
煤氣公司 資料冊

2015

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣
Towngas

序 言

香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)為貫徹維持透明度的方針，特別編印2015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事務部，電話2963 3483。

內容大綱

第一部分：業務運作

一. 業務回顧	5-9
(a) 本港煤氣業務利潤	
(b) 銷售與市場推廣	
(c) 客戶服務	
(d) 網絡與基建	
(e) 環境可持續發展	
(f) 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) 2015年成績	
(b) 2016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）	20-21
六. 收費	21
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	22
八. 煤氣優惠計劃	22

內容大綱

第二部分：環境保護

- 一. 環保推廣活動 23
- 二. 環保培訓及教育 23
- 三. 環保成就 23
- 四. 環保表現 23-26
 - (a) 環保資料
 - (b) 2015年生產廠房排放量

第三部分：財政概況

- 一. 綜合損益表 27
- 二. 綜合財務狀況表 28-29
- 三. 董事酬金 30
- 四. 家用煤氣保養分析 30

業務運作

一. 業務回顧

2015年本港經濟維持溫和增長，整體就業狀況良好，帶動本地消費需求平穩增長，惟下半年訪港旅客人次持續下跌，對酒店業的煤氣銷售有所影響，加上2015年全年平均氣溫為本港有紀錄以來最高，影響住宅煤氣銷售。整體而言，2015年本港煤氣銷售量為28,404百萬兆焦耳，較上年度下降1.5%；而全年爐具銷售量達255,730台，銷售額較上年度上升6.4%。

公司本年度投資港幣11億5千4百萬元於生產設施、管道、廠房和其他固定資產，以配合香港煤氣及相關業務的發展。

(a) 本港煤氣業務利潤

2015年本港煤氣銷售量較上年度下降1.5%，客戶數目較上年度增加19,326戶至1,839,261戶。我們於2015年8月將每兆焦耳標準煤氣收費上調港幣1仙，實質煤氣費增幅為3.5%，以應付日益上漲的人力成本和營運支出。2015年本港煤氣銷售稅後利潤為港幣26億4千萬元，較上年度下降2.2%。

(b) 銷售與市場推廣

我們致力開拓嶄新煤氣應用，集團於商業市場表現良好，並未受訪港旅客人數下跌所影響。香港兩大主題公園增加使用不同能源設備，轉用煤氣驅動的空調及抽濕系統，以及其他應用設備，有助降低成本且更為環保可靠，加上園內提供的餐飲服務，我們於主題公園的煤氣銷售量因而大增36%。

我們推出專為食肆而設的高效能產品，故此於餐飲市場的業務能保持穩定增長。我們引入多款創新的自動化煮食爐具，廣受餐飲業歡迎。這些煤氣爐具特設餘熱回收功能，並且具備自動拋鏟、智能火力及時間控制，以及預設程式噴射熱風烤焗功能，不僅節約能源、降低營運成本，亦可保持食品質素，同時有助減低僱員因重複烹調動作引致勞損的風險。

年內，我們取得兩個轉用煤氣作能源的項目，包括屯門一家洗衣廠，以及灣仔一所由醫院管理局營運的醫院，有助保護環境。當中設備由柴油改為雙燃料驅動，以便使用煤氣，有關改造工程將於2016年完成。

此外，我們將利用堆填區沼氣發電，減少碳排放之餘，亦可轉廢為能。新界東北的新發電機工程完成後，每年可為雅麗氏何妙齡那打素醫院供應2,000萬兆焦耳的電力。發電機為熱電聯供系統，透過餘熱回收提供蒸汽及熱水予醫院使用。此全新系統將於2016年中投入運作。

我們積極推廣在家煮食，鼓勵回家吃飯，共享天倫，同時可於集團住宅項目之間帶動協同效應，發揮最大效益，亦有助集團突破傳統公用事業機構的形象。2015年，「愛•為生活打氣」及「一站式廚房設計服務」項目分別推廣在家煮食促進家庭和睦及現代優質生活的理念，同時榮獲2015年「HKMA/TVB傑出市場策劃獎－優秀獎」。

年內，我們售出的爐具達255,730台，銷售額較上年度上升6.4%。透過「一站式廚房設計服務」，我們在高級零售及物業發展市場拓展「B2B」業務。我們將Mia Cucina櫥櫃連同TGC和Scholtès爐具一併銷售，向零售客戶及大型發展商提供一站式廚房設備組合。隨着市場日漸重視小巧廚房的優雅設計，本港大型物業發展商對此類廚房組合方案的需求亦隨之增多。僅在2015年，我們售出超過4,000套廚房設備組合。最新「隱藏式櫥櫃」亦於年內推出，特別適合近年流行的開放式單位設計，我們深信此產品將受香港新一代業主歡迎。

2015年，廣受歡迎的煤氣乾衣機在香港市場推出20周年。我們特別舉辦一系列推廣活動，慶祝此煤氣產品取得佳績之餘，亦突顯室內煤氣乾衣的好處和便利。

6 (c) 客戶服務

我們矢志提供優質產品和服務，亦致力確保客戶安全，同時為他們帶來更舒適便捷的生活體驗。年內，我們收到6,766宗嘉許，足證我們的努力得客戶認同。

過去20年，我們每隔18個月便派員到訪客戶家中進行定期煤氣安全檢查，務求減低事故發生的風險。前線人員亦可藉此機會接觸客戶，講解煤氣安全知識，同時直接處理問題。

我們盡心服務，滿足客戶需要，於2015年帶來豐碩成果。我們連續七年榮獲《星島日報》「星鑽服務品牌選舉」之「最佳售後服務大獎」；第五度獲頒《東周刊》之「香港服務大獎－公共能源」；並首次奪得《明報周刊》之「星級公用事業大獎」。

我們的客戶服務熱線中心採用先進來電管理系統，具備嶄新功能，有助提高服務水平。我們更獲香港客戶中心協會頒發「神秘客戶撥測大獎－金獎」、「年度最佳呼入客戶中心小組組長－金獎」及「年度最佳呼入客戶中心（50席以上）－銅獎」。

年內，我們革新手機應用程式，提供更多網上服務、烹飪食譜，以及環保節能知識。客戶現在只需出示應用程式內的煤氣賬單二維碼，即可隨時於便利店繳交煤氣費，方便快捷。

(d) 網絡與基建

2015年，我們繼續積極擴展並提升香港煤氣管道網絡及基建設施，使煤氣供應更穩定可靠，為客戶提供優質服務。

馬頭角廠房的改建工程已經完成。我們以天然氣全面取代石腦油作為生產煤氣的原料，不僅減少過程中產生的氧化氮排放量，亦帶來不少經濟效益。我們銳意不斷提高煤氣安全水平，增加坑道巡查次數、加強煤氣測漏，並定期更換舊管道。這些措施成效顯著，第三者損毀事故及管道網絡的煤氣洩漏事故數字均創新低。此外，我們正在更換煤氣管道網絡內的中壓球墨鐵管，工程現已進入最後階段。

為確保新界西北地區住宅的煤氣供應穩定可靠，我們正沿青山公路鋪設環形管道，由大欖站延伸至屯門北站，全長9公里，並改建這兩個煤氣站以配合增加的產量。管道鋪設工程預計於2017年完成。

我們亦開發嶄新技術，進一步改善檢查及維修程序，確保供氣安全穩定。我們使用無線立管檢查飛行器進行室外立管檢查及煤氣洩漏檢測，大幅提高運作效率。此外，我們特別設計小型多功能機械人Laparobot，可偵測管道網絡內的異常情況並加以修復，無須挖掘路面。我們更研發創新的自動截水裝置Aquashield，可自動封閉管道，阻隔水流，保護地下煤氣管道免因鄰近水管爆裂而遭水淹沒。

(e) 環境可持續發展

我們致力保護環境，以達致可持續發展，集團上下的運作也貫徹這環保政策。我們作為環保先鋒和倡導者，於2015年推行各類環保活動及計劃，奠定了多個里程碑。

在香港，新界東南堆填區沼氣利用項目工程進展理想。新設施將採用先進技術，將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，然後注入煤氣供應網絡。此項目預計每年可減少排放約56,000噸二氧化碳。

煤氣公司位於香港北角的總部大樓推行多項節能措施，例如在大廈空調系統安裝無油磁浮變頻冷凍機組，不但減少能源消耗，同時避免產生熱能廢物和油污染。大樓於2015年獲得「綠建環評既有建築1.2版」之「最終鉑金級別」認證。我們亦簽署「節能約章」，於6月至9月期間，維持室溫於攝氏24度至26度之間。此外，我們使用平板電腦及流動電子設備，希望達至無紙化的營運模式。使用數碼產品不僅節省時間和保護天然資源，亦可提高服務質素，有助與客戶保持聯繫。

公眾教育為實踐環保理念的重要一環。因此，我們致力向僱員、承辦商、供應商以至公眾推廣綠色生活，鼓勵他們改變日常習慣，為改善環境出一分力。

在香港，浪費食物情況嚴重，堆填區每日接收逾3,000噸廚餘。有見及此，我們支持多項減少廚餘的環保活動。2015年，我們與香港地球之友合作舉辦「惜食有賞」運動，共有超過130家食肆響應，並提供折扣及優惠券，鼓勵顧客點餐時按食量要求「少飯」，並在用餐後不剩下食物。我們亦贊助綠領行動「菜頭菜尾烹飪大賽」，呼籲公眾珍惜食物，以剩餘飯菜烹調佳餚。

年內，集團積極參與香港多個環保團體舉辦的活動。我們響應綠領行動「利是封回收重用大行動」，在辦公室收集超過120公斤利是封，鼓勵大家歡度農曆新年時亦支持環保。世界自然基金會於3月舉行「地球一小時」熄燈行動，呼籲公眾關注氣候變化，當晚集團旗下的香港及內地設施也關閉照明系統。此外，我們參加健康空氣行動舉辦的「索氣大作戰2015」，與各界攜手對抗空氣污染。

我們亦與長春社合辦第五屆「第綠梯隊」環保領袖訓練計劃，向學生提供一連串領袖訓練，為未來環保工作培育生力軍。參加者策劃多項推廣活動，提倡綠色生活，並喚起公眾對碳排放的關注。自2011年起，計劃共吸引逾100名青少年參加。

我們鼓勵僱員寓運動於行善，積極籌款支持環保，並提醒公眾關注環境問題。僱員及其家人一同參加綠色力量「環島行」及環保觸覺「綠步郊野」活動，步行籌款之餘，亦親身感受在香港郊遊遠足的樂趣。

(f) 讓僱員發揮所長

我們一向視僱員為最寶貴的資產。我們定期舉辦活動，提升他們於工作上的滿足感，以及促進他們的身心健康。

作為一家肩負社會責任的企業，我們為殘疾人士提供就業機會，並在他們工作的客戶服務熱線中心新增設施，以配合其需要。熱線中心內工作間按照人體工學原理重新設計，主要入口換上自動門，洗手間更加裝無障礙設施。

2015年，我們繼續於香港推出「續Fun生活每一天」系列活動，旨在促進僱員的身心健康。我們舉辦多個以親子、婚姻生活及長者護理為題的講座，與僱員分享相關知識，從而提升個人生活質素。

承辦商一直積極投入，盡心工作，我們亦視承辦商如公司僱員，照顧他們不同的需要。在香港，我們為承辦商提供全面福利，包括人壽保障，是業內首批向合約僱員提供此類保障的公用事業機構。我們不但為承辦商舉辦多項活動，如工作坊、參觀活動、考察團，以及設立獎勵計劃及獎項等，亦邀請他們參加集團的大型活動。

人才培訓為集團的首要任務。回顧2015年，我們專注發展僱員的領導能力、管理技巧及專業技術三方面，期望提升僱員的專長和技能。我們提供機會，讓僱員盡展所長，發展事業。中華煤氣工程學院舉辦多元化的工程技術培訓計劃，讓僱員獲取所需的學術及專業資格。我們於7月設立全新網上學習平台，讓僱員按需要學習，也可隨時隨地溫故知新。

此外，中華煤氣工程學院致力提升內地工程人員的專業水平，為集團建立更強大的專業團隊。在2013年及2014年，集團先後獲得香港工程師學會及英國燃氣專業學會認可，成為第一家及至今唯一一家企業於內地推行專門為燃氣工程師而設的培訓計劃。學員完成計劃後累積足夠工作經驗，便可加快申請考核成為特許工程師。第一屆學員已於2015年完成培訓。年內，中華煤氣工程學院在香港及內地提供的訓練時數合共200,011小時。

我們於香港總部大樓設立「煤氣創新館」，展示同事在改善工作流程、安全表現及生產力方面取得卓越成效的創新發明。展品不但突顯同事的創意，亦肯定他們的才能和努力。此外，我們出版刊物《創新頭條》，介紹創新的理念及個案，鼓勵僱員在工作上持開放態度，突破傳統思維界限。

我們繼續推行一系列實習計劃、見習行政人員及管理人員培訓計劃，以及職業發展項目，例如舉辦短期調派計劃，年內共有24名香港僱員獲調派至內地工作，體驗當地工作文化。我們積極培育人才，增進僱員技能，以配合集團業務不斷擴展。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚了解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2015年舉辦了13次安全展覽，秉承公司一貫將安全信息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了逾123萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

煤氣公司把員工的安全和健康放在首位。因此，我們在公司推行了全方位安全管理制度，持續提升安全及健康水平和有系統地減低意外的風險。公司在推動安全文化和實施安全健康政策上不遺餘力，我們定期為僱員、承辦商和供應商安排職安健訓練課程，以及舉辦各類型安全健康活動。2015年共發生了18宗工業意外，意外率為0.36。

為了讓同事在發生緊急事故時能有效及迅速地採取適當的應變措施，我們定期進行不同的演習。在2015年，我們與消防處進行多次聯合火警演習，確保在事故發生時，緊急事故協調小組和消防員能緊密合作。另外，我們亦舉辦了「企業緊急事故桌面演習」，藉以加強管理人員對緊急事故的應變能力。

為了提升僱員和承辦商的健康及安全文化，我們在2015年舉辦了各式各樣的活動。「健康安全環保月」的活動包羅萬有，包括「健安環專題講座」及「健康安全環保日」，吸引超過2,500位來自各部門、附屬公司及承辦商參與。而「職業健康知多D」推廣活動，則引起同事對職業健康的關注及認知。此外，我們特別為承辦商舉辦「承辦商健安環活動」，如「承辦商職業安全及健康講座」。

在2015年，我們於職業安全健康局主辦的第14屆香港職業安全健康大獎中奪得三個獎項，分別是「安全管理制度大獎（其他行業組）一金獎」、「職安健年報大獎一銀獎」及「安全表現大獎」。

(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2015年的供氣可靠程度達致99.992%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38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29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。生產廠房意外度數率經常維持於低水平，約每年十萬工時有0.48宗意外。然而，為了達致零意外，每當廠房出現意外時，管理層便會徹底檢討事故成因，並採取一切可行的防禦措施。多年以來，公司廠房沒有出現重大的煤氣事故。長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

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

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

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

此外，我們加強針對第三者挖掘工程而進行的坑道檢查，以減少工程對煤氣管道造成損毀。2015年，煤氣公司進行約178,336次坑道檢查，巡查了14,044個有工程進行的地盤。

(e) 緊急事故、安全檢查及安全推廣活動統計圖

(i) 突發事故數目

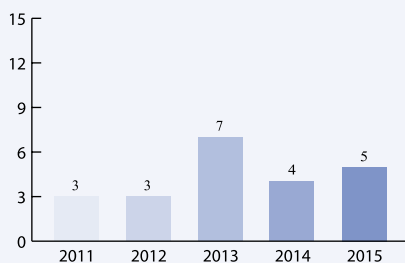


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2015年接獲的15,089宗突發事故中，只有405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

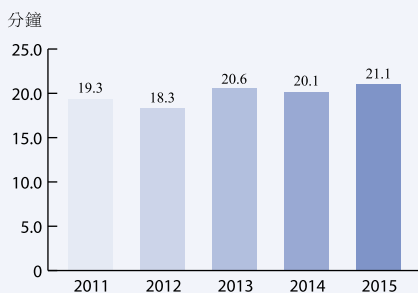
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2015年的405宗煤氣事故中，有5宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

* 嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全條例界定。此數字不包括自殺個案。

(iii) 煤氣事故的平均回應時間



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

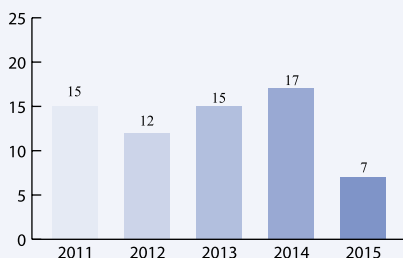
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2011	2012	2013	2014	2015
意外數目	0	0	0	0	0

* 自殺個案不包括在內。

煤氣公司致力推廣煤氣安全並迅速回應緊急事故，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管道的意外數目



過去一年，煤氣公司因第三者損壞而造成的意外事故依然保持在較低的水平。在2015年，這方面的意外事故有7宗。

(vi) 坑道巡查

2015年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
4,550	4,808	4,686	14,044

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。我們不但提供管道位置圖及相關的安全建議，更為建造業界舉辦安全講座。2015年，共有270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，進一步確定管道位置以策萬全。

(vii) 煤氣洩漏及輸氣管道巡查數目

管道種類	測量頻率
輸氣管道： - 高壓及次高壓B主喉	至少每年進行一次
配氣管道： - 置於建築物下或建築物內的聚乙烯管或鋼管 - 中壓球墨鐵管或所有鍍鋅管 - 低壓球墨鐵管 - 其他	至少每年進行兩次 至少每年進行六次 至少每年進行三次 至少每年進行一次

煤氣公司實施嚴格的防漏巡查。我們經過特別訓練的技術員，採用先進的儀器 - 火焰電離檢測器及可燃氣體檢測器，定期為各類管道進行防漏巡查。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，2015年由公眾向煤氣公司報告的供氣網絡氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.015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0.08宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2015年與政府有關部門進行的主要緊急演習統計

演習項目	火警演習					炸彈威脅演習	
	大埔廠房	馬頭角廠房	香港仔倉庫	供氣網絡 (大埔區)	寶馬山隧道	大埔廠房	馬頭角廠房
進行次數	2	1	1	1	1	1	1

(有關的政府部門包括消防處、機電工程署及警務處)

(ix) 定期安全檢查次數



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

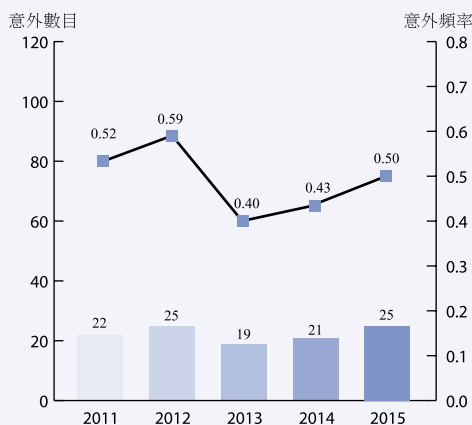
(x) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司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及煮食爐具，而在2015年，我們為客戶移除或更換了186個無煙道式熱水爐及普通煙道式熱水爐，及447個沒有熄火安全裝置的煮食爐。

(xi) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2015年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了13次安全展覽和14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。

(xii) 僱員的工業安全表現



煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。由2011年至2015年，公司於每十萬工時僅發生少於一宗工傷意外。煤氣公司將繼續為僱員提供職業安全培訓，以進一步減少發生意外的機會。

三. 服務承諾

煤氣公司自1994年起每年就煤氣供應的可靠和安全程度、僱員的服務態度、服務的效率和方便程度、預約服務以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去21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) 2015年成績

	<u>成績</u>
可靠程度	
源源不絕的煤氣供應(超逾99.99%)	99.992%
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	
緊急搶修隊平均到達現場時間 (於25分鐘內)	平均20.96分鐘
預約服務	
於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.12天
效率和方便程度	
客戶服務熱線(來電於四聲鈴響內接聽)	93.21%
一個工作天內接駁或截斷煤氣供應(因應客戶的要求)	100%
截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金(因應客戶的要求)	100%
服務質素	
高效率 *	8.85分
親切、誠懇和專業的服務 *	8.86分
處理客戶意見	
於三個工作天內處理書面建議	100%
兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	100%

* 根據獨立資料研究公司進行的客戶調查結果計算得分。以10分為滿分，承諾取得8分以上的成績。

(b) 2016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2016年服務承諾，由1月起生效，成績將於2017年1月發表。

<u>服務承諾</u>	<u>服務指標</u>
可靠程度	
源源不絕的煤氣供應	- 超逾99.99%
因維修或其他工程而需暫停煤氣供應	- 3天前預先通知客戶
恢復煤氣供應	- 12小時內
安全程度	
緊急搶修隊	- 於25分鐘內抵達現場
預約服務	
提供維修及安裝服務	- 於兩個工作天內提供服務
效率和方便程度	
客戶服務熱線	- 來電於4聲鈴響內接聽
接駁或截斷煤氣供應	- 1個工作天內
取消煤氣戶口	- 截斷供氣兩小時後到客戶中心 退回開戶按金 *
服務質素	
高效率	- 8分或以上(10分為滿分)
親切、誠懇和專業的服務	- 8分或以上(10分為滿分)
處理客戶意見	
書面建議	- 3個工作天內回覆客戶已收到函件 - 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

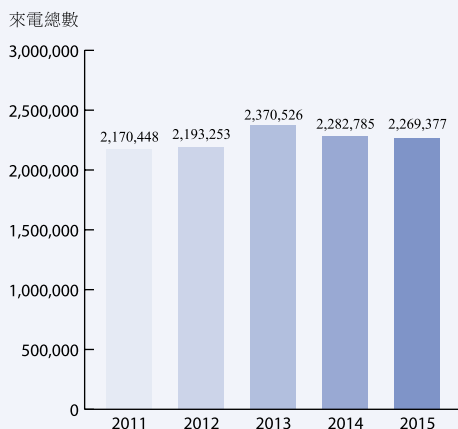
* 住宅客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求，最高退還款額為港幣2,000元。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

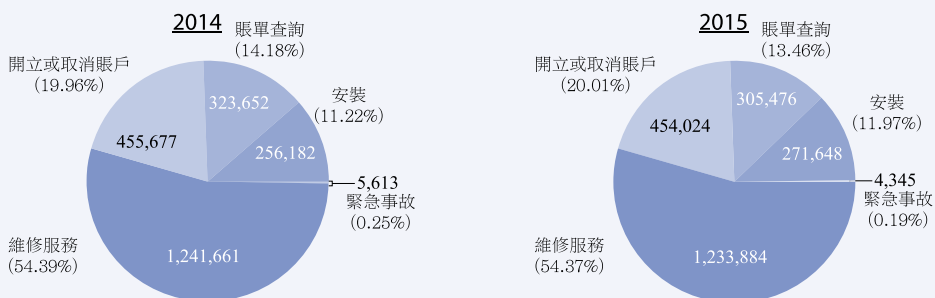
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2015年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(b) 客戶服務熱線及緊急事故熱線



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：



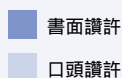
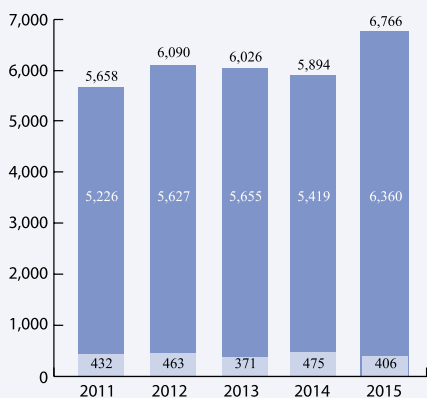
客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2015年客戶來電總數的54.37%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

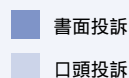
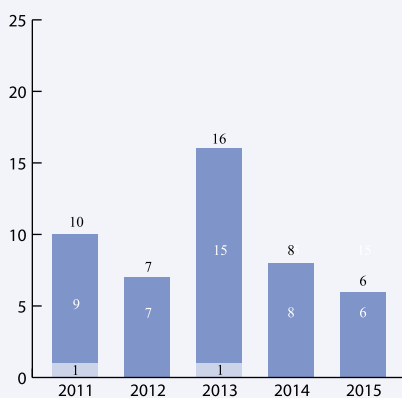
資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2015年，我們隨賬單為客戶寄出25張資訊單張，內容主要是介紹煤氣服務及產品，包括煤氣爐具、名氣廊、煤氣烹飪中心、Mia Cucina、環保及健康產品等最新優惠和資訊，以及煤氣安全及節約能源小貼士。

(d) 客戶讚許及投訴數目

客戶讚許數目



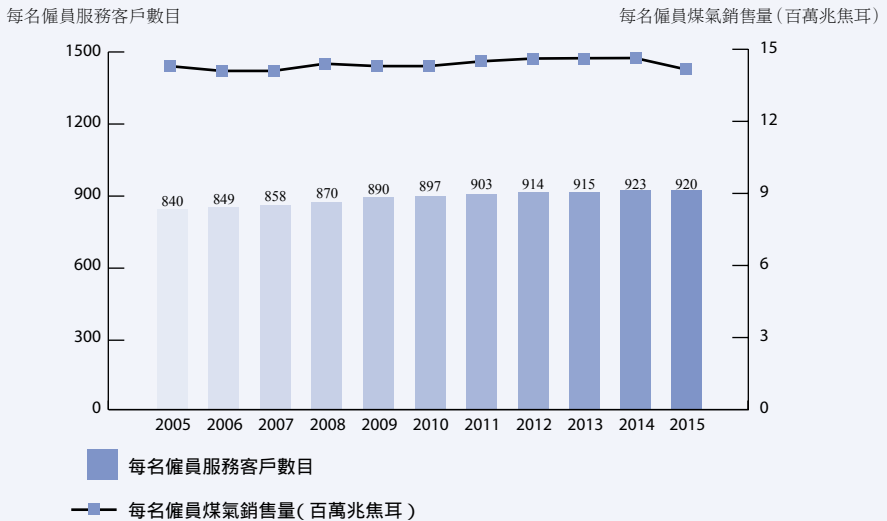
客戶投訴數目



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。2015年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達6,766宗，其中包括6,360宗書面讚許及406宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2015年共接獲6宗投訴（6宗書面投訴；0宗口頭投訴），按2015年12月31日的客戶總數1,839,261名計算，即每306,544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)



2015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，降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，我們的生產力輕微下降0.3%，每位煤氣僱員平均服務920位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.2百萬兆焦耳。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。

為了讓廚師在更理想的廚房環境下工作，公司開發了一款適用於炒爐及平底爐的高效且低噪音的爐頭。這些煤氣爐具火力強勁且集中，能幫助廚師在舒適的環境下烹調出美味佳餚。

另外，我們所有在能源效益標籤計劃範圍內的住宅氣體煮食爐及熱水爐均符合政府的熱效率要求。

由煤氣公司率先推行的堆填區沼氣應用計劃也不斷擴展。由最初的船灣堆填區沼氣應用項目，至2007年新界東北堆填區項目投產，這種再生能源的應用日漸增加。2015年，生產煤氣的燃料中約有2%是堆填區沼氣，我們的目標是將應用堆填區沼氣的比率增至

10%。我們更計劃把沼氣應用擴展至新界東南堆填區，我們已在2014年底與堆填區營運商簽署協議，現正進行堆填氣處理設施的建造，預計設施會在2016年第三季投入運作。應用沼氣不但可減少二氧化碳排放量，而且可減少耗用石腦油。在2015年，我們便減少石腦油用量約10,800噸，減排效果相等於種植約140萬棵樹。

六. 收費

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

(a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、預約爐具檢查服務、每18個月周期由合資格的註冊氣體技術員上門檢查煤氣爐具、用戶的煤氣管及室外立管，以及24小時客戶服務熱線等服務。煤氣公司於2015年提供了逾57萬次預約維修服務，亦進行了逾123萬次定期安全檢查。

惟保養月費不包括更換煤氣爐具的零件、膠喉、不鏽鋼織網軟喉或不鏽鋼軟喉、維修或更換用戶的煤氣管或室外立管、拆卸或接駁爐具，以及測試煤氣錶是否準確等服務。此外，為了保障客戶安全，煤氣公司提供24小時免費緊急搶修服務。

(b) 燃料調整費

燃料調整費是根據煤氣用量和每月的燃料價格計算。實際原料成本*以相當於石腦油價格每千升1,420港元為基準價，按此基準價，實際原料成本每增加或減少1港元，則每兆焦耳煤氣費即相應增收或減收0.004仙。

引入天然氣生產煤氣後，2015年為客戶節省8億1千2百萬港元的燃料調整費。

* 以等熱值計算生產煤氣原料的平均成本。

七. 生產原料百分比

2015年用作生產原料的石腦油、天然氣和堆填區沼氣佔總原料數量的百分比分別如下：

生產原料	百分比
石腦油	35%
天然氣	63%
堆填區沼氣	2%

八. 煤氣優惠計劃

煤氣公司為照顧有需要的人士，分別推出四類優惠計劃，讓合資格人士享用優質的煤氣服務。在各類優惠計劃下，受惠者可享有每月首500兆焦耳(約10.4度)煤氣用量基本煤氣費半價優惠、豁免煤氣保養月費、每月基本收費和煤氣用戶按金，以及免費煤氣爐具維修服務及更換零件。

煤氣優惠計劃	申請資格*
煤氣長者優惠計劃	申請人須為60歲或以上、獨居或與合乎資格的長者同住及居於公共屋內的長者住屋或合乎資格領取綜合社會保障援助(綜援)
殘疾人士煤氣費優惠計劃	申請人或與其同住的其中一名直系親屬現正領取綜援，並在綜援計劃下被界定為「殘疾程度達100%」或「需要經常護理」的人士。
單親家庭煤氣費優惠計劃	申請人須為單親家庭綜援受助人。
低收入家庭煤氣費優惠計劃	申請人或其家庭成員有固定工作收入，而工作入息須於綜援金額中扣減。(綜援申請獲准通知書或調整援助金額通知書須顯示綜援金的付款期內，連續兩個月有「扣減 - 應計入息」一項。)

* 所有申請人須為煤氣公司登記用戶。

2015年煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額為港幣553元。

環境保護

我們於《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，以達致可持續發展。我們採用「5R」原則，推行節省資源及廢物管理工作。由2002年起，我們回收及循環再用超過20種物品，包括家居及工商業爐具、爐具零件、煤氣錶，以及用完的充電池等。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2015年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動。我們支持及贊助綠領行動的「菜頭菜尾烹飪大賽」、健康空氣行動的「索氣大作戰」，更與香港地球之友合辦「惜食有賞」計劃。同時，我們繼續贊助及參與綠色力量的「環島行」、環保觸覺的「無冷氣夜」及「慈善步行籌款」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、長春社的「第綠梯隊」教育活動。我們亦參與世界自然基金會舉辦的「地球一小時」熄燈行動和「步走大自然」籌款活動，以及環保促進會的「香港綠色日」等。

二. 環保培訓及教育

我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，提升僱員及承辦商對環保的認知。2015年舉辦的活動包括全年最傑出環保附屬委員會比賽、環保大使培訓課程、氣候變化講座、環保酵素工作坊、可持續發展旅遊講座及參觀賽馬會氣候變化博物館等。另外，我們於北角總部大樓天台劃出地方作為農圃，讓員工體驗有機耕種，實踐綠色生活。我們亦出版了四期《健康、安全及環保通訊》予全體僱員及承辦商。另外，我們更透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員，確保公司的環保政策得以貫徹。

三. 環保成就

煤氣公司榮膺《U Magazine》-「傑出綠色貢獻大獎」（卓越組別）、《都市日報》及《都市盛世》-「都市盛世環保企業獎」、《文匯報》-「2015綠色中國企業社會責任成就獎」。此外，我們獲低碳亞洲頒發「低碳關懷標籤」及「低碳關懷行動標籤」。今年我們繼續參加世界綠色組織舉辦的「綠色辦公室獎勵計劃」，並獲頒「企業可持續發展大獎」。同時，我們連續14年獲環境運動委員會頒發「卓越級別減廢標誌」，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。2015年，公司位於北角的總部大樓獲香港綠色建築議會頒發「綠建環評既有建築1.2版」之「最終白金級別」認證。

四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2015年達成超過50項環保目標，例如於大埔廠房建設雨水回收設施，減少用水量。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年以來，每年平均回收的爐具合計大約1,000公噸金屬廢料，有助減輕堆填區的負擔，而有關收益則撥入環保創意基金，用來提高社會大眾的環保意識。

公眾可登入煤氣公司網頁閱覽及下載我們的《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

公司車隊的空調系統，已全部採用環保雪種R134A。

全部溴氯二氟甲烷氣手提滅火器經已由化學乾粉滅火器替代。

位於北角及馬頭角大樓的中央冷氣系統已使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為3.84公斤(全年總排放量為106,621公斤，相等於每日平均292公斤)。

每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為0.02公斤(全年總排放量為476公斤，相等於每日平均1.30公斤)。

每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.80公噸(全年總排放量為327,908公噸，相等於每日平均898公噸)。

溫室氣體排放

全年總溫室氣體排放量為357,845公噸二氧化碳當量。

揮發性有機化合物

每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為6.01公斤(全年總排放量為166,859公斤，相等於每日平均457公斤)。

* 未引入天然氣作生產原料前，每百萬兆焦耳煤氣，揮發性有機化合物預計總排放量為9.83公斤(全年總排放量為268,242公斤，相等於每日平均735公斤)。

水質

每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為3.77立方米(相等於每日平均287立方米)。

化學廢料

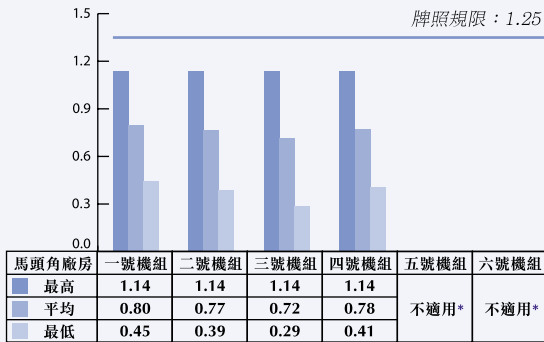
每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為0.64公斤(相等於每日平均49公斤)。

噪音控制

公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音的通知。

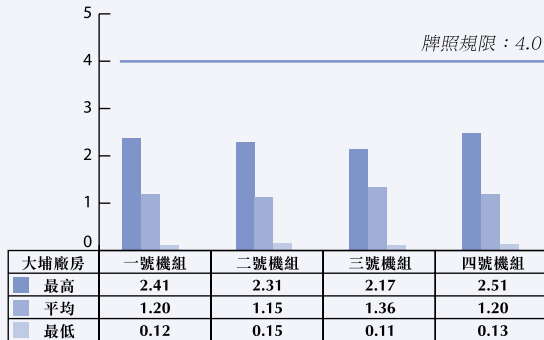
(b) 2015年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量(公斤 小時)

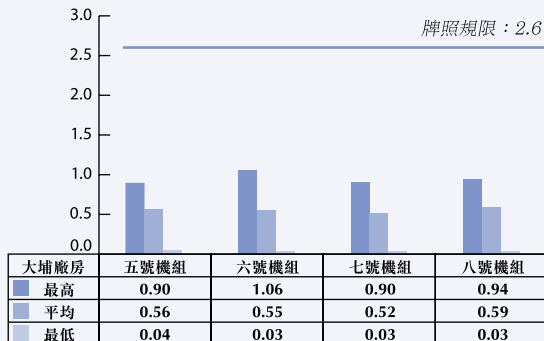


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2015年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量(公斤 小時)

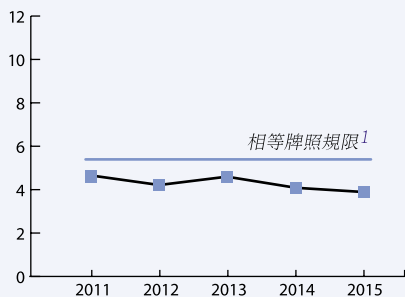


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量(公斤 小時)



(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



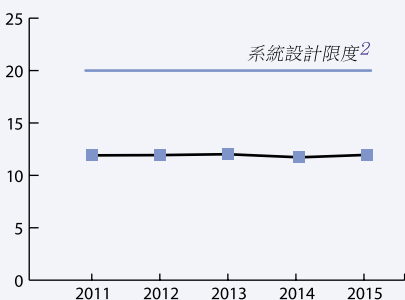
(v) 氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



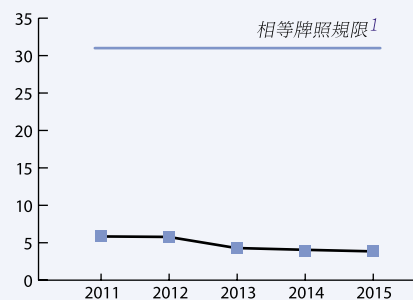
(vi) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



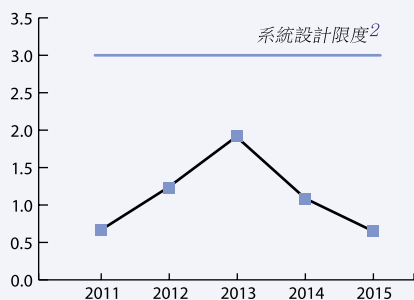
(vii) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(viii) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



1 「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳) = 「政府牌照規限的加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2015年度的生產率(百萬兆焦耳/小時)。

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

財政概況

本節所載有關香港中華煤氣有限公司（「公司」）截至2015年12月31日止年度之財務數據及資料並不是公司於該年度之法定年度綜合財務報表。根據《公司條例》（第622章）（「《公司條例》」）第436條有關該等法定財務報表須予披露之進一步資料列載如下：

公司根據《公司條例》第662(3)條及附表6第3部之規定，將於適當時向公司註冊處處長呈交截至2015年12月31日止年度之綜合財務報表。

公司核數師已就該等綜合財務報表編製核數師報告。該核數師報告為無保留意見，且並無提述核數師在不作出保留意見之情況下強調須予注意之任何事宜，亦無載有根據《公司條例》第406(2)條、第407(2)或(3)條所指之聲明。

一. 綜合損益表

截至2015年12月31日止年度

	港幣百萬元
營業額	29,591.3
總營業支出	(22,601.9)
	<u>6,989.4</u>
其他收益淨額	101.4
利息支出	(1,128.6)
所佔聯營公司業績	2,228.2
所佔合資企業業績	1,715.6
除稅前溢利	<u>9,906.0</u>
稅項	(1,726.7)
年內溢利	<u>8,179.3</u>
可歸屬於：	
公司股東	7,302.0
永續資本證券持有人	110.5
非控股權益	766.8
	<u>8,179.3</u>
每股盈利 基本及攤薄，港仙計	<u>63.2</u>

二. 綜合財務狀況表

於2015年12月31日

港幣百萬元

資產

非流動資產

物業、機器及設備	47,455.6
投資物業	713.0
租賃土地	1,961.9
無形資產	5,819.5
聯營公司	19,591.9
合資企業	9,288.2
可供出售財務資產	4,567.0
衍生金融工具	161.5
其他非流動資產	2,371.8
	<hr/>
	91,930.4

流動資產

存貨	2,291.3
貿易及其他應收賬款	6,896.8
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	90.9
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	966.4
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	122.6
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	12.1
三個月以上定期存款	1,326.9
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	11,925.9
	<hr/>
	23,632.9

流動負債

貿易及其他應付賬款	(11,936.7)
應付合資企業之款項	(572.3)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(181.4)
稅項準備	(736.2)
借貸	(9,712.3)
衍生金融工具	(41.7)
	<hr/>
	(23,180.6)

資產總額減流動負債

92,382.7

二. 綜合財務狀況表 (續)

於2015年12月31日

港幣百萬元

非流動負債	
客戶按金	(1,282.9)
遞延稅項	(4,874.7)
借貸	(23,363.4)
非控股股東貸款	(21.9)
資產退役責任	(30.2)
衍生金融工具	(654.4)
退休福利負債	(42.3)
	<hr/>
	(30,269.8)
資產淨額	<hr/>
	62,112.9
資本及儲備	
股本	5,474.7
各項儲備金	47,366.7
	<hr/>
股東資金	52,841.4
永續資本證券	2,353.8
非控股權益	6,917.7
	<hr/>
權益總額	62,112.9

三. 董事酬金

截至2015年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司之董事會提供服務而獲支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	3.7
薪金、津貼及實物利益	10.8
表現獎金	33.6
退休計劃供款	7.6
	<hr/>
	55.7
	<hr/>

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 - 1.0	7
14.5 - 15.0	1
37.5 - 38.0	1

上述支付予公司董事之酬金亦包括於截至2015年12月31日止年度支付予集團高級管理人員之短期僱員福利港幣48,100,000元(2014年:港幣47,500,000元)及退休福利港幣7,600,000元(2014年:港幣7,700,000元)。年內並無向集團高級管理人員支付任何其他長期福利、離職福利及以股份為基礎之款項(2014年:無)。

四. 家用煤氣保養分析

截至2015年12月31日止年度，公司家用煤氣保養月費虧損淨額分析如下：

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	201.8
減支出：	
人力成本	(136.4)
其他營業支出及行政費用	(111.8)
	<hr/>
虧損淨額	(46.4)
	<hr/>



香港中華煤氣有限公司
The Hong Kong and China Gas Company Limited
2016年6月 www.towngas.com