

---

# 煤氣公司 資料冊

---

# 2017

環境保護  
安全及健康  
業務運作及財務資料



煤氣  
Towngas

# 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2017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效，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事務部，電話2963 3483。

# 內容大綱

## 第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-9
(a) 本港煤氣業務利潤	
(b) 銷售與市場推廣	
(c) 客戶服務	
(d) 網絡與基建	
(e) 環境可持續發展	
(f) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	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) 2017年成績	
(b) 2018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
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) 2017年煤氣生產廠房營運情況	
(c) 2017年生產廠房排放量	

## 第三部分：財政概況

一. 綜合損益表	27
二. 綜合財務狀況表	28-29
三. 董事酬金	30
四. 家用煤氣保養分析	30

# 業務運作

## 一. 業務回顧

2017年環球經濟穩步復蘇，本港經濟亦錄得理想增長，就業狀況良好，訪港旅客人次上升，有利於本地消費市道，加上受惠於工商業煤氣銷售量上升，2017年本港煤氣銷售量較上年度上升0.8%，達29,049百萬兆焦耳；而全年爐具銷售量逾275,000台，與上年度相若。

公司本年度投資港幣12億5千9百萬元於生產設施、管道、廠房和其他固定資產，以配合香港煤氣及相關業務的發展。

### (a) 本港煤氣業務利潤

2017年本港煤氣銷售量較上年度上升0.8%，客戶數目較上年度增加23,993戶至1,883,407戶。就整體煤氣銷售量而言，住宅客戶及工商業客戶分別佔53%及47%。為應付持續上升的營運及人力成本，我們於年內調整了煤氣收費，每兆焦耳標準收費提高港幣1.1仙，包括標準收費及燃料調整費，實際煤氣費增幅為4.3%。我們承諾，未來兩年將不會調整標準收費。2017年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣28億2千5百70萬元。

### (b) 銷售與市場推廣

香港經濟形勢漸轉明朗，與2016年2%相比，2017年本地生產總值增長3.8%。股票與物業市場暢旺，加上訪港旅客增加，均有助刺激本地消費，使商業客戶受惠，年內為煤氣銷售量帶來2.6%增長。

商業客戶繼續樂於採用我們提供的高效及環保能源方案。目前，香港兩大主題樂園均使用多元化煤氣設備，如煤氣吸收式冷熱水機組、煤氣抽濕機等，以取代電力供應系統。此外，我們將為海洋公園全新的水上樂園及酒店供應煤氣，應用於熱水系統，以及為園區內的泳池及水上嘉年華設施提供空調系統。

本港大型商務洗衣企業雅潔洗衣，於年內成為我們另一主要新客戶。該公司因擴充業務遷往元朗廠房，我們為其新增的生產線供氣，推動四台12噸煤氣蒸氣鍋爐產生高壓蒸氣，用於洗衣機、乾衣機及壓熨機。另外，我們亦協助歷史悠久的元朗冠珍醬園工廠，把柴油蒸氣鍋爐轉換成煤氣。

2013年，我們推出Mia Cucina品牌櫥櫃系列，為客戶提供「一站式廚房服務」。Mia Cucina櫥櫃由意大利和其他優質歐洲物料和配件製成，較市場上同類型品牌更具競爭力，加上終身後服務，煤氣公司盡佔競爭優勢。於2017年，我們為品牌新

添了不同廚房電器產品，例如雪櫃和微波爐。此廚房設備組合，廣受零售客戶及物業發展商歡迎，年內售出超過5,300套。目前，約有30%新樓盤，裝設了優質及物有所值的Mia Cucina櫥櫃。

為了令明火煮食更添樂趣，我們與Sanrio首度合作，推出香港首套Hello Kitty廚房爐具—TGC X HELLO KITTY 嵌入式平面爐，更引入一系列HELLO KITTY造型鍋具，如砂鍋、玉子燒方形煎鍋及平底鑊，為烹飪過程帶來歡樂。系列推出以來廣受媒體關注，銷售成績令人鼓舞。

此外，我們推出了為明火煮食設計的烤蒸寶。此產品集燒烤、蒸煮及烘焙功能於一身，外型小巧，無需佔用額外櫃面空間。烤蒸寶於「家電•家品•博覽」正式推出，並榮獲香港品牌聯合會頒發「產品創新非凡獎項2017」。

新一代簡栢11公升煤氣恆溫熱水爐，機身小巧，即使顧客置身於細小空間，亦能享受舒適沐浴體驗。我們亦研發了超薄型煤氣恆溫熱水爐，適合香港各類小型單位。

煤氣烹飪中心早於1977年已提供各式各樣的烹飪課程，透過專業廚師講解，讓大眾明白明火煮食的好處。2017年，我們舉辦了連串活動，慶祝煤氣烹飪中心40週年，包括贊助中菜烹飪名師李家鼎（鼎爺）主持的電視節目「阿爺廚房」。我們更邀請鼎爺主持烹飪課程，作為壓軸慶祝活動。此外，煤氣烹飪中心亦進行擴充，為法國美饌烹飪課程增設了Disciples Escoffier法國糕餅藝術文憑課程。

### (c) 客戶服務

公用事業機構所提供的服務，與大眾日常生活息息相關，因此切合顧客期望是推動業務發展的關鍵。年內，我們十分榮幸收到接近6,000封客戶的表揚信，鼓勵我們繼續提供親切服務及優質產品。

安全是煤氣服務的重要一環。除了提供預約維修保養服務外，我們每18個月會進行定期安全檢查，確保客戶供氣系統和爐具產品安全。年內，我們更新了公司網站及網上服務平台，為客戶提供更便捷和靈活的服務。為推廣無紙化的網上服務，新登記煤氣電子賬單，並成功設立銀行自動轉賬的客戶，可獲港幣50元煤氣費回贈，同時參加每月大抽獎，有機會贏取高達港幣1,000元的煤氣費回贈。

我們連續九年榮獲《星島日報》頒發「星鑽服務—優質售後服務」獎、連續七年榮獲《東周刊》頒發「香港服務大獎—公共能源」，以及第三年榮獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶評審大獎—金獎」，以表揚我們對卓越服務的貢獻。此外，我們

於香港品牌發展局及香港中華廠商聯合會主辦的「香港服務名牌選舉」中獲獎，進一步彰顯我們在客戶服務方面的成就。

#### (d) 網絡與基建

為緊貼香港基建發展和滿足能源需求，我們致力長遠投資擴建煤氣管道網絡。當中包括計劃為香港國際機場第三跑道鋪設逾15公里長的煤氣管道，為即將落戶在這全新客運樞紐的餐飲業務作好準備。

預計未來十年，於新界約有40萬個住宅單位分階段入伙，我們亦將大幅擴大煤氣管道網絡覆蓋範圍，以應付需求。過去一年，我們在粉嶺北、古洞北、洪水橋及東涌東的住宅項目的煤氣網絡設計，不斷發展，進度良好。

為進一步確保管網供應可靠，我們正進行多項工程，進度理想，包括鋪設連接屯門與荃灣的供應網絡，以加強大埔及元朗工業邨，以及香港兩個主題公園的管網系統。

2017年11月，我們位於將軍澳新界東南堆填區的沼氣應用項目正式啟用，沼氣處理設施為亞洲同類型的中最大。該設施將收集得來的沼氣轉化為合成天然氣後，再經過12公里長的管道輸送至井欄樹調壓站，然後注入煤氣供應網絡。

儘管煤氣管道網絡洩漏率極低，我們依然尋求方法，偵察極輕微、甚至精密儀器也不易察覺的煤氣滲漏。例如我們利用敏銳的嗅探犬，於交通繁忙位置及其他惡劣環境偵察煤氣滲漏，使我們迅速確認洩漏位置，加快搶修過程，同時減少道路挖掘及對公眾造成滋擾。

#### (e) 環境可持續發展

煤氣公司就其在香港的業務進行全面的企業氣候變化風險評估，以避免因重大氣候變化風險而導致業務中斷。颱風、暴雨、洪水和風暴潮是煤氣公司面臨的排名最高的氣候變化風險。我們採取措施防止重大相關氣候變化造成的影響，並確保可靠供氣，例如在大埔生產廠房安裝防洪閘、自動啟動潛水泵及高位警報器。

竭力減低運作所產生的碳足印，為能源供應商應有的責任。我們對保護環境堅定不移的承諾，展現於業務營運上，並致力開發潔淨能源，供應予家居、工商企業，以至交通工具，以開創可持續發展的未來為最終目標。

集團以成為業界環保領先企業為目標。我們於2017年11月首家發行綠色債券，是首家在香港發行綠色債券的能源供應企業，債券為期十年，分別為6億港元及20億日

元。集資款項將用於發展「轉廢為能」項目，如新界東南堆填區沼氣應用項目，以及其他符合條件的綠色投資項目。

在香港，轉化廢物為再生能源仍是我們的重點發展項目。年內，我們第三個堆填區沼氣處理設施於11月正式投產，進一步增加沼氣的應用。加上我們位於船灣及新界東北堆填區的沼氣應用項目，預計三個項目所生產的能源將佔整個燃料組合約5%，每年減少碳排放量約87,600噸，相當於380萬棵樹一年的吸碳量。

我們在香港採用潔淨的生產原料組合，包括天然氣、石腦油及堆填區沼氣，令碳排放持續減低。相比2005年，生產每度煤氣的碳排放量減少超過20%。事實上，我們年內的溫室氣體排放，佔香港總排放量不足1%。我們計劃進一步減少碳足印，以2005年為基準，目標至2020年將香港生產煤氣的碳強度減低30%。

為使我們的環保項目更有效，公眾教育尤為重要。我們舉辦了一系列活動，與持分者分享環保經驗。其中包括於新界東南堆填區設立教育資源中心，通過展板及虛擬實境遊戲，推廣轉廢為能的概念，令學生了解源頭減廢及沼氣應用。

#### *(f) 讓僱員發揮所長*

我們竭力建立優秀人才庫，以確保僱員的步伐能配合業務發展。今年，我們開發了一套職業發展課程，為僱員提供持續的專業培訓，以及晉升和崗位調配的機會。2017年其中一個新項目，是為期兩年的「見習網絡工程監督計劃」，為網絡技工提供技術和監督技能的培訓及導師指導，為未來晉升作好準備。

此外，為培養集團未來的領導階層，我們為年青僱員設計了「年青領袖培育計劃」。來自集團各地區及不同業務的23名學員，參加為期兩年的課程。當中包括良師益友伙伴工作坊、清華大學等外部機構舉辦的管理培訓，以及參觀其他企業。

我們成立中華煤氣工程學院，讓僱員在職業生涯中，建立技術能力和發展專業。公司是全國首家，也是至今唯一一家燃氣公司獲香港工程師學會及英國燃氣專業學會認可，為燃氣工程師提供專業培訓課程。

在香港，我們與職業訓練局（職訓局）合作開辦了「氣體燃料工程職專文憑」課程，是香港首個與燃氣業直接相關的文憑課程，首屆學員已於2017年畢業。我們與職訓局正籌備於2018年推出「燃氣工程專業文憑」課程，為有志成為燃氣業專業工程師的僱員及相關行業從業員提供進修機會。



學徒訓練計劃的畢業生是我們技術和管理人員的後盾，確保燃氣安全、有效營運，並促進業務發展。2017年是公司首個訓練計劃－「氣體技工學徒訓練計劃」的50週年。由於該計劃十分成功，我們再接再厲，於1977年及1982年分別推出「氣體技術員學徒訓練計劃」及「氣體網絡技工學徒訓練計劃」。這三項計劃從推出至今，已培育超過1,200名專業技術人員。

我們認為，為僱員締造良好的工作環境十分重要，既可促進生產力，並讓他們在工作及家庭生活之間保持平衡。我們亦定期檢討及增加僱員福利，應對社會變化及緊貼市場趨勢。其中包括，在香港總部大樓設置閱覽室、健身設施和僱員診所。僱員可在此免費求診及取藥。年內，我們亦擴充了母親護理室，是原來面積的一倍，讓有需要的僱員，能在清潔和安靜的環境準備和儲存母乳。

年內，煤氣公司獲亞洲一份人力資源權威雜誌《HR Asia》評選為「2017年亞洲最佳企業僱主」之一。我們亦獲勞工及福利局頒發「友善聘用獎」，以表揚我們信守《有能者・聘之約章》，履行聘用殘疾人士的承諾。

## 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2017年舉辦了12次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾131萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

### (b) 職業安全及健康

煤氣公司把安全及健康放在首位。為了預防事故發生及持續改善安全及健康表現，我們建立了「全方位安全管理系統」。我們竭力透過舉辦培訓、講座、宣傳及其他活動來確保安全及健康政策得到全面的落實。2017年的安全及健康表現良好，屬過去36年來最佳表現，共發生六宗工業意外，意外率為0.12。

為了鼓勵同事多留意工作環境的安全及健康狀況，同事可透過現有的健康安全環保建議計劃及險失事故呈報計劃遞交提案。2017年，我們新增流動通訊設備專用的健安環呈報渠道「HSE我有SAY」，方便僱員呈報健安環事宜，並積極邀請提交良好作業及欠佳作業模式的健安環個案，以便公司持續改善健安環表現。呈報活動設有季度主題，吸引僱員投稿。

職業安全健康宣傳推廣能加強公司安全文化。我們於2017年舉辦各類型的安全及健康計劃，包括「預防職業勞損全攻略」、「炎夏工作安全與健康」。活動中，我們策劃問答遊戲、舉辦專題講座、派發安全及健康小冊子。除此之外，我們亦舉辦了年度宣傳活動「健安環月」，吸引超過2,000人次參與。「健安環月」活動包括消防及救護學院參觀、環保參觀、健安環日及其他。各類型活動能有效地提高安全意識及文化。

高效的緊急預案讓公司能夠有效及迅速地應對緊急事故。2017年，我們聯合消防處進行多次火警演習，確保緊急事故協調小組與消防人員能夠緊密合作。同年，我們舉辦了企業緊急事故桌面演習，模擬公司發生氣體及資訊科技網絡事故。緊接著舉辦的模擬記者會能訓練事故處理人員應對傳媒的技巧。

煤氣公司著重利用創新科技提升職安健水平。年內，我們活用創新科技及改裝技術，研發及組裝多項職業安全設備，包括氣動吸泥機、電動運泥車、自行組裝的機械臂，還有安裝在尾板車及輕型貨車的自動LED閃燈警示系統，成功提升道路工程的職業安全及健康。上述創新技術不但大大提升公司的健康安全標準，更為我們贏得第十六屆香港職業安全健康大獎的安全改善項目大獎一金獎。

憑藉良好的安全表現，煤氣公司於職業安全健康局舉辦的第十六屆香港職業安全健康大獎中同時獲得「安全管理制度大獎一金獎」、「職安健年報大獎一銀獎」、「安全表現大獎」。

### (c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。廠房的員工擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，以至公司於2017年的供氣可靠程度達致99.991%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有40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31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，約每年十萬工時有0.24宗意外。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

我們非常重視管網運作安全，故此對管網設施進行積極保養和適時修復計劃，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。

近年，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平板電腦，有助快速查閱資料；並使用靈敏的激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及採納先進探測技術檢查鋼管保護層的狀況。

此外，我們透過精密的洩漏測量，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，我們加強針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2017年，煤氣公司進行約152,241次坑道檢查，巡查了10,897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

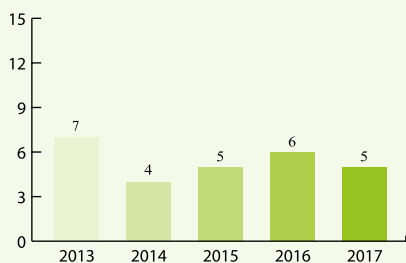


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2017年接獲的12,471宗突發事故中，只有309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

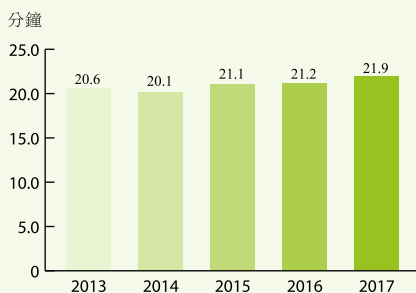
### (ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2017年的309宗煤氣事故中，有5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。此數字不包括自殺個案。

### (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。

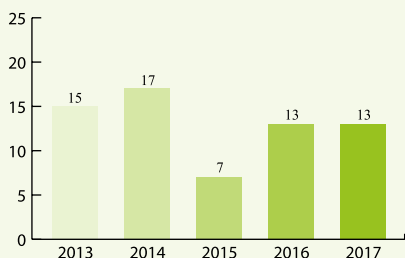
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2013	2014	2015	2016	2017
致命意外數目	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管道的意外數目



過去一年，煤氣公司因第三者損壞而造成的意外事故依然保持在較低的水平。在2017年，這方面的意外事故有13宗。

(vi) 坑道巡查

2017年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
3,612	3,743	3,542	10,897

為了防止管網設施受第三者損壞，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。我們不但提供管道位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2017年，共有544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，進一步確定管道位置以策萬全。

(vii) 管道洩漏及測量頻率

管道種類	測量頻率
輸氣管道： — 高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣管道： — 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，定期為各類管道進行洩漏測量。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。

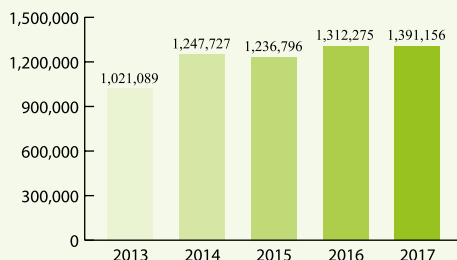
煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏測量及坑道檢查計劃，2017年由公眾向煤氣公司報告的供氣管網氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.017宗。即使只有利用精密的洩漏測量儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.081宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2017年與政府有關部門進行的主要緊急演習統計

演習項目	火警演習				炸彈威脅演習		緊急演習
地點	大埔廠房	馬頭角廠房	香港仔倉庫	寶馬山隧道	大埔廠房	馬頭角廠房	大埔廠房
進行次數	2	2	1	1	1	1	1

(有關的政府部門包括消防處、機電工程署及警務處)

### (ix) 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、煤氣裝置和室外立管，以維持住宅的煤氣安全。

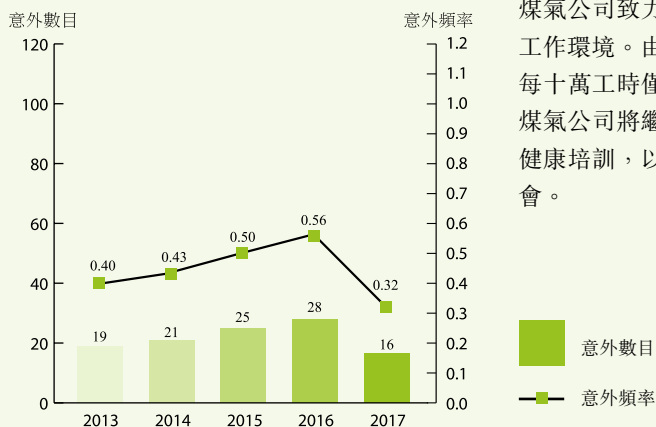
### (x) 不合標準爐具更換數目

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2017年，我們為客戶移除或更換了112個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐，及354個沒有熄火安全裝置的煮食爐。

### (xi) 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。2017年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和7次安全講座，並在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

### (xii) 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2013年至2017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及健康培訓，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23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) 2017年成績

	成績
<b>可靠程度</b>	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.991%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 (三天前預先通知客戶)	100%
• 12小時內恢復煤氣供應	100%
<b>安全程度</b>	
• 平均到達現場時間 (於25分鐘內)	平均22.57分鐘
<b>預約服務</b>	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.11天
<b>效率和方便程度</b>	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	94.98%
• 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%
<b>服務質素</b>	
• 高效率 *	8.91分
• 親切、誠懇和專業的服務 *	8.87分
<b>處理客戶意見</b>	
• 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%

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



## (b) 2018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2018年服務承諾，由1月起生效，成績將於2019年1月發表。

### 服務承諾

### 服務指標

#### 可靠程度

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

#### 安全程度

- |         |              |
|---------|--------------|
| • 緊急搶修隊 | — 於25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<br>退回開戶按金 * |

#### 服務質素

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

#### 處理客戶意見

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

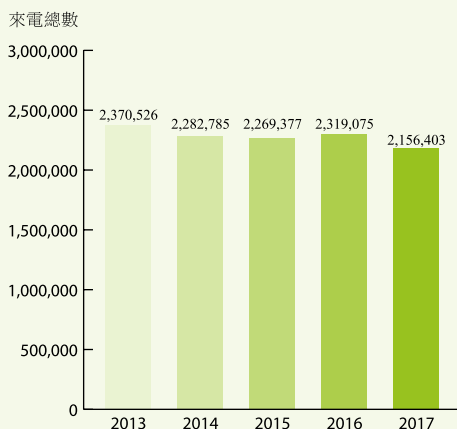
\* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

## 四. 客戶聯繫

### (a) 客戶服務關注小組

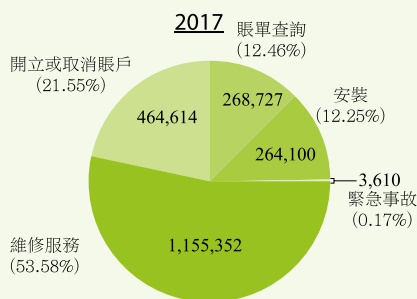
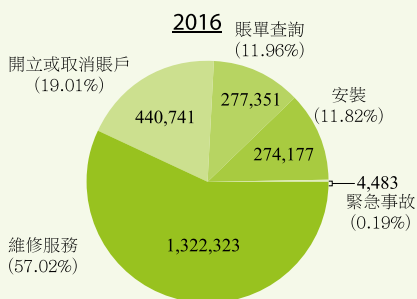
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2017年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

### (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2017年客戶來電總數的53.58%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

### (c) 資訊單張

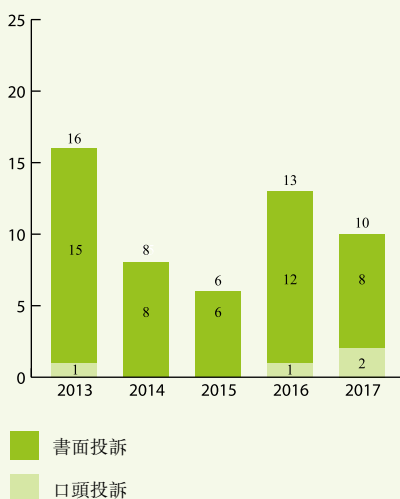
資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2017年，我們隨賬單為客戶寄出23張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina高級櫥櫃及爐具系列、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。此外，我們亦為非牟利團體免費寄出13張資訊單張。

### (d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



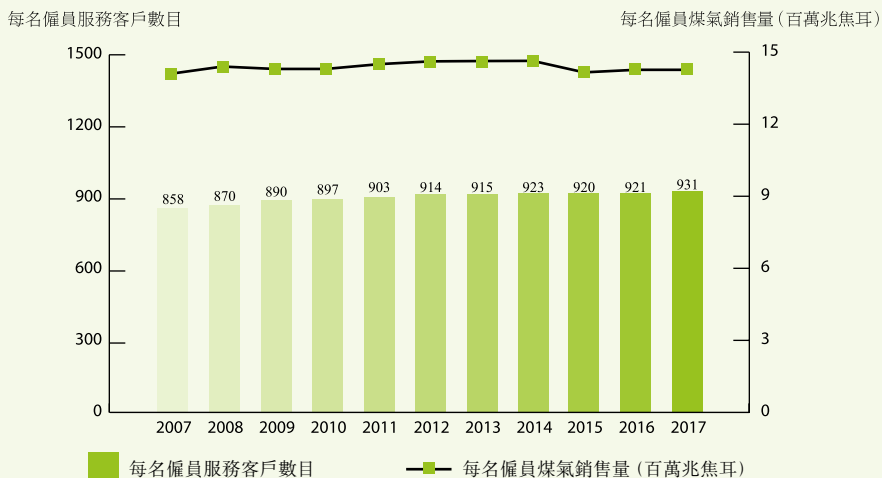
客戶投訴數目



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。2017年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,017宗，其中包括5,637宗書面讚許及380宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2017年共接獲10宗投訴（8宗書面投訴；2宗口頭投訴），按2017年12月31日的客戶總數1,883,407名計算，即每188,341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)



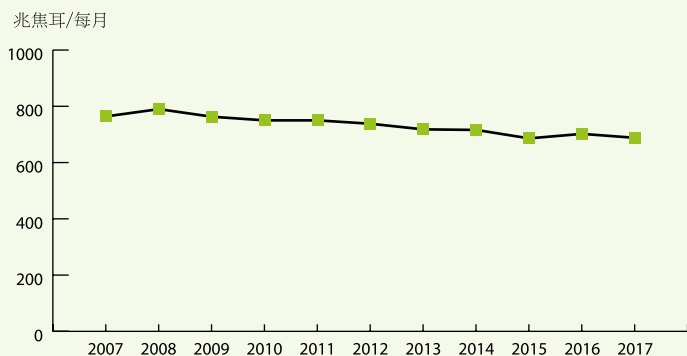
2017年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，降低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

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0.1%，2017年底，本地煤氣業務僱員人數為2,022人，每位煤氣僱員平均服務931位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.4百萬兆焦耳。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。

為提高廚師在極短時間內準備大量美味靚湯的工作效率，煤氣公司開發了一款高效能、快速，以及低噪音的強勁涼廚平底爐，深受連鎖食肆歡迎。此外，這款爐具還可選擇配置熱回收功能，回收餘熱生產熱水供應廚房不同地方的需要，進一步善用能源。

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。2017年，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5%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，我們已在2014年年底與堆填區營運商簽署協議，堆填區沼氣應用項目於2017年啟用，預計設施會在2018年第一季投入運作。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2017年，我們便減少石腦油用量約11,480噸，減排效果相等於種植約150萬棵樹。

隨著煤氣爐具的效率提升，多年來平均每戶家庭的每月用氣量有所減少。



## 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、用戶的煤氣管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2017年提供了逾55萬次預約維修服務，亦進行了逾139萬次定期安全檢查。

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、維修或更換用戶的煤氣管或室外立管、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，2017年為客戶節省6億3千2百萬港元的燃料調整費。

\* 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

2017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	38%
天然氣	60%
堆填區沼氣	2%

## 八. 煤氣優惠計劃

煤氣公司為照顧有需要的人士，分別推出四類優惠計劃，讓合資格人士享用優質的煤氣服務。在各類優惠計劃下，受惠者可享有每月首500兆焦耳(約10.4度)煤氣用量基本煤氣費半價優惠、豁免煤氣保養月費、每月基本收費和煤氣用戶按金，以及免費煤氣爐具維修服務及更換零件。

煤氣優惠計劃	申請資格 *
煤氣長者優惠計劃	申請人須為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，連續兩個月有「扣減—應計入息」一項。)

\* 所有申請人須為煤氣公司登記用戶。

2017年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為港幣559元。

## 環境保護

我們於《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，我們不僅在業務上保護環境，並竭力加強持分者的環保意識，以達致可持續發展。

### 一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2017年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動，如節能約章計劃及4Ts約章計劃。我們支持及贊助綠惜地球的「植林優化計劃」合力建立原生樹林，獅子山青年商會的「環保城市•齊來減少使用抹手紙」計劃，更贊助海洋公園保育基金首次舉辦的「無飲筒日」。同時，我們繼續贊助及參與長春社的「生態捍衛戰」、食德好的「食德有營過中秋」、環保促進會的「香港綠色日」、綠色力量的「環島行」、環保觸覺的「無冷氣夜」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、世界綠色組織的「地球•敢『動』日」及世界自然基金會舉辦的「地球一小時」和「步走大自然」。

### 二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，培育僱員及承辦商的環保文化。2017年舉辦的活動包括每年的傑出環保附屬委員會比賽、綠色建築講座、大生圍的魚塘生態導賞團，及參觀〔源•區〕等。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，及印製《環保健康煮食小貼士》單張供客戶及公眾參考，推廣低碳生活。另外，我們更透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員。

### 三. 環保成就

由香港工業總會及中國銀行（香港）有限公司頒發，煤氣公司連續兩年榮獲「中銀香港企業環保領先大獎」製造業金獎，亦奪得「一帶一路環保領先嘉許獎2016」。另外，我們亦獲環境運動委員會頒「香港環境卓越大獎」公共服務—銀獎。同時，我們連續16年獲環境運動委員會頒發「卓越級別減廢證書」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

### 四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2017年達成約40項環保目標，包括實現在煤氣爐具中加設再生電能裝置及收集電子產品供回收之用。北角總部大樓的洗手間安裝逾36部噴射式乾手機以減少使用抹手紙。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年，有助減輕堆填區的負擔。公眾可登入煤氣公司網頁閱覽及下載我們的《可持續發展報告書》，進一步瞭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**

- 公司車隊的空調系統，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。
- 位於北角及馬頭角大樓的中央冷氣系統已使用不含HCFC的冷媒。

**空氣質素**

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.0公斤（全年總排放量為113,583公斤，相等於每日平均311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700公斤，相等於每日平均1.92公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.6公噸（全年總排放量為333,888公噸，相等於每日平均915公噸）。

**溫室氣體排放**

- 全年總溫室氣體排放量為358,417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5.7公斤（全年總排放量為163,522公斤，相等於每日平均448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4.1立方米（相等於每日平均319立方米）。

**化學廢料**

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為2.5公斤（相等於每日平均193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的通知。

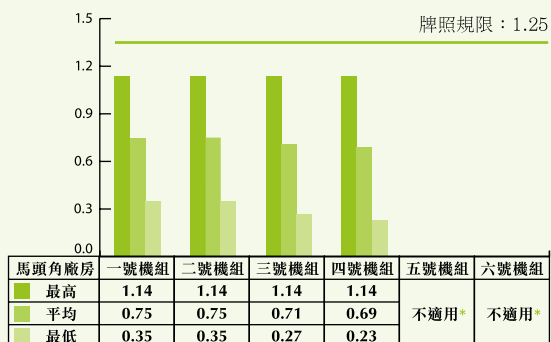
**(b) 2017年煤氣生產廠房營運情況**

煤氣公司作為本港能源供應商之一，每日為全港客戶提供安全可靠的煤氣供應。年內，位於大埔和馬頭角的兩座廠房的可用率為89.2%，裝機容量合共為每日1,259.6萬標準立方米，每日最高需求量約為619.1萬標準立方米，其熱效率達87.9%。



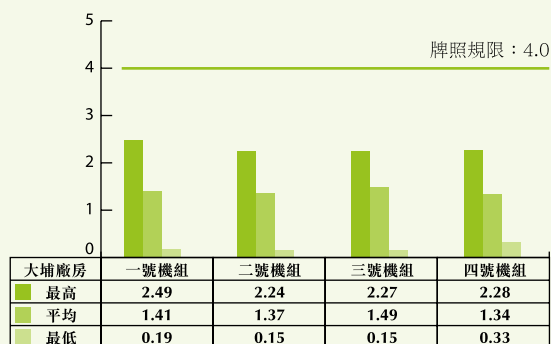
(c) 2017年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤／小時)

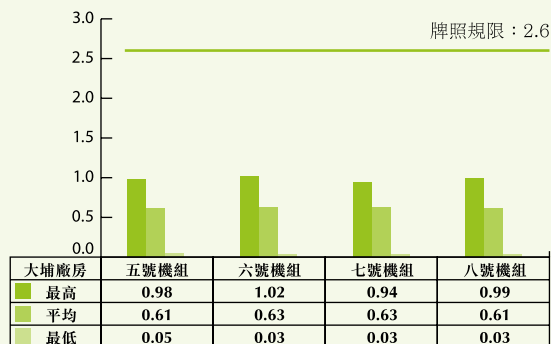


\* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2017年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤／小時)

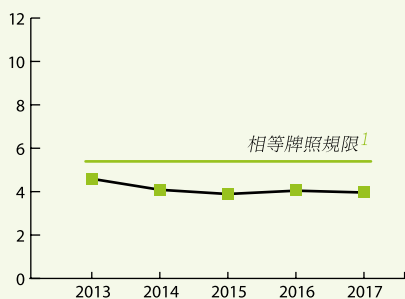


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤／小時)



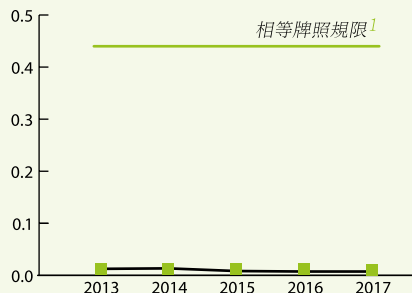
#### (iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



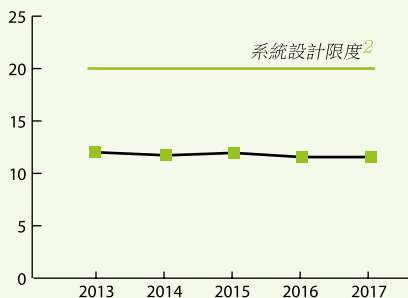
#### (v) 氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



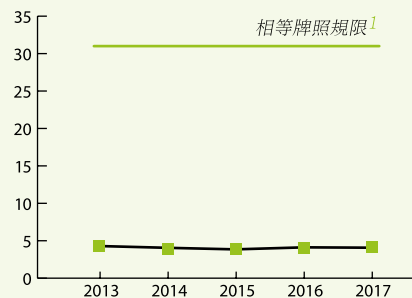
#### (vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



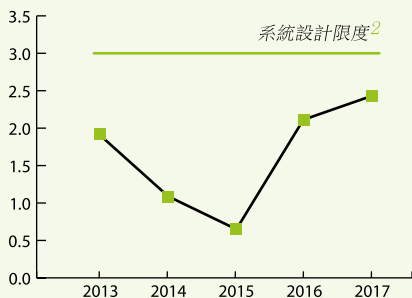
#### (vii) 廢水排放量

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) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2017年度的生產率(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

本節所載有關香港中華煤氣有限公司（「公司」）截至2017年12月31日止年度之財務數據及資料並不構成公司於該等年度之法定年度綜合財務報表，但該等財務資料皆來自該等綜合財務報表。根據香港《公司條例》（第622章）（「《公司條例》」）第436條有關該等法定財務報表須予披露之進一步資料列載如下：

公司根據《公司條例》第662(3)條及附表6第3部之規定，將於適當時候向公司註冊處處長呈交截至2017年12月31日止年度之綜合財務報表。

公司核數師已就該年度之綜合財務報表編製核數師報告。該核數師報告為無保留意見，且並無提述核數師在不作出保留意見之情況下強調須予注意之任何事宜，亦無載有根據《公司條例》第406(2)條、第407(2)或(3)條所指之聲明。

### 一. 綜合損益表

截至2017年12月31日止年度	2017年 港幣百萬元	2016年 港幣百萬元
營業額	32,476.5	28,557.1
總營業支出	(24,845.2)	(21,387.2)
	7,631.3	7,169.9
其他收益/(虧損)淨額	630.1	(29.5)
利息支出	(1,256.9)	(1,207.4)
所佔聯營公司業績	2,604.3	2,447.4
所佔合資企業業績	1,487.9	1,465.3
除稅前溢利	11,096.7	9,845.7
稅項	(1,749.8)	(1,575.9)
年內溢利	9,346.9	8,269.8
可歸屬於：		
公司股東	8,225.3	7,340.7
永續資本證券持有人	111.2	110.5
非控股權益	1,010.4	818.6
	9,346.9	8,269.8
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	58.8	52.5*

\* 就2017年派送之紅股作出調整

## 二. 綜合財務狀況表

於2017年12月31日

### 資產

#### 非流動資產

	2017年 港幣百萬元	2016年 港幣百萬元
物業、機器及設備	55,827.4	49,209.6
投資物業	764.0	729.0
租賃土地	2,229.3	2,016.6
無形資產	5,883.6	5,572.4
聯營公司	23,393.4	20,485.0
合資企業	10,889.2	9,226.5
可供出售財務資產	4,289.9	4,967.1
衍生金融工具	269.9	505.9
退休福利資產	60.4	—
其他非流動資產	3,089.0	2,860.4
	<u>106,696.1</u>	<u>95,572.5</u>

#### 流動資產

存貨	2,578.3	2,110.4
貿易及其他應收賬款	7,512.0	6,329.6
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	241.4	153.4
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	939.7	900.1
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	103.1	65.4
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	42.1	67.3
衍生金融工具	119.6	87.5
三個月以上定期存款	2,071.0	3,381.1
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	10,758.6	8,076.1
	<u>24,365.8</u>	<u>21,170.9</u>

#### 流動負債

貿易及其他應付賬款	(14,269.8)	(12,134.2)
合資企業貸款及其他應付賬款	(1,137.9)	(718.9)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(175.3)	(186.3)
稅項準備	(531.9)	(556.3)
借貸	(15,757.0)	(5,951.8)
衍生金融工具	(76.2)	—
	<u>(31,948.1)</u>	<u>(19,547.5)</u>

#### 資產總額減流動負債

	<u>99,113.8</u>	<u>97,195.9</u>
--	-----------------	-----------------

## 二. 綜合財務狀況表 (續)

於2017年12月31日

	2017年 港幣百萬元	2016年 港幣百萬元
<b>非流動負債</b>		
客戶按金	(1,331.6)	(1,302.8)
遞延稅項	(5,723.1)	(5,067.3)
借貸	(21,161.8)	(27,296.1)
資產退役責任	(46.9)	(39.4)
衍生金融工具	(604.5)	(542.2)
衍生金融工具	—	(50.1)
	<u>(28,867.9)</u>	<u>(34,297.9)</u>
<b>資產淨額</b>	<u>70,245.9</u>	<u>62,898.0</u>
<b>資本及儲備</b>		
股本	5,474.7	5,474.7
各項儲備金	<u>54,964.1</u>	<u>48,457.5</u>
<b>股東資金</b>	60,438.8	53,932.2
<b>永續資本證券</b>	2,354.1	2,353.8
<b>非控股權益</b>	<u>7,453.0</u>	<u>6,612.0</u>
<b>權益總額</b>	<u>70,245.9</u>	<u>62,898.0</u>

### 三. 董事酬金

截至2017年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司之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	4.3
薪金、津貼及實物利益	10.8
表現獎金	34.1
退休計劃供款	8.1
	<hr/> 57.3 <hr/>

酬金金額在下列範圍之董事人數：

酬金組別 (港幣百萬元)	
0.0 - 1.0	7
15.5 - 16.0	1
37.5 - 38.0	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2017年12月31日止年度支付予集團高級管理人員之短期僱員福利港幣49,200,000元及退休福利港幣8,100,000元。年內並無向集團高級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。

### 四. 家用煤氣保養分析

截至2017年12月31日止年度，公司家用煤氣保養月費虧損淨額分析如下：

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	206.6
減支出：	
人力成本	(147.3)
其他營業支出及行政費用	(117.0)
虧損淨額	<hr/> (57.7) <hr/>





香港中華煤氣有限公司  
The Hong Kong and China Gas Company Limited  
2018年6月      [www.towngas.com](http://www.towngas.com)