
煤氣公司 資料冊

2011

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

序 言

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)為貫徹維持透明度的方針，特別編印2011年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

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

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

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

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成就，令業務運作能充分符合環保要求。

然而，煤氣公司不會因此而鬆懈，我們會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-9
(a) 銷售與市場推廣	
(b) 客戶服務	
(c) 網絡與基建	
(d) 環境可持續發展	
(e) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	9-15
(a) 客戶安全	
(b) 職業安全及健康	
(c) 煤氣生產廠房安全	
(d) 網絡安全	
(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖	
三. 服務承諾	16-17
(a) 2011年成績	
(b) 2012年服務承諾	
四. 客戶聯繫	18-19
(a) 客戶服務關注小組	
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線	
(c) 資訊單張	
(d) 客戶讚許及投訴數目	
五. 效率（產品及生產力量度）	20-21
六. 收費	21
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	22
八. 煤氣優惠計劃	22

內容大綱

第二部分：環境保護

- | | |
|------------------|-------|
| 一. 環保推廣活動 | 23 |
| 二. 環保培訓及教育 | 23 |
| 三. 環保成就 | 23 |
| 四. 環保表現 | 23-26 |
| (a) 環保資料 | |
| (b) 2011年生產廠房排放量 | |

第三部分：財政概況

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

業務運作

一. 業務回顧

(a) 銷售與市場推廣

內地經濟持續增長，訪港旅客人數上升，加上2011年冬季氣溫較上年度為低，香港燃氣業務表現理想。煤氣銷售量較上年度增加2.1%，客戶數目增加26,237戶，總數達1,750,553戶。

住宅及商業業務

內地強勁的經濟增長有助推動本港經濟發展，而大量內地旅客訪港也令旅遊業受惠。飲食業及酒店業一片興旺，帶動工商業煤氣銷售量大幅增加。年內，多個來自飲食業和食品加工業的客戶轉用較潔淨及方便的煤氣替代柴油燃料。

隨著業務不斷拓展，公司在工商業能源市場的優勢得以進一步加強。我們在年內與一家航空食品公司簽訂合約，並且爭取大型洗衣店轉用煤氣熱水器，替代原有的柴油熱水設備。香港兩個主題公園越來越多設施以煤氣作為能源。隨著主題公園的入場人數不斷增加，煤氣銷售量亦節節上升。因此，工商業業務在年內增長強勁，單是工業應用的煤氣銷售量已增加18.4%。

石油及電力的價格持續攀升，突顯了煤氣的競爭力。企業管理人員明白轉用煤氣符合經濟效益。此外，內地生產成本上升，促使部分企業，特別是食品加工業將廠房搬回香港，這趨勢有助增加本地煤氣銷售量。

公司推出一系列商用煤氣爐具，特別為配合香港市場需要而設計，令更多工商企業樂意選用煤氣作為燃料。煤氣爐具除了具備高效能的優點外，還可提供更涼快和更舒適的工作環境，例如回收廢熱不但可節省能源，也可使環境更清涼和改善空氣質素。我們自家設計研發的「涼廚四寶」包括蒸櫃、蒸爐、炒鑊爐及平底爐，能幫助業界提高能源效益和優化工作環境，因此在2011年獲頒「香港工商業獎：機器及機械工具設計獎」。同時，我們現正為食肆和酒店進行多項研究，幫助業界改善室內空氣質素。

我們致力為市民締造優質生活，因此不斷擴展客戶中心的網絡，方便客戶選購優質產品及享用親切妥善的服務。除了在人流密集的地方設立更多客戶中心外，我們亦於北角公司總部的煤氣展覽館開設全新陳列室作為旗艦店。此旗艦店採用一站式概念，展示各款煤氣爐具，更模擬實際環境，示範商用和家居廚房設計，讓客戶親身體驗爐具的優點。

年內，我們共售出234,000台爐具，而Mia Cucina高級廚房設備組合的銷售亦十分理想。Mia Cucina廚房設備組合能迎合客戶的不同需要，提供度身設計的現代化廚房，既合乎成本效益，又具備環保節能的優點。我們也提供一系列新式爐具及設備以供選擇。公司至今已售出超過2,000套Mia Cucina高級廚房設備組合。

公司不斷研發創新的產品，為客戶開創優質生活。年內，我們推出了一系列備有自動熄火時間功能的TGC嵌入式平面爐。TGC具創意的優質產品得到外界肯定，榮獲《讀者文摘》2011年「信譽品牌（廚房煮食爐具類別）白金獎」。

(b) 客戶服務

年內，我們為住宅客戶進行定期安全檢查時，特別注意過去五年技術員未能進入的居住單位。我們定期進行安全檢查，可確保燃氣設施及爐具的安全，而我們也可藉此機會鼓勵客戶轉用新式爐具，提高安全水平。定期安全檢查成效顯著，不單從技術員和熱線中心員工售出爐具的數目不斷增加反映出來，也由於越來越多客戶使用新式爐具，使預約維修爐具次數持續減少：2010年減少6.3%，2011年再減少13.4%。

此外，我們與政府有關部門及不同的服務機構合作，向社區傳達安全信息。年內，我們為物業管理公司及屋苑舉辦煤氣安全講座，介紹如何預防煤氣洩漏及保養煤氣設施。

另一方面，客戶滿意度也穩步上升。持續進行的研究顯示，客戶滿意度維持於高水平。我們多年來接獲讚賞信的數目不斷增加。2011年，公司接獲5,226封讚賞信，較上年度增加3%，客戶對我們提供的優質服務予以高度評價。

(c) 網絡與基建

儘管煤氣供應的可靠程度高達99.99%，已達到世界級標準，我們仍致力使煤氣基礎設施更臻完善。這些基礎設施包括兩家位於大埔和馬頭角的生產廠房，以及覆蓋全港86%的家庭，全長約3,500公里的煤氣管網。我們增加使用天然氣這種較為潔淨的化石燃料生產煤氣，目的是令生產過程更潔淨環保。現時煤氣生產燃料中約有57%是天然氣，堆填區沼氣約佔2%，其餘為石腦油。

應用堆填區沼氣對於生產潔淨的煤氣也非常重要。堆填區沼氣是城市固體廢物自然分解時的產物。應用堆填區沼氣不但可善用這種被廢棄的能源，更可減少排放甲烷這種溫室氣體，以及因燃燒堆填區沼氣而大量產生的二氧化碳。

為進一步增加使用天然氣，我們鋪設一條全長15公里的管道，將天然氣輸往馬頭角煤氣廠，工程快將完成。我們也在東南九龍進行由九龍灣至新郵輪碼頭的煤氣網絡主幹管擴展工程，以及改善對大埔和鯉魚門的供氣系統，以便為大埔工業邨數家大型食品加工廠和鯉魚門多家海鮮酒家供氣。

我們在新界西北鋪設全長9公里的環形管道，以提高對該區供氣的可靠程度，工程進度理想。馬頭角至北角全長3.3公里的海底雙煤氣管道改道工程也正在規劃階段，以配合新郵輪碼頭及中九龍幹線的建造。

年內，我們完成了一項大型維修項目，為連接廣東液化天然氣接收站與大埔煤氣廠全長34公里的天然氣雙高壓管道，進行「指紋式」檢查，結果顯示管道狀況理想。

(d) 環境可持續發展

全球人口不斷增加，工業發展迅速，加上日益嚴重的污染問題，對環境造成長遠破壞。因此，環境可持續發展成了近年社會上熱烈討論的課題。我們深明這些關注，故此一直為保護環境不遺餘力。

基於這個信念，我們於1999年開始將堆填區沼氣應用於煤氣生產過程，並於2006年引進天然氣這種較為潔淨的化石燃料。目前，這兩種氣體佔煤氣生產燃料總用量約六成。

為了進一步推動可持續發展，我們在香港設立綠色發展督導委員會，制定重要環保表現指標，並且為一款常用煤氣爐具進行碳足印研究。內地方面，由於在2010年舉辦的減碳比賽非常成功，內地合資公司於2011年再次舉辦此項活動，收到的減碳方案由上年度的38個增至47個。這些方案於2011年共減碳10,000噸，相當於430,000棵樹每年吸收的碳排放量。

此外，公司更積極支持及贊助由香港和內地環保團體舉辦的活動，包括由香港地球之友主辦的「綠野先鋒」植樹比賽、環保觸覺的「無冷氣夜」、世界自然基金會的「地球一小時」、長春社的「第綠梯隊」訓練計劃，招募和培訓大學生策劃環保項目，以及綠色力量的「世界環境日—齊來減碳」活動，出版一本有關帝企鵝的故事書，向全港小學生介紹全球暖化的影響。我們也參加由香港貿易發展局舉辦的「國際環保博覽2011」，推動商界致力減碳。

中秋節期間，我們舉辦「潮玩中秋低碳FUN」活動，慶祝佳節之餘，也推廣環保理念。除了展出200多個塗鴉藝術綵燈，我們還舉辦了多個綵燈製作工作坊，讓參加者利用環保紙張自行設計及製作低碳綵燈。

我們的努力得到各界認同，公司在年內榮獲多個環保獎項。除了再度獲頒「卓越組別」減廢標誌外，也獲得由環保促進會頒發的「優越環保管理獎—銀獎」。公司繼2010年榮獲「恒生·珠三角環保大獎」後，在2011年獲頒該環保獎項的「綠色獎章」。

(e) 讓僱員發揮所長

無論就專業團隊或企業文化而言，培育及發展人才對公司業務均極其重要。培育人才可確保公司擁有具備專業知識和卓越才能的僱員，令業務蒸蒸日上；同時也可確保僱員認同公司的企業文化，與公司在業務發展上有相同目標和期望，並且在互相尊重的情況下共同努力達成目標。

我們在培育人才方面的成績獲得外界肯定，於2011年獲美國培訓與發展協會頒發「最佳學習企業獎」，表揚公司在內地合資公司建立企業文化和培育人才方面的卓越成績。美國培訓與發展協會是全球權威的職業培訓及人才發展研究組織，公司首次參加該會舉辦的評選便取得佳績，令人鼓舞。

為了培育專業人才，我們推出不同的訓練計劃，讓僱員學習所需的專業知識和技能，以配合工作需要。公司成立的中華煤氣工程學院，舉辦多項為見習技術人員及學徒而設的訓練計劃，為燃氣行業增添生力軍。除了舉辦上述訓練計劃外，也為僱員及承辦商舉辦進修訓練課程，讓他們溫故知新；還有為培訓人員而設的訓練計劃，以及持續專業發展講座和研討會。

我們在2011年推出重點培訓項目，名為「帶隊」，目標在於加強香港前線督導及經理級別僱員的領導能力。該計劃以公司的願景、使命及企業價值觀為基礎。在第一階段，共有56名前線經理及主任完成此項目。

公司的「見習行政人員計劃」於2012年便踏入30周年。由於成效卓著，獲香港總商會頒發獎項，表揚我們在培育人才方面的成績。我們於2011年增聘10名見習行政人員，以配合未來業務管理及發展的需要。

2011年8月，我們推行第二輪「領導勝任能力模式」計劃，共有19名來自不同業務範疇的行政人員參加。這項為期18個月的培訓計劃，不但可提升參加者的領導勝任能力，其同事、主管及導師也會因獲邀參加部分課堂和活動而得到啟發和激勵。

要建立穩定的團隊，使僱員對公司忠誠和信賴，必須提供全面的僱員福利，以保障安穩的生活，並加強他們對公司的歸屬感。年內，我們在公司內部推出一系列以推廣「溫馨」企業文化為主題的活動，除了藉此對僱員的努力表示謝意外，也讓僱員更多參與公司活動，加強他們在煤氣大家庭的歸屬感。

其中一項活動是由行政委員會成員聯同高級行政人員，於炎夏帶同毛巾，以及由社會企業供應的消暑涼茶探訪前線僱員，向他們表達關懷和支持。此外，我們設立了24小時的「溫馨快線」，提供專業輔導服務，談話內容絕對保密。通過這項熱線服務，我們協助僱員紓解壓力，以及其他有關情緒或個人事務的難題。我們還舉辦了「煤氣金曲填詞比賽」邀請僱員參加，為煤氣金曲譜上新詞，以發揚煤氣公司的溫馨文化。

公司致力推行家庭友善政策及推廣家庭核心價值，獲得外界認同。繼在2010年獲選為香港十大最受歡迎僱主後，更於年內獲家庭議會頒發「傑出家庭友善僱主」獎項，表揚我們在推行家庭友善政策的努力和成績。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2011年舉辦了13次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾117萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

為確保健康及安全水平達到最高標準，我們繼續為僱員、承辦商和供應商提供不同的安全訓練課程和推出保障健康的措施。2011年共發生7宗工業意外，意外率為0.16，其中並沒有致命意外。

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

為了提高供應商、承辦商和公眾的安全和風險管理意識，我們舉辦了「健康、安全及環保同樂日」，共有超過1,500位來自各部門、附屬公司及承辦商僱員及家屬參與。此外，我們也為僱員及承辦商舉辦了「承建商健安環計劃」，包括工地安全整潔比賽、健安環講座，以及工作場所整潔配對遊戲等活動。我們也舉辦了一系列的健安環培訓，如「工廠及工業經營與職安健法例講座」和承辦商溝通大會等，藉此提高他們的職業安全及健康意識。

2011年，我們於職業安全健康局主辦的第十屆香港職業安全健康大獎中，分別榮獲「安全管理制度大獎金獎」、「職安健年報大獎金獎」，以及「安全表現大獎」。此外，煤氣公司參與了世界衛生組織安全社區框架下的「國際安全工作場所計劃」，成為全港首間獲認證為「國際安全工作場所」的公用事業機構。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。廠房的員工擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，以至公司於2011年的供氣可靠程度達致99.992%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有34年的安全可靠生產紀錄，而配備了先進電腦控制系統及精密儀器的大埔煤氣廠，則已一直順利運作了25年。我們在這兩間廠房均奉行最嚴謹的運作守則及工作程序，並裝置了自動警報系統和安全互鎖系統作後備保障，以防止任何危險事故發生。透過一系列的滅火設施、訓練有素的緊急應變隊伍，以及經常舉行的緊急事故演習，我們確保在遇到緊急事故時能迅速採取相應行動。我們的安全水平可媲美本港以至海外的公用事業機構。

有關的政府部門不斷監察公司廠房的運作表現，我們亦與它們保持良好的合作關係，並完全遵守有關的法例要求。

生產廠房意外度數率經常維持於低水平，約每十萬工時有1.09宗意外，而且一般都是輕微意外。然而，為了達致零意外，每當廠房出現意外時，管理層便會徹底檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。

長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

我們非常重視網絡運作安全，故此對網絡設施進行保養和修復計劃，以監察和加強管道安全運作。同時，我們引入更先進的設備和技術，進行嚴格的管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

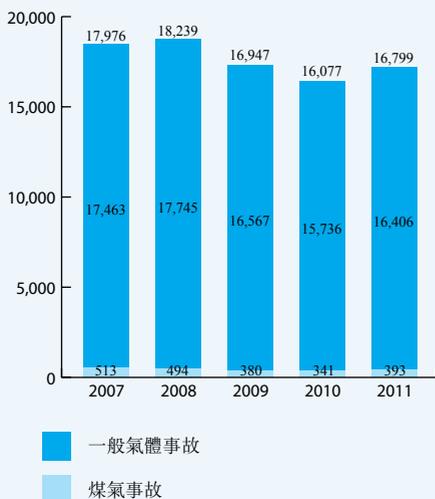
年內，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層的狀況。

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

此外，我們增加針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查次數，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2011年，煤氣公司進行約167,053次坑道檢查，巡查了16,533個有工程進行的地盤。

(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

(i) 突發事故數目

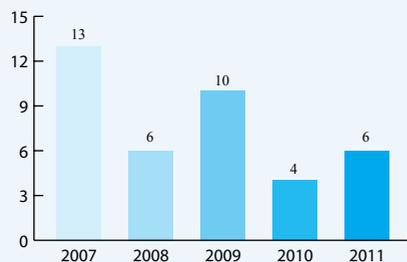


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2011年接獲的16,799宗突發事故中，只有393宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

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

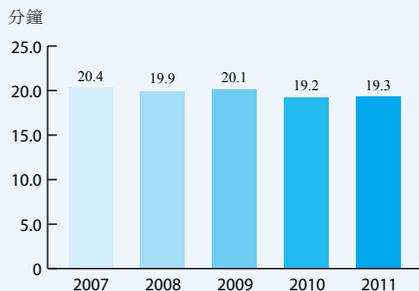
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2011年的393宗煤氣事故中，只有6宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



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

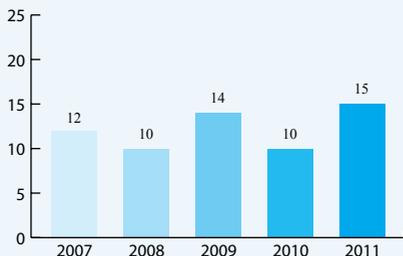
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2007	2008	2009	2010	2011
意外數目	0	0	0	0	0

* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故，使過去五年來煤氣緊急事故所造成的死亡意外維持於極低水平。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



過去五年，煤氣公司成功大幅減少因第三者損壞而造成的意外事故。相比2002至2006年間平均每年29宗第三者損壞事故，在2011年，這方面的意外事故數目依然保持在相對較低的水平。

(vi) 坑道巡查

2011年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
5,499	6,227	4,807	16,533

為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2011年，共有182位承建商員工參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定喉管位置以策萬全。

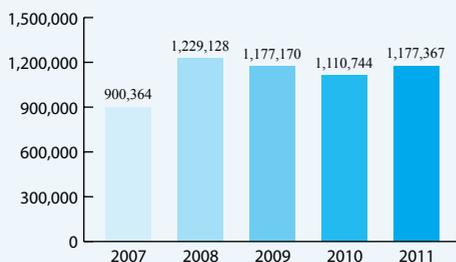
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

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

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

煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏偵測及坑道檢查計劃，2011年由公眾向煤氣公司報告的供氣網絡氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.025宗。即使只有利用精密的洩漏偵測儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.13宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 定期安全檢查次數



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

(ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐及煮食爐具，而在2011年，我們已為客戶更換了320個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐。

(x) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2011年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了13次安全展覽和5次安全講座，在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xi) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2007年至2011年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全培訓，以進一步減少發生意外的機會。

三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去17年的卓越成績，煤氣公司將再接再厲，訂立更高的目標，不斷提高服務質素，確保客戶能享受到更高水平的服務。

(a) 2011年成績

	<u>成績</u>
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.992%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
安全程度	
• 緊急搶修隊 (95%遇求助時於30分鐘內抵達現場) ¹	96.18%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.03天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	95.33%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶的要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶的要求)	100%
服務質素	
• 高效率 ²	8.77分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.79分
處理客戶意見	
• 於三個工作天內處理書面建議	100%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

1 平均為19.82分鐘。

2 根據獨立資料研究公司於2011年1月至12月每月進行之客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。

(b) 2012年服務承諾

煤氣公司承諾會繼續提高服務質素，務求讓客戶獲得最佳服務。以下為公司的2012年服務承諾，由1月起生效，成績將於2013年1月發表。

服務承諾

服務指標

可靠程度

- 源源不絕的煤氣供應 — 超逾99.99%
- 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 — 3天前預先通知客戶
- 恢復煤氣供應 — 12小時內

安全程度

- 緊急搶修隊 — 95%遇求助時於30分鐘內抵達現場

預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

效率和方便程度

- 客戶服務熱線 — 來電於4聲鈴響內接聽
- 接駁或截斷煤氣供應 — 1個工作天內
- 取消煤氣戶口 — 截斷供氣兩小時後到客戶中心
退回開戶按金 *

服務質素

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

處理客戶意見

- 書面建議 — 3個工作天內回覆客戶已收到函件
- 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

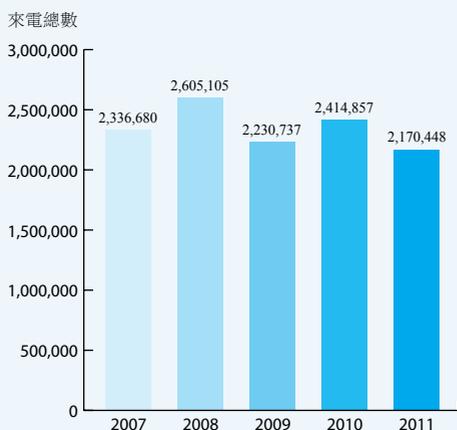
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

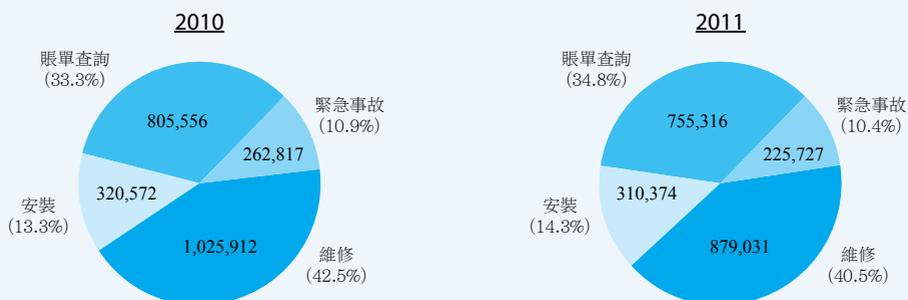
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2011年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線



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

按類別劃分來電數目：



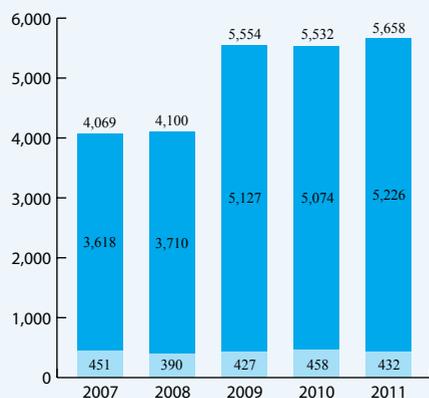
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2011年客戶來電總數的40.5%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2011年，我們隨賬單為客戶寄出21張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品、煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina最新優惠及資訊、煤氣安全及節約能源小貼士等。

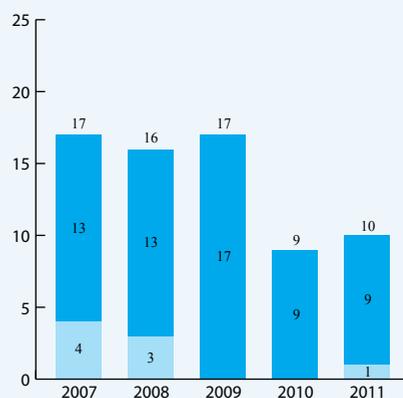
(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



■ 書面讚許
■ 口頭讚許

客戶投訴數目



■ 書面投訴
■ 口頭投訴

煤氣公司一直致力提供優質服務。我們注重提升服務質素，令客戶稱心滿意。2011年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達5,658宗，其中包括5,226宗書面讚許及432宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2011年共接獲10宗投訴（9宗書面投訴；1宗口頭投訴），按2011年12月31日的客戶總數1,750,553名計算，即每175,055名客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務態度。

五. 效率 (產品及生產力量度)



2011年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，降低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了1%，每位煤氣僱員平均服務903位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.5百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

煤氣公司目前在香港供應逾200款煤氣爐具及30款石油氣爐具。我們不斷研發更多環保和具增值功能的產品，以保護環境和滿足顧客需求。在2011年，我們自家設計研發之「涼廚四寶」包括蒸櫃、蒸爐、炒鑊爐及平底爐，獲頒「香港工商業獎：機器及機械工具設計獎」。「涼廚四寶」具備了不同的節能及效率提升的專利技術，能幫助餐飲業節省20%至30%燃料費用，並為業界構建「清新涼廚」。住宅爐具方面，我們將一系列的雙環爐頭提升至更高熱效率的密封式爐頭，並具備預校熄火時間功能。密封式爐頭容易清潔，加上時間功能，令煮食更輕鬆容易。

此外，由煤氣公司率先推行的堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初的船灣堆填區沼氣應用項目，至2007年新界東北堆填區項目投產，這種再生能源的應用日漸增加。現時，生產煤氣的燃料中約有2%是堆填區沼氣，我們的目標是將應用堆填區沼氣的比率增至10%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，現正進行管道連接的籌劃和設計工作。應用沼氣不但可減少二氧化碳排放量，而且可減少耗用石腦油。在2011年，我們便減少石腦油用量約14,000噸，減排效果相等於種植約190萬棵樹。

六. 收費

煤氣收費乃根據客戶的煤氣用量計算。此外，煤氣公司亦向住宅用戶收取固定的保養月費，以確保他們家中所有煤氣爐具及相關裝置都能享有可靠、高效率及完善的維修服務。煤氣收費亦會透過反映燃油價格變化的燃料調整費機制而作出適當調整。

(a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶喉管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2011年提供了逾56萬次預約維修服務，亦進行了逾117萬次定期安全檢查。

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

(b) 燃料調整費

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

引入天然氣生產煤氣後，2011年為客戶節省21億7千5百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

七. 生產原料百分比

2011年用作生產原料的石腦油、天然氣和堆填區沼氣佔總原料數量的百分比分別如下：

生產原料	百分比
石腦油	41%
天然氣	57%
堆填區沼氣	2%

八. 煤氣優惠計劃

煤氣公司為照顧有需要的人士，分別推出四類優惠計劃，讓合資格人士享用優質的煤氣服務。在各類優惠計劃下，受惠者可享有每月首500兆焦耳（約10.4度）煤氣用量基本煤氣費半價優惠、豁免煤氣保養月費、每月基本收費和煤氣用戶按金，以及免費煤氣爐具維修服務。

煤氣優惠計劃	申請資格*
煤氣長者優惠計劃	申請人需為60歲或以上、獨居或與合乎資格的長者同住及居於公共屋邨內的長者住屋或合乎資格領取綜合社會保障援助（綜援）。
殘疾人士煤氣費優惠計劃	申請人或與其同住的其中一名直系親屬現正領取綜援，並在綜援計劃下被界定為「殘疾程度達100%」或「需要經常護理」的人士。
單親家庭煤氣費優惠計劃	申請人須為單親家庭綜援受助人。
低收入家庭煤氣費優惠計劃	申請人或其家庭成員有固定工作收入，而工作入息須於綜援金額中扣減。（綜援申請獲准通知書或調整援助金額通知書須顯示綜援金的付款期內，連續2個月有「扣減－應計入息」一項。）

* 所有申請人需為煤氣公司登記用戶。

2011年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為509元。

環境保護

我們於《2011可持續發展報告書》中，清晰切實地匯報我們有關可持續發展的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商，以及供應商知所遵從。作為一間負責任的公共事業機構，我們不斷提倡環保，為進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及舊電腦光碟等。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2011年積極支持環保機構及政府推行的環保活動，當中包括繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」、環保觸覺的「尖鼻咀環保步行活動」、長春社的「環保行」教育活動、香港地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹挑戰賽」及「飲水思源東江行」。我們亦參與世界自然（香港）基金會舉辦的「地球一小時」關燈活動和「步走大自然之米埔生態教育團」，以及由環保觸覺舉辦的「無冷氣夜」。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多項環保培訓及教育活動，增進僱員及承辦商對環保的認識，於2011年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽、地球之友「放駕一天」減碳行動慳油比賽，綠色大使團成員造訪位於環保園塑膠回收中心。我們亦出版了四期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員及承辦商。另外，我們更透過電腦螢幕保護裝置，發放每月環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

煤氣公司榮膺2011「香港環保卓越計劃」之（公營機構及公共事業界別）金獎，以及「香港綠色企業大獎2011」之優越環保管理獎銀獎，可見公司的環保成就廣受政府及商界認同。同時，我們連續十年獲得由環境保護運動委員會頒發「卓越級別減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2011年達成超過40項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施九年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區的負擔，有關收益撥入環保創意基金，用以提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入公司網頁閱覽及下載我們的《2011可持續發展報告書》，進一步了解公司的環保表現及各項目標。

(a) 環保資料

(公司充分遵守所有環保法例)

保護臭氧層

- 公司車隊之空調系統，已全部採用環保雪種R134A。
- 全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。
- 2015年，所有的大廈中央冷氣系統將使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.65公斤（全年總排放量為130,116公斤，相等於每日平均356公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.02公斤（全年總排放量為529公斤，相等於每日平均1.5公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.91公噸（全年總排放量為333,305公噸，相等於每日平均913公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為362,307公噸二氧化碳當量。

揮發性有機化合物

- 每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為5.8公斤（全年總排放量為163,019公斤，相等於每日平均447公斤）。
 - * 未引入天然氣作生產原料前，每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為9.83公斤（全年總排放量為268,242公斤，相等於每日平均735公斤）。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為5.84立方米（相等於每日平均447立方米）。

化學廢料

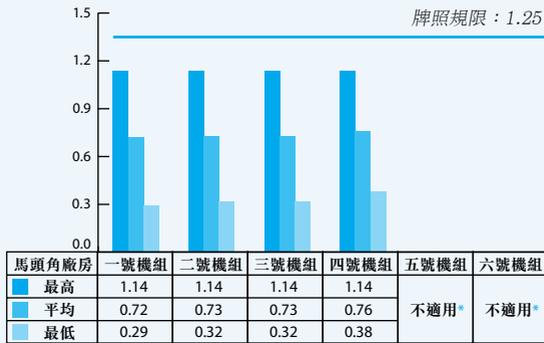
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為0.67公斤（相等於每日平均51公斤）。

噪音控制

- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音之通知。

(b) 2011年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤／小時)



* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2011年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤／小時)



(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤／小時)



(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



(v) 氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



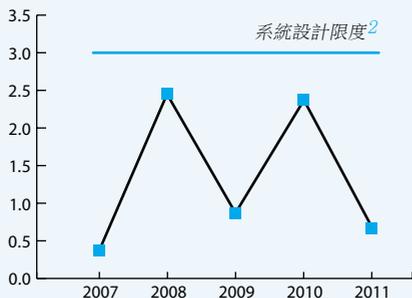
(vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2011年度之生產率(百萬兆焦耳/小時)。

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

財政概況

一. 綜合損益表

截至2011年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	22,426.8
總營業支出	<u>(16,752.2)</u>
	5,674.6
其他收益淨額	589.7
利息支出	(752.0)
所佔聯營公司溢利減虧損	1,647.7
所佔共同控制實體溢利減虧損	<u>908.7</u>
除稅前溢利	8,068.7
稅項	<u>(1,344.0)</u>
年內溢利	<u>6,724.7</u>
可歸屬於：	
公司股東	6,149.6
非控股權益	<u>575.1</u>
	<u>6,724.7</u>
股息	<u>4,147.8</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>77.8</u>

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2011年12月31日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	188.6
減支出：	
人力成本	(113.3)
其他營業支出及行政費用	<u>(90.1)</u>
虧損淨額	<u>(14.8)</u>

二. 綜合資產負債表

於2011年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	32,255.1
投資物業	518.0
租賃土地	1,351.2
無形資產	3,434.8
聯營公司	12,706.8
共同控制實體	8,964.7
可供出售財務資產	3,110.6
衍生金融工具	452.3
退休福利資產	81.4
其他非流動資產	2,258.9
	<u>65,133.8</u>

流動資產

存貨	1,622.4
貿易及其他應收賬款	5,606.7
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	73.3
借予共同控制實體之貸款及其他應收賬款	468.1
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	135.4
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	313.3
三個月以上定期存款	493.7
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	11,242.2
	<u>19,955.1</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(7,990.5)
應付共同控制實體之款項	(31.7)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(282.4)
稅項準備	(878.0)
借貸	(4,220.8)
	<u>(13,403.4)</u>

流動資產淨額

6,551.7

資產總額減流動負債

71,685.5

二. 綜合資產負債表 (續)

於2011年12月31日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,165.7)
遞延稅項	(2,444.1)
借貸	(21,628.4)
非控股股東貸款	—
衍生金融工具	(115.1)
	<u>(25,353.3)</u>

資產淨額

46,332.2

資本及儲備

股本	1,975.1
股本溢價	3,275.8
各項儲備金	33,133.5
擬派股息	3,199.7
股東資金	<u>41,584.1</u>

非控股權益

4,748.1

權益總額

46,332.2

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2011年年報第69頁)

致香港中華煤氣有限公司股東
(於香港註冊成立之有限公司)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第70頁至第156頁有關香港中華煤氣有限公司(「公司」)及其附屬公司(統稱「集團」)之綜合賬目,此綜合賬目包括於2011年12月31日之綜合及公司資產負債表與截至該日止年度之綜合損益表、綜合全面收益表、綜合現金流量表及綜合權益變動表,以及主要會計政策摘要及其他附註解釋資料。

董事就賬目須承擔之責任

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

核數師之責任

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

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

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

我們相信,我們所獲得之審計憑證能充足和適當地為我們之審計意見提供基礎。

意見

我們認為,上述綜合賬目已根據香港財務報告準則真實而公平地反映公司及集團於2011年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度之溢利及現金流量,並已按照香港《公司條例》妥為編製。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港, 2012年3月19日

四. 董事酬金

截至2011年12月31日止年度

年內就董事為公司董事會提供服務而向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	2.2
薪金、津貼及實物利益	8.6
表現獎金	32.7
退休計劃之供款	7.1
	<u>50.6</u>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

<u>酬金組別 (港幣百萬元)</u>	
0.0 - 0.5	7
14.5 - 15.0	1
33.5 - 34.0	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2011年12月31日止年度支付予集團主要管理人員之短期僱員福利港幣43,500,000元(2010年:港幣41,600,000元)及退休福利港幣7,100,000元(2010年:港幣6,400,000元)。年內並無向集團主要管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項(2010年:無)。

