
煤氣公司 資料冊

2019

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，每年編印公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

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

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

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

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成效，令業務運作能充分符合環保要求。

未來，煤氣公司在業務營運上會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業事務部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-10
(a) 本港煤氣業務利潤	
(b) 銷售與市場推廣	
(c) 客戶服務	
(d) 網絡與基建	
(e) 邁向可持續未來	
(f) 讓僱員發揮所長	
二. 安全	10-18
(a) 客戶安全	
(b) 職業安全及健康	
(c) 煤氣生產廠房安全	
(d) 網絡安全	
(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖	
三. 服務承諾	19-20
(a) 2019年成績	
(b) 2020年服務承諾	
四. 客戶聯繫	21-22
(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）	23-24
六. 收費	24-25
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	25
八. 煤氣優惠計劃	26

內容大綱

第二部分：環境保護

一. 環保推廣活動	27
二. 環保培訓及教育	27
三. 環保成就	27
四. 環保表現	28-31
(a) 環保資料	
(b) 2019年煤氣生產廠房營運情況	
(c) 2019年生產廠房排放量	

第三部分：財政概況

一. 綜合損益表	32
二. 綜合財務狀況表	33-34
三. 董事酬金	35
四. 家用煤氣保養分析	35

業務運作

一. 業務回顧

2019年香港受國際大環境、中美貿易關稅的不確定因素所影響，進出口及物流業業務不振，加上下半年起因社會衝突事件令訪港旅客數目急劇下跌，本地消費低迷，餐飲、零售及酒店業皆受到嚴峻衝擊，對工商業的煤氣銷售帶來負面影響。此外，2019年本港全年平均氣溫較上年度為高，令住宅煤氣銷售量亦有所下降。整體而言，2019年本港煤氣銷售量為28,712百萬兆焦耳，較上年度下降2.8%。

煤氣公司本年度投資港幣11億9千5百萬元於生產設施、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

2019年本港煤氣銷售量較上年度下降2.8%，客戶數目較上年度增加25,216戶至1,933,727戶。就整體煤氣銷售量而言，住宅客戶及工商業客戶分別佔52%及48%。為應付持續上升的營運及人力成本，煤氣公司於年內調整了煤氣收費，每兆焦耳標準收費提高港幣1.1仙，包括標準收費及燃料調整費後，實際煤氣費增幅為3.8%。我們承諾，未來兩年將不會調整標準收費。2019年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣28億8千零60萬元，較上年度下降3.9%。

(b) 銷售與市場推廣

面對嚴峻的營商環境，煤氣公司竭力將成本維持於較低但可接受的水平，同時亦持續為客戶提供高效率及親切的服務。在公司內部，我們設計了流動應用方案，以簡化工作流程，降低服務運作成本，並透過多渠道採購及採用較低成本的替代品，將物料開支減至最低。

我們推出的爐具品質卓越，功能創新，並有專業售後服務作支援，因而廣受客戶歡迎。2019年全年共售出逾29萬台爐具，錄得2.4%增長。我們的優質廚櫃系列Mia Cucina，同樣備受客戶推崇，尤其各大地產發展商。年內，我們共售出約4,400套廚櫃組合予新住宅項目。

為使客戶享有更方便、安全的入廚體驗，我們投放大量資源發展智能廚房。我們研發出一款智能煮食爐，讓客戶可透過手機應用程式遙距關掉爐火，即使出門後發現忘記關爐亦毋須擔心。至於另一款型號，當爐火達到預設高溫後，便會自動熄火。未來，我們計劃研發更多智能爐具推出市場。

在工商業市場方面，我們努力爭取新客戶，以及刺激煤氣用量。我們積極鼓勵客戶從其他能源轉用煤氣，並推廣煤氣應用多元化，以突破煮食及熱水等傳統功能，拓展吸收式製冷機和抽濕系統等業務。

隨著我們拓展醫院、診所、酒店及其他商廈等煤氣應用市場，印證了濕度控制是改善室內空氣質素的關鍵因素。香港全年大部分時間也較為潮濕，煤氣抽濕系統是非常有效的解決方案。

在香港，我們應用堆填區沼氣為可再生潔淨能源。大埔雅麗氏何妙齡那打素醫院採用新界東北堆填區的沼氣，推動其熱電聯供系統，是我們首個應用此技術的項目。我們已開始與醫院管理局合作，希望日後在籌建新醫院時，將熱電聯供系統也納入發展藍圖。

(c) 客戶服務

煤氣公司致力提供安全可靠的煤氣供應，以及高效率及親切的服務，備受各界稱許。

年內，我們繼續大力推動創新，改善生產力和服務質素，尤其積極探討物聯網及人工智能的最新發展，以應用於日常運作的設備和裝置。

我們研發的智能煤氣錶配備藍牙裝置，自2018年5月推出以來，已為逾87,600個家居客戶採用。客戶只需下載一個手機應用程式，並連接智能煤氣錶，煤氣度數便會從錶中讀取及經互聯網傳送至公司系統。

我們的前線僱員提供全面和高效率服務，贏得客戶高度讚許，公司於2019年共收到超過5,900封讚賞信。此外，我們於年內榮獲香港零售管理協會頒發「全年最佳服務零售商 — 優質生活組別」，而Mia Cucina 24小時尊貴客戶服務熱線，亦獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶評審大獎 — 商貿及公用事業」金獎，足證我們的優質服務備受各界肯定。

(d) 網絡與基建

煤氣公司一向將客戶安全放在首位，積極推行全面保養和檢查制度，以確保煤氣輸配網絡及基礎設施安全可靠。

為使輸配網絡更完善，以及確保煤氣供應穩定，我們定期進行煤氣洩漏檢測，嚴密監察第三方施工活動，並適時進行管道更換工程。2019年，由公眾報告的管網洩漏事故數字，連續兩年創新低，而第三者損毀及煤氣洩漏率亦維持於低水平。

2019年，我們繼續研發創新工具，以提升運作效率。在較難進行開放式挖掘的繁忙地區，我們採用小型隧道鑽挖機進行非開挖管道工程。而現有的遙控挖掘工程機械「小天鵝」則可減低工程噪音。我們應用各種新工具，進一步加強安全、提升工程效率和生產力，從而降低成本及減少對公眾滋擾。

我們引入創新技術，保障客戶家居安全，並改善服務質素。例如，我們運用立管檢查飛行器及遙距甲烷檢測儀等工具，讓前線技術人員更精確遙距檢查煤氣管道。此外，僱員亦可利用平板電腦或手機獲取工地資料或即場記錄檢查結果，使紀錄更完善，方便日後追溯及翻查資料。

2019年，我們再作新嘗試，首次於管道鋪設工程應用攝影測量技術，以提升基建質素及安全。新方法可製作管道的三維(3D)影像，作為管網圖則一部分，可記錄更多安裝詳情，有助提升質量監控。

(e) 邁向可持續未來

為監督煤氣公司在環境、社會及管治事宜上的策略、政策及方針，煤氣公司成立由董事會委任，並由常務董事擔任主席的環境、社會及管治委員會(前稱可持續發展委員會)。年內，委員會確認新建議的環境、社會及管治框架。此框架以「企業增長=創新力x執行力」理念為基礎，清晰表述達成環境、社會及管治目標的五大重點範疇：創造商機；確保健康與安全；保護環境；貢獻持分者；及加強企業管治。

2018年，環境、社會及管治委員會選定四個聯合國可持續發展目標。今年，我們的業務營運繼續支持這些目標，包括目標6：清潔飲水和衛生設施；目標7：經濟適用的清潔能源；目標11：可持續城市和社區；以及目標13：氣候行動。

貫徹目標13：氣候行動，煤氣公司就其在香港及內地的業務進行全面的企業氣候變化風險評估，以避免因重大氣候變化風險而導致業務中斷。評估工作是透過深入評估極端氣溫、水浸、海平面上升及風暴潮等潛在氣候變化對公司設施、營

運、資源供應情況等造成的影響。我們正著手研究氣候相關財務信息披露工作組的建議，及評估在各種氣候變化的情境下業務的過渡性風險和機遇。我們會把研究所得的相關風險和機遇融匯在策略規劃中，以致在面對氣候相關問題及其他不確定因素下，公司業務依然得以保持穩健。

我們對保護環境的承諾堅定不移，並展現於業務營運上，致力開發潔淨能源，供應予家居、工商企業和交通工具，以開創可持續發展的未來為最終目標。

我們在香港採用潔淨的生產原料組合，包括天然氣、石腦油及堆填區沼氣，令碳排放持續減低。與2005年相比，生產每度煤氣的碳排放量減少22%。我們已為2020年訂立減碳目標，以2005年為基準年，把香港煤氣生產的碳強度降低30%。

煤氣公司為香港發展可再生能源的先驅之一，目前已採用來自三個堆填區的沼氣。香港近年推行「上網電價計劃」，鼓勵機構和企業採用太陽能及風能等可再生能源。煤氣公司全力支持這項計劃，已開始於大埔廠房、北角總部和調壓及檢管站，進行第一階段光伏系統安裝工程，預計於2020年完成後，每年將產生約25萬千瓦小時的潔淨能源。

我們在業務運作上推動可持續發展的努力備受各界認同。2019年，我們榮獲香港管理專業協會頒發「香港可持續發展獎2018/19」。此外，香港中文大學商學院發布第四屆「香港企業可持續發展指數」，煤氣公司於50家恒生指數成分股公司中排名第一，並成為首間達到90分以上的企業，取得「典範者」級別的成績。

我們將繼續專注於環境、社會及管治框架的五個重點範疇，亦聚焦於創新，以推動環境、社會及管治表現和業務發展，並設定目標，以監察公司的表現及實現長遠的可持續發展。

(f) 讓僱員發揮所長

煤氣公司深明要業務得以持續發展，必須重視僱員，投入資源提升其專業技能，以及保障他們的健康、安全和福祉。

我們不僅在香港及內地屢獲殊榮，更獲國際嘉許為優秀僱主。美國商業雜誌《福布斯》選出2019年全球2,000個最佳僱主，煤氣公司位列199名，並在香港企業中位列前三名。

我們亦榮獲2019「任仕達僱主品牌獎」的「香港最具吸引力僱主」第二名。這些獎項足證我們在提倡家庭友善政策和重視僱員培育方面表現出色。

我們積極開拓渠道發掘人才，例如提早接觸大學生及中學生。但要讓中學畢業生了解從事技術行業也是有前途的職業，挑戰極大。因此，我們進一步加強招聘宣傳，除舉辦學校講座和安排企業參觀外，更為學生提供親身體驗職場的機會。

中華煤氣工程學院推出「職涯縮影」計劃，為中學生提供培訓和影子實習機會，希望使潛在應聘者深入認識我們公司的業務。該計劃備受學界歡迎，2019/2020學年已有90名學生報名參加。

每年，我們均會聘請學生為實習生，讓他們了解公司業務和企業文化。我們亦參與了香港特別行政區政府倡導的2019年企業內地和海外暑期實習計劃，以及海上絲綢之路協會的「張騫計劃」，提供內地工作體驗的機會。在八星期的實習計劃中，參加者被派往集團不同業務地點，遍及深圳、中山、蘇州、濟南、張家港、鄂爾多斯等地。我們於年內亦聘用了上屆2018年計劃的實習生，參與我們香港及內地的業務。

除了招聘新僱員，挽留及培育現職年輕僱員亦同樣重要。我們積極激勵同事的原動力，甚或使其工作更多元化、更有趣。例如，我們讓年輕僱員參與非本職工作的項目，並增加其領導職責，為其訂下明確的職涯規劃路向。

為培育未來領袖，我們繼續舉辦為期18個月的「中華煤氣領導力發展計劃」，對象為中層管理人員，重點培育其業務策略和領導力。2019年，新一批參加者已投入計劃，開展其事業發展旅程。此外，2017年，我們為不同業務板塊的年輕僱員開辦類似的「中華煤氣年青領袖培育計劃」，首批學員已於年內順利畢業。

我們銳意為網絡工程團隊建立人才儲備庫，遂於2017年推出「見習網絡工程監督發展計劃」。首批學員接受了兩年在專業技術、溝通技巧及監督能力方面的培訓，並已於2019年9月畢業。

為吸引年輕人投身燃氣行業，中華煤氣工程學院積極參與各種職業博覽會及相關推廣活動。中華煤氣工程學院是「香港機電業推廣工作小組」及「企業技術學院網

絡」的創始成員之一。而「企業技術學院網絡」成立的目標是推廣職業專才教育，培育專業技術人才。此外，我們持續推行學徒訓練計劃，培訓學員成為合資格的專業技術人員，在保障燃氣安全方面擔當重要角色。此外，我們與香港職業訓練局合作，舉辦「燃氣工程專業文憑」課程，首批學員已於2019年7月畢業。

我們積極回應僱員意見，計劃於2020年為文職僱員引入彈性上班時間，包括靈活調動午飯時間，以促進工作與生活平衡。我們亦推出「社會服務假期」，讓參與義工服務的同事享有額外一天假期。此外，我們也增加了有薪年假及煤氣津貼。

考慮到僱員的長遠退休計劃，我們新增了一個強積金計劃選項，為目前計劃成員提供更多基金選擇。

2019年僱員活動主題為「Fit for Life」。為推廣健康及平衡的生活模式，我們邀請醫生、物理治療師及醫療從業員主持工作坊和講座，題目包括健康常識及壓力管理，並在公司舉辦即場健康檢查和諧詢。我們亦舉辦預防流感活動，並為僱員及其家屬提供流感疫苗注射津貼，以助僱員保持健康。

二. 安全

(a) 客戶安全

煤氣公司在所有營運層面均高度重視安全。為了讓公眾清楚了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2019年舉辦了17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。煤氣公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾116萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

煤氣公司把僱員安全及健康放在首位。為了預防事故發生及持續改善安全及健康表現，我們建立了「全方位安全管理系統」。我們竭力透過舉辦培訓、講座、宣傳及其他活動來確保安全及健康政策得到全面落實。2019年的安全及健康表現良好，全年共錄得11宗工業意外，意外度數率為0.21。

於2019年，我們由過往OHSAS 18001轉換提升至ISO 45001職業健康與安全管理系統，並成功通過認證審核，成為亞洲首批獲得ISO 45001認證的城市燃氣

公司。轉換過程中，我們除了組織多項訓練予相關持分者，也舉辦溝通大會及各類型宣傳，以加強同事對新標準的理解。

為鼓勵同事留意工作環境的安全及健康狀況，他們可透過「健安環建議計劃」、「險失事故呈報計劃」及「HSE我有SAY平台」提交安全及健康相關的良好作業或有待改善的方案，藉此提升安全水平及宣揚企業安全文化。

職業安全及健康推廣能有效加強安全文化。2019年，我們策劃了季度性推廣計劃予同事及承建商參與，包括人體工學和人為因素；工作壓力管理；惡劣天氣的應變及準備；預防傳染病等。計劃的內容豐富，例如職安健講座、訓練及小遊戲等。此外，作為2018/19年度公用事業安全及職業健康政策小組的輪任主席，我們積極與政府、職業安全健康局及各公用事業公司討論有關改善行業職安健的事項。其後，我們還舉辦了一個論壇，主題是行業職安健的未來發展方向，以及如何進一步提升相關水平，當中各與會者分享了他們對改善職安健績效的寶貴經驗和看法。

高效的緊急應變計劃讓煤氣公司能夠有效及迅速地應對緊急事故。2019年，我們聯同消防處進行多次火警演習，確保緊急事故協調小組與消防人員能夠緊密合作。

「業務增長=創新力x執行力」是公司的業務策略之一，團隊經過研發及測試，成功打造「煤氣智慧職安健倉庫」以改善傳統倉庫所遇見的各項職安健問題。「煤氣智慧職安健倉庫」項目主要有三項創新設計，包括：真空管吊具、貨物升降台及自動導引車。透過先進科技和設備，我們成功將倉庫管理從勞動密集型邁向技術智慧型，解決傳統倉庫引起的各項問題，如肌肉筋骨勞損，同時減輕倉務員的工作壓力，減少人為失誤而導致的意外。

憑藉各階層員工的參與及公司在提倡創新和安全文化的傑出表現，我們在安全及健康方面屢獲殊榮。我們於「第十八屆香港職業安全健康大獎」榮獲五大獎項，包括職安健改善項目大獎—銀獎，以及各個安全表現大獎等。另外，我們亦於「第十四屆職業健康大獎」中，榮獲四個獎項，分別為「好心情@健康工作間大獎—超卓機構大獎」、「創意措施大獎」、「聽覺保護大獎—卓越表現大獎」及「創意改善措施大獎」。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠房及馬頭角廠房的安全性、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。員工們都擁有豐富經驗，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，使公司的供氣可靠程度達致極高水平。

煤氣公司不斷努力，務求令兩間煤氣廠房的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠房已擁有42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房，亦一直順利運作了33年。我們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，我們亦與他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0.46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。

(d) 網絡安全

我們非常重視管網運作安全，故此對管網設施進行積極保養和適時修復計劃，以監察和加強管道安全運作。同時，我們引入更先進的設備和技術，進行嚴格的管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。

近年，我們為緊急搶修隊添置新裝備，以便處理緊急事故。緊急搶修隊車輛配備平板電腦，有助快速查閱資料；並使用靈敏的激光甲烷探測器進行洩漏測試，以及採用先進探測技術監測鋼管保護層的狀況。

此外，我們透過精密的洩漏測量，為管網進行每年一至六次的嚴謹檢查，以察看管道的狀況及有否氣體洩漏，以確保管網的完整性。

此外，我們加強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。2019年，煤氣公司進行約149,630次坑道檢查，巡查了8,601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2019年接獲的12,015宗突發事故中，只有255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2019年的255宗煤氣事故中，有六宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。此數字不包括自殺個案。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



煤氣公司對嚴重意外事故的迅速回應，已達至世界水平。來年，我們將繼續改進此項服務，務求將回應時間進一步縮短。

(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2015	2016	2017	2018	2019
致命意外數目	0	0	0	0	0

* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故。過去五年也沒有發生任何因煤氣緊急事故所造成的死亡意外。

(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2019年，這方面的意外事故有十宗。

(vi) 坑道巡查

2019年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
2,828	2,914	2,859	8,601

為了防止管網設施受第三者損壞，煤氣公司致力與各道路上的施工公司聯繫，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。2019年，共有492位建造業人士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，2019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0.012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0.084宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2019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				緊急演習
	大埔廠房	馬頭角廠房	香港仔倉庫	寶馬山隧道	大埔廠房
進行次數	2	2	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2019年，我們為客戶移除或更換了81個無煙道式熱水爐和普通煙道式熱水爐，以及343個沒有熄火安全裝置的煮食爐。

(xi) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2019年，我們在社區舉辦了17次安全展覽和15次安全講座，並在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

* 安全檢查或會按情況提早或順延，故此每年的檢查次數會略有不同。

(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。2015年至2019年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全及健康培訓，以進一步減少發生意外的機會。



三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。傳承過去25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) 2019年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.988%*
• 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	99.98%
安全程度	
• 緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內)	平均21.52分鐘
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.15天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	96.66%
• 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)	99.75%
服務質素	
• 高效率 #	8.95分
• 親切、誠懇和專業的服務 #	8.93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%

* 2019年，因有數宗影響範圍較大的煤氣管道入水及被第三者損壞事件，大批客戶的煤氣供應受到影響。

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) 2020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2020年服務承諾，由1月起生效，成績將於2021年1月發表。

服務承諾

服務指標

可靠程度

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

安全程度

- 緊急搶修隊 — 於25分鐘內抵達現場

預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

效率和方便程度

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

服務質素

- 高效率 — 8.5分 (10分為滿分)
- 親切、誠懇和專業的服務 — 8.5分 (10分為滿分)

處理客戶意見

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

* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，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

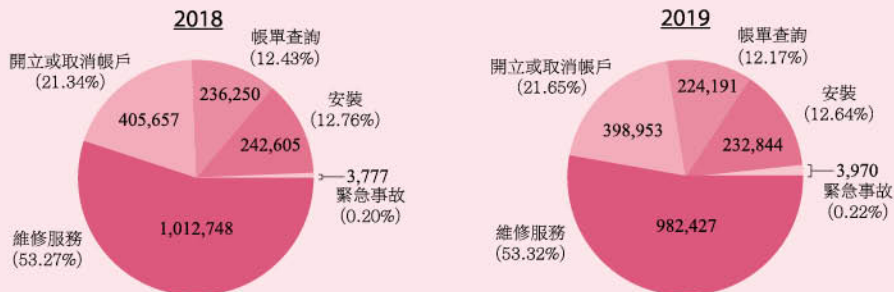
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2019年，我們總共到訪了24個公共屋邨和私人屋苑。

(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，其中包括帳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，以2019年為例佔客戶來電總數的53.32%；其他來電主要包括開立或取消帳戶、帳單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

資訊單張隨隔月帳單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2019年，我們隨帳單為客戶寄出26款資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina高級廚櫃及爐具系列、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。此外，我們亦為七間非牟利團體免費寄出資訊單張。

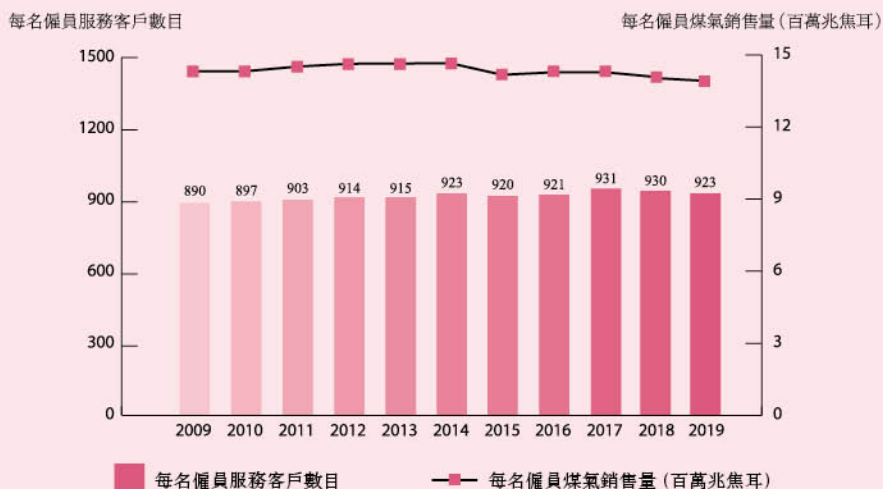
(d) 客戶讚許及投訴數目



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。2019年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達5,924宗。

煤氣公司在2019年共接獲七宗投訴，按2019年12月31日的客戶總數1,933,727戶計算，即每276,247戶客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務。

五. 效率 (產品及生產力量度)



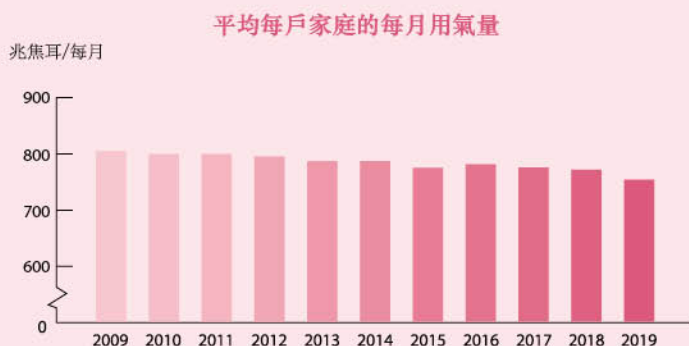
在2019年，煤氣公司繼續構思和落實各項措施，務求在維持高品質的產品和服務水平之餘，提升成本效益。這些措施包括引入性能更好、成本更低的爐具、煤氣錶和安裝物料；應用新的工具、儀器和工序以簡化工作流程；以及在錶計和客戶服務運營中，更廣泛地使用信息通信科技。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。截至2019年底，本地煤氣業務僱員人數為2,096人，每位僱員平均服務923戶客戶；每位僱員的煤氣銷售量平均達到13.7百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過不同方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

對工商業客戶，煤氣公司亦著力提供更具效率的爐具。例如，粵菜講求「鑊氣」，取決於廚師烹飪技法之外，煤氣炒爐的幫助更是不可或缺，但在空間有限的商用廚房，有時難以放進炒爐的尾罈。而尾罈正可回收炒爐的廢熱，有助加熱煮食用水，從而節約能源。因此，我們改良了炒爐的設計，為其加入內置熱交換器及更高效能的預混爐頭。改良後的炒爐體積大小適中，適合中小型廚房或快餐店使用，熱效率更超越傳統附設尾罈的炒爐。

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。2019年，生產煤氣的燃料中約有1%是堆填區沼氣。除了已經經營多年的新界東北堆填區沼氣項目外，新界東南堆填區沼氣應用項目亦進一步提升集團沼氣利用的比例，為本港的節能減排帶來更大貢獻。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2019年，我們便減少石腦油用量約3,780噸，所減少的碳排放相當於種植50萬棵樹的每年吸碳量。

隨著煤氣爐具的效率提升，多年來平均每戶家庭的每月用氣量有所減少。



六. 收費

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

(a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶的煤氣管和室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2019年提供了逾52萬次預約維修服務，亦進行了逾116萬次定期安全檢查。

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，2019年為客戶節省8億零8百萬港元的燃料調整費。

* 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

2019年用作生產原料的石腦油、天然氣和堆填區沼氣佔總原料數量的百分比分別如下：

生產原料	百分比
石腦油	38%
天然氣	61%
堆填區沼氣	1%

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，讓合資格人士以優惠價格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、豁免保養月費、每月基本收費和按金，以及免費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	申請人須為綜援受助人，及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。

2019年，煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額約港幣565元，逾46,000戶家庭受惠於煤氣優惠計劃，合共提供了港幣2,600萬元優惠。

環境保護

我們於《環境、社會及管治報告》中，清晰切實地匯報我們有關環境、社會及管治的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商及供應商知所遵從。作為一間負責任的公用事業機構，我們不僅在業務上保護環境，並竭力加強持分者的環保意識，以達致可持續發展。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2019年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動，如節能約章計劃及4Ts約章計劃。我們支持及贊助綠惜地球的「植林優化計劃」，合力建立原生樹林，更贊助海洋公園保育基金舉辦的「無飲管日」。同時，我們繼續贊助及參與長春社的「生態捍衛戰」、食德好的「食德有營過中秋」、環保促進會的「惜食識食有營烹飪大賽」、綠色力量「環島行」、環保觸覺的「無冷氣夜」、健康空氣行動的「童享健康空氣」及世界自然基金會舉辦的「地球一小時」。

二. 環保培訓及教育

2019年，我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，培育僱員及承辦商環保文化，活動包括：年度傑出環保附屬委員會比賽、有關空氣質量、生物多樣性和惜食講座及鳳凰蝴蝶保護區生態旅遊等。我們亦出版了四期《健康、安全、環保及保安通訊》予全體僱員及承辦商，以及透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員。另外，公眾參與尤為重要，在2019年，我們舉辦綠火焰計劃——綠「適」家園。參加活動的學生將廢物升級再造，製成木層架、木牆身組合等家具，改善基層家庭的生活環境。

三. 環保成就

煤氣公司於香港工業總會舉辦的「中銀香港企業環保領先大獎」中獲得「環保優秀企業——製造業金獎」及「粵港澳大灣區環保領先嘉許獎」。另外，我們亦獲環境運動委員會頒發「2018香港環境卓越大獎」餐飲業——金獎及公共及社區服務——銀獎。同時，我們連續18年獲環境運動委員會頒發「卓越級別」減廢證書，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2019年達成超過40項環保目標，包括完成ISO 20400可持續採購評估，幫助公司成為香港首家獲得「英國標準協會」認證的公用事業機構。此外，為減輕堆填區的負擔，我們把廢舊聚乙烯管及配件升級再造成太陽能水耕種植系統，並捐贈予中小學，作為學校參加「Towngas校際環保科探大賽2019」之用。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」亦已實施逾十年，2019年成功回收逾1,600噸金屬。公眾可登入煤氣公司網站閱覽及下載公司的《環境、社會及管治報告》，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。
- 位於北角及馬頭角大樓的中央冷水機組已使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.0公斤(全年總排放量為112,385公斤，相等於每日平均308公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.01公斤(全年總排放量為349公斤，相等於每日平均1.0公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.9公噸(全年總排放量為332,746公噸，相等於每日平均912公噸)。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為357,060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6.0公斤(全年總排放量為168,670公斤，相等於每日平均462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3.9立方米(相等於每日平均306立方米)。

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為3.1公斤(相等於每日平均238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) 2019年煤氣生產廠房營運情況

煤氣公司作為本港領先的能源供應商之一，每日為全港客戶提供安全可靠的煤氣供應。年內，大埔廠房的可用率為83.7%，其熱效率達88.2%。兩間位於大埔和馬頭角的廠房裝機容量合共為每日1,259.6萬標準立方米，每日最高需求量約為605.8萬標準立方米。

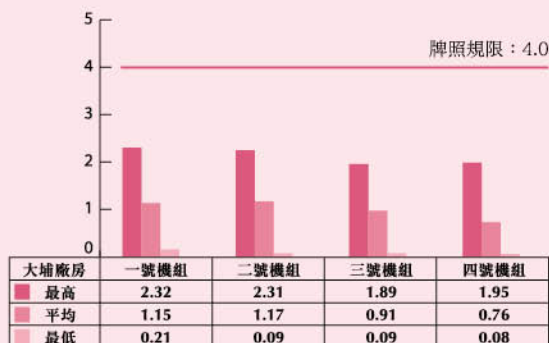
(c) 2019年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量(公斤/小時)

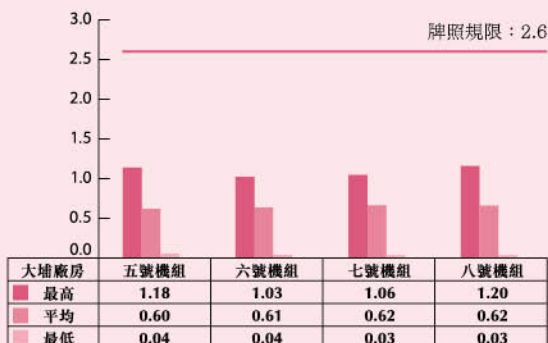


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2019年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量(公斤/小時)



(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量(公斤/小時)



(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



(v) 氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



(vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2019年度的生產率(百萬兆焦耳/小時)。

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

財政概況

本節所載有關香港中華煤氣有限公司（「公司」）截至2019年12月31日止年度的財務數據及資料並不構成公司於該等年度的法定年度綜合財務報表，但該等財務資料皆來自該等綜合財務報表。根據香港《公司條例》（第622章）（「《公司條例》」）第436條有關該等法定財務報表須予披露的進一步資料列載如下：

公司根據《公司條例》第662(3)條及附表6第3部的規定，將於適當時候向公司註冊處處長呈交截至2019年12月31日止年度的綜合財務報表。

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

一. 綜合損益表

截至2019年12月31日止年度	2019年 港幣百萬元	2018年 港幣百萬元
營業額	40,628.1	39,073.0
總營業支出	(32,604.4)	(30,689.8)
	<u>8,023.7</u>	<u>8,383.2</u>
其他收益淨額	1,048.7	20.0
利息支出	(1,230.4)	(1,176.6)
所佔聯營公司業績	1,820.4	3,589.5
所佔合資企業業績	741.5	1,523.4
除稅前溢利	<u>10,403.9</u>	<u>12,339.5</u>
稅項	(2,289.6)	(1,907.6)
年內溢利	<u>8,114.3</u>	<u>10,431.9</u>
可歸屬於：		
公司股東	6,965.7	9,312.8
永續資本證券持有人	98.6	107.4
非控股權益	1,050.0	1,011.7
	<u>8,114.3</u>	<u>10,431.9</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>41.2</u>	<u>55.0*</u>

* 就2019年派送之紅股作出調整

二. 綜合財務狀況表

於2019年12月31日

	2019年 港幣百萬元	2018年 港幣百萬元
資產		
非流動資產		
物業、機器及設備	61,082.7	57,978.8
投資物業	830.0	778.0
使用權資產	2,725.2	—
租賃土地	—	2,214.5
無形資產	5,291.1	5,682.1
聯營公司	27,475.5	26,314.1
合資企業	10,613.5	10,950.3
按公平值列賬及在其他全面收益處理之財務資產	3,141.9	1,127.0
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	5,030.6	3,506.7
衍生金融工具	354.1	55.4
退休福利資產	66.3	—
其他非流動資產	3,729.8	3,474.0
	<u>120,340.7</u>	<u>112,080.9</u>
流動資產		
存貨	2,363.7	2,480.7
貿易及其他應收賬款	8,001.2	7,615.9
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	526.7	356.9
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	800.4	822.6
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	240.0	155.0
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	188.5	303.5
衍生金融工具	1.4	38.2
三個月以上定期存款	158.6	338.6
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	7,848.9	8,500.8
	<u>20,129.4</u>	<u>20,612.2</u>

二、綜合財務狀況表（續）

於2019年12月31日

	2019年 港幣百萬元	2018年 港幣百萬元
流動負債		
貿易應付賬款及其他負債	(14,718.0)	(13,929.4)
應付合資企業之款項	(943.2)	(1,049.5)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(100.4)	(148.0)
稅項準備	(1,165.3)	(496.8)
借貸	(9,240.6)	(8,062.7)
可贖回永續證券	—	(2,349.6)
衍生金融工具	—	(114.9)
	<u>(26,167.5)</u>	<u>(26,150.9)</u>
資產總額減流動負債	<u>114,302.6</u>	<u>106,542.2</u>
非流動負債		
遞延稅項	(7,180.5)	(6,099.1)
借貸	(28,695.6)	(27,609.3)
資產退役責任	(78.1)	(48.6)
衍生金融工具	(571.0)	(558.9)
退休福利負債	—	(23.8)
其他非流動負債	(2,380.7)	(2,009.2)
	<u>(38,905.9)</u>	<u>(36,348.9)</u>
資產淨額	<u>75,396.7</u>	<u>70,193.3</u>
資本及儲備		
股本	5,474.7	5,474.7
各項儲備金	58,734.7	56,926.0
股東資金	<u>64,209.4</u>	<u>62,400.7</u>
永續資本證券	2,384.2	—
非控股權益	<u>8,803.1</u>	<u>7,792.6</u>
權益總額	<u>75,396.7</u>	<u>70,193.3</u>

三. 董事酬金

截至2019年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司的董事會提供服務而向董事支付的酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	5.3
薪金、津貼及實物利益	11.6
表現獎金	30.7
退休計劃供款	8.4
	<u>56.0</u>

酬金金額在下列範圍的董事人數：

酬金組別 (港幣百萬元)

0.0 - 1.0	7
17.0 - 17.5	1
33.5 - 34.0	1

上述支付予公司董事的酬金亦包括於截至2019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47,600,000元及退休福利港幣8,400,000元。年內並無向集團高級管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項。

四. 家用煤氣保養分析

截至2019年12月31日止年度，公司家用煤氣保養月費虧損淨額分析如下：

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	213.3
減支出：	
人力成本	(162.5)
其他營業支出及行政費用	(120.5)
虧損淨額	<u>(69.7)</u>



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
2020年6月 www.towngas.com

CC497-20/06