

煤氣公司

資料冊

2007

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

序 言

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）為貫徹維持透明度的方針，特別編印2007年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

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

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

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

此外，煤氣公司的環保措施亦卓有成就，令業務運作能充分符合環保要求。

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

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話 2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

一. 業務回顧 5-9

- (a) 銷售與市場推廣
- (b) 客戶服務
- (c) 網絡與基建
- (d) 物業發展
- (e) 讓僱員發揮所長

二. 安全 10-15

- (a) 客戶安全
- (b) 職業安全及健康
- (c) 煤氣生產廠房安全
- (d) 網絡安全
- (e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

三. 服務承諾 16-17

- (a) 2007 年成績
- (b) 2008 年服務承諾

四. 客戶聯繫 18-19

- (a) 客戶服務關注小組
- (b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線
- (c) 資訊單張
- (d) 客戶讚許及投訴數目

五. 效率（產品及生產力量度） 20

六. 收費 21

- (a) 保養月費
- (b) 燃料調整費

內容大綱

第二部分：環境保護

一. 環保推廣活動	22
二. 環保培訓及教育	22
三. 環保成就	23
四. 環保表現	23-26
(a) 環保資料	
(b) 2007 年生產廠房排放量	

第三部分：財政概況

一. 綜合損益表	27
二. 綜合資產負債表	28-29
三. 核數師報告書	30
四. 董事酬金	31

業務運作

一. 業務回顧

(a) 銷售與市場推廣

香港之燃氣市場已趨成熟，然而，在努力發展多元化業務及擴闊業務範圍之同時，香港業務依然是我們之核心業務。我們之目標是透過提供具經濟及能源效益之服務，為客戶締造優質生活。

住宅及商業業務

截至2007年底，公司有超過160萬客戶，較2006年底增加23,844名客戶。由於市民之生活方式改變，加上近年天氣日漸和暖，住宅煤氣銷售量較上年度輕微下降，但工商業煤氣銷售量則有2.1%之增長。

在商務方面，我們已鞏固公司之市場地位，於競爭激烈之能源市場上進一步拓展工商業燃氣業務，特別是酒樓食肆、酒店和醫院之煤氣銷售量正逐步增長。我們與這些客戶保持緊密聯繫，了解他們之需要，以專業知識提供創新而合乎成本效益之能源方案。例如，我們在本年度推出一系列在內地製造之歐陸式設備，包括燃氣煮食爐連焗爐、燃氣炸爐及燃氣扒爐，為客戶提供更具成本效益之選擇。同時，我們定期出版通訊及積極參與市場推廣活動，向客戶介紹最新之產品和服務。隨着本港經濟及旅遊業漸趨興旺，預期工商業業務將有顯著增長。

面對住宅業務增長放緩，我們更要把握機會擴闊業務範疇，除了致力提高客戶服務水平，亦締造「優質生活」新體驗，推出創新之產品和服務，以提高香港市民之生活質素。

要締造「優質生活」環境，必須先將煤氣之用途擴大，由普通之煮食或加熱燃料轉化為饒富生氣之現代環保能源。因此，我們不僅提供安全可靠之煤氣，同時也為住宅和工商業客戶提供富創意之先進產品。除了便捷之一站式服務外，我們亦為客戶提供多元化之產品選擇，包括經濟實用之產品、着重環保之新型爐具等。

在本年度，房委會重售居屋之第一期計劃已完成，售出超過4,000個單位；物業市場和股票市場亦屢創新高。經濟好轉刺激爐具之銷量，加上能滿足市場需要之創新產品廣受歡迎，近年建屋量又逐漸增加，以及一連串有效之推廣活動，使爐具銷量較2006年大大增加。

全新爐具

本年度推出之新產品包括在日本製造、具預較時間功能之煮食爐和針對高消費市場之新型熱水爐。再者，我們也推出一系列石油氣煮食爐和熱水爐，以配合不同客戶之需要，增加爐具銷量。最暢銷之產品是煤氣乾衣機，自1995年推出市場至本年度，共售出10萬台。我們為慶祝這項銷售佳績而推出之推廣計劃，更令本年度之乾衣機銷量較2006年激增30%。

明火煮食

煤氣烹飪中心在2007年慶祝成立30週年。為隆重其事，烹飪中心特別舉辦多項活動推介「明火煮食」之好處。多位本港飲食界名人應邀參加慶祝活動，示範以明火炮製美味佳餚，並且介紹烹調技巧，與大家交流心得。

同時，我們也推出「明火煮食宣傳計劃」，以全新之電視廣告和報刊廣告配合烹飪中心之活動，務求達到最佳之宣傳效果。另一方面，我們把「明火煮食」帶入企業，推出團隊烹飪工作坊，通過團隊烹調活動，幫助企業僱員建立團隊合作精神。這種嶄新之培訓方式深受歡迎，反應熱烈。

(b) 客戶服務

公司之16家客戶中心繼續為客戶提供全面服務，其中以悠閒生活為主題之客戶中心「名氣廊」，繼續吸引客戶前來體驗各種產品之優點，並在中心之開放式廚房觀賞名廚之烹飪示範。

我們在本年度舉辦服務大使選舉，邀請客戶投票選出「最親切服務大使」。藉着這項活動，不但可以表揚待客熱誠之前線僱員，也可促進僱員與客戶間之溝通。

我們之努力得到客戶和商界之認同。公司與客戶和僱員一直保持緊密聯繫，深明他們之需要和關注，令客戶對安裝和維修服務之滿意程度上升。此外，我們也榮獲由香港生產力促進局頒發之「最佳創建品牌企業獎」。外界對公司之認同，肯定了我們之優秀服務，也說明我們能為香港社會提供切合需要之服務。

(c) 網絡與基建

我們為市民供應源源不絕之煤氣，可靠程度超逾 99.99%，安全可靠程度達世界級水平。儘管如此，我們仍然努力不懈，致力提供更安全可靠和更環保之煤氣。

公司在本年度獲 PAS 55-1:2004 認證，證明我們整個供氣設施（包括輸配網絡）之優質管理達國際認可標準。煤氣公司更是亞洲首家燃氣公司獲 PAS 55-1:2004 認證，反映我們能有效地管理供氣設施，也充分發揮了煤氣生產廠房和網絡設施之效益和可持續發展。

為確保煤氣供應更安全可靠，我們進行多項管道鋪設工程，不斷擴展供氣網絡。東部輸氣管道工程鋪設全長 24 公里之高壓管道，由馬鞍山經西貢至九龍東，工程已經完成，有關測試於 2008 年進行。管道通氣後，市區之供氣量及可靠程度將進一步大幅提升。

我們亦在新界西興建全長 9 公里之環形網絡，工程現正進行，預期於 2010 年完成，將可提高網絡之可靠程度。至於第三項大型管道鋪設工程，將天然氣從大埔輸往馬頭角煤氣廠用作生產原料，亦已於本年度展開。政府將於東南九龍進行大型發展計劃，我們現正與有關部門緊密聯繫，就未來之燃氣需求和供應設施作出評估，以配合該區之發展。

與此同時，我們正加快更換全長逾 150 公里、已使用超過 20 年之中壓球墨鐵管。更新管道工程之進度理想。

潔淨環保能源

2007 年，我們首次全年使用天然氣作為煤氣生產原料。天然氣於 2006 年 10 月引入香港後，不但使煤氣生產過程更加潔淨環保，而且成為本港一種更經濟和可靠之能源。公司於 2003 年簽訂為期 25 年之天然氣供應協議，所接收天然氣之價格低於現時之油價，因此客戶在年內節省 12% 之煤氣費。

年內煤氣生產之另一個里程碑，便是新界東北堆填區沼氣應用項目投入運作，將沼氣這種有機廢物轉化為生產煤氣之能源。1999 年，我們率先在船灣推行本港首個商用堆填區沼氣應用試驗項目，將堆填區沼氣轉化為以甲烷為主之氣體燃料；而新界東北堆填區項目亦於 2007 年 5 月投產。這個項目不但成為世界上最大型堆填區氣體應用系統之一，而且應用沼氣每年可減少二氧化碳排放量達 135,000 公噸，也可在未來 25 年每年減少石腦油耗用量達 43,000 公噸。

(d) 物業發展

公司多個地產發展項目均取得成功。位於馬頭角南廠舊址之翔龍灣發展項目，銷售反應熱烈，反映本港地產市道向好。整個項目包括五幢住宅樓宇，總樓面面積約為120萬平方呎，共提供1,782個單位，已於2006年8月開始預售，2007年5月開始入伙。截至2007年底，售出之樓面面積約為117萬平方呎，集團可獲項目中住宅部分73%之銷售淨額。該項目商場樓面面積約為15萬平方呎，於2007年下半年開始出租，截至年底，逾七成已經租出，客戶主要為日用消費品之零售商店。集團也擁有翔龍灣約300個泊車位，出租情況非常理想。

集團持有位於西灣河之嘉亨灣項目50%權益。該項目共提供2,020個單位，總樓面面積約為170萬平方呎，截至2007年底，已售出之樓面面積約167萬平方呎。

位於中環商業區之國際金融中心出租情況甚佳，商場和辦公大樓已全部租出，相連之四季酒店，以及服務式住宅四季匯之入住率也非常高。集團持有國際金融中心15.8%權益。

(e) 讓僱員發揮所長

有優秀之僱員，才有優秀之企業。因此，我們致力創造良好之工作環境，以吸引、激勵和挽留人才。我們也必須確保僱員能實踐公司使命，盡心盡力為客戶提供安全可靠之燃氣、親切和高效率之服務，並且努力保護環境。

公司在內地之業務正急速發展，不但成立了更多合資項目，而且業務更趨多元化。集團需要更多卓越領袖，有能力在未來愈趨複雜、競爭更激烈之商業環境中面對新挑戰。因此，我們非常重視培訓、管理技巧發展和繼任籌劃，以建立人才團隊，滿足香港和內地業務之需要。我們推行「領導勝任能力模式」，落實公司對人才之要求，並制定明確之工作表現標準，為個別行政人員提供培訓計劃，以提升企業能力，建立領導團隊配合集團未來之發展。

我們之人才躍展計劃，包括「跨地領袖培育計劃」和「領袖精英培育計劃」。前者選拔適合在內地合資公司擔任較高級管理職位之年輕人才；後者則選拔人才加入領導團隊，預備將來擔任公司之領導層。此等計劃為有才幹之僱員提供更多培訓，並通過項目策劃和管理，給予他們更多學習機會，同時讓他們到不同部門實踐所長，以作好準備，擔任較高級之管理職位，較快有機會晉升至企業之領導層。到目前為止，共有30多名年輕行政人員獲選參加計劃；公司期望於未來五年，邀請另外300名才能出眾之僱員參加是項計劃。

至於一般培訓，我們在 2007 年亦立下多個里程碑。「見習行政人員計劃」已成立 25 年，而由工程技術訓練中心推行之「氣體技工學徒訓練計劃」則有 40 年歷史。「見習行政人員計劃」自 1982 年推出以來，約有 100 名見習行政人員完成計劃，而現時公司之高級行政人員中，超過 40% 為「見習行政人員計劃」之畢業學員。公司在過去 40 年間通過不同之工程技術訓練計劃，共培訓逾 1,000 名燃氣專業人員。

我們多年來跟職業訓練局合作，培訓燃氣業之學徒，雙方之伙伴關係已維持了 25 年。2007 年，我們更獲該局頒發 25 週年策略伙伴獎。同時，公司一名氣體學徒獲職業訓練局選為傑出學徒，突顯該培訓計劃之效果顯著。

「優質服務計劃」制定可計量之指標，以提高服務質量、改善工作流程和降低成本。年內，共有 3,104 名內地僱員參與「優質服務計劃」，並完成 299 個項目，共取得人民幣 830 萬元之有形和無形得益。第四屆內地合資公司優質服務日於武漢舉行，共有 700 人參加，包括不同合資公司之僱員、當地政府官員、客戶、新聞媒體等。由於計劃卓有成效，我們把優質服務之理念推廣至內地。合資公司可以從香港之經驗中學習，並且了解世界各地之成功企業如何藉着這類計劃提高服務水平。

內地之培訓工作令人滿意，合資公司上下都非常熱衷於學習世界各地之成功經驗，以及了解業界之最新發展。現時，我們在內地設立了兩家工程技術訓練中心，分別位於廣東和山東，以確保內地僱員除了擁有專業知識外，在技術方面也達到國際標準。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2007年舉辦了12次安全展覽，秉承公司一貫將安全訊息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾90萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

公司承諾保障僱員、承建商、客戶及公眾的健康及安全，故此，公司於2008年更新企業健康、安全及環保政策。所有管理人員應確保其下屬及承建商清楚明白並遵行企業的健康、安全及環保政策。公司所有僱員均須全力支持企業健康、安全及環保政策，並積極參與有關工作，以達到既定的健康及安全目標。

2007年，公司進行了工作安全分析，從而確定高危工序的進一步改善措施，又舉辦了各項安全培訓課程，以及再度舉行大受歡迎的安全及環保同樂日、安全及環保問答比賽等。提高僱員的安全意識，不但可以令工作環境更加安全，更可提高僱員的責任感，藉此保障他們自身以及其工作夥伴的安全。

我們的意外度數率以每10萬工時計算，於2006年為0.59宗，2007年為0.30宗；而交通意外受傷率則以每100輛車計算，於2006年為3.39宗，2007年為2.03宗。同時我們也積極向承辦商宣傳安全信息，第三者損壞煤氣管道的個案因此減少8%。我們於2007年與香港消防處合作，在大埔煤氣廠、馬頭角廠、各易高加氣站及北角辦公大樓等地點舉行了共8次消防演習，加強與緊急部隊的合作及增進員工的安全意識。

我們將國際認可之OHSAS 18001職業健康和安全管理體系認證標準，全面引進至公司的燃氣業務與安全及風險管理系統中，並早於2005年獲頒有關證書。去年，公司的燃氣業務與安全及風險管理系統完全附合OHSAS 18001職業健康和安全管理體系認證標準的要求。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠及馬頭角廠的安全性、可靠性及管理系統充滿信心。這兩間廠房皆由國際知名的承建商設計及興建，並運用穩定可靠的工程和化學程序。廠房的員工擁有豐富經驗，肩負廠房的營運及保養工作，兩間廠房自從投入服務以來均能維持源源不絕的煤氣供應，以至公司於2007年的供氣可靠程度達致99.994%的極高水平。

煤氣公司已投放了不少的努力，務求令兩間煤氣廠的運作和生產情況維持於最佳水平。馬頭角廠已擁有30年的安全可靠生產紀錄，而配備了先進電腦控制系統及精密儀器的大埔煤氣廠，則已一直順利運作了21年。我們在這兩間廠房均奉行最嚴謹的運作守則及工作程序，並裝置了自動警報系統和安全互鎖系統作後備保障，以防止任何危險事故發生。透過一系列的滅火設施、訓練有素的緊急應變隊伍以及經常舉行的緊急事故演習，我們確保在遇到緊急事故時能迅速採取相應行動。我們的安全水平可媲美本港以至海外的公用事業機構。

有關的政府部門不斷監察公司廠房的運作表現，我們亦與它們保持良好的合作關係，並完全遵守有關的法例要求。因此，兩間廠房均沒有接獲任何被有關當局起訴的個案。

生產廠房意外度數率經常維持於低水平，於2007年並沒有員工發生意外。至於一些未做成損害的輕微事故，管理層亦會主動檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。

長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

煤氣公司繼續推行多項措施以進一步提高安全水平。首先，我們加強在緊急事故發生時之溝通和危機管理。為確保在現場之緊急搶修隊可以得到第一手資料，他們會收到來電者與緊急事故熱線服務員之對話聲帶，以助了解情況。

為免洩漏之氣體在建築物下之空間積聚，我們致力推行全面檢查，及早預防這種情況。如發現有密閉空間之空隙，便將之堵塞，以防氣體滲入，並將相關資料輸入電子網絡地圖系統，以供日後參考。

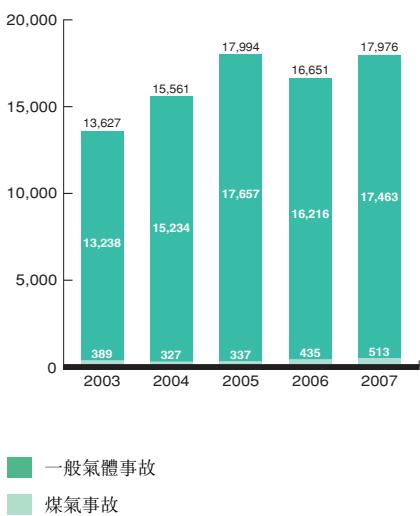
我們亦引進激光甲烷探測器，用以遙距探測氣體洩漏；是項措施有助我們探測到更遠或從前難以到達之位置，也讓我們更安全地進行道路上沙井蓋之檢查工作。

雖然公司管理和供應之爐具都符合嚴格之國際標準，但是我們仍努力不懈，不斷提高安全水平。我們每年一至六次嚴謹地檢查管道，以察看管道之狀況及有否氣體洩漏。

此外，我們增加針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查次數，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2007年，煤氣公司進行超過14,665次坑道檢查，令第三者損壞煤氣管道的數目較2006年減少約8%。

(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

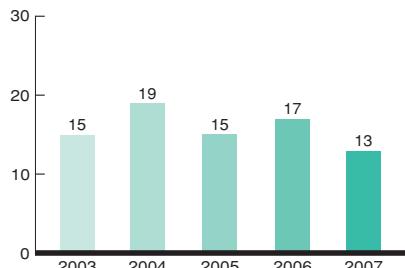


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2007年接獲的17,976宗突發事故中，只有513宗屬於煤氣事故。煤氣事故分為以下幾類：

- 來自警方或消防聯絡中心的報告
- 不受控制的煤氣洩漏（即使關閉煤氣錶掣也不能確定可以制止的煤氣洩漏）
- 造成致命或非致命的傷人事故
- 關乎爆炸或火警損毀財物的事故
- 煤氣供應中斷

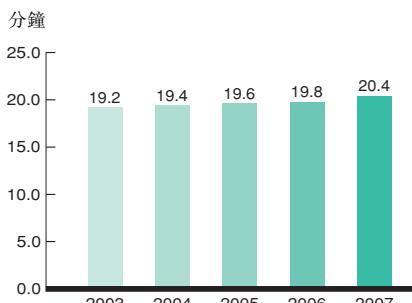
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全規例界定。

在2007年的513宗煤氣事故中，只有13宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



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

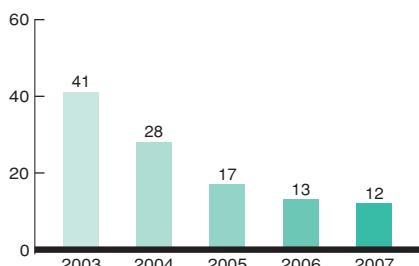
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2003	2004	2005	2006	2007
意外數目	0	0	0	1	0

* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故，使過去五年來煤氣緊急事故所造成的死亡意外維持於極低水平。

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



過去五年，煤氣公司成功大幅減少因第三者損壞而造成的意外事故。在2007年，這方面的意外事故數目較2006年減少8%。

(vi) 坑道巡查

2007年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
6,514	3,393	4,758	14,665

為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2007年，共有342位承建商員工參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定喉管位置以策萬全。

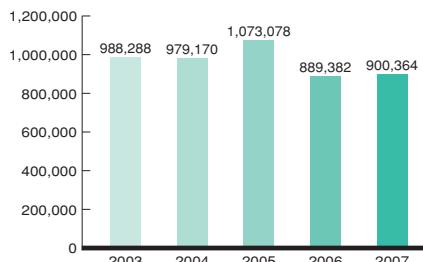
(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管巡查數目

喉管種類	測量頻率
輸氣喉管： －高壓及次高壓 B 主喉	至少每年進行一次
配氣喉管： －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，定期為各類喉管進行防漏巡查。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偵測及坑道檢查計劃，使供氣網絡的氣體洩漏事故於2007年僅錄得每年每公里0.041宗。即使只有利用精密的洩漏偵測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0.185宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 定期安全檢查次數



煤氣公司採取積極主動的態度，每18個月周期為客戶檢查煤氣爐具、煤氣裝置和室外喉管，以維持住宅的煤氣安全。

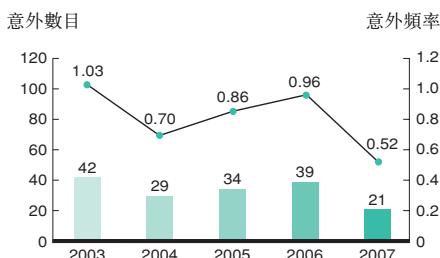
(ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐，而在2007年，我們已為客戶更換了625個普通煙道式熱水爐及無煙道式熱水爐。

(x) 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。2007年內，我們在全港九各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和16次安全講座，在活動中派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xi) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2003年至2007年，公司於每10萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全培訓，以進一步減少發生意外的機會。



* 意外頻率 = 每 100,000 工時發生意外的平均數目

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以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去13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) 2007年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應（超逾 99.99%）	99.994%
• 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 (90% 遇求助時於 30 分鐘內抵達現場) ¹	93.22%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均 0.99 天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	96.35%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應 (因應客戶要求)	100%
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金 (因應客戶要求)	99.91%
服務質素	
• 高效率 ²	8.71 分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.71 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	97.92%

¹ 平均為 20.78 分鐘。

² 根據獨立資料研究公司於 2007 年 1 月至 12 月每月進行之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) 2008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2008年服務承諾，由1月起生效，成績將於2009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
 - 因維修或其他工程而需暫停
 煤氣供應
 - 恢復煤氣供應
- 超逾99.99%
 - 三天前預先通知客戶
 - 12小時內

安全程度

- 緊急搶修隊
- 90%遇求救時於30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
 - 接駁或截斷煤氣供應
 - 取消煤氣戶口
- 來電於四聲鈴響內接聽
 - 一個工作天內
 - 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
 - 親切、誠懇和專業的服務
- 8分(10分為滿分)
 - 8分(10分為滿分)

處理客戶意見

- 書面建議
- 三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。

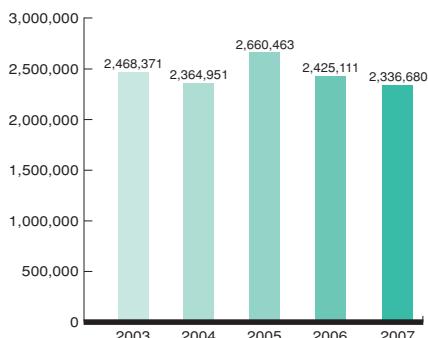
四. 客戶聯繫

(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。2007年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

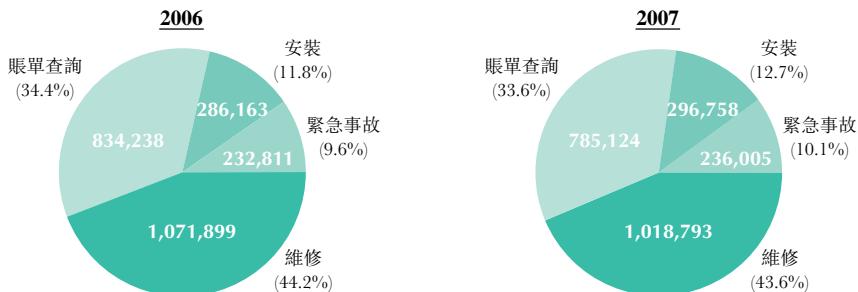
(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線

來電總數



公眾可隨時透過客戶服務熱線和緊急事故熱線與煤氣公司保持聯絡。煤氣客戶服務熱線2880 6988為客戶提供全面的服務，其中包括賬單查詢及預約煤氣服務等。而緊急事故熱線2880 6999則迅速回應緊急事故的來電。

按類別劃分來電數目



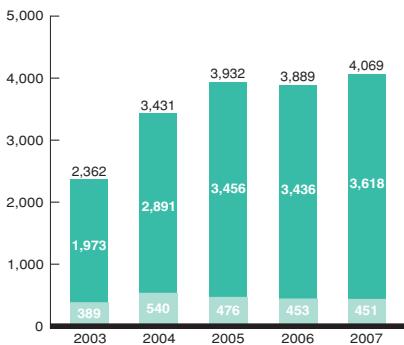
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2007年客戶來電總數的43.6%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

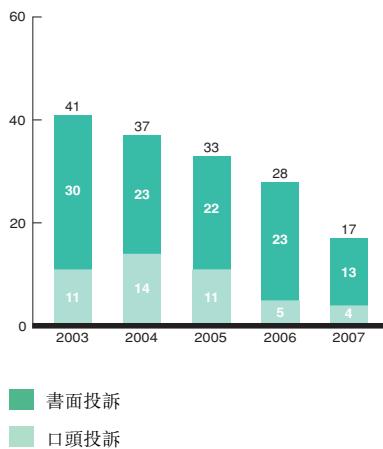
資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2007年，我們隨賬單為客戶寄出15張資訊單張，內容主要是介紹新的煤氣服務及產品、爐具最新優惠、煤氣安全及煤氣爐具使用須知及節約能源等。

(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



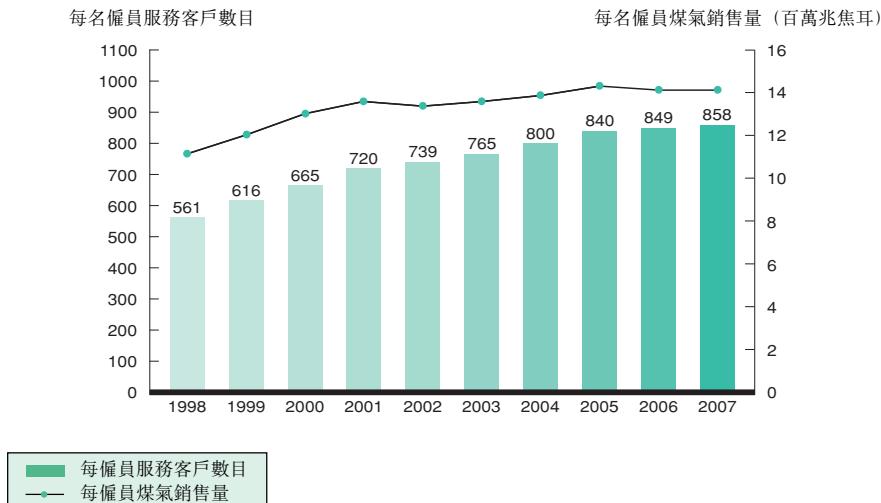
客戶投訴數目



煤氣公司一直致力提供優質服務。我們注重提升服務質素，令客戶稱心滿意。2007年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達4,069宗，其中包括3,618宗書面讚許及451宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2007年共接獲17宗投訴（13宗書面投訴；4宗口頭投訴），按2007年12月31日的客戶總數1,646,492名計算，即每96,852名客戶才有一宗投訴。煤氣公司承諾會繼續採取積極措施，以進一步提高產品質素和改進前線僱員的服務態度。

五. 效率（產品及生產力量度）



2007年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，減低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了1.1%，每位煤氣僱員平均服務858位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.1百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

煤氣公司目前在香港供應逾200款煤氣爐具及15款石油氣爐具。我們致力研發高效能的環保產品，以減低溫室氣體排放。我們研發出高效能的商用煤氣蒸櫃，能將蒸煮過程中所排放的蒸氣的部份熱能回收，循環再用，節省能源；我們於2007年更將這種環保設計應用到三款 Blueflame 煤氣蒸櫃上。另外，一款針對住宅用戶市場、配備高效能超炎火爐頭的陶瓷玻璃嵌入式煮食爐亦於2007年中推出。

此外，我們興建的沼氣處理廠以及全長19公里、連接新界東北大型堆填區與大埔煤氣廠的管道，兩項工程均於2006年底竣工。新界東北堆填區沼氣應用項目於2007年正式啟用，經處理後的沼氣將用作生產煤氣用途，務求進一步減少二氧化碳的排放。

六. 收費

煤氣標準收費乃根據客戶的煤氣消耗量計算。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、用戶喉管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2007年提供了接近61萬次預約維修服務，亦進行了接近90萬次定期安全檢查。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、維修或更換用戶喉管或室外立管、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港元為基本價格。按此基本價格，實際原料成本每增加或減少一元，每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

環境保護

我們於《2007可持續發展報告書》中，清晰切實地匯報我們有關可持續發展的策略，並詳細列出各項相關目標和標準，以鼓勵所有僱員、承辦商以及供應商知所遵從。作為一間負責任的公共事業機構，我們不斷提倡環保，近年更竭力減少紙張消耗、採購環保產品，以及推行物料回收及再用，成績理想。我們亦進一步增加回收的種類，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及舊電腦光碟等。

2007年，我們首次全年以天然氣作為煤氣生產原料，有效減低二氧化碳、氮氧化物及二氧化硫的排放，進一步改善香港的空氣質素。同時間，我們亦推行了兩個沼氣應用項目，包括船灣堆填區項目和較大型之新界東北堆填區項目，以提供更潔淨之能源。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2007年積極支持環保機構及政府推行的環保活動，當中包括贊助地球之友舉辦的「綠野先鋒植樹比賽」。我們亦參與世界自然（香港）基金會舉辦的「米埔自然護理區生態教育團」、長春社的塱原濕地生態教育團、綠色力量的「環島行」，以及由環境保護署及環境保護運動委員會合辦的各項環保活動等等。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多項環保培訓及教育活動，增進僱員及公眾對環保的認識，於2007年舉辦的項目包括：周年健康、安全及環保同樂日，健安環及資產管理問答比賽，交通安全問答比賽，以及全年最傑出環保附屬委員會比賽。我們亦出版了三期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員。另外，我們更透過電腦螢幕保護裝置，發放每月環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

2007年，煤氣公司榮獲多個環保獎項，可見公司的環保成就廣受政府及商界認同。公司參與由香港工業總會主辦、旨在減少香港及珠三角地區污染的「一廠一年一環保項目」計劃，成為「綠色獎章公司」。

此外，為表揚我們致力履行環保責任及表現，我們榮獲下列獎項，包括香港工商業獎：環保成就大獎、香港環保產品獎銅獎、特許公認會計師公會香港分會可持續發展報告嘉許獎，以及《壹周刊》環保服務機構大獎。

除此以外，我們連續六年獲得環境保護署頒發「卓越明智減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

公司屬下的12個環保附屬委員會於2007年達成多項環保目標，例如公司的「舊爐具回收計劃」實施五年以來，回收的爐具合計相當於大約4,300公噸金屬廢料，有助減輕堆填區之負擔，有關收益撥入環保創意基金，用以提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入公司網頁閱覽及下載我們的《2007可持續發展報告書》，進一步了解公司的環保表現及各項目標。

(a) 環保資料 (公司充分遵守所有環保法例)

保護臭氧層

- 公司車隊約 100% 之空調系統採用環保雪種 R134A 代替氯氟碳化合物。
- 所有溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為 4.68 公斤（全年總排放量為 126,012 公斤，相等於每日平均 345 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為 0.04 公斤（全年總排放量為 1,136 公斤，相等於每日平均 3.1 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為 12.33 公噸（全年總排放量為 331,786 公噸，相等於每日平均 909 公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為 333,161 公噸二氧化碳當量。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為 6.98 立方米（相等於每日平均 515 立方米）。

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為 0.37 公斤（相等於每日平均 27 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之通知。

(b) 2007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2007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）

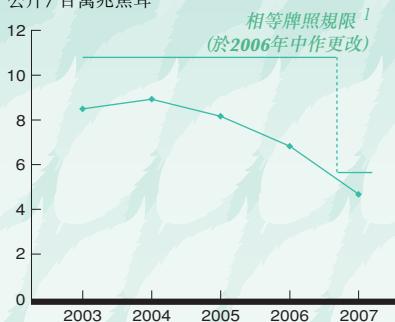


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量（公斤／小時）



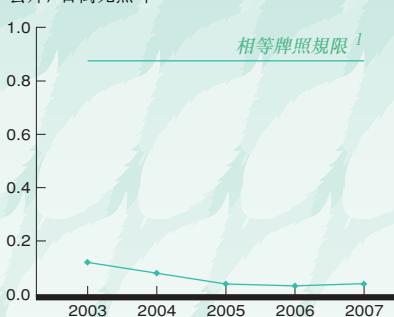
(iv) 氧化氮排放量

公斤 / 百萬兆焦耳



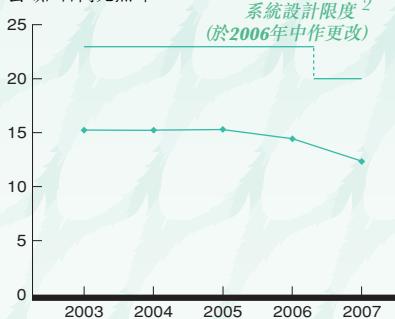
(v) 氧化硫排放量

公斤 / 百萬兆焦耳



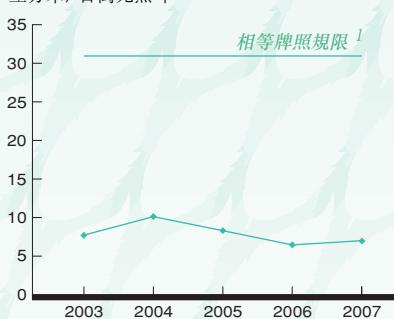
(vi) 二氧化碳排放量

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)
=「政府牌照規限之加權平均值」(公斤 / 小時或立方米 / 小時) ÷ 生產廠房於2007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。

財政概況

一. 綜合損益表

截至 2007 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
營業額	14,225.5
總營業支出	<u>(8,922.5)</u>
	5,303.0
投資收入	364.3
其他收益淨額	2,258.4
利息支出	<u>(364.0)</u>
所佔聯營公司溢利減虧損	1,616.3
所佔共同控制實體溢利減虧損	<u>1,130.0</u>
除稅前溢利	10,308.0
稅項	<u>(974.3)</u>
年內溢利	<u>9,333.7</u>
可歸屬於：	
公司股東	9,269.6
少數股東權益	<u>64.1</u>
	<u>9,333.7</u>
股息	<u>2,120.9</u>
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	<u>153.0</u>

27

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

截至 2007 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	178.2
減支出：	
人力成本	<u>(100.4)</u>
其他營業支出及行政費用	<u>(92.1)</u>
虧損淨額	<u>(14.3)</u>

二. 綜合資產負債表

於 2007 年 12 月 31 日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	13,051.6
投資物業	410.0
租賃土地	534.1
無形資產	185.1
聯營公司	8,386.5
共同控制實體	6,501.7
可供出售財務資產	1,066.9
退休福利資產	42.2
其他非流動資產	105.8
	<u>30,283.9</u>

流動資產

可供出售之建成物業	99.4
存貨	987.8
貿易及其他應收賬款	4,791.9
借予聯營公司之貸款	175.0
借予共同控制實體之貸款	63.0
借予少數股東之貸款	36.1
職員房屋貸款	62.5
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	1,906.8
三個月以上定期存款	19.9
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	4,818.8
	<u>12,961.2</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(3,140.7)
應付共同控制實體之款項	(43.9)
稅項準備	(498.9)
借貸	(3,504.8)
	<u>(7,188.3)</u>
流動資產淨額	5,772.9
資產總額減流動負債	<u>36,056.8</u>

二. 綜合資產負債表 (續)

於 2007 年 12 月 31 日

港幣百萬元

非流動負債

客戶按金	(1,046.3)
遞延稅項	(1,228.2)
借貸	(4,273.4)
少數股東貸款	(9.6)
	<hr/>
	(6,557.5)
	<hr/>
資產淨額	29,499.3

資金及儲備

股本	1,514.9
股本溢價	3,770.1
各項儲備金	22,098.5
擬派股息	1,393.7
股東資金	28,777.2
少數股東權益	722.1
權益總額	<hr/> 29,499.3

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司 2007 年年報第 65 頁)

致香港中華煤氣有限公司（於香港註冊成立之有限公司）全體股東

本核數師已完成審核第66頁至第127頁之賬目，該等賬目乃按照香港普遍採納之會計原則編製。

董事就賬目須承擔之責任

公司董事須負責根據香港會計師公會頒布之香港財務報告準則及香港《公司條例》編制及真實而公平地列報該等賬目。這責任包括設計、實施及維護與編制及真實而公平地列報賬目相關的內部控制，以使賬目不會存在由於欺詐或錯誤而導致之重大錯誤陳述；選擇和應用適當的會計政策；及按情況下作出合理的會計估計。

核數師之責任

我們的責任是根據我們審核對該等賬目作出意見，並按照香港《公司條例》第 141 條將我們的意見僅向整體股東報告。除此以外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的香港審計準則進行審核。這些準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審核，以合理確定此等賬目是否不存有任何重大錯誤陳述。

審核涉及執行程序以獲取有關賬目所載金額及披露資料之審核憑證。所選定之程序取決於核數師之判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致賬目存有重大錯誤陳述之風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該公司編制及真實而公平地列報賬目相關的內部控制，以設計適當的審核程序，但並非為對公司的內部控制的效能發表意見。審核亦包括評價董事所採用之會計政策之合適性及所作出之會計估計之合理性，以及評價賬目之整體列報方式。

我們相信，我們所獲得之審核憑證是充足和適當地為我們的審核意見提供基礎。

意見

我們認為，上述綜合賬目已根據香港財務報告準則真實而公平地反映公司及集團於2007年12月31日的事務狀況及集團截至該日止年度的溢利及現金流量，並已按照香港《公司條例》妥為編製。

羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，2008年3月26日

四. 董事酬金

截至 2007 年 12 月 31 日止年度

年內本公司向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	1.5
薪金、津貼及實物利益	12.0
表現獎金	27.1
退休計劃之供款	7.3
	<hr/>
	47.9

酬金金額在下列範圍之董事人數：

酬金組別（港幣百萬元）

0.0 - 0.5	7
10.0 - 10.5	1
11.5 - 12.0	1
24.0 - 24.5	1

上述支付予董事之酬金亦包括於截至 2007 年 12 月 31 日止年度支付予集團主要管理人員之短期僱員福利港幣 40,600,000 元（2006 年：港幣 34,300,000 元）及退休福利港幣 7,300,000 元（2006 年：港幣 7,200,000 元）。年內並無支付予集團之主要管理人員任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項（2006 年：無）。