



(股份代號: 3)

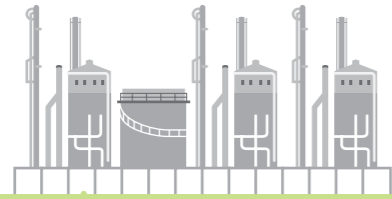


可持續發展報告

2018



# 應對 持分者的意見



## 目錄

1. 常務董事的話	4
2. 2018年成績重點	8
3. 關於本報告	14
4. 我們的業務	16
5. 管治及風險	22
6. 持分者參與	30
7. 確保健康與安全	36
8. 保護環境	54
9. 為社區創造價值	74
10. 主要統計數字	96
11. 全球報告倡議組織和環境、 社會及管治報告指引內容索引	106
12. 附錄	115
13. 核實聲明	118



## 常務董事的話

☞ 我們明白持分者的關注，並積極採取行動應對全球挑戰，以實現更環保、更光輝的未來。☞



常務董事  
陳永堅

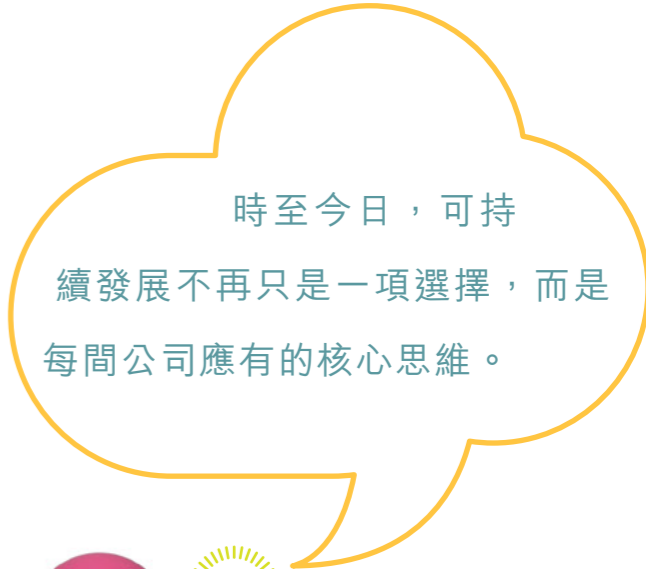


煤氣公司能長遠蓬勃發展，與我們在社會責任、環境管理及信實營商方面關係密切。時至今日，可持續發展不再只是一項選擇，而是每間公司應有的核心思維。

煤氣公司自1862年起立足香港，繼而進駐內地，一直以可持續發展為首要任務，更把社會、環境及經濟因素融合於核心策略，以至日常營運中。

作為內地最具規模的城市燃氣供應及營運商之一，我們全力支持政府「煤改氣」政策，致力推動使用天然氣，並成功帶動過去兩年銷售量上升30%。

隨著內地金壇鹽穴儲氣庫正式投產，我們相信，即使在冬季的燃氣需求高峰期，仍能確保燃氣供應穩定，以支持國家環保政策及付出的努力，積極推動天然氣市場發展。



時至今日，可持續發展不再只是一項選擇，而是每間公司應有的核心思維。



除了現有的燃氣管道業務，我們現正著手研究更富能源及經濟效益的分布式能源系統，以協助中國減低對煤炭能源的依賴。這項新嘗試極具發展潛力，我們正建立專業團隊，協力推動業務發展。

作為領先的能源供應商，我們重視投資及研發，以推動可再生能源改革。以我們於江蘇省張家港市新建的氫化植物油廠為例，它能將低價值非食用油脂轉化成生物燃油，與傳統石化柴油相比，有效減低溫室氣體排放達90%。2018年，我們向歐洲客戶運送了兩批氫化植物油，合共7,000噸。

我們優秀的研發團隊，正為處於不同階段的可再生能源項目努力。憑藉過往成功經驗，團隊定能於中國未來清潔能源轉型過程中，作出重大貢獻。

## 實現可持續發展目標

年內，我們採納了聯合國的四項可持續發展目標，重申對可持續發展的承諾。我們議定出與業務發展策略息息相關的可持續發展目標，藉以創造最大價值，包括6：清潔飲水和衛生設施；7：經濟適用的清潔能源；11：可持續城市 and 社區；以及13：氣候行動。

為達成這些目標，我們將繼續為客戶提供潔淨能源及食水，並研發環保能源方案、提供基本服務，以及支持建設可持續發展城市。

## 可持續發展新議題

隨著熱浪、風暴和洪水氾濫等極端天氣事件頻生，它們帶來的破壞，以及對生態的影響愈來愈嚴重。我們明白，氣候變化乃可持續發展中極為重要的議題，並與氣候行動可持續發展目標不謀而合。

因此，我們正從以往專注於災難復修，轉移至今天加強對氣候的適應力。今年，我們成功應對香港史上最嚴重的颱風山竹，展示了我們的適應能力。山竹對香港造成廣泛破壞，但全賴有效的預防措施、對颱風的適應力，以及專業團隊的努力，我們並沒有出現煤氣洩漏或人命傷亡等情況。

另一應對氣候變化的方針，是支持碳交易等活動。中國推出全球最具規模碳交易計劃後，我們致力尋求機會減低碳排放，同時，亦研究從環保項目取得碳信用額。另外，我們全力支持香港「上網電價計劃」，將於2019年在公司建築物安裝太陽能電池板。透過推動廣泛應用可再生能源，創建綠色城市。

## 向國際標準邁進

作為在內地擁有250多家合資公司的企業，我們肩負企業社會責任，提高業界標準，特別是與安全相關的項目。

自1990年代起，我們每18個月便為香港家居客戶提供定期安全檢查。自進駐內地供應天然氣

開始，我們更將此措施延伸至內地。現時，高級行政人員每年亦會舉行「年度區域安全巡查」，使我們得以履行高水平的安全標準承諾。2018年，我們主動將職業健康及安全管理系統升級至更嚴謹的ISO 45001，並於2019年2月取得認證。另外，我們亦全力支援合資公司獲取國際認證。

為提升燃氣技術人員和承辦商的工藝水平，我們把「能工巧匠」計劃延伸至內地，並開展「三禮」培訓計劃，鼓勵僱員以「禮貌」、「禮儀」和「禮讓」對待顧客。

## 關懷持分者

為應對香港社會漸趨高齡化及勞動人口萎縮，我們制定企業繼任策略，提供再培訓，並全力支持與此議題相關的事宜。

為吸引求職者及培育新一代領袖，我們舉辦各式各樣的課程及活動。同時，與各教育機構攜手，為燃氣行業的新生代提供專業培訓，例如全港首個同類型的「燃氣工程專業文憑課程」。

此外，我們舉辦各項計劃，以滿足高齡化社會的需求，包括為提早退休人士及患有輕度認知障礙的長者提供烹飪課程、研發智能爐具滿足長者需要，並透過「永堅園MAD DOG」溫馨暖意慈善活動，捐贈電動智能廁板及浴室暖風機予社福機構。

與客戶建立互信及長久關係，是企業恒久長存的關鍵。隨著網上業務與日俱增，管理資料洩露

的風險，是現時迫切的議題，我們必須小心處理客戶個人資料以確保網絡安全。2018年，煤氣公司並沒有洩漏或侵犯客戶私隱資料的事件。

## 繼往開來

現今，正是能源業的關鍵時刻，愈來愈多持分者嚮往低碳生活。我們已預見未來的挑戰，對於提供低碳方案的能力，我們充滿信心。我們致力成為香港和內地可靠清潔能源的領先供應商，一直投入創新技術，並已成功研發再生能源產品，成果令人鼓舞。

展望2019年和未來的日子，煤氣公司看到很多協助香港及內地減少碳排放的良機。我們期盼與合作夥伴及其他持分者攜手，共同邁向清潔能源新時代。

常務董事  
陳永堅





## 2 | 2018年成績重點



### 財務和營運



收入  
**39,073**百萬港元



在香港以外的項目  
共**255**個



客戶

香港煤氣業務客戶數目 **190**萬

內地燃氣業務客戶數目 **2,750**萬

內地水務客戶數目 **220**萬

### 管治及風險



制定了《防詐騙政策》，  
使企業管治和廉潔誠信營運維持高  
水平



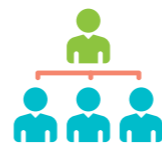
可持續發展委員會訂立

### 四大可持續發展目標



### 社會

#### 僱員



僱員數目

**2,418**  
(香港)

**49,478**  
(香港以外)

平均每位香港僱員的  
培訓時數為**28.6**小時

與職業訓練局合作推出香港首個

### 「燃氣工程專業文憑課程」

#### 客戶



香港煤氣供應可靠程度

**99.99%**

在香港，共收到

**5,912**封客戶讚賞信

以**新技術**提升客戶服務質素，  
和便利程度：



• 智能煤氣錶



• 虛擬助理



• 煮食爐具相關的擴  
增實境技術(AR)  
應用程式



• 「轉數快」繳費  
服務

#### 社區



香港僱員及客戶的義工

時數為**91,628**小時

內地公用事業僱員的義工  
時數為

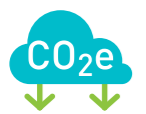
**238,000**小時

成立首支

### 煤氣「煮播」義工隊，

關懷患有輕度認知障礙症的長者

### 環境



香港煤氣生產  
碳強度

每度煤氣**0.564**公斤  
二氧化碳當量

以2005年為基準，  
**↓26%**



環保業務

- 超過**20**個開展中的分布式  
能源系統項目
- 首兩批共**7,000**噸  
氫化植物油出售並運往歐洲



舊爐具回收計劃

循環再用了**1,800**噸金屬

### 健康與安全



成功從OHSAS 18001升級  
至 **ISO 45001**



意外度數率(香港)

僱員**0.15**  
承辦商**0.22**

每10萬工時員工受傷的意外數目



過去五年，嚴重燃氣  
相關事故(內地)

**↓29%**

## 2.2 2018年主要獎項及榮譽

請瀏覽煤氣公司網站，查看2018年主要獎項名單。

### 管治

#### 香港企業可持續發展指數

香港中文大學

在香港中文大學商學院商業可持續發展中心發布的第四屆「香港企業可持續發展指數」中，煤氣公司高踞榜首，更在50家恒生指數成份股公司中，成為首間達到90分以上的企業，達至「典範者」級別。指數的評分準則包括企業社會責任的價值觀、管理和實踐，以及企業對社區和環境影響等。



#### 恒生可持續發展企業指數系列成份股 (中華煤氣及港華燃氣)

恒生指數有限公司

#### 上市公司卓越大獎2018

《信報財經新聞》

#### 最佳企業管治大獎2018

- 可持續發展及企業社會責任報告獎

香港會計師公會

#### 傑出上市企業大獎2018

《資本壹週》

#### 上市公司年度大獎2018

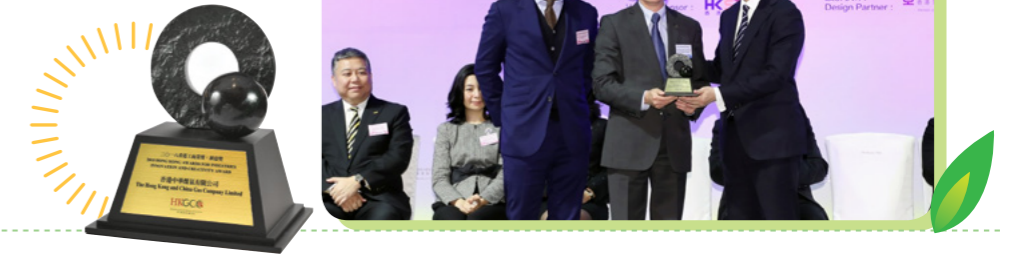
香港股票分析師協會



### 業務及服務

#### 2018香港工商業獎：創意獎

香港總商會



#### 優質顧客服務大獎2018

- 移動維修服務(金獎)
- 熱線中心服務獎(金獎)

香港優質服務協會

#### REA Greater China Awards 2018

- 「最佳廚房爐具」大獎
- 「最佳廚房設計」大獎

GoHome HK Company Limited

#### 2018香港服務大獎 - 公共能源

《東周刊》

#### 「卓越廚房設備品牌」大獎

- 香港企業領袖品牌選舉2018

新城財經台

#### Q 嘜人氣品牌大獎

香港工業總會

#### 市場領袖大獎

- 公用事業組別及三年冠大獎

香港市務學會

#### 2017年度優質廚櫃承辦商

香港專業驗樓學會

#### 香港服務名牌

香港品牌發展局

### 亞太區「區域能源項目獎」

美國能源工程師協會

煤氣公司榮獲美國能源工程師協會(AEE)頒發亞太區年度「區域能源項目獎」。AEE為非牟利專業機構，於全球100多個國家擁有超過18,000名會員。「區域能源項目獎」旨在肯定於亞太區實踐超過六個月的創新能源項目，該項目亦需於安裝成本和節省運營所需方面展現出實際成果。煤氣公司是次獲獎項目是在本港醫院設立首個熱電聯供發電系統，總體效率達至87%，大幅減少溫室氣體排放，成果備受肯定。



### 2017香港環境卓越大獎

- 名氣廊Flame - 餐飲業(銀獎)

環境運動委員會

### 香港綠色企業大獎2018

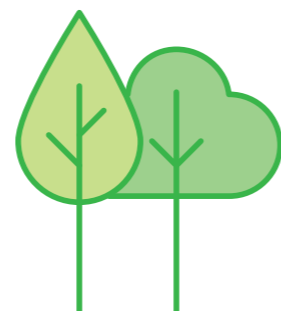
- 明智環保採購獎 - 大型企業(白金獎)

環保促進會

### 第十七屆香港職業安全健康大獎

- 宣傳推廣大獎(金獎)
- 安全文化大獎(金獎)
- 職安健年報大獎(金獎)
- 安全表現大獎
  - 香港中華煤氣有限公司
  - 香港中華煤氣有限公司－燃氣生產課
  - 名氣通電訊有限公司
  - 卓裕工程有限公司

職業安全健康局



### 2017年最高服務時數獎(私人團體 – 最積極動員客戶參與獎)冠軍

社會福利署

### 最佳企業義工計劃比賽(亞軍)

社會福利署

### 「工業獻愛心」表揚計劃2018

- 至尊關懷大獎(企業組別)
- 最具創意獎(企業組別)

香港工業總會



### 2017/18年度傑出家庭友善僱主獎勵計劃

- 家庭友善僱主 – 至尊大獎
- 特別嘉許(金獎)
- 支持母乳餵哺獎

民政事務局及家庭議會



### 第六屆亞太區創新老人照顧服務大獎

- 最佳認知障礙症照顧計劃大獎

Ageing Asia

煤氣公司與香港聖公會福利協會合辦的「煮播」計劃，榮獲第六屆亞太區創新老人照顧服務大獎「最佳認知障礙症照顧計劃大獎」。頒獎典禮於新加坡舉行，獎項讚揚並嘉許計劃為患有輕度認知障礙症的長者提供康復支援及關懷。



### 公益榮譽獎

香港公益金

### 《有能者·聘之約章》及共融機構嘉許計劃

- 友善聘用獎
- 傑出共融團隊獎

勞工及福利局

### 第九屆香港傑出企業公民獎

- 企業組別(金獎)
- 義工隊組別(金獎)

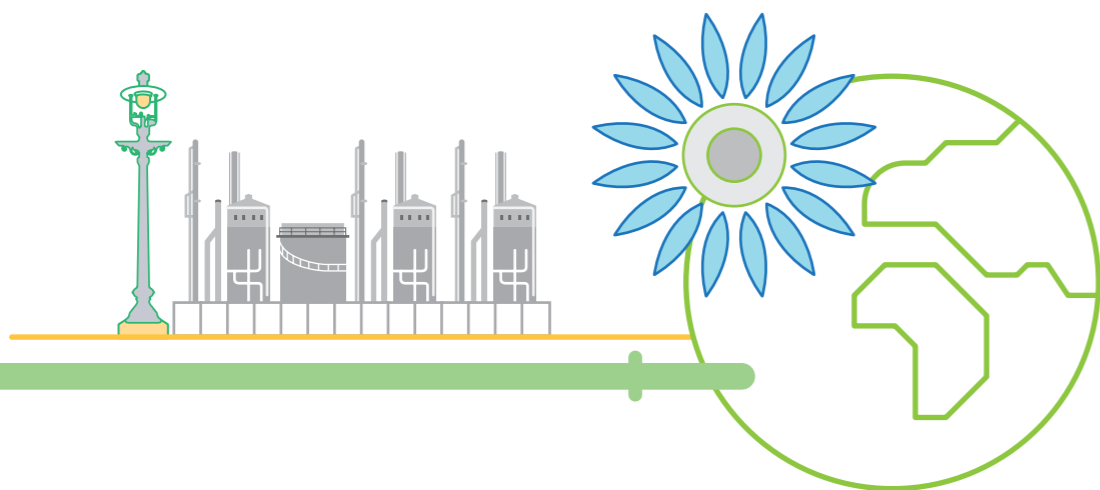
香港生產力促進局





### 3 關於本報告

為應對全球挑戰及回應持分者的關注，香港中華煤氣有限公司(煤氣公司)已發表可持續發展表現逾十年。今年，我們將闡述集團達成可持續發展目標方面的進展，以及探討有待改進的範疇。



#### 3.1 報告範圍

本報告涵蓋煤氣公司及其附屬公司(集團)業務於2018年1月1日至2018年12月31日(除非另有備注)所面對的重要議題。

本報告提供集團在香港及內地主要業務可持續發展資訊，包括燃氣生產、輸送與銷售、供水，以及經營新興環保能源業務。集團財務表現見第四章，而有關集團業務及財務數據詳情，請參閱煤氣公司《2018年年報》。

有關集團內地業務的可持續發展表現詳情，包括個案分析及主要表現指標，請參閱港華燃氣《2018可持續發展報告》及華衍水務《2018企業社會責任報告》。

#### 3.2 報告指引

本報告根據「全球報告倡議組織」(倡議組織)《可持續發展報告標準》核心選項，並參考倡議組織G4《石油和燃氣行業披露》編纂。同時亦遵守《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄27《環境、社會及管治報告指引》中的「不遵守就解釋」條文，以及根據「建議披露」匯報。

倡議組織及《環境、社會及管治指引》內容索引，請參閱第106頁及第112頁。

#### 3.3 獨立核實

本報告由香港品質保證局獨立核證人員審核，以確保報告準確和完整，並符合準則。核實聲明見第118頁。

#### 3.4 鳴謝

本報告得以順利完成，有賴煤氣可持續發展委員會、高級行政人員及各部門的全力支持。我們由衷感謝所有參與製作本報告的人士所付出的努力，並提供相關資訊及寶貴建議。我們亦要向煤氣員工、合作夥伴、客戶及其他持分者致謝，感謝他們認同煤氣公司提高業務可持續發展的願景。

#### 3.5 回應

本報告的完整版本於煤氣公司及香港聯合交易所有限公司網站內發布。

如對本報告所述的可持續發展表現及匯報形式有任何意見，歡迎填寫網上問卷，或通過電郵 [cad@towngas.com](mailto:cad@towngas.com) 聯絡我們。





## 4 | 我們的業務

煤氣公司為香港註冊成立的有限公司，並於香港聯合交易所有限公司上市(股份代號：3)。截至2018年12月31日，集團於香港及內地的僱員人數約為52,000名。有關集團年內業務組合調整的詳情，請參閱煤氣公司《2018年年報》。

### 4.1 願景和使命

一如全球其他肩負社會責任的企業，煤氣公司同樣堅守保護環境的營運原則，並致力為所在社區創造價值。我們相信，與持分者保持良好關係及實踐可持續發展同樣重要。集團的願景及使命體現我們對社會的承擔，並引領我們與時並進，制訂相應的可持續發展策略，造福下一代。



#### 願景

以創新和環保為本，致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業。



#### 承諾

業務營運合乎道德標準及保持透明度，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為負責。



#### 使命

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



#### 責任

認同僱員在公司發揮重要作用，對公司業務的成功有重大貢獻。我們有責任保障僱員安全，雙方應保持良好溝通，並讓他們作好準備，參與業務發展，以實踐公司的使命。

## 4.2 煤氣業務

煤氣公司於1862年成立，為香港首家公用事業機構。今天，我們已是香港規模最大的能源供應商之一，無論是企業管理，或是業務營運，均已傲視同儕。多年來，煤氣公司已由一間燃亮香港街燈的小規模燃氣公司，逐步發展成大中華能源行業首屈一指的集團。

集團扎根香港，現時在內地經營254個項目，遍布26個省、自治區和直轄市，另有一個位於泰國之項目。



### 4.3 2018年業務活動



\* 有關煤氣公司業務範疇與服務的完整摘要，請參閱第115頁「附錄一」。

## 應對新時代：大灣區的商機

煤氣公司支持內地政府的願景，致力建設粵港澳大灣區，成為新經濟和技術中心，並與東京、三藩市及紐約灣區分庭抗禮。

作為首批進駐大灣區的企業，足證煤氣公司具備發展相關項目的能力。目前，我們在大灣區有超過20個項目，涵蓋內地六個城市及香港。

### 煤氣公司在大湾区的項目分布



香港作為國際貿易、金融及運輸中心，將在大灣區項目發展中發揮關鍵作用。此外，憑藉供應綠色能源及創新技術方面的專業知識，煤氣公司定能在大灣區的發展過程中作出貢獻。



## 4.4 2018 財務分析

### 營業額

港幣  
39,073 百萬元

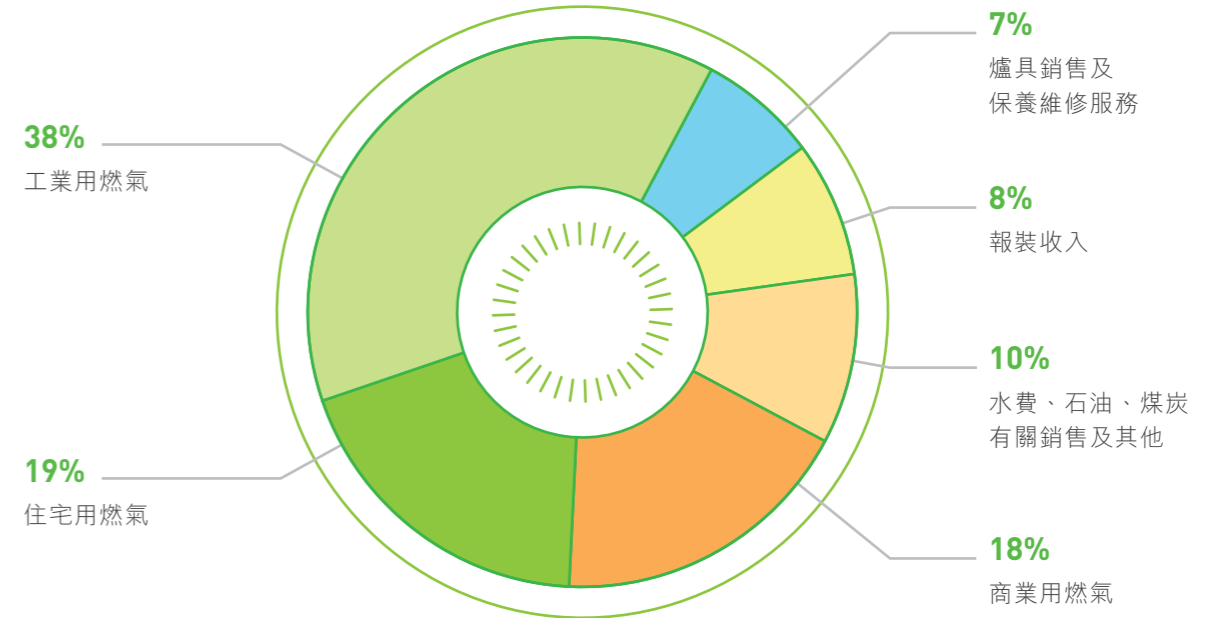
### 資本支出

港幣  
6,746 百萬元

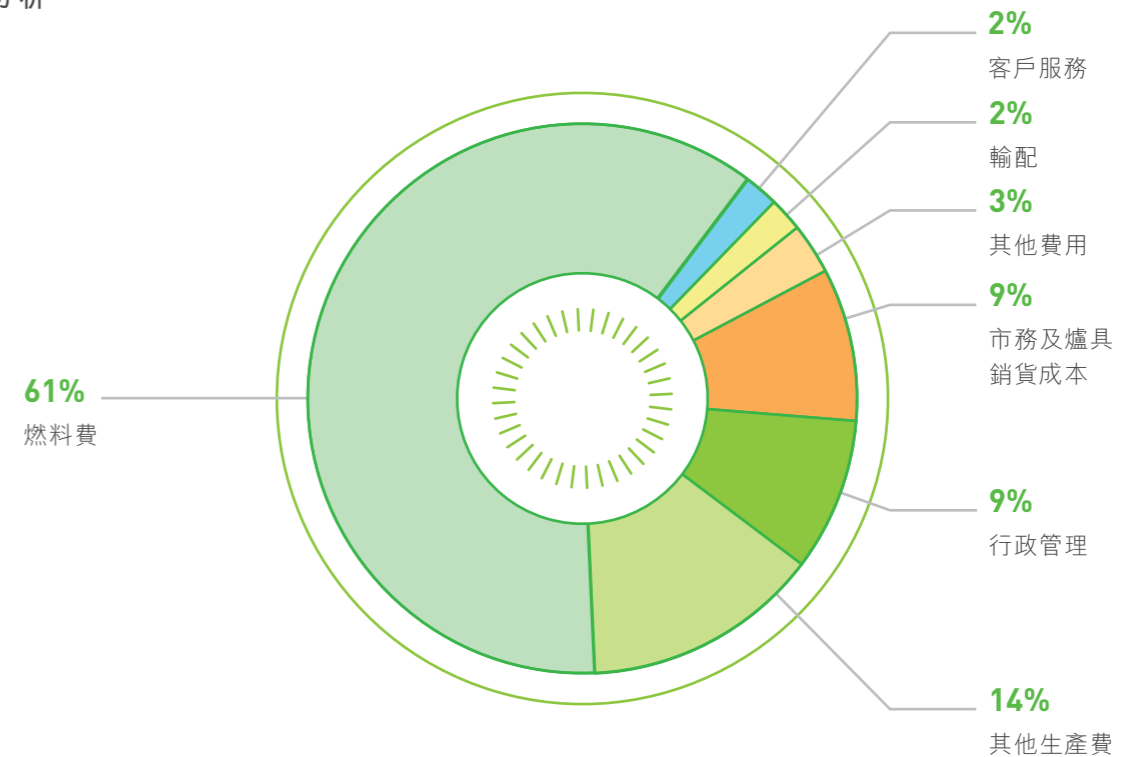
### 人力成本

港幣  
3,295 百萬元

### 營業額分析



### 支出分析





## 5 | 管治及風險



**問** 董事會在領導煤氣公司締造可持續的未來方面，擔當什麼角色？

**答** 董事會銳意維持高水平的企業管治，以及執行有效的風險管理，為持分者創造長遠利益，使煤氣公司得以建立可持續的未來。

常務董事/可持續發展委員會主席  
陳永堅

### 5.1 制定可持續發展管治架構

我們的可持續發展管理方針，扎根於企業管治的穩固基礎上。

我們認同高水平的企業管治，對保障持分者的利益十分重要。擁有完善的企業管治原則及方針，不但能減低風險，帶來長遠的正面回報，亦能體現企業對社會的責任。

煤氣公司董事會為集團最高級別的管治組織，透過有效的內部監控，致力實施符合公司標準的企業管治及風險管理，以加強透明度及實踐問責精神。

董事會由九名成員組成，包括兩名執行董事及七名非執行董事（其中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。有關董事會、其成員組成、運作及轄下委員會的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)或《[2018年年報](#)》。

#### 可持續發展委員會

為監督煤氣公司在可持續發展事宜上的策略、政策及方針，煤氣公司成立由董事會委任並由常務董事擔任主席的可持續發展委員會。

可持續發展委員會工作範圍包括識別及檢視可持續發展議題、風險及機會；跟進可持續發展的表現並建議改善策略；審閱及檢討年度《可持續發展報告》，並向董事會/行政委員會提出批准建議；以及向董事會/行政委員會匯報最新可持續發展事宜。

可持續發展委員會由九名成員組成，包括七名行政委員會成員及兩名高級行政人員。他們代表不同業務範疇，包括營運、財務、人力資源、工程、商務、健康、安全與環境，以及社區參與，共同為董事會獻策及促進集團的可持續增長。

2018年，可持續發展委員會共召開了兩次會議。



## 對聯合國可持續發展的承諾

2015年，聯合國擬定了17個可持續發展目標，為《2030年可持續發展議程》的重要一環，以應對與「貧困」、「不平等」、「氣候」、「環境惡化」、「繁榮」及「和平與正義」相關的全球挑戰。

作為潔淨能源及優質服務供應商，我們相信能透過集團日常營運，達至可持續發展目標。年內，可持續發展委員會釐定四個與煤氣公司業務最相關的可持續發展目標，作為長遠業務策略的基礎。

為實現可持續發展目標，我們將繼續為客戶供應潔淨能源及食水、研發環保能源方案、提供基本服務，以及支持社區建設。

### 應對策略

氣候變化持續影響全球，世界各國正採取行動，將全球氣溫升幅限制在工業革命前水平的攝氏1.5度。

為了對抗全球氣溫上升，我們識別氣候變化帶來的影響，繼而在業務營運上減碳，並作出防禦措施。2018年，香港煤氣生產的碳強度，與2005年基準相比，降低了26%，並定立目標於2020年減低碳強度至30%。我們亦協助客戶在使用煤氣時減低碳排放。

### 應對策略

隨著全球城市化上升趨勢，基本服務不足、基礎設施變舊及空氣污染加劇，成為大眾日益關注的議題。

作為香港主要公用事業機構及內地領先潔淨能源供應商，我們確保燃氣生產、儲存及輸送安全。在香港及內地，我們定期展開安全審核及巡查，同時不斷監察各類燃氣設施，以便及早發現和修正潛在問題。我們亦繼續擴展燃氣管道網絡，香港增至3,651公里及內地增至106,534公里。

### 應對策略

清潔食水供應不足，已成為全球關注的議題。在內地，我們的全資附屬公司華衍水務有限公司(華衍水務)，專營城市供水、家居及工業污水處理的業務。

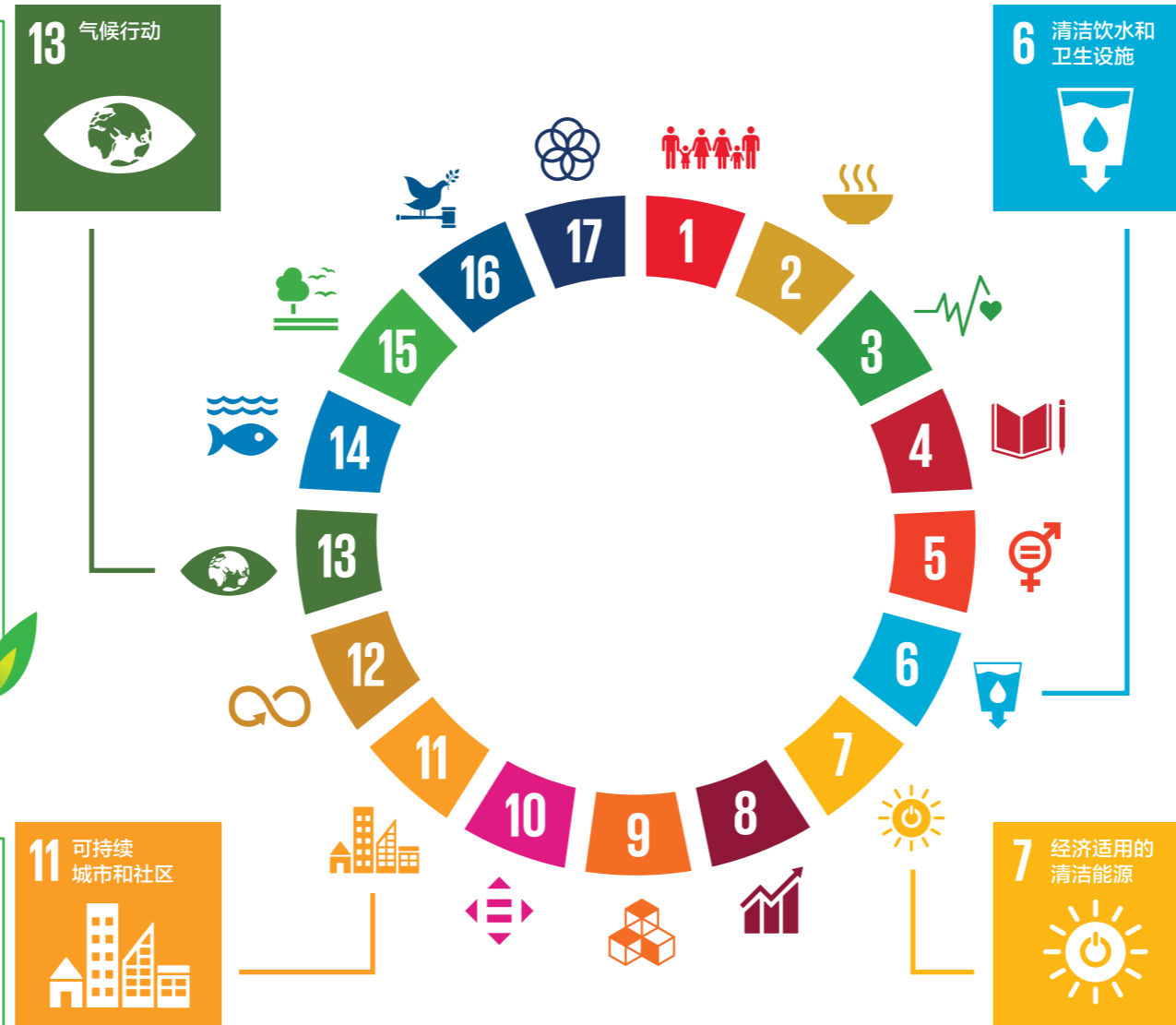
華衍水務確保經處理的工業污水及生活廢水遵照嚴格的國家標準排放，並致力回收或重用廢水。華衍水務亦致力普及清潔飲用水，尤其是對經濟發展非常關鍵、高度依賴清潔水源的農村地區。

展望未來，我們將繼往開來，擴展供水業務，為客戶提供安全及可靠的飲用水。2018年10月，我們投資了5.5億人民幣於佛山水務環保股份有限公司，為集團於大灣區首個供水服務項目。

### 應對策略

聯合國可持續發展目標中的關鍵挑戰，是無污染的再生能源至今尚未普及。

我們對可持續發展的承諾與集團願景「致力發展成為亞洲地區清潔能源供應及優質服務之領先企業」不謀而合。作為領先能源企業，我們不僅供應安全可靠的潔淨能源，同時研發環保能源業務，例如在張家港市興建氫化植物油廠房及內蒙古自治區乙二醇製造廠。我們希望把這些新項目與將展開的其他創新環保項目，推展至其他地區。



## 5.2 信實營商

煤氣公司素有信實可靠的服務供應商和業務夥伴的美譽，全賴僱員在業務運作上堅守道德操守和誠信。煤氣公司的《行為守則》為僱員的行為規範提供指引，如平等機會、公平交易、結社自由、監督舉報、利益衝突及防止賄賂等。

我們期望所有僱員遵從公司的《行為守則》。如有違反，須接受紀律處分。有關詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

### 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢

根據《防止賄賂條例》(香港法例第201章)，作為公共機構，煤氣公司堅決要求僱員及業務夥伴在處理業務時，遵守法例條文及精神。所有僱員嚴禁接受賄賂，以及禁止僱員向客戶、供應商、承辦商、監管機構、立法機關，以及其他業務夥伴提供或索取非法利益。為加強宣傳反貪信息，我們於2018年為僱員提供了661.5小時的培訓。

2018年8月，我們為信守集團對良好企業管治的承諾，制定了《[防詐騙政策](#)》。本政策旨在推廣廉潔誠信的核心價值，推動僱員維持良好的操守，並致力防止、偵測及舉報一切已發生或涉嫌的詐騙、違規或舞弊等不當行為。同時集團亦採取零容忍態度處理所有貪污及舞弊的情況。

集團設有《[舉報政策](#)》，藉此鼓勵僱員和持分者關注公司內違反操守、行為失當或違規情況，特別針對違反行為守則事件或損害集團商業道德原則的行為。《[舉報政策](#)》為僱員提供正式舉報渠道和指引，供僱員舉報懷疑不當的行為。所有舉報均由專責小組處理，而僱員的不滿則交由企業人力資源部負責。專責小組會總結收到的任何舉報個案，每年兩次向審核及風險委員會匯報。

### 防止反競爭行為

在我們的《行為守則》中，我們承諾遵守所有關於反競爭行為的法律及規例，以體現集團的核心價值。《行為守則》亦為僱員提供指引，讓他們明白法律要求、守法的重要，以及違規需承擔的紀律處分及法律責任。

我們密切監察《競爭條例》(香港法例第619章)的動向，並向管理層匯報條例修改對煤氣公司的重要影響。

2018年，煤氣公司並沒有任何有關反競爭行為的訴訟個案。

## 保護知識產權

在《行為守則》的規範下，所有僱員必須尊重及嚴禁侵犯版權，並遵守所有適用的法律和規例。我們亦要求供應商尊重知識產權，所有供應商必須捍衛煤氣公司的知識產權，如有任何侵犯知識產權的個案，供應商須負上賠償的責任。

### 防止童工及強制勞工

我們尊重及捍衛人權，並禁止使用童工及強制勞工。為確保招聘過程中符合當地法例及規定，如《僱傭條例》(香港法例第57章)，我們會核實求職者身分，包括但不僅限於年齡和受聘資格。我們亦確保僱員享有足夠休息日，而所有加班工作都將按當地規定給予補償。

我們將公平的勞工準則推廣至整個供應鏈，並要求供應商奉行煤氣公司的《[供應商的企業社會責任守則](#)》。在現場審核供應商的企業社會責任表現時，防止童工及強制勞工屬重要的評估標準。

煤氣公司營運的所有業務，均遵守當地法律及規例。2018年，煤氣公司及其供應商並沒有任何與童工及強制勞工有關的違規個案。

## 5.3 風險管理

煤氣公司極為重視風險管理，積極建立穩健的風險管理和內部監控系統，藉此加強公司未來業務發展，同時為主要持分者締造長遠價值。

集團的風險管理程序涵蓋所有業務單位，與當中每名僱員也息息相關。風險管理是持續的過程，亦為集團日常業務運作中不可或缺的一環，也成為煤氣公司文化的一部分。董事會負責全面監督集團的風險管理工作，同時按照策略業務發展指標，評估及釐定集團願意承擔的風險性質及程度。

為確保風險匯報渠道有效運作，企業風險管理委員會向集團行政風險管理委員會建議集團的風險及相應控制措施，協助其向董事會匯報並作最終批准。有關風險管理的詳情，請參閱煤氣公司《[2018年年報](#)》。



## 5.4 建立可持續供應鏈

為客戶提供穩定能源及優質爐具是業務的成功關鍵。與供應商維持良好及長期合作關係，能確保我們各大業務的產品及服務安全可靠、品質優良。

我們要求供應商堅守煤氣公司的道德標準。因此，我們訂立了五項主要原則，以負責任的態度管理供應鏈，確保供應商能公平競爭：



向供應商  
提供  
平等機會



以平等和符合  
專業操守的態度  
對待所有供應商



建立  
買賣雙方  
良好關係



鼓勵  
供應商奮力上進，  
精益求精

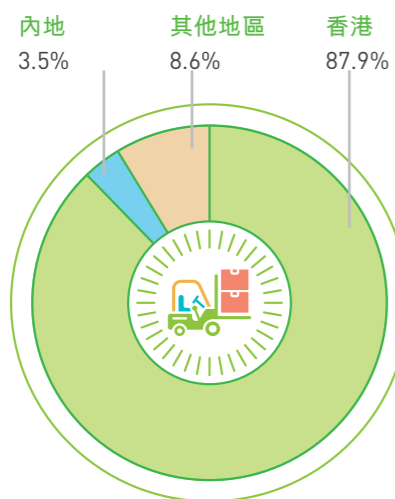


支持  
環保採購方案

### 煤氣公司採購原則

我們的採購政策及《[供應商企業社會責任業務守則](#)》為甄選及監察供應商表現訂立準則。我們亦透過《[環保採購政策](#)》，訂明每項採購決定的環保要求。

為確保供應商達到煤氣公司的採購標準及企業社會責任表現，我們向供應商發出自我評估調查表，以及到個別供應商進行現場審核。2018年，我們審核超過130個供應商的企業社會責任表現。



香港業務的供應商逾 **87%** 為本地公司

有關供應商登記程序和甄選準則的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

## 應對供應鏈的影響：可持續採購

世界各地的客戶及投資者均愈來愈重視企業有否對其供應鏈夥伴的行為負責任。可持續採購因此成為現今眾多企業在可持續發展策略方面的重要元素。

煤氣公司致力實踐可持續採購。2018年，我們成為以ISO 20400為框架的《可持續採購約章》始創成員。

根據《可持續採購約章》原則和新國際標準組織的標準，我們採購可持續產品，如原材料(天然氣和堆填區沼氣)，煤氣/天然氣輸配管道，以及環保辦公室用品和設備，包括高效節能的照明設施和再生/森林管理委員會認證的紙張。



### 供應商參與

我們重視與供應商的關係，並與他們定期會面，追求可持續發展的共同價值。

此外，我們以「6S」標準原則促進工作間的安全及效率。我們亦鼓勵供應商以此標準改善效率、生產力、產品質素，以及減低工業意外的風險。

我們亦透過年度供應商會議及考察，與供應商分享可持續採購。2018年，我們於內地舉辦了「6S」會議，超過75個內地供應商參加。



## 6 持分者參與



**問** 煤氣公司如何與持分者就可持續發展保持良好溝通？

**答** 我們透過正式及非正式對話，聆聽持分者心聲。通過這持續不斷的溝通過程，我們得以了解持分者關注的議題，從而提升表現。

執行董事暨公用業務營運總裁  
黃維義

### 6.1 持分者參與

持分者的參與十分重要，既協助我們了解業務對環境及社會的影響，更讓我們知悉持分者所關注的議題，以便煤氣公司應對持分者的期望。

我們的業務涉及多個持分者組別。為了解他們關注的議題，我們依據兩個因素識別主要持分者組別，包括可能對煤氣公司業務產生重大影響，或可能被業務嚴重影響的組別，包括僱員、承辦商和供應商、投資者、監管機構、客戶、社區和非政府組織等。

#### 持分者定期參與方式

煤氣公司持分者的持續參與，有助我們知悉及明白他們最關心的可持續發展議題。下表概述了煤氣公司在2018年，如何鼓勵持分者通過不同溝通渠道與公司交流。持分者在定期交流中表達的意見及我們的回應，已反映於本報告內。





## 6.2 重要性評估

為確保可持續發展報告能反映煤氣公司在經濟、環境和社會方面的影響，並應對相關的重要議題，我們每年均進行重要性評估。2018年的評估分為下列四個步驟：



### 步驟 1 識別相關議題

- 根據現在和過往的持分者參與結果，並參考全球可持續發展議題及本地和國際報告準則，擬訂議題清單。
- 把識別出的39個相關議題分成五大組別：
  - 經濟
  - 環境
  - 僱傭和勞工準則
  - 營運慣例
  - 社區投資

### 步驟 2 收集持分者意見

- 展開量化網上問卷調查，收集逾300份有效問卷。
- \* 本年度，我們邀請了外部持分者參與問卷調查，佔所有有效問卷30%。根據調查結果，內部與外部觀點大致相同。
- 與內部及外部持分者進行訪談及焦點小組討論。



### 步驟 4 驗證

- 「重要性矩陣」由高級行政人員評估和確定。

### 步驟 3 識別重要議題

### 識別重要議題

- 在重要性評估中，我們從持分者角度評估每個議題的重要性，以及煤氣公司對該議題的影響。
- 根據問卷調查結果，於本報告第33頁列出煤氣公司的重要議題。

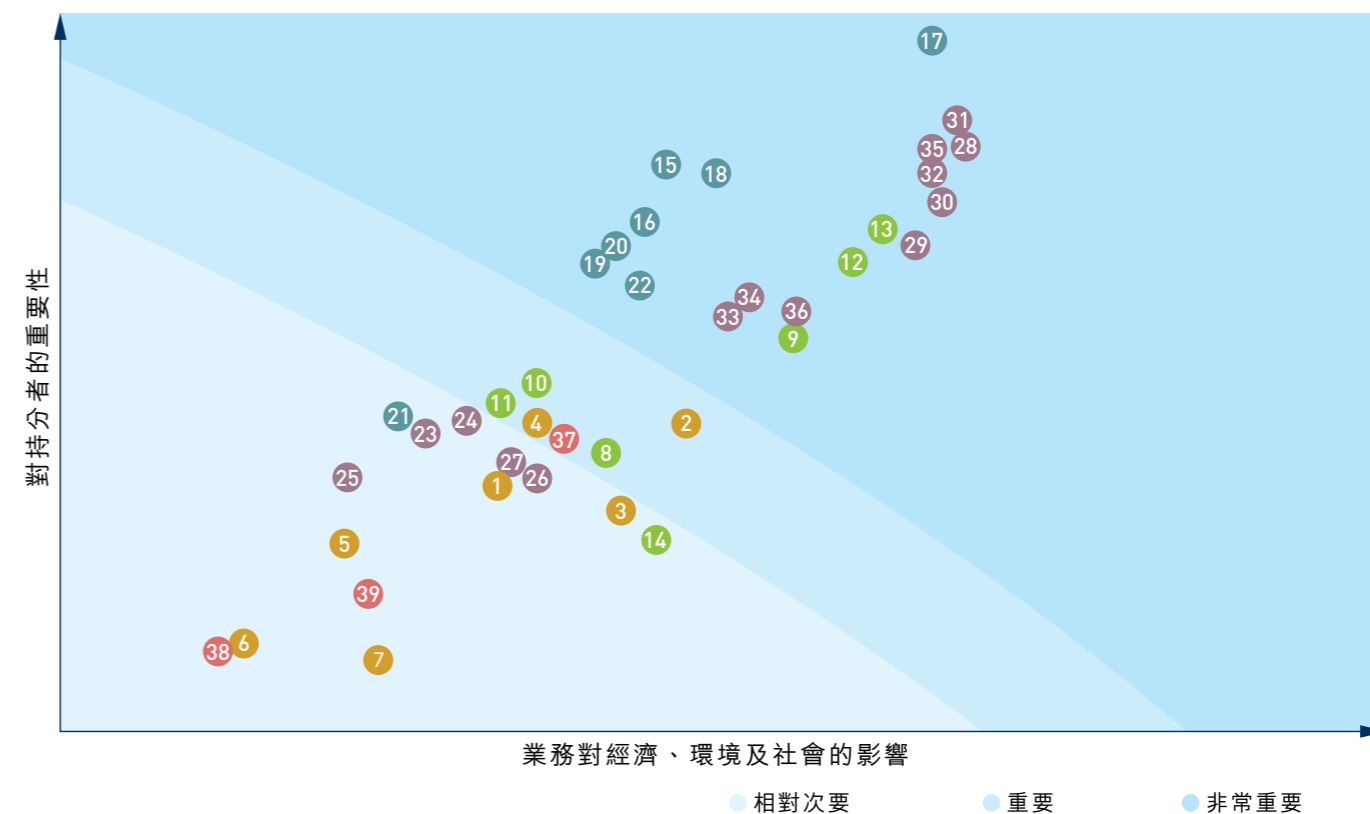
## 重要議題矩陣

本年度持分者的參與，有助我們更了解外部持分者的意見。

我們以矩陣圖展示39個議題的重要性，最重要的議題列於矩陣右上方，相對次要的議題則列於左下方。矩陣中間則顯示新興議題。

煤氣公司優先處理和報告的重要議題共有19個。

煤氣公司「重要性矩陣」2018



### 經濟

- 1) 為持分者創造及分享經濟價值
- 2) 與可持續發展議題有關的財務危機
- 3) 與可持續發展議題有關的財務機會
- 4) 業務營運對社區的經濟貢獻
- 5) 業務營運對社區的間接經濟影響
- 6) 供應鏈決策對當地社區的經濟影響
- 7) 儲備和生產

### 環境

- 8) 資源使用及效益
- 9) 能源使用及效益
- 10) 水資源使用及效益
- 11) 保護生態系統，包括生物多樣性
- 12) 溫室氣體及其他主要氣體排放
- 13) 廢水排放及處理、廢物處置
- 14) 研發化石燃料替代產品(生物燃油)

### 僱傭及勞工準則

- 15) 僱傭管理系統
- 16) 勞資關係
- 17) 安全及健康的工作環境
- 18) 培訓與發展
- 19) 僱傭多元及平等機會
- 20) 消除歧視
- 21) 尊重結社及集體協商
- 22) 防止童工或強制勞工

### 營運慣例

- 23) 識別及預防業務營運對人權的直接及間接負面影響
- 24) 訂立保安人員履行職責時尊重人權的措施
- 25) 尊重原住民權利
- 26) 評估及管理供應鏈實際和潛在的負面環境影響
- 27) 評估及管理供應鏈實際和潛在的負面社會影響
- 28) 客戶健康與安全
- 29) 緊急應變
- 30) 資產完整及工藝安全
- 31) 保護客戶私隱
- 32) 質量管理和售後服務
- 33) 公平和負責任的市場行銷與傳訊
- 34) 保護知識產權
- 35) 防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢
- 36) 防止反競爭行為

### 社區投資

- 37) 了解社區需要並管理業務營運對社區的影響
- 38) 避免、減輕和補償非自願遷徙
- 39) 參與制定公共政策

以下19項為2018年最重要的議題，以及煤氣公司業務在各重要議題的相應影響範圍。

重要議題	影響範圍				影響
	僱員	承辦商及供應商	客戶	社區	
9 能源使用及效益	✓	✓	✓		創造低碳未來
12 溫室氣體及其他主要氣體排放	✓	✓	✓	✓	創造低碳未來
13 廢水排放及處理、廢棄物處置	✓	✓	✓	✓	管理資源
15 僱員管理系統	✓	✓			創建共融與互助的工作環境
16 勞資關係	✓	✓			勞資關係
17 安全及健康的工作環境	✓	✓			僱員安全與健康 承辦商安全
18 培訓與發展	✓	✓			培訓與發展
19 僱員多元及平等機會	✓	✓			僱員多元化和平等機會
20 消除歧視	✓	✓			僱員多元化和平等機會
22 防止童工或強制勞工	✓	✓			防止童工及強制勞工
28 客戶健康與安全	✓	✓	✓		公眾安全
29 緊急應變	✓	✓	✓	✓	緊急應變計劃
30 資產完整及工藝安全	✓	✓	✓	✓	公眾安全
31 保護客戶私隱	✓	✓	✓		保障客戶資料私隱
32 質量管理和售後服務	✓	✓	✓		顧客服務
33 公平和負責任的市場行銷與傳訊	✓	✓	✓		市場營銷與傳訊
34 保護知識產權	✓	✓			保護知識產權
35 防止賄賂、勒索、舞弊和洗黑錢	✓	✓	✓	✓	防止賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢
36 防止反競爭行為	✓	✓	✓		防止反競爭行為

## 應對持分者意見

在持分者參與活動期間，我們舉辦了訪談和焦點小組討論。持分者的意見，不但成為撰寫本報告的有用材料，更為未來如何完善可持續發展策略提供方向。

以下為一些持分者的重點意見，以及我們的回應：

### 持分者意見

煤氣公司會否主動檢查舊區的煤氣管呢？

社區



### 我們的回應

我們將繼續監察煤氣管道設施，並於每年進行最少一次洩漏巡查。我們會按管道類型而非地區去釐定洩漏巡查次數的頻率。

較舊的煤氣管道會在有需要情況下更換。例如，我們於2018年已大致完成中壓球墨鐵管更換工程計劃，總長度為450公里。

### 持分者意見

我希望煤氣公司能協助回收舊爐具。

客戶



### 我們的回應

大眾日漸關注香港廢物管理問題。自2003年起，我們為安裝新爐具的客戶免費拆除舊爐具。2018年，我們循環再用了約1,800噸金屬。

### 持分者意見

我們需要吸汗透氣材料的夏季制服，並具備防紫外線等功能。

承辦商及供應商



### 我們的回應

我們正試驗適合夏季工作的特殊制服。若試驗成功，我們會將新制服推介給承辦商。

### 持分者意見

為在職父母提供更多支援便最好不過，例如：彈性工作時間安排，在辦公室設立日間託兒中心，特別在周末和暑假。

僱員



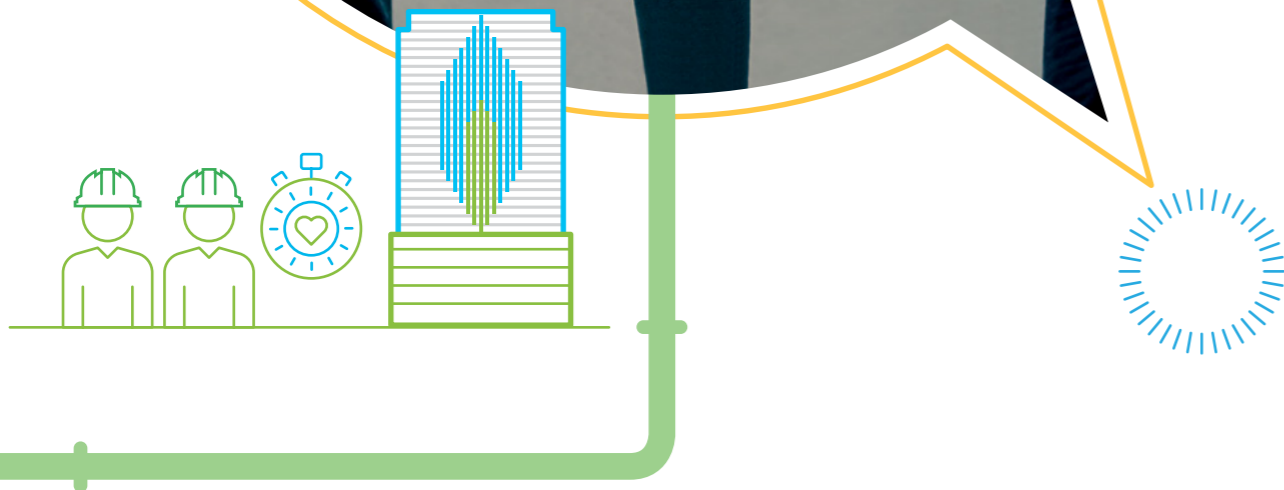
### 我們的回應

我們明白在職父母的需要，並透過提供母親護理室及讓僱員暫時離開工作崗位參加子女學校活動，全力支持在職父母。

彈性工作時間安排將按需要考慮。



## 7 | 確保健康與安全



**問** 煤氣公司如何在競爭激烈的環境下確保安全？

**答** 煤氣公司作為全球最歷史悠久的公用事業機構之一，其安全可靠的供氣紀錄有目共睹。為保持佳績，我們致力發掘潛在危機、細心規劃運作流程，以處理各個階段的風險，亦持續尋求創新方法，守護客戶和社區。

工程總監 — 香港公用業務  
敖少興

### 安全：業務的基石

煤氣公司不只有良好的安全紀錄，所提供的燃氣服務和相關產品，同樣口碑載道，誠信可靠。

煤氣公司成功贏得客戶及社區的信任，全賴完善的設計、以及行之有效的工程和營運原則。配合嚴格的保養制度，我們得以確保工藝和資產安全、運作暢順、可靠有序。

我們亦以整體業務的營運為本，研發及實施全面和領先的安全管理系統，以避免事故發生及提升效率。此外，我們與時並進，善用科技，使用創新工具檢查偏遠地區的煤氣管道，如航拍機，以改善工作流程，並確保工作環境更為安全。

另外，我們與各持分者保持聯繫，包括僱員、承辦商、客戶和公眾，以提高他們的安全意識並建立互信。



# 2018年主要成果

## 達至零意外

- 將職業健康及安全管理系統標準由OHSAS 18001升級至ISO 45001
- 在香港展開 **159**項安全/預防性巡查

意外度數率(香港)



- 每10萬工時員工受傷的意外數目為 **0.15**
- 每10萬工時承辦商受傷的意外數目為 **0.22**

## 增強健康與安全意識

- 舉辦一系列活動：
  - (i) 推廣職業健康，如季節性流感疫苗注射及工作壓力管理計劃
  - (ii) 與逾150家合資公司一同參加「健安環萬里行」活動
  - (iii) 「健安環月」及「健安環問答比賽」
- 為承辦商舉辦「傑出安全管工獎」及「承建商職安健講座」，推動職安健文化
- 分別為24名和19名內地僱員，安排了一次安全和風險管理經驗交流考察活動和一次「實用滅火及危機處理訓練課程」



- **21**個社區安全展覽及講座(香港)

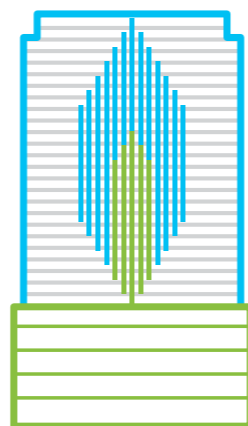


- **836,813**小時安全培訓(內地)

- **12,473**小時安全培訓(香港)



## 確保健康與安全



## 為客戶供應安全可靠的能源

- 將《企業應變計劃》更新為《企業危機管理計劃》，覆蓋範圍擴展到非營運危機

### 香港



- 煤氣供應的可靠程度達 **99.99%**



- **9,825**次坑道檢查
- **160,080**次管道網絡檢查

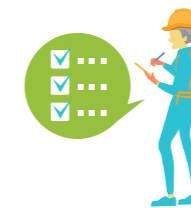


- **1,179,089**次定期安全檢查

### 內地



- **51**家城市燃氣合資公司完成了安全審核，平均取得「優秀」成績



- 完成 **8**個易高環保投資有限公司(「易高」)內地天然氣加氣站的安全審核
- 完成 **2**個易高內地化工廠的工藝安全管理審核



# 未來行動及目標

## 達至零意外

- 以「零意外」為健康及安全的重點



- 把 **ISO 45001** 認證擴展至合資公司，以提高職安健管理系統的效用和效率

## 增強健康與安全意識

- 為提高承辦商的健康與安全意識，推行切合實際需要的  
**職安健計劃**



- 舉辦大型活動，如「**健安環日**」及「**健安環萬里行**」，以加強安全文化及提升大眾對安全的意識

- 把安全文化推廣至內地，以增強僱員安全意識及提升安全標準。



### 確保健康與安全



## 為客戶供應安全可靠的能源

- 舉行企業危機管理演習，提升危機處理技巧
- 應用有效的工藝安全管理系統及監察其關鍵績效指標，以提升易高內地化工廠的安全表現
- 改建煤氣生產廠房，以應付香港煤氣需求增長及確保可靠供氣，相關措施包括：
  - (i) 鋪設後備煤氣輸出管道
  - (ii) 提高 **20%** 生產量
- 擴充荃灣及屯門現有的中壓煤氣管道網絡，以提升新界西及荃灣的管道網絡安全



## 7.1 安全管治

煤氣公司的安全管理方針，是在策略及長遠計劃方面取得平衡，並配合各項活動，提升香港及內地僱員及承辦商的工作安全水平。我們以零意外為目標，並遵守所有健康與安全的相關法例，包括《工廠及工業經營條例》及《職業安全及健康條例》。

我們亦制定了《[企業健康、安全及環保政策](#)》，以及《企業保安政策》，為僱員、承辦商、客戶及市民提供健康及安全風險的相關指引。煤氣公司的健康、安全及保安表現，由企業健安環與保安及安全風險管理部，以及企業安全及品質管理督導委員會負責監管。有關健安環管理架構的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

### 職安健管理系統

我們的生產廠房、煤氣輸配系統、煤氣應用及加氣站的職業健康及安全管理系統，均取得OHSAS 18001國際標準認證。內地部分合資公司亦已取得OHSAS 18001及GB/T 28001標準認證。

2018年，我們已成功從OHSAS 18001轉換成ISO 45001，以達到更嚴格的國際水平。在轉換過程中，我們舉辦了一系列內部審核培訓，以及為所有相關僱員舉辦簡報會，以執行認證的相關要求。



煤氣公司是亞洲首批獲得ISO 45001  
認證的城市燃氣公司之一。



## 7.2 僱員安全與健康

我們竭力為僱員提供安全及健康的工作環境，並舉辦相關活動，務求減低工作環境對僱員身心產生的影響。



**問** 煤氣公司如何在競爭激烈的環境下確保安全？

**答** 我們致力為僱員和承辦商提供安全及健康的工作環境。我們著重改善安全管理，並推廣職場安全文化，令僱員明白需以自身及同事的安全為己任。

總經理 — 企業健安環及保安  
鄺超靈

### 改善安全管理

我們推出指引及制定相關措施，希望達至行內最高的國際安全標準。此外，我們會定期檢討及更新這些指引，務求與時並進，緊貼最新的行業慣例及政府要求。例如我們於2018年以《企業傳染病應變計劃》取代《企業流感大流行應變計劃》，擴大指引的範圍至常見傳染病。

為界定與工作有關的危險，我們實施全面的危機管理系統，包括危機識別、分析及評估，並持續改善控制措施。倘發生意外，我們會展開調查、審閱所有相關文件及進行實地檢查，並與相關人士會面。我們亦會根據風險控制等級，採取緩解措施，以免事故再次發生。

2018年，我們展開了159次安全/預防性巡查，以確保安全措施穩妥，並維持職場安全和健康。我們亦實施「工作前危害識別及風險評估」，讓工人在開始工作前根據人、機、物、法和環等方向，檢查個人、環境等的安全狀況。

## 創新科技提升工作安全

煤氣公司秉持「企業增長=創新力X執行力」的文化，善用科技令工作環境變得更加安全。例如我們以自動導航車協助起重工作，使前線工作人員更安全及有效率。我們亦研發了非開挖穿管的輔助設備，這種鑽孔工具可以在不需開挖馬路的情況下，移除舊管內的「西粉」管，藉以減省穿管前的挖掘需要。

## 培訓與宣傳

煤氣公司推廣安全文化，對培養良好的日常工作安全習慣十分重要。我們鼓勵所有僱員或承辦商，均以自身安全為本，並顧及他人同事。我們也會通過工作簡報會及培訓，通知工人安全及健康信息與緊急事故處理程序。

為使工人明白如何做到最佳的安全管理，2018年，我們舉辦了離地工作及密閉空間培訓及宣傳活動、緊急服務工作安全重溫課程，以及酷熱環境下工作的安全及健康講座。我們亦舉辦季度職業健康活動及推廣「規劃」、「執行」、「查核」與「行動」等理念，當中包括眼睛保護、工作壓力管理及傳染病控制。2018年香港職安健培訓時數為12,473小時。

此外，我們通過多個渠道，如出版刊物、電子郵件、內聯網上資源中心，以及「健安環問答比賽」，傳遞安全管理信息。當中「健安環問答比賽」更首次設立網上及手機平台，吸引更多同事參與。

為促進職安健呈報，我們繼續執行健安環建議計劃、險失事故呈報計劃及HSE我有SAY健安環呈報渠道。這些計劃鼓勵僱員和承辦商呈報與工作有關的危害、危險工作環境和險失個案，以便及時糾正和改進。如僱員提出有用的建議，可獲得獎勵。

2018年香港的工作意外數目及度數率與去年相同。過去五年，意外事故率已下跌32%。

### 僱員的安全表現(香港)

	2018	2017	2016	2015	2014
意外數目—所有工傷事故	10	10	13	19	14
意外度數率	0.15	0.15	0.19	0.29	0.22
例須呈報的意外數目	7	10	12	15	12
意外事故率	2.4	3.4	4.1	5.3	4.4
致命意外	0	0	0	0	0
損失工作日數	201	496	576	596	132

附註：

- 意外：指任何引致受傷一天或以上的意外
- 意外度數率：每10萬工時的意外數目
- 例須呈報的意外：任何引致不能工作超過三天的意外
- 意外事故率：每1,000名僱員計例須呈報的意外數目
- 只限煤氣公司僱員及附屬公司僱員

## 應對僱員健康：酷熱工作環境

香港的夏天極為炎熱及潮濕，尤其最近全球暖化引致氣溫不斷上升。在如此天氣下工作，僱員如沒有採取相應的預防措施及工作安排，便可能會中暑，導致大腦和其他器官受損，甚至死亡。

煤氣公司部分僱員需於酷熱天氣下進行戶外工作，因此我們於2018年6月舉辦了六節「酷熱環境下工作的安全與健康重溫課程」，增強高溫天氣下工作的危機意識，及相關安全與健康措施。重溫課程內容包括：引致中暑及各種熱疾病的因素，相關症狀及急救處理方法。課程吸引接近350位僱員出席。

課程亦介紹「預防中暑五步曲」：



此外，我們為僱員及承辦商準備了《暑熱工作安全管理小貼士》，以及提供炎熱天氣工作設備的資訊。

## 內地職安健情況

我們承認，內地的職安健文化有待改善，並已主動採取改善措施。例如我們已實施以吊船作高空工作等安全措施，減低僱員高空工作的風險。

為改善內地的安全管理，各合資公司竭盡全力，取得國際認可的安全認證。我們亦編製企業內部安全標準和指引、舉辦定期培訓課程，以及特別為提高安全工作文化的活動。

2018年，我們為內地合資公司編制了一套《企業消防、保安、防災和保險指南》，並加入法律及規例、國家標準及煤氣最佳實例，以統一集團內的安全標準。我們亦籌辦交流活動，讓香港僱員與內地同事分享心得。





## 7.3 承辦商安全

承辦商在我們的業務擔當重要角色。當他們在工地及公司物業內工作時，我們對他們的安全同樣重視。

### 承辦商的安全規劃

#### 預審



我們以清晰的評選機制，包括健康及安全表現、相關牌照、能力及經驗來甄選承辦商。

#### 培訓/支援



我們編製了《承辦商安全手冊》，以及提供免費簡報會予承辦商僱員，例如離地工作及密閉空間工作，或於煤氣管道附近展開挖掘工程。我們亦邀請承辦商參加定期「健安環委員會」會議、職安健培訓及其他活動。2018年，我們舉辦了「承建商職安健講座」，並邀請機電工程署、勞工處及建造業議會代表主講，吸引200多名承辦商參加。

#### 設備與科技



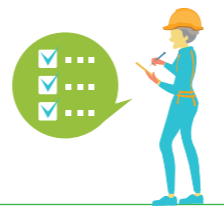
為減少人手操作，我們為承辦商提供創新技術，如電動運泥機，機械臂和遙控小型挖掘機。在炎熱的夏季，我們為工人準備遮蔭區，以減低中暑風險。

#### 獎勵計劃



我們的「安全、工程質素及環保表現獎勵計劃」，旨在增強承辦商在安全表現方面的責任感及意識。表現優秀的承辦商將獲嘉許。

#### 監察及評估



我們定期進行工地現場巡視，確保安全。2018年，我們於建築工地及公司物業共完成159次安全/預防性巡查。我們亦根據檢控及工業意外記錄，監察承辦商的安全表現。年內，我們籌辦了「傑出安全管工獎」，以表揚管工及監督的出色安全表現及領導能力。

煤氣公司於2018年在香港共錄得九宗例須呈報的意外數目。為提升承辦商的安全標準水平，我們已計劃於來年，以承辦商日常營運及高危工作為主題，舉辦職安健計劃，包括工地安全比賽、職安健培訓及簡報會，以及職安健講座。

#### 承辦商的安全表現(香港)

	2018	2017
例須呈報的意外數目	9	12
致命意外	0	0
意外度數率	0.22	0.30

附註：

- 例須呈報的意外：任何引致不能工作超過三天的意外
- 意外度數率：每10萬工時的意外數目

#### 應對職業安全：預防地下管道意外的措施

經過2017年三名香港工人在鋪設地下電纜時遇難的事件後，我們仔細檢視煤氣隧道工程的程序，並確保遵循安全守則，包括監測密閉空間內的有毒和爆炸性氣體，以及向地下隧道內工作的每名工人發放4合1氣體探測器。我們亦會提供地下逃生包，以便安全疏散，以及為坑口及地下的每名工人提供對講機、救生繩和安全帶。

我們推出了小型鑽挖機，以便在繁忙道路上需要挖掘隧道時鋪設管道。這款精密的小型機器適用於地下設施繁多的城市，減少工人在狹窄的地下密閉空間人手挖掘隧道的機會。

我們亦每月與管理層代表、承辦商及顧問舉行安全委員會會議，以監察安全表現。此外，我們於2018年出版了《密閉空間下工作的安全指引》，概述隧道工作安全和正確使用安全設備的程序。



## 7.4 公眾安全

作為香港公用事業機構及內地領先能源供應商，我們必須與數以千萬的客戶，建立良好的互信關係。因此，我們竭力防止生產廠房及儲氣設施、輸配網絡的管道，以及客戶的爐具設施發生洩漏及爆炸。我們明白任何事故除了造成身體受傷外，亦可能產生嚴重的連鎖反應，例如使住宅和商業客戶的供氣服務中斷。

## 安全地輸配煤氣給客戶

我們致力為客戶提供安全可靠的煤氣，並通過遍布在香港全長3,600公里的煤氣輸配網絡，把煤氣從生產設施，輸送到客戶的爐具上。

換言之，我們的設備、網絡和工藝流程，均必須符合最高的安全標準。我們與政府監管機構機電工程署合作制定策略性計劃，包括設施使用框架和預防性保養指標，以確保安全。

另外，我們與著名大學合作，開展與燃氣相關的研究項目，並開發創新技術，如利用紅外線在管道內檢測管壁的技術。

我們的煤氣生產廠房和輸配網絡，已取得ISO 55001國際標準認證

### 生產廠房



#### 工藝安全管理系統

- 通過有效的資產管理系統以確保工藝安全
- 定期更換重要設備
- 投資新技術

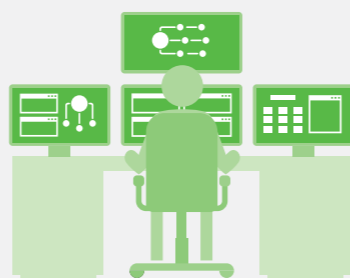
#### 六個階段風險研究方法

- 確定事故潛在成因及後果
- 識別及記錄重要危害
- 制定措施以管理及避免重要風險

#### 生產量提升項目

- 提高燃氣生產可靠度及增加20%生產量，以應付極端天氣下及燃氣需求的預測

### 配氣網絡



- 透過遙測技術和其他先進科技，實時監測網絡問題，並在問題發展至嚴重前解決
- 每年進行最少一次煤氣洩漏巡查 (2018年共巡查6,851公里煤氣管道)
- 煤氣公司技術員定期檢查第三方工地或坑道內的煤氣管道設施(2018年在9,825個工地進行了160,080次安全檢查)

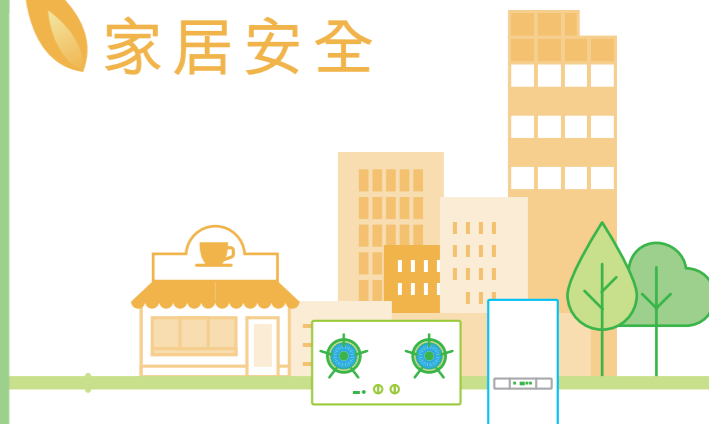
\* 使供氣更可靠穩定的屯門與荃灣網絡連結加強工程

\* 擴建煤氣網絡以應付香港國際機場第三跑道落成後對煤氣的需求，以及粉嶺北、古洞北、洪水橋及東涌東的新發展區

#### 2018年網絡安全表現

項目	成果	目標
煤氣供應的可靠程度	99.99%	>99.99%
由公眾報告的洩漏事故 (每10公里煤氣管道)	0.145	<=0.15
第三方損壞煤氣管道的意外	8	<=7
緊急搶修隊於25分鐘內抵達現場	達標	-

### 家居安全



- 每18個月進行定期安全檢查 (2018：1,179,089次家訪)
- 通過安全展覽和講座 (2018：21)，以及客戶服務關注小組探訪、宣傳單張、短片、海報和公司網站，提高安全意識
- 所有煤氣爐具(熱水爐和煮食爐)均受嚴格品質控制系統的測試，確保安全
- 所有煤氣爐具均由認可實驗所測試
- 《補救措施手冊》內提供補救行動，確保家用爐具對公眾安全



### 總部大樓

- 透過24小時調度中心監察供氣網絡
- 網絡監控及數據收集系統上的實時遙測及數據收集點超過5,000個
- 地理資訊系統提供詳盡的電腦管道圖，以便迅速處理緊急煤氣事故

## 內地

在內地，我們的項目遍布於26個省、自治區和直轄市，而安全供氣是我們的首要任務。

年內，我們不斷更新內地的燃氣設施。我們更於2018年5月在安徽省舉行「年度區域安全巡查」。巡查分為兩隊，分別由常務董事陳永堅及執行董事暨公用業務營運總裁黃維義帶領，展示煤氣公司對維持高水平安全的承諾。



自2006年，我們每兩年便為合資公司展開安全及風險管理審核。2017至2018年期間，我們共為項目進行了106次審核。自12年前首次進行審核以來，評分一直穩步提升。

我們為易高實施了工藝安全管理系統，並制定了各種措施控制或減輕重大風險。2018年，我們優化了工藝安全管理審核清單，並將安全表現納入審核系統內，以有效監控表現。我們亦為山西省和內蒙古的化工廠展開了工藝安全管理審核。是次審核包含14個主要工藝安全元素，為監管化工廠工藝安全水平的主要工具。此外，我們亦為內地八個天然氣加氣站完成安全審核。

煤氣公司每12到24個月，會為住宅及商業客戶進行定期安全檢查。

## 緊急應變計劃

煤氣公司承諾會將供氣中斷風險減至最低，因此我們實施三層應變管理，務求迅速有效應對任何緊急情況及盡快恢復正常服務。

### 第 1 層

高級管理人員調配公司資源，向政府有關部門尋求協助，以及處理傳媒查詢

企業危機管理計劃

### 第 2 層

部門緊急/危機管理計劃

在緊急事故發生期間，廠房經理和主要緊急應變人員概述須採取的行動

### 第 3 層

在現場採取特定措施以處理個別事故

特定緊急應變措施



第一層，前稱《企業應變計劃》，於2018年升級成《企業危機管理計劃》，將覆蓋範圍擴展到非營運危機。我們亦為煤氣生產廠房、液化石油氣加氣站及北角總部大樓的僱員，舉辦定期訓練及演習。為獲取最新的消防安全知識，我們與香港消防處合作，於將軍澳消防及救護學院第八次舉辦為期五天的「實用滅火及危機處理訓練課程」，為19位來自內地的安全及風險管理僱員提供培訓。

在香港及內地，我們與政府機構，包括香港消防處及警察部合作籌辦桌面演練，以加強公司管理層和僱員處理緊急情況的能力。2018年，我們在內蒙古自治區的化工廠舉行了綜合應急演習，包括桌面演練和現場消防演習。管理人員和前線操作人員均一同參加。

## 社會參與

作為香港及內地領先能源供應商，我們與社區團體合作，提倡健康和 safety。

在香港，煤氣公司於年內出任「公共事業安全及職業健康政策委員會」主席，並負責籌辦將於2019年舉行的大型安全研討會。此外，我們亦與其他本地公用事業機構討論最新職安健條例及標準，以及安全管理最佳事例。在探訪及研討會上，我們更與政府及夥伴，分享煤氣公司在安全管理方面的經驗和實例。

在內地，我們繼續分享燃氣安全方面的專業知識。我們還參與了國家和行業相關標準及指引的編製及修訂工作，並分享有關經驗，促進中國燃氣行業發展。





## 8 | 保護環境



**問** 煤氣公司採取什麼措施，有助2050年前將全球氣溫升幅限制在攝氏1.5度？

**答** 藉著香港政府不斷推動，香港綠色債券市場正加快發展。作為香港首間發行綠色債券的能源公用事業企業，煤氣公司樂於協助香港綠色金融，從而吸引資金流入，惠及應對氣候變化的項目。

首席財務總裁暨公司秘書  
何漢明

**答** 易高致力保護環境，廣泛開發環保能源業務和相關技術。我們相信，透過開發新的可再生能源，能為減少全球碳排放和改善全球暖化作出重大貢獻。

新興能源業務營運總裁  
蕭錦誠

### 應對氣候變化

為應對大眾對氣候變化的關注，我們努力不懈，尋找新的解決方案，減少因營運而排放的溫室氣體，為世界締造綠色未來。

我們相信，煤氣公司對低碳未來的承諾，不僅有利業務發展，同時亦能惠及客戶和社區。為實現此目標，我們致力研發以不同原料生產清潔及可再生能源，包括轉化生物質成潔淨燃料。為綠色項目資融，2017年底，我們根據「煤氣綠色債券框架」於香港發行了首個綠色債券。債券獲得超額認購，促使我們繼續研究其他綠色融資的機會。



# 2018年主要成果

## 加強廢物管理措施

- 檢視廢物管理措施，並實施改進方案；發布《綠色活動實踐指南》和回收廢舊的鉛酸蓄電池
- 舊爐具回收計劃循環再用了 **1,800** 噸金屬



- 連續 **17** 年獲頒發減廢證書

## 改善資源運用



- 採用雲端能源管理平台



- 煤氣公司總部大樓的電力消耗與2017年相比 **↓3%**

## 適應並應對氣候變化的影響

- 將氣候變化風險評估推展至江蘇省
- 更新和監察不同部門推行氣候變化應對措施的進度

## 紓緩氣候變化



- 集團溫室氣體排放量為 **1,262,000** 噸二氧化碳當量
- 香港煤氣生產碳強度為每度煤氣 0.564 公斤二氧化碳當量與2005年相比 **↓26%**



- **20** 多個分布式能源系統項目正在開展中
- 首兩批共 **7,000** 噸氫化植物油出售並運往歐洲

- 選取合適的香港和內地項目，為取得中國核證自願減排量展開深入研究

## 保護環境





# 未來行動及目標

## 加強廢物管理措施



- 檢視並減少營運過程中的塑膠使用量



- 爭取連續 18 年獲頒發減廢證書

## 改善資源運用

- 為北角總部大樓獲取 ISO 50001 能源管理體系認證
- 為北角總部大樓於2020年更新「綠建環評既有建築」至新版本認證
- 在大埔煤氣廠房安裝第三個逆滲透淨水處理設施

## 適應並應對氣候變化的影響

- 擴大氣候變化風險評估範圍，涵蓋長期風險和機遇
- 支持 **碳交易** 的發展
- 與時並進，了解香港和內地減碳政策的最新進展

## 紓緩氣候變化

- 增加生物氣體在煤氣生產原料中所佔的比例



- 以2005年為基準，在2020年將香港煤氣生產碳強度 **↓30%**

- 在煤氣公司轄下範圍安裝太陽能光伏系統

## 保護環境



## 8.1 環境管治

我們以《[企業健康、安全及環保\(健安環\)政策](#)》，為環境管理訂立原則，使我們能有責任地管理運作對環境的影響。我們有效使用資源、減少排放及廢物，以及緩解對生物多樣性的影響，以減低公司對環境的影響。我們的環境表現和措施，在環保工作委員會和企業健安環與保安及安全風險管理部支持下，由可持續發展委員會協調、監督和調控。我們亦設有12個環保附屬委員會和環保大使團，以協助實施各環保項目，以及與持分者分享環保資訊。有關健安環管理架構的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

我們堅守最嚴格監管要求，並以最高的國際標準及行為守則為營運基準。開展新項目前，我們定會根據《環境影響評估條例》或當地法律規定，進行環境影響評估。

此外，我們的環境管理系統(EMS)涵蓋香港業務，同時亦支援我們於內地的合資公司，以改善其環境表現。大埔煤氣廠房自1999年起獲得國際認可ISO 14001標準認證，多家內地合資公司亦取得同等標準認證。

為確保環境管理系統穩健可靠，並符合所有相關環境標準，我們定期審核和檢查相關設施，並從中識別有待改善之處。自2011年，我們已為內地多個燃氣項目進行環境審核。2018年，我們合共為51家內地合資公司，審核其節能、廢物和污水管理，以及噪音控制管理措施，當中並未發現違規個案。

煤氣公司專注創新，特別撥款，以實施有助保護環境的新項目。另外，我們亦成立了「綠色創意基金」，鼓勵僱員提出環保方案。



## 綠色債券

2017年11月，我們首次發行綠色債券，為香港能源業界首次為低碳技術項目融資。兩項綠色債券分別以6億港元(ISIN HK0000375300)和20億日元(ISIN XS1720566790)的交易發行。

綠色債券推出後，我們將於2019年取得香港品質保證局「綠色金融認證計劃」認證，有助提升其認受性及投資者的信心。

有關「煤氣綠色債券框架」的詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。

### 本金用途

發行綠色債券所得本金為734.4百萬港元，已應用於以下各項轉廢為能項目：

項目	地點	估計項目成本 (以百萬元計)	獲分配金額及所佔比例(以港幣百萬元計)	
			ISIN HK0000375300	ISIN XS1720566790
堆填區沼氣應用	香港將軍澳	350港元	145.0 (24.3%)	35.0 (25.4%)
廚餘處理(轉廢為能)	中國江蘇省 蘇州市	220人民幣	23.0 (3.9%)	24.0 (17.5%)
氫化植物油(轉廢為能)	中國江蘇省 張家港市	610人民幣	400.0 (67.0%)	56.0 (40.7%)
農耕廢物轉化為 環保化工產品及紙漿	中國湖北省	170人民幣	28.9 (4.8%)	22.5 (16.4%)

### 項目進展

項目	估計所減少溫室氣體量(每年二氧化碳當量,以噸計)	項目進度
堆填區沼氣應用	6,400 <sup>1</sup>	• 2018年2月正式投入運作
廚餘處理(轉廢為能)	16,000	• 2018年第四季試投產 • 興建工程已完成90%，預計於2019年第二季投產
氫化植物油(轉廢為能)	350,000	• 2018年第一季試投產 • 因工程設計優化，預計延至2019年第二季度投產 • 第二年獲得「國際可持續發展與碳認證」
農耕廢物轉化為 環保化工產品及紙漿	278,000	• 因廠房選址，預計延至2020年第二季度投產

<sup>1</sup> 估計所減少的溫室氣體排放量是按2018年實際合成天然氣送至將軍澳數據中心及注入煤氣供應網絡的量。請注意實際表現主要取決於堆填區沼氣供應量。

## 8.2 應對氣候變化

在波蘭舉行的2018年聯合國氣候峰會(COP24)中，各國響應《巴黎協定》，協議將全球氣溫升幅限制在工業革命前水平的攝氏1.5度，以回應政府間氣候變化專門委員會發布的《全球變暖1.5°C特別報告》。該報告預計，即使輕微的溫度上升，也會影響陸地和海洋生態系統，造成嚴重後果。

內地重申對綠色發展的承諾，最近更啟動了全球最大碳交易計劃。身為中國的特別行政區和國際社會一員，香港在緩解全球氣候變化方面，亦採取積極態度。

持分者亦開始要求公司採取措施，提升氣候變化管理透明度，包括根據金融穩定委員會氣候相關財務資訊披露工作組建議，向公眾匯報相關情況。作為負責任的能源供應商，我們明白煤氣公司有責任支持政府在應對氣候變化方面的工作，並回應持分者關注。

我們亦意識到全球暖化日趨嚴重，不僅影響業務，同時影響環境。我們以兩個方向應對：

**緩減：**減少或防止溫室氣體排放

(請參閱本報告第八章 [創造低碳未來](#))

**適應：**更新基礎設施及加強危機管理，

以提升對氣候變化影響的適應力



### 氣候相關的風險

氣候變化會在法律、市場和聲譽等方面，影響我們的業務。就此，煤氣公司把氣候相關風險管理，納入在整體風險管理體系內。

#### 法律風險

在業務過程中，我們需申領許可證、執照及其他相關認可。不遵守這些要求，或會使我們受到嚴厲懲處和罰款，甚致影響業務運作。

我們的業務受不斷變更的溫室氣體排放法規及條例管制。因此，我們必須齊心協力、與時並進，了解香港和內地最新環保政策。

中國政府推出的全國碳排放交易計劃，或會影響我們在內地的化工廠。雖然中國政府於2017年12月宣布首階段僅涵蓋發電業，但我們仍會密切關注最新發展。與此同時，我們正尋找減少溫室氣體排放的方法，以控制面臨的風險。另外，我們的環保項目亦有機會獲得中國核證自願減排量碳信用額。

### 市場風險

當政府政策改變時，市場風險隨之產生。如2017年中國推出的「煤改氣」政策，導致2017/2018年冬季全國多個村落的天然氣需求突然增加，天然氣供應亦因而出現短缺情況。不過，隨著我們於2018年10月在江蘇省常州市金壇區地下鹽穴儲氣庫啟用後，這種情況於未來將可能減少發生。中國的氣候治理策略，以及不斷變更的能源組合，亦會改變市場對產品和服務的需求。



### 營運風險

溫度與海平面上升、乾旱，以及極端天氣頻生等實體風險，均對營運產生影響。煤氣公司時刻注視這些「即時」及「無法預測」的風險。

2015年，我們就香港業務進行全面的氣候變化風險評估，以提高對極端天氣的適應力。我們亦制定了惡劣天氣應變計劃，並舉行企業緊急事故桌面演習。煤氣公司除了定期審查計劃外，亦密切關注氣候變化議題對業務的潛在影響。

中國不同地區有不同天氣狀況，為此我們到訪內地合資公司各個項目地點，了解當地特有風險，並把風險評估範圍擴展到其他地區。當發現合資公司尚未為風險做好準備，我們會推行改善工作，如安裝防洪閘門防範海平面上升，以及抵禦溫度突然下降的管道保護工程等。我們更舉辦氣候變化培訓，以提高有關意識。

### 應對極端天氣：山竹襲港

2018年9月，超強颱風山竹吹襲香港，為有史以來最猛烈颱風之一。山竹抵達前，我們採取了各種預防措施以減低風暴影響，並確保能為公眾供應安全可靠的煤氣。其中包括為大埔煤氣廠房的電掣房安裝防洪閘和自動排水泵，防止水浸；另外，我們亦把煤氣調壓器繫緊，以防止結構損壞。

雖然煤氣公司的個別設施輕微受損，幸而沒有氣體洩漏或意外傷亡報告。同樣重要的是，我們從處理颱風山竹過程中，汲取寶貴經驗，學習靈活處理，為未來極端天氣做好準備。



## 氣候相關的機遇

氣候變化情況嚴重，但亦為我們創造業務發展機會，為持分者創造更大價值。其中，所有歐盟國家規定，從2020年起，可再生能源應佔總運輸燃料的比例不少於10%。因此，歐洲運輸業界對生物燃料需求不斷增長，成為我們業務發展的契機。

這與我們致力發展成為亞洲地區清潔能源供應商的願景不謀而合，亦為建立低碳社會提供環保解決方案。

### 天然氣為低碳替代品

為減少全球的排放量，愈來愈多國家轉用低碳能源，因此天然氣作為最清潔的化石燃料，將在能源轉型中扮演重要角色。

透過不斷擴展內地城市燃氣管道網絡，我們為客戶提供潔淨和低碳排放的燃料。2018年，我們的城市燃氣管道業務，已擴展至23個省市及自治區，為逾2,700萬用戶服務。

### 從柴油與煤炭到潔淨燃氣

採用潔淨燃氣替代柴油和煤炭日漸廣泛，有助我們建設更環保的城市。煤氣公司致力成為亞洲清潔能源供應之領先企業，一直以來，我們與工商業客戶，例如酒店、醫院和商業洗衣店衷誠合作，協助他們從煤炭或柴油轉用煤氣或天然氣，以降低碳排放。

我們積極推動分布式能源系統，使內地減少對燃煤發電的依賴，從而減少碳排放和霧霾形成。我們開展中的分布式能源系統項目有20多個，足以證明該系統廣受市場認可。

### 潔淨汽車燃料供應

汽車為全球暖化元兇之一，有見及此，我們致力推動以低排放車輛取代傳統柴油車輛。目前，我們在香港營運五個液化石油氣加氣站，而在內地有52個已投入營運或正在建設的液化天然氣供應站。2018年，我們共向逾3,000輛石油氣的士及小巴，售出超過6萬噸燃料，約佔香港車輛液化石油氣市場18%。

### 新能源與非常規能源

為協助內地應付未來能源需要，並解決環境問題，我們於2000年成立了易高環保投資有限公司(易高)，為集團發展新能源項目。易高在研究及發展替代能源方面聲譽卓著，成績有目共睹。易高目前的產品包括液化天然氣、甲醇、乙二醇和氫化植物油等高價值環保燃料，並陸續加入化學品和新材料等產品。華衍水務有限公司(華衍水務)亦開創生物廢料處理業務，回收廚餘、綠化廢棄物及垃圾滲濾液，並轉化成天然氣、油品、固體燃料及肥田料。

## 低價值原料轉化為高價值產品



### 營運中

#### 氫化植物油



張家港市的非食用油脂轉化

#### 乙二醇



內蒙古清潔煤化工廠

級  
升

#### 甲醇

#### 液化天然氣



山西煤層氣液轉化

### 試投產

#### 天然氣

#### 燃油產品及固體燃料

#### 肥田料



蘇州市的廚餘處理及應用項目

### 興建中

#### 高質活性碳

#### 中間相碳微球

內蒙古從高溫煤焦油之瀝青組分提取

#### 環保化工產品，如糠醛及紙漿

農耕廢料轉化

煤氣公司發展多元化業務，為開拓新能源帶來機會，在內地以及其他國家不斷拓展業務。

## 8.3 創造低碳未來

煤氣公司的責任，不僅要減少排放，還要幫助合作夥伴減少在營運中排放溫室氣體，建設低碳未來。

### 減低業務的碳排放

煤氣公司了解自己的直接和間接溫室氣體排放後，便能循序漸進，規劃減排措施的優次。

我們致力監察公司的溫室氣體排放，並制定減排策略。我們依據 ISO 14064-1 標準要求，為香港業務定期進行全面碳審計，量化和準確通報溫室氣體排放量。

### 集團溫室氣體排放量

	2018	2017	2016	2015	2014
範圍一 (二氧化碳當量，以噸計)	<b>807,000</b>	822,000	834,000	898,000	700,000
範圍二 (二氧化碳當量，以噸計)	<b>455,000</b>	423,000	399,000	378,000	300,000

附註：

- 範圍一：廠房及車隊等燃料消耗。為反映堆填區沼氣的生物碳，及其使用時的相關碳排放，溫室氣體排放量因而有所調整。
- 範圍二：廠房、辦公室、客戶中心、加氣站及數據中心等電力消耗。
- 報告涉及的溫室氣體排放量涵蓋煤氣公司在香港內外地區的業務，數據按淨權益計算。

煤氣公司溫室氣體排放，主要來自生產過程中的燃料消耗。為減少燃料消耗，我們持續實施減排措施或改進流程。例如：自1999年，我們使用可再生能源(堆填區沼氣)，以及自2006年開始使用天然氣，大幅減少空氣污染物和溫室氣體排放。

我們亦承諾持續增加天然氣/沼氣於煤氣生產原料的比例。

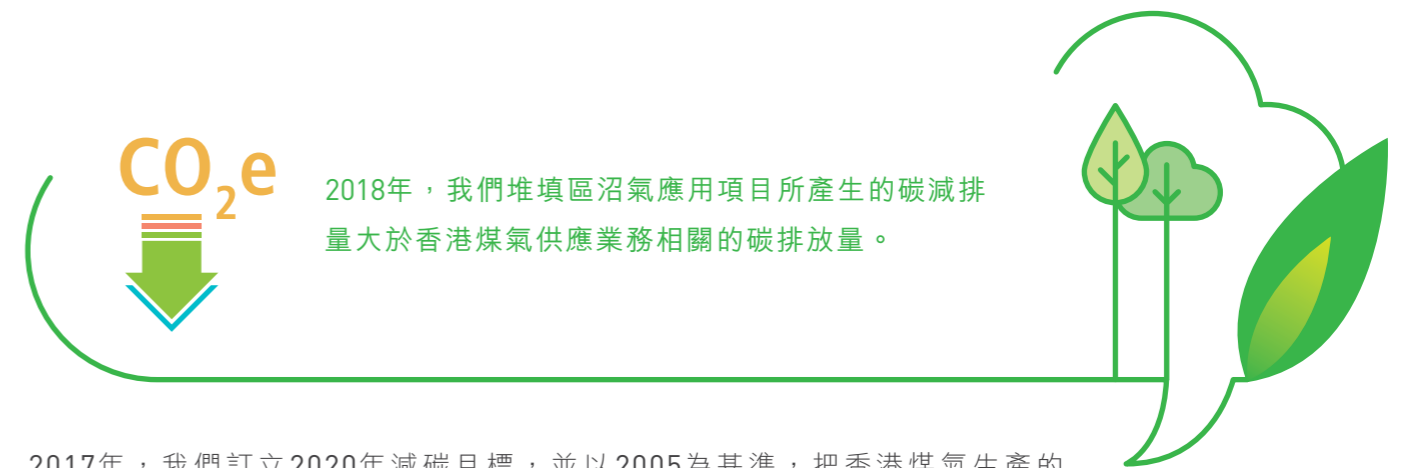
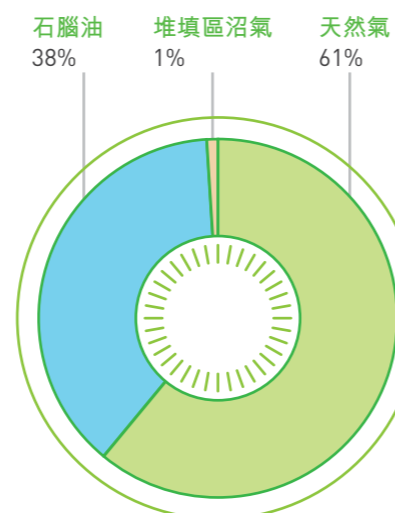
有關潔淨燃氣生產詳情，請參閱[煤氣公司網站](#)。



附註：

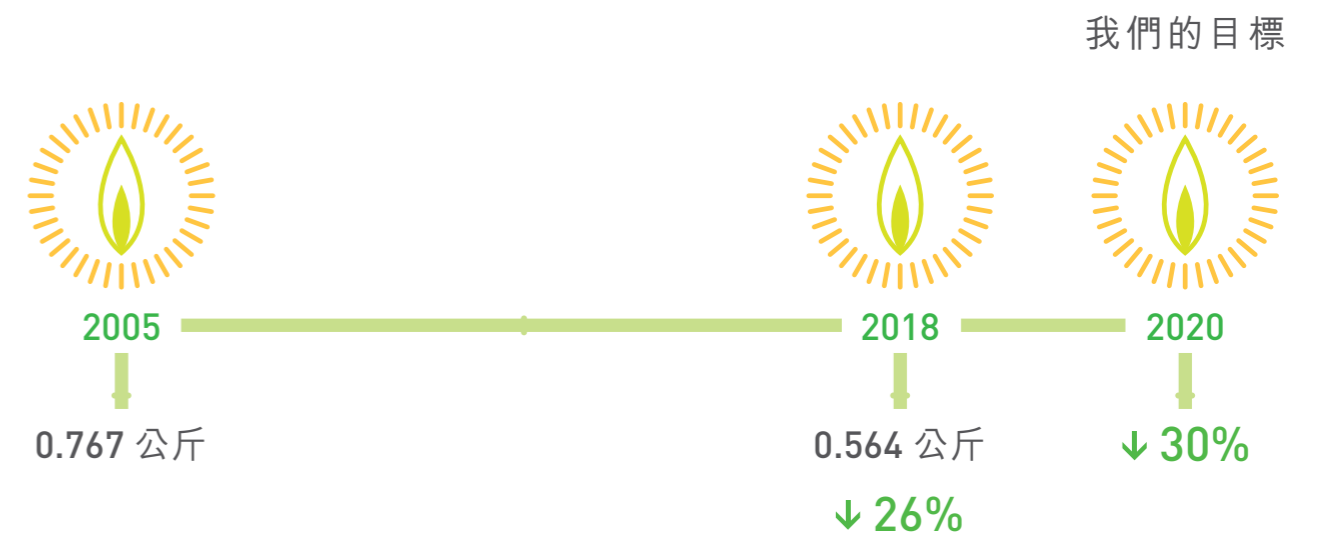
以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。

### 煤氣原料組合



2017年，我們訂立2020年減碳目標，並以2005為基準，把香港煤氣生產的碳強度降低30%。截至2018年底，香港燃氣生產的碳強度已降低26%。

### 在香港生產每度煤氣所排放的二氧化碳量



煤氣公司的內地項目，同樣需要節約資源、降低能源消耗，以滿足更嚴格的法定要求，如《清潔生產促進法》。

在物業管理方面，煤氣公司總部大樓獲得「綠建環評」，而香港及內地數據中心則獲「LEED 領先能源與環境設計」認證。目前，我們正計劃為北角總部大樓，取得ISO 50001及更新「綠建環評」認證。我們亦透過《綠色辦公室實踐指南》及內部審核，提升僱員環保意識，確保相應措施得以順利執行。



2018年煤氣公司北角總部大樓及馬頭角辦事處共節省電力：

**20,349** 千兆焦耳

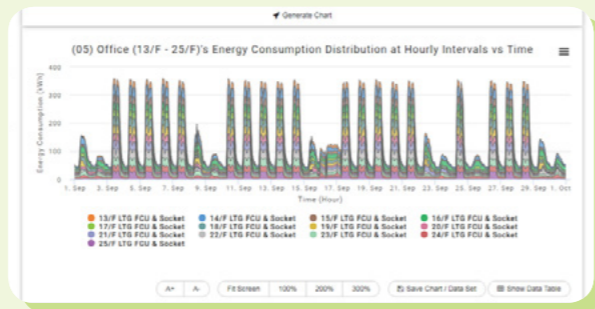
附註：

以當年實施相應的環保新措施前的數據為基準作比較。

## 應對能源效益：改善煤氣公司的能源管理

為改善香港能源管理表現，從而減低溫室氣體排放，我們全面實施節能計劃，包括在總部大樓設立監察系統，以及鼓勵僱員節省能源。

我們在總部大樓安裝了超過180隻電錶，用於監製冷機組、機械通風和冷氣、升降機、照明和插座等系統能源消耗。我們亦同時建立雲端能源管理平台，自動取得並監察用電情況。此系統結合大數據及人工智能，協助我們分析和評核能源效益。



2018年，我們利用此系統監察冷氣能源使用分布，以調節製冷機組參數，如溫度、水泵速度及順序控制以提高能源效益。



2018製冷系統節能

> 74,000 千瓦小時 (↓ 5.9%)

我們更於2018年7月至9月期間，為總部大樓的僱員舉辦「2018清潔節能智在煤氣」活動，以提升僱員的節能意識，並為節能取得實際成效。



2018辦公室節能

> 20,000 千瓦小時 (↓ 5.5%)

除了北角總部大樓，我們選取了四個試點，使用雲端能源管理平台。追蹤樓宇表現及用戶節能情況，用作未來規劃基準。

## 以低碳方案支援顧客

煤氣公司利用堆填區沼氣為原料，成為香港發展再生能源的先驅。2018年，沼氣應用於煤氣生產中為325,950千兆焦耳。過去數年，我們亦一直為客戶提供環保堆填區沼氣，包括為雅麗氏何妙齡那打素醫院安裝熱電聯供系統，以及為名氣通香港2號數據中心設置燃氣吸收式製冷機。

## 應對氣候變化：支持「上網電價計劃」

2018年，香港兩家電力公司為支持政府氣候變化政策，推出了「上網電價計劃」，支援太陽能及風能發電系統。

煤氣公司全力支持這項計劃，推動廣泛應用再生能源，建設更環保香港。我們將分階段為物業安裝太陽能光伏系統，首先為調壓站安裝太陽能電池板，並繼續研究在其他場地安裝光伏系統的可能性。



除了鼓勵客戶轉用燃氣或熱電聯供系統，我們亦不斷研發環保產品，如於江蘇省張家港市廠房製造氫化植物油。這產品已獲「國際可持續發展與碳認證」，相比傳統柴油，有效減低近90%的溫室氣體排放。歐洲對潔淨生物燃料需求甚高，我們於2018年已向歐洲出售7,000噸氫化植物油。

我們亦提供超過200多款環保節能住宅爐具，有助客戶節省開支並減少能源消耗。所有合資格熱水爐及煮食爐，均附有機電工程署自願性能源效益標籤計劃的標籤。



此外，我們每年會為住宅用戶推出最少一款節能爐具。2018年，我們推出了以熱力為電池充電的雙頭煮食爐，不用更換打火電芯。減省更換電池不但為客戶帶來方便，同時亦減少堆填區電子廢物。工商用戶方面，最新推出市場的廢熱回收洗碗碟機，有助餐廳洗碗碟的能源消耗減少逾30%，而我們的炒爐，則與配備了現用於高效靜音平底爐的燃燒器，既節省廚房能源，亦提供一個舒適的工作間。

我們亦透過賬單、通訊刊物及「**低碳Action!**」網站，為客戶提供節能及環保貼士。

## 8.4 管理資源

我們深明保護天然資源至關重要，並於生產廠房、輸配網絡和辦公室實施節約資源。環保計劃成功與否，全賴僱員支持。因此，提高員工環保意識，有助推動承辦商、供應商和客戶一同為環保出力。



### 生活用水與污水

我們各業務範疇，如辦公室、客戶中心和天然氣站，均需用水，生產廠房尤甚。我們對設施的抽水、用水和排水採取的措施，不僅有助節約用水，更能為社會樹立榜樣。

我們節約用水措施，包括利用新技術和新工藝，改進生產流程，例如回收廢水和安裝節水設備。這些措施已取得成果，如大埔煤氣廠房使用的逆滲透淨水處理設施，為我們於2018年節省用水量達112,121立方米。我們亦計劃在大埔煤氣廠房，安裝第三組逆滲透淨水處理設施來生產淨水，相對傳統離子交換方法，較能減低污水排放。所有煤氣生產廠房的污水，均按照現行監管排放標準處理如：《水污染管制條例》。2018年，集團並沒有發生任何需要通報的廢水洩漏事故。

除了燃氣業務，我們在內地成立華衍水務，專營供水及污水處理業務。為有效利用水資源，江蘇省蘇州市供水業務採用了先進監控、數據收集和地理信息系統以檢測管道洩漏，以解決全球水務公司的常見問題。

我們亦為蘇州工業園區其中一個國際電子廠提供工業污水處理。該項目處理高濃度工業污水，並將約50%污水回收到電子廠，所有污水排放均按照當地法規處理。

辦公室和客戶中心用水雖然相對較少，但我們亦安裝了節省用水設備，如雙掣式沖廁設備和自動水龍頭。我們更提供內部指引和舉辦相關活動，希望令員工明白節約用水的重要性。

### 應對污水排放：零污水排放系統

內地水源污染問題迫在眉睫，2007年江蘇省無錫市發生太湖生態災害，工業污水污染家庭用水，突顯了情況的嚴峻。

為回應此問題，易高在張家港市的氫化植物油廠房，採用了「零污水排放系統」，以免排出含高濃度的生化需氧量、化學需氧量和各種金屬污水。「零污水排放系統」以多種方法處理污水，以便重用和回收。

### 廢物管理

煤氣公司善於轉廢為寶，在香港的堆填沼氣項目，以及多個於內地轉廢為能的項目，足以證明我們重視所有可用資源。

煤氣公司在廢物管理方面，以「5R」原則為基礎，包括取代(Replace)、減省(Reduce)、再用(Reuse)、回收(Recover)和循環(Recycle)，協助我們連續17年獲取卓越級別「減廢證書」，至今已完成30多項減廢和回收目標。自2002年起，我們籌辦逾20多項重用或循環再造計劃，鼓勵僱員在辦公室及生產廠房資源再利用及廢物分類。

#### 都市固體廢物

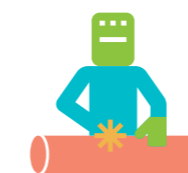
為準備香港新的廢物處理條例，包括「都市固體廢物收費」計劃，我們檢視了內部廢物管理措施及進行廢物審計，以了解廢物來源。我們已制定相應措施，如廚餘處理機和電子招標系統將於2019年投入使用。



為配合政府2018年施政報告，我們響應源頭減廢，並在公司旗下餐廳停用塑膠飲管及發泡膠外賣盒。此外，我們在2018年推出了《綠色活動實踐指南》，幫助僱員籌辦活動時減少產生廢物。我們更鼓勵僱員「自備水樽」，避免使用膠樽。

從貨櫃運輸到我們倉庫的貨品，經常放置在木卡板上。數以百計木卡板只能存放在倉庫或送往垃圾堆填區。為減低堆填區的壓力，我們將木卡板送往環保園的回收商。回收商會把收集回來的廢木碾碎、篩分和擠壓後，轉化為一種可再生能源產品——木煤，預計每年能減少2,000多塊木卡板送往堆填區。

#### 建築廢料



在香港，建造及管道工程所產生的挖掘物料及建築廢料，均透過由政府制訂的「運載紀錄制度」管理，以確保妥善處置。

我們採用非開挖技術鋪設管道，大大減少開坑工作，減少廢物產生。年內，該技術已擴展至江蘇省吳江市的華衍水務，用於管道修復工程。

#### 化學廢料



我們產生的化學廢料，均遵照《廢物處置條例》，並由環境保護署許可收集商處理。我們亦回收和重用這些資源，如金屬化學容器、使用過的催化劑、塑膠化學容器、用過的聚乙烯管等。

2018年11月，我們合法地把9,273公斤鉛酸蓄電池出口到外地循環再造，避免直接棄置。我們也聯繫了將於2019年投入運作的香港電池回收中心，回收鉛酸蓄電池。

為推廣重用/資源回收，我們舉辦了多個有關廢物處理的講座及活動。2018年，我們舉辦了「煤氣大笪地」，並設立收集點，讓同事以物易物，交換文具、書籍、袋、家庭電器、餐具等。透過這活動，我們希望僱員能「購物前，想一想」。



### 從客戶層面減少浪費

自2003年，我們一直為客戶推行舊爐具回收計劃，並把這些舊爐具出售給回收承辦商，減少浪費。所有收益用於支援公司、承辦商和其他綠色合作夥伴的環保活動。2018年，此計劃循環再用了1,800噸金屬。

在香港，我們服務逾190萬客戶。我們明白煤氣賬單耗費大量紙張。為減少紙張用量，我們積極鼓勵客戶選用電子賬單服務。2018年，客戶凡於活動推廣期內，新申請電子賬單服務，我們便捐出港幣10元予客戶指定的環保團體。推廣活動第二階段將於2019年繼續推出，期望更多客戶轉用無紙化網上服務。



## 8.5 生物多样性

煤氣加工和輸配業務，或會對土地或野生動植物棲息地造成干擾。因此緩解對生物多样性的影響，成為我們環境管理方針重要一環。我們以四大原則，減緩對生物多样性的影響：



### 避免生物多样性豐富的地區

在項目規劃階段，避開生物物種豐富的地區。我們按照當地政府要求，對特定地點進行環境影響評估，以減低發展對野生動物和生態系統的影響。

### 透過創新技術舒緩影響

我們採取預防和糾正措施，盡量減少工程，包括建築工程，污水排放和管道保養，對動植物物種和棲息地可能產生的影響。其中包括以下創新策略和技術：

- 非開挖技術

這項施工技術由煤氣公司研發，能把管道施工和保養工作對環境的影響和廢物，減到最低。

- 預防洩漏

我們的管理系統利用專業技術，配合煤氣專用管道和配件，以預防管道鋪設或保養工作時洩漏氣體。因此，我們的煤氣網絡事故率位列世界最低水平。有關詳情，請參閱本報告第七章 [公眾安全](#)。

- 煤氣管道光纖技術及同溝共建技術

名氣通能於煤氣管道內鋪設光纖(GIG技術)，或在鋪設燃氣管道的同時鋪設電訊管道(GAG技術)，而無需開挖土地，從而減少因開挖工程而造成的環境污染。



### 工程舒緩及補償措施

我們在施工時採取各種舒緩和補償的措施，減少污染和水土流失。我們遵循保護林木管理方針，使用森林管理委員認證的木材。

此外，我們與本地政府部門保持聯繫，保留工程地點及廠房周邊的林木。我們還贊助客戶和僱員參與綠惜地球為期五年的「植林優化計劃」，增加郊野公園林木的生物多样性。



### 提升對生物多样性的意識

我們在元朗和北角總部大樓天台設立有機農莊，以促進生物多样性。



我們亦為僱員舉辦多個活動，以加強生物多样性的意識，包括在大生圍魚塘和米埔自然保護區生態導賞團。2018年，我們特別邀請吳祖南博士(土地供應專責小組成員及香港大學副教授)舉辦講座，為我們分享香港土地用途、生物多样性和可持續發展的見解。



## 9 | 為社區創造價值

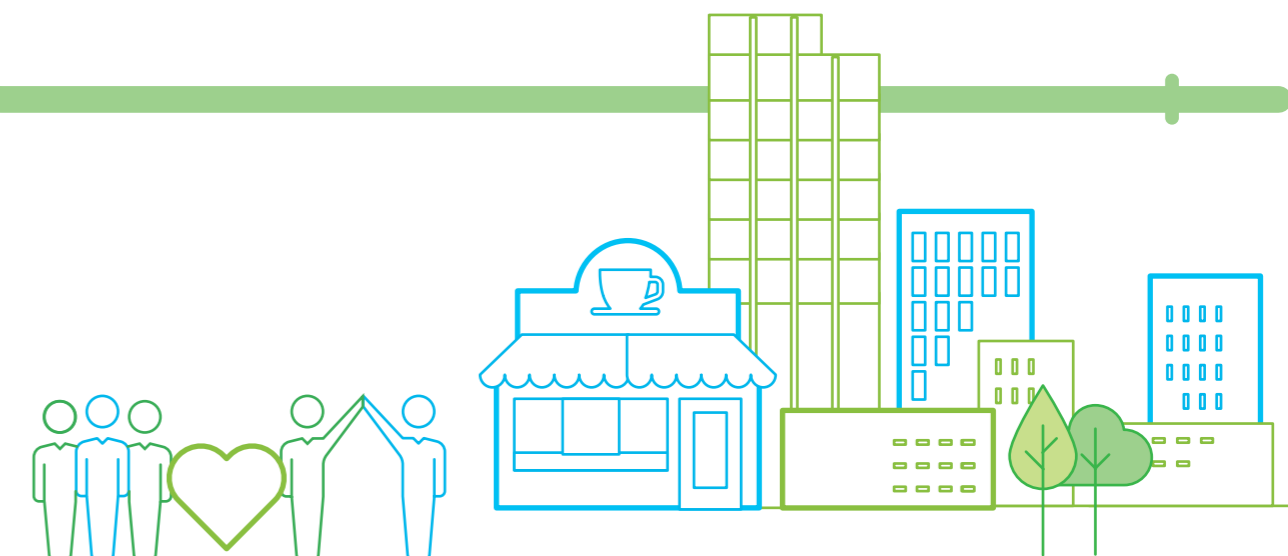


煤氣公司不僅致力為投資者創造價值，同時亦努力回饋持分者與社區。

為使僱員充分發揮潛能，提升自我價值，我們致力提供和諧共融的工作環境。正如集團人力資源政策所述，除了遵守當地的法律及條例外，我們重視平等機會，確保職場多元化、反歧視，並以透明、公平的制度對待所有僱員。

為了給客戶創造更大價值，我們建立「優質服務計劃」，並以「服務承諾」為依歸，為客戶提供最優質的服務。我們持續創新，網上客戶服務渠道正是其中一個例子，更成為我們以客為尊的文化中不可或缺的部分。

為協助社區創造價值，我們積極與非政府組織合作，參與籌款活動及資助各項社區計劃。我們亦鼓勵僱員參與義工服務，將集團與社區緊密連繫在一起。





# 2018年主要成果

## 促進僱員發展



• 香港僱員平均培訓時數為**28.6**小時

\* 改進數據收集系統，以納入所有類型的培訓



• 我們的僱員和相關承辦商，參加煤氣公司「能工巧匠」文化的培訓逾**60,000**小時

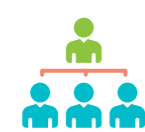


• 舉辦**23**個持續專業發展(CPD)研討會，培訓時數為**2,339**小時

- 於2018年7月與職業訓練局合辦和推出「燃氣工程專業文憑課程」，此乃香港首個相關課程
- 為各級管理人員/具潛質的管理人員提供領導才能發展計劃

## 提供合適的工作機會

• 在職僱員人數：



**2,418**

(香港)

**49,478**

(香港以外地區)

• 平均流失率：



**8.7%**

(香港)

**4.1%**

(香港以外地區)

- 提供認可的「學徒訓練計劃」和「見習行政人員計劃」；在香港招聘**45**名學員和學徒
- 調整僱員津貼和福利，包括工作津貼和假期
- 建立共融及家庭友善文化，增加僱員的歸屬感，並連續第六年舉辦「續Fun生活每一天」活動

## 創建共融和互助的工作環境



聘用**14**名殘疾人士

## 完善客戶體驗

• 採用新技術提升客戶服務質素及便利程度：



• 智能報錶



• 虛擬助理



• 煮食爐具相關的擴增實境技術(AR)應用程式



• 「轉數快」繳費服務

- 推出新產品，如以再生電能點火的煮食爐，工商業用低噪音炒爐，以及熱回收洗碗碟機，並再次與HELLO KITTY品牌合作
- 在香港，共收到**5,912**封客戶讚賞信

## 加強與社區的聯繫以提高生活質素，建造可持續環境造福下一代



• 捐贈港幣**480**萬元舉辦社區活動

• 義工服務時數：



**91,628** (香港)

**238,000** (內地公用事業)

• 香港共有**709,766**人受惠於我們的義工活動

• 新的社區活動：



• 「綠火焰計劃」



• 「企業內地與海外暑期實習先導計劃」

- 成立煤氣「煮播」義工隊，這是首個支援患有輕度認知障礙症長者的項目

## 為社區創造價值





# 未來行動及目標

## 促進僱員發展

- 制定新培訓計劃，重點為業務轉型和繼任計劃
- 繼續為具潛質的人才推出培訓計劃，培育年輕管理人員成為未來領導層，從而加強我們的人才管理和公司人才繼任計劃

## 提供合適的工作機會

- 繼續推出有效措施吸引人才、減少流失、以及提升僱員對公司的歸屬感
- 提升我們的僱主形象，吸引求職者選擇加入我們的多元化業務

## 創建共融和互助的工作環境

- 繼續支持平等機會，以此為招聘原則
- 與非政府組織合作，為殘疾人士或弱勢社群提供職場體驗及就業機會
- 改善殘疾人士工作環境，例如在火警系統增設閃光燈，以配合聽障人士需要

## 完善客戶體驗



- 持續探索客戶需求並推出新產品和方案，如研發高能源效益的蒸櫃和炒爐，並利用水流產生電力代替對衝式熱水爐中的電芯

## 加強與社區的聯繫以提高生活質素，建造可持續環境造福下一代

- 持續支援非政府組織，以及對社會有裨益的社區計劃
- 推出學校和青年計劃，提供職業和終生學習的培訓及援助

## 為社區創造價值





## 9.1 創建共融和互助的工作環境



**問** 煤氣公司如何促進職場多元化？

**答** 我們致力支持職場多元文化，不論年齡、性別或種族，招聘時或聘任後，均確保每位求職者獲得平等機會。僱員加入公司後，我們提供互助共融的環境，使他們能夠發揮自身潛能。

企業人力資源總監  
范潔儀

煤氣公司企業人力資源部以《人力資源政策手冊》和《僱員手冊》為依據，負責所有與人力資源相關的事項，包括招聘、晉升、補償與解僱、工作時間、休息時間、平等機會、多元化、反歧視和其他福利。我們絕對遵守本地法律和法規，包括《香港僱傭條例》。

我們清楚了解多元和共融的重要性，致力確保新入職僱員順利融入團隊，成為公司重要的一分子。

為創造可持續的僱員團隊，我們時刻聆聽僱員的意見，這是建構和諧工作環境的重要一環。

## 僱員多元化和平等機會

我們為所有現任僱員和求職者提供平等機會，絕不容忍任何形式的就業歧視。任何被發現違反《行為守則》、平等機會政策或相關條例的僱員，將被追究責任並受紀律處分。

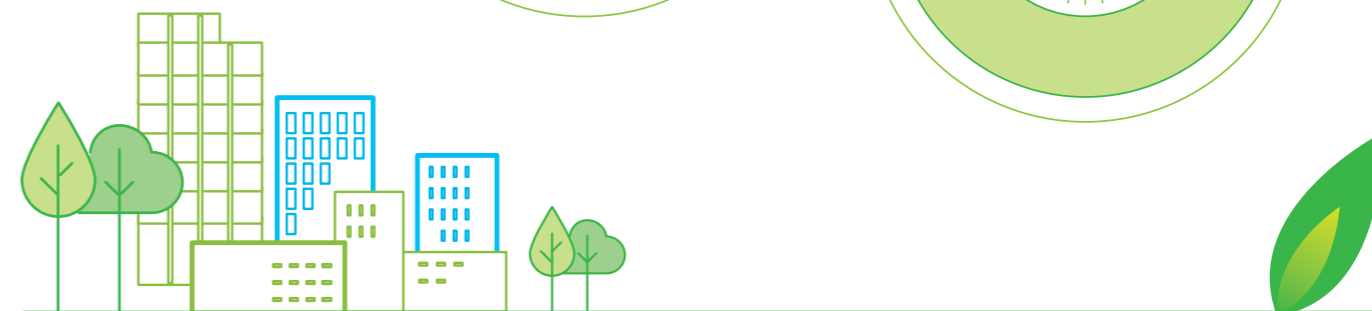
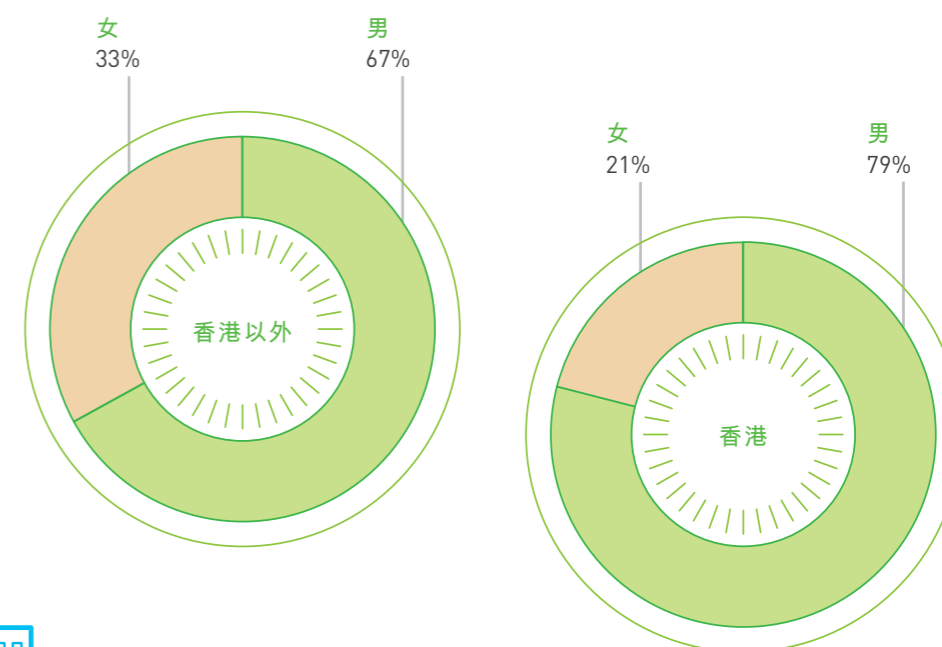
招聘新職員時，我們不會根據年齡、性別、性取向、種族、膚色、宗教或政治信念、婚姻狀況、種族背景或社會出身決定是否聘任。

雖然我們努力為各種職位招聘不同性別的僱員，但公司業務性質導致團隊以男性為主。我們正採取不同措施吸引更多女性加入，協助她們於團隊中發展及留任，以平衡上述狀況。

為了令殘疾人士更容易融入公司環境，我們配置了殘疾人士適用的設施，包括電動門、可調校高度的辦公桌和無障礙洗手間等。我們亦實施殘疾人士專用的緊急疏散程序，並已制定計劃為聽障人士增設火警閃燈，完善火警警報系統。年內，煤氣公司僱用14名殘疾人士，其中12名為僱員，兩名為暑期實習生。

為促進職場和諧，我們制定了調查投訴歧視的機制，確保程序公平、獨立，以及尊重各方私隱。2018年，煤氣公司沒有出現任何與歧視相關的事件。

### 僱員性別分布



## 應對平等機會：打破性別定型

由於煤氣公司技術人員的工作對體力的需求很大，故傳統上被視為屬於男性的職業。

煤氣公司鼓勵多元文化，對於大埔生產廠房於2017年迎來第一位女性機械技術員學徒，我們感到高興。雖然男同事經常善意提供協助，但這位女學生一鄭潔儀以實力證明女性有能力出任需要體力勞動的工作。在2018年通過第一年的學徒生涯後，潔儀已期盼著畢業後正式成為煤氣公司技術員。

我們於2018年再接再勵，成功為大埔煤氣廠房招聘了另一名機械技工女學徒，並計劃為團隊僱用更多女性。

## 勞資關係

我們確保僱員的結社自由，以及可自由加入外面的組織和專業機構。煤氣公司給予僱員高度自由，讓他們可以於工作時間參與所屬協會的活動。

雖然香港沒有集體談判方面的規管，但我們鼓勵僱員通過內部溝通渠道，參與重要項目的諮詢。當需要落實執行重大營運改變時，我們將在生效日期前最少兩到四周，向所有相關僱員發出正式通知。在內地，我們遵守有關結社自由和集體談判的法律規定。雖然我們與合資公司尚未簽訂集體談判協議，但煤氣公司會持續與工會代表，就勞資相關事宜保持緊密溝通。

### 雙向溝通

我們聆聽並認真考慮僱員意見，此舉既有助公司與僱員建立互信，創造公開對話的空間，同時亦帶來寶貴建議，不但改善我們與僱員的關係，並提升客戶服務質素。

在2018年，我們通過各種渠道，包括「僱員建議計劃」、「常務董事大獎」和「優質服務計劃最佳小組比賽」收集逾200份有關優化工作流程和提高客戶服務質素的意見。

我們亦提供意見箱、內聯網、僱員意見調查、關注小組和社交媒體平台等溝通渠道，更讓僱員有機會直接與常務董事表達意見和提交建議。

### 諮詢策略方向

為使僱員充分了解公司發展和策略方向，我們早於20年前成立「業務策略發展大使團」（大使團）。在大使團會議上，我們就煤氣公司的策略進行討論，並收集僱員的意見。大使團有70多名僱員代表，包括前線人員與各部門職員，當中包括不同業務的管理層，定期於研討會、工作坊及參觀團行程中會面，協助團隊了解公司業務發展和新機遇。



## 9.2 供應鏈的繼任計劃



**問** 煤氣公司如何應對高齡化社會？

**答** 投資教育和培訓是應對繼任計劃挑戰的有效方法。我們為燃氣行業培訓人才，並不局限於公司僱員，更包括來自不同領域的人才，以加強他們的專業能力，為未來肩負領導工作做好準備。

中華煤氣工程學院院長  
杜永明

## 吸納並挽留人才

我們面對勞動力高齡化的挑戰，採取的策略包括吸引年輕求職者加入公司及挽留前輩僱員。

煤氣公司作為負責任的僱主，制定了多項僱傭措施，包括家庭友善就業政策和遠高於最低法定要求且具競爭力的薪酬待遇。

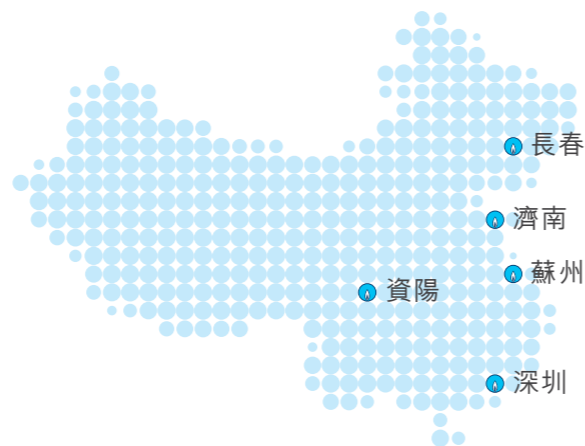
我們將根據勞工市場趨勢，定期檢討及調整薪酬待遇。我們於2018年加強了與工作相關的福利，如暴雨及颱風安排，以及增加年假、產假和侍產假等。

## 培訓與發展

為應對高齡化社會和業務擴展的挑戰，我們認為最佳的解決方法是建立公司人才庫。

煤氣公司擁有集團專屬的專業培訓單位：香港的「中華煤氣工程學院」及其位於內地策略地區的培訓中心。這些中心提供多種培訓和發展計劃，不僅幫助僱員提升專業知識和管理能力，更協助年輕人於燃氣行業打好基礎，穩步發展。

煤氣公司按《人力資源政策手冊》的建議，透過多種渠道提供學習和發展機會。培訓課程涵蓋技術/工程科目，以及非技術科目，如企業文化、領袖培訓和人際關係技巧。2018年，我們通過「能工巧匠微電影創作比賽」、「Mia Cucina能工巧匠廚櫃安裝比賽」、於清遠舉辦的「第二屆能工巧匠大賽」等活動，進一步推廣集團「能工巧匠」文化。我們同時為全公司僱員及燃氣相關承辦商舉辦了「能工巧匠」認知培訓課程，培訓時數逾60,000小時。



香港

總培訓時數：82,996

平均培訓時數：



我們建立電子學習平台，於香港和內地共設有180多個網上課程，包括企業管理、人才管理、專業技能和企業文化，讓僱員可隨時隨地學習。

我們亦鼓勵僱員參與內部培訓、外部課程、研討會和會議來提升技能。同時，公司亦提供津貼，鼓勵符合條件的僱員報讀教育課程、學術課程及促進其他技能發展。2018年，職專文憑(氣體燃料工程)的第一批畢業生中，有三名公司僱員獲得英國燃氣專業學會的工程技術員會員資格。

## 培育年青人才

我們招聘新職員，並協助表現卓越的僱員持續發展，以加強企業人才庫和公司人才繼任計劃。2018年，我們於香港招聘了八名見習行政人員和37名學徒。

我們推出的「中華煤氣年青領袖培育計劃」，專門培訓擁有十年以下經驗的特選僱員。計劃旨在培訓未來公司領導人才，參與者將接受各種培訓、肩負特別策略項目及與高層進行緊密接觸。另外，我們開辦了「見習網絡工程監督計劃」，協助網絡技工做好準備，成為工程監督。課程包括軟技能培訓、技術監督培訓、團隊管理、工作實習、影子實習和接受導師指導等。參與以上計劃的僱員將於2019年畢業。

## 為高齡勞動人口做好準備

我們與各大教育機構合作，提供培訓計劃，推動燃氣行業發展，並為公司開拓更多招聘渠道，更為課程中表現良好的學生提供獎學金。

### • 職業訓練局：

2018年推出香港首個「燃氣工程專業文憑課程」，為期15個月。該專業文憑課程獲認可為資歷架構四級課程，為學員提供所需專業知識。培育行業人才，不僅使煤氣公司受益，更能惠及整個燃氣行業。

### • 香港城市大學：

2018年9月推出「能源與環境學院學士課程」中的「燃氣工程」選修科，為燃氣行業培育人才。

我們在內地與四間機構合作，為有興趣成為前線技術人員人士提供課程，以滿足未來的勞動力需求。在2018年畢業的155名學生中，有60位加入了港華集團。

## 應對高齡化社會：以科技解決勞動人口老化

勞動力老化，加上對高效施工技術需求增加，促進了新型高科技工具的發展，為建造業的工作環境帶來改變。

受惠於小天鵝小型挖掘機、氣動吸泥機和機械臂等機械設備，僱員的體力勞動得以大幅減輕，減低對勞動工人的需求和依賴。同時，為減少依賴經驗豐富的資深工人，我們採用自動化程序取代新技術人員難以掌握的PE管道切割工作。

技術人員和承辦商亦可透過我們研發的「移動服務系統」，使用全面的技術知識數據庫，讓他們於檢查和維修服務時分析數據、診斷問題並提供預防性解決方案。此系統讓我們有系統地提供服務，幫助新一代工人熟悉既定程序；亦可令經驗豐富的人員，在無需記住繁複步驟的情況下，能更準確及有效地完成工作。



## 9.3 為客戶創造價值

問 煤氣公司如何保障客戶私隱與資料？

答 我們於香港的客戶數目超過190萬，處理敏感個人資料必須非常謹慎。這就是贏得客戶信任的關鍵。

商務總監 — 香港公用業務  
黃霖生



答 我們於2011年成立了資料私隱常設委員會來規管個人資料的處理方法。多年來，我們以完善的指引和程序，引領僱員和承辦商如何收集、存取和使用客戶資料。

資料私隱常設委員會主席  
李健明



答 隨著愈來愈多個人資料儲存於網上，數據洩露的風險亦因而增加。我們重視網絡安全，為應對愈趨複雜的網絡攻擊，現正努力改進保護客戶資料的方法。

總經理 — 企業資訊科技  
孫淑貞



## 保障客戶資料私隱

我們致力保障客戶資料私隱，因此，客戶可安心向我們提供個人資料。煤氣公司不僅遵守《個人資料(私隱)條例》的所有監管要求，更制定**私隱政策聲明**，列明我們處理客戶資料的準則。

我們的「資料私隱常設委員會」審視資料私隱相關政策，並連同「資料私隱部門委員會」及「資料保護主任」處理資料私隱事宜。每年，所有部門都必須向公司聲明及上報如何保護資料。同時，我們更定期舉辦培訓課程和研討會，讓僱員了解保護個人資料的最新資訊。

隨著世界各地的個人資料洩漏和漏洞事件數目持續上升，網絡安全成為持分者關注的重要議題。在煤氣公司，我們處理大量客戶個人資料，愈來愈多資料被儲存於電子設備和線上。為降低個人資料洩露的風險並取得客戶信任，燃氣技術人員和其他前線人員一旦遺失隨身攜帶的移動設備，可通過遠端刪除所有資料。另外，我們將敏感資料(如香港身分證號碼)儲存於線下系統，與網上客戶關係管理系統分開，減低黑客盜取資料的機會。

為防範網絡攻擊，我們委託第三方顧問全天候監控網絡。如發生疑似網絡攻擊，網絡安全委員會將啟動應對流程，遏制個人資料洩漏的同時，聯繫香港警務處網絡安全中心和其他保安專家。

我們更定期進行網絡釣魚測試，並為僱員提供黑客攻擊和安全意識相關的培訓。

2018年，煤氣公司在香港並未收到任何有關個人資料洩漏或侵犯客戶資料私隱的相關投訴。

## 市場營銷與傳訊

客戶可以通過各種媒體渠道，獲取與煤氣公司產品和服務相關的資訊，包括我們的網站、傳單和其他出版刊物。通過熱線、電子郵件和社交媒體平台，客戶可就產品和服務與我們溝通。

此外，我們嚴格遵循公平和負責任的溝通原則，致力確保我們的營銷和宣傳資料符合所有相關的政府規例和行業準則。年內，我們沒有接獲任何投訴指煤氣公司的產品、推廣、標籤或傳訊，違反傳播規例或自願實務守則。



## 顧客服務

2018年，我們在香港和內地服務超過2,900萬煤氣客戶，包括工商業及住宅用戶。多年來，通過引進家用燃氣爐具和Mia Cucina優質櫥櫃，煤氣公司已從天然氣供應商轉型為提供一站式解決方案的企業。

對煤氣公司而言，讓顧客滿意是我們的首要任務。「服務承諾」加強我們為顧客供應安全可靠的煤氣，並提供親切、專業和高效率服務的承諾。

通過一站式電子服務平台，客戶可查詢賬戶資料和管理賬戶，並可在兩個工作日內預約維修和安裝服務。客戶亦可以親臨香港21個客戶中心的任何一間，或發送短信/致電我們的24小時客戶服務熱線，服務支援廣東話、普通話、英文、菲律賓語和印度語。

內地亦提供24小時客戶服務熱線及一站式平台，用於閱覽個人賬戶、預約和繳付賬單。另外，我們通過「港華名氣家」官方微信公眾號，直接收集客戶意見，並處理客戶服務查詢。

為獲取客戶意見，我們每兩個月均展開一次客戶滿意度問卷調查。



服務質素  
高效率 8.92/10  
\* 超越目標



親切、誠懇和  
專業的服務 8.88/10  
\* 超越目標

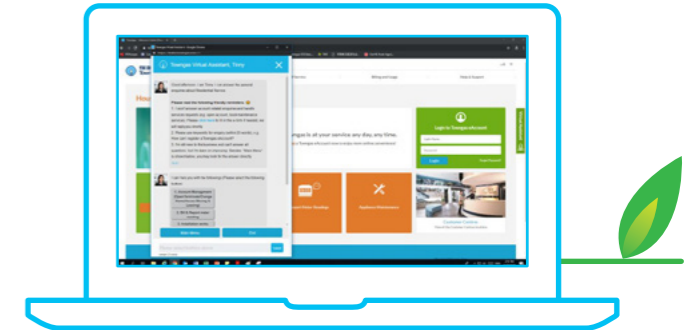
此外，我們成立了客戶服務關注小組，定期探訪公共屋邨和私人屋苑，收集顧客意見及處理潛在問題，例如煤氣安全，賬單繳付及煤氣爐具等。

我們於1992年推出「優質服務計劃」，是建立以客為本文化的關鍵元素。該計劃由20多個部門同時支援，研究集團的改善方向，提升其競爭力。

我們秉持「企業增長=創新力x執行力」理念，鼓勵僱員專注研發及提出新思維，以提升煤氣公司的創新精神和創造力。我們透過出版《創新頭條》、研討會、公司參觀團，並在Yammer、臉書和微信等社交平台，分享煤氣公司和行業的新興技術資訊。



煤氣公司於2018年推出網上虛擬助理Tinny，這項創新技術是可即時回覆客戶查詢的新型聊天機械人。它可解答家居客戶一般查詢，例如電子賬單、報讀煤氣錶度數，預約爐具維修等服務。



另一項創新技術是煤氣公司的智能報錶系統，只需於煤氣錶上安裝智能讀錶器及於手機安裝流動應用程式，系統便可自動獲取煤氣錶上的度數，並通過互聯網將數據發送到煤氣公司。

隨著業務發展，我們透過香港TGC和SIMPA品牌，以及內地品牌港華紫荊，銷售自家研發的家用煤氣爐具，包括嵌入式平面爐、煮食爐、熱水爐和乾衣機。煤氣公司銷售的爐具符合當地政府要求，如《氣體安全條例》和《城鎮燃氣燃燒器具銷售和售後服務要求》。這些優質爐具自推出市場以來，一直廣受大眾歡迎。



為提升客戶體驗，我們推出了增強實境應用程式，協助香港客戶購買爐具。該應用程式通過3D模型，讓客戶預覽爐具於自己廚房中的狀態，並可旋轉爐具以顯示不同的產品尺寸、功能和操作說明。通過這項技術，客戶無需到陳列室參觀，亦可選購合適爐具。

## 應對客戶需求: 簡化付款過程

煤氣公司提供多種付款方式以滿足客戶需求，隨著網上支付日益普遍，煤氣公司致力提供更多方案，改善服務，提供更便捷的付款流程。

除了使用繳費靈(PPS)和網上銀行付款外，煤氣公司的香港客戶現在可通過支付寶，轉數快和TNG電子錢包繳付賬單。在內地，我們為公用事業客戶提供官方微信服務賬戶。通過這些服務，我們的客戶可以查閱賬單資訊，接收每月付款提示，並通過智能手機繳費。



**AlipayHK**  
登入AlipayHK流動應用程式，於「生活繳費」服務選擇「煤氣費」，綁定煤氣客戶號碼後即可進行繳費。

AlipayHK新登記用戶使用AlipayHK繳交煤氣費可獲港幣50元迎新獎賞，詳情請參閱AlipayHK流動應用程式。



**「轉數快」**  
使用銀行流動應用程式掃描煤氣賬單或電子賬單電郵上的「轉數快」繳費二維碼，即可透過「轉數快」系統繳交煤氣費。



**TNG 電子錢包**  
登入TNG電子錢包流動應用程式，於「本地繳費」服務選擇「香港中華煤氣有限公司」。請掃描煤氣賬單上的條碼或電子賬單電郵的二維碼進行繳費。



**問** 煤氣公司如何了解社區需求並衡量公益活動對社會的影響？

**答** 我們通過各種渠道與相關人士溝通，了解他們的需求。然後，我們度身設計適合社區的活動，從而帶動整個社區作出改變。

總經理 — 企業事務  
楊松坤

了解社區所需

為使社區公益活動發揮最大功效，我們必須確保計劃切合社會需要。因此，我們與非政府機構和區議員持續對話，以制定最合適的計劃。

我們透過區議會聯絡組，建立與社區的緊密聯繫。透過這個團隊，我們直接與全港區議員聯絡，與他們及其他地區代表研究社區需要，並制訂有效的解決方案。該團隊在社區亦非常活躍，他們積極參與公益活動、促進家居安全和環境保護，並為長者提供服務。

融入社區

除了籌集資金和提供贊助，我們的僱員積極參與煤氣溫馨義工隊，付出工餘時間幫助提升社區生活質素，為可持續未來作出貢獻。

煤氣公司鼓勵僱員參加公益服務，並以資金、物資和培訓支援義工隊，以改善居民的生活，並在社區建立和諧關係。2018年，共有909名僱員登記成為義工。

我們亦成立煤氣客戶義工隊，讓僱員及家屬參與有意義的社區活動。年內，共有217人登記參與煤氣公司客戶義工隊。

其他社區相關活動包括，參與和舉辦講座、研討會和會議，主題涵蓋安全、氣候變化和就業實踐等。通過分享管理、專業範疇和技術等方面的知識，我們旨在提高對相關問題的認知和理解，並鼓勵加強合作，以解決可持續發展面對的挑戰。

回應社區需求

我們以提高生活質素為重點，並支持和發展回應社區需求的計劃，建設可持續發展環境，延續至下一代。



## 社區健康

我們舉辦一系列慈善活動，將溫馨文化延伸至社區，幫助有需要人士。

### 鼓勵殘疾人士

年內，我們向香港耀能協會(協會)旗下花店 LOHAS Florist 捐贈 20 萬港元，為殘疾人士提供就業機會，同時提供花藝製作，無農藥種植和店舖營運等工作訓練。我們亦邀請協會十名大使，到煤氣公司有機農場學習種植技巧，並於協會天台花園種植有機水果和蔬菜，售予何文田區街坊。

### 滿足高齡化社會需求

為促進長者終身學習，我們與香港聖公會福利協會和稻苗學會攜手合作，為提早退休人士舉辦了第二期烹飪課程「We Can Cook」計劃。此計劃是第一個為銀髮族而設的本地烹飪課程，並於 11 月 11 日舉行畢業典禮。活動當日，參與廚師和畢業生親自烹調從煤氣公司有機農田採摘的蔬菜，並與大家一起享用美食。自 2016 年以來，我們共舉辦 24 節課程，教授烹飪國際美食，吸引 500 多名年輕長者參加。

我們亦向香港理工大學賽馬會智齡匯捐贈了 TGC 智能爐具，用於協助長者提升生活質素。

### 協助輕度認知障礙人士

兩年前，我們推出「煮播」計劃，為患有輕度認知障礙症的長者提供烹飪課程，訓練認知能力。2018 年，我們編制香港首本認知訓練食譜《我「析」煮》，使計劃更全面。

此外，我們成立了第一支企業義工隊，專門探訪患有輕度認知障礙症長者，目的為延緩症狀及減輕患者家人和護理員的壓力。通過探訪期間的遊戲和觀察，義工記錄參加者的進展，並提交報告供社工日後跟進。



### 活動重點(香港)

 送出 **50,150** 壺熱湯  
 送出 **40** 萬隻愛心糰料  
 送出 **24** 萬 5 千個月餅


 向 7,800 名有需要人士捐贈了 **3,900** 斤蔬菜

 已測試平安鐘用戶數目 **3,650** 個

### 照顧長者及有需要人士


2018 年，我們持續舉辦各種活動服務長者和有需要人士。活動包括「愛心湯送暖」，「萬糰同心為公益」，「愛心月餅顯關懷」和「永堅園 Mad Dog」溫馨暖意慈善活動等。除了這些活動，我們還向四個組別的客户提供煤氣優惠計劃、為平安鐘長者提供免費檢查，以及為長者安裝家居扶手。

一如我們在香港舉辦的包糰活動，2018 年，集團內超過 85 家項目公司參與了內地送贈糰子的公益活動。我們總共向福利團體和有需要人士送贈了超過五萬隻愛心糰子。同時派發價值超過人民幣 408,600 元的節日禮品，惠及約 13,300 人。

 透過「永堅園 Mad Dog」溫馨暖意慈善活動共籌得 **港幣 42 萬元**

捐贈了 **273** 塊電動智能廁板和 **178** 部浴室暖風機

 逾 **45,000** 戶家庭受惠於煤氣優惠計劃，提供了 **港幣 2,570 萬元** 優惠

 已安裝扶手設施 **56** 個

## 環境保護

我們相信要創造可持續發展的環境，公眾參與至為重要。2018年，集團通過與香港環保團體合作，進一步推動環保和可持續發展。

### 為下一代提供環保教育

我們致力提升年輕一代的環保意識，協助他們思考和回應，並採取適當方式應付各種環境挑戰。

年內，我們為保良局黃永樹小學學生舉辦了四個「轉廢為能」工作坊；亦舉辦了「低碳素餃食譜設計及烹飪比賽2018」，向學生及其家人推廣健康、低碳生活方式，以及「美化社區繪畫創作比賽」，讓學生為煤氣調壓室加入藝術元素，並帶出創新及環保信息。

我們與香港教育城有限公司合辦「綠火焰計劃—全港中小學VR遊戲設計比賽」，旨在提高學生的環保意識，激發他們的數碼創意。我們於賽前舉辦簡介會及遊戲設計工作坊，讓學生預備參賽。在此期間，學生學習到如何傳遞環保信息和使用編程工具設計虛擬實境遊戲。是次比賽，我們共收到83個參賽遊戲，分為三個關鍵主題：對抗氣候變化、減少廢物/轉廢為寶，以及保護大自然，所有原創作品均極具創意和啟發性。

華衍水務持續於內地舉辦各種活動，向公眾宣傳水資源的珍貴和節約用水的重要。年內，公司為不同年級的學生安排參觀水廠設施，並組織華衍水質論壇，向政府、業界和公眾宣傳並加強食水安全的重要。

### 保護生物多樣性

為應對全球暖化並為經營所在地區的生物多樣性貢獻，煤氣公司贊助了綠惜地球的「植林優化計劃」，為期五年。作為此活動其中一環，我們在清水灣舉辦了植樹日，約有100名僱員和客戶參與。

在內地，港華燃氣的「港華環保主義」組織了一系列低碳推廣活動。約有110間合資公司參加了「港華綠植日」、「地球一小時」和健步走活動等，並邀請了僱員、家屬、客戶和公眾出席活動。至今集團及旗下合資公司已在全國種植約超過10萬棵樹苗。



## 栽培年輕人才

為確保社區的未來發展，我們投入資源，並傳承專業知識，培育下一代。

### 培訓香港年輕人才

為支持政府的「企業內地與海外暑期實習先導計劃」，我們為香港大學生提供了17個實習機會，前往中山、清遠和廣州等內地城市實習。

我們更與職業訓練局合作，激發年輕學生對STEM(科學、技術、工程和數學)的興趣，並已簽署職業訓練局STEM教育中心「業界夥伴計劃」合作備忘錄。

為配合教育局高中課程對生涯規劃和其他學習經驗的重視，我們於2018年推出的「職涯縮影」學生職場體驗計劃。這項計劃為中學生設計了不同的互動活動，讓他們體驗職場生活，同時在「德、智、體、群、美」五方面獲益。在2018/19學年期間，我們從三間學校選出共38名學生，為該計劃第一批學員。未來，我們會與其他教育機構和專業團體合作，提供類似課程。



### 提升接受教育的機會

在內地，很多兒童，特別是身處貧困的地區，沒有接受教育的機會。

自2013年「港華輕風行動」開始以來，煤氣公司捐贈了價值超過人民幣350萬元的物資，以改善江西、安徽、江蘇、山東、貴州、陝西、遼寧、廣東、內蒙古自治區及福建等近40所學校的學習環境。

2018年，我們將社會福利計劃的範圍擴大到內蒙古自治區包頭市和福建省長汀縣，為這兩個城市的學校建立「港華愛心書庫」，並向學校捐贈書桌、椅子、教學設備和校服。此外，我們繼續支持由「上海宋慶齡基金會—東亞公益基金」管理的「螢火蟲計劃」。2018年，「螢火蟲計劃」於雲南省陸良市一所學校舉辦，我們為250名學生捐贈書籍和文具，以及電腦等設備。





## 10 | 主要統計數字

下表詳載集團2018年於經濟、安全、環境、僱員和社會的表現。我們依照「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告標準》、香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》，以及其他主要表現指標，選取這些數據。



### 經濟表現

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>業務</b>						
客戶 (香港煤氣業務)	百萬	1.91	1.88	1.86	1.84	1.82
客戶 (城市燃氣業務)	百萬	27.5	25.4	23.1	20.9	19.0
客戶 (水務)	百萬戶	2.24	1.24	1.19	1.12	1.04
燃氣銷售量 (香港)	百萬兆焦耳	29,550	29,049	28,814	28,404	28,835
燃氣銷售量 (內地)	10億立方米	23.0	19.5	17.1	15.5	15.2
售水量 (內地)	百萬噸	610	467	455	433	424
<b>財務</b>						
營業額	港幣百萬元	39,073	32,477	28,557	29,591	31,615
人力成本	港幣百萬元	3,295	3,035	2,955	2,844	2,706
資本支出	港幣百萬元	6,746	6,141	6,257	6,356	6,365
稅項	港幣百萬元	1,908	1,750	1,576	1,727	1,771
股息	港幣百萬元	5,385	4,896	4,451	4,047	3,680
股東應佔溢利	港幣百萬元	9,313	8,225	7,341	7,302	7,109

## 香港



### 安全表現

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>僱員<sup>1</sup></b>						
意外 — 所有工傷事故	數目	10	10	13	19	14
例須呈報的意外	數目	7	10	12	15	12
意外度數率	每10萬工時意外 數目	0.15	0.15	0.19	0.29	0.22
職業病事故率	每10萬工時意外 數目	0	0	0	0	0
意外事故千人率	例須呈報意外數， 每1000僱員計	2.4	3.4	4.1	5.3	4.4
交通意外受傷率	每100輛車輛交通 意外受傷數目	2.31	2.31	3.36	1.68	1.68
損失工作日數	工作日數	201	496	576	596	132
致命意外	數目	0	0	0	0	0
<b>承辦商</b>						
例須呈報的意外	數目	9	12	不適用	不適用	不適用
致命意外	數目	0	0	不適用	不適用	不適用
意外度數率	每10萬工時意外 數目	0.22	0.30	不適用	不適用	不適用



## 僱員

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>僱員數目</b>						
香港煤氣業務	數目	2,052	2,022	2,019	1,999	1,972
<b>全體香港僱員<sup>2</sup></b>						
全職	數目	2,418	2,388	2,392	2,380	2,331
兼職	數目	112	94	116	110	79
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	1,908	1,877	1,887	1,882	1,847
女	數目	510	511	505	498	484
僱員的男女比例(高級管理人員)	比例	3.4	3.4	3.4	3.2	3.5
僱員的男女比例(中層管理人員)	比例	3.0	3.0	3.2	3.3	3.6
僱員的男女比例(一般僱員)	比例	4.5	4.4	4.3	4.3	4.0
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	數目	124	123	126	118	106
26-35	數目	400	395	372	385	388
36-45	數目	496	475	487	491	499
46-55	數目	823	861	909	940	947
>=56	數目	575	534	498	446	391
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	數目	251	236	239	239	230
中層管理人員	數目	889	843	831	820	768
一般僱員	數目	1,278	1,309	1,322	1,321	1,333
<b>僱員流失率</b>						
僱員平均流失率(香港煤氣業務)	%	6.8	5.7	5.8	4.8	6.4
僱員平均流失率(全體香港僱員)	%	8.7	6.4	6.7	5.8	7.5
<b>按性別劃分</b>						
男	%	7.0	5.6	6.0	4.9	6.6
女	%	15.1	9.3	9.0	9.4	10.9
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	%	16.2	19.3	21.3	26.8	22.5
26-35	%	20.4	13.0	14.8	14.0	18.6
36-45	%	9.9	7.1	6.1	3.6	6.6
46-55	%	4.4	2.6	3.4	2.4	3.4
>=56	%	4.1	4.1	3.4	2.9	3.2

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>新招聘人數</b>						
總數	數目	270	198	200	203	182
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	194	148	144	145	140
女	數目	76	50	56	58	42
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	數目	44	53	56	48	37
26-35	數目	95	74	71	64	73
36-45	數目	79	42	34	36	37
46-55	數目	33	15	22	21	25
>=56	數目	19	14	17	34	10
<b>僱員表現及工作發展回顧</b>						
總數	%	83.4	85.2	85.6	85.8	85.5
<b>按性別劃分</b>						
男	%	84.5	86.4	87.1	88.8	87.1
女	%	79.0	80.8	79.8	74.5	79.8
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	%	80.5	85.2	82.0	82.8	83.9
中層管理人員	%	89.8	82.9	92.4	90.1	91.8
一般僱員	%	79.4	80.2	81.9	83.6	82.2
<b>培訓時數<sup>3</sup></b>						
總培訓時數	小時	82,996	27,907	15,753	19,069	22,611
平均培訓時數	小時	28.6	10.5	6.6	8	9.7
反貪培訓時數	小時	661.5	187.8	200	300	155
<b>培訓時數</b>						
男	時數(%)	31.2 (88.9)	11.2 (53.3)	5.8 (43.3)	7.6 (40.3)	8.4 (65.7)
女	時數(%)	20.2 (82.3)	7.8 (61.5)	9.6 (70.3)	9.4 (44.6)	14.7 (67.9)
<b>按性別劃分(平均培訓時數及接受培訓的員工百分比)</b>						
高級管理人員	時數(%)	17.1 (85.0)	5.9 (50.0)	9.5 (73.2)	12.6 (75.1)	14.1 (87.5)
中層管理人員	時數(%)	22.9 (89.8)	7.9 (60.1)	10.7 (63.4)	8.7 (53.7)	12.8 (67.6)
一般僱員	時數(%)	34.3 (86.3)	13.2 (53.0)	3.5 (35.6)	6.8 (27.7)	7.1 (62.1)

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>能源使用<sup>4</sup></b>						
<b>煤氣公司總部大樓</b>						
電	千兆焦耳	20,350	20,921	21,383	21,277	21,696
煤氣	千兆焦耳	2,104	2,020	2,217	1,477	1,353
<b>煤氣生產過程</b>						
電	千兆焦耳	148,134	137,142	150,251	145,797	141,937
石腦油	千兆焦耳	671,808	628,760	616,538	598,935	602,016
天然氣	千兆焦耳	5,287,475	5,033,398	5,069,673	4,934,059	4,973,358
合成天然氣及堆填區沼氣	千兆焦耳	325,950	584,126	481,963	550,926	527,790
煤氣	千兆焦耳	172,617	160,011	168,086	156,196	164,020
柴油	千兆焦耳	1,480	1,373	1,365	1,452	1,458
<b>車隊<sup>5</sup></b>						
無鉛汽油	千兆焦耳	11,500	12,679	14,518	15,662	17,254
柴油	千兆焦耳	11,429	11,316	10,172	9,420	8,144
<b>包裝材料用量</b>						
紙箱	噸	942	889	822	866	824
木板	噸	19.8	18	29	25	24
塑膠	噸	0.45	0.7	0.9	1.0	1.0
<b>氣體排放量(煤氣生產)</b>						
二氧化碳(CO <sub>2</sub> )	每天平均量，噸計(噸，每百萬兆焦耳煤氣計)	928 [11.70]	915 [11.64]	907 [11.55]	898 [11.82]	904 [11.70]
氧化氮(NO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計(公斤，每百萬兆焦耳煤氣計)	317 [4.00]	311 [4.00]	314 [4.00]	292 [3.84]	310 [4.02]
氧化硫(SO <sub>x</sub> )	每天平均量，公斤計(每百萬兆焦耳)	1.4 [0.02]	1.9 [0.02]	1.4[0.02]	1.3 [0.02]	1.4 [0.02]
溫室氣體 <sup>6</sup>	噸，二氧化碳當量	347,489	329,741	333,841	328,561	330,399

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>用水及污水排放量(煤氣生產)</b>						
用水量 <sup>7</sup>	立方米	988,981	1,094,363	1,162,611	1,091,897	1,041,582
污水總排放量	每天平均量，立方米計(立方米，每百萬兆焦耳煤氣計)	308 [3.90]	319 [4.10]	321 [4.10]	287 [3.77]	307 [3.97]
經處理排放到大海的污水	每天平均量，立方米計	52	62	79	47	不適用
排放到污水渠的污水	每天平均量，立方米計	257	258	241	239	不適用
<b>廢物管理</b>						
<b>無害廢物</b>						
運往堆填區的無害廢物 <sup>8</sup>	噸	173.2	176.9	150.4	123.6	129.5
回收利用的無害廢物 <sup>9</sup>	噸	236.3	199.4	125.7	210.0	不適用
<b>有害廢物<sup>10</sup></b>						
化學廢料	每天平均量，公斤計(每百萬兆焦耳煤氣計)	38 [0.50]	193 [2.50]	167 [2.10]	49 [0.64]	83 [1.07]
回收已用過的催化劑	噸	9.1	11.4	18.5	11.7	23.6
循環再造的潤滑油	噸	3.4	44.8	45.6	13.2	25.2
<b>其他</b>						
循環再造的金屬廢料 — 來自舊爐具	噸	1,785	1,803	1,218	1,265	1,229
循環再造的金屬廢料 — 來自廠房、管道的建造及維修	噸	153	92	34	77	23
循環再造的聚乙烯管	噸	25.8	24.8	30.9	23.6	17.8
節省包裝爐具的發泡膠	噸	1.50	1.46	1.56	1.56	1.29



## 社會表現

### 客戶服務

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
客戶讚賞	數目	5,912	6,017	6,930	6,766	5,894
客戶投訴	數目	12	10	13	6	8

### 社區參與

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
集團慈善捐款	港幣百萬元	4.8	5.1	7.1	7.1	34.2
參與義工服務的僱員	數目	909	852	830	859	994
義工服務時數 (包括僱員及客戶)	小時	91,628	86,455	75,588	75,369	79,551
受益人	數目	709,766	655,876	488,755	487,057	575,203

附註：

1. 只限煤氣公司及附屬公司的僱員。
2. 2016年採納了修訂範圍，只包括於香港經營業務的公司僱員(即煤氣公司、Towngas Enterprise Limited、易高加氣站、名氣通及卓裕工程)，數據亦因而調整。
3. 2018年的數字，包括所有於內部部門及外部機構舉行的培訓。2018年以前的數字，主要統計由包括人力資源部及中華煤氣工程學院舉辦的培訓。其他培訓時數，如健安環和其相關的持續專業進修，則已另行報告。
4. 以下係數的單位統一換算成千兆焦耳：煤氣(0.048千兆焦耳/單位)，電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)。石腦油和堆填區沼氣換算成能源的方法，是把它們的月平均熱值及燃料容積數相乘。
5. 不包括運油車和易高航空燃油服務車輛。
6. 因用電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，有關資料在本報告年度前一年披露。由於堆填區沼氣為生物質燃料，為反映其使用時的相關碳排放，溫室氣體排放量因而有所調整。
7. 用水由香港特別行政區水務署供應及輸送。
8. 運往堆填區的無害廢物包括在煤氣公司總部大樓及大埔煤氣廠房收集的垃圾、木卡板以及建築廢料。
9. 回收利用的無害廢物，包括運往回收商的塑膠、廢紙、紙箱和金屬。除此之外，我們也定期回收其他無害廢物，如用過的利是封和破粉盒。
10. 所有化學廢物的處理過程符合廢物處置條例(香港法例第354章)的規定。我們也收集其他有害廢物，如可充電電池、光管及廢棄電子產品，並定期運往認可的回收商處理。

## 香港以外地區



### 安全表現<sup>1</sup>

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
安全培訓時數	小時	836,813	979,628	906,691	904,211	不適用
嚴重燃氣相關事故	數目	10	8	13	14	14
致命意外	數目	0	2	2	0	1
損失工作日數	工作日數	1,667	2,153	3,654	1,676	不適用



### 環保表現<sup>2</sup>

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>能源及水資源使用<sup>3</sup></b>						
柴油	千兆焦耳	79,479	71,848	82,204	不適用	不適用
天然氣	千兆焦耳	320,536	324,522	465,110	不適用	不適用
無鉛汽油	千兆焦耳	103,980	74,936	68,430	不適用	不適用
電	千兆焦耳	2,155,279	1,600,126	1,567,187	不適用	不適用
其他能源	千兆焦耳	9,591,164	9,104,091	9,737,518	不適用	不適用
水	立方米	4,204,432	4,078,327	3,731,565	不適用	不適用
<b>氣體排放量</b>						
溫室氣體 <sup>#</sup>	噸，二氧化碳當量	1,262,000	1,245,000	1,233,000	1,276,000	1,000,000
氧化氮(NO <sub>x</sub> ) <sup>4</sup>	噸	223.7	123.7	149.8	不適用	不適用
二氧化硫(SO <sub>2</sub> ) <sup>4</sup>	噸	392.9	89.2	98.4	不適用	不適用
可吸入懸浮粒子(PM10) <sup>5</sup>	噸	2.35	0.31	0.27	不適用	不適用
<b>污水及廢物<sup>6</sup></b>						
有害廢物(固體)	噸	1,125	1,026	1,134	不適用	不適用
有害廢物(液體)	升	39,131	42,857	28,600	不適用	不適用
無害廢物(固體)	噸	215,425	202,047	220,180	不適用	不適用
無害廢物(液體)	升	54,912	69,999	65,677	不適用	不適用
排放到污水渠的污水	立方米	1,090,574	1,847,850	2,088,830	不適用	不適用

<sup>#</sup> 報告的溫室氣體排放數據，涵蓋香港內外地區的業務營運。香港營運所產生的溫室氣體排放佔約30%。為反映堆填區沼氣的生物碳，及其使用時的相關碳排放，溫室氣體排放量因而有所調整。



## 僱員<sup>7</sup>

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>僱員數目</b>						
僱員	數目	49,489	46,772	46,803	45,292	44,257
<b>按僱用類別劃分</b>						
全職	數目	49,478	46,758	46,789	不適用	不適用
兼職	數目	11	14	14	不適用	不適用
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	33,331	31,386	31,945	不適用	不適用
女	數目	16,147	15,372	14,844	不適用	不適用
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	數目	4,065	4,114	4,656	不適用	不適用
26-35	數目	16,733	16,527	16,468	不適用	不適用
36-45	數目	15,024	14,249	13,964	不適用	不適用
46-55	數目	11,572	10,124	9,961	不適用	不適用
>=56	數目	2,084	1,744	1,740	不適用	不適用
<b>按僱員類別劃分</b>						
高級管理人員	數目	1,002	971	929	不適用	不適用
中層管理人員	數目	5,074	4,506	4,485	不適用	不適用
一般僱員	數目	43,402	41,281	41,375	不適用	不適用
<b>僱員流失率</b>						
僱員平均流失率	%	4.1	4.1	2.3	不適用	不適用
<b>按性別劃分</b>						
男	%	4.8	4.7	2.5	不適用	不適用
女	%	2.5	2.8	1.9	不適用	不適用
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	%	7.7	4.6	3.5	不適用	不適用
26-35	%	7.2	6.4	2.7	不適用	不適用
36-45	%	2.0	2.5	1.9	不適用	不適用
46-55	%	0.8	2.3	1.7	不適用	不適用
>=56	%	2.6	3.5	1.8	不適用	不適用

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
<b>招聘人數</b>						
總數	數目	3,558	1,196	1,853	不適用	不適用
<b>按性別劃分</b>						
男	數目	2,418	910	1,352	不適用	不適用
女	數目	1,140	286	501	不適用	不適用
<b>按年齡組別劃分</b>						
<26	數目	1,186	216	320	不適用	不適用
26-35	數目	1,743	513	766	不適用	不適用
36-45	數目	487	285	465	不適用	不適用
46-55	數目	121	155	260	不適用	不適用
>=56	數目	21	27	42	不適用	不適用



## 社會表現

### 社區參與

	單位	2018	2017	2016	2015	2014
參與義工服務的僱員 (內地公用事業業務)	數目	11,154	8,013	9,016	8,341	7,240
義工服務時數 (內地公用事業業務)	小時	238,000	135,154	93,701	82,280	103,875

附註：

1. 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務，並僅包括僱員。
2. 報告範圍包括煤氣公司持有大部分股權的內地公用事業業務、新興環保能源及多元化業務。數據以淨股權計算。  
煤氣公司檢討並根據最新披露要求更新環保表現數據，於2018年把合資公司的環保數據收集系統及計算方法進行全面革新，並在年內向合資公司代表提供有關培訓。
3. 以下係數的單位統一換算成千兆焦耳：電力(0.0036千兆焦耳/千瓦小時)，汽油(0.033千兆焦耳/升)，柴油(0.036千兆焦耳/升)及天然氣(0.04千兆焦耳/立方米)。
4. 源自燃料燃燒及車輛排放。
5. 源自車輛排放。
6. 所有有害廢物及污水處理程序均遵循國家規定。
7. 包括所有受聘於集團、其香港以外的附屬公司、聯營公司及合資公司的僱員。



# 11 全球報告倡議組織和環境、社會及管治報告指引內容索引

## 全球報告倡議組織內容索引

本報告根據「全球報告倡議組織」的《可持續發展報告標準》的核心選項及參考G4《石油和天然氣行業披露》而編寫。

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證	
<b>102：一般披露2016</b>				
組織概況	101-1	機構名稱	關於本報告(第14-15頁)	●
	102-2	活動、品牌、產品及服務	關於本報告(第14-15頁) 附錄(第115頁)	●
	102-3	總部所在地	我們的業務(第16頁)	●
	102-4	營運所在地	我們的業務(第16-17頁)	●
	102-5	所有權及法律形式	我們的業務(第16-17頁)	●
	102-6	服務的市場	我們的業務(第17頁)	●
	102-7	機構的規模	我們的業務(第16-17頁) 主要統計數字(第96頁)	●
	102-8	僱員及其他工作人員資料	主要統計數字(第98-99、104-105頁)	●
	102-9	供應鏈	管治及風險(第28-29頁)	●
	102-10	機構及供應鏈的重大改變	我們的業務(第16頁)	●
	102-11	緊急事故預防措施或實行原則	管治及風險(第22-25頁)	●
	102-12	外界倡議	附錄(第116-117頁)	●
	102-13	機構成為不同協會的會員	管治及風險(第29頁) 附錄(第115頁)	●
策略	102-14	高階決策者的聲明	常務董事的話(第4-7頁)	●
道德與誠信	102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	我們的業務(第16-17頁)	●
管治	102-18	管治架構	管治及風險(第22-23頁)	●
持分者參與	102-40	持分者群組列表	持分者參與(第30-31頁)	●
	102-41	集體談判權保障	為社區創造價值(第82頁)	●
	102-42	識別與挑選參與的持分者	持分者參與(第30-31頁)	●
	102-43	持分者參與的方式	持分者參與(第30-31頁)	●
	102-44	持分者所提出的關鍵議題和關注事項	持分者參與(第35頁)	●

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證	
披露措施	102-45	綜合財務報表中包含的所有項目	關於本報告(第14-15頁) 年報：獨立核數師報告(第85頁)	●
	102-46	確定報告內容和不同範疇限制	持分者參與(第32-34頁)	●
	102-47	列出所有重要範疇	持分者參與(第32-33頁)	●
	102-48	重述資訊	環境(第66頁) 主要統計數字(第99、100-103、105頁)	●
	102-49	報告方式的改變	關於本報告(第14頁)	●
	102-50	報告年度	關於本報告(第14-15頁)	●
	102-51	上一份報告出版日期	2018年4月出版《 <a href="#">可持續發展報告2017</a> 》	●
	102-52	報告週期	每年	●
	102-53	提供聯絡方法，由專人解答有關本報告的問題	關於本報告(第14-15頁)	●
	102-54	根據《GRI準則》而編寫報告的聲明	關於本報告(第14-15頁)	●
102-55	GRI內容索引	GRI內容索引(第106-111頁)	●	
102-56	外界核證	關於本報告(第14-15頁)	●	
<b>200：經濟</b>				
201：2016年經濟表現	103	管理方式	持分者參與(第34頁) 我們的業務(第17頁) 年報：主席報告(第8頁)	●
	201-1	機構所締造及分配的直接經濟價值	我們的業務(第17頁) 年報：董事會報告(第66頁)	●
	201-2	氣候變化所帶來的財務影響及其他的風險和機會	保護環境(第62-65頁) 年報：風險因素(第60頁)	●
	201-4	從政府獲得的財務補助	煤氣公司沒有獲得香港特區政府的財務補助	●
202：2016年市場形象	103	管理方式	持分者參與(第34頁) 我們的業務(第16-19頁)	●
	202-1	不同性別基層人員的標準工資與當地最低工資的比例	2018年，所有基層人員的標準工資均符合監管條例的要求	●
204：2016年採購實務	103	管理方式	管治及風險(第28-29頁)	●
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	管治及風險(第28頁)	●
205：2016年反貪污	103	管理方式	管治及風險(第26頁) <a href="#">企業管治</a>	●
	205-3	已確認的貪污案件及所採取的行動	2018年，煤氣公司未有涉及已確認的貪污案件	●

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
206： 2016年反競爭 行為	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 管治及風險(第26頁)	●
	206-1	針對反競爭行為、反壟斷和壟斷行為的法律訴訟 管治及風險(第26頁)	●
<b>300：環境</b>			
301： 2016年物料	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第54-65頁) <b>煤氣公司環保採購政策</b>	●
	301-1	使用物料的重量或體積 主要統計數字(第100、103頁)	●
	301-2	使用的循環再造物料 主要統計數字(第100-101頁)	●
302： 2016年能源	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第54-69頁) <b>綠色建築</b>	●
	302-1	機構內部的能源消耗量 主要統計數字(第100、103頁)	●
	302-4	減少能源消耗 保護環境(第66-68頁) <b>綠色建築</b>	●
	302-5	降低產品和服務的能源需求 保護環境(第69頁)	●
	G4-OG3	按源頭劃分可再生能源生產總量 保護環境(第69頁)	●
303： 2016年水資源	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第54-61、70頁) <b>綠色建築</b>	●
	303-1	按來源劃分的取水量 主要統計數字(第101頁)	●
	303-2	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，在香港所用的水經公司的雨水收集系統收集，以及由香港特別行政區水務署供應及輸送	●
	303-3	水資源回收及利用 保護環境(第70頁)	●
304：2016年 生物多樣性	103	管理方式 保護環境(第73頁)	●
305： 2016年排放	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第54-69頁) <b>碳管理</b>	●
	305-1	直接溫室氣體排放(範疇一) 保護環境(第66-68頁) 主要統計數字(第101、103頁)	●
	305-2	能源間接溫室氣體排放(範疇二) 保護環境(第66-68頁) 主要統計數字(第101、103頁)	●
	305-4	溫室氣體排放強度 保護環境(第66-68頁)	●
	305-5	減少溫室氣體的排放 保護環境(第66-68頁)	●
	305-7	氧化氮、氧化硫和其他主要氣體的排放 主要統計數字(第101、103頁)	●

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
306： 2016年污水及 廢物	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第54-61、71-72頁) <b>廢物管理</b>	●
	306-1	按水質及排放目的地劃分的排水量 主要統計數字(第101、103頁)	●
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢物重量 主要統計數字(第101、103頁)	●
	306-3	嚴重洩漏 保護環境(第70頁)	●
	306-4	運送有害廢物 主要統計數字(第101、103頁)	●
產品及服務	306-5	因排放廢水及/或地表逕流而受影響的水資源 煤氣公司在香港的業務營運沒有對水資源造成嚴重影響。	●
	G4-OG5	地層水或產出水的量及其處置 2018年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及地層水或產出水。	●
	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 2018年，煤氣公司在香港的業務營運不涉及鑽井廢棄物	●
307： 2016年環保 法規	G4-OG8	燃料中的苯、鉛和硫的含量 煤氣的成分須符合環境保護署的監管要求。報告期內，苯、鉛和硫的含量沒有超過法例規定的水平。	●
	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 保護環境(第60頁)	●
308： 2016年供應商 環境評估	307-1	違反環境法律及規定 保護環境(第60頁)	●
	103	管理方式 管治及風險(第28-29頁)	●
<b>400：社會</b>			
401： 2016年僱傭 事宜	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第74-80頁)	●
	401-1	新入職僱員及僱員流失率 主要統計數字(第98-99、105頁)	●
	401-2	提供予全職僱員(不包括臨時或兼職僱員)的福利 為社區創造價值(第83頁)	●
402： 2016年勞/資 關係	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第82頁)	●
	402-1	關於營運變更的最短通知期 為社區創造價值(第82頁)	●
403： 2016年職業健 康與安全	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 確保健康與安全(第36-49頁) <b>健康、安全及環保政策</b>	●
	403-1	勞方代表參與正式的勞資健康與安全委員會 確保健康與安全(第42頁)	●
	403-2	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人數 確保健康與安全(第44頁) 主要統計數字(第97、103頁)	●

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
404： 2016年訓練與 教育	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第74-79、83-85頁)	●
	404-1	每名僱員每年接受訓練的平均時數 主要統計數字(第99頁)	●
	404-2	舉辦課程提升僱員技能及職涯轉換 輔助計劃 為社區創造價值(第83-85頁)	●
	404-3	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 主要統計數字(第99頁)	●
405： 2016年員工 多元化與平等 機會	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第74-81頁)	●
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率 為社區創造價值(第81頁) 主要統計數字(第98-99、104-105頁)	●
406： 2016年不歧視	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第74-81頁)	●
	406-1	歧視事件以及所採取的改善行動 為社區創造價值(第81頁)	●
407： 2016年結社自 由與集體協商	103	管理方式 為社區創造價值(第82頁)	●
408： 2016年童工	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 管治及風險(第27頁)	●
	408-1	具使用童工重大風險的營運地點和 供應商 管治及風險(第27頁)	●
409： 2016年強迫或 強制勞工	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 管治及風險(第27頁)	●
	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的 營運地點和供應商 管治及風險(第27頁)	●
413： 2016年本地 社會	103	管理方式 確保健康與安全(第50、53頁) 為社區創造價值(第74-79、90-95頁) <b>區議會聯絡組</b> <b>社區服務</b> <b>煤氣優惠計劃</b>	●
	413-1	社區參與、影響評估和發展計劃的 業務 為社區創造價值(第90-95頁)	●
	413-2	業務營運對本地社區造成重大的實 際或潛在負面影響 確保健康與安全(第50-53頁)	●
	G4- OG11	已棄用工地和即將棄用工地的數目 2018年，煤氣公司在香港的業務營運不 涉及這類工地	●

可持續報告標準/ 重要議題	披露項目	相應章節/資料	外界核證
414： 2016年供應商 社會評估	103	管理方式 管治及風險(第28-29頁)	●
	416： 2016年客戶健 康與安全	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 確保健康與安全(第36-39、50-53頁) 確保健康與安全(第36-42、50-53頁) <b>客戶安全</b> <b>公眾安全</b>
416-1	為健康和安全而進行影響評估的主 要產品和服務類別 確保健康與安全(第49-50頁)	●	
	416-2	違反關於產品及服務健康與安全的 法規 2018年，煤氣公司沒有違反相關法例	●
417： 2016年市場推 廣及標示	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第87頁)	●
	417-2	違反產品與服務資訊與標示相關法 規的事件 為社區創造價值(第87頁)	●
	417-3	違反行銷傳訊相關法規的事件 為社區創造價值(第87頁)	●
418： 2016年客戶 私隱	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 為社區創造價值(第86-87頁) <b>私隱政策聲明</b>	●
	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資 料的投訴 為社區創造價值(第87頁)	●
419： 2016年社會經 濟法規	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 管治及風險(第25-26頁)	●
	419-1	違反關於社會及經濟的法律和規定 2018年，煤氣公司沒有違反相關法例	●
緊急應變計劃	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 確保健康與安全(第50、52-53頁) <b>公眾安全</b>	●
資產完整性及 工序安全	103	管理方式 持分者參與(第34頁) 確保健康與安全(第36-42、50-52頁) <b>網絡安全</b>	●
	G4- OG13	按業務劃分工藝安全事件的數目 持分者參與(第34頁) 確保健康與安全(第50-53頁)	●
化石燃料替 代品	103	管理方式 保護環境(第65頁) <b>沼氣應用項目</b>	●
	G4- OG14	按可持續標準生產及購買的生物燃 料量 保護環境(第65頁)	●



## 聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

本報告根據香港聯合交易所有限公司《上市規則》附錄27的《環境、社會及管治報告指引》編制，並就當中的「不遵守就解釋」條文和「建議披露」匯報。

範疇	一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
<b>A. 環境</b>			
A1 排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	保護環境(第60頁) <b>健康、安全及環保政策</b> <b>碳管理</b>
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	主要統計數字(第100、103頁)
	A1.2	溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度	保護環境(第66-68頁) 主要統計數字(第100、103頁)
	A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	主要統計數字(第101、103頁)
	A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度	主要統計數字(第101、103頁)
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	保護環境(第54-72頁)
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	保護環境(第71-72頁) <b>廢物管理</b>
A2 資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	保護環境(第60頁) <b>健康、安全及環保政策</b> <b>綠色建築</b>
	A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	主要統計數字(第100、103頁)
	A2.2	總耗水量及密度	主要統計數字(第101、103頁)
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果	保護環境(第66-68頁)
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果	保護環境(第70頁) 煤氣公司在香港的業務營運並無尋求適用水源的問題
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量	主要統計數字(第100頁)
A3 環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策	保護環境(第60頁) <b>健康、安全及環保政策</b>
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	保護環境(第54-73頁)

範疇	一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
<b>B. 社會</b>			
<b>僱傭及勞工常規</b>			
B1 僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	為社區創造價值(第80-81頁)
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	主要統計數字(第98、104頁)
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	主要統計數字(第98、104頁)
B2 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全(第42頁) <b>健康、安全及環保政策</b>
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	確保健康與安全(第44頁) 主要統計數字(第97、103頁)
	B2.2	因工傷損失工作日數	確保健康與安全(第44頁) 主要統計數字(第97、103頁)
	B2.3	描述所採納的職業健康及安全措施，以及相關執行及監察方法	確保健康與安全(第43-49頁)
B3 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	為社區創造價值(第83-85頁)
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	主要統計數字(第99頁)
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	主要統計數字(第99頁)
B4 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	管治及風險(第27頁)  公司的經理級人員負責監察和執行這兩方面的工作，以確保完全符合法例規定。我們也就此持續監察及定期審查
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	管治及風險(第27頁)



# 12 | 附錄

## 附錄I：我們的角色與服務

範疇	一般披露及關鍵績效指標		相應章節/資料
<b>營運慣例</b>			
B5 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	管治及風險(第28-29頁) <b>供應商的企業社會責任守則</b>
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	管治及風險(第28頁)
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及有關慣例的監察方法	管治及風險(第28-29頁)
B6 產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	確保健康與安全(第42、50-53頁) 為社區創造價值(第86-87頁) <b>客戶安全</b> <b>私隱政策聲明</b> <b>服務承諾</b>
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	沒有發生任何相關的事件
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	主要統計數字(第102頁) <b>服務承諾</b>
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	管治及風險(第27頁) <b>行為守則</b>
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	確保健康與安全(第50-53頁) 為社區創造價值(第88-89頁) <b>一站式服務</b>
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	為社區創造價值(第86-87頁) <b>私隱政策聲明</b>
	B7 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料
B7.1		於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	2018年，煤氣公司沒有涉及已審結的貪污訴訟案件。
B7.2		描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	管治及風險(第26頁) <b>舉報政策</b>
<b>社會</b>			
B8 社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	為社區創造價值(第90-91頁) <b>社區服務</b>
	B8.1	專注貢獻範疇	為社區創造價值(第90-95頁)
	B8.2	在專注範疇所動用的資源	為社區創造價值(第90-95頁) 主要統計數字(第102、105頁)

<b>香港煤氣業務</b>	
香港中華煤氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>煤氣生產及輸配</li> <li>銷售煤氣及煤氣爐具</li> <li>提供全面售後服務</li> </ul>
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供技術及專業培訓</li> </ul>
品質測檢服務有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>爐具和聚乙烯介面測試及煤氣錶校正</li> </ul>
<b>內地公用事業業務</b>	
港華投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理煤氣公司在內地的投資</li> </ul>
華衍水務(中國)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理在內地的水務投資</li> </ul>
港華燃氣有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運內地城市管道燃氣項目</li> </ul>
中華煤氣工程學院	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供技術和專業培訓</li> </ul>
<b>新興能源業務</b>	
易高環保投資有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>在香港和內地經營專用液化石油氣、液化天然氣及壓縮天然氣加氣站</li> <li>在香港興建及營運航空燃油設施</li> <li>開發、研究、發展及應用新興環保能源，例如煤層氣、煤基化工、焦油、生物質能等</li> <li>在內地發展氣體基建，能源物流等項目</li> <li>在泰國投資油田開發及生產項目</li> </ul>
<b>多元化業務</b>	
港華輝信工程塑料(中山)有限公司(煤氣公司與英國輝信集團的合資公司)	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產用於接駁燃氣和供水管道系統的聚乙烯管件</li> </ul>
卓通管道系統(中山)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>生產優質聚乙烯管道</li> </ul>
名氣通電訊有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>為香港和內地提供電訊基礎設施和優質的網絡解決方案</li> </ul>
卓裕工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>從事包括樓宇服務、液化石油氣項目、土木工程、水廠及其他管道基礎設施項目</li> </ul>
卓誠工程有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供廠房的設計及興建服務</li> <li>在香港規劃及營運堆填沼氣應用項目</li> </ul>
卓度計量技術(深圳)有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發及生產電子煤氣錶，為燃氣業提供智能錶計解決方案</li> </ul>
卓銳高科控股有限公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>軟件產品研發、系統實施和應用集成</li> <li>為公司提供雲端和資訊化解決方案和諮詢服務</li> </ul>

## 附錄II：協會會員

以下是煤氣公司加入的部分協會和組織：

### 香港與內地

- 工程界社促會
- 香港英商會
- 商界環保協會
- 中國燃氣協會(北京)
- 香港僱主聯合會
- 香港工業總會
- 綠十字會
- 香港能源工程師協會
- 香港烘焙專業協會
- 香港電腦學會
- 香港總商會
- 香港綠色建築議會
- 香港人力資源管理學會
- 香港市務學會
- 香港管理專業協會
- 香港品質管理協會
- 香港零售管理協會
- 香港廢物管理學會
- 消防工程師學會(香港分會)
- 香港上市公司商會
- 香港中華總商會
- 香港中華廠商聯合會
- 貨車車隊聯會有限公司
- 綠惜地球有限公司
- 香港廣告客戶協會
- 香港物資採購與供銷學會
- 世界自然基金會香港分會

### 國際

- 英國燃氣專業學會
- 國際燃氣聯盟
- 世界能源理事會
- 世界液化石油氣協會

## 附錄III：煤氣公司遵守的法規及支持的環境、社會和管治約章及措施

約章/措施	頒發機構
<b>企業管治</b>	
公司條例(香港法例第622章)	香港特別行政區政府
證券及期貨條例(香港法例第571章)	
上市規則附錄14的企業管治守則	
上市規則附錄27的環境、社會及管治報告指引	香港聯合交易所有限公司
<b>環境</b>	
香港上市公司碳足跡資料庫	環境局
減碳約章：碳審計•綠色機構	
節能約章	環境局及機電工程署
4Ts約章	
香港綠色機構	環境運動委員會
清新室內空氣標誌	
減廢證書	
「齊來慳水十公升」運動	水務署
香港環保採購約章	環保促進會
香港零碳夥伴	香港大學
低碳想創坊-創新伙伴	低碳想創坊
綠瓶子承諾	綠惜地球
香港綠建商舖聯盟	香港綠色建築議會
<b>職業健康及安全</b>	
職業安全約章	職業安全健康局
國際安全工作場所計劃	
優先選用職安健星級企業約章	
「好心情@健康工作間」約章	
<b>社會責任</b>	
無障礙友善企業	香港社會服務聯會
《有能者•聘之約章》及共融機構嘉許計劃	勞工及福利局



## 13 | 核實聲明

### 範圍及目的

香港品質保證局獲香港中華煤氣有限公司(「煤氣公司」)委託對其可持續發展報告2018(「報告」)的全部內容進行獨立驗證。核實範圍包括對煤氣公司在報告期內(即2018年1月1日至2018年12月31日),在香港及香港以外地區的業務於有關經濟、安全、環境和社會方面的可持續發展表現數據和資料進行核對。

此核實聲明的目的是對報告所記載之內容提供合理保證。報告是根據全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、GRI G4《石油和天然氣行業披露》及香港聯合交易所有限公司的《環境、社會及管治報告指引》的要求編製。

### 保證程度和核實方法

此次驗證工作是依據International Auditing and Assurance Standards Board(國際審計與核證準則委員會)發布的International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information(《國際核證聘用準則3000(修訂版),歷史財務資料審計或審閱以外的核證聘用》)執行。收集核實證據的幅度是參考國際準則所訂定進行合理保證的原則而制定以確保能擬定核實結論。此外,核實的內容是按照全球報告倡議組織(GRI)的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、GRI G4《石油和天然氣行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》而釐訂。

核實過程包括驗證了煤氣公司的可持續發展表現數據收集、計算和匯報的系統和程序,檢閱有關文件資料,與負責編制報告內容的代表面談,選取具有代表性的數據和資料進行查核。相關原始數據和支持證據亦於核實過程中經過詳細審閱。

### 獨立性

煤氣公司負責收集和準備所有在報告內陳述的資料。香港品質保證局不涉及收集和計算此報告內的數據或參與編撰此報告。香港品質保證局的核實過程是完全獨立於煤氣公司。

### 結論

基於是次的核實結果,香港品質保證局對報告作出合理保證並總結:

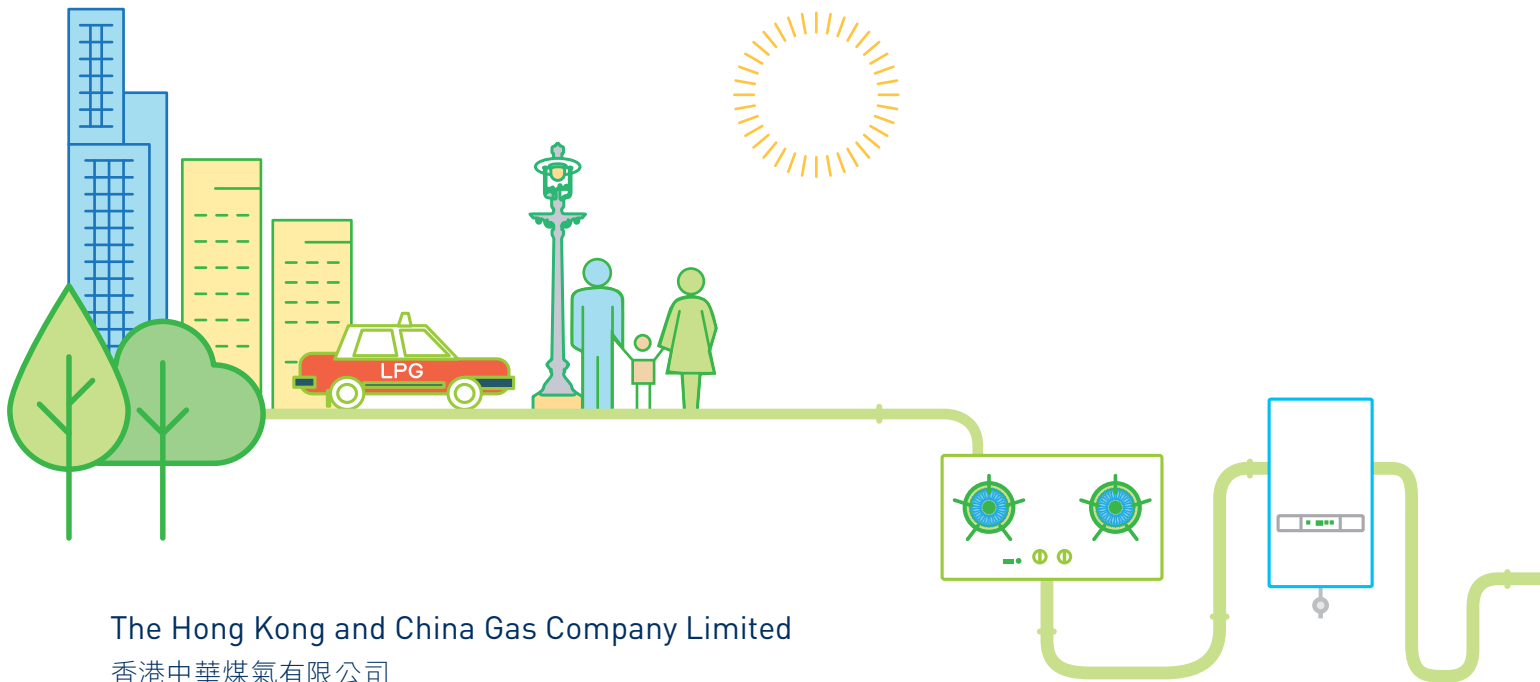
- 報告是按照GRI的《可持續發展報告標準》的「核心」選項、GRI G4《石油和天然氣行業披露》及《環境、社會及管治報告指引》的要求編制;
- 報告平衡、清晰、具比較性和及時地將煤氣公司的可持續發展表現包括所有重要和相關的可持續發展範疇闡述;
- 報告內的數據和資料可靠完整。

根據驗證準則,香港品質保證局沒有發現在報告內闡述的可持續發展表現信息和數據並非公平和如實地按照主要範疇作出披露。

煤氣公司一直保持與其主要持份者溝通,積極地在其營運的地區建立互信關係。總括而言,此報告能適當地反映煤氣公司在可持續發展方面的投入和推動。

### 香港品質保證局代表簽署

譚玉秀  
企業業務總監  
2019年4月



The Hong Kong and China Gas Company Limited  
香港中華煤氣有限公司



## 您的回應

歡迎就本報告或我們在可持續發展方面的表現提出意見。請聯絡：

香港中華煤氣有限公司  
企業健安環與保安及安全風險管理部

地址 香港北角渣華道363號21樓  
傳真 (852) 2590 6344  
電郵 cad@towngas.com  
網址 www.towngas.com