
煤氣公司 資料冊

2018

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2018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效，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。

第一部分：業務運作	
一. 業務回顧	5-10
(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	10-17
(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	18-19
(a) 2018年成績	
(b) 2019年服務承諾	
四. 客戶聯繫	20-21
(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）	22-23
六. 收費	23-24
(a) 保養月費	
(b) 燃料調整費	
七. 生產原料百分比	24
八. 煤氣優惠計劃	25

內容大綱

第二部分：環境保護

一. 環保推廣活動	26
二. 環保培訓及教育	26
三. 環保成就	26
四. 環保表現	27
(a) 環保資料	
(b) 2018年煤氣生產廠房營運情況	
(c) 2018年生產廠房排放量	

第三部分：財政概況

一. 綜合損益表	31
二. 綜合財務狀況表	32-33
三. 董事酬金	34
四. 家用煤氣保養分析	34

業務運作

一. 業務回顧

2018年本港經濟維持溫和增長，整體就業狀況良好，跨境基建的開通帶動訪港旅客人次上升，有利於餐飲業和酒店業用氣市場的發展。受惠於住宅及工商業煤氣銷售量均有所增加，2018年本港煤氣銷售量較上年度上升1.7%，達29,550百萬兆焦耳；而全年本港爐具銷售量逾283,000台，較上年度上升3%。

煤氣公司本年度投資港幣12億5千9百萬元於生產設施、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

2018年本港煤氣銷售量較上年度上升1.7%，客戶數目較上年度增加25,104戶至1,908,511戶。就整體煤氣銷售量而言，住宅客戶及工商業客戶分別佔52%及48%。雖然公司一直採取成本節約措施，惟營運支出及人力成本仍不斷上升，令本港業務的經營成本持續增加。2018年本港煤氣銷售稅後利潤為29億9千6百60萬。

(b) 銷售與市場推廣

我們年內的整體業務表現令人滿意。受惠於清涼天氣及訪港旅客上升，香港核心燃氣業務穩步上揚。憑藉優秀品質、創新功能和專業服務，我們品牌的爐具廣受家居客戶歡迎。2018年，經過市場推廣團隊的努力，以及受惠於多個新公共屋邨落成，我們共售出超過283,000台爐具，相比2017年增長3%。

我們的產品團隊不斷研發新爐具。其中包括一款配備再生電能點火裝置的煮食爐，利用熱能轉化為電能點火，無需更換電芯。電池含重金屬及有毒化學物質，若棄置於泥土，會對土壤及地下水造成嚴重污染。這款爐具是全港首創，標誌着環保煮食的新突破。

優質廚房系列Mia Cucina深受客戶歡迎。2018年12月，我們於北角陳列室的Mia Cucina展示區以全新面貌亮相，為客戶提供更貼心服務。我們致力推動品牌發展，令Mia Cucina持續得到香港地產發展商認同。

2018年，選用煤氣吸收式冷熱水機組的客戶數目持續增長。此雙功能機組不但能供應冷氣、暖氣和熱水，而且能節省能源成本。海洋公園為選用此新技術的其中一位客戶，於2018年第一季在海洋劇場安裝此機組，以穩定室外池水的水溫。

我們以「轉廢為能」的環保概念，努力物色適合使用堆填區沼氣的客戶，目前已有兩個項目採用這種清潔能源。其一為大埔雅麗氏何妙齡那打素醫院的熱電聯供系統，於2017年開始利用新界東北堆填區沼氣。另一項目則在2018年開始，位於將軍澳的名氣通數據中心利用新界東南堆填區的沼氣，推動其煤氣吸收式冷熱水機組。我們期望於未來將可為其他客戶安裝更多同類型系統。

(c) 客戶服務

集團業務的成功，取決於能否提供安全、穩定及可靠的煤氣，令使用煤氣煮食及熱水的家居客戶滿意。2018年，我們收到近6,000封讚賞信，足證我們的「一站式服務」及前線人員的表現，使客戶感到滿意。

我們利用人工智能技術，推出虛擬助理服務，即時解答客戶查詢，為客戶帶來更便捷服務。此外，我們亦與時並進，新增兩種電子繳費方法供客戶選擇，包括新推出的「轉數快」和AlipayHK電子錢包。

持續創新有助我們提升生產力及服務質素。我們自行研發了手提多功能測試儀，讓前線技術人員利用儀器快速進行測試，辨別熱水爐故障原因。我們亦推出電子流動服務系統，改變以往檢查維修服務的流程。前線技術人員可使用手上的平板電腦取得有關預約訂單，取代傳統書面訂單，同時亦可即時查閱客戶服務紀錄和數據分析。

年內，我們舉辦了兩個「能工巧匠」大賽，鼓勵僱員提升安裝工藝技術，精益求精。我們邀請了來自香港和內地的技術人員和承辦商，讓他們一展身手，在兩個不同比賽中分別展現安裝Mia Cucina櫥櫃和爐具的專業知識和技巧。

憑着客戶服務團隊的卓越服務質素，我們於香港優質顧客服務協會舉辦的「優質顧客服務大獎2018」中，榮獲「服務數碼優化獎金獎」及「優秀組別獎 — 熱線中心服務獎金獎」。此外，我們連續十年獲《星島日報》頒發「星鑽服務大獎」的「優質售後服務」大獎，以及第八年獲得《東周刊》的「香港服務大獎 — 公共能源」。

(d) 網絡與基建

煤氣公司擁有完善的保養和檢查管理體制，確保網絡管道安全可靠、洩漏率低，並盡力將第三方施工所產生的干擾減至最少。2018年，我們在煤氣管網安全方面表現出色，公眾報告的煤氣洩漏事故數字降至30年來新低。根據紀錄，第三方損傷亦減少至八宗，是歷來第二次取得單位數字。

在超強颱風山竹侵襲本港期間，煤氣供應維持正常，反映基建完善堅固，僱員專業可靠，具備抵禦極端天氣的能力。山竹是自1946年以來，侵襲香港最強風暴之一。在颱風期間，我們所有行動人員均嚴陣以待，隨時候命，以應付突發情況，加上事先已採取預防措施，煤氣網絡及生產廠房均沒有受到嚴重破壞或供應中斷。

2018年，我們繼續引進創新工具改善管道工程，包括用於拆除管道的鑽切工具，以避免不必要的挖掘工程；以及利用自動導航航拍機，檢查偏遠地區難以到達的斜坡管道。如需於道路上施工，我們會為承辦商提供管道位置及其深度的準確紀錄。當承辦商於道路施工時，我們亦會與其緊密協調，並在進行挖掘時，安排員工檢測有否出現氣體洩漏。

此外，我們使用管內智能煤氣管檢測儀，檢查運作中的管道而不用中斷供氣。年內，我們利用這嶄新科技，檢查了總長137公里的35公斤高壓管道，確保輸氣供應網絡完善。

年內，我們進行管道網絡的拓展工作，包括擴建屯門與荃灣的管道網絡，預計於2019年年中完成。竣工後，這網絡將形成一個環形系統，大幅提高整個新界西北部供氣的穩定性。同時，我們亦為香港國際機場第三跑道、新界新發展區，以及海洋公園水上世界及酒店發展區等鋪設新管道，以滿足對煤氣供應的需求。

(e) 環境可持續發展

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。年內，可持續發展委員會就可持續發展目標，釐定四個與煤氣公司業務最相關的目標，作為長遠業務策略的基礎，包括6：清潔飲水和衛生設施；7：經濟適用的清潔能源；11：可持續城市和社

區；以及13：氣候行動。為推動可持續發展目標，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，以及支持建設可持續發展城市，全力推展這些優先目標。

與氣候行動可持續發展目標不謀而合，煤氣公司就其在香港及內地的業務進行全面的企業氣候變化風險評估，以避免因重大氣候變化風險而導致業務中斷。評估工作是透過深入評估極端氣溫、水浸、海平面上升及風暴潮等潛在氣候變化對煤氣設施、營運、資源供應情況等造成的影響。我們為香港業務進行了39次訪問及舉辦了四次研討會，涉及不同範疇和職級的員工，以確保全面了解和評估潛在的情況。結果顯示颱風、暴雨、洪水和風暴潮是煤氣公司面臨排名最高的氣候變化風險。

我們對保護環境堅定不移的承諾，展現於業務營運上，並致力開發潔淨能源，供應予家居、工商企業，以至交通工具，以開創可持續發展的未來為最終目標。

我們於2017年11月首度發行綠色債券，是首家在香港發行綠色債券的能源供應企業，債券為期十年，分別為6億港元及20億日元。集資款項將用於發展「轉廢為能」項目，如新界東南堆填區沼氣應用項目，以及其他符合條件的綠色投資項目。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。

我們在香港採用潔淨的生產原料組合，包括天然氣、石腦油及堆填區沼氣，令碳排放持續減低。相比2005年，生產每度煤氣的碳排放量減少26%。我們計劃進一步減少碳足印，以2005年為基準，目標至2020年將香港生產煤氣的碳強度減低30%。另外，我們2018年堆填區沼氣應用項目所產生的碳減排量，大於香港煤氣供應業務相關的碳排放量。

為使我們的環保項目更有效，公眾參與尤為重要。我們舉辦了一系列活動，與持分者分享環保經驗。其中包括「美化社區繪畫創作比賽」，以及「虛擬實境遊戲設計比賽」，以提高學生環保意識。

(f) 讓僱員發揮所長

僱員是公司的支柱，也是業務成功關鍵。年內，我們推展一系列計劃，協助僱員提升專業知識，保障工作安全，並確保僱員身心健康，令他們感到工作上備受尊重。

為識別僱員的合適工作崗位，我們於2018年設計了一套公司獨有的「企業增長=創新力x執行力」特質分析工具，以規劃人才配對的工作，從而為僱員配對最合適的工作，使他們能在團隊中盡展所長。現階段，我們正調整此特質分析工具的細節，並將於2019年年中正式推出。

2017年，我們為來自集團各地區及不同部門、經驗介乎五至十年的僱員，舉辦「年青領袖培育計劃」。此計劃以「中華煤氣領導勝任能力模型」為藍本，以識別及培育未來領袖。參加本期計劃的19名僱員，預計於2019年畢業。

過去10年，我們與清華大學合作，於內地舉辦管理培訓計劃。2018年中，我們以嶄新的培訓模式，邀請來自頂尖大學的教授及行業領導，與管理人員分享，加深他們對內地市場、地緣政治及競爭環境的認識。

中華煤氣工程學院不斷為香港及內地僱員和承辦商，提供專業燃氣工程培訓，並致力對外推廣燃氣工程知識，對象包括相關行業的從業員和學生。

年內，我們與職業訓練局推出香港首個「燃氣工程專業文憑」課程。這兼讀制課程，特別為在職人士而設，理論與實踐並重，由煤氣公司的高級工程師及經理擔任講師，而學員亦可於中華煤氣工程學院汲取實際經驗。此外，我們亦與香港城市大學能源與環境學院合作，於9月在其學位課程推出燃氣工程選修學科。以上推出的文憑與學位課程，不僅為煤氣公司提供人才儲備，也同時協助整個燃氣行業，提高標準和專業水平。

「三禮」計劃於2013年開始推行，現已成為我們企業文化的重要一環。我們持續推廣「三禮」文化，備受認同，年內更接獲其他企業的邀請，與其同事分享。煤氣公司樂於推廣「三禮」信息，為建設和諧社會出一分力。

我們深明，僱員均肩負照顧家庭的責任，所以特別提供彈性工作安排，讓他們可於工作時間內參加由子女學校舉辦的家長活動。此外，我們設立了母親護理室，支援產假後上班的女僱員。

我們會因應社會變化及市場趨勢，定期檢討及調整僱員福利。例如，我們於2018年增加僱員的醫療福利及年假，保障僱員身心健康。

我們為僱員提供多元化培訓，以提升他們的專業技能外，也舉辦與工作無關的講座和工作坊，主題包括新任父母、健康和護膚等。除了閱覽室和健身設施，公司亦設有診所，讓僱員可免費求診及取藥。

2018年12月，我們榮獲「家庭友善僱主一至尊大獎」，表揚煤氣公司多次獲得「傑出家庭友善僱主」殊榮，以及推廣創新的家庭友善政策。我們亦榮獲2017/18年「特別嘉許（金獎）」及2017/18年度「支持母乳餵哺獎」。

二. 安全

(a) 客戶安全

公司在所有營運層面都高度重視安全。為了讓公眾清楚瞭解如何以安全的方法及負責任的態度使用煤氣產品，我們在2018年舉辦了12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117萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

煤氣公司把安全及健康放在首位。為了預防事故發生及持續改善安全及健康表現，我們建立了「全方位安全管理系統」。我們竭力透過舉辦培訓、講座、宣傳及其他活動來確保安全及健康政策得到全面的落實。2018年的安全及健康表現良好，全年共錄得七宗工業意外，意外度數率為0.14。

於2018年，我們由過往 OHSAS 18001 轉換提升至 ISO 45001 職業健康與安全管理系統，並成功通過認證審核，成為亞洲首批獲得 ISO 45001 認可認證的城市燃氣公司。轉換過程中，我們除了組織多項訓練予相關持份者，也舉辦溝通大會及各類型宣傳，以加強同事對新標準的理解。

為鼓勵同事留意工作環境的安全及健康狀況，他們可透過「健安環建議計劃」、「險失事故呈報計劃」及「HSE我有SAY平台」提交安全及健康相關的良好作業或有待改善的方案，藉此提升安全水平及企業安全文化。

職業安全及健康推廣能有效加強安全文化。2018年，我們策劃了季度性推廣計劃予同事及承建商參與，包括「護眼有方·工作健康」、「工作壓力管理計劃」、「防暑 So Easy」及「預防傳染病計劃」。計劃內容豐富，例如職安健講座、宣傳小冊子及小遊戲等。此外，我們於11月舉辦了年度活動「健安環月」，吸引超過2,000人次參與。「健安環月」期間舉辦的活動包括：健安環問答比賽、健安環講座、職安健參觀等。

高效的緊急應變計劃讓公司能夠有效及迅速地應對緊急事故。2018年，我們聯同消防處進行多次火警演習，確保緊急事故協調小組與消防人員能夠緊密合作。

「業務增長=創新力x執行力」是公司的業務策略之一，我們積極研發創新項目，以高效方法消除危害，控制工程源頭風險，提升職安健水平。道路工程方面，我們引入遙控挖掘工程機械「小天鵝」，並配上自主研发的「流動式隔音房」，大大減低道路開挖工程發出的嘈音，有效減輕對環境、工人及公眾的影響。此外，我們亦研發及安裝「LED自動警報系統」於貨車尾板及輕型貨車尾門，提高道路駕駛者及使用者的意識，預防交通意外。

憑藉各階層同事的參與及公司在創新和安全文化的傑出表現，我們在安全及健康方面屢獲殊榮。我們於「第十七屆香港職業安全健大獎」榮獲七大獎項，包括「安全文化大獎一金獎」、「宣傳推廣大獎一金獎」、「職安健年報大獎一金獎」及「安全表現大獎」等。另外，我們亦於「第十四屆職業健康大獎」中，榮獲四個獎項，分別為「好心情@健康工作間大獎—超卓機構大獎」、「創意措施大獎」、「聽覺保護大獎—卓越表現大獎」及「創意改善措施大獎」。

(c) 煤氣生產廠房安全

煤氣公司對大埔煤氣廠房及馬頭角廠房的安全性、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，使公司於2018年的供氣可靠程度達致99.990%的極高水平。

煤氣公司已投了不少的努力，務求令兩間煤氣廠房的運作和生產情況維持於最佳

水平。馬頭角廠房已擁有41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房，則已一直順利運作了32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0.24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的嚴謹檢查，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。2018年，煤氣公司進行約160,080次坑道檢查，巡查了9,825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

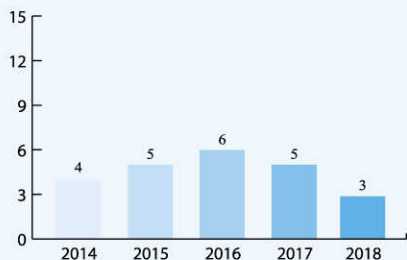


突發事故是指無論該等事故是否涉及煤氣，但煤氣職員均需要即時到場處理的事故。

在2018年接獲的12,027宗突發事故中，只有267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2018年的267宗煤氣事故中，有3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	2014	2015	2016	2017	2018
致命意外數目	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。過去五年沒有發生任何因煤氣緊急事故所造成的死亡意外。

(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2018年，這方面的意外事故有八宗。

(vi) 坑道巡查

2018年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
3,263	3,445	3,117	9,825

為了防止管網設施受第三者損壞，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。2018年，共有469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) 管道洩漏及測量頻率

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洩漏測量。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。

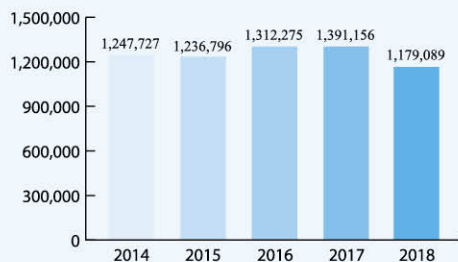
煤氣公司主動推行嚴格的煤氣洩漏測量及坑道檢查計劃，2018年由公眾向煤氣公司報告的供氣管網氣體洩漏事故僅錄得每年每公里0.015宗。即使只有利用精密的洩漏測量儀器才能探測得到的輕微滲漏也計算在內，有關數字亦只是每年每公里0.080宗，遠較許多同類型都市的數字為低。

(viii) 2018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		緊急演習
地點	大埔廠房	馬頭角廠房	香港仔倉庫	寶馬山隧道	大埔廠房	馬頭角廠房	大埔廠房
進行次數	2	2	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。

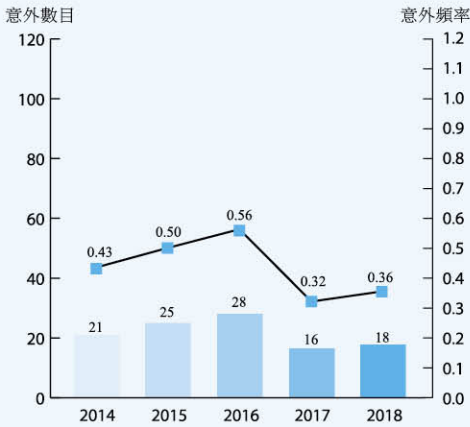
(x) 不合標準爐具更換數目

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2018年，我們為客戶移除或更換了93個無煙道式熱水爐和普通煙道式熱水爐，以及312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。2018年內，我們在全港各屋邨及老人中心舉辦了12次安全展覽和九次安全講座，並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。2014年至2018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及健康培訓，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24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) 2018年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應 (超逾99.99%)	99.990%
• 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22.8分鐘
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均1.1天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線 (來電於四聲鈴響內接聽)	96.13%
• 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 *	8.92分
• 親切、誠懇和專業的服務 *	8.88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) 2019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2019年服務承諾，由1月起生效，成績將於2020年1月發表。

服務承諾	服務指標
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應	— 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（10分為滿分）
• 親切、誠懇和專業的服務	— 8分（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

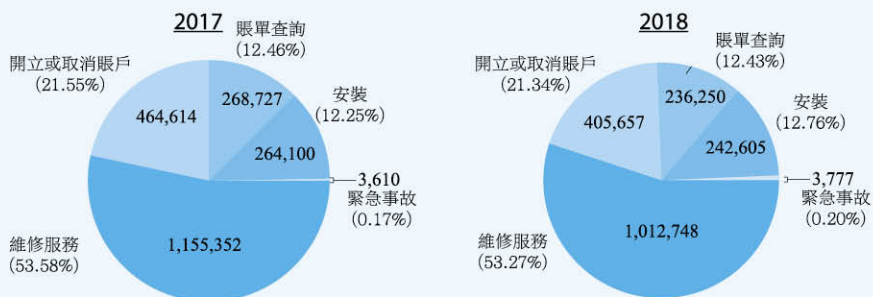
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題，而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2018年，我們總共到訪達24個公共屋邨和私人屋苑。

(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：

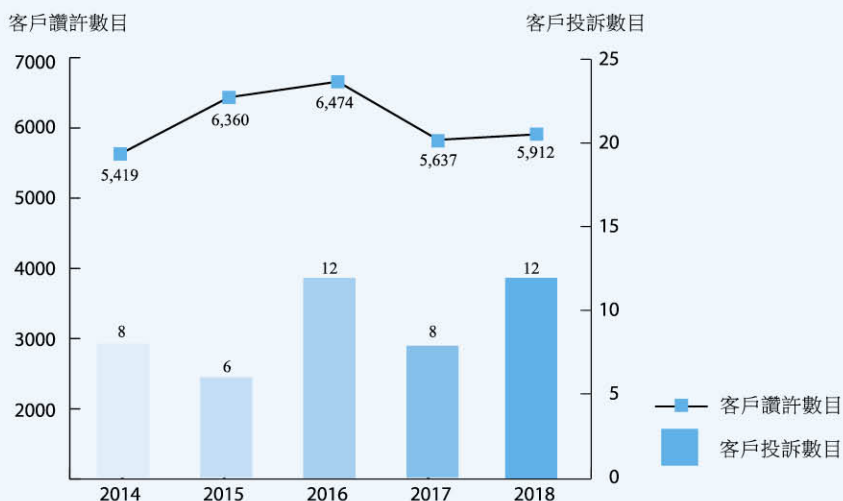


客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔2018年客戶來電總數的53.27%；其他包括開立或取消賬戶、賬單查詢、安裝和緊急事故。

(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。2018年，我們隨賬單為客戶寄出26款資訊單張，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高級櫥櫃及爐具系列、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。此外，我們亦為八間非牟利團體免費寄出資訊單張。

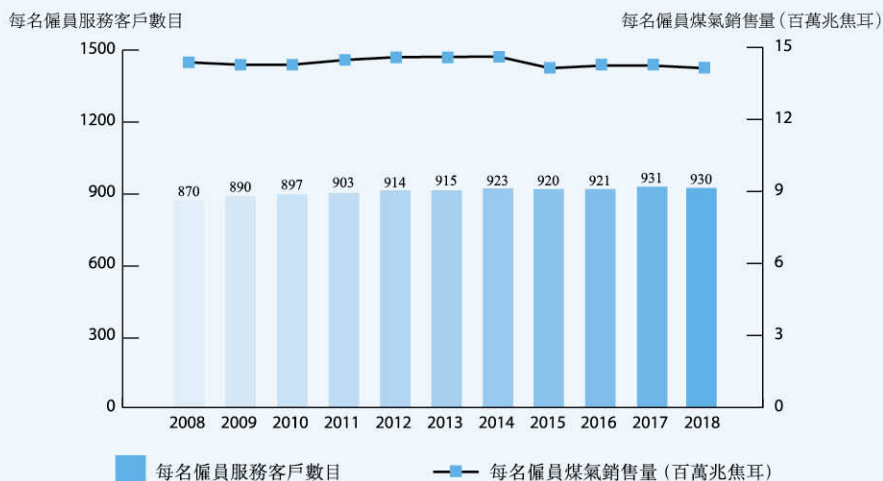
(d) 客戶讚許及投訴數目



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。2018年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達5,912宗。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2018年共接獲12宗投訴，按2018年12月31日的客戶總數1,908,511名計算，即每159,043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)



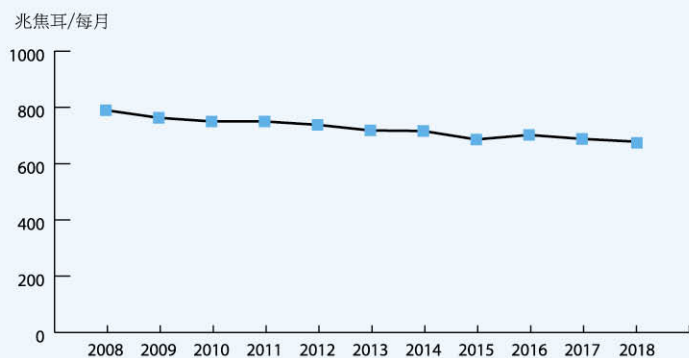
在2018年，煤氣公司繼續開發高品質及具成本效益的產品，包括爐具、煤氣錶、配件及安裝物料。我們推出了備有再生電能裝置的煤氣雙頭煮食爐；它可以把爐火餘熱轉為電能用作點火，不但減省用戶更換電池的時間和金錢，同時亦減少堆填區的電子垃圾。此外，我們亦開始為現有客戶安裝全新的智能報錶系統，以簡化報錶程序。客戶只需使用專用的流動應用程式，便可輕鬆抄讀煤氣錶度數，並通過個人智能裝置把數據傳送到煤氣公司。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。截至2018年底，本地煤氣業務僱員人數為2,052人，每位煤氣僱員平均服務930位客戶，與上年度相若；每位僱員的煤氣銷售量平均達到14.4百萬兆焦耳。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。

蒸煮是在中式食肆一種非常普遍的烹飪方法。這年來，煤氣公司以優化熱回收組件來改善我們的蒸櫃，並成功將其熱效率推至逾95%。我們更與氣體爐具供應商分享，讓他們採納這種新款熱回收組件應用於現有的蒸櫃內。實際上，很多蒸櫃製造商歡迎這新裝置，原因是能以少許額外成本便可在熱效率方面得到相當顯著的改善。

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。2018年，生產煤氣的燃料中約有1%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5%。除了已經營多年的新界東北堆填區沼氣項目外，新界東南堆填區沼氣應用項目亦剛完成了首年的運作，進一步提升集團沼氣利用的比例，為本港的節能減排帶來更大貢獻。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2018年，我們便減少石腦油用量約8,290噸，所減少的碳排放相當於種植110萬棵樹的每年吸碳量。

隨著煤氣爐具的效率提升，多年來平均每戶家庭的每月用氣量有所減少。



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2018年提供了逾51萬次預約維修服務，亦進行了逾117萬次定期安全檢查。

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，2018年為客戶節省11億零8百萬港元的燃料調整費。

* 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

2018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	38%
天然氣	61%
堆填區沼氣	1%

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邨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。

2018年，煤氣優惠計劃為每個受惠客戶節省的平均總額約港幣568元，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。

環境保護

我們於《可持續發展報告》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，我們不僅在業務上保護環境，並竭力加強持分者的環保意識，以達致可持續發展。

一. 環保推廣活動

一如以往，我們於2018年積極支持多個綠色團體及政府推行的環保活動，如節能約章計劃及4Ts約章計劃。我們支持及贊助綠惜地球的「植林優化計劃」合力建立原生樹林、獅子山青年商會的「環保城市•齊來減少使用抹手紙」計劃，更贊助海洋公園保育基金首次舉辦的「無飲管日」。同時，我們繼續贊助及參與長春社的「生態捍衛戰」、食德好的「食德有營過中秋」、環保促進會的「著綠狂奔」、綠色力量「環島行」、環保觸覺的「無冷氣夜」、綠領行動的「利是封回收重用大行動」、世界綠色組織的「地球•敢『動』日」及世界自然基金會舉辦的「地球一小時」和「步走大自然」。

二. 環保培訓及教育

2018年，我們繼續舉辦多元化的環保培訓及教育活動，培育僱員及承辦商環保文化，活動包括：年度傑出環保附屬委員會比賽、廢物管理講座、大生圍魚塘生態導賞團及參觀環保園等。我們亦出版了三期《健康、安全、環保及保安通訊》予全體僱員及承辦商，以及透過電郵及內聯網，定期發放環保資訊予僱員。另外，我們舉辦了「低碳素餃食譜設計及烹飪比賽2018」供客戶及公眾參加，推廣低碳生活。

三. 環保成就

煤氣公司榮獲由美國能源工程師協會頒發的亞太區年度「區域能源項目獎」。另外，我們亦獲環境運動委員會頒「香港環境卓越大獎」餐飲業 — 銀獎。同時，我們連續17年獲環境運動委員會頒發「卓越級別」減廢證書，肯定我們在減少廢物方面所作出的努力。

四. 環保表現

煤氣公司屬下的12個環保附屬委員會於2018年達成超過40項環保目標，包括建立雲端能源管理平台，自動取得並監察用電情況，從而制定節能計劃。此外，我們推出了《綠色活動實踐指南》，幫助僱員籌辦活動時減少廢物產生。煤氣公司的「舊爐具回收計劃」實施逾十年，有助減輕堆填區的負擔。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》，進一步瞭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水機組已使用不含HCFC的冷媒。

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為4.0公斤(全年總排放量為115,632公斤，相等於每日平均317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521公斤，相等於每日平均1.43公斤)。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為11.7公噸(全年總排放量為338,727公噸，相等於每日平均928公噸)。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為347,489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5.5公斤(全年總排放量為159,864公斤，相等於每日平均438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3.9立方米(相等於每日平均308立方米)。

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為0.5公斤(相等於每日平均38公斤)。

噪音控制

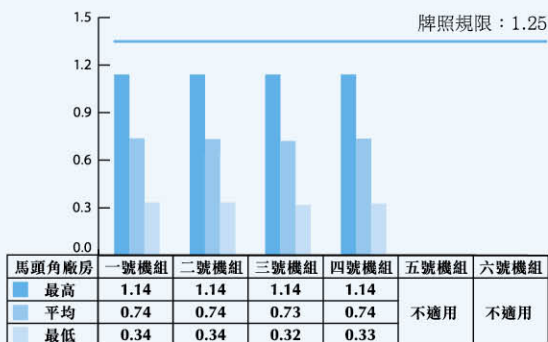
- 公司所有裝置和運作均符合法例要求，從沒接獲政府任何要求減低噪音的通知。

(b) 2018年煤氣生產廠房營運情況

煤氣公司作為本港能源供應商之一，每日為全港客戶提供安全可靠的煤氣供應。年內，大埔廠房的可用率為84.6%，其熱效率達87.9%。兩間位於大埔和馬頭角的廠房裝機容量合共為每日1,259.6萬標準立方米，每日最高需求量約為725.5萬標準立方米。

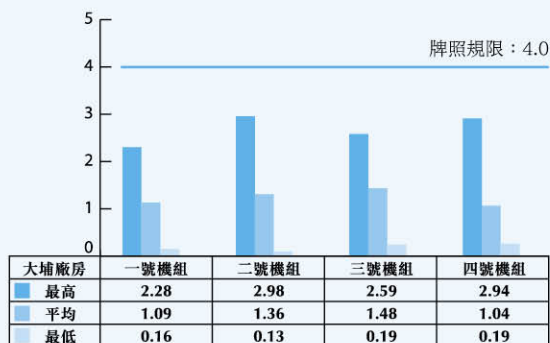
(c) 2018年生產廠房排放量

(i) 馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量 (公斤/小時)

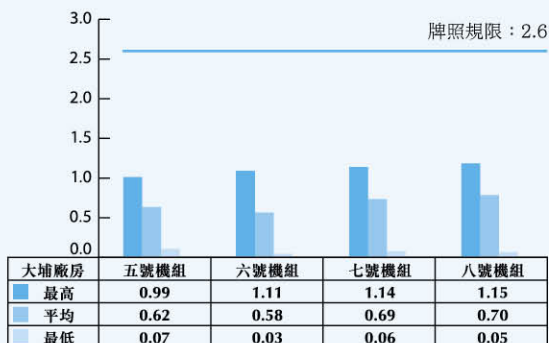


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2018年處於備用狀態

(ii) 大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量 (公斤/小時)

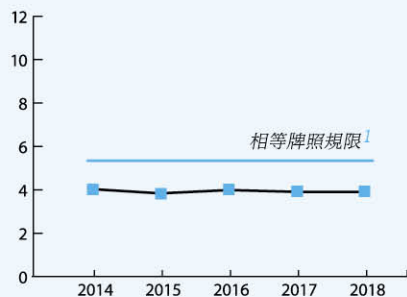


(iii) 大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量 (公斤/小時)



(iv) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



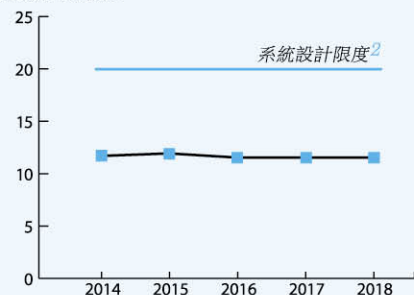
(v) 氧化硫排放量

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2018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2018年12月31日止年度的財務數據及資料並不構成公司於該等年度的法定年度綜合財務報表，但該等財務資料皆來自該等綜合財務報表。根據香港《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的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部的規定，將於適當時候向公司註冊處處長呈交截至2018年12月31日止年度的綜合財務報表。

公司核數師已就該年度的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的情況下強調須予注意的任何事宜，亦無載有根據《公司條例》第406(2)條、第407(2)或(3)條所指的聲明。

一. 綜合損益表

截至2018年12月31日止年度	2018年 港幣百萬元	2017年 港幣百萬元
營業額	39,073.0	32,476.5
總營業支出	(30,689.8)	(24,845.2)
	8,383.2	7,631.3
其他收益淨額	20.0	630.1
利息支出	(1,176.6)	(1,256.9)
所佔聯營公司業績	3,589.5	2,604.3
所佔合資企業業績	1,523.4	1,487.9
除稅前溢利	12,339.5	11,096.7
稅項	(1,907.6)	(1,749.8)
年內溢利	10,431.9	9,346.9
可歸屬於：		
公司股東	9,312.8	8,225.3
永續資本證券持有人	107.4	111.2
非控股權益	1,011.7	1,010.4
	10,431.9	9,346.9
每股盈利 — 基本及攤薄，港仙計	60.5	53.5*

* 就2018年派送之紅股作出調整

二. 綜合財務狀況表

於2018年12月31日

	2018年 港幣百萬元	2017年 港幣百萬元
資產		
非流動資產		
物業、機器及設備	57,978.8	55,827.4
投資物業	778.0	764.0
租賃土地	2,214.5	2,229.3
無形資產	5,682.1	5,883.6
聯營公司	26,314.1	23,393.4
合資企業	10,950.3	10,889.2
可供出售財務資產	—	4,289.9
按公平值列賬及在其他全面收益處理之財務資產	1,127.0	—
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	3,506.7	—
衍生金融工具	55.4	269.9
退休福利資產	—	60.4
其他非流動資產	3,474.0	3,089.0
	<u>112,080.9</u>	<u>106,696.1</u>
流動資產		
存貨	2,480.7	2,578.3
貿易及其他應收賬款	7,615.9	7,512.0
借予聯營公司之貸款及其他應收賬款	356.9	241.4
借予合資企業之貸款及其他應收賬款	822.6	939.7
借予非控股股東之貸款及其他應收賬款	155.0	103.1
按公平值列賬及在損益賬處理之財務資產	303.5	42.1
衍生金融工具	38.2	119.6
三個月以上定期存款	338.6	2,071.0
三個月或以下定期存款、現金及銀行結存	8,500.8	10,758.6
	<u>20,612.2</u>	<u>24,365.8</u>

二. 綜合財務狀況表 (續)

於2018年12月31日

	2018年 港幣百萬元	2017年 港幣百萬元
流動負債		
貿易及其他應付賬款及合同負債	(13,929.4)	(14,269.8)
應付合資企業之款項	(1,049.5)	(1,137.9)
非控股股東貸款及其他應付賬款	(148.0)	(175.3)
稅項準備	(496.8)	(531.9)
借貸	(8,062.7)	(15,757.0)
可贖回永續證券	(2,349.6)	—
衍生金融工具	(114.9)	(76.2)
	<u>(26,150.9)</u>	<u>(31,948.1)</u>
資產總額減流動負債	<u>106,542.2</u>	<u>99,113.8</u>
非流動負債		
遞延稅項	(6,099.1)	(5,723.1)
借貸	(27,609.3)	(21,161.8)
資產退役責任	(48.6)	(46.9)
衍生金融工具	(558.9)	(604.5)
退休福利負債	(23.8)	—
其他非流動負債	(2,009.2)	(1,331.6)
	<u>(36,348.9)</u>	<u>(28,867.9)</u>
資產淨額	<u>70,193.3</u>	<u>70,245.9</u>
資本及儲備		
股本	5,474.7	5,474.7
各項儲備金	56,926.0	54,964.1
股東資金	<u>62,400.7</u>	<u>60,438.8</u>
永續資本證券	—	2,354.1
非控股權益	7,792.6	7,453.0
權益總額	<u>70,193.3</u>	<u>70,245.9</u>

三. 董事酬金

截至2018年12月31日止年度，公司董事為公司或其附屬公司的董事會提供服務而向董事支付的酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	4.2
薪金、津貼及實物利益	11.4
表現獎金	33.7
退休計劃供款	8.6
	<u>57.9</u>

酬金金額在下列範圍的董事人數：

酬金組別 (港幣百萬元)

0.0 - 1.0	7
16.0 - 16.5	1
37.5 - 38.0	1

上述支付予公司董事的酬金亦包括於截至2018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49,300,000元及退休福利港幣8,600,000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。

四. 家用煤氣保養分析

截至2018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	209.0
減支出：	
人力成本	(152.3)
其他營業支出及行政費用	(112.8)
虧損淨額	<u>(56.1)</u>



混合產品
源自負責任的
森林資源的紙張
FSC™ C102068

香港中華煤氣有限公司
The Hong Kong and China Gas Company Limited
2019年6月 www.towngas.com

CC470-19/06