

煤氣公司

資料冊

2004

環境保護
安全及健康
業務運作及財務資料



煤氣

香港中華煤氣有限公司

序言

香港中華煤氣有限公司（煤氣公司）為貫徹維持透明度的方針，特別編印2004年公司資料冊，為廣大市民全面介紹其運作和服務的概況。

本資料冊圖文並茂，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，因此除提供客戶服務熱線外，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，煤氣公司的環保政策亦卓有成就，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，相反會繼續精益求精，為客戶提供更高質素、更物有所值的服務。

如欲查詢，請致電煤氣公司企業傳訊部，電話 2963 3499。

內容大綱

第一部分：業務運作

- | | |
|-------------------------|-------|
| 一. 業務回顧 | 5-9 |
| (a) 銷售與市場推廣 | |
| (b) 優質服務 | |
| (c) 煤氣供應 | |
| (d) 僱員培育、變革求新 | |
| 二. 安全 | 10-16 |
| (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 | 17-18 |
| (a) 2004 年成績 | |
| (b) 2005 年服務承諾 | |
| 四. 客戶聯繫 | 19-20 |
| (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） | 21 |
| 六. 收費 | 22 |
| (a) 保養月費 | |
| (b) 燃料調整費 | |

內容大綱

第二部分：環境保護

一. 環保推廣活動	23
二. 環保培訓及教育	23
三. 環保出版	24
四. 環保成就	24
五. 環保表現	24-27

第三部分：財政概況

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

業務運作

一. 業務回顧

(a) 銷售與市場推廣

香港去年之經濟狀況遠較2003年理想，而旅遊業復蘇是其中一個主要因素。位於大嶼山竹篙灣之香港國際主題公園已定於2005年正式開幕，預料將進一步增加訪港旅客之人數，以及延長他們逗留香港之時間。為應付來年對燃氣服務需求之增長，公司於2004年投放了大量資源進行有關之預備工作。

住宅與商業業務

公司實力雄厚、往績卓越，多年來無懼電力、柴油和石油氣之競爭，在本地燃料市場上穩佔一重要席位。我們去年憑著豐富之業界知識和經驗，推出更具競爭力之服務和產品。隨著2004年地產市道復蘇、就業情況有所改善，以及通縮於下半年消失，公司之煤氣銷售量錄得輕微升幅。

煤氣使用量

雖然公司於2004年之住宅客戶數目上升了2.8%，達至154.8萬，但煤氣使用量並沒有錄得同步增長，因為除了年初和年底天氣較為寒冷外，其他月份相對於歷年之紀錄，均較為乾燥及和暖。與此同時，政府之房屋政策，以及私人發展商之建屋策略，依然限制著新樓宇之供應；而市民可能希望補償於非典型肺炎肆虐期間錯失之旅遊機會，因此去年也有更多香港人出外旅遊。

食肆和酒店受惠於旅客量增長，使商用煤氣銷售量較去年增加了3.8%，有助抵銷較預期遜色之住宅煤氣銷售情況。香港國際主題公園將於2005年9月正式開幕，屆時定必吸引更多訪港旅客，帶來更為顯著之連鎖效益。

新產品

公司之住宅客戶十分精明，他們期望購買到物超所值、功能先進之產品，令他們的生活更為方便舒適。我們於2004年3月推出了一款容量更大、乾衣更快、外表更美觀之新一代煤氣乾衣機，深受消費者歡迎，銷路十分理想。我們又於年內推出了全新系列之內炎火嵌入式平面爐，其特點是配備輕觸式操控功能和安全玻璃面板，而且火力更佳。該系列包括一款組合式設計，備受高級住宅用戶之歡迎。公司之石油氣爐具系列亦於年內增添成員，我們除現有之煮食爐系列外，更於中價市場推出了一款石油氣恆溫熱水爐。

公司去年推出靜音炒爐和麵爐，直接刺激商用煤氣爐具之銷量，促使食肆多用煤氣，尤其是設有開放式廚房之食肆。此外，隨著入住三星級酒店之旅行團越辦越多，特別適合小型酒店採用之 Blueflame 熱水系統亦十分暢銷。

產品和服務推廣

優質產品，配以優質服務，是我們一直堅持之方向。與此同時，我們明白絕不能滿足現狀。年青一代對我們之要求，與多年來一直支持我們之舊有客戶有所不同。我們深信，加深年青人對公司之認識是一項十分重要之工作。2003至2004學年，煤氣烹飪中心派員到訪接近100間學校，為超過3,000名學生舉行烹飪示範活動。我們亦於2004年為女童軍安排了一系列十分成功之烹飪活動，不但進一步鞏固公司之形象，更讓公司有機會向女童軍推廣烹飪知識和技巧。

我們於年內舉辦了兩次比賽，培養學生對烹調家常小菜之興趣。公司贊助「第六屆全港中學生明火烹飪比賽」，培養年青人之煮食文化；又於6月舉行了一次廚房設計公開比賽，讓參賽者運用公司之最新產品，設計別具創意之時尚廚房。

此等比賽與公司推廣之爐具品牌「簡栢」於9月進行之調查結果互相呼應。該調查發現，很多香港人視家居生活質素為個人快樂之最重要元素，而且他們越來越重視煮食、與家人用膳，以及裝修廚房和浴室。因此，繼2003年開設第一家現代化客戶中心後，我們於2004年再開設兩家客戶中心。此等以嶄新形象出現之客戶中心，位處人口密集之黃金地段，方便客戶到訪，並提供全面服務，包括以家居實景佈置形式向客戶展示爐具，以及為需要進行簡單室內裝修工程之客戶提供別具創意的意見，而一般零售商店均不會設有此項增值服務。新概念客戶中心既能增添客戶向我們購買產品之意欲，也可省卻客戶四出找尋師傅進行小型改裝的麻煩，有助公司樹立一個積極關心客戶需要之公用事業機構形象。

(b) 優質服務

公司之高級消閒購物中心名氣廊，於去年繼續推廣「開放式廚房食肆」及「自煮天地」，這兩個意念吸引了全港各區不少食肆爭相仿效。

我們又於2004年通過與區議會之合作，進一步加強公眾對氣體安全之認識。各區的區議員參觀了大埔煤氣廠，了解我們之氣體安全措施，區議員又透過其他不同場合，反映社區對煤氣服務之意見。此外，我們更多參與實際之地區工作，例如在制定地區發展，以及全年策略計劃等工作上提供協助，務求憑藉我們在公用事業上之豐富經驗，為社區提供專業適時之意見。

為加強與客戶之連繫，我們還於2004年針對最基本之服務元素，推行了一連串改進措施。我們推出了「專業服務培訓系列」，集訓練及考核於一身，以提升前線僱員之客戶服務水平和推銷技巧。我們又加強了客戶調查工作，並鼓勵光臨客戶中心之市民填寫意見表，即場表達對公司之意見。此外，我們於8月為公司之客戶關係管理系統進行重大更新，以便公司更有效處理一切與爐具銷售、安裝工程，以及維修保養有關之事宜。

公司於年內成功推行上述工作，令我們在銷售、安裝及客戶服務等各方面，均得以更上層樓。我們於5月榮獲香港工業總會頒發Q唛優質服務認證，表揚我們在產品和服務供應上之出色表現，令公司成為全港首家獲得此項殊榮之公用事業機構。此外，一如往年，我們於2004年繼續貫徹履行服務承諾，成績卓越，足以證明公司獲獎乃實至名歸。

(c) 煤氣供應

我們於2004年在煤氣供應之工作上有三大重點：一、由於天然氣將於2006年引進香港，我們須積極部署有關工作；二、繼續拓展煤氣供應系統，以滿足日後之需求；三、致力提升公眾安全。

天然氣效應

公司於2004年10月在立法會介紹了即將把天然氣引進香港之計劃。由2006年起，天然氣會由位於深圳之液化天然氣接收站，經過一對長34公里、直徑450毫米之海底管道，輸送至公司之大埔煤氣廠。為符合天然氣之特性，公司已改裝了四部煤氣生產機組，並將於未來兩年內完成另外四部機組之改裝工程。天然氣作為煤氣生產原料，將取代我們現在每年約60%之石腦油使用量。

公司一直努力不懈尋找更多方法提升成本效益、保持燃氣供應之穩定性，以及保護環境。天然氣將減低我們對石油產品之依賴，令公司免受原油價格波動所帶來之影響。它是一種十分潔淨而又符合環保原則之燃料，有助改善香港之空氣質素。

網絡建設與延伸

2004年，我們成功將公司之監控及數據收集系統升級至第三代，並更新了公司之地理信息系統，進一步加強我們對燃氣輸配網絡之監察和操控。鑑於香港現正進行不同之基建工程，我們有需要擴建公司之管道網絡，以及提升其安全水平，因此監控工作顯得格外重要。公司現正於新界東部興建一條長24公里、直徑750毫米之東部輸氣管道，預計於2006年落成，屆時不但會進一步擴充我們之管道網絡，更可提升我們之煤氣儲存量。

我們去年致力將燃氣網絡拓展至香港國際主題公園，其中一條13公里長之主管道已於2004年4月完成。我們現正鋪設公園內之其他煤氣管道，並為公園其中一項水上歷險活動之火焰特技效果，進行有關之安裝工程。

(d) 僱員培育、變革求新

公司致力培養僱員具備專業技術及廣闊視野，使他們不斷構想新意念，並付諸實行。隨著公司正加快拓展內地業務，我們更積極培訓僱員，務求把握發展機遇，促進業務增長。於2004年12月31日，本集團及聯屬公司僱員總人數為9,715人(2003年為5,635人)，其中從事煤氣業務之僱員有1,954人(2003年為1,986人)。

發展專長

公司於2004年推行多項培訓計劃，確保公司之客戶中心、戶外銷售、名氣廊，以及服務熱線等前線服務，均保持統一和專業之水平。此外，我們培訓高級僱員成為服務典範，給其他僱員提供適當指導。

我們鼓勵僱員培養創新思維，因為此舉不但有助個人發展，更能推動公司不斷創新，發展業務。2004年，800名優質服務小組成員，共完成了71項工作，為公司帶來超過相等於港幣2,000萬元之實質利益。我們的優質服務小組更積極在內地推廣優質服務計劃。公司於9月首度舉辦港華優質服務日，內地政府官員、品質機構代表，以及業務夥伴亦有出席。此活動標誌著優質服務對公司之內地業務發展越來越重要。

我們亦於內地推行了其他品管計劃，以深化內地僱員對品質概念之認識、加強個人之間責性，並提升他們的知識及技術水平。例如，我們於廣州之技術訓練中心舉辦多個以客戶服務、市場銷售、領導才能，以及時間管理為主題之課程；亦調配中級管理人員到不同之合資公司工作，以擴闊他們之視野和經驗。此外，公司與香港中文大學合作，為合資公司之高級管理層舉辦專為公用事業度身設計之管理訓練工作坊。

文化互賞

公司於2004年在香港和內地推行經驗交流計劃及實務培訓，確保香港僱員能充分配合內地業務發展策略，同時讓合資公司僱員進一步認識公司之價值觀，包括對安全、商業道德和優質服務之重視與堅持。

我們特別為香港僱員舉辦研討會，包括內地商務洽談，以及人事管理技巧；又為即將調職到內地之僱員安排實地考察活動，讓他們有機會親身了解內地業務。

為了使內地合資公司僱員對我們之工作模式有更確切了解，公司於2004年在香港舉辦多個培訓課程，包括企業文化工作坊、高級服務人員工作坊，以及西方社交禮儀研習班。

公司屬下所有訓練部門於去年合作推行導師培訓計劃，目標是培訓部分內地僱員成為導師，讓他們可為合資公司其他僱員提供不同之專業訓練。

技術訓練

由於科技發展一日千里，而產品周期又越來越短，公司需要培訓更多對最新技術有充分掌握之工程人員。為應付挑戰，公司推行多元化在職培訓計劃。

除了技術訓練課堂，公司亦製作互動式網上學習教材，而我們於2004年便推出了多個有關新爐具的培訓單元。我們亦於年內再次推行見習技工培訓計劃，以確保公司有足夠人手應付日後鋪設管道及保養地底管道之工程。

內地方面，廣州技術培訓中心去年推出了技術證書計劃，以確保技術人員達到與香港相同之安全水平。為加快內地僱員之培訓工作，公司第二家培訓中心將於2005年初在山東省濟南市正式開幕。

公司要成功拓展內地業務，某程度上在於能否有效向消費者和主要相關人士推廣公司之品牌、成就、使命和產品。為達到此目標，廣州技術培訓中心於2004年參與多個全國性燃氣培訓會議，並為廣東省之燃氣工業草擬培訓計劃書。

未來精英

我們為公司的新一代精英，提供學士學位以上之專業認可計劃，並調派他們到內地工作，擴闊視野。公司希望藉此增強見習行政人員之工程知識及對內地文化之認知，因為這對他們日後成為公司領袖十分重要。

公司一位見習行政人員於2004年在英國燃氣專業學會舉辦之青年工程師論文比賽中，勇奪冠軍殊榮，而一隊見習行政人員又於7月舉行之香港管理演習中勝出，充分展現公司之團隊合作精神。此外，另外兩名見習行政人員在香港工程師學會之2004年度傑出工程學員獎中，分別取得第一及第二名，我們為此深感自豪。

廣州技術培訓中心於2004年開展見習行政人員培訓計劃，共取錄了八名大學畢業生。日後，他們將成為內地燃氣專才，並將與香港僱員緊密合作，一同推動公司內地業務之發展。

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，我們在去年舉辦了21個安全展覽，秉承公司一貫將安全訊息直接帶給消費者的優良傳統。公司也十分關注爐具安全，我們去年進行了接近98萬次定期安全檢查，深受住宅客戶歡迎。

(b) 職業安全及健康

2004年公司的安全表現非常理想，我們之意外度數率比2003年大幅下降了32%，由每十萬工時有1.03宗減至0.7宗，平了2002年的歷史新低紀錄。年內，公司沒有抵觸任何職業安全及健康法例之紀錄。此外，我們在2004年繼續積極為承建商提供安全培訓，並將工地巡查次數增加至超過19,000次，我們所錄得之第三者損壞煤氣喉管個案因而大幅下降近32%。同時，我們在2004年與香港消防處及香港警務處合作，在大埔煤氣廠、馬頭角廠、各易高加氣站及北角辦公大樓等地點共舉行了11次消防演習，加強員工的安全意識。

(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。透過豐富經驗的員工在營運程序及保養工作上的悉心努力，這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2004年的供氣可靠程度達致99.997%的水平，表現傲視同儕。

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至最佳水平。馬頭角廠已擁有27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18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，我們亦充份與它們保持良好的合作關係，並能完全遵守有關的法例要求。因此，兩間廠房均沒有接獲任何被有關當局起訴的個案。

生產廠房意外度數率維持於低的水平，約每十萬工時有 1.8 宗，而且一般都是輕微意外。然而，為了達致零意外的目標，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。

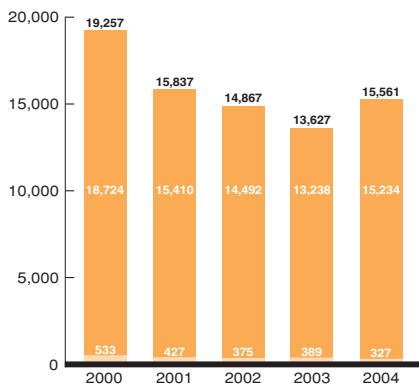
長遠而言，煤氣公司將會繼續研究及推行各類危機及風險管理措施，以保障僱員、廠房以至附近居民的安全，並確保廠房運作暢順，維持百份百的可靠水平。

(d) 網絡安全

過去兩年發生了一些電訊公司沙井爆炸事故，此等事故均牽涉鑄鐵管道，因而影響了公眾對此等管道之信心。公司為釋除公眾疑慮，決定更換餘下30公里長之鑄鐵管道，並已於原訂之兩年期限內，即2004年12月完成有關工程。我們現正研究沙井線筒堵塞方法，盼望日後能在政府推動下，獲電訊公司引進使用，以加強沙井之密封程度，提高安全水平。

(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



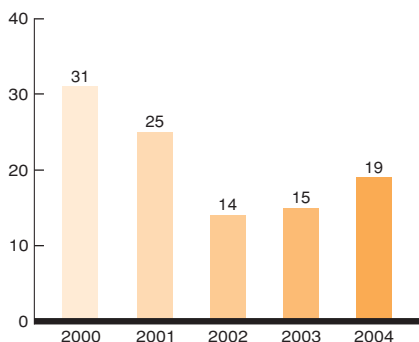
■ 一般氣體事故
■ 煤氣事故

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2004年接獲的15,561宗突發事故中，只有327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
- 煤氣中止供應

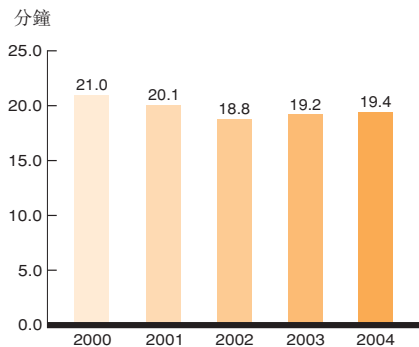
(ii) 嚴重煤氣緊急事故數目



在2004年的327宗煤氣事故中，只有19宗屬於嚴重煤氣緊急事故。

註：嚴重煤氣緊急事故是根據氣體安全規例界定。

(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。

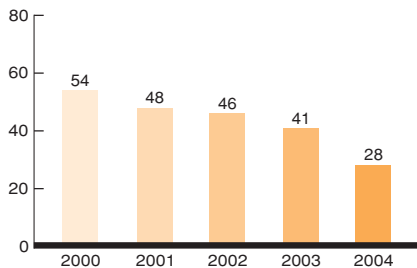
(iv) 致命煤氣意外數目

年份	2000	2001	2002	2003	2004
意外數目	0	0	2	0	0

註：自殺個案不包括在內。

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

(v) 涉及由第三者損壞煤氣喉管的意外數目



過去五年，煤氣公司成功大幅減少因第三者損壞而造成的意外事故。在2004年，這方面的意外事故數目較2003年減少32%。

(vi) 坑道檢查

2004 年巡查有工程進行的地盤數目

香港	九龍	新界	總數
6,259	3,391	6,380	16,030

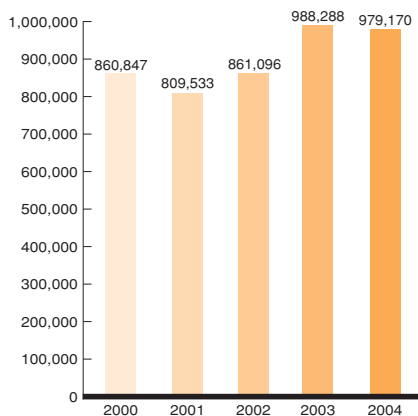
為了防止管網設備受第三者損壞，煤氣公司致力與有關的道路工程公司就各項道路挖掘工程保持緊密聯繫。我們不但提供喉管位置圖及相關的安全建議，更為地盤工人舉辦安全講座。2004年，共有664位承建商參加了我們舉辦的安全講座。同時，公司亦可能是香港唯一主動派遣技術員前往施工地點，進一步確定喉管位置以策萬全的公用事業機構。

(vii) 煤氣洩漏及輸氣喉管檢查數目

喉管種類	測量頻率
輸氣喉管： — 高壓及次高壓 B 主喉	至少每年進行一次
配氣喉管： — 球墨鑄鐵管及鍍鋅管 — 聚乙烯管或設有陰極保護之鋼管 — 其他	至少每年進行三次 至少每兩年進行一次 至少每年進行一次

煤氣公司實施嚴格的防漏檢查。我們的合資格技術員採用先進的儀器，包括火焰電離檢測器及可燃氣體檢測器，定期為各類喉管進行防漏檢查。這些精密的儀器可探測極輕微的煤氣滲漏，有助防患未然。由於防漏檢查能有效預防重大的氣體洩漏事故，因此我們安排的檢查次數，較外國同業頻密。

(viii) 定期安全檢查次數



煤氣公司已採取積極主動的態度，每18個月為客戶檢查煤氣爐具及裝置和室外喉管一次，以維持住宅的煤氣安全。

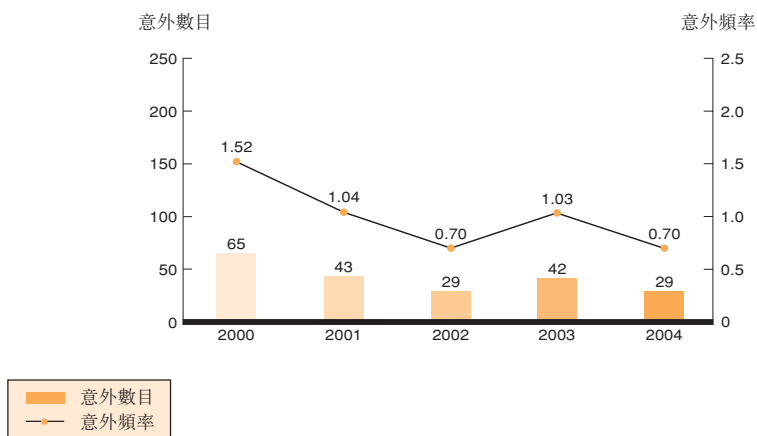
(ix) 不合標準爐具更換數目

煤氣公司更透過各種教育和推廣計劃，鼓勵客戶更換不合標準的爐具。我們於1999年推出了折扣計劃，鼓勵客戶轉用更安全的熱水爐，而在2004年，我們已為客戶更換了439個普通煙道式熱水爐及無煙道式熱水爐。

(x) 安全展覽及安全講座數目

煤氣公司以不斷推廣家居安全備受讚揚。安全展覽及講座是煤氣公司推廣安全的主要渠道，既能引起公眾對煤氣安全的關注，亦能增加他們的安全知識。2004年內，我們在全港九各屋邨及老人中心舉辦了21個安全展覽和18個安全講座，派發有關煤氣安全的資料單張和小冊子。

(xi) 僱員的工業安全表現



意外頻率 = 每 100,000 工時發生意外的平均數目

煤氣公司致力為僱員提供安全及健康的工作環境。自1995年起，公司已連續十年每十萬工時僅發生少於兩宗工傷意外。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以至投訴處理訂下「煤氣公司服務承諾」。秉承過去十年的卓越成績，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) 2004年成績

	成績
可靠程度	
• 源源不絕的煤氣供應（超逾 99.99%）	99.997%
• 因維修或其他工程而需暫停煤氣供應 （三天前預先通知客戶）	100%
• 12 小時內恢復煤氣供應	99.95%
安全程度	
• 緊急搶修隊（90% 遇求助時於 30 分鐘內抵達現場） ¹	94.24%
預約服務	
• 於兩個工作天內提供維修及安裝服務	平均 1.08 天
效率和方便程度	
• 客戶服務熱線（來電於四聲鈴響內接聽）	96.55%
• 一個工作天內接駁或截斷煤氣供應	100% (因應客戶要求)
• 截斷煤氣兩小時後到客戶中心退回開戶按金	99.96% (因應客戶要求)
服務質素	
• 高效率 ²	8.69 分
• 親切、誠懇和專業的服務 ²	8.80 分
處理客戶意見	
• 於三個工作天內處理書面建議	95.29%
• 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間	95.23%

¹ 平均為 19.67 分鐘。已涵蓋所有需要煤氣公司員工即時抵達現場的事件，無論該事件是否屬煤氣事故。

² 根據獨立資料研究公司於 2004 年 1 月至 12 月每月進行的客戶調查結果計算得分。以 10 分為滿分，公司承諾取得 8 分以上的成績。

(b) 2005 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2005年服務承諾，由1月起生效，成績將於2006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 — 三天前預先通知客戶
- 恢復煤氣供應 — 12 小時內

安全程度

- 緊急搶修隊 — 90% 遇求助時於 30 分鐘內抵達現場

預約服務

- 提供維修及安裝服務 — 於兩個工作天內提供服務

效率和方便程度

- 客戶服務熱線 — 來電於四聲鈴響內接聽
- 接駁或截斷煤氣供應 — 一個工作天內
- 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 — 三個工作天內回覆客戶已收到函件
- 兩星期內解決問題或告知客戶解決方法和所需時間

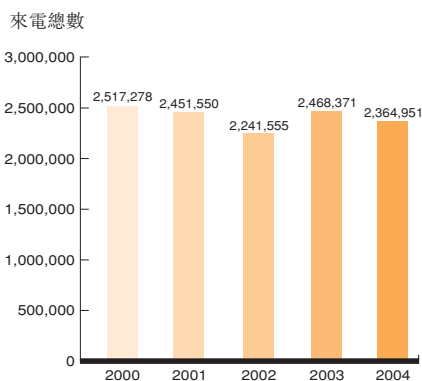
* 客戶如有需要於截氣當天取回按金，請於預約服務時提出有關要求。

四. 客戶聯繫

(a) 客戶服務關注小組

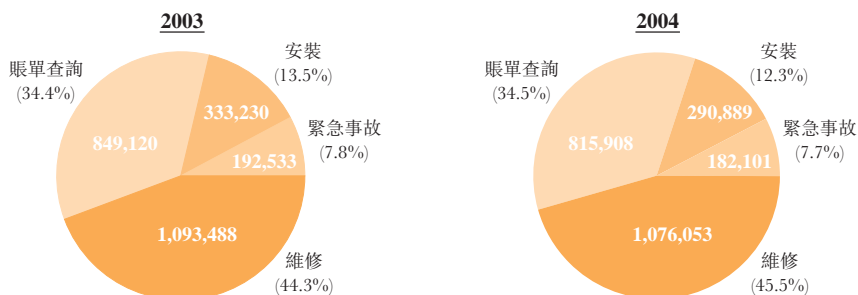
客戶服務關注小組自1993年成立以來，一直是煤氣公司與客戶溝通的有效渠道，也是公司確保服務能滿足客戶的途徑。小組由與客戶服務有關部門的管理人員組成，每月探訪兩個公共屋邨或私人屋苑。小組會在探訪時講解煤氣服務、煤氣安全、繳費方法及煤氣爐具等方面的問題。而客戶的意見對煤氣公司改善產品和服務更發揮了重大作用。2004年，我們總共到訪達 24 個公共屋邨和私人屋苑。

(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 24 小時運作，對緊急事故的來電作出迅速的回應。

按類別劃分來電數目

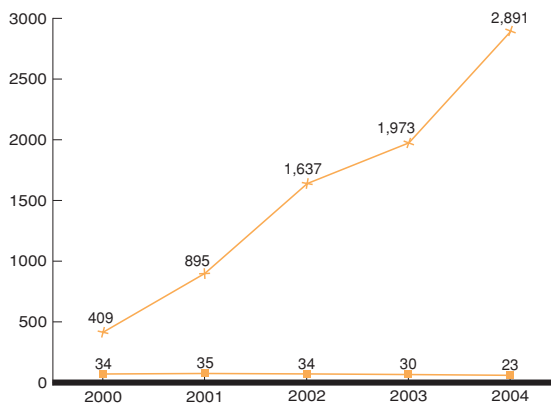


客戶服務熱線及緊急事故熱線接獲的來電中，以要求維修服務所佔數目最多，共佔 2004 年客戶來電總數的 45.5%；其他包括賬單查詢、安裝和緊急事故。

(c) 資訊單張

資訊單張隨隔月賬單一併寄上，是煤氣公司為客戶提供資訊的有效途徑。2004年，我們向客戶寄出18張資訊單張，內容主要是介紹新的煤氣服務及產品、煤氣安全及煤氣爐具使用須知及節約能源等。

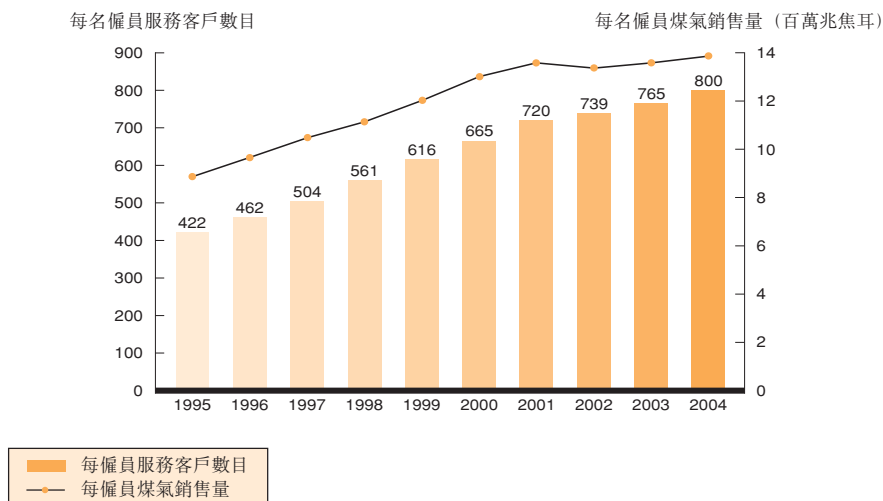
(d) 客戶讚許及投訴數目



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。2004年，客戶對煤氣公司服務的讚許數目達3,431宗—2,891宗書面讚許及540宗口頭讚許。

在客戶投訴數目方面，煤氣公司在2004年共接獲37宗投訴—23宗書面投訴及14宗口頭投訴。按2004年12月31日的客戶總數1,562,278名計算，即每42,224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)



2004年，煤氣公司繼續構思及落實各項新措施，務求在不影響現有服務水平的情況下，維持高成本效益。除了致力通過研究和發展，減低各種煤氣爐具零件的成本外，我們亦成功引進嶄新的資訊科技，令所有營運範疇都能達至更高的自動化水平。

煤氣公司的生產力是以每位僱員服務客戶的人數計算。去年，我們的生產力提升了4.58%，每位煤氣僱員平均服務800位客戶，每位僱員的煤氣銷售量平均達到13.9百萬兆焦耳。煤氣公司將繼續透過各種方法，確保客戶得到最優質及最具成本效益的服務。

煤氣公司現時提供逾200多款爐具，並繼續與爐具供應商合作，研製更多高效能的產品。自2003年成功研製內炎火嵌入式煮食爐後，我們在2004年推出了兩款高效能的內炎火煮食爐。

此外，煤氣公司於2004年簽署一份協議書，利用香港一個主要堆田區的沼氣作製氣用途，務求進一步提高能源效益。

六. 收費

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

(a) 保養月費

煤氣保養月費自1998年起一直凍結至今，目前仍僅維持於每月9.5元的水平。該月費包括一般煤氣爐具的維修及保養服務的人工費、無限次數的預約爐具檢查服務，以及每18個月由合資格的註冊氣體技術員上門檢查爐具及室內外喉管等服務，惟保養月費不包括更換煤氣煮食爐具的零件、膠喉或鋼喉、維修或更換室內外喉管、截喉或重新接駁，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

燃料調整費乃根據石腦油的基本價格與實質價格的差額計算。石腦油以每千升1,420港元為基本價格，每當實質價格增加或減少一元，每兆焦耳煤氣即相應增收或減收0.004仙。

環境保護

我們於2004年完全達到了《2003健康、安全及環保報告》中所載列之12項環保目標，包括在大埔煤氣廠安裝一套反滲透淨水處理系統，可減少化學品及水的用量，以及編印一本內容詳盡的企業環保手冊供國內合資公司參考等。

我們於年內繼續積極推行綠色管理政策，鼓勵我們之主要供應商無論在產品研發、包裝設計，以及服務供應等各方面，均嚴格遵守環保原則。於2004年底，我們從亞洲進口的爐具中，百分之九十已沒有使用發泡膠作為包裝物料。我們亦設立了機制，賞識一些在環保方面有傑出表現的供應商。

一. 環保推廣活動

2004年，煤氣公司繼續支持環保機構及政府推行的環保活動，其中包括與長春社合辦的「環保攝影比賽」、與地球之友合辦的「月光寶盒月餅盒及發泡膠回收計劃」、與世界自然（香港）基金會舉辦的「海下灣及米埔環保行」、綠色力量的「2004環島行」，以及由環境保護署及環境保護運動委員會合辦的「世界環境日2004」。2004年12月，公司在工業貿易署舉辦的一次研討會上分享煤氣公司的主動性環保管理制度，是次研討會的出席者均對煤氣公司的減廢及節能計劃深表興趣。

二. 環保培訓及教育

煤氣公司於2004年舉辦了多項環保培訓及教育活動，增進僱員及公眾對環保的認識，其中包括周年安全及環保同樂日、一年一度的跨部門問答比賽、三個安全及環保問答比賽、綠色辦公室採購大賽、全年最傑出環保附屬委員會比賽，以及出版了三期派發予全體僱員的《安全及環保通訊》。此外，公司於2004年共進行了超過200次綠色辦公室評估工作，並透過電腦螢幕保護裝置向僱員發放每月環保資訊，確保公司的環保政策貫徹於每一個工序上。

三. 環保出版

煤氣公司致力透過不同的媒介，向公司僱員及外界宣揚環保信息。2004年10月，我們編製了《2003年煤氣公司健康、安全及環保報告》，全面匯報公司在健康、安全及環保三方面的承諾和工作。我們已把報告派發給有關的政府部門、綠色團體、安全及健康組織以及其他相關人士，並已將報告存放於公司網頁，讓公眾下載。此外，公司於2004年12月出版了一本簡便式《網絡項目工程環保手冊》，供公司的網絡項目工程人員參閱，手冊清楚列明管網維修及建造時需留意及遵守的環保指引。

四. 環保成就

2004年，煤氣公司榮獲多個環保獎項，顯示出公司的環保成就廣受政府及商界的認同。我們榮獲商界環保協會主辦的『2004香港工業獎—環保成就大獎』；同時，亦獲香港可持續傳訊協會推選為第一屆「能源領袖」，在地球之友舉辦的第五屆太陽能車大賽更連奪三大獎項。公司的北角大樓獲機電工程署頒發「成效為本建築物能源效益註冊證書」，更繼1999年，再次在要求更高的新版『香港建築環境評估法』中評為最優秀的白金級別，表明公司在物業管理和能源運用上的傑出成就。此外，公司連續四年獲得環境保護署「明智減廢計劃」的「卓越明智減廢標誌」，充分表明我們在減少廢物方面所作出的努力。

五. 環保表現

於2004年，公司屬下的12個環保附屬委員會達成了超過50項環保目標，例如我們共回收了250隻安全帽及1,930公斤發泡膠廢料。

我們在2003年10月推出的爐具回收計劃，成效非常理想，2004年共回收824公噸金屬循環再造，部份收入款項撥入公司的「環保創意基金」，並用來資助其他推廣環保意識的活動。

保護臭氧層

- 公司車隊約 99% 之空調系統採用環保雪種 R134A 代替氯氟碳化合物。
- 75% 之溴氯二氟甲烷氣滅火器已由化學乾粉滅火器代替。

(根據 1995 年溴氯二氟甲烷氣滅火器之數目)

空氣質素

- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化氮總排放量為 8.92 公斤（全年總排放量為 241,208 公斤，相等於每日平均 659 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，氧化硫總排放量為 0.08 公斤（全年總排放量為 2,159 公斤，相等於每日平均 5.9 公斤）。
- 每百萬兆焦耳煤氣，二氧化碳總排放量為 15.22 公噸（全年總排放量為 411,650 公噸，相等於每日平均 1,125 公噸）。

溫室氣體排放

- 全年總溫室氣體排放量為 413,297 公噸二氧化碳當量。

水質

- 每百萬兆焦耳煤氣，廢水排放量為 10.13 立方米（相等於每日平均 749 立方米）。

化學廢料

- 每百萬兆焦耳煤氣，化學廢料總排放量為 1.08 公斤（相等於每日平均 80 公斤）。

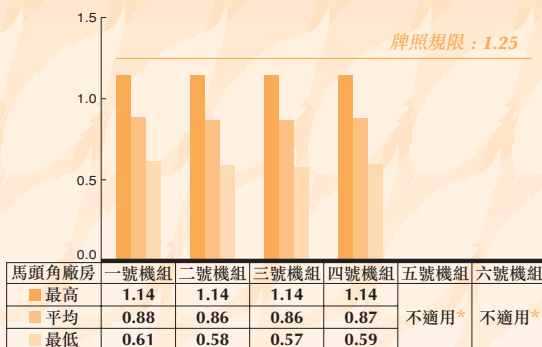
噪音控制

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

公司充分遵守所有環保法例。

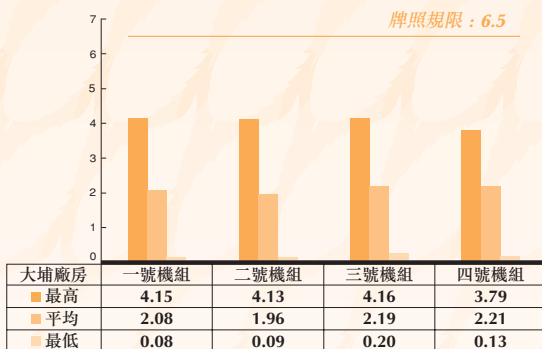
2004年生產廠房的氧化氮排放量（公斤／小時）

- 2004年馬頭角廠房製氣機組的氧化氮排放量（公斤／小時）

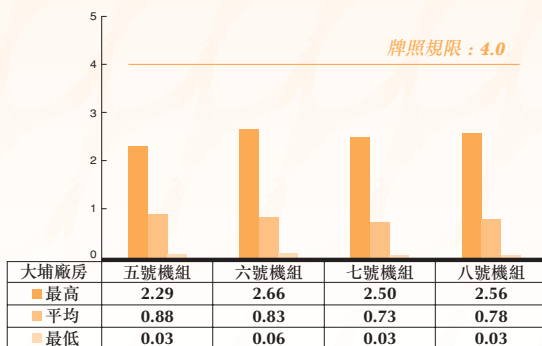


* 馬頭角廠房五號機組及六號機組於2003年6月1日起處於備用狀態。

- 2004年大埔廠房製氣機組第一期的氧化氮排放量（公斤／小時）

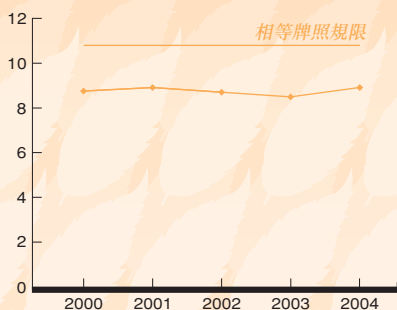


- 2004年大埔廠房製氣機組第二期的氧化氮排放量（公斤／小時）



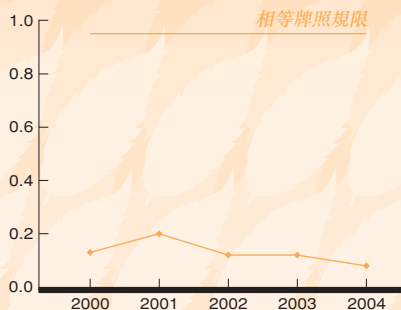
(i) 氧化氮排放量

公斤/百萬兆焦耳



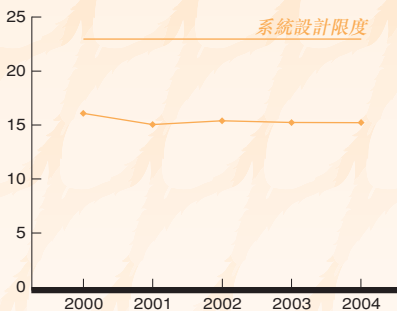
(ii) 氧化硫排放量

公斤/百萬兆焦耳



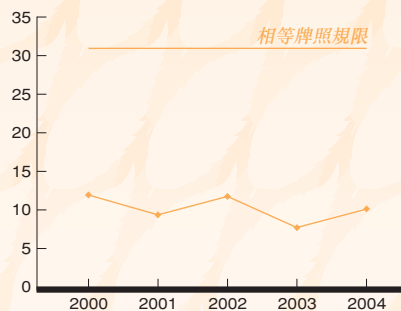
(iii) 二氧化碳排放量

公噸/百萬兆焦耳



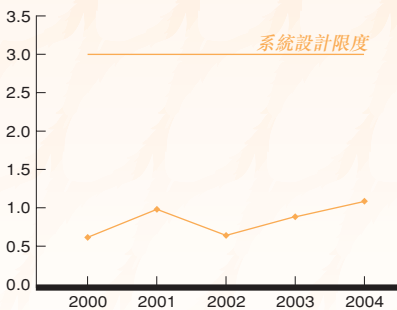
(iv) 廢水排放量

立方米/百萬兆焦耳



(v) 化學廢料排放量

公斤/百萬兆焦耳



註：「相等牌照規限」(公斤/百萬兆焦耳或立方米/百萬兆焦耳)

= 「政府牌照規限之加權平均值」(公斤/小時或立方米/小時) ÷ 生產廠房於2004年度之生產率 (百萬兆焦耳/小時)

財政概況

一. 綜合損益表

結至 2004 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
營業額	8,154.0
未計投資回報之營業溢利	3,356.7
投資收入	113.8
利息收入	95.8
利息支出	(8.4)
所佔聯營公司溢利減虧損	108.5
所佔共同控制實體溢利減虧損	51.5
除稅前溢利	3,717.9
稅項	(653.3)
除稅後溢利	3,064.6
少數股東權益	(12.9)
股東應佔溢利	3,051.7
股息	1,966.7
每股盈利，港仙計	54.2

家用煤氣保養月費虧損淨額分析

結至 2004 年 12 月 31 日止年度

	港幣百萬元
家用煤氣保養收入	169.5
減支出：	
薪金及工資	(88.9)
行政費用及其他營業支出	(81.3)
虧損淨額	(0.7)

二. 綜合資產負債表

於 2004 年 12 月 31 日

資產

非流動資產

固定資產	10,308.4
聯營公司	3,385.1
共同控制實體	2,597.6
投資證券	624.3
	<u>16,915.4</u>

流動資產

發展中可供出售物業	1,262.3
存貨	732.7
應收及預付賬款	1,451.7
職員房屋貸款	127.1
買賣證券	812.2
定期存款、現金及銀行結存	2,202.7
	<u>6,588.7</u>

流動負債

貿易及其他應付賬款	(878.9)
稅項準備	(180.8)
銀行貸款及透支	(2,742.4)
	<u>(3,802.1)</u>

流動資產淨額

2,786.6

資產總額減流動負債

19,702.0

非流動負債

客戶按金	(937.0)
遞延稅項	(985.3)
遞延負債	(46.4)
	<u>(1,968.7)</u>

少數股東權益

(339.2)

資產淨額

17,394.1

資本及儲備

股本	1,403.7
股本溢價	3,907.8
各項儲備金	10,791.2
擬派股息	1,291.4
	<u>17,394.1</u>

三. 核數師報告書

(撮自香港中華煤氣有限公司 2004 年年報第 53 頁)

致香港中華煤氣有限公司全體股東 (於香港註冊成立之有限公司)

本核數師已完成審核第 54 頁至第 92 頁之賬目，該等賬目乃按照香港普遍採納之會計原則編製。

董事及核數師各自之責任

香港公司條例規定董事須編製真實兼公平之賬目。在編製該等真實兼公平之賬目時，董事必須採用適當之會計政策，並且貫徹應用該等會計政策。

本核數師之責任是根據審核之結果，對該等賬目出具獨立意見，並按照香港公司條例第 141 條僅向整體股東報告，除此之外本報告別無其他目的。本核數師不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

意見之基礎

本核數師已按照香港會計師公會所頒布之核數準則進行審核工作。審核範圍包括以抽查方式查核與賬目所載數額及披露事項有關之憑證，亦包括評審董事於編製賬目時所作之重大估計和判斷，所採用之會計政策是否適合 貴公司與 貴集團之具體情況，及有否貫徹應用並足夠披露該等會計政策。

本核數師在策劃和進行審核工作時，均以取得所有本核數師認為必需之資料及解釋為目標，以便獲得充分憑證，就該等賬目是否存有重大錯誤陳述，作出合理之確定。在作出意見時，本核數師亦已評估該等賬目所載之資料在整體上是否足夠。本核數師相信我們之審核工作已為下列意見提供合理之基礎。

意見

本核數師認為，上述之賬目足以真實兼公平地顯示 貴公司與 貴集團於 2004 年 12 月 31 日結算時之財務狀況，及 貴集團截至該日止年度之溢利及現金流量，並按照香港公司條例妥為編製。

羅兵咸永道會計師事務所

香港執業會計師

香港，2005 年 3 月 11 日

四. 董事酬金

結至 2004 年 12 月 31 日止年度

年內本公司向董事支付之酬金總額如下：

	港幣百萬元
袍金	1.6
薪金、津貼、實物利益	10.2
表現獎金	16.7
退休計劃之供款	6.5
	<hr/>
	35.0

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	8
9.0 - 9.5	2
15.0 - 15.5	1

年內本公司獨立非執行董事共收取港幣 500,000 元 (2003 年：港幣 400,000 元) 之董事袍金和港幣 200,000 元 (2003 年：港幣 200,000 元) 之煤氣津貼。