
煤氣公司 資料冊

2014

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2014年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

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

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

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

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成就，令業務運作能充分符合環保要求。

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

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

| | |
|-------------------------|-------|
| 一. 業務回顧 | 5-9 |
| (a) 本港煤氣業務利潤 | |
| (b) 銷售與市場推廣 | |
| (c) 客戶服務 | |
| (d) 管網與基建 | |
| (e) 環境可持續發展 | |
| (f) 讓僱員發揮所長 | |
| 二. 安全 | 10-15 |
| (a) 客戶安全 | |
| (b) 職業安全及健康 | |
| (c) 煤氣生產廠房安全 | |
| (d) 管網安全 | |
| (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) 2014年成績 | |
| (b) 2015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) 2014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

自1862年以來，我們一直積極發展燃氣業務，在優質服務、企業營運、工程技術及燃氣安全各方面為香港業界立下楷模。我們致力為客戶提供安全可靠的能源，並且不斷創新，擴展業務範疇。我們在維持本地市場的領導地位及擴展業務版圖的同時，將繼續堅守企業核心價值，貫徹誠信和優質管理的發展方針。

2014年本港經濟維持溫和增長，整體就業狀況良好。年內本地消費需求雖有所放緩，餐飲業和酒店業仍受惠於訪港旅客人數持續上升而保持良好發展，工商業煤氣銷售量因而有所增加。但由於全年平均氣溫較上年度稍高，抵銷了部份增幅。整體而言，2014年本港煤氣銷售量較上年度微升1%，達至28,835百萬兆焦耳；而全年爐具銷售量為252,135台，銷售額較上年度上升6.1%。

公司本年度投資港幣10億2千7百萬元於生產設施、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

2014年本港煤氣銷售量較上年度微升1%，客戶數目較上年度增加21,204戶達1,819,935戶。雖然公司一直採取成本節約措施，惟營運開支及人力成本受經營環境的影響而有所增加。2014年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣26億9千9百20萬元。

(b) 銷售與市場推廣

年內本地消費需求雖有所放緩，餐飲業和酒店業仍受惠於訪港旅客人數持續上升而保持良好發展，工商業煤氣銷售量因而有所增加。我們積極推動各行業以煤氣替代柴油作為燃料，降低成本之餘，亦能保護環境。我們推廣煤氣的努力取得了豐碩成果：仁濟醫院和北大嶼山醫院轉用煤氣取代柴油作為鍋爐燃料，項目已投入運作一年，公司在醫療行業的煤氣銷售量因而增長5.7%。

我們在政府部門及工業界別的業務表現同樣出色，煤氣銷售量分別增長逾6%及4%，主要由於承包新建公眾泳池的熱水供應服務；在本港主題公園引入煤氣吸收式空調機及煤氣抽濕機；吸納洗衣業新客戶，以及參與一個食品工場擴建項目。

年內，我們簽訂了兩份重要合約。其中一現有洗衣業客戶位於元朗工業邨的新設施將於2016年啟用，其煤氣用量可增長一倍。大嶼山主題公園的煤氣吸收式空調機項目二期將於2015年正式投入運作，而全新的主題公園酒店將於2017年落成，屆時公

司的煤氣銷售量將會大幅度增加。

我們在餐飲市場上也擔當重要角色。有見餐飲業人力短缺問題日益加劇，我們推出一系列配備先進功能、節省勞力的自動化設備，包括自動拋鑊煤氣炒爐、煤氣程式溫控燒爐、煤氣自動炸油爐，以及煤氣智能煲仔飯爐。此外，我們贊助「香港味之年賞」，由評審委員會邀請神秘食客評選城中優質食肆。

我們旗下高級廚房設備品牌：Mia Cucina (櫥櫃) 和 Scholtès (爐具)，特別為追求品味生活的客戶及物業發展商提供質量超卓的產品，並提供零售及批發安裝服務。年內，我們推出時尚獨特的CURVA櫥櫃系列，盡顯簡約線條美，其巧妙的弧線設計充分配合香港住宅的有限空間。

我們積極推廣明火煮食，於年內推出「愛•為生活打氣」市場推廣活動，鼓勵市民在家煮食，當中電視廣告及多個網上推廣活動均獲得不同年齡層的熱烈回響。12月，我們亦贊助一個電視飲食節目，讓名人及名廚使用Mia Cucina及Scholtès產品。展望將來，我們將繼續以「愛•為生活打氣」為主題，推廣品牌產品和服務，同時積極研究透過社交媒體平台，擴大零售產品業務範疇，創造更多渠道接觸客戶，促進與客戶全面溝通。

位於尖沙咀名氣廊的餐廳Flame於2014年開始提供婚宴及律師證婚服務。餐廳面向維多利亞港，氣氛浪漫，餐飲安排靈活周到，為舉行派對及宴會的理想場地。此外，煤氣烹飪中心與享譽全球的法國廚師會Disciples Escoffier亞洲分會合辦Escoffier烹飪藝術文憑課程，讓烹飪愛好者體驗法式入廚樂。

(c) 客戶服務

藉着日新月異的科技，我們提供多項嶄新服務，不斷提高服務水平，超越客戶期望。客戶服務熱線中心現已採用先進的來電管理系統，功能大大提升，使我們能透過各種不同的語音及數碼渠道與客戶溝通。

我們不斷提高檢查服務的效率，確保煤氣系統更臻完善。我們於2014年推出「全方位立管檢查計劃」，檢查設於高層樓宇的立管。我們使用立管檢查飛行器，在檢測樓宇高層時無需搭建棚架，以及使用設有穩定裝置的吊船工作台，大幅節省時間及降低成本，同時避免高空工作風險，提高整體安全水平。這項計劃備受肯定，為公司贏得第13屆「香港職業安全健康大獎」之「安全改善項目大獎」銀獎。

此外，我們為超過1,100名前線技術員、承辦商、營業員和客戶服務熱線同事舉辦

禮儀訓練重溫課程，累積訓練時數為3,075小時，體現我們加強服務文化的努力和決心。

(d) 管網與基建

2014年，我們持續擴展並提升香港管道燃氣網絡及基建設施，為新舊客戶提供更可靠的煤氣供應和服務。

現時由馬頭角至北角直徑400毫米的煤氣雙管道，將被直徑450毫米的新煤氣管道取代。項目中由土瓜灣至北角的海底煤氣管道已經竣工，預計於2015年中投入服務。

由沙田經筆架山隧道至馬頭角的天然氣管道工程已經完成，而馬頭角生產廠房的改建工程預計於2015年中完成。日後，該廠房將以天然氣取代石腦油作為生產煤氣的主要原料，在經濟效益及環境保護方面均可帶來益處。

為確保新界西北地區的煤氣供應穩定可靠，我們正於屯門青山公路至大欖路段，鋪設全長9公里的煤氣管道。工程已完成三分之二，預計於2016年竣工。

我們現正就煤氣基建設施進行規劃，以配合政府未來的新市鎮發展，以及香港鐵路有限公司的主要鐵路項目，為新住宅區供應煤氣。

2014年，公司獲得新推出的資產管理體系ISO 55001認證。我們開發了新軟件，按照煤氣管道的使用年期、位置及運作狀況，以科學方式編排更換舊煤氣管的次序。此軟件配合地理資訊系統，有助加強管網的資產管理。

(e) 環境可持續發展

作為一家負責任的企業，我們銳意實踐可持續的業務營運模式，邁向綠色未來；致力為客戶提供優質產品和服務，同時盡力減少業務對環境的影響。因此，我們在經營業務及推行社區計劃時均非常重視環保，積極締造愛護環境的文化。

2014年12月，我們與將軍澳垃圾堆填區的營運商簽訂協議，開展新界東南堆填區沼氣利用項目，為集團在環保能源發展上一個重要里程碑。我們將興建沼氣處理設施，將沼氣轉化為合成天然氣，其後再注入煤氣供應管網。這項目每年將可減少排放56,000噸二氧化碳，相等於種植240萬棵樹苗。工程將於2015年第二季開始，有關設施預計於2016年第三季投入使用。

我們亦繼續支持本地環保團體之活動，包括世界自然基金會每年一度的「地球一小時」熄燈行動、長春社「第綠梯隊」環保領袖訓練計劃、地球之友「綠野先鋒」植樹遠足挑戰賽，以及環保觸覺「無冷氣夜」。此外，我們也贊助綠領行動「校園零廚餘計劃」，向小學生宣傳減少廚餘及回收食物的理念。

(f) 讓僱員發揮所長

我們深信確保僱員身體健康和工作愉快，是企業挽留人才和促進業務增長的關鍵。因此，我們締造舒適和諧的工作環境，培育積極進取的人才。

2014年，我們推出「續Fun生活每一天」系列活動，鼓勵僱員在健康、工作及家庭生活方面建立正面思維方式和培養積極樂觀心態。活動內容多姿多采，如正向心理學工作坊、辦公室瑜伽、有機耕種、划艇比賽和健康資訊講座，還包括以建立和諧工作關係和關注兒童情緒智商為題的講座。

「煤氣老友記」於2012年成立，讓退休僱員可繼續與以往共事的同事聚首一堂，保持聯繫。「煤氣老友記」於2014年舉辦多項活動，包括一日遊、自助午餐、晚餐及研討會。

為配合集團業務不斷迅速擴展，我們致力建立可持續發展的優秀團隊。我們增撥大量資源，不斷為僱員提供管理技巧、領導能力及專業技術培訓。自2013年我們以「鵬飛萬里」為管理主題，銳意拓展業務，年內我們繼續投放資源提升僱員能力，並提供發展事業的良機，讓僱員作好準備迎接挑戰。

我們於2008年推出「領袖精英培育計劃」，以建立未來的領導團隊。第三屆課程於年內展開，共有20名表現出色及具潛質的中層管理人員參加。他們來自不同業務範疇，獲高級行政人員評審小組挑選，參加為期18個月的密集培訓課程，藉此提升能力，發揮所長。此計劃貫徹集團主要策略，為不同業務培育管理接班人，為未來發展奠定穩固基礎。

「帶隊」系列培訓課程於2012年開展，旨在提升集團主管及管理人員的人事管理及領導能力。2014年，參加者合共完成12,000小時的培訓，反映集團對培育領導人才不遺餘力。

集團的見習行政人員計劃獲英國燃氣專業學會認可，為特許工程師基礎專業發展培訓計劃。年內，我們在香港聘請了13名見習行政人員，已獲分派到不同業務組別及部門受訓，加強他們的專業知識及技術。

中華煤氣工程學院積極培育專業人才，使集團於安全運作和客戶服務上表現卓越，業務持續增長。學院現正在香港和內地推行國際認可的集團專屬工程師培訓系統。2014年，學院提供的訓練時數為168,480小時。

我們制定嚴謹而高效率的招聘程序，確保聘請合適人才，配合集團迅速發展和方向。2014年，我們為高級行政人員舉辦以才幹為本的面試技巧工作坊，並於2015年推出更多同類計劃，提升管理人員在此範疇的專業知識。

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2014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124萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

我們以安全及健康為首要考慮。因此，為持續改善安全及健康水平，我們為僱員、承辦商和供應商提供不同的安全訓練課程，舉辦及實施各類型安全健康活動及措施。2014年共發生13宗工業意外，意外率為0.27。

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。除此以外，我們亦舉辦「企業緊急事故桌面演習」加強管理人員對緊急事故的應變能力。

為進一步了解僱員的健康、安全及環保文化，我們於2014年舉辦「健安環氣候指數調查」。藉此了解現況，從而作出相應改善行動。與此同時，我們舉辦了各式各樣的活動來提高僱員和承辦商的安全和風險管理意識，包括「健康安全環保月」，共有超過2,500位來自各部門、附屬公司及承辦商僱員參與。「健康安全環保月」活動包括「健安環問答比賽」、「健安環專題講座」等。此外，我們為承辦商舉辦了「承辦商健安環計劃」，活動包括「傑出安全管工比賽」、「承建商職業安全及健康講座」等。此外，我們亦舉辦了多個健安環講座及承辦商溝通大會，藉此提高他們的職業安全及健康意識。

2014年，我們於職業安全健康局主辦的第13屆香港職業安全健康大獎中奪得十個大獎，包括連續五年奪得「職安健年報大獎一金獎」，「安全文化大獎一金獎」，「安全表現大獎」及多個演繹大獎。

(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2014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37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28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0.48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，維持百分百的可靠水平。

(d) 管網安全

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。2014年，煤氣公司進行約168,523次坑道檢查，巡查了16,390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

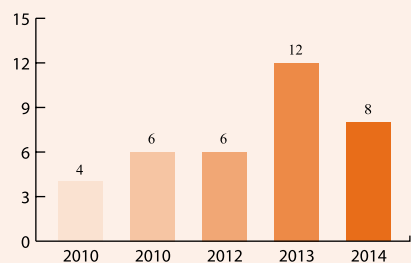


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2014年接獲的16,794宗突發事故中，只有366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

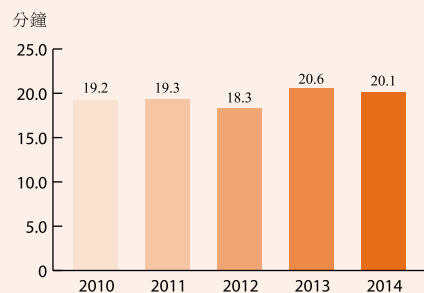
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2014年的366宗煤氣事故中，有8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。

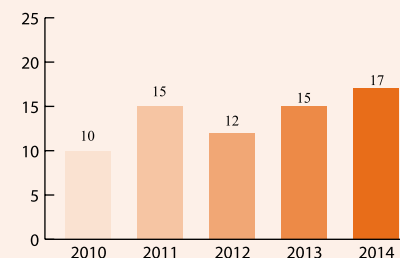
(iv) 致命煤氣意外數目

| 年份 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|------|------|------|
| 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2014年，這方面的意外事故有17宗。

(vi) 坑道巡查

2014年巡查有工程進行的地盤數目

| 香港 | 九龍 | 新界 | 總數 |
|-------|-------|-------|--------|
| 4,695 | 5,884 | 5,811 | 16,390 |

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。2014年，共有396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。

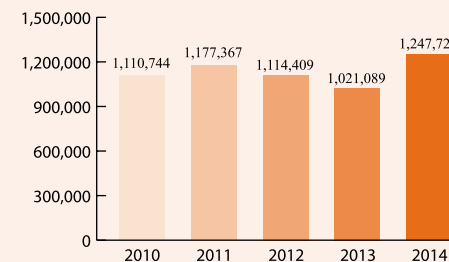
煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏測量及坑道檢查計劃，2014年由公眾向煤氣公司報告的供氣管網氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.023宗。即使只有利用精密的洩漏測量儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.11宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2014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 | | |
|------|------|------|-------|-------|---------------|--------|------|-------|
| | 地點 | 大埔廠房 | 馬頭角廠房 | 香港仔倉庫 | 供氣網絡 (大埔區) | 寶馬山隧道 | 大埔廠房 | 馬頭角廠房 |
| 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。

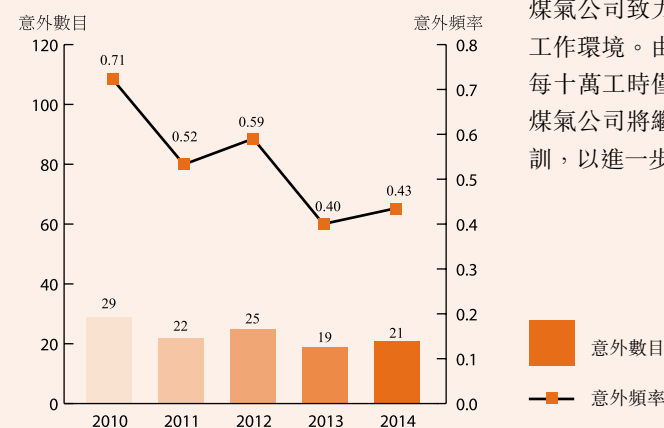
(x) 不合標準爐具更換數目

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2014年，我們為客戶更換了73個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐。

(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。2014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10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。

(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2010年至2014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20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) 2014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 | |
| • 緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內) ¹ | 平均21.18分鐘 |
| 預約服務 | |
| • 於兩個工作天內提供維修及安裝服務 | 平均1.11天 |
| 效率和方便程度 | |
| • 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽) | 92.99% |
| • 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 | 8.81分 |
| • 親切、誠懇和專業的服務 ² | 8.78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 2014年開始，計算緊急搶修隊抵達現場的時間改為平均時間。

² 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) 2015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2015年服務承諾，由1月起生效，成績將於2016年1月發表。

| <u>服務承諾</u> | <u>服務指標</u> |
|--------------------|--------------------------|
| 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 |

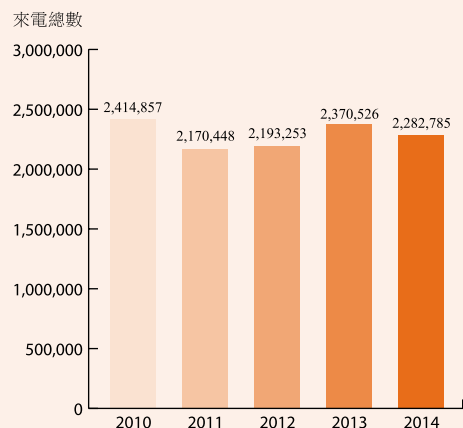
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

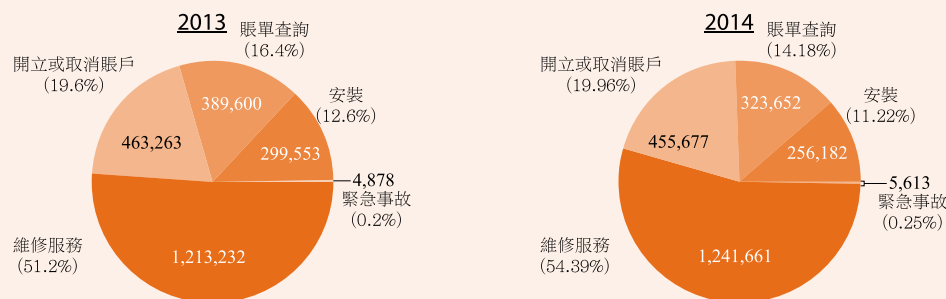
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2014年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(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：

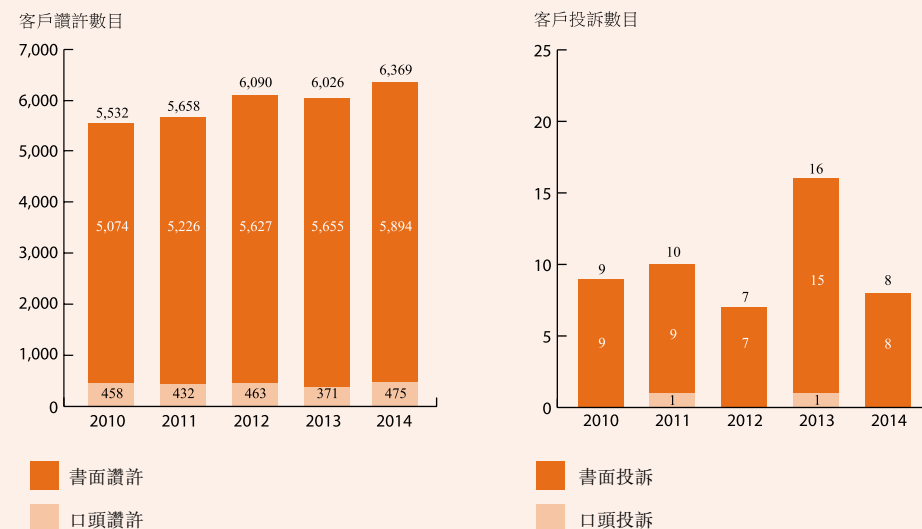


客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2014年客戶來電總數的54.39%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2014年，我們隨賬單為客戶寄出14張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。

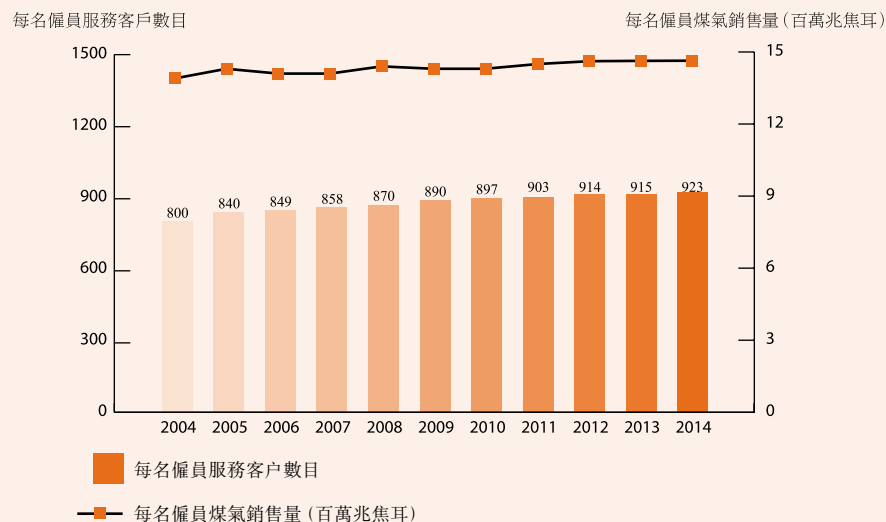
(d) 客戶讚許及投訴數目



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。2014年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,369宗，其中包括5,894宗書面讚許及475宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2014年共接獲8宗投訴（8宗書面投訴；0宗口頭投訴），按2014年12月31日的客戶總數1,819,935名計算，即每227,492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員工的服務態度。

五. 效率 (產品及生產力量度)



2014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923位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.6百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

此外，我們開發了一系列自動化煮食爐具以提升餐飲業的生產力。自動拋鑊煤氣炒爐可幫助廚師減少每日數百次的拋鑊動作。煤氣自動升降麵爐已內置有節能熱回收功能。煤氣程式溫控燒爐及配有自動升降手臂的煤氣溫控煲湯爐均可透過控制烹煮溫度而更有效地使用能源。

在住宅爐具方面，所有包括在機電工程署2013年11月推行的自願性能源效益標籤計劃範圍內的住宅式氣體煮食爐已完成登記。我們所有在能源效益標籤計劃範圍內的氣體煮食爐及熱水爐均符合政府的熱效率要求。

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。2014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10%。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，現正進行詳細設計工作，預計廠房會在2016年第3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2014年，我們便減少石腦油用量約10,000噸，減排效果相等於種植約130萬棵樹。

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2014年提供了逾59萬次預約維修服務，亦進行了逾124萬次定期安全檢查。

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，2014年為客戶節省20億7千8百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

七. 生產原料百分比

2014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 | 35% |
| 天然氣 | 63% |
| 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。

2014年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為\$542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，我們不斷提倡環保，以達致可持續發展。我們採用「5R」原則，推行節省資源及廢物管理工作。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及用完的充電池等。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2014年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動。我們首次贊助綠領行動舉辦的「校園零廚餘計劃」，健康空氣行動舉辦的「索氣大作戰」，更與香港地球之友合作拍攝《食得唔好嘅》烹飪短片。同時，我們繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」、環保觸覺的「無冷氣夜」及「慈善步行籌款」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、長春社的「山嶺綠騎」及「第綠梯隊」教育活動、香港地球之友舉辦的「綠野先鋒」植樹遠足挑戰賽。我們亦參與世界自然基金會舉辦的「地球一小時」熄燈行動和「步走大自然」籌款活動，以及環保促進會的「香港綠色日」。

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，提升僱員及承辦商對環保的認知，於2014年舉辦的項目包括：全年最傑出環保附屬委員會比賽、環保大使培訓課程、中華白海豚之旅、氣候變化講座及玻璃盆栽體驗工作坊等。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。另外，我們更透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

煤氣公司榮膺環保促進會頒發香港綠色企業大獎2014—「超卓環保安全健康獎」白金獎，《U Magazine》—「傑出綠色貢獻大獎」(卓越組別)，以及《都市盛世》—「都市盛世環保企業獎」。煤氣公司繼續獲頒「低碳關懷標籤」，參加「綠色辦公室獎勵計劃」，支持「室內溫度節能約章」。同時，我們連續13年獲得由環境運動委員會頒發「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

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2014年達成超過40項環保目標，例如於大埔廠房建設雨水回收設施，減少用水量。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區的負擔，而有關收益則撥入環保創意基金，用來提高社會大眾的環保意識。

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。
- 於2014年，所有的大廈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4.02公斤（全年總排放量為113,211公斤，相等於每日平均310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502公斤，相等於每日平均1.38公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.70公噸（全年總排放量為329,902公噸，相等於每日平均904公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為358,582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6.06公斤（全年總排放量為170,935公斤，相等於每日平均468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3.97立方米（相等於每日平均307立方米）。

化學廢料

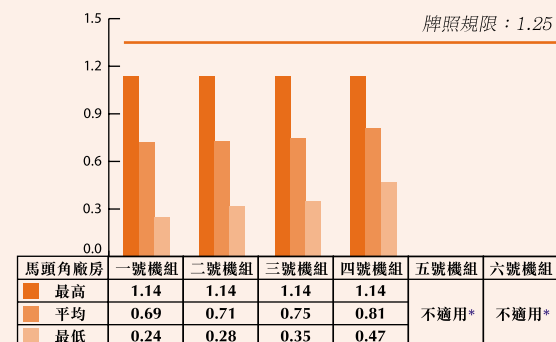
- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為1.07公斤（相等於每日平均83公斤）。

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。

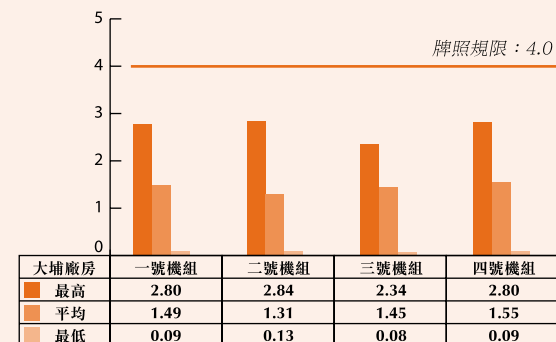
(b) 2014年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤/小時)

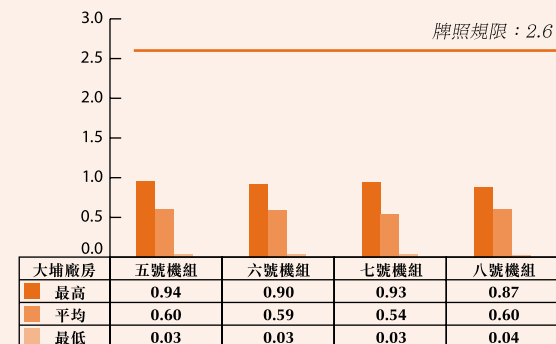


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2014年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤/小時)

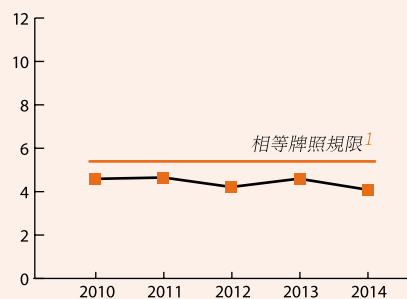


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



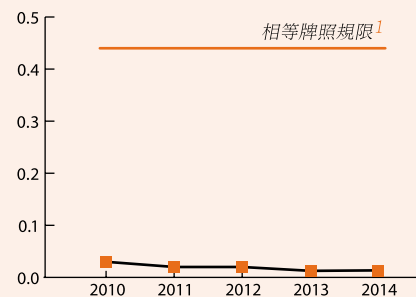
(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



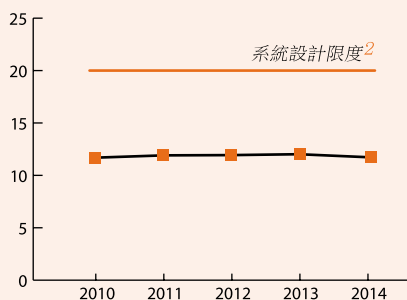
(v) 二氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



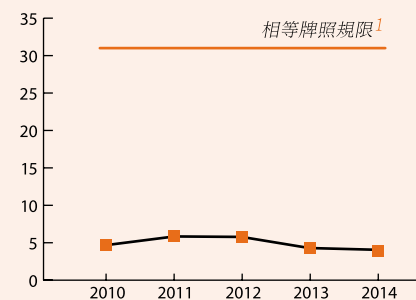
(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



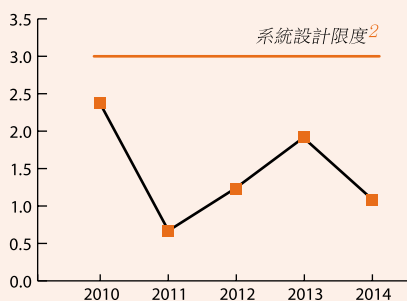
(vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2014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

一. 綜合損益表

截至2014年12月31日止年度

| | 港幣百萬元 |
|------------------|------------|
| 營業額 | 31,614.7 |
| 總營業支出 | (24,353.7) |
| | 7,261.0 |
| 其他收益淨額 | 411.9 |
| 利息支出 | (1,012.9) |
| 所佔聯營公司業績 | 1,725.1 |
| 所佔合資企業業績 | 1,489.5 |
| 除稅前溢利 | 9,874.6 |
| 稅項 | (1,771.4) |
| 年內溢利 | 8,103.2 |
| 可歸屬於： | |
| 公司股東 | 7,109.2 |
| 永續資本證券持有人 | 102.2 |
| 非控股權益 | 891.8 |
| | 8,103.2 |
| 股息 | 3,679.7 |
| 每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計 | 67.6 |

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至2014年12月31日止年度

| | 港幣百萬元 |
|-------------|---------|
| 家用煤氣保養收入 | 196.9 |
| 減支出： | |
| 人力成本 | (128.9) |
| 其他營業支出及行政費用 | (104.5) |
| 虧損淨額 | (36.5) |

二. 綜合資產負債表

於2014年12月31日

| | 港幣百萬元 |
|--------------------|-------------------|
| 資產 | |
| 非流動資產 | |
| 物業、機器及設備 | 49,695.0 |
| 投資物業 | 683.0 |
| 租賃土地 | 1,658.6 |
| 無形資產 | 5,858.5 |
| 聯營公司 | 17,572.5 |
| 合資企業 | 9,033.8 |
| 可供出售財務資產 | 2,599.7 |
| 衍生金融工具 | 266.6 |
| 其他非流動資產 | 2,401.7 |
| | <u>89,769.4</u> |
| 流動資產 | |
| 存貨 | 2,283.2 |
| 貿易及其他應收賬款 | 6,975.7 |
| 借予聯營公司之貸款及其他應收賬款 | 115.1 |
| 借予合資企業之貸款及其他應收賬款 | 1,239.2 |
| 借予非控股股東之貸款及其他應收賬款 | 153.9 |
| 按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產 | 718.8 |
| 三個月以上定期存款 | 550.1 |
| 三個月或以下定期存款、現金及銀行結存 | 12,605.5 |
| | <u>24,641.5</u> |
| 流動負債 | |
| 貿易及其他應付賬款 | (11,942.6) |
| 應付合資企業之款項 | (677.7) |
| 非控股股東貸款及其他應付賬款 | (213.9) |
| 稅項準備 | (805.7) |
| 借貸 | (7,049.7) |
| | <u>(20,689.6)</u> |
| 流動資產淨額 | <u>3,951.9</u> |
| 資產總額減流動負債 | <u>93,721.3</u> |

二. 綜合資產負債表 (續)

於2014年12月31日

| | 港幣百萬元 |
|---------------|-------------------|
| 非流動負債 | |
| 客戶按金 | (1,256.4) |
| 遞延稅項 | (5,169.2) |
| 借貸 | (24,484.3) |
| 非控股股東貸款 | (22.3) |
| 資產退役責任 | (31.9) |
| 衍生金融工具 | (527.6) |
| 退休福利負債 | (5.9) |
| | <u>(31,497.6)</u> |
| 資產淨額 | <u>62,223.7</u> |
| 資本及儲備 | |
| 股本 | 5,474.7 |
| 各項儲備金 | 44,735.7 |
| 擬派股息 | 2,417.8 |
| | <u>52,628.2</u> |
| 股東資金 | <u>52,628.2</u> |
| 永續資本證券 | 2,353.8 |
| 非控股權益 | <u>7,241.7</u> |
| 權益總額 | <u>62,223.7</u> |

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司2014年年報第77頁)

致香港中華煤氣有限公司股東
(於香港註冊成立之有限公司)

本核數師(以下簡稱「我們」)已審計列載於第78頁至第172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2014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,以確保所編制之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計對該等綜合賬目作出意見,並按照香港《公司條例》附表11第80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。

審計涉及執行情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之效能發表意見。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允地反映公司及集團於2014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》妥為編制。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港, 2015年3月18日

四. 董事酬金

截至2014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 | 3.3 |
| 薪金、津貼及實物利益 | 8.9 |
| 表現獎金 | 29.2 |
| 退休計劃供款 | 8.2 |
| | <hr/> |
| | 49.6 |

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 |
| 8.5 - 9.0 | 1 |
| 37.5 - 38.0 | 1 |

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2014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41,400,000元(2013年:港幣40,500,000元)及退休福利港幣8,200,000元(2013年:港幣8,300,000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(2013年:無)。



混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C102068

香港中華煤氣有限公司
The Hong Kong and China Gas Company Limited
2015年6月 www.towngas.com