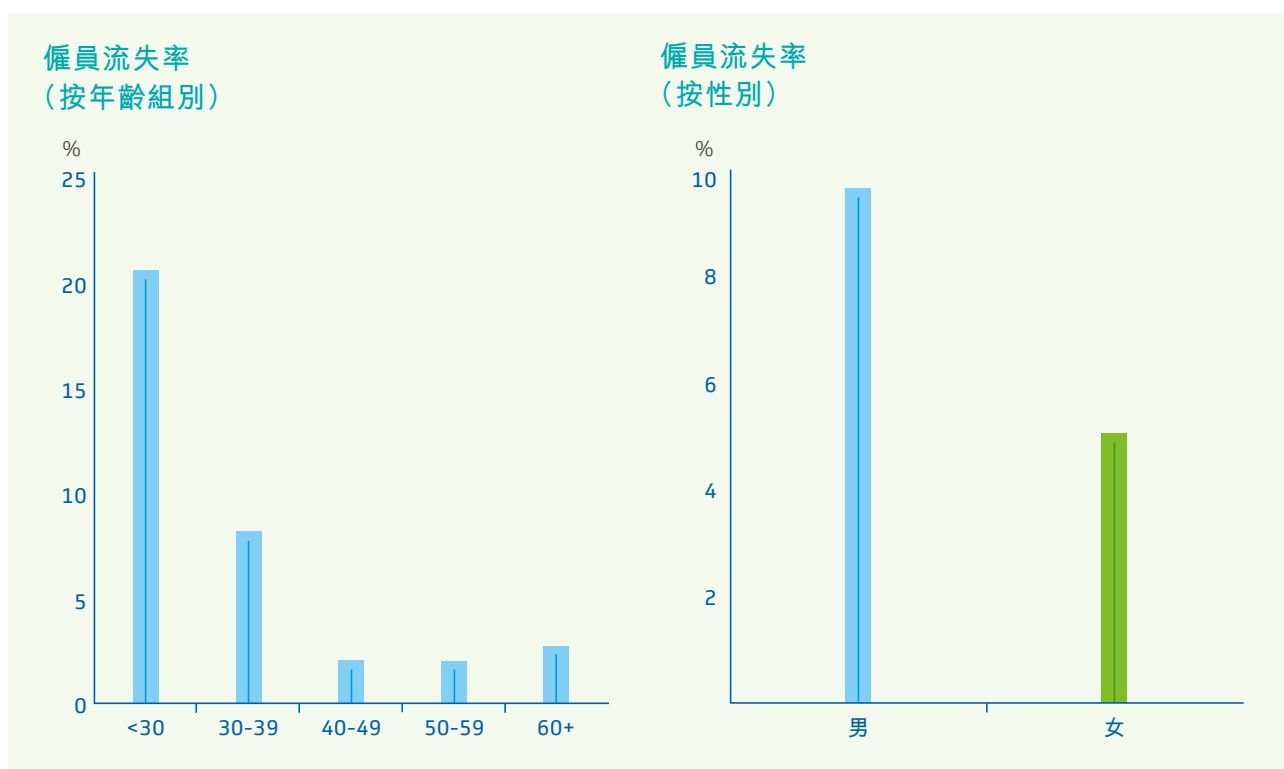
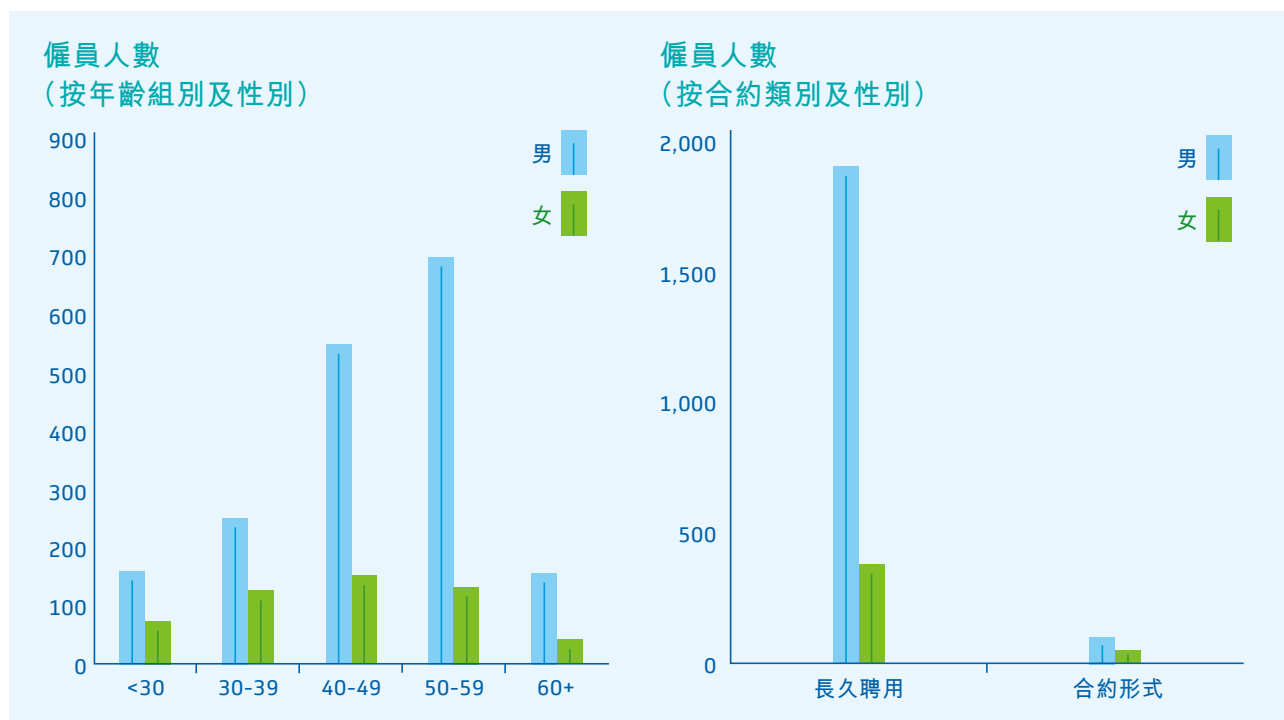
作為一個負責任的企業公民，煤氣公司關心僱員的福祉和個人發展，竭力保障客戶的安全和利益，並且在營運業務的地區促進和諧，宣揚關愛互助精神。我們的可持續發展策略是以人為本、服務社群。



## 8.2 | 我們的僱員

僱員是公司的支柱，全賴僱員的支持，集團得以穩步發展。我們重視人才，不斷推行措施以吸納和挽留專業人才，以配合集團的持續發展。

### 有關僱員的主要統計數字（香港）



## 僱傭政策

我們制定了全面的聘用政策、程序和指引，為僱員提供安全和關懷的工作環境。為保障僱員的人權和勞工權益，我們完全遵守公司營運業務的地區所有適用的法律和法例，嚴禁在公司內聘用童工或強迫勞動。

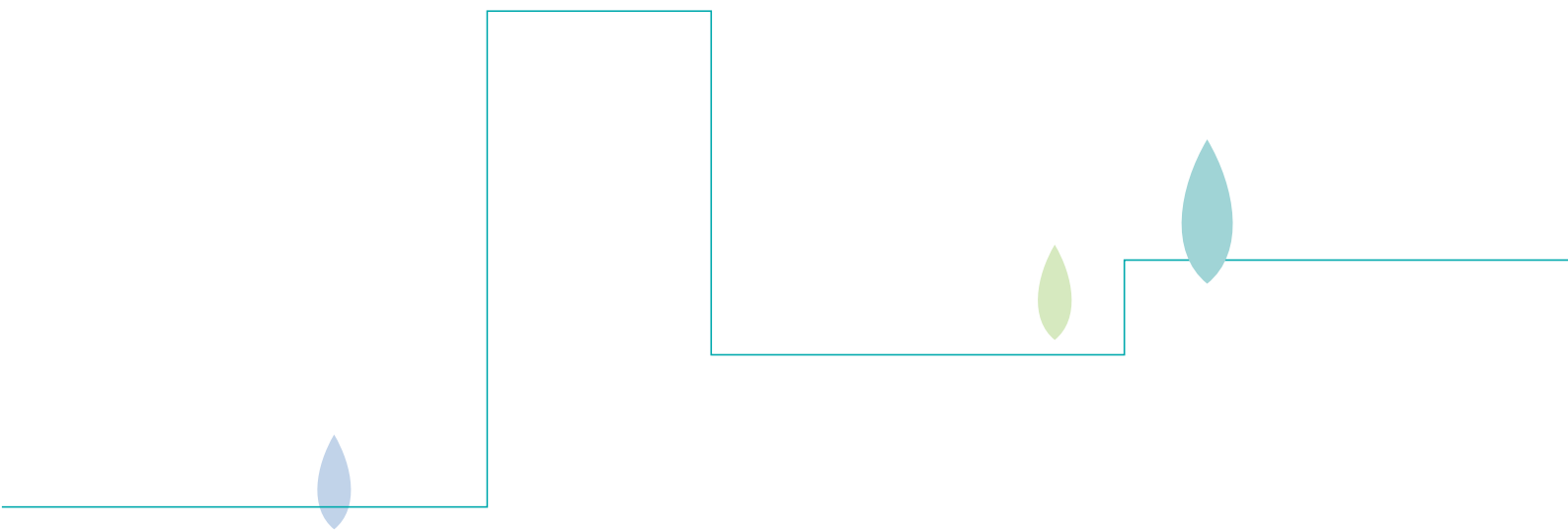
## 平等機會及多元共融

我們致力為僱員創造、推動和維持公平的工作環境，因此推行平等機會政策，確保僱員在公司內不會受到歧視和騷擾。香港並無相關集體談判的監管要求，在煤氣公司內亦無出現集體談判的情況或達成任何相關的協議，公司透過不同的內部渠道，與僱員經常保持溝通。

所有僱員必須遵守專業行為守則，他們的行為必須符合嚴格的道德標準。公司對違規行為會按既定程序處理。年內，公司並無任何涉及僱傭方面的違規事件發生。

## 僱員福利

為鼓勵僱員全心全意為公司效力，公司提供的薪酬和福利遠高於本港法例的最低要求，在市場上具有競爭力。我們為全職僱員提供各項福利包括醫療保險、牙科保健計劃、團體人壽保險、煤氣津貼、教育津貼，以及按工作表現發放的花紅或獎金，而臨時或兼職僱員亦可到北角總部大樓的診所求診。我們對所有僱員，不論性別，均採用完全相同的薪酬原則和政策。

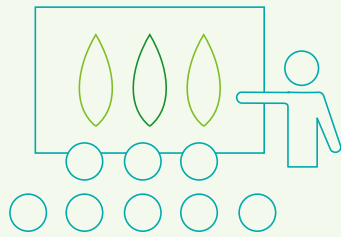


## 僱員發展

公司認為讓僱員提升能力和發展所長是集團可持續發展的重要策略。我們制定了僱員績效評估程序，每年對各級僱員進行評估，以鼓勵他們追求卓越，提高公司整體競爭力。

年內，公司繼續支持僱員報讀教育、學術以及其他技能訓練課程，如課程符合規定僱員將獲發津貼。

2015年



香港各級僱員  
非技術訓練的時數

**9,213小時**

在香港舉辦的  
管理發展課程總時數

**3,823小時**

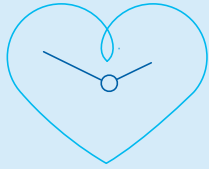
我們以「鵬飛萬里」為管理主題，引領公司持續發展。為配合業務需要，公司制定全面的人才發展計劃，為表現出色的僱員提供培訓，讓他們發揮才能，在事業階梯不斷向上。這項計劃成效卓著，獲得外界認同，包括獲僱員再培訓局授予「人才企業」的稱號。

第三屆「領袖精英培育計劃」於2014年開展，特別為具潛質的中層管理人員而設，透過工作坊、研討會、師友計劃、業務項目和企業參觀活動，讓參加者改進管理技巧和領導能力。

為確保集團建立統一的管理模式，我們安排不同業務範疇的經理級僱員參加標準化的監督、管理培訓及發展課程，以加強這些管理人員的領導能力。我們也鼓勵在不同地區及業務範疇的僱員就良好運作模式交流經驗，並在技術和管理方面共同合作，以建立集團的標準和文化。為進一步提高安全標準及服務質素，我們於2015年在內地開展「全面品質管理」計劃，除了製作宣傳海報和短片，也舉辦比賽以鼓勵更多僱員參與。

此外，我們增設全新的電子平台，採用更便捷的流動裝置提供培訓。由2015年中開始，僱員可透過手機參與現場測試、網上課程評估以及課後討論；也可自訂學習進度和重溫知識。

截至2015年底



中華煤氣工程學院  
在香港和內地提供  
**訓練時數達  
200,011小時。**

**中華煤氣工程學院**

中華煤氣工程學院於2009年成立，為香港和內地的僱員舉辦及提供系統化的專業技術培訓課程，讓他們獲取所需的學術和專業資格，有助其在工程界發展。截至2015年底，學院在香港和內地提供的訓練時數合共200,011小時。

現時集團是內地首家及至今唯一一家燃氣企業，為內地燃氣工程師舉辦獲香港工程師學會及英國燃氣專業學會認可的培訓課程。學員完成計劃後累積足夠工作經驗，便可加快申請考核成為特許工程師。第一屆學員已於2015年完成培訓。

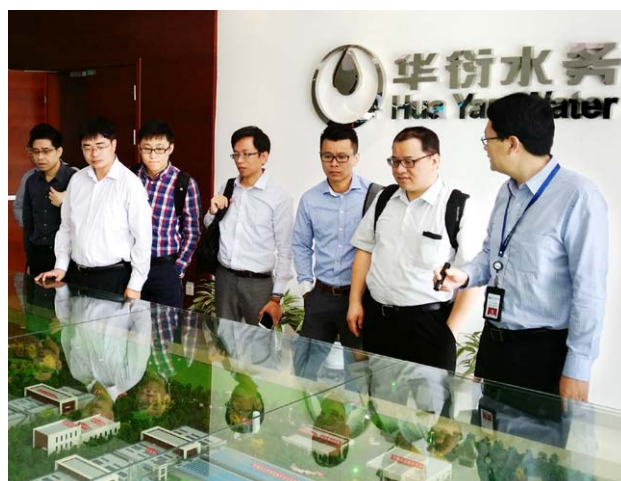
中華煤氣工程學院也積極推行優質服務計劃及推廣集團的創新文化。我們於香港總部大樓設立「煤氣創新館」，展示同事在改善工作流程、安全表現及生產力方面取得卓越成效的創新發明。展品不但突顯同事的創意，亦肯定他們的才能和努力。此外，我們出版刊物《創新頭條》，介紹創新理念及個案，鼓勵僱員在工作上持開明態度，突破傳統思維界限。學院亦透過社交媒體鼓勵同事互動分享，微信公眾平台「港華燃氣創新天地」便促進了香港與內地同事的交流。

**2015年中華煤氣工程學院舉辦的訓練課程**

	訓練時數	接受訓練的僱員數目
持續專業發展研討會	2,322	1,937
在香港舉辦的技術訓練課程	53,212	4,503
在內地舉辦的技術訓練課程	144,477	6,533

### 見習行政人員計劃

煤氣公司於1982年在香港開展見習行政人員計劃，多年來吸引不少年輕人才加入公司，推動業務持續發展。2015年，我們除了在香港及海外聘請20名畢業生，也在內地聘請了13人。他們獲安排在不同部門工作，累積不同業務範疇的經驗，並參加一系列的培訓計劃及活動，例如以影響別人的技巧和項目簡報為主題的工作坊、來自不同地區的見習行政人員一起進行的跨地域學習活動等，他們亦參觀不同地點了解公司營運情況，以及參加社會公益和僱員活動，以加強各方面的能力和技巧。



### 管理人員培訓計劃

公司繼續與清華大學合作，為來自不同業務範疇的高級管理人員舉辦第八屆管理人員培訓計劃。截至2015年底，共有38名高級管理人員完成課程。年內我們在這為期一周的課程新增「管理模式革新」的內容，並且舉辦有關策略性思維和不同的業務策略模式的工作坊。此外，為了配合「企業增長=創新力×執行力」的管理理念，我們也舉辦以「領導變革」為主題的互動工作坊，鼓勵正面開明的思維以推動創新。

### 短期調派計劃

自2014年底推行計劃以來，參加人數不斷增加，越來越多香港僱員在內地擔當不同的職務以支援新項目及計劃。截至2015年底，共有20多名僱員參加此計劃，現正參與或即將完成在內地的短期職務。



## 僱員福祉

我們非常關心僱員的健康、安全和福祉。在年內公司舉辦各項促進僱員身心健康的活動，以推廣均衡生活，並激勵僱員士氣。

### 續 Fun 生活每一天

我們連續三年舉辦「續 Fun 生活每一天」系列活動，為僱員及其家屬注入正能量。活動旨在推動正面思維，鼓勵僱員對生活抱持積極樂觀的態度，2015年共有超過500人次參加。

我們為僱員舉辦為期一天的「健康日」活動，僱員除了認識牙齒健康，亦可接受簡單的身體檢查，包括量度血壓、血糖和膽固醇的水平。同時，公司亦特設展銷攤位，推廣有機蔬菜、天然零食及其他健康產品。



我們舉辦多個以親子、美滿婚姻生活及長者護理為題的研討會，與僱員分享建立和諧家庭的方法和知識。而園藝療法工作坊讓僱員利用午膳時間放鬆心情，回歸大自然。

公司也支持僱員參加公司內部和外界的康體活動。2015年，僱員參加的活動包括煤氣康體會盃長跑比賽、煤氣林內保齡球日、港鐵競步賽、大埔區龍舟競賽、渣打香港馬拉松等。

在內地我們推出「員工關愛計劃」，舉辦多項活動，主題包括「我與正能量在一起！」、「我的健康生活」、「我的低碳生活」及「我的幸福生活」。此外，我們在內地建立關懷僱員的文化，除了繼續為僱員的子女提供教育津貼，也在2015年把精神健康諮詢熱線的服務範圍擴大，為更多公司和僱員提供服務。



## 8.3 | 我們的客戶

煤氣公司為工商業和市民提供燃氣服務，我們深信為客戶帶來優質服務體驗是業務持續成功的關鍵。公司的專業團隊實踐使命，致力為客戶提供親切、專業和高效率的服務，達到甚至超越客戶的期望。

### 加強服務技巧

我們採用國際最佳客戶服務模式，更把「禮」這中國人的傳統美德，加入煤氣公司的服務準則。我們推行「三禮」培訓計劃，着重僱員在禮貌、禮儀、禮讓方面的行為和認知，培養他們尊重客戶、用心服務的態度。自2013年計劃推出至今，這項課程共舉辦了74班，超過1,300名僱員參加，對於與客戶服務有關的部門如客戶服務、市場推廣及銷售，以及餐廳的前線僱員和承辦商均大有裨益。

我們亦於內地推行的「全面品質管理」計劃中加入「三禮」主題，以加強親切、高效率的服務文化。

### 保障客戶資料及私隱

我們與客戶溝通時，嚴格遵守法例要求，以保障客戶的法律權利和私隱。煤氣公司制定完善的政策及程序，僱員處理機密或專有資料時必須按照有關規定，我們亦為集團內負責資料保護工作的僱員提供相關訓練。



公司成立資料私隱跨部門委員會和資料保護辦公室，監察有關工作的執行，並且推動負責資料保護的部門及附屬公司在運作過程中持續改善表現。資料隱私常務委員會檢討適用於全公司的個人資料處理政策，並在發生重大的資料洩露事件時向行政委員會作出建議。此外，資料保護主任負責協調和處理資料保護的事宜。所有負責資料保護的部門每年均須向集團作出匯報。

為了應對私隱條例中針對直銷作出的修訂，我們已提升系統加強對運作程序的監察，同時為僱員和承辦商提供定期培訓及舉辦研討會，以提高他們對個人資料保護的意識和知識。

年內，公司沒有涉及有關洩露客戶私隱或遺失客戶資料並證明屬實的投訴。

## 客戶滿意程度調查

自1994年起，我們公布服務承諾，在可靠程度、安全程度、預約服務、效率和方便程度、服務質素，以及處理客戶意見各方面定下優質服務指標，以評定服務成績。

### 2015年煤氣公司服務承諾成績

#### 可靠程度



源源不絕的煤氣供應  
(超逾99.99%)

**99.992%**

因維修或其他工程而需暫停煤氣供應，於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  
平均到達現場時間  
(於25分鐘內)

**平均20.96分鐘**

#### 服務質素



高效率\*

**8.85**

親切、誠懇和專業之服務\*

**8.86**

#### 預約服務



於兩個工作天內提供維修及安裝服務

**平均1.12天**

#### 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%**

#### 效率和方便程度

客戶服務熱線來電於四聲鈴響內接聽

**93.21%**

一個工作天內接駁或截斷煤氣供應

**100%**

(因應客戶要求)

截斷煤氣兩小時後客戶中心退回開戶按金

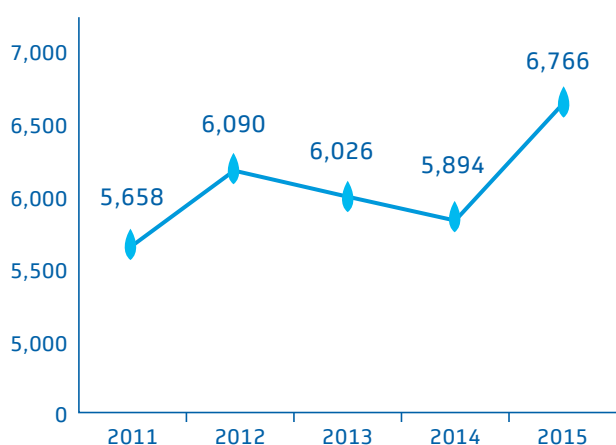
**100%**

(因應客戶要求)

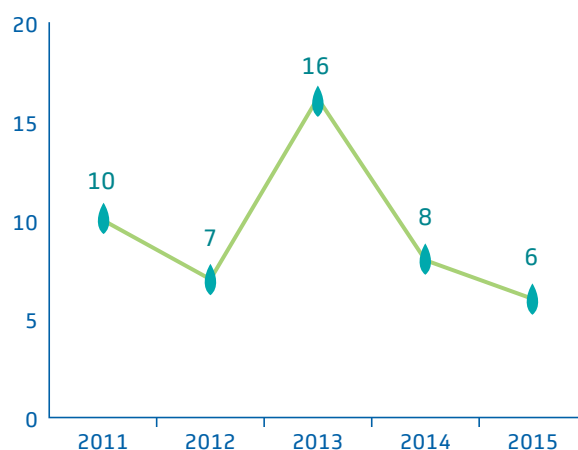
\* 根據獨立資料研究公司進行的客戶意見調查結果計算得分。  
以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。

煤氣公司聘請外間的資料研究公司每月進行客戶滿意程度意見調查，也成立客戶服務關注小組，成員包括來自前線部門的高級管理人員，每月兩次到訪公共屋邨或私人屋苑，收集客戶對公司產品和服務的意見，並宣傳安全和環保信息。

### 客戶讚賞



### 客戶投訴



## 8.4 | 我們的社區

煤氣公司以負責任的方式營運業務，同時積極實踐良好企業公民責任，以促進社會的發展。此外，我們透過捐款及贊助以支持不同的非政府組織舉辦的活動，也在僱員參與的義工項目中直接提供資源和專業知識，以及舉辦社會公益活動，為本地社區作出貢獻。

2015年，我們就贊助活動和慈善捐款的方向作出檢討，目的是集中資源投放於最能反映公司業務五大特性 — 社會、質量、安全、服務和環保的企業社會責任範疇。

### 香港

#### 煤氣愛心爐具暖萬家計劃

我們於2015年4月推出「煤氣愛心爐具暖萬家計劃」，慶祝煤氣公司區議會聯絡小組成立15周年。我們與全港18個區議會合作，向60歲或以上獨居和雙老長者以及低收入家庭贈送煤氣煮食爐，幫助他們提高生活質素，目標為10,000台。

年內，我們也贈送50,000把特別為長者而設計的「拐杖」雨傘，令他們在生活上更添方便。

### 「煤氣萬糴同心為公益」與「愛心月餅顯關懷」

自2000年開始，我們每年在端午節期間舉辦「煤氣萬糴同心為公益」，這項大型社區及公益活動成為我們履行企業社會責任的優良傳統。

年內，我們與近240位立法會議員、區議員、16個本地社區組織及各區義工齊心協力，合共包裹超過33萬隻愛心糴，贈予獨居長者及有需要的人。煤氣公司於6月7日舉辦「煤氣低碳糴送暖耀能家」活動，為「煤氣萬糴同心為公益」揭開序幕。我們邀請來自香港耀能協會有特殊學習需要的兒童參加活動，讓他們學習裹糴技巧，同時鍛煉手部肌肉和訓練專注力，而兒童的家長也可認識低碳飲食，並且與子女一起歡度佳節。



我們由2001年起舉辦年度活動「愛心月餅顯關懷」，在中秋佳節為有需要的人送上關懷和祝福，在社區宣揚關愛精神。2015年，我們將10萬個愛心月餅送給長者和有需要的家庭。自活動推出以來，累計共送出1,720,930個月餅。



### 煤氣溫馨家庭「餸」暖計劃

煤氣公司於2013年與東華三院社會企業「CookEasy 煮餸易」及救世軍合作，推出全港首創的「煤氣溫馨家庭『餸』暖計劃」，為150個單親家庭和低收入家庭每周兩次提供新鮮餸菜包。2015年，計劃服務的地區由深水埗和九龍城，擴展至黃大仙和油尖旺區，令更多有需要的家庭受惠。自計劃推出至今，共送出46,800份餸菜包。



### CookEasy 煮餸易

我們於2008年與東華三院合作，開展社會企業項目「CookEasy 煮餸易」，為繁忙的都市人預備新鮮、健康又方便的餸菜包，並提供送遞服務，讓他們可以享用健康的家常菜。CookEasy 亦為弱能人士提供就業和受訓機會，他們可以學習有關的工作技能，也藉此重建自信心。



### 為長者安裝智能廁板

為了提高長者的日常自理能力，並減輕護理人員的工作量，公司於2013年推出這項服務計劃，為安老院舍的長者安裝智能廁板。截至2015年底，我們在安老院舍共安裝了161塊智能廁板。

年內，煤氣公司舉辦每年一度的「Mad Dog Café」內部義賣活動，為此計劃籌得超過港幣31萬元。



### 「乳健同行2015」及「乳健任我行」

年內，共有51名僱員及其家屬參加由香港乳癌基金會於2015年10月18日舉辦的「乳健同行2015」籌款活動。公司也贊助「乳健任我行」活動，向參加者贈送煤氣爐具優惠券以示鼓勵。此外，我們舉辦多項活動如慈善烹飪班為活動籌款，並加深市民對乳癌和乳房保健的認識。

### 煤氣費優惠計劃

煤氣公司為幫助社會上的弱勢社群，先後推出四個煤氣費優惠計劃，對象包括長者、殘疾人士、單親家庭和低收入家庭，為他們提供煤氣費及煤氣服務優惠。2015年，共有46,745個家庭受惠。

### 煤氣溫馨義工隊

年內，香港的煤氣溫馨義工隊共有859名成員，積極投入義工服務。義工隊自1999年起，累計服務時數達622,006小時。

## 內地

### 港華輕風行動

集團的內地項目公司發揮關愛精神，幫助弱勢社群。自2013年起，我們在內地推行大型公益計劃「港華輕風行動」，共捐出逾人民幣240萬元資助學校推行教育項目。我們已在江西省、安徽省、江蘇省、山東省、貴州省及陝西省為29所學校翻新校舍，並添置全新學習設備，以改善學習環境，提高教育質素。



### 「光彩愛心家園 — 樂和之家」公益項目

我們自2014年起，參與由中國光彩事業基金會與北京地球村合辦的「光彩愛心家園 — 樂和之家」公益項目，派出義工遠赴重慶市山區，開展為期六個月的義工服務，支援父母離鄉工作的家庭，為兒童提供功課輔導，並安排課外活動。



### 上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金

2015年，我們繼續支持「上海宋慶齡基金會 — 東亞銀行公益基金」，在山東省煙台市建立「螢火蟲樂園」，並為逾600名學生捐贈電腦、投影器材、課室桌椅、書籍及其他文具用品，總值超過港幣20萬元。

### 港華燃氣義工隊

集團在內地約七成的項目公司已成立義工隊。2015年，義工隊的服務時數逾82,000小時，包括為貧困地區的兒童設立圖書館；在全國各地將節日食品送給孤兒、長者和有需要的人。



# 9 主要統計數字

我們在這一章介紹2015年香港業務非財務表現的概況，涉及的範疇包括經濟、安全、環保、僱員和社會。這些定量數據依照「全球報告倡議組織」G4準則、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》，以及其他主要表現指標而選出。

	單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>經濟表現</b>						
<b>業務 (公司)</b>						
客戶，於12月31日 (香港)	數目	1,839,261	1,819,935	1,798,731	1,776,360	1,750,553
煤氣銷售量 (香港)	百萬兆焦耳	28,404	28,835	28,556	28,360	28,147
現有設備生產量 (香港煤氣生產)	每小時千立方 方米計	525	511	511	511	511
每天最高需求量	千立方米計	6,172	6,571	6,283	6,403	6,742
<b>財務</b>						
營業額	港幣百萬元	29,591	31,615	28,246	24,923	22,427
人力成本	港幣百萬元	2,844	2,706	2,282	2,013	1,700
稅項	港幣百萬元	1,727	1,771	1,655	1,485	1,344
股息	港幣百萬元	4,047	3,680	3,346	3,042	4,148
股東應佔溢利	港幣百萬元	7,302	7,109	6,854	7,712	6,150
<b>安全表現</b>						
<b>檢查及訓練</b>						
坑道檢查	數目	14,044	16,390	13,675	17,599	16,533
定期安全檢查 — 到訪客戶家中	數目	1,236,796	1,247,727	1,021,089	1,114,409	1,177,367



	單位	2015	2014	2013	2012	2011
社區安全展覽	數目	13	12	12	12	13
社區安全講座	數目	14	10	5	6	5
僱員接受內部的安全訓練	時數	17,558	19,726	17,822	20,254	14,047
僱員接受外界的安全訓練	時數	4,991	6,385	6,181	6,720	7,071

**職業健康及安全<sup>1</sup>**

意外 — 所有工傷事故	數目	19	14	15	10	10
例須呈報的意外	數目	15	12	12	7	9
意外度數率	每10萬工時意外數目	0.29	0.22	0.24	0.19	0.19
職業病事故率	每10萬工時事故數目	0	0	不適用	不適用	不適用
意外事故千人率	例須呈報意外數目，每1,000僱員計	5.3	4.4	4.9	2.5	2.9
交通意外受傷率	每100輛車輛交通意外受傷數目	1.68	1.68	1.47	3.74	3.11
損失工作日數	工作日數	596	132	194	111	160
致命意外	數目	0	0	1	0	0

主要統計數字

		單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>僱員</b>							
<b>僱員，於12月31日</b> (香港煤氣業務)	數目		1,999	1,972	1,966	1,943	1,938
<b>僱員，於12月31日</b> (全體香港僱員) <sup>2</sup>	數目		2,380	2,331	2,310	2,266	2,239
<b>僱員，於12月31日</b> (內地僱員)	數目		45,292	44,257	42,294	39,142	35,570
<b>僱員平均流失率</b> (香港煤氣業務)	%		4.8	6.4	5.1	4.6	4.6
<b>僱員平均流失率</b> (全體香港僱員)	%		5.8	7.4	5.9	5.5	6
<b>僱員平均流失率</b> (內地僱員)	%		3.2	不適用	不適用	不適用	不適用
<b>香港僱員的男女比例 (僱員)</b>	數目		3.8:1	3.8:1	3.7:1	3.8:1	4:1
<b>香港僱員的男女比例 (高級經理)</b>	數目		4.1:1	3.9:1	3.9:1	3.8:1	4.5:1
<b>招聘人數</b>							
<b>男</b>	<30	數目	63	55	57	不適用	不適用
	30-39	數目	45	44	26	不適用	不適用
	40-49	數目	21	24	12	不適用	不適用
	50-59	數目	14	19	17	不適用	不適用
	60+	數目	2	1	1	不適用	不適用

		單位	2015	2014	2013	2012	2011
女	<30	數目	25	19	33	不適用	不適用
	30-39	數目	23	15	21	不適用	不適用
	40-49	數目	8	5	3	不適用	不適用
	50-59	數目	1	3	5	不適用	不適用
	60+	數目	1	1	1	不適用	不適用
合計		數目	203	186	176	不適用	不適用

**平均培訓時數（健安環培訓時數不計算在內）**

男僱員	小時	8.5	8.4	13.4	13.9	9.4
女僱員	小時	10.6	14.7	15.8	13.7	5.7
一般僱員	小時	8.3	9.2	11.9	11.8	8.0
管理層僱員	小時	14.7	14.1	32.6	33.0	15.0
平均	小時	8.9	9.7	13.9	13.8	8.6
反貪培訓	總時數	300	155	128.75	93.75	56.25

**僱員表現及工作發展回顧**

男僱員	%	88.8	86.8	88.9	不適用	不適用
女僱員	%	74.5	79.6	75.6	不適用	不適用
一般僱員	%	86.1	85.5	86.2	不適用	不適用
管理層僱員	%	82.8	83.9	85.3	不適用	不適用
平均	%	85.8	85.3	86.1	不適用	不適用

**社會表現**

**客戶服務**

客戶讚賞	數目	6,766	5,849	6,026	6,090	5,658
客戶投訴	數目	6	8	16	7	10

	單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>社區參與</b>						
參與義工服務的僱員	數目	859	994	918	1,079	1,215
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	時數	75,369	79,551	72,025	68,508	64,956
集團慈善捐款	港幣百萬元	7.1	34.2	58.6	7.9	33.5
<b>環保表現<sup>3</sup></b>						
<b>能源及資源使用</b>						
<b>煤氣公司總部大樓</b>						
用電量	千兆焦耳	21,277	21,696	22,934	24,889	24,626
煤氣消耗量	千兆焦耳	1,477	1,353	1,586	4,135	4,058
用水量 <sup>4</sup>	立方米	15,791	16,735	14,006	13,470	14,033
<b>車隊<sup>5</sup></b>						
無鉛汽油	千兆焦耳	15,662	17,254	17,569	19,418	不適用
柴油	千兆焦耳	9,420	8,144	7,003	5,718	不適用
<b>估計包裝材料用量</b>						
紙箱	噸	866	824	798	不適用	不適用
木板	噸	25	24	23	不適用	不適用
塑膠	噸	1	1	1	不適用	不適用

	單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>資源保護</b>						
節省石腦油用量 (煤氣生產) <sup>6</sup>	千兆焦耳	519,160	492,844	477,459	639,480	671,272
節省煤氣用量 (煤氣生產) <sup>6</sup>	千兆焦耳	31,766	34,945	41,942	41,912	44,011
節省用水量 (煤氣生產) <sup>6</sup>	立方米	213,766	223,174	230,288	218,887	177,463
由雨水收集系統 收集的原水量 (大埔煤氣廠)	立方米	3,663	不適用	不適用	不適用	不適用
因使用光伏板節省的 電網用電量	千兆焦耳	312	313	312	311	312
應用堆填區沼氣作為 煤氣生產的燃料 (來自船灣堆填區)	千兆焦耳	31,766	34,945	41,942	41,912	44,011
應用堆填區沼氣作為 煤氣生產的燃料 (來自新界東北 堆填區)	千兆焦耳	519,160	492,844	477,459	639,480	671,272
節省用電量 (煤氣公司總部大樓 及馬頭角辦公室) <sup>6</sup>	千兆焦耳	19,557	18,581	17,396	15,316	15,243
節省的用電量相等 於減少的二氧化碳 排放量 (煤氣公司總部大樓 及馬頭角辦公室) <sup>7</sup>	噸	3,803	3,613	3,376	2,981	2,963

單位		2015	2014	2013	2012	2011
<b>氣體排放量</b>						
<b>二氧化碳</b> (CO <sub>2</sub> )	每天平均量，噸計 (噸，每百萬兆焦耳煤氣計)	898 (11.82)	904 (11.7)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)
<b>氧化氮</b> (NO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	292 (3.84)	310 (4.02)	353 (4.59)	318 (4.2)	356 (4.65)
<b>氧化硫</b> (SO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	1.3 (0.02)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)
<b>溫室氣體</b> (煤氣生產) <sup>8</sup>	噸，二氧化碳當量	357,845	358,582	365,981	360,634	362,307
<b>污水及廢物</b>						
<b>經處理排放到大海的污水</b>	每天平均量，立方米計	47	不適用	不適用	不適用	不適用
<b>排放到污水渠的污水</b>	每天平均量，立方米計	239	不適用	不適用	不適用	不適用
<b>污水總排放量</b>	每天平均量，立方米計 (立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)	287 (3.77)	307 (3.97)	323 (4.2)	435 (5.74)	447 (5.84)
<b>運往堆填區的無害廢物<sup>9</sup></b>	噸	123.6	129.5	126.7	不適用	不適用
<b>回收利用的無害廢物<sup>10</sup></b>	噸	210	不適用	不適用	不適用	不適用

	單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>有害廢物<sup>11</sup></b>						
化學廢料	每天平均量，公斤計 (公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	49 (0.64)	83 (1.07)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)
回收已用過的催化劑	噸	11.7	23.6	39.7	35.3	41.1
循環再造的潤滑油	噸	13.2	25.2	46.7	25.3	16.1
<b>其他</b>						
再用的金屬化學容器	數目	18	15	90	318	216
再用的塑膠化學容器	數目	1,927	1,030	914	969	1,064
循環再造的金屬廢料—來自舊爐具	噸	1,265	1,229	1,278	926	840
循環再造的金屬廢料—來自廠房、管道的建造及維修	噸	77	23	28	35	11
循環再造的聚乙烯管	噸	23.6	17.8	12.6	10.7	27
節省包裝爐具的發泡膠	噸	1.56	1.29	1.31	1.52	2.19

	單位	2015	2014	2013	2012	2011
<b>環保意識培訓</b>						
僱員接受內部環保訓練	時數	865	1,012	1,420	1,951	549
僱員接受外界環保訓練	時數	386	349	818	1,120	255

附註：

- 意外事故千人率的計算包括子公司的僱員，並不包括承辦商僱員。
- 香港僱員包括香港中華煤氣有限公司、卓裕工程有限公司、名氣通電訊有限公司、卓度量技術有限公司、卓銳高科控股有限公司和易高加氣站的僱員。
- 轉化為千兆焦耳的換算係數：煤氣(0.048千兆焦耳/單位)，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)。石腦油和堆填區沼氣的轉換是以它們的月平均熱值及其燃料容積數據相乘計算出來。
- 在香港所用的水經公司的雨水收集系統收集，以及由香港特別行政區水務署供應及輸送。
- 不包括運油車和易高航空燃油服務車輛。
- 節省量是以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。
- 與出售予香港用戶的電力相關的溫室氣體排放預設值為0.7公斤/千瓦小時。參考資料：香港建築物(商業、住宅或公共用途)的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引(環境保護署及機電工程署)
- 因耗用電力而造成的溫室氣體排放的數據是根據兩家本地電力公司的可持續發展報告而釐定，其有關資料在本報告年度前一年披露。
- 運往堆填區的無害廢物包括在煤氣公司總部大樓收集的垃圾和木卡板，以及在大埔煤氣廠收集的建築廢料。
- 回收利用的無害廢物包括交予回收商的塑料、廢紙、紙箱和金屬。除了這幾類廢物外，我們也定期收集其他無害廢物如用過的利是封和碳粉盒。
- 所有化學廢物的處理過程符合廢物處置條例(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，定期交予認可的回收商處理。



# 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 G4 指引內容索引 (包括石油和燃氣行業披露)

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
<b>一般標準披露項目</b>			
<b>策略與分析</b>			
G4-1	機構內最高決策者的聲明	報告：常務董事的話	
G4-2	說明主要影響、風險及機遇	年報：風險因素	
<b>組織概況</b>			
G4-3	機構名稱	報告：公司簡介	
G4-4	主要品牌、產品及/或服務	煤氣公司在香港的核心業務包括生產、輸配和銷售煤氣，推廣和銷售煤氣爐具，以及提供完善的售後服務。	
G4-5	機構總部所在地	報告：公司簡介	
G4-6	機構經營業務的國家名稱及數目 (這些國家包括在報告內提及機構 主要營運所在地或與可持續發展有 關的特定業務項目的所在地)	報告：公司簡介；附錄 我們在香港、內地和泰國均有項目。	
G4-7	所有權的性質與法律形式	報告：公司簡介	
G4-8	機構提供服務的市場(包括地理 位置詳細列表、所服務的行業、 客戶/受惠者的類別)	報告：公司簡介 >> 業務發展； 附錄	
G4-9	機構的規模	報告：公司簡介 >> 業務發展； 主要統計數字 >> 經濟表現，僱員	
G4-10	有關僱員的統計數字	報告：社會表現 >> 我們的僱員； 主要統計數字 >> 僱員	

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

指標	說明	相應章節/資料	外界核證
G4-11	受集體談判權保障的僱員所佔百分比	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 平等機會及多元共融	
G4-12	機構的供應鏈	報告：可持續發展的展望 >> 供應鏈管理	
G4-13	報告年度內有關機構的規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大改變	2015年內沒有重大改變	

**對外界倡議的承諾**

G4-14	機構有否對如何採取緊急事故預防措施，或實行這些措施的原則作出解說	報告：公司簡介 >> 企業管治；可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治；安全表現 >> 我們的策略	
G4-15	機構所簽署或支持由外界組織制定有關經濟、環境與社會的約章、原則或其他倡議	報告：附錄三 煤氣公司遵守的法規及支持的環境、社會和管治的約章及措施	
G4-16	機構成為不同協會的會員	報告：附錄二 協會會員	

**識別重要範疇與限制**

G4-17	機構的綜合財務報表中包含的所有項目	報告：關於本報告 >> 本報告的範圍	
G4-18	確定報告內容和不同範疇限制的流程	報告：關於本報告 >> 重要性評估；可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	
G4-19	列出所有在流程中識別的重要範疇以確定報告內容	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	
G4-20	每個重要範疇在機構內部的限制	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
G4-21	每個重要範疇在機構外部的限制	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	
G4-22	就重述過往報告內的資訊所造成的影響及原因作出解說	本報告沒有重述過往報告內的資訊	
G4-23	本報告與過往的報告相比，在範疇與限制方面的重大改變	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	
<b>持分者參與</b>			
G4-24	由機構選出參與的持分者群組	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與	
G4-25	識別與挑選參與的持分者的方法	報告：可持續發展的展望 >> 持分者參與 >> 煤氣公司的重大範疇	
G4-26	持分者參與的方式	報告：關於本報告 >> 重要性評估； 可持續發展的展望 >> 持分者參與	
G4-27	參與的持分者所提出的關鍵議題和關注事項，以及機構如何回應，包括透過編寫報告作出回應	報告：常務董事的話； 可持續發展的展望 >> 持分者參與； 環保表現 >> 與持分者對話； 安全表現 >> 與持分者對話； 社會表現 >> 與持分者對話	
<b>報告書基本資料</b>			
G4-28	提供資訊的報告年度 (財政年度/曆年)	報告：關於本報告	
G4-29	上一份報告出版的日期	煤氣公司在2015年出版的 2014可持續發展報告	
G4-30	報告週期	我們每年出版可持續發展報告	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
G4-31	提供聯絡方法，由專人解答有關本報告或其內容的問題	報告：關於本報告 >> 你的回應	
G4-32	GRI 內容索引、機構揀選的「符合」選項，並參考外界核證報告	報告：全球報告倡議組織和香港交易所環境、社會及管治報告指引內容索引	
G4-33	為報告尋求外界核證的政策及現行做法	報告：關於本報告：核實聲明	
<b>管治</b>			
G4-34	機構的管治架構，包括具有最高管治權力的委員會，以及其他分別負責經濟、環境和社會各範疇決策的委員會	報告：公司簡介 >> 企業管治； 可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治  年報：企業管治報告  網站：投資者關係 >> 企業管治	
<b>道德與誠信</b>			
G4-56	機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為守則和道德守則	報告：公司簡介 >> 願景和使命， 企業管治  網站：投資者關係 >> 企業管治 >> 行為守則	
<b>具體標準披露項目：表現指標</b>			
<b>經濟</b>			
<b>經濟表現</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：公司簡介  年報：主席報告	
G4-EC1	機構所締造及分配的直接經濟價值，包括收入、營運支出、僱員薪酬、捐款及其他社區投資、留存盈餘，以及向資金提供者和政府支付的款項	報告：2015年成績重點 >> 2015年財務分析  年報：董事會報告	

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

指標	說明		
G4-EC2	氣候變化對機構營運所帶來的財務影響以及其他的風險和機會	報告：可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治；環保表現 >> 我們的策略 >> 氣候變化風險評估及緩解措施  年報：風險因素	
G4-EC3	機構確定的福利計劃須盡的義務	不適用	
G4-EC4	從政府獲得的財務補助	煤氣公司沒有獲得任何政府機關的財務補助。	
<b>市場形象</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：公司簡介；社會表現 >> 與持分者對話	
G4-EC5	在重要業務據點不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	2015年，所有基層人員的標準工資均符合監管條例的要求。	
<b>環保</b>			
<b>物料</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 我們的策略  網站：關於煤氣公司 >> 商業機會 >> 政策（環保採購政策）	
G4-EN1	所用物料的重量或體積	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用	
G4-EN2	使用循環再造物料的百分比	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 污水及廢物	
<b>能源</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 我們的策略，清潔生產過程	

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

指標	說明	相應章節/資料	外界核證
G4-EN3	機構內部的能源消耗量	報告: 環保表現 >> 環保辦公室/ 綠化總部大樓 >> 節約用電; 主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用	
G4-EN6	減少能源消耗	報告: 環保表現 >> 環保辦公室/ 綠化總部大樓 >> 節約用電; 主要統計數字 >> 環保表現 >> 資源保護  網站: <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">綠色辦公室</a>	
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	所有型號的住宅煤氣煮食爐根據 自願性能源效益標籤計劃獲發能源 標籤。	
G4-OG3	按源頭劃分可再生能源生產總量	報告: 環保表現 >> 清潔能源 >> 堆填區沼氣應用; 主要統計數字 >> 環保表現 >> 資源保護 >> 因使用光伏板節省的電網用電量  新界東南堆填區沼氣應用項目預計 於2016年第三季投入使用。	
<b>水</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告: 環保表現 >> 清潔生產過程	
G4-EN8	按來源劃分的總取水量	報告: 主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用  煤氣公司在香港的業務營運並無尋 求適用水源的問題。	

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

指標	說明		
G4-EN9	因取水而受顯著影響的水源	煤氣公司沒有抽取地表水或地下水，在香港所用的水經公司的雨水收集系統收集，以及由香港特別行政區水務署供應及輸送。	
G4-EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量	報告：環保表現 >> 香港燃氣業務的可持續運作 >> 水資源保護； 主要統計數字 >> 環保表現 >> 資源保護	
<b>碳排放</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理  網站： <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">碳審計</a>	
G4-EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理	
G4-EN16	與能源有關的間接溫室氣體排放（範疇二）	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理	
G4-EN18	溫室氣體排放強度	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理	
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理，環保辦公室/綠化總部大樓；主要統計數字 >> 環保表現 >> 氣體排放量	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
G4-EN21	按類別及重量說明氧化氮、氧化硫和其他主要氣體的排放	報告：環保表現 >> 2015年環保表現；主要統計數字 >> 環保表現 >> 氣體排放量	
<b>污水及廢物</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 廢水及廢物管理	
G4-EN22	按水質及排放目的地所劃分的總排水量	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 污水及廢物	
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢物總重量	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 污水及廢物  網站： <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">廢物管理</a>	
G4-EN24	嚴重洩漏的總次數及總量	沒有發生嚴重洩漏事故。	
G4-EN25	運送、進口、出口或處理被《巴塞爾公約》附錄I、II、III、VIII視為有害廢物的重量，以及運往外地的廢物所佔百分比	沒有	
G4-EN26	因機構排放廢水及地表逕流使水體的特性、面積、保護狀態和生物多樣性價值以及水體的相關區域受嚴重影響	煤氣公司在香港的業務營運沒有對水體造成嚴重影響。	
G4-OG5	地層水或產出水的量及其處置	2015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	2015年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物。	



**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

指標	說明		
<b>產品及服務</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理	
G4-EN27	降低產品和服務對環境造成影響的程度	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理  網站： <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">環保產品</a>  我們研製效能更高的爐具，以及使用更環保的包裝物料。	
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。在報告年度內，煤氣的苯、鉛和硫含量沒有超過法例規定的水平。	
<b>遵循法規</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 我們的策略	
G4-EN29	因違反環境法律和規定須繳交巨額罰款的金額，以及罰款以外受到懲罰的次數	2015年，煤氣公司沒有因違規事件而須繳交罰款或受到懲罰。	
<b>社會：勞工政策實踐與合理工作</b>			
<b>僱傭事宜</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：社會表現 >> 我們的策略，我們的僱員  網站： <a href="#">投資者關係</a> >> <a href="#">企業管治</a>	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分統計新入職僱員的人數和比率以及僱員流失率	報告：社會表現 >> 我們的僱員； 主要統計數字 >> 僱員	
G4-LA2	按重要業務據點劃分，只提供予全職僱員（不包括臨時或兼職僱員）的福利	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱傭政策	
<b>職業健康與安全</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：安全表現 >> 職業健康及安全  網站： <a href="#">社會責任 &gt;&gt; 健康、安全及環保管理</a>	
G4-LA5	在正式的勞資健康與安全聯合委員會中，協助監督和建議有關職業健康與安全規劃的勞方代表所佔百分比	報告：可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治	
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數、缺勤率，以及與工作有關死亡事故的數目	報告：主要統計數字 >> 安全表現 >> 職業健康及安全	
<b>訓練與教育</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展	
G4-LA9	按性別和僱員類別劃分，每名僱員每年接受訓練的平均時數	報告：主要統計數字 >> 僱員	
G4-LA10	舉辦課程加強僱員的技能及促進終身學習，支持僱員不斷增強實力以配合工作需要，也可協助他們在職業生涯結束時規劃未來	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展 >> <a href="#">中華煤氣工程學院</a>	
G4-LA11	按性別統計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	報告：主要統計數字 >> 僱員	

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
年報 — 煤氣公司年報2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**外界核證**

**指標**

**說明**

**社會**

**本地社區**

G4-DMA	管理方式披露	報告：安全表現 >> 煤氣基建設施安全，緊急事故應變處理； 社會表現 >> 我們的社區	
G4-S01	實行社區參與、影響評估和發展計劃的業務所佔百分比	報告：環保表現 >> 我們的策略 >> 環境管理系統及項目管理； 社會表現 >> 我們的社區	
G4-S02	業務營運對本地社區造成重大的實際或潛在負面影響	報告：安全表現 >> 煤氣基建設施安全，緊急事故應變處理， 客戶安全	
G4-OG11	已棄用工地和即將棄用的工地的數目	2015年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及這類工地。	

**產品責任**

**客戶健康與安全**

G4-DMA	管理方式披露	報告：安全表現 >> 客戶安全  網站：社會責任 >> 健康與安全	
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行影響評估的主要產品和服務類別所佔百分比	報告：安全表現 >> 客戶安全  2015年，我們進行約1,236,800次住宅燃氣設施檢查。	

**產品及服務標示**

G4-DMA	管理方式披露	報告：社會表現 >> 我們的客戶	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	報告：社會表現 >> 我們的客戶 >> 客戶滿意程度調查；主要統計數字 >> 社會表現 >> 客戶服務  網站：家居客戶 >> 客戶服務 >> 服務承諾	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
<b>市場傳訊</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：社會表現 >> 我們的客戶 >> 客戶資料及私隱	
G4-PR6	銷售已被查禁或有爭議的產品	煤氣公司沒有售賣在其他市場已被查禁或持分者有疑慮或公眾有爭議的產品。	
G4-PR7	按所產生結果的類別劃分，違反關於營銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性守則事件的總數	2015年，煤氣公司沒有違反相關法例。	
<b>客戶私隱</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：社會表現 >> 我們的客戶 >> 客戶資料及私隱  網站： <a href="#">私隱政策聲明</a>	
G4-PR8	有關侵犯客戶私隱和遺失客戶資料已證明屬實的投訴的數目	2015年，煤氣公司沒有違反相關法例。	
<b>遵循法規</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：安全表現 >> 客戶安全	
G4-PR9	因違反關於提供及使用產品與服務的法律和規定須繳交巨額罰款的金額	2015年，煤氣公司沒有違反相關法例。	
<b>緊急應變計劃</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：環保表現 >> 我們的策略 >> 氣候變化風險評估及緩解措施； 安全表現 >> 緊急事故應變處理	

指標	說明	相應章節/資料 (報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015； 年報 — 煤氣公司年報2015； 網站 — <a href="http://www.towngas.com">www.towngas.com</a> )	外界核證
<b>資產完整性及工序安全</b>			
G4-DMA	管理方式披露	報告：安全表現 >> 煤氣基建設施 安全 >> 資產管理	
G4-OG13	按業務劃分程序安全事件的數目	報告：主要統計數字 >> 安全表現	
<b>化石燃料替代品</b>			
G4-OG14	按可持續標準生產及購買的生物燃料量	報告：環保表現 >> 清潔能源 >> 堆填區沼氣應用，農耕廢料	

## 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》 內容索引

### 相應章節/資料

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

### 主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

#### A. 環境

##### 層面 A1：排放物

一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土地的 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	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理  網站： <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">碳審計</a>
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	報告：環保表現 >> 2015年環保表現； 主要統計數字 >> 環保表現 >> 排放
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用） 密度	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適 用）密度	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 廢水及廢物
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適 用）密度	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 廢水及廢物
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 能源與碳排放管理，環保辦公室/綠化 總部大樓
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產 生量的措施及所得成果	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 廢水及廢物管理；主要統計數字 >> 環保表現 >> 廢水及廢物  網站： <a href="#">社會責任</a> >> <a href="#">環境保護</a> >> <a href="#">廢物管理</a>

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015 ;  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標**

**層面 A2：資源使用**

一般披露	有效使用資源 (包括能源、水及其他原料) 的政策	報告：環保表現 >> 我們的策略，清潔生產過程
關鍵績效指標 A2.1	按類型 (例如電力、燃氣或燃油) 劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	報告：環保表現 >> 環保辦公室/綠化總部大樓 >> 節約用電； 主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	報告：環保表現 >> 環保辦公室/綠化總部大樓 >> 節約用電； 主要統計數字 >> 環保表現 >> 資源保護  所有型號的住宅煤氣煮食爐根據自願性能源效益標籤計劃獲發能源標籤。
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	報告：環保表現 >> 清潔生產過程 >> 水資源保護  煤氣公司在香港的業務營運並無尋求適用水源的問題
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量 (以噸計算) 及 (如適用) 每生產單位佔量	報告：主要統計數字 >> 環保表現 >> 能源及資源使用

**層面 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	報告：環保表現 >> 我們的策略
關鍵績效指標 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	報告：環保表現 >> 我們的策略，環境管理系統及項目管理，氣候變化風險評估及緩解措施  網站：社會責任 >> 環境保護

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015 ;  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標**

**B. 社會**

**僱傭及勞工常規**

**層面 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	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱傭政策  網站： <a href="#">投資者關係 &gt;&gt; 企業管治</a>
------	---	---

關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	報告：社會表現 >> 我們的僱員； 主要統計數字 >> 僱員
-------------	-------------------------	-----------------------------------

關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率	報告：社會表現 >> 我們的僱員； 主要統計數字 >> 僱員
-------------	---------------------	-----------------------------------

**層面 B2：健康及安全**

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	報告：安全表現 >> 職業健康及安全  網站： <a href="#">社會責任 &gt;&gt; 健康、安全及環保管理</a>
------	--	--

關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	報告：主要統計數字 >> 安全表現 >> 職業健康及安全
-------------	----------------	------------------------------

關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	報告：主要統計數字 >> 安全表現 >> 職業健康及安全
-------------	-----------	------------------------------

關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行和監察的方法	報告：安全表現 >> 職業健康及安全  網站： <a href="#">社會責任 &gt;&gt; 健康、安全及環保管理</a>
-------------	------------------------------	--



**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015 ;  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標**

**層面 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	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（例如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	報告：主要統計數字 >> 僱員
關鍵績效指標 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	報告：主要統計數字 >> 僱員

**層面 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	報告：社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱傭政策
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	我們完全遵守公司營運業務的地區所有適用的法律和規例，嚴禁在公司內聘用童工及強迫勞動。公司的經理級人員負責監察和執行這兩方面的工作，以確保完全符合法例規定。我們也就此進行持續監察及定期審查。
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	我們嚴格遵守有關禁止聘用童工及強迫勞動的法例規定，在公司營運業務的地區沒有發生任何涉及這兩方面的違規事件。

**營運慣例**

**層面 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	報告：可持續發展的展望 >> 供應鏈管理  網站： <a href="#">關於煤氣公司</a> >> <a href="#">商業機會</a> >> <a href="#">供應商的企業社會責任守則</a>
------	-----------------	--

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015 ;  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標**

關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目	報告：可持續發展的展望 >> 供應鏈管理
關鍵績效指標 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，以及有關慣例的執行及監察方法	報告：可持續發展的展望 >> 供應鏈管理
<b>層面 B6：產品責任</b>		
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	報告：安全表現 >> 客戶安全； 社會表現 >> 我們的客戶  <u>網站：私隱政策聲明</u>
關鍵績效指標 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	沒有發生任何相關的事件。
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	報告：社會表現 >> 我們的客戶 >> 客戶滿意程度調查
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	報告：公司簡介 >> 企業管治 >> 行為守則  <u>網站：投資者關係 &gt;&gt; 企業管治</u>
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	報告：安全表現 >> 我們的策略
關鍵績效指標 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	報告：社會表現 >> 我們的客戶  <u>網站：私隱政策聲明</u>

**相應章節/資料**

(報告 — 煤氣公司可持續發展報告2015；  
網站 — [www.towngas.com](http://www.towngas.com))

**主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標**

**層面 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	報告：公司簡介 >> 企業管治
關鍵績效指標 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	公司在2015年沒有涉及已審結的貪污訴訟案件。
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	報告：公司簡介 >> 企業管治 >> 行為守則  網站：投資者關係 >> 企業管治

**社區**

**層面 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	報告：社會表現 >> 我們的策略，我們的社區  網站： <a href="#">社會責任 &gt;&gt; 關懷社區 &gt;&gt; 社區服務</a>
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（例如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	報告：社會表現 >> 我們的社區
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用的資源（如金錢或時間）	報告：社會表現 >> 我們的社區； 主要統計數字 >> 社會表現

# 11 附錄

## 附錄一：我們的角色和服務

### 香港燃氣業務

#### 香港中華煤氣有限公司

- 煤氣生產及輸配
- 銷售煤氣及煤氣爐具
- 提供全面售後服務

#### 中華煤氣工程學院

- 提供技術及專業培訓

#### 品質測檢服務有限公司

- 爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正

### 內地公用事業業務

#### 港華投資有限公司

- 管理煤氣公司在內地的投資

#### 華衍水務（中國）有限公司

- 管理在內地的水務投資

#### 港華燃氣有限公司

- 營運內地城市管道燃氣項目

#### 中華煤氣工程學院

- 提供技術及專業培訓

### 新興能源業務

#### 易高環保投資有限公司

- 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
- 在香港興建及營運航空燃油設施
- 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
- 在內地發展氣體基建、能源物流等項目
- 在泰國投資油田開發及生產項目

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信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區沼氣應用項目</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>• 提供雲端和資訊化解決方案和諮詢服務</li> </ul>

## 附錄二：協會會員

加入業界組織和專業協會讓我們可以了解最新市場趨勢和需求，也可加強技術能力發展創新的能源技術。此外，我們可與業界人士互相交流，分享經驗和知識。以下是煤氣公司加入的部分協會和組織：

### 香港和內地

- 工程界社促會
- 香港英商會
- 商界環保協會
- 中國城市燃氣協會
- 中國質量協會
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 綠十字會
- 香港能源工程師學會
- 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
- 香港人力資源管理學會
- 香港市務學會
- 香港管理專業協會
- 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
- 香港廣告客戶協會

### 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

附錄三：煤氣公司遵守的法規及支持的環境、社會和管治約章及措施

法規 / 約章	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
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
證券及期貨條例 (香港法例第571章)	香港特別行政區政府
<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	環境局
室內溫度節能約章	環境局及機電工程署
香港綠色機構	環境運動委員會
清新室內空氣證書	
減廢證書	
「齊來慳水十公升」運動	水務署
「低碳關懷標籤」和「低碳關懷行動標籤」	低碳亞洲
香港環保採購約章	環保促進會
香港零碳夥伴	香港大學
創新夥伴	低碳想創坊
綠色辦公室標籤 (綠色辦公室獎勵計劃)	世界綠色組織
「惜飲惜食有福氣」宴席輕量計劃	香港地球之友
<b>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	
<b>社會責任</b>	
家庭友善僱主獎勵計劃	家庭議會
《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

## 範圍及目的

香港品質保證局已對香港中華煤氣有限公司（「煤氣公司」）可持續發展報告2015（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。這報告是煤氣公司連續第十二年出版的可持續發展報告，報告闡述了煤氣公司在2015年1月1日至2015年12月31日於經濟、安全、環境和社會方面的表現，並且披露了煤氣公司在可持續發展方面的有關策略、政策與方案。

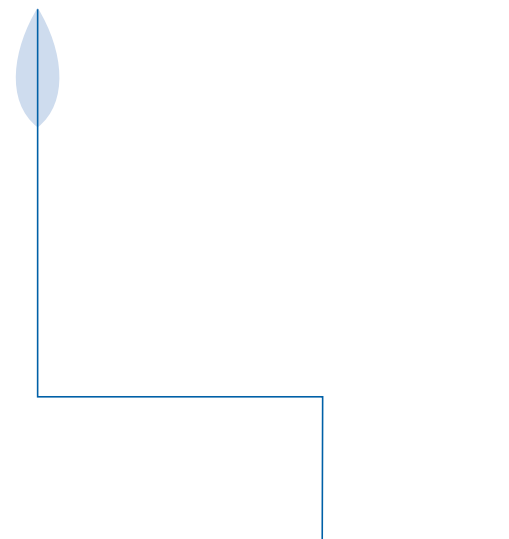
此核實聲明的目的是為報告的內容提供合理保證，基於有關確定報告內容和報告質量的原則。報告是依據全球報告倡議組織（GRI）之G4可持續發展報告指南的核心選項，石油和燃氣行業披露指南及香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》而編製。

## 方法

核實方法是參考有關準則如：

- 國際審計與鑑證準則理事會所發佈之國際鑑證業務準則 ISAE 3000（修訂）— 除歷史財務信息審核或複核之外的鑑證業務；
- GRI之G4可持續發展報告指南及石油和燃氣行業披露指南；
- 《環境、社會及管治報告指引》

核實的程序包括審閱相關之文件、與負責編製報告的代表面談及選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核。所選樣本的根本數據及證據已進行徹底審查。





## 獨立性

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獨立於煤氣公司。

## 結論

核實結果顯示此報告的編製滿足 GRI 之 G4 可持續發展報告指南的核心選項，石油和燃氣行業披露指南，以及《環境、社會及管治報告指引》內關鍵績效指標的覆蓋範圍。

此報告如實地反映了煤氣公司在過去一年於可持續發展方面的表現。確定報告內容的原則如持份者參與性、可持續發展的關聯性、實質性和完整性等均充分地在報告中展現，使報告涵蓋的內容更具代表性。而確保報告質量的特質如準確性、時效性、可比性、清晰性、可靠性和平衡性亦在報告中高度體現。煤氣公司不斷改進其可持續發展重要範疇評估及與持份者溝通的過程，從而瞭解最受關注的可持續發展事項藉此制定報告結構。此外，報告提供了一個有效的溝通平台讓煤氣公司透明地和及時地傳達信息，亦讓持份者更能明白煤氣公司在香港及中國大陸的業務。

香港品質保證局



沈小茵

審核主管

2016年5月





## 您的回應

歡迎就本報告或我們在可持續發展方面的表現提出意見。  
請填妥網上問卷或聯絡：

**香港中華煤氣有限公司**  
**企業安全及風險管理部**



地址 香港北角渣華道363號21樓



傳真 (852) 2590 6344



電郵 [ccd@towngas.com](mailto:ccd@towngas.com)



網址 [www.towngas.com](http://www.towngas.com)

