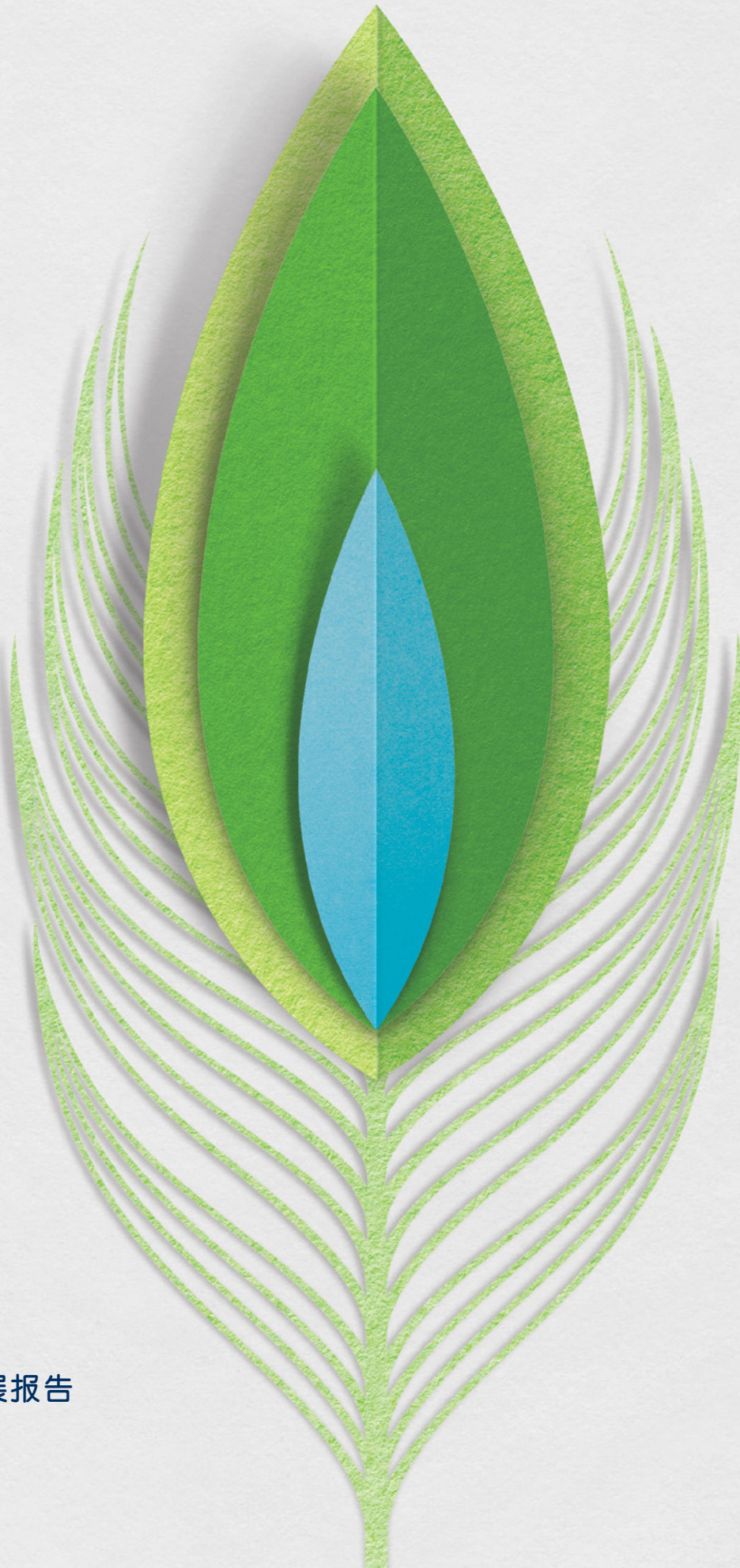




煤氣
Towngas

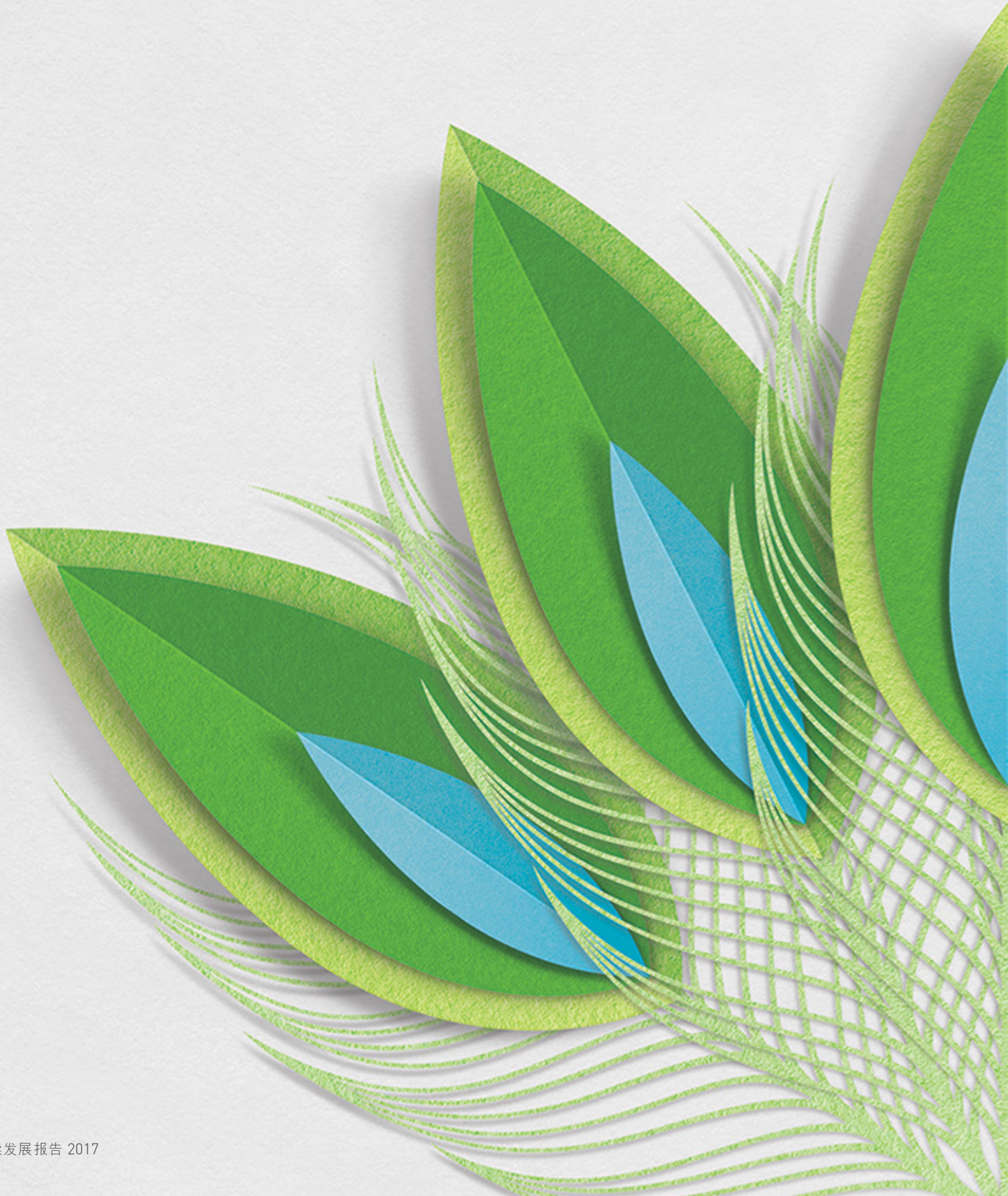
低碳能源 清新空气

[股份代号: 3]



可持续发展报告
2017

展望 绿色未来



目录

1. 常务董事的话	4
2. 2017年成绩重点	8
3. 关于本报告	12
4. 公司简介	14
5. 持续发展	22
6. 环境	30
7. 健康及安全	46
8. 我们的雇员	60
9. 我们的供应商	70
10. 我们的客户	76
11. 我们的社区	86
12. 主要统计数字	96
13. 全球报告倡议组织和环境、 社会及管治报告指引内容索引	106
14. 附录	115
15. 核实声明	118

常务董事的话

☞☞ 煤气公司视社会和环境议题为业务发展机遇，藉此促进集团内部的创新精神，推动业务长远发展，为持分者创造共享价值。 ☞☞

常务董事
陈永坚





Towngas Hall of Innovation



2017年，集团整体业务营运显著向好，业绩令人鼓舞。当中尤以内地业务的增长最为明显，其中原因为中国政府承诺应对气候变化问题，以天然气取代燃煤，带动内地市场对天然气的需求急增。

以上种种因素均显示集团的前景乐观，有助缔造持续发展。有见香港未来十年的住屋供应将出现增长，为抓紧发展机遇，集团正积极扩建煤气管道网络，为更多本港住宅客户提供优质服务。内地业务方面，城市化及工商业的发展，造就了庞大的市场商机，同样为我们带来不少机遇。此外，随著中国政府继续重点推动环境改善政策，预计内地的天然气及新兴能源业务将有更可观的发展。

煤气公司以可持续发展为业务目标，营运上不能只注重经济回报。因此，我们坚持为环境及持分者创造共享价值，让每人有所裨益。为实现此目标，我们已将可持续发展理念与公司业务整合，全面配合集团的新愿景：

🌱🌱 以创新和环保为本，致力发展成为
亚洲地区清洁能源供应及优质服务
之领先企业。🌱🌱

煤气公司每日为客户提供安全可靠的燃气和优质服务，与此同时，我们积极开发新兴能源和相关业务，藉此减少公司对环境的影响，并协助业务长远发展。集团已将创新精神全面纳入公司文化，我们会以此为重点发展方向，致力成为香港最环保的企业。

年内，煤气公司获颁「商社共生大奖」，标志着我们的环保业务理念和努力获得外界肯定。此奖项是香港首个同类型奖项，煤气公司能获得这项殊荣，足以证明我们成功将惠泽社群和保护环境化为商机，在商社共生方面早着先机。

以客为本 励行创新

煤气公司过去25年坚持推行「优质服务计划」，成效显著。计划现已成为集团的重要一环，不仅让煤气公司的服务水平不断提高，更成为集团开发创新产品、服务和改善流程的重要支持。在推行多年后，我们在香港及内地的团队均竭力体现创新精神，追求完美。2017年，集团的项目公司韶关港华燃气有限公司旗下的精工匠心小组，在2017年全国QC小组成果发表赛中勇夺全国优胜奖，正是集团矢志坚守「企业增长=创新力x执行力」理念的成果。此理念令煤气公司每名雇员均勇于创新，并且身体力行，为集团的持续增长和业务发展尽一分力。

创新思维 提升安全

集团一直以安全为首要重任，多年来竭力向零意外的目标迈进。我们在2017年仅有六宗工伤事故，创36年以来新低。在过去五年间，内地业务的严重燃气相关意外数字更下跌33%。此外，集团持续实践创新思维，以创新方式改善现行工作程序，积极更新相关设备和工具，务求提升安全水平。其中一项创新成就是在货车尾板安装LED闪灯，以减少道路工程风险和交通意外。

对抗气候变化 转废为能

作为负责任的能源供应商，煤气公司不仅在业务上竭力保护环境，更透过不同方式缔造绿色未来。集团自2000年起积极发展新兴能源业务，以回应社会对环保的诉求，并藉此纾解气候变化问题。为展示煤气公司的决心，我们已订立减碳目标，以2005年为基准，承诺在2020年将香港生产煤气业务的碳强度减低30%。

集团另一项环保举措是发行绿色债券，此为全港首个与能源相关的绿色债券，目的为吸引绿色投资者为集团的转废为能项目提供资金，如发展我们在香港的第三个堆填区沼气应项目(新界东南堆填区沼气应用项目)。新债券除了为集团筹募资金，亦有助支持煤气生产转为更清洁的原料组合，并发展可再生能源。

内地业务方面，集团持续投放资源发展多个新项目，包括苏州的厨余处理厂，以及张家港市的非食用油脂转化为氢化植物油厂房。与此同时，集团亦于内地展开将农耕废物转化为合成气和化工原料项目。上述新业务更有望推展至内地其他城市及国家，进一步推动转废为能理念。

人才培育 技术传承

煤气公司每名优秀雇员，毋庸置疑也是集团最珍贵的资产。我们致力吸纳人才加盟，并积极栽培现有雇员。此举既能为年轻新一代提供事业发展机会，帮助社会培育未来栋梁，同时亦有助提升煤气公司的生产力，确保业务稳步发展。今年是煤气公司学徒训练计划的金禧纪念，过去50年，我们透过这计划合共培育了逾千名年轻学徒，为香港及内地燃气业界作出贡献。我们更推出全新「中华煤气年青领袖培育计划」，在公司甄选合适的人才，重点培育他们成为未来的管理层。

关怀社区 贡献社会

煤气公司的企业文化，多年来一直以关怀雇员为宗旨。我们甚至将这份关爱精神发扬光大，从雇员延伸至业务覆盖地区的社群，积极参与慈善工作和义工服务，又举办各式各样活动，造福社会。年内我们举办的「煮播」烹饪课程开创香港先河，是全港首个煮食程序记忆法课程，帮助轻度认知障碍症患者训练脑筋，延缓病情衰退。在内地方面，我们同样透过「港华轻风行动」改善偏远乡村的居民生活条件，为学校提供援助，改善山区孩子学习环境。

实践环保 建设未来

能源业快速转型是众所周知的事实。未来数年，这股转型的洪流将会为我们带来不少挑战，市场也会转趋不稳定。然而煤气公司会坚守一贯的优质服务，继续寻找发展清洁能源的机会，积极服务香港及内地客户。未来机遇处处，我们将竭力推动集团业绩再创高峰，在营运上继续实践环保精神，尽力回馈社会，引领能源业界的未来发展，为下一代创造更美好的将来。

常务董事

陈永坚





2017 年成绩重点



自2011年起，

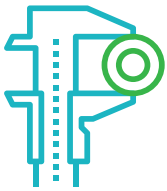
香港中华煤气有限公司及港华燃气

有限公司 **连续七年** 列入恒生可持续发展企业指数系列成份股



香港及内地业务合共实践 **15个优秀减碳项目方案**，
于2017年成功**减少碳排放140,400吨**

内地业务



透过「能工巧匠」活动，
推广燃气安装工艺

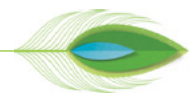


合共 **8,013名内地公用事业业务雇员参与义工服务**，较2013年上升30%

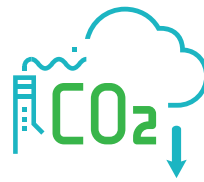


严重燃气相关事故
较过去五年**下跌33%**





首度推出**十年期绿色债券**，
为转废为能环保项目集资



生产煤气的碳强度减至
每度煤气0.592公斤，
较2005年**减少23%**



仅六宗工伤事故，
为36年以来最佳表现



推出
全新年青领袖培育计划，
加快培育年轻雇员成为**未来领袖**



服务质素效率评分
超越8分目标线，**达到8.91分**



客户和雇员的**义工服务**
时数合共**86,455小时**，
较2010年**增加77%**

2017年主要奖项及荣誉

请浏览[煤气公司网站](#)，查看2017年完整奖项名单。

管治

- 香港可持续发展奖2016/17
 - 卓越奖
 - 最具创意奖香港管理专业协会
- 上市公司年度大奖2017
香港股票分析师协会
- 恒生可持续发展企业指数系列成份股（中华煤气及港华燃气）
恒生指数有限公司
- 华富卓越投资者关系大奖2016—香港指数成份股（恒生指数）类别
华富投资者关系有限公司
- 2016年度香港上市公司100强
腾讯网与财华社



业务及服务

- 商社共生大奖
团结香港基金
- 全球企业2000强
福布斯
- 全球华商1000排行榜
亚洲周刊
- 优质顾客服务大奖
 - 创新服务奖（金奖）
 - 优秀组别奖—外勤服务奖（金奖）香港优质顾客服务协会
- 神秘客户评审大奖—金奖
香港客户中心协会
- GoHome Awards 2017
 - 「最佳厨房设计」大奖
 - 「最佳厨房炉具」大奖by GoHome HK Company Limited
- 香港市务学会市场领袖大奖—公用事业组别
香港市务学会
- Q唛人气品牌大奖
香港工业总会
- 2016年优质厨柜承办商
香港专业验楼学会
- 「星钻服务—优质售后服务」奖
星岛日报
- 香港服务大奖—公共能源
东周刊





环境

• 中银香港企业环保领先大奖2016

- 制造业（金奖）
 - 一带一路环保领先嘉许奖
- 香港工业总会及中国银行（香港）

• 2016香港环境卓越大奖（公共服务—银奖）

环境运动委员会



安全

• 第十六届香港职业安全健康大奖

- 安全管理制度大奖—金奖（其他行业组别）
- 安全改善项目大奖—金奖
- 职安健年报大奖—银奖
- 安全表现大奖
 - 其他行业组别
 - 建造业组别（卓裕工程有限公司）

职业安全健康局



社会

• 2016年最高服务时数（私人团体—最积极动员客户参与奖）冠军

社会福利署

• 10,000小时义工服务奖

社会福利署

• 卓越雇主大奖2017

- 卓越雇主大奖
- 卓越社会责任企业大奖
- 卓越社会领袖培训大奖

求职广场出版有限公司

• 连续15年或以上获颁「商界展关怀」标志

香港社会服务联会

• 无障碍友善企业／机构名单

香港社会服务联会

• 亚洲最佳企业雇主大奖2017

HR Asia

• 「友商有良」企业嘉许计划

香港中小型企业总商会

• 《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划2016-2017

- 友善聘用奖

劳工及福利局

• 公益荣誉奖2016/2017

香港公益金





关于本报告

香港中华煤气有限公司（煤气公司）已发表可持续发展报告逾十年，成绩有目共睹。今年，煤气公司透过《可持续发展报告2017》与持分者沟通这个重要议题，回顾集团过去一年的成果，同时探讨有待改进的范畴。

本报告的第4章和第5章列出煤气公司的财务表现、业务营运情况和相关影响。至于其他财务数据、业务情况及营运项目详情，请参阅煤气公司的[《2017年年报》](#)。

3.1 • 报告范围

本报告涵盖煤气公司及其附属公司(集团)业务于2017年1月1日至2017年12月31日（除非另有说明）所面对的重要事项。

集团之主要业务为在香港及中国内地从事燃气重产、输送与销售、供水，以及经营新兴环保能源业务。本报告除了涵盖香港业务，亦披露内地业务在多元化和不断改变的内地市场的可持续发展表现。有关集团的内地业务详情，包括其他个案分析和主要表现指标，请参阅[港华燃气《2017企业社会责任报告》](#)及[华衍水务《2017企业社会责任报告》](#)。





3.2 • 报告指引

本报告根据「全球报告倡议组织」的《可持续发展报告标准》的核心选项而编纂，并参考倡议组织的G4《石油和燃气行业披露》，请参阅[第106页](#)「全球报告倡议组织」内容索引。

报告遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录27《环境、社会及管治报告指引》中的「不遵守就解释」条文，以及根据「建议披露」作汇报。请参阅[第112页](#)。

3.3 • 独立核实

独立核证人员已就本报告的准确性和完整性进行审核，并确保本报告符合报告准则。请参阅[第118页](#)的核实声明。

3.4 • 鸣谢

本报告得以顺利完成，有赖煤气公司高级管理人员的肯定和集团各部门全力支持。我们由衷感谢所有参与制作本报告的人士，并在此向致力改进公司可持续发展表现的同事致谢。

3.5 • 您的回应

本报告的全文于煤气公司及香港联合交易所有限公司网站内发布，我们亦有印制《可持续发展报告2017摘要》，欢迎索取。如对煤气公司的可持续发展表现或本报告的汇报形式有任何意见，欢迎填写[网上问卷](#)，或通过电邮ccd@towngas.com联络我们。



公司简介

☞☞ 煤气公司致力发展成为亚洲地区清洁能源供应商及优质服务之领先企业。此愿景标志我们的表现不但要惠及公司股东，更要为不同持分者带来裨益。☞☞

煤气公司为香港注册成立的有限公司，并于香港联合交易所有限公司上市。截至2017年12月31日，集团在香港和中国内地的雇员人数约49,000名。年内，集团逐步调整业务组合，详情请参阅煤气公司 [《2017年年报》](#)。

4.1 • 愿景和使命

业务可持续发展已成为全球企业的重点项目。煤气公司决心在营运方面保护环境，与各界持分者保持良好关系，致力维持稳健的财务表现，藉此实现业务可持续发展目标。集团坚守愿景和使命，并以此为基础制订相应的可持续发展策略，不断与时俱进，为新一代建设美好未来。





愿景

以创新和环保为本，致力发展成为亚洲地区清洁能源供应及优质服务之领先企业。



承诺

业务营运合乎道德及保持透明度，让持分者明白我们致力令业务可持续发展，并为所作的决定和行为负责。



使命

为客户供应安全可靠的能源，并提供亲切、专业和高效的服务，同时致力保护及改善环境。

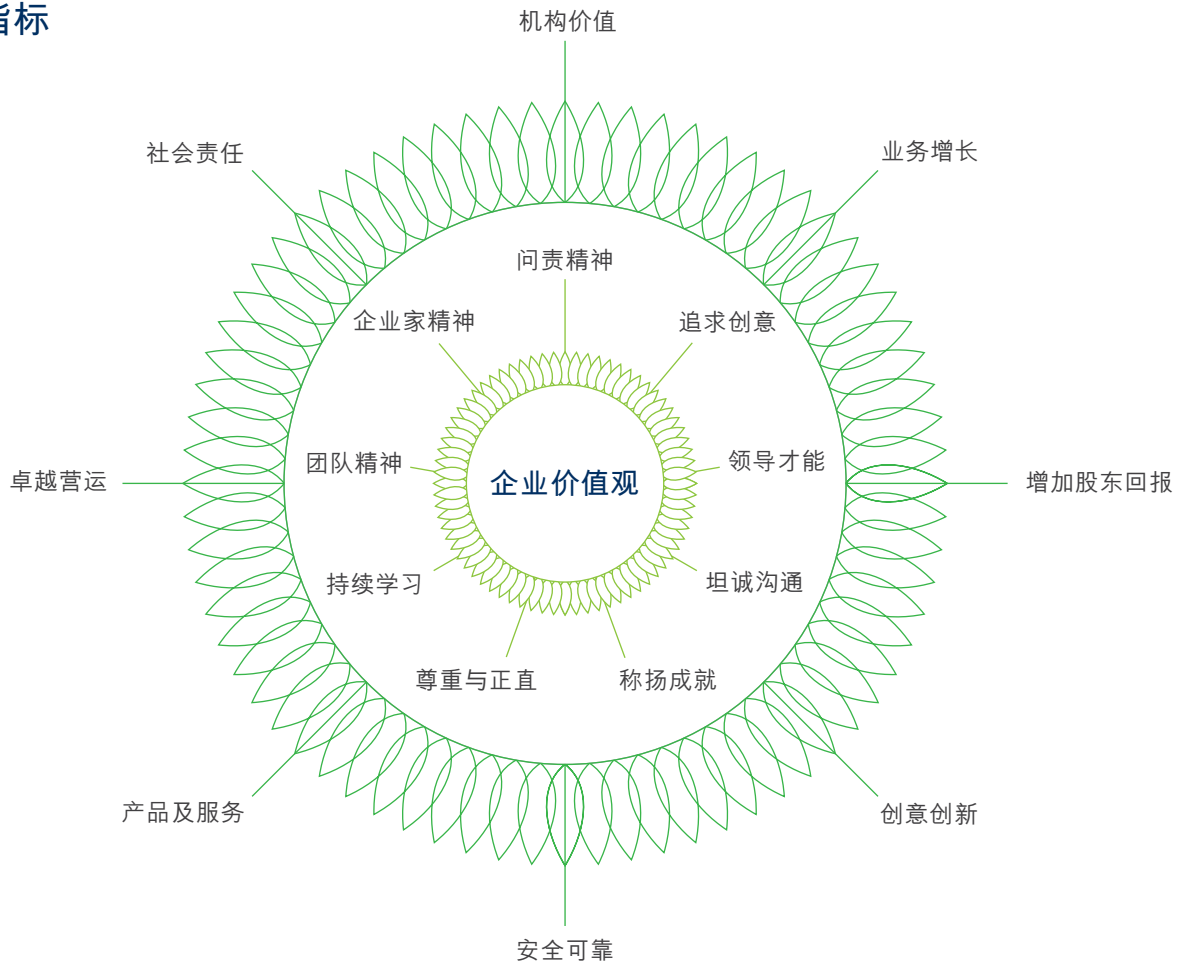


责任

认同雇员在公司发挥重要作用，对公司业务的成功有重大贡献。我们有责任保障雇员安全，双方保持良好沟通，并让他们作好准备，参与业务发展，以实践公司的使命。

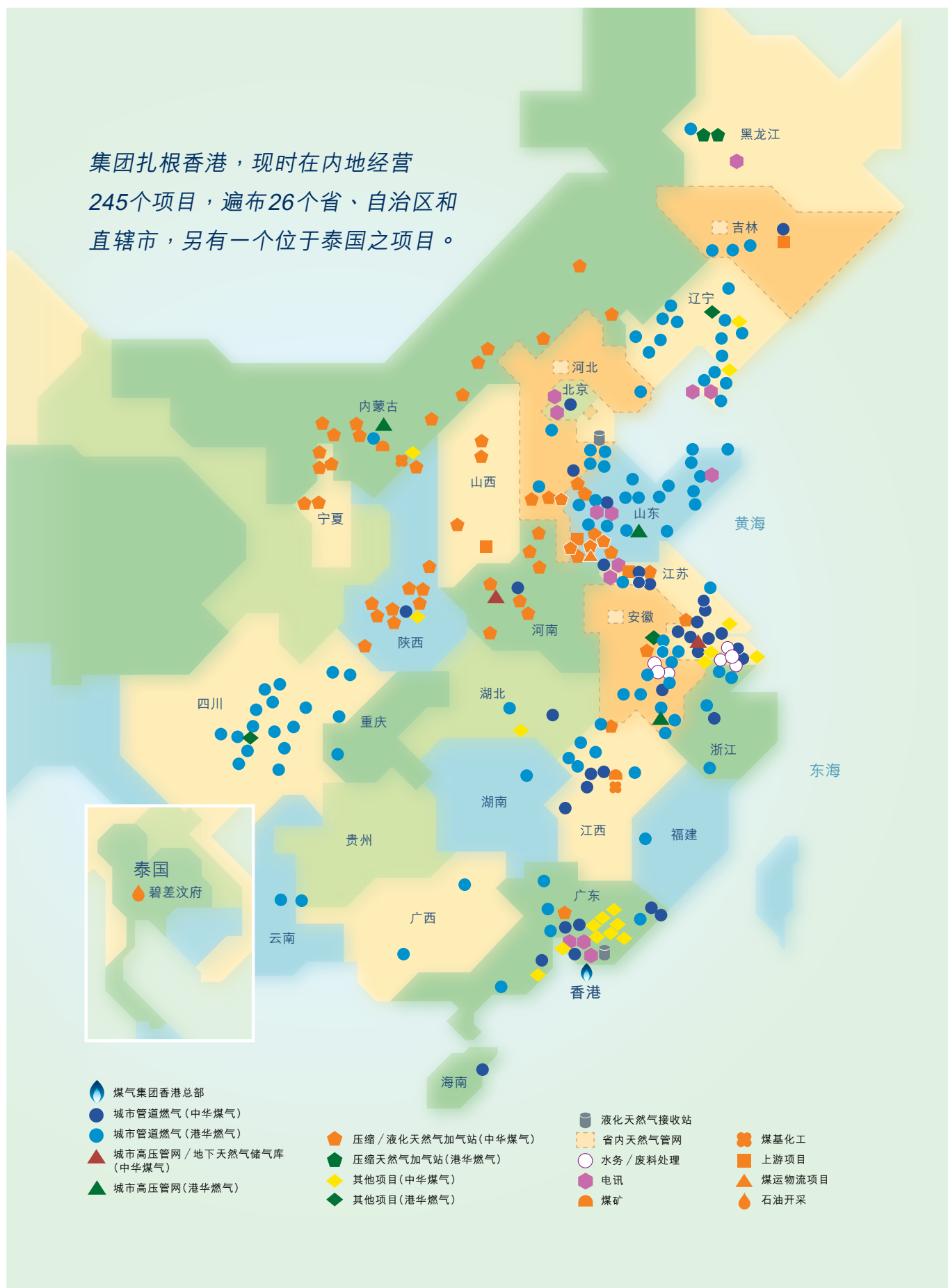


业务指标



4.2 业务发展

集团扎根香港，现时在内地经营
245个项目，遍布26个省、自治区和
直辖市，另有一个位于泰国之项目。



香港业务

煤气公司在香港同时服务工商业及家居用户，核心业务包括生产及输配煤气、营销燃气炉具，并提供全面的售后服务。



2017年



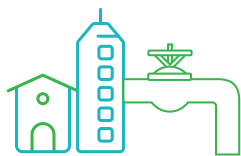
煤气销售量高达
29,049百万兆焦耳



管道网络全长
3,632公里



客户数目约
188万户



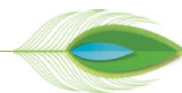
煤气供应可靠程度逾
99.99%



TGC、SIMPA等品牌售出的燃气炉具达
275,243台

内地业务

截至2017年底，集团于中国内地共有131个城市管道燃气项目，业务遍布23个省、自治区和直辖市，业务内容包括供水、污水和厨余处理，以及炉具销售。



2017年

城市燃气业务



输气网络全长逾
100,536公里

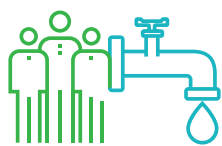


城市燃气客户数目约
2,540万户



燃气销售量高达
195亿立方米

供水及污水处理业务

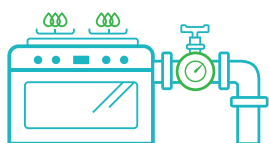


水务客户数目超过
120万户



售水量高达
4.67亿吨

延伸服务业务



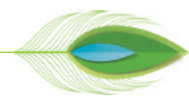
售出约
750,000台港华紫荆炉具



设有 **255**间客户服务中心

新兴环保能源及多元化业务

集团旗下的易高环保投资有限公司（易高）专注研发清洁能源，并转化为切实可行的业务方案。有关煤气公司的清洁能源项目，请参阅本报告第6章第30页的「环境」。煤气公司业务日趋多元化，涵盖电讯、土木及楼宇设备工程、制造业务，以及资讯科技。

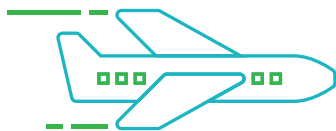


2017年

新兴环保能源业务



已投入运作及在建的
内地加气站共**54**座



为香港国际机场供应约
655万吨航空燃油

其他多元化业务



在香港及内地设有**7**座数据中
心，可容纳**16,000**个机柜

有关煤气公司的角色和服务摘要，请参阅本报告第14章第115页的「附录一」。

4.3 • 企业管治

良好的企业管治方式，是一家公司长远发展的重要基础。煤气公司的企业管治方式有效维护集团信誉，确保业务运作公平公正，保持高透明度，时刻以持分者的利益为营运重心。我们的政策、程序和管治架构多年来行之有效，并成为集团各业务范畴的核心理念，涵盖每个层面。有关煤气公司的企业管治原则及措施，请参阅[煤气公司网站](#)。

董事会作为集团的最高管治组织，致力实施卓越的企业管治，妥善管理风险。这种高效的内部监控方式不仅加强公司的透明度和问责精神，更协助集团切实履行企业社会责任。

董事会由九名成员组成，两名为执行董事和七名为非执行董事（其中三名为独立非执行董事）。董事会对集团的业务、策略和财务表现承担最终责任。有关董事会的详情，请参阅[煤气公司网站](#)；而有关董事会成员的组合、运作及辖下委员会的详情，请参阅煤气公司的[《2017年年报》](#)。

于截至2017年12月31日止的年度内，煤气公司已遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录14所载的《企业管治守则》的所有守则条文。

风险管理

煤气公司极为重视风险管理，积极建立稳健的风险管理和内部监控系统，藉此加强公司未来业务发展，同时为主要持分者缔造长远价值。

集团的风险管理程序涵盖所有业务单位，与当中每名雇员也息息相关。风险管理是持续的过程，亦为集团日常业务运作中不可或缺的一环，也成为煤气公司文化的一部分。董事会负责全面监督集团的风险管理工作，同时按照策略业务发展指标，评估及厘定集团愿意承担的风险性质及程度。

为确保风险汇报渠道有效运作，企业风险管理委员会向集团行政风险管理委员会建议集团的风险及相应控制措施，协助其向董事会汇报并作最终批准。有关风险管理的详情，请参阅煤气公司的[《2017年年报》](#)。

行为守则

煤气公司在业务运作上坚守道德原则和严格操守，并以此为集团的核心价值。我们制定行为守则，向雇员提供清晰的行为规范指引，内容涵盖平等机会、公平交易、结社自由、监督举报、利益冲突和防止贿赂。我们并强调雇员要时刻提高警惕，提防有可能涉及贿赂和利益冲突的不当行为。

我们期望雇员遵从公司的行为守则。任何人士违反行为守则，均须接受纪律处分。有关详情，请参阅[煤气公司网站](#)。

举报政策及反贪措施

煤气公司得以稳占市场领导地位，源于集团上下秉持守法、诚信及公平竞争三大原则。根据《防止贿赂条例》（香港法例第201章），煤气公司属公共机构，其雇员均受此条例约束。

因此，煤气公司严禁雇员行贿或受贿。在任何情况下，雇员均不可向持分者如客户、供应商、承办商、监管及立法机构、相关部门或其他业务伙伴索取或提供利益。在未经上司或公司许可的情况下，煤气公司任何雇员均不得向持分者提供任何可能影响他们的利益。同样，集团禁止雇员之间提供或收受非法利益，并要求公司上下严格遵守所有相关法规。为贯彻反贪目标，煤气公司为雇员提供反贪及行为守则培训。

2017年



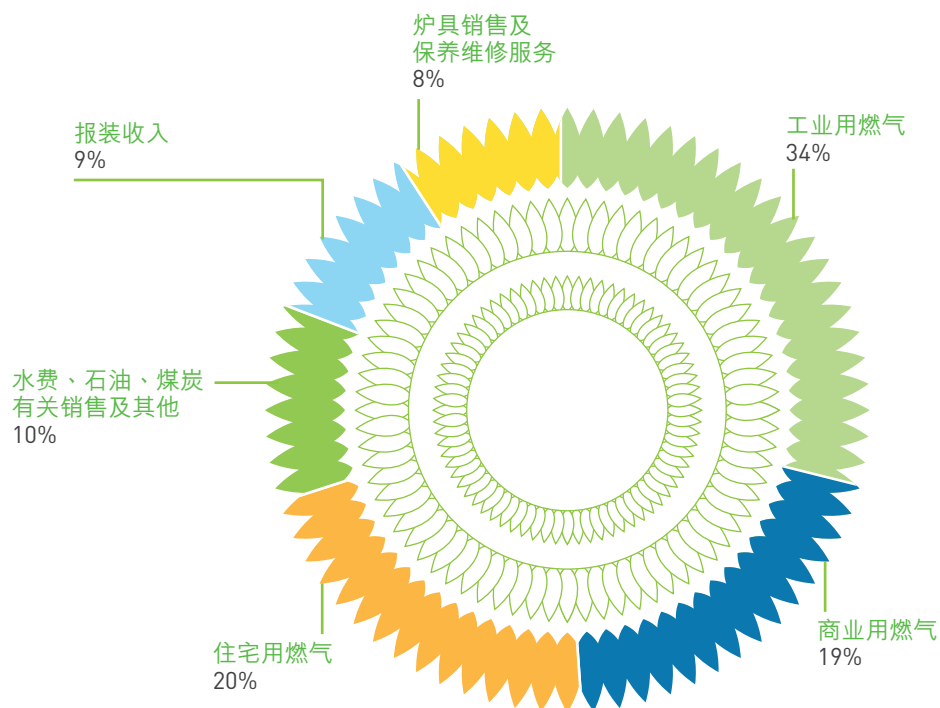
我们合共为雇员提供
187.8小时反贪培训。

集团设立举报政策，藉此鼓励雇员和持分者关注公司内违反操守、行为失当或违规情况，特别针对违反行为守则事件或损害集团商业道德原则的行为。举报政策为雇员提供正式举报渠道和指引，供雇员举报怀疑不当行为。所有举报均由专责小组处理，而雇员的投诉则交由企业人力资源部负责。专责小组会总结所收到的任何举报个案，每年两次向审核及风险委员会汇报。有关详情，请参阅[煤气公司网站](#)。

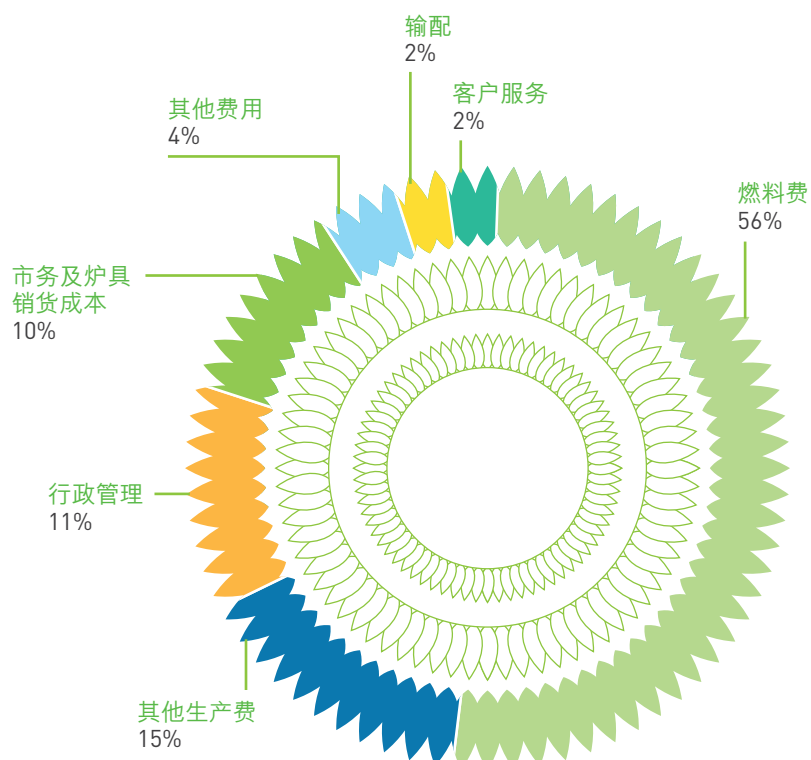
2017 年财务分析

营业额	资本支出	人力成本
港币32,477 百万元	港币6,141 百万元	港币3,035 百万元

营业额分析



支出分析



持续发展

🌱🌱 煤气公司于1862年成立，是香港历史最悠久的公用事业机构，多年来创下无数辉煌历史。展望未来，我们会继续服务香港、中国内地及其他市场，继往开来。🌱🌱

煤气公司是香港能源业界的先驱，推出多元化的可持续发展方案，全面满足客户需要，领导业界发展。在作出任何业务决策之前，我们定必审慎平衡对环境、社会及经济的影响。2017年，集团继续推动创新思维及可持续发展理念，成功发展多元化产品，并积极提升服务，带动业绩增长。集团贯彻公司愿景：「以创新及环境保护为本，致力发展成为亚洲地区清洁能源供应及优质服务之领先企业」，我们在创新及可持续发展旅程的每一项成就，均带领煤气公司稳步实现愿景。集团旗下各附属公司亦配合集团的愿景，以可持续发展的方针营运业务，矢志造福社会大众，保护环境。2017年，煤气公司获团结香港基金颁发「商社共生大奖」，该奖为香港首个同类型奖项，用以表扬成功将造福社会及保护环境化为商机的本地企业。

与持分者紧密沟通是集团的另一发展支柱。我们透过不同沟通渠道向各界持分者分享集团的可持续发展表现，对内开拓雇员的可持续发展思维，对外则与各业务伙伴达成共识，在营运上全面落实可持续发展方针。与此同时，我们亦向客户及社会公开集团的可持续发展表现，巩固煤气公司的公信力。我们将上述重要信息编纂为本报告，供所有持分者参阅。



5.1 • 管治及管理

为监督公司的可持续发展策略、政策及措施，并以创新方式推动公司的可持续发展，煤气公司成立由董事会委任，并由集团常务董事担任主席的可持续发展委员会，工作范围包括识别及检视集团的可持续发展事宜、风险和机会；跟进可持续发展的表现并建议改善策略；审阅和检讨每年的《可持续发展报告》，向董事会/行政委员会提出认可建议；及向董事会/行政委员会汇报最新可持续发展事宜。

煤气公司全面遵守所有适用的条例、规定和公司的行为守则，并按最高的国际标准制定环境管理、品质监控和安全的要 求，以保护雇员、客户、环境以至集团业务所及社区的安全。我们荣获世界领先的品质、环保、健康及安全管理组织颁发全球认可的资格及认证。有关香港业务的管理系统认证，请参阅[煤气公司网站](#)。

5.2 • 放眼未来

煤气公司是扎根香港的公用事业机构，过去155年尽心服务香港市民，与香港一起成长。我们由初期供应煤气燃点街灯，发展为现在的多元化大型企业集团，规模及服务均日益扩充，在内地能源行业领先同侪。凭藉灵活的业务方针，我们在瞬息万变的经济环境中砥砺前行，沿途与时俱进，配合不断改变的规管条例，开创无数崭新产品及服务，奠定今日成就。

拓展现有燃气市场

年内，大中华地区对煤气的需求急增，带动集团的煤气基础设施持续增长。香港业务方面，煤气公司正为大埔煤气厂房进行产量提升工程，预计可提升20%产量，首阶段工程将于2018年底完成。为开拓新市场，集团在年内继续扩充管道网络，延伸至多个发展区，覆盖香港国际机场第三条跑道、东涌新市镇扩展区、洪水桥、新界东北，及住屋发展项目，包括粉岭皇后山、安达臣道石矿场，以及横洲等。

内地业务方面，集团的城市燃气业务在年内录得持续增长，总燃气用量上升14%。有关增长主要源于中国政府根据第十三个五年规划推出新能源政策，带动内地市场转用天然气为燃料。年内，我们成立了港华能源投资(深圳)有限公司，负责营运分布式能源站及中央供暖等项目。年内已于华东、华北、东北等区域投资了七个项目。

投资新项目

煤气公司致力成为亚洲最环保的能源供应商，时刻以开发清洁的可再生能源为己任，务求纾缓日益严峻的资源短缺问题。集团为此成立易高环保投资有限公司(易高)，专责将高效益的清洁能源转化为切实可行的业务方案。

易高利用先进技术，将低品质原料转化为高价值的能源，打开低碳高效益能源的新一页。煤气公司在发展清洁能源组合之初，已率先推出液化天然气和其他汽油替代品，为集团奠定稳固的可持续发展基础，妥善应对全球对环保化学物及原料的需求。我们部分新能源项目亦已接近竣工阶段，包括位于张家港市集团首间生产可再生燃料的氢化植物油提炼厂、内蒙古自治区集团首间生产乙二醇的化工厂、内蒙古自治区的煤化工项目，以及于秸秆资源丰富的地区推行生物质利用项目。

传达策略

雇员是煤气公司的未来，我们的愿景有赖每一位雇员全力实践，因此集团必须时刻确保所有雇员全面理解公司的策略方向，并达致共识。为此，集团成立业务发展策略大使团(大使团)，专责将公司的策略传达到各个营运层面，并开辟更多沟通渠道，供雇员表达意见。

大使团由逾70位代表组成，他们分别来自不同部门及业务，网罗前线员工及管理层，积极为煤气公司所有雇员举办研讨会、工作坊及参观团。大使团的「业务一粒钟」研讨会每次以不同业务部门为主角，在会上概述部门最新发展及策略，而「集思广益」会议则是员工畅所欲言的平台，雇员可在会上发表个人意见和创新意念。年内，大使团安排多个参观团，让雇员走访新界东南堆填区，参观新建成的沼气处理厂，以及到雅丽氏何妙龄那打素医院了解热电联供系统的运作情况。此外，大使团亦安排雇员到内地能源营运商参观，藉此促进两地沟通，推动知识交流。

5.3 • 识别重大议题

我们与独立顾问合作进行重要性评估，以识别本报告应优先处理的议题。独立顾问邀请煤气公司内部和外部七个持分者群组参与评估过程，分别为雇员、投资者、承办商、业务夥伴、客户、非政府机构及专业团体。本年我们更首次以网上问卷调查方式将内地雇员纳入评估过程。

识别重大范畴的进程



评估前准备

- 参考国际准则，列出可被视为重要的范畴
- 咨询独立顾问意见，识别主要持分者群组
- 拟订持分者的参与方式



持分者参与

- 邀请内部和外部的的主要持分者群组参与一连串活动（包括面谈、焦点小组会议、优先顺序）及网上问卷调查
- 持分者评估不同可持续发展议题的重要性，有关议题涵盖与可持续发展报告相关的重点范畴
- 持分者就公司现行的可持续发展策略、相关表现、汇报方式及潜在风险表达意见



与同业比较

- 以本地及海外同业作为参考基准，并收集持分者提供的资料与同业的报告比较分析，藉此确定对煤气公司业务最重要的范畴



决定重大范畴

- 检讨我们的业务、价值链中的实体，以及其他持分者的情况，识别何者会直接或间接接受到这些重大范畴的影响，或是会影响到这些重大范畴
- 根据持分者的意见、业内的专业知识和管理层评审，以识别重大的范畴及其边界
- 由煤气公司高级管理层进行最终评估和确定

煤气公司的重大范畴

持分者的积极参与，有助我们将报告聚焦在煤气公司业务的可持续发展的重大范畴，特别是对经济、环境及社会方面的影响。此举更有助集团制订未来发展策略，以实践更全面的可持续发展愿景。经过详尽的重要性评估后，我们识别出22项重大范畴。

以下为2017年度的重大范畴及其边界（包括价值链的影响）：

重大范畴	煤气公司外部		煤气公司内部			煤气公司外部		
	投资者	供应商	生产及处理	输配	销售及服务	承包商	客户	社区
经济								
经济表现	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
市场地位	✓		✓	✓	✓	✓		✓
反贪	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
环境								
材料		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
能源			✓	✓	✓	✓	✓	
水			✓	✓	✓			✓
污染物排放	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
污水和废弃物			✓	✓	✓	✓		✓
环境合规性	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
供应商环境评估		✓	✓	✓	✓			
产品及服务		✓	✓				✓	✓
社会								
雇佣			✓	✓	✓			✓
职业健康安全			✓	✓	✓	✓		
培训及教育			✓	✓	✓	✓		
本地社区			✓	✓	✓	✓		✓
客户健康及安全	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
行销与标示					✓		✓	
客户私隐					✓	✓	✓	
社会经济合规性	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
紧急应变	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
资产完整性及工艺安全	✓		✓	✓			✓	✓
化石燃料替代	✓	✓	✓				✓	

备注：

「✓」号代表在该重大范畴中出现显著影响的实体。

「社区」指煤气公司业务所及的社区。

雇员：

「煤气公司认真关怀每名雇员。」
「我们确保重要工艺和传统得以承传。」

承办商：

「过去20年，煤气公司一直致力减少产品对环境的影响。」
「煤气公司的高级管理层在公司全力推广职业健康和安全。」

业务伙伴：

「堆填区沼气应用项目有效减少香港温室气体排放。」

投资者：

「优质企业会注重公司的环保、社会及管治表现，煤气公司就是其中之一。」

非政府机构：

「煤气公司鼓励我们提出具创意的企业社会责任项目，并一起合作推动，为社会带来正能量。」

专业团体：

「煤气公司雇员具有专业技术，商业头脑，而且敢于创新。」

客户：

「煤气公司服务稳定可靠，安全及环保表现优秀，为我们不二之选。」

5.4 • 持分者参与

煤气公司以拓展业务为重要发展方针，同时致力提升公司长远价值，以此保障持分者的利益。我们鼓励持分者参与营运过程，并积极听取他们的意见，从中了解公司有待改善的营运项目和重点范畴，并作出相应行动。我们透过不同渠道邀请持分者表达意见，下表罗列我们所使用的沟通渠道、持分者的主要关注议题及期望，以及煤气公司就有关意见所采取的措施。

沟通渠道	2017年主要关注的议题 / 期望	公司就主要关注议题采取的措施
承办商及供应商		
<ul style="list-style-type: none"> 代理商及承办商环保大使团 研讨会及工作坊 审核 管理层会议及供应商研讨会 沟通大会 举报制度 	<ul style="list-style-type: none"> 技工和技术人员的薪酬配套竞争力不及其他行业，难以吸引及挽留初级技工和技术人员 	<ul style="list-style-type: none"> 已为承办商的技术人员提供人寿保险 持续培训技工及技术人员，协助他们发展事业

沟通渠道	2017年主要关注的议题 / 期望	公司就主要关注议题采取的措施
雇员		
<ul style="list-style-type: none"> 意见调查和关注小组 意见箱、通讯刊物、内联网、与雇员面谈 专题咨询会 优质服务计划 业务发展策略大使团 环保大使团 2017年「缤Fun生活每一天」 iCandy Corner 社交媒体平台（例如香港的Yammer、内地的微信和微博） 举报制度 	<ul style="list-style-type: none"> 香港与内地有文化差异，两地对环境、安全、劳工的标准并不相同 	<ul style="list-style-type: none"> 为内地雇员定期安排香港访问团，内容紧扣六大主要项目（及其他范畴）的实务行动：安全检查、安装、维修、品质监控、仓库管理及投标过程 为所有内地项目公司编制内部安全标准及指引，并举办地区工作坊，将公司的要求和期望清晰传达给雇员 以集团的标准及指引为本，审核内地项目公司的安全及风险管理情况
社区		
<ul style="list-style-type: none"> 区议会联络小组 社区公益活动，如煤气温馨义工队、应节食物送赠计划等 地区防火委员会 	<ul style="list-style-type: none"> 于煤气公司的网站及社交平台公布可持续发展资料 加强外籍家庭佣工的煤气安全知识 	<ul style="list-style-type: none"> 煤气公司除了在公司网站设立可持续发展部分，更特别以环境可持续发展为主题设立「低碳Action!」专用网站和Facebook专页，向大众介绍集团的可持续发展项目和分享绿色生活小贴士；专页并加设互动游戏，吸引大众参与 香港的外籍家庭佣工包罗不同文化背景的人士，为配合他们的需要，煤气公司特别加设菲律宾语和印尼语的客户服务热线，安全小册子亦已推出菲律宾文、泰文和印尼文版本
投资者		
<ul style="list-style-type: none"> 股东周年大会 发布年度及中期报告后举办投资者及证券分析师简报会 中期报告及年度报告 可持续发展报告 公司网站（特别是「投资者关系」部分） 透过电邮及公司网站发布《煤气资讯站》 非交易路演 投资研讨会 投资者会议 投资者、证券分析师及评级机构电话会议 与评级机构进行周年检讨 	<ul style="list-style-type: none"> 中国内地的燃气相关基础设施完善发展后，将会加强监管燃气业务回报 内地新兴能源投资项目的回报未达预期 	<ul style="list-style-type: none"> 内地能源改革目的为将天然气行业转型至市场主导模式，国家发展和改革委员会早前宣布的监管天然气配气价格政策，将有利集团的城市燃气业务发展，原因如下： <ul style="list-style-type: none"> - 天然气定价机制更透明稳定，更容易预测 - 回报计算方式不包括接驳费用 - 天然气供应价格转趋实惠，可平衡城市燃气的定价 新兴能源业务调整为集中发展专利技术项目，利用废料或低价值原料生产清洁能源或环保原料，有关项目的内部回报率最少为25%

沟通渠道	2017年主要关注的议题 / 期望	公司就主要关注议题采取的措施
专业团体及监管机构		
<ul style="list-style-type: none"> • 公用事业安全及职业健康政策委员会 • 公用事业政策统筹组 • 商界环保协会 • 中国城市燃气协会 • 机电工程署的气体标准事务处 • 香港工程师学会 • 聚乙烯管道系统质量控制合作联盟 	<ul style="list-style-type: none"> • 内地的安全风险较严重，应重点加强安全工作，透过稳健的风险控制方式和妥善的管理方法确保安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 煤气公司已于内地的项目公司实施多项安全计划，内容包括加强厂站监督、为工程进行品质监控、改造燃气管网、优化精工产品、总经理每月安全检查、管网隐患排查、户内安全检查、安全及风险管理审核等，以确保燃气系统营运安全 • 在内地化工厂实施工艺安全管理，并制定合适措施，控制和缓解重大风险
客户		
<ul style="list-style-type: none"> • 通讯刊物及宣传单张 • 隔月发出的账单附寄单张《煤气资讯站》 • 公司网站、社交媒体平台、手机网络及煤气公司手机应用程序 • 上门维修服务、定期安全检查及安全讲座 • 客户服务关注小组探访住宅客户 • 每月意见调查及关注小组就特定项目进行专题研究 • 全年举办的宣传及社区活动 • 管理处及业主立案法团 • 24小时客户服务热线 • 客户中心 • 24小时紧急事故热线 • 有关不当行为、徇私舞弊或违规情况的举报渠道 	<ul style="list-style-type: none"> • 开发年轻夫妇市场，并在产品设计和宣传上加强亲子互动元素 • 网上客户服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 透过旗下品牌Mia Cucina及「一站式厨房设计服务」推出多种优质炉具，为客户提升生活质素 • 改善煤气公司网站的电子服务平台，塑造更全面的客户体验： <ul style="list-style-type: none"> - 与各种客户关系管理应用程序同步，即时整合资料 - 可网上预约一小时维修服务 - 客户可浏览、更改或取消维修预约
非政府机构		
<ul style="list-style-type: none"> • 绿色伙伴计划及社区项目 • 与环保团体举行会议 • 问卷调查 	<ul style="list-style-type: none"> • 应举办非正式的年度会议，促进非政府机构与煤气公司雇员的交流 • 应邀请合办活动的非政府机构在活动结束时，填写意见表及评估表，以促进双方沟通 	<ul style="list-style-type: none"> • 与非政府机构举行会议，洽谈未来一年的合作计划 • 与非政府机构紧密合作，了解活动所能达到的影响。我们会于未来考虑加入意见表及评估表，供合办机构填写



环境

☞☞ 煤气公司矢志成为香港
最环保的企业。☞☞



过去十年，公众的环保意识日益提升。煤气公司在决策和管理过程中坚持以环保为本，竭力提高社会的环保标准，创造更洁净的宜居环境。

集团以创新为首要重任，积极投资开发创新科技和崭新业务，藉此减少对环境的影响，并与持分者携手推动环保行动。2017年，我们对环保的贡献获各界肯定，更获颁中银香港企业环保领先大奖—制造业金奖。

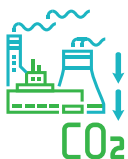
集团全面遵守所有适用的环保条例和规定，更订立高于法定要求的标准。在2017年，我们并无涉及任何环保方面的重大违规事件。

2017年主要表现



温室气体总排放量：

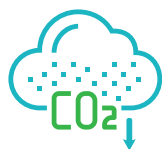
1,274,000吨二氧化碳当量



大埔煤气厂房采用余热回收系统，

令**碳排放量减少2,700**吨

↓ 香港煤气生产设备的温室气体
排放量减少**23%**
(与2005年比较)



举办第八届优秀减碳项目比赛，香港和
内地业务单位共提出**15**个减碳方案



煤气公司总部大楼的**耗水量减少1%**，
耗电量亦减少2%（与2016年比较）

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
纾缓气候变化	<ul style="list-style-type: none"> 第八届优秀减碳项目比赛圆满结束 订立2020年减碳目标 由顾问评估公司研究利用环保项目抵销碳排放的可行性，以获取中国核证减排量 第三个堆填区沼气应用项目-新界东南堆填区沼气应用项目，在2017年第四季正式启用 	<ul style="list-style-type: none"> 举办第九届优秀减碳项目比赛 选取合适的香港和内地项目进行深入研究，为取得中国核证减排量做准备 增加生物气体在煤气生产原料中所占的比例 紧贴香港和内地减碳政策的最新发展 识别和探讨新的减排措施 研究进一步绿化调压站及煤气生产厂房的可行性
加强应对气候变化的适应力	<ul style="list-style-type: none"> 将气候变化风险评估推展至湖北、安徽及四川三个内地省份 定期更新及监察不同部门推行气候变化应对措施进度 	<ul style="list-style-type: none"> 将气候变化风险评估推展至内地其他省份的项目公司，并监察内地合资公司推行气候变化应对措施成效 继续监察不同部门推行气候变化应对措施进度
改善资源管理措施	<ul style="list-style-type: none"> 完成大埔煤气厂房的节约用水措施，估计2017年的耗水量减少逾20,000立方米 将多个营运设施，例如沙田货仓的光管改为能源效益较高的LED照明设备 调节北角总部大楼水冷式机组的冷冻水出水温度和冷水机组参数设定，以优化机组能源效益，节省能源 	<ul style="list-style-type: none"> 获取ISO 50001能源管理体系认证 采用云端平台系统管理公司物业能源使用情况 确定和实施其他节能及节水措施，例如为北角总部大楼的载货升降机系统进行翻新工程、减少数据中心的空调系统耗电量

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
加强废物管理表现	<ul style="list-style-type: none"> ● 连续16年获颁减废证书 ● 在北角总部大楼的洗手间安装逾36部喷射式干手机 ● 回收废物供循环再用，包括逾2,000件废弃的办公室电子产品；合共逾1,000公斤的设备、电路板和零件，以及33公斤玻璃 	<ul style="list-style-type: none"> ● 争取连续17年获颁减废证书 ● 集中处理办公室的废物回收工作，并简化过程，例如在北角总部大楼设立统一回收站，并在公司积极推广有关措施 ● 识别营运过程中的废物源头，以减少产生的废物，或有系统回收相关废物，例如回收废旧的铅酸蓄电池和办公室消耗品，包括电子产品、卡板、月历等
获取环保建筑证书	<ul style="list-style-type: none"> ● 名气通电讯有限公司（名气通）东莞1号数据中心获「LEED领先能源与环境设计」的金级认证 	<ul style="list-style-type: none"> ● 为煤气公司北角总部大楼与「绿建环评」新版本进行差距分析，务求在2020年再度获得认证
提升碳排放及环境、社会及管治的数据管理和报告	<ul style="list-style-type: none"> ● 鉴于大众对环境、社会及管治数据和资料披露的需求与日俱增，集团的数据管理系统已成功升级 	<ul style="list-style-type: none"> ● 构思提升碳通报机制透明度的方案 ● 改进内地业务环境、社会及管治的数据管理系统
加强持分者（包括雇员、承建商、客户）的环保意识	<ul style="list-style-type: none"> ● 举办多元化的环保活动，包括生态导赏团、讲座及工作坊，以提升环保意识 ● 为承办商举行废物收集比赛 ● 印制《环保健康煮食小贴士》单张 	<ul style="list-style-type: none"> ● 为煤气烹饪中心、公司餐厅及加气站研究及制订最佳环保运作指引 ● 制订举办环保活动的内部指南 ● 继续为雇员和承办商举办环保参观活动、讲座、培训课程及活动，并欢迎家属参与

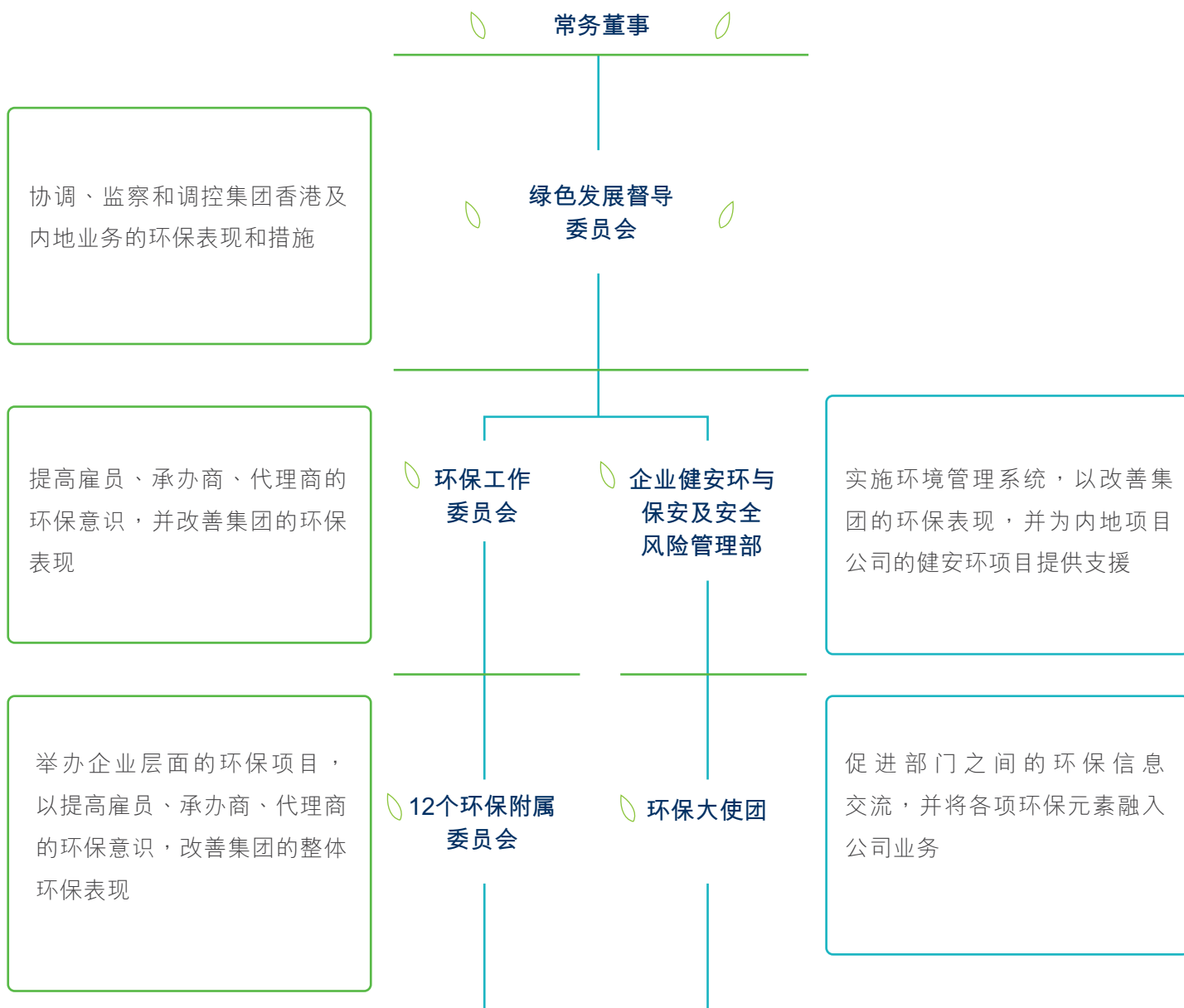
6.1 • 我们的策略

煤气公司决心承担企业责任，竭力保护环境。公司为此制定 [企业健康、安全及环保政策](#)，以审视业务营运过程对环境带来的影响，从而订立环保目标和主要表现指标。

我们亦编制《企业环保指南》，详列各项为保护环境而设的环境法规、政策、内部标准、程序、指引和方法，在各方面全力保护环境，减少因业务而构成的影响。

管治

由环保工作委员会及企业健安环与保安及安全风险管理部协助，煤气公司的绿色发展督导委员会负责协调、监察和调控集团的环保表现和措施。





2017年，环保工作委员会辖下的环保附属委员会共达成约40个环保目标，而本届的「杰出环保附属委员会比赛大奖」由环保技术附属委员会获得，以表扬该附属委员会实现在煤气炉具中加设再生电能装置。再生电能装置能将煮食炉的余热转化为电能，为点火电池充电，不但免除更换电池的需要，也有助于节省能源。

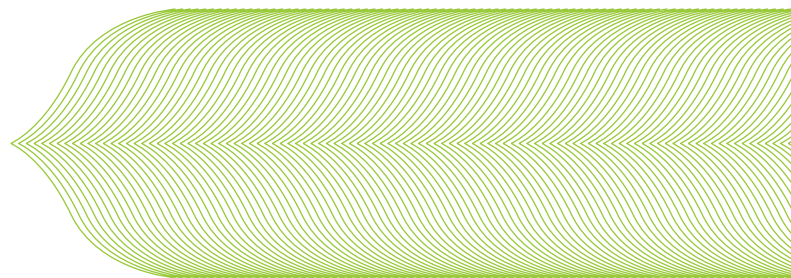
集团的内地项目公司设有由企业高级管理层任领导的环保工作委员会，负责构思环保政策和推行相应措施，并同时确保内地业务符合适用的环境法例和标准。环保工作委员会更定期检讨环保管理体系，以提升公司的环保表现，并开展环保培训，帮助雇员了解保护环境的重要性。

环境管理系统及项目管理

煤气公司坚守最高的国际标准及行为守则，确保所有业务均符合法规要求。集团在香港或内地开展任何新项目前，必定按当地政府规定，事先进行环境影响评估。

集团的大埔煤气厂房自1999年起获得国际认可ISO 14001标准的认证，多家内地的项目公司亦成功获得同等的标准认证。环境管理系统是公司实现环保目标的重要基础，因此我们定期为系统进行审核和调查，以确保系统健全可行，引领公司业务全面符合所有环保条例的要求，达到所需的环保标准。如在审核中发现有任何不足之处，我们会即时提出改善建议。

自2011年起，我们主动审核内地项目公司的环保表现。在2017年，我们合共审核55家内地项目公司，重点关注节能、废物和污水管理，以及噪音控制的表现，成绩令人满意。



煤气公司首项绿色债券

煤气公司与时俱进，时刻紧贴绿色金融最新发展，为环保创科项目寻找融资机会。而这些项目亦符合集团可持续发展及应对气候变化的长远目标。

集团于2017年参照国际资本市场协会的《绿色债券原则》(2017)，制定[煤气绿色债券框架](#)，并获得环球机构Sustainalytics就煤气绿色债券框架提供[独立意见书](#)，该机构为环境、社会、公司管治方面的研究和评级机构。集团的煤气绿色债券框架获Sustainalytics评估为透明可信，符合《绿色债券原则》的四大组成部分：所得款项用途、项目评估及选择的过程、所得款项之管理、及报告准则。

集团于2017年11月首次发行绿色债券，此绿债是根据煤气绿色债券框架下发行，发行额达港币6亿元及20亿日圆，两者均为十年期的债券，以吸引绿色投资者的兴趣。集团成为香港首间发行绿色债券之能源公用事业企业。

资金使用情况及绿色债券项目最新发展

截至2017年12月31日为止，上述绿色债券合共为煤气公司带来的港币7.344亿元资金，全部应用于以下四个环保项目：

项目	地点	估计项目成本 (以百万元计)	获分配的绿色债券 金额及所占比例 (以港币百万元计)	估计投产 日期	估计温室气体减排量 (每年的二氧化碳当 量，以吨计)
堆填区沼气应用	香港将军澳	350 (港币)	180.0 (24.5%)	2018年2月	56,000
厨余处理 (转废为能)	中国江苏省 苏州市	220 (人民币)	47.0 (6.4%)	2018年 第四季	16,000
氢化植物油 (转废为能)	中国江苏省 张家港市	610 (人民币)	456.0 (62.1%)	2018年 第二季	350,000
农耕废物转化为 环保化工 原料及纸浆	中国湖北省	170 (人民币)	51.4 (7.0%)	2019年 第二季	278,000

6.2 • 气候变化

过去十年，多个针对气候变化而制定的国际条例陆续推出，可见气候变化已成为全球重点议题。随著《巴黎协议》在2016年正式生效，中国政府已制定清洁能源政策，并采取相应行动，厉行减碳。香港政府亦响应《巴黎协议》，在2017年初发表《香港气候行动蓝图2030+》。

为配合中国政府的环保政策及香港政府的《香港气候行动蓝图2030+》，煤气公司亦订立双向策略，透过减缓和适应，致力遏止气候变化。

全力推行减少温室气体排放的措施，并加强集团的适应力，以应对气候变化的影响



为气候变化进行风险评估，藉此识别多项潜在风险和机遇，从而制定相应目标

气候变化风险评估

集团在2015年为香港业务完成全面的气候变化风险评估后，逐步将评估计划扩展至内地的项目公司。

该次风险评估成功为公司识别出多个对香港业务构成直接影响的潜在风险，包括引致工程延误、影响输气和运作的稳定性等。公司亦评估现有的应对措施，就结果制定短期及长期策略。此外，我们更订立恶劣天气应变计划，并在企业紧急事故桌面演练中加入了气候变化对燃气行业造成的潜在风险。

内地业务方面，集团已在年内将气候变化风险评估进一步推展至另外三个省份。我们在2017年到访湖北省、安徽省、四川省，为当地的项目公司进行气候变化风险评估，并举办工作坊，以提高当地项目公司对气候变化风险的关注。

个案



武汉市城市燃气项目的气候应对行动

2017年，我们到访武汉市一家项目公司。武汉市早前因暴雨而严重水浸，一个住宅小区更发生小规模斜坡倒塌，导致一条埋地燃气管道露出地面，出现潜在损毁风险。当地的项目公司即时进行调查、检测及修复，并检查所有其他以类似方式装设的燃气管道，确保运作安全。集团将继续与各项目公司监察所有基建设施在极端天气下的运作情况，并加强应变能力，以应付各种挑战。

温室气体排放量

准确掌握公司直接和间接排放的温室气体量，有助我们订定优先次序实行改善措施，有效减少排放量。

煤气公司非常关注公司的温室气体排放情况，并且积极制订不同改善方案，以减少排放量。我们按《温室气体盘查议定书》的国际标准所订，并参考香港环境保护署和机电工程署所制订的指引，监控范围一及范围二的温室气体排放量。此外，我们依据ISO 14064-1标准要求，为香港业务进行全面的碳审计，量化和准确通报温室气体排放量。

集团温室气体排放量

	2017	2016	2015	2014	2013
范围一：直接温室气体排放 (二氧化碳当量，以吨计)	851,000	857,000	925,000	725,000	801,000
范围二：与能源有关的间接温室气体排放 (二氧化碳当量，以吨计)	423,000	399,000	378,000	300,000	284,000

附注：

- 范围一：厂房及车队等消耗的燃料。堆填区沼气所产生的碳排放量一般不纳入温室气体盘查中，因此范围一过往四年的排放量进行了调整。
- 范围二：厂房、办公室、客户中心、加气站及数据中心等消耗的电力。
- 报告涉及的温室气体排放量涵盖煤气公司在香港内外地区的业务。数据按净权益计算。

为减少公司的碳足迹，煤气公司自2010年起每年在内地举办优秀减碳项目比赛，邀请项目公司参加，并在2016年将比赛范围扩展至香港。自2010年，合共收到209个方案，每年减碳量达299,200吨。

个案

第八届优秀减碳项目比赛

优秀减碳项目大赛是煤气公司在内地每年推行的主要环保项目之一，旨在提升公司的环保表现。于2017年，我们共收到15个减碳方案，减碳量达140,400吨。

其中一个项目由山西易高煤层气有限公司（山西易高）提出及实行。山西易高采用世界最新深冷冻技术，把煤层气（以伴生气体形式存在于煤矿中）就地液化转化成液化煤层气。在煤层气的预处理过程中，必须从原料中除去水分，以确保后续工艺中的生产安全。山西易高通过新的工艺设计和煤层气管道改道，能够避免使用高功率的空气压缩机。这种优化不仅节省了大量电力，而且还防止了杂质（例如润滑油和长链碳氢化合物）进入工艺气中，为厂房运作的安全性和效率带来益处。

此项目每年减碳量：314吨

此项目每年经济效益：人民币14万元

香港的碳强度

煤气公司深信集团作为能源供应商，除了竭力减少业务的碳排放量，也需要帮助客户在日常生活减碳。

2017年，公司在香港生产煤气的碳强度为每度煤气0.592公斤二氧化碳当量，较我们2005年的基准（每度煤气0.767公斤二氧化碳当量）降低23%。有关改善源于集团改用了天然气和堆填区沼气为煤气生产原料，以及大埔煤气厂房的能源效益提升。详情请参阅本报告第六章「6.3 可持续营运」部分。

集团已定立进取的减碳目标，务求在2020年将香港煤气生产的碳强度降低30%（与2005年的基准比较），藉此表明我们减碳的决心。

在香港生产每度煤气所排放的二氧化碳量



附注：碳强度已更新与温室气体排放量协调一致，以撇除堆填区沼气所产生的碳排放量。

环保业务

煤气公司积极开发清洁及可再生能源，为客户在生活中减碳，以对付气候变化。

清洁燃气供应商

以清洁燃气广泛取代柴油和煤炭，有助推动城市绿化，开创更洁净的未来。因此，煤气公司在香港一直与酒店、医院等工商客户紧密合作，以煤气取代柴油作锅炉燃料，携手减少碳排放。

年内，集团将内地的城市管道燃气业务扩展至23个省、自治区和直辖市，客户数目超过2,500万。我们不断扩充城市燃气网络之际，亦提供更清洁的低碳燃料方案，例如为工业园区、商用楼宇和其他工商业客户提供冷热电联供系统，协助客户全面节能减排。集团并在内地进行策略性市场调查，详细了解客户对改造锅炉的需求，针对有关需要提供方案，藉此吸引客户转用天然气，并同时向他们提供有效的节能方案。

新能源发展及非常规能源

煤气公司不仅积极发展环保燃气，更在内地开发多项低碳新能源项目，减少对环境的污染。

清洁车用燃料

煤气公司全力支持香港政府的改善空气质量政策，自2000年起设计、兴建和营运液化石油气加气站。2017年，公司旗下五个专用液化石油气加气站共售出超过60,000吨液化石油气，为超过18,000辆出租车及公共小巴提供加气服务，约占香港车用液化石油气市场总销售量的三成。在内地，我们继续推动重载车辆客户以液化天然气替代柴油，目前于内地已投入运作和正在兴建的液化天然气加气站共有54座。

煤层气及焦炉气

煤层气为采煤的副产品，可视为非常规的天然气来源。以往，采矿人员会将煤层气烧掉，然而煤层气只要在采煤之前抽走，也可投入实际应用层面。集团在山西省兴建的液化煤层气厂房，每年可生产达2.5亿立方米的液化煤层气，同时减少约39万吨因燃烧煤层气而产生的二氧化碳。另一方面，我们于江苏省徐州市兴建的厂房于2016年基本完成。该厂房将焦炉气转化为甲烷，以此生产液化天然气，预计于2018年初试产，每年可生产60,000吨液化天然气。

甲醇及汽油

集团位于内蒙古自治区的煤制甲醇厂在2017年总产量逾282,000吨，我们正研发在厂内将甲醇转化为天然汽油，并将有关技术推展至甲醇业务的其他领域。

集团旗下的易高环保投资有限公司（易高）亦在年内启动新能源项目，把甲醇厂40%的煤制合成气转化为120,000吨高价值的乙二醇，预计于2018年初试产。有关项目将为易高奠定稳固的发展基础，在未来进一步扩展合成气应用及甲醇转化业务。



生物质转化能源

生物质适当加工后可成为有价值资源，用于生产能源和化工产品。集团成功研发崭新技术，将农耕废料转化为糠醛及其他化工原料，并计划在农耕废料「秸秆」资源丰富的地区推行此试点项目。另外，我们在江苏省张家港市兴建把非食用油脂原料提质为加氢精制植物油的厂房已竣工。厂房结合易高的专利技术，每年最高可生产120,000吨生物油(其中约90%是加氢精制植物油)。生产厂房已获「国际可持续发展与碳认证」，其产品与传统柴油相比可节省90%的温室气体。厂房于2017年11月投产，加氢精制植物油将销往欧洲市场。

厨余处理及应用项目同样可成为大规模环保工业。集团正致力开拓有关业务，并于苏州工业园区兴建厂房，预计每日可将500吨的厨余、绿色废物及垃圾渗滤液转化成天然气、油品、固体燃料及肥料。此项目预计于2018年投产。

6.3 • 可持续营运

煤气公司决心减少业务对环境的影响，坚持提高各营运项目的效益，并开发更清洁的燃料，实现可持续发展目标。

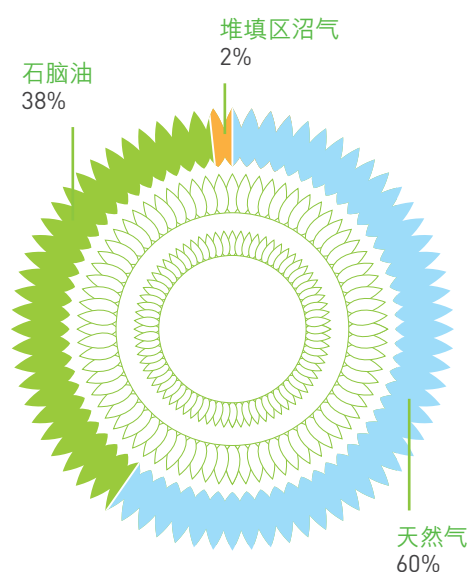
生产清洁能源

身为燃气供应商，我们选用的能源资源和生产厂房营运的方式，对公司的环保表现有着举足轻重的影响。

煤气原料组合

早于1973年，煤气公司已使用石脑油代替煤及重油作为原料，在香港生产煤气。其后，自1999年起，我们将堆填区沼气纳入燃料组合，进一步保护环境。于2006年，我们引入天然气为原料，生产煤气供香港住宅客户使用，大大减少空气污染物及温室气体排放量。

我们是全港首间将堆填区沼气应用于商业范畴的机构。集团在船湾堆填区及新界东北堆填区的沼气应用项目分别于1999年及2007年投产，为香港提供清洁能源，减少客户及煤气公司业务的碳排放量。随著新界东南堆填区的沼气应用项目投产，预期堆填区沼气于煤气原料组合所占的比重将由2%跃升至5%。



个案

新界东南堆填区沼气应用项目启用

新界东南堆填区沼气应用项目是香港的大型环保项目，堆填区沼气经过去除杂质和提升品质过程后，会转化为合成天然气，输送至井栏树调压站，注入煤气供应网络。该项目可带来多项环保效益，包括预算每年减少石脑油用量13,000吨及二氧化碳排放量达56,000吨，相当于240万棵树每年吸碳量。



煤气厂房效能提升工程

厂房实施多项节能节水措施，务求进一步减少于煤气生产过程中对环境构成的影响。



能源

回收及重用生产过程中产生的余热，余热回收系统于2017年减少碳排放达2,700吨。



水

将处理过的雨水循环用于煤气生产过程，在2017年节约3,805立方米用水。

循环再用氨气容器的加温水，并抽取空气压缩站冷却塔的排放水，回收补充第二期冷却塔的冷却水，在2017年合共减少超过20,000立方米用水。

绿化煤气办公室

煤气公司办公室排放的二氧化碳量，虽然只占集团整体碳足迹的一小部分，但我们深信仍要继续努力，帮助进一步减少公司业务对环境的影响。因此我们坚持继续绿化煤气公司的办公室，在公司内推动减碳减废计划，推广绿色文化。

北角总部大楼

煤气公司的北角总部大楼，是全港首座获得「绿建环评既有建筑1.2版」最终铂金级别认证的非住宅建筑物。公司在总部大楼采取的主要环保措施包括更换旧有冷水机组，改为高能源效益的无油变频水冷式空调冷水机组，以及装设雨水收集系统和冷凝水收集系统。

公司并编制《绿色办公室实践指南》及进行内部审核，以提升雇员的环保意识，确保集团正确实践各项环保措施。

数据中心

数据中心的电脑系统、服务器和高效能器材需要长时间运作，在营运上需要耗用大量能源。公司竭力从各可行方面著手纾解集团对环境构成的影响，旗下多个数据中心已取得由美国绿色建筑协会颁发的「LEED领先能源与环境设计」世界级认证。名气通东莞1号数据中心在2017年更成功获得金级认证。此外，我们亦采用「数据中心基础设施效率」以监控数据中心的能源效益。



废物管理

煤气公司在废物管理方面，全面贯彻「5R」原则：取代（Replace）、减省（Reduce）、再用（Reuse）、回收（Recover）和循环（Recycle）。这份决心带领我们连续16年获颁发卓越级别「减废证书」，至今合共完成超过30个减废回收目标。我们更积极回收或循环再用业务所产生的废物，现时我们分类回收的废物种类约为18项。

个案



安装干手机

用完即弃的擦手纸是日常废物的一大来源。为减少产生废物，并为即将实施的都市固体废物收费做好准备，我们已为北角总部大楼的洗手间安装逾36部喷射式干手机，每年减少逾2,880卷擦手纸用量，相当于减少14.7吨二氧化碳当量。



集团的废物管理方针并非只局限于公司的营运范畴。自2003年起，我们推行「旧炉具回收计划」，为客户、承办商和环境创造三赢方案。回收的炉具会交由回收承办商分拆零件，供循环再造，所得的收入用作支持公司、承办商及各环保团体推行环保活动。2017年，我们合共回收85,000件旧炉具，循环再用超过1,800吨金属。

煤气厂房废物管理

煤气公司依照现行的废水排放监管标准，审慎处理所有在煤气生产厂房造成的废水。2017年，集团并没有发生任何需要通报的废水泄漏事故。我们并为在煤气厂产生的其他废物制定严格处理程序，确保操作人员充分了解监管要求。在整个生产过程中，我们密切监察有害废物和无害废物的生产量及循环再用量，实践源头减废。

集团遵循监管条例要求，将化学废料交由获得环境保护署认可的废物回收商处理。此外，我们主动循环再用多种资源，如金属化学容器、使用过的催化剂、塑胶化学容器、用完的聚乙烯管等，力求减少废物。

6.4 • 培育环保文化

煤气公司决心承担企业环保责任，在营运和其他方面均极力实践环保，为可持续发展尽一分力。公司致力提高持分者对环境保护的关注之余，亦积极倡导公民教育工作，帮助他们理解全球面对的环境问题，藉此提高环保意识。

雇员

我们活用多元化的沟通渠道，包括发行刊物（如健安环通讯），以及透过电邮和内联网发布绿色资讯，向雇员宣扬环保信息。集团并成立环保大使团，在部门及同事之间推广环保信息。

为了提升雇员的环保意识，公司积极举办不同类型的活动。2017年，我们举办的活动除了健安环月，还包括：举办生态导赏团，带领雇员参观大生围的鱼塘和米埔自然保护区，了解当地生态；举办讲座，讲解绿色建筑、碳交易、生物多样化的情况；开设工作坊，教导雇员种植水仙花和玻璃瓶升级改造的知识；参观[源·区]，带领参加者深入了解如何实践环保。



2017年，煤气公司雇员合共接受
657小时的内部及外部环保培训。

个案



环保生活推广活动

2017年，我们举办多项环保活动，并邀请雇员带同家属一同参与，藉此提升雇员家庭的环保意识。我们透过「Farm to Table Cooking Class」，同时宣扬健康饮食和环保意识；「押花茶具套装」工作坊则教导参加者利用旧花卉或叶片，制作别具特色的环保茶具；「花见の手工纸及墨染宣纸」造纸工作坊，利用废纸制作漂亮的纸品装饰。年内，共有逾80人参与这些环保活动，提升环保意识。



此外，我们推行「健安环建议计划」、「绿色创意基金」等奖励计划，鼓励雇员提出保护环境的方案，并妥善推行。年内，「绿色创意基金」共收到九项申请，基金合共批出逾港币11万元支持有关环保项目。

供应商及承办商

为了将煤气公司的企业责任推广至供应商及承办商层面，公司积极与供应商及承办商建立长期合作关系，并制定「供应商的企业社会责任守则」，藉此鼓励供应商实践企业社会责任，遵从「供应商的社会企业责任守则」。我们将公司的环保措施收录于环保手册中，分发给所有承办商。除此以外，我们为承办商提供多种培训课程，内容包括废物回收及弃置废物的正确方法，并举办健安环日等环保活动，邀请承办商参加。

我们更特别为承办商及代理商举办废物回收比赛，进一步推动承办商注重环保。2017年的废物回收比赛以电子产品为主题，共有16家承办商及代理商参加，合共收集到174部旧电子产品，供回收之用。

客户及社区

煤气公司矢志承担环保责任，不仅向雇员、供应商和承办商推广环保，更协助提高公众的环保意识，帮助他们了解如何在生活中减碳，共同缔造环保未来。

我们透过多元化方式向公众宣扬环保信息，其中之一是鼓励客户改用电子账单和电子账户，减少用纸之余，亦可享用更方便快捷的服务。集团并为「低碳Action！」开设[Facebook专页](#)和[专用网站](#)，向使用者发放环保小贴士。网站上更有碳足迹计算器，让公众计算自己的碳足迹。年内，我们与新雅文化事业有限公司合作，出版四本「BiB BiB Family」儿童烹饪书，以饮食教育向大众推广健康环保概念和促进家庭和谐。

个案



环保健康煮食小贴士

市民若能在生活中节约能源和减碳，可以对环境带来举足轻重的影响。有见及此，我们在2017年将集团丰富的环保健康生活经验，整合为[环保健康煮食小贴士](#)，供客户和公众参考。根据大学研究和测试的结果，介绍多种健康的环保健康烹调方法，再配合有益的食材和食油，让客户和公众在饮食中实践环保健康理念。



煤气公司亦与持分者分享公司实践环保理念的心得，我们欢迎各界企业、专业协会、环保团体及其他机构到访煤气公司总部大楼，向他们介绍集团的环保措施，藉此让各界持分者了解到我们的卓越环保智慧和丰富经验，同时巩固煤气公司在环保方面的领导地位。2017年，我们更筹办技术参观团，带领参加者到雅丽氏何妙龄那打素医院，亲身了解热电联供系统的技术，让更多人认识可再生能源的实际应用方法。



健康及安全

安全文化深深植根于煤气公司，我们多年来持续提升安全表现，竭力保障雇员、承办商、客户及公众的安全。



煤气公司作为能源业界的先锋，我们的业务在安全方面面对不少挑战，因此我们坚持雇员、承包商，以及所有与公司业务有关的人士，无论于任何地点，均须得到同等程度的保护。我们以零意外为目标，全面恪守所有相关的健康及安全法例规定。

2017年，集团对保障健康和安全的努力获各界肯定，夺得多个相关奖项，包括在第十六届香港职业安全健康大奖中荣获两项金奖和一项银奖。

2017年主要表现



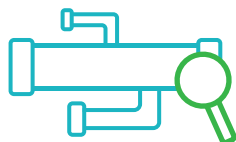
香港：



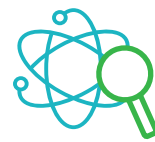
26,413
小时安全训练



6 宗工伤事故（煤气公司）及
4 宗工伤事故（煤气公司附属公司）



10,897
个地点进行坑道检查



152,241
次网络安全检查



内地：



979,628
小时安全训练



55 家城市燃气业务项目公司
完成安全及风险管理审核，
平均得分「卓越」



8 宗严重燃气相关事故

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
确保营运安全	<ul style="list-style-type: none"> ● 完成113项安全/预防性巡查 ● 易高于内地的28个天然气加气站完成安全检查 ● 检讨安全审核制度，并为易高位于山西省的液化煤层气厂房及内蒙古自治区的甲醇厂房进行跟进审核 ● 为内地项目公司进行12项保安风险评估 ● 为香港进行191项保安巡查，并为内地合资公司进行27项保安巡查 	<ul style="list-style-type: none"> ● 为煤气公司的设施及资产进行安全/预防性巡查 ● 为易高于内地的天然气加气站进行安全检查，并为易高的内地化工厂房进行安全审核 ● 为名气通电讯有限公司（名气通）进行内部安全审核，并改进安全表现 ● 为香港及内地业务进行保安风险评估、保安巡查及保安检查 ● 支援内地项目公司的新保安项目
提升雇员和承办商的职业安全及健康(职安健)意识，以减少有关风险及事故	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季推出职安健项目： <ul style="list-style-type: none"> 第一季：建立健安环即时信息呈报渠道「HSE我有SAY」 第二季：「预防职业劳损全攻略」推广计划 第三季：「炎夏工作安全与健康」推广计划 第四季：2017年健安环月 ● 举办三次为期两日的消防训练，共有69名来自不同部门的雇员参加 ● 在北角总部大楼、大埔煤气厂房、马头角厂房进行炸弹威胁及疏散演习 	<ul style="list-style-type: none"> ● 分别定期举办职业健康及职安健活动，如健安环问答比赛，承建商职安健讲座 ● 为不同保安事件举行训练，并制定保安警报信息 ● 举办消防安全训练及火警演习，并举行处理炸弹威胁及可疑物品的安全训练，以确保雇员面对各种紧急状态时，均能迅速应对，有效处理问题 ● 构思创新的职安健措施，以提升安全表现

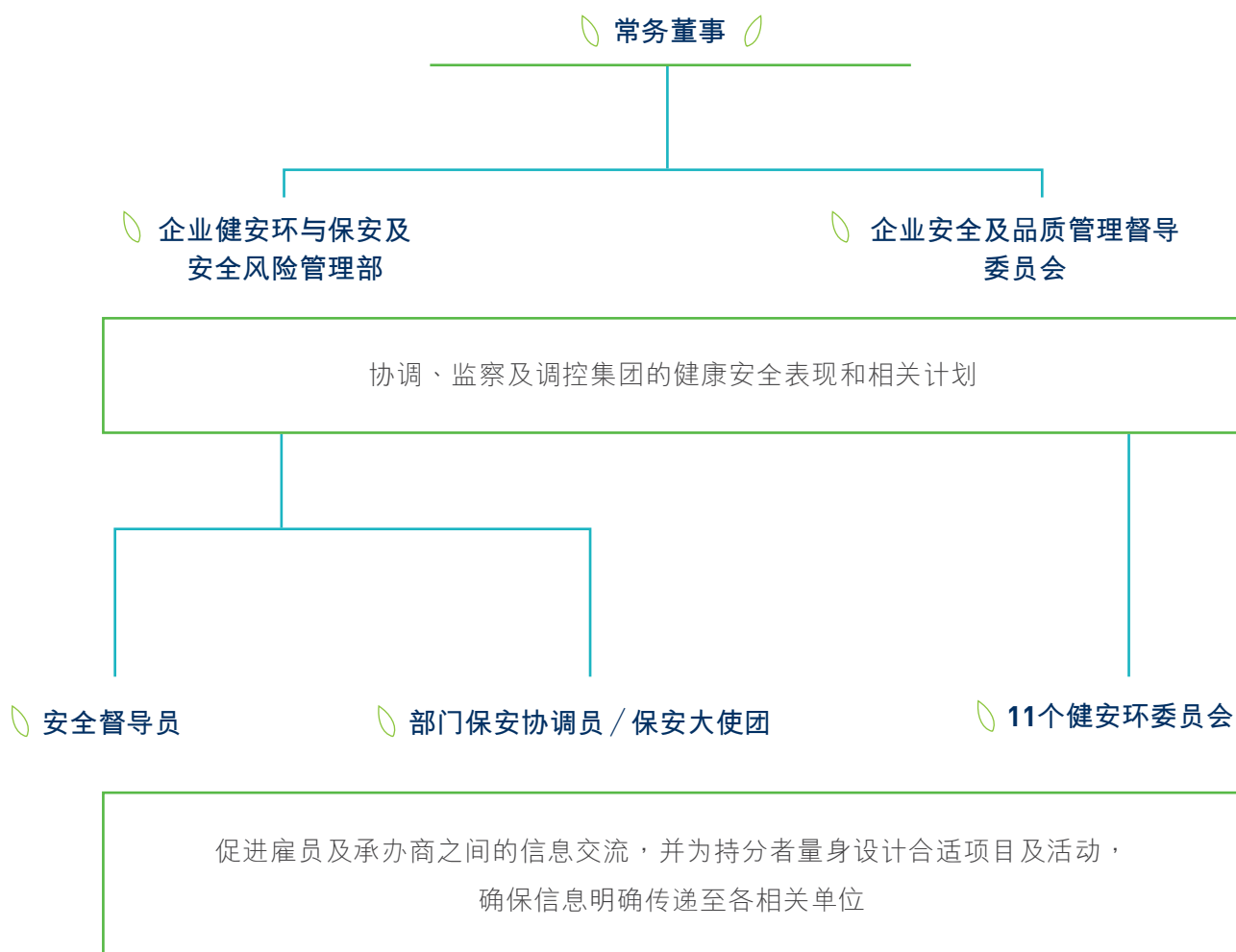
目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
提升管理层应对紧急情况的能力	<ul style="list-style-type: none"> 为煤气公司及名气通位于大连的数据中心举办桌面演练 	<ul style="list-style-type: none"> 在香港及内地举办桌面演练
提高内地雇员的安全意识及安全文化	<ul style="list-style-type: none"> 举办两次安全风险管理经验团，共有39位内地项目公司雇员参加 为易高的内地雇员举办三次工艺安全培训课程 	<ul style="list-style-type: none"> 为内地雇员提供教育、培训、经验交流活动 为内地项目公司风险管理部门的所有经理级雇员取得国家注册安全工程师的资格
改善安全管理系统	<ul style="list-style-type: none"> 为转换为ISO45001标准认证进行研究及准备工作 为离地工作编写内部职业安全及健康指引，并修订现有的意外呈报程序 更新《企业紧急应变计划》 进行OHSAS 18001及《工厂及工业经营（安全管理）规例》所订的安全审核 	<ul style="list-style-type: none"> 将职业健康及安全管理系统标准由OHSAS 18001转换为ISO 45001 检讨及制订/更新工作程序和指引 进行安全审核，确保安全管理系统稳健可靠
改进追踪表现方式	<ul style="list-style-type: none"> 制订职安健的主要表现指标，并将指标融入企业健安环奖的评分标准内 为易高在内地的化工厂制定及实施工艺安全关键表现指标，以管理工艺安全，并同时实施工艺安全改进计划，推动厂房持续改进安全表现 	<ul style="list-style-type: none"> 监察职安健的主要表现指标的运行状况，进一步于日常运作上制订职安健主要表现指标 实施有效的工艺安全管理系统，并监察工艺安全主要表现指标，以提升易高内地化工厂房的安全表现 利用「工业4.0」提升煤气厂房的效能、数据管理及安全管理表现

7.1 • 我们的策略

集团制定相关健康、安全及保安的指引时，以企业健康、安全及环保政策及企业保安政策为框架，确保公司业务不会危害雇员、承办商、客户及公众的健康、福祉和安全，并同时将公司设施、雇员及承办商所面对的潜在保安风险减低。

管治

煤气公司的企业健安环与保安及安全风险管理部，以及企业安全及品质管理督导委员会，负责协调、监察及调控集团的健康安全表现和相关计划。



全方位安全管理方式

我们的安全管理策略标示出多个具体范畴，确保集团业务各方面的安全表现均达致最高标准。煤气公司透过全方位的安全管理方式，贯彻公司的价值观、标准和指引，以推动长远业务发展。我们并以此为基础，特别为雇员及承办商设计不同计划和活动，帮助他们提高安全知识及安全意识。

集团在各范畴全面贯彻企业安全及风险管理系统，香港和内地业务均采用统一标准，符合严格安全水平。



7.2 • 生产及网络安全

煤气公司是香港的主要公用事业机构，同时也是内地首屈一指的能源供应商。我们肩负重任，必须审慎监控旗下所有生产厂房、储存设施、输配气网络的安全，预防重大燃气泄漏及爆炸风险。

香港

集团所有设备、网络和运作程序均受到机电工程署监管。我们并与机电工程署合作制订策略计划，包括设施应用架构及预防性维修指标，确保公司符合最佳安全标准。

工艺安全及资产管理

我们竭力维持安全可靠的煤气供应，以保障市民的生命财产安全。集团早已为此确立妥善的设计和工程准则，并透过我们的运作及维修标准，确保工艺和公司资产充分发挥效用，带来效益。

公司沿用的工艺安全管理系统，为我们奠定稳固的安全基础，能妥善抵御大型项目或改造工程带来的风险。我们会为大型项目或改造工程进行程序风险分析，评估会导致风险出现的潜在原因和有关影响，构思有效的预防措施。燃气生产部现时采用六个阶段的风险研究方法，以识别及记录重大危险事故，并且制定合适措施，控制和缓解主要风险。

我们凭藉有效的资产管理系统，提升公司的工艺安全表现。公司的煤气生产厂房和输配气网络均达到 ISO 55001 认证标准，无论是生产厂房、煤气鼓、输配气系统、室外立管及煤气表等资产，均由集团有系统管理，全面实践集团的使命及宗旨。

随著资产的表现提升，集团的安全表现亦得以改进，持续维持理想标准。我们积极更换重要的设备和投资发展新技术，务求改进资产的表现。年内，我们为石脑油泵系统安装额外石脑油冷却器，并在石脑油缸安装伸缩式接地装置，进一步降低火灾风险。

网络安全

煤气公司的香港燃气管道网络长达3,600公里，覆盖全港各区，公司在维持燃气管道网络安全上责无旁贷。因此我们时刻确保网络符合最高安全标准，务求为客户供应安全可靠的煤气，保障市民安全。

2017 年网络安全表现

项目	成果	指标
煤气供应的可靠程度	99.991%	>99.99%
由公众报告的煤气事故（每10公里煤气管道）	0.165	<=0.15
第三者损坏煤气管道的意外	13	<=7
紧急抢修队于25分钟内抵达现场	达标	-

集团持续监控网络的安全情况，透过严密的侦测及检测工作，预先防范有可能出现的问题，防止事件发展为需要呈报的渗漏事故。煤气公司的调度中心保持24小时运作，中心配备精密的监控及数据收集系统，并设有完善的地理资讯系统，时刻监察供气网络的安全。网络监控及数据收集系统除了监控网络上超过4,000个实时遥测点及数据收集点，亦监测各个主要调压站的运作情况。地理资讯系统则负责绘制详尽的电脑管道图，帮助我们快速和有效应对突发事故。上述措施大大提升公司的营运安全表现，让客户时刻享受高效优质的供气服务。

除了遥距控制系统，煤气公司亦制定检查计划，定期派出合资格的气体技术员至其他工地实地巡查，保障燃气管道网及其他设施免受破坏。2017年，我们于10,897个地点合共进行152,241次检查，所检测的管道长达6,785公里。

管道种类	煤气渗漏检查次数
高压及次高压B主喉	至少每年进行一次
中压球墨铁管或所有镀锌管	至少每年进行六次
低压球墨铁管	至少每年进行三次
置于建筑物下或建筑物内的聚乙烯管或钢管	至少每年进行两次
其他	至少每年进行一次

为预防燃气渗漏，集团已展开中压球墨铁管更换工程，总长度为450公里，年内已成功更换大部分球墨铁管。碍于路面施工的限制，或是管道施工点正由其他机构使用等原因，以致部分管道未能更换。我们已在有关位置采用闭路电视监察系统检查球墨铁管内部的安全情况，并利用修补技术从内壁进行加固，确保管道在未来正常运作。我们举办免费的安全简介会，让承办商及将会于燃气管道附近进行挖掘工程的企业了解有关的安全情况。此外，公司更引入「安全、工程质素及环保表现奖励计划」，鼓励雇员及承办商在铺设管道时更尽心尽责，注重安全。

煤气公司的团队积极响应集团的「企业增长 = 创新力 x 执行力」理念，持续开发崭新工具和技术。此举不但令检查及维修工程更方便快捷，亦有助减少雇员及承办商面对的安全风险，提升整体工程效率。

个案



煤气管道渗漏侦测犬

犬只拥有灵敏的嗅觉，在燃气渗漏时，往往能比仪器更快找出渗漏位置。有鉴于此，公司正在训练两只侦测犬辨认四氢噻吩的气味，四氢噻吩是我们在煤气中加入的独特气味，侦测犬X和GoLo完成训练后，将在繁忙闹市或较难寻找渗漏源头的环境为我们找出燃气渗漏的准确位置，有助工程人员更快修复管道，同时亦可缩小路面挖掘的面积，减少对公众的影响。





集团的内地业务多元化，服务遍布26个省、自治区和直辖市。因此，我们以安全为首要重任，持续提升内地业务的安全标准。

公用事业业务

煤气公司的内地业务恪守严格的安全标准，所有项目不仅由经验丰富的专业人员负责监督，更通过一系列检查及品质保证程序确保每家项目公司运营安全。我们亦会到访各地区的项目公司，在现场进行安全及风险管理审核，确保内地燃气项目全面恪守公司的标准和指引，2017年我们审核了55家项目公司。

此外，内地各项目公司的总经理会每月为其公司执行安全检查，寻找安全隐患，并针对情况订立解决方案，亦会每年开展两次项目公司之间的交叉检查。集团的常务董事亦于2017年前往东北区域、华北区域，带领团队执行年度区域安全巡查，进一步巩固内地项目公司的营运安全，并提升职业安全管理品质。

集团长期保持优秀的安全表现，在能源业界有着举足轻重的领导地位，并参与编制和评估国家或业界标准。此等优势让煤气公司能直接提升业界的安全标准，为内地能源业发展做贡献。



新兴环保能源业务

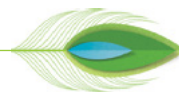
易高利用工艺安全管理系统及多项措施，妥善管理和纾解主要风险。集团已为新兴环保能源业务制订关键表现指标，密切监察厂房的工艺安全，并同时推出工艺安全提升计划，持续提升有关表现。

公司为易高在内地的天然气加气站和化工厂的各项设施执行安全检查或安全审核，确保安全表现更为理想。年内，易高旗下28个内地加气站已接受安全检查，全部成绩均令人满意。我们亦反思易高在内地化工厂房实施的安全审核制度，并按审核结果制定提升计划。2017年，我们共进行了两次跟进审核。我们还采用蝴蝶结分析方法，识别化工厂房在设计和运作阶段的潜在风险，设立适当的保护措施，透过管理工艺流程、程序及行为，有系统预防有关风险。

年内，我们亦为易高内地项目的所有安全管理人员，举办安全风险工作坊和保护层分析训练，全面提高安全表现。

7.3 • 职业安全及健康

香港



公司向来重视雇员和承包商的安全及健康。我们所采用的安全管理系统，在设计上不但全面遵守法例及OHSAS 18001标准，更定期进行检讨，与时俱进，妥善管理各种职安健问题，确保雇员及承包商的安全健康。

煤气公司除了制定全面的安全指引，更落实多项安全措施，务求令公司安全表现达到最高的业界及国际标准。我们定期检讨各项安全指引，按业界最新措施及政府订立的要求更新指引内容。此外，集团在2017年特别为高空作业编写内部职业安全及健康指引，并修订现有的意外呈报程序，令公司的安全指引更完善，全面保障工程人员的安全。

过去数年，公司的工业安全表现令人满意：

主要安全统计数字（香港）

	2017	2016	2015	2014	2013
意外数目 — 所有工伤事故	10	13	19	14	15
意外度数率	0.15	0.19	0.29	0.22	0.24
例须呈报的意外数目	10	12	15	12	12
意外事故率	3.4	4.1	5.3	4.4	4.9
致命意外	0	0	0	0	1
损失工作日数	496	576	596	132	194

附注：

- 意外是指任何引致有关雇员受伤一天或以上的意外。
- 意外度数率是指每10万工时有人受伤的意外数目。
- 例须呈报的意外是指任何引致有关雇员不能工作超过三天的意外。
- 意外事故率是指每1,000名雇员计例须呈报的意外数目。
- 只限煤气公司的雇员及附属公司的雇员。

营造安全健康职场

煤气公司决心营造健康和安全的工作环境，务求将雇员和承包商的意外数字减至最低。公司将注重利用创新科技提升职安健水平。年内，我们活用创新科技及改装技术，研发及组装多项职业安全设备，包括气动吸泥机、电动运泥车、自行组装的机械臂，还有安装在尾板车及轻型货车的自动LED闪光灯警示系统等，成功提升道路工程职业安全及健康。上述创新技术不但大大提升公司的健康安全标准，更为我们赢得第十六届香港职业安全健康大奖的安全改善项目大奖金奖。

个案



尾板车的自动LED闪灯警告系统

煤气公司开创香港先河，率先为轻型货车的后门和货车尾板安装LED闪灯警示系统，透过闪灯提醒其他路面使用者注意货车的尾板及后门位置，减少道路工程风险和交通意外。集团及所有香港承办商的轻型货车，均已在2017年加装尾板及后门的LED闪灯警示系统。



提高健康安全意识

公司每年举办多元化的职业健康安全培训及推广活动，加强雇员及承办商的健康安全意识。新入职雇员亦可透过「健安环关顾计划」，获安排导师给予指导及健安环训练。公司更设立多个健安环通报渠道，为雇员提供最新安全资讯，例如健安环警示等，进一步减少雇员及承办商的职业健康安全风险。

我们透过健安环通报计划加强安全文化，同时亦鼓励雇员和承办商参加公司的健安环建议计划和险失事故呈报计划。公司会检视收到的方案，有价值的建议可获得奖励。年内，我们新增手机专用的健安环呈报渠道「HSE我有SAY」，方便雇员呈报健安环事宜，并积极鼓励提交良好作业模式及表现欠佳的健安环案例，以便公司持续改善健安环表现。呈报个案活动每季设立特定主题，吸引雇员投稿。

个案



健安环月



健安环月是煤气公司的年度活动，重点提升雇员的健康安全意识。我们会在该月举办多元化的活动，包括健安环经验分享会、参观团及研讨会，吸引雇员参与。健安环月的重点活动是健安环日，雇员和承办商可携同家属一同出席，透过游戏和活动学习健安环知识。今年大会更增设健安环创新及展览区，向出席的嘉宾及参加者介绍及推广公司的创新工具。

个案

加强高空作业安全

高空作业期间，如有任何行为未达安全标准，或环境情况失当，均可构成严重安全风险。有见及此，煤气公司制定《高空作业安全指引》，为雇员提供详细的安全规范，藉此提升安全表现。我们亦举办导师训练课程，以及为各相关部门安排沟通大会，加深雇员和承办商对高空作业安全工作的认识。



内地

一直以来，集团把煤气公司的企业安全管理系统引入内地，藉此统一香港及内地业务的安全标准，内地部分项目公司亦自发在年内取得OHSAS 18001国际标准认证。我们亦特别为内地项目公司制定内部企业安全标准及指引，提升项目公司的安全及风险管理能力。

煤气公司定期为内地雇员举办安全训练课程及工作坊，以提高安全意识，并藉此倡导安全工作文化。2017年，我们举办了各式各样的业务安全工作坊，内容包括介绍新安全标准及指引及经验分享会，逾700名内地雇员参加。年内，公司举办两次经验分享团，合共邀请39名内地项目公司的安全险管理人员访问香港，交流两地安全管理经验。

集团亦利用多元化的沟通渠道，如微信、网上学习平台、企业社交网络等，向雇员推广职业安全。透过这些渠道，公司不但可向雇员分享最新健安环指引，亦可向各业务团队发布事故警告，帮助雇员更快获取所需的健安环资讯。雇员也可透过这些渠道参加问答比赛和健安环比赛，寓学习于娱乐。

个案

微信最佳安全及环保实践摄影比赛



为提升雇员对健安环的认识，我们透过微信平台举办摄影比赛，共收到超过140个参赛摄影作品，最后由9,765名雇员投票选出优胜者。雇员踊跃参与活动，显示他们对安全及环保的热忱，进一步提升集团「健安环」文化。

7.4 • 保安

煤气公司的保安团队24小时执行保安工作，确保雇员、承包商及访客的工作环境安全。保安团队负责保障集团香港业务的三大重点设施，全力守护煤气公司北角总部大楼、大埔煤气厂房、马头角厂房的安全。其他并未派驻保安团队的设施，如煤气调压站、客户中心等，亦已装设保安系统，24小时监控保安情况，公司并定期执行保安巡查。2017年，我们致力加强公司各设施的保安措施，先后在大埔煤气厂房加设金属探测安检门及强化保安闸门，并在天然气接收站设置红外线警报系统。

集团亦为内地业务进行多项保安巡查和审核，确保有适当的保安措施，并正常地运作。为遵守中国政府的《反恐怖主义法》要求及减低营运上实体保安风险，为设于内地的重要设施执行12次保安风险评估工作，并提出改善方案，以加强重要设施的实体防御能力及改善保安管理方法。集团并全力支援港华投资有限公司（港华投资）、易高、名气通等内地重点项目对保安的需要，包括提供保安设计、安装、测试、系统更新及投标等。

为增强管理人员、雇员及承包商对保安议题的了解，我们举办了简介会和培训课程。此外，我们为内地项目公司的管理人员及外判保安员举办讲座，促使他们更加了解现时最新的法规要求、以及有关保安的事宜、标准及科技。我们透过不同渠道，向雇员发布保安知识及预防罪案资讯，其中在2017年，透过开设微信群组，向集团的保安大使团宣递相关信息。

7.5 • 紧急事故应变处理

紧急事故应变措施是煤气公司的全方位安全管理的重要一环，在事故发生时，能同时保障雇主及雇员的安全。我们的应变措施共分为三个层次，务求妥善调配资源，应对紧急事故。

企业紧急应变计划

高级管理人员调配公司资源，向政府有关部门寻求协助，以及处理传媒查询

部门紧急应变计划

在紧急事故发生期间，厂房经理和主要紧急应变人员概述须采取的行动

特定紧急应变程序

在现场采取特定措施以处理个别事故

我们定期在煤气生产厂房、液化石油气加气站和北角总部大楼举行演习，帮助员工快速有效应对危急情况。

个案

消防训练



为加强雇员对灭火及消防安全知识，在消防处协助下，我们举办了三班为期两天的消防训练课程。课程于将军澳的新消防及救护学院举行，内容除了基本防火安全知识，亦包括灭火工具的使用方法，以及在漆黑环境中寻找逃生路径的技巧。三班课程共有69位来自不同部门的雇员参加。学员在课程后均表示内容实用，可帮助他们在火灾期间保护自己及其他同事。

个案

大埔煤气厂房举行炸弹威胁及疏散演习

公司每年举行炸弹威胁及疏散演习，以加强雇员面对可疑物品及炸弹威胁的应变能力。2017年，我们与大埔警区合作举办演习，大埔煤气厂房的保安团队依照紧急应变程序处理事故，按相关程序应对炸弹威胁，并执行疏散计划，然后与大埔煤气厂房的员工合作搜索炸弹的位置。保安团队找到可疑装置后，在受影响范围设置警戒线，并报警将事件交由警方处理。是次演习有助强化大埔煤气厂房发生紧急事故时，煤气公司与大埔警区的合作及沟通。



年内，集团在香港和内地均有安排桌面演练，以提高管理层面面对紧急事故的应变能力，并藉此促进雇员在紧急事故发生时互相合作，确保安全。

个案

企业紧急事故桌面演练



2017年的企业紧急事故桌面演练共有30多位人员参与，内容模拟有货车撞向西湾河调压站，引致爆炸和火警。与此同时，我们亦模拟公司的中央电脑系统遭到黑客攻击，所有重要资料均被上锁。事故发生后，我们模拟召开记者招待会的情况，考验管理层应对传媒的技巧。上述演习，有助加强公司管理层处理企业紧急情况的应变能力。

煤气公司亦定期检讨集团的紧急应变计划，确保计划有效可行，足以应付各种严重情况。2017年，我们按内地法律要求，为港华投资、易高、名气通编制预防恐怖袭击的手册，让雇员了解应对程序。



我们的雇员

QQ 我们激发雇员发挥潜能，鼓励他们积极投入参与公司业务发展及自我增值，从而促进长远的可持续业务发展。QQ

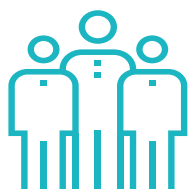


煤气公司提倡平等机会，致力建立多元共融的工作环境。我们鼓励雇员积极参与公司业务和发展个人专业，并时刻确保雇员在实践公司愿景及业务目标时，依然保持身心健康。

2017年，煤气公司荣获《HR Asia》颁发亚洲最佳企业雇主大奖2017，为首间香港能源企业获此殊荣。此奖项肯定了我们在推动家庭友善、和谐共融的工作场所文化方面的出色表现。

煤气公司全面遵守各营运地点的相关法规，严禁聘请童工及强制劳工。2017年，公司并无涉及任何雇佣行为方面的重大违规事件。

2017年主要表现



雇员数目：

2,388
(香港)

46,772
(香港以外)

雇佣情况



平均流失率

6.4% (香港)
4.1% (香港以外)



男女比例

3.7:1 (香港)
2.0:1 (香港以外)

雇员发展



持续专业发展研讨会时数：

1,030



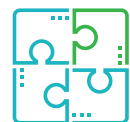
技术训练时数：

50,418 (香港)
142,020 (香港以外)

身心健康



举办 **19** 项「缤FUN生活每一天」
系列活动，共 **800** 名雇员参与
(香港)



举办 **244** 项活动 (香港)

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
吸引及挽留人才	<ul style="list-style-type: none"> ● 与高等教育院校合作，突显煤气公司的良好雇主形象，吸引年轻人才加盟 ● 举办不同活动，吸引年轻人才加入能源业界 ● 持续提倡家庭友善的工作文化，提升雇员的投入度，年内共获得七个工作环境及雇佣相关奖项 ● 为香港及内地新业务的人才提供更多发展机会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 继续推出相关的计划和措施，以吸纳和挽留人才，并提升雇员投入度 ● 突显良好雇主形象，吸引年轻人才加入煤气公司的多元化业务
应对集团业务的变革和转型	<ul style="list-style-type: none"> ● 重整一系列核心计划，向各级雇员倡导最新的业务发展方向，协助他们提升管理质素、团队精神和个人效率，从而推动业务表现 ● 推出长期计划，重点教导雇员如何应对集团的变革，加深他们对业务范畴和公司发展方向的了解，并装备他们担任领导或管理变革 ● 透过培训计划、刊物及图片大赛，向各级雇员推广「能工巧匠」文化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 举办不同形式的学习和培训活动，让雇员正视变革，调整心态，适应业务流程转型和重整过程 ● 加强雇员能力，并培养正面的思维和心态，以应对集团业务的变革和转型 ● 培养雇员的企业家精神，鼓励他们透过支持公司业务增长，建立更理想的世界 ● 加强团队领袖的信心和领导技巧，以协助各级雇员发挥潜能 ● 培育各级雇员发挥「能工巧匠」精神
培育年轻人才	<ul style="list-style-type: none"> ● 开办两项人才发展计划：「中华煤气年青领袖培育计划」及「见习网络工程监督计划」 ● 提供业界认可的学徒训练计划及见习行政人员计划，培育年轻专才 	<ul style="list-style-type: none"> ● 继续为年轻管理人员推出相关人才计划，让他们充分发挥潜能，准备日后担任领导职位，藉此巩固人才梯队，配合公司的人才接班计划 ● 加快优秀雇员的晋升速度，并重整现有的人才计划，以挽留人才并提升雇员投入度 ● 继续发展学徒训练计划及见习行政人员计划，建立有效的管理团队

8.1 • 我们的策略

煤气公司的雇员关系及人才管理事务由企业人力资源部负责。煤气公司《人力资源政策手册》及《雇员手册》详载公司的营运原则，承诺恪守当地相关法规，确保在招聘、晋升、薪酬、解雇、工作时数、假期、平等机会、多元共融、反歧视，以及其他待遇和福利方面均合乎法规要求。手册内容同时详述公司对雇员的期望，并强调公司致力提高管治透明度，以保障雇员获得平等待遇。

我们透过[行为守则](#)进一步阐述公司的期望，让雇员了解自身责任和相关政策及程序。雇员必须在工作上秉持道德原则，拒绝提供礼物、收取礼物或进行任何可能构成利益冲突的行为，否则有可能被解雇或面对法律制裁。

集团在2009年成立中华煤气工程学院，专责为公司培育专业的技术团队，确保集团在营运上时刻保持安全，为客户提供优质服务，同时推动业务增长。学院协助雇员考取专业工程资格，以推动事业发展。学院紧贴最新科技及应用发展趋势，持续开发及引入新的训练设施和方法，例如在课程中融入增强现实及虚拟现实技术。中华煤气工程学院专业的培训计划，令学员的技术达到卓越水平，有助提升集团企业形象，吸纳年轻人投身燃气行业。

8.2 • 雇佣责任表现

煤气公司不断改进家庭友善政策，积极推行相关活动和措施，协助雇员增进家庭关系。为应对集团的业务转型及其他转变，我们必须吸纳符合专业要求的人才加盟。为此，煤气公司提供具竞争力的薪酬和福利，缔造和谐共融的工作环境。

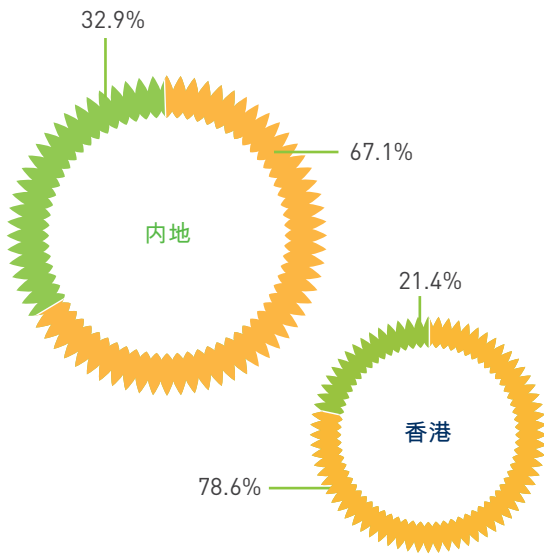
雇员薪酬和福利

我们提供的薪酬和福利，高于本港法例的最低要求；我们并会定期检讨和提升雇员福利。现时全职雇员享有多项福利，包括女士产假及男士侍产假、医疗保险、牙科保健计划、团体人寿保险、煤气津贴、教育津贴，以及按工作表现发放花红。另外，由于香港并无有关集体谈判的规管，因此煤气公司定期透过不同内部渠道与雇员沟通，促进劳资关系。

工作环境共融措施

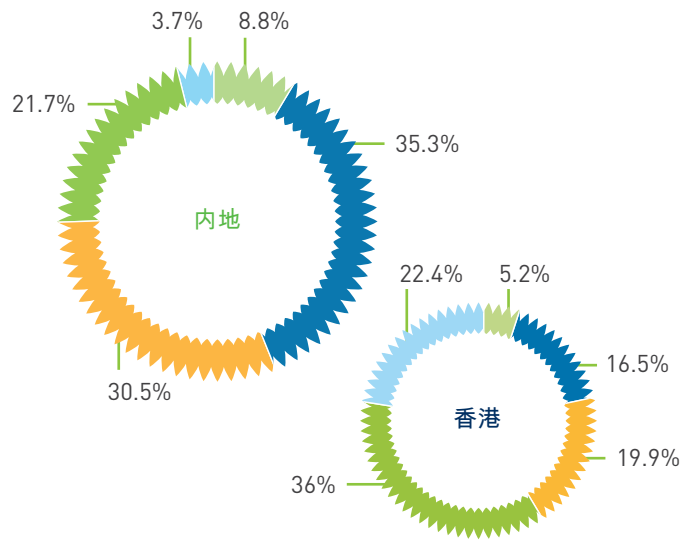
煤气公司明白多元共融文化是建立良好工作环境的重要一环。我们致力拥抱多元共融，深信团队每名雇员均有其价值，必需受到重视、欢迎和接纳，并令雇员对公司有归属感。公司在招聘人才时，不受性别、种族、民族、宗教、婚姻状况或其他差异所影响。

雇员性别分布



♂ 男性 ♀ 女性

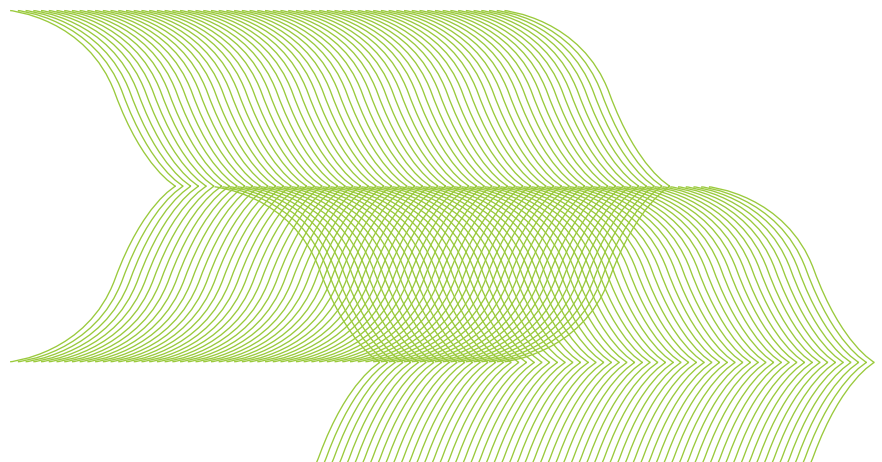
雇员年龄分布



🌱 <26岁 🟡 26-35岁 🟠 36-45岁 🟢 46-55岁 🔵 >=56岁

我们积极提倡平等机会，对于雇佣上的歧视行为采取「零容忍」政策，在招聘、薪酬及福利、晋升、调职、培训和解雇方面均竭力维护人权及平等机会，严格遵从相关雇佣政策及条例。任何雇员违反煤气公司行为守则、平等机会政策或相关条例，将承担所有责任及后果，并须接受纪律处分。

2017年，煤气公司聘用13名残疾人士，于多个部门工作。我们建立优质无障碍工作间，提供电动门、无障碍洗手间及可调校高度的办公桌等设施，并举办工作坊和活动，促进雇员之间的交流。煤气公司的共融理念更获香港社会服务联会肯定，在2017年被列入「无障碍友善企业」名单。



8.3 • 雇员发展

煤气公司坚信企业的长远蓬勃发展，建基于雇员的专业培训，因此公司支持雇员自我增值，并提供资源协助他们实现事业目标。

工作表现评估

集团制定严谨的评估系统，每年审视各级雇员的绩效，当中包括订立新目标和回顾去年目标。评估系统有助促进雇员与管理层之间的沟通，培养双方共识，同时亦透过公平客观的评估方式，激励雇员自我增值和发展事业。

我们提供相关培训，确保雇佣双方清楚理解评估流程，并统一内部评估标准。集团实施评估标准校定系统，排除两极评分，以减低评分差距。另外，雇员如对评估结果有意见，可透过上诉机制反映意见。

个案

2017年杰出雇员选举

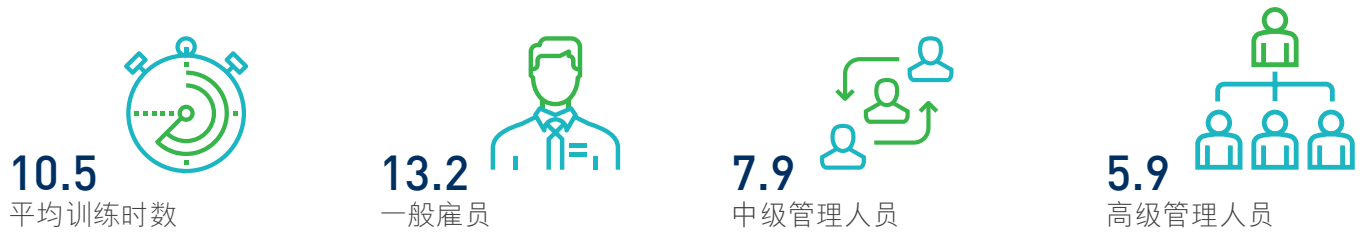
集团每年举办杰出雇员选举，以表扬雇员的领导才能及创新意念，认同他们对公司业务发展的贡献，提升集团竞争力。奖项以六大范畴为评选准则，分别为创新力、执行力、卓越领导、生产力、以客为尊及热心参与。2017年共有七位来自不同单位的雇员获颁此项殊荣。



培训及发展计划

集团业务多元化，并持续发展及扩充，我们必须加倍投放资源，为集团培育人才，建立专业团队。透过各式各样的培训及发展计划协助雇员提升专业技术和管理实力。最近，公司重整一系列核心培训计划，向各级雇员倡导最新业务发展方向，藉此提升管理水平、团队精神和个人效率，从而推动业务增长。我们更鼓励雇员配合自身需要，同时参加内部及外部培训课程、讲座及研讨会。此外，公司亦为合资格雇员发放津贴，供报读教育、学术，以及其他技能训练课程之用，全面支持雇员进修。

按雇员职级分类的雇员训练时数（香港—健安环培训时数不计算在内）



煤气公司雇员可透过不同渠道，获得各种培训及发展机会，课程除了技术范畴，亦涵盖企业文化、领袖训练及人际技巧等非技术范畴。

2017年



我们于香港及内地合共推出超过**140**个网上培训课程，吸引逾**8,000**名雇员参与

中华煤气工程学院为雇员提供有系统的专业技术培训课程，支持他们考取高级学术或专业资格。我们的持续专业发展研讨会涵盖不同范畴，从技术相关课题以至其他重要议题也一应俱全，全面推动雇员的专业发展。

2017年中华煤气工程学院举办的训练课程

	训练时数	受训雇员人数
持续专业发展研讨会	1,030	1,008
技术训练课程(香港)	50,418	4,782
技术训练课程(内地)	142,020	6,827

个案



「能工巧匠」活动

年内，煤气公司继续向前线技术员推广「能工巧匠」文化。我们举办了「能工巧匠我遇上！」图片大赛，集团雇员反应热烈，收集到逾10,000张参赛作品。为进一步提高雇员对工艺美观标准的意识和加深对工艺的认识，我们于年内出版《中华煤气集团「能工巧匠」图册》，透过真实事例，让雇员及承办商了解「能工巧匠」文化的特色。



为毕业生及年轻专才提供发展机会

煤气公司悉心栽培未来管理层，亦全力支持所有雇员的事业发展，藉此挽留优秀人才。2017年，公司继续举办见习行政人员计划，为香港核心及新兴能源业务录取共12名学员。我们并在年内推出两项全新人才发展项目：「中华煤气年青领袖培育计划」及「见习网络工程监督计划」。

中华煤气年青领袖培育计划

我们的全新企业人才发展计划在年内启动，为集团建立跨地区的年轻领导人才团队。计划为期18至24个月不等，主力发展年轻人才的领导潜能和相关技巧。2017年，我们从各大业务范畴及地区选出23名雇员参与计划。

见习网络工程监督计划

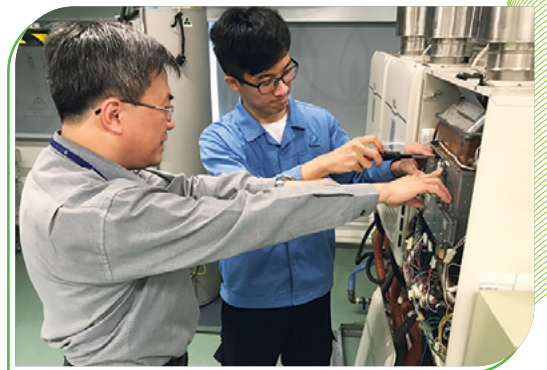
此为香港兼读制课程，帮助年轻网络技工发展专业，为未来成为网络监督作好准备。这课程横跨两年，内容包括人际技巧训练、技术监督训练、团队培训、实习、在职培训及导师指导。

工程管理硕士课程

公司与悉尼科技大学合办工程管理硕士课程，提供15个月的理论课堂及实习机会。2017年，课程共录取25名内地雇员。修毕课程的毕业生可同时获得申请英国燃气专业学会会员的资格。

学徒训练计划

煤气公司明白学徒制度的可贵之处，在于将工程技术及经验薪火相传。我们的气体技工学徒训练计划于2017年踏入50周年，为香港成立最久的气体技工培训课程。公司至今已培训超过1,200名专业技工，确保业界有稳定可靠的技术人员，为客户提供优质安全的产品及服务。多年来，随著集团扩充业务，学徒训练计划亦不断拓展规模，除了气体技工课程，更增添机电专业。2017年共有72名学徒参与计划，接受技术和理论训练，以及在职培训。



建立管理及领导团队

建立可持续发展的领导团队，应付未来拓展业务所需，亦为集团人力资源策略的关键措施之一。2017年，我们在不同地点为各级管理人员开办全方位课程，提升管理人员的领导及管理才能，并于苏州市、泰州市、泰安市、张家港市、内蒙古自治区、武汉市和深圳市举办工作坊，集中推动变革、激发团队创新，以及提升客户服务品质。

年内，44名来自香港及内地不同业务范畴的年轻领导完成「清华年青行政人员课程」。展望未来，人才发展仍然是集团人力资源策略的焦点所在，我们将主力提高集团各业务团队的领导能力。

短期调派计划

公司的短期调派计划将香港雇员调派至内地短期工作，以促进内部交流。各团队在过程中互相分享知识及工作方式，增进彼此了解，共同成长。鉴于越来越多香港雇员于内地担当不同职务，支持内地新项目及计划，带动短期调派计划的参与人数持续上升。自2014年7月起，共有40多名雇员参与计划，调派时期为六个月至一年不等，其中部分雇员已完成在内地的的工作。

8.4 • 雇员身心健康

煤气公司提倡友善的工作文化，致力帮助雇员保持身心健康。公司在香港总部大楼设有诊所和健身设施，而母亲护理室亦于年内完成扩建工程，面积较以往增加一倍。2017年，我们继续在内地宣扬关怀雇员的文化，围绕四大主题「我与正能量在一起！」、「我的健康生活」、「我的低碳生活」及「我的幸福生活」举办一系列活动。

聆听雇员意见

煤气公司关心雇员所思所想，亦重视他们的意见。聆听雇员意见不但有助提升雇员工作投入度，公司更可从获取更多灵感，带来更多推动正面改变的措施，提升工作动力、客户满意度及品牌形象。我们提供不同内部沟通渠道，促进与雇员的交流，雇员更可参与雇员建议计划，向公司提议改善服务及工作效率的措施。2017年，公司共接获100多项改善建议。我们亦鼓励雇员直接向常务董事表达意见和提出建议。收集所得的资料将全部列作机密处理。

工作与生活平衡

煤气公司积极为雇员举办各种工作坊及活动，以支持雇员在工作和生活之间取得平衡。我们欢迎雇员与家人一同出席公司活动及社区服务，享受家庭乐。

「缤Fun生活每一天」系列

煤气公司连续第五年举办「缤Fun生活每一天」系列活动，向雇员及其家人注入正能量。2017年，我们举办了不同活动，例如赞赏文化分享会、手语班和马拉松长跑心得讲座，以及于午餐时间安排健康讲座。本年度活动的参与人数约800人。

康体活动

公司安排各类活动和课程，藉以宣扬健康生活，支持雇员身心健康发展。年内，我们开办瑜伽班、普拉提班、歌唱班、舞蹈班及咏春班，并举行多项年度社交活动，例如煤气公司周年晚宴、林内海洋夜及万圣节烧烤晚会，让雇员和家人可共度愉快时光。

个案



煤气龙舟队屡夺殊荣

煤气龙舟队成立至今逾30年，在本地赛事获奖无数。2017年4月至7月期间，队伍合共参加八项龙舟赛事，更于本年重点赛事大埔区龙舟竞赛中，勇夺厂商杯赛冠军，成绩令人鼓舞。





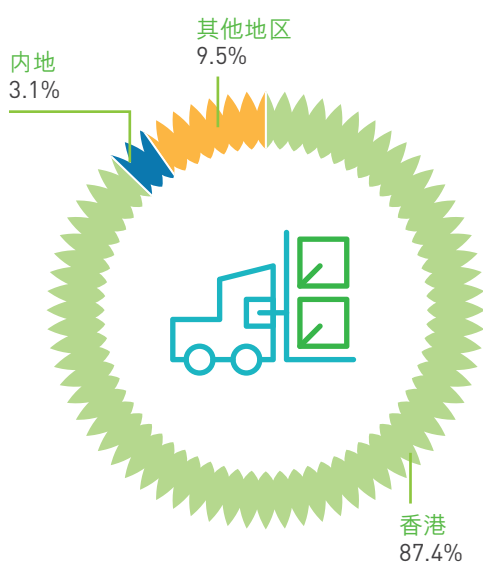
我们的供应商

🌿 作为一家规模庞大的公司，煤气公司多年来与供应商维持紧密关系，此优势有助我们全面满足客户的需求。🌿



为推动业务发展，并维持竞争优势，确保维持一个高效及可持续的供应链是非常重要的。为此，公司积极平衡供应链各项重要职能，包括采购、供应可靠度、库存管理、成本管理及内部客户服务。我们与供应商维持良好及长期合作的关系，彼此紧密互信，相辅相成，令煤气公司的产品和服务达至安全可靠，一直维持优质表现。

2017年主要表现



香港业务的供应商
逾**87%**为本地公司



评估逾**150**家供应商的
企业社会责任表现



逾**100**家内地供应商实践
「6S」标准，进度理想

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
改善环保采购方案	<ul style="list-style-type: none"> 采用以100%可回收物料制作的防滑垫 采用森林管理委员会认证的印刷纸张 	<ul style="list-style-type: none"> 物色和采购环保的办公室设备、消耗品及服务
确保供应商达到集团的环保、社会责任及管治标准	<ul style="list-style-type: none"> 评估逾150家香港及内地主要供应商的企业社会责任表现 	<ul style="list-style-type: none"> 要求供应商就企业社会责任表现自我评估及审核
改善内地供应商管理系统	<ul style="list-style-type: none"> 推出电子商贸系统，将多项投标过程及交易数码化，并获132家项目公司和142家供应商采用 	<ul style="list-style-type: none"> 推广以电子商贸系统处理重要物品
鼓励供应商提升企业社会责任表现	<ul style="list-style-type: none"> 以「6S」标准指引及教学视频，向内地供应商讲解「6S」标准的内容 就「6S」最佳运作方式进行200项调查、44次现场审核及两次现场支援工作，八家供应商获颁「优秀『6S』应用供应商」称号 推出网上「物资转用平台」，共有74家项目公司参与 	<ul style="list-style-type: none"> 继续向内地供应商介绍「6S」标准，并审核实行情况 广泛推广「物资转用平台」

9.1 • 我们的策略

煤气公司秉持负责任的态度管理供应链，确保采购过程公平和符合道德标准，因此我们能够与有实力和可信赖的业务伙伴建立长期的合作关系。在供应链管理上坚守五大宗旨：所有供应商均享有平等机会、以公平及均一的标准对待所有供应商、买卖双方积极建立长久互信关系、鼓励供应商精益求精、支持环保的采购方案。煤气公司基于上述宗旨制定「[采购政策](#)」，确保供应商以公平方式竞争，而我们的「[环保采购政策](#)」同样以五大宗旨为基础，列明采购过程必须考虑的环境因素。

为确保供应商遵守以上规范，我们特别制定「[供应商的企业社会责任守则](#)」，以此作为公司的道德标准及社会责任的基本指引，并以五大范畴为重点：



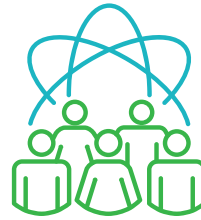
恪守严谨的
商业道德标准

商业道德



承担雇主责任

雇员关系



与业务伙伴、客户以至其他相关人士
建立可持续的关系

市场活动



主动寻找服务社区的机会

社区接触



保护天然资源和改善环境

保护环境

9.2 • 供应链管理

供应商如提供环保产品，或采用负责任的环保方式营运业务，并回馈社会，在其他条件相同的情况下，均可获优先考虑成为煤气公司的业务伙伴。在服务商甄选程序中，只有认可供应商可参与招标或报价，而所有认可供应商均需每年至少审核一次。

供应链评估

我们以特定的标准甄选香港和内地的业务伙伴，并和认可供应商定期会面，审核其绩效，以确保表现达到集团的标准。除了公司背景、产品质量、成本、交付时间和增值服务，我们亦会考虑到业务伙伴在企业社会责任的表现。

为确保供应商遵守我们的「供应商的企业社会责任守则」，我们会向香港和内地的主要供应商发出自我评估调查表，以审视他们的企业社会责任表现。集团的采购团队亦会对部分供应商进行现场审核工作，范围包括其企业社会责任表现。

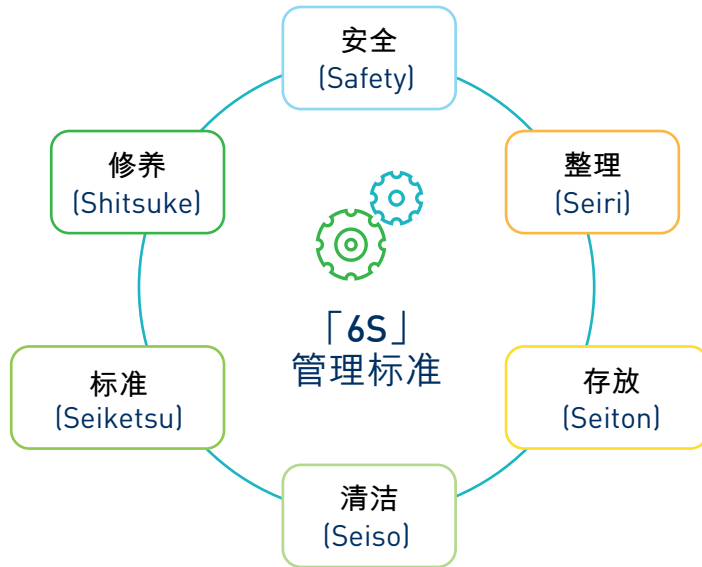
创新是业务发展不可或缺的一部分，有助改进公司评估供应商表现的方式。公司新推出的电子商贸系统，以电子方式连系项目公司和供应商，提高交易和管理供应链的效率。此外，合资公司可以登入全新网上「物资转用平台」，活用集团的庞大网络，互相分享未经使用的物资，积极减废之余，亦可节省库存空间。转用平台至今已有逾1,500件物品进行交易。

环保采购

集团以「环保采购政策」为本，积极提倡节约资源、循环回收，并优先选用环保产品及服务。煤气公司为《香港环保采购约章》之创始成员，持续拓展环保采购方案，致力采用具备能源效益的设备，例如LED照明设备和森林管理委员会认证的产品。2017年，我们试用一项全新的环保产品——100%由回收物料制作的防滑垫。

9.3 • 供应商参与

煤气公司致力履行社会责任，除落实合约订明的规定，更主动向同事和供应商推动优质工作环境。我们在管理业务时奉行「6S」标准，藉此建立安全高效的工作环境，培养雇员自律守规的习惯，提高工作效率及团队士气。



公司更进一步鼓励供应商实践「6S」标准，以提升效率、产能及产品质素，同时减少工业意外。为此，我们制作「6S」标准指引及教学视频，并透过工作坊与供应商分享经验，积极推动他们采用最佳运作方式。2017年，我们为200家供应商进行调查，并现场审核44家供应商，了解他们的生产场地、实验室、仓库及综合管理方式，并表扬表现出众的供应商。

个案 年度供应商管理会议

我们与供应商维持紧密合作关系，定期向他们分享煤气公司的业务情况，一同分享集团的成就。公司为维系与供应商的关系，积极推行多项措施及活动，其中包括年度供应商管理会议。2017年，公司在昆明市举行的年度供应商管理会议，来自煤气公司及内地供应商的代表等逾300人出席。大会今年的主题为「鼓励创新，提升品质」，强调集团的业务标准，同时鼓励供应商不断创新，以提升产品品质及服务水准。此外，公司在2017年共向19家供应商颁发「2014年-2016年度优秀供应商」称号，以及八家供应商获「优秀『6S』应用供应商」称号。



我们的客户

🌱🌱 煤气公司锐意为客户开发安全、可靠、创新的产品及服务，以最有效的方式满足客户需要。 🌱🌱



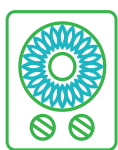
煤气公司除了为客户提供安全可靠的能源，更致力开发全面的生活配套，让客户生活倍感轻松。煤气公司的时尚生活配套包罗万有，例如设计创新的煤气炉具、厨房设备及其他产品。此外，我们简单易用的煤气缴费账户及维修保养服务效率出众，同样深受各界欢迎。

集团自家品牌的家居煤气炉具广受欢迎，我们透过香港品牌TGC、SIMPA，以及内地品牌港华紫荆推出多个炉具系列，包括嵌入式平面炉、煮食炉、热水炉和乾衣机等产品。于香港推出的高级橱柜系列Mia Cucina，现已进入内地市场，而且蓬勃发展，不仅销售设计优雅的高级橱柜，更提供专业厨房设计顾问服务。有见Mia Cucina广受欢迎，公司随即推出「一站式厨房设计服务」，将橱柜结合炉具和其他品牌产品一并销售，为零售客户及大型发展商提供一站式厨房设备方案。

为向大众推广煤气炉具，[煤气烹饪中心](#)特别开设烹饪班，让热爱下厨的朋友享受明火煮食的乐趣；而[名气廊](#)则结合高级餐饮与全面客户服务，打造非凡饮食体验，两者均备受客户赞赏。

2017年，煤气公司凭著优质产品及服务囊括多个奖项，不仅连续九年获《星岛日报》「星钻服务—优质售后服务」奖，更七度获《东周刊》颁发「香港服务大奖—公共能源」。此等奖项肯定集团的优质服务，亦反映市民对煤气公司的支持。2017年，公司并无涉及任何客户投诉方面的法律诉讼。

2017年主要表现



在香港煤气供应的稳定程度逾

99.99%



在香港获客户赞赏共

6,017次



服务质素效率为

8.91分

超越目标分数（8分）



超过**330**名

香港及内地雇员参与「三礼」培训计划

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
提高煤气供应可靠程度	<ul style="list-style-type: none"> ● 开始为后备用煤气输出管道延伸项目制作管道支架 ● 继续建设连接屯门及大榄的高压管道网络，令新界西北地区的煤气供应更稳定可靠 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改建煤气生产厂房，以配合煤气需求增长，令煤气供应更稳定可靠，相关措施包括： <ul style="list-style-type: none"> (i) 铺设后备用煤气输出管道 (ii) 增加大埔煤气厂房的生产量20%，以应对未来需求 ● 扩充煤气管道网络，确保煤气供应量能配合不断增长的需求，同时令煤气供应更稳定可靠，例如增加荃湾及屯门现有的中压管道网络的连结，令新界西及荃湾地区的管道网络更安全稳定
提升客户服务质素	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用虚拟实景科技打造360度网上互动购物体验，客户可透过煤气炉具网站，随时随地参观煤气客户中心 	<ul style="list-style-type: none"> ● 吸引更多客户于网站互动，增加网上销售额 ● 为煤气炉具网站升级
了解客户需要，推出合适的新产品	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017年，我们推出了以下产品： <ul style="list-style-type: none"> (i) 超薄型煤气热水炉，专为烟道较小的旧式住宅而设，让客户有更多选择 (ii) HelloKitty嵌入式平面炉，打造客户的理想厨房 (iii) Angelina8多功能座台烤蒸宝，适合面积较小的厨房使用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2018年，我们计划推出以下产品： <ul style="list-style-type: none"> (i) 利用煮食时的余热为煮食炉点火的再生电能装置 (ii) 为嵌入式煮食炉而设的自动中断供气系统，当侦测到煮食器具过热时，会自动中断煤气供应

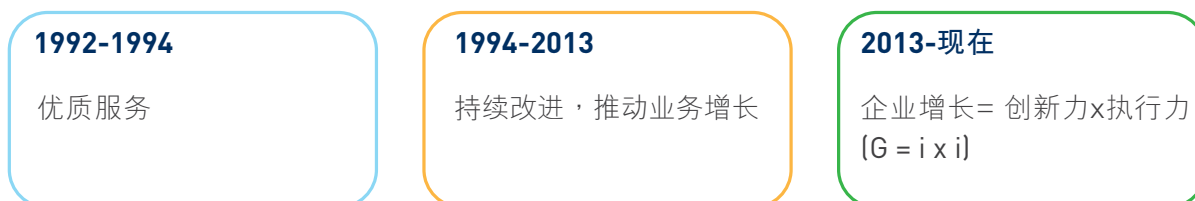
10.1 • 我们的策略

集团继续推行「全面品质管理」，在各层级推出不同措施，确保集团上下达至一致的品质水平，并实施统一的风险管理方针。2015年，我们将「全面品质管理」引进内地，全面提升内地业务的营运表现。

优质服务计划

「优质服务计划」始创于1992年，多年来为公司巩固「以客为尊」的企业文化，激发香港及内地团队的创新灵感。优质服务部门委员会由超过20个部门组成，专责维持沟通渠道开放，将计划推广到全公司。

「优质服务计划」每年均订立新主题，而2017年的主题为「激发创意·优化流程」，主力提升营运效率，成就更优质的服务。

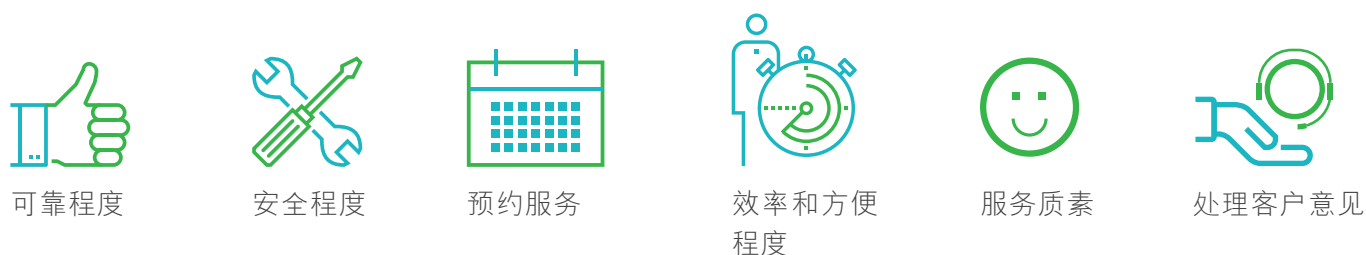


为鼓励雇员提升客户服务质素，从而推动业务增长，集团举办多项培训计划及创意活动，包括参观香港及海外公司，让雇员透过交流意见和经验，寻找新灵感。

集团设立奖项及举办比赛，例如「常务董事大奖」和「优质服务计划最佳小组比赛」，藉以表扬积极推动业务发展的雇员。过去25年，煤气公司雇员合共完成逾1,500个优质服务计划项目，不仅提高客户满意度，更为公司节省数以亿计的支出。2017年，我们推出智「i」论坛，让同事就公司各大创新议题提出意见，联手构思和发掘新的机遇。

客户服务承诺

煤气公司藉著「服务承诺」，突显集团决心为客户提供优质服务的决心，并订立高远目标，与雇员携手向前。集团确立六大重点范畴，设定量化目标，每年更新，并于[煤气公司网站](#)发布。



10.2 • 客户服务精益求精

煤气公司承诺以客户安全为先，并全力满足他们的需要。集团现于香港和内地服务逾2,700万客户，涵盖工商业和家居用户。

香港

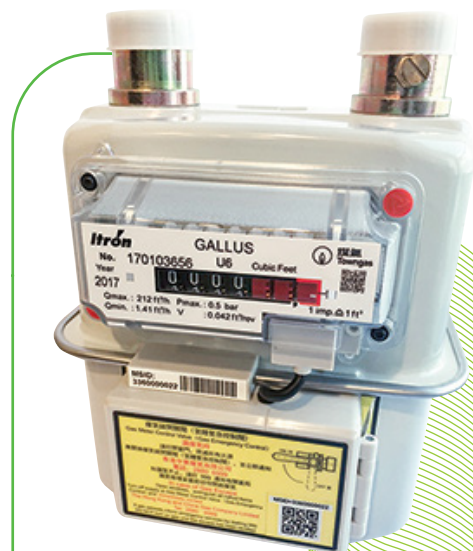
煤气公司本著「以客为尊」的宗旨，持续追求进步，期望令服务更为便捷。年内，集团优化公司网上服务平台，方便客户联络我们、进行查询和管理煤气账户。公司在香港共设有21间煤气客户中心，悉心照顾客户所需，而我们的24小时客户服务热线更设有菲律宾语及印尼语专线，以便接听外籍家庭佣工的查询。客户可浏览煤气公司的一站式网上服务平台，查阅户口的最新资讯、管理账单、缴费和预约服务。我们承诺在两个工作天内提供维修及安装服务，以减少客户等候时间，更提供多个时段选择，全面配合不同客户的需要。此外，所有炉具均享有三年免费保养，并为客户免费搬走旧炉。

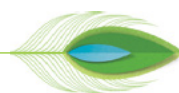
我们致力提供星级服务，确保每位客户称心满意。与此同时，我们积极收集客户意见，以便改善集团的产品和服务。煤气公司聘请研究顾问公司每两个月进行一次客户满意程度意见调查，而公司的客户服务关注小组亦每月到访两个公共屋村或私人屋苑，了解客户在煤气安全、煤气账单及煤气炉具等方面遇到的问题，同时收集客户意见。

个案

智能煤气表

创新精神在改善客户体验方面有著显著成效。一直以来，煤气公司也是派抄表员定期到客户家中抄表，或由客户透过不同渠道亲自报读数，藉此记录煤气用量。为提高效率及准确度，煤气公司开发智能煤气表，透过蓝牙连接手机应用程序，目前共有1,100户家庭正在试用。手机应用程序只在有需要时向用户发出通知，而智能煤气表装有蓝牙装置，用户可以无线报读数，确保账单准确无误。





集团的内地业务秉持「以客为尊，专业高效」的原则营运。为配合不同客户的需要，公司在内地设立各类服务渠道，包括在全国开设多达255间客户中心，销售各款燃气炉具，包括广受欢迎的燃气干衣宝。客户可于中心试用各种燃气炉具，倍添安心，亦可即场预约安装、上门设计及其他度身订造的服务。

内地的24小时客户服务热线全天候为客户服务，客户亦可浏览我们的一站式网上服务平台，随时随地管理个人账户、检视账户资讯、预约服务和缴付账单。为加强与客户沟通，集团开办「港华名气家」微信官方客服公众号，直接收集客户意见，并将客户的查询内容转介至合适的渠道。我们的客户服务关注小组会直接处理客户的查询和意见，藉此巩固客户关系和提升客户体验。

培训和教育

煤气公司为雇员和承办商提供有系统的专业技术训练课程，确保所有服务维持细心、高效、安全，让客户更为安心。煤气公司所有负责安装及维修服务的气体技术员均经过严格训练，累积足够技术经验，才获发有关资格。

培训计划和文化教育相辅相成，有助雇员保持友善乐观的态度。煤气公司鼓励香港和内地雇员践行「三礼」，与同事或客户交流时，谨记礼貌、礼仪及礼让三大要素。「三礼」培训计划推出以来，各方面的进步有目共睹，除了工作态度和服务质素有所提升，同事之间的情谊亦更为深厚。

2017年，集团在内地推行「三礼匠人」活动，参与雇员超过40,000人。他们积极分享在工作环境中展现「三礼」的故事。自「三礼」新版本培训计划于2016年推出后，我们继续于2017年举办合共14班「三礼」培训课程，吸引330名香港及内地雇员和承办商参与。

另一方面，集团继续透过「蒲公英飞扬计划」在内地栽培客户服务培训精英，透过他们将客户服务技巧、礼仪和客户服务管理的知识传承给所有团队成员。

10.3 • 保障客户

煤气可靠度

煤气公司以供应安全可靠的煤气为集团重任。我们的香港客户总数高达188万户，煤气供应不容有失。因此，公司持续改善供应策略，自2006年起将部分煤气生产原料转为天然气，此为煤气生产的重大转折点，除了减轻公司对单一原料的依赖，更令煤气生产方式更清洁，减低碳排放。我们的另一重大突破，是采用最新的「每日需求预测模型」提高对需求预测的准确度，有助改善资源分配。

公司除了严格监控煤气管道网络，以侦测泄漏风险（详见本报告第七章 [「7.2生产及网络安全」](#)部分），并继续为生产厂房升级、扩展网络、提高煤气供应的可靠程度，以及确保产量足以应付不断增长的用量需求。公司在年内继续沿青山公路铺设全长九公里的环形次高压管道，并改建连接管道两端的大榄煤气站及屯门北煤气站。上述两个项目进度良好，完成后将令新界西北地区的煤气供应更稳定可靠，除了惠及超过23万名客户，大屿山主要设施的安全程度亦有所提升。公司现正筹备新的后备用煤气输出管道项目，将预期安装于大埔第二期煤气生产厂房，令煤气供应更可靠。

客户安全

煤气公司以客户安全为首要考虑，从产品开发至全面售后服务，以及教育客户等，均尽心保障客户安全，时刻守护客户福祉。

产品质素

煤气公司采用严谨的品质控制系统测试煤气炉具，确保所有产品符合安全规格及品质要求。此外，我们更为煤气公司炉具开发创新安全功能，如时间控制及防漏熄火安全装置，令家居炉具更安全易用。

集团在香港推出的所有煤气炉具，必须经过由香港实验所认可计划认证的实验所的专业测试，并附有GU标志，表示符合政府订明的气体安全要求。此外，所有合资格的热水瓶及煮食炉，均附有机电工程署的自愿性能源效益标签计划颁发的标签。

全面售后服务

我们致力为客户提供全面售后服务，例如预约维修保养服务和定期安全检查服务，以确保炉具长期维持最佳状态。在香港，公司每隔18个月到访客户家居，为煤气炉具进行定期安全检查；而在内地我们至少每24个月到访客户一次进行检查。在检查期间，维修技术员会向客户讲解最新安全资讯，并按照客户需要推介合适的煤气炉具。此外，煤气技术员及其他前线人员均配备电子流动装置，以便于检查期间分析数据，即时辨识问题所在，并制订预防措施，全面提升服务质量。



客户未必能在定期检查期间留在家中，我们于2017年延长定期安全检查的服务时间，并改善预约系统以方便客户使用。公司并特意推出宣传海报和横额，推广定期安全检查服务，提高入屋率和改善客户体验。

以上措施渐见成效，近年客户相关的紧急事故报告数量逐渐下降，2017年较2016年减少约20%。

推广及加强意识

公司透过推广和教育，致力保障客户安全。我们在公司网站积极宣扬安全意识，同时免费派发安全小册子及单张，并在账单内附寄安全资讯。2017年，公司合共举办19个社区安全展览和讲座，向公众传递安全信息。在定期安全检查服务及客户服务关注小组访问期间，我们有机会面对面与客户交流安全知识，并了解他们所关心的问题。

客户资料及私隐

煤气公司与客户沟通时，严格遵守法例要求，极力保障客户的私隐和法律权利。我们制定 [「私隐政策声明」](#)，详述处理客户资料的标准。公司已成立资料私隐常设委员会及资料私隐跨部门委员会，并指派资料保护主任以处理个人资料有关事宜。资料私隐常务委员会亦检讨适用于全公司的个人资料处理政策，并在发生有关资料保护的严重外泄事故时，向行政委员会提出建议。此外，各部门每年均须向公司作出有关个人资料保护的声明。

私隐条例中针对直销情况的条文已经修订，我们并将系统升级，调整运作程序，全面配合新条文的要求。同时，煤气公司为雇员举办定期培训及研讨会，让他们了解并落实最新的个人资料保护措施。2017年，公司于香港均没有涉及有关遗失客户资料或泄露私隐并证明属实的投诉。

客户通讯

客户可从多个渠道取得资讯，包括煤气公司网站、宣传单张及刊物。其他平台如服务热线、电邮及社交媒体等，均为公司通讯策略的重要工具，用以向客户传递煤气公司产品及服务的重要资讯。为保障客户，我们致力监管所有营销及通讯材料，确保内容符合相关政府规范及业界指引。2017年，公司在产品及服务资讯、标签及营销通讯方面，并无涉及任何违规及/或未符合自愿行为规范的事件。

10.4 • 孕育创新文化

创新精神是煤气公司企业文化的核心价值，因此公司大力推动研究及发展项目，支持雇员探索各种新意念。我们的产品研发团队时刻留意市场需求和科技新发展，与时俱进。创新精神令集团的产品及服务胜人一筹，为公司带来实际增长。

公司内部设有多个平台，以培养雇员的创意，同时促进知识交流，例如我们出版的《创新头条》，就详载集团内外各项有趣新项目的详情。雇员亦可参与研讨会和公司参观团，从中寻找创新灵感，并在集团于 Yammer、微信和脸书等社交平台特设的创新交流空间上分享新想法。

为将创意化为真实，我们设立「创新基金」，拨款支持雇员的研发项目。倘若发明项目取得商业成就，相关团队可获得奖励。我们并设立「G = i x i」实验室，提供3D打印及扫描设备，帮助雇员将意念化成实物。所有项目成果均会在「煤气创新馆」展示，以表扬相关团队的努力，同时激发其他雇员的灵感。

创新方案

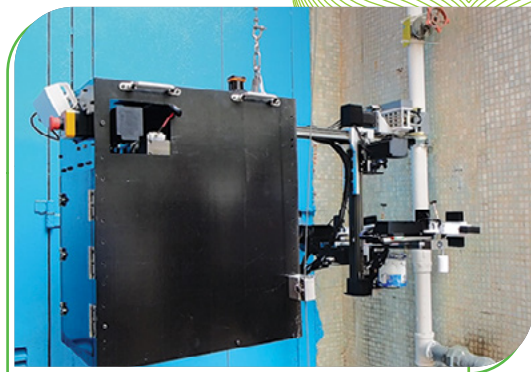
煤气公司团队优秀卓越，持续发挥创意，不断研发崭新的工具和技术，协助检查和维修工作。多年来，各个团队的发明数量多不胜数，例如防止锈蚀的「永不垂朽」煤气立管、防止煤气渗漏的「聪明立管外套」、评估立管状况并侦测煤气渗漏的「立管检查飞行器」，以及保护地下煤气管道的「自动截水装置d」。这些发明积极响应集团的「企业增长 = 创新力 x 执行力」理念，鼓励团队运用创意提升营运效率，为客户减少不便。

个案



室外煤气管道维修机械人

我们每年需要更换不少锈蚀的煤气管道，维修技术人员以往必须搭建棚架，方可更换管道，这过程构成高空工作的风险，亦对客户造成不便。有见及此，我们与香港城市大学合作，研发室外煤气管道维修机械人，能遥距修补锈蚀煤气管道，因此不必为了更换管道而中断煤气供应。机械人会打磨煤气管道表层，并涂上能抵抗锈蚀的特别涂层。机械人效率极高，有助缩短维修时间，减少客户对的不便，亦减低维修技术人员因进行高空工作而带来的意外风险。





为延长煤气管道的寿命，内地韶关的精工匠心QC小组研发出特制管钳。有别于一般管钳，特制管钳的设计经过精密计算，在安装管道时，毋须消耗极大气力已能释出足够扭力，避免因用力过度而刮花管道表面涂层。管道涂层保持完好无损，有助防止锈蚀，延长管道寿命，减低安全风险。



崭新产品意念

公司的创意研发团队积极推出新的产品及服务，以解决不同的问题，协助公司持续拓展业务范畴，并改进客户的生活质量。2017年，公司先后推出超薄型煤气热水炉及Angelina 8多功能座台烤蒸宝，协助香港客户善用有限的家居空间，更为客户提供更多选择。煤气公司亦推出一系列明火煮食厨具，例如节能多用途蒸锅，鼓励客户使用明火煮食，追求绿色生活。

集团秉持创新精神，匠心设计各种高能源效益的工商业用炉具，提升客户的业务优势。我们的自动抛锅煤气炒炉、煤气自动炸油炉等自动化炉具，有助减省人力资源，让员工专注处理更重要的工作，同时减低厨房事故的风险。煤气高效凉厨平底炉和煤气高效静音炒炉能源效益高、令营运成本降低，同时令厨房的工作环境更为舒适。

我们的社区

煤气公司关心社区，致力为市民谋求福祉和保护环境，藉此提升社区生活质素，同时支持年轻一代发挥所长。



煤气公司业务扎根社区，积极实践良好企业公民承诺。公司以负责任的态度营运香港和内地业务，更与各地政府官员和非政府机构紧密合作，为集团及社会创造长远发展。

集团多年来尽心贡献社区，屡获表扬，煤气温馨义工队更连续10年荣获「最高服务时数奖（私人团体—最积极动员客户参与奖）」冠军。

2017年主要表现

集团



捐赠港币**510**万元支持公益活动



香港



煤气义工参与**282**项
义工服务



86,455小时
义工服务时数（包括雇员和客户义工）



受惠人士数目
655,876人



内地



义工服务时数逾
135,000小时



由2013年至今，「港华轻风行动」
捐出人民币**320**万元



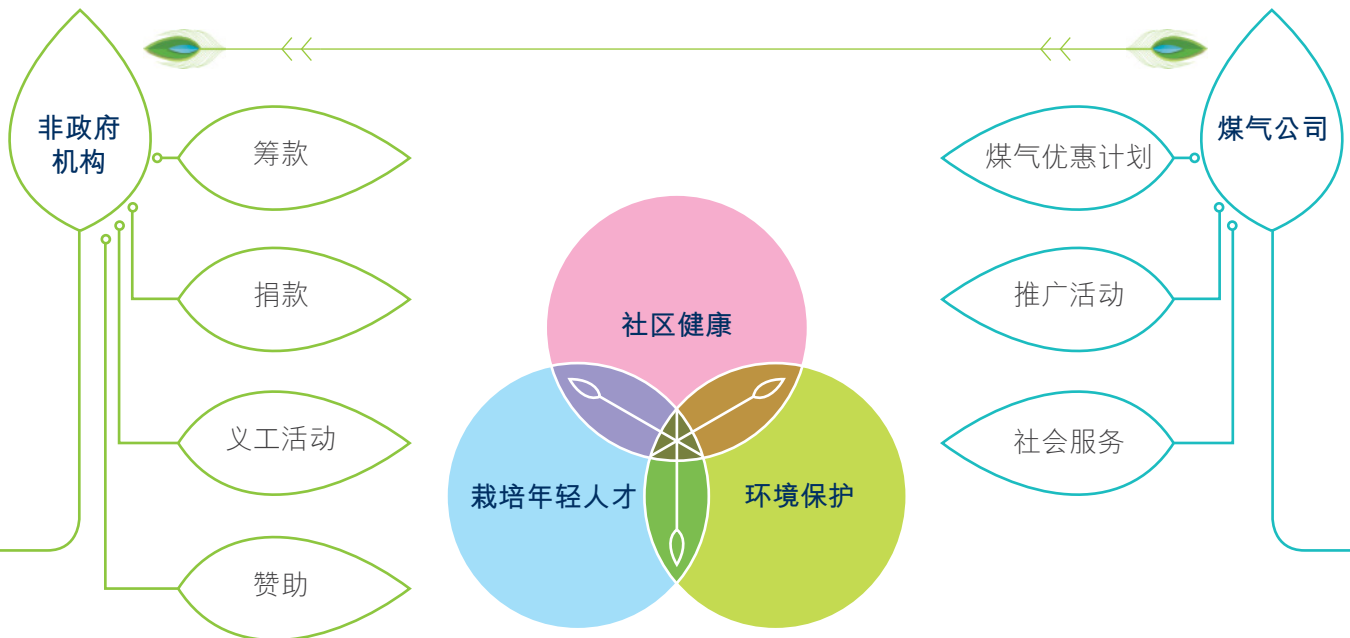
栽种逾**9,600**棵树苗

成果及目标

目标	2017年成果 / 进度	未来行动及目标
改善社区健康	<ul style="list-style-type: none"> 「永坚园Mad Dog」温馨暖意慈善活动筹得超过港币34万元。截至2017年，合共在60多所安老院舍安装超过260块电动智能厕板 提供四种「煤气优惠计划」照顾有需要人士，并推行「平安钟爱心测试大行动」，为长者用户免费测试平安钟 	<ul style="list-style-type: none"> 继续在安老院舍安装电动智能厕板 继续推行「煤气优惠计划」，照顾弱势社群 善用公司资源和专业知识，扶助弱势社群 利用「永坚园Mad Dog」温馨暖意慈善活动筹得的款项，为安老院舍安装浴室暖风机
鼓励雇员及客户参与义工活动	<ul style="list-style-type: none"> 2017年举办的年度公益活动包括「爱心汤送暖行动」、「万粽同心为公益」和「爱心月饼显关怀」 于2017年成立「小小乐团」，成员现正接受培训，准备参与未来的义工活动 	<ul style="list-style-type: none"> 举办全新义工活动，关怀残疾人士 培训儿童义工队，为长者或有需要人士表演 构思以青少年为服务对象的义工服务计划
与非政府机构及环保团体合作推行公益活动	<p>公司定期审阅非政府机构提交的赞助计划。2017年，我们与香港圣公会福利协会有限公司（福利协会）合作举办以下新计划：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 「煮播」煮食程序计划：由职业治疗师设计，透过有系统的煮食过程，延缓轻度认知障碍的症状 (ii) 「We Can Cook」计划：为刚退休人士而设，推广终生学习 	<ul style="list-style-type: none"> 与非政府机构携手构思社区活动，为社会带来正面改变 与环保机构合作举办活动 继续透过捐款、筹款、赞助及直接参与义工活动等方式，支持非政府机构

11.1 • 我们的策略

煤气公司身体力行，捐款予非政府机构，并协助他们筹款和赞助他们举办的公益活动，公司旗下义工队亦积极参与，以表支持。此外，集团推行「煤气优惠计划」、社会服务及推广活动，致力提升社区生活质素，建立可持续的营运环境，让下一代发挥所长，健康发展。



公司除了举办和支持各种社区公益活动，亦组织多个义工队伍服务社会，更成立区议会联络小组，与社区建立紧密联系。

煤气温馨义工队

集团秉持公司企业文化的服务精神，以现金资助、捐赠物资及协助训练等方式，鼓励雇员亲身参与义工活动。义工队积极服务有需要人士，改善他们的生活，同时亦在社区推动关怀文化，达至和谐共融。截至2017年12月31日，共有852名雇员登记参加义工服务。

煤气客户义工队

煤气客户义工队与社区紧密连系，关注各界的需要，义工更可携同亲友一同参与别具意义的社区活动，藉以加深感情。年内，共有199人登记成为煤气客户义工队成员。

区议会联络小组

为与社区建立更紧密关系，煤气公司特别成立区议会联络小组，直接与全港18个区议会磋商合作方案。小组与区议员和区内代表直接沟通，明白真正的民生需要，并针对问题所在，构思合理和有效的解决方案。小组至今举办的活动除了慈善性质，还有多元化的长者服务，以及涵盖家居安全及环境保护的主题活动。

11.2 • 社区健康

煤气公司致力将企业「温馨」文化推向社区层面，举办一系列慈善活动，向有需要人士伸出援手。年内，我们继续支持社区公益活动，例如公益行善「折」食日、公益绿识日及公益金便服日，并鼓励雇员一同参与，关怀弱势社群。我们的雇员积极服务社会，热心参与公司举办的公益活动，包括「爱心汤送暖行动」、「万粽同心为公益」、「爱心月饼显关怀」、「电动智能厕板捐赠计划」，以及「永坚园Mad Dog」温馨暖意慈善活动，彰显行善的决心。年内，我们合共为长者举行九次表演节目，同场亦举办健康讲座，让超过3,000名长者乐在其中。

香港



送出**57,190**壶热汤



赠送**34.5**万只爱心粽料



派发**24.2**万个月饼

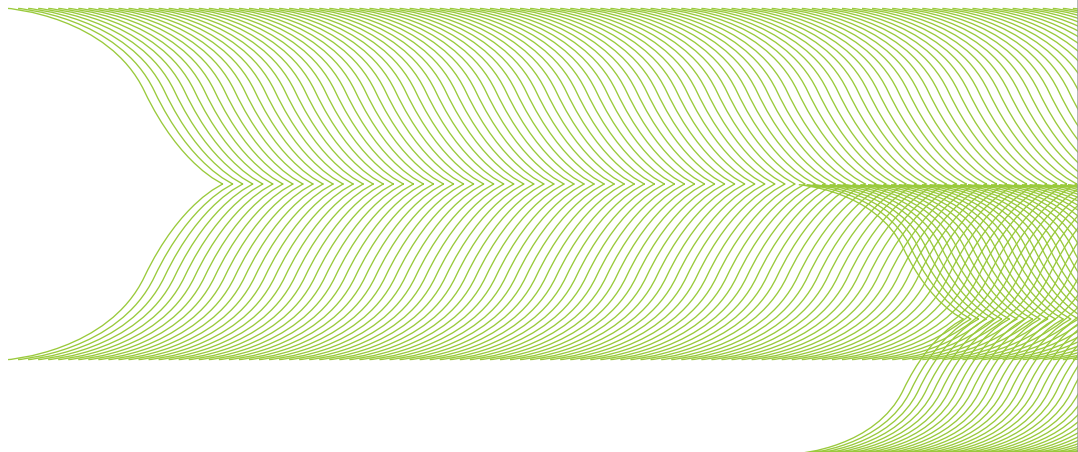


「永坚园Mad Dog」
温馨暖意慈善活动筹得超过
港币**34**万元善款



自计划推出以来共安装
超过**260**块电动智能厕板

「万粽同心为公益」活动在香港的成果有目共睹，集团旗下超过80间内地项目公司亦响应参与，在内地社区送赠爱心粽。2017年，内地义工合力裹粽，合共将44,500只爱心粽赠送予慈善团体和有需要人士。此外，我们于年内派发价值逾人民币47万元的节日礼品，约13,000人受惠。



个案



暖心月饼

2017年中秋节，煤气公司与圣雅各福群会携手合作，为有吞咽困难的长者推出特制月饼。我们炮制的香港首创暖心月饼系列，由注册营养师及厨师精心设计，共有四款口味，除了派发予有需要人士，并作公众义卖，所得善款全数拨捐予圣雅各福群会。



个案



「煤气携小手 母亲节『粽』大爱」工作坊



煤气公司与小而同罕有骨骼疾病基金会首度合办「煤气携小手 母亲节『粽』大爱」工作坊，为矮小症（俗称侏儒症）社群出一分力。逾40名基金会成员和亲属参与工作坊，与主办单位携手传递关爱共融信息。

年内，公司亦推出全新的社区公益计划，致力服务社会，帮助有需要人士，同时唤起公众对义工活动的关注和支持。

个案



「煮播」煮食程序计划

2017年，煤气公司和福利协会合力推出「煮播」煮食程序计划，由职业治疗师及煤气烹饪导师联手设计课程，协助患上轻度认知障碍症的长者延缓症状。调查发现完成第一期课程后，九成参加者的自信心、煮食技巧及认知能力均有所提升。



个案



「We Can Cook」计划

煤气公司和福利协会再度联手，为刚退休人士举办「We Can Cook」计划，推广终生学习的精神。计划为期一年，共有12节烹饪课程，于设备齐全的煤气烹饪中心授课，由专业厨师担任导师，教授学员烹调多国菜式。



煤气公司共提供四种「[煤气优惠计划](#)」，照顾长者及有需要家庭。此外，公司并推行「平安钟爱心测试大行动」，为长者用户免费测试平安钟，以及透过「扶手敬老乐安居」计划，为独居长者的居所装设扶手。

香港



「煤气优惠计划」
受惠家庭数目超过
45,000户



已测试平安钟数目
3,477个



已安装扶手设施
61组

煤气公司举办的社会服务成效显著，其中「平安钟爱心测试大行动」更备受肯定，获长者安居协会颁发「卓越伙伴奖」及「社区参与水晶奖」。

11.3 • 环境保护

煤气公司深信，要维持可持续的生态系统，公众参与非常重要。2017年，集团继续与香港环保组织合作，提高市民对环保及可持续发展的意识。



在香港与超过**15**个环保组织合作
赞助逾**25**项环保活动



个案

「有机农耕乐」

自2014年起，煤气公司义工已身体力行，亲自在有机农庄耕种，以体现公司的环保文化。2017年，公司与香港社福机构合作，把从农庄收割约1,075公斤农作物，送赠予4,300名有需要人士。参与的义工亦亲身感受到「谁知盘中餐，粒粒皆辛苦」的道理。



个案



「惜碳惜煮」微电影比赛

煤气公司和商界环保协会合办「惜碳惜煮」微电影比赛，向公众推广低碳生活的好处。活动由本地中学生组队参赛，环绕「环保」、「低碳生活」和「健康煮食」三大主题，拍摄与别不同的微电影作品。比赛宣扬低碳、健康的生活方式，同时让学生发挥创意。



个案



植林优化计划

为纾缓全球暖化，同时增加香港郊野公园的生物多样性，煤气公司赞助了绿惜地球的「植林优化计划」，为期五年。活动当天我们成功召集约100名雇员和客户，一同到清水湾钓鱼翁郊游径栽种树苗。



年内，港华燃气在内地积极推动环保，约60间项目公司积极开展各类低碳环保活动，包括植树活动、「地球一小时」活动及环保慈善步行筹款，更鼓励雇员及家人、客户，以至公众一起参与。2017年，公司在内地栽种逾9,600棵树苗。植树活动举办至今，集团及旗下项目公司在内地合共栽种逾89,000棵树苗，绿化面积超过400,000平方米。

11.4 • 培育年轻人才

煤气公司为下一代投放大量资源，热心分享集团的专业知识，为社区未来出一分力。我们的「Cooking for Fun儿童英语学习坊」开办至今已超过10年，服务对象为小学生，尤以内地新移民为主，旨在提升儿童的英语水平，协助他们建立自信，尽快适应新环境。另一方面，公司欢迎学生团体参观不同部门的运作情况，让他们了解燃气行业，并接触创新业务、气候变化及客户服务等范畴，藉此培育年青一代。青少年亦可透过此机会探索自己的兴趣，为未来事业发展作好准备。

年内，集团继续和社福机构合作，为内地经济贫困地区的学童提供资助。集团自2013年起推行「港华轻风行动」公益计划，至今已捐赠价值逾人民币320万元物资予近40所学校，改善教学环境，足迹遍及江西省、安徽省、江苏省、山东省、贵州省、陕西省、辽宁省、四川省及广东省。2017年，「港华轻风行动」走进广东省阳江市和山东省滨州市，为当地学校搭建「港华爱心书库」，并捐赠桌椅、教学用品及校服等物资。此外，集团亦继续支持「上海宋庆龄基金会—东亚银行公益基金」的「萤火虫计划」。于2017年，服务地点移师安徽省安庆市，为当地一所学校添置书本、文仪用具及电脑等配套设备，以改善该校的教学质量，共有420名学生受惠。



主要统计数字

本章详载2017年集团的主要表现，范畴包括经济、安全、环保、雇员和社会。这些定量数据依照「全球报告倡议组织」的《可持续发展报告标准》、香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》，以及其他主要表现指标选出。

经济表现

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
业务						
客户（香港煤气业务）	百万	1.88	1.86	1.84	1.82	1.80
客户（城市燃气业务）	百万	25.4	23.1	20.9	19.0	17.3
客户（水务）	百万户	1.24	1.19	1.12	1.04	0.97
煤气销售量（香港）	百万兆焦耳	29,049	28,814	28,404	28,835	28,556
燃气销售量（内地）	10亿立方米	19.5	17.1	15.5	15.2	13.4
售水量（内地）	百万吨	467	455	433	424	414
财务						
营业额	港币百万元	32,477	28,557	29,591	31,615	28,246
人力成本	港币百万元	3,035	2,955	2,844	2,706	2,282
资本支出	港币百万元	6,141	6,257	6,356	6,365	5,984
税项	港币百万元	1,750	1,576	1,727	1,771	1,655
股息	港币百万元	4,896	4,451	4,047	3,680	3,346
股东应占溢利	港币百万元	8,225	7,341	7,302	7,109	6,854

安全表现

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
检查及训练						
坑道检查	数目(地点)	10,897	12,606	14,044	16,390	13,675
定期安全检查 — 到访客户家中	数目	1,391,156	1,312,275	1,236,796	1,247,727	1,021,089
社区安全展览	数目	12	12	13	12	12
社区安全讲座	数目	7	10	14	10	5
雇员接受内部的安全训练	时数	20,208	19,482	17,558	19,726	17,822
雇员接受外界的安全训练	时数	6,205	4,612	4,991	6,385	6,181
职业安全及健康¹						
意外 — 所有工伤事故	数目	10	13	19	14	15
例须呈报的意外	数目	10	12	15	12	12
意外度数率	每10万工时意外数目	0.15	0.19	0.29	0.22	0.24
职业病事故率	每10万工时意外数目	0	0	0	0	不适用
意外事故千人率	例须呈报意外数目·每1,000雇员计	3.4	4.1	5.3	4.4	4.9
交通意外受伤率	每100辆车辆交通意外受伤数目	2.31	3.36	1.68	1.68	1.47
损失工作日数	工作日数	496	576	596	132	194
致命意外	数目	0	0	0	0	1

雇员

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
雇员数目						
香港煤气业务	数目	2,022	2,019	1,999	1,972	1,966
全体香港雇员²						
全职	数目	2,388	2,392	2,380	2,331	2,310
兼职	数目	94	116	110	79	61
按性别划分						
男	数目	1,877	1,887	1,882	1,847	1,825
女	数目	511	505	498	484	485
雇员的男女比例(高级管理人员)	比例	3.4	3.4	3.2	3.5	3.5
雇员的男女比例(中层管理人员)	比例	3.0	3.2	3.3	3.6	3.7
雇员的男女比例(一般雇员)	比例	4.4	4.3	4.3	4.0	3.9
按年龄组别划分						
<26岁	数目	123	126	118	106	116
26-35岁	数目	395	372	385	388	364
36-45岁	数目	475	487	491	499	563
46-55岁	数目	861	909	940	947	915
>=56岁	数目	534	498	446	391	352
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	236	239	239	230	225
中层管理人员	数目	843	831	820	768	744
一般雇员	数目	1,309	1,322	1,321	1,333	1,341
雇员流失率						
雇员平均流失率(香港煤气业务)	%	5.7	5.8	4.8	6.4	5.1
雇员平均流失率(全体香港雇员)	%	6.4	6.7	5.8	7.5	6.0
按性别划分						
男	%	5.6	6.0	4.9	6.6	4.6
女	%	9.3	9.0	9.4	10.9	11.4
按年龄组别划分						
<26岁	%	19.3	21.3	26.8	22.5	33.8
26-35岁	%	13.0	14.8	14	18.6	10.4
36-45岁	%	7.1	6.1	3.6	6.6	4.5
46-55岁	%	2.6	3.4	2.4	3.4	2.7
>=56岁	%	4.1	3.4	2.9	3.2	3.6

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
新招聘人数						
总数	数目	198	200	203	182	174
按性别划分						
男	数目	148	144	145	140	111
女	数目	50	56	58	42	63
按年龄组别划分						
<26岁	数目	53	56	48	37	50
26-35岁	数目	74	71	64	73	70
36-45岁	数目	42	34	36	37	22
46-55岁	数目	15	22	21	25	26
>=56岁	数目	14	17	34	10	6
雇员表现及工作发展回顾²						
总计	%	85.2	85.6	85.8	85.5	86.1
按性别划分						
男	%	86.4	87.1	88.8	87.1	89.0
女	%	80.8	79.8	74.5	79.8	75.3
按雇员类别划分						
高级管理人员	%	85.2	82.0	82.8	83.9	85.3
中层管理人员	%	82.9	92.4	90.1	91.8	93.4
一般雇员	%	80.2	81.9	83.6	82.2	82.2
培训时数 (健安环培训时数不计算在内)²						
总培训时数	小时	27,907 [#]	15,753	19,069	22,611	32,186
平均培训时数	小时	10.5 [#]	6.6	8	9.7	13.9
反贪培训时数	小时	187.8	200	300	155	128.75
按性别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
男	时数 (%)	11.2(53.3) [#]	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)	8.4 (65.7)	13.4 (66.0)
女	时数 (%)	7.8(61.5) [#]	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)	14.7 (67.9)	15.8 (63.1)
按雇员类别划分 (平均培训时数及接受培训的员工百分比)						
高级管理人员	时数 (%)	5.9 (50.0) [#]	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)	14.1 (87.5)	32.6 (96.4)
中层管理人员	时数 (%)	7.9 (60.1) [#]	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)	12.8 (67.6)	21.9 (75.4)
一般雇员	时数 (%)	13.2 (53.0) [#]	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)	7.1 (62.1)	6.4 (54.2)

附注：

包括内部部门和外界组织举办的培训。

环保表现

资源使用³

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
煤气公司总部大楼						
电	千兆焦耳	20,921	21,383	21,277	21,696	22,934
煤气	千兆焦耳	2,020	2,217	1,477	1,353	1,586
水 ⁴	立方米	15,411	15,631	15,791	16,735	14,006
煤气生产过程(燃料消耗量、用电量及用水量)						
电	千兆焦耳	137,142	150,251	145,797	141,937	132,257
石脑油	千兆焦耳	628,760	616,538	598,935	602,016	785,476
天然气	千兆焦耳	5,033,398	5,069,673	4,934,059	4,973,358	4,862,842
合成天然气及堆填区沼气	千兆焦耳	584,126	481,963	550,926	527,790	519,401
煤气	千兆焦耳	160,011	168,086	156,196	164,020	168,868
柴油	千兆焦耳	1,373	1,365	1,452	1,458	1,304
水 ⁴	立方米	1,094,363	1,162,611	1,091,897	1,041,582	1,058,641
车队⁵						
无铅汽油	千兆焦耳	12,679	14,518	15,662	17,254	17,569
柴油	千兆焦耳	11,316	10,172	9,420	8,144	7,003
包装材料用量						
纸箱	吨	889	822	866	824	798
木板	吨	18	29	25	24	23
塑胶	吨	0.7	0.9	1.0	1.0	1.0

节约资源

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
节省石脑油用量(煤气生产) ⁶	千兆焦耳	552,251	449,349	519,160	492,844	477,459
节省煤气用量(煤气生产) ⁶	千兆焦耳	31,875	32,614	31,766	34,945	41,942
节省废水量(煤气生产) ⁷	立方米	117,090	118,187	112,159	121,504	127,379
由雨水收集系统收集的原水量(大埔煤气厂房)	立方米	3,805	4,125	3,663	不适用	不适用
因使用光伏板节省的电网用电量	千兆焦耳	313	311	312	313	312
节省用电量(煤气公司总部大楼及马头角办公室) ⁶	千兆焦耳	20,080	19,919	19,557	18,581	17,396

气体排放量

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
二氧化碳 (CO ₂)	每天平均量, 吨计 (吨, 每百万兆焦耳 煤气计)	915 (11.64)	907 (11.55)	898 (11.82)	904 (11.70)	931 (12.09)
氧化氮 (NO _x)	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	311 (4.00)	314 (4.00)	292 (3.84)	310 (4.02)	353 (4.59)
氧化硫 (SO _x)	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	1.9 (0.02)	1.4 (0.02)	1.3 (0.02)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)
温室气体 (煤气生产) ⁸	吨, 二氧化碳当量	358,417	356,871	355,428	355,880	364,800
节省的用电量相等于减少的 二氧化碳排放量 (煤气公司 总部大楼及马头角办公室) ⁹	吨, 二氧化碳当量	3,904	3,873	3,803	3,613	3,376

污水及废物

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
经处理排放到大海的污水	每天平均量, 立方米计	62	79	47	不适用	不适用
排放到污水渠的污水	每天平均量, 立方米计	258	241	239	不适用	不适用
污水总排放量	每天平均量, 立方米计 (立方米, 每百万兆焦耳 煤气计)	319 (4.10)	321 (4.10)	287 (3.77)	307 (3.97)	323 (4.2)
运往堆填区的无害废物 ¹⁰	吨	176.9	150.4	123.6	129.5	126.7
回收利用的无害废物 ¹¹	吨	199.4	125.7	210.0	不适用	不适用
有害废物¹²						
化学废料	每天平均量, 公斤计 (公斤, 每百万兆焦耳 煤气计)	193 (2.50)	167 (2.10)	49 (0.64)	83 (1.07)	150 (1.94)
回收已用过的催化剂	吨	11.4	18.5	11.7	23.6	39.7
循环再造的润滑油	吨	44.8	45.6	13.2	25.2	46.7

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
其他						
再用的金属化学容器	数目	59	41	18	15	90
再用的塑胶化学容器	数目	649	1,021	1,927	1,030	914
循环再造的金属废料 — 来自旧炉具	吨	1,803	1,218	1,265	1,229	1,278
循环再造的金属废料 — 来自厂房、管道的建造 及维修	吨	92	34	77	23	28
循环再造的聚乙烯管	吨	24.8	30.9	23.6	17.8	12.6
节省包装炉具的发泡胶	吨	1.46	1.56	1.56	1.29	1.31

社会表现

客户服务

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
客户赞赏	数目	6,017	6,930	6,766	5,894	6,026
客户投诉	数目	10	13	6	8	16

社区参与

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
参与义工服务的雇员	数目	852	830	859	994	918
义工服务时数(包括雇员及客户)	小时	86,455	75,588	75,369	79,551	72,025
集团慈善捐款	港币百万元	5.1	7.1	7.1	34.2	58.6

附注：

- 1) 只限煤气公司的雇员及附属公司的雇员。
- 2) 只包括于香港经营业务的公司(即煤气公司、Towngas Enterprise Limited、易高加气站、名气通电讯有限公司及卓裕工程有限公司)之雇员。我们于2016年采纳了经修订的范围，往年的数据已按新范围调整。
- 3) 转化为千兆焦耳的换算系数：煤气(0.048千兆焦耳/单位)，电力(0.0036千兆焦耳/千瓦小时)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)。石脑油和堆填区沼气的转换是以它们的月平均热值及其燃料容积数据相乘计算出来。
- 4) 用水由香港特别行政区水务署供应及输送。
- 5) 不包括运油车和易高航空燃油服务车辆。
- 6) 节省量是以当年实施相应的环保新措施前的数据为基准作比较。
- 7) 2016年起，我们以「节省废水量」指标取代「节省用水量」，往年的数据已调整。
- 8) 因耗用电力而造成的温室气体排放的数据是根据两家本地电力公司的可持续发展报告而釐定，其有关资料在本报告年度前一年披露。排放量已调整，以撇除堆填区沼气所产生的碳排放量。
- 9) 与出售予香港用户的电力相关的温室气体排放预设值为0.7公斤/千瓦小时。参考资料：香港建筑物(商业、住宅或公共用途)的温室气体排放及减除的核算和报告指引(环境保护署及机电工程署)。
- 10) 运往堆填区的无害废物包括在煤气公司总部大楼及大埔煤气厂房收集的垃圾、木卡板以及建筑废料。
- 11) 回收利用的无害废物包括交予回收商的塑料、废纸、纸箱和金属。除了这几类废物外，我们也定期回收其他无害废物，如用过的利是封和碳粉盒。
- 12) 所有化学废物的处理过程符合废物处置条例(香港法例第354章)的规定。我们也收集其他有害废物如可充电电池、光管及废弃电子产品，定期交予认可的回收商处理。

香港以外地区

安全表现¹

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
安全培训时数	小时	979,628	906,691	904,211	不适用	不适用
严重燃气相关事故	数目	8	13	14	14	12
致命意外	数目	2 [#]	2	0	1	不适用
损失工作日数	工作日数	2,153	3,654	1,676	不适用	不适用

一名员工因健康问题于工作期间不适离世，而另一名员工是遇上交通意外身故。

环保表现²

能源及水资源使用³

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
柴油	千兆焦耳	71,848	82,204	不适用	不适用	不适用
天然气	千兆焦耳	324,522	465,110	不适用	不适用	不适用
无铅汽油	千兆焦耳	74,936	68,430	不适用	不适用	不适用
电	千兆焦耳	1,600,126	1,567,187	不适用	不适用	不适用
其他能源	千兆焦耳	9,104,091	9,737,518	不适用	不适用	不适用
水	立方米	4,078,327	3,731,565	不适用	不适用	不适用

气体排放量

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
温室气体 [#]	吨，二氧化碳当量	1,274,000	1,256,000	1,303,000	1,025,000	1,085,000
氧化氮(NOx) ⁴	吨	123.7	149.8	不适用	不适用	不适用
二氧化硫(SO ₂) ⁴	吨	89.2	98.4	不适用	不适用	不适用
可吸入悬浮粒子(PM10) ⁵	吨	0.31	0.27	不适用	不适用	不适用

所报告的温室气体排放数据涉及香港内外地区的营运。香港营运所产生的温室气体排放占约百分之三十。排放量已调整，以撇除堆填区沼气所产生的碳排放量。

污水及废物⁶

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
有害废物(固体)	吨	1,026	1,134	不适用	不适用	不适用
有害废物(液体)	升	92,857	28,600	不适用	不适用	不适用
无害废物(固体)	吨	202,047	220,180	不适用	不适用	不适用
无害废物(液体)	升	69,999	65,677	不适用	不适用	不适用
排放到污水渠的污水	立方米	1,847,850	2,088,830	不适用	不适用	不适用

雇员⁷

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
雇员数目						
雇员	数目	46,772	46,803	45,292	44,257	42,294
按雇用类型划分						
全职	数目	46,758	46,789	不适用	不适用	不适用
兼职	数目	14	14	不适用	不适用	不适用
按性别划分						
男	数目	31,386	31,945	不适用	不适用	不适用
女	数目	15,372	14,844	不适用	不适用	不适用
按年龄组别划分						
<26岁	数目	4,114	4,656	不适用	不适用	不适用
26-35岁	数目	16,527	16,468	不适用	不适用	不适用
36-45岁	数目	14,249	13,964	不适用	不适用	不适用
46-55岁	数目	10,124	9,961	不适用	不适用	不适用
>=56岁	数目	1,744	1,740	不适用	不适用	不适用
按雇员类别划分						
高级管理人员	数目	971	929	不适用	不适用	不适用
中层管理人员	数目	4,506	4,485	不适用	不适用	不适用
一般雇员	数目	41,281	41,375	不适用	不适用	不适用
雇员流失率						
雇员平均流失率	%	4.1	2.3	不适用	不适用	不适用
按性别划分						
男	%	4.7	2.5	不适用	不适用	不适用
女	%	2.8	1.9	不适用	不适用	不适用
按年龄组别划分						
<26岁	%	4.6	3.5	不适用	不适用	不适用
26-35岁	%	6.4	2.7	不适用	不适用	不适用
36-45岁	%	2.5	1.9	不适用	不适用	不适用
46-55岁	%	2.3	1.7	不适用	不适用	不适用
>=56岁	%	3.5	1.8	不适用	不适用	不适用
招聘人数						
总数	数目	1,196	1,853	不适用	不适用	不适用
按性别划分						
男	数目	910	1,352	不适用	不适用	不适用
女	数目	286	501	不适用	不适用	不适用

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
按年龄组别划分						
<26岁	数目	216	320	不适用	不适用	不适用
26-35岁	数目	513	766	不适用	不适用	不适用
36-45岁	数目	285	465	不适用	不适用	不适用
46-55岁	数目	155	260	不适用	不适用	不适用
>=56岁	数目	27	42	不适用	不适用	不适用

社会表现

社区参与

	单位	2017	2016	2015	2014	2013
参与义工服务的雇员 (国内公用事业业务)	数目	8,013	9,016	8,341	7,240	6,150
义工服务时数 (国内公用事业业务)	小时	135,154	93,701	82,280	103,875	505,722

附注：

- 1) 包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务，并仅包括雇员。
- 2) 包括煤气公司持有大部分股权的内地公用事业业务、新兴环保能源及多元化业务。数据以净股权计算。
- 3) 转化为千兆焦耳的换算系数：电力 (0.0036千兆焦耳/千瓦时)，汽油 (0.033千兆焦耳/升)，柴油 (0.036千兆焦耳/升) 及天然气 (0.04千兆焦耳/立方米)。
- 4) 源自燃料燃烧及车辆排放。
- 5) 源自车辆排放。
- 6) 所有有害废物及污水处理程序均遵循国家规定。
- 7) 包括所有由集团、其香港以外的附属公司、联营公司及合资公司聘用的雇员。

全球报告倡议组织和 环境、社会及管治报告指引内容索引

「全球报告倡议组织」内容索引

本报告根据「全球报告倡议组织」的《可持续发展报告标准》的核心选项及参考「全球报告倡议组织」G4《石油和天然气行业披露》而编写。

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
102: 2016年一般披露项目			
组织概况			
101-1	机构名称	香港中华煤气有限公司	•
102-2	活动、品牌、产品及服务	附录(第115页)	•
102-3	总部所在地	香港	•
102-4	营运所在地	公司简介(第16页)	•
102-5	所有权与法律形式	上市公司	•
102-6	服务的市场	公司简介(第16页)	•
102-7	机构的规模	公司简介(第16-18、21页)	•
102-8	雇员及其他工作人员资料	主要统计数字(第98-99、104-105页)	•
102-9	供应链	我们的供应商(第71-75页)	•
102-10	机构及供应链的重大改变	公司简介(第14页)	•
102-11	紧急事故预防措施或实行原则	公司简介(第19页)、持续发展(第22-24页)	•
102-12	外界倡议	附录(第117页)	•
102-13	机构成为不同协会的会员	附录(第116页)	•
策略			
102-14	高阶决策者的声明	常董事的话(第4-7页)	•
道德与诚信			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	公司简介(第14-15页)	•
管治			
102-18	管治架构	公司简介(第19、22-23页)	•
持分者参与			
102-40	持分者群组列表	持续发展(第27-29页)	•
102-41	集体谈判权保障	我们的雇员(第63页)	•
102-42	识别与挑选参与的持分者	持续发展(第22、27页)	•
102-43	持分者参与的方式	持续发展(第27-29页)	•
102-44	持分者所提出的关键议题和关注事项	持续发展(第27-29页)	•

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
披露措施			
102-45	综合财务报表中包含的所有项目	关于本报告(第12页) 年报:独立核数师报告(第85页)	•
102-46	确定报告内容和不同范畴限制	持续发展(第24-25页)	•
102-47	列出所有重要范畴	持续发展(第25-26页)	•
102-48	重述资讯	环境(第38-39页) 主要统计数字(第99、101、103页)	•
102-49	报告方式的改变	关于本报告(第12页)	•
102-50	报告年度	关于本报告(第12页)	•
102-51	上一份报告出版的日期	煤气公司在2017年4月出版《可持续发展报告2016》	•
102-52	报告周期	每年	•
102-53	提供联络方法,由专人解答有关本报告的问题	关于本报告(第13页)	•
102-54	根据《GRI准则》而编写报告的声明	本报告根据「全球倡议组织」的《可持续发展报告标准》的核心选项编写	•
102-55	GRI内容索引	「全球报告倡议组织」内容索引(第106-111页)	•
102-56	外界核证	关于本报告(第13页)	•
200:经济			
201:2016年经济表现			
103	管理方式	持续发展(第26页) 公司简介(第16-18页) 年报:主席报告(第6页)	•
201-1	机构所缔造及分配的直接经济价值	公司简介(第21页) 年报:董事会报告(第66页)	•
201-2	气候变化所带来的财务影响以及其他的风险和机会	环境(第37页) 年报:风险因素(第60页)	•
201-4	从政府获得的财务补助	煤气公司没有获得任何政府机关的财务补助	•
202:2016年市场形象			
103	管理方式	持续发展(第26页) 公司简介(第16-18页)	•
202-1	不同性别基层人员的标准工资与当地最低工资的比例	2017年,所有基层人员的标准工资均符合监管条例的要求	•
205:2016年反贪污			
103	管理方式	持续发展(第26页) 公司简介(第20页) 企业管治	•
205-3	已确认的贪污案件及所采取的行动	2017年,煤气公司未有涉及已确认的贪污案件	•

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
300: 环保			
301: 2016年物料			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-36页) 煤气公司环保采购政策	•
201-1	所用物料的重量或体积	主要统计数字(第100-102页)	•
201-2	使用循环再造物料	主要统计数字(第100-102页)	•
302: 2016年能源			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-36、42页)	•
302-1	机构内部的能源消耗量	主要统计数字(第100、103页)	•
302-4	减少能源消耗	主要统计数字(第100页)	•
302-5	降低产品和服务的能源需求	所有合资格型号的住宅热水炉及煤气煮食炉, 均根据自愿性能效益标签计划获发能源标签	•
G4-0G3	按源头划分可再生能源生产总量	环境(第40-41页) 主要统计数字(第100页) 新界东南堆填区沼气应用项目已于2017年启用	•
303: 2016年水资源			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-36、42页)	•
303-1	按来源划分的取水量	主要统计数字(第100页)	•
303-2	因取水而受显著影响的水源	煤气公司没有抽取地表水或地下水, 在香港所用的水经公司的雨水收集系统收集, 以及由香港特别行政区水务署供应及输送	•
303-3	水资源回收及再利用	主要统计数字(第100页)	•
305: 2016年排放			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-39页)	•
305-1	直接温室气体排放(范畴一)	环境(第38页) 主要统计数字(第101、103页)	•
305-2	与能源有关的间接温室气体排放(范畴二)	环境(第38页) 主要统计数字(第101、103页)	•
305-4	温室气体排放强度	环境(第39页)	•
305-5	减少温室气体的排放	主要统计数字(第101页)	•
305-7	氧化氮、氧化硫和其他主要气体的排放	主要统计数字(第101、103页)	•

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
306：2016年污水及废物			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-36、43页)	•
306-1	按水质及排放目的地所划分的排水量	主要统计数字(第101、103页)	•
306-2	按类别及处置方法划分的废物重量	主要统计数字(第101-103页)	•
306-3	严重泄漏	没有发生严重泄漏事故	•
306-4	运送有害废物	主要统计数字(第101、103页)	•
306-5	因排放废水及/或地表径流而受影响的水资源	煤气公司在香港的业务营运没有对水资源造成严重影响	•
G4-OG5	地层水或产出水的量及其处置	2017年,煤气公司在香港的业务营运不涉及地层水或产出水	•
G4-OG7	钻井废弃物(钻井泥浆和岩屑)的量,以及处理和处置的策略	2017年,煤气公司在香港的业务营运不涉及钻井废弃物	•
产品及服务			
G4-OG8	燃料中的苯、铅和硫的含量	煤气的成分须符合环境保护署的监管要求。在报告年度内,煤气的苯、铅和硫含量没有超过法例规定的水平	•
307：2016年环保法规			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第31-36页)	•
307-1	违反环境法律和规定	2017年,煤气公司没有因违规事件而须缴交罚款或受到惩罚	•
308：2016年供应商环境评估			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的供应商(第71-75页) 供应商的企业社会责任守则	•
308-2	供应链对环境构成负面影响及其后所采取的行动	我们的供应商(第77页)	•
400：社会			
401：2016年雇佣事宜			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的雇员(第61-63页)	•
401-1	新入职雇员及雇员流失率	主要统计数字(第98-99、103-104页)	•
401-2	提供予全职雇员(不包括临时或兼职雇员)的福利	我们的雇员(第63-64页)	•

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
403: 2016年职业健康与安全			
103	管理方式	持续发展(第26页) 健康及安全(第47-51、55-57页) 我们的雇员(第61-63、68-69页) 健康、安全及环保政策	•
403-1	劳方代表参与正式的劳资健康与安全联合委员会	健康及安全(第50页)	•
403-2	工伤类别、工伤频率、职业病、损失日数、缺勤率,以及与工作有关死亡事故	健康及安全(第55页) 主要统计数字(第97、103页)	•
404: 2016年训练与教育			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的雇员(第61-63、65-68页)	•
404-1	每名雇员每年接受训练的平均时数	我们的雇员(第66页)	•
404-2	举办课程提升雇员技能及职涯转换辅助计划	我们的雇员(第65-68页)	•
404-3	接受定期工作表现评估及进行事业发展检讨的雇员所占百分比	主要统计数字(第99页)	•
413: 2016年本地社会			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的社区(第87-95页)	•
413-1	社区参与、影响评估和发展计划的业务	我们的社区(第87-95页)	•
413-2	业务营运对本地社区造成重大的实际或潜在负面影响	健康及安全(第51-54页)	•
G4-OG11	已弃用工地和即将弃用的工地的数目	2017年,煤气公司在香港的业务营运不涉及这类工地	•
416: 2016年客户健康与安全			
103	管理方式	持续发展(第26页) 健康及安全(第51-54页) 我们的客户(第77-79、82-83页)	•
416-1	为健康和安全而进行影响评估的主要产品和服务类别	主要统计数字(第97页)	•
416-2	违反关于产品及服务健康与安全的法规	2017年,煤气公司没有违反相关法例	•

披露项目编号	内容	相应章节/资料	外界核证
417: 市场推广及标示			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的客户(第77-79、83页)	•
417-3	违反关于营销推广的法规	2017年, 煤气公司没有违反相关法例	•
418: 2016年客户私隐			
103	管理方式	持续发展(第26页) 我们的客户(第77-79、83页) 私隐政策声明	•
418-1	有关侵犯客户私隐和遗失客户资料的已证明属实投诉	2017年, 煤气公司没有违反相关法例	•
419: 2016年社会经济法规			
103	管理方式	持续发展(第26页) 公司简介(第19、20页)	•
419-1	违反关于社会及经济的法律和规定	2017年, 煤气公司没有违反相关法例	•
紧急应变计划			
103	管理方式	持续发展(第26页) 健康及安全(第58-59页)	•
资产完整性及工序安全			
103	管理方式	持续发展(第26页) 健康及安全(第51-54页)	•
G4-OG13	按业务划分工艺安全事件的数目	持续发展(第26页) 健康及安全(第51-54页)	•
化石燃料替代品			
103	管理方式	持续发展(第26页) 环境(第41页)	•
G4-OG14	按可持续标准生产及购买的生物燃料量	环境(第41页)	•

联交所《环境·社会及管治报告指引》内容索引

本报告已遵守《上市规则》附录27《环境·社会及管治报告指引》内的「不遵守就解释」条文，以及根据「建议披露」作汇报。

一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
A. 环境		
层面A1: 排放物		
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	环境 (第31-36页)
关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据	主要统计数字 (第101、103页)
关键绩效指标A1.2	温室气体总排放量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度	环境 (第31、38页) 主要统计数字 (第101、103页)
关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度	主要统计数字 (第101、103页)
关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量 (以吨计算) 及 (如适用) 密度	主要统计数字 (第101-103页)
关键绩效指标A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	环境 (第31、38-42页)
关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	环境 (第43页)
层面A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源 (包括能源、水及其他原料) 的政策	环境 (第31、36页)
关键绩效指标A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	主要统计数字 (第100、103页)
关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度	主要统计数字 (第100、103页)
关键绩效指标A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	环境 (第38-39、42页)
关键绩效指标A2.4	描述求取水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	环境 (第42页) 煤气公司在香港的业务营运并无寻求适用水源的问题
关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量 (以吨计算) 及 (如适用) 每生产单位估量	主要统计数字 (第100页)
层面A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	环境 (第31-36页)
关键绩效指标A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	环境 (第31-45页)

一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面B1：雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	我们的雇员（第61-64页） 企业管治
关键绩效指标B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	主要统计数字（第98、103页）
关键绩效指标B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	主要统计数字（第98、103页）
层面B2：健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	健康及安全（第47-59页） 健康、安全及环保政策
关键绩效指标B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	健康及安全（第55页） 主要统计数字（第97、103页）
关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数	健康及安全（第55页） 主要统计数字（第97、103页）
关键绩效指标B2.3	描述所采纳的职业健康及安全措施，以及相关执行及监察方法	健康及安全（第55-57页） 健康、安全及环保政策
层面B3：发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	我们的雇员（第61-63、65-68页）
关键绩效指标B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	主要统计数字（第99页）
关键绩效指标B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	我们的雇员（第66页） 主要统计数字（第99页）
层面B4：劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	我们的雇员（第61页） 我们完全遵守公司营运业务的地区所有适用的法律和规例，严禁在公司内聘用童工及强迫劳动。公司的经理级人员负责监察和执行这两方面的工作，以确保完全符合法例规定。我们也就此进行持续监察及定期审查
关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	
关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	我们严格遵守有关禁止聘用童工及强迫劳动的法例规定，在公司营运业务的地区没有发生任何涉及这两方面的违规事件

一般披露及关键绩效指标		相应章节/资料
营运惯例		
层面B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	我们的供应商 (第71-73页) 供应商的企业社会责任守则
关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目	我们的供应商 (第71页)
关键绩效指标B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及有关惯例的监察方法	我们的供应商 (第74-75页)
层面B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	我们的客户 (第77-84页) 健康及安全 (第47-54页) 服务承诺 私隐政策声明
关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	没有发生任何相关的事件
关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	主要统计数字 (第102页) 服务承诺
关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	行为守则
关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	健康及安全 (第51-52页) 一站式服务
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	我们的客户 (第83页) 私隐政策声明
层面B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	公司简介 (第20页) 企业管治
关键绩效指标B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	2017年, 煤气公司没有涉及已审结的贪污诉讼案件
关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	公司简介 (第20页) 举报政策
社会		
层面B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	我们的社区 (第87-89页)
关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	我们的社区 (第89页)
关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用的资源 (如金钱或时间)	我们的社区 (第90-95页) 主要统计数字 (第102、105页)

附录一：我们的角色和服务

香港煤气业务	
香港中华煤气有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 煤气生产及输配 • 销售煤气及煤气炉具 • 提供全面售后服务
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"> • 提供技术及专业培训
品质测检服务有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 炉具和聚乙烯介面测试及煤气表校正
内地公用事业业务	
港华投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 管理煤气公司在内地的投资
华衍水务(中国)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 管理在内地的水务投资
港华燃气有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 营运内地城市管道燃气项目
中华煤气工程学院	<ul style="list-style-type: none"> • 提供技术及专业培训
新兴能源业务	
易高环保投资有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 在香港和内地经营专用液化石油气、液化天然气及压缩天然气加气站 • 在香港兴建及营运航空燃油设施 • 开发、研究、发展及应用新兴环保能源，例如煤层气、煤基化工、焦油、生物质能等 • 在内地发展气体基建、能源物流等项目 • 在泰国投资油田开发及生产项目
多元化业务	
港华辉信工程塑料(中山)有限公司 (煤气公司与英国辉信集团的合资公司)	<ul style="list-style-type: none"> • 生产用于接驳燃气和供水管道系统的聚乙烯管件
卓通管道系统(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 生产优质聚乙烯管道
名气通电讯有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 为香港和内地提供电讯基础设施和优质的网络解决方案
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 从事包括楼宇服务、液化石油气项目、土木工程、水厂及其他管道基础设施项目
卓诚工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 提供厂房的设计及兴建服务 • 在香港规划及营运堆填沼气应用项目
卓度计量技术(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 开发及生产电子煤气表，为燃气业提供智能表计解决方案
卓锐高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> • 软件产品研发、系统实施和应用集成 • 为公司提供云端和资讯化解决方案和咨询服务

附录二：协会会员

以下是煤气公司加入的部分协会和组织：

香港及中国内地

- 工程界社促会
- 香港英商会
- 商界环保协会
- 中国城市燃气协会
- 中国质量协会
- 香港雇主联合会
- 香港工业总会
- 绿十字会
- 香港能源工程师学会
- 香港烘焙专业协会
- 香港电脑学会
- 香港总商会
- 香港绿色建筑议会
- 香港人力资源管理学会
- 香港市务学会
- 香港管理专业协会
- 香港生产力促进局
- 香港品质管理协会
- 香港零售管理协会
- 香港废物管理学会
- 消防工程师学会（香港分会）
- 香港上市公司商会
- 香港中华总商会
- 香港中华厂商联合会
- 货车车队联会有限公司
- 香港广告客户协会

国际

- 英国燃气专业学会
- 国际燃气联盟
- 世界能源理事会
- 世界液化石油气协会

附录三：煤气公司遵守的法规及支持的环境·社会和管治约章及措施

约章/措施	颁发机构
企业管治	
公司条例 (香港法例第622章)	香港特别行政区政府
证券及期货条例 (香港法例第571章)	
上市规则附录14的企业管治守则	香港联合交易所有限公司
上市规则附录27的环境·社会及管治报告指引	
环境	
香港上市公司碳足迹资料库	环境局
减碳约章：碳审计·绿色机构	
节能约章	环境局及机电工程署
4Ts约章	
香港绿色机构	环境运动委员会
清新室内空气证书	
减废证书	
「齐来慳水十公升」运动	水务署
低碳关怀行动标签	低碳亚洲
香港环保采购约章	环保促进会
香港零碳夥伴	香港大学
创新夥伴	低碳想创坊
绿色办公室标签 (绿色办公室奖励计划)	世界绿色组织
绿瓶子承诺	绿惜地球
香港绿建商舖联盟	香港绿色建筑议会
职业健康及安全	
职业安全约章	职业安全健康局
国际安全工作场所计划	
优先选用职安健星级企业约章	
「好心情@健康工作间」约章	
社会责任	
无障碍友善企业	香港社会服务联会
《有能者·聘之约章》及共融机构嘉许计划	劳工及福利局

核实声明

范围及目的

香港品质保证局已对香港中华煤气有限公司（煤气公司）可持续发展报告2017（报告）的全部内容进行独立验证。该报告详述了煤气公司于2017年内，在香港及香港以外地区的业务有关经济、安全、环境和社会方面各项工作的表现。

此核实声明的目的是对报告所记载之内容提供合理保证。报告是根据全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告标准》的「核心」选项，GRI G4《石油和天然气行业披露》及香港联合交易所有限公司的《环境、社会及管治报告指引》的要求编制。

保证程度和核实方法

核实方法是参考鉴证准则理事会所发布的《国际鉴证业务准则 ISAE 3000 (修订)的「除历史财务信息审核或复核之外的鉴证业务」》。核实过程是为获取恰当的合理保证意见和结论而制定。核实的范围是按照GRI的《可持续发展报告标准》的「核心」选项，GRI G4《石油和天然气行业披露》及《环境、社会及管治报告指引》而定立。

核实过程包括验证了煤气公司的可持续发展表现数据收集、计算和汇报的系统 and 程序，检阅有关文件资料，与负责编制报告内容的代表面谈，选取具有代表性的数据和资料进行查核。相关原始数据和支持证据亦于核实过程中经过详细审阅。

独立性

煤气公司负责收集和陈述在报告内的资料。香港品质保证局不涉及收集和计算此报告内的数据或参与编撰此报告。香港品质保证局的核实过程是独立于煤气公司。就提供此核实服务而言，香港品质保证局与煤气公司之间并无任何会影响香港品质保证局独立性的关系。

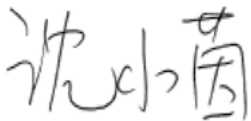
结论

基于是次的核实结果，香港品质保证局对报告作出合理保证并总结：

- 报告是按照GRI的《可持续发展报告标准》的「核心」选项，GRI G4《石油和天然气行业披露》及《环境、社会及管治报告指引》的要求编制；
- 报告平衡、清晰、具比较性和及时地将煤气公司的可持续发展表现包括所有重要和相关的可持续发展范畴阐述；
- 报告内的数据和资料可靠完整。

煤气公司一直保持与其主要持份者沟通，积极地在其营运的地区建立互信关系。总括而言，此报告能适当地反映煤气公司在可持续发展方面的投入和推动。

香港品质保证局



沈小茵
审核主管
2018年4月



The Hong Kong and China Gas Company Limited
香港中华煤气有限公司



您的回应

欢迎就本报告或我们在可持续发展方面的表现提出**意见**。请联络：

香港中华煤气有限公司
企业健安环与保安及安全风险管理部

地址	香港北角渣华道 363 号 21 楼
传真	(852) 2590 6344
电邮	ccd@towngas.com
网址	www.towngas.com