

2014

可持續發展報告



煤氣
Towngas

低碳能源 清新空氣

1

常務董事的話

氣候變化和污染問題日益嚴重，對全球構成威脅，日益嚴重，促使能源界重新檢討業務發展重點，而煤氣公司很早已率先開發新興環保能源項目，持續減低排放。我們的業務發展方向，貫徹公司的願景和使命，為客戶供應可靠的能源，並致力保護環境，確保社會長遠而可持續的發展，實踐對持分者的承諾。我們開發環保能源方案，同時關注環境的保護、僱員的福祉，以及我們身處社區的發展。



對公司而言，2014 年是充滿挑戰和機遇的一年。在全球經濟表現反覆，市場環境不明朗的情況下，公司仍能保持業務增長，並在可持續發展的工作上有更佳表現。年內，我們主辦亞洲西太平洋地區國際燃氣技術交流會暨展覽會，旨在推動燃氣業界的發展及交流，並推廣清潔高效的能源。

持續增長

為推動可持續發展，我們必須提高燃氣業務的營運效率。因此，公司不斷投放大量資金於生產設施上，以提升煤氣生產設施、管道、廠房和其他固定資產的效率和表現。

除了營運效率外，創意和實踐對於業務的可持續發展也非常重要。我們以「企業增長 = 創新力 × 執行力」為主題，鼓勵僱員發揮創意，將新意念化為創新項目並落實執行，推動業務持續增長。事實上，近年不少僱員已充分表現他們的創新力和執行力，他們先後研發了不同的創新工具和裝置，如立管檢查飛行器、管內多功能工作機械人 Laparobot 等，不但提高工作效率和安全水平，也有助燃氣業的發展。

G 企業增長 =

i 創新力 ×

i 執行力



環保生產

早於 1970 年代，煤氣公司開始用石腦油代替煤和重油，其後又採用天然氣生產煤氣，因此大大減少在生產過程中釋出的氧化硫和二氧化碳，有助紓緩氣候變化和污染問題。2014 年，我們生產每單位煤氣排放 0.6 公斤二氧化碳，是自 2005 年引入天然氣作為生產原料以來錄得最低的數字。

馬頭角廠房將改用天然氣生產煤氣，有關的改建工程進展良好。再者，公司已簽訂新界東南堆填區沼氣利用項目協議，將在該堆填區興建新設施，利用更多因城市廢物產生的堆填沼氣（含有甲烷和二氧化碳），有助節約能源和減少污染，預計每年可減少碳排放達 56,000 噸。我們的目標是每年能源供應中有 5% 來自這種可再生能源。

新興能源

公司銳意開發和利用創新的資源轉化技術以生產新能源，除了可促進業務增長，對保護環境也有益處。截至 2014 年底，我們共發展了 39 個新能源項目。

煤氣公司不斷致力將低價值資源和廢料轉化為高價值能源產品。近年，我們專注研發和應用新技術，以煤層氣、焦爐氣、農耕及林業廢料生產液化天然氣，並已取得顯著的成績。例如，位於山西省的煤層氣液化廠房 2014 年的年產規模達 2.5 億立方米。

內地城鎮化發展迅速，我們的城市公用服務為環境帶來莫大裨益。天然氣被視為內地主要的清潔能源，中央政府的國家清潔能源政策也積極推廣採用，以紓緩空氣污染，並減少霧霾的形成。我們預期內地對天然氣的需求將不斷增加，因此已作好準備，確保從海外氣源獲得充足供應。



推動發展

公司投入大量資金提升燃氣基礎設施，以支持香港和內地市場中長期的發展。2014 年，內地的燃氣銷量和客戶數目增長均逾 10%，成績令人鼓舞。截至 2014 年底，集團在內地的項目增至 202 個，遍布 24 個省、自治區和直轄市，其中位於江蘇省利用地下鹽穴建設的儲氣庫已動工興建，將有助補足及調節對華東地區的燃氣供應。

我們深明氣候變化對業務發展的影響，為了更深入探討所帶來的潛在後果，煤氣公司於 2014 年聘請外部機構進行氣候變化風險評估，以檢討現有的危機應變計劃，並制定合適的應對措施，以確保企業運作及日後的煤氣供應不受影響。這些應對措施包括安裝水閘和在重要的建築物內安裝自動啟動潛水泵，以減少在極端天氣下對業務造成的潛在風險。

企業公民

煤氣公司一直以安全為先，因此制定了全面的指引和措施，以確保公司的安全表現符合業界的最高標準。我們付出的努力和取得的成績得到外界認同，公司在「第 13 屆香港職業安全健康大獎」中共奪得 10 個獎項。此外，2014 年為港華燃氣的「安全全面覆檢年」，我們為內地燃氣設施、裝置及網絡進行全面的生產安全覆檢。

我們的僱員具備專業知識和技術，並且熱心助人，關懷社群，是公司極為寶貴的資產。煤氣公司的成功全賴這支專業團隊的努力，因此我們為僱員提供合適的培訓，讓他們持

續發展，與公司一起成長。我們舉辦不同的培訓計劃，包括見習行政人員計劃、高級管理人員研修班等，加上中華煤氣工程學院，繼續在 2014 年為公司培育人才。我們也在年內推出「續 Fun 生活每一天」系列活動，鼓勵僱員保持工作與生活平衡。

煤氣公司制定可持續發展策略時，非常重視客戶的需要和我們身處社區的發展。多年來，我們舉辦各類內部培訓計劃，不斷提高服務水平，滿足客戶需要。至於社會公益及義工服務計劃方面，部分重要的項目包括在安老院舍安裝電動智能廁板；為內地偏遠山區的兒童提供功課輔導；以及捐贈食物的計劃等。2014 年，我們在香港把 25 萬隻愛心糴和 26 萬個愛心月餅送給有需要的人。煤氣公司與

地區組織保持緊密聯繫，努力為社會作出更大貢獻。2014 年，在香港超過 990 名僱員的義工服務時數約為 79,500 小時。

我們將繼續朝業務多元化的方向發展，尤其因應環境問題帶來的挑戰，致力拓展內地新能源業務，以促進可持續發展，推動業務增長，使公司在新能源領域中成為業界的先驅。我們也會繼續就可持續發展計劃和措施資料的披露作出檢討，以便在日後盡量披露更多資料。

我們的僱員及其他持分者對公司作出了重大貢獻，我謹代表煤氣公司管理層表示由衷的感謝。期待新一年在可持續發展的工作上再創佳績！

常務董事
陳永堅



2

關於本報告

我們認為《可持續發展報告》不僅是煤氣公司於年內工作的摘要，亦是我們一直以來實現可持續發展的策略之一。在編寫報告的過程中，我們檢討和匯報每年可持續發展的表現，洞悉出現的各種風險和機遇，從而做好規劃應對未來的挑戰。同時，這份報告也作為有效的溝通平台，讓不同持分者就公司的業務運作及其對社會和環境造成的影響有透徹了解並且提出意見。

本報告是煤氣公司編印的第 11 份《可持續發展報告》，內容涵蓋由 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期間（除非另有說明），我們在可持續發展的工作重點及取得的成績。第三章和第四章簡介公司的業務和財務表現，報告中的統計資料為絕對數字，此等數據已在適當及可行的情況下轉化為可供比較的數值。有關財務數據和業務運作的詳情，請參閱在煤氣公司網站公布的 [《2014 年年報》](#)。

獨立核證人員已就本報告的完整性、準確性和可靠性進行審核，並確保報告符合有關的準則。詳情請參閱本報告的核實聲明。

本報告根據「全球報告倡議組織」（以下簡稱「倡議組織」）的 G4 準則 — 核心選項、相關的「倡議組織」石油與燃氣行業附錄，以及香港交易所環境、社會和管治報告指引而編寫。

請按此查閱

G4
指南

範疇及限制

本報告跟以往報告的內容相似，涵蓋香港業務的所有重要範疇。至於內地業務，由於涉及多元化項目，要確定香港以外業務在組織上的限制並不容易。儘管如此，我們努力披露更多內地業務的資料，並以循序漸進的方式逐步公開更多資料。在本報告內，我們主要以個案分析的形式介紹內地業務的重點和表現。有關詳情請參閱[港華燃氣](#)和[華衍水務有限公司（華衍水務）的《2014年企業社會責任報告》](#)。

重要性評估

為了使報告符合「倡議組織」G4 準則規定的報告原則，我們在這份報告修訂了闡釋報告內容的方法，並在內容上更強調持分者的參與和重要性如下表所示。與上一年比較，重要課題的數目有所增加。

我們檢討及更新從前已被視為重要的課題，以專注闡釋最重要的範疇。我們聘請獨立顧問特別設計和進行一系列持分者參與的活動，再進行重要性評估。在此過程中，我們對已確定為重要的課題進行檢討以了解其重要性，以及對煤氣公司及其持分者的意義。另一方面，我們對以往被視為重要性低的課題也會進行檢討，以評估此等課題的重要性在報告年度內是否大幅提升。

持分者參與

為了解持分者對煤氣公司可持續發展表現的意見和關注，我們邀請持分者藉着焦點小組會議、面談、電話訪問和問卷調查表達意見。他們會評估不同課題的重要性，而這些課題一般被視為煤氣公司備受關注以及與可持續發展的表現有關的範疇。

參與的持分者群組：公司的管理人員、前線僱員、非政府組織、投資者、承辦商、業務夥伴和住宅客戶。

參考業界基準

除了邀請持分者評估可持續發展課題的重要性外，我們以同業所披露的可持續發展措施作為另一項評估重要性的標準。我們列出一張包括本地和海外燃氣及電力公司的清單作為參考的基準。

經持分者參與和參考業界基準得出結果後，由煤氣公司高級管理人員識別重要範疇再進行最後檢討並予以確定。

重要性評估進程



評估前準備

- 諮詢獨立顧問的意見，識別主要持分者群組
- 擬訂持分者參與計劃



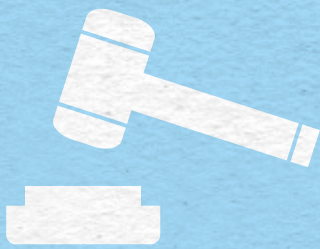
持分者參與

- 邀請由管理層選定的 7 個主要持分者群組參加計劃



與同業比較

- 列出一張包括本地和海外燃氣及電力公司的清單作為參考的基準



決定重要方面

- 識別重要方面及其影響的範圍，以作最後檢討並予以確定

鳴謝

我們以嚴謹的態度編寫本報告，讓公眾對煤氣公司可持續發展的工作和表現加深了解。在撰寫報告的過程中，我們得到不同部門和高級管理人員的支持，深表謝意。謹此也向所有參與製作本報告的人員，以及齊心為改進公司可持續發展表現而努力的同事表示由衷的感謝。

您的回應

本報告通過互聯網發表，我們也印製了《可持續發展報告摘要》以供閱覽。歡迎就我們在可持續發展方面的表現或本報告的形式提出意見。您可以填寫[網上問卷](#)或通過電郵 ccd@towngas.com 與我們直接聯絡。

重要方面及其影響範圍

方面	範圍	
	內部	外部
經濟表現		
經濟表現	●	●
市場佔有		●
環境表現		
材料	●	
能源	●	
水	●	
污染物排放	●	●
污水和廢棄物	●	●
產品與服務	●	●
合規性（環境績效）	●	●
勞工政策實踐和合理工作		
僱用	●	
職業健康安全	●	
培訓和教育	●	
社會		
本地社區	●	●
緊急應變	●	●
資產完整性及工序安全	●	●
產品責任		
客戶健康與安全	●	●
產品和服務標籤		●
市場交流	●	●
客戶隱私		●
合規性（產品責任）		●
化石燃料替代	●	

3

2014 年成績重點

- 入選為「恒生可持續發展企業指數」系列成份股
- 榮獲由政府資訊科技總監辦公室頒發的「香港資訊及通訊科技獎—最佳商業方案（應用）獎」金獎
- 主辦國際燃氣業界會議—「亞洲西太平洋地區國際燃氣技術交流會暨展覽會 (GASEX)」
- 年內集團稅後溢利¹增加約港幣 6.4 億元至港幣 70 億元，較 2013 年上升 10%

香港業務

↓ 23% 自 2005 年



溫室氣體

碳強度
(煤氣生產)

17,290,352 立方米
節省逾 10,300 噸石腦油



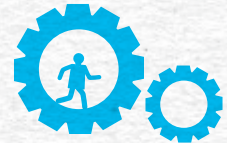
利用堆填區沼氣作為
煤氣生產加熱燃料

79,551
較 2013 年 ↑ 10%



義工服務時數
(包括僱員及客戶)

推出「全方位立管檢查計劃」，檢查及更換設於高層樓宇的立管，使檢查服務更安全、快捷和有效。



全方位立管檢查計劃

內地業務

1898 萬



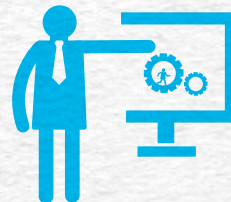
客戶數目

20,202 噸
(相當於 878,000 棵樹²
每年的
二氧化碳吸收量)



內地減碳比賽
的每年減碳量

121,440
較 2013 年 ↑ 20%



技術訓練時數

英國燃氣專業學會與
能源及公用事業聯盟



「最佳燃氣公司」
獎項

¹ 未計集團所佔之投資物業重估增值及人民幣未變現匯兌差額

² 基於每棵樹每年吸收 23 公斤二氧化碳的假設

2014年財務指標

營業額

港幣 \$31,615 百萬元

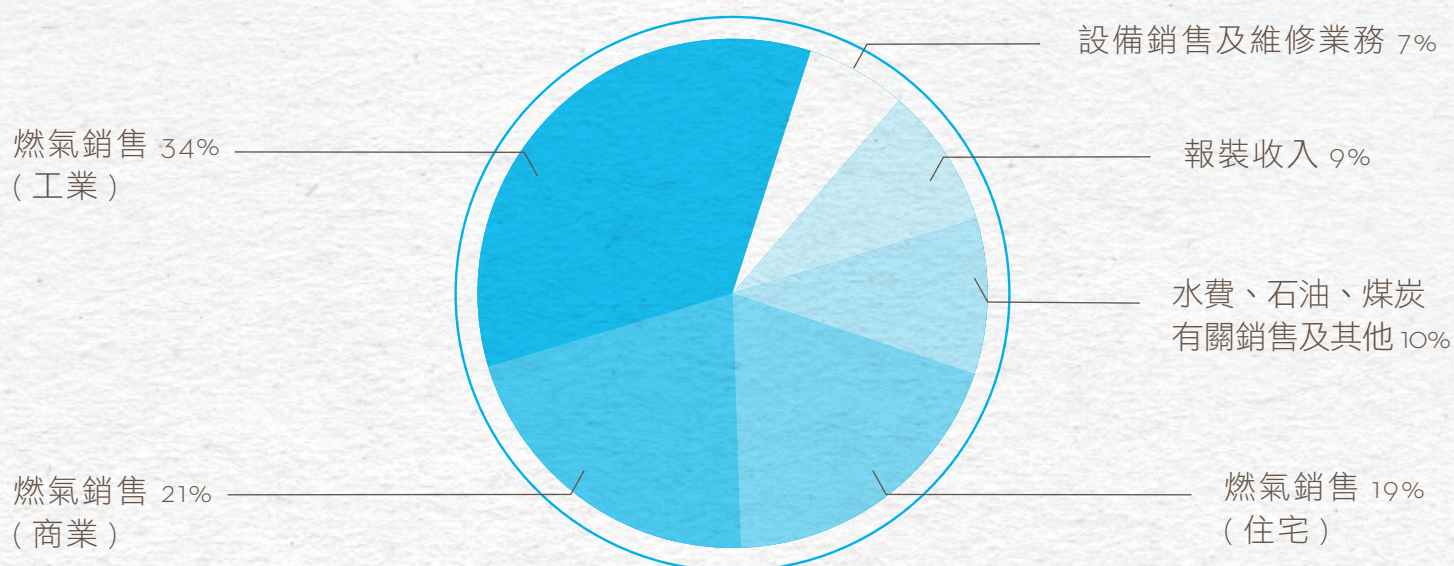
資本支出

港幣 \$6,365 百萬元

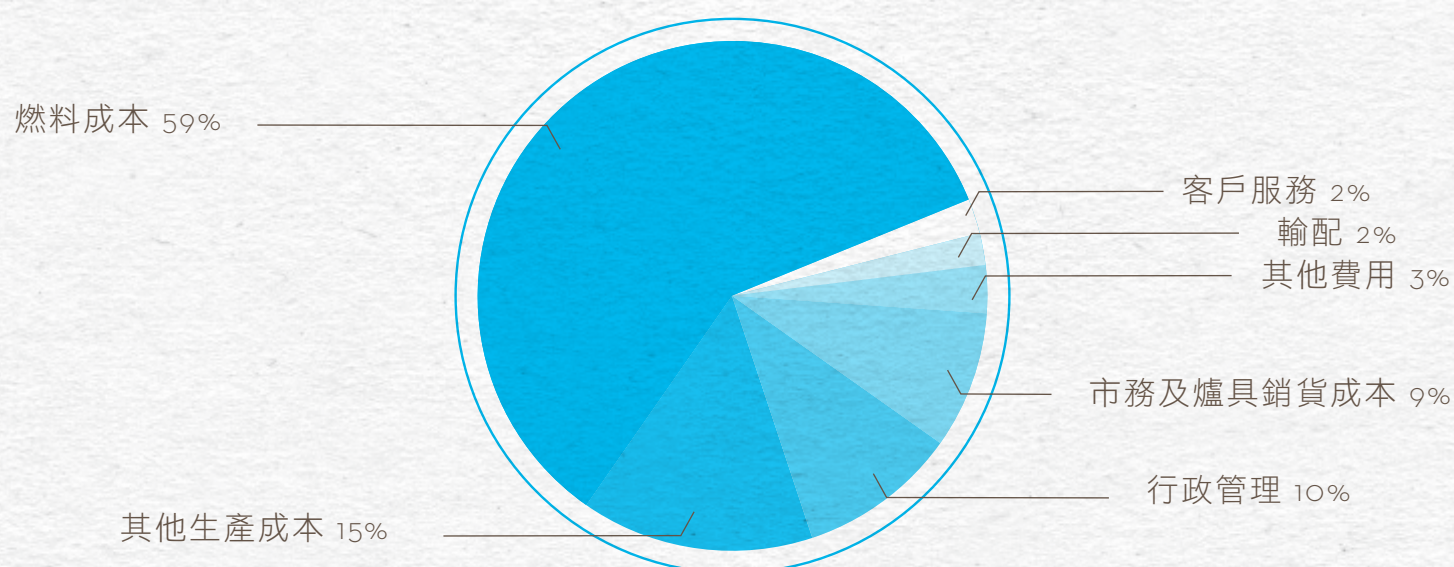
人力成本

港幣 \$2,706 百萬元

營業額分析



支出分析



4 公司簡介

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）是一家在香港註冊成立，以香港為根據地並於香港聯合交易所有限公司上市的有限公司。煤氣公司於 1862 年成立，是香港歷史最悠久的公用事業機構。過去一個半世紀以來香港的社會和經濟經歷了重大變遷，煤氣公司也不斷發展，由一家主要為本地街燈供應能源的燃氣企業，發展到今天成為區內主要的能源供應商，為香港和內地的住宅和工商業客戶供應燃氣。

我們在香港的核心業務包括生產、輸配及營銷煤氣、銷售煤氣爐具，以及提供全面售後服務。香港的供氣管道網絡全長逾 3,500 公里，為現有逾 180 萬本地客戶供應煤氣。

集團的總部設於香港，在香港和內地共有 46,980 名僱員。截至 2014 年年底，我們共經營 202 個項目，分別遍布內地 24 個省、直轄市和自治區，以及位於泰國的項目。有關我們的角色和服務摘要，請參閱第 14 頁。

憑藉過往積累的豐富經驗和知識，我們不斷利用創新技術以促進業務增長和可持續發展。我們積極拓展多元化業務並實行業務轉型，發展包括環保能源、水務管理、土木及樓宇設備工程以及電訊基礎設施等項目，而業務多元化正是集團實踐承諾的證明，也肯定我們的業務增長不會以下一代美好的社會和環境作為代價。



2014 年重要獎項及榮譽

2014 年，我們獲得多個獎項及榮譽，以表揚我們為實現不同的可持續發展目標所付出的努力。重要的獎項及榮譽列舉如下：

獎項 / 榮譽	頒發機構
「最佳燃氣公司」獎項 (港華燃氣)	英國燃氣專業學會與能源及公用事業聯盟
全球華商 1000 排行榜	《亞洲週刊》
恒生可持續發展企業指數系列成分股	恒生指數有限公司
香港資訊及通訊科技獎－最佳商業方案 (應用) 獎 - 金獎	政府科技資訊總監辦公室
2014 傑出上市公司	香港股票分析師協會
第 13 屆香港職業安全健康大獎－ 安全文化大獎 - 金獎	香港職業安全健康局
超卓環保安全健康獎 (企業)－ 白金獎	環保促進會



我們的角色和服務

香港燃氣業務



香港中華煤氣有限公司

- 煤氣生產及輸配
- 銷售煤氣及煤氣爐具
- 提供全面售後服務

中華煤氣工程學院

- 提供技術及專業培訓

品質測檢服務有限公司

- 爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正

內地公用事業業務



港華投資有限公司

- 管理煤氣公司在內地的投資

華衍水務（中國）有限公司

- 管理在內地的水務投資

港華燃氣有限公司

- 營運內地城市管道燃氣項目

中華煤氣工程學院

- 提供技術及專業培訓

新興能源業務



易高環保投資有限公司

- 在香港及內地經營專用石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站
- 在香港興建及營運航空燃油設施
- 開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、煤焦油、生物質能等
- 在內地發展氣體基建、能源物流等項目
- 在泰國投資油田開發及生產項目

多元化業務



港華輝信工程塑料（中山）有限公司 （與英國輝信集團（控股）有限公司的合資公司）

- 生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件



卓通管道系統（中山）有限公司

- 生產優質聚乙烯管道

名氣通電訊有限公司

- 為香港和內地提供電信基礎設施和優質的網絡解決方案

卓裕工程有限公司

- 從事包括樓宇服務、液化石油氣項目、土木工程、水廠等其他管道基礎設施項目

卓誠工程有限公司

- 提供廠房的設計及興建服務
- 在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目



卓度計量技術（深圳）有限公司

- 開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案

卓銳高科控股有限公司

- 軟件產品研發、系統實施和應用集成
- 提供雲計算和資訊化解決方案和諮詢服務

香港燃氣業務

煤氣公司在香港的核心業務包括生產、輸配及營銷煤氣、銷售煤氣爐具，以及提供全面售後服務。2014年，集團在香港的燃氣業務穩定增長，我們為超過180萬客戶供應煤氣，煤氣總銷量較上一年增長約1%至28,835百萬兆焦耳，煤氣生產規模為每天1,226萬標準立方米。客戶能夠享用源源不絕的煤氣，煤氣供應可靠程度逾99.99%，有賴兩座分別位於大埔和馬頭角的生產廠房通過全長逾3,500公里的管道網絡，為全港客戶供應煤氣。2014年，我們提升管道網絡及基礎設施，以滿足新舊客戶對煤氣的需求，並進一步提高供氣的可靠性。提升網絡及設施將可帶來經濟效益和環境效益。

請按此查閱 香港供氣網絡

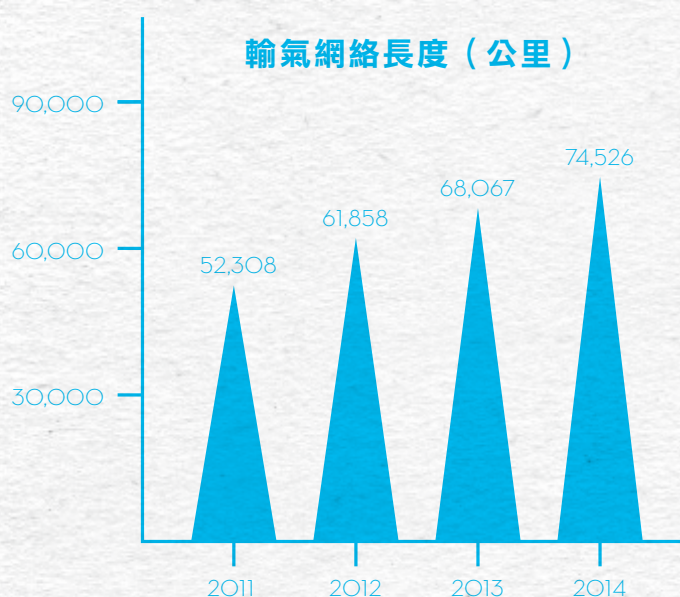
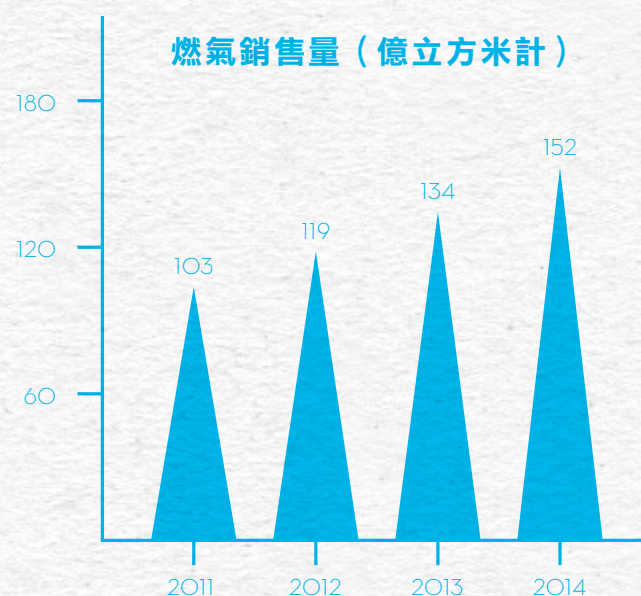
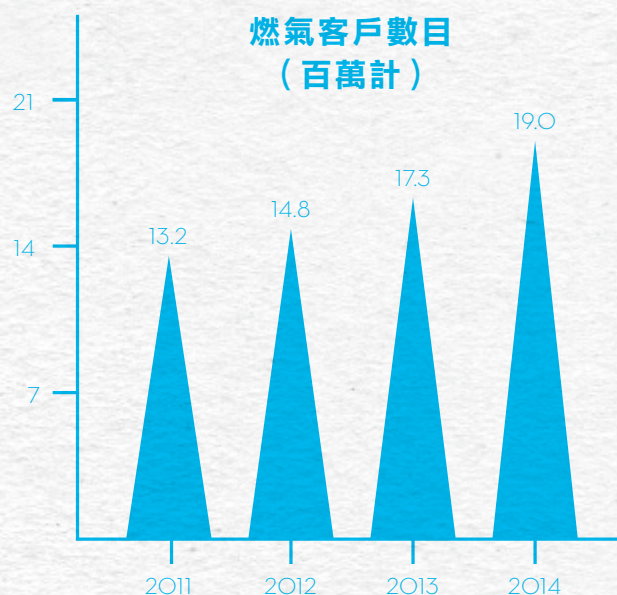
我們也提供多元化的優質燃氣爐具，包括TGC、簡栢、Scholtès和Mia Cucina品牌的煮食爐、嵌入式平面爐、熱水爐、櫃爐、嵌入式焗爐、櫥櫃等。我們不斷推陳出新，提供效能更佳的爐具，以滿足市場的需要。我們定期進行市場調查，並且採用先進技術研發嶄新的產品，以滿足客戶不斷變化的需要，也配合現代人的生活方式。2014年，TGC爐具和Mia Cucina櫥櫃在「GoHome最佳地產服務大獎2014」分別榮獲「最佳廚房爐具」和「最佳廚房設計」兩項大獎，肯定了兩個品牌均深受大眾歡迎，也足證它們在業界的地位。

除了供應品質超卓的產品外，我們也提供體貼客戶的優質服務。我們承諾迅速地在一個工作天內提供安裝和維修服務；並且設立了各種溝通管道，包括24小時客戶服務熱線、定期客戶意見調查、客戶服務關注小組探訪活動、公司網站，以及創新的智能手機應用程式，使我們能夠適時而全面地收集客戶的意見。有關客戶服務的詳細資料，請參閱第八章。

業務摘要	2014	2013	2012
客戶數目，於12月31日	1,819,935	1,798,731	1,776,360
煤氣銷售量，百萬兆焦耳計	28,835	28,556	28,360
現有設備生產量，每小時千立方米計	511	511	511
每天最高需求量，千立方米計	6,571	6,283	6,403
輸氣網絡長度，公里	3,545	3,520	3,506

內地公用事業業務

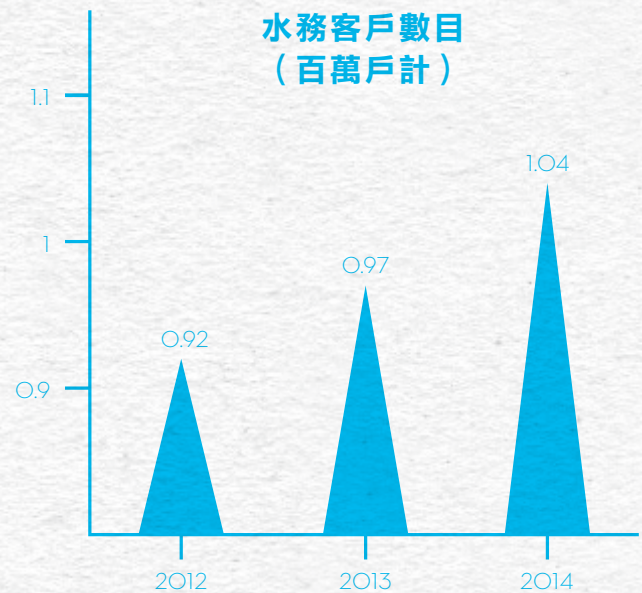
集團在內地的業務包括城市管道燃氣項目、天然氣上、中、下項目、水務、應用、能源資源開發和利用，以及電訊等項目。現時，集團已成為內地最大的城市燃氣企業，業務版圖覆蓋中國的東部、中部、北部、東北部、西北部、西南部和南部，橫跨 24 個省、直轄市和自治區。2014 年，客戶數目增至超過 1,800 萬戶。隨着供氣網絡延伸超過 74,000 公里，每年的燃氣銷售量超過 150 億立方米。





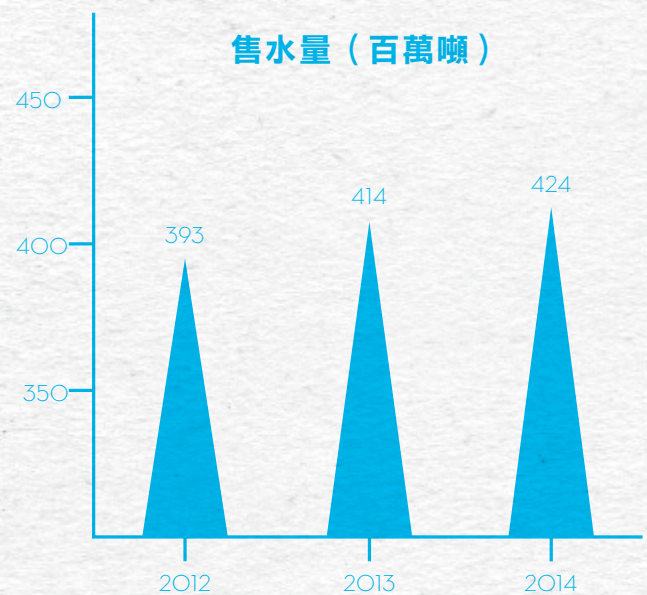
憑藉在公用事業管理方面的經驗，集團在多個內地城市發展水務項目。集團的附屬公司華衍水務（中國）有限公司負責管理內地水務投資項目，為約 104 萬客戶提供服務。隨着內地經濟的蓬勃發展，市民對清潔食水的需求不斷增加。目前，集團在內地經營 6 個供水和污水處理項目。我們嚴格監測和分析所有原水、經處理的水和自來水，確保客戶可以享用乾淨衛生的自來水。2014 年，集團的供水和污水處理業務同樣取得佳績，售水量上升 2.4% 至 4.24 億噸。

**水務客戶數目
（百萬戶計）**



**請按此查閱
內地業務的覆蓋範圍**

售水量（百萬噸）



新興環保能源及多元化業務

自 2000 年開始，集團全資附屬公司易高環保投資有限公司（易高）一直致力研發創新技術和發展新能源業務。我們銳意成為能源業界的「環保領袖」，憑藉集團百多年來在燃氣技術方面的專業知識，以及達世界級水平的企業管理，易高專注開發清潔高效的能源，並且推動這些新能源的應用。易高在香港的業務包括石油氣加氣站、堆填區沼氣利用項目和航空燃油設施，現時在香港、內地及海外共經營 24 個項目。

鑒於全球對能源需求殷切以及氣候變化帶來的挑戰，易高在內地重點發展低排放和低污染的新能源項目。集團積極發展技術創新項目，目的是把低價值資源轉化為高價值能源，如煤層氣液化、非常規能源的開發和應用、煤基化工、生物質能轉化，以及提供環保物流服務和能源基礎設施的發展。有關新興環保能源項目的詳細資料，請參閱第六章。



5

可持續發展的展望



煤氣企業可持續發展

願景



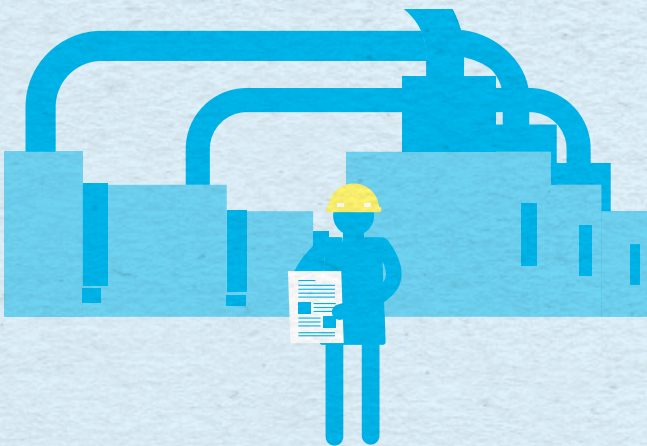
以保護環境為本，致力發展成為亞洲首屈一指的能源供應商及服務商。

使命



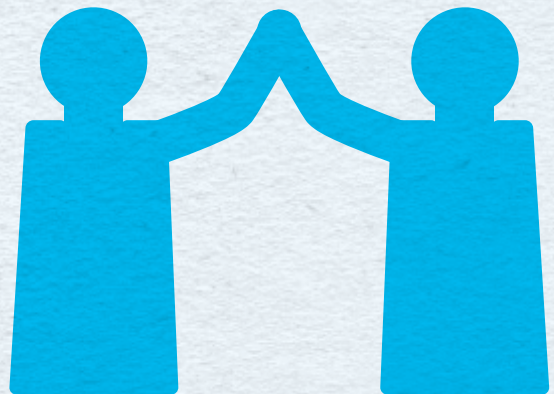
為客戶供應安全可靠的能源，並提供親切、專業和高效率的服務，同時致力保護及改善環境。

承諾



業務營運合乎道德及保持透明度，讓持分者明白我們致力令業務可持續發展，並為所作的決定和行動負責。

責任



認同僱員在公司發揮重要的作用，對公司業務的成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員的安全，雙方保持良好的溝通，並且讓他們作好準備，參與業務發展，以履行公司的使命。

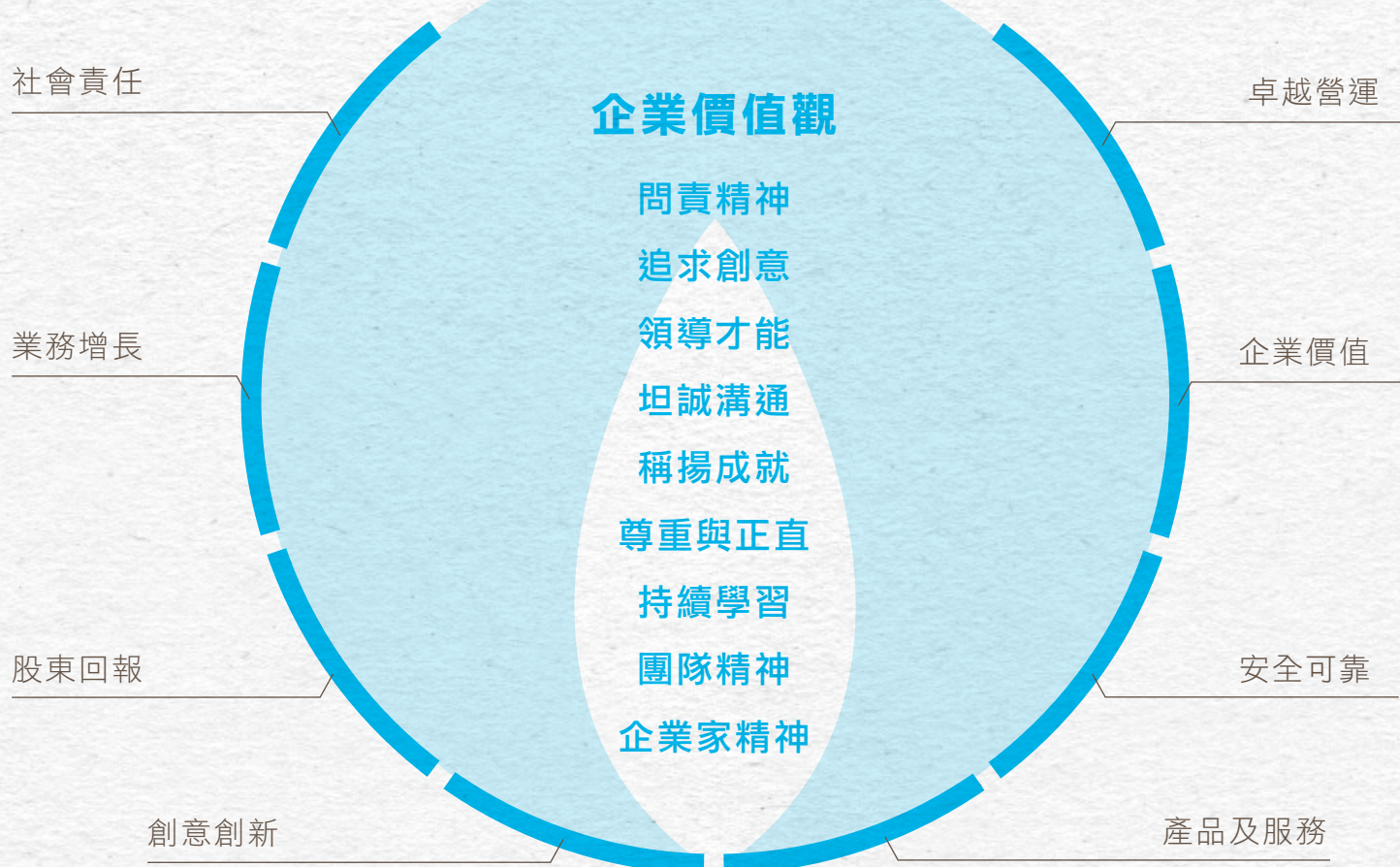
隨著環境問題日益嚴重，持分者的期望也不斷提高，可持續發展的願景對推動業務長遠發展至關重要。它推動企業促進環境和社區的可持續發展，對公司的業務發展起關鍵作用。我們銳意成為亞洲首屈一指的能源供應商及服務商，同時致力保護環境，在業務策略和企業價值中反映出我們對環境、社會和經濟問題的關注。

公司的願景、使命和承諾引領企業持續發展，讓我們認識到以負責任的方式經營業務的重

要性。我們早已全面地定下企業的願景、使命和價值觀，清楚地表明我們決心實踐可持續發展。

我們定下 8 個推動業務發展的指標，以促進業務可持續發展。我們在披露有關可持續發展重要範疇的資料方面一絲不苟，充分顯示公司的核心業務與企業社會責任之間的密切關係，同時我們也遵守所有相關的法律、上市規則、條例、守則和標準。

業務發展的指標

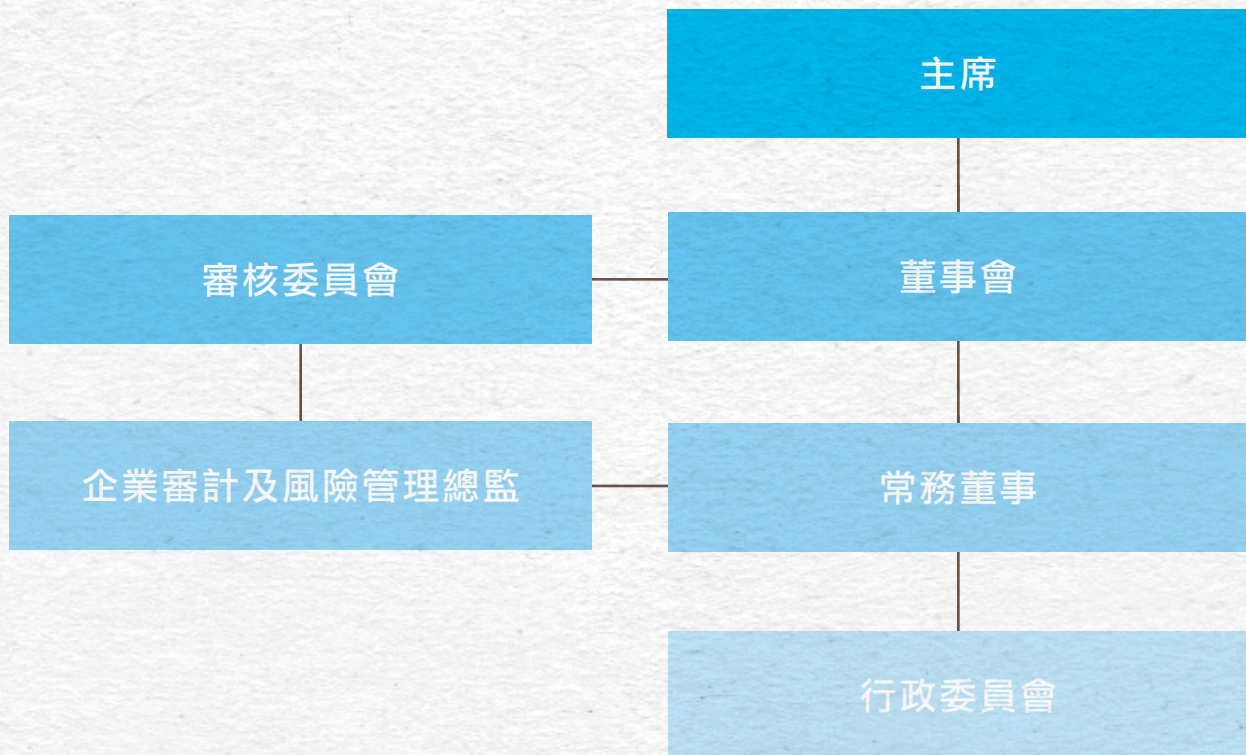


企業管治

我們相信採用問責制度、保持高透明度，並以開明態度促進良好溝通，是達到卓越企業管治的必要條件。我們努力保障持分者的利益，並建立企業管治框架，確保公司業務運作的完整性。在此框架下，我們確立管治架構、政策及程序，並於公司內每一個層面的業務運作中實行。董事會作為煤氣公司的最高管治組織，由九名成員組成，包括兩名執行董事和七名非執行董事，而非執行董事當中有三名為獨立非執行董事。董事會對集團的業務、策略及財務表現承擔最終責任。



煤氣公司架構



董事會成立三個委員會，以加強內部監控。

審核委員會

檢討煤氣公司目前的財務狀況，考慮審核報告的性質和範圍，以及確保內部的監控體系依照適用的標準及慣例運作。

薪酬委員會

就所有董事及高層管理人員（該等高層管理人員皆為公司之執行董事）的薪酬政策及架構向董事會作出建議；參照董事會不時訂定的企業目標，檢討及批准所有執行董事的特定薪酬待遇；並獲董事會轉授責任釐定個別執行董事的薪酬待遇。

提名委員會

檢討董事會的架構、人數及組成（包括技能、知識和經驗方面），並就任何為配合集團的企業策略而擬對董事會作出的變動提出建議。委員會也就董事的提名和委任向董事會提出建議，並評核獨立非執行董事的獨立性。

企業審計及風險管理部通過審核委員會為董事會提供獨立的保證，確保管理和控制工作能有效地進行。該部門的主要職責如下：

- 協助評估潛在的商業項目或業務發展機會，並且評估為提高公司價值可能產生的財務影響
- 確保集團的資產妥善保管並為資產保存紀錄
- 確保以高效率、重質量和具成本效益的方式，通過適當程序實施集團的政策和運作模式
- 為集團提供增值的顧問和諮詢服務
- 實行舉報制度

有關董事的個人資料，連同董事會及各委員會的組成和運作詳情，請參閱我們的 [《2014 年年報》](#)。

截至 2014 年 12 月 31 日止的年度內，我們已遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 14 所載的《企業管治守則》所有守則條文。



行為守則

我們制定嚴格的內部行為守則，就行為規範和道德原則為僱員提供指引，內容涵蓋防止賄賂、平等機會、公平交易、結社自由、利益衝突和監督舉報。我們非常重視防止涉及賄賂和利益衝突的不當行為。我們已向僱員清楚說明，他們絕不可向與公司業務利益相關者如客戶、供應商、承辦商和相關機構索取利益，和 / 或向他們提供利益。

我們實行舉報制度，目的在於為僱員和其他持分者在網上提供一個正式渠道，引起大家對違反行為守則或商業道德原則的不當行為、徇私舞弊或違規情況的關注。



供應鏈管理

作為區內主要的能源供應商，我們管理包含不同產品和服務供應商的供應鏈。因此，妥善管理供應鏈以實現可持續發展是非常重要的。

多年來，我們在供應鏈管理中引入了多項推動可持續發展的重要措施。例如，我們一直支持以符合商業道德、對社會負責任和環保的方式經營業務的本地供應商。目前，我們的供應商超過 85% 是本地公司。

我們也鼓勵供應商採用煤氣公司自 2009 年推出的電子採購系統，與我們攜手減少對環境的影響。該系統為買賣雙方提供了無紙化平台，以交換訊息、訂購貨品，以及傳送發貨檔和發票。

此外，我們為供應商制定企業社會責任守則，確保他們遵循最高的道德標準，不會參與任何涉及賄賂或受賄的不當行為。為了保證整個供應鏈的質量，我們進行例行檢查、持續評估、定期會議和工廠審核，以確保供應商遵守守則。

我們將香港供應鏈管理這種最佳運作模式，推展至集團在香港以外地區的公司。內地的採購團隊同樣會進行審核，以確保供應商符合所要求的環境、社會和管治標準。

健安環政策及管治

除了企業管治框架外，我們也建立了健康、安全及環保（健安環）政策和管治架構，以促進可持續發展的文化和實踐。

健安環政策

根據公司的健安環政策，我們承諾業務的營運不會對僱員、承辦商、客戶及公眾的健康、福祉及安全構成風險。我們也會竭盡所能保護環境、應對氣候變化風險和確保可持續發展。



確保職業健康和 safety，同時盡量減低對健康、安全、環境以及氣候變化構成的風險。

持續改善健康、安全及環保表現，**達致零意外**及卓越的環保成績。

消除在運作、應用及服務上的健康、安全及環境潛在危險。

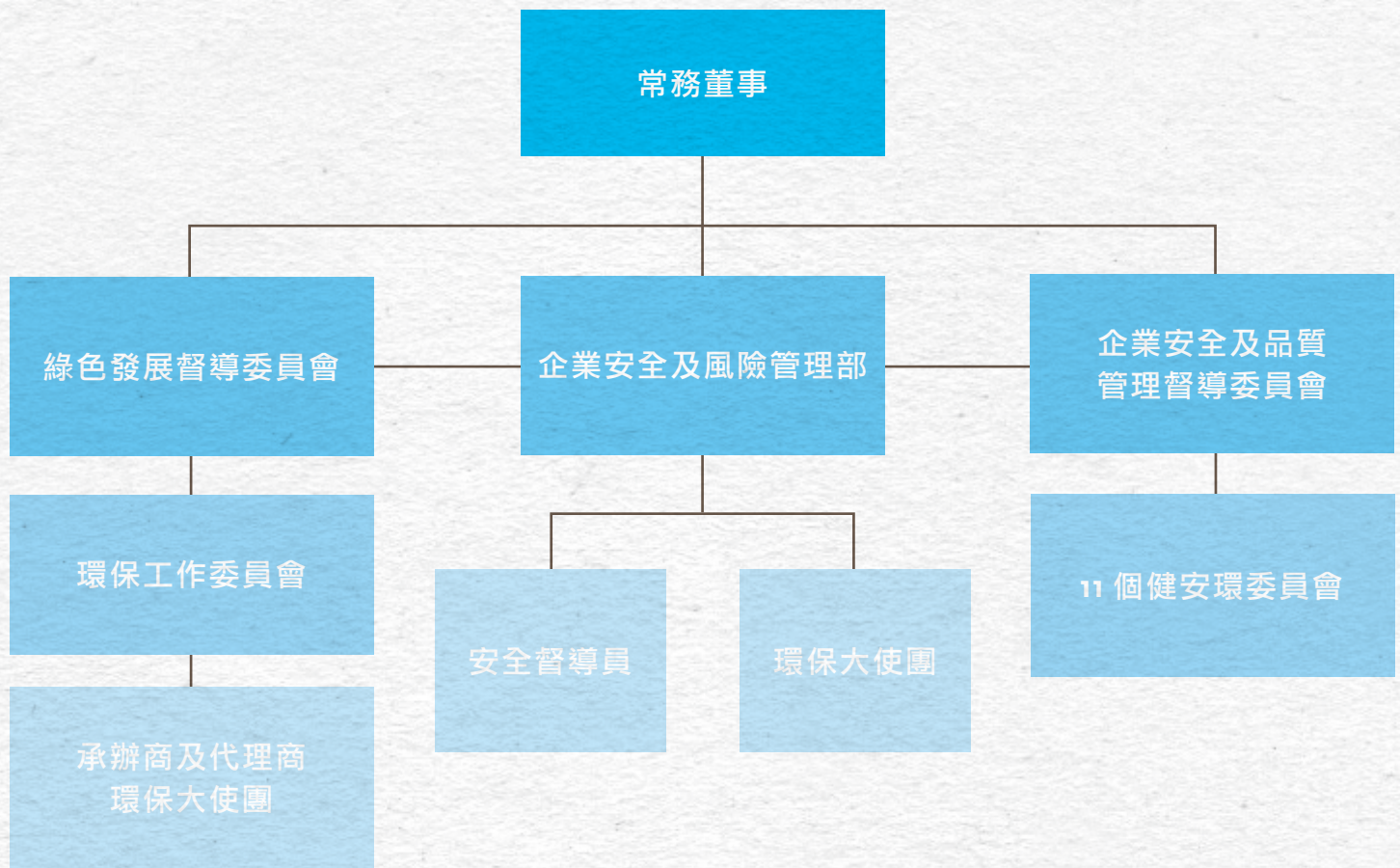
就所有大型工程進行必需的健康、安全及環境**影響評估**，並對日常運作進行定期健康、安全及環保審查。

通過教育及訓練，**提高**僱員、承辦商和業務夥伴對健康、安全及環保的意識及警覺。

完全**遵守**有關法例。

使用更多環保物料和環保科技，提倡循環再用及節約資源。

健康、安全及環保管理架構

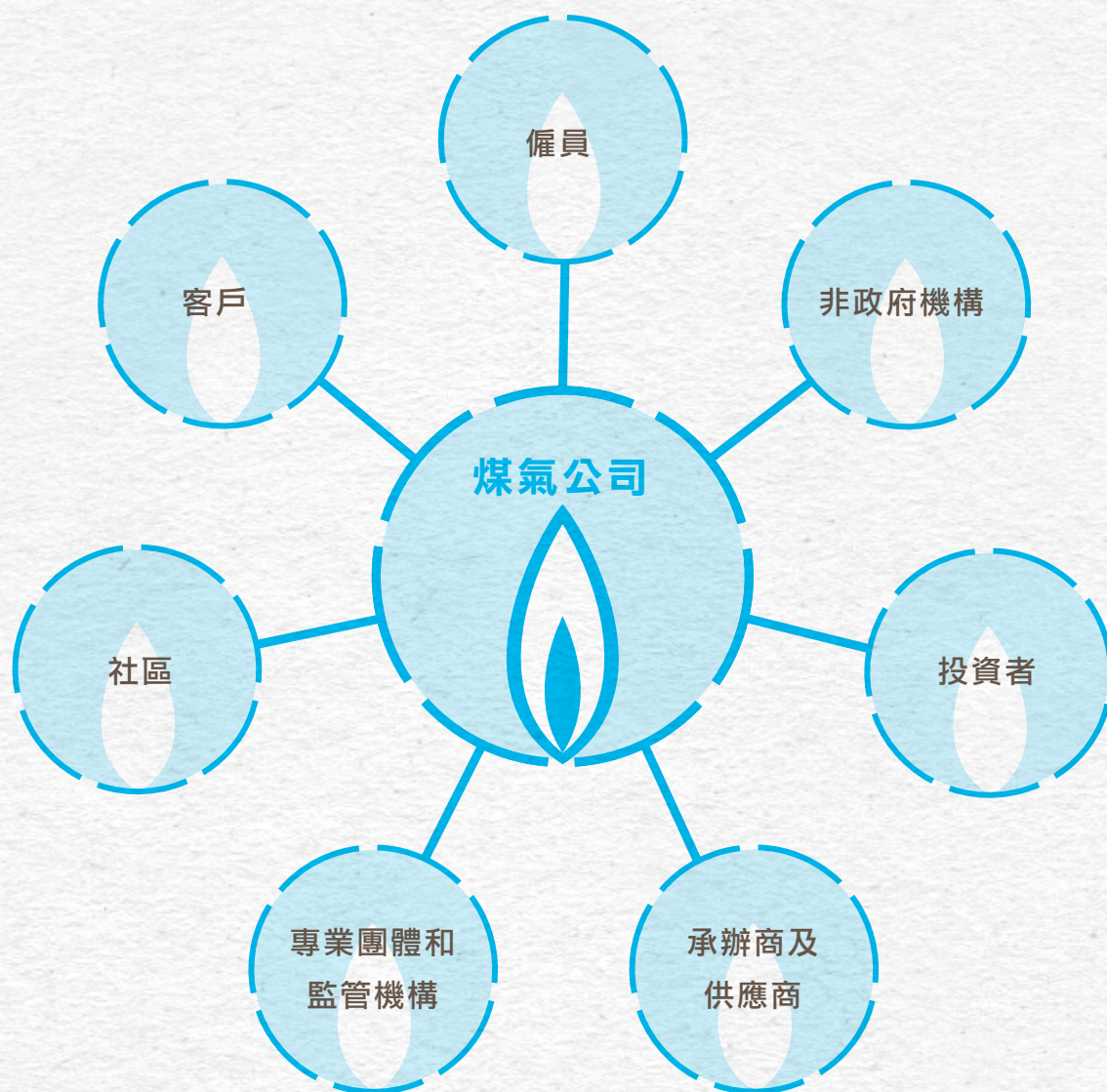


公司重視健安環的文化和健全的健安環管理結構，使健安環工作得以有效地推行。企業安全及風險管理部，在企業安全及品質管理督導委員會，以及綠色發展督導委員會的支援下，負責協調、監察和評估健安環政策的推行。企業安全及風險管理部總監就健安環及可持續發展事宜直接向常務董事匯報。

我們也努力讓僱員、供應商和承辦商儘快知悉最新的資訊和措施。通過環保大使、安全督導員和各類培訓課程，相關人員包括承辦商和代理商的安全和環保意識得到進一步提高。

港華燃氣投資有限公司、港華燃氣有限公司、

易高環保投資有限公司，以及其他合資公司的健康安全環保部門，在香港企業安全及風險管理部的支援下，各自負責其在內地的健安環管理及運作。每家公司的健安環部門直接向該公司的總經理匯報，確保每個人都嚴格遵守健康和 safety 指引，同時在運作上高度重視安全及風險管理。



持分者參與

作為香港主要的能源公用事業機構，煤氣公司一直滿足客戶和持分者的需要，因而建立了良好的企業形象。我們完全明白回應外界的期望和需求是非常重要的，可以建立與客戶和不同持分者之間的信任。

我們通過不同的形式與持分者互相交流。例如，我們積極參加不同的專業團體舉辦的各類社區計劃和環保活動。這些平台提供了機會，讓我們了解行業和社會在可持續發展上需要優先考慮的問題，使我們能夠共同應對

挑戰，實現可持續發展目標。我們也支持由政府領導的環保計劃，通過審慎管理企業運作，以實踐企業可持續發展。

我們也致力促進有效的雙向溝通，與不同的持分者建立互信和夥伴合作關係。為更了解持分者的關注和期望，我們建立了不同的溝通渠道，與主要持分者保持積極、持續的對話。通過這些渠道，持分者提供寶貴的意見和資訊，有助我們檢討在可持續發展的表現，並確定今後的持續發展空間。

協會會員

加入業界組織和專業協會讓我們可以了解最新市場趨勢和需求，也可加強技術能力發展創新的能源技術。此外，我們可與業界人士互相交流，分享經驗和知識。

國際	香港
英國燃氣專業學會	香港能源工程師學會
國際燃氣聯盟	香港總商會
世界液化石油氣協會	香港工業總會
	商界環保協會
	香港綠色建築議會
	香港廢物管理協會

煤氣公司支持的環境、社會和管治的約章及措施

約章 / 標籤	頒發機構
2014 年室內溫度節能約章	環境局及機電工程署
香港上市公司碳足跡資料庫	環境局及香港交易及結算所有限公司
減碳約章	環境保護署
室內空氣質素—「良好」等級	環境保護署
清新室內空氣標籤—良好級別	香港環保卓越計劃
減廢標籤—卓越級別	香港環保卓越計劃
低碳關懷標籤	低碳亞洲
綠色辦公室標籤計劃	世界綠色組織

主要持分者的溝通渠道及關注的議題

主要持分者	溝通渠道	關注的議題 / 期望
僱員	<ul style="list-style-type: none"> • 意見調查 • 意見箱、通訊刊物、內聯網、螢幕保護裝置程式 • 與工會面談 • 專題諮詢會 • 優質服務計劃 • 策略發展大使團（香港） • 環保大使團（香港） • 在 2014 年舉辦以「健康生活每一天」為主題的活動 • iCandy Corner • 社交媒體（例如香港的 Yammar 和內地的微博） • 舉報制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 薪酬調整 • 支持個人事業發展 • 減少空氣污染物和溫室氣體的排放量，以保障公眾健康 • 香港和內地僱員之間的融合和合作 • 針對可能發生的不當行為、徇私舞弊或違規情況提供舉報渠道
社區	<ul style="list-style-type: none"> • 區議會聯絡小組 • 社區公益活動（如義工服務和應節食物送贈計劃等） • 地區防火委員會 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區參與 • 緊急應變計劃
專業團體和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 公用事業安全及職業健康政策委員會 • 公用事業政策統籌組 • 氣候變化商界論壇（香港） • 中國城市燃氣協會 • 機電工程署的氣體標準事務處 • 香港工程師學會 • 聚乙烯管道系統質量控制合作聯盟 • 其他專業學會及商會 	<ul style="list-style-type: none"> • 達到專業團體或監管機構所設定的目標和標準方面的表現 • 燃氣基礎設施安全 • 風險緩解及適應 • 燃氣供應可靠性

主要持分者	溝通渠道	關注的議題 / 期望
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 通訊刊物、宣傳單張 • 隔月發出的賬單附寄單張 • 公司網頁、社交媒體和手機網絡 • 上門維修服務、安全檢查和安全講座 • 客戶服務關注小組每年 24 次探訪住宅客戶 • 針對特定項目進行的每月意見調查及關注小組研究 • 全年舉辦的宣傳及社區活動 • 管理處 / 業主立案法團 • 24 小時客戶服務熱線及 19 個客戶中心 • 社交媒體：Facebook • 智能手機應用程式 • 提供有關不當行為、徇私舞弊或違規情況的舉報渠道 	<ul style="list-style-type: none"> • 價格調整 • 客戶服務質素 • 關於煤氣公司可持續發展的表現和措施的溝通工作 • 針對可能發生的不當行為、徇私舞弊或違規情況提供舉報渠道
投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 股東週年大會及投資者簡報會 • 中期報告、年度報告和可持續發展報告 	<ul style="list-style-type: none"> • 新能源項目 • 在取代傳統能源方面的研究和發展工作以及長遠規劃 • 影響內地燃氣業務發展潛力的因素
承辦商及供應商	<ul style="list-style-type: none"> • 持續的審計 • 定期管理層會議 • 代理商及承辦商環保大使團 • 研討會及工作坊 • 大眾傳播媒介 • 舉報制度 	<ul style="list-style-type: none"> • 關於業務運作的最新要求 • 針對可能發生的不當行為、徇私舞弊或違規情況提供舉報渠道
非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> • 全年舉辦的綠色夥伴計劃及地區合作計劃 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供可持續發展項目所需的資金 • 調撥資金以支持可持續發展項目方面的長期策略 / 規劃

6

環保表現



5R 原則



循環



取代



回收



再用



減省

碳強度



節約用紙



≥1,200 噸

節約用水



≥500 立方米
煤氣公司總部大樓

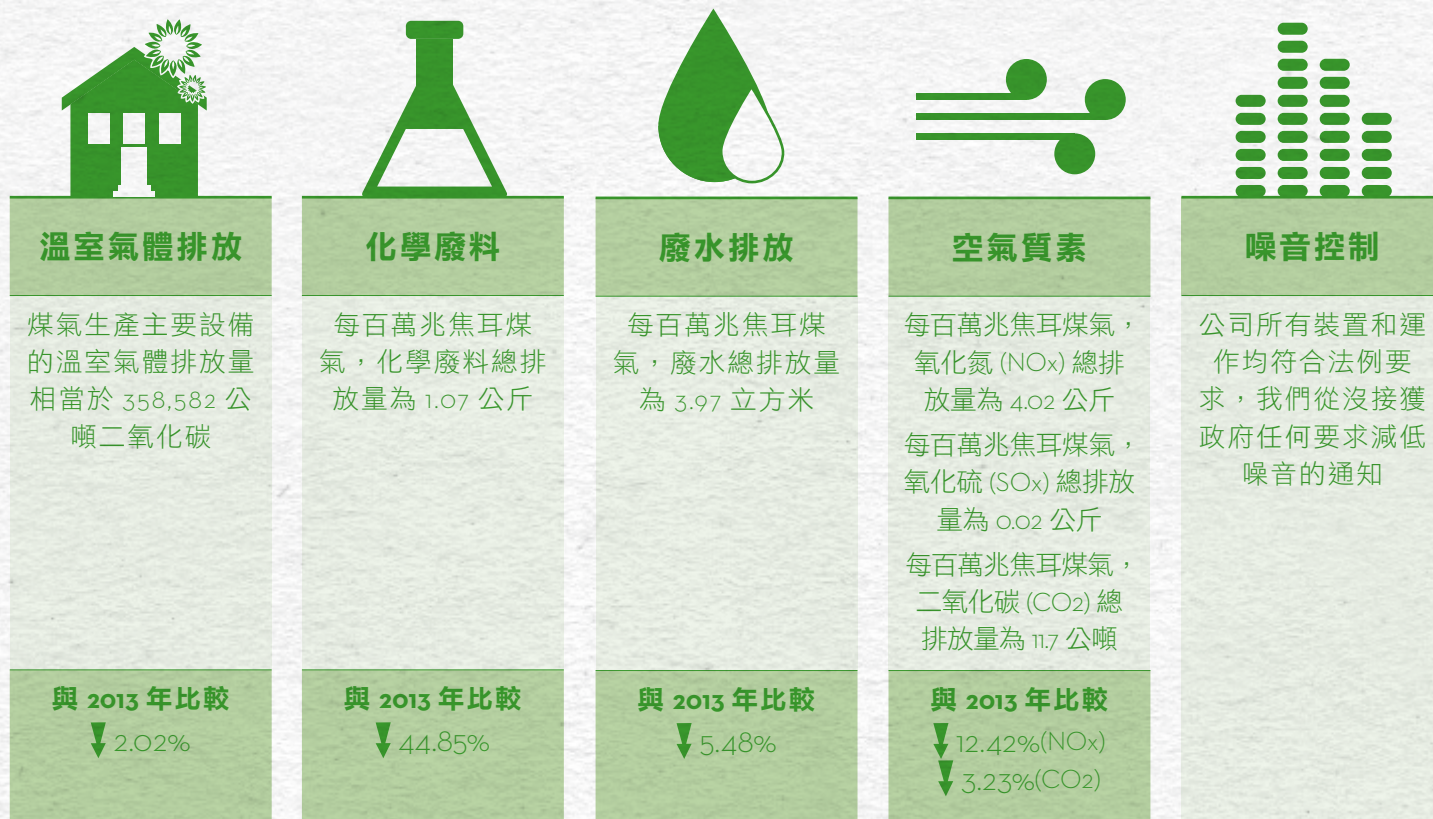
作為主要的能源供應商，煤氣公司積極採取措施保護環境，並且在業務運作過程中盡量減少對環境的影響。由於公司經營能源業務，應對氣候變化、減少對環境的影響，以及保護社區環境是我們的主要挑戰。隨着環境問題日益嚴重，監管標準漸趨嚴格，我們必須在企業的運作和管理採取適當的措施以減少溫室氣體的排放，並且採用 5R 原則——取代、減省、再用、回收、循環，不斷改善廢物管理。

在良好的企業管治下，我們制定環境策略，並且定期監察進展及檢討成效。我們針對現時面對的環境風險和挑戰，以不同方式進行環境管理，例如找出可以改善營運效率的地方；興建新設施以利用堆填沼氣；發展創新

的環保計劃，以及提高管理層、僱員和承辦商的環保意識。為了達到減少環境足印的最終目標，我們也尋求持分者和外界夥伴的支持，以進一步改善環境。



2014 年主要環保表現 (香港)



與持分者對話

煤氣公司一向積極參加和大力支持由外界機構舉辦的環保計劃和活動，向這些機構捐款、贊助禮物，以及派出僱員參與義工服務活動，藉此在香港推動環境可持續發展。煤氣公司支持外界的活動，可突破公司本身的限制，為環境帶來更大益處。「第綠梯隊」便是其中一個例子，此項計劃為大學生和中學生而設，旨在培養他們的環保意識。為了更能善用公司的資源，建議煤氣公司應該與非政府組織及環保團體等外界機構建立長期合作夥伴關係，而並非只支持一次性活動，以便更有效地解決特定的環境問題。

我們持續就支持外界環保活動所撥出的資金和人力資源進行檢討。我們明白與外界機構建立長期合作夥伴關係非常重要，可以為整個社會帶來益處。我們將繼續尋找與我們有共同理念的夥伴建立長期合作關係。

香港中華煤氣有限公司
執行董事暨公用業務營運總裁
黃維義

重要獎項 / 榮譽

主要獎項及榮譽	頒發機構
傑出綠色貢獻大獎 - 公共企業	U Magazine
盛世環保企業獎	盛世雜誌
香港綠色企業大獎 2014 - 超卓環保安全健康獎 (企業) - 白金獎	環保促進會
恒生珠三角環保大獎： 「綠色獎章」和「五年 + 參與」獎	恒生銀行、香港工業總會
「卓越級別」減廢標誌	香港環保卓越計劃
「良好級別」清新室內空氣標誌	香港環保卓越計劃
商業機構及商場 - 金獎	「仁愛堂」塑膠回收伙伴計劃
低碳關懷標籤	低碳亞洲
綠色辦公室標誌	世界綠色組織

2014 年目標回顧

	目標	進度	完成 / 進行中
綠色認證	連續 13 年獲頒減廢標誌。	獲頒發「卓越級別」減廢標誌。	完成
能源效益及節能	減少在自動報錶系統項目安裝數據中轉站 (DTS) 的數目，以節省物料和減少用電。	於大樓安裝有關系統。	完成
	為所有在自願性能源效益標籤計劃範圍的住宅煤氣煮食爐申請能源效益標籤。	在自願性能源效益標籤計劃範圍的住宅煤氣煮食爐已獲能源效益標籤。	完成
	完成中央水冷式機組升級第二期工程，以進一步減低總部大樓的耗電量。	第二期中央水冷式機組升級已完成。	完成
	探討利用新界東南堆填區沼氣的可行性。	與承辦商簽訂合約，建造堆填區沼氣處理設施。	完成
水循環及再用	在石腦油罐區安裝及使用雨水收集系統將雨水再用。	已安裝雨水收集系統。	完成
煤氣生產廠房改造	試運行馬頭角廠房可採用天然氣作為原料和燃料生產煤氣。	試運行工作已於 2015 年第一季開展。	進行中
客戶推廣	通過宣傳單張、隨煤氣賬單附上的宣傳單張等，向客戶推廣煤氣環保烹調技巧。	透過不同渠道，如小冊子、宣傳單張及網頁，向客戶推廣環保煮食貼士。	完成
碳管理	完成不同鋪設管道方法的碳足印評估。	分析了不同鋪設管道方法的碳足印及其污染物排放。	完成
	披露公司碳足印的資料，並與其他公司分享碳管理與實踐的成功經驗。	於香港上市公司碳足跡資料庫之網頁披露公司碳足印的資料。	完成
	在內地舉辦第 5 屆減碳比賽。	共收到 20 個來自內地的項目。	完成

追求卓越環保表現

煤氣公司竭力實踐保護環境的承諾。我們明白要達到目標，由上而下及由下而上兩種方法同樣重要，雙管齊下，可互補不足。持分者的參與對於推動環保固然重要，但是許多環保措施都必須得到負責環境管治的高級管理人員和管理層的支持才可以實行。煤氣公司建立完善的環境管治架構，實行環境監控和管理措施，以減輕因公司的業務運作對環境的影響及識別可能造成的風險，並持續改善環保表現。

環境管治

環保工作委員會於 1992 年在企業健康、安全及環保管理架構下成立，以制定和實行環保計劃。該委員會調配公司的資源和人手，推動保護環境的工作。我們成立了 12 個環保附屬委員會，以協助環保工作委員會。這些附屬委員會分別負責不同範疇的工作，他們定下環保目標，進一步改善公司的環保表現。2014 年，環保附屬委員會完成了超過 40 個環保目標，他們每三個月開會一次以監察工作進度。

環保工作委員會

12 個環保附屬委員會		
行政管理附屬委員會	環保教育及認知附屬委員會	宣傳推廣附屬委員會
環保資訊及培訓附屬委員會	大廈環境及能源管理附屬委員會	環境評估附屬委員會
廢物管理附屬委員會	採購及辦公室設施附屬委員會	環境審核附屬委員會
環保技術附屬委員會	環境風險管理附屬委員會	聯繫承辦商及代理商附屬委員會

環境管理系統及項目管理

我們經常參考國際環保標準及環境管理系統，確保公司的運作符合全球能源業界的標準。在香港採用的環境管理系統在 1999 年已獲國際認可 ISO 14001 標準的認證。此系統涵蓋大埔煤氣生產廠房的運作和操作系統，可加強煤氣生產過程的環境管理，並找出可以持續改善的地方。為保持高質量的環境管理系統，我們會將對系統的認證進一步推展至集團其他附屬公司。

針對項目運作的環境影響評估，對於保護環境能起關鍵作用。根據香港的環境影響評估條例，我們在興建大型燃氣基礎設施前，必須進行環境影響評估，包括評估該項目在空氣質素、噪音、建築廢料、水質、對生物的威脅，以及對文化遺產的潛在影響等各方面可能造成的影響。

此外，我們也建立了一套檢查制度，包括到公司辦公室和承辦商的工作場所進行定期巡查及環保審核。

環保辦公室審核由環保大使每月進行一次，有助建立環保辦公室文化。巡查的範疇包括節能、節約用水和減廢。

承辦商審核則可幫助承辦商符合公司的環保要求，並進一步改善環保表現。我們為不同類型的承辦商特別設計不同的環保工作清單，讓工地監督人員可以評估承辦商的環保表現。

氣候變化風險評估及緩解措施

氣候變化對業務運作造成的巨大影響不容忽視。各界普遍認為氣候變化可能會對企業造成經濟損失。為應對危機，我們繼續識別與氣候變化有關的風險，並檢討現有措施對於維持公司運作及保護公司資產免受氣候變化所影響的成效。我們於 2014 年特別評估大埔廠房的洪水威脅而採取改善措施，例如安裝水閘和在重要的建築物內安裝自動啟動潛水泵，以減少在極端天氣下對業務運作造成的影響。

為了制定全面的方案以消除因氣候變化可能帶來的業務風險，我們聘請外界顧問進行遍及全公司的氣候變化風險評估，並且擬訂行動計劃，包括危機應變計劃及應對措施。

自 2014 年開始，顧問人員藉着訪問和工作坊，搜集相關部門代表的意見。這個評估有助我們識別可能影響煤氣公司運作的潛在氣候風險並將其分類，特別是有關煤氣生產、煤氣輸配、客戶服務和支援部門的風險。

環保教育及訓練

僱員的積極參與是我們追求卓越環保表現的成功關鍵。公司為僱員提供環保訓練及編印《企業環保指南》，以提高他們的環保意識，同時增長技術知識。我們在 2014 年特別強調氣候變化的議題，並且邀請本地學者為僱員講解有關情況，讓他們對此重要議題加深認識。

此外，我們經常鼓勵僱員舉辦活動以推動環保和改善公司的環保表現。「煤氣公司綠色創意基金」便為僱員提供所需的資金。例如，該基金贊助僱員舉辦環保駕駛計劃，以鼓勵承辦商減少駕車和建立環保駕駛習慣。

清潔能源

公司的環保表現與選用的能源資源有密切關係。基於這個信念，我們的發展策略是轉用更清潔的能源以持續改善環境。我們不斷開發更清潔的燃料並以替代能源作為原料，使環境問題得以紓緩，尤其是空氣污染和氣候變化，再逐漸發展為清潔能源業務。

以天然氣作為原料

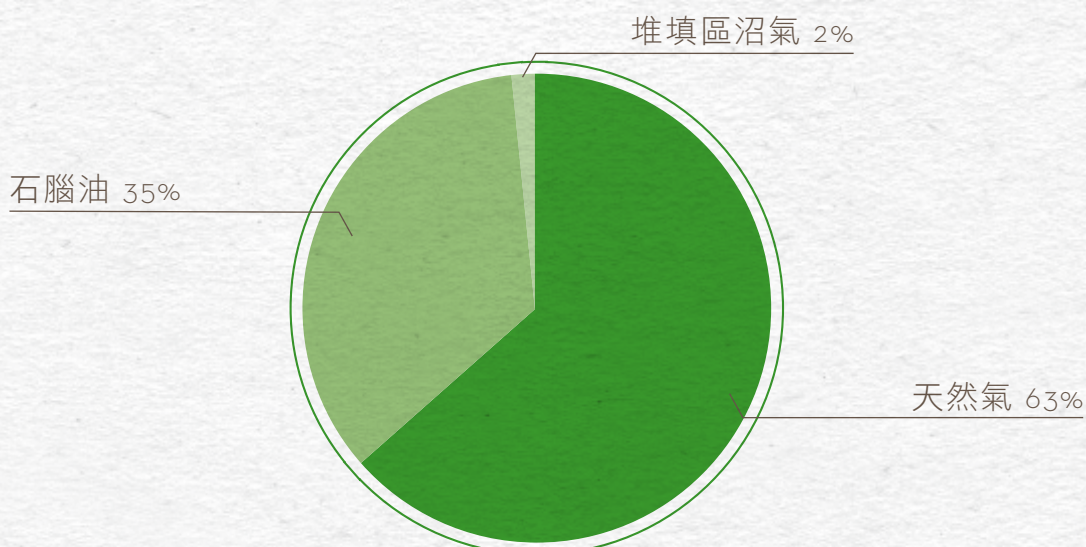
使用清潔能源生產煤氣始於 1967 年，當年我們停用煤作為生產原料；至 1973 年引入石腦油代替重油和煤生產煤氣，大幅減少二氧化硫的排放量。2006 年，廣東省液化天然氣接收站啟用，我們開始轉用天然氣作為香港的部分煤氣生產原料。自此以後，石腦油和天然氣成為煤氣生產的主要原料，而天然氣佔香港的生產原料約 60%。

天然氣是一種更清潔的能源，大大減低氧化氮、氧化硫和可吸入懸浮粒子的排放，有助改善本港的空氣質素。

2014 年，馬頭角廠房進行改造工程。工程完成後，該廠房將以天然氣取代石腦油作為生產煤氣的原料。

中國政府推行清潔能源政策，有利於集團天然氣業務的發展，因此我們將繼續拓展管道城市燃氣業務。2014 年，我們新增了 8 個城市燃氣項目，其中兩個位於集團從未踏足的省份——貴州省和雲南省。我們以更清潔的天然氣取代石油和煤等污染環境的燃料，使內地的經濟發展不會導致環境問題惡化。

香港煤氣原料組合



可再生能源

我們明白使用可再生能源不但可減少對非再生化石燃料的依賴，也可降低能源產品的碳強度。能源企業（包括煤氣公司）適應未來能源需要的能力無疑對於社會的可持續發展非常重要。目前，我們利用堆填區沼氣為主要的可再生能源，並正尋求更多發展可再生能源的機會。

堆填區沼氣的主要成分包括甲烷和二氧化碳，它們是使氣候變化加劇的溫室氣體。為了善

用這種可再生能源，我們於 1999 年於煤氣生產開始利用船灣堆填區的沼氣。其後於 2007 年，我們將堆填區沼氣應用計劃擴展至規模較大的新界東北堆填區，經處理的堆填區沼氣會輸送至大埔生產廠房取代部分石腦油作為煤氣生產的加熱燃料。煤氣公司是香港首家機構利用堆填區沼氣作商業用途。

利用堆填區沼氣

1999 船灣

2007 新界東北
堆填區

2016 新界東南
堆填區

新界東南堆填區沼氣應用項目

煤氣公司於 2014 年與將軍澳新界東南堆填區承辦商「翠谷工程有限公司」簽訂合約，落實此堆填區的沼氣利用項目。此項目包括由煤氣公司建造堆填區沼氣處理設施，將堆填區沼氣轉化為合成天然氣，再經 12 公里長的管道輸送至井欄樹調壓站，然後併入煤氣供應網絡。此項目將會是香港大型節能減排的環保項目之一。



此項目預計每
年可減少排放
56,000 噸二氧
化碳，相等於
種植 240 萬棵
樹苗。

新能源發展及非常規能源

能源業的發展瞬息萬變，我們會繼續以創新方法提供清潔能源產品，將低價值的資源和廢料轉化為高價值產品。

清潔車用燃料

為支持香港政府改善本地空氣質素的計劃，我們自 2000 年起在香港興建及營運 5 個專用石油氣加氣站，為 18,000 輛的士及大部分石油氣公共小巴提供加氣服務。2014 年，這些加氣站共售出約 65,000 噸液化石油氣，佔香港車用石油氣總銷售量約 30%。使用石油氣作為車用燃料減少可吸入懸浮粒子的排放量，有助改善空氣質素。

至於在內地，易高不斷拓展加氣站業務，現時已投入運作、在建及籌建中的加氣站增至 38 個。同時，易高計劃在山東省濟寧市京杭大運河旁的鐵水聯運碼頭設施為進出碼頭的重載車和船舶提供液化天然氣加氣服務。



煤層氣

煤層氣的主要成分為甲烷，是煤層在高溫高壓下經過生物化學熱解而形成。在採煤之前先把易燃的煤層氣抽走可帶來眾多益處，例如可為礦工提供更安全的工作環境，也可減少環境污染。甲烷是一種可導致全球暖化的溫室氣體，它對地球造成的損害比二氧化碳強 20 倍。適當地收集和利用甲烷，可以防止甲烷在開採煤礦時釋出大氣中。

集團在業界的標誌性項目——位於山西省的液化煤層氣廠於 2014 年的產量大幅增長，年產規模達 2.5 億立方米，現時此乃內地規模最大的液化煤層氣廠。我們現正努力在不同的策略位置尋求更多天然氣和煤層氣氣源，以擴大生產規模和地區供應網絡。

清潔煤炭能源

我們將煤炭氣化而非燃燒以取得能源，可避免對環境造成嚴重污染。在氣化過程中不會釋出氧化硫和氧化氮，而所產生的二氧化碳經過淨化，易於收集及儲存作其他用途。我們利用中國豐富的煤炭資源，以煤炭氣化技術生產合成氣，再將合成氣轉化為甲醇。

甲醇是用途廣泛的化工原料，也是高效能的清潔燃料。易高在內蒙古自治區的煤制甲醇廠於 2014 年運作順暢，甲醇年產規模為 24 萬噸。我們於 2014 年底完成了利用自行開發的技術把甲醇深加工的項目建設工程，每年可將甲醇轉化為 14 萬噸天然汽油。



焦爐氣

內地的鋼鐵工業需要使用大量的焦炭來煉鋼，而將焦煤轉化為焦炭的過程中產生大量焦爐氣。易高正積極投資於以焦爐氣生產液化天然氣，並於江蘇省徐州市及山東省荷澤市已落實與兩家焦化廠合作，利用其焦爐氣生產液化天然氣，預計於 2015 年底投產。

農耕廢料

中國是農業大國，但同時也產生了大量農耕廢物，這是另一種非常規資源我們着力研究利用。易高正開發新技術將農耕廢料和農林廢料氣化成為合成氣，另一項技術則將合成氣轉化為甲烷再進行液化成為天然氣。廠房的建設工程預計於 2015 年中開展。

2014 年 11 月，我們完成甲醇深加工的項目建設工程，將煤制甲醇轉化為天然汽油（一種價值較高的車用燃料）。

可持續運作

我們一直尋求有效方法加強業務運作的可持續發展，以改善環保表現。公司在香港的運作主要包括煤氣生產和一般辦公室工作。我們按照兩個範疇不同的工作性質而採取特定的環保措施。

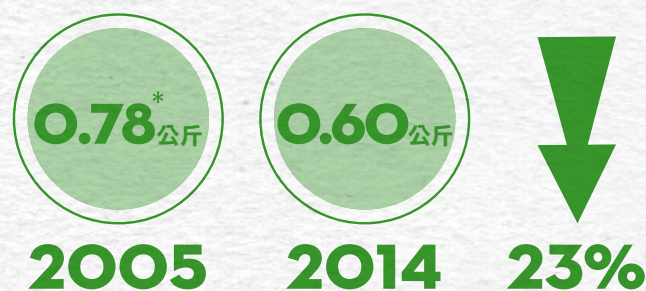
煤氣生產

碳排放管理

2008年，我們簽署「減碳約章」，成為香港首批「碳審計·綠色機構」之一，並完成香港煤氣生產運作的碳審計，獲認證符合ISO 14064-1的標準。我們在2014年繼續進行碳審計，藉此深入了解公司碳排放的情況，以及直接和間接碳排放的來源。我們每年就主要指標，包括直接和間接溫室氣體排放以及碳強度進行檢討，以明瞭公司的表現，有助我們制定改善措施並評定各項措施的緩急輕重。2014年，生產廠房的碳強度較2013年下降逾3%。

碳強度（香港）

在香港生產每度煤氣所排放的二氧化碳量



*由於使用電力公司的排放系數，2005年的數字已作修訂。

我們不斷改善業務流程和提升技術以減少碳排放，其中一項減碳措施是在大埔煤氣生產廠安裝廢熱回收系統，回收及使用在生產過程中產生的廢熱，可減碳2,800噸，並節省港幣700萬元燃料支出。

直接和間接溫室氣體排放量^{1,2}

	2014	2013
範圍一： 直接溫室氣體排放 (二氧化碳排放當量，以噸計)	331,466	342,568
範圍二： 與能源有關的間接溫室氣體排放 (二氧化碳排放當量，以噸計)	27,116	23,413

- 標準：溫室氣體盤查議定書企業標準匯報氣體：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟烴和全氟化碳。只報告煤氣生產及儲存設施的溫室氣體排放。
- 因耗用電力而造成的溫室氣體排放的數據是根據兩家本地電力公司的可持續發展報告而釐定，其有關資料在本報告年度前一年披露。

水資源保護

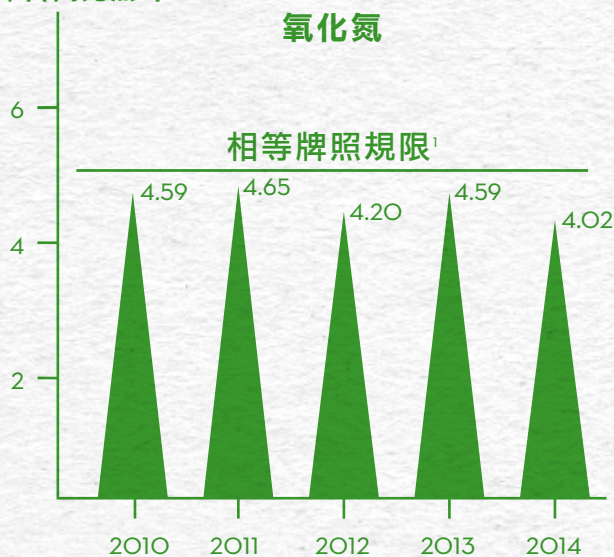
水資源不足是全球人類面對的危機。我們對於保護珍貴的水資源責無旁貸，公司採用的環境管理系統實行可持續的水資源管理，這不僅是企業運作的一個主要原則，也是我們對環境的重要承諾。煤氣生產廠房採取多項節約用水的措施，大大改善對水資源的運用。

大埔煤氣廠對保護水資源所作出的努力

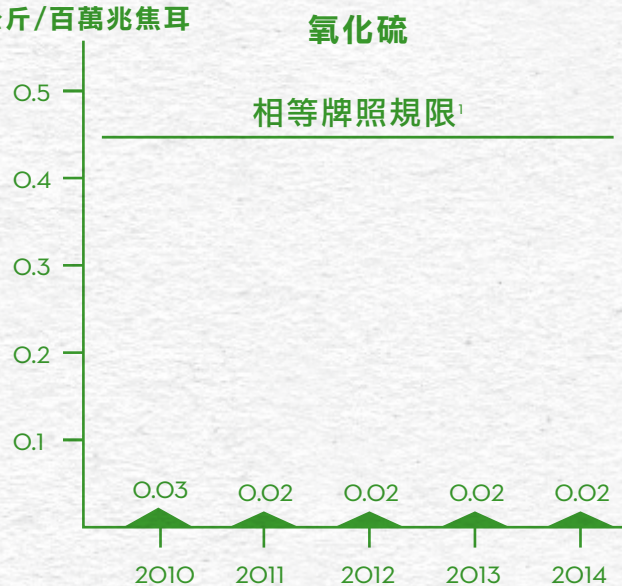
廠房安裝了逆滲透淨水處理設施，於 2014 年減少超過 121,000 立方米廢水。另外，廠房於 2014 年安裝雨水收集系統，每年預計可節省 28,000 立方米原水，大約相等於 11 個標準泳池的容量。

香港煤氣生產廠房排放量

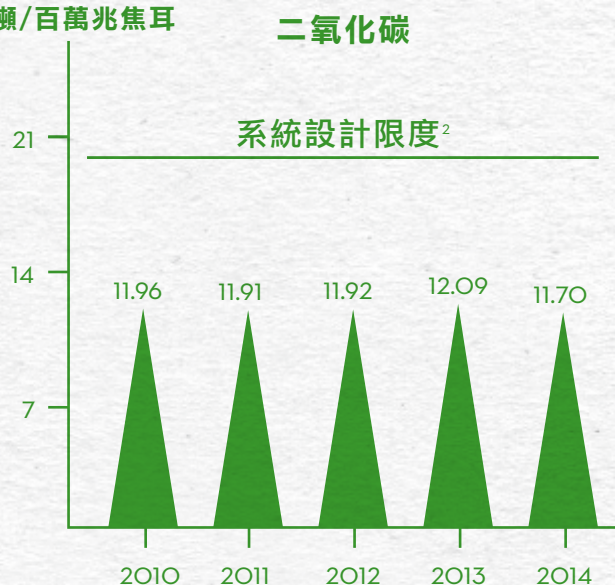
公斤/百萬兆焦耳



公斤/百萬兆焦耳



公噸/百萬兆焦耳



1. 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於 2014 年度之生產率 (百萬兆焦耳/小時)。

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

廢水及廢物管理

為了保障公眾健康、保持環境衛生，並且使生產廠房的污水收集和處理系統能有效運作，我們實行了多項控制措施，確保由生產廠房排出的廢水符合由香港政府發出的排污許可證所規定的廢水排放監管標準。

我們在生產廠房制定廢物處理一般程序，確保操作人員充分了解監管要求，也鼓勵僱員按照 5R 原則處理廢物。在廠房收集後再用的廢物主要有金屬容器、塑膠化學品容器、用完的催化劑等。

化學廢料經特別小心處理，由獲得環境保護署許可的廢物回收商收集處理，一切程序均須符合監管要求。

環保辦公室

儘管公司的環境足印主要與煤氣生產有關，我們積極在辦公室運作上實行環保措施，以便更全面地改善環保表現，同時可推動更多僱員參與環保。

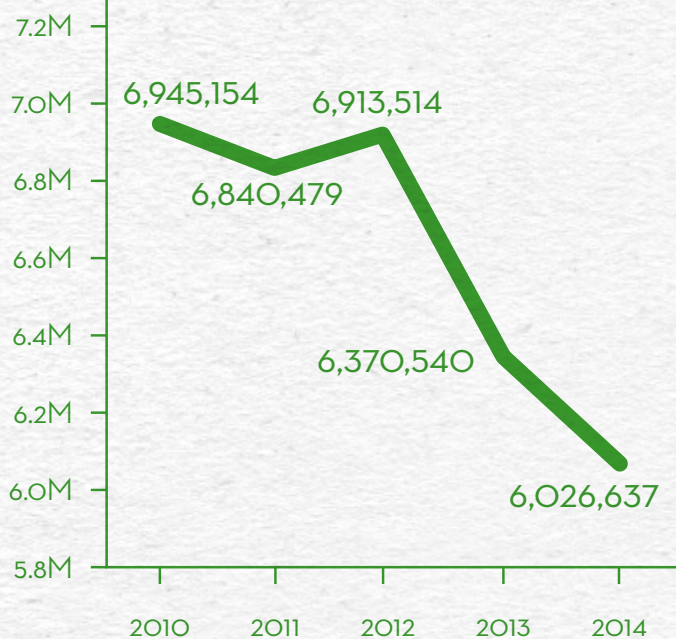
節約用電

我們在辦公室推行多項節能措施以提高能源效益，從而降低營運成本和減少溫室氣體排放。香港的總部大樓於 2010 年按照建築環境評估法獲評為「白金」級別 (5/04 版本)，以表彰公司的建築環境包括能源效益的整體質量。大樓在香港的「能源效益註冊計劃」下，也獲評為節能大廈。

廢水量
(立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)



煤氣公司總部大樓的用電量



在煤氣公司總部大樓推行的節能措施

技術措施

- 將大樓天台的製冷系統更新，使用更環保高效的無油水冷式機組
- 利用計時裝置控制照明設備和避免過度照明
- 辦公時間後關掉辦公室電子設備，包括電腦
- 在使用率低的地方如茶水間、樓梯、會議室走廊和洗手間安裝感測裝置
- 分階段繼續把舊式照明設備更換為高能源效益的照明設備
- 室內溫度維持在 25°C
- 採購環保辦公室用品
- 在大樓天台塗上反射日光的油漆以降低室內溫度

提高環保意識的措施

- 向僱員講解節能措施
- 推動僱員參與節能

監察及審計

- 由環保大使定期進行環保辦公室審計

我們於 2014 年完成了分兩階段進行的製冷系統更新計劃，將總部大樓天台的製冷系統更新，減少逾 80 萬千瓦小時電力（約 560 噸二氧化碳）。此外，我們在總部大樓天台塗上反射日光的油漆以減少吸熱，從而降低空調系統的使用量。



使用更環保的水冷式機組每年節省超過

800,000

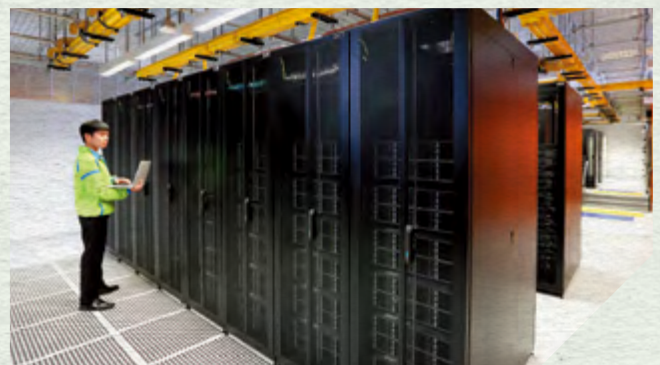
千瓦小時的電力

節能項目

名氣通數據中心網絡

香港作為面向全球的亞洲資訊及通訊科技樞紐，對數據中心的服務需求殷切。為滿足業界需要，新設立的名氣通香港 2 號數據中心於 2014 年第 2 季啟用。數據中心獲得由美國綠色建築協會頒發國際認可的綠色建築認證——「綠色能源與環境設計先鋒獎」(LEED) 的黃金級別認證。該大樓實行的環保措施包括：

- 在大樓天台安裝太陽能板，利用可再生能源
- 採用無油水冷式機組，以節省能源及減低噪音
- 綠化外牆或天台以減少吸熱，從而降低空調系統的使用量
- 安裝雨水收集系統，收集的雨水可作植物澆水和沖廁等用途



名氣通香港 2 號數據中心於 2014 年第 2 季在將軍澳工業邨啟用。

節約用水

水對於可持續運作是一種必不可少的資源。我們一直尋求新方法在大樓內有效地運用水資源。以下是我們保護水資源所採取的措施：



安裝減少用水量的水龍頭和坐廁

在洗手間安裝水流調節器和自動關閉系統

教育和鼓勵僱員使用後把水龍頭關上，發現水管漏水須向有關人員報告

監察水管的狀況並進行維修工作，確保水管保持良好狀態

使用環保清潔用品

資源保護

我們在生產到客戶的價值鏈中，盡量減少耗用物料，同時多用可循環再用的物料。

我們在可能的情況下設法減少廢物並將廢物循環再用。2014年，公司連續13年獲環境運動委員會頒發「卓越級別」減廢標誌。在此計劃下我們累計已達到超過30項減廢目標。我們於2014年聘請外界專家在總部大樓開展廢物審計計劃，以便更有效地管理廢物。

環保採購

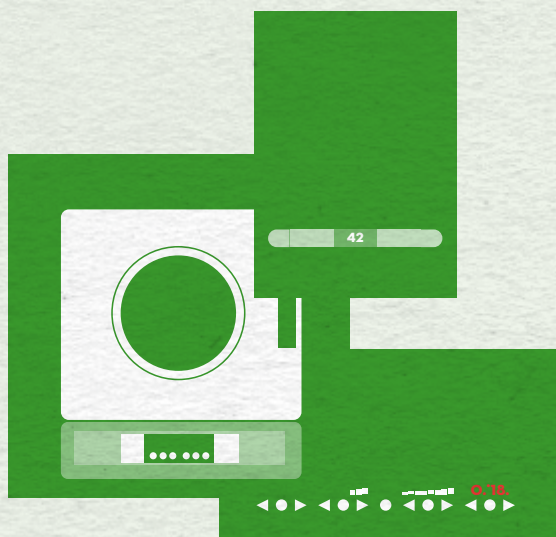
為使環保採購得以實行，我們制定環保採購政策，管理公司的採購流程。我們就採購環保產品如再造紙或印有FSC標誌的紙張、公司信紙和信封、使用可循環再用碳粉盒的碳粉等訂下指引，所採購的環保產品可循環再用的程度更高、含有更多可循環再用的物料、減少包裝物料、更加耐用、耗水量更小、含更少有毒物質等等。

回收計劃

為提高僱員的廢物管理意識，我們推行及參與多項回收計劃，例如：

- 舊利是封回收重用大行動
- 充電池回收行動
- 由仁愛堂環保園塑膠資源再生中心舉辦的塑膠回收伙伴計劃

自 2003 年開始，公司推行「舊爐具回收計劃」，以免舊爐具成為垃圾棄置於堆填區。我們上門為客戶安裝新爐具後免費把舊爐具搬走，將回收的舊爐具交予回收商循環再造。由計劃所得的收益將用於支持綠色夥伴計劃。



- 在2014年收集近 **80,000** 台舊爐具
- 在2014年回收超過 **1,000** 噸金屬
- 自計劃推行以來，共收集 **10,477** 噸舊爐具

節約用紙

電子通訊日益普及，我們工作時逐漸採用無紙張的運作模式。公司除了教育僱員減少用紙外，也在價值鏈中採用電子採購和電子賬單。電子採購可減少作規格說明和合約的紙

張；而電子賬單讓客戶可通過電子通訊方式收取煤氣賬單，不但節約用紙，還可以節省郵費和派送賬單所需的能源。



- 選用電子賬單的客戶共有 **81,505** 戶
(較2013年上升 **13%**)
- 通過電子賬單每年減少用紙 **12.22** 噸
- 轉為雙月發單在2014年減少用紙 **1,289** 噸

綠色夥伴計劃

我們於 2014 年繼續支持由香港環保團體舉辦不同的環保活動，包括健康空氣行動的「索氣大作戰」、長春社的「第綠梯隊」、環保觸覺的「無冷氣夜」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、環保促進會的「香港綠色日」、世界自然基金會的「地球一小時」等。其他重要的環保活動如下：

綠野先鋒 2014

自從香港地球之友舉辦「綠野先鋒」以來，我們連續 10 年支持這項環保活動。2014 年的「綠野先鋒」在馬鞍山郊野公園舉行，煤氣公司共有三支隊伍參加。自 2005 年起，參加者共種植了超過 83,000 棵小樹苗，有助保護自然環境和紓緩全球暖化。



煤氣公司的隊伍作好準備，迎接挑戰。

校園零廚餘計劃 2014

煤氣公司贊助由綠領行動舉辦的「校園零廚餘計劃」，共有 10 所小學逾 10,000 名學生參加。此計劃通過不同活動教育學生珍惜食物及養成減少廚餘的習慣，並且學習如何將廚餘變為植物的肥料。此外，我們在校園設置廚餘回收系統，讓師生一起利用廚餘製成有機肥料用於學校花園。



學生參與校園惜食文化活動，支持廚餘回收。

內地環保項目

減碳比賽

我們致力減少在內地的碳足印，因此於內地舉辦減碳比賽。2014年，我們共收到20個來自內地項目公司的減碳方案，每年減少排放約20,200噸二氧化碳，相當於878,000棵樹¹每年的二氧化碳吸收量。這項每年一度的比賽自2010年開始舉辦以來，我們共收到153個減碳方案，每年減少排放約65,000噸二氧化碳。

¹基於每棵樹每年吸收23公斤二氧化碳的假設

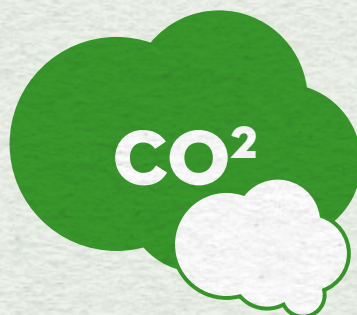
2014年的得獎方案來自易高內蒙古煤化科技有限公司，建議使用低溫氫氣（一種空氣分離工序的副產品）從進入空氣分離裝置（ASU）前的空氣中吸取熱能。此方案可提高空氣分離裝置的效率，從而減少為分離裝置供應能源的鍋爐所耗用的煤。



每年節省金額：

人民幣 **1,580,000** 元

營運支出



二氧化碳排放量：

每年 **↓13,900** 噸

蘇州港華紫荊大廈

蘇州港華紫荊大廈按照中國綠色建築評價標識二星標準設計，於2014年竣工。新辦公樓具有多項環保特點：建築物內安裝了雨水收集系統，每年預計可節省用於灌溉和美化環

境逾5,000噸水；同時設有各種節能裝置，包括把日光引入建築物內部的發光管和LED節能照明裝置。此外，太陽能熱水系統為大廈內餐廳提供四分之一的熱水用量。

未來目標及措施

	2015 年目標	中期目標 (兩至三年)
綠色認證	連續 14 年獲頒減廢標誌	
	為總部大樓更新「綠建環評」認證	
廢物管理	在總部大樓開展廢物審計計劃，加強廢物管理。	實行相關措施以加強大樓內減廢及循環利用工作
應對氣候變化	完成遍及全公司的氣候變化風險評估及跨部門合作提交評估結果	
碳管理	在內地舉辦第 6 屆減碳比賽	不斷提升公司環境、社會及管治數據管理系統，以應付對有關數據和資訊披露的需求增加
		確定和探討有關減排和資源保護的新措施
提升技術	研究水力發電的技術以及其在大埔廠房的應用以減少用電	
	進一步擴展雨水收集系統	
	研究重用逆滲透裝置的濃水用於冷卻塔的可行性	
其他環保措施	增加使用環保清潔產品	就提高總部大樓升降機能源效率進行可行性研究
	在總部大樓天台建立有機農莊，以推廣環保和健康的生活方式。	

7

安全表現



2014 年主要安全表現 (香港)



作為能源供應商及服務提供者，煤氣公司深明有責任使業務營運達到最高的安全標準，以保障僱員、承辦商、客戶和公眾的安全。因此，我們一直以安全為先，經常識別安全隱患，並建立良好溝通機制互通信息，以確保工作場所符合健康和安全的的要求；並且鼓勵僱員多利用技術知識和創新思維，為客戶提供安全可靠的能源。我們早已在全公司推行全面的安全管理系統，確保採取的安全措施達到世界級水平。這個安全承諾不限於煤

氣公司的僱員，更廣及承辦商和客戶。我們已制定中期和長期的目標，不斷監察表現以提高安全水平，同時為持分者舉辦不同的計劃和活動，使他們在各個範疇的安全表現持續改善。

公司在香港的業務符合所有與健康及安全有關法例的要求，在年內完全沒有收到由監管部門發出的警告。

與持分者對話

你如何評價煤氣公司為改善安全表現所做的工作？

多年來，煤氣公司積極支持及參加由職業安全健康局舉辦的活動，例如煤氣公司鼓勵僱員參加我們的職業、安全及健康（職安健）培訓課程，以加強安全文化及提高僱員的安全意識。該公司也採取嚴格的管理措施，更有效地消除工作場所的安全風險。由於嚴謹地遵守所有安全標準，積極參加職安健計劃，以及採取安全措施，煤氣公司在業界是安全表現極佳的公司之一。煤氣公司在推動安全及健康方面的努力和卓越的安全表現最近獲得認同，該公司在「第13屆香港職業安全健康大獎」分享會暨頒獎典禮上奪得10個獎項。

為了進一步提高安全水平，煤氣公司可考慮加強對客戶的教育工作，讓客戶認識使用燃氣爐具的安全風險，以及該公司處理煤氣洩漏緊急事故的程序。

我們的努力得到外界認同，令我們引以為榮。藉着參加外界機構舉辦的計劃和活動，我們可以與同業交流，以業界的標準作參考，從而推行最佳的安全措施，不斷改善安全表現。日後，我們將更着重針對特定的持分者群體如客戶而採用特定的方法，以減少與公司的營運、產品和服務有關的安全風險。

香港中華煤氣有限公司
企業安全及風險管理總監
鄺超靈

主要獎項及嘉許

香港職業安全健康大獎

- 連續**五**年獲得「職安健年報大獎 — 金獎」
- 連續**兩**年獲得「安全文化大獎 — 金獎」
- 連續**四**年獲得「安全表現大獎」



2014 年目標回顧

	目標	進度	完成 / 進行中
安全培訓及推廣活動	舉辦「健安環問答比賽」、「健安環月」和「承辦商健安環計劃」，以提高僱員和承辦商的安全意識及建立安全文化。	「健安環問答比賽」和「健安環月」在 2014 年 11 月舉行。活動包括分享會，以及關於職安健和消防安全的研討會；而承辦商健安環計劃旨在加強煤氣公司與承辦商的雙向溝通。	完成
	翻新健安環體感中心，讓工人體驗在可接受範圍內的危險。	在健安環體感中心進行的健安環訓練加入互動元素，包括高空工作、消防安全及其他訓練。	完成
	通過教育、訓練及交流經驗的參觀活動，使易高的內地項目公司進一步提高安全意識，建立安全文化。	舉辦兩次香港交流經驗參觀活動，以提高僱員的安全意識，共有 46 名內地項目公司僱員參加。日後將繼續舉辦交流參觀活動和安全訓練課程。	完成
	內地項目公司的風險管理部門所有經理級僱員均獲得認可安全工程師的資格。	新成立內地項目公司的風險管理部門所有經理級僱員在 2-3 年內將成為認可安全工程師。	進行中
	進行安全文化調查，以衡量僱員的「安全文化」，並找出可以改善企業安全表現的機會。	超過 1,500 名僱員參加的安全文化指數調查已經完成，將於 2015 年進行數據分析，以制定改善計劃。	進行中

	目標	進度	完成 / 進行中
安全審核	在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站進行第二輪記分的安全審核。	在內地共有 7 個易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站完成第二輪安全審核。	完成
	對易高的內地化工業務推行安全審核記分制度。	對易高內地化工業務的兩家化工廠房進行首次記分的安全審核。	完成
安全程序 / 指引	為易高的內地化工業務出版《易高化工業務安全黃金守則》手冊。	367 本《安全黃金守則》手冊已分發給易高甲醇廠的員工。	完成
	為內地的燃氣設施、裝置及網絡進行全面的生產安全覆檢。	2014 年為港華燃氣的「安全全面覆檢年」，我們為內地的燃氣設施、裝置及網絡進行全面的生產安全覆檢。 年內，我們為內地合資公司舉辦首屆管網運行技能大賽，測試參賽者的技術知識、緊急事故應變程序、工作規則和流程，以及正確使用設備的方法。	完成

職業健康及安全

職業健康及安全（職安健）是集團整體安全表現的關鍵部分。在我們直接或間接控制的工作場所減少健康和 safety 風險，為僱員和承辦商提供安全的工作環境，是集團的首要重任。

我們在 2014 年繼續通過優越領導、管理系統、培訓和教育計劃，加強安全文化，改善職安健表現。

我們根據 OHSAS 18001 標準建立了一套安全管理系統，並會繼續採用此系統以確保僱員的職業安全。煤氣公司在 2011 年按照世界衛生組織安全社區的準則下，獲認證為「國際安全工作場所」，成為香港首家獲此認證的公用事業機構。該計劃在香港職業安全健康局的支持下推行，獲認證的機構須符合 7 個國際安全工作場所的安全指標，這些指標除了可加強安全運作，同時也有助建立安全和健康的工作場所。

國際安全工作場所須符合的安全指標：



1. 安全工作場所基建設施
2. 安全工作場所政策
3. 計劃的執行及推廣
4. 以高風險的群體和環境為目標
5. 意外 / 事故的記錄和分析
6. 政策、計劃和程序的效益評估
7. 分享經驗並力求達到最高標準

我們除了在公司內逐步向僱員推廣最佳安全運作外，也致力使承辦商改善安全表現。我們定期舉辦有關的技術和專業安全培訓，向僱員和承辦商灌輸安全文化。年內，僱員的安全訓練時數（包括公司內部和外部訓練）超過 26,000 小時，較上一年增加 9%。

2014 年，我們設計及舉辦一系列安全活動，旨在加強僱員和承辦商的健康和安全文化，當中包括每年定期進行的計劃和新增的活動，均得到僱員和承辦商的大力支持。2014 年部分重點活動如下：

個案 1 煤氣公司高級管理人員定期健安環巡查計劃

為了加強公司的安全管理，我們着力推廣由上而下的安全文化，於 2014 年中推出「高級管理人員健安環巡查計劃」，由高級管理人員在工作場所定期進行健安環巡查，以監察安全及環境的狀況，同時可加強前線僱員與高級管理人員就健安環事宜的雙向溝通。該計劃推行首年，高級管理人員進行約 100 次健安環巡查，大大改善公司健安環表現。高級管理人員和前線僱員對此計劃均有正面的評價。



高級管理人員進行現場健安環審核，找出改善地方及加強與前線員工的溝通。

個案 2 2014 健安環氣候指數調查

為了評估僱員的健安環意識，並提供以數據為基礎的改善建議，我們於 2014 年進行「健安環氣候指數調查」，除了顯示公司致力改善健安環表現的決心外，也藉此鼓勵僱員積極參與健安環的計劃。我們分析和評估調查結果，以衡量僱員的健安環意識，再找出影響因素並採取改善措施。

個案 3 加強高空工作安全計劃

煤氣公司全面的「高空工作安全計劃」可以解決進行立管檢查和更換工作所有程序，包括安裝和保養工作所出現的安全問題。我們進行多個創新項目，開發不同的安全工具如立管檢查飛行器、安全箱、聰明管以及其他工具，以加強高空工作安全。公司於 2014 年推出「全方位立管檢查計劃」，檢查設於高層樓宇的立管。我們使用自行研發的立管檢查飛行器，在無需搭建棚架或使用吊船工作台的情況下，亦能有效地在大廈外牆高處進行檢查工作。這項計劃榮獲第 13 屆「香港職業安全健康大獎」的「安全改善項目大獎」銀獎。

我們在 2014 年也實行了多項訓練及監察計劃，包括高空工作互動訓練課程，以及採用全面的主動監察系統等，使前線員工在安全方面增長知識、提高意識及遵守規則。我們採取加強高空工作安全措施後，技術員可以在更安全的工作環境中以更安全的方法工作。



個案 4 2014 承辦商健安環計劃

我們於 2014 年繼續推行每年一度的承辦商健安環計劃，旨在提高承辦商僱員工作時的健安環意識。此計劃包括 3 部分：承辦商職安健論壇、承辦商安全工頭大獎，以及承辦商健安環問答比賽。論壇的職安健主題與承辦商的日常工作息息相關，吸引了逾 300 人參加。另外兩項活動獎賞在健安環有卓越表現的承辦商，以鼓勵他們不斷精益求精。



承辦商積極參加比賽。

我們繼續維持嚴格的安全標準和運作程序，確保所有僱員在安全、健康和愉快的場所工作。2014 年，我們保持低意外度數率，由 2013 年的 0.24 下降至 2014 年的 0.22，跌幅為 8%。我們在職業安全方面持續有良好的表現，有助公司逐步邁向「零意外」的目標。

主要職業健康安全統計數字（香港）

	2014	2013	2012	2011	2010
意外數目—所有工傷事故	14	15	10	10	16
意外度數率	0.22	0.24	0.19	0.19	0.31
例須呈報的意外	12	12	7	9	14
意外事故率	4.4	4.6	2.7	3.6	5.7
損失工作日數	132	194	111	160	430

附註：

1. 意外是指任何引致有關僱員不能工作一天或以上的意外。
2. 意外度數率是指每 10 萬工時有人受傷的意外數目。
3. 例須呈報的意外是指任何引致有關僱員不能工作三天以上的意外。
4. 意外事故率是指每 1,000 名僱員計例須呈報意外數目。
5. 不包括承辦商僱員。
6. 自 2014 始，意外事故率包括子公司的僱員。2010-2013 的數字已修訂。

煤氣基建設施安全

客戶期望能享用源源不絕的煤氣，我們必須時刻滿足商業和住宅客戶的需要。現時我們通過全長超過 3,500 公里的管道網絡，為全港超過 180 萬客戶供應煤氣，而 24 小時運作的調度中心不停監控整個供氣網絡。我們為公眾提供燃氣服務，安全極其重要。因此，我們不斷改善安全管理過程和程序，為客戶提供更安全可靠的煤氣。

網絡的安全運作有賴安全可靠的基建設施和管理程序。公司的廠房、設備、網絡和運作程序受香港政府機電工程署監管。我們與機電工程署緊密合作，共同議定策略性計劃，包括設施應用及預防性維修指標，以保證公司的業務運作達到最高安全標準。我們對所有重要的大型工程或複雜的改建工程進行程序分析，分析任何可能發生的



事故潛在原因和後果。此外，我們採用國際認可的指引，識別和記錄可能引致重大意外及詳細的預防和緩解控制措施，以預防和減少安全風險。

2014 網絡安全表現

項目	成績	指標
煤氣供應的可靠程度	99.992%	>99.99%
緊急搶修隊於 30 分鐘內抵達現場處理緊急事故	95.69%	>95%
由公眾報告的煤氣洩漏事故 (每 10 公里煤氣管道)	0.226	<0.18
第三者損壞煤氣管道的意外	17	<11

附註：年內，由於香港的建築工程增加，由公眾報告的事故和第三者損壞煤氣管道的意外輕微增加。但是，過去多年來事故的數目呈下降趨勢，與其他先進國家相比數字仍然相對較低。

煤氣洩漏及輸氣管道巡查次數

管道種類	巡查次數
輸氣管道： <ul style="list-style-type: none"> • 高壓及次高壓主幹管 	至少每年一次
配氣管道： <ul style="list-style-type: none"> • 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 	至少每年兩次 至少每年六次 至少每年三次 至少每年一次

煤氣生產廠房的運作安全可靠，管理系統也符合國際認可標準，加上由優秀能幹、經驗豐富的技術人員負責廠房運作，因此於 2014 年供氣的可靠程度逾 99.99%。我們於 2006 年設立資產管理系統，以符合國際最佳安全運作，並於 2014 年根據 ISO 55001 的標準將系統進一步升級，以確保我們能更妥善地管理資產，並在資產的使用周期提升表現、減低風險和降低成本。



為了確保供氣網絡運作良好，我們設立精密的網絡監控及數據收集系統，監控供氣網絡和所有策略性調壓站逾 3,500 個實時遙測點。該系統配合遙控系統、緊急事故紀錄系統和地理資訊系統，不僅可監控供氣網絡的運作狀況，也可更快速更有效地偵測和處理緊急事故。

我們於 2014 年在 16,390 個地點完成了約 168,500 次巡查，並對逾 6,800 公里的管道進行煤氣滲漏檢查。

這些檢查工作配合持續推行的管道置換工程，以更耐用的新式管道替代舊管道，使管道網絡更加安全可靠。我們也採用激光甲烷探測器以偵測煤氣滲漏，以及先進的探測器檢查鋼管塗層的狀況。

緊急事故應變處理

我們除了在運作上符合嚴格的國際標準外，也盡力確保僱員時刻作好準備，妥善處理可能發生的任何緊急事故。

2014 年緊急搶修隊平均於 21.18 分鐘抵達現場處理緊急事故（服務承諾：25 分鐘內）

集團已制定全面的緊急應變計劃，就煤氣公司如何應對重大緊急事故，包括火警、煤氣洩漏、廠房或煤氣輸配系統的破壞、涉及僱員的嚴重意外、騷亂、炸彈威脅、環境污染以及其他事故提供指引和細節。要妥善處理



緊急事故，公司內部具不同職能的部門、政府部門，以及其他持分者必須有效地溝通和協調。我們定期與政府部門合作進行緊急應變演練和演習，讓僱員熟習緊急應變程序；也會邀請外界持分者如學術界合作進行緊急事故桌面安全演練，以收集寶貴的建議和意見。這些演練和演習讓我們熟習緊急應變程序和檢查所需設備，並且練習如何利用該等設備有效地處理緊急事故。為確保緊急事故

發生期間有足夠資源可供使用，我們採用有系統的措施評估和處理緊急事故，該措施分為 3 個層次：

- 企業緊急應變計劃：詳細說明高級管理人員如何指揮下屬調配公司資源、向政府有關部門尋求協助，以及處理傳媒查詢；
- 部門緊急應變計劃：在緊急事故發生期間，指派廠房經理和主要緊急應變人員負責和概述須採取的行動；
- 特定的緊急應變程序：在現場採取特定的措施以處理個別事故。

我們也引入配備電腦的緊急應變車輛以處理煤氣緊急事故。



在大埔廠定期進行火警演習。

客戶安全

我們非常重視客戶安全，不僅為客戶提供安全的爐具和全面的維修服務，更藉着不同的途徑，向客戶傳遞安全信息，教導他們如何安全地使用我們的產品和服務。

煤氣公司推出不同系列的住宅煤氣爐具，這些產品既安全可靠、方便易用又環保節能。我們同時提供專業安裝、保養和售後服務，以及免費定期檢查服務。公司出售的所有住宅煤氣爐具均符合國際安全標準及工作守則 GUo5 的規定（香港政府住宅式氣體用具的批准）。我們建立了質量控制機制，進行檢查和測試以確保爐具符合規格。公司開發的自家爐具品牌包括香港的 TGC 和簡栢，以及內地的港華紫荊，均特別為當地的市場而設計。這些品牌的產品除了符合所有安全標準，並且配備現代化的安全功能如熄火安全裝置。年內，公司完全沒有因產品不符合規格和違反自願守則引致健康和 safety 風險而被監管部門警告或檢控。



我們每 18 個月進行定期安全檢查，到客戶家中檢查煤氣爐具。2014 年，我們對住宅煤氣設施共進行約 1,247,000 次檢查。藉着定期安全檢查，我們不但可及早發現問題，防患未然，更可直接向客戶傳遞安全信息。定期安全檢查計劃推出後，由公眾報告與煤氣有關的緊急事故數目一直維持於低水平。我們致力實踐社會責任，教導公眾如何安全和正確地使用煤氣的產品和服務。因此，我們經常舉辦安全展覽和安全講座，繼續採用直接向客戶傳遞安全信息這種一直發揮顯著成效的方法。

再者，我們也通過隨煤氣賬單附上的宣傳單張、小冊子、宣傳單張、公司網頁以及其他途徑介紹安全資訊和安全提示。

未來目標及措施

	2015 年目標	中期目標 (兩至三年)
安全培訓及推廣活動	舉辦「健安環日」、「健安環月」和「承辦商健安環計劃」，以提高僱員和承辦商的安全意識及建立安全文化。	制定職安健主要表現指標。
安全審核	在內地的易高壓縮天然氣和液化天然氣加氣站進行第三輪記分的安全審核。	通過教育、訓練及交流經驗的參觀活動，使易高的內地項目公司進一步提高安全意識，建立安全文化。
	對易高的內地化工業務進行第二輪記分的安全審核。	內地項目公司的風險管理部門所有經理級僱員均獲得認可安全工程師的資格。
安全程序 / 指引	在易高的內地合資公司進行緊急事故安全演練。	為承辦商印製安全手冊，提供有關風險管理和預防措施的資料。
	為名氣通的數據中心設立健安環管理系統。	

8

社會表現



2014 年主要公益服務表現 (香港)



與 2013 年比較 **↑11.3%**

煤氣義工參與的
義工服務項目 (數目)

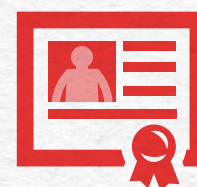
305



與 2013 年比較 **↑1.0%**

企業參與、以現金或實物形式
贊助的項目 (數目)

106



與 2013 年比較 **↑8.3%**

參與煤氣義工服務的
僱員人數

994



與 2013 年比較 **↑6.0%**

煤氣客戶義工隊成員人數

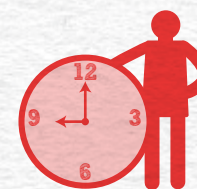
178



與 2013 年比較 **↑6.1%**

受惠人士數目

575,203



與 2013 年比較 **↑10.4%**

義工服務時數
(包括僱員和客戶義工)

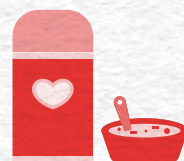
79,551



與 2013 年比較 **↑8.7%**

送出糉子數目 (隻)

250,000



與 2013 年比較 **↑4.0%**

送出愛心湯數目 (壺)

52,350



與 2013 年比較 **↑4.0%**

送出月餅數目 (個)

260,000

煤氣公司在過去 150 多年為香港提供燃料，我們的優質服務成為很多市民日常生活中不可或缺的重要一環。為了努力實現長遠可持續發展，我們的發展方針重視培育人才和服

務社群。公司決意履行企業公民責任，關注僱員的福利和個人發展、提供安全可靠的卓越產品、向有需要的人伸出援手，並且通過不同途徑為社會的可持續發展作出貢獻。

與持分者對話

煤氣公司為僱員提供不少訓練機會，例如中華煤氣工程學院舉辦的訓練課程讓我們學到日後事業發展所需的重要技能。公司也為我們提供舒適的工作環境，以及建立正面的文化，同事受到感染，大多關懷和樂於幫助別人。我們明白公司已給予同事很大的支持和充裕的資源以挽留人才，但我們留意到較年輕（年齡組別為 30 歲以下）同事的流失率較其他年齡組別的同事為高。要改善這種情況，建議煤氣公司在年輕僱員規劃個人事業發展上提供更多協助。

擁有專業知識和技能的人才對於推動公司業務發展至關重要。我們密切監察就業數據並制定策略以培育及挽留人才。我們注意到近年較年輕僱員的流失率相對較高，正計劃不斷改善年輕技術人員的晉升階梯，不僅讓他們發展事業並繼續為公司效力，也讓他們預見未來前景；同時協助他們裝備自己，發揮才能。

香港中華煤氣有限公司
企業人力資源總監
范潔儀

重要獎項 / 榮譽

獎項 / 榮譽	頒發機構
最高服務時數獎 (私人團體 - 最積極動員客戶參與獎) 冠軍	社會福利署
最高服務時數獎 (私人團體 - 組別一) 優異獎	社會福利署
最佳多頻道媒體客戶中心代表 - 銅獎及優異獎	香港客戶中心協會
星鑽服務品牌選舉：最貼心售後服務大獎	星島日報
2013/14 年度傑出家庭友善僱主 (企業組)	家庭議會
僱員樂助計劃 - 最高籌款獎第一名	香港公益金

2014 年目標回顧

	目標	進展	完成 / 進行中
僱員			
培育人才	為不同職級管理人員而設煤氣領導能力訓練計劃，以加強僱員的領導能力和管理技巧；並且開展第三屆領袖精英培育計劃培育人才。	為培育不同職級管理人員的核心訓練課程已經設立；而第三屆領袖精英培育計劃於 2014 年 7 月開展，共有 18 名來自不同業務範疇的優秀中層管理人員參加。此計劃為期 18 個月，將於 2015 年 12 月完成。	進行中
	支援新業務項目舉辦為具潛質僱員而設的訓練計劃，以加強這些年輕領袖的領導能力。	內地公用業務項目根據各區域及業務部門的需要已開展多項人才培育計劃，建立人才庫以配合內地業務的不斷擴展。	進行中
	持續加強領導能力和管理技巧的訓練以促進業務增長和僱員的個人發展；並且推行內部導師培訓計劃，將各企業培訓計劃的技巧推展至內地合資公司。	基於集團所設計的培育及發展課程大綱，按內地名氣通業務的需要作出調整，並將於 2015 年試辦；核心管理課程的培訓材料已準備妥當；而內部導師培訓計劃將於 2015 年舉辦。	進行中
提升資訊系統	推出僱員網上自助服務系統，簡化工作流程。	僱員自助服務系統於 2014 年 11 月推出，提供簡單易用、高效環保的電子方式讓僱員閱覽和更新自己的資料，以及辦理有關人力資源事宜的申請手續和確認申請是否得到批准。	完成
	知識管理方面，利用互聯網和移動技術推動高級管理人員將知識傳遞。	此平台預計於 2015 年中試行，試行的項目包括煤氣願景、使命及企業價值觀、時間管理和核心管理課程。	進行中

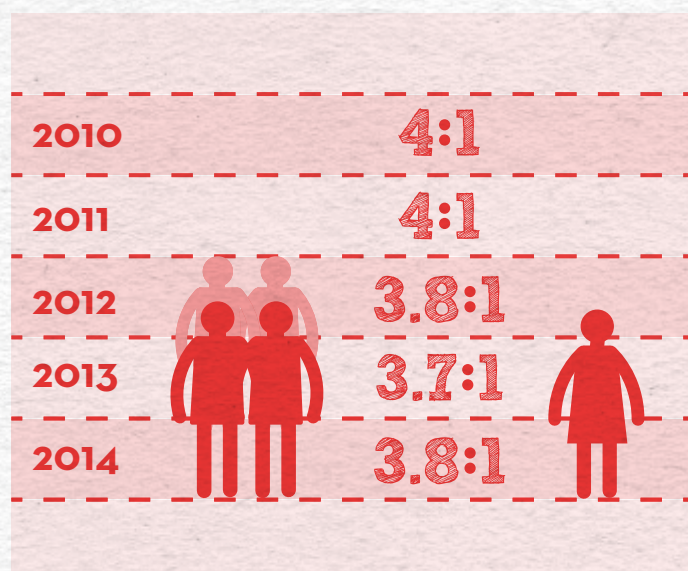
	目標	進展	完成 / 進行中
僱員健康及安全	關注僱員福祉，推廣正面思維方式和愉快工作。	推出「續 Fun 生活每一天」系列活動，鼓勵僱員在健康、工作及家庭生活方面建立正面思維方式。活動如正向心理學工作坊、辦公室瑜伽、有機耕種以及不同主題的健康講座和研討會均得到僱員的支持。	完成
社會			
社會服務項目	至 2014 年底，我們將送出合共 2,050,000 隻糉、1,560,000 個月餅和 330,000 壺熱湯。	至 2014 年底，我們送出了合共 2,085,000 隻糉（自 2000 年起）、1,620,930 個月餅（自 2001 年起）和 375,088 壺熱湯。	完成

我們的僱員

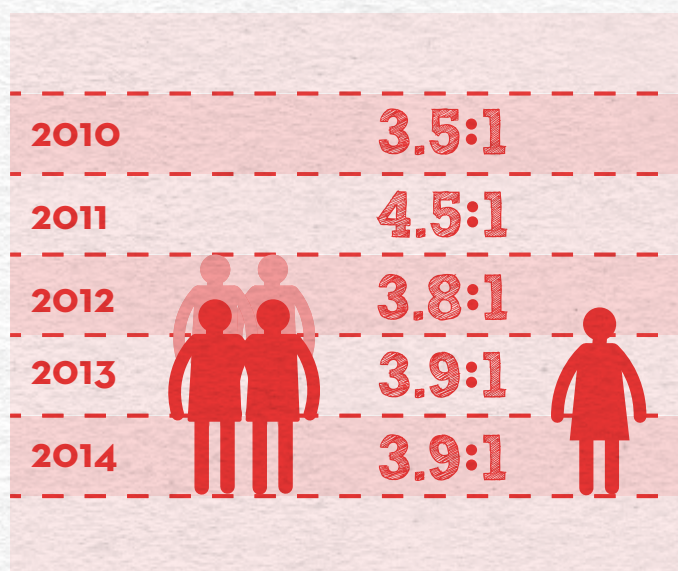
僱員推動公司業務可持續發展，是公司最寶貴的資產。為吸引和挽留能源界的專業人才，煤氣公司建立了全面的招聘政策和程序，招聘能幹稱職、經驗豐富的合資格人員，以配合不同的工作需要。對於現有的僱員，公司提供不同的訓練和發展計劃，讓他們增強實力，發展事業；同時也為僱員舉辦不同的康體活動，使他們保持工作與生活的平衡。

有關僱員的主要統計數字

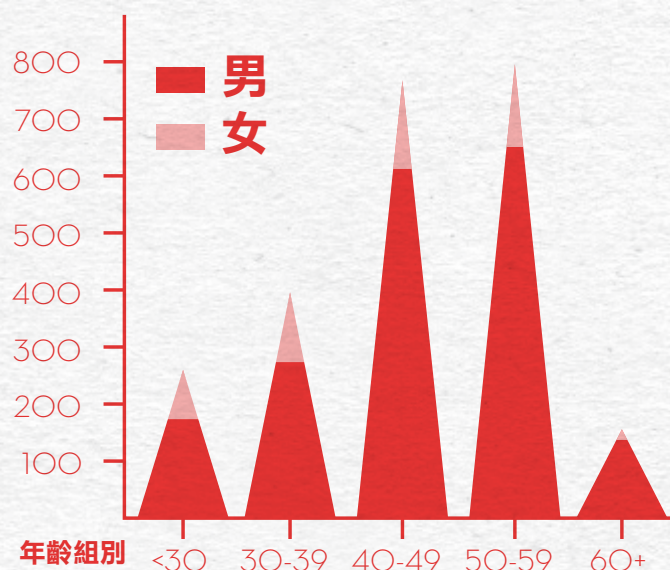
香港僱員的男女比例 (僱員)



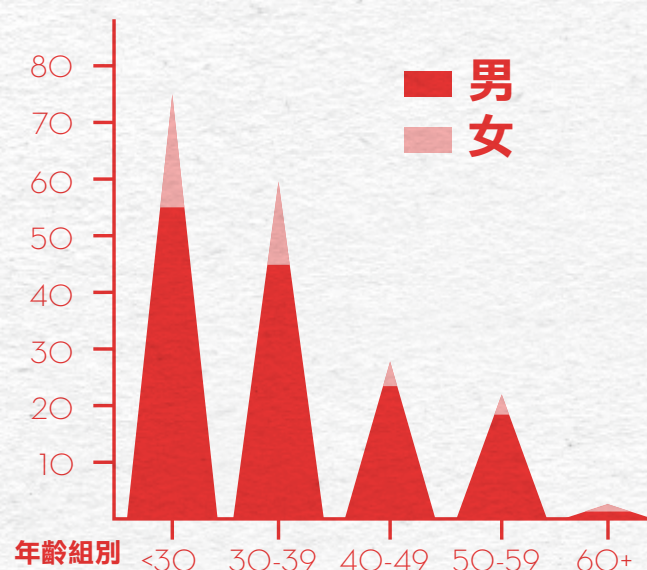
香港僱員的男女比例 (高級經理)



僱員人數 (按年齡組別及性別)



招聘人數 (按年齡組別及性別)



近年集團在香港以外地區的業務迅速發展，有見及此，我們調派香港公司的人才到不同地區的公司工作，長遠而言可確保這些公司持續有稱職的領袖人才。我們非常鼓勵不同公司之間的人才互換，有利於個人發展、知識轉移、分享最佳管治策略、加強企業文化，以及企業管治等。

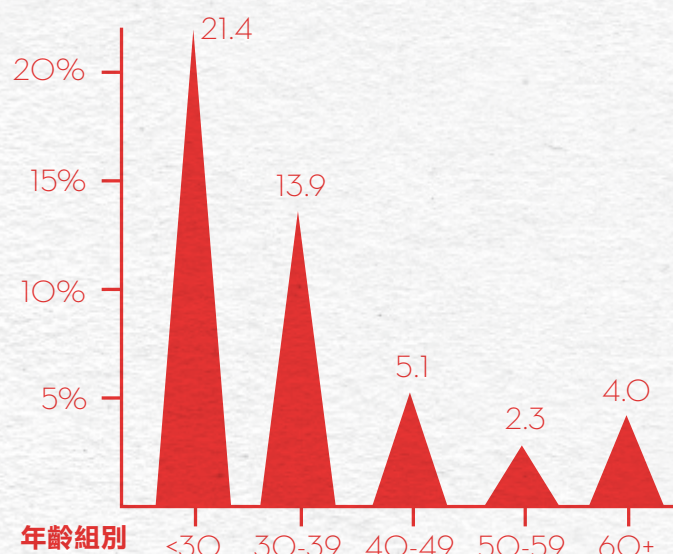
所有設於重要地點的公司的高級管理人員大部分為當地僱員。集團會視乎業務需要和當地合適人才的情況，在不同地區的公司建立最佳的高級管理團隊。

僱員福利

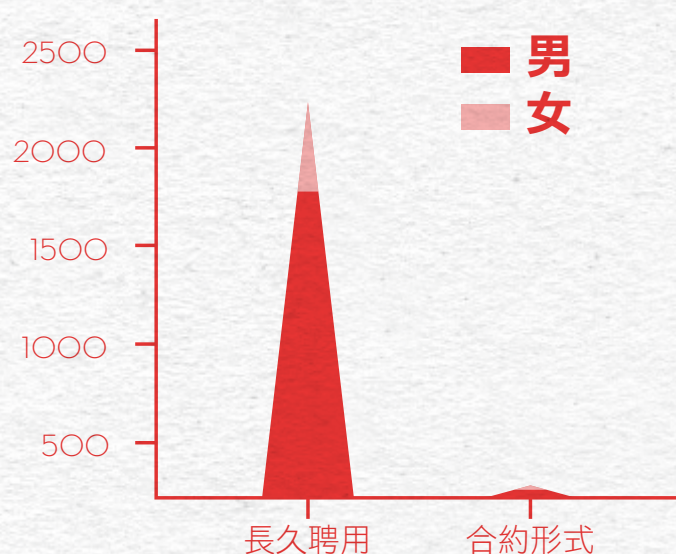
集團招聘僱員時採用具有市場競爭力的獎勵策略，同時會完全遵守公司所在地區的法例要求。我們為全職僱員提供各項福利包括醫療保險、牙科保健計劃、團體人壽保險、煤氣津貼、教育津貼，以及按工作表現發放的花紅或獎金，而臨時或兼職僱員可以到北角總部大樓的診所求診，也可享有團體人壽保險福利。整體而言，集團提供的薪酬和福利遠高於本港法例的最低要求。我們對所有僱員不論是男或女僱員採用的薪酬原則和政策是完全相同的。

我們在聘用條件和僱員福利方面完全遵守法例的規定，禁止在公司內聘用童工或強迫勞動。我們致力為僱員締造公平和關懷的工作環境，因此制定了完善的聘用指引和程序，並且推行平等機會政策，確保僱員在公司內不會受到歧視。我們尊重僱員按本港法例享

僱員流失率 (按年齡組別)



僱員人數 (按合約類別和性別)



有集體談判權和結社自由。僱員必須遵守專業行為守則，嚴禁任何與貪污有關的不法行為。年內，公司並無任何涉及聘用程序和僱傭違規事件發生。

僱員發展

讓僱員不斷提升能力和保持競爭優勢是公司可持續發展策略的重點。集團支持僱員進修以獲取更高學歷或學習與工作有關的技能，如課程符合規定僱員將獲發津貼。通過公司舉辦的不同課程，僱員不但可以獲得最新的技術知識，也可以改善個人的技能。至於表現出色的僱員，公司會安排合適的訓練，幫助他們加強管理技巧和領導能力。我們全面的僱員培訓計劃獲得外界認同，公司獲僱員再培訓局授予「人才企業」的稱號。

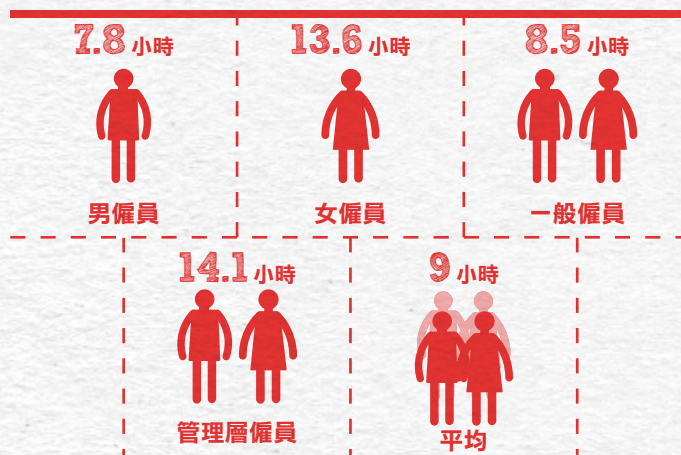
煤氣公司以「鵬飛萬里」為管理主題，引領集團持續發展。配合這個主題，我們繼續提供機會讓僱員與公司一起成長，發揮才能，協助傑出的僱員在事業階梯不斷向上。

第三屆「領袖精英培育計劃」於2014年開展，共有18名來自不同部門具潛質的中層管理人員參加為期18個月的密集培訓課程。此計劃旨在建立人才庫以配合集團中長期業務發展。此外，我們也為主管及管理人員設計「帶隊」系列培訓課程，在年內提供約12,000小時有關管理技巧和領導能力的培訓，課程內容包括：「活出煤氣VMV」、「卓越指導」、「人員管理相關法規」、「獎酬及績效管理」和「燃點創意創新」。

我們為集團在香港以外地區的公司舉辦內容統一的培訓課程，讓其他地區的僱員同樣可提升能力，發揮所長。例如，我們與香港管理專業協會合辦一系列領導能力訓練課程，為內地合資企業的管理人員提供培訓。

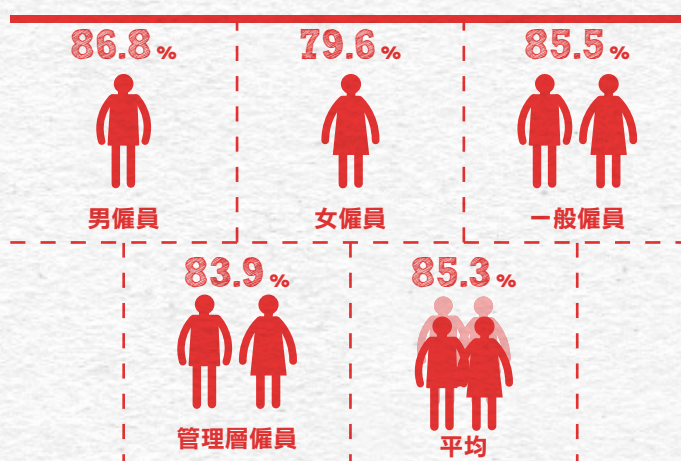
管理人員具備面試技巧，能聘請合適人才擔任不同的職位是非常重要的。因此，我們於

2014年平均培訓時數*



* 健安環培訓時數不計算在內

2014年僱員表現及工作發展回顧



2014年為高級行政人員舉辦以勝任能力為本的面試技巧工作坊，並於2015年推出更多同類計劃，以提升管理人員的面試技巧。每年我們會進行僱員工作表現評估，除了鼓勵僱員發展才能，爭取佳績，也可提高公司人力資本的整體價值。我們也為主管和管理人員舉辦特別訓練及溝通技巧課程，讓他們可能更有效地進行評估。

中華煤氣工程學院

燃氣行業的僱員需要有獨特的技術和管理技巧，因此我們於 2009 年成立中華煤氣工程學院，為僱員提供系統化的專業培訓課程。2014 年，學院提供的訓練時數為 168,480 小時。為了滿足香港和內地業務的需要，並符合國際認證的要求，學院擴展有關工程的訓練計劃，例如在香港舉辦的學徒訓練計劃由一年延長至兩年，學員畢業後有資格申請註冊氣體裝置技工的正式牌照。此外，學院與本地職業訓練機構合辦課程，為香港和內地的燃氣業界培育更多生力軍。年內，新的培訓設施在蘇州設立。

2014 年中華煤氣工程學院舉辦的訓練課程

	訓練時數	接受訓練的僱員數目
持續專業發展研討會 *	2,208.5	1,927
「氣體技工學徒訓練計劃」、「見習網絡技工訓練計劃」、為承辦商舉辦的「註冊氣體裝置技工訓練課程」、以及工程技術進修課程	47,040	4,145
在內地舉辦的技術訓練課程	121,440	5,514

* 只限香港僱員。

見習行政人員計劃

見習行政人員計劃特別為大學畢業生而設，讓他們在燃氣工程界發展事業。此計劃獲英國燃氣專業學會認可，多年來深受本地年輕人才歡迎。年內，我們聘請了 13 名見習行政人員。由於此計劃在香港非常成功，集團準備於日後在其他地區推行同類型的培訓計劃。



管理人員培訓計劃

我們與內地著名院校如清華大學和國家行政學院合作，為高級管理人員舉辦研修班。為了協助中層技術管理人員擔任更高的管理職位，我們於 2014 年合共舉辦了六班為期兩天

的管理培訓課程，有 125 名學員來自集團不同地區的公司。除了最近推出的總經理培訓計劃外，內部導師培訓計劃也於年內舉辦，以加強內地僱員的管理技巧。

工作與生活的平衡

每年我們都會舉辦各種促進僱員身心健康的活動，在公司內培養積極樂觀、互助友愛的團隊合作精神。繼 2013 年推出「健康生活每一天」計劃取得成功後，年內我們再接再厲，舉辦「續 Fun 生活每一天」系列活動，包括工作坊；以建立和諧工作關係和關注兒童情緒智商為題的講座及研討會；運動項目如室內划艇比賽等。為了鼓勵僱員在健康、工作及家庭生活三者均衡發展，我們從以下四方面促進僱員身心健康：

- 工作：年內於兩個星期一為僱員提供小食和水果，讓他們工作時保持愉快心情
- 心靈：邀請專家和名人在研討會與僱員分享對生活積極樂觀的態度
- 健康：舉辦有機耕種工作坊和運動項目如辦公室瑜伽、室內划艇比賽，鼓勵僱員選擇可持續發展的飲食和生活方式
- 家庭：在煤氣家庭日安排表演節目和預備禮品，招待僱員及其家屬到北角總部大樓一起慶祝聖誕

我們支持僱員參加每年在香港舉辦的龍舟比賽，成為了煤氣公司的優良傳統。年內，煤氣龍舟隊在三項賽事包括「淺水灣龍舟比賽—男子小龍慈善賽」、「赤柱龍舟熱身賽—男子標準龍公開賽」和「東區龍舟競渡大賽—男子標準龍比賽（企業盃）」中贏得最高榮譽。

我們不但為現有僱員舉辦活動，也照顧退休僱員的需要。「煤氣老友記」於 2014 年繼續安排不同的活動如一日遊、自助午餐、晚餐及研討會，讓退休僱員與以往共事的同事聚首一堂，保持聯繫。



「續 Fun 生活每一天」系列活動推廣健康及平衡的生活方式。



煤氣龍舟隊於龍舟比賽表現出色。

客戶服務

我們明白公司的業務是為公眾提供燃氣服務，對客戶肩負重大責任。為實踐煤氣公司的使命——提供親切、專業和高效率的服務，我們建立標準化的 ACE(親切、專業、高效率) 模式，以提供優質服務。除了強調提供優質服務的重要性外，ACE 模式也突顯積極的態度和良好第一印象的價值。為配合 ACE 模式在集團內實行，我們提供有關的指引並推出訓練計劃。從 2014 年起，我們在新入職僱員的迎新課程中會介紹 ACE 模式及講解它與煤氣公司使命的關係。

加強服務技巧

禮是中國人的傳統美德，也代表煤氣公司的待客之道。公司於 2013 年推行「三禮」培訓計劃，以加強僱員在禮儀、禮貌、禮讓方面的認知和行為。2014 年，我們擴展這項計劃，培訓對象包括客戶服務、市場推廣、銷售以及餐廳的前線僱員和承辦商。課程共設 30 班，超過 480 名僱員參加。此培訓計劃廣受歡迎，學員認為課程內容非常實用，能幫助他們為客戶服務時保持正面的態度，並加強提供優質服務的技巧。



與客戶溝通時，我們嚴格遵守法例要求，以保障客戶的法律權利和隱私。煤氣公司已制定完善的政策並為僱員提供訓練，確保有關客戶的資料得到妥善處理，如有機密或專有資料亦會得到保護。所有部門及有關的附屬公司負責各自業務範疇的資料保護，並須每年向集團作出匯報。此外，公司的資料隱私部門委員會和資料保護辦公室專門負責監督和協調有關工作的執行。我們也成立了資料隱私常務委員會，對適用於全公司的個人資料處理政策作出檢討，並且在發現違規事件時向行政委員會作出建議。年內，公司沒有涉及有關洩露客戶隱私或遺失客戶資料證明屬實的投訴。

關懷客戶

自 1994 年起，我們藉着服務承諾，在可靠程度、安全程度、預約服務、效率和方便程度、服務質素，以及處理客戶意見各方面定下優質服務指標，以評定服務成績。我們每年均達到指標，日後將繼續竭盡全力，令客戶稱心滿意。

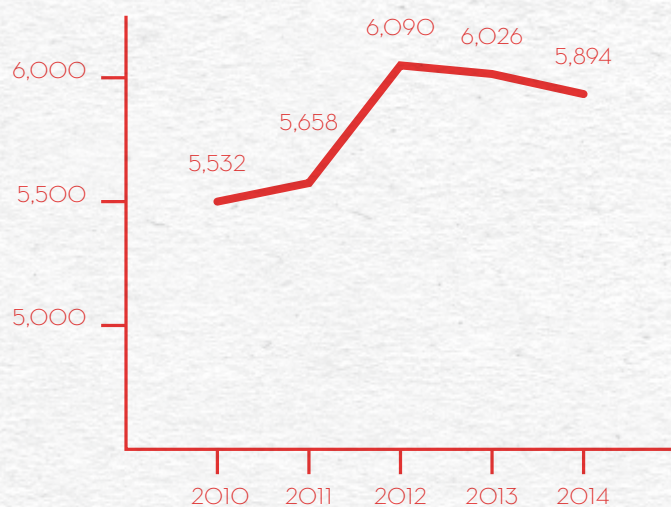
煤氣公司的卓越服務得到認同，我們不僅接獲客戶的讚賞信，同時也贏得業界獎項。有賴僱員提供優質服務，我們在 2014 年接獲 5,894 封客戶讚賞信。公司提供的全面售後服務於年內再次獲星島日報頒發的「星鑽服務品牌選舉：最貼心售後服務大獎」。

我們除了聘請獨立資料研究公司每月進行公正的客戶滿意程度意見調查外，也成立客戶服務關注小組，成員包括來自客戶服務、客戶會計、零售市務等部門的經理，每月兩次

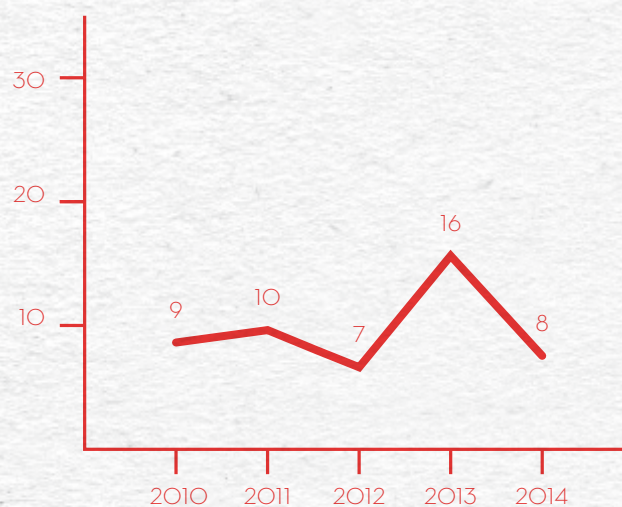


到訪公共屋邨或私人屋苑，收集客戶對公司產品和服務的意見。客戶的寶貴意見推動我們不斷改進，使服務精益求精。

客戶讚賞



客戶投訴



社會服務

作為一家公用事業機構，煤氣公司發展的業務與社會息息相關，我們每天都有機會接觸市民，為他們提供生活所需的服務。為更明瞭社會大眾的需要，我們於 2000 年成立區議會聯絡小組，由煤氣公司大約 50 位來自不同部門的經理組成，負責全港 18 區的聯絡工作，與區議員和地區人士保持緊密聯繫。小組深切了解社區的最新發展，使我們可以把資源用於最合適的範疇，如慈善活動、家居安全、環保活動和長者服務。年內，我們繼續盡力幫助有需要的人，如推行義工服務計劃，並且舉辦更多不同活動，在社會發揮正能量。

幫助弱勢社群

煤氣公司致力幫助社會上的弱勢社群，在 1995 年推出首個煤氣費優惠計劃—「煤氣長者優惠計劃」，其後再推出三個為殘疾人士、低收入家庭和單親家庭而設的煤氣費優惠計劃。2014 年，受惠家庭的數目逾 47,100 個。

年內，我們繼續舉辦「煤氣溫馨家庭『餸』暖計劃」，與救世軍及東華三院社會企業「CookEasy 煮餸易」合作，為 150 個香港的低收入家庭及單親家庭每周兩次提供新鮮餸菜包。

此外，公司與業務夥伴合作，在 4 月至 6 月期間推出「膳心」待用飯計劃以幫助弱勢社

群。在網上每售出 4 張待用飯券，公司與叙福樓集團便多捐出兩張飯券，在此計劃下，煤氣公司共捐出一萬份待用飯餐。同時，公司每日捐出 100 個「膳心」飯盒給黃大仙區內有小孩的低收入家庭。

為改善弱勢社群的生活，公司於年內向香港公益金合共捐出超過港幣 130 萬元，並獲公益金頒發「公益榮譽獎」、「十大最高籌款機構」第二名和「僱員樂助計劃 - 最高籌款獎第一名」，以表揚我們熱心慈善工作，持續為社會作出貢獻。

義工服務

多年來，超過 900 名熱心公益的僱員加入香港的煤氣溫馨義工隊，在推動社會服務工作發揮了重要作用。

截至 2014 年底，義工隊自 1999 年起累計的服務時數達 546,637 小時。我們再次榮獲由社會福利署頒發的最高服務時數獎（私人團體 - 最積極動員客戶參與獎）冠軍。



年內，我們繼續邀請一眾義工與家人和朋友參加「有機農耕樂」。此活動提供絕佳機會讓大家在周末體驗有機耕種樂趣，同時也可在社區推廣食物可持續發展的概念，參加者所種植的農作物已捐贈予非政府組織以幫助有需要的人。此計劃榮獲社會福利署頒發「2013-2014 最佳企業義工計劃比賽」優異獎。

集團在內地的合資公司和全資附屬公司中逾 70% 已成立義工隊，合計數千名義工深入社區為有需要的人服務。截至 2014 年底，義工隊的服務時數逾 10 萬小時。



社區公益活動

「煤氣萬糴同心為公益」是煤氣公司一年一度最大型的社區及公益活動，自推出至今已超過 14 年，藉着端午節向獨居長者及有需要的人送上關懷和祝福。2014 年，煤氣公司與超過 240 位立法會議員、區議員及 22 個社區組織合作，動員全港九新界各區義工合力包

糴。我們於 5 月 14 日在元朗一個有機農莊舉辦「煤氣『糴』有機」活動，為 2014 年的「煤氣萬糴同心為公益」揭開序幕。一班來自匡智會的學童聯同煤氣公司的義工一起製作低碳有機糴和體驗有機耕種。年內，我們送出了 25 萬隻糴子，較上一年增加 8%，而自活動推出至今，共送出逾 200 萬隻糴子。



「愛心月餅顯關懷」是煤氣公司另一項每年一度的大型社區及公益活動，自2001年開始舉辦至今。此活動由義工將愛心月餅贈予有需要的人，在中秋佳節送上溫暖，與「煤氣萬糴同心為公益」活動同樣傳揚「關愛共融」的訊息。2014年8月，我們與香港基督教服務處合作，舉辦「煤氣關愛共融慶中秋」活動，為「愛心月餅顯關懷」揭開序幕。百多位長者聯同著名藝人和義工一同製作月餅，並一起玩遊戲及練習「大笑瑜伽」。「愛心月餅顯關懷」活動得到超過500位立法會議員、區議員及58個地區團體的支持，於年內將26萬個愛心月餅贈予弱勢社群及長者，自活動於2001年推出至今，在香港共送出逾160萬個愛心月餅，與長者共慶中秋。

我們於2014年推出新服務計劃，為安老院舍的長者安裝電動智能廁板。考慮到很多長者行動不便及視力不佳，我們特別選擇配備清洗功能的優質智能廁板，提高長者的日常自理能力，同時可減輕護理人員的工作量。煤氣公司行政人員辦公室舉辦「Mad Dog Café」義賣活動向僱員募捐，籌得港幣20萬元為長者購置智能廁板。截至2014年底，我們已在香港38所安老院舍安裝了100塊電動智能廁板。



義工為參加「留守兒童陪護計劃」的兒童提供功課輔導。

2013年，集團在內地開展大型公益計劃「港華輕風行動」，涵蓋集團及旗下企業所舉辦的各項社會服務項目。年內，「港華輕風行動」在徐州市、池州市、濰坊市和濟南市持續推行。港華集團捐出人民幣70萬元，為這些地區13所學校翻新教學樓、設立電子教室，並且捐贈教學設備、文具及體育用品，以改善學生的學習條件。

此外，集團支持由中國光彩事業基金會和北京地球村環境教育中心主辦的「光彩愛心家園——樂和之家」公益項目，於2014年推出港華「留守兒童陪護計劃」，為期6個月。我們先後於2月和10月派出兩組義工前往重慶市巫溪縣的兩個村莊，除了為當地留守兒童提供功課輔導以及音樂、美術、體育等教育外，並且關懷他們的日常生活及進行心理輔導。港華燃氣是「樂和之家」項目啟動以來，首家派出義工參與公益服務的企業。

未來目標及措施

	2015 年目標	中期目標 (兩至三年)
僱員		
事業發展	不斷改善商業與工程部門年輕技術人員的晉升階梯，讓他們發展事業並繼續為公司效力，也可預見未來前景，同時協助他們裝備自己，發揮才能。	就公司的主要工種制定晉升階梯，以培育和挽留人才。
知識管理	推行人才交換計劃，鼓勵僱員擔當不同的職務，在不同的地區、業務範疇和工作職能迎接挑戰，肩負責任，以傳遞知識和分享最佳運作模式，在集團內實現協同效應。	透過每年遞增人才交換計劃僱員參加數目，就客戶服務、安全、工程、採購、質量保證與改進的主要流程實行知識傳遞和最佳運作模式分享。
	讓內地公用業務和香港公用業務的僱員就 7 個關於維修、質量保證、採購、投標、存倉、質量改進和革新的特別課題參加跨業務的學習及交流活動。	
培育及發展	推出全新的培育及發展課程，包括將新僱員的入職流程和迎新訓練標準化；為總經理而設的有效銷售技巧課程；以及其他計劃在 2015 年舉辦的課程。	繼續舉辦加強領導能力和管理技巧的課程，以促進業務增長和僱員的個人發展。
人才管理	繼續舉辦第三屆「領袖精英培育計劃」的培訓活動，包括但不限於行動學習項目、工作坊、論壇、導師指導、表現評估及回應。	支援新業務項目舉辦為具潛質僱員而設的訓練計劃，以加強這些年輕領袖的領導能力。
		擴展「領袖精英培育計劃」，讓更多內地僱員參加。
社會		
社會服務項目	至 2015 年底，我們將送出合共 230 萬隻糴、163 萬個月餅和 40 萬壺熱湯。	至 2017 年底，我們將送出合共 255 萬隻糴、180 萬個月餅和 48 萬壺熱湯。

9

主要統計數字

業務						
經營 (公司)						
	單位	2014	2013	2012	2011	2010
客戶，於 12 月 31 日 (香港)	數量	1,819,935	1,798,731	1,776,360	1,750,553	1,724,316
煤氣銷售量 (香港)	百萬兆焦計	28,835	28,556	28,360	28,147	27,578
現有設備生產 (香港煤氣生產)	每日千立方米計	12,260	12,260	12,260	12,260	12,260
僱員，於 12 月 31 日 (香港煤氣業務)	數量	1,972	1,966	1,943	1,938	1,923
僱員人均營業額 (香港煤氣業務)	%	6.4	5.1	4.6	4.6	4.5
僱員人均營業額 (全體香港僱員)	%	7.4	5.9	5.5	6	5.5
財務						
營業額	港幣百萬元	31,615	28,246	24,923	22,427	19,375
人力成本	港幣百萬元	2,706	2,282	2,013	1,700	1,467
稅項	港幣百萬元	1,771	1,655	1,485	1,344	1,039
股息	港幣百萬元	3,680	3,346	3,042	4,148	2,514
安全表現 (香港)						
安全						
第三者開挖地盤的巡查	數目	16,390	13,675	17,599	16,533	18,400
定期安全檢查	數目	1,247,727	1,021,089	1,114,409	1,177,367	1,110,744
安全展覽	數目	12	12	12	13	12
安全講座	數目	10	5	6	5	6
僱員接受內部的安全訓練	時數	19,726	17,822	20,254	14,047	19,075
僱員接受外間的安全訓練	時數	6,385	6,181	6,720	7,071	8,002

	單位	2014	2013	2012	2011	2010
意外 — 所有工傷 ²	數目	14	15	10	10	16
意外度數率 ²	例須呈報意外數目， 每 1,000 僱員計	0.22	0.24	0.19	0.19	0.31
例須呈報的意外 ²	數目	12	12	7	9	14
意外事故千人率 ^{2,3}	例須呈報意外數目， 每 1,000 僱員計	4.4	4.6	2.7	3.6	5.7
交通意外受傷率 ²	每 100 輛車輛 交通意外受傷數目	1.68	1.47	3.74	3.11	3.71
損失工作日數	工作日數	132	194	111	160	430
致命意外 (香港僱員)	數目	0	1	0	0	0
社會表現 (香港)						
客戶服務						
客戶贊許	數目	5,894	6,026	6,090	5,658	5,532
客戶投訴	數目	8	16	7	10	9
社區參與						
參與義工服務的僱員	數目	994	918	1,079	1,215	1,112
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	時數	79,551	72,025	68,508	64,956	48,815
環保表現 (香港)						
資源使用 / 保護						
北角總部大樓用電量	千瓦小時	6,026,637	6,370,540	6,913,514	6,840,479	6,945,157
北角總部大樓煤氣消耗量	度	28,180	33,051	86,142	85,545	100,666
北角總部大樓用水量	立方米	16,735	14,006	13,470	14,033	13,229
燃料消耗量 (無鉛汽油)	升	522,868	532,401	588,411	645,047	不適用
燃料消耗量 (柴油)	升	226,235	194,535	158,825	126,903	不適用
包裝材料用量 - 紙箱	公噸	824	798	不適用		

	單位	2014	2013	2012	2011	2010
包裝材料用量 - 木板	公噸	24	23	不適用		
包裝材料用量 - 塑膠	公噸	1	1	不適用		
節省石腦油用量 ⁴	公噸	10,261	9,982	13,355	13,996	13,657
節省煤氣用量 ⁴	立方米	3,006,583	3,406,278	3,404,587	3,528,364	4,089,133
節省用水量 ⁴ (煤氣生產)	立方米	223,174	230,288	218,887	177,463	224,358
因使用光伏板節省的電網用電量	千瓦小時	86,850	86,700	86,500	86,600	86,600
節省用電量 ⁴ (北角總部大樓及馬頭角辦公室)	千瓦小時	5,161,414	4,823,309	4,254,325	4,234,225	4,142,825
相等於減少的(二氧化碳排放量 ⁵) (北角總部大樓及馬頭角辦公室)	公噸	3,613	3,376	2,981	2,963	2,900
運用堆填區沼氣作為煤氣生產的燃料(來自船灣)	立方米	2,164,000	2,526,000	2,362,000	2,364,000	2,761,000
運用堆填區沼氣作為煤氣生產的燃料(來自新界東北堆填區)	立方米	15,126,352	14,619,749	20,129,181	20,789,390	19,925,269
氣體排放量						
二氧化碳(CO ₂)	每天平均量, 公噸計(公噸, 每百萬兆焦耳煤氣計)	904 (11.70)	931 (12.09)	904 (11.92)	913 (11.91)	896 (11.96)
氧化氮(NO _x)	每天平均量, 公斤計(公斤, 每百萬兆焦耳煤氣計)	310 (4.02)	353 (4.59)	318 (4.20)	356 (4.65)	344 (4.59)
氧化硫(SO _x)	每天平均量, 公斤計(公斤, 百萬兆焦耳煤氣計)	1.4 (0.02)	1.2 (0.02)	1.5 (0.02)	1.5 (0.02)	1.9 (0.03)
溫室氣體(煤氣生產) ⁶	二氧化碳等量, 公噸	358,582	365,981	360,634	362,307	355,958
污水排放量						
污水	每天平均量, 立方米(立方米, 每百萬兆焦耳煤氣計)	307 (3.97)	323 (4.20)	435 (5.74)	447 (5.84)	351 (4.68)

	單位	2014	2013	2012	2011	2010
固體廢物						
化學物料 ⁷	每天平均量，公斤計（公斤，每百萬兆焦耳煤氣計）	83 (1.07)	150 (1.94)	93 (1.23)	51 (0.67)	178 (2.37)
回收已用過的催化劑	公噸	23.6	39.7	35.3	41.1	36
再用的金屬化學容器	數目	15	90	318	216	161
再用的塑膠化學容器	數目	1,030	914	969	1,064	818
循環再造的潤滑	公噸	25.2	46.7	25.3	16.1	15.2
循環再造的金屬廢料 — 來自舊爐具	公噸	1,229	1,278	926	840	989
循環再造的金屬廢料 — 來自廠房、管道的建造及維修	公噸	23	28	35	11	47
循環再造的聚乙烯管	公噸	17.8	12.6	10.7	27	11.7
節省包裝爐具的發泡膠	公噸	1.29	1.31	1.52	2.19	4.33
環保意識培訓						
僱員接受內部環保訓練（香港）	時數	1,012	1,420	1,951	549	4,008
僱員接受外部環保訓練（香港）	時數	349	818	1,120	255	773

附注：

1. 香港僱用員工來自香港中華煤氣有限公司，卓裕工程有限公司，名氣通電訊有限公司，卓度計量技術有限公司，卓銳高科控股有限公司和易高站。
2. 不包括承辦商僱員。
3. 自 2014 始，意外事故率包括子公司的僱員。2010-2013 的數字已修訂。
4. 實現的節省量是與當年實施相應的環保新措施前的數據為基準相比較。
5. 與出售予香港用戶的電力相關的溫室氣體排放預設值為 0.7 千克 / 千瓦小時。參考資料：香港建築物（商業、住宅或公共用途）的溫室氣體排放及減除的核算和報告指引（環境保護署及機電工程署）。
6. 引起的電力消耗的室氣體排放因數來自本地兩家電力公司於我們報告年度前一年的可持續發展報告。
7. 所有化學處理過程遵守廢物處置條例（第 354 章）。

10

全球報告倡議組織及香港交易所 「環境、社會及管治」內容索引

全球報告倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
一般標準披露項目				
策略與分析				
G4-1		機構內最高決策者的聲明	常務董事的話	✓
組織概況				
G4-3		機構名稱	公司簡介	✓
G4-4		主要品牌、產品及 / 或服務	煤氣公司在香港的核心業務包括生產、輸配和銷售煤氣，推廣和銷售煤氣爐具，以及提供完善的售後服務。	✓
G4-5		機構總部所在地	公司簡介	✓
G4-6		機構經營業務的國家名稱及數目（這些國家包括在報告內提及機構主要營運所在地或與可持續發展有關的特定業務項目的所在地）	公司簡介 >> 我們的角色和服務	✓
G4-7		所有權的性質與法律形式	公司簡介	✓
G4-8		機構提供服務的市場（包括地理位置詳細列表、所服務的行業、客戶 / 受惠者的類別）	公司簡介 >> 我們的角色和服務	✓
G4-9		機構的規模	- 公司簡介 - 主要統計數字 >> 業務 >> 經營（公司）	✓
G4-10	A1.1	有關僱員的統計數字	社會表現 >> 我們的僱員 >> 有關僱員的主要統計數字	✓

全球報告倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、社會及管治」報告指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
G4-11		受集體談判權保障的僱員所佔百分比	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員福利	✓
G4-12	C1, C1.1, C1.2	機構的供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展的展望 >> 企業管治 >> 供應鏈管理 - 可持續發展的展望 >> 持分者參與 	✓
G4-13		報告年度內有關機構的規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大改變	報告年度內沒有重大改變	✓
對外部倡議的承諾				
G4-14		機構有否對如何採取緊急事故預防措施，或實行這些措施的原則作出解說	<ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展的展望 >> 企業管治 - 可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治 - 安全表現 >> 煤氣基建設施安全 	✓
G4-15		機構所簽署或支持由外部組織制定有關經濟、環境與社會的約章、原則或其他倡議	<ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展的展望 >> 煤氣公司支持的環境、社會和管治的約章及措施 - 環保表現 >> 主要獎項及榮譽 	✓
G4-16		機構成為不同協會的會員	<ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展的展望 >> 協會會員 	✓
識別重要範疇與限制				
G4-17		機構的綜合財務報表中包含的所有項目	關於本報告 >> 範疇及限制	✓
G4-18		確定報告內容和不同範疇限制的流程	關於本報告 >> 重要性評估	✓
G4-19		列出所有在流程中識別的重要範疇以確定報告內容	關於本報告 >> 重要性方面及其影響範圍	✓
G4-20		每個重要範疇在機構內部的限制	關於本報告 >> 重要性方面及其影響範圍	✓
G4-21		每個重要範疇在機構（外部）的限制	關於本報告 >> 重要性方面及其影響範圍	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
G4-22		就重述過往報告內的資訊所造成的影響及原因作出解說	本報告沒有重述過往報告內的資訊	✓
G4-23		本報告與過往的報告相比，在範疇與限制方面的重大改變	關於本報告 >> 範疇及限制	✓
持分者參與				
G4-24		由機構選出參與的持分者群組	關於本報告 >> 重要性評估 >> 持分者參與	✓
G4-25		識別與挑選參與的持分者的方法	關於本報告 >> 重要性評估	✓
G4-26		持分者參與的方式	關於本報告 >> 重要性評估 >> 持分者參與	✓
G4-27		參與的持分者所提出的關鍵議題和關注事項，以及機構如何回應，包括透過編寫報告作出回應。	<ul style="list-style-type: none"> - 可持續發展的展望 >> 主要持分者的溝通渠道及關注的議題 - 環保表現 >> 與持分者對話 - 安全表現 >> 與持分者對話 - 社會表現 >> 與持分者對話 	✓
報告書基本資料				
G4-28		提供資訊的報告年度 (財政年度 / 曆年)	關於本報告	✓
G4-29		上一份報告出版的日期	煤氣公司上一份可持續發展報告在 2014 年出版	✓
G4-30		報告週期	關於本報告	✓
G4-31		提供聯絡方法，由專人解答有關本報告或其內容的問題	關於本報告 >> 您的回應	✓
G4-32		GRI 內容索引、機構挑選的「符合」選項，並參考外部核證報告	<ul style="list-style-type: none"> - 公司簡介 - p.86-97 	✓
G4-33		為報告尋求外部核證的政策及現行做法	核實聲明	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
管治				
G4-34		機構的管治架構，包括具有最高管治權力的委員會，以及其他分別負責經濟、環境和社會各範疇決策的委員會	可持續發展的展望 >> 企業管治、健全政策及管治	✓
道德與誠信				
G4-56		機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為守則和道德守則	可持續發展的展望 >> 煤氣企業可持續發展、企業管治、行為守則	✓
具體標準披露項目				
經濟				
經濟表現				
G4-DMA			公司簡介	✓
G4-EC1	D1.2	機構所締造及分配的直接經濟價值	2014 年成績重點 >> 2014 年財務指標	✓
G4-EC2		氣候變化對機構營運所帶來的財務影響以及其他的風險和機會	環保表現 >> 追求卓越環保表現 >> 氣候變化風險評估及緩解措施	✓
G4-EC3		機構確定的福利計劃須盡的義務	不適用	✓
G4-EC4		從政府獲得的財務補助	煤氣公司沒有獲得任何政府機關的財務補助	✓
市場形象				
G4-DMA			公司簡介	✓
G4-EC5		在重要業務據點不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員福利	✓
G4-EC6		在重要業務據點僱用當地居民為高級管理人員的比例	社會表現 >> 我們的僱員	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
環保				
物料				
G4-DMA	B2, B3		環保表現	✓
G4-EN1	B2.5	所用物料的重量或體積	主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 資源使用 / 保護	✓
G4-EN2		使用循環再造物料的百分比	環保表現 >> 資源保護 >> 回收計劃	✓
能源				
G4-DMA	B2		<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 清潔能源 - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理 - 環保表現 >> 可持續運作 >> 綠色辦公室 >> 節約用電 	✓
G4-EN3	B2.1	機構內部的能源消耗量	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 綠色辦公室 >> 節約用電 >> 煤氣公司總部大樓的用電量 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 資源使用 / 保護 	✓
G4-EN6	B2.3	減少能源消耗	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 綠色辦公室 >> 節約用電 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 資源使用 / 保護 	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
G4-EN7	B2.3	降低產品和服務的能源需求	<ul style="list-style-type: none"> - 所有型號的住宅煤氣煮食爐 根據自願性能源效益標籤計 劃獲發能源標籤 - 環保表現 >> 內地環保項目 >> 減碳比賽 	✓
G4-OG3		按源頭劃分可再生能源 生產總量	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 清潔能源 >> 新興 環保能源發展及非常規能源 - 環保表現 >> 清潔能源 >> 可再 生能源 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香 港) >> 資源使用 / 保護 	✓
水				
G4-DMA	B2		<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 水資源管理 - 環保表現 >> 可持續運作 >> 綠色辦公室 >> 節約用水 	✓
G4-EN8	B2.2	按來源劃分總取水量	主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 資源使用 / 保護 >> 煤氣公司總部大樓的用水量	✓
G4-EN9	B2.4	因取水而受顯著影響的水源	煤氣公司沒有抽取地表水或地 下水，所用的水由香港特別行 政區水務署供應及輸送。	✓
G4-EN10	B2.4	水資源回收及再利用的百分比 及總量	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤 氣生產 >> 水資源管理 >> 大埔 煤氣廠對保護水資源所作出 的努力 - 環保表現 >> 內地環保項目 >> 蘇州港華紫荊大廈 	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
碳排放				
G4-DMA	B1		環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理	✓
G4-EN15	B1.1, B1.2	直接溫室氣體排放 (範疇一)	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理 >> 直接和間接溫室氣體排放 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 氣體排放量 只報告煤氣生產及儲存設施的溫室氣體排放	✓
G4-EN16	B1.1, B1.2	與能源有關的間接溫室氣體排放 (範疇二)	環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理 >> 直接和間接溫室氣體排放 只報告煤氣生產及儲存設施的溫室氣體排放	✓
G4-EN18	B1.2	溫室氣體排放強度	環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理	✓
G4-EN19		減少溫室氣體的排放量	<ul style="list-style-type: none"> - 2014 年成績重點 - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理 - 環保表現 >> 可持續運作 >> 綠色辦公室 >> 節約用電 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 氣體排放量 	✓
G4-EN21	B1.1	按類別及重量說明氧化氮、二氧化硫和其他主要氣體的排放	<ul style="list-style-type: none"> - 環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理 >> 香港煤氣生產廠房排放量 - 主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 氣體排放量 	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
污水及廢物				
G4-DMA	B1.5, B1.6		環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 污水與廢物管理	✓
G4-EN22		按水質及排放目的地所劃分總排水量	環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 污水與廢物管理	✓
G4-EN23	B1.3, B1.4	按類別及處置方法劃分廢物總重量	主要統計數字 >> 環保表現 (香港) >> 固體廢物	✓
G4-EN24		嚴重洩漏的總次數及總量	煤氣公司在 2014 年沒有嚴重洩漏。	✓
G4-EN25	B1.3	運送、進口、出口或處理被《巴塞爾公約》附錄 I、II、III、VIII 視為有害廢物的重量，以及運往外地的廢物所佔百分比	沒有	✓
G4-EN26		因機構排放廢水及地表逕流使水體的特性、面積、保護狀態和生物多樣性價值以及水體的相關區域受嚴重影響	2014 年，煤氣公司的業務營運沒有對水體造成嚴重影響。	✓
G4-OG5		地層水或產出的水量及其處置	2014 年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及地層水或產出的水。	✓
G4-OG7		鑽井廢棄物（鑽井泥漿和岩屑）的量，以及處理和處置的策略	2014 年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物。	✓
產品及服務				
G4-DMA	C2		環保表現 >> 可持續運作 >> 煤氣生產 >> 排放管理	✓
G4-EN27	B3.1	降低產品和服務對環境造成影響的程度	我們研製效能更高的爐具，以及使用更環保的包裝物料。	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
G4-OG8		燃料中的苯、鉛和硫的含量	煤氣不含苯及鉛，而在報告期內硫含量沒有超過法例規定的水平。	✓
遵循法規				
G4-DMA			環保表現 >> 追求卓越環保表現 >> 環境管理系統及項目管理	✓
G4-EN29		因違反環境法律和規定須繳交巨額罰款的金額，以及罰款以外受到懲罰的次數	2014 年，煤氣公司沒有因違規事件而須繳交罰款或受到懲罰。	✓
社會：勞工政策與合適工作				
僱傭事宜				
G4-DMA	A1, A4		社會表現 >> 我們的僱員	✓
G4-LA1	A1.2	按年齡組別、性別及地區劃分統計新入職僱員的人數和比率以及僱員流失率	- 社會表現 >> 我們的僱員 >> 有關僱員的主要統計數字 - 主要統計數字 >> 業務 >> 經營 (公司)	✓
G4-LA2		按重要業務據點劃分，只提供予全職僱員 (不包括臨時或兼職僱員) 的福利	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員福利	✓
職業健康與安全				
G4-DMA	A2, A2.3		安全表現 >> 職業健康及安全	✓
G4-LA5		在正式的勞資健康與安全聯合委員會中，協助監督和建議有關職業健康與安全規劃的勞方代表所佔百分比	可持續發展的展望 >> 健安環政策及管治	✓
G4-LA6	A2.1, A2.2	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數、缺勤率，以及與工作有關死亡事故的數目	主要統計數字 >> 安全表現 (香港)	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
訓練與教育				
G4-DMA	A3		社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展	✓
G4-LA9	A3.1, A3.2	按性別和僱員類別劃分，每名僱員每年接受訓練的平均時數	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展	✓
G4-LA10	A3	舉辦課程加強僱員的技能及促進終身學習，支持僱員不斷增強實力以配合工作需要，也可協助他們在職業生涯結束時規劃未來	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展 >> 中華煤氣工程學院	✓
G4-LA11		按性別統計接受定期工作表現評估及進行事業發展檢討的僱員所佔百分比	社會表現 >> 我們的僱員 >> 僱員發展	✓
社會				
本地社區				
G4-DMA	D1, D1.1		- 可持續發展的展望 - 社會表現 >> 社會服務	✓
G4-SO1		實行社區參與、影響評估和發展計劃的業務所佔百分比	- 環保表現 >> 環境管理系統及項目管理 - 社會表現 >> 社會服務	✓
G4-SO2		業務營運對本地社區造成重大的實際或潛在負面影響	安全表現 >> 煤氣基建設施安全、緊急應變計劃、客戶安全	✓
G4-OG11		已棄用工地和即將棄用的工地的數目	2014 年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及這類工地。	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
產品責任				
客戶健康與安全				
G4-DMA	C2, C2.4		安全表現 >> 客戶安全	✓
G4-PR1		為改善健康和安全而進行影響 評估的主要產品和服務類別所 佔百分比	安全表現 >> 客戶安全 2014 年，我們進行約 1,247,000 次住宅燃氣設施檢查。	✓
G4-PR2	C2.2	按所產生結果的類別劃分，違 反關於產品和服務在使用週期 內健康與安全影響的法規和自 願性守則事件的總數	2014 年，煤氣公司沒有違反相 關法例。	✓
產品及服務標示				
G4-DMA	C2, C2.4		社會表現 >> 客戶服務	✓
G4-PR4	C2.2	按所產生結果的類別劃分， 違反關於產品與服務資訊標 示的法規及自願性守則事件 的總數	2014 年，煤氣公司沒有違反相 關法例。	✓
G4-PR5		客戶滿意度調查的結果	社會表現 >> 客戶服務 >> 關懷客戶	✓
市場傳訊				
G4-DMA			社會表現 >> 客戶服務	✓
G4-PR6		銷售已被查禁或有爭議的產品	煤氣公司沒有售賣在其他市場 已被查禁或持分者有疑慮或公 眾有爭議的產品。	✓
G4-PR7		按所產生結果的類別劃分，違 反關於營銷推廣（包括廣告、 推銷及贊助）的法規及自願性 守則事件的總數	2014 年，煤氣公司沒有違反相 關法例。	✓

全球報告 倡議組織 G4 指引	香港交易所「環境、 社會及管治」報告 指引資料披露	說明	相應章節 / 資料	外部核證
客戶隱私				
G4-DMA	C2.3, C2.5		煤氣公司尊重客戶的隱私，謹慎地保護客戶的資料。我們遵守個人資料（私隱）條例，致力保護所得到的個人資料。	✓
G4-PR8	C2.2, C2.5	有關侵犯客戶隱私和遺失客戶資料已證明屬實的投訴的數目	2014 年，煤氣公司沒有違反相關法例。	✓
遵循法規				
G4-DMA	C2		安全表現 >> 客戶安全 我們已建立質量控制機制，檢查和測試從外地輸入的爐具，並對供應商或代表供應商進行檢查，以確保產品符合標準。	✓
G4-PR9	C2.2	因違反關於提供及使用產品與服務的法律和規定須繳交巨額罰款的金額	2014 年，煤氣公司沒有違反相關法例。	✓
緊急應變計劃				
G4-DMA			安全表現 >> 緊急應變計劃	✓
資產完整及程序安全				
G4-DMA			安全表現 >> 煤氣基礎設施安全	✓
G4-OG13		按業務劃分程序安全事件的數目	主要統計數字 >> 安全表現（香港）	✓
化石燃料替代品				
G4-OG14		按可持續標準生產及購買的生物燃料量	環保表現 >> 新能源以及非常規能源	✓

核實聲明



範圍及目的

香港品質保證局已對香港中華煤氣有限公司（「煤氣公司」）可持續發展報告 2014（「報告」）的全部內容進行獨立驗證。這是煤氣公司第十一年出版的可持續發展報告，該報告闡述煤氣公司在 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日於可持續發展方面的進展情況，並且報告了煤氣公司的願景、使命、價值觀、管理策略及企業管治政策。

此核實聲明的目的是提供合理保證此報告所記載之內容為準確、可靠、重要及客觀，報告是依據全球報告倡議組織之可持續發展報告 G4 框架的核心選項、石油和天然氣行業披露指南及香港聯合交易所有限公司出版的環境、社會及管治報告指引編製。

方法

驗證工作是依據國際指引及準則執行，包括：

- 國際審計與鑑證準則理事會 (IAASB) 所發布之國際鑑證業務準則 ISAE 3000 - 除歷史財務信息審核或複核之外的鑑證業務；
- 全球報告倡議組織之可持續發展報告 G4 框架及石油和天然氣行業披露指南及；
- 環境、社會及管治報告指引

核實的程序包括審閱相關之文件、與負責編製報告的代表面談及選取報告內具有代表性的數據和資料進行查核。所選樣本的根本數據及證據已進行徹底審查。

獨立性

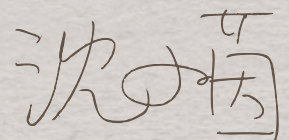
香港品質保證局不涉及收集和計算此報告的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是獨立於煤氣公司。

結論

基於是次的核實結果，香港品質保證局確定此報告的編制程度已覆蓋全球報告倡議組織之、可持續發展報告 G4 框架的核心選項、石油和天然氣行業披露指南及環境、社會及管治報告指引內的關鍵績效指標。

我們的意見是此報告的結構完整、平衡及一致地反映煤氣公司在過去一年於可持續發展方面的表現。報告的內容選取自有系統及全面的重要性評估和持份者參與過程。此報告能清楚陳述煤氣公司就其在香港及中國大陸的業務對持份者帶來具有可持續發展影響的事宜的有關處理安排。此外，煤氣公司將過去一年在每項可持續發展方面的績效和未來的目標在報告中展示。此報告的資料如實地載述，準確及可靠並且具備包容性，實質性和回應性。

香港品質保證局
審核主管



沈小茵
2015 年 6 月