技術員在客戶家中進行定期安全檢查時，示範如何使港華紫荊爐具發揮最佳效能。

抓緊發展機遇
促進業務增長

內地燃氣業務

2008年，內地業務不斷擴展，使集團不單成為內地主要之城市管道燃氣營運商，還在燃氣行業取得領導地位。同時，我們致力拓展天然氣開發和供應之中上游項目，並繼續研究和開發新興環保能源，使集團成為內地最重要之潔淨能源供應商。

截至2008年底，集團在全國18個省、直轄市和自治區設有86個項目和合資公司，業務涵蓋城市管道燃氣項目、上游和中游項目、新興能源以至水務項目。年內，於內地之整體營業額達港幣216億元，較2007年增加43%。

儘管遇上惡劣天氣，暴風雪隨時再來，技術員依然堅守崗位，確保安全可靠之燃氣供應。

城市管道燃氣業務

城市管道燃氣業務是集團在內地之主要業務。我們在內地發展燃氣業務初期，只有廣東省兩個合資項目，1994年之客戶數目更少於5,000戶。現時，集團已成為內地具領導地位之城市管道燃氣供應商，在內地15個省/直轄市共有71個項目，為大約940萬名客戶提供服務。年內，銷售額增至58

2008年5月

四川發生強烈地震後，常務董事陳永堅（左）隨即前往當地了解合資公司之情況，並協助救災工作。圖中所見，陳先生代表公司將1,500對枴杖贈予四川一所外科醫院供地震傷者使用。

億立方米，較2007年增加12億立方米，而營業額亦增加41%至港幣194億元。

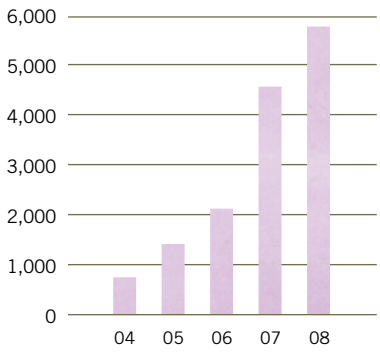
內地燃氣業務可能會在某程度上受到全球金融危機影響，不少內地工業，尤其是涉及出口之行業，正在掙扎求存，盡力維持廠房生產。長遠而言，隨著國家對燃氣之需求與日俱增，燃氣供應持續迅速增長，內地仍有無限商機。西氣東輸一期工程之天然氣管道已於2003年建成，管道全長4,000多公里，由新疆延伸至上海，每年可為用戶供應180億立方米城市管道燃氣。第二期工程預計於2012年完成，每年供氣量預期可逐步增加至400億立方米。第二期工程興建之廣東省支線管道，將為沿線城市額外提供100億立方米管道燃氣；而另一條管道則由緬甸輸送天然氣，可增加市場之供氣量，尤其是西南地區。由四川至上海之天然氣管道將於2010年建成，每年可提供120億立方米燃氣。這管道以四川達州市為起點，途經之省市正是集團許多合資公司所在地，將可為我們之市場提供額外氣源。

天然氣供應量增加對集團之業務發展非常有利，因此我們銳意在全國各地拓展業務，不斷尋求投資機會和爭取燃氣供應經營權。2007年，集團併購百江燃氣控股有限公司（現稱港華燃氣有限公司），增添了25個管道燃氣項目，使集團之內地城市管道燃氣項目增加一倍。2008年，集團擁有之合資項目增至71個，新增項目分別位於安徽省黃山市；海南省瓊海市；以及遼寧省之大連市長興島、大連經濟技術開發區和瀋陽市。

集團在四川省擁有13個合資項目。2008年5月在四川省發生之強烈地震對於企業運作僅有輕微影響，只有一家合資公司暫停供氣兩天。儘管這些合資公司部分燃氣設施損毀，整體影響仍屬輕微。我們不但能盡速修復相關設施，減低受影響之程度，而且在這段期間並沒有發生任何一宗引致他人受傷之燃氣事故，有助集團加強在當地之企業和安全形象。

內地燃氣業務

國內合資公司
燃氣銷售量（百萬立方米）



上游和中游項目

集團之上游和中游項目不斷蓬勃發展。中游項目包括安徽省、河北省和浙江省之天然氣高壓管道項目，以及吉林省之最新項目。這些項目為合資公司所在之數個城市提供天然氣，在業務發展上具有策略作用。

年內，我們在燃氣開發、生產和供應上奠定領先地位。2008年12月，集團在內地首家大型液化煤層氣廠房投產，將煤層氣轉化為液化煤層氣，並首次以槽車運往合資公司。這不但為城市管道燃氣項目提供額外氣源，也有助滿足用氣高峰期之需求。

提高服務質量和安全水平

憑藉集團在香港146年豐富營運經驗，我們在開拓內地燃氣市場上穩佔優勢。我們具備專業知識和技術，服務質量和安全程度均達到世界級水平，在內地燃氣界享負盛名，並取得業務伙伴、政府機關、客戶和社會大眾之信任，促使內地業務迅速發展。

為確保客戶可享用方便快捷之服務，集團在內地設立95家客戶中心提供一站式服務。客戶和市民可以在中心開立賬戶、查詢增值服務和選購最新之燃氣爐具。

這家位於銅陵之銅廠是我們主要用戶之一，其生產過程需要利用大量能源。

為了提供更全面服務，我們不但提供安全可靠之燃氣和一站式客戶服務，也在2005年推出自家優質爐具品牌 — 港華紫荊。2007年港華紫荊爐具推出市場不足兩年，銷量已突破10萬台；2008年再售出10萬台，累積銷量增加一倍，足證產品之質量和安全表現卓越，深受客戶歡迎。

在內地雜誌刊登廣告，宣傳港華紫荊之優質爐具。

我們於2008年在內地首次推出客戶管理系統。這套系統建基於先進管理概念，能使各合資公司之管理架構和業務流程標準化，進而簡化工作程序和提高效率。這系統亦能整合報錶、服務熱線、安裝和檢查等客戶服務資料，提高服務水平。

我們一向以客為尊，非常重視客戶用氣安全。因此，我們積極採取多項措施，以提高安全水平，例如：到客戶家中進行定期安全檢查，檢測管道及燃氣裝置；推行安全審核評分制度，讓員工時刻保持警覺，注重安全。此外，合資公司均設有註冊安全工程師，專責處理與業務運作有關之安全事務，並進行專業風險管理，盡量減低風險。

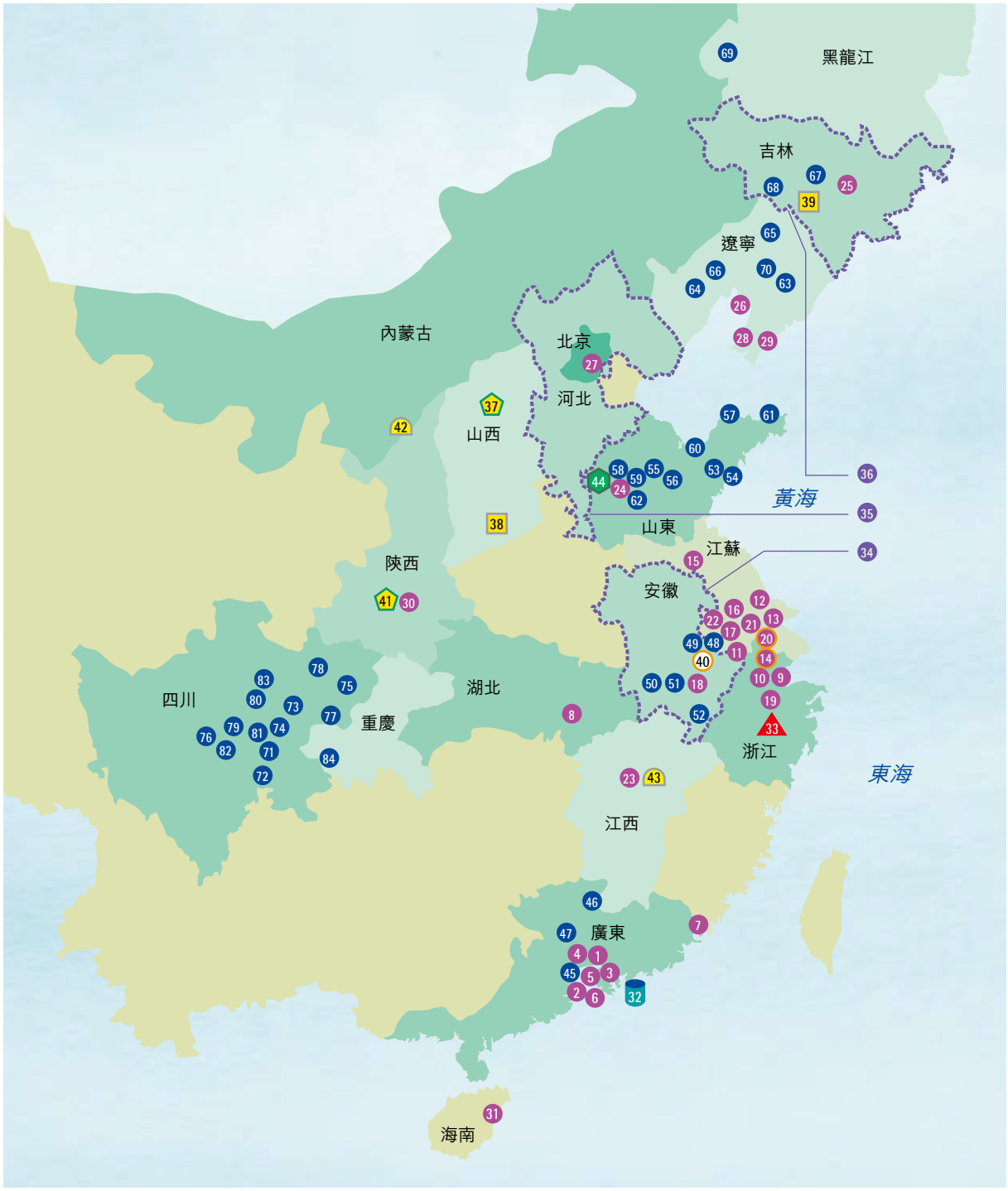
由各合資公司總經理每月親自進行安全檢查，成效顯著。領導層身體力行，除了樹立良好榜樣，也可作為服務準則，讓員工有所依從，同時亦可藉此向所有員工傳遞安全信息。

為了提高服務質量，以及健康、安全及環保水平，我們在年內舉辦了五次區域性之健康、安全及環保管理系統工作坊，以及一次全國性安全及風險管理工作坊，共有超過400人參加。此舉有助我們在不同城市之燃氣項目推行更全面和有效之健康、安全及環保管理系統。

2008年，位於馬鞍山、宜興、廣州、常州和蘇州之合資公司獲得OHSAS 18001認證，證明這些公司之職業健康和安全管理系統符合嚴格之國際標準。此外，我們參加對外之職安健活動也屢獲獎項。我們在由國家生產監督管理總局、中華全國總工會和中國安全生產協會合辦之「生產安全事故隱患排查治理知識競賽」中獲頒獎項。2008年4月，安慶合資公司一個小組更在「真龍杯」全國品質監控小組成果發表賽中，以最高分數奪得「優勝獎」。

內地燃氣業務

2008年集團之內地業務



- 城市管道燃氣（煤氣公司）
- 城市管道燃氣（港華燃氣）
- 城市管道燃氣（煤氣公司）及水務
- 水務
- 液化天然氣接收站
- 省內天然氣管網
- 城市高壓管網
- 上游項目
- 壓縮天然氣加氣站
- 煤礦及煤基化工
- 電訊

	成立年份	項目投資人民幣百萬元	註冊資本人民幣百萬元	股權 %
城市管道燃氣項目				
廣東省				
1 番禺	1994	260	105	80%
2 中山	1995	240	96	70%
3 東永	1998	132	53	80%
4 建科	2002	45	23	100%
5 順德	2004	200	100	60%
6 深圳	2004	2,316	772	30%
7 潮安	2007	185	99	60%
華中				
8 武漢	2003	1,200	420	50%
華東				
9 桐鄉	2003	83	58	76%
10 湖州	2004	200	87	95%
11 宜興	2001	246	124	80%
12 泰州	2002	200	83	65%
13 張家港	2003	150	60	51%
14 吳江	2003	150	60	80%
15 徐州	2004	245	125	80%
16 丹陽	2004	150	60	80%
17 金壇	2006	150	60	60%
18 銅陵	2006	240	100	70%
19 余杭	2006	240	160	50%
20 蘇州工業園	2001	245	100	55%
21 常州	2003	248	166	50%
22 南京	2003	1,200	600	50%
23 豐城	2007	206	88	55%
山東省				
24 濟南東	2003	610	470	50%
華北				
25 吉林	2005	247	100	63%
26 營口	2006	80	40	100%
27 北京經濟技術開發區	2005	111	44	50%
28 大連長興島	2008	171	96	100%
29 大連經濟技術開發區	2008	329	137	40%
西北				
30 西安	2006	1,668	1,000	49%
海南省				
31 瓊海	2008	110	50	49%

	成立年份	項目投資人民幣百萬元	註冊資本人民幣百萬元	股權 %
中游項目				
32 廣東液化天然氣	2004	7,628	2,289	3%
33 杭州天然氣	2005	760	304	10%
34 安徽省天然氣	2005	245	200	25%
35 河北省天然氣	2005	660	220	45%
36 吉林省天然氣	2007	360	120	49%
37 山西原平壓縮天然氣加氣站	2008	34	20	42%
上游項目				
38 山西煤層氣	2006	600	200	70%
39 吉林天元	2007	140	5	50%
水務項目				
14 吳江	2005	1,400	500	80%
20 蘇州工業園	2005	3,685	2,197	50%
40 蕪湖	2005	700	300	75%
其他項目				
41 咸陽壓縮天然氣加氣站	2007	22	4	60%
42 內蒙古鄂爾多斯煤基化工*	–	–	–	–
43 江西豐城煤礦	2008	1,100	236	25%
44 濟南電訊	2008	48	40	50%

* 成立中之合資公司

港華燃氣之城市管道燃氣項目

廣東省
45 佛山
46 韶關
47 清遠

華東
48 南京高淳
49 馬鞍山
50 安慶
51 池州
52 黃山

山東省
53 即墨
54 嶗山
55 淄博
56 淄博綠博
57 龍口
58 濟南西
59 濟南長清區
60 濰坊
61 威海
62 泰安

東北
63 本溪
64 朝陽
65 鐵嶺
66 阜新
67 長春
68 公主嶺
69 齊齊哈爾
70 瀋陽近海經濟區

西南
71 資陽
72 威遠
73 蓬溪
74 樂至
75 平昌
76 大邑
77 岳池
78 蒼溪
79 成都
80 中江
81 簡陽
82 彭山
83 綿陽
84 綦江

締造優質生活

客戶在名氣廊內全新面貌之餐廳Flame享用晚餐。這個創新之自煮新天地為烹飪愛好者提供一個設備齊全、寧靜舒適之地方，與友人共享親自烹調之佳餚美饌。

香港燃氣業務

我們一直為香港市民締造優質生活環境：供應安全可靠之煤氣，服務水平達世界級標準；不斷擴展供氣網絡，使煤氣供應可靠程度超過99.99%。

全新明火煮食電視廣告重點宣傳用煤氣煮食之好處。我們亦贊助由名人主持之飲食節目，推廣明火煮食。這個節目深受歡迎，成為城中談論焦點。

儘管香港燃氣市場漸趨飽和，能源業競爭激烈，集團在年內之煤氣銷量仍能創新紀錄。2008年初天氣寒冷，並適逢農曆新年節慶，我們在2月6日錄得歷來最高之供氣量，當天我們為香港市民供氣123百萬兆焦耳，成為有紀錄以來「最高供氣日」。

住宅及商業業務

2008年初錄得最高售氣量之好消息，使我們更加充滿信心，積極推行各項宣傳計劃，推廣明火煮食及新式節能燃氣爐具，使年內之煤氣整體銷量增長2%。截至2008年底，公司有1,672,084名客戶，較2007年增加25,592名。

亞洲金融危機後，我們致力提高效率，節省開支，因此過去10年一直沒有增加煤氣基本收費。但是由於營運成本不斷上升，儘管我們已嚴控開支，仍有必要輕微調高煤氣基本收費。2008年10月，每兆焦耳之煤氣基本收費調高港幣0.3仙，增幅為1.4%，遠低於通脹率。調高收費後，超過九成住宅客戶每月多付之煤氣費少於港幣5元。

工商業煤氣銷量在年內微跌1.6%。在金融海嘯之衝擊下，集團對於2009年工商業業務發展持審慎態度，現正密切注意2008年之金融危機會否令市場惡化。然而，我們仍會推行積極進取之市場推廣策略以保持銷量，在可能情況下擴大市場。

至於住宅業務方面，我們持續推廣明火煮食之努力已見成效。2008年初，我們邀請楊貫一、蘇施黃和余健志等飲食界名人，在我們之電視廣告中推介用煤氣煮食之好處。同年9月，我們贊助無線電視翡翠台一個全新飲食節目「蘇Good」，介紹明火煮食技巧和烹調秘訣。這節目深受歡迎，迅即成為城中談論焦點。

2009年1月

執行董事暨營運總裁關育材(左)代表公司接受由香港特別行政區財政司司長曾俊華頒發之「2008香港工商業獎：生產力及品質」大獎。

為使這些以明火煮食和優質生活為主題之宣傳策略取得更佳效果，我們繼續推出設計新穎、功能齊備之高效能煤氣爐具，為客戶提供適用於家居和工作場所之節能環保產品以供選擇。由於推廣計劃非常成功，爐具銷量較2007年增加4.6%。日後，我們將在市場上推出功能更超卓、更簡單易用、更具能源效益之新式爐具，預期銷量會持續增長。

公司也不斷拓展高級住宅爐具市場。2008年，我們推出全新之Elemento嵌入式平面爐系列，該系列包括四款單件式煮食爐，可以隨意組合安裝，其中一款為全球首創，具備明火燒烤爐頭之家用嵌入式煮食爐。我們與日本生產商共同開發之Elemento系列，揉合了歐洲美學設計和亞洲煮食方式，外形時尚，設計獨特，因此榮獲日本「2008傑出設計大獎」。

在工商業燃氣市場，我們推出新款高效能冷凝式熱水器，熱效能高達94%，每分鐘可提供32公升熱水。熱水器可以獨立安裝，或數個並聯組合成一個熱水系統，並以單一控制系統操作。這個組合式系統更具成本效益，安裝更靈活方便；而且熱水器機身小巧，具備即熱功能，並可分散熱水供應，減少熱水供應系統之熱能流失。此外，我們推出之食物蒸櫃新增了熱回流功能，平均可提高能源效益20%。

在產品銷售方面也有突破性發展。我們循新方向發展銷售渠道，以拓展爐具市場，為精打細算之客戶推出一系列全新品牌產品，並通過代理商和經銷商等間接途徑銷售這些價格相宜之優質爐具。

客戶服務

位於銅鑼灣這個熱鬧繁華地區之「名氣廊」在年內以全新面貌重新開業，繼續成為客戶消閒購物熱點。「名氣廊」為客戶提供一站式服務，同時是美食愛好者參加廚藝交流活動之聚集點。店內陳列各式設備，讓客戶全方位感受我們致力推廣之煤氣現代化優質生活。廚藝交流活動包括烹飪示範、明火煮食比賽等。尖沙咀「名氣廊」更為商業機構舉辦「團隊烹飪工作坊」，讓僱員享受明火烹調樂趣之餘，也可提升團隊精神。

為了與客戶保持緊密聯繫，我們經常舉辦活動和推出新服務。例如，我們舉辦每月報錶幸運抽獎，鼓勵客戶每月報錶；又在年內推出兩個新網站，方便客戶和公眾查閱資料。

香港燃氣業務

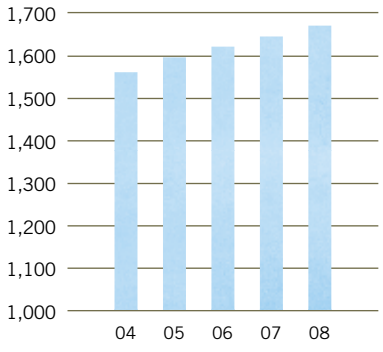
於年內推出之煤氣烹飪中心網站(www.towngascooking.com)，以「愛上自煮好生活」為口號，是一個內容多采多姿之烹飪資訊平台。網站內設有「名人網誌」、「聊天室」和超過1,000款明火食譜，無論是饒富經驗之廚師或烹飪愛好者，都能從中得到烹調新靈感。另一全新煤氣爐具網站(www.towngasappliance.com)則提供詳細之爐具資料，以及最新之產品和服務優惠情報。

為保障客戶安全，技術員每18個月主動到客戶家中，進行定期安全檢查，檢測煤氣管道和裝置，並向客戶介紹最新服務和產品。例如，我們在年內檢查無煙道式熱水爐和開放式煙道熱水爐時，並向客戶解釋新式熱水爐之特點，結果成功使舊式爐具之數量減少20%。爐具更新後不但能保障客戶安全，而且能源效益較佳，有助保護環境。

技術員使用新式之紅外線甲烷探測器進行煤氣洩漏測試，更加方便和準確。

客戶數目

公司（千戶）



我們善用創新科技以提高服務水平。為了改善現有賬單系統，我們引入新「賬戶資訊管理系統」，簡化預備賬單程序，縮短處理客戶查詢之時間。此外，所有上門工作之技術員均帶備電子手帳，工作時更方便快捷。

這些措施不但使僱員之生產力提高，也反映我們在客戶服務和企業運作上不斷追求卓越，精益求精。我們一直堅守承諾，致力提高服務質素之努力受到客戶和外界認同。

2009年1月，煤氣公司獲頒發「香港工商業獎：生產力及品質大獎」。這個重要獎項之評審範疇非常廣泛，涵蓋領導能力和管理各方面：由策略性規劃、客戶及市場焦點、革新與創意，以至資源管理、生產力及質量提升等。公司於1998年也曾獲生產力促進局頒發生產力獎項，今次再度獲獎，足證我們從沒鬆懈，不斷提高服務質素。這10年來，公司收到的讚賞信便增加了10倍，而投訴信在客戶數目增加之情況下卻下跌六成。

年內，公司之卓越服務進一步得到外界認同，連奪多個獎項，包括：《星島日報》「星鑽服務品牌之最貼心售後服務大獎」；《東周刊》「香港服務大獎公共能源獎」；以及《資本才俊》「非凡服務大賞」。獲得如此佳績，我們深感欣喜，而更重要是，這些獎項可以鼓勵和推動僱員進一步提高服務質素。

2008煤氣公司服務承諾成績

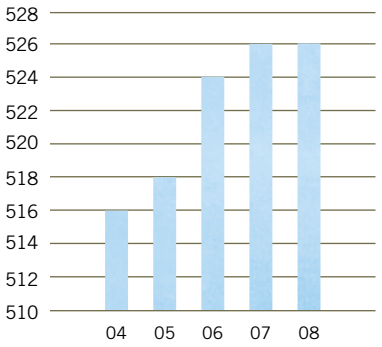
		成績
可靠程度	源源不絕之煤氣供應（超逾99.99%）	99.993%
	因維修或其他工程而需暫停煤氣供應（三天前預先通知客戶）	100%
	12小時內恢復煤氣供應	100%
安全程度	緊急搶修隊（90%遇求助時於30分鐘內抵達現場）[1]	93.62%
預約服務	於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.08天
效率和方便程度	客戶服務熱線（來電於四聲鈴響內接聽）	95.84%
	一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100%（因應客戶要求）
	截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	99.93%（因應客戶要求）
服務質素	高效率[2]	8.70
	親切、誠懇和專業服務[2]	8.65
處理客戶意見	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	97.22%

1. 平均為20.25分鐘。
2. 根據獨立資料研究公司於2008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分以上之成績。

香港燃氣業務

每公里街喉客戶數目

公司



網絡與基建

數十年來，我們不斷擴展基建設施，為市民供應源源不絕之煤氣，可靠程度超逾99.99%，服務達世界級水平。儘管如此，我們仍然努力不懈，確保網絡運作標準不斷提高。

我們一直致力以環保方式生產煤氣，因此在2008年安裝更多空氣壓縮機，以便採用更多天然氣作為生產原料。現時，煤氣生產原料中已有一半是天然氣。2006年，我們首度將天然氣引入香港，為本港帶來潔淨環保能源。同時，我們早於2004年與供應商簽訂25年供氣合同，確保天然氣供應穩定和避免價格波動，為市民提供經濟又穩定之能源。

在2007年開始投產之新界東北堆填區沼氣處理廠運作順暢。這個項目是全球最大型堆填區沼氣應用系統之一。經處理之沼氣輸送至大埔煤氣廠作為煤氣生產燃料，每年可減少在生產煤氣時耗用之石腦油達43,000公噸，也可減少二氧化碳排放量達135,000公噸，約相等於580萬棵樹每年吸收之二氧化碳量。

為了提高供氣網絡之可靠程度，我們進行東部輸氣管道工程，鋪設由馬鞍山經西貢至九龍東，全長24公里之高壓管道，工程已於年內完成。此項工程可增加對市區之供氣量及可靠程度，也可為該區客戶提供額外氣源。正在新界西興建之環形網絡全長9公里，工程進度良好。此外，我們正按計劃鋪設全長15公里之管道，將天然氣從大埔輸往馬頭角煤氣廠用作生產原料。

我們非常重視網絡運作安全，故此對網絡設施進行保養和修復計劃，以監察和加強管道安全運作。我們已於年內完成更換全長逾150公里之中壓球墨鐵管之工程，這些管道部分已使用超過20年。同時，我們引入更先進之設備和

技術，進行嚴格之管道檢查和漏氣測試，以確保高度安全水平。年內，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了電腦，有助快速查閱資料；並使用新式紅外線甲烷探測器進行洩漏測試，以及先進探測儀器檢查鋼管保護層之狀況。

公司內部進行質量檢測之實驗室也增添了多種新式測試設備，以加強對網絡配套設施如管道、配件、煤氣錶等之質量檢測。2008年9月，我們之全資附屬公司質量檢測服務有限公司獲香港實驗所認可計劃認可，證明該公司對於用作接駁氣體爐具裝置，耐用及靈活性高之不銹鋼波紋管之測試服務符合質量標準。

以上措施令安全水平不斷提高，與前一年比較，2008年重大煤氣事故減少41%，而實際煤氣緊急事故則下跌3.7%，刷新紀錄；承建商對網絡造成之第三者損壞事故也下降至新低，只有10宗。

香港煤氣網絡

現有之煤氣供應區域
計劃中新煤氣供應區域
已計劃興建之高壓或次高壓煤氣管道
興建中之高壓或次高壓管道
已完成之高壓煤氣管道
已完成之次高壓煤氣管道
已完成之廣東液化天然氣站至大埔廠之天然氣海底管道

開拓新領域

技術員在易高山西省廠房內液化煤層氣之儲存罐上進行安全檢查。

多元化及環保業務

我們作為區內主要能源供應商，充分明白地球上傳統能源，尤其是化石燃料正在快速消耗。作為一家負責任和具前瞻性之商業機構，我們必須努力開發其他替代能源業務，並確保這些業務能創造更清潔美好之環境。

易高環保投資有限公司

為了達到上述目標，集團成立了易高環保能源有限公司作為環保能源業務之舵手，以推動環保項目發展。易高屢創先河，開展了多個創新之環保項目，成績斐然。在此基礎上，我們更進一步於2008年1月1日成立易高環保投資有限公司（「易高」），將易高業務範圍擴展至香港以外，並將業務重點轉為發展內地之新興能源業務。自成立以來，易高一直推動集團環保業務之發展。年內，易高在新興能源及替代能源市場上取得輝煌成就，不但擴大了集團之業務版圖，也鞏固了我們在區內以燃氣業務為重心之能源集團領導地位。

2008年12月1 日，首輛載著液化煤層氣之槽車離開剛投產之山西省晉城液化煤層氣廠房，將這種新能源送到我們在華東一家合資公司。這是內地首家生產液化煤層氣之大型廠房，為國家和集團開創先河。首期工程已於年內投產，每日可生產25萬立方米天然氣。現時，易高正進行第二期工程之可行性研究，當兩期工程同時投產時，生產能力將提高至現時之三倍以上。

液化煤層氣廠房已與當地一個煤礦集團簽訂為期30年之煤層氣供應合同，利用沁水盆地豐富之煤層氣生產液化煤層氣。這個新廠房不僅把集團之潔淨能源業務帶進新里程，為城市管道燃氣項目提供另一種氣源，同時也對環境作出重大貢獻。在開採煤礦前抽取煤層中之甲烷，可大幅減少開採煤礦時排放到空氣中之煤層氣。

剛投產之山西省晉城液化煤層氣廠房是內地首家生產液化煤層氣之大型廠房，為國家和集團開創先河。

2008年12月

2008年12月1 日，首輛載著液化煤層氣之槽車從山西省晉城液化煤層氣廠房出發，將這種新能源運往內地其他合資公司。

液化煤層氣除了可替代化石燃料，有效利用資源外，也可減少排放導致全球暖化之溫室氣體。在價格上具競爭力之液化煤層氣將以陸路運往需要額外燃氣供應之合資公司，運送距離超過1,000公里。這項目能為城市燃氣合資公司解決一連串供氣問題，並可更有效平衡燃氣供求之波動。

2008年9月，我們在陝西省興建之首個大型壓縮天然氣加氣站投入運作，為重型運載車提供潔淨能源，成為集團在內地環保能源發展上第二個里程碑。加氣站每日設計供氣能力達5萬立方米，足以為250輛在該區主要用作運煤之重型運載車提供潔淨能源。以壓縮天然氣代替柴油，無論在經濟和環境上都可以為該區帶來好處：貨車營運者可節省燃料成本，而車輛減少排放量則可改善當地空氣質素。

易高在此創新項目中起著關鍵作用，與陝西省一家著名重載車製造商緊密合作，共同開發使用壓縮天然氣之重載車，並進行路面駕駛測試，效果令人滿意。我們接到大量壓縮天然氣重載車訂單，可以預見日後市場對這種車輛之需求將會很大。為使這項業務不斷蓬勃發展，我們計劃在其他重型運載車行駛路線之地區，興建更多加氣站以擴展業務。

2008年上半年能源市場百花齊放，一片興旺，然而在最後一季市況逆轉，國際油價急速下跌，並且爆發全球經濟危機。這些波動在短期而言使我們之煤基化工業務增添不明朗因素，促使我們更頻密檢討業務發展策略。但長遠而言，易高仍將銳意發展煤基化工，以及其他潔淨能源業務。目前，我們參與之項目包括於內蒙古鄂爾多斯市採用潔淨煤技術之煤基化工項目，以及在江西省豐城市投資之煤礦及焦化廠項目。

易高一直以先鋒角色推動潔淨能源業務之發展。自2000年開始，我們配合政府措施，經營五個專用石油氣加氣站，以改善香港空氣質素。現時，本港18,000輛的士全部採用這種環保燃料。隨著本港小巴也轉用石油氣，業界對石油氣之需求預期會不斷增加。經營石油氣加氣站之成功經驗，對於我們在內地發展壓縮天然氣加氣站業務大有裨益。

1999年，我們率先在本港採用堆填區沼氣作為煤氣生產之燃料。堆填區沼氣是垃圾分解過程中所產生含有甲烷之氣體。這個項目非常成功，因此易高在新界東北堆填區興建第二個規模更大之沼氣處理設施，將沼氣輸往大埔煤氣廠，該項目已於2007年投產。

多元化及環保業務

應用堆填區沼氣對保護環境幫助很大，不單可提供一種再生能源，同時可減少堆填區內未被應用之沼氣燃燒時排放之污染物。易高正尋求機會，在本港其他堆填區應用沼氣。

易高與香港機場管理局簽訂為期40年之專營權協議，負責設計、興建及營運永久航空煤油設施。工程現正按計劃進行，預計於2009年底完成。這項位於屯門之設施建成後，將成為本港主要航空煤油物流基地，為香港國際機場供應航空煤油。此外，易高與機場管理局已就第二期擴建工程達成協議，預計該工程將於2010年底完成。

鑒於全球能源供應日益緊張，我們正積極勘探、開採資源，發展替代燃料和潔淨能源。除了現時多個正在洽商之資源開採和資源轉化利用項目外，相信未來將陸續有更多具潛力之項目可供集團發展。

名氣通電訊有限公司

名氣通電訊有限公司（「名氣通」）為電訊營運商、電訊服務供應商和大型企業提供高端通訊和高質量網絡服務。名氣通利用現有之煤氣網絡，採用煤氣管道光纖技術，在管道內或管道旁鋪設光纖，建成高頻寬之電訊網絡，建設成本遠較傳統掘路建網之方法為低，而且也較環保。

2007年，名氣通成立山東泰華名氣通電訊有限公司，達到進軍內地市場之初步目標，可望從日趨蓬勃之內地電訊市場中獲益。藉著兩個網絡所產生之協同效益，這家山東合資公司積極於省內投資發展電訊基建項目，並根據已取得之成功經驗，發展出一套營運模式，並將之推廣至全國各地。

2008年12月

集團於山東泰華名氣通電訊有限公司之開幕儀式上，同時宣佈山東省濟南之環保數據中心成立。

2008年6月

吳江市供水廠房第二期工程完成，常務董事陳永堅（左）主持竣工及投產儀式。這項工程使每日供水量增加一倍至60萬立方米，管道網絡也增加78公里。

自2006年，名氣通已在香港營運一家先進數據中心。憑藉這方面之專業知識，我們在山東省成立另一家合資公司，在省內設立符合環保要求之數據中心。這家位於濟南市，佔地5萬平方米之數據中心由名氣通、中國人民銀行控股之北京馳波信息工程有限公司、株式會社日立製作所和日達科技投資有限公司共同合資建設。數據中心之設立，標誌著集團進軍內地潛力巨大、增長迅速之數據業務。

華衍水務有限公司

集團在內地共有86個合資項目，其中三個為供水項目，由華衍水務有限公司管理。年內，三家合資公司已在市場鞏固地位，客戶數目和供水能力均持續增加，生產力也不斷提高。

江蘇省吳江市合資項目之區域供水二期工程已經完成，進一步提高供水能力，以滿足該市對潔淨水之需求。工程完成後，區域供水淨水廠每日供水能力由30萬立方米增加一倍至60萬立方米，管道網絡也延長78公里，可將太湖水供應給市內130萬居民使用。

蕪湖華衍在安徽省投資之南陵供水工程於2008年動工，目標是加建長38公里之管道和三個泵水站，將長江水供應至南陵。這項工程預計於2009年首季完成，設計和建造之管網可達到50年防漏之營運需要。

蘇州工業園區第二污水處理廠工程進展良好，預計於2009年4月竣工。現時蘇州工業園區每日污水處理能力為15萬立方米，新廠房建成後可增至30萬立方米。

卓裕工程有限公司

卓裕工程有限公司（「卓裕」）採用較環保之非開挖式技術，為政府部門、公用事業機構和地產發展商進行管道鋪設工程。

憑著專業知識和技術，卓裕近年完成多項大型工程，備受讚賞，在業內聲譽卓著。在此成功基礎上，卓裕擴展業務範疇，提供工程顧問服務。年內，卓裕為澳門一家天然氣輸氣公司，就其輸氣營運及維修系統提供專業意見。

卓裕進行多項水務工程均表現卓越，奠定在業界之領先地位。公司之水務承建商等級獲提升至「核准B級」，可承接更多政府大型水務項目。年內，卓裕贏得多項水務工程合約，除了為水務署進行多項水管復修工程，也首次承接多項政府之冷卻水管復修工程；另外也為九龍一個物業發展項目進行水管改道工程。

推動可持續發展

四川地震發生後，由僱員組成之義工隊深入災區送上物資，
受到四川兒童熱烈歡迎。

企業社會責任

一家企業必須對客戶、公眾以至社會負起應有之責任，否則，絕不會成功和持久運作。因此，我們關心弱勢社群、推動地區之可持續發展，並且致力保護和改善環境，積極承擔企業社會責任。

關懷弱勢社群

我們深明社會上有很多人需要幫助和關心，因此我們特別關注弱勢社群，盡力提供協助和表達關懷。

年內，我們為四川地震災民進行大規模之救災支援工作。集團在香港得悉四川災難之消息後，立即採取救災行動。恒基集團和煤氣公司合共捐出港幣1千萬元救助災民，而公司亦聯同在香港及內地之僱員及承辦商另捐款逾港幣1千萬元。此外，150名來自煤氣公司、港華燃氣及內地合資公司之義工組成救災支援小組參與救災工作。他們前往省內受災最嚴重之汶川、茂縣、理縣、青川等偏遠地區，將食物、水、帳篷、瓶裝氣體及煮食爐等緊急救援物資送到災民手上。

在香港，我們擴闊了煤氣優惠計劃之受惠對象。除了繼續為長者和殘疾人士提供煤氣費優惠以減輕他們之經濟負擔外，我們於2008年1月1日推出「單親家庭煤氣費優惠計劃」，對象為領取綜援之單親家庭，估計約有38,000個單親家庭受惠。

2008年，我們再次舉辦一年一度之「萬耀同心為公益」大型公益活動。公司贊助耀料包裹145,000隻

貨車隊載著緊急救援物資，送到受地震影響之村落。

2008年2月

煤氣公司榮獲香港社會服務聯會頒發2007/08年度「全面關懷大獎」，表揚公司致力履行企業社會責任。執行董事暨營運總裁關育材（右二）代表公司接受由香港特別行政區政務司司長唐英年（左二）頒發之獎狀。

我們舉辦「煤氣．家．添愛」烹飪培訓計劃，為弱能人士舉行烹飪課程和比賽，幫助參加者改善烹飪技巧之同時，亦增強他們之自信心。

此外，我們與鄰舍輔導會合辦「煤氣．家．添愛」烹飪培訓計劃，與弱能人士分享烹飪技巧，並協助他們建立自信心。活動包括為弱能學員舉辦烹飪課程及烹飪比賽。為了發揚社會共融精神，煤氣義工與參賽者組成隊伍，合作烹調出多款美味聖誕菜餚。

煤氣溫馨義工隊積極參與集團之公益活動，為有需要人士帶來溫

粽子，贈予長者及有需要人士，而煤氣義工也探訪了特殊學校，協助弱能兒童掌握包裹粽子之技巧。我們亦與立法會議員和區議員在中秋節合作，將150,000個健康月餅贈予長者。

2008年榮獲之社會服務獎項

香港社會服務聯會：全面關懷大獎
《壹周刊》：傑出品牌關懷大獎
社會福利署：「Cooking For Fun 兒童英語學習坊義工計劃」獲頒2007-08最佳企業義工計劃
社會福利署：2007年最高服務時數獎（私人團體—最積極動員客戶參與獎）冠軍
公益金：最高榮譽獎
公益金：「僱員樂助計劃」最高籌款獎第一名
公益金：十大最高籌款機構第二名
公益金：「公益行善『折』食日」最高參與率獎

企業社會責任

馨暖意。例如在2008年11月，超過100名義工隊成員、客戶義工和香港工會聯合會之義工攜手合作，為1,200位長者舉辦剪髮活動，以慶祝長者日設立30周年。

環境可持續發展

關懷弱勢社群只是企業社會責任其中一環。為了對抗全球暖化、空氣污染和地球資源耗盡之危機，關心地球、保護環境也極其重要。

作為一家能源供應商，我們必須採取負責任之態度，推動能源業務之可持續發展，並開拓潔淨能源業務。天然氣是一種潔淨之化石燃料，我們在煤氣生產過程中採用更多天然氣及堆填區沼氣，實踐致力改善環境之承諾。我們在內地大部分之城市管道燃氣項目均採用天然氣，而易高則不斷拓展石油氣、壓縮天然氣和液化煤層氣項目，鞏固集團作為潔淨能源業先驅之地位。我們對於以煤炭為基礎生產甲醇、二甲醚等潔淨能源之研究，確認了開發這些能源之可行性，並從而訂立了未來之業務方向。

在日常運作上，我們採取了多項節約能源措施，例如：在建築物採用隔熱物料；在部分網絡設施安裝光伏板；將辦公室內之溫度設定為攝氏25度等，使香港業務之運作在年內節省了1,664,455千瓦小時用電量。

在廢物管理方面，我們繼續增加回收之廢物種類，除了紙張、塑膠等常見之回收物品外，我們也回收舊辦公室電子器材、廢棄爐具、舊煤氣管和接駁軟喉等。同時，我們在運作上推出簡單易行之減廢措施，例如推廣「無紙辦公室」，鼓勵僱員多用電子郵件溝通，此等措施大幅減少了用紙量。

為了提高僱員、業務伙伴、供應商和公眾之環保意識，我們經常與綠色力量、長春社、世界自然基金會、地球之友等環保組織合辦不同活動，如環保經驗分享工作坊、遠足活動及植樹挑戰等。我們也舉辦了多個生態旅遊活動，包括於離大嶼山不遠之西北水域觀看中華白海豚，以及參觀西貢海下灣海岸研究中心等。除了支持由地球之友舉辦之「6.21夠照．熄燈」和「2008年知慳惜電節能運動」外，我們亦參加由環保署舉辦之「綠色香港．碳審計」計劃，成為綠色機構，並簽署了「減碳約章」，承諾採取行動支持香港減少溫室氣體之排放。2008年12月，我們溫室氣體排放量之計算方法及匯報均符合國際標準組織制定之ISO 14064-1要求。

我們舉辦環保購物袋設計比賽，以提高合資公司僱員之環保意識。優勝作品更製成購物袋在青島派發，以推動綠色奧運。

環保資料（香港）

保護臭氧層	公司車隊100%之空調系統採用環保雪種R134A代替氯氟碳化合物。 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。
空氣質素	每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.55公斤。 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.048公斤。 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為12.35公噸。
溫室氣體排放	煤氣生產主要設備之溫室氣體排放量相當於342,159公噸之二氧化碳。
水質	每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為6.55立方米。
化學廢料	每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為2.45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。

公司充分遵守所有環保法例。

過去多年，我們積極參與環保活動，並贏得不少榮譽。我們連續七年獲頒「卓越明智減廢」標誌，並且在香港工業總會舉辦之「一廠一年一環保項目」計劃獲確認為綠色獎章公司。該項計劃旨在減少香港和珠江三角洲地區之污染問題。

讓僱員發揮所長

要達到成為亞洲首屈一指潔淨能源企業之目標，我們必須提供理想工作環境，以吸引和挽留人才。這些優秀人才不但需具備專業才能去執行職務，還要對工作充滿熱誠，致力推動業務發展，為客戶竭誠服務，並實踐對社會之承諾。

專業進修及領袖培訓

為僱員提供進修和發展機會，才能吸引他們為公司效力。我們要確保僱員不僅具備專業技能和知識，於執行職務時能達到最高標準，更要提供機會讓他們不斷發展潛能，成為集團內富創意和表現卓越之領袖。因此，我們推出了一項培訓計劃，以建立一個優秀團隊，配合新業務發展之需要，也為核心業務注入新動力。

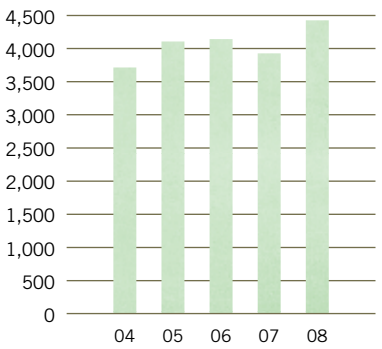
這個培訓計劃之核心部分是「領導勝任能力模式」。我們據此評估管理人員之勝任能力，落實對領導人才之要求，並且選拔合適人才。「領導勝任能力模式」不但有助建立公司之領導團隊，也為人才躍展計劃（包括「跨地領袖培育計劃」和「領袖精英培育計劃」）提供基礎。

「跨地領袖培育計劃」為期18個月，選拔適合在內地業務擔任管理職位之年輕人才接受培訓。2008年，該計劃取得令人滿意之成果，學員已完成所需培訓，並獲安排更重要職務。

企業社會責任

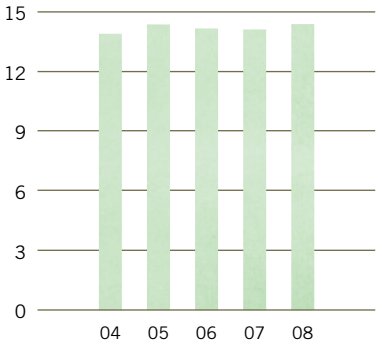
每僱員營業額

公司（港幣千元）



每僱員煤氣銷售量

公司（百萬兆焦耳）



「領袖精英培育計劃」則選拔人才加入領袖人才庫，預備將來擔任集團之領導層。集團為學員提供多方面之學習機會，讓他們接受嚴格培訓，包括師友計劃、培訓工作坊、擔當新任務、網上學習、領袖經驗分享等，讓他們作好準備，日後負責更廣泛之管理工作。

我們在2008年首度與清華大學合辦「企業管理研修班」。40多名參加者包括人才躍展計劃之學員和高級管理人員，參加這個為期10天之課程。參加者不但對最新之商業和管理趨勢加深認識，還有機會向內地一些頂尖教授請教，獲益良多。

為了鼓勵僱員持續進修以促進個人事業發展，我們在2008年12月重新推出「專業資格要求政策」，協助僱員取得專業資格。在這個政策下，僱員可提高競爭力，獲得較快之晉升機會；而集團則可建立專業之優秀團隊，促進業務發展，從而達至雙贏效果。

針對集團內地業務需要，我們透過「香港經驗交流計劃」，為超過200名內地行政人員在香港舉辦為期三周之培訓。除了重點介紹煤氣企業文化外，也涵蓋質量改善、專業技能、安全程序和以客為尊之思維模式。此外，我們與香港中文大學合辦了為期兩周之行政人員發展課程，內容主要介紹商業策略、全球競爭和企業管治。該課程已是第三年舉辦，在2008年共有35名內地高級行政人員參加。

為了培育優秀之燃氣專業人員，為客戶提供安全可靠之服務，我們繼續推行各項培訓計劃，包括：「見習行政人員計劃」、「氣體技工學徒訓練計劃」、「見習網絡技工培訓計劃」，以及為承辦商而設之「註冊氣體裝置技工培訓課程」。同時，我們也舉辦工作坊和研討會，讓工程師掌握燃氣業最新情況和發展趨勢。這些培訓計劃內容充實，成效顯著，因此學員在過去屢獲殊榮。2008年，學員獲

得之獎項包括：香港工程師學會「傑出見習工程師獎」第一名；政府「青少年就業計劃 — 超新星獎」，以及職業訓練局「優異學徒獎」。

僱員福利

我們一直為僱員提供全面福利。為了讓僱員有更多時間與家人相聚，配合整體之社會趨勢，並進一步加強公司良好僱主之形象，我們在2008年7月1日推行五天工作周措施，大部分香港僱員均可受惠。我們深明生兒育女是人生大事，因此特別推出新措施，由2009年1月1日開始，香港煤氣公司男僱員在子女出生時期，可享有三天侍產期，讓他們有更多時間照顧家人。我們亦為僱員提供更多醫療保障，除了在現有團體醫療計劃下擴大承保範圍，也為僱員之個人醫療保險計劃提供資助。同時，我們與市場上主要之醫療服務機構合作，提供優惠醫療服務和身體檢查計劃予僱員及其家人。此外，我們推出「退休僱員煤氣費優惠計劃」，自2008年7月起，所有退休僱員可獲煤氣費及相關服務之折扣優惠。

除了提供全面福利外，我們深明必須對表現出色之僱員給予肯定和獎勵，因此我們釐定薪酬時，著重薪酬與表現掛鈎之原則，以提高生產力。我們期望僱員對自己之工作引以為傲，全心全意推動公司業務發展，也清楚明瞭公司之業務目標和展望。業務發展策略大使團在這方面正發揮了重要作用。大使團在2008年已成立10周年，它將繼續扮演溝通橋樑，促進管理層與僱員之溝通。

過去16年來，「優質服務計劃」通過團隊合作和創新思維，不斷提高服務質量和改善工作流程。2008年，「優質服務計劃」之主題為「發揮綠色創意 共建優質企業」，結合創意和環保方法，提高安全水平、客戶服務質量和工作效率。我們舉辦了一連串活動，鼓勵僱員提出建議，如何採用更環保方法改善日常運作。

2008年，在香港有90個小組合共770名僱員完成54個項目，共取得港幣4千萬元有形得益。當中最具創意之項目是利用從道路工程項目所回收之混凝土製造保護磚，

舉辦康體活動有助中港兩地僱員融合和加強合作，充分發揮團隊精神。

企業社會責任

以保護地下煤氣管道。此項目贏得2008年「常務董事大獎金獎」。至於在內地，接近3,000名僱員參與計劃並完成327個項目，共取得有形和無形得益超過人民幣2千9百萬元。八個來自不同合資公司之優質服務小組更參加了「真龍杯」全國品質監控小組成果發表賽，結果由安慶小組「及時雨」奪得「優勝獎」。

香港職業健康及安全

我們把燃氣安全及僱員之健康和安全置於首位。為使健康及安全管理系統能更加有效運作及持續改善，我們推行多項安全訓練和保障健康之措施。例如，我們在年內加強《僱員健康及安全手冊》之內容並重新刊印分發。同時，我們進一步加強呈報系統，建立了險失事故管理計劃，鼓勵僱員呈報對於一些可能導致人員受傷、設施破壞或財物損失，但實際上是由於僥倖、糾正行動或及時制止等原因而沒有出現上述現象之事件或情況。

這些措施成效顯著，並取得豐碩成果。我們在2008年，錄得過去27年來最佳之工業安全紀錄。在年內共有9宗導致受傷之工業意外，意外頻率由2007年之0.3下降至2008年之0.22，減幅26.7%。

我們進一步改善健康及安全管理系統，以符合最新BS OHSAS18001:2007標準；同時亦推出範疇更全面之「企業健康、安全及環保獎勵計劃」，以取代原有之「企業安全獎勵計劃」。此項新計劃將加強宣傳健康與安全信息，鼓勵僱員多參與有關活動，提高他們之安全意識。

工人正在鋪上以回收之混凝土製成之保護磚，以保護地下煤氣管道。這個具創意之環保項目贏得2008年「常務董事大獎」。